

## II

(Komunikaty)

KOMUNIKATY INSTYTUCJI, ORGANÓW I JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH  
UNII EUROPEJSKIEJ

## KOMISJA EUROPEJSKA

## Zawiadomienie Komisji

Wytyczne dotyczące wykonania programu prac na lata 2019–2020  
przewidzianego w rozporządzeniu w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego  
(2019/C 257/01)**Wprowadzenie**

Celem rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1724 <sup>(1)</sup> w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego jest ułatwienie dostępu online do informacji, procedur administracyjnych i usług wsparcia niezbędnych obywatelom i przedsiębiorstwom do przemieszczania się w Unii oraz prowadzenia działalności handlowej lub zakładania i rozwijania działalności gospodarczej w innym państwie członkowskim.

W art. 31 ust. 1 rozporządzenia przewidziano przyjęcie rocznego programu prac, w którym określa się działania ułatwiające wykonanie rozporządzenia, w szczególności działania:

- na rzecz poprawy prezentacji poszczególnych informacji w obszarach wymienionych w załączniku I oraz na rzecz ułatwienia terminowego wdrożenia, przez właściwe organy wszystkich szczebli, wymogu zapewniania informacji,
- ułatwiające przestrzeganie art. 6 dotyczącego cyfryzacji procedur oraz art. 13 dotyczącego transgranicznego dostępu do procedur online,
- zapewniające spójne przestrzeganie wymogów jakości dotyczących informacji, procedur i usług wsparcia, które to wymogi określono w art. 9–12,
- związane z promocją portalu zgodnie z art. 23 ust. 2.

Celem niniejszych wytycznych Komisji jest przedstawienie wykazu tych działań i zapewnienie szczegółowego harmonogramu dla poszczególnych kroków, które należy poczynić w celu ich przeprowadzenia. W dniu 26 lutego 2019 r. wykaz ten omówiono z grupą koordynacyjną portalu, jak przewidziano w art. 31 ust. 2 rozporządzenia.

W związku ze zbieżnością szeregu działań mających na celu dotrzymanie terminu wyznaczonego na grudzień 2020 r. pierwszy program prac obejmuje okres do momentu uruchomienia jednolitego portalu cyfrowego, mianowicie okres od lipca 2019 r. do grudnia 2020 r.

Wykonanie programu prac będzie monitorowane zarówno za pośrednictwem platformy online służącej współpracy grupy koordynacyjnej portalu, jak i podczas posiedzeń grupy koordynacyjnej portalu.

Do celów niniejszego zawiadomienia Komisji stosuje się następujące definicje:

- „właściwy organ” oznacza każdy organ lub podmiot państwa członkowskiego utworzony na poziomie krajowym, regionalnym lub lokalnym, który ma określone obowiązki dotyczące informacji, procedur oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów objętych zakresem stosowania rozporządzenia w sprawie portalu,
- „koordynatorzy krajowi” to przedstawiciele wyznaczeni przez państwa członkowskie, jak przewidziano w art. 28 rozporządzenia w sprawie portalu.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 1.

## 1. Jakość informacji i usług

### **Cel 1.1: Zapewnienie dostępu do informacji**

*Podstawa prawna:* art. 4 i 5 rozporządzenia dotyczące dostępu do informacji, art. 9 dotyczący jakości informacji na temat praw, obowiązków i przepisów.

#### *Kontekst*

Portal dostarczy obywatelom i przedsiębiorstwom wystarczająco kompleksowych informacji, aby umożliwić im wykonywanie ich praw i obowiązków wynikających z prawa unijnego i krajowego, w tym informacji o sposobie stosowania procedur administracyjnych.

W załączniku I do rozporządzenia przedstawiono wykaz obszarów, w odniesieniu do których Komisja i państwa członkowskie będą musiały zapewnić, aby wszystkie informacje, które mają znaczenie dla obywateli i przedsiębiorstw, były dostępne online do dnia 12 grudnia 2020 r. Aby uniknąć powielania (zob. cel 1.4), Komisja będzie publikować informacje na temat ogólnounijnych praw i obowiązków na portalu „Twoja Europa”<sup>(2)</sup>, natomiast państwa członkowskie będą publikować większość wymaganych informacji na temat wdrożenia na poziomie krajowym na swoich portalach. Komisja i państwa członkowskie ustaliły sposób dzielenia tematów wymienionych w załączniku I między strony internetowe na szczeblu UE a strony internetowe na poziomie krajowym. Użytkownicy portalu będą mogli z łatwością znaleźć wszystkie informacje dzięki wspólnej wyszukiwarce.

