

Brüssel, 17.9.2013  
COM(2013) 636 final

**KOMISJONI TEATIS EUROOPA PARLAMENDILE, NÕUKOGULE, EUROOPA  
MAJANDUS- JA SOTSIAALKOMITEELE NING REGIOONIDE KOMITEELE**

**Ettevõtjate ja kodanike kaasärääkimisvõimaluste parandamine ühtsel turul:  
tegevuskava portaali „Teie Euroopa” paremaks muutmiseks koostöös liikmesriikidega**

—

(EMPs kohaldatav tekst)

## I. Tegevuskava eesmärk

Ühtne turg on peamine majanduskasvu soodustav tegur. Selle kasvupotentsiaali vallapäästmine eeldab, et ettevõtjad ja üksikisikud teavad ja mõistavad, millised õigused ja võimalused neil on ning suudavad neid tulemuslikult kasutada.

Portaal „Teie Euroopa” (<http://europa.eu/youreurope>) pakub 23 keeles<sup>1</sup> praktilist ja kasutajasõbralikku teavet ELi tagatud õiguste kohta ühtsel turul. Portaali sihtrühmaks on nii kodanikud kui ka ettevõtjad, kes on huvitatud võimalustest, mida EL neile pakub: inimesed, kes soovivad õppida, töötada, tegeleda ettevõtlusega, reisida, saada ravi ja elada välismaal, samuti inimesed, kes kodust lahkumata poodlevad internetis, avavad pangakontot, otsivad telekommunikatsiooniteenuseid jne.

Inimesed peaksid portaalist „Teie Euroopa” leidma kogu vajaliku teabe, et mõista oma õigusi ELis ja seda, kuidas neid kasutada ELi mis tahes liikmesriigis. „Teie Euroopa” eesmärk on suunata inimesi ka lisanõu või vajaliku abi, samuti asjakohaste e-valitsuse teenuste juurde.

„Teie Euroopa” käivitati 2005. aastal<sup>2</sup>. 2010. aastal<sup>3</sup> uuendati seda põhjalikult kooskõlas komisjoni teatisega „Ühtse turu akt”<sup>4</sup> ja ELi kodakondsuse 2010. aasta aruandega ELi kodakondsuse kohta (ELi kodanike õigusi piiravate takistuste kõrvaldamine)<sup>5</sup>. On oluline, et inimesed saavad teada nii ELiga seotud õigustest kui ka sellest, kuidas neid kasutada konkreetses riigis. Portaal „Teie Euroopa” on Euroopa Komisjoni ja liikmesriikide ühisprojekt. Portaalist on kujunenud kodanike ja ettevõtjate jaoks oluline infoallikas. Portaali lisandub pidevalt uut teavet. Samuti suureneb pidevalt portaali külastuste arv, ulatudes praegu 16 000 külastajani päevas.

Kuid arenguruumi veel on. On alust arvata, et inimesed vajavad endiselt rohkem ja paremat teavet oma õiguste kohta ELis, eelkõige selle kohta, kuidas neid õigusi kasutada nii konkreetses riigis kui ka piiriülestes olukordades (vt allpool). Kooskõlas 2012. aasta teatisega „Ühtse turu parem juhtimine”<sup>6</sup> ning vastusena Euroopa Parlamendi<sup>7</sup> ja nõukogu<sup>8</sup> korduvatele üleskutsetele nähakse käesolevas tegevuskavas selle lünga täitmiseks ette konkreetsed meetmed:

- selles esitatakse komisjoni kava, kuidas veelgi tugevdada, arendada ja paremini reklaamida portaali „Teie Euroopa”, kust leiab kogu teabe ja abi, mida ettevõtjad ja üksikisikud vajavad oma ELi õiguste kasutamiseks ühtsel turul;

---

<sup>1</sup> „Teie Euroopa” pakub praegu ELi alast teavet 23 keeles (kõigis ELi ametlikes keeltes, v.a iiri keel) ning teavet riiklike eeskirjade kohta (riigi keel(t)es) ja inglise keeles.

