

# Arbetsplan för nationell samordning av SDG-förordningen

Denna arbetsplan syftar till att beskriva de aktiviteter som Sverige ska genomföra nationellt med anledning av SDG-förordningen om en gemensam digital ingång, SDG-förordningen<sup>1</sup>. Denna arbetsplan omfattar i första hand perioden fram till lanseringen av den gemensamma digitala ingången, Your Europe, det vill säga till december 2020. Arbetsplanen innehåller inte de delar som EU-kommissionen (KOM) ensamt ansvarar för, detta för att tydliggöra vad vi behöver vidta för åtgärder på nationell nivå och i många fall tillsammans. I denna version har layout ändrats något i jämförelse med tidigare version (1.0).

För åren 2021 och framåt kommer nya mer detaljerade planer att arbetas fram under hand.

I arbetsplanen används följande begrepp:

**Nationell samordnare (NS)** – är Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) enligt uppdrag från Regeringen<sup>2</sup>. Kommerskollegium bistår DIGG i arbetet främst med hjälp- och problemlösningstjänster. Den nationella samordnaren är Sveriges kontakt mot EU-kommissionen samt samordnar arbetet på nationell nivå. Den nationella samordnaren ansvarar även för arbetsplanen.

**Behörig aktör (BA)** – en aktör i Sverige på statlig, regional eller lokal nivå som har ansvar för information, digitala förfaranden (digitala tjänster) eller har ansvar för hjälp- och problemlösningstjänster som omfattas av SDG-förordningen.

Arbetsplanen är ett levande dokument som kommer att uppdateras efterhand arbetet har kommit igång samt vi får insikt vad uppdraget, utöver de aktiviteter EU-kommissionen har identifierat, behöver genomföras enskilt och tillsammans.

## Sammanfattning

---

<sup>1</sup> EU-förordning 2018/1724. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2018.295.01.0001.01.ENG&amp;toc=OJ:L:2018:295:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.295.01.0001.01.ENG&amp;toc=OJ:L:2018:295:TOC)

<sup>2</sup> <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/11/digg-utses-till-nationell-samordnare-for-forordningen-om-en-gemensam-digital-ingang/>

Syftet med Europaparlamentets och rådets förordning om att inrätta en gemensam digital ingång är att underlätta för privatpersoner och företag som ska flytta inom unionen, bedriva handel, etablera sig och utöka sin verksamhet med mera i en annan medlemsstat. Detta genom att ge dem tillgång online till information, till administrativa förfaranden (digitala tjänster) och till hjälp- och problemlösningstjänster.

Under 2020 intensifieras detta arbete och fokus finns på att göra det enkelt för privatpersoner och företag att förstå hur de kan använda sina rättigheter och utföra sina skyldigheter utifrån EU- och nationell rätt. Genom den gemensamma ingången Your Europe ska information presenteras inom hela EU inom följande informationsområden:

**För privatpersoner:**

- A. Resor inom unionen
- B. Arbete och pension inom unionen
- C. Fordon inom unionen
- D. Bosättning i en annan medlemsstat
- E. Utbildning eller praktik i en annan medlemsstat
- F. Hälso- och sjukvård
- G. Gränsöverskridande rättigheter, skyldigheter och regler för medborgare och familjer
- H. Konsumenträttigheter

**För företag:**

- I. Starta, driva och avveckla ett företag
- J. Personal
- K. Skatter
- L. Varor
- M. Tjänster
- N. Finansiera ett företag
- O. Offentlig upphandling
- P. Arbetsmiljö

På följande sidor i detta dokument återfinns en beskrivning av de mål, en kort bakgrundsbeskrivning och en sammanställning av de aktiviteter som EU-kommissionen har beslutat ska genomföras för att nå målsättningen att den gemensamma ingången Your Europe ska vara på plats den 12 december 2020.