Obecna wersja portalu „Twoja Europa” uwzględnia już znaczną część ogólnounijnych praw i obowiązków. Portal ten zawiera również informacje dotyczące wdrożenia na poziomie krajowym dostarczone przez organy państw członkowskich w odniesieniu do niektórych tematów wymienionych w załączniku I. Do dnia 12 grudnia 2020 r. treści krajowe zostaną usunięte z portalu „Twoja Europa”, ponieważ są zastępowane informacjami publikowanymi na krajowych stronach internetowych. Komisja Europejska zaproponowała wytyczne dotyczące sposobu wykorzystania lub powielenia na krajowych stronach internetowych treści krajowych już dostępnych na portalu „Twoja Europa”.

#### *W jaki sposób i kiedy?*

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III–IV kw. 2019 r.	Określenie w odniesieniu do wszystkich obszarów wymienionych w załączniku I, czy informacje, które należy uwzględnić na poziomie krajowym, są dostępne online  Określenie odpowiedzialnych organów  Opracowanie planu prac dotyczącego wyeliminowania luk informacyjnych na poziomie krajowym	Koordynatorzy krajowi
Do IV kw. 2019 r.	Zapewnienie podstawowych wytycznych dotyczących tematów wymienionych w załączniku I, których obecnie nie uwzględnia portal „Twoja Europa”	Komisja
I–II kw. 2020 r.	Wypełnienie luk informacyjnych na poziomie krajowym	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I–II kw. 2020 r.	Wypełnienie luk informacyjnych na poziomie UE	Komisja
II kw. 2020 r.	Śródkresowa ocena postępów poczynionych w kierunku pełnego uwzględnienia tematów wymienionych w załączniku I	Koordynatorzy krajowi Komisja
II kw. 2020 r.	Udostępnienie linków do informacji krajowych we wspólnym repozytorium do wykorzystania przez wyszukiwarkę	Koordynatorzy krajowi Komisja
III–IV kw. 2020 r.	Przetestowanie, usunięcie błędów i udoskonalenie wyszukiwarki	Komisja

<sup>(2)</sup> Oraz na stronach internetowych Komisji utworzonych w oparciu o podstawę prawną.

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
IV kw. 2020 r.	Wszystkie obszary określone w załączniku I powinny być uwzględnione na wymaganym poziomie (unijnym lub krajowym)	Komisja Koordynatorzy krajowi

**Cel 1.2: Zapewnienie jakości informacji, w tym informacji na temat procedur, uwzględniając przyjazność dla użytkownika i dostępność sieci**

*Podstawa prawna:* art. 8 rozporządzenia na temat wymogów jakości dotyczących dostępności sieci oraz art. 9 dotyczący jakości informacji na temat praw, obowiązków i przepisów.

*Kontekst*

Portal musi dostarczać informacji, które są udostępniane w sposób przyjazny dla użytkownika, dobrze uporządkowane i odpowiednio przedstawione. Treść powinna być poprawna i aktualna, z uwzględnieniem daty ostatniej aktualizacji. Informacje powinny zawierać nazwę organu odpowiedzialnego za treść informacji oraz dane kontaktowe odpowiednich usług wsparcia i rozwiązywania problemów. Powinny im towarzyszyć odniesienia do aktów prawnych, specyfikacji technicznych i wytycznych.

Strony internetowe zarządzane przez organy państw członkowskich muszą być zgodne z przepisami dotyczącymi dostępności stron internetowych (określonymi w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102<sup>(3)</sup>). W rozporządzeniu rozszerzono ten wymóg na strony internetowe zarządzane przez Komisję uwzględnione na portalu.

Komisja – na podstawie swojego doświadczenia wynikającego z zarządzania portalem „Twoja Europa” – zaproponowała wstępne wytyczne dotyczące sposobu, w jaki można spełnić te wymogi.

*W jaki sposób i kiedy?*

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III–IV kw. 2019 r.	Udostępnienie właściwym organom wytycznych dostarczonych przez Komisję lub włączenie ich do istniejących wytycznych dotyczących zarządzania jakością treści internetowych  Opracowanie podejścia do monitorowania jakości treści internetowych, które zostaną uwzględnione na portalu	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Regularna wymiana informacji na temat norm jakości i dostępności oraz na temat dobrych praktyk	Koordynatorzy krajowi w ramach grupy koordynacyjnej portalu
IV kw. 2020 r.	Wszystkie istotne informacje muszą być odpowiedniej jakości – istotne, przystępne i zgodne z wymogami określonymi w rozporządzeniu (UE) 2018/1724	Komisja Koordynatorzy krajowi

**Cel 1.3: Tłumaczenie informacji**

*Podstawa prawna:* art. 9–12 rozporządzenia dotyczące tłumaczenia i wymogów jakości

*Kontekst*

Aby usługi oferowane za pośrednictwem portalu były dostępne dla szerokiego grona użytkowników, wyjaśnienia na temat przepisów, procedury oraz to, czego można oczekiwać od usług wsparcia uwzględnionych na portalu, należy przedstawić przynajmniej w języku zrozumiałym dla większości użytkowników. Język ten zdefiniowano jako język urzędowy Unii, który jest „powszechnie rozumiany przez możliwie największą liczbę użytkowników transgranicznych”. W art. 12 ust. 3 rozporządzenia udzielono dodatkowych wyjaśnień, mówiąc o języku, „którego użytkownicy w całej Unii najczęściej uczą się jako języka obcego”. W praktyce w przypadku większości krajowych stron internetowych językiem tym powinien być język angielski. Komisja nadal będzie tłumaczyć na wszystkie języki UE zamieszczane na jej stronach internetowych informacje na temat praw i procedur mających jednolite zastosowanie w całej UE.

