

SOOVITUSED

KOMISJONI SOOVITUS,

17. september 2013,

SOLVITi toimimise põhimõtete kohta

(EMPs kohaldatav tekst)

(2013/461/EL)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 292,

ning arvestades järgmist:

- (1) ELi toimimise lepingu artiklis 26 määratletakse siseturg sisepiirideta alana, mille ulatuses tagatakse kaupade, isikute, teenuste ja kapitali vaba liikumine. Euroopa Liidu lepingu artikli 4 lõike 3 kohaselt peavad liikmesriigid kasutama kõiki asjakohaseid meetmeid, et täielikult täita liidu õigusaktidest tulenevaid kohustusi.
- (2) Siseturg pakub palju võimalusi eraisikutele, kes soovivad elada ja töötada teises liikmesriigis, ja ettevõtjatele, kes soovivad laiendada oma turgu. Ehkki siseturg toimib üldiselt hästi, tekib mõnikord probleeme, kui ametiasutused ei järgi liidu õigust.
- (3) 7. detsembri 2001. aasta soovitus 2001/893/EÜ (siseturu probleemide lahendamise võrgustiku SOLVIT kasutamise põhimõtete kohta) ⁽¹⁾ avaldamise järel moodustati SOLVIT kui liikmesriikide ametiasutuste juurde loodud keskuste võrgustik, mis aitab kiiresti ja mitteametlikult lahendada probleeme seoses üksikisikute ja ettevõtjate õiguste kasutamisega siseturul.
- (4) SOLVIT on mitteametlik ja pragmaatiline võrgustik, mille lahendused on kooskõlas liidu õigusega ja mis kasutab probleemide lahendamiseks kaht liikmesriiki hõlmavat läbipaistvat protsessi. Ehkki komisjon tavaliselt juhtumite lahendamises ei osale, on ta SOLVITi keskustega tihedas kontaktis, pakub korrapäraselt õiguslast koolitust ning mõne keerulisema juhtumi puhul ka mitteametlikku nõu. Ta jälgib ka elektroonilise andmebaasi kaudu SOLVITi juhtumite lahendamise protsessi ja selle tulemusi ning võib sekkuda, kui leiab, et SOLVITi keskuste pakutud

lahendused ei ole kooskõlas liidu õigusega. SOLVITi tegevuse hindamise tulemused näitavad, et võrgustik mitte ainult ei aita kaasa üksikjuhtumite lahendamise seaduslikkuse tagamisele, vaid on aidanud ka parandada liidu õiguse järgimist liikmesriikide ametiasutuste poolt.

- (5) SOLVIT on alates oma tegevuse alustamisest märkimisväärselt edasi arenenud ja käsitleb praegu kümme korda rohkem juhtumeid kui kümme aastat tagasi. Võrreldes esialgu ettenähtuga on laienenud ka käsitlevate juhtumite sisuline ulatus. Suur enamus juhtumitest lahendatakse rahuldava tulemusega keskmiselt üheksa nädala jooksul. See on toonud kaasa väga positiivse tagasiside SOLVITit kasutanud üksikisikutelt ja ettevõtjalt.
- (6) SOLVITi edu juures tuleb siiski märkida, et tema teenuste laiema ulatusega kaasneb ka rohkem probleeme. Võrgustiku põhjaliku hindamise käigus 2010. aastal selgus, et mitte kõiki SOLVITi keskusi ei rahastata ühtemoodi hästi ja mitte kõik keskused ei ole võrdselt nähtavad. Samuti erineb lahendatavate juhtumite arv ja pakutavate teenuste tase ning SOLVITi olemasolust on teadlikud liiga vähesed inimesed ja ettevõtjad.
- (7) Nende järelduste põhjal on selge, et on vaja võtta meetmeid SOLVITi tugevdamiseks ja tema nähtavuse suurendamiseks nii internetis kui ka mujal, nagu on rõhutatud komisjoni talituste töödokumendis „Ühtse turu probleemide tõhusa lahendamise edendamine”, ühtse turu paremat juhtimist käsitlevas teatises ⁽²⁾ ja ELi kodakondsust käsitlevas aruandes ⁽³⁾. Selleks tuleks soovitus 2001/893/EÜ asendada uuega. Käesoleva uue soovituse eesmärk on selgitada SOLVITi ülesandeid, tuginedes parimale tavale. Selles sätestatakse nii liikmesriikide kui ka komisjoni jaoks eesmärgid ja standardid, mille abil tagada, et ettevõtjad ja kodanikud saaksid tõhusat abi olukorras, kus on eiratud liidu õigust. Samuti on selle eesmärk tagada, et SOLVITi keskused kohaldaksid samu eeskirju ja osutaksid kogu võrgustiku ulatuses sama tüüpi teenuseid.

