

II

(Ανακοινώσεις)

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ανακοίνωση της Επιτροπής

Κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του προγράμματος εργασιών του κανονισμού για την ενιαία
ψηφιακή θύρα την περίοδο 2019-2020

(2019/C 257/01)

Εισαγωγή

Ο κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁾ για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας («θύρα») αποσκοπεί να διευκολύνει την επιγραμμική πρόσβαση σε πληροφορίες, διοικητικές διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, που χρειάζονται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις για να μετακινούνται εντός της Ένωσης και για να συναλλάσσονται, να εγκαθίστανται και να επεκτείνουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητές τους σε άλλο κράτος μέλος.

Το άρθρο 31 παράγραφος 1 του κανονισμού προβλέπει την έγκριση ετήσιου προγράμματος εργασιών στο οποίο θα προσδιορίζονται δράσεις για τη διευκόλυνση της εφαρμογής του κανονισμού, ιδίως δράσεις:

- για τη βελτίωση της παρουσίας των ειδικών πληροφοριών στο πλαίσιο των τομέων που αναφέρονται στο παράρτημα I και για τη διευκόλυνση της έγκαιρης εφαρμογής των απαιτήσεων για την παροχή πληροφοριών από τις αρμόδιες αρχές σε κάθε επίπεδο·
- για τη διευκόλυνση της συμμόρφωσης με το άρθρο 6, σχετικά με την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, και με το άρθρο 13, σχετικά με τη διασυννοιακή πρόσβαση σε επιγραμμικές διαδικασίες·
- για την εξασφάλιση της συστηματικής συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης που καθορίζονται στα άρθρα 9 έως 12·
- για την προώθηση της θύρας σύμφωνα με το άρθρο 23 παράγραφος 2.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής αποσκοπούν να καταγράψουν αυτές τις δράσεις σε κατάλογο και να ορίσουν ένα αναλυτικό χρονοδιάγραμμα λήψης διάφορων μέτρων με σκοπό την υλοποίηση των δράσεων. Στις 26 Φεβρουαρίου 2019 ο κατάλογος αυτός συζητήθηκε στο πλαίσιο της συντονιστικής ομάδας της θύρας, όπως προβλέπεται στο άρθρο 31 παράγραφος 2 του κανονισμού.

Λόγω της σύγκλισης διάφορων δράσεων προς την προθεσμία του Δεκεμβρίου 2020, το πρώτο αυτό πρόγραμμα εργασιών καλύπτει την περίοδο έως την έναρξη λειτουργίας της ενιαίας ψηφιακής θύρας, συγκεκριμένα την περίοδο Ιουλίου 2019-Δεκεμβρίου 2020.

Η υλοποίηση του προγράμματος εργασιών θα παρακολουθείται τόσο μέσω της επιγραμμικής πλατφόρμας συνεργασίας της συντονιστικής ομάδας της θύρας όσο και κατά τις συνεδριάσεις της συντονιστικής ομάδας της θύρας.

Για τους σκοπούς της παρούσας ανακοίνωσης της Επιτροπής εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- «αρμόδια αρχή»: κάθε αρχή ή όργανο κράτους μέλους που έχει συσταθεί σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο και έχει ειδικές αρμοδιότητες σε σχέση με τις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που καλύπτονται από τον κανονισμό για την ενιαία ψηφιακή θύρα·
- «εθνικοί συντονιστές»: οι εκπρόσωποι που ορίζονται από τα κράτη μέλη, όπως προβλέπεται στο άρθρο 28 του κανονισμού για την ενιαία ψηφιακή θύρα.

(¹) ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 1.

1. Ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών

Στόχος 1.1: Εξασφάλιση διαθεσιμότητας πληροφοριών

Σχετική αναφορά: Άρθρα 4 και 5 του κανονισμού για την πρόσβαση στις πληροφορίες, άρθρο 9 για την ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες.

Πλαίσιο

Η θύρα θα παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις αρκετά κατατοπιστικές πληροφορίες για να μπορούν να ασκούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από το ενωσιακό και το εθνικό δίκαιο, μεταξύ άλλων, θα παρέχει πληροφορίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών.

Ο κανονισμός περιλαμβάνει, στο παράρτημα I, κατάλογο τομέων για τους οποίους η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίσουν έως τις 12 Δεκεμβρίου 2020 ότι όλες οι πληροφορίες που αφορούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις παρέχονται επιγραμματικά. Για να αποφεύγονται οι περιττές επαναλήψεις (βλέπε στόχο 1.4), η μεν Επιτροπή θα δημοσιεύει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σε επίπεδο ΕΕ στην πύλη «Η Ευρώπη σου»⁽²⁾, τα δε κράτη μέλη θα δημοσιεύουν τις περισσότερες από τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή τους, σε εθνικό επίπεδο, στις πύλες τους. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη συμφώνησαν για τον τρόπο με τον οποίο θα μοιραστούν τα θέματα του παραρτήματος I μεταξύ του ιστότοπου της ΕΕ και των εθνικών ιστότοπων. Προβλέπεται κοινό εργαλείο αναζήτησης χάρη στο οποίο οι χρήστες θα μπορούν να βρίσκουν εύκολα όλες τις πληροφορίες της θύρας.

Η σημερινή έκδοση της πύλης «Η Ευρώπη σου» καλύπτει ήδη σε μεγάλο βαθμό δικαιώματα και υποχρεώσεις που ισχύουν σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή τους σε εθνικό επίπεδο, οι οποίες παρέχονται από τις αρχές των κρατών μελών για ορισμένα από τα θέματα που αναφέρονται στο παράρτημα I. Έως τις 12 Δεκεμβρίου 2020 θα καταργηθεί σταδιακά το εθνικό περιεχόμενο στην πύλη «Η Ευρώπη σου», καθώς θα αντικατασταθεί από πληροφορίες στους εθνικούς ιστότοπους. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε καθοδήγηση για τον τρόπο επαναχρησιμοποίησης ή αναπαραγωγής, σε εθνικούς ιστότοπους, του εθνικού περιεχομένου που είναι τώρα διαθέσιμο στην πύλη «Η Ευρώπη σου».