<sup>(3)</sup> Dz.U. L 327 z 2.12.2016, s. 1.

Komisja będzie wspierać państwa członkowskie w realizacji tego zadania, świadcząc usługę tłumaczeniową (tłumaczenia wykonywane przez człowieka). W związku z ograniczeniami budżetowymi pierwszeństwo w korzystaniu z tej usługi należy przyznać podstawowym informacjom we wszystkich obszarach wymienionych w załączniku I, a następnie wszelkim informacjom dodatkowym, wyjaśnieniom na temat usług wsparcia i instrukcjom dotyczącym stosowania procedur.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r.	Poinformowanie państw członkowskich o ustaleniach dotyczących usługi tłumaczeniowej, w tym wolumenów tłumaczeń dostępnych na państwo członkowskie oraz przepisów dotyczących optymalnego wykorzystania tej usługi	Komisja
III–IV kw. 2019 r.	Sporządzenie przeglądu potrzeb tłumaczeniowych poszczególnych właściwych organów Ustalenie hierarchii potrzeb w kontekście dostępnych wolumenów tłumaczeń	Koordynatorzy krajowi
I kw. 2020 r.	Udostępnienie koordynatorom krajowym linku do usługi tłumaczeniowej	Komisja
I–IV kw. 2020 r.	Składanie wniosków o tłumaczenie	Koordynatorzy krajowi
II–III kw. 2020 r.	W stosownych przypadkach ponowne przydzielenie wolumenów tłumaczeń w celu zoptymalizowania wykorzystania usługi tłumaczeniowej	Komisja
II–IV kw. 2020 r.	Udostępnienie tłumaczeń na krajowych stronach internetowych	Koordynatorzy krajowi

#### **Cel 1.4: Unikanie powielania**

Podstawa prawna: motywy 17 i 55, art. 19 ust. 6 i art. 30 rozporządzenia

Kontekst

W rozporządzeniu wzywa się państwa członkowskie i Komisję do podawania jednego źródła każdego elementu informacji wymaganego na portalu oraz do unikania – w miarę możliwości – częściowego lub całościowego powielania się źródeł. Ma to na celu uniknięcie dezorientacji wśród użytkowników trafiających na portale zawierające podobne, ale nie identyczne informacje na niektóre tematy. Dążenie do jednego źródła informacji ułatwia również dokonywanie aktualizacji i zmniejsza ryzyko przedstawiania niespójnych informacji.

Jedynie informacje skierowane wyłącznie do obywateli i przedsiębiorstw oraz wyjaśniające przysługujące im prawa i obowiązki kwalifikują się do umieszczenia na portalu. Informacji tych nie należy łączyć z innymi treściami, takimi jak informacje na temat opracowywanej polityki, które są skierowane do innych odbiorców.

Komisja będzie dążyć do uwzględnienia na portalu „Twoja Europa” (\*) informacji na poziomie UE skierowanych do obywateli i przedsiębiorstw dotyczących ich praw na jednolitym rynku.

Komisja wspólnie z państwami członkowskimi określiła, które tematy wymienione w załączniku I należy uwzględnić na portalu „Twoja Europa” lub innych stronach internetowych zarządzanych przez Komisję, oraz tematy, do których powinny odnosić się informacje krajowe.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Uwzględnienie wszystkich informacji na poziomie UE dotyczących praw na jednolitym rynku skierowanych do obywateli lub przedsiębiorstw wyłącznie na portalu „Twoja Europa”, z wyjątkiem przypadków, w których informacje te należy uwzględnić na portalach UE utworzonych na podstawie odrębnego aktu prawnego	Komisja

(\*) Z wyjątkiem tego, co dotyczy stron internetowych Komisji utworzonych w oparciu o podstawę prawną.