⁽¹⁾ EÜT L 331, 15.12.2001, lk 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Selleks et tagada volituste ühetaoline tõlgendamine kogu võrgustikus, määratakse käesolevas soovitusel kindlaks konkreetset tüüpi juhtumid, mida SOLVIT peaks käsitlema. Soovitusel 2001/893/EÜ on öeldud, et SOLVIT tegeleb ühtse turu eeskirjade „väärkohaldamise“ juhtumitega. Selline määratlus on põhjustanud vastuolusid. Esiteks toob väärkohaldamise mõiste väidetavalt kaasa olukorra, kus SOLVITi keskused ei saa käsitleda juhtumeid, mille puhul siseriiklikud eeskirjad on vastuolus liidu õigusega (nn struktuurilised juhtumid), ning teiseks olukorra, kus SOLVIT saab tegutseda ainult juhul, kui asjaomased liidu õigusaktid käsitlevad siseturgu.
- (9) SOLVITi juhtumid on nüüd määratletud kui piiriülesed probleemid, mis tulenevad siseturgu käsitlevate liidu õigusaktide võimalikust rikkumisest riigiasutuse poolt, niivõrd kui sellise rikkumise suhtes ei kohaldata kohtumenetlust liikmesriigi või ELi tasandil.
- (10) Rikkumise mõistet kasutatakse täpsustamiseks, et SOLVITi keskused käsitlevad SOLVITi juhtumitena kõiki juhtumeid, mille korral riigiasutused eiravad liidu siseturu valdkonna õigust, olenemata probleemi algpõhjusest. Suur enamik SOLVITi käsitletavatest juhtumitest on seotud olukorraga, kus riigiasutus kohaldab valesti liidu siseturu valdkonna õigust. Samas on SOLVITi keskused näidanud, et nad on suutelised pakkuma tõhusat abi ka struktuuriliste probleemide korral. Kuigi struktuurilised juhtumid moodustavad ainult väikese osa SOLVITi üldisest töövaldkonnast, on selliste juhtumite käsitlemine SOLVITis tähtis tagamaks, et need probleemid ei jääks märkamatuks. Niimoodi tagatakse, et struktuurilisi probleeme käsitletakse tõhusalt ajakohasel tasandil.
- (11) Käesolevas soovitusel kinnitatakse, et SOLVIT tegeleb juhtumitega, mis kujutavad endast riigiasutustega seotud piiriüleseid probleeme. Piiriülesuse kriteerium tähendab, et SOLVITi juhtumit käsitlevad kahe liikmesriigi SOLVITi keskused, ning see tagab tulemuste läbipaistvuse ja kvaliteedi. Riigiasutuse kriteerium on seotud asjaoluga, et SOLVIT on liikmesriigi ametiasutuse osa ja tegutseb ainult mitteametlikult.
- (12) Käesolevas soovitusel püütakse ka selgitada, missuguseid teenuseid võivad üksikisikud ja ettevõtjad SOLVITilt oodata. Selles nähakse ette abitaotlejate teavitamise kord ja neile pakutava abi miinimumtase. Samuti antakse ülevaade menetluse eri etappidest ning tähtaegadest, millest tuleb SOLVITi juhtumit lahendamisel kinni pidada, ja sellest, kuidas käsitatakse juhul, kui juhtumit ei ole võimalik lahendada.
- (13) Lisaks sellele nähakse soovitusel ette miinimumstandardid, millele SOLVITi keskused peaksid vastama seoses oma korralduse ja õigusliku pädevusega ning seoses suhetega, mis neil on muude võrgustikega. Samuti selgitatakse komisjoni rolli SOLVITi võrgustikus.
- (14) Komisjon korraldab hiljuti SOLVITi elektroonilise andmebaasi ümber, liites selle eraldi moodulina siseturu infosüsteemiga. Selle tehnilise integratsiooni tagajärjel kohaldatakse nüüd ka SOLVITi suhtes eeskirju, mis on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2012. aasta määruses (EL) nr 1024/2012, mis käsitleb siseturu infosüsteemi kaudu tehtavat halduskoostööd ning millega tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2008/49/EÜ (IMI määrus) ⁽¹⁾, milles käsitletakse isikuandmete ja konfidentsiaalse teabe töötlemist. Käesolevas soovitusel täpsustatakse kooskõlas IMI määrusega isikuandmete töötlemise teatavaid aspekte juhtumite menetlemisel SOLVITis.
- (15) Soovitusel eesmärk ei ole kindlaks määrata, kuidas komisjon käsitleb otse talle laekunud kaebusi, ega mõjutada mingil viisil komisjoni rolli aluslepingute täitmise järelevalvajana. Samuti ei ole selle eesmärk täpsustada süsteemi EU PILOT ja selle riiklike koordinaatorite rolli. Neid küsimusi käsitletakse korrapäraselt ajakohastatavates erisuunistes.