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο-4ο τρίμηνο 2019	Εξακρίβωση, για όλους τους τομείς του παραρτήματος I, κατά πόσον παρέχονται επιγραμματικά οι πληροφορίες που πρέπει να καλύπτονται σε εθνικό επίπεδο. Ορισμός των υπεύθυνων αρχών Κατάρτιση προγράμματος εργασίας για την κάλυψη των κενών πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο	Εθνικοί συντονιστές
Έως το 4ο τρίμηνο 2019	Παροχή βασικής καθοδήγησης για θέματα του παραρτήματος I τα οποία δεν καλύπτονται σήμερα από την πύλη «Η Ευρώπη σου»	Επιτροπή
1ο-2ο τρίμηνο 2020	Κάλυψη των κενών πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
1ο-2ο τρίμηνο 2020	Κάλυψη των κενών πληροφοριών σε επίπεδο ΕΕ	Επιτροπή
2ο τρίμηνο 2020	Ενδιάμεση αξιολόγηση της προόδου προς την πλήρη κάλυψη των θεμάτων του παραρτήματος I	Εθνικοί συντονιστές Επιτροπή
2ο τρίμηνο 2020	Παροχή συνδέσμων (λινκ) προς εθνικές πληροφορίες σε ένα κοινό αποθετήριο που θα χρησιμοποιείται από τη μηχανή αναζήτησης	Εθνικοί συντονιστές Επιτροπή
3ο-4ο τρίμηνο 2020	Δοκιμή, διόρθωση σφαλμάτων και βελτίωση της μηχανής αναζήτησης	Επιτροπή

(2) Και στους ιστότοπους της Επιτροπής που δημιουργήθηκαν με νομική βάση.

Πότε	Τι	Ποιος
4ο τρίμηνο 2020	Όλοι οι τομείς που εντοπίζονται στο παράρτημα I θα πρέπει να καλύπτονται στο απαιτούμενο επίπεδο (ΕΕ ή εθνικό)	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές

Στόχος 1.2: Εξασφάλιση της ποιότητας των πληροφοριών και των πληροφοριών για τις διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων της φιλικότητας προς τον χρήστη και της προσβασιμότητας στο διαδίκτυο

Σχετική αναφορά: Άρθρο 8 του κανονισμού, για τις απαιτήσεις ποιότητας σχετικά με την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο, και άρθρο 9, για την ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες.

Πλαίσιο

Η θύρα πρέπει να παρέχει πληροφορίες που να είναι εύληπτες, άρτια διαρθρωμένες και με σωστή παρουσίαση. Το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι ακριβές και επικαιροποιημένο, και να περιλαμβάνει την ημερομηνία της τελευταίας ενημέρωσης. Θα πρέπει να παρέχεται η ονομασία της αρμόδιας για τις πληροφορίες αρχής και τα στοιχεία επικοινωνίας των σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης ή επίλυσης προβλημάτων. Θα πρέπει να συνοδεύεται από παραπομπές σε νομικές πράξεις, τεχνικές προδιαγραφές, κατευθυντήριες γραμμές.

Οι ιστότοποι τους οποίους διαχειρίζονται αρχές των κρατών μελών οφείλουν να τηρούν τους κανόνες προσβασιμότητας στο διαδίκτυο [όπως αναφέρονται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾]. Ο κανονισμός επεκτείνει αυτή την απαίτηση στους ιστότοπους που διαχειρίζεται η Επιτροπή και οι οποίοι περιλαμβάνονται στη θύρα.

Η Επιτροπή πρότεινε μια αρχική καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να καλυφθούν αυτές οι απαιτήσεις, με βάση την πείρα της από τη διαχείριση της πύλης «Η Ευρώπη σου».

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο-4ο τρίμηνο 2019	Χρήση της καθοδήγησης που παρέχεται από την Επιτροπή από κοινού με τις αρμόδιες αρχές ή έναξή της στις υφιστάμενες κατευθυντήριες γραμμές για τη διαχείριση ποιότητας του δικτυακού περιεχομένου Διαμόρφωση μιας προσέγγισης για την παρακολούθηση της ποιότητας του δικτυακού περιεχομένου που πρόκειται να καλυφθεί από τη θύρα	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Τακτικές ανταλλαγές σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας και προσβασιμότητας και με τις καλές πρακτικές	Εθνικοί συντονιστές στο πλαίσιο της συντονιστικής ομάδας της θύρας
4ο τρίμηνο 2020	Όλες οι σχετικές πληροφορίες θα πρέπει να είναι ενδεδειγμένης ποιότητας —συναφείς, προσβάσιμες και σύμφωνες με τις απαιτήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές

Στόχος 1.3: Μετάφραση πληροφοριών

Σχετική αναφορά: Άρθρα 9 έως 12 του κανονισμού σχετικά με τις απαιτήσεις μετάφρασης και ποιότητας

Πλαίσιο

Για να είναι προσβάσιμες οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της θύρας σε ευρύ φάσμα χρηστών, οι εξηγήσεις για τους κανόνες, τις διαδικασίες και τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τις υπηρεσίες υποστήριξης που καλύπτονται από τη θύρα θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον σε γλώσσα κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό χρηστών. Η γλώσσα αυτή ορίζεται ως η επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι «ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυνοριακών χρηστών». Το άρθρο 12 παράγραφος 3 του κανονισμού παρέχει περισσότερες διευκρινίσεις, αναφερόμενο στη γλώσσα «που μαθαίνεται σε ευρύτερη κλίμακα ως ξένη γλώσσα από τους χρήστες σε όλη την Ένωση.» Στην πράξη, η γλώσσα αυτή αναμένεται να είναι τα αγγλικά για τους περισσότερους εθνικούς ιστότοπους. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να μεταφράζει, στους δικούς της ιστότοπους, τις πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται ενιαία σε όλη την ΕΕ σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.