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Wyraźne rozdzielanie przedstawionych na portalu „Twoja Europa” informacji na temat przepisów mających zastosowanie do obywateli i przedsiębiorstw oraz informacji na temat opracowywanej polityki uwzględnionych na własnej stronie internetowej Komisji oraz na osobnych stronach internetowych dyrekcji generalnych	Komisja
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Opracowanie zintegrowanego podejścia dotyczącego portali utworzonych na podstawie odrębnego aktu prawnego i jednolitego portalu cyfrowego w celu zapewnienia wspólnego interfejsu i sposobu obsługi oraz uniknięcia powielania	Komisja
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Opracowanie zintegrowanego podejścia na poziomie krajowym w celu uniknięcia powielania informacji dotyczących określonych tematów na różnych portalach krajowych	Koordinatorzy krajowi Właściwe organy

## 2. Rozwój technologii informatycznych, cyfryzacja procedur, gromadzenie danych

### Cel 2.1: Cyfryzacja procedur

*Podstawa prawna:* art. 6 rozporządzenia dotyczący procedur, które mają być oferowane w pełni online.

#### Kontekst

Portal zapewni użytkownikom łatwy dostęp do krajowych procedur administracyjnych. W tym celu rozporządzenie zawiera wymóg dotyczący zapewnienia przez wszystkie państwa członkowskie, aby użytkownicy mieli dostęp do wszelkich procedur wymienionych w załączniku II i mogli ich dopełnić w pełni online. Oznacza to, że użytkownicy mogą podjąć wszystkie kroki elektronicznie, na odległość i za pośrednictwem usługi online. Rozporządzenie zawiera również niewyczerpujący wykaz szczegółowych kryteriów, które należy spełnić (zob. art. 6).

Mimo że ostateczny termin na dokonanie cyfryzacji procedur przypada na grudzień 2023 r., państwa członkowskie powinny już teraz rozpocząć prace nad tym projektem i w ramach bieżących programów e-administracji szukać możliwości wdrożenia wymogów na długo przed upływem terminu.

Unijne programy, na przykład program ramowy „Horyzont 2020”<sup>(5)</sup> („Horyzont 2020”), instrument „Łącząc Europę”<sup>(6)</sup>, program ISA<sup>(7)</sup> oraz Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego<sup>(8)</sup>, będą stanowić pomoc dla państw członkowskich w osiągnięciu tego celu. Zachęca się właściwe organy do kontaktu z koordynatorami krajowymi odpowiedzialnymi za programy finansowe w ich państwach członkowskich.

#### W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III–IV kw. 2019 r.	Sprawdzenie, które z procedur wymienionych w załączniku II są już dostępne online zgodnie z kryteriami zawartymi w art. 6 Określenie odpowiedzialnych organów Wymiana informacji z grupą koordynacyjną	Koordinatorzy krajowi Właściwe organy
III–IV kw. 2019 r.	Wytyczne dotyczące procedur „w pełni online”, takie jak lista kontrolna, przykłady dobrych praktyk, zasady interoperacyjności	Komisja

<sup>(5)</sup> <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/programmes/h2020>

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility>

<sup>(7)</sup> [https://ec.europa.eu/isa2/isa2\\_en](https://ec.europa.eu/isa2/isa2_en)

<sup>(8)</sup> Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego.

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2020 r.	Zidentyfikowanie pozostałych luk Wymiana informacji z grupą koordynacyjną	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I kw. 2020 r.	Omówienie dobrych praktyk oraz wyzwań związanych z cyfryzacją procedur wymienionych w załączniku II Omówienie wyników studium wykonalności dotyczącego generatora formularzy w ramach programu ISA oraz dalszych kroków Omówienie potrzeb i możliwości w zakresie (do)finansowania krajowych działań na rzecz cyfryzacji	Koordynatorzy krajowi w ramach grupy koordynacyjnej
II kw. 2020 r.	Opracowanie krajowych planów prac mających na celu zlikwidowanie pozostałych luk na poziomie krajowym	Koordynatorzy krajowi
III kw. 2020 r. – IV kw. 2023 r.	Monitorowanie postępów w zakresie cyfryzacji procedur wymienionych w załączniku II we wszystkich państwach członkowskich	Grupa koordynacyjna
p.m. IV kw. 2023 r.	Oferowanie wszystkich procedur wymienionych w załączniku II w pełni online	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

### **Cel 2.2: Zapewnienie użytkownikom transgranicznym dostępu do procedur online**

*Podstawa prawna:* art. 13 rozporządzenia dotyczący transgranicznego dostępu do procedur online.

#### *Kontekst*

Rozporządzenie przewiduje, że procedury, które już są dostępne online, są (będą) w pełni dostępne dla użytkowników transgranicznych. Oznacza to, że jeśli procedura jest dostępna dla obywatela określonego państwa członkowskiego, musi być również dostępna w zakresie wszystkich kroków dla użytkowników z innych państw członkowskich bądź użytkowników z tego samego państwa członkowskiego mieszkających w innym państwie członkowskim lub którzy wcześniej mieszkali, pracowali, studiowali lub prowadzili działalność gospodarczą w innym państwie członkowskim.