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA SOOVITUSE:

I. EESMÄRK JA MÕISTED

A. Eesmärk

Käesolevas soovitusel sätestatakse SOLVITi toimimise põhimõtted. SOLVITi eesmärk on leida kiired, tõhusad ja mitteametlikud lahendused probleemidele, mis tekivad siis, kui riigiasutused keelavad üksikisikutel ja ettevõtjatel kasutada siseturul nende ELi õigusi. Võrgustik aitab kaasa ühtse turu paremale toimimisele, soodustades ja edendades liidu õiguse paremat järgimist. Kirjeldatud eesmärgi saavutamiseks peaksid liikmesriikide SOLVITi keskused tegema koostööd käesolevas soovitusel sätestatud põhimõtete alusel.

B. Mõisted

Käesolevas soovitusel kasutatakse järgmisi mõisteid:

- 1) „abitaotleja“ – füüsiline või juriidiline isik, kellel on tekkinud piiriülene probleem ja kes annab selle SOLVITile lahendada kas otse või vahendaja kaudu, või organisatsioon, kes annab konkreetse probleemi SOLVITile lahendada oma liikme(te) nimel;
- 2) „piiriülene probleem“ – probleem, mis on ühe liikmesriigi abitaotlejal tekkinud seoses sellega, et teise liikmesriigi ametiasutus rikub tõenäoliselt liidu siseturu valdkonna õigust, sealhulgas probleem, mille on abitaotlejale tekitanud tema enda riigi ametiasutused, kui abitaotleja on kasutanud vaba liikumise õigust või kui ta on püüdnud seda teha;

⁽¹⁾ ELT L 316, 14.11.2012, lk 1.