## Generella aktiviteter

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
November-december 2019	Ta fram och förankra arbetsplan för 2019 – 2020		x	
Nov - Dec 2019	Identifiera vilka aktörer som berörs av SDG-förordningen		x	
December 2019	Kontakta berörda aktörer för SDG-förordnings genomförande (ej lokal nivå)		x	
Jan – mars 2020	Kontakta aktörer för SDG-förordnings genomförande på lokal nivå (kommuner)		x	
Nov – Dec 2019	Skicka information och annat underlag till potentiella behöriga aktörer		x	
December 2019	Utse kontaktpersoner, organisera eget arbete och planera för kommande års arbete			x
December 2019	Skapa effektiva arbetsformer mellan nationell samordnare och berörda aktörer för arbetet 2020 och framåt		x	x
Jan 2020	Erbjuda en samverkansyta för att dela information mellan nationell samordning och behöriga aktörer		x	
Löpande	Informera och ha dialog med Regeringskansliet och EU-kommissionen		x	
Löpande	Hantera frågor från behöriga aktörer.		x	
Löpande	Planera för och delta på möten i National coordination group. Informera ev. experter som kan behöva delta på möten i god tid.		x	
Löpande	Tillhandahålla checklistor, guider och annat relevant material från EU-kommissionen till behöriga aktörer		x	

## Informationen och tjänsternas kvalitet

### Mål 1.1: Säkerställa tillgång till information<sup>3</sup>

Ingången Your Europe ska ge privatpersoner och företag tillräckligt med information för att de ska kunna utöva sina rättigheter och skyldigheter enligt unionsrätten och nationell lagstiftning, inbegripet information om administrativa förfaranden.

EU-EU-kommissionen och alla medlemsländerna ska senast den 12 december 2020 se till att all information inom de informationsområden som presenteras inledningsvis i detta dokument och som är relevant för privatpersoner och företag, tillhandahålls online. EU-kommissionen och medlemsländerna har kommit överens om hur de informationsområden som beskrivs för privatpersoner och företag ska presenteras på EU-webbplatser och nationella webbplatser. För att undvika överlappning (se mål 1.4) kommer KOM att publicera information som är generell för samtliga medlemsstater och som gäller rättigheter och skyldigheter på ingången Your Europe<sup>4</sup>. Behöriga aktörer i medlemsländerna ansvarar för att säkerställa att information om rättigheter, skyldigheter och regler enligt nationell rätt finns tillgängliga på sina webbplatser. Ett gemensamt sökverktyg ska tas fram av KOM och kommer att säkerställa att alla användare av ingången enkelt hittar all tillgänglig information.

Den nuvarande versionen av ingången Your Europe täcker redan generella regler som gäller rättigheter och skyldigheter för samtliga medlemsstater. Den innehåller även information i vissa delar från medlemsländernas myndigheter om nationella regler.

Senast den 12 december 2020 ska det nationella innehållet på nuvarande Your Europe ha fasats ut och ersättas av information på ingången Your Europe. KOM har tagit fram en vägledning hur det nationella innehåll som redan finns tillgängligt på Your Europe kan återanvändas eller återges på de svenska behöriga aktörers webbplatser.

---

<sup>3</sup> Artiklarna 4 och 5 i SDG-förordningen om tillgång till information samt artikel 9 om kvaliteten på information om rättigheter, skyldigheter och regler.

<sup>4</sup> Även på EU-kommissionens egna webbsidor.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
Nov 2019 – feb. 2020	Kartlägga informationsområden i bilaga 1 av SDG-förordningen enl utskickad excelmall.			x
Januari – december 2020	Besök webbplatsen Your Europe för att se om den nuvarande versionen innehåller information som går att återanvända på egen webbplats.			x
Jan – mars 2020	Skapa ett arbetssätt för hur kvalitet i webbinnehåll ska säkerställas – med utgångspunkt i guider från KOM		x	x
Januari – juni 2020	Komplettera den information som saknas enligt bilaga 1 SDG-förordningen			x
Mars – juni 2020	Tillhandahålla korrekta länkar till KOM alternativt via NS beroende på teknisk lösning.			x
Mars 2020	Utvärdera hur det går för Sverige med att komplettera information som inte redan finns online	x	x	
April – Juni 2020	Samordna så att information som saknas kompletteras av BA. Samordna så att eventuella oklarheter i ansvar för viss information löses.		x	
12 december 2020	All information finns tillgänglig via sökning på Your Europe enligt kraven i SDG-förordningen	x	x	x

## Mål 1.2: Säkerställa kvaliteten på information och information om förfaranden, inklusive användarvänlighet och webbtillgänglighet<sup>5</sup>

Den information som tillhandahålls via ingången Your Europe ska vara användarvänlig och välstrukturerad samt presenteras på ett bra sätt. Innehållet ska vara korrekt och aktuellt, inklusive uppgifter om senaste uppdatering. Namnet på den myndighet som ansvarar för informationen samt kontaktuppgifter till relevanta hjälp- och problemlösningstjänster ska också finna med tydligt. Informationen ska innehålla hänvisningar till rättsakter, tekniska specifikationer och riktlinjer. Svenska aktörers webbplatser ska följa lagen om tillgänglighet till digital offentlig service<sup>6</sup>.