W stosownych przypadkach państwa członkowskie mogą zastosować alternatywne i odrębne pod względem technicznym rozwiązanie w odniesieniu do użytkowników transgranicznych, ale w takich sytuacjach należy dołożyć dodatkowych starań w celu zapewnienia, aby procedura prowadziła do takiego samego wyniku i nie była bardziej uciążliwa niż procedura oferowana użytkownikom krajowym.

Należy zwrócić szczególną uwagę na przeszkody napotymane przez użytkowników transgranicznych, takie jak pola formularzy, w których należy podać krajowy numer telefonu, krajowe prefiksy numerów telefonu lub krajowe kody pocztowe, płatności, których można dokonać wyłącznie za pośrednictwem systemów, które nie są (powszechnie) dostępne dla użytkowników transgranicznych, brak szczegółowych wyjaśnień w języku zrozumiałym dla użytkowników transgranicznych, brak możliwości elektronicznego przedłożenia dowodów pochodzących od organów z innych państw członkowskich oraz nieuznawanie elektronicznych środków identyfikacji wydanych w innych państwach członkowskich.

W niektórych obszarach (np. dyrektywy usługowej, dyrektywy w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych, dyrektywy w sprawie zamówień publicznych) niedyskryminujący dostęp do procedur dla użytkowników transgranicznych stanowi już wymóg prawny w uzupełnieniu zasady niedyskryminacji zapisanej w Traktacie o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

#### *W jaki sposób i kiedy?*

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III–IV kw. 2019 r.	Wytyczne i praktyczna lista kontrolna dotyczące tego, jak zapewnić, aby krajowe procedury online były w pełni dostępne dla użytkowników transgranicznych	Komisja we współpracy z koordynatorami krajowymi

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I–II kw. 2020 r.	Zidentyfikowanie pozostałych przeszkód (np. technicznych, funkcjonalnych, organizacyjnych i prawnych) Opracowanie planu mającego na celu wyeliminowanie tych przeszkód	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I kw. 2020 r.	Udostępnienie wytycznych odpowiednim organom lub włączenie zaleceń do istniejących wytycznych jakościowych dotyczących opracowywania procedur online	Koordynatorzy krajowi
I–IV kw. 2020 r.	Wymiana dobrych praktyk w ramach grupy koordynacyjnej Monitorowanie postępów	Koordynatorzy krajowi
p.m. IV kw. 2023 r.	<i>Procedury online dostępne dla użytkowników transgranicznych w sposób niedyskryminujący</i>	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

**Cel 2.3: Wnoszenie wkładu w rozwój narzędzi informatycznych na poziomie UE oraz zapewnienie interoperacyjności między unijnymi i krajowymi narzędziami informatycznymi**

Podstawa prawna: art. 21 rozporządzenia dotyczący odpowiedzialności za aplikacje ICT wspomagające portal.

**Kontekst:**

Jak przewidziano w rozporządzeniu, funkcjonowanie portalu umożliwią narzędzia techniczne opracowane przez Komisję w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi. Zaliczają się do nich: wyszukiwarka informacji oraz wspólna wyszukiwarka usług wsparcia naprowadzające użytkowników końcowych na informacje, procedury i usługi wsparcia; narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników na temat jakości usług; narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników na temat przeszkód na jednolitym rynku; narzędzie do gromadzenia danych statystycznych dotyczących korzystania z portalu; oraz panel pełniący funkcję interfejsu dla organów publicznych.

Metody gromadzenia i wymiany danych dotyczących informacji zwrotnych na temat jakości i danych statystycznych zostaną określone w aktach wykonawczych.

Komisja zleciła przeprowadzenie badań, które zapewniły techniczną podstawę tych narzędzi przez określenie wymogów i struktury informatycznej oraz analizę zagadnień związanych z interoperacyjnością, i przedstawiła postępy koordynatorom krajowym.

**W jaki sposób i kiedy?**

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r.	Poinformowanie grupy koordynacyjnej o wynikach przeprowadzonych przez Komisję badań dotyczących narzędzi informatycznych wykorzystywanych przez portal (2018–2019)	Komisja
Wyszukiwarka informacji i wspólna wyszukiwarka usług wsparcia		
IV kw. 2019 r.	Zbadanie sposobu, w jaki można zautomatyzować gromadzenie linków na potrzeby repozytorium linków	Komisja Koordynatorzy krajowi
I kw. 2020 r.	Poinformowanie koordynatorów krajowych o tym, jak uzyskać dostęp do linków i jak przekazywać linki do repozytorium	Komisja

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2020 r.	Okres testowania wyszukiwarki informacji wraz z repozytorium linków oraz testowanie wspólnej wyszukiwarki usług wsparcia	Komisja Koordynatorzy krajowi
III kw. 2020 r.	Przedstawienie przez Komisję wersji beta wyszukiwarki informacji i wspólnej wyszukiwarki usług wsparcia koordynatorom krajowym	Komisja Koordynatorzy krajowi