- 3) „liidu siseturu valdkonna õigus” – liidu õigusaktid, eeskirjad või põhimõtted, milles käsitletakse siseturu toimimist ELi toimimise lepingu artikli 26 lõike 2 tähenduses, sealhulgas eeskirjad, mille eesmärk ei ole reguleerida siseturgu, kuid mis mõjutavad kaupade, teenuste, isikute või kapitali vaba liikumist liikmesriikide vahel;
 - 4) „riigiasutus” – liikmesriigi avaliku halduse osa kas kesk-, piirkondlikul või kohalikul tasandil või mis tahes organ, olenemata õiguslikust vormist, kellele on siseriikliku õigusaktiga antud vastutus avaliku teenuse osutamise eest riigi kontrolli all ja kellel on selleks erivolitused, mis ulatuvad kaugemale volitustest, mis tulenevad üksikisikutevahelistele suhetele kohaldatavatest tavapäraest eeskirjadest;
 - 5) „kohtumenetlus” – ametlik menetlus vaidluse lahendamiseks kohtus või kohtulaadses asutuses. Mõiste ei hõlma halduskaebusi probleemi põhjustanud asutuse peale;
 - 6) „struktuuriline probleem” – rikkumine, mille põhjuseks on asjaolu, et riiklik eeskiri on vastuolus liidu õigusega;
 - 7) „kohalik keskus” – selle liikmesriigi SOLVITi keskus, millel on abitaotlejaga kõige tugevam side näiteks kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel, või selle liikmesriigi SOLVITi keskus, kus abitaotleja on omandanud õigused, millega tema probleem on seotud;
 - 8) „juhtiv keskus” – selle liikmesriigi SOLVITi keskus, kus on väidetavalt rikutud liidu siseturu valdkonna õigust;
 - 9) „SOLVITi andmebaas” – veebipõhine rakendus, mis on loodud siseturu infosüsteemi (IMI) sees eesmärgiga toetada SOLVITi juhtumite käsitlemist.
- 2) Abitaotlejatele tuleks anda ühe nädala jooksul esimene vastus, milles märgitakse, kas SOLVIT saab nende juhtumiga tegeleda või mitte, juhul kui esitatud teabe alusel on võimalik sellist otsust teha. Vajaduse korral tuleks abitaotlejatel esimeses vastuses paluda ka esitada kõik dokumendid, mida on vaja nende toimiku menetlemiseks. Ühe kuu jooksul pärast esimese vastuse saatmist ja tingimusel, et toimik on täielik, tuleks abitaotlejatele saata kinnitus selle kohta, kas juhtiv keskus on nende toimiku vastu võtnud ja kas nende juhtum avatakse SOLVITi juhtumina.
 - 3) Kui probleemi ei saa käsitleda SOLVITi juhtumina, tuleks abitaotlejatele seda põhjendada ja neile tuleks anda nõu muude võimalike meetmete kohta, mida nad võivad võtta probleemi lahendamiseks, sealhulgas edastada võimaluse korral probleem muule asjakohasele teabe- või probleemide lahendamise võrgustikule või asjaomasele riiklikule pädevale asutusele.
 - 4) Kümne nädala jooksul pärast juhtumi avamise kuupäeva tuleks abitaotlejale esitada probleemi lahendus, mis võib hõlmata selgitusi kohaldatava liidu õiguse kohta. Erakorralistel asjaoludel ja eelkõige juhul, kui lahendus on kohe valmimas või kui tegemist on struktuurilise probleemiga, võib hoida juhtumi avatuna ka pärast tähtaega kuni kümne nädala jooksul, tingimusel et abitaotlejale on sellest teatatud.
 - 5) Abitaotlejaid tuleks teavitada SOLVITi mitteametlikust laadist ning kohaldatavatest menetlustest ja tähtaegadest. Samuti tuleks neid teavitada muudest võimalikest õiguskaitsevahenditest ning hoiatada, et juhtumi menetlemine SOLVITis ei pikenda siseriiklikke edasikaebamise tähtaegu ning et SOLVITi pakutavad lahendused on mitteametlikud ja neid ei saa edasi kaevata. Taotlejatele tuleks ka mainida, et SOLVITi teenused on tasuta. Samuti tuleks neid korrapäraselt teavitada nende juhtumi menetlemise seisust.
 - 6) Arvestades, et SOLVITi menetlused on mitteametlikud, ei ole abitaotlejatel keelatud algatada riikliku tasandi ametlikku menetlust, mille tulemusena SOLVITi juhtum lõpetatakse.

II. SOLVITi VOLITUSED

SOLVITi võrgustikus käsitletakse piiriüleseid probleeme, mis tulenevad liidu siseturu valdkonna õiguse võimalikust rikkumisest riigiasutuse poolt, niivõrd kui sellise rikkumise suhtes ei kohaldata kohtumenetlust liikmesriigi või liidu tasandil. Võrgustik aitab kaasa ühtse turu paremale toimimisele, soodustades ja edendades liidu õiguse paremat järgimist.

