

**REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) 2018/1724****2023/EES/26/21****frá 2. október 2018****um að koma á sameiginlegri stafrænni gátt til að veita aðgang að upplýsingum, málsmeðferðarreglum og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 (\*)**

EVRÓPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 2. mgr. 21. gr. og 1. mgr. 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af álitni efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins (1),

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð (2),

*og að teknu tilliti til eftirfarandi:*

- 1) Innri markaðurinn er einna áþreifanlegasti árangur Sambandsins. Með því að heimila frjálsa för fólks, vara, þjónustu og fjármagns bjóðast ný tækifæri fyrir borgara og fyrirtæki. Þessi reglugerð er lykilþáttur í áætluninni um innri markaðinn sem komið var á fót með orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar þann 28. október 2015 undir yfirskriftinni „Áætlun um stafrænan innri markað uppþæð: aukin tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki“. Markmiðið með þeirri áætlun er að leysa úr viðjum alla möguleika innri markaðarins með því að auðvelda borgurum og fyrirtækjum að flytja sig til innan Sambandsins og stunda viðskipti, öðlast staðfestu og færa út reksturinn yfir landamæri.
- 2) Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 6. maí 2015 sem ber yfirskriftina „Áætlun um stafrænan innri markað fyrir Evrópu“ felst viðurkenning á hlutverki netsins og stafrænnar tækni við að breyta lífi okkar, breyta því hvernig borgarar og fyrirtæki fá aðgang að upplýsingum, afla sér þekkingar, kaupa vörur og þjónustu, taka þátt á markaði og í vinnu, og liðka þannig fyrir tækifærum til nýsköpunar, vaxtar og atvinnu. Í þeirri orðsendingu, ásamt nokkrum ályktunum sem Evrópuþingið hefur samþykkt, var viðurkennt að þörfum borgara og fyrirtækja, í eigin landi og yfir landamæri, væri betur mætt með því að víkka út og samþætta fyrirleggjandi evrópskar vefgáttir, vefsetur, netkerfi, þjónustur og kerfi og með því að tengja þær við mismunandi landsbundnar lausnir, og stofna þannig sameiginlega stafræna gátt sem þjónar sem einn evrópskur inngangsstaður („gáttin“). Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 19. apríl 2016 sem ber yfirskriftina „Aðgerðaáætlun ESB um rafræna stjórnsýslu 2016-2020 — að hraða stafrænni umbreytingu stjórnsýslu“ er gáttin skráð á meðal aðgerða hennar fyrir árið 2017. Í skýrslu framkvæmdastjórnarinnar frá 24. janúar 2017, sem ber yfirskriftina „Efling réttinda borgaranna í Sambandi lýðræðislegra breytinga — skýrsla um borgararétt ESB 2017“ var gáttin talin vera forgangsatridi fyrir réttindi borgara Sambandsins.
- 3) Evrópuþingið og ráðið hafa ítrekað kallað eftir ítarlegra og notendavænna safni upplýsinga og aðstoðar til að hjálpa borgurum og fyrirtækjum að rata um innri markaðinn og til að styrkja og einfalda verkfæri innri markaðarins í því skyni að mæta betur þörfum borgaranna og fyrirtækja í starfsemi sinni yfir landamæri.

(\*) Þessi ESB-gerð birtist í Stj. ESB L 295, 21.11.2018, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 333/2022 frá 9. desember 2022 um breytingu á X. viðauka (Almenn þjónusta) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stj. ESB C 81, 2.3.2018, bls. 88.

(2) Afstaða Evrópuþingsins frá 13. september 2018 (hefur enn ekki verið birt í *Stjórnartíðindunum*) og ákvörðun ráðsins frá 27. september 2018.

- 4) Með þessari reglugerð er brugðist við þessu ákalli því með því að bjóða borgurum og fyrirtækjum auðveldan aðgang að þeim upplýsingum, málsmeðferðum og þeirri aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem þau þurfa á að halda til að neyta réttar síns á innri markaðinum. Gáttin gæti stuðlað að auknu gagnsæi reglna og reglugerða varðandi mismunandi viðskiptatengda viðburði og viðburði í lífi fólks, á sviðum eins og ferðapjónustu, starfslokum, menntun, atvinnu, heilbrigðisþjónustu, réttindum neytenda og réttindum fjölskyldna. Ennfremur gæti hún stuðlað að því að auka tiltrú neytenda, bæta úr skorti á þekkingu á neytendavernd og reglum innri markaðarins og draga úr kostnaði fyrirtækja við reglufylgni. Með þessari reglugerð er komið á notendavænni gagnvirkri gátt sem ætti að vísa notendum á þá þjónustu sem best á við, á grundvelli þarfa þeirra. Í tengslum við það ættu framkvæmdastjórnin og aðildarríkin að gegna mikilvægu hlutverki við að ná þessum markmiðum.
- 5) Gáttin ætti að liðka fyrir gagnkvæmum samskiptum milli borgara og fyrirtækja annars vegar og lögbærra yfirvalda hins vegar með því að veita aðgang að lausnum á netinu, liðka fyrir daglegri starfsemi borgara og fyrirtækja og halda hindrunum á innri markaðinum í lágmarki. Sameiginleg stafræn gátt sem veitir aðgang yfir netið að réttum og uppfærðum upplýsingum, að málsmeðferðum og að aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum gæti stuðlað að því að auka vitund notenda um þær mismunandi nettengdu þjónustur sem til eru og sparað þeim tíma og kostnað.
- 6) Þessi reglugerð hefur þrjú markmið, þ.e. að draga úr viðbótarstjórnsýsluálagi á borgara og fyrirtæki sem neyta eða vilja neyta réttinda sinna á innri markaðinum, þ.m.t. til frjálsrar farar borgara, í fullu samræmi við landsbundnar reglur og málsmeðferð, að útrýma mismunun og að tryggja starfsemi innri markaðarins að því er varðar veitingu upplýsinga, málsmeðferða og aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum. Þar sem hún tekur til frjálsrar farar borgara, sem ekki getur aðeins talist vera tilfallandi, ætti þessi reglugerð að byggjast á 2. mgr. 21. gr. og 1. mgr. 114. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU).
- 7) Til að borgarar og fyrirtæki í Sambandinu geti neytt réttarins til frjálsrar farar á innri markaðinum ætti Sambandið að samþykkja sértækar ráðstafanir án mismununar sem gera borgurum og fyrirtækjum kleift að fá auðveldan aðgang að nægilega ítarlegum og áreiðanlegum upplýsingum um réttindi sín samkvæmt lögum Sambandsins og að upplýsingum um gildandi landsbundnar reglur og málsmeðferðir, sem þeir þurfa að fylgja þegar þeir flytja til annars aðildarríkis en síns eigin, búa þar eða stunda nám, eða þegar þeir stofna þar eða reka fyrirtæki. Upplýsingar ættu að teljast nægilega ítarlegar ef þær innihalda allar upplýsingar sem eru nauðsynlegar fyrir notendur til að skilja hver réttindi þeirra og skyldur eru og tilgreina þær reglur sem um þá gilda í tengslum við þá starfsemi sem þeir hyggjast stunda sem notendur yfir landamæri. Setja ætti upplýsingarnar fram með skýrum, gagnorðum og skiljanlegum hætti og þær ættu að vera hagnýtar og vel aðlagðar að markhópi notenda. Upplýsingar um málsmeðferðir ættu að ná yfir öll fyrirsjáanleg stig málsmeðferðar sem skipta máli fyrir notandann. Það er mikilvægt fyrir borgara og fyrirtæki sem standa andspænis flóknu reglugerðarumhverfi, eins og þau sem starfa í rafrænni verslun og samvinnuhagkerfinu, að geta auðveldlega fundið gildandi reglur og hvernig þær gilda um starfsemi þeirra. Auðveldur og notendavænn aðgangur að upplýsingum merkir að notendur geti auðveldlega fundið upplýsingar, auðveldlega greint hvaða hlutar upplýsinganna eiga við um þeirra tilteknu aðstæður og auðveldlega skilið viðkomandi upplýsingar. Upplýsingar sem skulu veittar á landsvísu ættu ekki eingöngu að varða innlendar reglur til framkvæmdar á lögum Sambandsins heldur líka aðrar innlendar reglur sem gilda bæði um notendur innan landamæra og yfir landamæri.
- 8) Reglur um tilhögun upplýsingamiðlunar í þessari reglugerð ættu ekki að gilda um innlend dómkerfi, þar sem upplýsingar á því sviði sem skipta máli fyrir notendur yfir landamæri eru þegar birtar í gáttinni að rafrænu réttarkerfi (e-Justice portal). Í sumum aðstæðum sem falla undir þessa reglugerð ættu dómstólar að teljast vera lögbær yfirvöld, til dæmis ef dómstólar hafa umsjón með fyrirtækjaskrá. Að auki ætti meginreglan um bann við mismunun einnig að gilda um málsmeðferðir á netinu sem veita aðgang að málsmeðferð fyrir dómstólum.
- 9) Ljóst er að borgarar og fyrirtæki frá öðrum aðildarríkjum geta verið í verri stöðu vegna skorts á þekkingu á landsbundnum reglum og stjórnsýslukerfum, vegna mismunandi tungumála og landfræðilegrar fjarlægðar frá lögbæru yfirvaldi í öðru aðildarríki en þeirra eigin. Skilvirkasta leiðin til að draga úr hindrunum á innri markaðinum sem af þessu leiðir er að gera notendum, yfir landamæri og innan landamæra, kleift að nálgast upplýsingar á netinu á tungumáli sem þeir skilja, til að gera þeim kleift að ljúka málsmeðferð til að fara að innlendum reglum að fullu á netinu og til að bjóða þeim aðstoð þegar reglur og málsmeðferðarreglur eru ekki nógu skýrar eða þegar þeir reka sig á hindranir við að neyta réttinda sinna.

- 10) Ýmsar lagagerðir Sambandsins hafa miðað að því að sjá fyrir lausnum með því að stofna afgreiðslu á einum stað fyrir tiltekna geira, þ.m.t. upplýsinga- og þjónustumiðstöðvar sem komið er á fót með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB <sup>(1)</sup> sem bjóða upplýsingar á netinu, aðstoðarþjónustu og aðgang að málsmeðferðum sem eiga við um þjónustustarfsemi; vörutengiliðir sem komið er á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 764/2008 <sup>(2)</sup> og vörutengiliðir fyrir byggingariðnaðinn sem komið er á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 305/2011 <sup>(3)</sup> sem veita aðgang að sértækum tæknireglum fyrir vörur; og innlendar aðstoðarmiðstöðvar á sviði faglegrar menntunar og hæfis sem komið er á fót með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/36/EB <sup>(4)</sup> sem aðstoða fagmenn við að flytja yfir landamæri. Að auki hefur verið komið á fót netum á borð við Evrópunet neytendamiðstöðva í því skyni að efla skilning á réttindum neytenda í Sambandinu og til að aðstoða við úrlausn kvartana vegna kaupa, sem gerð eru í öðru aðildarríki innan netsins, á ferðalögum eða í netverslun. Enn fremur leitast netið til úrlausnar vandamála á innri markaði (SOLVIT), sem um getur í tilmælum framkvæmdastjórnarinnar 2013/461/ESB <sup>(5)</sup>, við að skila skjóttum, skilvirkum og óformlegum lausnum fyrir einstaklinga og fyrirtæki þegar opinber yfirvöld synja þeim um réttindi sín á innri markaðinum. Loks var komið á fót nokkrum upplýsingagáttum, s.s. Þín Evrópa (e. Your Europe), að því er varðar innri markaðinn, og gáttinni að rafrænu réttarkerfi (e-Justice portal) á sviði dómsmála, til að upplýsa notendur um reglur Sambandsins og landsbundnar reglur.
- 11) Vegna þess hvað þessar gerðir Sambandsins eru bundnar við einstaka geira er núverandi framboð upplýsinga á netinu og aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum ásamt málsmeðferðum á netinu fyrir borgara og fyrirtæki enn mjög sundurleitt. Það er misræmi í aðgengi að upplýsingum og málsmeðferðum á netinu, skortur á gæðum að því er varðar þjónustu og skortur á vitund að því er varðar þessar upplýsingar og þessa aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum. Notendur yfir landamæri eiga einnig í vanda með að finna og nálgast þessa þjónustu.
- 12) Með þessari reglugerð ætti að koma á fót sameiginlegri stafrænni gátt sem skal vera einn inngangsstaður þar sem borgarar og fyrirtæki geta nálgast upplýsingar um reglur og kröfur sem þeir þurfa að uppfylla samkvæmt lögum Sambandsins eða landslögum. Gáttin ætti að einfalda samskipti borgara og fyrirtækja við aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem komið er á fót innan Sambandsins eða á landsvísu og gera þau skilvirkari. Gáttin ætti einnig að gera það auðveldara að fá aðgang að og ljúka málsmeðferð á netinu. Þessi reglugerð ætti ekki að hafa nein áhrif á gildandi réttindi og skyldur samkvæmt lögum Sambandsins eða landslögum innan þessara málaflokka. Að því er varðar málsmeðferðirnar sem skráðar eru í II. viðauka þessarar reglugerðar og málsmeðferðirnar sem kveðið er á um í tilskipunum 2005/36/EB og 2006/123/EB og í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2014/24/ESB <sup>(6)</sup> og 2014/25/ESB <sup>(7)</sup> ætti þessi reglugerð að styðja beitingu meginreglunnar um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni (e. „once-only“ principle) og virða að fullu grundvallarréttinn til verndar persónuupplýsingum að því er varðar skipti á sönnunargögnum milli lögbærra yfirvalda í mismunandi aðildarríkjum.
- 13) Gáttin og innihald hennar ættu að vera notendamiðuð og notendavæn. Með gáttinni ætti að miða að því að forðast óþarfa endurtekningar og þar ættu að vera tenglar á þá þjónustu sem í boði er. Hún ætti að gera borgurum og fyrirtækjum kleift að hafa gagnkvæm samskipti við opinbera aðila á landsvísu og á vettvangi Sambandsins með því að gefa þeim tækifæri til endurgjafar, bæði varðandi þá þjónustu sem í boði er í gáttinni og starfsemi innri markaðarins eins og þeir upplifa hana. Tólið til endurgjafar ætti að gera notandanum kleift, með þeim hætti að hann geti verið undir nafnleynd, að benda á vandamál sem hann finnur, galla og þarfir í því skyni að hvetja til stöðugra umbóta á gæðum þjónustunnar.

(1) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum (Stjtið. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 36).

(2) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 764/2008 frá 9. júlí 2008 um málsmeðferð við beitingu tiltekinnna innlendra tæknireglna vegna löglega markaðssettrar vöru í öðru aðildarríki og um niðurfellingu á ákvörðun 3052/95/EB (Stjtið. ESB L 218, 13.8.2008, bls. 21).

(3) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 305/2011 frá 9. mars 2011 um samræmd skilyrði fyrir markaðssetningu byggingarvara og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 89/106/EBE (Stjtið. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 5).

(4) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/36/EB frá 7. september 2005 um viðurkenningu á faglegru menntun og hæfi (Stjtið. ESB L 255, 30.9.2005, bls. 22).

(5) Tilmæli framkvæmdastjórnarinnar 2013/461/ESB frá 17. september 2013 um meginreglur varðandi SOLVIT (Stjtið. ESB L 249, 19.9.2013, bls. 10).

(6) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/24/ESB frá 26. febrúar 2014 um opinber innkaup og niðurfellingu tilskipunar 2004/18/EB (Stjtið. ESB L 94, 28.3.2014, bls. 65).

(7) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/25/ESB frá 26. febrúar 2014 um innkaup stofnana sem annast vatnsveitu, orkuveitu, flutninga og pósthjónustu og um niðurfellingu tilskipunar 2004/17/EB (Stjtið. ESB L 94, 28.3.2014, bls. 243).

- 14) Velgengi gáttarinnar veltur á sameiginlegu átaki framkvæmdastjórnarinnar og aðildarríkjanna. Í gáttinni ætti að vera sameiginlegt notendaviðmót sem samþætt er við fyrirliggjandi vefgáttina Þín Evrópa og sem framkvæmdastjórnin skal hafa umsjón með. Sameiginlega notendaviðmótið ætti að hafa tengla á upplýsingar, málsferðir og aðstoð eða þjónustu við úrlausn vandamála sem er í boði í vefgáttum sem lögbær yfirvöld í aðildarríkjum og framkvæmdastjórnin hafa umsjón með. Í því skyni að auðvelda notkun gáttarinnar ætti sameiginlega notendaviðmótið að vera aðgengilegt á öllum opinberum tungumálum meginstofnana Sambandsins („opinber tungumál Sambandsins“). Vefgáttin Þín Evrópa, sem fyrir er, og aðalheimasíða hennar, sem löguð er að kröfum gáttarinnar, ættu að viðhalda þessari margmála nálgun við upplýsingagjöf. Starfsemi gáttarinnar ætti að vera studd af tæknilegum tólum sem framkvæmdastjórnin hefur þróað í nánu samstarfi við aðildarríkin.
- 15) Í sáttmálanum um rafrænar upplýsinga- og þjónustumiðstöðvar samkvæmt tilskipun 2006/123/EB sem ráðið staðfesti árið 2013, skuldbundu aðildarríki sig að eigin frumkvæði til að beita notendamiðaðri nálgun við miðlun upplýsinga í gegnum upplýsinga- og þjónustumiðstöðvarnar til að ná yfir svið sem eru sérstaklega mikilvæg fyrir fyrirtæki, svo sem virðisaukaskatt, tekjuskatt, almannatryggingar eða kröfur vinnulöggjafar. Á grundvelli sáttmálans og í ljósi reynslunnar af vefgáttinni Þín Evrópa ættu þær upplýsingar einnig að fela í sér lýsingu á aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum. Borgarar og fyrirtæki ættu að geta snúið sér til slíkrar þjónustu þegar þeir eiga í vandræðum með að skilja upplýsingar, tengja þær upplýsingar við sínar aðstæður eða ljúka málsmeðferð.
- 16) Í þessari reglugerð ætti að tilgreina þau svið upplýsinga sem varða borgara og fyrirtæki sem neyta réttinda sinna og uppfylla skyldur sínar á innri markaðnum. Veita ætti nægilega ítarlegar upplýsingar á landsvísu á þessum sviðum, þ.m.t. á vettvangi svæða og sveitarfélaga og á vettvangi Sambandsins, þar sem gildandi reglur og skyldur, ásamt málsmeðferðum sem borgarar og fyrirtæki þurfa að ljúka til að uppfylla þessar reglur og skyldur, eru útskýrðar. Til að tryggja gæði þjónustunnar sem boðin er ættu upplýsingar, sem veittar eru í gegnum gáttina, að vera skýrar, réttar og uppfærðar, lágmarka ætti notkun flókinna íðorða og takmarka notkun upphafsstafaorða við þau sem standa fyrir einfölduð og auðskilin hugtök sem ekki krefjast fyrirliggjandi þekkingar á málefnum eða hinu lagalega sviði. Þessar upplýsingar ætti að veita á þann hátt að notendur geti auðveldlega skilið þær grundvallarreglur og kröfur sem eiga við aðstæður þeirra á slíkum sviðum. Einnig ætti að upplýsa notendur um að í tilteknum aðildarríkjum séu innlendar reglur ekki til staðar á þeim upplýsingasviðum sem talin eru upp í I. viðauka, sérstaklega þegar þessi svið falla undir innlendar reglur í öðrum aðildarríkjum. Slíkar upplýsingar um að innlendar reglur séu ekki til staðar mætti hafa í vefgáttinni Þín Evrópa.
- 17) Upplýsingar sem framkvæmdastjórnin hefur þegar aflað frá aðildarríkjunum samkvæmt fyrirliggjandi lögum Sambandsins eða valfrjálsu fyrirkomulagi, s.s. upplýsingar sem hefur verið aflað fyrir EURES-vefgáttina, sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/589 <sup>(1)</sup>, gáttina að rafrænu réttarkerfi, sem komið er á fót með ákvörðun ráðsins 2001/470/EB <sup>(2)</sup> eða gagnagrunninn yfir lögverndaðar starfsgreinar, sem komið er á fót með tilskipun 2005/36/EB, ætti, eftir því sem unnt er, að nota sem hluta þeirra upplýsinga sem gerðar verða aðgengilegar borgurum og fyrirtækjum á vettvangi Sambandsins og á landsvísu í samræmi við reglugerð þessa. Þess ætti ekki að vera krafist að aðildarríkin birti upplýsingar, sem þegar eru aðgengilegar í viðkomandi gagnagrunnum í umsjón framkvæmdastjórnarinnar, á landsbundnum vefsetrum sínum. Þegar aðildarríkin þurfa þegar að birta upplýsingar á netinu samkvæmt öðrum gerðum Sambandsins, s.s. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/67/ESB <sup>(3)</sup>, ætti að nægja að aðildarríkin láti í té tengla á fyrirliggjandi upplýsingar á netinu. Þegar tilteknir málaflokkar hafa þegar verið samræmdir að fullu með lögum Sambandsins, t.d. réttindi neytenda, ættu upplýsingar sem veittar eru á vettvangi Sambandsins almennt að nægja til að notendur geti skilið viðkomandi réttindi sín eða skyldur. Í slíkum tilvikum ætti einungis að gera kröfu um að aðildarríkin veiti viðbótarupplýsingar varðandi landsbundna stjórnsýslumeðferð sína og

(1) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/589 frá 13. apríl 2016 um vinnumiðlunarnet Evrópu (EURES-netið), aðgang launafólks að þjónustu vegna hreyfanleika og frekari samþættingu vinnumarkaða, og breytingu á reglugerðum (ESB) nr. 492/2011 og (ESB) nr. 1296/2013 (Stjtið. ESB L 107, 22.4.2016, bls. 1).

