



Bruxelles, 3.12.2012
COM(2012) 721 final

2012/0340 (COD)

Propunere de

**DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI
privind accesibilitatea site-urilor web ale organismelor din sectorul public**

(Text cu relevanță pentru SEE)

{SWD(2012) 401 final}
{SWD(2012) 402 final}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

Prezenta expunere de motive prezintă în detaliu propunerea pentru o nouă directivă privind apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la accesibilitatea site-urilor web ale organismelor din sectorul public.

Directiva sprijină statele membre în vederea îndeplinirii angajamentelor naționale privind accesibilitatea site-urilor web, precum și a angajamentului lor din cadrul Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap în ceea ce privește site-urile web ale organismelor din sectorul public.

Accesibilitatea site-urilor web face trimitere la principiile și tehnicile care trebuie avute în vedere în momentul construirii de site-uri web, cu scopul de a face accesibil conținutul acestora tuturor utilizatorilor, în special persoanelor cu handicap¹.

1.1. Obiective și contextul propunerii

În 2009, piața dezvoltatorilor web număra aproximativ 175 000 de întreprinderi în cele 27 de state membre ale UE. Aceasta oferea locuri de muncă pentru aproximativ 1 milion de persoane și avea o cifră de afaceri de 144 de miliarde EUR².

Conform estimărilor, piața europeană destinată produselor și serviciilor legate de accesibilitatea site-urilor web valorează 2 miliarde EUR. Având în vedere că mai puțin de 10% din site-urile web sunt accesibile, această piață poate cunoaște o creștere semnificativă. Numărul cetățenilor cu limitări funcționale sau handicap (15% din populația de vârstă activă din UE sau 80 de milioane de persoane) poate crește considerabil odată cu îmbătrânirea populației Uniunii.

Accesibilitatea site-urilor web este foarte importantă pentru organismele din sectorul public, urmărindu-se o mai mare extindere a ariei lor de acoperire și o îndeplinire a responsabilităților lor publice. Numărul site-urilor web care oferă servicii de guvernare electronică (aproximativ 380 500 în UE) și al site-urilor web aparținând sectorului public (peste 761 000 în UE) crește cu rapiditate. Majoritatea statelor membre au adoptat deja legislații sau alte măsuri privind accesibilitatea site-urilor. Cu toate acestea, există diferențe semnificative între aceste legi și măsuri.

Abordările naționale nearmonizate în materie de accesibilitate a site-urilor web creează bariere pe piața internă. Furnizorii transfrontalieri se confruntă cu costuri de producție suplimentare. Concurența, competitivitatea și creșterea economică sunt afectate de lipsa de

¹ În conformitate cu Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap, persoanele cu handicap **includ** persoanele cu incapacități fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale pe termen lung, care, în interacțiune cu diferite bariere, pot împiedica participarea deplină și efectivă a acestora la viața socială în condiții de egalitate cu ceilalți.

² Piața dezvoltatorilor web se calculează ca sumă a activităților cu profil economic, CAEN Rev. 2 clasele J6201 – Activități de realizare a soft-ului la comandă și J6312 – Activități ale portalurilor web. Sursă: Eurostat, Statisticile anuale detaliate ale întreprinderilor privind serviciile (CAEN Rev.2 H-N și S95), cod online de date sbs_na_1a_se_r2).

cunoștințe și de incapacitatea întreprinderilor, în special a IMM-urilor, de a îndeplini toate specificațiile și procedurile necesare.

Autoritățile naționale și actorii comerciali se confruntă cu incertitudini referitoare la selecția specificațiilor privind „accesibilitatea site-urilor web” pentru posibilele servicii transfrontaliere, precum și la cel mai apropiat cadru politic privind accesibilitatea site-urilor web.

Se propune armonizarea la nivelul UE a măsurilor naționale vizând sectorul public, ca o condiție necesară pentru stoparea fragmentării și a lipsei de încredere în piața accesibilității site-urilor web.

Prezenta directivă face referire la site-urile web ale organismelor din sectorul public, întrucât acestea furnizează informații și servicii esențiale pentru cetățeni, iar cheltuielile publice în sine pot deja duce la crearea unei piețe sigure și semnificative pentru dezvoltatorii web.

Costurile de conformare pentru administrații au fost evaluate. Analiza a concluzionat că beneficiile depășesc costurile.

Întrucât dezvoltatorii web sunt încurajați să obțină economii de scară, măsura va contribui la crearea unei cascade de „efecte colaterale”, începând cu toate celelalte site-uri aparținând sectorului public.

Armonizarea va conduce la îmbunătățirea condițiilor de piață, la creșterea locurilor de muncă și a accesibilității site-urilor web, precum și la prețuri mai mici privind accesibilitatea site-urilor web: măsura va avantaja, în egală măsură, guvernele, întreprinderile și cetățenii.

1.2. Context tehnic

Părțile interesate din întreaga lume utilizează în prezent, la scară largă, tehnici bazate pe Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA din versiunea 2.0 a Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG 2.0), emise de Consorțiul World Wide Web (W3C)³.

Un standard european care include accesibilitatea site-urilor web în conformitate cu WCAG 2.0 (inclusiv utilizarea sa la nivelul AA și metodele de evaluare a conformității conexe) este în curs de dezvoltare în cadrul Mandatului M/376 al Comisiei pe lângă organismele europene de standardizare (CEN, CENELEC și ETSI). Un standard armonizat care să ofere prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web, prevăzute în prezenta directivă, ar trebui să se bazeze pe rezultatele acestei activități.