III. SOLVITi PAKUTAVAD TEENUSED

Liikmesriigid peaksid tagama, et abitaotlejatele osutatakse vähemalt järgmisi teenuseid.

- 1) SOLVITi keskused peaksid olema kättesaadavad telefoni või e-posti teel ning andma neile laekunud teadetele kiire vastuse.
- 2) Kui on leitud edukas lahendus, tuleks abitaotlejale anda nõu meetmete kohta, mida võtta, et pakutud lahendusest kasu saada.
- 3) Niipea, kui ilmneb, et SOLVIT ei ole võimeline juhtumit lahendada, tuleks juhtum sulgeda ja abitaotlejale sellest viivitamata teatada. Sellisel juhul peaks SOLVIT andma abitaotlejale nõu muude õiguskaitsevõimaluste kohta, mis on olemas riiklikul või liidu tasandil. Kui SOLVITi keskus soovib abitaotlejal esitada kaebus komisjonile, peaks ta ühtlasi soovitada lisada ka viide eelnevale menetlusele SOLVITis (selleks tuleks kaebusesse märkida menetluse viitenumber ja lisada menetluse lühikokkuvõte). Lahendamata juhtumitest tuleks komisjonile andmebaasi kaudu korrapäraselt teatada.

- 9) Pärast juhtumi sulgemist tuleks paluda abitaotlejatel tagasidest nende juhtumi käsitlemise kohta SOLVITis.

IV. SOLVITI KESKUSTE KORRALDUS

- 1) SOLVITI keskus peaks olema igas liikmesriigis.
- 2) Selleks et SOLVITI keskused saaksid täita käesolevas soovituses sätestatud ülesandeid, peaksid liikmesriigid tagama, et:
 - a) SOLVITI keskustes oleks piisaval hulgal kvalifitseeritud töötajaid, kes suudaksid vajaduse korral suhelda rohkem kui ühes Euroopa Liidu keeles, et tagada kiire ja läbi-
paistev suhtlus teiste SOLVITI keskustega;
 - b) SOLVITI keskuste käsutuses oleksid piisavate õiguslaste teadmiste või liidu õiguse kohaldamise kogemustega eksperdid, kes suudaksid anda juhtumitele sõltumatu õigusliku hinnangu;
 - c) SOLVITI keskused moodustaksid osa riigiasutusest ning et neil oleksid piisavad volitused koordineerida liidu õiguse nõuetekohast rakendamist oma riigi ametiasutustes;
 - d) SOLVITI keskused oleksid võimelised looma riigi ametiasutuste vahel võrgustiku, mis aitaks neil saada konkreetsetes õigusküsimustes eksperdiabi ja toetust praktiliste lahenduste leidmiseks juhtumite käsitlemisel.

V. SOLVITI MENETLUS

A. SOLVITI juhtumite käsitlemise põhimõtted

- 1) Kõiki SOLVITI juhtumeid tuleks käsitleda kahes SOLVITI keskus – kohalikus ja juhtivas keskus.
- 2) Kohalik ja juhtiv keskus peaksid tegema koostööd avatud ja läbipaistval viisil, et leida abitaotlejate jaoks kiireid ja tõhusaid lahendusi.
- 3) Kohalik ja juhtiv keskus peaksid kokku leppima, millises keeles nad teineteisega suhtlevad, pidades silmas eesmärki lahendada probleemid võimalikult kiiresti ja tõhusalt mitteametlike kontaktide kaudu ning tagada oma tegevuse läbi-
paistvus ja nõuetekohane aruandlus.
- 4) Kõik laekunud probleemid, juhtumi lahendamisse kaasatud SOLVITI keskuste hinnangud, võetud meetmed ja saadud tulemused tuleks selgelt ja üksikasjalikult registreerida SOLVITI andmebaasis. Kui juhtum kujutab endast struktuurilist probleemi, tuleks see andmebaasis vastavalt tähistada, et komisjonil oleks võimalik selliseid juhtumeid korrapäraselt jälgida.
- 5) Kõik pakutavad lahendused peavad olema alati täielikus kooskõlas liidu õigusega.
- 6) SOLVITI keskused peaksid järgima juhtumite käsitlemise üksikasjalikke eeskirju, mis on sätestatud SOLVITI juhtumite

menetlemise käsiraamatus. Komisjon vaatab koos SOLVITI keskustega käsiraamatu korrapäraselt läbi.