(2) Ákvörðun ráðsins 2001/470/EB frá 28. maí 2001 um stofnun Evrópunets dómstóla í einkamálum og viðskiptamálum (Stjtið. ESB L 174, 27.6.2001, bls. 25).

(3) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/67/ESB frá 15. maí 2014 um framfylgd tilskipunar 96/71/EB um störf útsendra starfsmanna í tengslum við veitingu þjónustu og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 um samvinnu á sviði stjórnsýslu fyrir tilstilli upplýsingakerfisins fyrir innri markaðinn („reglugerðin um IM-upplýsingakerfið“) (Stjtið. ESB L 159, 28.5.2014, bls. 11).

aðstoðarþjónustu eða aðrar innlendar stjórnsýslureglur ef það er mikilvægt fyrir notendur. Upplýsingar varðandi réttindi neytenda ættu til dæmis ekki að hafa áhrif á samningalög heldur ættu þær frekar að upplýsa notendur um réttindi þeirra samkvæmt lögum Sambandsins og landslögum í tengslum við verslunarviðskipti.

- 18) Þessi reglugerð ætti að auka umfang málsmeðferða á netinu á innri markaðinum og stuðla þannig að stafvæðingu hans, með því að virða almennu meginregluna um bann við mismunun, meðal annars í tengslum við aðgang borgara eða fyrirtækja að málsmeðferðum á netinu sem þegar hefur verið komið á fót á landsbundnum vettvangi á grundvelli laga Sambandsins eða landslaga og að málsmeðferðum sem gera skal aðgengilegar að fullu á netinu í samræmi við reglugerð þessa. Þegar notandi í aðstæðum sem einskorðast við eitt aðildarríki getur nálgast og lokið málsmeðferð á netinu í því aðildarríki á sviði sem fellur undir þessa reglugerð, ætti notandi yfir landamæri einnig að geta nálgast og lokið þeirri málsmeðferð á netinu, án hindrana sem mismuna, annað hvort með því að nota sömu tæknilausn eða aðra tæknilega aðskilda lausn sem leiðir til sömu niðurstöðu. Slíkar hindranir gætu verið lausnir sem hannaðar eru fyrir innanlandsmarkað, s.s. að nota reiti sem krefjast innlendra símanúmera, innlendra forvalsnúmera fyrir símanúmer eða innlendra póstnúmera, greiðsla gjalda sem einungis er hægt að inna af hendi í gegnum kerfi sem gera ekki ráð fyrir greiðslum yfir landamæri, skortur á nákvæmum upplýsingum á tungumáli sem notendur yfir landamæri skilja, að bjóða ekki upp á þann möguleika að leggja fram rafræn sönnunargögn frá yfirvöldum í öðru aðildarríki og að viðurkenna ekki rafræna auðkenningu sem gefin er út í öðrum aðildarríkjum. Aðildarríkin ættu að finna lausnir á þessum hindrunum.
- 19) Notendur sem eru að ljúka málsmeðferð á netinu yfir landamæri ættu að geta fengið allar viðeigandi útskýringar á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri. Þetta þýðir ekki að aðildarríkjum beri að þýða stjórnsýslueyðublöð sín sem tengjast málsmeðferðinni eða niðurstöðu málsmeðferðarinnar yfir á það tungumál. Þó eru aðildarríkin hvött til að nota tæknilegar lausnir sem myndu gera notendum kleift að ljúka málsmeðferðum á því tungumáli í sem flestum tilvikum og virða um leið reglur aðildarríkjanna um notkun tungumála.
- 20) Þær innlendu málsmeðferðir á netinu sem eru mikilvægar fyrir notendur yfir landamæri til að gera þeim kleift að neyta réttinda sinna á innri markaðinum eru háðar því hvort þeir eru búsettir eða með staðfestu í hlutaðeigandi aðildarríki eða hvort þeir vilja hafa aðgang að málsmeðferðum þess aðildarríkis meðan þeir eru búsettir í eða með staðfestu í öðru aðildarríki. Þessi reglugerð ætti ekki að hindra aðildarríkin í að gera kröfu um að notendur yfir landamæri sem eru búsettir á eða hafa staðfestu á þeirra yfirráðasvæði verði sér úti um landsbundna kennitölu til að fá aðgang að innlendum málsmeðferðum á netinu, að því tilskildu að í þessu felist ekki ósamngjarnt viðbótarálag eða -kostnaður fyrir þá. Innlendar málsmeðferðir á netinu sem varða ekki nýtingu notenda yfir landamæri á réttindum sínum á innri markaðinum, s.s. skráning fyrir staðbundinni þjónustu eins og sorphirðu og bílastæðaleyfum, þurfa ekki að vera aðgengilegar að fullu á netinu fyrir notendur yfir landamæri sem ekki eru búsettir í eða með staðfestu í hlutaðeigandi aðildarríki.
- 21) Þessi reglugerð ætti að byggjast á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 910/2014 <sup>(1)</sup> þar sem mælt er fyrir um með hvaða skilyrðum aðildarríkin viðurkenna tiltekna rafrænar auðkenningarleiðir fyrir einstaklinga og lögaðila sem falla undir tilkynnta rafræna auðkenningarskipan annars aðildarríkis. Í reglugerð (ESB) nr. 910/2014 er mælt fyrir um skilyrðin fyrir því að notendur geti notað rafrænar auðkenningar- og sannvottunarleiðir sínar til að fá aðgang að opinberri þjónustu á netinu við aðstæður sem ná yfir landamæri. Meginstofnanir, stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins eru hvattar til að viðurkenna rafrænar auðkenningar- og sannvottunarleiðir fyrir þær málsmeðferðir sem þær bera ábyrgð á.
- 22) Ýmsar gerðir Sambandsins sem bundnar eru við einstaka geira, s.s. tilskipanir 2005/36/EB, 2006/123/EB, 2014/24/ESB og 2014/25/ESB krefjast þess að málsmeðferðir séu gerðar að fullu aðgengilegar á netinu. Þessi reglugerð ætti að gera kröfu um að fjöldi annarra afar mikilvægra málsmeðferða fyrir meirihluta borgara og fyrirtækja sem neyta réttinda sinna og uppfylla skyldur sínar yfir landamæri, verði gerðar að fullu aðgengilegar á netinu.

(1) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 910/2014 frá 23. júlí 2014 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti á innri markaðinum og um niðurfellingu á tilskipun 1999/93/EB (Stjtíð. ESB L 257, 28.8.2014, bls. 73).

- 23) Til að gera borgurum og fyrirtækjum kleift að njóta ávinningsins af innri markaðnum með beinum hætti án þess að taka á sig ónauðsynlegt viðbótarstjórnsýsluálag ætti þessi reglugerð að gera kröfu um að notendaviðmót tiltekinn lykilmálsmeðferða fyrir notendur yfir landamæri, sem skráðar eru í II. viðauka þessarar reglugerðar, verði að fullu stafvætt. Í þessari reglugerð ætti einnig að mæla fyrir um viðmiðanir til að ákvarða hvenær þessar málsmeðferðir teljast vera að fullu á netinu. Skyldan til að gera slíka málsmeðferð aðgengilega að fullu á netinu ætti einungis að gilda þegar málsmeðferðinni hefur verið komið á fót í hlutaðeigandi aðildarríki. Þessi reglugerð ætti ekki að ná yfir upphaflega skráningu atvinnustarfsemi, málsmeðferðir sem eru undanfari stofnunar félaga eða fyrirtækja sem lögaðila eða neina síðari framlagningu gagna af hálfu slíkra félaga eða fyrirtækja, þar sem slíkar málsmeðferðir útheimta heildræna nálgun sem miðar að því að greiða fyrir stafrænum lausnum á öllum lífsferli fyrirtækis. Þegar fyrirtæki koma á fót starfsemi í öðru aðildarríki ber þeim að skrá sig í almannatryggingakerfi og tryggingakerfi til að skrá starfsmenn sína og greiða iðgjöld til beggja kerfanna. Þeir gætu þurft að tilkynna atvinnustarfsemi sína, fá leyfi eða skrá breytingar á atvinnustarfsemi sinni. Þessar málsmeðferðir eiga við um fyrirtæki sem starfa í mörgum greinum atvinnulífsins og því þykir rétt að krefjast þess að þær séu gerðar aðgengilegar á netinu.
- 24) Þessi reglugerð ætti að skýra hvað felst í því að bjóða málsmeðferð að fullu á netinu. Líta ætti svo á að málsmeðferð sé að fullu á netinu ef notandi getur framkvæmt öll skref, frá upphafi til enda, með rafrænum samskiptum við lögbæra yfirvaldið, „framlinuna“ (e. „front office“), úr fjarlægð og í gegnum þjónustu á netinu. Þessi þjónusta á netinu ætti að leiða notandann í gegnum lista yfir allar kröfur sem þarf að uppfylla og öll sönnunargögn sem leggja skal fram, gera honum kleift að leggja fram upplýsingar og sönnun þess að allar slíkar kröfur hafi verið uppfylltar og senda notandanum sjálfvirka staðfestingu á móttöku, sé niðurstaða málsmeðferðarinnar ekki send strax. Þetta ætti ekki að hindra lögbær yfirvöld í því að hafa beint samband við notendurna, ef nauðsyn krefur, til að afla frekari skýringa sem þörf er á fyrir málsmeðferðina. Lögbær yfirvöld ættu einnig að senda niðurstöður málsmeðferðarinnar, eins og sett er fram í þessari reglugerð, til notandans rafrænt, þar sem það er hægt samkvæmt gildandi lögum Sambandsins og landslögum.
- 25) Þessi reglugerð ætti ekki hafa áhrif á efni málsmeðferðanna sem skráðar eru í II. viðauka og komið hefur verið á fót á vettvangi ríkja, svæða og sveitarfélaga og mælir ekki fyrir um efnis- eða málsmeðferðarreglur innan þeirra sviða sem II. viðauki nær yfir, þ.m.t. á sviði skattlagningar. Tilgangur þessarar reglugerðar er að mæla fyrir um tæknilegar kröfur til að tryggja að slíkar málsmeðferðir, hafi þeim verið komið á fót í hlutaðeigandi aðildarríki, séu gerðar aðgengilegar að fullu á netinu.
- 26) Þessi reglugerð ætti ekki að hafa áhrif á valdheimildir landsyfirvalda í neinni málsmeðferð, þ.m.t. sannprófun á áreiðanleika og gildi upplýsinga eða sönnunargagna sem lögð eru fram og sannprófun á sannvottuðum uppruna þegar sönnunargögn eru lögð fram á annan hátt en í tæknikerfinu sem byggist á meginreglunni um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni. Þessi reglugerð ætti ekki heldur að hafa áhrif á verkflæði málsmeðferðarinnar hjá lögbærum yfirvöldum og á milli þeirra, þ.e. „bakvinnsluna“, hvort sem hún er stafræn eða ekki. Ef nauðsyn krefur, og sem hluti af nokkrum þeirra málsmeðferða sem lúta að skráningu breytinga á atvinnustarfsemi, ættu aðildarríkin áfram að geta krafist aðkomu lögbókara eða lögfræðinga sem gætu viljað nota sannprófunaraðferðir eins og myndfundi eða aðrar leiðir yfir netið þar sem hægt er að tengjast með hljóði og mynd í rauntíma. Slík aðkoma ætti þó ekki að hindra að hægt sé að ljúka málsmeðferðum, sem lúta að skráningu slíkra breytinga, á netinu í heild sinni.
- 27) Í sumum tilvikum gætu notendur þurft að leggja fram sönnunargögn til að sanna staðreyndir sem ekki er unnt að staðfesta yfir netið. Slík sönnunargögn gætu verið læknisvottorð, sönnun þess að viðkomandi sé á líffi, sönnun á aksturshæfni vélknúinna ökutækja eða staðfesting á verksmiðjunúmerum þeirra. Að því tilskildu að unnt sé að leggja fram slík sönnunargögn á rafrænu formi ætti ekki að álíta þetta undantekningu frá þeirri meginreglu að málsmeðferð ætti að vera í boði að fullu á netinu. Í öðrum tilvikum gætu notendur málsmeðferðar samt sem áður þurft að koma fyrir lögbært yfirvald í eigin persónu sem hluti af málsmeðferð á netinu. Takmarka ætti allar slíkar undantekningar, aðrar en þær sem leiðir af löggjöf Sambandsins, við aðstæður þar sem brýn þörf vegna hagsmuna almennings á sviðum almannaöryggis, lýðheilsu eða baráttunnar gegn svikum réttlætir veitingu þeirra. Til að tryggja gagnsæi ættu aðildarríkin að deila upplýsingum um slíkar undanþágur með framkvæmdastjórninni og hinum aðildarríkjunum ásamt forsendunum fyrir því að heimilt sé að veita þær og aðstæðunum þar sem unnt er að beita þeim. Aðildarríkin ættu ekki að þurfa að tilkynna um hvert einstakt tilvik þar sem, í sérstökum undantekningartilvikum, var krafist raunverulegrar viðveru, en ættu heldur að láta í té landsákvæðin sem kveða á um slík tilvik. Samræmingarhópur gáttarinnar ætti reglubundið að ræða bestu starfsvenjur á landsvísu og tækniþróun sem gerir frekari stafvæðingu mögulega að því er þetta varðar.

- 28) Í aðstæðum yfir landamæri gæti málsmeðferð um breytingu á heimilisfangi samanstaðið af tveimur aðskildum málsmeðferðum, annarri í upprunaaðildarríkinu um beiðni um afskráningu af gamla heimilisfanginu og hin í viðtöku-aðildarríkinu um beiðni um skráningu á nýja heimilisfanginu. Þessi reglugerð ætti að ná yfir báðar málsmeðferðirnar.
- 29) Þar sem tilskipun 2005/36/EB nær þegar yfir stafvæðingu á kröfum, málsmeðferðum og formsatriðum í tengslum við viðurkenningu á starfsmenntun og hæfi ætti þessi reglugerð einungis að ná yfir stafvæðingu málsmeðferðar um beiðni um viðurkenningu á prófskírteinum, vottorðum eða annarri staðfestingu um áfanga sem lokið hefur verið við, að því er varðar einstakling sem óskar eftir því að hefja nám eða halda áfram námi, eða um að nota námstítil, án formsatriðanna í tengslum við viðurkenningu á starfsmenntun og hæfi.
- 30) Þessi reglugerð ætti ekki að hafa áhrif á reglurnar um samræmingu á sviði almannatrygginga sem settar eru fram í reglugerðum Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 883/2004 <sup>(1)</sup> og (EB) nr. 987/2009 <sup>(2)</sup> sem skilgreina réttindi og skyldur tryggðra einstaklinga og almannatryggingastofnana og einnig þær málsmeðferðir sem við eiga á sviði samræmingar almannatrygginga.
- 31) Ýmsum netkerfum og þjónustu hefur verið komið á fót á vettvangi Sambandsins og á landsvísu til að aðstoða borgara og fyrirtæki við starfsemi þeirra yfir landamæri. Mikilvægt er að þessi þjónusta, þ.m.t. fyrirliggjandi aðstoð eða þjónusta við úrlausn vandamála sem komið hefur verið á fót á vettvangi Sambandsins, s.s. Evrópunet neytendamíðstöðva, Þín Evrópa – ráðgjöf, SOLVIT-netið, þjónustuverið fyrir hugverkaréttaréttindi, Evrópska upplýsingaþjónustan og EEN-netið, séu hluti af gáttinni til að tryggja að allir hugsanlegir notendur geti fundið hana. Þjónustunni sem skráð er í III. viðauka var komið á með bindandi gerðum Sambandsins á meðan önnur þjónusta er starfrækt á valfrjálsum grundvelli. Þjónusta sem komið er á með bindandi gerðum Sambandsins ætti að vera bundin af gæðakröfunum sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð. Þjónusta sem er starfrækt á valfrjálsum grundvelli ætti að uppfylla þessar gæðakröfur ef ætlunin er að gera hana aðgengilega í gegnum gáttina. Þessi reglugerð ætti ekki að breyta umfangi og eðli þessarar þjónustu, fyrirkomulagi stjórnunarháttanna hennar, fyrirliggjandi frestum og því hvort hún er starfrækt á valfrjálsum grundvelli, samningsbundnum grundvelli eða á öðrum grundvelli. Ef aðstoðin sem hún veitir er til dæmis óformleg ætti þessi reglugerð ekki að hafa þau áhrif að breyta slíkri aðstoð í bindandi lögfræðiráðgjöf.
- 32) Enn fremur ættu aðildarríkin og framkvæmdastjórnin að geta bætt við gáttina, samkvæmt skilyrðum þessarar reglugerðar, annarri landsbundinni aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem lögbær yfirvöld eða einkaaðilar, hálfopinberir eða opinberir aðilar, s.s. viðskiptaráð eða óopinber aðstoðarþjónusta fyrir borgara, veita. Lögbær yfirvöld ættu að jafnaði að bera ábyrgð á því að aðstoða borgara og fyrirtæki við hvers konar fyrirspurnir sem þau hafa í tengslum við gildandi reglur og málsmeðferðir sem þjónusta á netinu getur ekki leyst úr að fullu. Þó geta aðildarríkin lagt til við framkvæmdastjórnina að hún hafi slíka þjónustu í gáttinni á mjög sérhæfðum sviðum ef veitt þjónusta af hendi einkaaðila eða hálfopinberra aðila uppfyllir þarfir notandans og að því tilskildu að þessi þjónusta uppfylli öll skilyrði sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð og sé ekki tvítekning á aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem þegar er til staðar.
- 33) Til að aðstoða notendur við að finna viðeigandi þjónustu ætti þessi reglugerð að sjá fyrir þjónustuleit sem vísar notendum sjálfkrafa á rétta þjónustu.
- 34) Það skiptir sköpum fyrir velgengni gáttarinnar að farið sé að nokkrum lágmarkskröfum um gæði til að tryggja að upplýsingagjöfin eða þjónustan sé áreiðanleg, þar sem trúverðugleiki gáttarinnar í heild myndi annars bíða verulegan hnækki. Meginmarkmið þessa er að tryggja að upplýsingarnar eða þjónustan sé sett fram á skýran og notendavænan hátt. Aðildarríkin bera ábyrgð á því að ákveða hvernig upplýsingar eru settar fram fyrir notandann á hverju stigi vegferðar hans til að ná þessu markmiði. Þó að gagnlegt sé fyrir notendur að vera upplýstir um almennt tiltækar kæruleiðir áður en málsmeðferð er hafin er það t.d. mun notendavænna að sértækar upplýsingar um möguleg úrræði í slíku tilviki séu veittar í lok málsmeðferðarinnar.

<sup>(1)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 883/2004 frá 29. apríl 2004 um samræmingu almannatryggingakerfa (Stjtið. ESB L 166, 30.4.2004, bls. 1).

<sup>(2)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 987/2009 frá 16. september 2009 sem kveður á um framkvæmd reglugerðar (EB) nr. 883/2004 um samræmingu almannatryggingakerfa (Stjtið. ESB L 284, 30.10.2009, bls. 1).