<sup>2</sup> Vastavalt otsusele 2004/387/EÜ üleeuroopaliste e-valitsuse teenuste koostalitlusvõimelise osutamise kohta riiklikele haldusasutustele, ettevõtetele ja kodanikele (IDABC), lisa II.A.a.

<sup>3</sup> Vastavalt 2008. aasta tegevuskavale tervikliku lähenemise kohta ühtse turu alase abi teenuste pakkumiseks kodanikele ja ettevõtjatele, SEK(2008) 1882.

<sup>4</sup> KOM(2010) 608(lõplik/2).

<sup>5</sup> KOM(2010) 603(lõplik). 21. meede.

<sup>6</sup> COM(2012)259/2.

<sup>7</sup> [Euroopa Parlamendi 14. juuni 2012. aasta resolutsioon ühtse turu akti ja järgmiste sammude kohta majanduskasvuks \(2012/2663\(RSP\)\)](#).

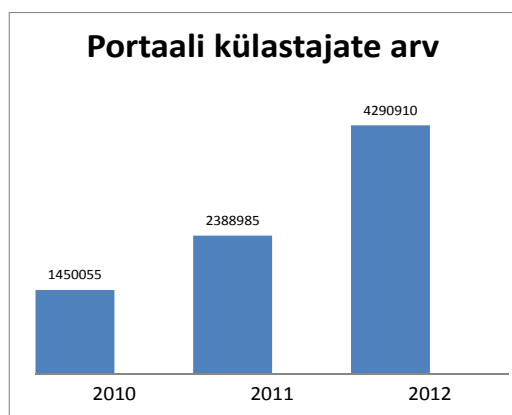
<sup>8</sup> 30.–31. mail 2012 toimunud konkurentsinäukogu istungi järeldused: „nõukogu rõhutab, et on oluline, et komisjon tagaks koostöös liikmesriikidega pidevalt ajakohastatava ja mitmekeelse teabe pakkumise „Teie Euroopa” kaudu.”

- tegevuskavas kutsutakse liikmesriike jagama praktilist teavet ELi õiguste praktilise kasutamise kohta ja esitatakse konkreetsed ettepanekud selle kohta, kuidas tagada, et üksikisikutel ja ettevõtjatel oleks sellisele teabele hõlbus juurdepääs kogu Euroopas. Samuti kutsutakse selles liikmesriike tagama, et portaalis pakutava teabega saaks hõlpsasti tutvuda riikide valitsusportaalide kaudu.

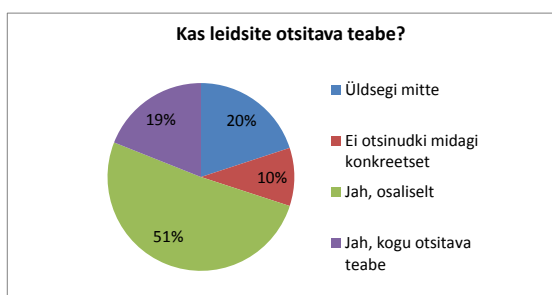
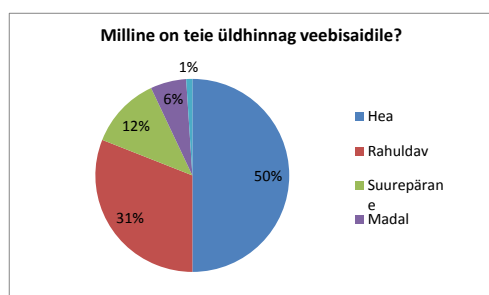
## II. „Teie Euroopa” – olukord praegu

„Teie Euroopa” teenuste kasutajad, poliitikakujundajad ja sidusrühmad on portaali tunnustanud väärtusliku vahendina, mille abil leida praktilist teavet ELi õiguste kohta ühtsel turul. Portaali külastajad leiavad sealt nii komisjoni pakutavat ELiga seotud teavet kui ka toimetuse kaudu liikmesriikide pakutavat konkreetse riigiga seotud teavet.