⁽³⁾ ΕΕ L 327 της 2.12.2016, σ. 1.

Η Επιτροπή θα υποστηρίξει τα κράτη μέλη σ' αυτό το έργο παρέχοντας μεταφραστική υπηρεσία (μετάφραση από άνθρωπο). Λόγω περιορισμών του προϋπολογισμού, για τη χρήση αυτής της υπηρεσίας θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στις βασικές πληροφορίες σε όλους τους τομείς που αναγράφονται στο παράρτημα I και, στη συνέχεια, σε οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία, σε εξηγήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και σε οδηγίες για διαδικασίες.

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019	Ενημέρωση των κρατών μελών σχετικά με τις ρυθμίσεις για τη μεταφραστική υπηρεσία, μεταξύ άλλων, διαθέσιμος αριθμός σελίδων μετάφρασης ανά κράτος μέλος και κανόνες για τη βέλτιστη χρήση της υπηρεσίας	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2019	Επισκόπηση των μεταφραστικών αναγκών των διάφορων αρμόδιων αρχών Ιεράρχηση των αναγκών με βάση τον διαθέσιμο αριθμό σελίδων μετάφρασης	Εθνικοί συντονιστές
1ο τρίμηνο 2020	Παροχή, στους εθνικούς συντονιστές, συνδέσμου (λινκ) προς τη μεταφραστική υπηρεσία	Επιτροπή
1ο-4ο τρίμηνο 2020	Υποβολή αιτημάτων μετάφρασης	Εθνικοί συντονιστές
2ο-3ο τρίμηνο 2020	Αναδιανομή των σελίδων μετάφρασης, αν είναι απαραίτητο, για να εξασφαλιστεί η βέλτιστη χρήση της μεταφραστικής υπηρεσίας	Επιτροπή
2ο-4ο τρίμηνο 2020	Πρόσβαση στις μεταφράσεις στους εθνικούς ιστότοπους	Εθνικοί συντονιστές

Στόχος 1.4: Αποφυγή περιττών επαναλήψεων

Σχετική αναφορά: Αιτιολογικές σκέψεις 17 και 55, άρθρο 19 παράγραφος 6 και άρθρο 30 του κανονισμού

Πλαίσιο

Ο κανονισμός καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να παρέχουν μια κοινή πηγή για κάθε πληροφορία που απαιτείται για τη θύρα και να αποφεύγουν, στο μέτρο του δυνατού, τις διαφορετικές, πλήρως ή εν μέρει αλληλεπικαλυπτόμενες πηγές. Ο σκοπός είναι να μην προκαλείται σύγχυση στους χρήστες από τις διαφορετικές πύλες που περιέχουν παρόμοιες αλλά όχι ταυτόσημες πληροφορίες για ορισμένα θέματα. Η ύπαρξη κοινής πηγής πληροφοριών καθιστά επίσης ευκολότερες τις επικαιροποιήσεις και μειώνει τον κίνδυνο παρουσίας αντιφατικών πληροφοριών.

Μόνο οι πληροφορίες που απευθύνονται αποκλειστικά στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και εξηγούν τα ισχύοντα δικαιώματα και υποχρεώσεις τους είναι επιλέξιμες για τη θύρα. Δεν θα πρέπει να συγχέεται με άλλο περιεχόμενο, όπως οι πληροφορίες σχετικά με την πολιτική υπό διαμόρφωση, που απευθύνονται σε άλλο κοινό.

Η Επιτροπή θα προσπαθήσει να εντάξει στην πύλη «Η Ευρώπη σου» (*) τις πληροφορίες ενωσιακού επιπέδου που απευθύνονται σε πολίτες και επιχειρήσεις σχετικά με τα δικαιώματά τους στην ενιαία αγορά.

Η Επιτροπή έχει ορίσει, από κοινού με τα κράτη μέλη, ποια θέματα του παραρτήματος I πρέπει να καλύπτονται από την πύλη «Η Ευρώπη σου» ή από άλλους ιστότοπους που διαχειρίζεται η Επιτροπή και ποια θέματα πρέπει να καλύπτονται από εθνικές πληροφορίες.

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Συμπερίληψη όλων των πληροφοριών επιπέδου ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα στην ενιαία αγορά για πολίτες και επιχειρήσεις αποκλειστικά στην πύλη «Η Ευρώπη σου», εκτός αν οι εν λόγω πληροφορίες πρέπει να συμπεριληφθούν σε πύλες της ΕΕ που δημιουργήθηκαν με χωριστή νομική πράξη	Επιτροπή

(*) Εκτός αν πρόκειται για ιστότοπους της Επιτροπής που δημιουργήθηκαν με νομική βάση.

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Σαφής διαχωρισμός μεταξύ πληροφοριών σχετικά με τους ισχύοντες κανόνες για πολίτες και επιχειρήσεις, που παρουσιάζονται στην πύλη «Η Ευρώπη σου», και πληροφοριών για την υπό διαμόρφωση πολιτική, που καλύπτονται από τον εσωτερικό ιστότοπο της Επιτροπής και από ξεχωριστούς ιστότοπους γενικών διευθύνσεων.	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης που να καλύπτει τόσο πύλες οι οποίες έχουν δημιουργηθεί με χωριστή νομική πράξη όσο και τη θύρα, ώστε να εμφανίζονται με την ίδια μορφή και να δίνουν την ίδια αίσθηση και να αποφεύγονται οι αλληλεπικαλύψεις	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης σε εθνικό επίπεδο για την αποφυγή της επανάληψης ταυτόσημων πληροφοριών για ειδικά θέματα οι οποίες παρέχονται από διάφορες εθνικές πύλες	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

2. Ανάπτυξη ΤΠ, ψηφιοποίηση διαδικασιών, συλλογή δεδομένων

Στόχος 2.1: Διαδικασίες ψηφιοποίησης

Σχετική αναφορά: Άρθρο 6 του κανονισμού σχετικά με τις διαδικασίες που θα πρέπει να προσφέρονται εξολοκλήρου επιγραμμικά.