- 35) Unnt er að bæta aðgengi notenda yfir landamæri að upplýsingum verulega ef upplýsingarnar eru gerðar aðgengilegar á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri. Í flestum tilvikum ætti það að vera það erlenda tungumál sem flestir notendur í Sambandinu læra en í sumum tilvikum, nánar tiltekið þegar um er að ræða upplýsingar sem lítil sveitarfélög sem liggja nálægt landamærum aðildarríkis þurfa að veita á staðarvísu, gæti fyrsta mál notenda yfir landamæri í aðliggjandi aðildarríki verið það sem hentar best. Þýðingin úr opinberu tungumáli eða -málum aðildarríkisins sem um er að ræða yfir á þetta annað opinbera tungumál Sambandsins ætti að endurspeglar nákvæmlega inntak upplýsinganna sem veittar eru á frummálinu eða -málunum. Þýðing getur takmarkast við þær upplýsingar sem notendur þurfa til að skilja grundvallarreglurnar og kröfurnar sem gilda um aðstæður þeirra. Þótt hvetja ætti aðildarríkin til að þýða eins mikið af upplýsingum og unnt er yfir á opinbert tungumál Sambandsins, sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, veltur umfang þeirra upplýsinga, sem þýða skal samkvæmt þessari reglugerð, á því fjármagni sem tiltækt er í þessu skyni, einkum því sem kemur af fjárlögum Sambandsins. Framkvæmdastjórnin ætti að gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja að þýðingar séu afgreiddar með skilvirkum hætti til aðildarríkjana að beiðni þeirra. Samræmingarhópur gáttarinnar ætti að ræða og leiðbeina um það eða þau opinberu tungumál Sambandsins sem þýða ætti slíkar upplýsingar á.
- 36) Í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/2102 <sup>(1)</sup> ber aðildarríkjum að tryggja að aðgengi að vefsetrum opinberra aðila þeirra sé í samræmi við meginreglurnar um skynjanleika, nothæfi, skiljanleika og traustleika og að þau uppfylli kröfurnar sem sú tilskipun mælir fyrir um. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin ættu að tryggja að farið sé að samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, einkum 9. og 21. gr., og til að stuðla að aðgengi fólks með greindarskerðingu að upplýsingum ætti að bjóða upp á valkosti á auðlesnu máli að því marki sem unnt er, í samræmi við meðalhófsregluna. Aðildarríkin hafa, með því að fullgilda þann samning, og Sambandið, með því að samþykkja hann <sup>(2)</sup>, skuldbundið sig til að gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja að fatlað fólk hafi aðgengi til jafns við aðra að nýrri upplýsinga- og fjarskiptatækni og -kerfum, þ.m.t. netinu, með því að auðvelda fólki með greindarskerðingu aðgang að upplýsingum með því bjóða upp á valkosti á auðlesnu máli að því marki sem unnt er og í samræmi við meðalhóf.
- 37) Tilskipun (ESB) 2016/2102 gildir ekki um vefsetur meginstofnana, stofnana, skrifstofa og fagstofnana Sambandsins og smáforrit þeirra fyrir fartæki en framkvæmdastjórnin ætti að tryggja að sameiginlega notendaviðmótið og vefsíðurnar sem hún ber ábyrgð á og eiga að vera í gáttinni séu aðgengilegar fötluðu fólki, þ.e.a.s. að þær séu skynjanlegar, nothæfar, skiljanlegar og traustar. Skynjanleiki (e. *perceivability*) þýðir að upplýsingarnar og þættir sameiginlega notendaviðmótsins verða að vera þannig að notendur geti skynjað þau; nothæfi (e. *operability*) þýðir að þættir sameiginlega notendaviðmótsins og leiðsögukerfi verða að vera nothæf; skiljanleiki (e. *understandability*) þýðir að upplýsingar og notkun sameiginlega notendaviðmótsins verða að vera skiljanleg og traustleiki (e. *robustness*) þýðir að efni þarf að vera nógu traust til þess að margvísleg aðgangsförri, þ.m.t. hjálpartækni, geti túlkað það með áreiðanlegum hætti. Framkvæmdastjórnin er hvött til að fara að viðeigandi samhæfðum stöðlum að því er varðar hugtökin skynjanlegt, nothæft, skiljanlegt og traust.
- 38) Til að auðvelda greiðslu gjalda sem krafist er sem hluta af málsmeðferð á netinu eða fyrir veitingu aðstoðar eða þjónustu til lausnar á vandamálum ættu notendur yfir landamæri að geta notað millifærslu fjármuna eða beingreiðslur eins og tilgreint er í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 260/2012 <sup>(3)</sup>, eða aðra greiðsluhætti sem almennt eru notaðir við greiðslu yfir landamæri, þ.m.t. debet- eða kreditkort.
- 39) Gagnlegt er fyrir notendur að fá upplýsingar um áætlaðan tímaramma málsmeðferðar. Í samræmi við það ætti að upplýsa notendur um gildandi fresti eða fyrirkomulag varðandi óbeint samþykki eða samþykki þegar stjórnvöld bregðast ekki við eða, ef ekkert af þessu á við, a.m.k. um meðaltíma, áætlaðan tíma eða leiðbeinandi tíma sem viðkomandi málsmeðferð tekur yfirleitt. Slíkar áætlanir eða leiðbeiningar ættu einungis að hjálpa notendum að skipuleggja starfsemi sína eða síðari stjórnsýsluleg skref og ættu ekki að hafa nein lagaleg áhrif.

<sup>(1)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/2102 frá 26. október 2016 um aðgengi vefsetra opinberra aðila og smáforrita þeirra fyrir fartæki (Stjútíð. ESB L 327, 2.12.2016, bls. 1).

<sup>(2)</sup> Ákvörðun ráðsins 2010/48/EB frá 26. nóvember 2009 um staðfestingu Evrópubandalagsins á samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks (Stjútíð. ESB L 23, 27.1.2010, bls. 35).

<sup>(3)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 260/2012 frá 14. mars 2012 um að koma á tæknilegum og viðskiptalegum kröfum fyrir millifærslur fjármuna og beingreiðslur í evrum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 924/2009 (Stjútíð. ESB L 94, 30.3.2012, bls. 22).



- 40) Þessi reglugerð ætti einnig að gera kleift að sannprófa sönnunargögn sem notendur leggja fram á rafrænu formi þegar gögnin eru lögð fram án rafræns innsiglis eða vottunar frá lögbæra útgáfufirvaldinu eða þegar tæknilega tólið sem komið er á með þessari reglugerð, eða annað kerfi sem gerir lögbærum yfirvöldum í mismunandi aðildarríkjum kleift að skiptast beint á sönnunargögnum eða sannprófa þau, er ekki tiltækt. Fyrir slík tilvik ætti þessi reglugerð að kveða á um skilvirkt fyrirkomulag samvinnu á sviði stjórnsýslu milli lögbærra yfirvalda aðildarríkjanna á grundvelli upplýsingakerfisins fyrir innri markaðinn („IM-upplýsingakerfið“) sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1024/2012 <sup>(1)</sup>. Í slíkum málum ætti ákvörðun lögbærs yfirvalds um að nota IM-upplýsingakerfið að vera valfrjálst en um leið og það yfirvald hefur lagt fram beiðni um upplýsingar eða samstarf í gegnum IM-upplýsingakerfið ætti lögbæra yfirvaldinu sem beiðninni er beint til að vera skylt að sýna samvinnu og svara. Unnt er að senda beiðnina í gegnum IM-upplýsingakerfið, annað hvort til lögbæra yfirvaldsins sem gefur út sönnunargögnin eða til miðlæga yfirvaldsins sem aðildarríkin skulu tilnefna í samræmi við stjórnsýslureglur sínar. Til að forðast ónaúðsynlega tvítekingu og þar sem reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1191 <sup>(2)</sup> tekur til hluta þeirra sönnunargagna sem skipta máli fyrir málsmeðferðirnar sem þessi reglugerð nær yfir, er einnig unnt að nota samstarfsfyrirkomulagið fyrir IM-upplýsingakerfið, sem mælt er fyrir um í reglugerð (ESB) 2016/1191, að því er varðar önnur sönnunargögn sem málsmeðferðirnar, sem falla undir þessa reglugerð, krefjast. Til að gera stofnunum, skrifstofum eða fagstofnunum Sambandsins kleift að gerast aðilar að IM-upplýsingakerfinu ætti að breyta reglugerð (ESB) nr. 1024/2012.
- 41) Þjónusta sem lögbær yfirvöld veita á netinu skiptir sköpum í að auka gæði og öryggi þjónustu við borgara og fyrirtæki. Innan opinberrar stjórnsýslu aðildarríkjanna er nú í auknum mæli unnið að því að endurnýta gögn, með því að láta af þeirri kröfu að borgarar og fyrirtæki leggi fram sömu upplýsingar oftár en einu sinni. Auðveldla ætti endurnotkun gagna fyrir notendur yfir landamæri til að draga úr viðbótarálagi.
- 42) Til að gera kleift að skiptast löglega á sönnunargögnum og upplýsingum yfir landamæri með því að beita innan alls Sambandsins meginreglunni um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni, ætti beiting þessarar reglugerðar og meginreglunnar um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni að uppfylla allar gildandi reglur um persónuvernd, þ.m.t. meginregluna um lágmarkun gagna, áreiðanleika, geymslutakmarkun, heilleika og trúnað, nauðsyn, meðalhóf og takmarkun vegna tilgangs. Við framkvæmd hennar ætti einnig að fara að fullu að meginreglunum um innbyggð öryggi og innbyggða friðhelgi, auk þess að virða grundvallarréttindi manna, þ.m.t. þau sem tengjast sanngirni og gagnsæi.
- 43) Aðildarríkin ættu að tryggja að notendur málsmeðferða fái skýrar upplýsingar um það hvernig persónuupplýsingar sem tengjast þeim verða unnar í samræmi við 13. og 14. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 <sup>(3)</sup> og 15. og 16. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1725 <sup>(4)</sup>.
- 44) Til að einfalda enn frekar notkun málsmeðferða á netinu ætti þessi reglugerð, í samræmi við meginregluna um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni, að vera grundvöllur stofnunar og notkunar tæknikerfis sem er starfhæft að fullu, verndað og öruggt, fyrir sjálfvirk skipti á sönnunargögnum yfir landamæri milli þeirra aðila sem koma að málsmeðferðinni þegar borgarar og fyrirtæki óska þess með skýrum hætti. Séu persónuupplýsingar á meðal þeirra sönnunargagna sem skipst er á ætti að líta svo á að um sé að ræða skýra ósk ef hún inniheldur óþvingaða, sértæka, upplýsta og ótvíræða viljayfirlýsingu einstaklingsins um að viðkomandi persónuupplýsingum verði miðlað, annað hvort með yfirlýsingu eða ótvíræðri staðfestingu. Ef notandinn er ekki einstaklingurinn sem gögnin varða ætti málsmeðferðin á netinu ekki að hafa áhrif á réttindi hans eða hennar samkvæmt reglugerð (ESB) 2016/679. Þegar meginreglunni um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni er beitt yfir landamæri ætti það að hafa þau áhrif að borgarar og fyrirtæki þurfi ekki að leggja fram sömu gögn til opinberra yfirvalda oftár en einu sinni og einnig að mögulegt ætti að vera að nota þessi gögn, að beiðni notandans, til að ljúka málsmeðferð á netinu yfir landamæri sem notendur yfir landamæri koma að. Að því er varðar lögbæra útgáfufirvaldið ætti skyldan til að nota tæknikerfið fyrir sjálfvirk skipti á sönnunargögnum milli mismunandi aðildarríkja einungis að gilda þar sem yfirvöld gefa löglega út, í eigin aðildarríki, sönnunargögn á rafrænu formi sem gera slík sjálfvirk skipti möguleg.

<sup>(1)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1024/2012 frá 25. október 2012 um samvinnu á sviði stjórnsýslu fyrir tilstilli upplýsingakerfisins fyrir innri markaðinn og niðurfellingu á ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar 2008/49/EB (reglugerðin um IM-upplýsingakerfið) (Stjútíð. ESB L 316, 14.11.2012, bls. 1).

<sup>(2)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1191 frá 6. júlí 2016 um að stuðla að frjálstri för borgara með því að einfalda kröfur um framlagningu tiltekinnna opinberra skjala í Evrópusambandinu og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 (Stjútíð. ESB L 200, 26.7.2016, bls. 1).

<sup>(3)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsta miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (Stjútíð. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

<sup>(4)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1725 frá 23. október 2018 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu meginstofnana, stofnana, skrifstofa og fagstofnana Sambandsins á persónuupplýsingum og um frjálsta miðlun slíkra upplýsinga og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 45/2001 og ákvörðunar nr. 1247/2002/EB (Stjútíð ESB L 295, 21.11.2018, bls. 39).

- 45) Öll skipti á sönnunargögnum yfir landamæri ættu að byggja á viðeigandi lagagrundvelli, s.s. tilskipunum 2005/36/EB, 2006/123/EB, 2014/24/ESB eða 2014/25/ESB eða, þegar um er að ræða málsmeðferðirnar sem skráðar eru í II. viðauka, öðrum gildandi lögum Sambandsins eða landslögum.
- 46) Rétt þykir að í þessari reglugerð sé mælt fyrir um að alla jafna fari sjálfvirk skipti á sönnunargögnum yfir landamæri fram að skýrri ósk notandans. Þó ætti þessi krafa ekki að gilda þegar viðeigandi lög Sambandsins eða landslög heimila sjálfvirk skipti á sönnunargögnum yfir landamæri án skýrrar óskar notanda.
- 47) Notkun tæknikerfisins sem komið er á fót með þessari reglugerð ætti áfram að vera valkvæð og notenda ætti að vera frjálst að leggja fram sönnunargögn á annan hátt en í tæknikerfinu. Notandi ætti að hafa möguleika á forskoðun sönnunargagnanna og rétt á að velja að halda ekki áfram með skiptin á sönnunargögnunum ef hann uppgötvar við forskoðunina á sönnunargögnunum, sem miðla á, að upplýsingarnar eru rangar, úreltar eða ganga lengra en nauðsynlegt er fyrir málsmeðferðina sem um er að ræða. Ekki ætti að geyma gögnin sem forskoðunin tekur til lengur en er tæknilega nauðsynlegt.
- 48) Örugga tæknikerfið sem setja ætti upp til að gera kleift að skiptast á sönnunargögnum samkvæmt þessari reglugerð ætti einnig að veita þeim lögbæru yfirvöldum sem leggja fram beiðni fullvissu fyrir því að sönnunargögnin hafi komið frá réttu útgáfufyrivaldi. Áður en lögbært yfirvald samþykkir upplýsingar frá notanda í tengslum við málsmeðferð ætti það að geta sannreynt upplýsingarnar, veiti þær tilefni til vafa, og komist að þeirri niðurstöðu að þær séu réttar.
- 49) Til eru ýmsar einingar sem bjóða grunnnetu sem nota má til að setja upp tæknikerfið, s.s. Sjóðurinn fyrir samtengda Evrópu sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1316/2013 <sup>(1)</sup> og einingarnar rafræn afhending gagna og rafræn auðkenning sem eru hluti þess sjóðs. Þessar einingar samanstanda af tækniforskriftum, sýnishornum af hugbúnaði og stoðþjónustu og miða að því að tryggja samvirkni milli fyrirliggjandi upplýsinga- og fjarskiptatækniferfa í mismunandi aðildarríkjum til að borgarar, fyrirtæki og stjórnsýslustofnanir geti haft hag af snurðulausri, stafrænni opinberri þjónustu hvar sem þau eru í Sambandinu.
- 50) Tæknikerfið sem komið er á fót með þessari reglugerð ætti að vera aðgengilegt til viðbótar við önnur kerfi sem fela í sér samstarfsfyrirkomulag milli yfirvalda, s.s. IM-upplýsingakerfið, og ætti ekki að hafa áhrif á önnur kerfi, þ.m.t. kerfið sem kveðið er á um í reglugerð (EB) nr. 987/2009, samevrópska hæfisyfirlýsingu bjóðanda samkvæmt tilskipun 2014/24/ESB, rafræna miðlun upplýsinga um almannatryggingar samkvæmt reglugerð (EB) nr. 987/2009, evrópska fagskírteinið samkvæmt tilskipun 2005/36/EB, samtengingu landsskráa og samtengingu aðal-, fyrirtækja- og félagaskráa samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/1132 <sup>(2)</sup> og samtengingu skráa yfir ógjaldfærni samkvæmt reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/848 <sup>(3)</sup>.
- 51) Til að tryggja samræmd skilyrði fyrir framkvæmd tæknikerfis sem gerir sjálfvirk skipti á sönnunargögnum möguleg ætti að fela framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald, einkum til að mæla fyrir um tækniforskriftir og rekstrarlegar forskriftir kerfis til að vinna úr beiðni notanda um skipti á sönnunargögnum og sendingu slíkra sönnunargagna, sem og til að mæla fyrir um nauðsynlegar reglur til að tryggja heilleika og trúnað sendingarinnar. Þessu valdi ætti að beita í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 <sup>(4)</sup>.
- 52) Til að tryggja að tæknikerfið tryggi fyllsta öryggi við beitingu yfir landamæri á meginreglunni um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni ætti framkvæmdastjórnin, þegar hún samþykkir framkvæmdargerðir sem setja fram forskriftir fyrir slíkt tæknikerfi, að taka tilhlýðilegt tillit til staðla og tækniforskrifta evrópskra og alþjóðlegra staðlastofnana, einkum Staðlasamtaka Evrópu, Fjarskiptastaðlastofnunar Evrópu, Alþjóðlegra staðlasamtakanna og

(1) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1316/2013 frá 11. desember 2013 um að koma á fót sjóði fyrir samtengda Evrópu, um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 913/2010 og um niðurfellingu á reglugerðunum (EB) nr. 680/2007 og (EB) nr. 67/2010 (Stjtið. ESB L 348, 20.12.2013, bls. 129).

(2) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/1132 frá 14. júní 2017 um tiltekna þætti félagaréttar (Stjtið. ESB L 169, 30.6.2017, bls. 46).

(3) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/848 frá 20. maí 2015 um ógjaldfærni meðferð (Stjtið. ESB L 141, 5.6.2015, bls. 19).

(4) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 frá 16. febrúar 2011 um reglur og almennar meginreglur varðandi tilhögun eftirlits aðildarríkjanna með framkvæmdastjórninni þegar hún beitir framkvæmdarvaldi sínu (Stjtið. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 13).

Alþjóðafjarskiptasambandsins, sem og öryggisstaðlanna sem um getur í 32. gr. reglugerðar (ESB) nr. 2016/679 og 22. gr. reglugerðar (ESB) nr. 2018/1725.