Informacje zwrotne od użytkowników na temat jakości oraz dane statystyczne dotyczące użytkowników

III–IV kw. 2019 r.	Gromadzenie przez Komisję opinii koordynatorów krajowych na temat aktów wykonawczych	Komisja Koordynatorzy krajowi
IV kw. 2019 r. – I kw. 2020 r.	Konsultacje Komisji z koordynatorami krajowymi w sprawie opracowania wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników	Komisja Koordynatorzy krajowi Odpowiedzialność właściwych organów za usługi wsparcia w ramach sieci krajowych
II kw. 2020 r.	Przyjęcie aktów wykonawczych	Komisja Komitet ds. rozporządzenia w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego
I–II kw. 2020 r.	Sporządzenie zestawienia dotyczącego tego, na których krajowych stronach internetowych, które będą stanowić część portalu, istnieje narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych i narzędzie do gromadzenia danych statystycznych oraz które strony internetowe będą musiały zostać podłączone do wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników lub na których stronach trzeba będzie wdrożyć nowe narzędzie do gromadzenia danych statystycznych	Komisja Koordynatorzy krajowi
I–II kw. 2020 r.	Opracowanie narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych na temat jakości i narzędzia do gromadzenia danych statystycznych dotyczących użytkowników	Komisja
III kw. 2020 r.	Udostępnienie koordynatorom krajowym linku do wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników	Komisja
IV kw. 2020 r.	Zapewnienie, aby każda usługa, która stanowi część portalu i w przypadku której nie istnieje narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych spełniające wymogi zawarte w akcie wykonawczym, była połączona ze wspólnym narzędziem do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników  Ewentualnie zapewnienie, aby informacje zwrotne gromadzone za pomocą istniejącego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych były zgodne z aktem wykonawczym oraz aby zatwierdzone dane były dostępne za pośrednictwem wspólnego panelu	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy



Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
IV kw. 2020 r.	Zapewnienie, aby gromadzenie danych statystycznych było zgodne z aktem wykonawczym oraz aby zatwierdzone dane były dostępne dla Komisji i pozostałych koordynatorów krajowych	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

Informacje zwrotne od użytkowników na temat przeszkód na jednolitym rynku

III kw. 2019 r.	Konsultacje Komisji z koordynatorami krajowymi w sprawie opracowania narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników służącego do zgłaszania przeszkód na jednolitym rynku oraz systemu do gromadzenia zagregowanych danych pochodzących od usług wsparcia	Komisja Koordynatorzy krajowi
IV kw. 2019 r. – III kw. 2020 r.	Opracowanie narzędzi informatycznych	Komisja

Wspólny panel

I kw. 2020 r.	Przedstawienie przez Komisję koordynatorom krajowym wersji beta narzędzia, które będzie funkcjonalne w ograniczonym zakresie: przekazywanie linków do repozytorium i składanie wniosków o tłumaczenie	Komisja Koordynatorzy krajowi
I kw. 2020 r.	Poinformowanie koordynatorów krajowych o tym, jak przekazywać linki do repozytorium i jak składać wnioski o tłumaczenie	Komisja
I–III kw. 2020 r.	Opracowanie wspólnego panelu, który będzie w pełni funkcjonalny	Komisja
III kw. 2020 r.	Poinformowanie koordynatorów krajowych o tym, jak uzyskać dostęp do wspólnego panelu i jak z niego korzystać	Komisja
IV kw. 2020 r.	Uruchomienie portalu	

**Cel 2.4: Jednorazowość**

*Podstawa prawna:* art. 14 rozporządzenia dotyczący systemu technicznego transgranicznej zautomatyzowanej wymiany dowodów oraz stosowania zasady jednorazowości.

*Kontekst*

Jak przewidziano w rozporządzeniu, Komisja we współpracy z państwami członkowskimi stworzy system techniczny służący do wymiany dowodów w procedurach online wymienionych w załączniku II do rozporządzenia oraz procedurach przewidzianych w dyrektywie usługowej<sup>(9)</sup>, dyrektywie w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych<sup>(10)</sup> i dwóch dyrektywach Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie zamówień publicznych 2014/24/UE<sup>(11)</sup> i 2014/25/UE<sup>(12)</sup>.

*W jaki sposób i kiedy?*

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2019 r. – III kw. 2020 r.	Działanie przygotowawcze w ramach instrumentu „Łącząc Europę” dotyczące jednorazowości, mające na celu przeanalizowanie istniejących rozwiązań technicznych (wykorzystywanych w projekcie TOOP oraz dostępnych na poziomie krajowym), wymianę doświadczeń, wspieranie transgranicznej interoperacyjności i ocenę gotowości państw członkowskich	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

<sup>(9)</sup> Dyrektywa 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady.