Πλαίσιο

Η θύρα θα προσφέρει στους χρήστες εύκολη πρόσβαση στις εθνικές διοικητικές διαδικασίες. Για τον σκοπό αυτό, ο κανονισμός απαιτεί από όλα τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ότι οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να ολοκληρώνουν όλες τις διαδικασίες που απαριθμούνται στο παράρτημα II εξολοκλήρου επιγραμμικά. Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να κάνει όλα τα βήματα ηλεκτρονικά, από απόσταση και μέσω επιγραμμικής υπηρεσίας. Ο κανονισμός δίνει επίσης έναν μη εξαντλητικό κατάλογο ειδικών κριτηρίων που πρέπει να πληρούνται (βλέπε άρθρο 6).

Αν και η τελευταία προθεσμία για τις διαδικασίες της ψηφιοποίησης είναι ο Δεκέμβριος του 2023, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ξεκινήσουν να εργάζονται για το σχέδιο αυτό από τώρα κιόλας και να αναζητήσουν ευκαιρίες για την εφαρμογή των απαιτήσεων πολύ πριν από την προθεσμία, στο πλαίσιο των προγραμμάτων τους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που βρίσκονται σε εξέλιξη.

Προγράμματα της ΕΕ θα βοηθήσουν τα κράτη μέλη να επιτύχουν αυτό τον στόχο, όπως το πρόγραμμα-πλαίσιο «Ορίζων 2020»^(?) (H2020), ο μηχανισμός «Συνδέοντας την Ευρώπη»⁽⁶⁾ (CEF), το πρόγραμμα ISA²⁽⁷⁾ και το ΕΤΠΑ⁽⁸⁾. Καλούνται οι αρμόδιες αρχές να επικοινωνήσουν με τους εθνικούς τους συντονιστές που είναι αρμόδιοι για τα χρηματοδοτικά προγράμματα στο κράτος μέλος τους.

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο-4ο τρίμηνο 2019	Εξακρίβωση ποιες από τις διαδικασίες του παραρτήματος II διατίθενται ήδη επιγραμμικά, σύμφωνα με τα κριτήρια του άρθρου 6 Ορισμός των υπεύθυνων αρχών Ανταλλαγή πληροφοριών με την ομάδα συντονισμού	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο-4ο τρίμηνο 2019	Καθοδήγηση σχετικά με τις «εξολοκλήρου επιγραμμικές» διαδικασίες, όπως ο κατάλογος σημείων ελέγχου, τα παραδείγματα καλών πρακτικών, οι αρχές διαλειτουργικότητας	Επιτροπή

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

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

⁽⁷⁾ https://ec.europa.eu/isa2/isa2_en

⁽⁸⁾ Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης

Πότε	Τι	Ποιος
1ο τρίμηνο 2020	Εντοπισμός των κενών που απομένουν Ανταλλαγή πληροφοριών με την ομάδα συντονισμού	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
1ο τρίμηνο 2020	Συζήτηση καλών πρακτικών και προκλήσεων που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση των διαδικασιών του παραρτήματος II Συζήτηση του αποτελέσματος της μελέτης σκοπιμότητας για τον παραγωγό εντύπων ISA ² και επόμενα βήματα Συζήτηση των αναγκών και των ευκαιριών (συγ)χρηματοδότησης των εθνικών δράσεων ψηφιοποίησης	Εθνικοί συντονιστές στο πλαίσιο της συντονιστικής ομάδας της θύρας
2ο τρίμηνο 2020	Κατάρτιση εθνικών προγραμμάτων εργασιών για την κάλυψη των κενών που απομένουν σε εθνικό επίπεδο	Εθνικοί συντονιστές
3ο τρίμηνο 2020- 4ο τρίμηνο 2023	Παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την ψηφιοποίηση των διαδικασιών του παραρτήματος II σε όλα τα κράτη μέλη	Συντονιστική ομάδα
π.υ. 4ο τρίμηνο 2023	Όλες οι διαδικασίες του παραρτήματος II θα πρέπει να προσφέρονται εξολοκλήρου επιγραμμικά	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

Στόχος 2.2: Εξασφάλιση της πρόσβασης των διασυνοριακών χρηστών σε επιγραμμικές διαδικασίες

Σχετική αναφορά: Άρθρο 13 του κανονισμού σχετικά με τη διασυνοριακή πρόσβαση σε επιγραμμικές διαδικασίες.

Πλαίσιο

Ο κανονισμός προβλέπει ότι οι διαδικασίες που είναι ήδη επιγραμμικές θα πρέπει να καταστούν πλήρως διαθέσιμες στους διασυνοριακούς χρήστες. Αυτό σημαίνει ότι, αν μια διαδικασία είναι διαθέσιμη στους υπηκόους ενός συγκεκριμένου κράτους μέλους, τότε πρέπει να είναι προσβάσιμη σε όλα τα στάδια της σε χρήστες από άλλα κράτη μέλη ή σε χρήστες από το ίδιο κράτος μέλος που ζουν σε άλλο κράτος μέλος ή που έχουν προηγουμένως ζήσει, εργαστεί, σπουδάσει ή ασκήσει δραστηριότητα σε άλλο κράτος μέλος.

Τα κράτη μέλη μπορούν να χρησιμοποιήσουν εναλλακτική, χωριστή τεχνική λύση για τους διασυνοριακούς χρήστες, αν είναι απαραίτητο, αλλά σ' αυτές τις περιπτώσεις θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διαδικασία θα οδηγήσει στο ίδιο αποτέλεσμα και δεν θα είναι πιο επιβαρυντική από τη διαδικασία που προσφέρεται στους εθνικούς χρήστες.