Standardul internațional ISO/IEC 40500:2012⁴ privind accesibilitatea site-urilor web a fost adoptat de Organizația internațională de standardizare și de Comisia Electrotehnică Internațională (IEC). Standardul ISO/IEC 40500:2012 este identic orientărilor WCAG 2.0.

³ Sursă: <http://www.w3.org/WAI/>

⁴ http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625

1.3. Context politic

Numeroase inițiative politice luate la nivel european se referă la accesibilitatea site-urilor web: Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap (accesibilitatea TIC); Planul european de acțiune privind guvernarea electronică 2011-2015 (servicii de guvernare electronică accesibile și îndreptate spre incluziune); „Agenda digitală pentru Europa” (Comisia propune garantarea unei accesibilități totale a site-urilor web aparținând sectorului public până în 2015) și programele de finanțare ale UE (PC7, PCI) sprijină cercetarea și dezvoltarea (C&D) pe tema soluțiilor tehnologice pentru accesibilitatea site-urilor web. De asemenea, accesibilitatea site-urilor web va fi stimulată de revizuirea Directivelor privind achizițiile publice.

1.4. Coerența cu alte politici și obiective ale Uniunii

Articolul 9 din Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (UNCRPD)⁵ obligă statele membre și UE să adopte măsurile corespunzătoare privind garantarea accesului persoanelor cu handicap, în condiții de egalitate cu ceilalți, la tehnologiile informării și comunicării, inclusiv la internet. Prezenta directivă ar asigura utilizarea eficace a standardului armonizat pentru accesibilitatea site-urilor web, care ar trebui să se bazeze pe rezultatele Mandatului M/376 al Comisiei⁶.

Aria de acoperire a propunerii de mai jos se limitează la serviciile online bazate pe site-uri web furnizate de organisme din sectorul public.

Propunerea este compatibilă cu Actul european privind accesibilitatea⁷ (AEA), aflat în curs de redactare, care abordează accesibilitatea bunurilor și serviciilor, inclusiv TIC. Prin concentrarea asupra sectorului privat și în funcție de rezultatele evaluării impactului, aflată în curs de realizare, AEA va facilita respectarea angajamentului privind accesibilitatea totală a site-urilor web, asumat de Agenda digitală pentru Europa, garantând totodată accesibilitatea site-urilor web aparținând sectorului public de către furnizorii de servicii de bază pentru cetățeni. Astfel de site-uri web oferă informații și posibilități de interacțiune, de exemplu, în vederea obținerii de contracte, efectuării de programări și plăți, emiterii de facturi, precum și al obținerii de asistență.

2. REZULTATELE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRII IMPACTULUI

2.1. Consultări cu părțile interesate

S-au efectuat numeroase consultări publice și studii în vederea identificării problemelor și necesităților statelor membre, ale industriei și ale societății civile:

- Studiul de referință 2010-2011 numit „Monitorizarea e-accesibilității”⁸.

⁵ <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>

⁶ <http://www.mandate376.eu/>

⁷ http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2012_just_025_european_accessibility_act_en.pdf

⁸ Studiul (achiziționat în 2008 sub numele de SMART 2008/0066) a avut drept rezultat două rapoarte anuale corespunzătoare anilor 2010 și 2011. (<http://www.eaccessibility-monitoring.eu/researchResult.aspx>)

- Studiul privind „Evaluarea economică a îmbunătățirii serviciilor și produselor legate de e-accesibilitate”⁹. Ateliere de lucru privind accesibilitatea site-urilor web (2008)¹⁰.
- Consultarea publică prin intermediul platformei web interactive a Comisiei „Vocea ta în Europa” (2008)¹¹.
- Studiul privind „Accesibilitatea site-urilor web în țările europene”¹².
- Studiul de referință intitulat „Evaluarea progreselor înregistrate în domeniul e-accesibilității în Europa” (2006 – 2008)¹³.
- Grupurile de experți ale statelor membre privind „e-incluziunea” și „Comunicațiile incluzive”¹⁴.
- Consultările directe și reuniuni cu reprezentanții principalelor organizații ale societății civile precum Forumul european al persoanelor cu handicap și Uniunea europeană a nevăzătorilor, AGE și ANEC, precum și industriile de dezvoltare de software și o asociație de profil europeană¹⁵.

2.2. Evaluarea impactului

A fost stabilit un grup de coordonare pentru evaluarea impactului, sub conducerea Direcției Generale Societatea Informațională și Media, cu o reprezentare cuprinzătoare a serviciilor și departamentelor Comisiei. Printre acestea se numără Serviciul Juridic, Secretariatul General, precum și DG Comunicare; Afaceri Economice și Financiare; Ocuparea Forței de Muncă, Afaceri Sociale și Incluziune; Întreprinderi și Industrie; Eurostat; Sănătate și Consumatori; Informatică; Piață Internă și Servicii; și Justiție. Grupul de coordonare a avut sarcina de a analiza și discuta diferitele aspecte și perspective relevante pentru prezenta propunere.

Versiunea finală a evaluării impactului include răspunsurile la recomandările Comitetului de evaluare a impactului.

3. ASPECTE JURIDICE ALE PROPUNERII

3.1. Temeiul juridic

Articolul 114 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE).

⁹ SMART 2009/00-72: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-economic-assessment-and-evaluation-recommendations-improving-e-accessibility-services-and>

¹⁰ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/consultation-workshop-web-accessibility-10-june-2008>

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0804:FIN:EN:PDF>

¹² Accesibilitatea site-urilor web în țările europene: „gradul de respectare a celor mai recente specificații internaționale în materie de accesibilitate, în special WCAG 2.0 și abordările sau planurile de punere în aplicare a specificațiilor respective” (SMART 2008/0068). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-report-web-accessibility-european-countries-level-compliance-latest-international>

¹³ Studiul de referință 2006-2008 – „Măsurarea progreselor înregistrate în domeniul e-accesibilității în Europa” (MEAC-1)”. A se vedea Empirica, WRC, RNIB, RNID, eWORX (2007), <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/assessment-status-eaccessibility-europe>.