- 53) Ef nauðsyn krefur ætti framkvæmdastjórnin að óska eftir ráðgjöf hjá Evrópsku persónuverndarstofnuninni til að tryggja þróun, tiltækileika, viðhald, eftirlit, vöktun og öryggisstjórnun á þeim hlutum tæknikerfisins sem framkvæmdastjórnin ber ábyrgð á.
- 54) Lögbæru yfirvöldin og framkvæmdastjórnin ættu að tryggja að þær upplýsingar, málsmeðferðir og þjónusta, sem þau bera ábyrgð á, uppfylli gæðaviðmiðanir. Landsbundnu samræmingaraðilarnir, sem tilnefndir eru samkvæmt þessari reglugerð, og framkvæmdastjórnin ættu að gera úttekt með reglulegu millibili á því hvort farið sé að gæða- og öryggisviðmiðununum á landsvísu og á vettvangi Sambandsins, eftir því sem við á, og taka á þeim vandamálum sem upp koma. Landsbundnu samræmingaraðilarnir ættu auk þess að aðstoða framkvæmdastjórnina við eftirlit með virkni tæknikerfisins sem gerir skipti á sönnunargögnum yfir landamæri möguleg. Þessi reglugerð ætti að sjá framkvæmdastjórninni fyrir margvíslegum leiðum til að takast á við hnignun á gæðum þjónustunnar sem er í boði í gegnum gáttina, eftir því hversu alvarleg og varanleg slík hnignun er, með þátttöku samræmingarhóps gáttarinnar ef nauðsyn krefur. Þetta ætti ekki að hafa áhrif á heildarábyrgð framkvæmdastjórnarinnar á að fylgjast með því að farið sé að ákvæðum þessarar reglugerðar.
- 55) Í þessari reglugerð ætti að tilgreina aðalvirkni tæknilegu tólanna sem styðja við starfsemi gáttarinnar, einkum sameiginlega notendaviðmótsins, tenglasafnsins og sameiginlegu þjónustuleitarinnar. Sameiginlega notendaviðmótið ætti að tryggja að notendur geti auðveldlega fundið upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum á vefsíðum á landsvísu og á vettvangi Sambandsins. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin ættu að miða að því að láta í té tengla á eina upplýsingaveitu fyrir þær upplýsingar sem eiga að vera í gáttinni, til að forðast rugling meðal notenda vegna þess að sömu upplýsingar komi frá mismunandi upplýsingaveitum eða upplýsingaveitum sem skarast að hluta til eða að öllu leyti. Þetta ætti ekki að útiloka möguleikann á því að hafa tengla á sömu upplýsingar sem lögbær sveitastjórnar- eða svæðisyfirvöld setja fram fyrir mismunandi landsvæði. Þetta ætti heldur ekki að koma í veg fyrir einhverja tvítekningu upplýsinga þar sem slíkt er óhjákvæmilegt eða æskilegt, t.a.m. þegar upplýsingar um sum réttindi, skyldur og reglur Sambandsins eru endurteknar eða þeim lýst á innlendum vefsíðum til að gera þær notendavænni. Í því skyni að lágmarka mannlega íhlutun við uppfærslu tenglanna sem sameiginlega notendaviðmótið á að nota ætti að koma á beinni tengingu milli viðeigandi tæknikerfa í aðildarríkjunum og, þar sem það er tæknilega mögulegt, ætti að koma tenglasafni á fót. Sameiginlegu stoðtölin í upplýsinga- og fjarskiptatækni gætu notað grunnorðasafn opinberrar þjónustu (CPSV) til að auðvelda samvirki við landsbundnar þjónustuskrár og merkingarfræði. Hvetja ætti aðildarríkin til að nota grunnorðasafn opinberrar þjónustu en þeim er frjálst að ákveða að nota landsbundnar lausnir. Gera ætti upplýsingarnar í tenglasafninu öllum aðgengilegar á opnu, algengu og tölvulesanlegu sniði, til dæmis forritaskilum, í því skyni að gera endurnotkun þeirra mögulega.
- 56) Leitarbúnaðurinn í sameiginlega notendaviðmótinu ætti að leiða notendur að þeim upplýsingum sem þeir þurfa hvar sem þær er að finna á vefsíðum á landsvísu og á vettvangi Sambandsins. Að auki mun áfram vera hjálplegt, sem annar valkostur til að leiðbeina notendum að gagnlegum upplýsingar, að búa til tengla milli fyrirbyggjandi vefsetra eða vefsíðna og annarra sem koma til fyllingar, hagræða þeim og flokka saman eins og unnt er og búa til tengla milli vefsíðna og vefsetra á vettvangi Sambandsins og á landsvísu sem veita aðgang að þjónustu og upplýsingum á netinu.
- 57) Þessi reglugerð ætti einnig að tilgreina gæðakröfur fyrir sameiginlega notendaviðmótið. Framkvæmdastjórnin ætti að tryggja að sameiginlega notendaviðmótið uppfylli þessar kröfur og einkum ætti viðmótið að vera tiltækt og aðgengilegt á netinu eftir mismunandi leiðum, ásamt því að vera auðvelt í notkun.
- 58) Til að tryggja samræmd skilyrði fyrir framkvæmd tæknilegu lausnanna sem styðja gáttina ætti að fela framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald til að mæla fyrir um, ef nauðsyn krefur, gildandi staðla og kröfur um samvirki til að gera auðveldara að finna upplýsingar um reglur og skyldur, um málsmeðferðir og um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem aðildarríkin og framkvæmdastjórnin bera ábyrgð á. Þessu valdi ætti að beita í samræmi við reglugerð (ESB) nr. 182/2011.
- 59) Einnig ætti þessi reglugerð að skipta ábyrgðinni varðandi þróun, tiltækileika, viðhald og öryggi upplýsinga- og fjarskiptatækniforritanna sem styðja gáttina, með skýrum hætti milli framkvæmdastjórnarinnar og aðildarríkjanna. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin ættu að fylgjast reglulega með eðlilegri starfsemi þessara upplýsinga- og fjarskiptatækniforrita, sem hluti af viðhaldsverkefnum þeirra.

- 60) Til að geta þróað til fulls hin ýmsu upplýsingasvið, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem ættu að vera í gáttinni, þarf að gera markhópa mun meðvitaðri um tilvist þeirra og starfsemi. Það ætti að auðvelda notendum til muna að finna upplýsingar, málsmeðferðir og þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem þeir þarfnast, með því að fella þetta inn í gáttina, jafnvel þó þeir þekki ekki til neins af því. Að auki mun verða þörf á samræmdri kynningarstarfsemi til að tryggja að borgarar og fyrirtæki í Sambandinu fái vitneskju um tilvist gáttarinnar og kostina sem henni fylgja. Slík kynningarstarfsemi ætti að taka til leitarvélabestunar og annarra aðgerða á netinu til vitundarvakningar, því kostnaðarhagkvæmni þeirra er mest og þær hafa möguleika á að ná til stærsta mögulega markhóps. Til að hámarka skilvirkni ætti að skipuleggja þessa kynningarstarfsemi innan ramma samræmingarhóps gáttarinnar og aðildarríkin ættu að aðlaga kynningarstarf sitt þannig að tilvísun í sameiginleg vörueiti sé til staðar í öllu viðeigandi samhengi, með möguleika á að nota sömu vörueiti í gáttinni og á landsbundnum framtaksverkefnum.
- 61) Hvetja ætti allar meginstofnanir, stofnanir og fagstofnanir Sambandsins til að kynna gáttina með því að setja kennimerki hennar og tengla á hana á allar viðeigandi vefsíður sem eru á þeirra ábyrgð.
- 62) Heitið sem gáttin skal vera þekkt undir og kynnt með fyrir almenningi ætti að vera „Þín Evrópa“. Sameiginlega notendaviðmótið ætti að vera áberandi og auðvelt að finna, einkum á viðeigandi vefsíðum Sambandsins og innlendum vefsíðum. Kennimerki gáttarinnar ætti að vera sjáanlegt á viðeigandi vefsíðum Sambandsins og innlendum vefsíðum.
- 63) Til að afla fullnægjandi upplýsinga til að mæla og bæta árangur gáttarinnar ætti þessi reglugerð að gera kröfu um að lögbærur yfirvöldin og framkvæmdastjórnin safni og greini gögn sem tengjast notkun mismunandi upplýsingasviða, málsmeðferða og þjónustu sem er í boði í gegnum gáttina. Söfnun á tölfraðilegum upplýsingum um notendur, s.s. gögnum um fjölda heimsóknna á tiltekna vefsíður, fjölda notenda í einu aðildarríki í samanburði við fjölda notenda í öðrum aðildarríkjum, leitarorð sem notuð eru, þær vefsíður sem oftast eru heimsóttar, tilvísunarvefsíður eða fjölda, uppruna og inntak aðstoðarbeiðna, ætti að bæta starfsemi gáttarinnar með því aðstoða við að greina markhópinn, þróa kynningarstarfsemi og bæta gæði þjónustunnar sem er í boði. Til að forðast tvítekningar ætti söfnun slíkra gagna að fara fram með hliðsjón af árlegu viðmiðunum um rafræna stjórnsýslu (eGovernment Benchmarking) sem framkvæmdastjórnin setur.
- 64) Til að tryggja samræmd skilyrði fyrir framkvæmd þessarar reglugerðar ætti að fela framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald til að setja samræmdar reglur um aðferðina við söfnun og skipti á tölfraðilegum upplýsingum um notendur. Þessu valdi ætti að beita í samræmi við reglugerð (ESB) nr. 182/2011.
- 65) Gæði gáttarinnar velja á gæðum þeirrar þjónustu Sambandsins og landsbundnu þjónustu sem veitt er í gegnum gáttina. Því ætti að fylgjast reglulega með gæðum þeirra upplýsinga, málsmeðferða, aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum, sem tiltæk eru í gáttinni, og nota til þess tól til endurgjafar notenda, sem biður notendur um að meta og gefa endurgjöf um umfang og gæði þeirra upplýsinga, málsmeðferða eða aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum sem þeir hafa nýtt sér. Safna ætti saman þessari endurgjöf í sameiginlegu tóli sem framkvæmdastjórnin, lögbærur yfirvöldin og innlendu samræmingaraðilarnir ættu að hafa að aðgang að. Fela ætti framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald til að tryggja samræmd skilyrði fyrir framkvæmd þessarar reglugerðar í tengslum við sameiginlega virkni tóla til endurgjafar notenda og nákvæmt fyrirkomulag á söfnun og miðlun á endurgjöf notandans. Þessu valdi ætti að beita í samræmi við reglugerð (ESB) nr. 182/2011. Framkvæmdastjórnin ætti að birta, nafnlaust, samantektir á netinu um þau vandamál sem koma í ljós vegna upplýsinganna, helstu tölfraðilegar upplýsingar um notendur og helstu endurgjöf notenda sem safnað er í samræmi við þessa reglugerð.
- 66) Að auki ætti í gáttinni að vera tól til endurgjafar sem gerir notendum kleift að benda á, að eigin frumkvæði og nafnlaust, hvers konar vandamál og erfiðleika sem þeir rekast á við það að neyta réttinda sinna á innri markaðnum. Þetta tól ætti aðeins að teljast koma til fyllingar fyrirkomulagi við meðhöndlun kvartana, þar eð ekki er hægt að svara notendum persónulega. Þær ábendingar sem berast ætti að sameina samanteknum upplýsingum frá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum um þau mál sem þar hafa verið afgreidd til að útbúa yfirlit yfir innri markaðinn eins og notendur skynja hann og til að greina vandamálasvið þar sem hugsanlega þarf að grípa til aðgerða í framtíðinni til að bæta starfsemi innri markaðsins. Tengja ætti það yfirlit við fyrirliggjandi skýrslugjafartól, s.s. stígatöflu innri markaðsins.

- 67) Þessi reglugerð ætti ekki að hafa áhrif á rétt aðildarríkja til að ákveða hver ætti að gegna hlutverki landsbundins samræmingaraðila. Aðildarríkin ættu að geta aðlagð hlutverk og ábyrgðarsvið landsbundinna samræmingaraðila sinna að því er varðar gáttina að innra skipulagi stjórnsýslu sinnar. Aðildarríkin ættu að geta tilnefnt fleiri landsbundna samræmingaraðila til að sinna verkefnum samkvæmt þessari reglugerð, einir sér eða í sameiningu með öðrum, með ábyrgð á deild stjórnsýslustofnana, landfræðilegu svæði eða í samræmi við aðra viðmiðun. Aðildarríkin ættu að tilkynna framkvæmdastjórninni um landsbundna samræmingaraðilann sem þau hafa tilnefnt sem tengilið við framkvæmdastjórnina.
- 68) Setja ætti á fót samræmingarhóp gáttarinnar, sem skal skipaður landsbundnu samræmingaraðilunum og vera undir formennsku framkvæmdastjórnarinnar, með það fyrir augum að auðvelda beitingu þessarar reglugerðar, einkum með því að skipast á bestu starfsvenjum og starfa saman að því að bæta samræmi í framsetningu upplýsinga eins og krafa er gerð um í þessari reglugerð. Við vinnu sína ætti samræmingarhópur gáttarinnar að hafa hliðsjón af markmiðunum sem sett eru fram í árlegu starfsáætluninni sem framkvæmdastjórnin ætti að leggja fyrir hann til umfjöllunar. Árlega starfsáætlunin ætti að vera í formi leiðbeininga eða tilmæla sem eru ekki bindandi fyrir aðildarríkin. Að beiðni Evrópuþingsins getur framkvæmdastjórnin ákveðið að bjóða þinginu að senda sérfræðinga til að sitja fundi samræmingarhóps gáttarinnar.
- 69) Þessi reglugerð ætti að skýra hvaða hlutar gáttarinnar skulu fjármagnaðir af fjárlögum Sambandsins og hvaða hlutar skulu vera á ábyrgð aðildarríkjanna. Framkvæmdastjórnin ætti að aðstoða aðildarríkin við að greina endurnotanlegar upplýsinga- og fjarskiptatæknieiningar og þá fjármögnun sem í boði er í gegnum ýmsa sjóði og áætlanir á vettvangi Sambandsins til að mæta kostnaði við þá aðlögun og þróun á upplýsinga- og fjarskiptatækni á landsvísu sem þörf er á til að uppfylla kröfur þessarar reglugerðar. Nauðsynlegt fjármagn til framkvæmdar þessarar reglugerðar ætti að samrýmast gildandi fjárhagsramma til margra ára.
- 70) Aðildarríkin eru hvött til frekari samræmingar, skipta og samstarfs sín á milli til að auka getu sína til skipulagningar, rekstrar, rannsókna og þróunar á sviði netöryggis, einkum með framkvæmd net- og upplýsingaöryggis eins og um getur í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1148 <sup>(1)</sup> til styrkja öryggi og þol opinberrar stjórnsýslu sinnar og þjónustu. Aðildarríkin eru hvött til að auka öryggi viðskipta og tryggja nægilega tiltrú á rafrænum leiðum með því að nota rammann um rafræna auðkenningu, sannvottun og traustþjónustu (eIDAS) sem mælt er fyrir um í reglugerð (ESB) nr. 910/2014, einkum viðeigandi fullvissustig. Aðildarríki geta gert ráðstafanir í samræmi við lög Sambandsins til að standa vörð um netöryggi og til að koma í veg fyrir auðkennasvik eða aðrar gerðir svika.
- 71) Þegar beiting þessarar reglugerðar felur í sér vinnslu persónuupplýsinga ætti hún að fara fram í samræmi við lög Sambandsins um vernd persónuupplýsinga, einkum reglugerð (ESB) 2016/679 og reglugerð (ESB) 2018/1725. Einnig ætti tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/680 <sup>(2)</sup> að gilda í tengslum við þessa reglugerð. Eins og kveðið er á um í reglugerð (ESB) 2016/679 geta aðildarríkin viðhaldið eða sett frekari skilyrði, þ.m.t. takmarkanir að því er varðar vinnslu heilsufarsupplýsinga, og þau geta einnig kveðið á um sértækari reglur um vinnslu persónuupplýsinga starfsmanns í tengslum við atvinnu.
- 72) Reglugerð þessi ætti að ýta undir og greiða fyrir einföldun á fyrirkomulagi stjórnunarháttá þeirrar þjónustu sem gáttin tekur til. Í þessu skyni ætti framkvæmdastjórnin, í nánú samstarfi við aðildarríkin, að endurskoða fyrirliggjandi fyrirkomulag stjórnunarháttá og aðlaga þá ef nauðsyn krefur til að forðast skörun og óskilvirkni.
- 73) Markmið þessarar reglugerðar er að tryggja að notendur sem starfa í öðrum aðildarríkjum hafi netaðgang að ítarlegum, áreiðanlegum, aðgengilegum og skiljanlegum upplýsingum Sambandsins eða landsbundnum upplýsingum um réttindi, reglur og skyldur, að málsmeðferðum á netinu sem eru að fullu framkvæmanlegar yfir landamæri og að aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum. Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð því markmiði og því verður betur náð á vettvangi Sambandsins vegna umfangs og áhrifa reglugerðarinnar, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná þessu markmiði.

(1) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1148 frá 6. júlí 2016 varðandi ráðstafanir til að ná háu sameiginlegu öryggisstigi í net- og upplýsingakerfum í öllu Sambandinu (Stjtíð. ESB L 194, 19.7.2016, bls. 1).

(2) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/680 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga að því er varðar vinnslu lögbærra yfirvalda á persónuupplýsingum í tengslum við að koma í veg fyrir, rannsaka, koma upp um eða saksækja fyrir refsiverð brot eða fullnægja refsivíðurlögum og frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og um niðurfellingu rammaákvörðunar ráðsins 2008/977/DIM (Stjtíð. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 89).

- 74) Til að aðildarríkin og framkvæmdastjórnin geti þróað og innleitt nauðsynleg tól til að koma þessari reglugerð í framkvæmd ættu tiltekin ákvæði hennar að koma til framkvæmda tveimur árum eftir að hún öðlast gildi. Gefa ætti stjórnvöldum sveitarfélaga fjögur ár eftir að reglugerð þessi tekur gildi til að framkvæma kröfuna um að veita upplýsingar um reglur, málsmeðferðir og þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem undir þau heyra. Ákvæði þessarar reglugerðar varðandi málsmeðferðir sem skulu vera í boði að fullu á netinu, aðgang að málsmeðferðum á netinu yfir landamæri og tæknikerfið til sjálfvirkra skipta á sönnunargögnum yfir landamæri í samræmi við meginregluna um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni, ættu að koma til framkvæmda eigi síðar en fimm árum eftir gildistöku þessarar reglugerðar.
- 75) Í þessari reglugerð eru þau grundvallarréttindi virt og þeim meginreglum fylgt sem eru viðurkennd, einkum í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, og hana ætti að framkvæma með hliðsjón af þessum réttindum og meginreglum.
- 76) Haft var samráð við Evrópsku persónuverndarstofnunina í samræmi við 2. mgr. 28. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 <sup>(1)</sup> og skilaði hún álit 1. ágúst 2017 <sup>(2)</sup>.

#### SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

#### I. KAFLI

#### ALMENN ÁKVÆÐI

##### 1. gr.

#### Efni

- Í þessari reglugerð er mælt fyrir um reglur um:
  - stofnun og rekstur sameiginlegrar stafrænnar gáttar í því skyni að veita borgurum og fyrirtækjum auðveldan aðgang að vönduðum upplýsingum, skilvirkum málsmeðferðum og árangursríkri aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum varðandi gildandi reglur Sambandsins og landsbundnar reglur sem gilda um borgara og fyrirtæki sem neyta eða hyggjast neyta réttar síns á innri markaði samkvæmt lögum Sambandsins, í skilningi 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU),
  - notkun notenda yfir landamæri á málsmeðferðum og framkvæmd meginreglunnar um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni í tengslum við málsmeðferðirnar sem skráðar eru í II. viðauka þessarar reglugerðar og málsmeðferðirnar sem kveðið er á um í tilskipunum 2005/36/EB, 2006/123/EB, 2014/24/ESB og 2014/25/ESB,
  - skýrslugjöf um hindranir á innri markaðnum, sem byggist á söfnun á endurgjöf frá notendum og tölfraðilegum upplýsingum um notendur frá þjónustunni sem heyrir undir gáttina.
- Gangi reglugerð þessi gegn ákvæðum annarrar gerðar Sambandsins, sem gilda um tiltekna þætti viðfangsefnisins sem þessi reglugerð tekur til, skulu ákvæði þeirrar gerðar Sambandsins ganga framár.
- Þessi reglugerð skal ekki hafa áhrif á efni neinnar málsmeðferðar, sem mælt er fyrir um á vettvangi Sambandsins eða á landsvísu á einhverju þeirra sviða sem þessi reglugerð tekur til, eða þau réttindi sem hún veitir. Enn fremur skal þessi reglugerð ekki hafa áhrif á ráðstafanir sem gripið hefur verið til í samræmi við lög Sambandsins til að standa vörð um netöryggi og koma í veg fyrir svik.

<sup>(1)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið, og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (Stjtíð. EB L 8, 12.1.2001, bls. 1).

<sup>(2)</sup> Stjtíð. ESB C 340, 11.10.2017, bls. 6.