EU-kommissionen har tagit fram en första vägledning hur dessa krav kan uppfyllas, utifrån sin erfarenhet av att driva ingången Your Europe.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
December 2019 – juni 2020	Behöriga aktörer kan använda KOM:s vägledning som underlag vid sammanställningen av informationen på sina respektive ansvarsområden.			x
December 2020	All relevant information ska hålla lämplig kvalitet, dvs. vara relevant, tillgänglig och förenlig med kraven i förordning (EU) 2018/1724.	x	x	

## Mål 1.3: Översatt information<sup>7</sup>

För att den information och de tjänster som erbjuds via ingången Your Europe ska vara tillgängliga för en bred krets av användare måste förklaringar av regler, förfaranden och vad användarna kan förvänta sig av de hjälp- och problemlösningstjänster som ingår finnas på ett språk som användare kan förstå. Detta språk definieras som "ett officiellt unionsspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer". I praktiken innebär det engelska. EU-kommissionen kommer även fortsättningsvis att översätta information om rättigheter och förfaranden som är gemensamma i hela EU till alla EU-språk på Your Europe.

<sup>5</sup> Artiklarna 4 och 5 i SDG-förordningen om tillgång till information samt artikel 9 om kvaliteten på information om rättigheter, skyldigheter och regler.

<sup>6</sup> Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service i Sverige.

<sup>7</sup> Artiklarna 9–12 om översättning och kvalitetskrav.

EU-kommissionen kommer att hjälpa medlemsländerna genom att tillhandahålla en viss översättning. För Sverige del kommer detta att innebära att vi får stöd med översättning från svenska till engelska motsvarande totalt 800 sidor A4.

Till när?	Vad ska göras?	KOM	NS	BA
Nov – Dec 2019	Ta del av KOMs information angående stöd för översättningar och skapa en översikt över behov av översättningar inkl. prioritering		x	x
Nov 2019- feb 2020	Inventera översättningsbehov och dokumentera i utsänd excelmall			x
Jan-mars 2020	Göra en översikt av översättningsbehov hos BA. Prioritera behoven med hänsyn till tillgänglig översättningsvolym.		x	
Januari – November 2020	Lämna in begäran om översättning.		x	x
April - november 2020	Göra översättningarna tillgängliga på de nationella webbplatserna.			x

#### Mål 1.4: Undvika överlappning<sup>8</sup>

Enligt SDG-förordningen ska medlemsländerna och KOM tillhandahålla länkar till en gemensam informationskälla för den information som krävs för ingången Your Europe. Detta för att undvika överlappande källor till samma information. Syftet är att undvika osäkerhet bland användarna när de besöker olika webbsidor som innehåller liknande, men inte identisk information om vissa frågor. Gemensamma informationskällor underlättar även uppdateringar och minskar risken för inkonsekvent information.

Endast information som riktas till privatpersoner och företag med förklaringar om deras rättigheter och skyldigheter får finnas med i ingången. Sådan information får inte blandas med annat innehåll, exempelvis information om politiska förslag, som är avsedd för en annan målgrupp.

---

<sup>8</sup> Skälen 17 och 55 samt artiklarna 19.6 och 30 i SDG-förordningen.

EU-kommissionen kommer att arbeta med att integrera information på EU-nivå som riktas till privatpersoner och företag om deras rättigheter på den inre marknaden på ingången Your Europe.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
Januari – December 2020	Hitta lämpliga angreppssätt för hur vi säkrar att information inte dubblas på flera webbsidor. Eventuell återanvändning av arbetssätt i Verksam.		X	X

## IT-verktyg, digitalisering av förfaranden, datainsamling

### Mål 2.1: Digitalisera förfaranden

I SDG-förordningen finns krav på att alla medlemsstater ska säkerställa att användarna kan få tillgång till och utföra de förfaranden som förtecknas i bilaga 2 helt online. Detta innebär att användarna ska kunna utföra alla steg digitalt, på

distans och via digitala tjänster/e-tjänster. I SDG-förordningen finns en förteckning över särskilda krav som ska uppfyllas (se artikel 6).

