



**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**Orientamenti per l'attuazione del regolamento sullo sportello digitale unico Programma di lavoro  
2025-2026**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

(C/2025/5013)

**INTRODUZIONE**

Il regolamento (UE) 2018/1724 che istituisce uno sportello digitale unico mira ad agevolare l'accesso in linea alle informazioni, alle procedure amministrative e ai servizi di assistenza di cui i cittadini e le imprese hanno bisogno per spostarsi all'interno dell'Unione ed esercitare attività commerciali, stabilirsi ed espandere le proprie attività economiche in un altro Stato membro.

L'articolo 31, paragrafo 1, del regolamento prevede l'adozione di un programma di lavoro annuale che specifica le azioni volte a facilitare l'attuazione del regolamento <sup>(1)</sup>.

Lo sportello digitale unico, conosciuto e promosso mediante il marchio «Your Europe», apporta un grande contributo alla transizione digitale (in linea con gli obiettivi del decennio digitale europeo) e rappresenta uno strumento chiave per il mercato unico e una priorità per la Commissione, poiché contribuisce alla competitività dell'UE e delle sue imprese, in particolare delle PMI <sup>(2)</sup>.

L'iniziativa sostiene con decisione tre obiettivi chiave: i) ridurre gli oneri amministrativi per i cittadini e le imprese che esercitano o intendono esercitare i loro diritti relativi al mercato interno; ii) eliminare le discriminazioni; e iii) garantire l'efficace funzionamento del mercato interno migliorando la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di risoluzione dei problemi.

Il presente quarto programma di lavoro stabilisce il calendario delle ulteriori azioni volte alla piena attuazione dello sportello digitale unico. Le azioni si concentreranno sugli aspetti seguenti:

- fornire costantemente informazioni aggiornate, di facile utilizzo e non duplicate;
- mettere in linea tutte le procedure che rientrano nel suo ambito di applicazione a seguito della scadenza del termine legale di dicembre 2023 e monitorare i progressi compiuti al riguardo;
- attuare pienamente il sistema tecnico «una tantum», sulla base dell'infrastruttura tecnica inaugurata nel dicembre 2023.

Il 24 settembre 2024 il presente programma di lavoro è stato discusso in seno al gruppo di coordinamento dello sportello, come previsto all'articolo 31, paragrafo 2, del regolamento. L'attuazione del programma di lavoro sarà monitorata e rivista ogni anno attraverso la piattaforma di collaborazione in linea del gruppo di coordinamento dello sportello e durante le relative riunioni.

I coordinatori nazionali sono invitati a elaborare un programma di lavoro nazionale che valuti i progressi compiuti e definisca le ulteriori azioni necessarie a colmare le lacune rimanenti, nonché a rivedere il loro programma di lavoro nazionale una volta l'anno e a condividerlo con la Commissione e con il gruppo di coordinamento.

Ai fini della presente comunicazione della Commissione si applicano le definizioni seguenti:

- «autorità competente»: ogni autorità od organo di uno Stato membro, a livello nazionale, regionale o locale, con competenze specifiche relative alle informazioni, alle procedure, al sistema tecnico «una tantum» e ai servizi di assistenza di cui al regolamento;
- «coordinatori nazionali»: i rappresentanti nominati dagli Stati membri come previsto all'articolo 28 del regolamento.

<sup>(1)</sup> I precedenti programmi di lavoro hanno riguardato rispettivamente i periodi 2019-2020 (GU C 257), 2021-2022 (GU C 71) e 2023-2024 (GU C 172).

<sup>(2)</sup> Come sottolineato nella comunicazione della Commissione «I 30 anni del mercato unico», COM(2023) 162 final, del 16 marzo 2023, e nella comunicazione della Commissione «Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030», COM(2023) 168 final, del 16 marzo 2023.

## 1. QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI E DEI SERVIZI

**Obiettivo 1.1: garantire la completezza e la qualità delle informazioni***Riferimento*

Articoli 4 e 5 del regolamento, relativi all'accesso alle informazioni, articolo 9 relativo alla qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme, articolo 10 relativo alla qualità delle informazioni sulle procedure e articolo 12 relativo alla traduzione.

*Contesto*

Lo sportello digitale unico deve fornire ai cittadini e alle imprese informazioni sufficientemente complete per consentire loro di esercitare pienamente i propri diritti derivanti dal diritto dell'Unione e dal diritto nazionale in conformità alle norme e agli obblighi applicabili.

L'allegato I del regolamento presenta un elenco dei settori per i quali la Commissione e gli Stati membri sono tenuti a garantire la presenza in linea di tutte le informazioni pertinenti per i cittadini e le imprese. I diritti e gli obblighi a livello dell'UE sono descritti nel portale «Your Europe»; le informazioni sull'attuazione e sulle norme nazionali sono fornite dalle autorità degli Stati membri su siti web nazionali e, previa notifica da parte degli Stati membri, sono accessibili dal portale «Your Europe» tramite i) link nelle pagine di contenuti del portale e ii) lo strumento di ricerca disponibile nel portale.