## 2. gr.

**Stofnun sameiginlegrar stafrænnar gáttar**

1. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin skulu koma á fót sameiginlegri stafrænni gátt („gáttinni“) í samræmi við þessa reglugerð. Gáttin skal samanstanda af sameiginlegu notendaviðmóti sem framkvæmdastjórnin hefur umsjón með („sameiginlega notendaviðmótið“), sem fella skal inn í vefgáttina Þín Evrópa og sem veita skal aðgang að viðeigandi vefsíðum Sambandsins og innlendum vefsíðum.
2. Gáttin skal veita aðgang að:
  - a) upplýsingum um réttindi, skyldur og reglur sem mælt er fyrir um í lögum Sambandsins og landslögum og sem gilda um notendur sem neyta eða hyggjast neyta réttar síns á innri markaðnum samkvæmt lögum Sambandsins, á þeim sviðum sem skráð eru í I. viðauka,
  - b) upplýsingum um málsmeðferðir á netinu og utan þess og tenglum á málsmeðferðir á netinu, þ.m.t. málsmeðferðir sem skráðar eru í II. viðauka, sem komið er á fót á vettvangi Sambandsins eða á landsbundnum vettvangi til að gera notendum kleift að neyta réttinda og uppfylla skyldur og reglur á sviði innri markaðarins á þeim sviðum sem skráð eru í I. viðauka,
  - c) upplýsingum um, og tenglum á, aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem skráð er í III. viðauka eða sem um getur í 7. gr., sem borgarar og fyrirtæki geta leitað til með spurningar eða vandamál í tengslum við réttindi, skyldur, reglur eða málsmeðferðir sem um getur í a- og b-lið þessarar málsgreinar.
3. Sameiginlega notendaviðmótið skal vera aðgengilegt á öllum opinberum tungumálum Sambandsins.

## 3. gr.

**Skilgreiningar**

Í reglugerð þessari er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „notandi“: borgari Sambandsins, einstaklingur með búsetu í aðildarríki eða lögaðili með skráða skrifstofu sína í aðildarríki, sem nálgast upplýsingar, málsferð, eða aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í 2. mgr. 2. gr. í gegnum gáttina,
- 2) „notandi yfir landamæri“: notandi í aðstæðum sem ekki eru að öllu leyti bundnar við eitt aðildarríki,
- 3) „málsmeðferð“: röð aðgerða sem notendur þurfa að framkvæma til að fullnægja kröfum eða til að fá ákvörðun frá lögbæru yfirvaldi, til að geta neytt réttar síns eins og um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr.,
- 4) „lögbært yfirvald“: sérhvert yfirvald eða aðili í aðildarríki, sem komið er á fót á vettvangi ríkis, svæða eða sveitarfélaga og sem ber sérstaka ábyrgð í tengslum við þær upplýsingar, málsmeðferðir, aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem reglugerð þessi tekur til,
- 5) „sönnunargögn“: hvers konar skjal eða gögn, þ.m.t. texti eða hljóðupptaka, myndupptaka eða hljóðmyndræn upptaka, óháð því hvaða miðill er notaður, sem lögbært yfirvald krefst til sönnunar á staðreyndum eða til að uppfylla málsmeðferðarkröfur sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr.

## II. KAFLI

**ÞJÓNUSTA Í GÁTTINNI**

## 4. gr.

**Aðgangur að upplýsingum**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að notendur hafi greiðan netaðgang á innlendum vefsíðum sínum að eftirfarandi:
  - a) upplýsingum um þau réttindi, skyldur og reglur sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr. sem leiðir af innlendum lögum,

- b) upplýsingum um þær málsferðir sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr. sem komið er á fót á landsbundnum vettvangi,
  - c) upplýsingum um þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í c-lið 2. mgr. 2. gr. og veitt er á landsbundnum vettvangi.
2. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að veggáttin Þín Evrópa veiti notendum greiðan netaðgang að eftirfarandi:
- a) upplýsingum um þau réttindi, skyldur og reglur sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr. sem leiðir af lögum Sambandsins,
  - b) upplýsingum um þær málsferðir sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr. sem komið er á fót á vettvangi Sambandsins,
  - c) upplýsingum um þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í c-lið 2. mgr. 2. gr. og veitt er á vettvangi Sambandsins.

5. gr.

#### **Aðgangur að upplýsingum sem ekki eru í I. viðauka**

1. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin geta látið í té tengla á upplýsingar sem ekki eru skráðar í I. viðauka og sem lögbær yfirvöld, framkvæmdastjórnin eða stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir í Sambandinu bjóða upp á, að því tilskildu að þessar upplýsingar falli undir gildissvið gáttarinnar eins og skilgreint er í a-lið 1. mgr. 1. gr. og uppfylli gæðakröfurnar sem mælt er fyrir um í 9. gr.
2. Tenglarnir á upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, skulu látnir í té í samræmi við 2. og 3. mgr. 19. gr.
3. Framkvæmdastjórnin skal sannprófa að skilyrðin sem mælt er fyrir um í 1. mgr. séu uppfyllt og hafa samráð við samræmingarhóp gáttarinnar, áður en hún virkjar tengla.

6. gr.

#### **Málsmeðferðir sem skulu vera í boði að fullu á netinu**

1. Sérhvert aðildarríki skal tryggja að notendur geti nálgast og lokið að fullu á netinu sérhverri málsmeðferð sem skráð er í II. viðauka, að því tilskildu að viðkomandi málsmeðferð hafi verið komið á fót í hlutaðeigandi aðildarríki.
2. Málsmeðferð sem um getur í 1. mgr. skal teljast vera að fullu á netinu ef:
  - a) hægt er að framkvæma auðkenningu á notendum, láta í té upplýsingar og sönnunargögn, skrifa undir og skila endanlega inn rafrænt úr fjarlægð, í gegnum þjónustuleið sem gerir notendum kleift að uppfylla kröfurnar sem tengjast málsmeðferðinni á notendavænan og skipulagðan hátt,
  - b) notendur fá sjálfvirka staðfestingu á móttöku, sé niðurstaða málsmeðferðarinnar ekki send strax,
  - c) niðurstaða málsmeðferðarinnar er send rafrænt eða, ef nauðsyn krefur til að uppfylla gildandi lög Sambandsins eða landslög, á áþreifanlegu formi og
  - d) notendur fá rafræna tilkynningu um að málsmeðferð sé lokið.
3. Ef ekki er unnt að ná því markmiði, sem stefnt er að, að fullu á netinu í undantekningartilvikum, sem réttlætt eru með brýnni þörf vegna hagsmuna almennings á sviðum almannaöryggis, lýðheilsu eða baráttunnar gegn svikum, geta aðildarríkin krafist þess að notandinn komi fyrir lögbært yfirvald í eigin persónu sem hluti af málsmeðferðinni. Í slíkum undantekningartilvikum skulu aðildarríkin takmarka slíka viðveru í eigin persónu við það sem er bráðnauðsynlegt og rökstutt á hlutlægan hátt og tryggja að hægt sé að ljúka öðrum skrefum málsmeðferðarinnar að fullu á netinu. Aðildarríkin skulu einnig tryggja að kröfur um raunverulega viðveru leiði ekki til mismununar gagnvart notendum yfir landamæri.



4. Aðildarríkin skulu, í gegnum sameiginlegt gagnasafn sem framkvæmdastjórnin og hin aðildarríkin hafa aðgang að, tilkynna um og útskýra þær ástæður og aðstæður sem gætu valdið því að raunverulegrar viðveru væri krafist í þeim skrefum málsmeðferðarinnar sem um getur í 3. mgr. og þær ástæður og aðstæður sem valda því að sending á áþreifanlegu formi er nauðsynleg, eins og um getur í c-lið 2. mgr.

5. Þessi grein skal ekki hindra aðildarríkin í að bjóða notendum einnig þann kost að nálgast og ljúka málsmeðferðunum sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr. á annan hátt en á netinu, eða í því að hafa beint samband við notendur.

7. gr.

#### **Aðgangur að aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum**

1. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu tryggja að notendur, þ.m.t. notendur yfir landamæri, hafi greiðan netaðgang eftir mismunandi leiðum að aðstoðinni og þjónustunni til lausnar á vandamálum sem um getur í c-lið 2. mgr. 2. gr.

2. Innlendu samræmingaraðilarnir sem um getur í 28. gr. og framkvæmdastjórnin geta látið í té tengla á aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem lögbær yfirvöld, framkvæmdastjórnin eða stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins bjóða, aðra en þá sem skráð er í III. viðauka, í samræmi við 2. og 3. mgr. 19 gr., að því tilskildu að slík þjónusta uppfylli gæðakröfurnar sem mælt er fyrir um í 11. og 16. gr.

3. Ef nauðsyn krefur til að uppfylla þarfir notenda getur innlendi samræmingaraðilinn lagt til við framkvæmdastjórnina að tenglar á aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem veitt er af einkaaðilum eða hálfopinberum aðilum séu hafðir í gáttinni ef sú þjónusta uppfyllir eftirfarandi skilyrði:

a) hún veitir upplýsingar eða þjónustu á þeim sviðum og í þeim tilgangi sem fellur undir þessa reglugerð og kemur til fyllingar þeirri þjónustu sem þegar er í gáttinni,

b) hún er gjaldfrjálss eða á viðráðanlegu verði fyrir örfyrintæki, stofnanir sem eru ekki reknar í hagnaðarskyni og borgara og

c) hún uppfyllir kröfurnar sem mælt er fyrir um í 8., 11. og 16. gr.

4. Þegar innlendi samræmingaraðilinn hefur komið með tillögu að slíkum tengli, í samræmi við 3. málsgrein þessarar greinar, og lætur í té slíkan tengil, í samræmi við 3. mgr. 19 gr., skal framkvæmdastjórnin meta hvort þjónustan sem á að fella inn í gegnum tengilinn uppfylli skilyrði 3. mgr. þessarar greinar og virkja tengilinn ef svo er.

Komist framkvæmdastjórnin að þeirri niðurstöðu að þjónustan sem um er að ræða uppfylli ekki skilyrði 3. mgr. skal hún upplýsa innlenda samræmingaraðilann um ástæðurnar fyrir því að virkja ekki tengilinn.

8. gr.

#### **Gæðakröfur í tengslum við vefaðgengi**

Framkvæmdastjórnin skal gera þau vefsetur sín og vefsíður, sem hún notar til að veita aðgang að þeim upplýsingum sem um getur í 2. mgr. 4. gr. og að þeirri aðstoð og þjónustu til lausnar vandamálum sem um getur í 7. gr., aðgengilegri með því að gera þær skynjanlegar, nothæfar, skiljanlegar og traustar.

## III. KAFLI

## GÆÐAKRÖFUR

## 1. ÞÁTTUR

**Gæðakröfur í tengslum við upplýsingar um réttindi, skyldur og reglur, um málsmeðferðir og um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum**

## 9. gr.

**Gæði upplýsinga um réttindi, skyldur og reglur**

1. Þegar aðildarríkin og framkvæmdastjórnin bera, í samræmi við 4. gr., ábyrgð á því að tryggja aðgengi að upplýsingum sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr., skulu þau sjá til þess að slíkar upplýsingar uppfylli eftirfarandi kröfur:
  - a) þær séu notendavænar og geri notendum kleift að finna og skilja upplýsingarnar á auðveldan hátt og greina auðveldlega hvaða hlutar upplýsinganna eiga við um þeirra tilteknu aðstæður,
  - b) þær séu nákvæmar og nægilega ítarlegar til að ná yfir þær upplýsingar sem notendur þurfa að hafa til að neyta réttar síns í fullu samræmi við gildandi reglur og skyldur,
  - c) þær innihaldi tilvísanir, tengla á réttargerðir, tækniforskriftir og leiðbeiningar ef við á,
  - d) þær innihaldi nafn lögbæra yfirvaldsins eða aðilans sem ber ábyrgð á efni upplýsinganna,
  - e) þær innihaldi samskiptaupplýsingar fyrir alla viðeigandi aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum, s.s. símanúmer, tölvupóstfang, fyrirspurnarform á netinu eða aðra algenga rafræna samskiptaleið sem hentar best fyrir þá tegund þjónustu sem boðin er og fyrir markhóp þeirrar þjónustu,
  - f) þær innihaldi dagsetningu síðustu uppfærslu upplýsinganna, ef við á, eða birtingardag þeirra ef þær hafa ekki verið uppfærðar,
  - g) þær séu vel uppbyggðar og settar fram þannig að notendur séu fljótir að finna þær upplýsingar sem þeir þurfa,
  - h) þær séu uppfærðar reglulega og
  - i) þær séu skrifðar á skýru og einföldu máli sem lagað er að þörfum þeirra notenda sem þeim er beint til.
2. Aðildarríkin skulu gera þær upplýsingar sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar aðgengilegar á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, í samræmi við 12. gr.

## 10. gr.

**Gæði upplýsinga um málsmeðferðir**

1. Í því skyni að uppfylla kröfurnar í 4. gr. skulu aðildarríkin og framkvæmdastjórnin tryggja að áður en notendur þurfa að auðkenna sig fyrir upphaf málsmeðferðar hafi þeir aðgang að nægilega ítarlegum, skýrum og notendavænum útskýringum, eftir atvikum, á eftirfarandi þáttum málsmeðferðanna sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr.:
  - a) viðeigandi stigum málsmeðferðarinnar sem notandi þarf að fara í gegnum, þ.m.t. hvers konar undantekningu, skv. 3. mgr. 6. gr., frá þeirri skyldu aðildarríkja til að bjóða upp á málsmeðferðina að fullu á netinu,
  - b) nafni lögbæra yfirvaldsins sem ber ábyrgð á málsmeðferðinni, þ.m.t. samskiptaupplýsingar,
  - c) viðurkenndum leiðum til sannvottunar, auðkenningar og undirskriftar fyrir málsmeðferðina,

- d) tegundum og sniðum sönnunargagna sem leggja skal fram,
  - e) leiðum til úrlausnar eða kæruleiðum sem eru almennt aðgengilegar ef ágreiningur við lögbæru yfirvöldin kemur upp,
  - f) þeim gjöldum sem við eiga og greiðsluáðferðum á netinu,
  - g) þeim frestum sem notanda eða lögbæra yfirvaldinu ber að virða og, ef engir frestir eru til staðar, þeim meðaltíma, áætluðum tíma eða leiðbeinandi tíma sem lögbæra yfirvaldið þarf til að ljúka málsmeðferðinni,
  - h) hvers konar reglum sem gilda ef lögbært yfirvald svarar ekki og réttaráhrif þessa fyrir notendur, þ.m.t. fyrirkomulag varðandi óbeint samþykki eða samþykki þegar stjórnvöld bregðast ekki við,
  - i) sérhverju viðbótartungumáli sem málsmeðferðin getur farið fram á.
2. Ef ekkert fyrirkomulag varðandi óbeint samþykki, samþykki þegar stjórnvöld bregðast ekki við eða sambærilegt fyrirkomulag liggur fyrir skulu lögbær yfirvöld, eftir atvikum, upplýsa notendur um hvers konar tafir og framlengingar á frestum eða afleiðingum af völdum þess.
3. Hafi útskýringarnar, sem um getur í 1. mgr., þegar verið gerðar aðgengilegar fyrir notendur innan landamæra má nýta þær eða endurnýta að því er varðar þessa reglugerð, að því tilskildu að þær nái einnig yfir aðstæður notenda yfir landamæri, eftir atvikum.
4. Aðildarríkin skulu hafa útskýringarnar, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, aðgengilegar á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, í samræmi við 12. gr.

#### 11. gr.

### Gæði upplýsinga um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum

1. Í því skyni að uppfylla kröfur 4. gr. skulu aðildarríkin og framkvæmdastjórnin tryggja að áður en notendur leggja fram beiðni um þjónustu, eins og um getur í c-lið 2. mgr. 2. gr., hafi þeir aðgang að skýrum og notendavænum útskýringum á eftirfarandi:
- a) hvers konar þjónusta er í boði, tilgangi hennar og væntum niðurstöðum,
  - b) samskiptaupplýsingum þeirra aðila sem bera ábyrgð á þjónustunni, s.s. símanúmer, tölvupóstfang, fyrirspurnarform á netinu eða önnur algeng rafræn samskiptaleið sem hentar best fyrir þá tegund þjónustu sem boðin er og fyrir markhóp þeirrar þjónustu,
  - c) þeim gjöldum sem við eiga og greiðsluáðferðum á netinu þar sem við á,
  - d) þeim gildandi frestum sem ber að virða og, ef engir frestir eru til staðar, þeim meðaltíma eða áætluðum tíma sem það tekur að veita þjónustuna,
  - e) sérhverju viðbótartungumáli sem unnt er að leggja beiðnina fram á og sem nota má í síðari samskiptum.
2. Aðildarríkin skulu hafa útskýringarnar, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, aðgengilegar á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, í samræmi við 12. gr.

#### 12. gr.

### Þýðingar á upplýsingum

1. Láti aðildarríki upplýsingarnar, útskýringarnar og leiðbeiningarnar, sem settar eru fram í 9., 10. og 11 gr. og í a-lið 2. mgr. 13. gr., ekki í té á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, skal það fara þess á leit við framkvæmdastjórnina að hún útvegi þýðingu yfir á það tungumál, innan marka tiltækra fjárveitinga af fjárlögum Sambandsins sem um getur í c-lið 1. mgr. 32. gr.
2. Aðildarríkin skulu tryggja að textar sem lagðir eru fram til þýðingar samkvæmt 1. málsgrein þessarar greinar nái a.m.k. yfir grunnupplýsingar á öllum þeim sviðum sem skráð eru í I. viðauka og, sé fyrir hendi nægt fjármagn af fjárlögum Sambandsins, yfir allar frekari upplýsingar, útskýringar og leiðbeiningar sem um getur í 9., 10. og 11 gr. og í a-lið 2. mgr. 13. gr., með tilliti til mikilvægustu þarfa notenda yfir landamæri. Aðildarríkin skulu láta tenglasafninu, sem um getur í 19. gr., í té tengla á slíkar þýddar upplýsingar.

3. Tungumálið sem um getur í 1. málsgrein skal vera það opinbera tungumál Sambandsins sem flestir notendur í Sambandinu læra sem erlent tungumál. Í undantekningartilvikum, þegar búast má við að upplýsingarnar, útskýringarnar eða leiðbeiningarnar sem þýða á séu fyrst og fremst í þágu notenda yfir landamæri sem koma frá einu öðru aðildarríki, má tungumálið sem um getur í 1. mgr. vera það opinbera tungumál Sambandsins sem er fyrsta mál þessara notenda yfir landamæri.

4. Þegar aðildarríki fer fram á þýðingu yfir á opinbert tungumál Sambandsins, sem er ekki það tungumál sem flestir notendur í Sambandinu læra sem erlent tungumál, skal það rökstyðja beiðni sína. Komist framkvæmdastjórnin að þeirri niðurstöðu að skilyrðin, sem um getur í 3. mgr., fyrir því að velja slíkt annað tungumál hafi ekki verið uppfyllt getur hún hafnað beiðninni og skal þá upplýsa aðildarríkið um ástæður þess.

## 2. ÞÁTTUR

### ***Kröfur í tengslum við málsmeðferðir á netinu***

#### *13. gr.*

#### **Aðgangur að málsmeðferðum á netinu yfir landamæri**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að þegar notendur innan landamæra geta nálgast og lokið málsmeðferð, sem um getur í b-lið 2. mgr. 2. gr. og komið er á fót á landsbundnum vettvangi, á netinu geti notendur yfir landamæri einnig nálgast og lokið sömu málsmeðferð á netinu án mismununar, með sömu eða annarri tæknilausn.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að a.m.k. eftirfarandi kröfur séu uppfylltar að því er varðar málsmeðferðir sem um getur í 1. mgr.:

- notendur geti nálgast leiðbeiningar til að ljúka málsmeðferðinni á opinberu tungumáli Sambandsins sem er nokkurn veginn skiljanlegt sem flestum notendum yfir landamæri, í samræmi við 12. gr.,
- notendur yfir landamæri geti lagt fram tilskildar upplýsingar, einnig þegar uppbygging slíkra upplýsinga er ólík svipuðum upplýsingum í hlutaðeigandi aðildarríki,
- notendur yfir landamæri geti auðkennt sig og fengið sannvottun, undirritað eða innsiglað skjöl rafrænt eins og kveðið er á um í reglugerð (ESB) nr. 910/2014 í öllum tilvikum þar sem það stendur líka notendum innan landamæra til boða,
- notendur yfir landamæri geti lagt fram sönnunargögn um að gildandi kröfur hafi verið uppfylltar og fengið niðurstöðu málsmeðferðar á rafrænu formi í öllum tilvikum þar sem það stendur líka notendum innan landamæra til boða,
- þegar greiðslu er krafist við lok málsmeðferðar geti notendur greitt öll gjöld á netinu í gegnum greiðsluþjónustu yfir landamæri sem er aðgengileg víða, án mismununar á grundvelli staðfestustaðar greiðsluþjónustuveitandans, útgáfustaðar greiðslumiðilsins eða staðsetningar greiðslureikningsins í Sambandinu.