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
December 2019 – januari 2020	Identifiera behöriga aktörer enligt bilaga 2, identifiera gap eller överlapp på de olika livshändelserna		X	
December 2019 – januari 2020	Kartlägga vilka förfaranden i bilaga 2 som redan finns digitala och som överensstämmer med SDG-förordningen art. 6, enligt utskickad Excelmall.			X
Januari – juni 2020	Organisera och planera arbetet för att hantera gap eller överlapp		X	X
Januari – mars 2020	Diskutera best practice och utmaningar kring förfaranden i bilaga 2 med andra behöriga aktörer. Diskutera resultat från KOM:s förstudier.		X	X
Jan-juli 2020	Ta reda på och informera om förutsättningar för finansiellt stöd för digitalisering.		X	
December 2023	Alla förfaranden i bilaga 2 är digitala enligt SDG-förordningens krav (artikel 6)			X



## Mål 2.2: Gör onlineförfaranden tillgängliga för användare i andra medlemsländer<sup>9</sup>

Enligt SDG-förordningen ska förfaranden (tjänster) som redan är digitala nationellt också göras helt digitala för användare i andra medlemsländer. Det innebär att om en tjänst finns tillgänglig för nationella användare i en viss medlemsstat ska hela tjänsten även finnas tillgänglig för användare från andra medlemsländer.

Medlemsländerna får vid behov tillämpa en alternativ teknisk lösning för användare i andra medlemsländer, men ska i så fall försäkra sig om att tjänsten ger samma resultat och inte är mer betungande än tjänsten som erbjuds nationella användare.

Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt hinder i situationer, såsom:

- blanketter som bara godtar nationella telefonnummer, nationella prefix för telefonnummer eller nationella postnummer,
- att avgifter bara kan betalas via system som finns (allmänt) tillgängliga för nationella användare,
- avsaknaden av detaljerade förklaringar på ett språk som förstås av andra än nationella användare,
- att det inte går att skicka in elektroniska bevis (dokument eller data) från myndigheter i andra medlemsstater eller
- att medel för elektronisk identifiering som utfärdats i andra medlemsstater inte godtas.

På vissa områden (till exempel tjänstedirektivet<sup>10</sup>, direktivet om yrkeskvalifikationer<sup>11</sup>, direktivet om offentlig upphandling<sup>12</sup>) är icke-diskriminerande tillgång till förfaranden för användare från andra medlemsländer redan ett rättsligt krav, utöver principen om icke-diskriminering i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

---

<sup>9</sup> Artikel 13 i SDG-förordningen om gränsöverskridande tillgång till onlineförfaranden.

<sup>10</sup> <https://www.kommers.se/tjanstedirektivet>

<sup>11</sup> <https://www.regeringen.se/contentassets/d64cfdc0456648b5821593ba6df947d0/yrkeskvalifikationsdirektivet---ett-samlat-genomforande-sou-201419>

<sup>12</sup> [https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/public-contracts/public-tendering-rules/index\\_sv.htm](https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/public-contracts/public-tendering-rules/index_sv.htm)

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
Januari – juni 2020	Identifiera hinder (till exempel tekniska, funktionsmässiga, organisatoriska och rättsliga hinder) och ta fram en plan eller stöd för att hantera dem.		x	x
December 2023	Alla förfaranden i bilaga 2 är digitala enligt SDG-förordningens krav.			x

**Mål 2.3: Bidra till utvecklingen av it-verktyg på EU-nivå och säkerställa att EU-kommissionens it-verktyg och nationella it-verktyg fungerar tillsammans<sup>13</sup>**

Ingången Your Europes funktioner kommer att möjliggöras med hjälp av it-verktyg som EU-kommissionen utvecklar i nära samarbete med medlemsländerna. Dessa omfattar bland annat:

- en sökfunktion och en gemensam hjälptjänstsökare som hjälper användarna att hitta information, förfaranden och hjälptjänster,
- ett återkopplingsverktyg för användare om tjänsternas kvalitet,
- ett återkopplingsverktyg för användare om hinder på den inre marknaden,
- ett verktyg för att samla in användarstatistik, och
- en dashboard som fungerar som gränssnitt för nationell samordnare och behöriga aktörer.