Ειδική προσοχή θα πρέπει να δοθεί στα εμπόδια για τους διασυνοριακούς χρήστες, όπως η χρήση πεδίων που απαιτούν εθνικό αριθμό τηλεφώνου, εθνικά προθέματα για τους τηλεφωνικούς αριθμούς ή εθνικό ταχυδρομικό κώδικα· η καταβολή τελών που μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο μέσω συστημάτων που δεν είναι (ευρέως) διαθέσιμα σε διασυνοριακούς χρήστες· η έλλειψη λεπτομερών εξηγήσεων σε γλώσσα κατανοητή από τους διασυνοριακούς χρήστες· η απουσία δυνατότητας υποβολής δικαιολογητικών ηλεκτρονικά από αρχές που βρίσκονται σε άλλο κράτος μέλος· και, τέλος, η μη αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων ταυτοποίησης που έχουν εκδοθεί από άλλα κράτη μέλη.

Σε ορισμένους τομείς (π.χ. οδηγία για τις υπηρεσίες, οδηγία για τα επαγγελματικά προσόντα, οδηγίες για τις δημόσιες συμβάσεις), η χωρίς διακρίσεις πρόσβαση των διασυνοριακών χρηστών σε διαδικασίες αποτελεί ήδη νομική απαίτηση πέρα από την αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων που κατοχυρώνεται στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πώς και πότε:

Πότε	Τι	Ποιος
3ο-4ο τρίμηνο 2019	Κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικός κατάλογος ελέγχου σχετικά με τον τρόπο διασφάλισης της πλήρους προσβασιμότητας των εθνικών επιγραμμικών διαδικασιών για τους διασυνοριακούς χρήστες	Επιτροπή σε συνεργασία με εθνικούς συντονιστές

Πότε	Τι	Ποιος
1ο-2ο τρίμηνο 2020	Εντοπισμός των εμποδίων που απομένουν (π.χ. τεχνικών, λειτουργικών, οργανωτικών και νομικών) Κατάρτιση σχεδίου για την αντιμετώπισή τους	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
1ο τρίμηνο 2020	Από κοινού χρήση κατευθυντήριων γραμμών με τις οικείες αρχές ή ενσωμάτωση συστάσεων σε υφιστάμενες κατευθυντήριες γραμμές ποιότητας για την ανάπτυξη επιγραμμικών διαδικασιών	Εθνικοί συντονιστές
1ο-4ο τρίμηνο 2020	Ανταλλαγή καλών πρακτικών στο πλαίσιο της συντονιστικής ομάδας Παρακολούθηση της προόδου	Εθνικοί συντονιστές
π.υ. 4ο τρίμηνο 2023	Επιγραμμικές διαδικασίες προσβάσιμες για τους διασυννοριακούς χρήστες χωρίς διακρίσεις	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

Στόχος 2.3: Συμβολή στην ανάπτυξη εργαλείων ΤΠ σε επίπεδο ΕΕ και διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ εργαλείων ΤΠ της Επιτροπής και εθνικών εργαλείων ΤΠ

Σχετική αναφορά: Άρθρο 21 του κανονισμού σχετικά με τις αρμοδιότητες για τις εφαρμογές ΤΠΕ που υποστηρίζουν τη θύρα.

Πλαίσιο

Όπως προβλέπεται από τον κανονισμό, η θύρα θα λειτουργεί με τεχνικά εργαλεία που θα αναπτύξει η Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη. Τα εργαλεία αυτά περιλαμβάνουν: μια μηχανή αναζήτησης και έναν κοινό μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης που θα καθοδηγεί τους τελικούς χρήστες στην αναζήτηση πληροφοριών, διαδικασιών και υπηρεσιών υποστήριξης· ένα εργαλείο ανατροφοδότησης του χρήστη σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών· ένα εργαλείο ανατροφοδότησης του χρήστη για τα εμπόδια στην ενιαία αγορά· ένα εργαλείο για τη συλλογή στατιστικών σχετικά με τη χρήση· έναν πίνακα εργαλείων ως διεπαφή για τις δημόσιες αρχές.

Οι μέθοδοι συλλογής και ανταλλαγής δεδομένων σχετικά με την ανατροφοδότηση για την ποιότητα και τις στατιστικές θα αποφασιστούν με εκτελεστικές πράξεις.

Η Επιτροπή έχει αναθέσει μελέτες που έχουν προτείνει την τεχνική βάση για τα εν λόγω εργαλεία, ορίζοντας τις απαιτήσεις, την αρχιτεκτονική ΤΠ και μια ανάλυση των ζητημάτων διαλειτουργικότητας και παρουσίασε την κατάσταση ανάπτυξης στους εθνικούς συντονιστές.

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019	Ενημέρωση της ομάδας συντονισμού σχετικά με τα αποτελέσματα των μελετών που διενεργήθηκαν από την Επιτροπή στη θύρα εργαλεία ΤΠ (2018-2019)	Επιτροπή
Μηχανή αναζήτησης και κοινός μηχανισμός εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης		
4ο τρίμηνο 2019	Εξέταση τρόπων αυτοματοποίησης της συλλογής συνδέσμων για το αποθετήριο συνδέσμων	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
1ο τρίμηνο 2020	Ενημέρωση των εθνικών συντονιστών σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης και παροχή συνδέσμων προς το αποθετήριο	Επιτροπή

