

LINEE GUIDA *On-boarding* dei Punti di Contatto CRMA & NZIA (SPOC) come servizi di assistenza SDG

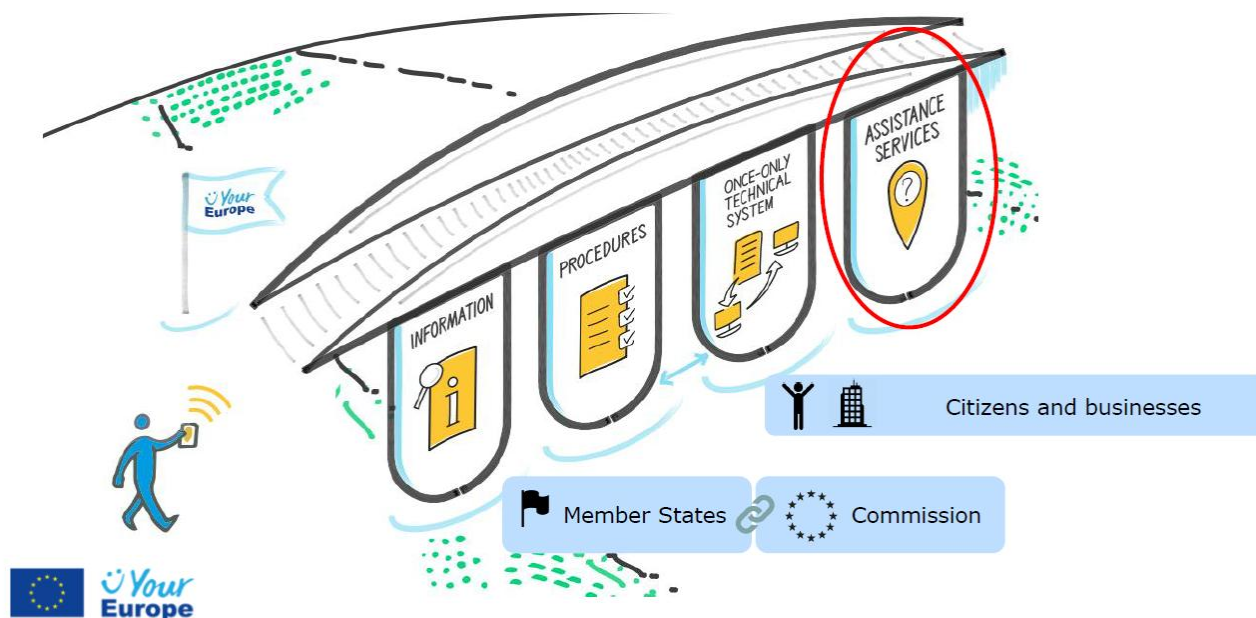
Le presenti linee guida hanno l'obiettivo di fornire un quadro operativo chiaro e condiviso per l'*on-boarding* dei punti di contatto CRMA (*Critical Raw Materials Act*) e NZIA (*Net-Zero Industry Act*) all'interno del sistema del *Single Digital Gateway* (SDG), in qualità di servizi di assistenza (*Single Point of Contact – SPOC*).

In linea con le finalità del SDG, queste indicazioni mirano a garantire che i servizi offerti alle imprese siano facilmente accessibili, di elevata qualità e affidabili. In particolare, queste definiscono i requisiti necessari per assicurare la visibilità dei servizi, la completezza e l'aggiornamento delle informazioni, nonché la coerenza con gli standard europei in termini di usabilità e trasparenza.

Attraverso l'integrazione dei punti di contatto CRMA e NZIA nell'ecosistema dei servizi di assistenza europei, il documento vuole supportare le amministrazioni e gli enti coinvolti nel garantire un'esperienza utente efficace e armonizzata, contribuendo al rafforzamento del mercato unico.

Il *Single Digital Gateway* (SDG) mira a supportare milioni di cittadini e imprese europee nell'accesso ai diritti del mercato unico. Tra gli scopi quello di offrire servizi pubblici che siano facili da trovare, facili da utilizzare, di alta qualità, affidabili e riconoscibili.

