



Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri

# Simplificarea procedurilor administrative pentru IMM prin introducerea de birouri unice „One Stop Shop”

Sub-Activitatea 2.1 / 2.1.1  
*Modele de bună practică  
din alte state membre ale UE*  
30 martie 2010

Contractant



LEADER A.T.E.C.  
ASISTENȚĂ TEHNICĂ, EVALUARE, CONSULTANȚĂ

sub-Contractant



**INTRAROM**

# Controlul documentului

## Istoricul versiunilor

Număr	Data	Documente / descrieri / detalii succesive
1.0:	22/03/2010	Prima versiune
2.0:	30/03/2010	A doua versiune

## Verificarea conținutului

<b>Elaborat de:</b>	Lampros Pyrgiotis, Șef de Echipă
<b>Coordonator:</b>	Mihail-Cristian Lotreanu, Director Adjunct de Proiect
<b>Aprobat de:</b>	Konstantinos Katsanos, Director de Proiect
<b>Data și semnătura:</b>	30/03/2010

## Transmis către

Nume	Organizația	Act. / Inf.
Ileana Modreanu, Manager de Proiect	Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri Direcția Generală pentru IMM, Cooperație și Mediul de Afaceri	Scrisoare de înaintare nr. 11 / 30.03.2010

## Referința documentului

<b>Denumirea fișierului:</b>	ModeleBunaPractica.zip
<b>Data printării</b>	30/03/2010

# ***Simplificarea procedurilor administrative pentru IMM prin introducerea de birouri unice „One Stop Shop”***

## **Sub-Activitatea 2.1 / 2.1.1**

### ***Modele de bună practică din alte state membre ale UE***

**30 martie 2010**

## **Cuprins**

<b>1</b>	<b>Introducere</b>	<b>4</b>
1.1	O guvernare electronică mai inteligentă, mai rapidă, mai bună – Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică	4
1.2	Acronime și abrevieri	6
<b>2</b>	<b>eGuvernare: modalități de simplificare și implementare a One Stop Shop</b>	<b>7</b>
2.1	Cadrul de politici și reglementări al UE	8
<b>3</b>	<b>Metodologie</b>	<b>10</b>
3.1	Selecția statelor membre ale UE care reprezintă cazuri de succes în ceea ce privește implementarea soluțiilor eGuvernare	10
3.2	Analiza portalurilor de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri și a serviciilor furnizate	11
3.2.1	Evaluarea portalurilor de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri	11
3.2.2	Identificarea celor mai adecvate abordări privind serviciile online	12
3.2.3	Finalizarea procesului de selecție	12
<b>4</b>	<b>Selecția statelor membre ale UE care reprezintă cazuri de succes în ce privește implementarea One Stop Shop</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Analiza portalurilor eGuvernare One Stop Shop pentru afaceri</b>	<b>15</b>
	Malta	15
	Marea Britanie	15
	Irlanda	17
	Spania	17
	Portugalia	18
	Danemarca	19
	Republica Cehă	20
	Slovacia	21
	Olanda	21
	Franța	22
5.1	Clasament pe țări	23
5.2	Alte aspecte: disponibilitatea totală online, servicii online personalizate și acces unificat	24
<b>6</b>	<b>Concluzii și recomandări pentru definirea celei mai adecvate soluții privind serviciile online</b>	<b>27</b>
6.1	Identificarea serviciilor online care pot fi furnizate	27
6.2	Modalități de furnizare a serviciilor online	29
6.3	Sinteza concluziilor	32
<b>7</b>	<b>Bibliografie</b>	<b>34</b>

# 1 Introducere

Acest studiu are ca scop identificarea și analiza modelelor de bune practici în ceea ce privește procedurile administrative referitoare la IMM-uri, rezolvate prin portalurile de eGuvernare de tip One Stop Shop din alte state membre ale UE. Pe baza unei cercetări cuprinzătoare și aplicării unor criterii de evaluare, este prezentată o listă scurtă cu 10 state membre ale UE care reflectă cele mai bune 10 practici privind organizarea și funcționarea One Stop Shop. Dintre acestea, două vor fi identificate ca studii de caz pentru examinarea detaliată și transfer de know-how, în vederea definirii și implementării versiunii române a Portalului One Stop Shop pentru IMM-uri.

Mai concret, prezentul studiu acoperă următoarele:

- identificarea surselor de informare pentru cele mai bune practici privind portalurile de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru IMM-uri din alte state membre ale UE
- colectarea informațiilor privind modelele de bune practici și crearea unei baze de date
- identificarea și definirea unor criterii de evaluare (unități de măsură / factori) pentru a ierarhiza modelele incluse în baza de date
- analiza comparativă a modelelor de bune practici pentru portalurile *one stop shop*, din care vor rezulta cele mai bune 2 modele de bune practici
- identificarea celor mai adecvate (celor mai bune) servicii electronice de tip One Stop Shop și a modalităților de furnizare a acestora

Întrucât proiectul pentru primul One Stop Shop pentru IMM-uri în România intră sub incidența agendei europene privind îmbunătățirea mediului de afaceri, este importantă examinarea detaliată a criteriilor utilizate în alte studii oficiale, a benchmark-urilor și a rapoartelor elaborate în conformitate cu această agendă. În consecință, ca punct de plecare, ne bazăm analiza pe mai multe rapoarte de consultanță publicate oficial, pentru a identifica cele mai bune practici pentru portalurile de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru IMM-uri din UE.

Așa cum se arată în „Studiul de Progres al Planului de Acțiuni i2010” al Comisiei Europene<sup>1</sup>, în marea majoritate a țărilor din UE, eGuvernarea a luat o amploare considerabilă. Așa cum este prezentat, până în 2009, 29 din 30 de state (EU27+) au strategii sau politici concrete de eGuvernare, spre deosebire de anul 2005, când numai 12 dintre ele aveau. „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”<sup>2</sup>, pentru inițiativa i2010 (întocmit de către Capgemini, Rand Europe, IDC, Sogeti și Dti), furnizează o imagine simplă referitoare la 20 de servicii online furnizate în 31 de țări (EU27, Croația, Islanda, Norvegia și Elveția). Din cele 20 de servicii evaluate comparativ, 8 acoperă proceduri administrative pentru afaceri, iar celelalte 12 sunt destinate cetățenilor.

## 1.1 O guvernare electronică mai inteligentă, mai rapidă, mai bună – Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică<sup>3</sup>

Pentru țările menționate mai sus, studiul încearcă să creioneze o imagine privind gradul de disponibilitate a unui număr de 20 de proceduri administrative disponibile în format electronic ca servicii online, reflectând modul în care companiile și cetățenii pot interacționa cu autoritățile publice. În acest scop, sunt prezentate clasamentele rezultate din evaluările comparative ale momentului care sunt analizate, ulterior, în detaliu. Principalele unități de măsură utilizate sunt *nivelul de sofisticare online* (complexitatea sistemului online) și *disponibilitatea totală online*, pe baza unui **model de maturitate pe 5 nivele**, care reflectă modul de furnizare a serviciilor:

<sup>1</sup> vezi [http://www.dti.dk/root/media/37437\\_i2010%20Action%20Plan%20Progress%20Study%20Summary%20Report.pdf](http://www.dti.dk/root/media/37437_i2010%20Action%20Plan%20Progress%20Study%20Summary%20Report.pdf)

<sup>2</sup> vezi [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf)

<sup>3</sup> „Smarter, Faster, Better eGovernment”, 8<sup>th</sup> Benchmark Measurement, 2009, Capgemini, Rand Europe, IDC, Sogeti și Dti

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1. furnizează doar informații                                   | (Informare)                        |
| 2. furnizează formulare ce pot fi descărcate                    | (Interacțiune într-un singur sens) |
| 3. permit depunerea formularelor electronice                    | (Interacțiune în două sensuri)     |
| 4. permit soluționarea procedurilor în regim electronic complet | (Tranzacționare)                   |
| 5. proactiv, proceduri electronice automate                     | (Direcționare)                     |

În timp ce unitatea de măsură pentru sofisticarea online exprimă gradul în care guvernele au atins nivelele de maturitate consecutive, unitatea de măsură privind disponibilitatea totală online exprimă măsura în care s-au atins ultimele două nivele – interacțiunea dintre furnizorul de servicii și utilizator (Tranzacționare și Direcționare), furnizând astfel servicii online complete. Studiul indică o medie de 83% pentru sofisticarea online – în comparație cu media de 76% în studiul realizat în anul 2007 – și o medie de 71% în cazul disponibilității totale online – în comparație cu media de 59% din studiul realizat în anul 2007. Suplimentar, benchmark-urile sugerează un nivel mai ridicat de maturitate în cazul serviciilor generatoare de venituri (pentru stat, de ex. TVA, impozitul pe profit, contribuțiile sociale, etc.).

Cele 8 servicii pentru afaceri acoperă *contribuțiile sociale, impozitul pe profit, TVA, înregistrarea firmelor, datele statistice, declarațiile vamale, avizele de mediu și achizițiile publice*. O constatare interesantă este aceea că serviciile destinate afacerilor continuă să fie mai *mature* decât cele destinate cetățenilor. *Nivelul de sofisticare online* aferent serviciilor destinate afacerilor a urcat de la 84% (studiul din 2007) la 90% (studiul din 2009), în timp ce echivalentul serviciilor pentru cetățeni este acum de 78% (față de 70% în 2007). Această diferență indică prioritizarea dezvoltării serviciilor destinate afacerilor, care sunt mai bine reflectate în economia unei țări.

Pe lângă măsurătorile referitoare la *nivelul de sofisticare online* și la *disponibilitatea totală online*, studiul acoperă aspectul legat de experiența de nivel general a utilizatorului de portaluri eGuvernare analizate. Mai concret, sub-indicatorii care evaluează unitatea de măsură privind *experiența utilizatorului* sunt următorii:

- *accesibilitatea* (64,2% în medie), care măsoară conformitatea portalului cu Liniile Directoare privind Accesibilitatea la Conținutul paginii Web
- *disponibilitatea online* (46,8% în medie), care evaluează comoditatea utilizării portalului, interfața, structura și navigarea, lizibilitatea informației prezentate
- *monitorizarea satisfacției utilizatorului* (34,8% în medie), care măsoară feedback-ul utilizatorului / rapoartele furnizate prin portal
- *abordarea de tip One Stop Shop* (81,6% în medie), care măsoară proporția celor 20 de servicii de bază disponibile în portalul principal
- *designul portalului orientat către utilizator* (71,5% în medie), care măsoară cât de bine structurat și ușor de utilizat este portalul

În ceea ce privește progresul în accesarea internetului și a disponibilității de bandă largă, România este bine cotate în rapoarte, deși e-serviciile pentru afaceri și pentru cetățeni sunt descrise ca „*limitate*”. Mai concret, și referitor la criteriile de măsurare, România a obținut un scor de 0% în ceea ce privește *monitorizarea satisfacției utilizatorului* și *designul orientat către utilizator*, un procent de 25% în ceea ce privește *disponibilitatea online*, 10% în *abordarea de tip One Stop Shop* și un procent de puțin peste 63% în ceea ce privește *accesibilitatea*. Cu toate acestea, se recunoaște faptul că politica și organizarea în domeniul eGuvernare, recent revizuite, vor avea o influență pozitivă.

Într-adevăr, România are nevoie de un instrument ușor de utilizat care va furniza servicii eGuvernare pentru afaceri. Pentru ca implementarea acestei soluții să fie la nivelul celor mai bune soluții adoptate de statele membre ale UE și este nevoie să se folosească abordări, instrumente și servicii de vârf.

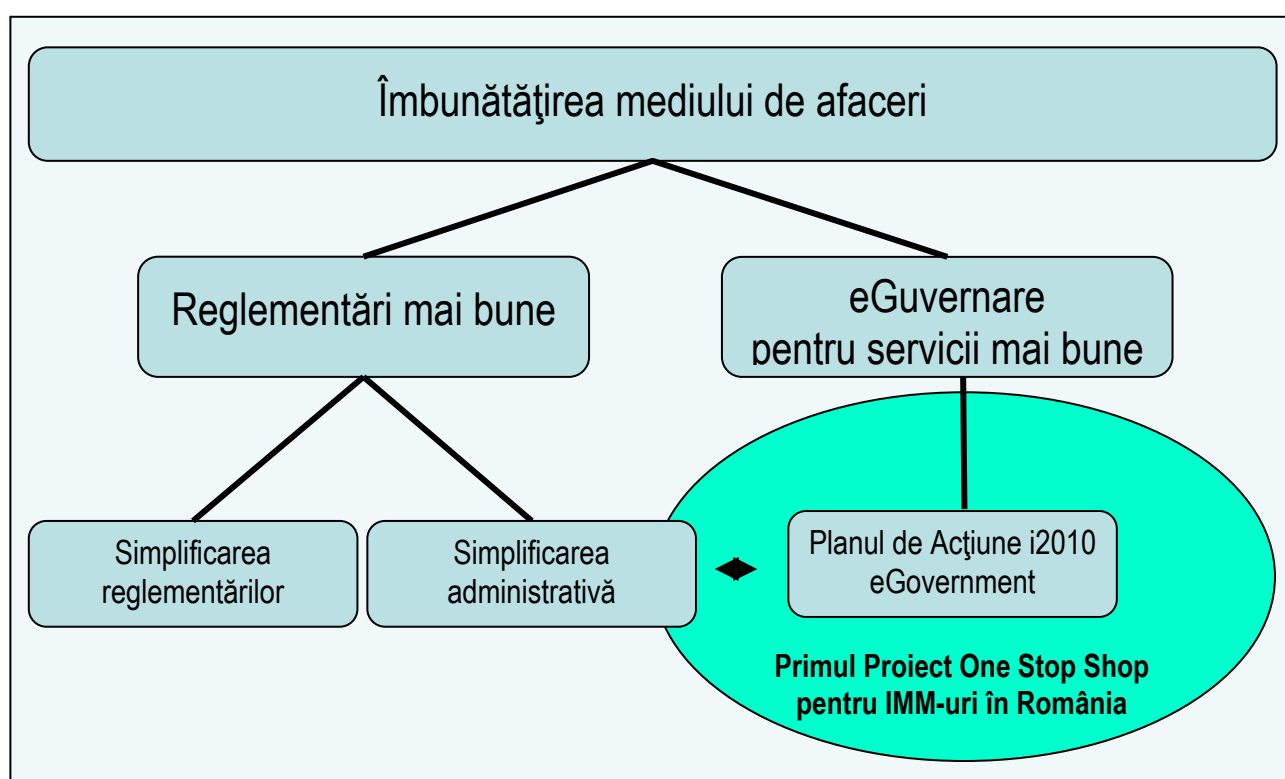
## 1.2 Acronime și abrevieri

IMM	Întreprinderi Mici și Mijlocii
OSS	One Stop Shop
UE	Uniunea Europeană

*acronime și abrevieri*

## 2 eGuvernare: modalități de simplificare și implementare a One Stop Shop

În acest punct, trebuie făcută o diferențiere / clarificare importantă. Este foarte important să înțelegem autonomia și diferențele fine dintre simplificările legislative / administrative și o implementare de eGuvernare de tip One Stop Shop. Agenda Comisiei Europene pentru o mai bună reglementare<sup>4</sup>, care constă din planuri de acțiune și programe de simplificare legislativă / administrativă, și „Planul de Acțiune eGovernment i2010”<sup>5</sup>, deși separate și distincte, evidențiază politica UE de îmbunătățire a afacerilor, ce vizează în particular IMM-urile, și influențează orientarea acestui Proiect. În acest context, primul proiect de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru IMM-uri în România va contribui la reducerea complexității procedurilor, îmbunătățind relația companie-administrație prin tehnologii noi, necesitate urgentă conform documentului „2009 INNO – Graficul Tendințelor Politicilor – Raport de Progres în domeniul Politicii de Inovare din România”<sup>6</sup>, ca și „Raportul privind Competitivitatea Globală, din cadrul Forumului Economic Mondial”<sup>7</sup>.



Această complementaritate și analogie dintre îmbunătățirea cadrului legislativ și realizarea de platforme de eGuvernare au fost reflectate prin progresul obținut în serviciile de înregistrare electronică a companiilor – cu o medie la nivel UE în anul 2009 de peste 85% în ceea ce privește *nivelul de sofisticare online*, unde însă România a înregistrat procentul cel mai scăzut, aproximativ 50% – „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”. Acestea sunt reflectate și prin simplificarea procedurilor de achiziții publice, ca domeniu prioritar în „Programul UE de Acțiuni pentru Reducerea Barierei Administrative”<sup>8</sup>, în vreme ce serviciile de eProcurement sunt caracterizate ca servicii cu mare impact în „Planul de Acțiuni i2010 eGovernment” – un domeniu în care, în mod excepțional, România este evaluată ca fiind unul din cei mai buni performeri, conform („Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”). Mai mult, Directiva privind serviciile adoptată în decembrie 2006<sup>9</sup> se bazează pe această complementaritate și analogie.

<sup>4</sup> vezi [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/index_en.htm)

<sup>5</sup> vezi [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm)

<sup>6</sup> vezi [http://proinno.tuxe.es/node/extranet/upload/countryreports/Country\\_Report\\_Romania\\_2009.pdf](http://proinno.tuxe.es/node/extranet/upload/countryreports/Country_Report_Romania_2009.pdf)

<sup>7</sup> vezi <http://www.weforum.org/pdf/GCR09/GCR20092010fullreport.pdf>

<sup>8</sup> vezi [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/administrative-burdens/action-programme/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/administrative-burdens/action-programme/index_en.htm)

<sup>9</sup> vezi <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:EN:PDF>

## 2.1 Cadrul de politici și reglementări al UE

Procesul de tranziție către introducerea de implementări electronice în cadrul conceptului „One Stop Shop” în contextul simplificării administrative s-a realizat treptat începând cu anul 1997, când îmbunătățirea și simplificarea afacerilor pentru întreprinderile nou înființate a fost încadrată politic<sup>10</sup> și a fost inițiat Grupul de lucru pentru Simplificarea Afacerilor (BEST)<sup>11</sup>. Atunci s-a propus pentru prima dată coordonarea administrativă și simplificarea procedurilor și a formalităților necesare la înființarea unei afaceri, bazate pe principiul One Stop Shop, concomitent cu introducerea utilizării tehnologiei informației. Introducerea conceptului de desfășurare a procedurilor administrative prin mijloace electronice, ce vizează în particular IMM-urile, s-a realizat în anul 2000, odată cu „Carta Europeană a Întreprinderilor Mici”<sup>12</sup>. Atunci s-a pus accentul pe accesul online la înregistrarea unei companii.

În primăvara anului 2006<sup>13</sup>, Consiliul European a stabilit ca obligație pentru statele membre ale UE ca, până în anul 2007, să fie înființate servicii de tip One Stop Shop, pentru reducerea timpului necesar înființării unei companii, în special a unei IMM (în termen de o săptămână). Directiva privind serviciile adoptată în decembrie 2006, care trebuia transpusă de statele membre ale UE până în anul 2009, a caracterizat pentru prima dată ca fiind „vitală” utilizarea mijloacelor electronice pentru furnizarea serviciilor administrative „la distanță” prin puncte unice de contact de tip One Stop Shop. Această contopire a celor două concepte (servicii de tip One Stop Shop și servicii de tip eGuvernare), în contextul simplificării administrative, reprezintă un punct de reper pentru valoarea adăugată oferită IMM-urilor, de care beneficiază și autoritățile competente.

În plus, un Raport referitor la „Modele de Reducere a Barierei disproporționate de natură legislativă pentru IMM-uri”<sup>14</sup>, realizat de către un grup de experți în 2007, vizează modele de tip One Stop Shop combinate cu serviciile electronice. În sfârșit, promovarea în comun a celor două concepte – eGuvernare și One Stop Shop – este din nou accentuată în anul 2008, în „Actul European privind Întreprinderile Mici”<sup>15</sup>, noul cadru al politicii în domeniul IMM-urilor, care subliniază importanța aspectelor legate de eGuvernare și IMM-uri pentru o administrație publică modernă și receptivă.

Ca urmare, proiectul privind primul One Stop Shop pentru IMM-uri în România va beneficia de valoarea adăugată a platformei unificate eGuvernare și de cea a punctelor unice de contact (de tip One Stop Shop), oferind o modalitate funcțională și utilizabilă de realizare a legăturilor dintre companii – în special dintre IMM-uri – și serviciile publice, asigurând astfel atingerea celor mai bune practici din cadrul UE.

<sup>10</sup> vezi <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997H0344:EN:NOT>

<sup>11</sup> vezi <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/97/792&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>

<sup>12</sup> vezi <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/bestpractices/charter/>; [http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/business\\_environment/n26113\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/business_environment/n26113_en.htm)

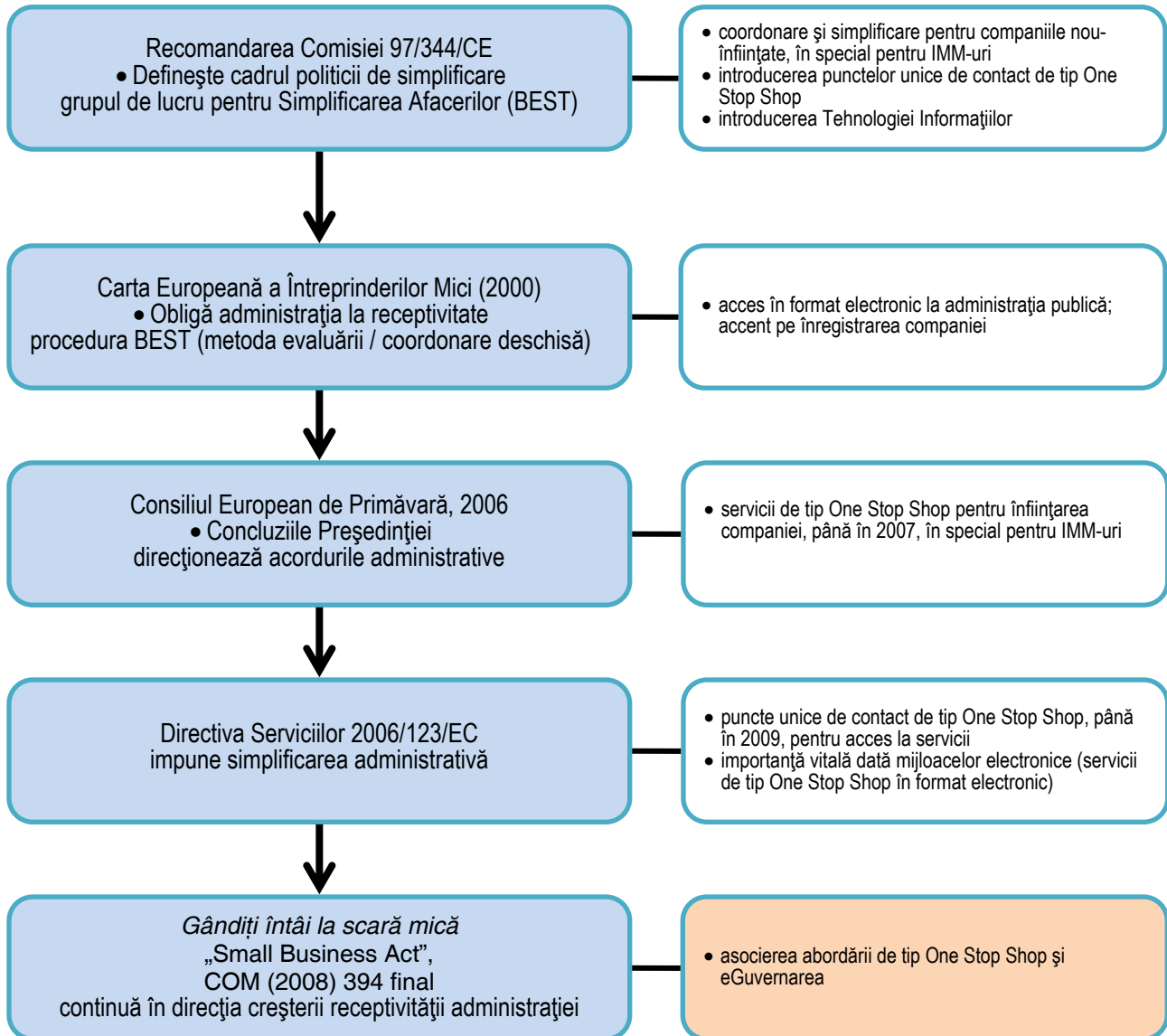
<sup>13</sup> vezi [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_Data/docs/pressdata/en/ec/89013.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/ec/89013.pdf)

<sup>14</sup> vezi [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/support\\_measures/regmod/regmod\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/support_measures/regmod/regmod_en.pdf)

<sup>15</sup> vezi <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0394:FIN:en:PDF>

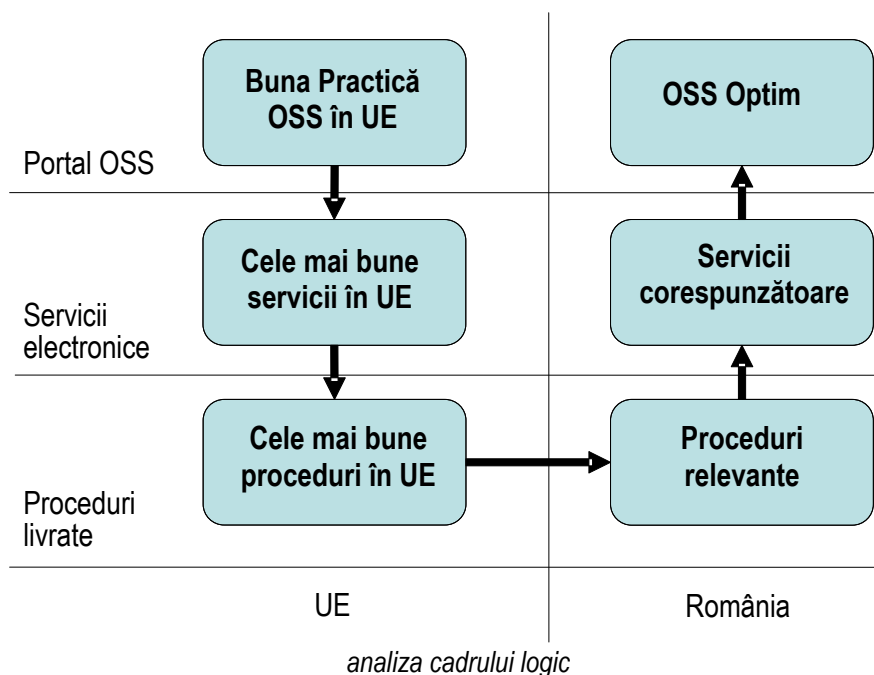


## Evoluția abordării de tip One Stop Shop și eGuvernarea în contextul simplificării



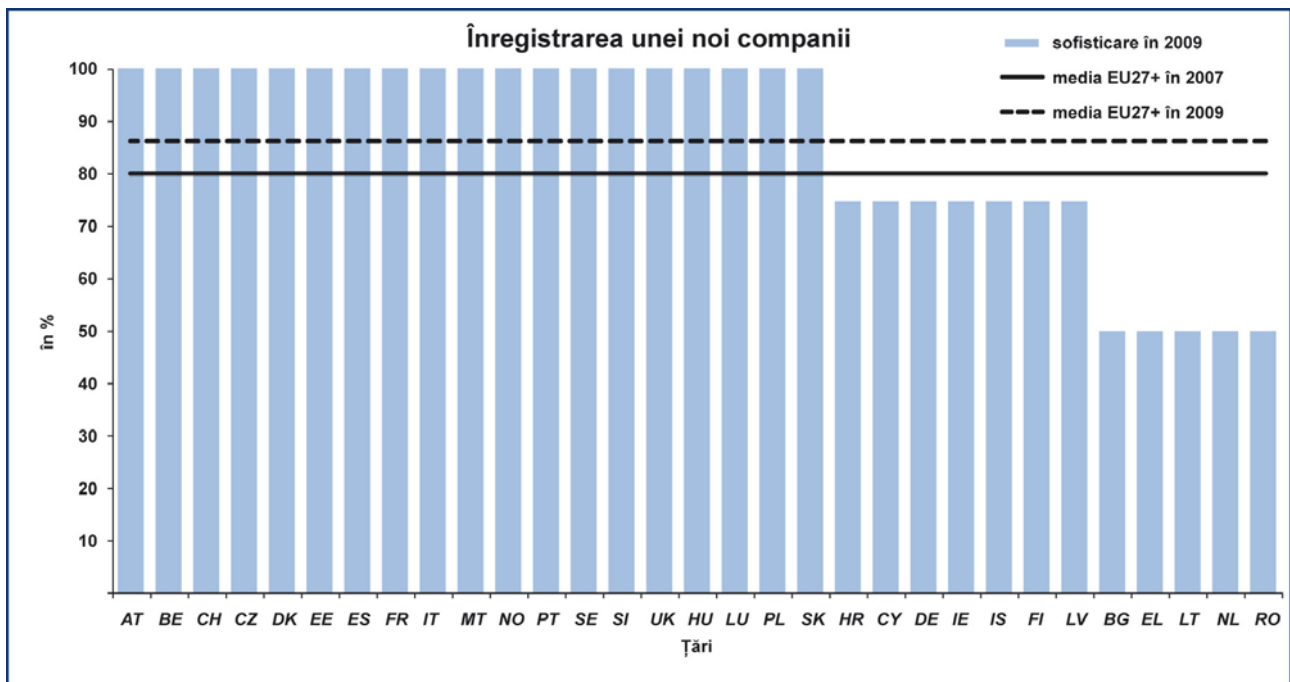
### 3 Metodologie

Primul reper al analizei noastre va fi indicarea celor mai bune portaluri de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri existente în UE, care încorporează valorile date de un singur punct de contact – și echivalentul său de tip One Stop Shop, cu beneficii multiple din utilizarea internetului pentru interacțiunea online (nu neapărat în timp real) cu serviciile autorităților publice. Constatările vor indica cele mai adecvate și dorite servicii care pot fi furnizate online, în special pentru IMM-uri. Analizarea serviciilor va sprijini evidențierea procedurilor administrative relevante acoperite de fiecare serviciu. Etapele vor fi urmate în sens invers pentru a structura sugestia optimă pentru primul One Stop Shop pentru IMM-uri în România.



#### 3.1 Selecția statelor membre ale UE care reprezintă cazuri de succes în ceea ce privește implementarea soluțiilor eGuvernare

Cercetările preliminare vor evidenția cele mai relevante 10 exemple de state membre ale UE în ceea ce privește implementarea soluțiilor de eGuvernare de tip One Stop Shop. Așa cum sugerează „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”, datorită nivelului înalt de maturitate atins în ceea ce privește *sofisticarea online* și *disponibilitatea totală online* a serviciilor furnizate, aceste unități de măsură au devenit în prezent mai puțin relevante pentru țările cu performanțele cele mai bune (de ex. în cazul înregistrării online a unei noi companii, după cum este indicat mai jos), deși se înregistrează progresul în timp. În consecință, va trebui să selectăm aceste țări cu ajutorul unor instrumente de măsură mai fine.



*sofisticarea online în cazul operațiunilor de înregistrare a unei companii noi,  
preluare din „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”*

După cum se sugerează în Recomandarea Comisiei din 22 aprilie 1997<sup>16</sup>, un singur punct de contact (de tip One Stop Shop) care furnizează servicii pentru întreprinderi nou înființate poate „deveni un intermediar pentru toate formalitățile care trebuie respectate de-a lungul ciclului de viață al unei companii, de ex. modificarea adresei sau a statutului, transferul de proprietate, aspecte legate de angajați, avize și licențe, etc.”. Prin urmare, serviciile suplimentare pot fi încorporate adecvat într-un singur punct de contact, în special pentru IMM-urile nou înființate, care să ofere înregistrarea companiei ca serviciu pivot. Astfel, o unitate de măsură suplimentară care să furnizeze rezultate mai exacte pentru analiza noastră este sub-indicatorul privind abordarea de tip One Stop Shop (OSS) prezentat în „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”.

## 3.2 Analiza portalurilor de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri și a serviciilor furnizate

Urmare a selecției inițiale a statelor membre ale UE relevante, vor fi examinate portalurile de tip One Stop Shop echivalente dezvoltate de acestea, pentru a putea ierarhiza 10 portaluri de tip One Stop Shop, dintre care două vor fi sugerate drept exemplu de cele mai bune practici. Pentru această parte a studiului a fost realizat un cadru de analiză personalizată. Întrucât Proiectul va conduce și la o implementare tehnică, este necesară evaluarea tuturor aspectelor, inclusiv soluția tehnică specifică și impactul utilizării acesteia. Prin urmare, am elaborat un cadru secvențial de analiză, care cuprinde 3 etape de analiză:

- analiza modalităților portalurilor de tip One Stop Shop
- analiza serviciilor (abordare, identificarea și furnizarea serviciului)
- revizuirea evaluării fezabilității și analiza impactului

### 3.2.1 Evaluarea portalurilor de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri

Este important să observăm faptul că multe țări au mai mult de un portal separat de tip One Stop Shop, care asigură servicii online pentru afaceri. Portalurile specifice de tip One Stop Shop (URL-uri) analizate mai jos au fost selectate în principal din portalul Comisiei Europene al Punctelor Unice de Contact – cunoscut ca portalul

<sup>16</sup> vezi <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997H0344:EN:NOT>

EU-GO<sup>17</sup>. Din surse secundare am analizat pagini web suplimentare (de ex. „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”). Această parte a studiului reprezintă prima etapă a analizei, realizată prin aplicarea celor 4 criterii, așa cum sunt ele menționate mai jos:

<b>Criterii pentru Prima Etapă a Analizei</b>	
<p>Criterii referitoare la modalitățile portalului de tip One Stop Shop, relevante pentru furnizarea serviciilor electronice (respectiv pentru valoarea adăugată a portalului)</p>	<p style="text-align: center;"><i>nivelul de sofisticare online:</i></p> <p>- măsura în care un serviciu este furnizat online</p> <p style="text-align: center;"><i>disponibilitatea deplină online:</i></p> <p>- ușurința de utilizare a aplicației și abordarea coerentă, pentru a furniza afacerilor servicii de eGuvernare – funcționalitatea de ansamblu a portalului – urmărirea procedurilor, înregistrare (login), opțiuni, managementul conturilor</p> <p style="text-align: center;"><i>paleta de servicii:</i></p> <p>- valoarea tuturor serviciilor online furnizate de un portal – cât de complexă este abordarea de tip One Stop Shop implementată</p> <p style="text-align: center;"><i>informații / conținut:</i></p> <p>- măsura în care portalul este informativ – informații furnizate, îndrumări, ajutor suplimentar pentru utilizarea portalului, întrebări frecvente, etc.</p>

De notat că, pentru evaluarea portalurilor de tip One Stop Shop, prin aplicarea criteriilor menționate mai sus, a fost utilizat un sistem de notare de la 1 la 4 (unde 4 înseamnă „cel mai bun”).

### 3.2.2 Identificarea celor mai adecvate abordări privind serviciile online

Cele două portaluri de tip One Stop Shop indicate ca fiind exemplul de cele mai bune practici în UE vor evidenția o abordare de bază privind implementarea, nu numai în ceea ce privește serviciile electronice disponibile, ci și în ceea ce privește furnizarea acestor servicii și valoarea lor adăugată pentru utilizatori.

În consecință, a doua etapă a studiului se concentrează pe două obiective consecutive:

- identificarea celei mai bune abordări privind serviciile online prin examinarea echivalentă a celor mai bune două portaluri la din UE
  - evidențierea a cel puțin două servicii online de bază pentru livrare
- explorarea în continuare a modalităților de realizare a serviciilor online (abordarea privind furnizarea serviciilor) în ceea ce privește valoarea adăugată adusă de sistemele IT corespunzătoare celor două cele mai bune portaluri la nivelul UE
  - sublinierea caracteristicilor suplimentare în domeniul IT, care completează portalul de tip One Stop Shop

### 3.2.3 Finalizarea procesului de selecție

Pentru a finaliza selecția, este importantă revizuirea fezabilității și a impactului:

- în ceea ce privește implementarea și specificațiile tehnice, fezabilitatea – care va fi revizuită în cadrul sub-activității 5.2 Realizarea aplicațiilor necesare funcționării One Stop Shop pentru IMM-uri – va indica măsura în care atât concluziile studiului cât și selecția portalurilor și serviciilor de tip One Stop Shop sunt adecvate
- în final, o evaluare a impactului va indica valoarea percepută de către utilizatorii portalului de tip One Stop Shop. Această evaluare este programată a fi realizată în cadrul sub-activității 4.3 – Organizarea a 2 vizite de schimb de experiență și bune practici, în 2 state membre ale UE (în timpul acestor vizite)

<sup>17</sup> vezi [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm)

# Cadrul de analiză

Cercetare preliminară pe baza studiilor existente

Selecția statelor membre ale UE care reprezintă cazuri de succes în implementarea eGuvernării de tip One Stop Shop

*nivelul de sofisticare online + disponibilitatea totală online*

*abordare de tip One Stop Shop*

10 țări

10 portaluri de tip One Stop Shop

Evaluarea portalurilor de eGuvernare de tip One Stop Shop

*nivelul de sofisticare online*

*disponibilitatea deplină online*

*paleta de servicii*

*informație / conținut*

2 portaluri de tip One Stop Shop

Identificarea celor mai relevante servicii în format electronic

*servicii de bază*

*furnizarea unei abordări suplimentare de tip IT*

Finalizarea procesului de selecție

*analiza fezabilității*

*evaluarea impactului*

## 4 Selecția statelor membre ale UE care reprezintă cazuri de succes în ce privește implementarea One Stop Shop

Pentru a implementa corect evaluările legate de *nivelul de sofisticare online*, *disponibilitatea totală online* și abordarea de tip One Stop Shop referitoare la unitățile de măsură ce se bazează pe „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”, în scopul obținerii rezultatelor dorite pentru cercetarea noastră, am aplicat o ierarhizare fundamentată pe factori ponderați. Întrucât criteriul legat de *disponibilitatea totală online* este conex criteriului legat de *nivelul de sofisticare online*, ponderile acordate acestor criterii au fost selectate la 0,35, respectiv 0,15. Apoi, întrucât ținta noastră este implementarea conceptului „One Stop Shop”, criteriul privind abordarea de tip One Stop Shop va primi o pondere de 0,5. Pe baza acestor considerații, țările care au obținut cel mai mare scor sunt următoarele:

ierarhizare țări					
unități de măsură / factori		nivelul de sofisticare online	disponibilitatea totală online	abordarea de tip One Stop Shop	scor total
Ponderi		0,35	0,15	0,50	1,00
1	Malta	100	100	100	100,00
2	Marea Britanie	95	100	100	98,25
3	Irlanda	94	84	100	95,50
4	Spania	94	80	100	94,90
5	Portugalia	100	100	86	93,00
6	Danemarca	100	84	90	92,60
7	Republica Cehă	95	60	100	92,25
8	Slovacia	90	55	100	89,75
9	Olanda	86	79	93	88,45
10	Franța	93	80	85	87,05

Așa cum este indicat mai sus, Malta are cel mai mare scor, urmată de Marea Britanie. Este important de subliniat faptul că Republica Cehă, deși realizează un scor mediu pentru *disponibilitatea totală online*: 60%, rezultatul reprezintă atât serviciile adresate cetățenilor, cât și serviciile adresate afacerilor. Aceasta în contextul în care serviciile destinate afacerilor sunt în totalitate online (*disponibilitatea totală online* adresată afacerilor este de 100%).

## 5 Analiza portalurilor eGuvernare One Stop Shop pentru afaceri

În acest capitol sunt examinate portalurile din statele membre ale UE adresate afacerilor. Ordinea în care sunt analizate în continuare derivă din ierarhizarea anterioară. Deși pentru fiecare dintre factorii evaluați pentru portaluri este afișat un tabel complet, punctajul se concentrează pe factorii distinctivi ai fiecărei țări.

### Malta

Principala implementare eGuvernare a Maltei este myGov.mt<sup>18</sup> – deși website-ul EU-GO conectează utilizatorii la [www.gov.mt/](http://www.gov.mt/), furnizând servicii online atât pentru cetățeni, cât și pentru afaceri. Website-ul nu este orientat către afaceri, ci se adresează cetățenilor Maltei în general. Sunt furnizate mai multe servicii online, de către diverse autorități, cum ar fi eProcurement, declarații TVA/declarații/returnare/etc., impozitare, beneficii sociale și altele.

Deși portalul este simplist și poate părea utilizabil de către persoane care nu sunt familiarizate cu serviciile internet, este evidentă lipsa de orientare și informare / îndrumare, esențială pentru potențialii utilizatori ai serviciilor – de unde și punctajul scăzut acordat pentru *disponibilitatea totală online*: 3 și pentru *informație / conținut*: 1. Un alt element este dispersia serviciilor, ceea ce înseamnă că utilizatorii sunt redirecționați către diverse portaluri (de ex. pentru impozitare, către [www.ird.gov.mt](http://www.ird.gov.mt/)).

unități de măsură / factori	Malta
URL	<a href="http://www.mygov.mt">www.mygov.mt</a> <a href="http://www.ird.gov.mt">www.ird.gov.mt</a>
nivelul de sofisticare online	3
disponibilitatea totală online	3
paleta de servicii	3
informații/conținut	1
total	10

### Marea Britanie

Infrastructura eGuvernare a Marii Britanii este caracterizată printr-un nivel înalt de maturitate. Administrația a pus la punct mai multe portaluri adresate publicului, dar care servesc necesități diferite. Portalul EU-GO conectează utilizatorii la portalul UK Welcomes Businesses<sup>19</sup>. Portalul este o parte a website-ului Business Link – primul se adresează persoanelor care nu sunt cetățeni ai Marii Britanie, iar cel de al doilea, cetățenilor Marii Britanii. Portalul adresat afacerilor din Marea Britanie oferă o largă *paletă de servicii*: 4 și o *disponibilitate totală online* extinsă: 4.

<sup>18</sup> vezi [www.mygov.mt/](http://www.mygov.mt/)

<sup>19</sup> vezi [www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk](http://www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk)

Web-page Screenshot

Local Business Link | Site map | Help | About us | Search | Go

**Practical advice for business**

Your account  
 Register now  
 Log in

My Business | What's new? | Do it online | Directories

Starting up  
 Finance and grants  
 Taxes, returns & payroll  
 Employment & skills  
 Health, safety, premises  
 Environment & efficiency  
 Exploit your ideas  
 IT & e-commerce  
 Sales and marketing  
 International trade  
 Grow your business  
 Buy or sell a business  
 For professional advisers  
 Your business sector

Welcome to [businesslink.gov.uk](http://businesslink.gov.uk), the official government website for businesses of all sizes

Business Link is a free business advice and support service, available online and through local advisers. [Read more about us.](#)

Local support and services

Select your region from the map, enter your postcode below or call the **Business Link Helpline** on Tel 0845 600 9 006.

Postcode

**Budget 2010**  
 Find out how the Chancellor's statement affects your business

**learndirect**  
 Find out how to secure a public sector contract with **learndirect** interactive courses

My Business  
 Business benefits for you. It's free... [Register now](#)

- Here's how another business registered and saved money
- Regulations, licences and compliance
- Business support tools
- [Go to My Business](#)
- [Log in](#)

Do it online  
 VAT Online  
 Apply for licences  
[View all services](#)

Directories  
 Events  
 Case studies  
[View all directories](#)

Feedback | Copyright | Terms & conditions | Privacy policy | Accessibility | Help with PDF files

<http://www.businesslink.gov.uk> <http://www.hmrc.gov.uk> <http://www.learndirect.gov.uk>

pagina de intrare (homepage) a portalului de tip One Stop Shop a Marii Britanii reprezintă un exemplu perfect de interfață simplă pentru utilizator bazată pe categoriile „evenimentelor din viață”

Utilizatorii se pot bucura de un nivel înalt de personalizare, concept similar majorității portalurilor eGuvernare din Marea Britanie. O serie de întrebări personalizate direcționează utilizatorul către procedurile administrative relevante, prin furnizarea de informații și respectiv de îndrumare adecvată. Astfel, *nivelul de sofisticare online* este, de departe, cea mai ridicată dintre portalurile examinate, deși pe baza sistemului nostru de notare este aparent egal cu următoarele trei țări care au primit câte 4 puncte. Deși serviciile generatoare de venituri (TVA, impozit pe profit, etc.) pot fi găsite în portalul HM Revenue and Customs<sup>20</sup>, navigarea pe acest website nu reprezintă o experiență atipică deoarece implementările nu numai că au același concept și cadru funcțional (au chiar același brand), dar au și un sistem comun de identificare online: Government Gateway.

Mai mult, sistemul oferă o înregistrare unificată (logare) a utilizatorilor pentru mai multe website-uri eGuvernare, precum și pentru nenumărate autorități locale. Integrarea unui concept comun de disponibilitate online și a unui sistem de identificare online pentru diferite portaluri reprezintă un câștig important, iar utilizatorii pot găsi cu mai mare eficiență informațiile și serviciile dorite în pagini dedicate, ori de câte ori interacționează online pentru o procedură administrativă.

unități de măsură / factori	Marea Britanie
URL	<a href="http://www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk">www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk</a> <a href="http://www.businesslink.gov.uk">www.businesslink.gov.uk</a> <a href="http://www.hmrc.gov.uk">www.hmrc.gov.uk</a>
nivelul de sofisticare online	4
disponibilitatea totală online	4
paleta de servicii	4
informații/conținut	4

<sup>20</sup> vezi [www.hmrc.gov.uk/](http://www.hmrc.gov.uk/)



total	16
-------	----

## Irlanda

Portalul EU-GO conectează utilizatorii la Punctul de Contact Unic din Irlanda<sup>21</sup>. Website-ul poate fi cu greu considerat un portal, întrucât oferă informații și servicii la nivel de bază. Servește în principal ca primă pagină, redirectionând vizitatorii către alte servicii și adrese Internet. Site-ul reflectă conceptele Directivei Serviciilor, concentrându-se pe înregistrarea companiilor (deși doar redirectionează către Oficiul de Înregistrare a Companiilor<sup>22</sup>) și pe clasificarea sectorială a afacerilor.

În afară de Punctul de Contact Unic din Irlanda, care este mediocru, cea mai importantă și veche implementare eGuvernare din Irlanda care se adresează afacerilor este BASIS<sup>23</sup>. BASIS oferă informații / îndrumări cuprinzătoare privind aspecte legate de companii, începând cu înregistrarea companiei și extinderea activităților, impozitare, finanțare, angajare, aspecte legislative, etc. Portalul oferă un volum rezonabil de formulare disponibile spre a fi descărcate, corespunzând diverselor agenții și care acoperă diferite proceduri (de ex. impozitare, înregistrare, autorizații de construire, etc.) – *paleta de servicii* a primit punctajul: 3.

În ceea ce privește *disponibilitatea totală online*, BASIS a primit un punctaj mediu: 2, întrucât cuprinde unități diferite și se concentrează pe aspecte diferite ale desfășurării unei afaceri, reflectând diverse proceduri în cadrul ciclului de viață al unei companii. Încorporează și un sistem de feedback, știri (neactualizate frecvent – *informații/conținut*: 3), localizare a serviciilor în funcție de regiune și abonamente la buletinul informativ. În ansamblu, punctul forte al portalului este conectivitatea sa extinsă cu un foarte mare număr de agenții / autorități și puncte de informare. Este important să observăm faptul că Irlanda menține un portal separat care se concentrează pe sistemul de impozitare pentru persoane și companii<sup>24</sup>, furnizând servicii de impozitare online (înregistrarea impozitului, declarații fiscale, înregistrarea și declararea TVA).

unități de măsură / factori	Irlanda
URL	<a href="http://www.basis.ie">www.basis.ie</a> <a href="http://www.revenue.ie">www.revenue.ie</a> <a href="http://www.cro.ie">www.cro.ie</a>
nivelul de sofisticare online	3
disponibilitatea totală online	2
paleta de servicii	3
informații/conținut	3
total	11

## Spania

Legătura directă către Spania din portalul EU-GO este [www.eugo.es](http://www.eugo.es). Acest website este un portal informativ, care oferă acces la portalurile adresate IMM-urilor și întreprinzătorilor [www.ipyme.org](http://www.ipyme.org), [www.creatuempresa.org](http://www.creatuempresa.org) și [www.circe.es](http://www.circe.es). O problemă de bază este conflictul creat de aceste website-uri în ceea ce privește scopul și disponibilitatea online, toate fiind dedicate IMM-urilor și procesului de înființare a unei companii, dar numai [www.circe.es](http://www.circe.es) abordează procedurile online. Din cauza acestui conflict și a aspectului demodat al portalurilor, *disponibilitatea totală online*: 3 și valoarea totală adăugată a acestor site-uri este afectată în mod negativ, inclusiv *paleta de servicii*: 1.

unități de măsură / factori	Spania
URL	<a href="http://www.ipyme.org">www.ipyme.org</a> <a href="http://www.creatuempresa.org">www.creatuempresa.org</a> <a href="http://www.circe.es">www.circe.es</a>
nivelul de sofisticare online	3

<sup>21</sup> vezi [www.pointofsinglecontact.ie](http://www.pointofsinglecontact.ie)

<sup>22</sup> vezi [www.cro.ie](http://www.cro.ie)

<sup>23</sup> vezi [www.basis.ie](http://www.basis.ie)

<sup>24</sup> vezi [www.revenue.ie](http://www.revenue.ie)

disponibilitatea totală online	1
paleta de servicii	1
informații/conținut	3
total	8

## Portugalia

Portugalia și-a stabilit eGuvernarea ca prioritate de nivel național, cu scopul de a crea multiple canale de tip One Stop Shop adresate cetățenilor și afacerilor, reducând astfel birocrația. Portalul dedicat companiilor, Portal Da Empresa<sup>25</sup> – legat de portalul EU-GO – reprezintă una dintre cele mai bune implementări eGuvernare dintre cele examinate. Website-ul oferă diverse servicii online (*paleta de servicii*: 3) cu numeroase elemente informative (*informații/conținut*: 4) și de *disponibilitatea totală online*: 3. Portalul are o clasificare atât în funcție de „evenimentele din viață”, cât și în funcție de servicii, dar este evident că este construit în jurul înregistrării companiilor – acest lucru este clar cel puțin în ceea ce privește versiunea în limba engleză, furnizând totuși doar 3 servicii. În general, portalul este o soluție coerentă de eGuvernare, lipsindu-i doar orientarea spre utilizator și personalizarea. În special, potențialul pericol pentru persoanele cu mai puține cunoștințe tehnice, reprezentat de volumul mare de informații furnizate pe întregul website, s-ar reduce dacă aspectul personalizării portalului s-ar îmbunătăți.

The screenshot shows the 'Portal da Empresa' website. The main heading is 'Portal da Empresa - The Official Portuguese Business Portal'. Below this, there is a navigation menu with options like 'Homepage', 'Quick Facts', 'Getting Down to Business', 'Useful Contacts', and 'Online Services'. The current page is 'Online Company Formation', which is part of the 'online services' category. The page content includes a 'Description' section explaining that citizens can incorporate a company online through the portal. It also lists 'Who can make the request?' (any citizen or representative), 'Where can i make the request?' (at the portal), 'When can i make the request?' (any time), 'What is necessary to make the request?' (a Digital Certificate or a Citizen Card), and 'What is the cost?' (ranging from 100€ to 320€). Contact information for 'Praga Silvestre' is provided, along with logos for various partner organizations like AMA, IAPMEI, POS, POAP, and the European Union.

*portalul de tip One Stop Shop al Portugaliei  
centrat în principal pe înregistrarea online a companiei online (înregistrarea afacerii)*

unități de măsură / factori	Portugalia
URL	<a href="http://www.portaldaempresa.pt">www.portaldaempresa.pt</a>
nivelul de sofisticare online	4

<sup>25</sup> vezi [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)

disponibilitatea totală online	3
paleta de servicii	3
informații/conținut	4
total	14

## Danemarca

Portalul adresat afacerilor din Danemarca, așa cum este listat în website-ul EU-GO, este Virk dk<sup>26</sup>. Portalul este un exemplu excelent de implementare a eGuvernării, furnizând în mod echilibrat informații (*informații/conținut*: 4) și *disponibilitatea totală online*: 3. Oferă diferite servicii și îndrumări privind aspecte generale legate de desfășurarea unei afaceri (analiză sectorială clasică). Oferă de asemenea și o personalizată în funcție de utilizator bine concepută, cu alerte, shortcut-uri și informații orientate asupra utilizatorului. În ceea ce privește serviciile, Virk dk oferă posibilitatea completării online a formularelor (*nivelul de sofisticare online*: 4), o modalitate mai eficientă de furnizare a serviciilor, deși aceste opțiuni nu sunt foarte ușor de descoperit, fiind menționate într-o listă extinsă.

Webpage Screenshot

The screenshot shows the 'BusinessInDenmark' portal. The header includes the Virk.dk logo and the text 'Nem indberetning ét sted'. Below the header, there is a search bar and a language selector set to 'English'. The main content area is titled 'BusinessInDenmark' and includes a 'Welcome to BusinessInDenmark' section with introductory text. Below this, there are sections for 'Basic requirements' and 'Choose your profession'. A sidebar on the left provides navigation links such as 'About Virk.dk', 'BusinessInDenmark', 'Professions', 'Basic requirements', 'How to use BusinessInDenmark', 'Help', 'Language requirements', 'About BusinessInDenmark', 'Business forms and applications', 'RUT', and 'Contact Virk.dk'. A right sidebar contains a 'Do you need help?' section with contact details and a 'Relevant links' section listing various government and EU-related services.

prima pagină (welcome screen) – în versiunea în limba engleză – a portalului de tip One Stop Shop al Danemarcei cu logoul EU-GO așezat vizibil

unități de măsură / factori	Danemarca
URL	<a href="http://www.virk.dk">www.virk.dk</a>
nivelul de sofisticare online	4
disponibilitatea totală online	3

<sup>26</sup> vezi [www.virk.dk](http://www.virk.dk)

paleta de servicii	3
informații/conținut	4
Total	14

## Republica Cehă

Principalul portal de eGuvernare în Republica Cehă este Business Info<sup>27</sup>, un portal modern axat numai pe afaceri și care este conectat la website-ul EU-GO. Portalul este foarte apropiat de descrierea din Directiva Serviciilor referitoare la conceptul electronic de „One Stop Shop”, furnizând o *paletă vastă de servicii*: 3 și *informații/conținut* foarte bine structurate: 4. Portalul are un design foarte bun, furnizând funcții axate pe utilizator și multiple servicii online cu valoare adăugată cum ar fi noutăți, sondaje, orientare și sprijin în aspecte legate de afaceri, etc. O caracteristică distinctă este forumul actualizat de discuții, în cadrul căruia s-a creat o comunitate interesantă de utilizatori, care oferă un canal de comunicare bidirecțional (*disponibilitatea totală online*: 4). În plus, este unul dintre puținele exemple disponibile care oferă servicii specifice contului de utilizator (logare, managementul contului, etc.).

Cu toate acestea, website-ul nu oferă toate serviciile online, ci, dacă este necesar, redirecționează către alte portaluri (de ex. pentru înregistrarea unei companii, utilizatorul este redirecționat către un website dedicat al Ministerului Industriei și Comerțului<sup>28</sup>). Suplimentar, portalul oferă o paletă destul de largă de formulare electronice pentru diferite proceduri (*paleta de servicii*: 3).

The screenshot shows the BusinessInfo.cz website interface. At the top, there is a search bar and the logo for BusinessInfo.cz, labeled as the 'Czech Business Web Portal'. Below the search bar, there is a 'Main menu' with various categories such as 'Homepage', 'Portal Services', 'About the Czech Republic', 'Czech Business News', 'Economic Information', 'Starting Up', 'Managing Business', 'Doing Business Responsibly', 'Profiting From EU Market', 'Expanding a Business', 'Innovation and Competition', 'Deciding to Stop', 'Legal Information', and 'Trade, Investment and Business Support'. The central part of the page features a 'Welcome to BusinessInfo.cz' message, a search catalog, and several informational sections including 'About the Czech Republic', 'Economic Information and Statistics', 'Foreign Missions to the Czech Republic', 'Government and State Bodies', and 'Market Access and Legislation'. On the right side, there is a 'Portal news' section with a list of recent news items dated from 2009 to 2010. The footer contains contact information, a 'Web Site Directory', and logos for the Czech Republic and the Ministry of Industry and Trade.

<http://www.businessinfo.cz/en/>

portalul de tip One Stop Shop al Republicii Ceha  
cuprinzător chiar și în versiunea în limba engleză

<sup>27</sup> vezi [www.businessinfo.cz](http://www.businessinfo.cz)

<sup>28</sup> vezi <http://www.rzp.cz/>

unități de măsură / factori	Republica Cehă
URL	<a href="http://www.businessinfo.cz">www.businessinfo.cz</a>
nivelul de sofisticare online	4
disponibilitatea totală online	4
paleta de servicii	3
informații/conținut	4
total	15

### Slovenia

Portalul Administrației Publice Centrale<sup>29</sup> din Slovenia este un portal guvernamental tipic, care se adresează atât serviciilor, cât și cetățenilor (utilizatorii pot fi redirecționați din website-ul EU-GO). Oferă servicii online de tipul formularelor, cu accent pe înregistrarea companiilor la Registrul Comerțului din Slovenia. Serviciile pentru companii sunt furnizate doar utilizatorilor înregistrați ai portalului, ceea ce demonstrează conceptul de orientare spre utilizator. *Disponibilitatea totală online* este destul de bună: 3, singurul defect fiind supraîncărcarea cu informații și clasificarea – poate o abordare mai simplificată ar îmbunătăți nivelul de experiență al utilizatorului. În ansamblu, este o implementare rezonabilă, deși mai slabă decât echivalentul din țara vecină, Republica Cehă.

unități de măsură / factori	Slovenia
URL	<a href="http://www.portal.gov.sk">www.portal.gov.sk</a>
nivelul de sofisticare online	3
disponibilitatea totală online	3
paleta de servicii	3
informații/conținut	4
total	13

### Olanda

Site-ul din EU-GO echivalent din Olanda este Answers for Business<sup>30</sup>. Website-ul este o reflectare a Directivei Comisiei UE, deși furnizează doar un front-page al serviciilor aferente. Website-ul – cu greu poate fi considerat un portal – oferă opțiuni sectoriale și informații bazate pe evenimente, dar nu face conexiunea către formulare descărcabile, servicii online integrate sau alte website-uri – astfel se explică scorul scăzut privind *nivelul de sofisticare online*: 1 și *paleta de servicii*: 2. Utilizatorul poate cu ușurință să considere simplitatea website-ului ca lipsă de informații utile (*informații/conținut*: 2). Camera de Comerț a Olandei<sup>31</sup> oferă același tip de informații cu același nivel scăzut de disponibilitate online, deși ceva mai cuprinzătoare. În ceea ce privește serviciile, acestea nu sunt prea ușor de găsit și utilizat, nefiind în întregime servicii online. Astfel se explică rezultatele slabe în ceea ce privește *nivelul de sofisticare online*: 1. Merită menționat faptul că Olanda a implementat deja un sistem unificat de acces, numit DigID<sup>32</sup> pentru servicii privind impozitarea și diverse permise.

<sup>29</sup> vezi [www.portal.gov.sk](http://www.portal.gov.sk)

<sup>30</sup> vezi [www.answersforbusiness.nl](http://www.answersforbusiness.nl)

<sup>31</sup> vezi [www.kvk.nl/](http://www.kvk.nl/)

<sup>32</sup> vezi <http://www.digid.nl/>

Text size

[Sitemap](#)

**Answers<sup>®</sup> for business**  
Doing business in the Netherlands

[Home](#) [Subjects](#) [Businesses A-Z](#) [Contact](#) [Nederlands](#) [About this website](#)

## Government information for entrepreneurs: laws and permits in The Netherlands

Answers for Business is the starting point of the Dutch government for entrepreneurs. See at a glance which rules, permits, taxes and subsidies apply when you do business in The Netherlands. [Read more](#)

**Subjects**

Select your sector

**General**

- > **Starting or closing a business**
- > **Staff**
- > **Business operations**
- > **Business accommodation**
- > **Environment**
- > **Products and services**
- > **Innovation**
- > **Tax affairs**
- > **International business**
- > **Cultural activities**

**Specifically for your sector**

Select your sector for more subjects if you also want specific information for your sector.

Can't find your sector? Try the alphabetical [business list](#).

**Popular**

- Step-by-step plan for starting a business >
- Certificate of Origin (CvO) and EUR1 document >
- VAT number and VAT identification number >


**Message Box**

The Message Box enables you to do business with the Dutch government online

**Contact**

Didn't find what you were looking for? Call us or send us an e-mail >

**Answers for Business is part of the EUGO network**



**Points of Single Contact**

A list of available Points of Single Contact in the European Union >

<http://www.answersforbusiness.nl/>

*portalul de tip One Stop Shop al Olandei  
deși bine proiectat, nu furnizează servicii online, altele decât informații legate de procedurile administrative;  
și aici logo-ul EU-GO este vizibil*

unități de măsură / factori	Netherlands
URL	<a href="http://www.answersforbusiness.nl">www.answersforbusiness.nl</a> <a href="http://www.kvk.nl/">www.kvk.nl/</a>
nivelul de sofisticare online	1
disponibilitatea totală online	2
paleta de servicii	2
informații/conținut	2
total	7

## Franța

PME Service-Public<sup>33</sup> este principalul portal pentru accesarea serviciilor de eGuvernare din Franța, iar în afară de acesta, website-ul EU-GO conectează utilizatorii la Guichet Entreprises<sup>34</sup>, dedicat doar înregistrării companiilor. Portalul PME Service-Public are rolul unui ghid informativ, furnizând sprijin în aspecte legate de desfășurarea afacerii, precum și redirecționarea utilizatorilor către website-urile echivalente. Majoritatea serviciilor online sunt furnizate prin formulare descărcabile needitabile (*nivelul de sofisticare online*: 3), deși unele servicii online sunt furnizate în cadrul altor website-uri (*paleta de servicii*: 3). De exemplu, înregistrarea și/sau modificarea datelor unei companii, ca și serviciile de impozitare, sunt furnizate extern – la [www.apce.com/](http://www.apce.com/) – [www.guichet-entreprises.fr](http://www.guichet-entreprises.fr) și respectiv la [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr). Deși Franța a fost una din

<sup>33</sup> vezi [www.pme.service-public.fr](http://www.pme.service-public.fr)

<sup>34</sup> vezi [www.guichet-entreprises.fr](http://www.guichet-entreprises.fr)

primele țări care au adoptat simplificarea procedurilor administrative prin integrare, așa cum este menționat în Recomandarea Comisiei din 22 aprilie 1997, se dovedește că implementarea echivalentă IT nu este pe măsură.

unități de măsură / factori	Franța
URL	<a href="http://www.pme.service-public.fr">www.pme.service-public.fr</a> <a href="http://www.quichet-entreprises.fr">www.quichet-entreprises.fr</a>
nivelul de sofisticare online	<b>3</b>
disponibilitatea totală online	<b>2</b>
paleta de servicii	<b>3</b>
informații/conținut	<b>3</b>
total	<b>11</b>

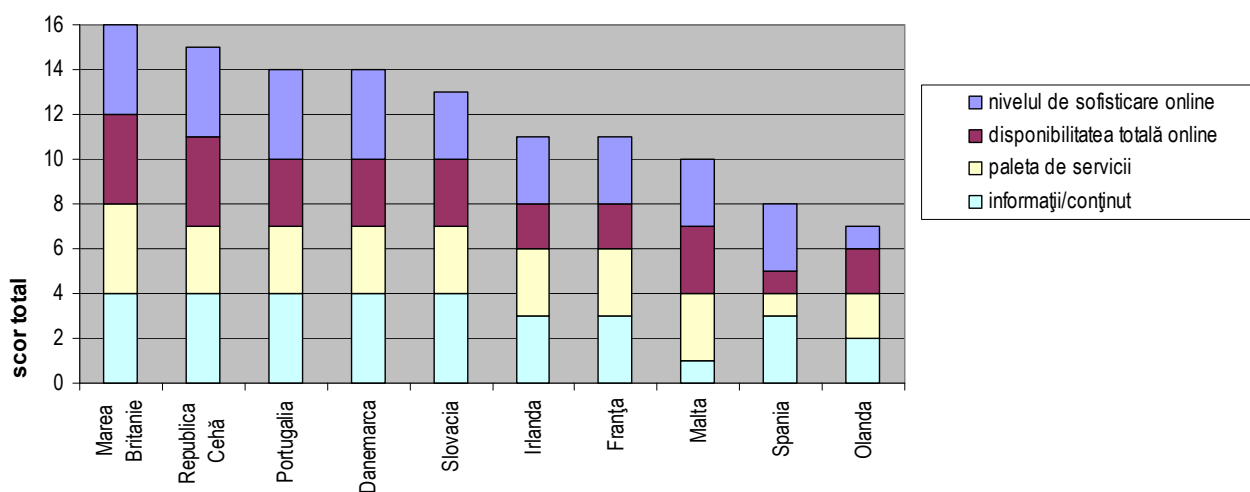
## 5.1 Clasament pe țări

În acest capitol prezentăm rezultatele de ansamblu ale fiecărui portal de tip One Stop Shop din fiecare din cele 10 state membre ale UE, ca punct de plecare pentru alte analize și concluzii.

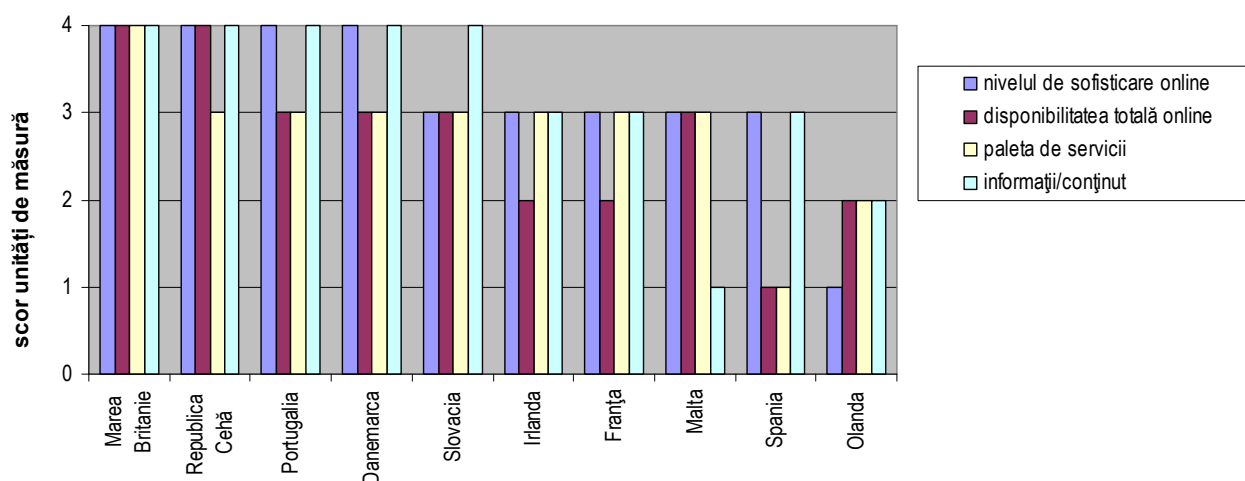
unități de măsură / factori	nivelul de sofisticare online	disponibilitatea totală online	paleta de servicii	informații/conținut	scor total
<b>1</b> Marea Britanie	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
<b>2</b> Republica Cehă	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
3 Portugalia	4	3	3	4	14
4 Danemarca	4	3	3	4	14
5 Slovacia	3	3	3	4	13
6 Irlanda	3	2	3	3	11
7 Franța	3	2	3	3	11
8 Malta	3	3	3	1	10
9 Spania	3	1	1	3	8
10 Olanda	1	2	2	2	7

Evaluarea relevă rezultate interesante în ceea ce privește portalurile de eGuvernare de tip One Stop Shop pentru afaceri. Implementarea din Marea Britanie este comparativ cea mai bună în ceea ce privește integrarea serviciilor online, precum și caracteristicile IT suplimentare cum ar fi acces unificat și design orientat către utilizator. Portalul de tip One Stop Shop dintr-un nou stat membru al UE (Republica Cehă) este o implementare foarte bine structurată, furnizând informații într-un cadru foarte accesibil. Următoarele clasate, Portugalia și Danemarca, reprezintă de asemenea soluții de eGuvernare foarte bune.

clasamentul portalurilor de tip One Stop Shop adresate afacerilor



clasamentul portalurilor de tip One Stop Shop adresate afacerilor



## 5.2 Alte aspecte: disponibilitatea totală online, servicii online personalizate și acces unificat

Din studiu reiese influența evidentă pe care o are Recomandarea Comisiei din 22 aprilie 1997<sup>35</sup>, întrucât cele mai multe țări și-au conceput portalurile în ideea de a furniza majoritatea serviciilor de bază pentru IMM-uri, înregistrarea firmei, construind în jurul acestora servicii suplimentare. *Nivelul de sofisticare online* diferă considerabil de la o soluție la alta, de la formulare descărcabile non-editabile la abordări electronice complet personalizate în funcție de utilizator. Suplimentar, cele mai multe portaluri includ clasificări sectoriale, precum și clasificări în funcție de „evenimente din viață” (cum ar fi portalul irlandez [www.basis.ie](http://www.basis.ie)) sau de „situații din

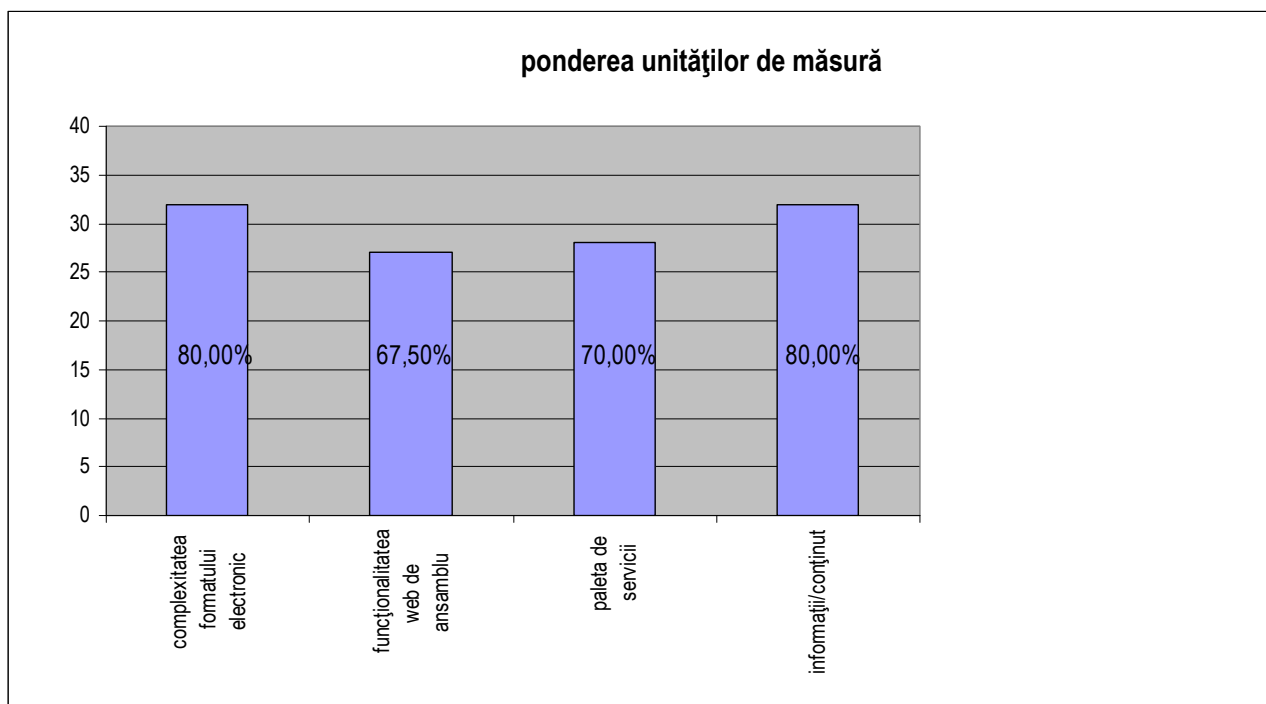
<sup>35</sup> vezi <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997H0344:EN:NOT>



viață” (cum ar fi cazul Slovaciei [www.portal.gov.sk](http://www.portal.gov.sk)), prezentând informații și servicii relevante pe o temă dată (de ex. înființare, finanțe, impozite, recrutare, etc.).

Orientarea spre „evenimente de viață” a fost introdusă prima dată pentru serviciile adresate cetățenilor, prin Comunicarea Comisiei pentru Comunitățile Europene COM (2003) 567 final<sup>36</sup>, unde termenul de „evenimente de viață” se referă la serviciile guvernamentale necesare în stadii specifice ale ciclului vieții (de ex. nașterea copilului, începerea / terminarea școlii, căsătoria, etc.). Echivalentul termenului „evenimente din viață” pentru serviciile adresate afacerilor reflectă serviciile guvernamentale necesare în cadrul ciclului de viață al unei afaceri.

Constatările incluse în „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică” referitoare la evoluția serviciilor personalizate, au fost verificate în studiul nostru și reflectă un element important al unei implementări de eGuvernare moderne, aducând multiple beneficii. Acest lucru este sugerat și de faptul că evaluarea *funcționalității web de ansamblu* și a *paletelor de servicii* au contat cel mai puțin comparativ cu *nivelul de sofisticare online* și *informații/conținut* furnizate de portalurile de tip One Stop Shop (așa cum este prezentat mai jos). Pe lângă oferirea unor funcțiuni personalizate cum ar fi alerte, managementul contului, buletin informativ, etc., designul orientat spre utilizator influențează furnizarea serviciilor online (*nivelul de sofisticare online*). Astfel, utilizatorul nu mai este expus tuturor serviciilor și informațiilor online, ci doar celor care se referă la datele sale personale importate (așa numita *personalizare*). Probabil cel mai bun exemplu pentru o asemenea implementare complet personalizată este portalul Marii Britanii.



În general, disponibilitatea online și experiența generală a utilizatorului influențează în mod semnificativ valoarea adăugată a unui portal de tip One Stop Shop, în special atunci când se adresează afacerilor, cel mai adesea din cauza frecventei lipse de resurse (de ex. este posibil ca IMM-urile să nu aibă personal cu cunoștințe tehnice sau să nu își permită să consume timp interacționând cu portalul). Multe portaluri au obținut punctaje scăzute pentru disponibilitatea online, adesea legate de lipsa informațiilor privind IMM-urile și de lipsa îndrumărilor. Cu toate acestea, supraîncărcarea cu informații a fost de asemenea un aspect important pentru unele portaluri evaluate, întrucât afectează disponibilitatea online.

Un alt aspect al acestei părți a studiului a fost extragerea concluziilor relevante referitoare la portalurile de tip One Stop Shop care oferă servicii online și la abordările în cazul diferitelor implementări. În acest caz, practica

<sup>36</sup> vezi [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf)

comună este aceea de a furniza o paletă limitată de servicii într-un portal de tip One Stop Shop primar, cu redirectionarea utilizatorilor către alte website-uri / portaluri pentru servicii suplimentare. Serviciile online generatoare de venituri (pentru administrația publică, de ex. TVA, impozitul pe profit, contribuțiile sociale, etc.) sunt un exemplu tipic de servicii furnizate extern. În acest context, evaluarea portalului în ceea ce privește paleta de servicii furnizate a fost realizată cu o anumită toleranță. Întrucât „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică” analizează atât aplicațiile eGuvernare adresate cetățenilor, cât și cele adresate afacerilor, este de așteptat să existe o abatere între rezultate – în special pentru evaluarea din abordarea de tip One Stop Shop.

Platforma eGuvernare unificată de acces online a Marii Britanii oferă o imagine foarte edificatoare, furnizând acces, printr-un singur cont, la multiple portaluri guvernamentale. Această caracteristică este un instrument important de integrare pentru obținerea celor mai bune niveluri de disponibilitate online și valoare adăugată din interacțiunea administrație publică – utilizator, contribuind pe ansamblu la simplificarea online a procedurilor.

## 6 Concluzii și recomandări pentru definirea celei mai adecvate soluții privind serviciile online

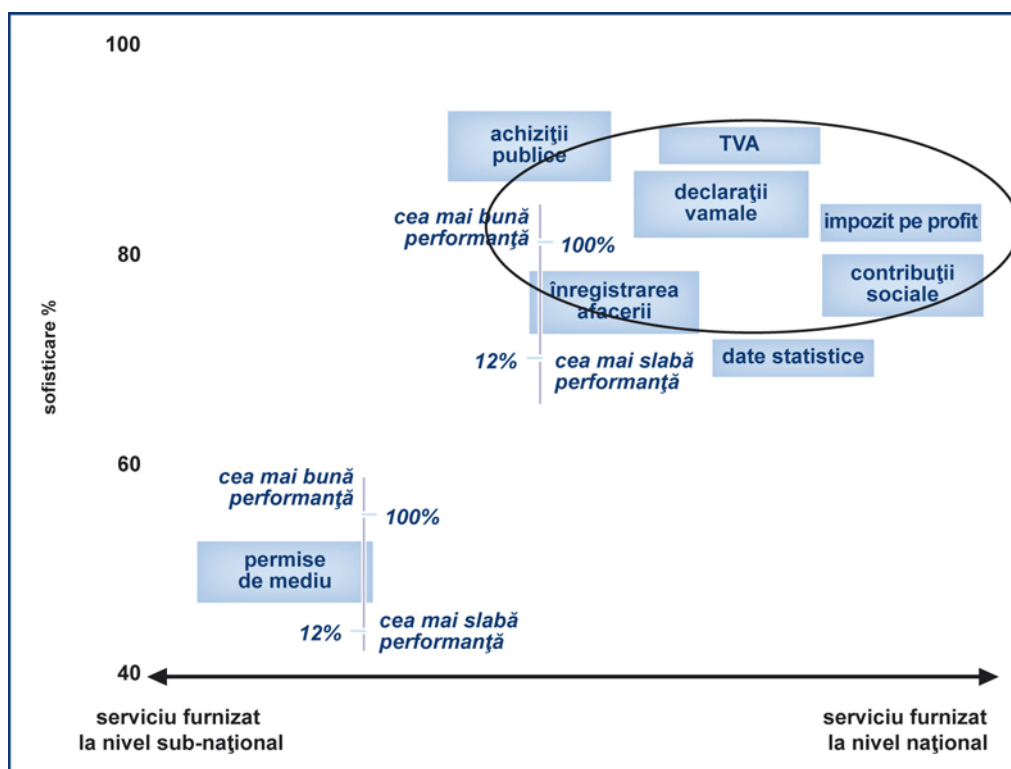
### 6.1 Identificarea serviciilor online care pot fi furnizate

Examinarea celor mai bune două exemple de bune practici din UE referitoare la portalurile de tip One Stop Shop, ca și analiza suplimentară realizată în cadrul studiului au evidențiat cea mai adecvată abordare privind serviciile online care pot fi furnizate. Aceasta constă într-o abordare de tip evenimente reale din ciclul de viață al unei afaceri, semnificând diversele necesități importante, începând cu înființarea unei firme. Această clasificare, împreună cu cea sectorială, reprezintă practica cea mai populară în ceea ce privește prezentarea informațiilor / îndrumările și serviciile aferente. Prin urmare, propunem aceeași abordare pentru primul One Stop Shop pentru IMM-uri în România.

Deși majoritatea implementărilor eGuvernare din statele membre ale UE sunt construite în jurul furnizării informațiilor privind înființarea firmei, serviciul online echivalent nu pare a fi cel mai popular. Prin urmare, cele mai bune practici din UE privind modelele de eGuvernare de tip One Stop Shop indică următoarele servicii ca fiind cele mai adecvate pentru a fi furnizate online :

- *servicii aferente TVA:* înregistrare și declarare
- *servicii aferente impozitului pe profit:* înregistrare și declarare
- *servicii aferente contribuțiilor sociale:* înregistrare și declarare
- *servicii aferente înființării firmei :* înregistrare și modificare

Acest lucru este prezentat și în „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”, unde sunt prezentate serviciile adresate afacerilor din UE și măsurate în termeni de *nivelul de sofisticare online*. Așa cum este prezentat și mai jos, gruparea serviciilor online le indică pe cele mai adecvate, achizițiile publice rămânând o ofertă autonomă, care nu este construită în jurul IMM-urilor și înregistrării firmelor.



*nivelul de sofisticare online și cele mai adecvate servicii,  
adaptare după „Al 8-lea Raport privind Guvernarea Electronică”*

Cele mai relevante două modele de bune practici indică niveluri de complexitate diferite pentru fiecare dintre serviciile de mai sus:

Marea Britanie:

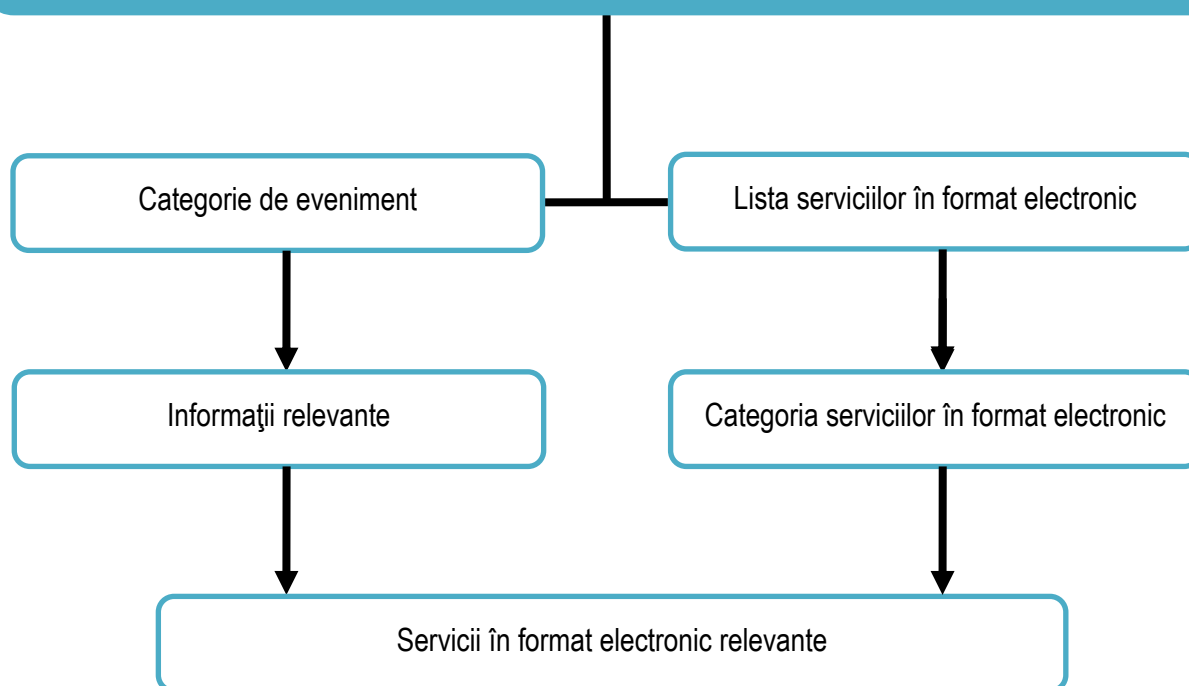
- Toate serviciile online generatoare de venituri (afere TVA, impozitelor, contribuțiilor sociale) sunt furnizate prin intermediul portalului HM Revenue and Customs ([www.hmrc.gov.uk](http://www.hmrc.gov.uk)) și sunt în întregime online. Acest lucru indică un stadiu de maturitate între 4 și 5. Aplicând sistemul nostru de punctaj pe 4 nivele, *nivelul de sofisticare online* primește cel mai mare punctaj: 4.
- Înregistrarea companiei depinde de structura juridică a acesteia, și anume:
  - Înregistrare parteneriate și liber-profesioniști: serviciul este furnizat complet online prin portalul HM Revenue and Customs menționat mai sus (*nivelul de sofisticare online* primește punctajul: 4)
  - Înregistrare societăți cu răspundere limitată (LLC, publice sau private) și parteneriate cu răspundere limitată (LLP): serviciul este furnizat prin portalul Companies House prin descărcarea unui formular descărcabil, deși documentele suplimentare trebuie transmise offline (*nivelul de sofisticare online* primește punctajul: 2).

Republica Cehă:

- Serviciile online generatoare de venituri (afere TVA, impozitului pe profit, contribuțiilor sociale) sunt furnizate în cadrul portalului prin formulare descărcabile și editabile, reflectând un punctaj relativ mare pentru *nivelul de sofisticare online*: 4.
- Înregistrarea afacerilor este din nou furnizată extern, prin website-ul al Ministerului Industriei și Comerțului din Republica Cehă, furnizând formulare descărcabile și editabile (*nivelul de sofisticare online* primește punctaj: 4).

Un alt aspect al abordării privind serviciile online este modalitatea de navigare și identificare a serviciilor online relevante prezentate în cadrul portalurilor. Majoritatea modelelor din UE leagă serviciile online de informațiile aferente „evenimentului din viață”. Prin urmare, utilizatorul trebuie să fie capabil să descopere serviciile online care îl interesează în cadrul conținutului și informațiilor care le descriu, furnizând îndrumări privind modalitățile de utilizare. Mai mult, menținerea unui inventar (listă) ușor de descoperit, cu toate serviciile livrate prin portal (cu clasificări relevante) este modalitatea optimă de furnizare a serviciilor online (așa cum este prezentat și mai jos).

## Prezentarea celor mai bune practici în UE pentru servicii în format electronic de tip One Stop Shop



### 6.2 Modalități de furnizare a serviciilor online

Abordarea privind furnizarea serviciilor menționate mai sus în ceea ce privește valoarea adăugată de utilizarea IT reprezintă un aspect important, care încadrează și caracterizează o implementare eGuvernare de succes. Studiul nostru arată că valoarea adăugată a serviciilor online este mai importantă decât natura serviciilor furnizate. Mai exact, mecanismele și calitatea de ansamblu a implementării IT pentru un portal de tip One Stop Shop reprezintă principalul factor care vizează simplificarea procedurilor administrative. În aceste condiții, deși *nivelul de sofisticare online* a unui astfel de serviciu este importantă, disponibilitatea online și modul în care este furnizat online un serviciu joacă un rol determinant. În consecință, pentru implementarea Primului Portal One Stop Shop pentru IMM-uri din România, sunt subliniate câteva aspecte vitale:


- Acces unic, de tip cont unic, pentru serviciile online:

Important pentru concepția portalului de tip One Stop Shop este să existe o structurare centralizată, care să adune într-un singur punct de acces (în cadrul aceluiași portal), toate serviciile online furnizate cu menținerea aceluiași mediu de disponibilitate online și a aceluiași caracteristici. Pentru serviciile online care nu pot fi furnizate prin portalul principal, este foarte recomandabil să se creeze un sistem de identificare unificat, astfel ca utilizatorii să poată accesa website-urile eGuvernare externe utilizând datele electronice inițiale (a se vedea mai jos modelul Marii Britanii).

Home > My Business > We just need to check ...

## We just need to check ...

We can save you time if you already have an online government account with the Government Gateway. You might have received a **Government Gateway** card if you already use online services such as Self-Assessment, PAYE and VAT. The card looks like this:



Do you already have an account with Government Gateway?

- Yes, I have
- No, I haven't (don't worry - we'll set up an account for you)
- I don't know

[Feedback](#) | [Copyright](#) | [Terms & conditions](#) | [Privacy policy](#) | [Accessibility](#) | [Help with PDF files](#)

<https://online.businesslink.gov.uk/bdotg/action/upgradeDescription?serviceId=SBS-MBREG&resetSite=&register=Register>

### *Government Gateway din Marea Britanie permite accesul unificat la serviciile eGuvernare<sup>37</sup>*

Un exemplu adecvat cazului României este serviciul de înființare online a companiilor, deja furnizat de către Oficiul Național al Registrului Comerțului<sup>38</sup>, cu completarea electronică a formularelor. Dacă serviciul online nu este în întregime transferat către primul One Stop Shop pentru IMM-uri în România, sugerăm ca serviciul să poată fi accesat utilizând datele de înregistrare online din portalul de tip One Stop Shop, menținând în același timp serviciul extern.

- Design axat pe utilizator

O altă caracteristică recomandată este designul axat pe utilizator. Mai exact, un concept personalizat, bazat pe un chestionar online, ar trebui să sprijine utilizatorul să localizeze cu ușurință serviciile relevante domeniului său și necesităților sale. Mai mult, de fiecare dată când un utilizator se loghează la portal, ar trebui sugerate noutăți / alerte și recomandări personalizate, care să acopere serviciile / legislația online. Această caracteristică poate contribui și la colectarea datelor utilizatorilor din motive statistice și îmbunătățiri sau modificări ale portalului (așa cum se poate observa și din portalul Marii Britanii).

<sup>37</sup> vezi <https://online.businesslink.gov.uk/bdotg/action/upgradeDescription?serviceId=SBS-MBREG&resetSite=&register=Register>

<sup>38</sup> vezi [www.onrc.ro](http://www.onrc.ro), <http://e-forms.onrc.ro/>

Webpage Download

Local Business Link | Site map | Help | About us | Search | Your account (Register now, Log in)

**Practical advice for business**

My Business | What's new? | Do it online | Directories

Home > Regulation checklist > Type of business : Select business categories

Type of business | Business location | Refine Business licences details | People and premises | Business activities | More details

**Regulation checklist questionnaire**

**Type of business : Select business categories**  
Identify the business category (or categories) that best describe your business, by searching or browsing.

**Describe your business**

Enter a word or words, eg plumber or bookshop with cafe

Or

**Browse business categories**

- Agriculture, forestry and fishing (cultivation of land or animals)
- Arts, sports and recreation (includes leisure and culture facilities and services)
- Catering and accommodation (includes hotels, hostels, cafes, bars, restaurants and take-away)
- Construction (building and civil engineering works)
- Education (includes teaching, training and instruction)
- Health and social care services (includes medical practice, complimentary therapies and residential or day care)
- IT and telecommunications services (includes training, publishing, repair and consultancy)
- Manufacturing (production of goods for sale)
- Media and creative services (includes production, distribution broadcasting and publishing)
- Mining, energy and utilities (extraction of metals, oil, and gas, and the supply of electricity, gas and water supply)
- Personal services (includes cosmetic, domestic and spiritual activities)
- Professional and business services (includes financial, legal, real estate, office and advertising activities)
- Retail, hire and repair (the sale, rental and restoration of goods)
- Wholesale (the sale of goods in large quantities for resale by retailers)

Back | Next

Feedback | Copyright | Terms & conditions | Privacy policy | Accessibility | Help with PDF files

<https://online.businesslink.gov.uk/bdotg/action/ercSIMLandingPage?r.s=erc&r.lc=en>

*chestionar inventar (listă), care oferă informații personalizate și servicii pentru afaceri<sup>39</sup>*

- Alte caracteristici privind disponibilitatea online:

Alte recomandări privind disponibilitatea online, bazate pe studiul nostru, vizează menținerea unui raport echilibrat pagină web / conținut, astfel încât utilizatorii să nu fie supraîncărcați cu informații și să fie capabili să localizeze informațiile și serviciile de care au nevoie. Mai mult, incorporarea materialelor interactive cum ar fi sesiuni de bază de e-learning ar reprezenta o îmbunătățire substanțială a calității conținutului. Adăugarea unui forum de discuții actualizat al utilizatorului este o soluție excelentă, sprijinind atât ca serviciu suplimentar cu valoare adăugată, dar și ca mecanism de feed-back (așa cum se poate observa mai jos, în portalul din Republica Cehă).

<sup>39</sup> <https://online.businesslink.gov.uk/bdotg/action/ercSIMLandingPage?r.s=erc&r.lc=en>

**Hlavní menu**

- » [Úvodní strana](#)
- » [Služby portálu](#)
- » [Legislativa, právo](#)
- » [Evropská unie](#)
- » [Zahraníční obchod](#)
- » [Finance, daně](#)
- » [Podpora podnikání, dotace](#)
- » [Ochrana spotřebitele](#)
- » [Regionální informace](#)
- » [Analýzy, statistiky](#)
- » [Registry, databáze](#)

**Newsletter**

Pro přihlášení k odběru novinek zadejte svou e-mailovou adresu.

Váš e-mail:





**Diskusní fórum**

[Daně a podnikatelé, Daně z příjmů, DPH, spotřební daň ... \(1 002\)](#)

[Máte pocit, že na portálu BusinessInfo.cz něco chybí? Napište nám své připomínky. \(74\)](#)

[Elektronické státní správa, které administrativní služby státu byste využili online na internetu? \(53\)](#)

[Zahájení podnikatelské činnosti \(27\)](#)

[Státní podpora exportu. Jaké další produkty a služby byste do nabídky státu v této oblasti doplnili? \(6\)](#)

[» Zobrazit diskusní fórum](#)

[Úvodní strana](#) > [Služby portálu](#) > [Diskusní fórum](#)

**Diskusní fórum – výpis příspěvků**

[« Zpět na výpis diskusních skupin](#)

[Přidejte nový názor](#)

**Tema: Státní podpora exportu. Jaké další produkty a služby byste do nabídky státu v této oblasti doplnili?**

**26.06.2008 07:58:30** [Internet user](#)

Dobrý den, ráda bych se prosím dověděla jaký je rozdíl v záruce mezi námi a EU. U nás je zákonem dána povinná záruční doba 24 měsíců, v EU 1 rok (nejsem si jistá, jestli dáno zákonem) Příklad: Dovážíme stroj z EU, na který nám spol. dává záruku 1 rok. V ČR ho prodáme dále, ale ze zákona mi dáváme záruku 2 roky. Pokud se klientovi něco stane v záruční době mezi 1. a 2. rokem jde to na naše břicho, protože mezi námi a EU je hluché místo 1 rok. Říkám to dobře nebo to je úplně blbost...váželi byste prosím? Existuje nějaká umluva mezi námi a EU? děkuji

[Odpovědět](#)

**09.12.2009 13:10:22** [JK](#)

Je třeba rozlišovat záruky podle typu zákazníků. V tuzemsku platí 24 měsíční lhůta jen pro občany - nepodnikatele. Tzn. pokud jako obchodník prodávám např. ledničky, pračky, TV apod. občanům, pak skutečně platí záruka 24 měsíců. Ta ale pro občany platí i v celé EU, takže zde není rozdíl. Pokud ovšem prodávám stroj jiné firmě, tj. jde o vztah mezi podnikateli, platí v tuzemsku záruka jen 6 měsíců. Žádný problém tedy mezi námi a EU nevzniká.

[Odpovědět](#)

**05.02.2007 11:08:04** [Internet user](#)

Nekexistuje podpora vývoje a výroby patentově chráněných výrobků a na jejich patentovou ochranu je možno získat, pokud máte štěstí, jen 300 000 Kč. Přitom ochrana jen pomocí Europatentu stojí cca 1 milion korun. Solidní světová ochrana patentu stojí několik milionů korun. Nejsou vůbec prostředky na realizaci patentů. Žádný výrobce nevrobí prototyp podle zadání autora patentu pokud nemá zajištěný obvyt a žádný obchodník nekoupí inovovaný výrobek pokud jej neviděl a nemá reference. Peníze na prototyp, který bývá i několikrát dražší než následný seriový výrobek musí dodat vynálezce. I z těchto důvodů slouží Česká republika jako zpracovatelská země kdy nejsou vyváženy patentované komplexní výrobky mnohdy o 50% navýšení ceny. Je naprosto innoanoství podínanje nejvyššími představiteli. Znamý výrob paria K: "Na co vědu a výzkum nakoupíme licenci a budeme mít konkurenoschopné výrobky" Nikdo kromě České Republiky licenci nebo patent "za pusu" nedá. Pokud má někdo zájem o kovovýrobky z následnou finalizaci požadované i pro armádní zakázky o hmotnosti cca 2 tuny nechť se na mne obrátí. Vyšla směrnice o EU ze dne 30.12.06. o podpoře Inovaci, vynálezů a podpory těchto činností i o podpoře "Rizikového kapitálu". Co udělá MPO Czechinvest vláda a pan ministr. Děkuji předem za fundovanou a zveřejněnou odpověď. S pozdravem Pavel

[Odpovědět](#)

**02.08.2007 09:54:50** [Redakce portálu BusinessInfo.cz](#)

Vážený uživateli, portál BusinessInfo.cz je zaměřen na obecnou informační podporu podnikání. Úkolem naší redakce je usnadňovat orientaci, ale nejsme oprávněni poskytovat specializované poradenské služby. Nejsme rovněž oprávněni vykonávat servis mluvčího pro kterýkoliv úřad státní správy. V souladu s tím doporučujeme dotazy na MPO a vládu ČR směřovat těmto subjektům, nikoli je vkládat do veřejného fóra obecného informačního portálu. Redakce portálu BusinessInfo.cz

[Odpovědět](#)

**21.02.2010 08:08:11** [eduard](#)

Mohu zahránit stovky,tisíce lidineni zájem o mé vynálezy,nemám na patenty,na testy, na prezentaci na reklamu jak dál jsem důchodce bez možnosti získat od banky úvěr a podpory státu jak dál?

[Odpovědět](#)

**10.08.2006 17:49:10** [Ing. Štěpán Matoušek](#)

Financování zahraničních investic by dle mého soudu mělo být považováno za nedílnou součást podpory exportu. Dovedu si představit model, kdy stát z jakéhosi univerzálního proexportního fondu spolufinancuje investici soukromé firmy v zahraničí a stává se tak de facto dočasným spoluvlastníkem investice. Dané společnosti se tudíž významně zvyšují její šance například u velkých privatizačních projektů a zároveň nezatažuje tolik svou účetní bilanci pro potřeby případného dalšího úvěrování. To je něco co tady určitě chybí. Podkapitalizace českých exportérů z řad menších podniků je asi nejobtavnějším místem obecné a výrazně nás v cizině znevýhodňuje vůči zahraniční konkurenci.

[Odpovědět](#)



*portalul din Republica Cehă oferă un forum de discuții,  
în cadrul căruia utilizatorii pot interacționa și pot primi asistență pentru întrebările lor*<sup>40</sup>

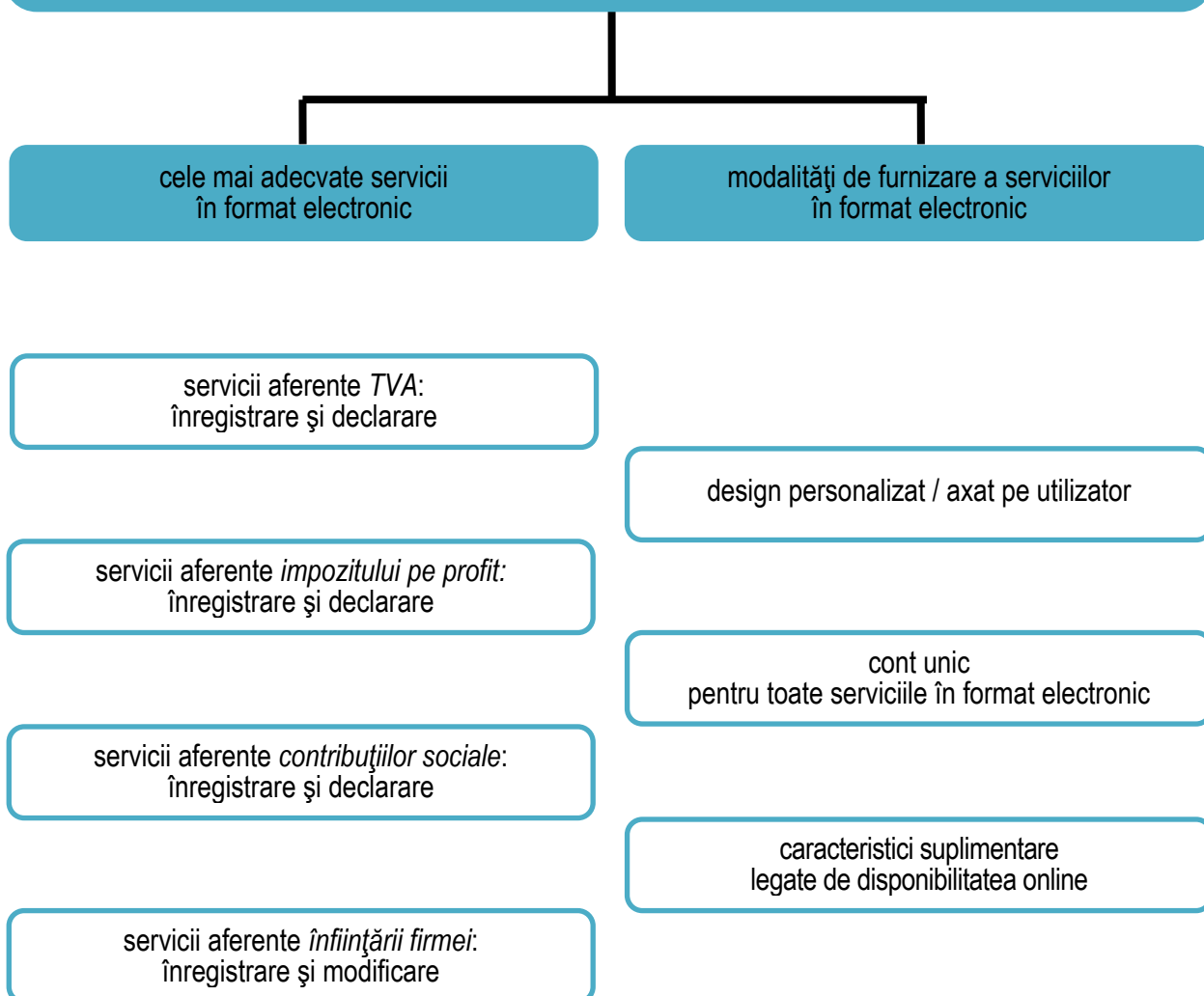
## 6.3 Sinteza concluziilor

Studiul indică faptul că cele mai bune abordări din UE privind modelele de eGuvernare de tip One Stop Shop constau nu doar din cele mai adecvate servicii online, dar și din modalitățile de livrare a acestora. Valoarea adăugată a utilizării unui portal de tip One Stop Shop este exprimată și incorporată în ambele concepte, ilustrate schematic în continuare.

<sup>40</sup> vezi <http://www.businessinfo.cz/cz/forum/prispevky/40065/>



## Modelul de eGuvernare de tip One Stop Shop, exemplu de bune practici în UE



**Cu referire directă la România, se poate afirma că formele cercetate pentru furnizarea serviciilor online determină în mai mare măsură succesul și valoarea de utilizare a acestora decât serviciile în sine. În plus, integrarea celor mai adecvate servicii online (legate de TVA, impozitul pe profit, contribuțiile sociale, înregistrarea afacerii) vor crea în final un utilizator de tip client frecvent interactiv în cadrul Primului Portal One Stop Shop pentru IMM-uri din România.**

## 7 Bibliografie

1. European Commission, Information Society and Media, 2009, i2010 eGovernment Action Plan Progress Study Summary Report, [http://www.dti.dk/root/media/37437\\_i2010%20Action%20Plan%20Progress%20Study%20Summary%20Report.pdf](http://www.dti.dk/root/media/37437_i2010%20Action%20Plan%20Progress%20Study%20Summary%20Report.pdf)
2. European Commission, Information Society and Media, 2009, Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th eGovernment Benchmark Measurement, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf)
3. EUROPA Portal, European Commission, Enterprise and Industry, Policies, Better Regulation, [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/index_en.htm)
4. EUROPA Portal, European Commission, Information Society, ICT for Government and Public Services, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm)
5. European Commission, Enterprise and Industry, 2009, INNO-Policy TrendChart – Innovation Policy Progress Report ROMANIA, [http://proinno.tuxe.es/node/extranet/upload/countryreports/Country\\_Report\\_Romania\\_2009.pdf](http://proinno.tuxe.es/node/extranet/upload/countryreports/Country_Report_Romania_2009.pdf)
6. World Economic Forum, 2009, The Global Competiveness Report 2009-2010, <http://www.weforum.org/pdf/GCR09/GCR20092010fullreport.pdf>
7. OJ L376, 27/12/2006, p.36, Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:EN:PDF>
8. OJ L145, 05/06/1997, p.29, 97/344/EC: Commission Recommendation of 22 April 1997 on improving and simplifying the business environment for business start-ups, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997H0344:EN:NOT>
9. European Union Press Release, 1997, The Commission sets up a Business Environment Simplification Task Force (BEST), <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/97/792&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>
10. EUROPA Portal, European Commission, Enterprise and Industry, Policies, Better Regulation, Good Practices in SME Policy, Charter for Small Enterprises, The European Charter for Small Enterprises, <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/best-practices/charter/>
11. EUROPA Portal, European Commission, Summaries of EU legislation, Enterprise, Business environment, Open method of coordination: BEST procedure, [http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/business\\_environment/n26113\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/business_environment/n26113_en.htm)
12. Council of the European Union, 2006, Brussels European Council 23/24 March 2006 Presidency Conclusions, [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_Data/docs/pressdata/en/ec/89013.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/ec/89013.pdf)
13. European Commission, Enterprise and Industry, 2007, Report of the Expert Group, Models to reduce the disproportionate regulatory burden on SMEs, [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/support\\_measures/regmod/regmod\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/support_measures/regmod/regmod_en.pdf)
14. COM(2008) 394 final, 25/06/2008, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, "Think Small First," A "Small Business Act" for Europe, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0394:FIN:en:PDF>
15. EUROPA Portal, European Commission, Internal Market, Services Directive, Points of Single Contact, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm)
16. [www.mygov.mt/](http://www.mygov.mt/)
17. [www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk](http://www.ukwelcomes.businesslink.gov.uk)
18. [www.hmrc.gov.uk/](http://www.hmrc.gov.uk/)
19. [www.pointofsingletcontact.ie](http://www.pointofsingletcontact.ie)
20. [www.cro.ie](http://www.cro.ie)
21. [www.basis.ie](http://www.basis.ie)
22. [www.revenue.ie](http://www.revenue.ie)
23. [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)
24. [www.virk.dk](http://www.virk.dk)
25. [www.businessinfo.cz](http://www.businessinfo.cz)
26. <http://www.rzp.cz/>
27. [www.portal.gov.sk](http://www.portal.gov.sk)
28. [www.answersforbusiness.nl](http://www.answersforbusiness.nl)
29. [www.kvk.nl/](http://www.kvk.nl/)
30. <http://www.digid.nl/>
31. [www.pme.service-public.fr](http://www.pme.service-public.fr)
32. [www.guichet-entreprises.fr](http://www.guichet-entreprises.fr)
33. COM(2003) 567 final, 26/09/2003, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, The Role of eGovernment for Europe's Future, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf)
34. [www.onrc.ro](http://www.onrc.ro), <http://e-forms.onrc.ro/>