La Commissione propone inoltre servizi di traduzione agli Stati membri affinché possano ottemperare ai loro obblighi a norma dell'articolo 12 del regolamento.

*Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
1.1.1.	Costantemente	Verificare la completezza, le traduzioni e la qualità e risolvere i problemi riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>— le informazioni di cui all'allegato I e all'allegato II;</li> <li>— le informazioni fornite a livello comunale;</li> <li>— la notifica delle pagine web alla Commissione.</li> </ul>	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
1.1.2.	Secondo trimestre di ogni anno	Rivedere gli orientamenti della Commissione sull'attuazione dell'allegato I.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.3.	Costantemente	Migliorare il portale «Your Europe» per renderlo più facilmente accessibile.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.4.	Primo trimestre 2025–quarto trimestre 2026	Verificare l'aggregazione e la pubblicazione di informazioni riguardanti i requisiti applicabili ai prodotti e le imposte (compresi gli sviluppi informatici necessari).	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.5.	Costantemente	Tradurre le informazioni per ottemperare agli obblighi di cui all'articolo 12 del regolamento.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.6.	Costantemente	Pannello di controllo sull'utilizzo di «Your Europe» (utenti, Stati membri, informazioni consultate e procedure).	Commissione

	Quando	Cosa	Chi
1.1.7.	Costantemente	Creare collegamenti tra il regolamento sullo sportello digitale unico e le nuove iniziative legislative includendo le informazioni disciplinate dalle nuove proposte nell'ambito di applicazione dell'allegato I (ad esempio informazioni sui diritti dei cittadini nell'ambito dello spazio europeo di dati sanitari e informazioni sulle norme in materia di trasporto merci).	Commissione
1.1.8.	Quarto trimestre 2025	Migliorare i risultati dell'interfaccia utente di ricerca dello sportello digitale unico: valutare l'ordine di priorità dei link visualizzati nella pagina dei risultati dell'interfaccia utente di ricerca dello sportello sulla base delle preferenze di ordinamento personalizzate indicate dagli utenti delle autorità nazionali nel back-office, nonché i riscontri dei visitatori (pollici verso l'alto/verso il basso) raccolti attraverso l'interfaccia.	Commissione

## Obiettivo 1.2: evitare le duplicazioni

### Riferimento

Considerando 17 e 55, articolo 19, paragrafo 6, e articolo 30 del regolamento.

### Contesto

Il regolamento invita gli Stati membri e la Commissione a fornire un'unica fonte per ciascuna informazione richiesta per lo sportello digitale unico, nonché a evitare il più possibile le duplicazioni parziali o totali. Lo scopo è evitare che gli utenti siano confusi dalla presenza di informazioni simili riguardo a uno stesso argomento, ma non del tutto identiche, su portali diversi. Mirare a fonti uniche di informazioni agevola inoltre gli aggiornamenti e riduce il rischio di presentare informazioni contraddittorie.

Sullo sportello digitale unico possono essere presentate solo le informazioni rivolte esclusivamente ai cittadini e alle imprese e finalizzate a illustrare i diritti e gli obblighi loro applicabili. Tali informazioni non dovrebbero essere combinate con altri contenuti, come ad esempio informazioni su politiche in via di elaborazione destinate a esperti, giornalisti e funzionari.

La Commissione applica questo principio alla propria presenza sul web e si sta adoperando per integrare e pubblicare su «Your Europe» tutte le informazioni a livello dell'UE che illustrano ai cittadini e alle imprese i rispettivi diritti e obblighi all'interno del mercato unico. Si tratta di un processo continuo, complesso e a lungo termine. Faranno eccezione i casi per cui il diritto dell'UE impone di realizzare un sito web specifico. Tuttavia anche in questi casi l'opzione preferita è l'integrazione nello sportello digitale unico/nel portale «Your Europe», ove possibile. I contenuti che descrivono le politiche e i processi saranno invece disponibili sul sito web istituzionale della Commissione e sui singoli siti web delle direzioni generali responsabili.

### Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
1.2.1.	Costantemente	Migliorare le informazioni a livello dell'UE: <ul style="list-style-type: none"> <li>— integrare un maggior numero di informazioni pratiche a livello dell'UE per i cittadini e le PMI nel portale «Your Europe»;</li> <li>— attuare un approccio integrato tra «Your Europe» e gli altri portali dell'UE, al fine di garantire una navigazione agevole e di evitare le duplicazioni attraverso la cooperazione tra i servizi della Commissione;</li> <li>— operare una netta distinzione tra le informazioni sulle norme applicabili presentate su «Your Europe» e le informazioni relative alle politiche, riportate sul sito web istituzionale della Commissione e sui siti web delle DG.</li> </ul>	Commissione

	Quando	Cosa	Chi
1.2.2.	Costantemente	Adoperarsi per ridurre ed evitare le duplicazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>— aggiornare le misure volte a ridurre ed evitare le duplicazioni, anche individuando sinergie con le valutazioni dell'interoperabilità effettuate in conformità al regolamento su un'Europa interoperabile;</li> <li>— monitorare l'approccio integrato a livello nazionale per evitare duplicazioni delle informazioni tra i diversi portali nazionali;</li> <li>— monitorare le duplicazioni sui siti web della Commissione e degli Stati membri e valutare possibili soluzioni per una migliore distribuzione dei contenuti;</li> <li>— scambiare buone prassi.</li> </ul>	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

## 2. SVILUPPO INFORMATICO, DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE, RACCOLTA DEI DATI

### **Obiettivo 2.1: procedure da offrire interamente in linea e connessione al sistema tecnico «una tantum»**

#### *Riferimento*

Articoli 6 e 13 del regolamento, relativi alle procedure da offrire interamente in linea e all'accessibilità per gli utenti transfrontalieri.

#### *Contesto*

Lo sportello digitale unico deve offrire agli utenti un facile accesso alle procedure amministrative nazionali. A tal fine il regolamento impone a tutti gli Stati membri di provvedere affinché gli utenti possano accedere alle procedure di cui all'allegato II ed espletarle interamente in linea (articolo 6). Ciò significa che l'utente dovrebbe poter svolgere tutte le fasi per via elettronica, a prescindere da qualsiasi difficoltà o disabilità, e attraverso un servizio in linea. Il regolamento contempla inoltre un elenco non esaustivo di criteri specifici che devono essere soddisfatti.

La Commissione esamina sistematicamente le possibilità di estendere l'ambito di applicazione dell'allegato II a ulteriori procedure derivanti dai nuovi atti legislativi adottati dall'UE. La Commissione aggiorna annualmente una nota esplicativa pubblicata nel 2020, incentrata sull'ambito di applicazione delle procedure di cui all'allegato II e volta ad affrontare i problemi riscontrati nell'ambito delle attività di digitalizzazione delle procedure pertinenti.

La Commissione ha creato un repertorio comune del sistema di informazione del mercato interno (IMI) che consente agli Stati membri di notificare alla Commissione e agli altri Stati membri i motivi per cui e le circostanze in cui determinate procedure richiedono la presenza fisica.

Un obbligo collegato consiste nel fatto che le procedure già in linea devono essere pienamente accessibili anche agli utenti transfrontalieri (articolo 13). Ciò significa che ogni procedura che sia disponibile a un cittadino di uno specifico Stato membro deve essere accessibile, in tutte le sue fasi, anche agli utenti provenienti da altri Stati membri e agli utenti dello stesso Stato membro che vivono in un altro Stato membro. L'ambito di applicazione di questo obbligo è più ampio e comprende tutte le procedure relative alle tematiche di cui all'allegato I.

Se necessario, gli Stati membri potranno servirsi di soluzioni tecniche alternative per gli utenti transfrontalieri, ma in tal caso dovranno specificamente adoperarsi per garantire che la procedura porti allo stesso risultato e non sia più onerosa della procedura offerta agli utenti che si trovano nel loro Stato membro di origine.

Si dovrà prestare particolare attenzione agli ostacoli per gli utenti transfrontalieri, come i campi di moduli che richiedono numeri telefonici nazionali, i prefissi telefonici nazionali o i codici postali nazionali, il pagamento di diritti effettuabile solo mediante sistemi non (ampiamente) disponibili per gli utenti transfrontalieri, la mancanza di spiegazioni dettagliate in una lingua compresa da utenti transfrontalieri, la mancanza di opzioni per presentare prove in formato elettronico rilasciate da autorità situate in un altro Stato membro e il rifiuto di accettare mezzi di identificazione elettronici emessi in altri Stati membri.

Infine, qualsiasi procedura che richieda lo scambio transfrontaliero di prove deve essere mappata e attivata nei servizi comuni del sistema tecnico «una tantum» e le pertinenti autorità competenti devono essere collegate al sistema (cfr. anche l'obiettivo 2.3) <sup>(3)</sup>.

In alcuni settori (ad esempio la direttiva sui servizi, la direttiva sulle qualifiche professionali, le direttive sugli appalti pubblici), l'accesso non discriminatorio alle procedure per gli utenti transfrontalieri è già un requisito giuridico che si aggiunge al principio di non discriminazione sancito nel trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

Il termine per offrire interamente in linea le procedure è scaduto nel dicembre 2023. Il presente programma di lavoro si concentrerà sul colmare le lacune rimanenti e perfezionare gli strumenti di monitoraggio che misurano il grado di conformità, in particolare attraverso un quadro di valutazione dell'attuazione. Per meglio garantire buoni progressi nell'attuazione, i settori prioritari dovrebbero essere definiti conformemente al nuovo mandato politico della Commissione.