The Single Digital Gateway service package



1. ECOSISTEMA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

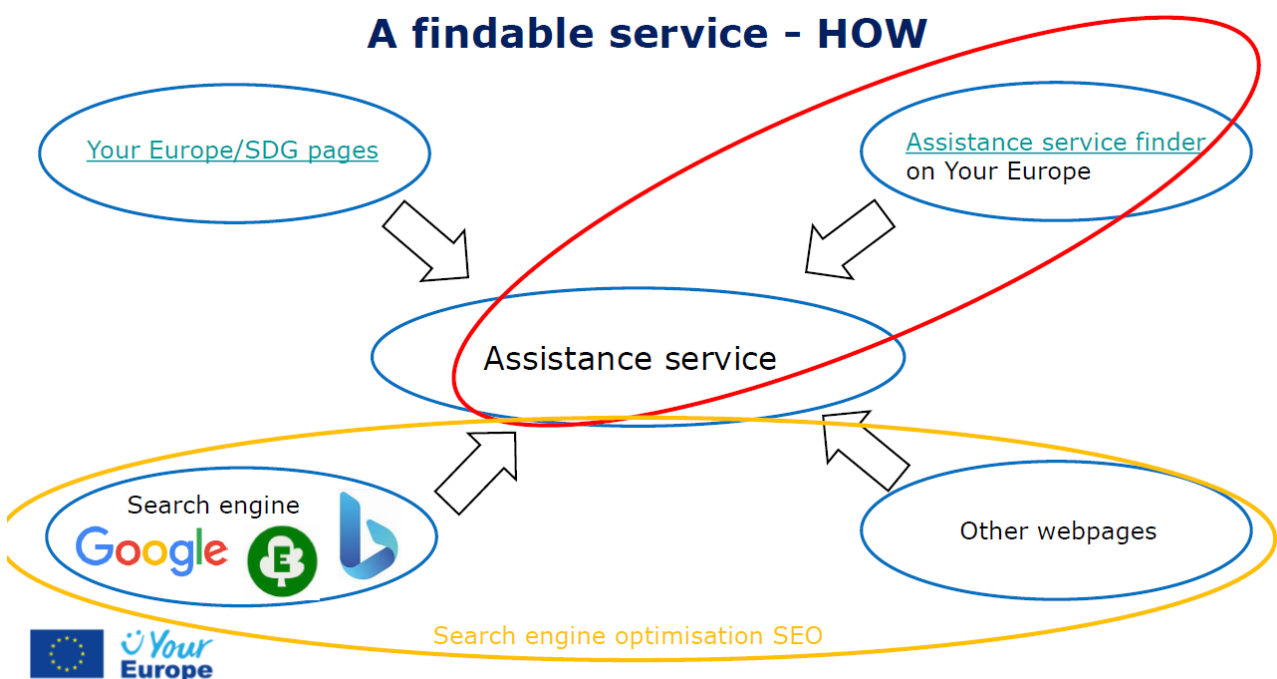
Lo strumento SDG integra diversi servizi, che costituiscono una rete coordinata di assistenza a livello europeo, tra cui:

- Punti di contatto unici (PSC)
- SOLVIT

- *Your Europe Advice*
- EURES
- Centri europei dei consumatori
- Assistenza per qualifiche professionali
- Punti di contatto CRMA e NZIA (nuovi SPOC)

Requisito chiave la “trovabilità” del servizio. Per essere efficaci, i servizi devono essere facilmente rintracciabili tramite:

- Your Europe (front office SDG)
- *Assistance Service Finder*
- Siti web nazionali
- Motori di ricerca (SEO)

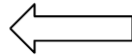


Strumento principale è l'*Assistance Service Finder*. Questo richiede la gestione di informazioni aggiornate attraverso:

- Nome del servizio
- Descrizione
- Contatti (URL, e-mail, telefono)
- Dati completi e aggiornati

Findable service – Assistance Service Finder

Front office: Your Europe



Back office: SDG dashboard

Do you need help?

Please answer the following questions so that we can direct you to the most appropriate assistance service

Please answer the following questions

1. Are you a citizen/consumer or a business? *

Citizen

2. What do you need help with? *

Recognition of professional qualifications

3. In which country would you like to exercise your rights or are interested in? *

Country

Austria
Belgium
Bulgaria
Croatia
Republic of Cyprus

- Service description
- Name
- Contact details



Please keep

- Complete
- Up-to-date

Assistance services

Status: Filter by status... Level of provision: National

Audience: Filter by audience... Service ID: Filter by service ID...

Hide filters

30 items found

Type of service	Member state
National Assistance Centres For Professional Qualifications	Austria
National Assistance Centres For Professional Qualifications	Belgium
National Assistance Centres For Professional Qualifications	Bulgaria
National Assistance Centres For Professional Qualifications	Croatia

Ogni servizio deve **rispettare dei criteri minimi**:

Contatti

- Nome dell'autorità
- Web URL (lingua nazionale e inglese)
- E-mail
- Numero di telefono
- indirizzo

Elementi tecnici

- logo Your Europe con link
- strumento di feedback (SDG o nazionale)
- raccolta dati sulle visite

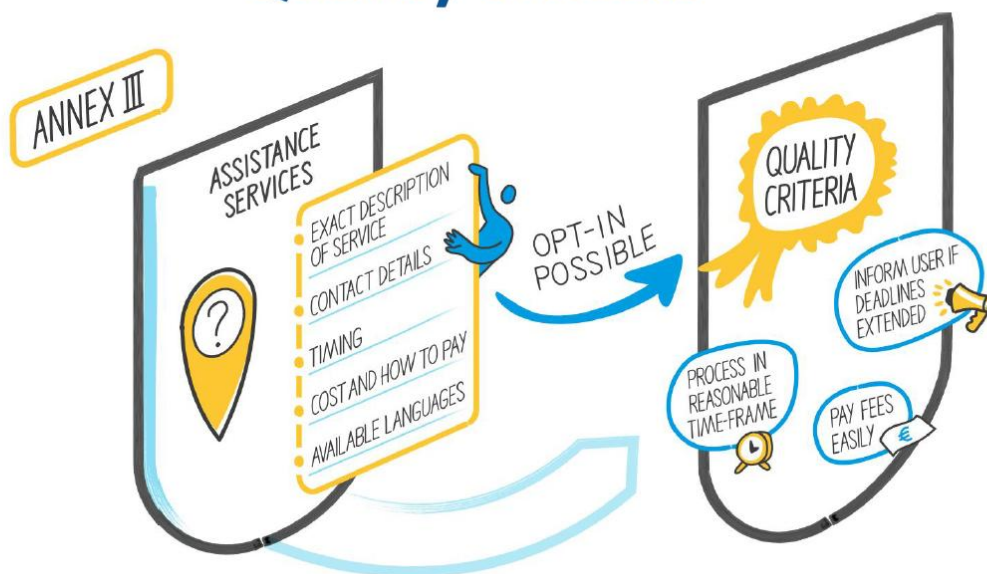
Contenuti obbligatori

- descrizione chiara del servizio
- contatti
- tempi di risposta indicati
- lingue disponibili
- costi eventuali
- versione in inglese

I servizi devono garantire **qualità ed essere affidabili** in termini di:

- tempi di risposta ragionevoli
- comunicazione trasparente in caso di ritardi
- raccolta feedback degli utenti
- trasmissione dei feedback al sistema SDG

Quality criteria



Il logo Your Europe funge da marchio di qualità e affidabilità.

Recognisable and trusted – Your Europe logo

- On landing pages of assistance services
- With click-through link to Your Europe
- Serves as quality label



This webpage is part of an EU quality network



This webpage is part of an EU quality network



This webpage is part of an EU quality network



La **raccolta e il monitoraggio dei dati sui servizi** è un sistema strutturato che dipende da più variabili:

- **Tipologia di dati**
- tipo di utente (cittadino / impresa)
- natura della richiesta (nazionale o transfrontaliera)
- paese di origine
- durata del trattamento
- ambito tematico

- **Frequenza**
- Due volte l'anno:
 - gennaio – giugno
 - luglio – dicembre

- **Modalità**
- Formato aggregato
- Trasmissione tramite:
 - Modulo online
 - File CSV
 - API

Quale è la finalità della raccolta dati e feedback?

La raccolta sistematica di informazioni serve a migliorare continuamente i servizi, a ottimizzare le pagine web e a adeguare l'offerta alle esigenze degli utenti.

Il principio chiave:

“Si può gestire meglio ciò che si misura!”

2. AMBITI TEMATICI DEI SERVIZI

- CRMA (*Critical Raw Material Act*)

I punti di contatto trattano temi quali:

- estrazione
- lavorazione
- riciclo
- sostituzione
- valutazione impatto ambientale
- permessi e licenze minerarie
- materie prime strategiche e critiche

- NZIA (*Net-Zero Industry Act*)

I servizi riguardano:

- procedure autorizzative
- valutazioni ambientali
- pianificazione territoriale
- connessioni energetiche
- coordinamento amministrativo
- interpretazione normativa
- finanziamenti e aiuti di Stato
- orientamento generale ai progetti

3. STRUMENTI E RIFERIMENTI UTILI

- [Building the Single Digital Gateway together](#)
- [Assistance Service Finder on Your Europe](#)
- [Articoli rilevanti nel Regolamento SDG](#) sono: artt.7, 11, 12, 20, 24, 25
- Helpdesk: your-europe-support@ec.europa.eu
- Guide e documentazione tecnica: [SDG Library](#)
- [Front office Tool](#)
- [Specifiche per feedback e statistiche](#)
- Logo Your Europe: [guida](#)