Πότε	Τι	Ποιος
1ο τρίμηνο 2020	Περίοδος δοκιμής για τη μηχανή αναζήτησης μαζί με το αποθετήριο συνδέσμων και δοκιμές για τον κοινό μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
3ο τρίμηνο 2020	Η Επιτροπή παρουσιάζει την έκδοση beta της μηχανής αναζήτησης και του κοινού μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης στους εθνικούς συντονιστές	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
Ανατροφοδότηση χρήστη για την ποιότητα και στατιστικές για τους χρήστες		
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2019	Η Επιτροπή συγκεντρώνει τις απόψεις των εθνικών συντονιστών σχετικά με τις εκτελεστικές πράξεις	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
4ο τρίμηνο 2019 - 1ο τρίμηνο 2020	Η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των εθνικών συντονιστών για την ανάπτυξη του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης από τον χρήστη	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές που είναι υπεύθυνες για τις υπηρεσίες υποστήριξης στο πλαίσιο των αντίστοιχων δικτύων τους
2ο τρίμηνο 2020	Έκδοση της/των εκτελεστικής/-ών πράξης/-ων	Επιτροπή Επιτροπή του κανονισμού για την ενιαία ψηφιακή θύρα
1ο τρίμηνο 2020 - 2ο τρίμηνο 2020	Επισκόπηση σχετικά με το ποιοι εθνικοί ιστότοποι που θα αποτελέσουν μέρος της θύρας διαθέτουν ήδη εργαλείο ανατροφοδότησης και εργαλείο για τη συλλογή στατιστικών και ποιοι ιστότοποι χρειάζεται να συνδεθούν με το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης χρήστη και/ή να αναπτύξουν νέο εργαλείο συλλογής στατιστικών	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
1ο τρίμηνο 2020 - 2ο τρίμηνο 2020	Ανάπτυξη του εργαλείου ανατροφοδότησης σχετικά με την ποιότητα και του εργαλείου για τη συλλογή στατιστικών για τους χρήστες	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2020	Παροχή συνδέσμου προς το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης χρήστη στους εθνικούς συντονιστές	Επιτροπή
4ο τρίμηνο 2020	Εξασφάλιση ότι κάθε υπηρεσία που αποτελεί μέρος της θύρας και δεν διαθέτει ήδη εργαλείο ανατροφοδότησης το οποίο να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της εκτελεστικής πράξης συνδέεται με το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών Εναλλακτικά, εξασφάλιση ότι η ανατροφοδότηση που συγκεντρώνεται μέσω υφιστάμενων εργαλείων ανατροφοδότησης συμμορφώνεται με την εκτελεστική πράξη και ότι τα δεδομένα που έχουν συμφωνηθεί είναι διαθέσιμα μέσω του κοινού πίνακα εργαλείων	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

Πότε	Τι	Ποιος
4ο τρίμηνο 2020	Εξασφάλιση ότι η συλλογή στατιστικών συμμορφώνεται με την εκτελεστική πράξη και ότι τα δεδομένα που έχουν συμφωνηθεί είναι διαθέσιμα στην Επιτροπή και στους άλλους εθνικούς συντονιστές	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

Ανατροφοδότηση χρήστη για τα εμπόδια στην ενιαία αγορά

3ο τρίμηνο 2019	Η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των εθνικών συντονιστών σχετικά με την ανάπτυξη του εργαλείου ανατροφοδότησης χρήστη με το οποίο αναφέρουν οι χρήστες τα εμπόδια στην ενιαία αγορά και σχετικά με το σύστημα συλλογής συγκεντρωτικών δεδομένων από τις υπηρεσίες υποστήριξης	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
4ο τρίμηνο 2019 - 3ο τρίμηνο 2020	Ανάπτυξη εργαλείων ΤΠ	Επιτροπή

Κοινός πίνακας εργαλείων

1ο τρίμηνο 2020	Η Επιτροπή παρουσιάζει στους εθνικούς συντονιστές την έκδοση beta του εργαλείου το οποίο θα έχει περιορισμένες λειτουργίες: υποβολή συνδέσμων στο αποθετήριο και υποβολή αιτημάτων μετάφρασης	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
1ο τρίμηνο 2020	Ενημέρωση των εθνικών συντονιστών σχετικά με τον τρόπο υποβολής συνδέσμων στο αποθετήριο και αιτημάτων μετάφρασης	Επιτροπή
1ο τρίμηνο - 3ο τρίμηνο 2020	Ανάπτυξη του κοινού πίνακα εργαλείων με όλες του τις δυνατότητες	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2020	Ενημέρωση των εθνικών συντονιστών σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης και χρήσης του κοινού πίνακα εργαλείων	Επιτροπή
4ο τρίμηνο 2020	Εκκίνηση της θύρας	

Στόχος 2.4: Μόνον άπαξ

Σχετική αναφορά: Άρθρο 14 του κανονισμού σχετικά με το τεχνικό σύστημα για τη διασυνοριακή αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών και την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ».

Πλαίσιο

Όπως προβλέπεται από τον κανονισμό, η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, θα εγκαταστήσει τεχνικό σύστημα για την ανταλλαγή δικαιολογητικών στις επιγραμμικές διαδικασίες που παρατίθενται στο παράρτημα II του κανονισμού και στις διαδικασίες που προβλέπονται στην οδηγία για τις υπηρεσίες⁽⁹⁾, στην οδηγία για τα επαγγελματικά προσόντα⁽¹⁰⁾ και στις δύο οδηγίες για τις δημόσιες συμβάσεις (2014/24/ΕΕ⁽¹¹⁾ και 2014/25/ΕΕ⁽¹²⁾) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου).

Πώς και πότε;

Πότε	Τι	Ποιος
1ο τρίμηνο 2019 - 3ο τρίμηνο 2020	Προπαρασκευαστική δράση για την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» στο πλαίσιο του μηχανισμού «Συνδέοντας την Ευρώπη» με σκοπό την ανάλυση υφιστάμενων τεχνικών λύσεων [από το έργο ΤΟΟΡ (η αρχή «μόνον άπαξ») και διαθέσιμων σε εθνικό επίπεδο), την ανταλλαγή εμπειριών, την υποστήριξη της διασυνοριακής διαλειτουργικότητας και την αξιολόγηση της ετοιμότητας των κρατών μελών	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

⁽⁹⁾ Οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 255 της 30.9.2005, σ. 22).

⁽¹⁰⁾ Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 36).

⁽¹¹⁾ ΕΕ L 94 της 28.3.2014, σ. 65.

⁽¹²⁾ ΕΕ L 94 της 28.3.2014, σ. 243.