<sup>(10)</sup> Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady.

<sup>(11)</sup> Dz.U. L 94 z 28.3.2014, s. 65.

<sup>(12)</sup> Dz.U. L 94 z 28.3.2014, s. 243.

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r.	Poinformowanie koordynatorów krajowych o statusie i wynikach projektów pilotażowych i badań dotyczących jednorazowości	Komisja
III kw. 2019 r. – II kw. 2021 r.	Ocena przygotowania procedur cyfrowych na poziomie krajowym do włączenia etapu jednorazowości Opracowanie planu prac mającego na celu wyeliminowanie luk	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Przeprowadzenie, jeśli jest to wykonalne, projektu pilotażowego obejmującego szerszy zakres procedur dotyczących portalu	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I–III kw. 2020 r.	Omówienie treści aktu wykonawczego	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
III kw. 2020 r. – IV kw. 2020 r.	Gromadzenie przez Komisję opinii koordynatorów krajowych na temat projektu aktu wykonawczego oraz opracowywanych usług podstawowych i ogólnych	Komisja Koordynatorzy krajowi
p.m. II kw. 2021 r.	Przyjęcie aktu wykonawczego	Komisja
p.m. IV kw. 2023 r.	System techniczny z wykorzystaniem zasady jednorazowości zostaje wprowadzony i jest gotowy do użycia	

### 3. Usługi wsparcia

#### **Cel 3.1: Zapewnienie dostępu do informacji na temat usług wsparcia i ich jakości**

*Podstawa prawna:* art. 7, 11 i 16 rozporządzenia dotyczące dostępu do usług wsparcia i rozwiązywania problemów, jakości informacji na temat tych usług oraz dotyczących ich wymogów jakości.

#### *Kontekst*

Portal zapewni użytkownikom łatwy dostęp do szerokiego zakresu usług wsparcia. W celu zapewnienia optymalnego wykorzystania użytkownicy końcowi przed złożeniem wniosku o udzielenie wsparcia powinni ponadto wiedzieć, czego mogą oczekiwać od takich usług i na jakich warunkach mogą z nich korzystać. W ramach usług wsparcia obowiązkowe będzie opublikowanie online jasnych i udostępnionych w sposób przyjazny dla użytkownika wyjaśnień na temat świadczonej usługi, jak określono w art. 11. Aby wyjaśnienia te były dostępne dla większości użytkowników, te do zasady będą musiały być formułowane w języku angielskim (języku urzędowym Unii, który jest „powszechnie rozumiany przez możliwie największą liczbę użytkowników transgranicznych”, zob. cel 1.3). Podobnie jak pozostałe usługi portalu usługi wsparcia powinny być najwyższej jakości i będą musiały spełniać kryteria jakości wymienione w rozporządzeniu. Jakość będzie monitorowana za pośrednictwem informacji zwrotnych od użytkowników i danych statystycznych dotyczących użytkowników.

Wymogi te są obowiązkowe w przypadku usług wsparcia wymienionych w załączniku III do rozporządzenia. Komisja przygotowała zestawienie obecnego funkcjonowania tych usług i zidentyfikowała luki.

Ponadto Komisja i koordynatorzy krajowi mogą włączyć inne usługi wsparcia, jeśli spełniają one warunki przewidziane w rozporządzeniu. Priorytetem na lata 2019 i 2020 będzie przygotowanie do uwzględnienia usług wsparcia, które są finansowane, dofinansowywane lub zarządzane przez Komisję, takich jak Europejskie Centra Konsumentów, Punkt Informacyjny IPR, część sieci Enterprise Europe Network, która odpowiada za tematy uwzględnione na portalu, SOLVIT czy „Twoja Europa – Porady”.

W przypadku gdy jest to konieczne do zaspokojenia potrzeb użytkowników, koordynatorzy krajowi mogą również zaproponować Komisji, aby włączyła prywatne lub półprywatne usługi wsparcia, jeśli spełniają one wymogi jakości portalu.

*W jaki sposób i kiedy?*

W przypadku usług wymienionych w załączniku III:

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r.	Przekazanie koordynatorom krajowym listy kontrolnej wymogów jakości, które należy sprawdzić, w tym przekazanie informacji na temat usług wsparcia	Komisja
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Wyeliminowanie zidentyfikowanych luk	Właściwe organy koordynowane przez koordynatorów krajowych
I–II kw. 2020 r.	Przekazanie Komisji linków, opisów i danych kontaktowych usług wsparcia, które mają zostać uwzględnione w wyszukiwarce usług wsparcia	Właściwe organy za pośrednictwem koordynatorów krajowych
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Regularna wymiana informacji na temat norm jakości, sposobu przekazywania informacji o usługach i dobrych praktyk	Grupa koordynacyjna portalu
III–IV kw. 2020 r.	Przetestowanie, usunięcie błędów i udoskonalenie wyszukiwarki usług wsparcia	Komisja
IV kw. 2020 r.	Uruchomienie wyszukiwarki usług wsparcia	