¹⁴ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/groups-supporting-e-inclusion-agenda>

¹⁵ Asociația europeană a industriei tehnologiei informației și comunicațiilor.

3.2. Principiul subsidiarității

Principiul subsidiarității se aplică prezentei propuneri în măsura în care aspectele abordate de aceasta nu intră sub incidența competențelor exclusive ale UE.

Obiectivele propunerii nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre din motivul (motivele) expus(e) în continuare:

Propunerea implică aspecte transnaționale care nu pot fi soluționate prin intermediul acțiunilor individuale ale statelor membre. Astfel cum confirmă studiile și consultările, acțiunile la nivel național nu sunt suficiente pentru apropierea măsurilor naționale și punerea în aplicare coordonată a unei abordări armonizate.

Diferențele existente între abordările naționale impun sarcini și piedici întreprinderilor care doresc o comunicare transfrontalieră. Această situație limitează domeniul de aplicare al unei piețe publice mature privind accesibilitatea online a produselor și serviciilor și poate constrânge libertatea de circulație a cetățenilor care utilizează tehnologii de asistare.

O utilizare mai eficientă a resurselor poate fi obținută prin utilizarea cerințelor armonizate și prin participarea la programul de cooperare privind împărtășirea bunelor practici, a experienței profesionale și a răspunsurilor la progresele tehnologice.

3.3. Principiul proporționalității

Principiul proporționalității este garantat prin limitarea propunerii la o listă minimă de (tipuri de) site-uri web, oferind statelor membre opțiunea de extindere a listei.

De asemenea, statele membre sunt libere să stabilească parametrii semnificativi de punere în aplicare, cum ar fi alegerea autorității responsabile de verificarea conformității.

3.4. Propunere

Articolul 1 – Obiectul și domeniul de aplicare

Directiva urmărește apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la accesibilitatea site-urilor web ale organismelor din sectorul public prin definirea cerințelor armonizate.

Propunerea stabilește normele tehnice prin intermediul cărora statele membre trebuie să facă accesibil conținutul anumitor tipuri de site-uri web ale organismelor din sectorul public (denumite în continuare „site-urile web în cauză”). Tipurile de site-uri web enumerate cuprind informații și servicii furnizate de organismele din sectorul public, care sunt esențiale pentru participarea cetățenilor UE în cadrul economiei și al societății, precum și pentru exercitarea drepturilor lor. Lista este furnizată în anexă și face parte din exercițiul de referință din 2001 privind guvernarea electronică¹⁶.

Statele membre pot decide să extindă lista tipurilor de site-uri web.

¹⁶ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

Articolul 2 – Definiții

Directiva clarifică termenii referitori la site-urile web, standarde și entități publice. Terminologia referitoare la conținutul web și la interfața utilizator este similară celei aparținând W3C în contextul Inițiativei privind accesibilitatea site-urilor web și conformă cu proiectul de standard din Mandatul 376.

Articolul 3 – Cerințe privind accesibilitatea site-urilor web

Cerințele privind accesibilitatea site-urilor web sunt definite pe două axe:

- orientarea către utilizatori.
- orientarea către piață și interoperabilitate.

Având în vedere că cerințele se pot modifica din cauza unor progrese tehnologice și sociale mult mai perturbatoare, Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în vederea prezentării mai în detaliu, după caz, a cerințelor armonizate necesare pentru a garanta accesibilitatea site-urilor web în cauză.

În vederea îndeplinirii imediate a angajamentelor politice actuale, dispozițiile de mai sus urmează să intre în vigoare începând cu 31 decembrie 2015.

Articolul 4 – Standarde armonizate și prezumția de conformitate

Prezenta directivă este în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului privind standardizarea europeană, de modificare a Directivelor 89/686/CEE și 93/15/CEE ale Consiliului și a Directivelor 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE și 2009/105/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Deciziei 87/95/CEE și a Deciziei nr. 1673/2006/CE care stabilește temeiul juridic pentru Comisie de a solicita organizațiilor de standardizare europene să elaboreze standarde armonizate menite să ajute părțile interesate în ceea ce privește furnizarea prezumției de conformitate. Trimiterea la standardele respective va fi publicată în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*, indicându-se, după caz, opțiunile care trebuie avute în vedere în momentul aplicării acestora.

Directiva indică într-un considerent faptul că Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA din versiunea 2.0 a Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG 2.0) emise de Consorțiul World Wide Web (W3C) vor fi luate în considerare în standardul european care va rezulta în urma Mandatului 376 și, ulterior, în standardul armonizat care ar trebui să se bazeze pe rezultatele acestei activități. Aceste specificații tehnologice neutre stau la baza cerințelor privind accesibilitatea site-urilor web.

Articolul 5 – Standarde europene și internaționale și prezumția de conformitate

În absența unor standarde armonizate, directiva oferă o soluție pentru prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web în cauză care îndeplinesc standardele europene sau părți ale acestora, stabilite de Comisie prin acte delegate. Mandatul 376 elaborează în prezent un standard european care include accesibilitatea site-urilor web.

În absența unui astfel de standard european, directiva oferă o soluție și pentru prezumția de

conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web în cauză care respectă părțile din standardul ISO/IEC 40500:2012 ce vizează Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA.

Articolul 6 – Măsuri suplimentare

Sunt necesare măsuri suplimentare care să contribuie la creșterea gradului de sensibilizare, la stabilirea unor acorduri de cooperare, precum și la creșterea pieței.