3. Krefjist málsmeðferð ekki rafrænnar auðkenningar eða sannvottunar eins og um getur í c-lið 2. mgr. og sé lögbærum yfirvöldum heimilt samkvæmt gildandi landslögum eða stjórnisýsluframkvæmd að samþykkja stafræn afrit af órafrænum sönnunargögnum um kennsl, s.s. skilríkjum eða vegabréfum, að því er varðar notendur innan landamæra, skulu yfirvöldin einnig samþykkja slík stafræn afrit að því er varðar notendur yfir landamæri.

#### *14. gr.*

#### **Tæknikerfi til sjálfvirkra skipta á sönnunargögnum yfir landamæri og beiting meginreglunnar um að leggja fram upplýsingar aðeins einu sinni**

1. Í því skyni að skiptast á sönnunargögnum vegna málsmeðferða á netinu sem skráðar eru í II. viðauka þessarar reglugerðar og málsmeðferða sem kveðið er á um í tilskipunum 2005/36/EB, 2006/123/EB, 2014/24/ESB og 2014/25/ESB skal framkvæmdastjórnin í samstarfi við aðildarríkin koma á fót tæknikerfi til sjálfvirkra skipta á sönnunargögnum („tæknikerfið“) milli lögbærra yfirvalda í mismunandi aðildarríkjum.

2. Gefi lögbær yfirvöld löglega út sönnunargögn sem varða málsmeðferðirnar á netinu sem um getur í 1. mgr., í sínu eigin aðildarríki og á rafrænu formi sem gerir sjálfvirk skipti möguleg, skulu þau einnig gera slík sönnunargögn aðgengileg lögbærum yfirvöldum annarra aðildarríkja á rafrænu formi sem gerir sjálfvirk skipti möguleg.

3. Tæknikerfið skal einkum:
  - a) gera kleift að vinna beiðnir um sönnunargögn, að skýrri ósk notandans,
  - b) gera kleift að vinna beiðnir um aðgang að eða skipti á sönnunargögnum,
  - c) gera kleift að senda sönnunargögn milli lögbærra yfirvalda,
  - d) gera lögbæra yfirvaldinu, sem leggur beiðnina fram, kleift að vinna sönnunargögnin,
  - e) tryggja trúnað og heilleika sönnunargagnanna,
  - f) gera notanda mögulegt að forskoða sönnunargögnin, sem lögbæra yfirvaldið sem leggur fram beiðnina mun nota, og velja hvort halda skuli áfram með skiptin á sönnunargögnunum eða ekki,
  - g) tryggja fullnægjandi stig samvirkni við önnur viðkomandi kerfi,
  - h) tryggja fyllsta öryggi við sendingu og vinnslu á sönnunargögnum,
  - i) ekki vinna sönnunargögn umfram það sem er tæknilega nauðsynlegt vegna skipta á sönnunargögnunum og þá aðeins eins lengi og nauðsynlegt er í þeim tilgangi.
4. Notendum skal ekki skylt að nota tæknikerfið og notkun þess skal einungis heimil að skýrri ósk þeirra nema kveðið sé á um annað samkvæmt lögum Sambandsins eða landslögum. Notendum skal heimilt að leggja fram sönnunargögn á annan hátt en í tæknikerfinu og beint til lögbæra yfirvaldsins sem leggur beiðnina fram.
5. Ekki skal gera kröfu um möguleikann á því að forskoða sönnunargögn, sem um getur í f-lið 3. mgr. þessarar greinar, þegar um er að ræða málsmeðferðir þar sem sjálfvirk skipti á gögnum yfir landamæri án slíkrar forskoðunar eru heimil samkvæmt gildandi lögum Sambandsins eða landslögum. Þessi möguleiki á að forskoða sönnunargögn skal ekki hafa áhrif á skylduna til að veita upplýsingarnar skv. 13. og 14. gr. reglugerðar (ESB) 2016/679.
6. Aðildarríkin skulu samþætta tæknikerfið, starfhæft að fullu, við málsmeðferðirnar sem um getur í 1. málsgrein.
7. Lögbæru yfirvöldin sem bera ábyrgð á málsmeðferðum á netinu sem um getur í 1. málsgrein skulu, að óþvingaðri, sértækri, upplýstri og ótvíræðri ósk hlutadeigandi notanda, fara fram á að fá sönnunargögn beint frá lögbærum útgáfuyfirvöldum þeirra í öðrum aðildarríkjum í gegnum tæknikerfið. Lögbæra útgáfuyfirvaldið sem um getur í 2. málsgrein skal, í samræmi við e-lið 3. mgr., gera slík sönnunargögn aðgengileg í gegnum sama kerfi.
8. Sönnunargögn sem gerð eru aðgengileg lögbæra yfirvaldinu sem leggur fram beiðnina skulu takmarkast við það sem farið hefur verið fram á og skulu einungis notuð af því yfirvaldi að því er varðar málsmeðferðina sem lá til grundvallar skiptunum á sönnunargögnum. Að því er varðar lögbæra yfirvaldið sem leggur fram beiðnina skulu sönnunargögn sem skipt er á í gegnum tæknikerfið teljast ósvikin.
9. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja framkvæmdargerðir til að setja fram þær tækni- og rekstrarforskriftir tæknikerfisins sem eru nauðsynlegar fyrir framkvæmd þessarar greinar eigi síðar en 12. júní 2021. Þessar framkvæmdargerðir skulu samþykktar í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 37. gr.
10. Ákvæði 1.–8. mgr. gilda ekki um málsmeðferðir á vettvangi Sambandsins sem kveða á um annars konar fyrirkomulag til að skiptast á sönnunargögnum nema tæknikerfið, sem nauðsynlegt er til framkvæmdar þessarar greinar, verði felld inn í þessar málsmeðferðir í samræmi við reglur þeirra gerða Sambandsins sem komu þessum málsmeðferðum á fót.
11. Framkvæmdastjórnin og sérhvert aðildarríki skulu bera ábyrgð á þróun, tiltækileika, viðhaldi, eftirliti, vöktun og öryggisstjórnun sinna hluta tæknikerfisins.

15. gr.

### Sannprófun á sönnunargögnum á milli aðildarríkja

Þegar tæknikerfið eða önnur kerfi til skipta eða sannprófunar á sönnunargögnum milli aðildarríkja eru ekki tiltæk eða eiga ekki við eða þegar notandi fer ekki fram á notkun tæknikerfisins skulu lögbær yfirvöld starfa saman í gegnum IM-upplýsingakerfið, ef þörf krefur til að sannprófa sannvottaðan uppruna sönnunargagnanna sem notandi lagði fram rafrænt hjá einu þeirra í tengslum við málsmeðferð á netinu.

### 3. ÞÁTTUR

#### *Gæðakröfur sem tengjast aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum*

##### *16. gr.*

#### **Gæðakröfur sem tengjast aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum**

Lögbæru yfirvöldin og framkvæmdastjórnin skulu, innan valdheimilda hvers um sig, tryggja að aðstoðin og þjónustan til lausnar á vandamálum sem skráð er í III. viðauka og aðstoðin og þjónustan til lausnar á vandamálum sem felld hefur verið inn í gáttina í samræmi við 2., 3. og 4. mgr. 7. gr. uppfylli eftirfarandi gæðakröfur:

- a) þær séu veittar innan hæfilegs tímaramma, með hliðsjón af því hversu flókin beiðnin er,
- b) þegar frestir er framlengdir séu notendur upplýstir fyrir fram um ástæður þess og um nýjan frest sem gefinn er,
- c) þegar greiðslu er krafist fyrir veitingu þjónustu geti notendur greitt öll gjöld á netinu í gegnum greiðsluþjónustu yfir landamæri sem er aðgengileg víða, án mismununar á grundvelli staðfestustaðar greiðsluþjónustuveitandans, útgáfustaðar greiðslumiðilsins eða staðsetningar greiðslureikningsins í Sambandinu.

### 4. ÞÁTTUR

#### *Vöktun á gæðum*

##### *17. gr.*

#### **Vöktun á gæðum**

1. Landsbundnu samræmingaraðilarnir sem um getur í 28. gr. og framkvæmdastjórnin skulu, innan valdheimilda hvers um sig, reglulega vakta að upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónusta til lausnar á vandamálum sem aðgengileg er um gáttina uppfylli gæðakröfurnar sem mælt er fyrir um í 8.–13. og 16. gr. Vöktunin skal framkvæmd á grundvelli þeirra gagna sem safnað er í samræmi við 24. og 25. gr.

2. Ef gæðum upplýsinga, málsmeðferða og aðstoðar eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í 1. mgr., sem lögbær yfirvöld láta í té, fer hnignandi skal framkvæmdastjórnin, að teknu tilliti til þess hversu alvarleg og varanleg hnignunin er, grípa til einnar eða fleiri eftirfarandi ráðstafana:

- a) upplýsa viðkomandi landsbundinn samræmingaraðila og óska eftir úrbótum,
- b) leggja aðgerðir, sem mælt er með til að bæta samræmi við gæðakröfurnar, fram til umræðu í samræmingarhópi gáttarinnar,
- c) senda bréf með tilmælum til hlutaðeigandi aðildarríkis,
- d) aftengja upplýsingarnar, málsmeðferðina, aðstoðina eða þjónustuna til lausnar á vandamálum tímabundið frá gáttinni.

3. Ef aðstoð eða þjónusta til lausnar á vandamálum, sem tenglar eru látnir í té á í samræmi við 3. mgr. 7. gr., er ítrekað í ósamræmi við kröfurnar sem mælt er fyrir um í 11. og 16. gr. eða uppfyllir ekki lengur þarfir notenda samkvæmt gögnum sem safnað er í samræmi við 24. og 25. gr., er framkvæmdastjórninni heimilt, eftir samráð við viðkomandi landsbundinn samræmingaraðila og, ef nauðsyn krefur, við samræmingarhóp gáttarinnar, að aftengja hana frá gáttinni.

### IV. KAFLI

#### **TÆKNILEGAR LAUSNIR**

##### *18. gr.*

#### **Sameiginlegt notendaviðmót**

1. Framkvæmdastjórnin skal, í nánú samstarfi við aðildarríkin, láta í té sameiginlegt notendaviðmót, sem felld er inn í vefgáttina „Þín Evrópa“, til að tryggja eðlilega starfsemi gáttarinnar.

2. Sameiginlega notendaviðmótið skal veita aðgang að upplýsingum, málsmeðferðum og aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum með tenglum á viðeigandi vefsetur eða vefsíður á vettvangi Sambandsins og á landsvísu sem eru í tenglasafninu sem um getur í 19. gr.

3. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu, í samræmi við hlutverk og ábyrgð hvers þeirra um sig, eins og kveðið er á um í 4. gr., tryggja að upplýsingar um reglur og skyldur, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum séu skipulagðar og merktar á þann hátt að auðveldara sé að finna þær í gegnum sameiginlega notendaviðmótið.
4. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að sameiginlega notendaviðmótið uppfylli eftirfarandi gæðakröfur:
  - a) það sé auðvelt í notkun,
  - b) það sé aðgengilegt á netinu í gegnum ýmis rafeindatæki,
  - c) það sé þróað og bestað fyrir mismunandi vefvafra,
  - d) það uppfylli eftirfarandi kröfur um vefaðgengi: um skynjanleika, nothæfi, skiljanleika og traustleika.
5. Framkvæmdastjórnin getur samþykkt framkvæmdargerðir um kröfur um samvirkni til að gera það auðveldara að finna upplýsingar um reglur og skyldur, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum í gegnum sameiginlega notendaviðmótið. Samþykkja skal þessar framkvæmdargerðir í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 37. gr.

19. gr.

#### Tenglasafn

1. Framkvæmdastjórnin skal, í nánú samstarfi við aðildarríkin, koma á fót og viðhalda rafrænu safni tengla á þær upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í 2. mgr. 2. gr. sem gerir kleift að tengja saman slíka þjónustu og sameiginlega notendaviðmótið.
2. Framkvæmdastjórnin skal láta tenglasafninu í té tengla á þær upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem aðgengileg er á vefsíðum sem stjórnað er á vettvangi Sambandsins og skal halda þessum tenglum réttum og uppfærðum.
3. Landsbundnu samræmingaraðilarnir skulu láta tenglasafninu í té tengla á þær upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem aðgengileg er á vefsíðum í umsjón lögbærra yfirvalda, eða einkaaðila eða hálfopinberra aðila eins og um getur í 3. mgr. 7. gr., og skulu halda þessum tenglum réttum og uppfærðum.
4. Þegar það er tæknilega mögulegt má sú útvegum tengla, sem um getur í 3. mgr., fara fram sjálfvirkt milli viðkomandi kerfa aðildarríkjanna og tenglasafnsins.
5. Framkvæmdastjórnin skal gera upplýsingarnar sem eru í tenglasafninu aðgengilegar öllum á opnu og tölvulesanlegu sniði.
6. Framkvæmdastjórnin og landsbundnu samræmingaraðilarnir skulu tryggja að tenglarnir á upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem boðin er um gáttina innihaldi ekki óþarfa tvítekningar og skaranir, að fullu eða að hluta til, sem eru líklegar til að rugla notendur í ríminu.
7. Ef kveðið er á um það í öðrum ákvæðum í lögum Sambandsins að gera upplýsingar sem um getur í 4. gr. aðgengilegar er framkvæmdastjórninni og landsbundnu samræmingaraðilunum heimilt að láta í té tengla á þær upplýsingar í því skyni að fara að kröfum þeirrar greinar.

20. gr.

#### Sameiginleg þjónustuleit

1. Til að auðvelda aðgengi að þeirri aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem skráð er í III. viðauka, eða sem um getur í 2. og 3. mgr. 7. gr., skulu lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin tryggja að notendur geti nálgast hana í gegnum sameiginlega leit að aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum („sameiginlegu þjónustuleitina“) sem er aðgengileg um gáttina.
2. Framkvæmdastjórnin skal þróa og hafa umsjón með sameiginlegu þjónustuleitinni og ákveða uppbyggingu og snið fyrir lýsingar og samskiptaupplýsingar aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum til að sameiginlega þjónustuleitin geti starfað eðlilega.
3. Landsbundnu samræmingaraðilarnir skulu láta framkvæmdastjórninni í té lýsingarnar og samskiptaupplýsingarnar eins og um getur í 2. mgr.

## 21. gr.

**Ábyrgð á upplýsinga- og fjarskiptatækniforritum sem styðja gáttina**

1. Framkvæmdastjórnin skal bera ábyrgð á þróun, tiltækileika, vöktun, uppfærslu, viðhaldi, öryggi og hýsingu eftirfarandi upplýsinga- og fjarskiptatækniforríta og vefsíðna:

- a) vefgáttarinnar Þín Evrópa sem um getur í 1. mgr. 2. gr.,
- b) sameiginlega notendaviðmótsins sem um getur í 1. mgr. 18. gr., þ.m.t. leitarvélur eða sérhvers annars upplýsinga- og fjarskiptatæknitóls sem gerir kleift að leita í vefupplýsingum og -þjónustu,
- c) tenglasafnsins sem um getur í 1. mgr. 19. gr.,
- d) sameiginlegu þjónustuleitarinnar sem um getur í 1. mgr. 20. gr.,
- e) tólanna til endurgjafar notenda sem um getur í 1. mgr. 25. gr. og a-lið 1. mgr. 26. gr.

Framkvæmdastjórnin skal vinna í nánú samstarfi við aðildarríkin að því að þróa upplýsinga- og fjarskiptatækniforritin.

2. Aðildarríkin skulu bera ábyrgð á þróun, tiltækileika, vöktun, uppfærslu, viðhaldi og öryggi upplýsinga- og fjarskiptatækniforríta sem tengjast þeim landsbundnu vefsíðum og vefsetrum sem þau hafa umsjón með og sem eru tengd við sameiginlega notendaviðmótið.

## V. KAFLI

**KYNNINGARSTARF**

## 22. gr.

**Heiti, kennimerki og gæðamerki**

1. Heitið sem gáttin skal vera þekkt undir og kynnt með fyrir almenningi skal vera „Þín Evrópa“.

Kennimerkið sem gáttin skal vera þekkt undir og kynnt með fyrir almenningi skal framkvæmdastjórnin ákveða í nánú samstarfi við samræmingarhóp gáttarinnar eigi síðar en 12. júní 2019.

Kennimerki gáttarinnar og tengill á hana skulu gerð sýnileg og aðgengileg á viðeigandi vefsetrum á vettvangi Sambandsins og á landsvísu sem eru tengd við gáttina.

2. Sem sönnun fyrir fylgni við gæðakröfum sem um getur í 9., 10. og 11. gr. skulu heiti og kennimerki gáttarinnar einnig þjóna sem gæðamerki. Kennimerki gáttarinnar skal þó einungis notað sem gæðamerki á vefsíðum og vefsetrum sem eru í tenglasafninu sem um getur í 19. gr.

## 23. gr.

**Kynningarstarf**

1. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu efla vitund um gáttina og kynna notkun hennar meðal borgara og fyrirtækja og tryggja að gáttin og upplýsingar í henni, málsmeðferðir og aðstoð og þjónusta til lausnar á vandamálum séu sýnileg almenningi og auðfundin með leitarvélum sem eru aðgengilegar almenningi.

2. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu samræma kynningarstarfsemi sína sem um getur í 1. mgr. og vísa til gáttarinnar og nota kennimerki hennar í slíkri starfsemi, ásamt öðrum sérheitum (e. brand names) eins og við á.

3. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu tryggja að auðvelt sé að finna gáttina gegnum tengd vefsetur sem þau bera ábyrgð á og að skýrir tenglar á sameiginlega notendaviðmótið séu aðgengilegir á öllum viðeigandi vefsetrum á vettvangi Sambandsins og á landsbundnum vettvangi.

4. Landsbundnu samræmingaraðilarnir skulu kynna gáttina fyrir lögbærum landsyfirvöldum.



## VI. KAFLI

**ENDURGJÖF FRÁ NOTENDUM OG TÖLFRÆÐILEGUM UPPLÝSINGUM UM NOTENDUR SAFNAÐ**

## 24. gr.

**Tölfræðilegar upplýsingar um notendur**

1. Lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin skulu tryggja að tölfræðilegum upplýsingum sé safnað í tengslum við heimsóknir notenda í gáttina og á þær vefsíður sem gáttin tengist á þann hátt að nafnleynd notenda sé tryggð, í því skyni að bæta virkni gáttarinnar.
2. Lögbær yfirvöld, þeir sem veita aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum eins og um getur í 3. mgr. 7. gr. og framkvæmdastjórnin skulu safna og skiptast á samanteknum upplýsingum um fjölda, uppruna og efni beiðna um aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og svartíma þeirra.
3. Tölfræðilegu upplýsingarnar, sem safnað er í samræmi við 1. og 2. mgr. í tengslum við þær upplýsingar, málsmeðferðir og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem gáttin hefur tengla á, skulu fela í sér eftirfarandi gagnaflokkar:
  - a) gögn sem tengjast fjölda, uppruna og tegund notenda gáttarinnar,
  - b) gögn sem tengjast kjörstillingum og vegferð notenda,
  - c) gögn sem tengjast nothæfi, finnanleika og gæðum upplýsinga, málsmeðferða og aðstoðar og þjónustu til lausnar á vandamálum.

Þessi gögn skulu gerð aðgengileg almenningi á opnu og almennt notuðu tölvulesanlegu sniði.

4. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja framkvæmdargerðir um aðferðina við að safna og skiptast á þeim tölfræðilegu upplýsingum um notendur sem um getur í 1., 2. og 3. mgr. þessarar greinar. Samþykkja skal þessar framkvæmdargerðir í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 37. gr.