Nel conseguire tale obiettivo, gli Stati membri saranno aiutati da programmi dell'UE, ad esempio il programma Europa digitale, i programmi della politica di coesione per il periodo 2021-2027 e il programma relativo allo strumento di sostegno tecnico <sup>(4)</sup>. Le autorità competenti sono invitate a contattare i propri coordinatori nazionali responsabili dei programmi finanziari nel proprio Stato membro.

Al fine di fornire una panoramica dell'attuazione del regolamento in tutti gli Stati membri dell'UE, la Commissione ha migliorato l'allineamento della metodologia di analisi comparativa in materia di e-government con il regolamento, aggiungendo indicatori misurabili pertinenti.

#### *Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
2.1.1.	Quarto trimestre 2025	Colmare le lacune rimanenti allo scopo di offrire interamente in linea le procedure che rientrano nell'ambito di applicazione dell'allegato II.	Autorità competenti Coordinatori nazionali
2.1.2.	Costantemente	Affrontare gli ostacoli rimanenti per garantire che, qualora una procedura rientrante nell'ambito di applicazione dell'allegato I sia accessibile e possa essere espletata in linea dagli utenti non transfrontalieri, essa sia accessibile e possa essere espletata in linea anche dagli utenti transfrontalieri in modo non discriminatorio.	Autorità competenti Coordinatori nazionali
2.1.3.	Secondo trimestre di ogni anno	Rivedere il documento esplicativo sull'attuazione dell'allegato II e tutte le sue modifiche.	Commissione Coordinatori nazionali
2.1.4.	Costantemente	Riferire in merito ai progressi compiuti nell'offrire interamente in linea le procedure, in particolare notificando le pagine web corrispondenti nel repertorio di link e incoraggiando l'uso di cataloghi dei servizi pubblici.	Coordinatori nazionali
2.1.5.	Primo trimestre di ogni anno	Monitorare i progressi attraverso strumenti di monitoraggio quali l'analisi comparativa in materia di e-government.	Commissione
2.1.6.	Costantemente	Predisporre attività per far conoscere meglio i programmi di finanziamento attualmente disponibili per l'attuazione dello sportello digitale unico.	Commissione

<sup>(3)</sup> Fatti salvi i considerando 23 e 50 del regolamento.

<sup>(4)</sup> Lo strumento di sostegno tecnico fornisce competenze tecniche su misura agli Stati membri per elaborare, sviluppare e attuare riforme, tra cui l'agenda sulla transizione digitale dei governi nazionali.

	Quando	Cosa	Chi
2.1.7.	Costantemente	Notificare alla Commissione tutte le procedure pertinenti che richiedono la presenza fisica o la consegna fisica (articolo 6, paragrafo 4) attraverso il repertorio comune attuato nell'ambito del sistema di informazione del mercato interno (IMI).	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.1.8.	Costantemente	Creare collegamenti tra il regolamento sullo sportello digitale unico e le nuove iniziative legislative includendo le procedure amministrative disciplinate dalle nuove proposte nell'ambito di applicazione dell'allegato II.	Commissione

**Obiettivo 2.2: contribuire allo sviluppo di strumenti informatici a livello dell'UE e garantire l'interoperabilità tra gli strumenti informatici della Commissione e degli Stati membri**

*Riferimento*

Articolo 21 del regolamento, relativo alle responsabilità per le applicazioni TIC di supporto allo sportello.

*Contesto*

Come previsto dal regolamento, il funzionamento dello sportello digitale unico è reso possibile da strumenti tecnici quali: uno strumento di ricerca e uno strumento comune di reperimento di assistenza che orientano gli utenti finali verso le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza; uno strumento di riscontro degli utenti sulla qualità dei servizi; uno strumento per la raccolta dei riscontri sugli ostacoli nel mercato unico e per il tracciamento delle barriere che ne derivano; uno strumento per la raccolta di statistiche di utilizzo; e un pannello di gestione come interfaccia per le autorità pubbliche e la Commissione.

La Commissione fornisce orientamenti e documentazione tecnica su tali strumenti e sostegno, tra l'altro attraverso la pagina web della biblioteca dello sportello digitale unico.

*Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
2.2.1.	Quarto trimestre 2025	Estendere la funzionalità dei crawler esistenti per verificare la conformità delle pagine web dello sportello digitale unico a requisiti quali la presenza del logo «Your Europe», lo strumento di riscontro, i recapiti delle autorità competenti, l'indicazione dell'ultimo aggiornamento, ecc.	Commissione
2.2.2.	Quarto trimestre 2025	Creare una sezione di monitoraggio supplementare nel pannello di controllo dello sportello digitale unico per visualizzare e analizzare i risultati derivanti dai dati dei crawler e adottare opportune azioni correttive.	Commissione Coordinatori nazionali
2.2.3.	Costantemente	Mantenere, sviluppare e migliorare ulteriormente: <ul style="list-style-type: none"> <li>— gli strumenti informatici comuni dello sportello digitale unico, con particolare attenzione all'automazione delle operazioni e allo sviluppo dei requisiti giuridici rimanenti, tra cui l'aggiornamento e l'ulteriore sviluppo dello strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico (Single Market Barriers Tracker);</li> <li>— il repertorio di link, compreso il nuovo modulo sulle procedure, al fine di consentire agli Stati membri di notificare i dati necessari e, ove possibile, automatizzare il processo;</li> <li>— lo strumento di ricerca per agevolare l'accesso delle imprese e dei cittadini alle informazioni nazionali e dell'UE, compresa la possibilità di mettere in ordine di priorità i link sulla base di un attributo e/o dei riscontri degli utenti;</li> <li>— il sistema di gestione dei contenuti di «Your Europe» per assicurare che sarà in grado di mettere a frutto il potenziale del progetto dello sportello digitale unico.</li> </ul>	Commissione

	Quando	Cosa	Chi
2.2.4.	Costantemente	Monitorare: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la raccolta dei riscontri e delle statistiche relativi a tutti i servizi;</li> <li>2. l'inserimento, sulle pagine nazionali che fanno parte dello sportello, dei link:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— allo strumento comune di riscontro degli utenti sulle pagine che non dispongono di uno strumento nazionale di riscontro;</li> <li>— allo strumento di reperimento di servizi di assistenza;</li> <li>— allo strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico (Single Market Barriers Tracker, noto in precedenza come «strumento per gli ostacoli al mercato unico»).</li> </ul> </li> </ol>	Commissione Coordinatori nazionali
2.2.5.	Quarto trimestre 2026	Valutare la piena automazione della funzione crawler di JavaScript: effettuare un'analisi per esaminare la fattibilità di automatizzare completamente la funzione crawler di JavaScript, garantendo l'aggiornamento periodico dell'insieme di dati.	Commissione

### Obiettivo 2.3: sistema tecnico «una tantum»

#### Riferimento

Articolo 14 del regolamento.

#### Contesto

Come previsto dall'articolo 14 del regolamento sullo sportello digitale unico, la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, ha istituito il sistema tecnico «una tantum» che consente lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove tra le autorità competenti degli Stati membri che sono responsabili delle procedure rientranti nell'ambito di applicazione dell'allegato II del regolamento e del suo articolo 1. Nel rispetto del termine legale, i servizi comuni del sistema tecnico «una tantum», ossia l'infrastruttura di base del sistema, sviluppata e gestita dalla Commissione, sono stati attivati con successo il 12 dicembre 2023.

Nel corso del 2023 e del 2024 la Commissione ha fornito una serie di servizi a sostegno delle attività di attuazione degli Stati membri, in particolare eventi di test su vasta scala denominati «Projectathons» e «Accelerators». Tali servizi hanno contribuito al compimento di progressi tecnici costanti in molti Stati membri, 12 dei quali sono gradualmente passati dalla fase di sviluppo alla preparazione alla produzione e 3 di questi alle prime operazioni degli utenti finali nell'ambito di una procedura selezionata.

Permangono problemi per quanto riguarda l'integrazione delle autorità competenti che agiscono in qualità di fornitori o richiedenti di prove attraverso i loro portali per le procedure. Questo passo è quindi fondamentale per il completamento e l'utilizzo effettivi del sistema tecnico «una tantum», rendendo i servizi degli Stati membri pienamente accessibili ai cittadini e alle imprese. Per sostenere tale sforzo, l'équipe «una tantum» della Commissione sta realizzando collegamenti tecnici con i sistemi esistenti in specifici settori di dati (ad esempio EMREX per l'istruzione, EUCARIS per l'immatricolazione dei veicoli). Ciò consentirà alle autorità competenti già collegate a questi sistemi specifici di essere integrate «in blocco».

Sono al vaglio ulteriori sinergie, in particolare tra il quadro eIDAS2/portafoglio europeo di identità digitale e il sistema tecnico «una tantum», al fine di ottimizzare gli investimenti effettuati dagli Stati membri e dalla Commissione in queste due iniziative.

#### Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.3.1.	Costantemente	Mantenere e sviluppare ulteriormente i servizi comuni del sistema tecnico «una tantum» nell'ambiente di produzione: <ul style="list-style-type: none"> <li>— continuare a gestire i servizi comuni nell'ambiente di produzione e ultimare la realizzazione di un'infrastruttura pienamente multicloud sostenuta simultaneamente da molteplici fornitori di cloud al fine di garantirne l'affidabilità, la disponibilità, la scalabilità e la resilienza;</li> <li>— ultimare la realizzazione del piano di continuità operativa dei servizi comuni e di un piano di ripristino in caso di disastro;</li> </ul>	Commissione

	Quando	Cosa	Chi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— ultimare e adottare una serie di procedure di governance informatica necessarie per operazioni stabili e solide;</li> <li>— continuare a migliorare la sicurezza dei servizi comuni a tutti i livelli;</li> <li>— continuare a offrire il servizio di assistenza dei servizi comuni.</li> </ul>	
2.3.2.	Costantemente	<p>Fornire servizi di test e integrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— continuare a offrire i servizi di test end-to-end del sistema tecnico «una tantum» in linea, in tutti i possibili ambienti e conformemente ai quadri giuridici necessari, e proseguire l'organizzazione di grandi eventi di test come i Projectathons;</li> <li>— continuare a fornire sostegno all'integrazione delle autorità competenti, dei portali di e-government e delle fonti di dati autentiche degli Stati membri;</li> <li>— continuare ad agire a livello locale per sostenere gli Stati membri nei loro sforzi volti a integrare le autorità competenti, organizzando eventi nazionali «una tantum».</li> </ul>	Commissione
2.3.3.	Costantemente	<p>Garantire la disponibilità dei servizi del sistema tecnico «una tantum» in tutta l'UE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— proseguire la mappatura delle fonti autentiche di prove per ciascuna procedura che rientra nell'ambito di applicazione dell'articolo 1;</li> <li>— continuare a sviluppare un linguaggio specifico per settore e concordato/compreso da tutti per garantire una formulazione precisa dei requisiti procedurali e la loro mappatura in base ai tipi di prove in tutta l'UE;</li> <li>— incoraggiare e monitorare l'entrata in funzione di servizi basati sul sistema tecnico «una tantum» disponibili in linea per i cittadini e le imprese transfrontalieri.</li> </ul>	<p>Commissione</p> <p>Coordinatori nazionali</p> <p>Autorità competenti</p>
2.3.4.	Costantemente	<p>Collaborare con eIDAS1 e con il quadro europeo relativo a un'identità digitale (noto come eIDAS2), compreso il portafoglio europeo di identità digitale, per sfruttare il più possibile le sinergie individuate nel contesto del «gruppo di contatto sulle sinergie e l'interoperabilità del sistema tecnico «una tantum» e del portafoglio europeo di identità digitale»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— continuare a sostenere il portafoglio europeo di identità digitale per riutilizzare i servizi comuni del sistema tecnico «una tantum»;</li> <li>— introdurre servizi di test e progetti pilota sulle sinergie tra il portafoglio europeo di identità digitale e i servizi comuni del sistema tecnico «una tantum»;</li> <li>— continuare ad adoperarsi per trovare una soluzione a tutti i casi di utilizzo della rappresentanza, anche per quanto riguarda le persone fisiche che rappresentano persone giuridiche.</li> </ul>	<p>Commissione</p> <p>Coordinatori nazionali</p>
2.3.5.	Costantemente	<p>Sviluppare nuove funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— implementare funzioni di scoperta dinamica nello spazio di dati del sistema tecnico «una tantum», fornite dalla soluzione SMP (Service Metadata Published);</li> <li>— sviluppare e attuare un nuovo pannello di controllo tecnico per gestire le operazioni del sistema tecnico «una tantum»;</li> <li>— realizzare collegamenti con sistemi settoriali nel settore dell'istruzione, delle imprese e dei veicoli;</li> <li>— valutare la possibilità di attuare la traduzione automatica delle prove.</li> </ul>	Commissione
2.3.6.	Costantemente	<p>Attività di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— portare avanti l'iniziativa «Europe Goes Live» avviata in Finlandia nel 2024;</li> <li>— mantenere in linea la piattaforma «Once-Only Hub» e la sua newsletter;</li> <li>— proseguire con l'organizzazione di eventi che promuovono il sistema tecnico «una tantum» e con la partecipazione ad essi.</li> </ul>	Commissione

	Quando	Cosa	Chi
2.3.7.	Costantemente	Continuare a considerare il sistema tecnico «una tantum» come uno degli spazi di dati più avanzati e i suoi elementi costitutivi a livello europeo e nazionale come elementi riutilizzabili per altri spazi di dati e iniziative pertinenti.	Commissione
2.3.8.	Secondo trimestre 2026	Mettere i servizi del sistema tecnico «una tantum» a disposizione dei cittadini e delle imprese per tutte le procedure che rientrano nell'ambito di applicazione.	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.3.9.	Primo trimestre – quarto trimestre 2026	Completare l'integrazione di tutte le autorità nazionali competenti che rientrano nell'ambito di applicazione del sistema tecnico «una tantum» e garantirne il collegamento in qualità di fornitori e/o richiedenti di prove.	Coordinatori nazionali Autorità competenti

#### **Obiettivo 2.4: relazioni sul funzionamento dello sportello e del mercato unico**

##### *Riferimento*

Articoli 26, 27 e 36 del regolamento.