Statele membre sunt invitate să faciliteze extinderea accesibilității site-urilor web și la alte site-uri web din sectorul public decât cele în cauză, întrucât acest lucru va accelera creșterea pieței și realizarea obiectivului de accesibilitate a site-urilor web pentru cetățenii UE.

Articolul 7 – Raportare

Accesibilitatea unui site web trebuie să fie monitorizată permanent având în vedere actualizările periodice ale conținutului acestuia. Statele membre sunt rugate să monitorizeze site-urile web ale organismelor din sectorul public în cauză prin intermediul metodologiei stabilite de Comisie în conformitate cu procedura prevăzută de directivă. Metodologia respectivă va utiliza proceduri și abordări privind evaluarea tehnică din cadrul standardului armonizat, în cazul în care acesta este disponibil și adecvat, urmând a fi publicată în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Statele membre vor fi libere să stabilească un mecanism corespunzător pentru aceste verificări în momentul desemnării autorităților responsabile.

Statele membre trebuie să raporteze anual rezultatele monitorizării. Rapoartele trebuie să includă, de asemenea, extinderea potențială a listei tipurilor de site-uri web în cauză, precum și orice măsuri suplimentare care au fost adoptate în conformitate cu articolul 6.

Metodele de raportare din partea statelor membre către Comisie sunt stabilite în conformitate cu procedura indicată în directivă.

Articolul 8 – Exercițarea delegării

Directiva conține dispoziții privind punerea în aplicare a actelor delegate în conformitate cu articolul 290 din TFUE, care permite legiuitorului să delege Comisiei competența de a adopta acte fără caracter legislativ și cu domeniu de aplicare general, care completează sau modifică anumite elemente neesențiale ale actului legislativ. Această procedură se utilizează cu scopul de a se specifica mai detaliat cerințele privind accesibilitatea site-urilor web prevăzute de directivă, astfel cum se indică la articolul 3, și de a se stabili standardul european sau părțile acestuia ce oferă prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web în cauză care le îndeplinesc.

Articolul 9 – Comitetul

Comisia va fi asistată de un comitet, astfel cum se precizează în Regulamentul (UE) nr. 182/2011. Se fac trimiteri la procedurile, consultative sau de examinare, aplicabile în temeiul articolelor directivei.

Articolul 10 – Transpunere

Directiva stabilește data intrării în vigoare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative necesare pentru a respecta dispozițiile directivei până cel târziu la 30 iunie 2014.

Articolul 11 – Reexaminare

Se efectuează o reexaminare a punerii în aplicare a directivei în termen de trei luni de la intrarea în vigoare a acesteia.

4. IMPLICAȚII BUGETARE

Propunerea nu are nicio implicație asupra bugetului Uniunii.

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

privind accesibilitatea site-urilor web ale organismelor din sectorul public

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114 alineatul (1),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹⁷,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor¹⁸,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) Orientarea spre o societate digitală oferă utilizatorilor noi posibilități de accesare a informațiilor și serviciilor. Furnizorii de informații și servicii, cum ar fi organismele din sectorul public, se bazează în mare măsură pe internet pentru producerea, colectarea și furnizarea unei game variate de informații și servicii de bază pentru cetățeni.
- (2) Accesibilitatea site-urilor web face trimitere la principiile și tehnicile care trebuie avute în vedere în momentul construirii de site-uri web cu scopul de a face conținutul acestora accesibil tuturor utilizatorilor, în special persoanelor cu limitări funcționale, printre care se numără și persoanele cu handicap. Conținutul site-urilor web include informații textuale și non-textuale, precum și servicii de descărcare de formulare și de interacțiune bidirecțională, de exemplu, prelucrarea de formulare digitale, autentificarea și tranzacțiile online, cum ar fi soluționarea de reclamații sau efectuarea de plăți.

¹⁷ JO C 110/26, 9.5.2006 / [COM(2005) 425 final].

¹⁸ JO C 009, 11.1.2012, p. 0065 - 0070.

- (3) Planul de acțiune privind guvernarea electronică 2011-2015 al Comisiei¹⁹ prevede luarea de măsuri de dezvoltare a serviciilor de guvernare electronică care să garanteze incluziunea și accesibilitatea.
- (4) În comunicarea sa intitulată „O Agendă digitală pentru Europa”²⁰, Comisia a anunțat că site-urile web aparținând sectorului public trebuie să fie complet accesibile până în 2015.
- (5) Programul-cadru pentru cercetare, dezvoltare tehnologică și activități demonstrative²¹ și Programul pentru competitivitate și inovare²² sprijină cercetarea și găsirea unor soluții tehnologice la problemele privind accesibilitatea site-urilor web.
- (6) Prin ratificarea Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap („Convenția ONU”), majoritatea statelor membre și Uniunea s-au angajat „să garanteze accesul persoanelor cu handicap, în condiții de egalitate cu celelalte persoane, la tehnologiile informării și comunicării” și „să ia măsurile adecvate [...] pentru a promova accesul persoanelor cu handicap la noile tehnologii și sisteme ale informării și comunicării, inclusiv la internet.”
- (7) Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap²³ are la bază Convenția ONU și prevede luarea de măsuri în diferite domenii prioritare, inclusiv accesibilitatea site-urilor web, cu scopul de „a asigura accesibilitatea persoanelor cu handicap la bunuri și servicii, inclusiv servicii publice și la dispozitive de asistare”.
- (8) Regulamentul (CE) nr. 1081/2006 al Consiliului de stabilire a anumitor dispoziții generale privind Fondul European de Dezvoltare Regională, Fondul Social European și Fondul de Coeziune²⁴ conține dispoziții privind accesibilitatea TIC. Acesta nu abordează însă și aspecte specifice privind accesibilitatea site-urilor web.
- (9) Piața accesibilității site-urilor web, care cunoaște o creștere rapidă, cuprinde o serie de operatori economici cum ar fi dezvoltatorii de site-uri web sau instrumente software necesare pentru crearea, gestionarea și testarea paginilor web, dezvoltatorii de agenți utilizator, cum ar fi browsere web și tehnologii conexe de asistare, cei care pun în aplicare serviciile de certificare și formatorii.
- (10) Anumite state membre au adoptat o serie de măsuri bazate pe orientările utilizate la nivel internațional în ceea ce privește proiectarea de site-uri web accesibile, însă indicațiile oferite fac trimitere, de cele mai multe ori, la versiuni sau niveluri diferite de respectare a orientărilor respective; de asemenea, se poate întâmpla să fi fost introduse variații tehnice la nivel național.
- (11) Furnizorii în domeniul accesibilității site-urilor web includ numeroase întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri). Furnizorii și IMM-urile, în special, sunt descurajate să caute oportunități de afaceri în afara piețelor domestice. Din cauza diferențelor dintre specificațiile și reglementările privind accesibilitatea site-urilor web, competitivitatea