W przypadku usług finansowanych lub zarządzanych przez Komisję, w odniesieniu do których wnioskuje się o włączenie:

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
Do III kw. 2019 r.	Wyrażenie zainteresowania włączeniem	Komisja po konsultacji z właściwymi organami w ramach ich odpowiednich sieci
III kw. 2019 r.	Przekazanie koordynatorom krajowym i właściwym organom wyjaśnień na temat procedury i listy kontrolnej wymogów jakości, które należy sprawdzić przed zaproponowaniem nowej usługi do włączenia, w tym przekazanie informacji na temat usług wsparcia	Komisja
III kw. 2019 r.	Zakończenie analizy obecnego funkcjonowania i zidentyfikowanie luk	Komisja po konsultacji z właściwymi organami
III kw. 2019 r.	Poinformowanie grupy koordynacyjnej portalu o zainteresowaniu włączeniem i wynikach tej analizy	Komisja
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Wyeliminowanie zidentyfikowanych luk	Właściwe organy koordynowane przez Komisję (sieci)

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2020 r.	Przedłożenie grupie koordynacyjnej portalu sprawozdania z bieżących prac	Komisja
I–II kw. 2020 r.	Przekazanie Komisji linków, opisów i danych kontaktowych usług wsparcia, które mają zostać uwzględnione w wyszukiwarce usług wsparcia	Właściwe organy za pośrednictwem Komisji
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Regularna wymiana informacji na temat norm jakości, sposobu przekazywania informacji o usługach i dobrych praktyk	Właściwe organy koordynowane przez Komisję (sieci)
III kw. 2020 r.	Poinformowanie grupy koordynacyjnej o spełnieniu wszystkich wymogów Przedłożenie Komisji wszystkich pozostałych elementów, które muszą zostać uwzględnione w wyszukiwarce usług wsparcia	Właściwe organy za pośrednictwem Komisji
III–IV kw. 2020 r.	Przetestowanie, usunięcie błędów i udoskonalenie wyszukiwarki usług wsparcia	Komisja
IV kw. 2020 r.	Uruchomienie wyszukiwarki usług wsparcia	

#### 4. Promocja

##### **Cel 4.1: Promocja portalu**

*Podstawa prawna:* art. 22 i 23 rozporządzenia dotyczące promocji, nazwy, logo i znaku jakości.

##### *Kontekst*

Portal o nazwie „Your Europe” zapewni użytkownikom łatwy dostęp do szerokiego zakresu usług wysokiej jakości. Konieczne jest promowanie portalu „Your Europe” oraz niezawodności usług świadczonych w jego ramach wśród użytkowników końcowych.

W tym celu Komisja, w ścisłej współpracy z grupą koordynacyjną portalu, określiła logo pełniące funkcję znaku jakości portalu „Your Europe”<sup>(13)</sup>. Logo oraz wytyczne wyjaśniające sposób jego wykorzystywania zostały przekazane koordynatorom krajowym. Logo to oraz link do portalu będą musiały być widoczne i dostępne na wszystkich stronach internetowych stanowiących część portalu.

Ponadto Komisja i państwa członkowskie będą musiały zwiększyć łatwość wyszukania portalu „Your Europe” i zwiększyć wiedzę na jego temat wśród użytkowników końcowych. Konieczne będzie koordynowanie działań mających na celu promowanie portalu „Your Europe” oraz stron internetowych stanowiących jego część.

##### *W jaki sposób i kiedy?*

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Przygotowanie do umieszczenia logo na wszystkich stronach internetowych, które znajdują się w repozytorium linków	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Przygotowanie do umieszczenia linku do portalu na wszystkich stronach internetowych, które znajdują się w repozytorium linków	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

<sup>(13)</sup> Trwający proces, który ma zostać zakończony do czasu przyjęcia przedmiotowego rocznego programu prac.

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
IV kw. 2020 r.	Dopilnowanie, aby logo i link zostały umieszczone na wszystkich stronach internetowych, które znajdują się w repozytorium linków	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Optymalizacja portalu „Your Europe” w celu łatwiejszego wyszukiwania zawartych na nim treści za pośrednictwem wyszukiwarek dostępnych dla szerokiego grona odbiorców	Komisja
III kw. 2019 r. – IV kw. 2020 r.	Promowanie portalu wśród krajowych i lokalnych właściwych organów	Koordynatorzy krajowi Komisja
III kw. 2019 r. – II kw. 2020 r.	Opracowanie skoordynowanego planu komunikacji	Komisja Koordynatorzy krajowi
III–IV kw. 2020 r.	Realizacja planu komunikacji	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy