

## Zawiadomienie Komisji

### Wytyczne dotyczące wykonania programu prac na lata 2021–2022 przewidzianego w rozporządzeniu w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

(2021/C 71/02)

#### Wprowadzenie

Celem rozporządzenia (UE) 2018/1724 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. Pierwszy program prac obejmujący okres od lipca 2019 r. do grudnia 2020 r. został opublikowany w Dzienniku Urzędowym w dniu 31 lipca 2019 r. (Dz.U. C 257).

Ścisła współpraca z państwami członkowskimi przez te dwa lata umożliwiła realizację większości zadań wymienionych w pierwszym programie prac, a w szczególności zapewnienie terminowego uruchomienia jednolitego portalu cyfrowego w grudniu 2020 r. pomimo kryzysu związanego z COVID-19. Co więcej, kryzys ten jeszcze mocniej uwypuklił potrzebę zapewnienia bardziej zaawansowanej cyfrowo i przyjaznej dla użytkownika administracji publicznej.

W drugim programie prac określono harmonogram dalszych działań służących wdrożeniu wymogów dotyczących jednolitego portalu cyfrowego w przewidzianych prawem terminach wyznaczonych na lata 2022 i 2023 oraz utrzymaniu i poprawie już wprowadzonych usług związanych z jednolitym portalem cyfrowym. W związku ze zbieżnością szeregu działań mających na celu dotrzymanie terminu wyznaczonego na grudzień 2022 r. drugi program prac obejmuje okres od stycznia 2021 r. do grudnia 2022 r. Począwszy od 2021 r. działania będą koncentrować się na:

- monitorowaniu i poprawie jakości jednolitego portalu cyfrowego,
- promocji,
- przygotowaniach do wdrożenia przez gminy do 2022 r.,
- przygotowaniach do dotrzymania terminu wyznaczonego na 2023 r. w odniesieniu do cyfryzacji i transgranicznej dostępności procedur oraz systemu wykorzystującego zasadę jednorazowości.

W dniu 6 października 2020 r. program prac omówiono z grupą koordynacyjną portalu, jak przewidziano w art. 31 ust. 2 rozporządzenia. Wykonanie programu prac będzie monitorowane zarówno za pośrednictwem platformy online służącej współpracy grupy koordynacyjnej portalu jak i podczas posiedzeń grupy koordynacyjnej portalu.

Koordynatorzy krajowi proszeni są o sporządzenie krajowego programu prac zawierającego ocenę dotychczasowych postępów i określającego działania mające na celu usunięcie pozostałych luk. Zachęca się ich do dokonywania przeglądu krajowego programu prac raz w roku i do dzielenia się jego wynikami z Komisją i grupą koordynacyjną.

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 w zakresie wsparcia i rozwiązywania problemów objętych zakresem stosowania rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego,
- „koordynatorzy krajowi” to przedstawiciele wyznaczeni przez państwa członkowskie, jak przewidziano w art. 28 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.

#### 1. Jakość informacji i usług

##### *Cel 1.1: Zapewnienie kompletności i jakości informacji*

Podstawa prawna: art. 4 i 5 rozporządzenia dotyczące dostępu do informacji, art. 9 dotyczący jakości informacji na temat praw, obowiązków i przepisów, art. 10 dotyczący jakości informacji na temat procedur, art. 12 dotyczący tłumaczenia informacji, art. 19.

Kontekst

Jednolity portal cyfrowy dostarczy obywatelom i przedsiębiorstwom informacji, które są wystarczająco kompleksowe, aby umożliwić im korzystanie z przysługujących im praw wynikających z prawa unijnego i krajowego w pełnej zgodności z mającymi zastosowanie przepisami i obowiązkami.

W załączniku I do rozporządzenia przedstawiono wykaz obszarów, gdzie Komisja i państwa członkowskie musiały zapewnić, aby wszystkie informacje mające znaczenie dla obywateli i przedsiębiorstw były dostępne online do dnia 12 grudnia 2020 r., z wyjątkiem informacji udostępnianych przez gminy, którym wyznaczono termin do 2022 r. Portal „Twoja Europa” zawiera informacje na temat ogólnounijnych praw i obowiązków. Portal „Twoja Europa” zawiera również — w odniesieniu do niektórych tematów wymienionych w załączniku I — informacje dotyczące wdrożenia na poziomie krajowym dostarczone przez organy państw członkowskich oraz dotyczące przepisów udostępnionych przez te organy. Takie informacje są stopniowo usuwane z portalu „Twoja Europa” i zastępowane (1) linkami do krajowych stron internetowych zgłaszanych przez państwa członkowskie oraz (2) przez wyszukiwarkę portalu.

W 2020 r. Komisja zaoferowała również państwom członkowskim usługi tłumaczeniowe. Ze względu na ograniczenia budżetowe do końca 2020 r. usługą tą objęto w pierwszej kolejności podstawowe informacje we wszystkich obszarach wymienionych w załączniku I.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Sprawdzenie kompletności i jakości informacji objętych załącznikiem I oraz rozwiązywanie problemów	Komisja Koordynatorzy krajowi
I i III kw. każdego roku	Dokonywanie dwa razy do roku przeglądu wytycznych Komisji dotyczących wdrażania załącznika I	Komisja Koordynatorzy krajowi
IV kw. 2022 r.	Dopilnowanie, by informacje na szczeblu gminnym były dostępne online i miały odpowiednią jakość oraz by strony internetowe były zgłaszane KE	Właściwe organy Koordynatorzy krajowi
I–II kw. 2021 r.	Przeprowadzenie z wybranymi chętnymi państwami członkowskimi projektu pilotażowego w zakresie wariantu alternatywnego mającego na celu ułatwienie wskazania konkretnych wymogów dotyczących produktów krajowych. Wdrożenie środków mających na celu poprawę wyników w zakresie wymogów dotyczących produktów (w tym niezbędnych zmian w systemach informatycznych)	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
IV kw. 2021 r.	Wdrożenie środków mających na celu poprawę wyników w dziedzinie opodatkowania (w tym niezbędnych zmian w systemach informatycznych)	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

### **Cel 1.2: 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 informacji. Ma to na celu uniknięcie dezorientacji wśród użytkowników trafiających na portale zawierające podobne, ale nie identyczne informacje na ten sam temat. Dążenie do zapewnienia jednego źródła informacji ułatwia również dokonywanie aktualizacji i zmniejsza ryzyko przedstawiania sprzecznych informacji.

Jedynie informacje skierowane wyłącznie do obywateli i przedsiębiorstw, które wyjaśniają ich prawa i obowiązki, kwalifikują się do umieszczenia na jednolitym portalu cyfrowym. Informacji tych nie należy łączyć z innymi treściami, takimi jak informacje na temat opracowywanej polityki, które są skierowane do odbiorców takich jak specjaliści czy urzędnicy.

Komisja stosuje tę zasadę do swojej własnej obecności w internecie i dąży do tego, aby wszystkie informacje istniejące na poziomie UE, które są skierowane do obywateli i przedsiębiorstw oraz dotyczą ich praw i obowiązków na jednolitym rynku uwzględniano i przechowywano na portalu „Twoja Europa”. Jedynymi wyjątkami są przypadki, w których utworzenie konkretnej strony internetowej jest wymagane na podstawie odrębnego przepisu prawa UE. Natomiast treść opisująca polityki i procesy ma być zamieszczana na własnej stronie internetowej Komisji oraz na poszczególnych stronach internetowych właściwych dyrekcji generalnych.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
IV kw. 2021 r.	Uwzględnienie wszystkich informacji istniejących na poziomie UE wyłącznie na portalu „Twoja Europa”, z wyjątkiem przypadków, w których byłoby to niezgodne z prawem. Opracowanie zintegrowanego podejścia w odniesieniu do portalu „Twoja Europa” i innych unijnych portali stanowiących część jednolitego portalu cyfrowego, aby zapewnić sprawną nawigację i uniknąć powielania	Komisja
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Wyraźne rozdzielanie przedstawianych na portalu „Twoja Europa” informacji na temat przepisów mających zastosowanie do obywateli i przedsiębiorstw od informacji na temat opracowywanej polityki uwzględnionych na własnej stronie internetowej Komisji oraz na osobnych stronach internetowych dyrekcji generalnych	Komisja
I kwartał 2021 r. – IV kwartał 2022 r.	Prace mające na celu ograniczenie powielania w konkretnych obszarach, w tym w zakresie RODO, transformacji cyfrowej przedsiębiorstw, finansowania działalności gospodarczej, wymogów dotyczących produktów, opodatkowania, przywozu/wywozu	Komisja
I kw.–IV kw. 2021 r.	Opracowanie zintegrowanego podejścia na poziomie krajowym w celu uniknięcia powielania na różnych portalach krajowych informacji dotyczących określonych tematów	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Monitorowanie powielania na stronach internetowych Komisji i państw członkowskich oraz poszukiwanie ewentualnych rozwiązań w celu lepszego rozpowszechniania treści	Komisja Koordynatorzy 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 powinni móc podjąć wszystkie kroki elektronicznie, na odległość i za pośrednictwem usługi online. Rozporządzenie zawiera również niewyczerpujący wykaz szczegółowych kryteriów, które należy spełnić.