¹⁹ COM (2010) 743 final – nepublicată în Jurnalul Oficial.

²⁰ COM(2010) 245 final/2.

²¹ JO L 412, 30.12.2006, p. 1-43.

²² JO L 310, 9.11.2006, p. 15-40.

²³ COM(2010) 636 final – nepublicată în Jurnalul Oficial.

²⁴ JO L 210, 31.7.2006, p.25.

și creșterea acestora este împiedicată de costurile suplimentare pe care ar trebui să le suporte pentru dezvoltarea și comercializarea produselor și serviciilor legate de accesibilitatea transfrontalieră a site-urilor web.

- (12) Cumpărătorii de site-uri web și de produse și servicii conexe se confruntă cu prețuri ridicate în ceea ce privește furnizarea de servicii sau cu dependența de un singur furnizor, din cauza concurenței limitate. De multe ori, furnizorii favorizează variații ale „standardelor” brevetate, limitând astfel domeniul de aplicare al interoperabilității agenților utilizator, precum și accesul universal la conținuturi web pe întreg teritoriul Uniunii. Fragmentarea reglementărilor naționale reduce beneficiile care ar putea rezulta în urma împărtășirii experiențelor cu omologii de la nivel național și internațional ca răspuns la progresele societale și tehnologice.
- (13) Pentru a pune capăt acestei fragmentări, este necesară apropierea măsurilor naționale la nivelul Uniunii, pe baza unui acord privind cerințele de accesibilitate a site-urilor web aparținând organismelor din sectorul public. Aceasta ar reduce incertitudinea pentru dezvoltatorii web și ar promova interoperabilitatea. Utilizarea cerințelor de accesibilitate care sunt neutre din punct de vedere tehnologic va conduce la eliminarea piedicilor în calea inovării, aceasta putând fi chiar stimulată.
- (14) De asemenea, o abordare armonizată ar trebui să permită organismelor din sectorul public și întreprinderilor din cadrul Uniunii să obțină beneficii economice și sociale de pe urma unei furnizări la scară largă a serviciilor online către cetățeni și clienți. Aceasta ar crește potențialul pieței interne pentru produsele și serviciile accesibile online. Creșterea implicită a pieței ar permite întreprinderilor să contribuie la creșterea economică și la crearea de locuri de muncă în cadrul Uniunii. Consolidarea pieței interne ar crește atractivitatea investițiilor în Uniune, iar guvernele ar beneficia de pe urma unei accesibilități mai puțin costisitoare a site-urilor web.
- (15) Cetățenii ar trebui să beneficieze de un acces mai extins la serviciile online aparținând sectorului public, primind servicii și informații care să faciliteze exercitarea drepturilor lor pe teritoriul Uniunii, în special dreptul la liberă circulație și ședere pe teritoriul Uniunii, precum și dreptul de stabilire și de furnizare de servicii.
- (16) Cerințele privind accesibilitatea site-urilor web definite în prezenta directivă sunt neutre din punct de vedere tehnologic. Ele indică doar funcționalitățile de bază care trebuie îndeplinite, astfel încât utilizatorul să perceapă, să opereze sau să înțeleagă site-ul și conținutul acestuia. Ele nu precizează modul în care trebuie realizat acest lucru și nici tehnologiile care ar trebui alese pentru un site, o informație sau o aplicație online specifică. Prin urmare, ele nu împiedică inovarea.
- (17) Interoperabilitatea legată de accesibilitatea site-urilor web ar trebui să se bazeze pe specificații adoptate și utilizate în comun care să maximizeze compatibilitatea conținutului web cu actualii și viitorii agenți utilizator și tehnologii de asistare. Mai exact, conținutul web ar oferi agenților utilizator un cod intern comun de limbaj natural, structuri, relații și secvențe, precum și date integrate ale interfeței cu utilizatorul. Prin urmare, interoperabilitatea avantajează utilizatorii, permițându-le să recurgă oriunde la agenții utilizator pentru a accesa site-urile web. Aceștia pot beneficia, de asemenea, de mai multe oportunități de selecție și de prețuri mai mici pe teritoriul Uniunii. Interoperabilitatea ar avantaja, în egală măsură, furnizorii și cumpărătorii de produse și servicii legate de accesibilitatea site-urilor web.