## 25. gr.

**Endurgjöf notenda varðandi þjónustu gáttarinnar**

1. Til að safna upplýsingum beint frá notendum um ánægju þeirra með þjónustuna sem veitt er um gáttina og upplýsingarnar sem þar eru gerðar aðgengilegar skal framkvæmdastjórnin láta notendum í té, í gegnum gáttina, notendavænt töl til endurgjafar sem gerir þeim kleift, strax eftir að þeir nota einhverja þá þjónustu sem um getur í 2. mgr. 2. gr., að leggja fram athugasemdir undir nafnleynd um gæði og tiltækileika þjónustunnar sem veitt er um gáttina, upplýsinganna sem þar eru gerðar aðgengilegar og sameiginlega notendaviðmótsins.
2. Lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin skulu tryggja að notendur hafi aðgang að tólinu sem um getur í 1. mgr. á öllum vefsíðum sem eru hluti af gáttinni.
3. Framkvæmdastjórnin, lögbær yfirvöld og landsbundnu samræmingaraðilarinnir skulu hafa beinan aðgang að þeirri endurgjöf notenda sem safnað er gegnum tólið sem um getur í 1. mgr. í þeim tilgangi að bregðast við hvers konar vandamálum sem upp koma.
4. Lögbær yfirvöldum skal ekki vera skylt að veita notendum aðgang að því tóli til endurgjafar notenda sem um getur í 1. mgr. á þeim vefsíðum sínum sem eru hluti af gáttinni ef annað töl til endurgjafar notenda með svipaða virkni og tólið til endurgjafar notenda sem um getur í 1. mgr. er þegar aðgengilegt á vefsíðum þeirra í þeim tilgangi að vakta gæði þjónustu. Lögbær yfirvöld skulu safna þeirri endurgjöf notenda sem móttækin er í gegnum þeirra eigið töl til endurgjafar notenda og deila henni með framkvæmdastjórninni og landsbundnum samræmingaraðilum hinna aðildarríkjanna.
5. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja framkvæmdargerðir þar sem mælt er fyrir um reglur um söfnun og miðlun á endurgjöf frá notendum. Samþykkja skal þessar framkvæmdargerðir í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 37. gr.

## 26. gr.

**Skýrslugjöf um starfsemi innri markaðarins**

1. Framkvæmdastjórnin skal:
  - a) láta notendum gáttarinnar í té notendavænt töl til að gera viðvart um hvers konar hindranir, sem þeir reka sig á við að neyta réttinda sinna á innri markaðinum, og gefa endurgjöf um þær, undir nafnleynd,

- b) safna samanteknum upplýsingum um efni beiðna og svör frá þeirri aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem er hluti af gáttinni.
2. Framkvæmdastjórnin, lögbær yfirvöld og landsbundnu samræmingaraðilarnir skulu hafa beinan aðgang að þeirri endurgjöf sem safnað er í samræmi við a-lið 1. mgr.
3. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin skulu greina og rannsaka þau vandamál sem notendur vekja máls á samkvæmt þessari grein og taka á þeim, eftir því sem unnt er, með öllum tiltækum ráðum.

27. gr.

### Samantektaryfirlit á netinu

Framkvæmdastjórnin skal birta, nafnlaust, samantektaryfirlit á netinu yfir þau vandamál sem upplýsingarnar, sem safnað er í samræmi við 1. mgr. 26. gr., leiða í ljós, helstu tölfraðilegu upplýsingar um notendur sem um getur í 24. gr. og helstu endurgjöf notenda sem um getur í 25. gr.

## VII. KAFLI

### STJÓRNUN GÁTTARINNAR

28. gr.

#### Landsbundnir samræmingaraðilar

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna landsbundinn samræmingaraðila. Til viðbótar við skyldur sínar í samræmi við 7., 17., 19., 20., 23. og 25. gr. skulu landsbundnu samræmingaraðilarnir:
- a) vera tengiliður fyrir stjórnvöld hvers þeirra um sig vegna allra mála sem tengjast gáttinni,
  - b) stuðla að því að lögbær yfirvöld hvers þeirra um sig beiti 9.–16. gr. með samræmdum hætti,
  - c) tryggja að tilmælin sem um getur í c-lið 2. mgr. 17. gr. séu framkvæmd á tilhlýðilegan hátt.
2. Hvert aðildarríki getur, í samræmi við innra stjórnskipulag sitt, tilnefnt einn eða fleiri samræmingaraðila til þess að sinna verkefnum sem eru tilgreind í 1. mgr. Einn landsbundinn samræmingaraðili fyrir hvert aðildarríki skal bera ábyrgð á samskiptum við framkvæmdastjórnina að því er varðar öll mál sem tengjast gáttinni.
3. Hvert aðildarríki skal upplýsa hin aðildarríkin og framkvæmdastjórnina um heiti og samskiptaupplýsingar landsbundins samræmingaraðila síns.

29. gr.

#### Samræmingarhópur

Samræmingarhópi er hér með komið á fót („samræmingarhópi gáttarinnar“). Hann skal skipaður einum landsbundnum samræmingaraðila frá hverju aðildarríki og vera undir formennsku fulltrúa framkvæmdastjórnarinnar. Hópurinn skal setja sér starfsreglur. Framkvæmdastjórnin skal annast skrifstofuhald.

30. gr.

#### Verkefni samræmingarhóps gáttarinnar

1. Samræmingarhópur gáttarinnar skal styðja við framkvæmd þessarar reglugerðar. Einkum skal hann:
- a) auðvelda miðlun og reglulega uppfærslu bestu starfsvenja,
  - b) hvetja til þess að teknar verði upp málsmeðferðir sem eru að fullu á netinu, umfram þær sem skráðar eru í II. viðauka við þessa reglugerð, auk leiða til sannvottunar, auðkenningar og undirskriftar á netinu, einkum þeirra sem kveðið er á um í reglugerð (ESB) nr. 910/2014,
  - c) ræða hvernig bæta má notendavæna framsetningu upplýsinga á þeim sviðum sem talin eru upp í I. viðauka, einkum á grundvelli þeirra gagna sem safnað er í samræmi við 24. og 25. gr.,
  - d) aðstoða framkvæmdastjórnina við þróun sameiginlegra upplýsinga- og fjarskiptatæknilausna sem styðja gáttina,
  - e) ræða drög að árlegri starfsáætlun,
  - f) aðstoða framkvæmdastjórnina við að vakta framkvæmd árlegru starfsáætlunarinnar,

- g) ræða viðbótarupplýsingar, sem veittar eru í samræmi við 5. gr., í því skyni að hvetja önnur aðildarríki til að veita sambærilegar upplýsingar, þar sem þær gætu gagnast notendum,
  - h) aðstoða framkvæmdastjórnina við að vakta að farið sé að kröfunum sem settar eru fram í 8.–16. gr., í samræmi við 17. gr.,
  - i) upplýsa um framkvæmd 1. mgr. 6. gr.,
  - j) ræða og mæla með aðgerðum við lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnina með það fyrir augum að forðast eða fjarlægja óþarfa tvítekningu þeirrar þjónustu sem aðgengileg er um gáttina,
  - k) láta í té álit á málsmeðferðum eða ráðstöfunum til að taka með skilvirkum hætti á hvers konar vandamálum varðandi gæði þjónustu, sem notendur hafa vakið máls á, eða tillögur til úrbóta á þeim,
  - l) ræða beitingu meginreglnanna um innbyggt öryggi og innbyggða friðhelgi í tengslum við þessa reglugerð,
  - m) ræða málefni sem tengjast söfnun á endurgjöf frá notendum og tölfræðilegum upplýsingum um notendur sem um getur í 24. og 25. gr., þannig að stöðugt sé verið að endurbæta þjónustuna sem boðin er á vettvangi Sambandsins og á landsbundnum vettvangi,
  - n) ræða málefni sem tengjast gæðakröfum vegna þjónustunnar sem boðin er um gáttina,
  - o) miðla bestu starfsvenjum og aðstoða framkvæmdastjórnina við skipulagningu, uppbyggingu og framsetningu þjónustu sem um getur í 2. mgr. 2. gr., til að sameiginlega notendaviðmótið geti starfað eðlilega,
  - p) auðvelda þróun og framkvæmd samræmda kynningarstarfsins,
  - q) starfa með stjórnunarstofnunum eða netum upplýsingaþjónustu og aðstoðar eða þjónustu til lausnar á vandamálum,
  - r) leiðbeina um það eða þau opinberu tungumál Sambandsins til viðbótar sem lögbær yfirvöld skulu nota í samræmi við 9. gr. (2. mgr.), 10. gr. (4. mgr.), 11. gr. (2. mgr.) og 13. gr. (a-lið 2. mgr.).
2. Framkvæmdastjórninni er heimilt að ráðfæra sig við samræmingarhóp gáttarinnar um hvert það málefni sem varðar beitingu þessarar reglugerðar.

31. gr.

### Árleg starfsáætlun

1. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja árlega starfsáætlun, þar sem einkum skal tilgreina:
  - a) aðgerðir til að bæta framsetningu sértækra upplýsinga á þeim sviðum sem talin eru upp í I. viðauka og aðgerðir til að auðvelda tímanlega framkvæmd lögbærra yfirvalda á öllum stigum, þ.m.t. á vettvangi sveitarfélaga, á þeirri kröfu að veita upplýsingar,
  - b) aðgerðir til að auðvelda að farið sé að ákvæðum 6. og 13. gr.,
  - c) aðgerðir sem eru nauðsynlegar til að tryggja samræmda fylgni við kröfurnar sem settar eru fram í 9.–12. gr.,
  - d) starfsemi sem tengist kynningu á gáttinni í samræmi við 23. gr.
2. Þegar framkvæmdastjórnin undirbýr drög að árlegri starfsáætlun skal hún hafa hliðsjón af tölfræðilegum upplýsingum um notendur og endurgjöf sem safnað er í samræmi við 24. og 25. gr. og hvers konar tillögum aðildarríkjanna. Áður en þau eru samþykkt skal framkvæmdastjórnin leggja drögin að árlegri starfsáætlun fyrir samræmingarhóp gáttarinnar til umræðu.

VIII. KAFLI

### LOKAÁKVÆÐI

32. gr.

### Kostnaður

1. Fjárlög Evrópusambandsins skulu standa straum af kostnaði við:
  - a) þróun og viðhald upplýsinga- og fjarskiptatæknitóla sem styðja framkvæmd þessarar reglugerðar á vettvangi Sambandsins,

- b) kynningu á gáttinni á vettvangi Sambandsins,
- c) þýðingu á upplýsingum, útskýringum og leiðbeiningum í samræmi við 12. gr., upp að tilteknu hámarks magni á ári fyrir hvert aðildarríki, með fyrirvara um hugsanlega endurúthlutun þegar það er nauðsynlegt til að nýta megi að fullu tiltækar fjárveitingar.
2. Fjárlög hvers aðildarríkis um sig skulu bera kostnað sem tengist landsbundnum vefgáttum, upplýsingavettvöngum, aðstoðarþjónustu og málsmeðferðum sem komið er á fót á vettvangi aðildarríkis, nema kveðið sé á um annað í löggjöf Sambandsins.

33. gr.

### Vernd persónuupplýsinga

Vinnsla lögbærra yfirvalda á persónuupplýsingum innan ramma þessarar reglugerðar skal vera í samræmi við reglugerð (ESB) 2016/679. Vinnsla framkvæmdastjórnarinnar á persónuupplýsingum innan ramma þessarar reglugerðar skal vera í samræmi við reglugerð (ESB) 2018/1725.

34. gr.

### Samstarf við önnur upplýsinga- og aðstoðarnet

1. Að höfðu samráði við aðildarríkin skal framkvæmdastjórnin ákveða hvaða fyrirleggjandi óformlega fyrirkomulag stjórnarhátta fyrir hverja þá aðstoð eða þjónustu til lausnar á vandamálum sem skráð er í III. viðauka eða hvert þeirra upplýsingasviða sem falla undir I. viðauka skuli vera á ábyrgð samræmingarhóps gáttarinnar.
2. Ef upplýsinga- og aðstoðarþjónusta eða -net hafa verið sett á fót með lagalega bindandi gerð Sambandsins vegna einhvers þeirra upplýsingasviða sem falla undir I. viðauka skal framkvæmdastjórnin samræma starf samræmingarhóps gáttarinnar og stjórnunarstofnana slíkrar þjónustu eða neta í því skyni að ná fram samlegðaráhrifum og forðast tvítekingar.

35. gr.

### Upplýsingakerfi fyrir innri markaðinn

1. Upplýsingakerfið fyrir innri markaðinn (IM-upplýsingakerfið) sem komið var á fót með reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 skal notað að því er varðar og í samræmi við 4. mgr. 6. gr. og 15. gr.
2. Framkvæmdastjórnin getur ákveðið að nota IM-upplýsingakerfið sem rafræna tenglasafnið sem um getur í 1. mgr. 19. gr.

36. gr.

### Skýrslugjöf og endurskoðun

Eigi síðar en 12. desember 2022 og á tveggja ára fresti eftir það skal framkvæmdastjórnin endurskoða beitingu þessarar reglugerðar og leggja fyrir Evrópuþingið og ráðið matsskýrslu um starfsemi gáttarinnar og starfsemi innri markaðarins á grundvelli þeirra tölfræðilegu upplýsinga og endurgjafar sem safnað er í samræmi við 24., 25. og 26. gr. Við endurskoðunina skal einkum meta gildissvið 14. gr. að teknu tilliti til þróunar á sviði tæknimála, markaðsmála og löggjafar að því er varðar skipti á sönnunargögnum milli lögbærra yfirvalda.

37. gr.

### Nefndarmeðferð

1. Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar nefndar. Þessi nefnd skal vera nefnd í skilningi reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.
2. Þegar vísað er til þessarar málsgreinar gilda ákvæði 5. gr. reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

38. gr.

### Breyting á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012

Reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 er breytt sem hér segir:

- 1) Í stað 1. gr. kemur eftirfarandi:

„1. gr.

### Efni

Í þessari reglugerð er mælt fyrir um reglur um notkun upplýsingakerfis fyrir innri markaðinn (hér á eftir nefnt „IM-upplýsingakerfið“) í samvinnu á sviði stjórnsýslu milli aðila að IM-upplýsingakerfinu, þ.m.t. vinnslu persónuupplýsinga.“

## 2) Í stað 1. mgr. 3. gr. kemur eftirfarandi:

„1. IM-upplýsingakerfið skal notað fyrir skipti á upplýsingum, þ.m.t. persónuupplýsingum, milli aðila að IM-upplýsingakerfinu og fyrir vinnslu þeirra upplýsinga að því er varðar annað hvort af eftirfarandi:

- a) samvinnu á sviði stjórnsýslu sem krafist er í samræmi við gerðirnar sem tilgreindar eru í viðaukanum,
- b) samvinnu á sviði stjórnsýslu sem tilraunaverkefni, sem framkvæmt er í samræmi við 4. gr.“

## 3) Annarri málsgrein 5. gr. er breytt sem hér segir:

## a) Í stað a-liðar kemur eftirfarandi:

„a) „IM-upplýsingakerfið“: rafrænt tól sem framkvæmdastjórnin lætur í té til að auðvelda samvinnu á sviði stjórnsýslu milli aðila að IM-upplýsingakerfinu.“

## b) Í stað b-liðar kemur eftirfarandi:

„b) „samvinna á sviði stjórnsýslu“: samstarf milli aðila að IM-upplýsingakerfinu með skiptum á upplýsingum og vinnslu þeirra með bætta beitingu löggjafar Sambandsins fyrir augum.“

## c) Í stað g-liðar kemur eftirfarandi:

„g) „aðilar að IM-upplýsingakerfinu“: lögbær yfirvöld, samræmingaraðilar fyrir IM-upplýsingakerfið, framkvæmdastjórnin og stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins.“

## 4) Eftirfarandi liður bætist við í 1. mgr. 8. gr.:

„f) að tryggja samræmingu við stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins og veita þeim aðgang að IM-upplýsingakerfinu.“

## 5) Í stað 4. mgr. 9. gr. kemur eftirfarandi:

„4. Aðildarríkin, framkvæmdastjórnin og stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins skulu koma á viðeigandi úrræðum til að tryggja að notendum IM-upplýsingakerfisins sé aðeins heimill aðgangur að persónuupplýsingum, sem unnið er með í IM-upplýsingakerfinu, á grundvelli meginreglunnar um þörf á vitneskju og á því sviði eða sviðum innri markaðarins sem þeim var veittur aðgangsréttur að í samræmi við 3. mgr.“

## 6) Ákvæðum 21. gr. er breytt sem hér segir:

## a) Í stað 2. mgr. kemur eftirfarandi:

„2. Evrópska persónuverndarstofnunin skal bera ábyrgð á því að vakta og tryggja beitingu þessarar reglugerðar þegar framkvæmdastjórnin eða stofnanir, skrifstofur og fagstofnanir Sambandsins vinna persónuupplýsingar sem aðilar að IM-upplýsingakerfinu. Þær skyldur og heimildir, sem um getur í 57. og 58. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1725 (\*), gilda til samræmis við það.

---

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1725 frá 23. október 2018 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu stofnana, aðila, skrifstofa og sérstofnana Sambandsins á persónuupplýsingum og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 45/2001 og ákvörðunar nr. 1247/2002/EB (Stjtið. ESB L 295, 21.11.2018, bls. 39).“

## b) Í stað 3. mgr. kemur eftirfarandi:

„3. Landsbundnar eftirlitsstofnanir og Evrópska persónuverndarstofnunin skulu, hvor á sínu valdsviði, starfa saman að því að tryggja samræmt eftirlit með IM-upplýsingakerfinu og notkun aðila að IM-upplýsingakerfinu á því í samræmi við 62. gr. reglugerðar (ESB) 2018/1725.“

## c) Ákvæði 4. mgr. falla brott.

## 7) Í 29. gr. fellur 1. mgr. brott.

## 8) Eftirfarandi liðir bætast við í viðauka:

„11. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (\*): Ákvæði 56. gr., 60.–66. gr. og 70. gr. (1. mgr.).“

12. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1725 frá 2. október 2018 um að koma á sameiginlegri stafrænni gátt til að veita aðgang að upplýsingum, málsmeðferðarreglum og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 (\*\*): Ákvæði 6. gr. (4. mgr.), 15. og 19. gr.

(\*) Stjtið. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1.

(\*\*) Stjtið. ESB L 295, 21.11.2018, bls. 39<sup>cc</sup>.

39. gr.

#### Gildistaka

Reglugerð þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

Ákvæði 2. gr., 4. gr., 7.–12. gr., 16. gr., 17. gr., 18. gr. (1.–4. mgr.), 19. gr., 20. gr., 24. gr. (1., 2. og 3. mgr.), 25. gr. (1.–4. mgr.), 26. gr. og 27. gr. skulu koma til framkvæmda frá og með 12. desember 2020.

Ákvæði 6. gr., 13. gr., 14. gr. (1.–8. mgr. og 10. mgr.) og 15. gr. skulu koma til framkvæmda frá og með 12. desember 2023.

Þrátt fyrir daginn þegar ákvæði 2., 9., 10. og 11. gr. koma til framkvæmda skulu stjórnvöld sveitarfélaga gera þær upplýsingar, útskýringar og leiðbeiningar sem um getur í þessum greinum aðgengilegar eigi síðar en 12. desember 2022.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 2. október 2018.