Mimo że ostateczny termin na dokonanie cyfryzacji procedur przypada na grudzień 2023 r., państwa członkowskie powinny nasilić prace nad tym projektem i w ramach bieżących programów e-administracji szukać możliwości wdrożenia wymogów na długo przed upływem terminu, co niektóre z państw zaczęły robić w czasie kryzysu związanego z COVID-19.

Programy UE pomogą państwom członkowskim osiągnąć ten cel, na przykład w ramach Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności, programu „Horyzont Europa”, programu „Cyfrowa Europa” i EFRR. Zachęca się właściwe organy do kontaktu z koordynatorami krajowymi odpowiedzialnymi za programy finansowe w ich państwach członkowskich.

W 2020 r. Komisja przedstawiła notę objaśniającą dotyczącą procedur określonych w załączniku II, a temat ten będzie także poruszany podczas posiedzeń grupy koordynacyjnej.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I–II kw. 2021 r.	Wymiana informacji z grupą koordynacyjną na temat postępów w cyfryzacji procedur określonych w załączniku II	Właściwe organy Koordynatorzy krajowi

II kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Wyeliminowanie luk zidentyfikowanych w ramach powyższego zadania	Właściwe organy Koordynatorzy krajowi
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 (mają być) 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, którzy mieszkają 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 przez użytkownika oraz nieuznawanie elektronicznych środków identyfikacji wydanych w innych państwach członkowskich.

W niektórych obszarach (np. dyrektywy usługowej, dyrektywy w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych, dyrektyw 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 2020 r. Komisja przedstawiła notę objaśniającą dotyczącą transgranicznej dostępności procedur, a temat ten będzie także poruszany podczas posiedzeń grupy koordynacyjnej.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I–II kw. 2021 r.	Wymiana informacji z grupą koordynacyjną na temat postępów we wprowadzaniu pełnej transgranicznej dostępności procedur online	Właściwe organy Koordynatorzy krajowi
II kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Usuwanie pozostałych barier	Właściwe organy Koordynatorzy krajowi
p.m. IV kw. 2023 r.	Procedury online dostępne dla użytkowników transgranicznych w sposób niedyskryminujący	

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

Podstawa prawna: art. 8, 15, 18, 19 rozporządzenia oraz jego art. 21 dotyczący odpowiedzialności za aplikacje ICT wspomagające jednolity portal cyfrowy.

Kontekst

Jak przewidziano w rozporządzeniu, funkcjonowanie jednolitego portalu cyfrowego jest możliwe dzięki narzędziom technicznym, które obejmują: wyszukiwarkę informacji oraz wspólną wyszukiwarkę 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 jednolitego portalu cyfrowego; oraz panel pełniący funkcję interfejsu dla organów publicznych.