- (18) Astfel cum se subliniază în Agenda digitală pentru Europa, autoritățile publice vor trebui la rândul lor să promoveze piețele de conținut online. Guvernele pot stimula piețele de conținut prin punerea la dispoziție a informațiilor din sectorul public în baza unor criterii de transparență, eficacitate și nediscriminare. Aceasta reprezintă o importantă sursă de creștere potențială pentru serviciile online inovatoare.
- (19) Directiva trebuie să vizeze garantarea accesibilității anumitor tipuri de site-uri web ale organismelor din sectorul public, care sunt esențiale pentru cetățeni, în conformitate cu o serie de cerințe comune. Astfel de site-uri web au fost identificate în exercițiul de referință din 2001 privind guvernarea electronică²⁵ și au stat la baza listei din anexă.
- (20) Prezenta directivă stabilește cerințele privind accesibilitatea site-urilor web pentru anumite tipuri de organisme din sectorul public. Pentru a facilita conformitatea cu aceste cerințe a site-urilor web în cauză, este necesar să se ofere prezumția de conformitate pentru site-urile web respective care respectă standardele armonizate elaborate și publicate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului privind standardizarea europeană, de modificare a Directivelor 89/686/CEE și 93/15/CEE ale Consiliului și a Directivelor 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE și 2009/105/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Deciziei 87/95/CEE și a Deciziei nr. 1673/2006/CE, cu scopul de a formula specificații tehnice detaliate pentru cerințele respective. În temeiul acestui regulament, statele membre și Parlamentul European vor putea formula obiecții la standardele armonizate despre care consideră că nu satisfac în întregime cerințele privind accesibilitatea site-urilor web prevăzute în prezenta directivă.
- (21) Comisia a emis deja Mandatul M/376²⁶ pentru organizațiile europene de standardizare, în vederea dezvoltării unui standard european care să specifice cerințele funcționale privind accesibilitatea produselor și serviciilor TIC, inclusiv a conținutului web, și care pot fi utilizate în cadrul achizițiilor publice, precum și în alte scopuri, cum ar fi achizițiile din sectorul privat. În acest sens, organizațiilor europene de standardizare li se solicită să stabilească o cooperare strânsă cu forumurile și consorțiile de standardizare relevante din sectorul industriei, inclusiv Consorțiul World Wide Web (W3C/WAI). Un standard armonizat care să ofere prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web prevăzute în prezenta directivă ar trebui să se bazeze pe rezultatele acestei activități.
- (22) Până la publicarea trimerilor la un astfel de standard armonizat sau la părți ale acestuia, prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web ar trebui oferită site-urilor web în cauză care respectă standardele europene sau părți ale acestora, stabilite de Comisie prin acte delegate. Un astfel de standard ar putea fi standardul european care ar urma să fie adoptat pe baza mandatului M/376.
- (23) În absența unui astfel de standard european, prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web ar trebui oferită site-urilor web în cauză care respectă părțile din standardul ISO/IEC 40500:2012 ce vizează Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA. Standardul internațional ISO/IEC 40500:2012 este identic cu Orientările inițiale privind accesibilitatea conținutului web,

²⁵ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

²⁶ <http://www.mandate376.eu/>

versiunea 2.0. Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA pentru paginile web din versiunea 2.0 a Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG 2.0) emise de W3C sunt larg recunoscute de părțile interesate atât la nivel internațional, cât și la nivel european, în ceea ce privește furnizarea bazei pentru specificații adecvate privind accesibilitatea site-urilor web. Acest aspect a fost subliniat în Concluziile Consiliului privind accesibilitatea societății informaționale²⁷.

- (24) Conformitatea cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web ar trebui să fie monitorizată continuu, începând cu activitatea inițială de construire a site-urilor web ale organismelor din sectorul public până la totalitatea actualizărilor ulterioare ale conținutului acestora. O metodologie armonizată de monitorizare ar urma să acopere, uniform, modul de verificare la nivelul tuturor statelor membre, a gradului de respectare a cerințelor de accesibilitate de către site-ul web în cauză, colectarea eșantioanelor reprezentative și periodicitatea monitorizării. Statele membre furnizează rapoarte anuale privind rezultatele monitorizării și, în general, o listă cu măsurile adoptate în vederea punerii în aplicare a prezentei directive.
- (25) Într-un cadru armonizat, industria dezvoltatorilor web ar trebui să întâmpine mai puține piedici în ceea ce privește funcționarea pe piața internă, în timp ce costurile suportate de guverne și alte părți interesate în ceea ce privește achiziționarea de produse și servicii accesibile online ar trebui să fie reduse.
- (26) Pentru a se asigura accesibilitatea site-urilor web în cauză în conformitate cu cerințele privind accesibilitatea online prevăzute de prezenta directivă, competența de a adopta acte în conformitate cu articolul 290 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene ar trebui delegată Comisiei pentru specificarea mai detaliată, dacă este cazul, a cerințelor respective și pentru stabilirea standardului european sau a părților din acesta care oferă prezumția de conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web în cauză ce respectă standardul sau părțile acestuia. Este deosebit de importantă realizarea de către Comisie a unor consultări adecvate în etapa pregătitoare, inclusiv la nivel de experți. Atunci când pregătește și elaborează acte delegate, Comisia trebuie să asigure transmiterea simultană, promptă și adecvată a documentelor relevante către Parlamentul European și Consiliu.
- (27) Pentru a asigura condiții uniforme de punere în aplicare a dispozițiilor relevante ale prezentei directive, competențele de executare trebuie conferite Comisiei. Procedura de examinare trebuie utilizată pentru definirea metodologiei pe care statele membre ar trebui să o utilizeze în vederea monitorizării conformității site-urilor web în cauză cu cerințele respective. Ar trebui să se recurgă la procedura de consultare pentru stabilirea modalităților prin care statele membre trebuie să raporteze Comisiei rezultatele monitorizării. Competențele respective trebuie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie.