Viimase kolme aasta jooksul on külastajate arv pidevalt ja märkimisväärselt kasvanud. Sama suundumust on märgata 2013. aastal.



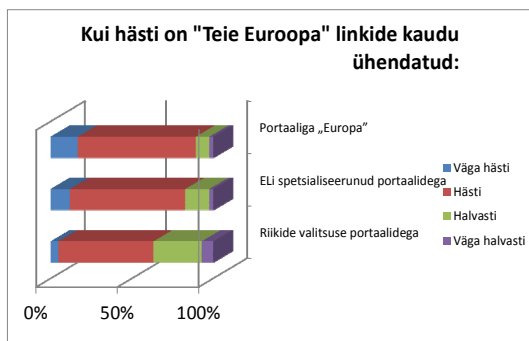
Hiljutine veebis tehtud **kasutajauuring**<sup>9</sup> kinnitab, et rahulolu määr portaalis pakutava teabega on kõrge: 93 % kasutajatest annab portaalile „Teie Euroopa” vähemalt rahuldava hinde. 70 % kinnitab, et leidis kogu otsitava teabe või vähemalt osa sellest.



Uuringus tuuakse esile ka aspektid, mis vajavad parandamist. Inimesed, kellel ei õnnestunud vajalikku teavet leida, seostavad seda navigeerimisprobleemidega või riigi tasandi andmete puudumisega. Parandusettepanekud on seotud otsingufunktsiooni ja suunamise paremaks muutmisega, sealhulgas suunamine ELi ja liikmesriigi teenustele, pakkudes personaalset tuge ja nõu telefoni, e-posti ja internetivestluse teel. Lisaks sellele soovivad portaalist teavet otsijad seal sooritada teatavaid toiminguid ja menetlusi. See eeldab riigi tasandil teabele juurdepääsu ja e-valitsuse vahendite kättesaadavuse parandamist.

<sup>9</sup> Portaalist lahkudes täidetavale küsimustikule vastati 2013. aasta alguses kodanikele suunatud portaali osas.

Teisest, **poliitikakujundajatele ja sidusrühmadele**<sup>10</sup> suunatud uuringust selgub, et ka need sihtrühmad on portaalis teabe kvaliteedi ja selle esitusega rahul. Peamiste parandamist vajavate aspektidena nähakse „Teie Euroopa” ja riiklike portaalide vahelise seose parandamist ja teadlikkuse suurendamist portaalist „Teie Euroopa”.



Üldisemalt viitavad hiljutised konsultatsioonid ja uuringud **pidevale vajadusele saada rohkem ja paremat teavet**,<sup>11</sup> **eelkõige riikide eeskirjade ja menetluste** kohta piiriülestes olukordades. Samuti vajatakse rohkem ja paremaid e-valitsuse teenuseid.<sup>12</sup>

Liikmesriikide ülesanne on teavitada ettevõtjaid ja kodanikke riigis kehtivatest eeskirjadest ja menetlustest. „Teie Euroopa” aitab muuta sellise teabe kättesaadavaks sihipärasel ja kasutajasõbralikul viisil kogu ELis. Mitmed liikmesriigid on investeerinud selliste kasutajasõbralike mitmekeelsete riigi portaalide väljatöötamisse, mis pakuvad kodanikele ja ettevõtjatele asjakohast praktilist teavet ja e-teenuseid. Hea tava näitena võib käsitada ka ühtsete kontaktpunktide<sup>13</sup> lisandumist. Nende kontaktpunktide eesmärk on pakkuda nii teavet kui ka e-valitsuse teenuseid.

Ometi on paljudes liikmesriikides teave ELi õigustega seotud riiklike eeskirjade ja menetluste kohta endiselt killustatud, raskesti leitav, puudulik ega ole kasutajasõbralik. Isegi kui teave on olemas, ei ole see kohandatud piiriüleselt tegutsejate vajadustele.