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019	Ενημέρωση των εθνικών συντονιστών σχετικά με την κατάσταση και τα αποτελέσματα των πιλοτικών έργων και των μελετών «μόνον άπαξ»	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2021	Αξιολόγηση των ψηφιακών διαδικασιών σε εθνικό επίπεδο για την ενσωμάτωση του σταδίου «μόνον άπαξ» Κατάρτιση σχεδίου εργασίας για την αντιμετώπιση των κενών	Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Εφαρμογή, αν είναι εφικτό, πιλοτικού έργου που να καλύπτει ευρύτερο φάσμα διαδικασιών της θύρας	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
1ο τρίμηνο 2020 - 3ο τρίμηνο 2020	Συζήτηση του περιεχομένου της εκτελεστικής πράξης	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2020- 4ο τρίμηνο 2020	Η Επιτροπή συγκεντρώνει απόψεις από τους εθνικούς συντονιστές σχετικά με το σχέδιο εκτελεστικής πράξης και με τις υπό ανάπτυξη βασικές και γενικές υπηρεσίες	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
π.υ. 2ο τρίμηνο 2021	Έκδοση της εκτελεστικής πράξης	Επιτροπή
π.υ. 4ο τρίμηνο 2023	Τεχνικό σύστημα «μόνον άπαξ» σε εφαρμογή και έτοιμο προς χρήση	

3. Υπηρεσίες υποστήριξης

Στόχος 3.1: Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και την ποιότητά τους

Σχετική αναφορά: Άρθρα 7, 11 και 16 του κανονισμού, σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, με την ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τις εν λόγω υπηρεσίες και με τις απαιτήσεις ποιότητας για τις σχετικές υπηρεσίες.

Πλαίσιο

Η θύρα θα προσφέρει στους χρήστες εύκολη πρόσβαση σε ευρύ φάσμα υπηρεσιών υποστήριξης. Για να έχουν βέλτιστη εμπειρία οι τελικοί χρήστες θα πρέπει επιπλέον να γνωρίζουν, πριν υποβάλουν αίτημα υποστήριξης, τι να προσδοκούν από τέτοιες υπηρεσίες και με ποιους όρους μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν. Οι υπηρεσίες υποστήριξης θα πρέπει να δημοσιεύσουν διαδικτυακά σαφή και εύληπτη επεξήγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο άρθρο 11. Η επεξήγηση αυτή, για να είναι προσβάσιμη στην πλειονότητα των χρηστών, θα πρέπει να παρέχεται καταρχήν στην αγγλική γλώσσα (επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι «ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυνδεδεμένων χρηστών», βλέπε στόχο 1.3). Όπως και οι άλλες υπηρεσίες της θύρας, οι υπηρεσίες υποστήριξης θα πρέπει να είναι ύψιστης ποιότητας και θα πρέπει να τηρούν τα κριτήρια ποιότητας που αναγράφονται στον κανονισμό. Η ποιότητα θα παρακολουθείται μέσω της ανατροφοδότησης και των στατιστικών χρήστη.

Οι απαιτήσεις αυτές είναι υποχρεωτικές για τις υπηρεσίες υποστήριξης που αναγράφονται στο παράρτημα III του κανονισμού. Η Επιτροπή έχει χαρτογραφήσει την τρέχουσα κατάσταση και εντόπισε κενά για τις εν λόγω υπηρεσίες.

Επιπλέον, η Επιτροπή και οι εθνικοί συντονιστές μπορούν να συμπεριλάβουν και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης με τον όρο ότι θα πληρούν τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στον κανονισμό. Το 2019 και το 2020 θα δοθεί προτεραιότητα στην προετοιμασία για τη συμπερίληψη υπηρεσιών υποστήριξης οι οποίες χρηματοδοτούνται ή συγχρηματοδοτούνται από την Επιτροπή και/ή τελούν υπό τη διαχείρισή της, όπως τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών, το Γραφείο Συνδρομής για Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, το μέρος του δικτύου «Enterprise Europe Network» που ασχολείται με θέματα που καλύπτονται από τη θύρα, το SOLVIT και την υπηρεσία «Η Ευρώπη σου - Συμβουλές».

Στις περιπτώσεις που είναι απαραίτητο για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών, οι εθνικοί συντονιστές μπορούν επίσης να προτείνουν στην Επιτροπή να συμπεριλάβει ιδιωτικές ή ημι-ιδιωτικές υπηρεσίες υποστήριξης, αν εκπληρώνουν τις απαιτήσεις ποιότητας της θύρας.

Πώς και πότε;

Για τις υπηρεσίες του παραρτήματος III:

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019	Παροχή, στους εθνικούς συντονιστές, καταλόγου ελέγχου των απαιτήσεων ποιότητας που πρέπει να εξετάζονται, όπως, μεταξύ άλλων, η παροχή πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία υποστήριξης	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Κάλυψη των κενών που εντοπίστηκαν	Αρμόδιες αρχές υπό τον συντονισμό των εθνικών συντονιστών
1ο τρίμηνο 2020 - 2ο τρίμηνο 2020	Παροχή, στην Επιτροπή, συνδέσμων, περιγραφών και στοιχείων επικοινωνίας για τις υπηρεσίες υποστήριξης προς συμπερίληψη στον μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Αρμόδιες αρχές μέσω των εθνικών συντονιστών
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Τακτική ανταλλαγή σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας, με τον τρόπο παροχής πληροφοριών για την υπηρεσία και με την καλή πρακτική	Συντονιστική ομάδα της θύρας
3ο-4ο τρίμηνο 2020	Δοκιμή, διόρθωση σφαλμάτων και βελτίωση του μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Επιτροπή
4ο τρίμηνο 2020	Εκκίνηση του μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	

Για υπηρεσίες οι οποίες χρηματοδοτούνται από την Επιτροπή και/ή τελούν υπό τη διαχείρισή της και ζητούν να συμπεριληφθούν:

Πότε	Τι	Ποιος
Έως το 3ο τρίμηνο 2019	Εκδήλωση ενδιαφέροντος για συμπερίληψη	Επιτροπή έπειτα από συζήτηση με τις αρμόδιες αρχές στο πλαίσιο των αντίστοιχων δικτύων τους
3ο τρίμηνο 2019	Παροχή, στους εθνικούς συντονιστές και στις αρμόδιες αρχές, επεξήγησης της διαδικασίας και καταλόγου ελέγχου των απαιτήσεων ποιότητας που πρέπει να εξετάζονται πριν προταθεί η συμπερίληψη νέας υπηρεσίας, όπως, μεταξύ άλλων, η παροχή πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία υποστήριξης	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019	Οριστικοποίηση της ανάλυσης της τρέχουσας κατάστασης και προσδιορισμός των κενών	Επιτροπή, έπειτα από συζήτηση με τις αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2019	Ενημέρωση της συντονιστικής ομάδας της θύρας σχετικά με το ενδιαφέρον συμπερίληψης της εκάστοτε υπηρεσίας και με τα αποτελέσματα της εν λόγω ανάλυσης	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Κάλυψη των κενών που εντοπίστηκαν	Αρμόδιες αρχές υπό τον συντονισμό της Επιτροπής (δίκτυα)

Πότε	Τι	Ποιος
1ο τρίμηνο 2020	Έκθεση προς τη συντονιστική ομάδα της θύρας για τις εργασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη	Επιτροπή
1ο τρίμηνο 2020 - 2ο τρίμηνο 2020	Παροχή, στην Επιτροπή, συνδέσμων, περιγραφών και στοιχείων επικοινωνίας των υπηρεσιών υποστήριξης προς συμπερίληψη στον μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Αρμόδιες αρχές μέσω της Επιτροπής
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Τακτική ανταλλαγή σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας, με τον τρόπο παροχής πληροφοριών για την υπηρεσία και με την καλή πρακτική	Αρμόδιες αρχές υπό τον συντονισμό της Επιτροπής (δίκτυα)
3ο τρίμηνο 2020	Ενημέρωση της συντονιστικής ομάδας για τη συμμόρφωση με όλες τις απαιτήσεις Υποβολή στην Επιτροπή οποιουδήποτε εναπομένοντος στοιχείου που είναι απαραίτητο να συμπεριληφθεί στον μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Αρμόδιες αρχές μέσω της Επιτροπής
3ο-4ο τρίμηνο 2020	Δοκιμή, διόρθωση σφαλμάτων και βελτίωση του μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	Επιτροπή
4ο τρίμηνο 2020	Εκκίνηση του μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης	

4. Προώθηση

Στόχος 4.1: Προώθηση της θύρας

Σχετική αναφορά: Άρθρα 22 και 23 του κανονισμού σχετικά με την προώθηση, την ονομασία, τον λογότυπο και το σήμα ποιότητας

Πλαίσιο

Η θύρα, που θα ονομάζεται «Your Europe» (Η Ευρώπη σου), θα προσφέρει στους χρήστες εύκολη πρόσβαση σε ευρύ φάσμα υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η ύπαρξη της θύρας «Your Europe» και η αξιοπιστία των υπηρεσιών που θα προσφέρει θα πρέπει να διαφημιστούν στους τελικούς χρήστες.

Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τη συντονιστική ομάδα της θύρας, αποφάσισαν να χρησιμοποιείται ένας λογότυπος, που θα λειτουργεί ως σήμα ποιότητας της θύρας «Your Europe»⁽¹³⁾. Ο λογότυπος και οι κατευθυντήριες γραμμές που εξηγούν τον τρόπο χρήσης του έχουν παρασχεθεί στους εθνικούς συντονιστές. Ο λογότυπος αυτός και ένας σύνδεσμος προς τη θύρα θα πρέπει να είναι ορατοί και προσβάσιμοι από όλους τους ιστότοπους που συμμετέχουν στη θύρα.

Επιπλέον, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να βελτιώσουν την ευρεσιμότητα και να αυξήσουν την ενημέρωση των τελικών χρηστών σχετικά με τη θύρα «Your Europe». Οι δραστηριότητες για την προώθηση της θύρας «Your Europe» και των ιστοτόπων που αποτελούν μέρος της δεν χρειάζεται να συντονιστούν.

Πώς και πότε:

Πότε	Τι	Ποιος
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Προετοιμασία για την προσθήκη του λογότυπου σε όλους τους ιστότοπους που θα συμμετέχουν στο αποθετήριο συνδέσμων	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Προετοιμασία για την προσθήκη του συνδέσμου προς τη θύρα σε όλους τους ιστότοπους που θα συμμετέχουν στο αποθετήριο συνδέσμων	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές

⁽¹³⁾ Διαδικασία σε εξέλιξη, που πρόκειται να ολοκληρωθεί με την έγκριση του παρόντος ετήσιου προγράμματος εργασιών

Πότε	Τι	Ποιος
4ο τρίμηνο 2020	Εξασφάλιση ότι ο λογότυπος και ο σύνδεσμος θα προστεθούν σε όλους τους ιστότοπους που θα συμμετέχουν στο αποθετήριο συνδέσμων	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Βελτιστοποίηση της μηχανής αναζήτησης της θύρας «Your Europe» σε μηχανές αναζήτησης στις οποίες έχει πρόσβαση το ευρύ κοινό	Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 4ο τρίμηνο 2020	Προώθηση της θύρας στις εθνικές και τοπικές αρμόδιες αρχές	Εθνικοί συντονιστές Επιτροπή
3ο τρίμηνο 2019 - 2ο τρίμηνο 2020	Κατάρτιση συντονισμένου σχεδίου επικοινωνίας	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές
3ο τρίμηνο 2020 - 4ο τρίμηνο 2020	Εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας	Επιτροπή Εθνικοί συντονιστές Αρμόδιες αρχές