²⁷

http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/trans/107014.pdf

- (28) Având în vedere că obiectivul prezentei directive, și anume crearea unei piețe armonizate pentru accesibilitatea site-urilor web ale organismelor din sectorul public, nu poate fi atins în mod satisfăcător de către statele membre, întrucât necesită armonizarea diferitelor norme prevăzute în sistemele lor juridice respective și că acesta poate fi îndeplinit, prin urmare, cu o mai mare eficiență la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, prevăzut la același articol, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestui obiectiv,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Obiectul și domeniul de aplicare

1. Prezenta directivă are drept obiectiv apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la accesibilitatea conținutului site-urilor web ale organismelor din sectorul public pentru toți utilizatorii, în special pentru persoanele cu limitări funcționale, inclusiv persoanele cu handicap.
2. Aceasta prevede normele conform cărora statele membre trebuie să facă accesibil conținutul site-urilor web aparținând organismelor din sectorul public, ale căror tipuri sunt specificate în anexă.
3. Statele membre pot extinde aplicarea prezentei directive la alte tipuri de site-uri web aparținând sectorului public decât cele menționate la alineatul (2).

Articolul 2

Definiții

În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

- (1) „site-urile web în cauză” înseamnă site-urile web menționate la articolul 1 alineatul (2) din prezenta directivă;
- (2) „conținutul site-urilor web” înseamnă informațiile care trebuie comunicate utilizatorului prin intermediul unui agent utilizator, inclusiv codul sau marcajul care definește structura, prezentarea și interacțiunile conținutului;
- (3) „agent utilizator” înseamnă orice software care recuperează și prezintă conținuturi web pentru utilizatori, inclusiv browsere web, playere media, module de extensie și alte programe care pot contribui la recuperarea, prezentarea și interacțiunea cu conținutul web;
- (4) „standard” înseamnă o specificație tehnică adoptată de un organism de standardizare recunoscut pentru o aplicare repetată sau continuă, a cărui respectare nu este obligatorie, astfel cum se definește la articolul 2 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012;

- (5) „standard internațional” înseamnă un standard adoptat de un organism internațional de standardizare, astfel cum se definește la articolul 2 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012;
- (6) „standard european” înseamnă un standard adoptat de un organism european de standardizare, astfel cum se definește la articolul 2 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012;
- (7) „standard armonizat” înseamnă un standard european adoptat pe baza unei solicitări din partea Comisiei pentru aplicarea legislației de armonizare a Uniunii, astfel cum se definește la articolul 2 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012;
- (8) „organism din sectorul public” înseamnă statul, autoritățile regionale sau locale, organismele de drept public, astfel cum sunt definite la articolul 1 alineatul (9) din Directiva 2004/18/CE, și asociațiile formate din una sau mai multe astfel de colectivități sau unul sau mai multe organisme de drept public.

Articolul 3

Cerințe privind accesibilitatea site-urilor web

1. Statele membre adoptă măsurile necesare pentru a garanta accesibilitatea tuturor site-urilor web în cauză
 - (a) într-o manieră coerentă și adecvată pentru perceperea, operarea și înțelegerea lor de către utilizatori, inclusiv adaptabilitatea prezentării și interacțiunii conținutului, furnizând, după caz, o alternativă electronică accesibilă;
 - (b) într-o manieră care să faciliteze interoperabilitatea cu diferiți agenți utilizator și tehnologii de asistare la nivelul Uniunii și la nivel internațional.
2. Statele membre pun în aplicare dispozițiile de la alineatul (1) până cel târziu la 31 decembrie 2015.
3. Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 8, în vederea specificării mai detaliate, dacă este cazul, a cerințelor privind accesibilitatea site-urilor web menționate la alineatul (1).

Articolul 4

Prezumția de conformitate cu standardele armonizate

1. Site-urile web în cauză care respectă standardele armonizate sau părți ale acestora, ale căror trimiteri au fost stabilite și publicate de Comisie în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*, în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 1025/2012, sunt considerate a fi în conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web vizate de standardele respective sau de părți ale acestora, prevăzute la articolul 3.

Articolul 5

Prezumția de conformitate cu standardele europene sau internaționale

1. Atât timp cât trimerile la standardele armonizate menționate la articolul 4 nu au fost încă publicate, site-urile web în cauză care respectă standarde europene sau părți ale acestora stabilite în conformitate cu alineatul (2) sunt considerate a fi în conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web vizate de standardele respective sau de părți ale acestora, prevăzute la articolul 3.
2. Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 8, pentru a stabili standardele europene sau părțile acestora menționate la alineatul (1).
3. Atât timp cât trimerile la standardele europene menționate la alineatul (1) nu au fost încă stabilite, site-urile web în cauză care respectă părțile din standardul ISO/IEC 40500:2012 ce vizează Criteriile și cerințele de succes privind conformitatea de nivel AA sunt considerate a fi în conformitate cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web prevăzute la articolul 3.