### III. Parandada portaali „Teie Euroopa” koostöös liikmesriikidega – „Teie Euroopa” tegevuskava

Oma hiljutises resolutsioonis<sup>14</sup> nõudis Euroopa Parlament tungivalt, et **komisjon** „arendaks välja portaali „Teie Euroopa”, muutes selle tõeliseks ühtseks digitaalseks kontaktpunktiks.” Samuti kutsus Euroopa Parlament **liikmesriike** üles esimesel võimalusel täiendama puuduvat riiklikku teavet portaalis „Teie Euroopa”... ning arendama suunamist asjaomaste siseriiklike ja kohalike asutuste portaalidest portaali „Teie Euroopa”, et lihtsustada kodanike juurdepääsu.”

<sup>10</sup> Uuring viidi läbi detsember 2012 kuni veebruar 2013. Selles osalesid ELi ametnikud, Euroopa Parlamendi liikmed, liikmesriikide esindajad ja ELi teabevõrgud.

<sup>11</sup> Eurobaromeetri kiiruuring 365 „Euroopa Liidu kodakondsus”, avaldatud 2013. aasta veebruaris; Eurobaromeetri kvalitatiivsed uuringud: „Obstacles citizens face in the Internal Market”, koondaruanne, september 2011, ja „Local Authorities and the governance of the Single Market”, koondaruanne, september 2011.

<sup>12</sup> Vt aruanne 2012. aasta e-valitsuse võrdlusuuring; [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-13-466\\_et.htm?locale=et](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_et.htm?locale=et).

<sup>13</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_et.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_et.htm).

<sup>14</sup> Euroopa Parlamendi 25. oktoobri 2012. aasta resolutsioon Euroopa kodanike ja ettevõtete 20 peamise ühisturu toimimisega seotud mureküsimuse kohta (2012/2044(INI)).

Sellega kooskõlas ja arvestades hiljutiste uuringute käigus kindlakstehtud vajadusi, esildab komisjon **kolm konkreetset meetet, mida hakkavad ellu viima komisjon ja/või liikmesriigid**:

- A. meetmed, mille abil edasi arendada ja parandada portaali „Teie Euroopa”, et see oleks paremini kohandatud kodanike ja ettevõtjate vajadustele;
- B. meetmed tagamaks, et portaali „Teie Euroopa” kaudu leiab kvaliteetset teavet riikide eeskirjade ja menetluste kohta, ja lõpuks
- C. meetmed, millega tagatakse, et portaali „Teie Euroopa” teabeni jõutaks hõlpsamini.

***A. Täiustada portaali „Teie Euroopa“ ja seda paremini kohandada kasutajate vajadustele***

**Teabe täiustamine.** Kooskõlas oma strateegiaga tahab komisjon eristuda ametliku allikana, kust leiab õiguste kohta ELis kvaliteetset ja ajakohastatud teavet, mida saab kasutada ja uuesti kasutada. „Teie Euroopa” eesmärk on teavitada elanikke ja ettevõtjaid õigustest ja võimalustest Euroopa ühtsel turul. Portaal pakutakse sektoriülest teavet, mis vastab ELi kodanike ja ettevõtjate tegelikele vajadustele.

„Teie Euroopa” on komisjoni veebimaastiku keskne ja lahutamatu osa. Rajades teed osakondadevaheliseks koostööks ning keskendudes järjekindlalt kasutaja vajadustele ja eelistustele, kasvab portaal pidevalt ja toetab kogu komisjoni hõlmavat digitaalset kommunikatsiooni ratsionaliseerimise ja professionaalsemaks muutmise projekti.

Portaal „Teie Euroopa” etendab kvaliteetse teabe pakkumisel olulist rolli. Tänu sellele saavad kasutajad ajada oma asjad korda võrgupõhiselt. Neil ei ole vaja kasutada kulukamaid kanaleid, nt telefoni, e-posti või tugikeskuseid. Samuti aitab see ELi tasandil kasutada ressursse tõhusalt.