Metoder för insamling och utbyte av användaråterkoppling om kvalitet och användarstatistik kommer att fastställas i en genomförandeakt<sup>14</sup>.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
	<b>Sökfunktion och gemensam hjälptjänstsökare</b>			
Januari – mars 2020	Testperiod för sökfunktionen tillsammans med registret för länkar samt testning av den gemensamma hjälptjänstsökaren.	x	x	(x)
Juni – September 2020	KOM presenterar betaversionen av sökfunktionen och den gemensamma hjälptjänstsökaren för NS.	x	x	

<sup>13</sup> Artikel 21 i förordningen om ansvar för IKT-programmet som stöder ingången.

<sup>14</sup> Kommissionen kan via genomförandeakter fastställa regler för att säkerställa att EUs rättsakter tillämpas på samma sätt i hela EU. Genomförandeakterna är rättsligt bindande och antas i samråd med kommittéer bestående av medlemsländernas företrädare.

	<b>Användaråterkoppling om kvalitet samt användarstatistik</b>			
Senast 31 dec 2019	Dela eventuella synpunkter på genomförandeakten med NS			x
6 januari 2020	KOM samlar in NS åsikter om genomförandeakt.	x	x	
December 2019 – mars 2020	KOM samråder med de nationella samordnarna om utvecklingen av det gemensamma återkopplingsverktyget för användare.	x	x	Behöriga aktörer med ansvar för hjälptjänst-er inom ramen för deras respektive nätverk.
Januari – juni 2020	Ta fram en översikt av: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vilka av de nationella webbplatser som kommer att ingå i ingången som redan har ett återkopplingsverktyg och ett verktyg för insamling av statistik, och</li> <li>- vilka webbplatser som kommer att behöva ansluta sig till det gemensamma återkopplingsverktyget för användare och/eller utveckla ett nytt verktyg för insamling av statistik.</li> </ul>	x	x	x
Januari – juni 2020	Utveckla återkopplingsverktyget om kvalitet och verktyget för insamling av användarstatistik.	x		
Oktober – December 2020	Se till att alla tjänster som ingår i ingången och inte redan har ett återkopplingsverktyg uppfyller genomförandeaktens krav avseende länkar till det gemensamma återkopplingsverktyget.  Alternativt, se till att återkoppling som samlas in via befintliga återkopplingsverktyg uppfyller genomförandeakten och att de överenskomna uppgifterna görs tillgängliga via den gemensamma dashboarden.			x
Oktober – December 2020	Se till att insamlingen av statistik uppfyller genomförandeakten och att de överenskomna uppgifterna görs tillgängliga för KOM och de övriga nationella samordnarna.		x	x
Januari – mars 2020	KOM presenterar betaversionen av den gemensamma dashboarden för de nationella samordnarna.	x	x	

## Mål 2.4: Engångsprincipen<sup>15</sup>

Enligt SDG-förordningen ska de onlineförfaranden (digitala tjänster) som förtecknas i bilaga 2 till SDG-förordningen och de förfaranden som anges i tjänstedirektivet<sup>16</sup>, direktivet om yrkeskvalifikationer<sup>17</sup> samt i två direktiv om offentlig upphandling, Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU<sup>18</sup> och 2014/25/EU<sup>19</sup> omfattas av engångsprincipen. Det innebär att uppgifter bara ska behöva lämnas en gång av privatpersoner och företag. Därför ska EU-kommissionen i samarbete med medlemsländerna inrätta ett tekniskt system för utbyte av bevis (dokument och data). Det som beskrivs som ett tekniskt system kan också innebära tekniska standarder, specifikationer och gemensamma byggblock.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
Jan – September 2020	Analysera befintliga tekniska lösningar från ex. TOOP-projektet, EUs byggblock och på nationell nivå gentemot krav i SDG-förordningen.		x	x
Mars 2020 – juni 2021	Undersöka de digitala förfaranden på nationell nivå och hur väl de stämmer överens med att en uppgift lämnas en gång. Utarbeta en plan för att hantera luckor.		x	x
	Om möjligt, genomföra pilotprojekt.	x	x	x
Januari – september 2020	Dela eventuella synpunkter på genomförandeakten med NS.			x
Juli – December 2020	EU-kommissionen samlar in de nationella samordnarnas åsikter om utkastet till genomförandeakt och de centrala och allmänna tjänster som håller på att utvecklas.	x	x	
December 2023	Endast ett tekniskt system finns och är klart att tas i drift.			

<sup>15</sup> Artikel 14 i förordningen om ett tekniskt system för gränsöverskridande automatiskt utbyte av bevis och tillämpning av engångsprincipen.

<sup>16</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG (EUT L 255, 30.9.2005, s. 22).

<sup>17</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36).