Articolul 6

Măsuri suplimentare

1. Statele membre solicită site-urilor web în cauză să furnizeze o declarație privind gradul lor de accesibilitate, în special gradul de respectare a prezentei directive și posibile informații suplimentare referitoare la gradul lor de accesibilitate, care să vină în sprijinul utilizatorilor.
2. Statele membre iau măsuri pentru a facilita aplicarea cerințelor privind accesibilitatea site-urilor web, astfel cum sunt definite la articolul 3, în cazul tuturor site-urilor web ale organismelor din sectorul public, pe lângă cele în cauză, în special, în cazul site-urilor web ale organismelor din sectorul public care intră sub incidența legislației naționale existente sau a măsurilor relevante privind accesibilitatea site-urilor web.
3. Statele membre sprijină mecanismele adecvate de consultare cu părțile interesate relevante privind accesibilitatea site-urilor web și fac publice orice evoluții în cadrul politicii în acest domeniu, precum și experiențele și constatările rezultate în urma punerii în aplicare a conformității cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web.
4. Statele membre cooperează la nivel de Uniune cu părțile interesate din cadrul industriei și al societății civile, prin intermediul Comisiei, cu scopul de a revizui, în sensul raportării anuale menționate la articolul 7 alineatul (4), evoluția pieței, progresele tehnologice și în materie de accesibilitate online, precum și în vederea schimbului de cele mai bune practici.

Articolul 7

Monitorizare și raportare

1. Statele membre monitorizează permanent conformitatea site-urilor web cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web cu ajutorul metodologiei prevăzute la alineatul (4).

2. Statele membre raportează anual rezultatele monitorizării desfășurate în conformitate cu alineatul (4), inclusiv datele privind măsurătorile și, dacă este cazul, lista site-urilor web, menționată la articolul 1 alineatul (3).
3. Raportul vizează, de asemenea, acțiunile desfășurate în conformitate cu articolul 6.
4. Prin intermediul actelor de punere în aplicare, Comisia stabilește metodologia de monitorizare a conformității site-urilor web în cauză cu cerințele privind accesibilitatea site-urilor web prevăzute la articolul 3. Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 9 alineatul (3). Metodologia va fi publicată în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.
5. Metodologia menționată la alineatul (4) include:
 - (a) periodicitatea monitorizării și a eșantionării site-urilor web în cauză care fac obiectul monitorizării; și
 - (b) la nivel de site web, descrierea modului în care respectarea cerințelor privind accesibilitatea site-urilor web menționate la articolul 3 urmează să fie demonstrată, cu trimiteri directe – dacă este posibil – la descrierile relevante care figurează în standardul armonizat sau, în absența acestuia, în standardele europene sau internaționale menționate la articolele 4, respectiv, 5.
6. Metodele de raportare ale statelor membre sunt stabilite de Comisie prin intermediul actelor de punere în aplicare. Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de consultare menționată la articolul 9 alineatul (2).

Articolul 8

Exercitarea delegării

1. Competențele de a adopta actele delegate îi sunt conferite Comisiei sub rezerva respectării condițiilor stabilite în prezentul articol.
2. Competențele de a adopta actele delegate menționate la articolele 3 și 5 sunt conferite pentru o perioadă de timp nedeterminată începând cu data intrării în vigoare a prezentei directive.
3. Delegarea de competență menționată la articolele 3 și 5 poate fi revocată în orice moment de Parlamentul European sau de Consiliu. O decizie de revocare conduce la încetarea delegării de competență specificate în decizia respectivă. Aceasta produce efecte începând cu ziua următoare publicării deciziei în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau la o dată ulterioară, indicată în decizie. Decizia nu aduce atingere validității niciunui act delegat deja în vigoare.
4. Imediat ce adoptă un act delegat, Comisia îl notifică simultan Parlamentului European și Consiliului.
5. Un act delegat adoptat în temeiul articolelor 3 și 5 intră în vigoare doar dacă Parlamentul European sau Consiliul nu au formulat nicio obiecție în termen de două luni de la notificarea actului către Parlamentul European și Consiliu sau dacă, înainte de expirarea acestui termen, atât Parlamentul European, cât și Consiliul au informat Comisia că nu au obiecții. Termenul se prelungește cu două luni la inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului.

Articolul 9

Comitetul

1. Comisia este asistată de un comitet. Comitetul respectiv este un comitet în sensul Regulamentului (UE) nr. 182/2011.
2. În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 4 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.
3. În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.

Articolul 10

Transpunere

1. Statele membre pun în aplicare actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive înainte de 30 iunie 2014 cel târziu. Statele membre transmit de îndată Comisiei textul acestor dispoziții. Atunci când statele membre adoptă aceste dispoziții, ele conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.
2. Statele membre transmit Comisiei textul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 11

Revizuire

Comisia revizuieste punerea în aplicare a prezentei directive în termen de trei ani de la data intrării în vigoare a acesteia.

Articolul 12

Intrare în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 13

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre în conformitate cu tratatele.

Adoptată la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,
Președintele*

*Pentru Consiliu
Președintele*

ANEXĂ

Tipurile de site-uri web aparținând organismelor din sectorul public

[astfel cum sunt menționate la articolul 1 alineatul (2)]

- (1) Impozite pe venit: declarație, decizie de impunere
- (2) Servicii de căutare a unui loc de muncă oferite de către birourile de ocupare a forței de muncă
- (3) Prestații de asigurări sociale: ajutoare de șomaj, alocații pentru copii, costuri medicale (rambursare sau plată directă), burse pentru studenți
- (4) Documente personale: pașaport sau permis de conducere
- (5) Înmatricularea autovehiculelor
- (6) Cerere de solicitare a autorizației de construcție
- (7) Declarație la poliție, de exemplu, în caz de furt
- (8) Biblioteci publice, de exemplu, cataloage și instrumente de căutare
- (9) Solicitarea și furnizarea certificatelor de naștere sau de căsătorie
- (10) Înscriere în cadrul învățământului superior sau la universități
- (11) Notificarea schimbării de reședință
- (12) Servicii de sănătate: consiliere interactivă cu privire la disponibilitatea serviciilor, servicii online pentru pacienți, programări la medic.