B. Kohalik keskus

- 1) Kohalik keskus peaks registreerima kõik laekunud õiguslikud probleemid, olenemata sellest, kas neid saab käsitada SOLVITI juhtumina või mitte.
- 2) Kui kohalik keskus on otsustanud kaebust SOLVITI juhtumina menetleda, peaks ta enne seda, kui ta edastab juhtumi juhtivale keskusele, koostama selle kohta tervikliku toimiku ja analüüsima põhjalikult probleemi õiguslikku külge.
- 3) Kui kohalik keskus saab juhtivalt keskuselt lahendustepaneku ning selgituse kohaldatava liidu õiguse kohta, peaks ta kontrollima, kas lahendus on kooskõlas liidu õigusega.
- 4) Kohalik keskus peaks andma abitaotlejale menetluse eri etappide kohta õigeaegselt asjakohast teavet.

C. Juhtiv keskus

- 1) Juhtiv keskus peaks kinnitama juhtumi menetlusse võtmist ühe nädala jooksul pärast seda, kui kohalik keskus on selle talle edastanud.
- 2) Juhtiv keskus peaks püüdma leida abitaotlejate jaoks lahendusi ja selgitama kohaldatavat liidu õigust, ning teavitama kohalikku keskust korrapäraselt oma töö edenemisest.
- 3) Kui abitaotleja probleem on struktuurilist laadi, peaks juhtiv keskus võimalikult kiiresti hindama, kas probleemi on võimalik lahendada SOLVITI menetluse raames. Kui ta leiab, et see ei ole võimalik, peaks ta juhtumi lahendamata juhtumina sulgema ja teavitama sellest asjaomaseid riiklikke ametiasutusi, kes vastutavad liidu õiguse nõuetekohase rakendamise eest selles liikmesriigis, et tagada liidu õiguse rikkumise kiire lõpetamine. Andmebaasi kaudu tuleks teavitada ka komisjoni.

VI. KOMISJONI ROLL

- 1) Komisjon abistab ja toetab SOLVITI tegevust,
 - a) korraldades koostöös liikmesriikide SOLVITI keskustega korrapäraselt koolitusi ja võrgustiku üritusi;
 - b) koostades koostöös liikmesriikide SOLVITI keskustega SOLVITI juhtumite menetlemise käsiraamatu ja ajakohastades seda ühiselt;
 - c) abistades juhtumite käsitlemisel, kui SOLVITI keskused seda taotlevad. Keerulistel juhtudel võib komisjon anda mitteametlikku õiguslast nõu. Komisjoni talitused peaksid vastama mitteametliku õiguslaste nõu taotlustele kahe nädala jooksul. Selline nõuanne on mitteametlik ja seda ei saa käsitada komisjoni suhtes siduvana;

- d) hallates ja ajakohastades SOLVITi andmebaasi ja avalikku kasutajaliidest ning pakkudes SOLVITi keskustele erikoolitust ja ajakohast materjali, et hõlbustada andmebaasi ja liidese kasutamist;
- e) valvates SOLVITi keskuste töö kvaliteedi ja tulemuslikkuse järele ning jälgides nende menetletavaid juhtumeid. Struktuurilise probleemi korral jälgib komisjon tähelepanelikult juhtumi menetlemist ning annab vajaduse korral nõu ja abi tagamaks, et selline probleem võimalikult kiiresti laheneks. Komisjon otsustab, kas lahendamata struktuuriliste probleemidega tuleks edasi tegeleda;
- f) tagades asjakohase andmevahetuse SOLVITi ning süsteemide CHAP⁽¹⁾ ja EU PILOT⁽²⁾ vahel, et tagada lahendamata SOLVITi juhtumite edasine menetlemine, jälgida struktuurilisi juhtumeid ja vältida kaebuste dubleeritud käsitlemist;
- g) teavitades SOLVITi keskusi nende taotluse korral sellest, missuguseid järelmeetmeid komisjon on lahendamata juhtumite suhtes võtnud, juhul kui kaebus on esitatud komisjonile.
- 2) Kui see on asjakohane ja kui kaebuse esitaja on nõus, võib komisjon edastada talle saadetud kaebuse SOLVITile, et leida probleemile kiire ja mitteametlik lahendus.