##### *Contesto*

Lo strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico (Single Market Barriers Tracker, noto in precedenza come «strumento per gli ostacoli al mercato unico») è un ambiente in linea di facile utilizzo previsto dal regolamento per segnalare e fornire un riscontro, in modo anonimo, sugli ostacoli che cittadini e imprese incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno. Il regolamento prevede inoltre che gli Stati membri e la Commissione analizzino ed esaminino i problemi sollevati dagli utenti tramite lo strumento di tracciamento delle barriere e vi pongano rimedio, ove possibile, con i mezzi appropriati. Pertanto lo strumento è stato rinominato «strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico» (Single Market Barriers Tracker).

Il regolamento prevede anche che la Commissione pubblichi in linea una sintesi dei problemi che sono emersi dalle informazioni fornite dagli utenti dello sportello tramite lo strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico e che sono stati evidenziati nei riscontri degli utenti e nelle statistiche relative agli utenti raccolti.

Inoltre il regolamento prevede che ogni due anni vengano elaborate relazioni sulla sua attuazione che comprendano una valutazione del mercato interno sulla base delle statistiche raccolte, dei riscontri degli utenti e delle relazioni sugli ostacoli al mercato unico.

Diversi strumenti menzionati nel regolamento aiuteranno la Commissione a raccogliere le informazioni pertinenti relative alla digitalizzazione dei servizi pubblici nell'UE. Le panoramiche sintetiche dei problemi e le relazioni semestrali aiuteranno la Commissione a prendere decisioni informate nel settore del mercato interno, unitamente ad altri strumenti (come una relazione statistica basata su indicatori selezionati pubblicata su un quadro di valutazione del mercato unico aggiornato, la relazione annuale sull'efficacia del mercato unico). Tali strumenti sosterranno inoltre gli Stati membri nell'individuare e affrontare in modo adeguato i problemi segnalati.

##### *Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
2.4.1.	Primo trimestre–quarto trimestre 2025	Valutare le possibilità di integrare le relazioni analitiche dello strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico (Single Market Barriers Tracker) nello strumento di gestione dello sportello digitale unico.	Commissione
2.4.2.	Primo trimestre–quarto trimestre 2026	Prendere in considerazione la possibilità di integrare associazioni di cittadini nella segnalazione degli ostacoli al mercato unico, analogamente a quanto avvenuto con le associazioni di imprese nel periodo 2023-2024.	Commissione

### 3. SERVIZI DI ASSISTENZA

#### **Obiettivo 3.1: garantire servizi di assistenza che siano reperibili e migliorino costantemente la qualità**

##### *Riferimento*

Articoli 7, 11 e 16 del regolamento.

##### *Contesto*

Lo sportello digitale unico offre agli utenti un facile accesso a un'ampia gamma di servizi di assistenza, li informa su ciò che possono aspettarsi dai servizi e li orienta verso quelli più appropriati.

Oltre ai servizi di assistenza elencati nell'allegato III, anche altri servizi hanno aderito in modo volontario allo sportello digitale unico da quando è stato avviato, in particolare: i centri europei dei consumatori, l'help desk sulla proprietà intellettuale, Your Europe - Consulenza, SOLVIT e il centro di contatto Europe Direct.

Se necessario per soddisfare le esigenze degli utenti, i coordinatori nazionali potranno proporre alla Commissione di integrare anche servizi di assistenza privati o semiprivati, purché soddisfino i requisiti di qualità dello sportello. Alla luce di ciò, l'ufficio tedesco per la parità di trattamento dei lavoratori dell'UE ha optato per l'integrazione.

Il presente programma di lavoro si concentrerà sul rendere pienamente funzionante il circuito di miglioramento della qualità e sul miglioramento della reperibilità.

##### *Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
3.1.1.	Costantemente	Monitorare e garantire il rispetto delle norme da parte dei fornitori di servizi per quanto riguarda la fornitura di pagine di destinazione, i circuiti di riscontro e la fornitura di statistiche sui casi.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
3.1.2.	Costantemente	Incoraggiare i fornitori di servizi e organizzare scambi di buone prassi per sfruttare appieno i riscontri e le statistiche sui casi al fine di migliorare costantemente i servizi.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
3.1.3.	Costantemente	Adoperarsi per aggiungere ulteriori servizi di assistenza e risoluzione dei problemi all'ambito di applicazione dell'allegato I.	Commissione Coordinatori nazionali
3.1.4.	Quarto trimestre 2025	Migliorare la reperibilità dei servizi di assistenza sviluppando una funzione di ricerca combinata di informazioni, procedure e assistenza.	Commissione

### 4. PROMOZIONE

#### **Obiettivo 4.1: promuovere lo sportello**

##### *Riferimento*

Articoli 22 e 23 del regolamento, relativi al nome, al logo e al marchio di qualità, nonché alla promozione.

##### *Contesto*

Dall'avvio dello sportello digitale unico, il 12 dicembre 2020, il logo «Your Europe» ha iniziato a essere utilizzato su tutte le pagine dell'UE e nazionali dedicate allo sportello.

Dall'inaugurazione dello sportello digitale unico sono state pianificate, avviate, monitorate e ricalibrate diverse attività di comunicazione con l'obiettivo di sensibilizzare in merito ai benefici pratici dello sportello per i destinatari (cittadini e imprese, in particolare PMI, che vivono, lavorano e svolgono attività commerciali a livello transfrontaliero all'interno dell'UE).

In funzione dei destinatari e degli obiettivi specifici delle campagne è stata utilizzata una combinazione di diversi canali, tra cui social media (nell'ottica di sensibilizzare e coinvolgere), pubblicità online (con l'obiettivo principale di aumentare la reperibilità dei siti web), eventi in tutta Europa e citazioni in materiali dell'UE per la stampa (ad esempio il pacchetto di aiuti per le PMI).

Le campagne, insieme alle attività di ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO), sono riuscite a generare 34 milioni di visite al sito web nel 2024, rendendolo il sito web della Commissione europea più visitato.

Gli obiettivi principali delle attività di promozione per il periodo 2025-2026 sono i seguenti:

- sensibilizzare meglio l'opinione pubblica in merito ai diritti e agli obblighi dell'UE nel mercato unico dell'UE;
- informare i cittadini europei sui diritti e sulle norme dell'UE e degli Stati membri all'interno del mercato unico e coinvolgerli attivamente nella rivendicazione di tali diritti e nella segnalazione di eventuali problemi riscontrati;
- promuovere «Your Europe» tra i cittadini e le imprese, in particolare le PMI e i potenziali imprenditori (in tutta l'UE), come un marchio che consente loro di ottenere informazioni e assistenza aggiornate e di alta qualità;
- aumentare la reperibilità del portale «Your Europe» e delle informazioni nazionali;
- incoraggiare gli utenti a inviare un riscontro sui servizi pubblici;
- dimostrare come «Your Europe» rappresenti un valore aggiunto per le imprese e i cittadini;
- continuare a interagire e a collaborare con i partner (ad esempio le autorità nazionali), i servizi di assistenza dello sportello digitale unico e le altre istituzioni europee al fine di amplificare lo sviluppo del marchio «Your Europe» ed elaborare strategie insieme;
- iniziare a pianificare le comunicazioni con il marchio «Your Europe» relative alle procedure elencate nell'allegato II non appena prenderanno piede le operazioni degli utenti finali che utilizzano il sistema tecnico «una tantum».

*Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
4.1.1.	Costantemente	Organizzare attività promozionali per il portale «Your Europe», i servizi di assistenza, lo strumento di tracciamento delle barriere al mercato unico (Single Market Barriers Tracker), le procedure digitalizzate e il sistema tecnico «una tantum» per i cittadini, le PMI e le amministrazioni e valutare il successo delle attività promozionali. Coinvolgere gli Stati membri e le autorità competenti nelle comunicazioni di promozione in qualità di co-coordinatori di campagne e di organizzatori di campagne ed eventi nazionali. Coordinarsi con altre istituzioni per organizzare campagne congiunte su tematiche affrontate sul portale «Your Europe».	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
4.1.2.	Quarto trimestre 2025 Quarto trimestre 2026	Rivedere il piano di comunicazione annualmente e attuare il piano rivisto.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
4.1.3.	Costantemente	Monitorare le prestazioni del motore di ricerca di «Your Europe», in particolare attraverso l'ottimizzazione per i motori di ricerca e la pubblicità sui motori di ricerca, e continuare a far sì che la sua funzione di ricerca mostri al grande pubblico i migliori risultati possibili disponibili nei siti web nazionali.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

	Quando	Cosa	Chi
4.1.4.	Costantemente	Promuovere il sistema tecnico «una tantum» nel contesto della strategia europea per i dati e fornire opuscoli o schede informative per le autorità competenti, in cui possono essere spiegate le connessioni tra il sistema tecnico «una tantum», IMI, EUCARIS, ecc.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

## 5. OBIETTIVI ORIZZONTALI

*Come e quando?*

	Quando	Cosa	Chi
5.1.	Quarto trimestre 2026	Adottare un programma di lavoro per il 2027-2028.	Commissione
5.2.	Terzo trimestre 2025	Pubblicare una relazione sull'attuazione ai sensi dell'articolo 36 del regolamento sullo sportello digitale unico.	Commissione
5.3.	Primo trimestre – quarto trimestre 2025	Esaminare e discutere possibili evoluzioni dello sportello digitale unico che contribuiscano ulteriormente a ridurre gli oneri amministrativi gravanti sui cittadini, sulle imprese e sulle autorità, compresi quelli derivanti da procedure di autorizzazione frammentate o poco trasparenti.	Commissione Coordinatori nazionali