W lipcu 2020 r. Komisja przyjęła akt wykonawczy w sprawie informacji zwrotnych od użytkowników i danych statystycznych (rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2020/1121) i zapewniła dostępność wszystkich wspomnianych narzędzi w 2020 r. Organy krajowe musiały zapewnić zgodność z aktem wykonawczym, aby przekazywać informacje niezbędne do funkcjonowania narzędzi oraz odsyłać do niektórych z nich na swoich krajowych stronach internetowych. Przedstawiono wytyczne dotyczące umieszczania linków na krajowych stronach internetowych.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I–II kw. 2021 r.	Monitorowanie gromadzenia informacji zwrotnych i danych statystycznych Monitorowanie dodawania na stronach krajowych stanowiących część jednolitego portalu cyfrowego linków do: — wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników na stronach, na których nie ma krajowego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych — wyszukiwarki usług wsparcia — narzędzi do zgłaszania przeszkód na jednolitym rynku	Komisja Koordynatorzy krajowi
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Utrzymanie i dalsze ulepszanie narzędzi informatycznych na potrzeby jednolitego portalu cyfrowego na podstawie zgromadzonych informacji zwrotnych od użytkowników i danych statystycznych	Komisja
I–III kw. 2021 r.	Zbadanie zapotrzebowania na opracowanie wspólnych narzędzi informatycznych do automatycznego gromadzenia i przekazywania danych statystycznych przez gminy oraz zapotrzebowania na wsparcie cyfryzacji procedur — a także wykonalności powyższych działań	Komisja Koordynatorzy krajowi
II kw. 2022 r.	W zależności od tej analizy — opracowanie narzędzi	Komisja
p.m. IV kw. 2023 r.	<i>Wdrożenie procedury w odniesieniu do systemu wymiany informacji na rynku wewnętrznym (IMI, ang. Internal Market Information System) na potrzeby współpracy administracyjnej (art. 15)</i>	

#### **Cel 2.4: Jednorazowość**

Podstawa prawna: art. 14 rozporządzenia.

Kontekst

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>(1)</sup>, dyrektywie w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych <sup>(2)</sup> i dwóch dyrektywach w sprawie zamówień publicznych (2014/24/UE i 2014/25/UE).

W latach 2019–2020 Komisja opracowała architekturę systemu i współpracowała z państwami członkowskimi w ramach szeregu pakietów roboczych dotyczących rozwiązań technicznych i operacyjnych. Komisja przeprowadziła również badania i projekty pilotażowe w celu wsparcia tych prac.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2021 r.	Ostateczny przegląd rezultatów osiągniętych w ramach pakietów prac	Grupa koordynacyjna
I kw. 2021 r.	Przedłożenie projektu aktu wykonawczego określającego specyfikacje techniczne i operacyjne systemu technicznego	Komisja
I kw. 2021 r.	Prace wstępne nad aktem wykonawczym	Grupa koordynacyjna
II kw. 2021 r.	Wydawanie opinii na temat projektu aktu wykonawczego oraz opracowywanych usług podstawowych i ogólnych	Komitet

<sup>(1)</sup> Dyrektywa 2005/36/WE.

<sup>(2)</sup> Dyrektywa 2006/123/WE.

II kw. 2021 r.	Przyjęcie aktu wykonawczego	Komisja
I kw. 2022 r.	Opublikowanie bardziej szczegółowych specyfikacji technicznych i ram zarządzania, w celu uzupełnienia aktu wykonawczego, na podstawie wkładu przekazanego w ramach konkretnych pakietów prac i po dyskusji z grupą koordynacyjną	Komisja
I kw. 2022 r.	Wdrożenie ram zarządzania systemem technicznym	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
Począwszy od III kw. 2021 r.	Opracowanie podstawowych elementów i koniecznych parametrów technicznych systemu technicznego oraz dokonanie niezbędnych ustaleń operacyjnych na szczeblu UE	Komisja
Począwszy od III kw. 2021 r.	Opracowanie i dostosowanie krajowego komponentu systemu technicznego, w tym autentycznych źródeł informacji, platform kontaktu administracji elektronicznej / pośredniczących platform internetowych i portali administracji elektronicznej, a także niezbędnych ustaleń operacyjnych na poziomie krajowym	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
p.m. I kw. 2023 r.	Testy i wdrażanie	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
p.m. IV kw. 2023 r.	System techniczny z wykorzystaniem zasady jednorazowości zostaje wprowadzony i jest gotowy do użycia	

### **Cel 2.5: Sprawozdawczość w zakresie funkcjonowania jednolitego portalu cyfrowego i jednolitego rynku**

Podstawa prawna: art. 19, 24, 25, 26, 27 i 36 rozporządzenia.

Kontekst

Rozporządzenie przewiduje, że państwa członkowskie i Komisja analizują i badają problemy zgłaszane przez użytkowników za pośrednictwem narzędzia do zgłaszania przeszkód na jednolitym rynku (narzędzie SMO, ang. *Single Market obstacles*) i w miarę możliwości rozwiązują te problemy za pomocą odpowiednich środków.

Rozporządzenie przewiduje również, że Komisja publikuje online przegląd problemów wskazanych na podstawie zgłoszeń przekazywanych przez użytkowników jednolitego portalu cyfrowego za pośrednictwem narzędzia SMO, a także problemów stwierdzonych na podstawie zgromadzonych informacji zwrotnych od użytkowników oraz na podstawie danych statystycznych.

Ponadto rozporządzenie nakłada na Komisję obowiązek dokonania przeglądu stosowania rozporządzenia do dnia 12 grudnia 2022 r. oraz sporządzenia sprawozdania zawierającego ocenę dotyczącą funkcjonowania jednolitego portalu cyfrowego oraz rynku wewnętrznego — na podstawie zgromadzonych danych statystycznych, informacji zwrotnych od użytkowników i zgłoszeń na temat przeszkód na jednolitym rynku.

Rozporządzenie przewiduje szereg narzędzi, które pomogą Komisji gromadzić istotne informacje związane z cyfryzacją usług publicznych w UE. Przegląd problemów i sprawozdania półroczne wraz z innymi narzędziami (tj. sprawozdaniem statystycznym opartym na wybranych wskaźnikach opublikowanych w udoskonalonej tabeli wyników jednolitego rynku, rocznym sprawozdaniem z realizacji celów w zakresie jednolitego rynku itp.) — pomogą Komisji w podejmowaniu świadomych decyzji w dziedzinie rynku wewnętrznego. Pomogą one również państwom członkowskim w określeniu i rozwiązaniu zgłoszonych problemów we właściwy sposób.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
Działania następcze w związku z danymi statystycznymi i informacjami zwrotnymi od użytkowników		
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Działania następcze w związku z informacjami zwrotnymi i danymi statystycznymi	Koordynatorzy krajowi Właściwe organy Komisja

Działania następcze w związku z informacjami zwrotnymi na temat narzędzia SMO		
III–IV kw. 2021 r.	Włączenie do narzędzia SMO informacji zwrotnych zgromadzonych za pośrednictwem usług wsparcia	Komisja
Publikacja zestawów danych jednolitego portalu cyfrowego jako otwartych danych		
IV kw. 2021 r.	Publikacja danych dotyczących danych statystycznych	Komisja
IV kw. 2021 r.	Publikacja danych pochodzących z repozytorium linków	Komisja
Przegląd problemów opublikowany online		
IV kw. 2021 r.	Publikowanie przeglądów problemów po dyskusji z grupą koordynacyjną	Komisja
Sprawozdanie dotyczące jednolitego portalu cyfrowego i jednolitego rynku		
II kw. 2022 r.	Omówienie przedstawionego przez Komisję wkładu do projektu sprawozdania	Grupa koordynacyjna
IV kw. 2022 r.	Przedstawienie sprawozdania Parlamentowi i Radzie	Komisja
Wskaźniki na potrzeby tabeli wyników rynku wewnętrznego		
I kw. 2021 r.	Przedstawienie wskaźników dotyczących jednolitego portalu cyfrowego na potrzeby publikacji w tabeli wyników rynku wewnętrznego za 2021 r.	Komisja Grupa koordynacyjna
I kw. 2021 r.	Określenie zestawu wskaźników dotyczących jednolitego portalu cyfrowego na potrzeby tabeli wyników rynku wewnętrznego za 2022 r. i za kolejne lata	Komisja Grupa koordynacyjna

### 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.

Kontekst

Jednolity portal cyfrowy, za pośrednictwem wyszukiwarki usług wsparcia uruchomionej w 2020 r., zapewnia użytkownikom łatwy dostęp do szerokiego zakresu usług wsparcia, informuje, czego mogą oczekiwać od danej usługi, i naprowadza na najważniejszą z nich.

Oprócz usług wymienionych w załączniku III zdecydowano o włączeniu do jednolitego portalu cyfrowego również innych usług wsparcia – od chwili jego uruchomienia: Europe Direct, Europejskich Centrów Konsumentckich i Punktów Informacyjnych IPR.