VII. KVALITEEDIKONTROLL JA ARUANDLUS

- 1) SOLVITi keskused peaksid korrapäraselt kontrollima selliste juhtumite menetlemise kvaliteeti, mida nad menetlevad vastavalt juhtumite menetlemise käsiraamatule kas kohaliku või juhtiva keskusena.
- 2) Komisjoni talitused kontrollivad korrapäraselt kõigi juhtumite menetlemise üldist kvaliteeti ja annavad võimalikest probleemidest teada asjaomastele SOLVITi keskustele, kes peaksid võtma meetmeid tuvastatud puuduste kõrvaldamiseks.
- 3) Komisjon annab SOLVITi töö kvaliteedi ja tulemuslikkuse kohta korrapäraselt aru. Ta annab ka aru SOLVITile laekunud probleemide laadi ja SOLVITi menetletavate juhtumite kohta, eesmärgiga selgitada välja suundumused ja teha kindlaks siseturul levinud probleemid. Samas aruandlusraamistikus annab komisjon eraldi aru struktuuriliste juhtumite kohta.
- 2) Liikmesriigid peaksid tagama, et eelkõige kõigil asjaomastel riiklikel veebisaitidel pakutaks juurdepääsu SOLVITit käsitlevale kasutajasõbralikule teabele ja et SOLVITi teenused oleksid kättesaadavad.
- 3) Samuti peaksid liikmesriigid võtma meetmeid oma riigi sidusrühmade teadlikkuse suurendamiseks SOLVITist ja selle tegevusest. Komisjon toetab selliseid meetmeid.

IX. KOOSTÖÖ MUUDE VÕRGUSTIKE JA KONTAKTPUNKTIDEGA

- 1) Selleks et anda abitaotlejatele tõhusat abi, peaksid SOLVITi keskused tegema koostööd teiste Euroopa ja riiklike teabe- ja abivõrgustikega. Nende hulka kuuluvad näiteks „Teie Euroopa”, „Europe Direct”, „Teie Euroopa Nõuanne”, Euroopa ettevõtlusvõrgustik, Euroopa tarbijakeskuste võrgustik, Euroopa tööturuasutuste võrgustik EURES, finantsvaidluste lahendamise võrgustik FIN-NET ja Euroopa ombudsmanide võrgustik. SOLVITi keskused peaksid seadma sisse ka head töösuhted sotsiaalkindlustussüsteemide koordineerimise halduskomisjoni riiklike liikmetega, et tagada sotsiaalkindlustuse juhtumite asjatundlik käsitlemine.
- 2) SOLVITi keskused peaksid olema korrapäraselt ühenduses ja tegema tihedat koostööd süsteemi EU PILOT riiklike kontaktpunktidega, et tagada nõuetekohane teabevahetus laekunud juhtumite ja kaebuste kohta.
- 3) Komisjon hõlbustab sellist koostööd ühisürituste korraldamise ja tehniliste sidevahendite sisseseadmisega punktis 1 osutatud võrgustike ja kontaktpunktide vahelise suhtluse hõlbustamiseks⁽³⁾.

X. ISIKUANDMETE KAITSE JA KONFIDENTSIAALSUS

Isikuandmete töötlemist käesoleva soovitus eesmärkidel, sealhulgas eelkõige läbipaistvusnõudeid ja andmesubjektide õigusi reguleeritakse IMI määrusega. Kooskõlas kõnealuse määrusega kohaldatakse järgmiseid põhimõtteid.