*Fyrir hönd Evrópuþingsins,*

A. TAJANI

*forseti.*

*Fyrir hönd ráðsins,*

J. BOGNER-STRAUSS

*forseti.*

## I. VIÐAUKI

**Skrá yfir upplýsingasvið, sem varða borgara og fyrirtæki sem neyta réttinda sinna á innri markaðinum, sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr.**

Upplýsingasvið sem tengjast borgurunum:

Svið	UPPLÝSINGAR VARÐANDI RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR SEM LEIÐIR AF LÖGUM SAMBANDSINS OG LANDSLÖGUM
A. Ferðir innan Sambandsins	<ol style="list-style-type: none"> <li>skilríki sem borgarar Sambandsins, aðstandendur þeirra sem eru ekki borgarar Sambandsins, ólögráða börn sem ferðast ein og borgarar frá ríkjum utan Sambandsins þurfa að hafa þegar ferðast er yfir landamæri innan Sambandsins (kennivottorð, vegabréfsáritun, vegabréf)</li> <li>réttindi og skyldur þeirra sem ferðast með flugvél, lest, skipi eða hópbifreið, innan Sambandsins og frá því, og ferðamanna sem kaupa pakkaferðir eða samtengda ferðatilhögun</li> <li>aðstoð á ferðalögum, innan Sambandsins og frá því, ef um hreyfihömlun er að ræða</li> <li>flutningur á dýrum, plöntum, áfengi, tóbaki, sígarettum og öðrum vörum þegar ferðast er innan Sambandsins</li> <li>símtöl og sending og móttaka rafrænna boða og rafrænna gagna innan Sambandsins</li> </ol>
B. Atvinna og starfslok innan Sambandsins	<ol style="list-style-type: none"> <li>að leita að atvinnu í öðru aðildarríki</li> <li>að taka við starfi í öðru aðildarríki</li> <li>viðurkenning á menntun og hæfi til starfa í öðru aðildarríki</li> <li>skattlagning í öðru aðildarríki</li> <li>reglur um ábyrgðartryggingu og skyldutryggingu í tengslum við búsetu eða atvinnu í öðru aðildarríki</li> <li>ráðningarskilmálar og -skilyrði, þ.m.t. fyrir útsent launafólk, eins og mælt er fyrir um í lögum eða lagagerningum (þ.m.t. upplýsingar um vinnustundir, launað orlof, orlofsrétt, réttindi og skyldur að því er varðar yfirvinnu, heilbrigðiseftirlit, uppsögn samninga, brottvikningu og uppsagnir)</li> <li>jöfn meðferð (reglur sem banna mismunun á vinnustað, reglur um sömu laun fyrir karla og konur og um sömu laun fyrir starfsmenn með tímabundna eða ótímabundna ráðningarsamninga)</li> <li>skyldur varðandi heilbrigði og öryggi í tengslum við mismunandi tegundir starfsemi</li> <li>réttindi og skyldur varðandi almannatryggingar í Sambandinu, þ.m.t. sem tengjast töku lífeyris</li> </ol>
C. Ökutæki í Sambandinu	<ol style="list-style-type: none"> <li>að fara með vélknúið ökutæki tímabundið eða varanlega til annars aðildarríkis</li> <li>að afla sér og endurnýja ökuskírteini</li> <li>að afla skyldubundinnar tryggingar fyrir vélknúið ökutæki</li> <li>að kaupa og selja vélknúið ökutæki í öðru aðildarríki</li> <li>landsbundnar umferðarreglur og kröfur til ökumanna, þ.m.t. almennar reglur um notkun innlendra vegagrunnvirkja: gjöld sem miðast við tíma (gjaldmiða), gjöld sem miðast við vegalengd (vegatolla), losunarlímmiða</li> </ol>

Svið	UPPLÝSINGAR VARÐANDI RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR SEM LEIÐIR AF LÖGUM SAMBANDSINS OG LANDSLÖGUM
D. Búseta í öðru aðildarríki	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. að flytja tímabundið eða varanlega til annars aðildarríkis</li> <li>2. að kaupa og selja fasteign, þ.m.t. hvers konar skilyrði og skyldur sem tengjast skattlagningu, eignarhaldi eða notkun slíkrar eignar, þ.m.t. notkun hennar sem aukahúsnæðis</li> <li>3. að taka þátt í sveitarstjórnarkosningum og kosningum til Evrópuþingsins</li> <li>4. kröfur um dvalarskírteini fyrir borgara Sambandsins og aðstandendur þeirra, þ.m.t. aðstandendur sem eru ekki borgarar Sambandsins</li> <li>5. skilyrði sem gilda um það að veita þegnum annars aðildarríkis ríkisborgararétt</li> <li>6. reglur sem gilda ef um er að ræða dauðsfall, þ.m.t. reglur um heimsendingu jarðneskra leifa til annars aðildarríkis</li> </ol>
E. Menntun eða starfsþjálfun í öðru aðildarríki	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. menntakerfi í öðru aðildarríki, þ.m.t. kennsla og umönnun barna á leikskólastigi, menntun á grunnskóla- og framhaldsskólastigi, æðri menntun og fullorðinsfræðsla</li> <li>2. sjálfboðaliðastörf í öðru aðildarríki</li> <li>3. starfsþjálfun í öðru aðildarríki</li> <li>4. að stunda rannsóknir í öðru aðildarríki sem hluta námsleiðar</li> </ol>
F. Heilbrigðisþjónusta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. að fá lækni meðferð í öðru aðildarríki</li> <li>2. að kaupa lyfseðilsskyld lyf í öðru aðildarríki en þar sem lyfseðillinn var gefinn út, á netinu eða í eigin persónu</li> <li>3. reglur um sjúkratryggingar sem gilda um dvöl til lengri eða skemmri tíma í öðru aðildarríki, m.a. hvernig sækja eigi um evrópskt sjúkratryggingarkort</li> <li>4. almennar upplýsingar um rétt til aðgangs að eða skyldur til að taka þátt í tiltækum opinberum forvarnaráðstöfunum í heilbrigðisþjónustu</li> <li>5. þjónusta sem er veitt gegnum landsbundin neyðarnúmer, m.a. númerin „112“ og „116“</li> <li>6. réttindi og skilyrði varðandi það að flytjast á dvalarheimili</li> </ol>
G. Réttindi borgara og fjölskyldna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. fæðing, forsjá ólögráða barna, foreldraábyrgð, reglur um staðgöngumæðrun og ættleiðingu, þ.m.t. ættleiðingu stjúpbarns, framfærsluskyldur með tilliti til barna í fjölskylduaðstæðum sem ná yfir landamæri</li> <li>2. sambúð pars af mismunandi þjóðernum, þ.m.t. sambúð einstaklinga af sama kyni (hjúnaband, skráð sambúð, skilnaður að borði og sæng, hjónaskilnaður, eignarréttur hjóna, réttindi sambýlisfólks)</li> <li>3. reglur um viðurkenningu á kyni</li> <li>4. réttindi og skyldur í tengslum við löggarf í öðru aðildarríki, þ.m.t. skattareglur</li> <li>5. réttindi og reglur sem gilda ef foreldri nemur barn á brott yfir landamæri</li> </ol>



Svið	UPPLÝSINGAR VARÐANDI RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR SEM LEIÐIR AF LÖGUM SAMBANDSINS OG LANDSLÖGUM
H. Réttindi neytenda	<ol style="list-style-type: none"> <li>að kaupa vörur, stafrænt efni eða þjónustu (þ.m.t. fjármálaþjónustu) frá öðru aðildarríki, á netinu eða í eigin persónu</li> <li>að eiga bankareikning í öðru aðildarríki</li> <li>tenging við þjónustufyrirtæki, s.s. gas, rafmagn, vatn, förgun húsasorps, fjarskipti og netið</li> <li>greiðslur, þ.m.t. millifærslur fjármuna, tafir á greiðslum yfir landamæri</li> <li>réttindi neytenda og ábyrgðir í tengslum við kaup á vörum og þjónustu, þ.m.t. málsmeðferðir fyrir lausn deilumála á sviði neytendamála og bætur</li> <li>öryggi neysluvara</li> <li>að leigja vélknúid ökutæki</li> </ol>
I. Vernd persónuupplýsinga	<ol style="list-style-type: none"> <li>að neyta réttinda skráðra aðila í tengslum við vernd persónuupplýsinga</li> </ol>

Upplýsingasvið sem tengjast fyrirtækjum:

Svið	UPPLÝSINGAR UM RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR
J. Að stofna, reka og loka fyrirtæki	<ol style="list-style-type: none"> <li>að skrá, breyta félagsformi eða loka fyrirtæki (málsmeðferðir við skráningu og félagsform fyrir rekstur)</li> <li>að flytja fyrirtæki til annars aðildarríkis</li> <li>hugverkaréttur (að sækja um einkaleyfi, skrá vörumerki, teikningu eða hönnun, fá leyfi til eftirgerðar)</li> <li>sanngirni og gagnsæi í viðskiptaháttum, þ.m.t. réttindi neytenda og ábyrgðir í tengslum við sölu á vörum og þjónustu</li> <li>að bjóða greiðslufyrirkomulag yfir landamæri á netinu þegar seldar eru vörur og þjónusta á netinu</li> <li>réttindi og skyldur samkvæmt samningarétti, þ.m.t. dráttarvextir</li> <li>ógjaldfærimeðferð og skiptameðferð félaga</li> <li>greiðsluvátrygging</li> <li>samruni félaga eða sala fyrirtækis</li> <li>einkaréttarleg ábyrgð stjórnarmanna í félagi</li> <li>reglur og skyldur varðandi vinnslu persónuupplýsinga</li> </ol>

Svið	UPPLÝSINGAR UM RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR
K. Starfsfólk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ráðningarskilmálar sem mælt er fyrir um í lögum eða lagagerningum (þ.m.t. vinnustundir, launað orlof, orlofsréttur, réttindi og skyldur að því er varðar yfirvinnu, heilbrigðiseftirlit, uppsögn samninga, brottvikningar og uppsagnir)</li> <li>2. réttindi og skyldur varðandi almannatryggingar í Sambandinu (að skrá sig sem vinnuveitanda, skrá starfsmenn, tilkynna um sammingslok starfsmanns, greiða framlög til félagslegra kerfa, réttindi og skyldur sem tengjast lífeyri)</li> <li>3. atvinna launafólks í öðrum aðildarríkjum (útsending starfsmanna, reglur um frelsi til að veita þjónustu, kröfur um búsetu starfsmanna)</li> <li>4. jöfn meðferð (reglur sem banna mismunun á vinnustað, reglur um sömu laun fyrir karla og konur og sömu laun fyrir starfsmenn með tímabundna eða ótímabundna ráðningarsamninga)</li> <li>5. reglur um fulltrúa starfsfólks</li> </ol>
L. Skattar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. virðisaukaskattur: upplýsingar um almennar reglur, hlutföll og undanþágur, skráningu og greiðslu virðisaukaskatts, að fá endurgreiðslu</li> <li>2. vörugjöld: upplýsingar um almennar reglur, hlutföll og undanþágur, skráningu vegna vörugjalds og greiðslu vörugjalds, að fá endurgreiðslu</li> <li>3. innflutningstollar og aðrir skattar og gjöld sem innheimt eru af innflutningi</li> <li>4. tollferli við innflutning og útflutning samkvæmt tollalögum Sambandsins</li> <li>5. aðrir skattar: greiðsla, hlutföll, skattskil</li> </ol>
M. Vörur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. að fá CE-merki</li> <li>2. reglur og kröfur varðandi framleiðsluvörur</li> <li>3. að finna gildandi staðla, tækniforskriftir og fá framleiðsluvörur vottaðar</li> <li>4. gagnkvæm viðurkenning á framleiðsluvörum sem falla ekki undir forskriftir Sambandsins</li> <li>5. kröfur að því er varðar flokkun, merkingu og þökkun hættulegra íðefna</li> <li>6. fjarsala/sala utan fastrar starfsstöðvar: upplýsingar sem veita á viðskiptavinum fyrir fram, skrifleg staðfesting á samningi, að falla frá samningi, afhending vara, aðrar sérstakar skyldur</li> <li>7. gallaðar vörur: réttindi neytenda og ábyrgðir, ábyrgð eftir sölu, leiðir tjónþola til úrlausna</li> <li>8. vottun, merkimiðar (umhverfisstjórnunarkerfi ESB, orkumerkimiðar, visthönnun, umhverfismerki ESB)</li> <li>9. endurvinnsla og meðhöndlun úrgangs</li> </ol>
N. Þjónusta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. að afla sér skírteina, heimilda eða leyfa með það fyrir augum að stofna og reka fyrirtæki</li> <li>2. að tilkynna yfirvöldum um starfsemi sem nær yfir landamæri</li> <li>3. viðurkenning á faglegri menntun og hæfi, þ.m.t. starfsmenntun og þjálfun</li> </ol>

Svið	UPPLÝSINGAR UM RÉTTINDI, SKYLDUR OG REGLUR
O. Að fjármagna fyrirtæki	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="560 277 1417 353">1. að fá aðgang að fjármagni á vettvangi Sambandsins, þ.m.t. fjármögnunaráætlunum Sambandsins og fyrirtækjastyrkjum</li><li data-bbox="560 360 1417 398">2. að fá aðgang að fjármagni á landsbundnum vettvangi</li><li data-bbox="560 405 1417 488">3. framtaksverkefni sem er beint til frumkvöðla (skipti sem eru skipulögð fyrir nýja frumkvöðla, leiðbeinendaáætlanir o.s.frv.)</li></ol>
P. Opinberir samningar	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="560 495 1417 533">1. að taka þátt í opinberum útboðum: reglur og málsmeðferðir</li><li data-bbox="560 539 1417 577">2. að leggja fram tilboð á netinu sem svar við opinberu útboði</li><li data-bbox="560 584 1417 645">3. að tilkynna um misfellur í tengslum við útboðsferli</li></ol>
Q. Heilbrigði og öryggi á vinnustað	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="560 651 1417 734">1. skyldur varðandi heilbrigði og öryggi í tengslum við mismunandi tegundir starfsemi, þ.m.t. forvarnir gegn áhættu, upplýsingar og þjálfun</li></ol>

## II. VIÐAUKI

## Málsmeðferðir sem um getur í 1. mgr. 6. gr.

Viðburðir í lífi fólks	Málsmeðferðir	Vænt niðurstaða, með fyrirvara um mat lögbærs yfirvalds á umsókninni í samræmi við landslög, þar sem við á
Fæðing	Að óska eftir sönnun fyrir skráningu fæðingar	Sönnun fyrir skráningu fæðingar eða fæðingarvottorð
Búseta	Að óska eftir sönnun fyrir búsetu	Staðfesting á skráningu núverandi heimilisfangs
Að stunda nám	Að sækja um fjármögnun náms á háskólastigi, s.s. námsstyrki og námslán, hjá opinberum aðila eða stofnun	Ákvörðun varðandi fjármögnunarumsóknina eða staðfesting á móttöku
	Að leggja fram upphaflega umsókn um inngöngu í opinbera menntastofnun á háskólastigi	Staðfesting á móttöku umsóknar
	Að óska eftir viðurkenningu á háskólaprófskírteinum, vottorðum eða annarri staðfestingu á námi eða námskeiðum	Ákvörðun varðandi beiðnina um viðurkenningu
Að vinna	Beiðni um ákvörðun um hvaða löggjöf skuli beita, í samræmi við II. bálk reglugerðar (EB) nr. 883/2004 (1)	Ákvörðun um hvaða löggjöf gildir
	Að tilkynna um breytingar á persónulegum eða atvinnutengdum aðstæðum einstaklings sem fær almannatryggingabætur, sem skipta máli fyrir slíkar bætur	Staðfesting á móttöku tilkynningar um slíkar breytingar
	Umsókn um evrópskt sjúkratryggingarkort	Evrópskt sjúkratryggingarkort
	Að leggja fram skattframtal	Staðfesting á móttöku skattframtals
Að flytja	Að skrá breytingu á heimilisfangi	Staðfesting á afskráningu fyrra heimilisfangs og skráningu nýja heimilisfangsins
	Að skrá vélknúð ökutæki sem er upprunnið í eða þegar skráð í aðildarríki, samkvæmt stöðluðum verklagsreglum (2)	Sönnun fyrir skráningu vélknúins ökutækis
	Að afla sér sjálflímandi miða fyrir notkun landsbundinna vegagrunnvirkja: gjöld sem miðast við tíma (gjaldmiðar), gjöld sem miðast við vegalengd (vegatollar), sem opinber aðili eða stofnun gefur út	Móttaka vegatollslímmiða eða gjaldmiða eða annarrar sönnunar fyrir greiðslu
	Að afla sér losunarlímmiða sem opinber aðili eða stofnun gefur út	Móttaka losunarlímmiða eða annarrar sönnunar fyrir greiðslu

Viðburðir í lífi fólks	Málsmeðferðir	Vænt niðurstaða, með fyrirvara um mat lögbærs yfirvalds á umsókninni í samræmi við landslög, þar sem við á
Að fara á eftirlaun	Að gera kröfu um lífeyri og bætur sem eru veittar fyrir lögbundinn lífeyrisaldur úr skyldubundnum lífeyriskerfum	Staðfesting á móttöku kröfunnar eða ákvörðun varðandi kröfu um lífeyri eða bætur sem eru veittar fyrir lögbundinn lífeyrisaldur
	Að óska eftir upplýsingum um gögn tengd lífeyri úr skyldubundnum lífeyriskerfum	Yfirlýsing um persónubundnar lífeyrisupplýsingar
Að stofna, reka og loka fyrirtæki	Tilkynning um atvinnustarfsemi, leyfi til að stunda atvinnustarfsemi, breytingar á atvinnustarfsemi og lok atvinnustarfsemi sem fela ekki í sér ógjaldfærimeðferð eða skiptameðferð, að undanskilinni upphaflegri skráningu atvinnustarfsemi í fyrirtækjaskrá og að undanskilinni málsmeðferð varðandi stofnun eða síðari framlagningu gagna af hálfu félaga eða fyrirtækja í skilningi annarrar málsgreinar 54. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins	Staðfesting á móttöku tilkynningar eða breytingar eða á móttöku beiðni um leyfi til atvinnustarfsemi
	Skráning vinnuveitanda (einstaklings) í skyldubundin lífeyris- og tryggingakerfi	Staðfesting á skráningu eða skráningarnúmer almannatrygginga
	Skráning starfsmanna í skyldubundin lífeyris- og tryggingakerfi	Staðfesting á skráningu eða skráningarnúmer almannatrygginga
	Að leggja fram skattframtal fyrirtækis	Staðfesting á móttöku skattframtalsins
	Tilkynning til almannatryggingakerfa um lok samnings við starfsmann, að undanskildum málsmeðferðum vegna hópuþsagnar starfsmannasamninga	Staðfesting á móttöku tilkynningarinnar
	Greiðsla framlaga til félagslegra kerfa vegna starfsmanna	Kvittun eða annað form staðfestingar á greiðslu framlaga til félagslegra kerfa vegna starfsmanna

(<sup>1</sup>) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 883/2004 frá 29. apríl 2004 um samræmingu almannatryggingakerfa (Stjútíð. ESB L 166, 30.4.2004, bls. 1).

(<sup>2</sup>) Þetta nær yfir eftirfarandi ökutæki: a) öll vélknúin ökutæki eða eftirvagna eins og um getur í 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2007/46/EB (Stjútíð. ESB L 263, 9.10.2007, bls. 1); og b) öll vélknúin ökutæki á tveimur eða þremur hjólum, hvort sem um er að ræða tvöföld hjól eða annars konar, sem ætluð eru til notkunar á vegum, eins og um getur í 1. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 168/2013 (Stjútíð. ESB L 60, 2.3.2013, bls. 52).

## III. VIÐAUKI

**Skrá yfir þá aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum sem um getur í c-lið 2. mgr. 2. gr.**

- 1) Upplýsinga- og þjónustumiðstöðvar <sup>(1)</sup>
- 2) Vörutengiliðir <sup>(2)</sup>
- 3) Vörutengiliðir fyrir byggingariðnaðinn <sup>(3)</sup>
- 4) Landsbundnar aðstoðarmiðstöðvar á sviði faglegrar menntunar og hæfis <sup>(4)</sup>
- 5) Landsbundnir tengiliðir fyrir heilbrigðisþjónustu yfir landamæri <sup>(5)</sup>
- 6) Vinnumiðlunarnet Evrópu (EURES-netið) <sup>(6)</sup>
- 7) Lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu (ODR) <sup>(7)</sup>

---

<sup>(1)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum (Stjttíð. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 36).

<sup>(2)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 764/2008 frá 9. júlí 2008 um málsmeðferð við beitingu tiltekinna innlendra tæknireglna vegna löglega markaðssettrar vöru í öðru aðildarríki og um niðurfellingu á ákvörðun 3052/95/EB (Stjttíð. ESB L 218, 13.8.2008, bls. 21).

<sup>(3)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 305/2011 frá 9. mars 2011 um samræmd skilyrði fyrir markaðssetningu byggingarvara og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 89/106/EBE (Stjttíð. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 5).

<sup>(4)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/36/EB frá 7. september 2005 um viðurkenningu á faglegrri menntun og hæfi (Stjttíð. ESB L 255, 30.9.2005, bls. 22).

<sup>(5)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/24/ESB frá 9. mars 2011 um réttindi sjúklunga varðandi heilbrigðisþjónustu yfir landamæri (Stjttíð. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 45).

<sup>(6)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/589 frá 13. apríl 2016 um vinnumiðlunarnet Evrópu (EURES-netið), aðgang launafólks að þjónustu vegna hreyfanleika og frekari samþættingu vinnumarkaða, og breytingu á reglugerðum (ESB) nr. 492/2011 og (ESB) nr. 1296/2013 (Stjttíð. ESB L 107, 22.4.2016, bls. 1).

<sup>(7)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)) (Stjttíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1).