Komisja wspierała ten proces włączania wspomnianych usług wsparcia poprzez przedstawienie listy kontrolnej i ocenę zestawienia aktualnego funkcjonowania tych usług według stanu na 2019 r.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Monitorowanie informacji przekazywanych na temat usług wsparcia i ich jakości za pomocą zgromadzonych informacji zwrotnych od użytkowników i danych statystycznych, a także monitorowanie działań następczych	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy

#### **Cel 3.2: Rozszerzenie sieci**

Podstawa prawna: art. 7 rozporządzenia.

Kontekst:

Oprócz usług wsparcia wymienionych w załączniku III Komisja i koordynatorzy krajowi mogą włączyć inne usługi wsparcia, jeśli spełniają one warunki przewidziane w rozporządzeniu.

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 jednolitego portalu cyfrowego.

Priorytetem w latach 2019 i 2020 było włączenie usług wsparcia, które są finansowane, dofinansowywane lub zarządzane przez Komisję. W konsekwencji włączone zostały: Europe Direct, Europejskie Centra Konsumenckie i Punkt Informacyjny IPR.

W 2021 r. w dalszym ciągu priorytetem będzie przygotowanie do uwzględnienia kolejnych usług, które są finansowane, dofinansowywane lub zarządzane przez Komisję. Jednocześnie koordynatorzy krajowi będą mieli możliwość włączenia usług wsparcia świadczonych na poziomie krajowym po sprawdzeniu, czy spełniają one wymogi jakości jednolitego portalu cyfrowego i czy stanowią uzupełnienie usług już wchodzących w skład tego portalu.

Począwszy od 2022 r. koordynatorzy krajowi będą mieli możliwość zaproponować Komisji, aby włączyła prywatne lub półprywatne usługi wsparcia.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2021 r.	Przekazanie praktycznych szczegółów dotyczących procedury włączenia usług wsparcia	Komisja

#### 4. Promocja

##### ***Cel 4.1: Promocja jednolitego portalu cyfrowego***

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

Kontekst

Jednolity portal cyfrowy został uruchomiony w dniu 12 grudnia 2020 r.

W 2020 r. wraz z państwami członkowskimi przygotowano plan komunikacji w celu promocji portalu. Plan ten przewiduje przeprowadzenie w 2021 r. kampanii zarówno na szczeblu unijnym, jak i krajowym, a także koordynację działań promujących jednolity portal cyfrowy oraz strony internetowe, które są jego częścią. Kampania obejmuje cyfrową akcję promocyjną z sesjami informacyjnymi online w całej Europie prowadzonymi w językach narodowych. Cele są następujące:

- ugruntowanie marki portalu „Twoja Europa” wśród obywateli i przedsiębiorstw,
- zwiększenie łatwości wyszukania jednolitego portalu cyfrowego,
- informowanie Europejczyków o unijnych i krajowych prawach i przepisach istniejących w ramach jednolitego rynku,
- aktywne angażowanie Europejczyków w dochodzenie tych praw i zgłaszanie problemów, z którymi się borykają,
- zachęcanie użytkowników do przesyłania informacji zwrotnych na temat usług publicznych.

W jaki sposób i kiedy?

Termin	Działanie	Podmiot odpowiedzialny
I kw. 2021 r.	Zorganizowanie imprez inauguracyjnych	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I–II kw. 2021 r.	Prowadzenie dalszych działań promocyjnych	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
IV kw. 2021 r.	Ocena powodzenia kampanii	Komisja
IV kw. 2021 r. – I kw. 2022 r.	Przegląd planu komunikacji	Komisja Koordynatorzy krajowi



I–IV kw. 2022 r.	Realizacja zmienionego planu komunikacji	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Dalsza optymalizacja portalu „Twoja Europa” oraz krajowych stron internetowych w celu łatwiejszego wyszukiwania zawartych na nich treści za pośrednictwem wyszukiwarek dostępnych dla szerokiego grona odbiorców	Komisja Koordynatorzy krajowi Właściwe organy
I kw. 2021 r. – IV kw. 2022 r.	Dalsze promowanie portalu wśród krajowych i lokalnych właściwych organów	Koordynatorzy krajowi Komisja