- 1) Abitaotlejatel peaks olema võimalik esitada oma kaebused SOLVITile siseturu infosüsteemiga ühendatud avaliku kasutajaliidese kaudu, mille annab nende käsutusse komisjon. Abitaotlejal ei ole juurdepääsu SOLVITi andmebaasile.
- 2) Juurdepääs SOLVITi andmebaasile peaks olema kohalikel ja juhtivatel keskustel, kellel peaks olema võimalik menetleda konkreetset juhtumit kõnealuse andmebaasi kaudu. Neil peaks olema juurdepääs ka abitaotleja isikuandmetele.

VIII. VÕRGUSTIKU NÄHTAVUS

- 1) Komisjon soodustab SOLVITi tundmist ja kasutamist Euroopa sidusrühmade organisatsioonide ja liidu institutsioonide seas ning parandab elektroonilist juurdepääsu SOLVITile ja SOLVITi nähtavust võrgus.

⁽¹⁾ *Complaint handling/Accueil des plaignants* – komisjoni kaebuste registreerimise süsteem.

⁽²⁾ KOM(2007) 502 (lõplik).

⁽³⁾ Käesoleva soovitus vastuvõtmise ajaks on sellised tehnilised vahendid sisse seatud suhtluseks nõuandeteenistusega „Teie Euroopa Nõuanne” ja väljatöötamisel on vahendid suhtluseks teabetalitusega „Europe Direct”.

- 3) Konkreetse juhtumiga mitteseotud SOLVITi keskustel ja komisjonil peaks olema juhtumile ainult lugemisõigusega juurdepääs ja neile tuleks kuvada juhtumiga seoses ainult anonüümset teavet.
- 4) Kohalik keskus peaks üldiselt avalikustama juhtivale keskusele abitaotleja identiteedi, et hõlbustada probleemi lahendamist. Abitaotlejat tuleks sellest teavitada protsessi alguses ja talle tuleks anda võimalus esitada vastuväide, mille esitamise korral ei tohi abitaotleja identiteeti avalikustada.
- 5) Abitaotleja esitatud teavet peaksid juhtiv keskus ja kaebusega seotud riigiasutused kasutama ainult juhtumi lahendamise eesmärgil. Juhtumiga tegelevad ametnikud peaksid isikuandmeid töötleva üksnes sel eesmärgil, milleks need edastati. Samuti tuleks võtta asjakohaseid meetmeid, et kaitsta tundlikku äriteavet, mis ei hõlma isikuandmeid.
- 6) Juhtumi võib mõnele muule probleemide lahendamise võrgustikule või organisatsioonile edasi anda ainult abitaotleja nõusolekul.
- 7) Komisjoni töötajatel peaks olema juurdepääs abitaotlejate isikuandmetele ainult juhul, kui see on vajalik selleks, et:
- a) vältida komisjonile või muule institutsioonile eri menetluste raames esitatud sama probleemi paralleelset käsitlemist;
 - b) anda vastavalt VI jaotisele mitteametlikku õigusalast nõu;
 - c) otsustada SOLVITis käsitletud juhtumite võimalike järelmeetmete üle;
 - d) lahendada SOLVITi andmebaasi mõjutavaid tehnilisi probleeme.
- 8) SOLVITi juhtumiga seotud isikuandmed tuleks siseturu infosüsteemis blokeerida 18 kuud pärast SOLVITi juhtumi sulgemist. SOLVITi juhtumite anonüümseks muudetud kirjeldused peaksid jääma SOLVITi andmebaasi alles ja neid võib kasutada statistika, aruandluse ja poliitika kujundamise eesmärgil.

XI. MUUD SÄTTED

Käesoleva soovitusena asendatakse soovitus 2001/893/EÜ. Kõiki viiteid soovitussele 2001/893/EÜ tuleks käsitada viidetena käesolevale soovitussele.

XII. KOHALDAMISE KUUPÄEV JA ADRESSAADID

Käesolevat soovitust kohaldatakse alates 1. oktoobrist 2013.

Käesolev soovitus on adresseeritud liikmesriikidele.

Brüssel, 17. september 2013

Komisjoni nimel
komisjoni liige
Michel BARNIER