<sup>18</sup> EUT L 94, 28.3.2014, s. 65.

<sup>19</sup> EUT L 94, 28.3.2014, p. 243.

## Hjälp- och problemlösningstjänster

### Mål 3.1: Säkerställa tillgång till information om hjälp- och problemlösningstjänster och deras kvalitet<sup>20</sup>

Ingången Your Europe kommer att erbjuda användarna enkel tillgång till ett brett urval av hjälp- och problemlösningstjänster. För en optimal upplevelse bör användarna dessutom, innan de söker hjälp, veta vad de kan förvänta sig av tjänsterna och vilka villkor som gäller för användningen. Tjänsterna ska finnas online med en tydlig och användarvänlig förklaring av vilken typ av tjänst som erbjuds och dess syfte, enligt kraven i artikel 11. Förklaringen ska lämnas på engelska. Precis som de andra tjänsterna i ingången Your Europe ska hjälp- och problemlösningstjänsterna hålla hög kvalitet och vara förenliga med de kvalitetskrav som förtecknas i SDG-förordningen. Kvaliteten kommer att övervakas med hjälp av ett återkopplings- och statistikverktyg.

Kvalitetskraven i artikel 11 är obligatoriska för de hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga 3 till SDG-förordningen. EU-kommissionen har kartlagt och identifierat områden som behöver kompletteras i dessa tjänster.

EU-kommissionen och de nationella samordnarna kan välja att förslå andra hjälp- och problemlösningstjänster om dessa uppfyller SDG-förordningens krav. Prioriteringen för 2020 kommer att vara att förbereda för integreringen av hjälp- och problemlösningstjänster som finansieras eller samfinansieras och/eller drivs av EU-kommissionen, som de europeiska konsumentcentrumen, helpdesken för immateriella rättigheter, den del av Enterprise Europe Network som rör områden som omfattas av ingången, Solvit och Your Europe – Rådgivning.

Är det nödvändigt för att tillgodose användarnas behov kan de nationella samordnarna också föreslå att EU-kommissionen tar med privata eller halvprivata hjälp- och problemlösningstjänster om de uppfyller ingångens kvalitetskrav och kompletterar de obligatoriska tjänsterna.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
December 2019 – juni 2020	Identifiera områden som behöver kompletteras		x	x
Januari – juni 2020	Lämna länkar, beskrivningar och kontaktuppgifter för hjälp- och problemlösningstjänsterna till EU-kommissionen, så att de kan inbegripas i hjälptjänstsökaren.		x	x

<sup>20</sup> Artiklarna 7, 11 och 16 i förordningen om tillgång till hjälp- och problemlösningstjänster, om kvaliteten på informationen samt kvalitetskraven avseende dessa tjänster.

Till när?	Vad ska göras?			
Oktober – December 2020	Lansera hjälptjänstsökaren.			

## Marknadsföring

### Mål 4.1: Marknadsföra ingången<sup>21</sup>

Marknadsföring är viktigt för att informera slutanvändarna om att Your Europe finns och att dess tjänster är tillförlitliga. I detta syfte har EU-kommissionen, i samarbete med de nationella samordnarna, beslutat om en logotyp som ska fungera som ett kvalitetsmärke för Your Europe. Logotypen och riktlinjerna med förklaringar om hur den ska användas har lämnats till de nationella samordnarna. Logotypen och en länk till ingången ska vara synliga och tillgängliga från alla webbplatser som ingår i ingången.

EU-kommissionen och medlemsländerna måste dessutom se till att Your Europe blir lättare att hitta och öka slutanvändarnas medvetenhet om den. Det är därför nödvändigt att samordna aktiviteterna för att marknadsföra Your Europe och de webbplatser som ingår där.

Till när?	Vad ska göras?			
		KOM	NS	BA
Jan – December 2020	Förbereda för att lägga till logotypen på alla webbplatser som kommer att ingå.	x	x	x
Oktober – December 2020	Se till att logotypen och länken läggs till på alla webbplatser som ingår i registret för länkar.	x		x
December 2019 – December 2020	Informera behöriga aktörer om Your Europe och rekommendera dem att använda den.	x	x	
Jan – Juni 2020	Utarbeta en samordnad kommunikationsplan.	x	x	
Juli – December 2020	Genomföra kommunikationsplanen.	x	x	x

<sup>21</sup> Artiklarna 22 och 23 i förordningen om marknadsföring, namn, logotyp och kvalitetsmärke.