Komisjon jätkab ELi käsitleva sisu ajakohastamist ja vajaduse korral selle täiendamist. Ta arendab edasi usaldusväärset partnerlust kõigi sisu pakkujatega komisjonis ning suurendab koostöömist „Teie Euroopa” ja rohkem spetsialiseerunud portaalide vahel, nagu e-õiguskeskkonna portaali, EURES ja asjakohased temaatiliste poliitika veebilehed, et ära hoida dubleerimist ja kattumist ning pakkuda kasutajatele parima kvaliteediga teenust.

Portaali kaudu pakutavat teenust täiendatakse veelgi, näiteks süvalinkide kaudu ühtsetele kontaktpunktile, et saada põhjalikku teavet konkreetsete riiklike nõuete kohta, võimaldades kasutajatel haldustoimingud teha võrgupõhiselt.

**Paremini suunata ja abistada.** Pikaajalise edu tagamiseks peab „Teie Euroopa” hoidma oma kvaliteedistandardit ja suurendama portaali kasutajasõbralikkust, kohandades end külastajate käitumismustritele ja muutuvale IT-keskkonnale.

Kuigi portaali „Teie Euroopa” on üles ehitatud loogiliselt ja seda on korrapärase kasutajatestide tulemusena uuendatud, nähtub külastajatelt saadud tagasisidest, et nad ei leia alati otsitavat teavet ja seda isegi siis, kui see on portaalil olemas. Sama kehtib ka personaalse abi, e-valitsus ja probleemilahendamise teenuste kohta, millele on portaalil lingid. Praegu on külastajaid, kes kas ei leia neile sobivat teenust või ei tee läbi kõiki etappe küsimuse lahendamiseks.

Olukorra lahendamiseks parandab komisjon portaali otsingufunktsiooni ja võtab kasutusele virtuaalse abimehe, kes on abiks veebisaidi kasutamisel. Viimane tagab, et kasutajad i) leiavad otsitava teabe ilma ajakuluka navigeerimiseta ja ii) pääsevad hõlpsamini kasutama just neile vajalikke teenuseid.<sup>15</sup> Komisjon parandab eelkõige veelgi koostoiimet „Teie Euroopa” ja „Europe Direct” vahel, et pakkuda kodanikele ja ettevõtjatele platvormi, kus nad leiavad teavet ELi tagatud õiguste kohta ja abi mitme kanali – interneti, telefoni, e-posti kaudu või isiklikult. Lisaks kujutab portaali „Teie Euroopa” endast ka uut töövahendit, mille abil antakse kodanikele paremaid juhiseid õiguskaitse saamise kohta, nagu on kirjeldatud 2013. aasta aruande (ELi kodakondsuse kohta) 11. eetmes.<sup>16</sup>

Lõpuks kavatseb komisjon hoida „Teie Euroopa” külastajaid paremini kursis portaali uuendustega, töötades välja ajakohastatud elektroonilise teavitusteenuse.

**Parandada portaali „Teie Euroopa” juurdepääsetavust.** „Teie Euroopa” on suunatud kõigile eurooplastele ja peaks seepärast vastama täielikult veebi juurdepääsetavuse eeskirjadele ja standarditele kooskõlas Euroopa digitaalse tegevuskava ja sellega seotud komisjoni direktiivi ettepanekuga avaliku sektori asutuste veebisaitide käideldavuse kohta,<sup>17</sup> kui viimane vastu võetakse. Komisjon algatab kasutatavuse ja juurdepääsetavuse uuringu ja viib selle järeldused ellu, et kõik isikud, sealhulgas erivajadustega inimesed, mõistaksid, oskaksid navigeerida ja suhelda portaali „Teie Euroopa” asjakohasel viisil.

Lisaks püüab „Teie Euroopa” pakkuda mobiilsidevahendeid kasutavatele külastajatele samu võimalusi ja funktsioone kui lauaarvuti kasutajatele. Statistika näitab, et rohkem kui 18 % praegustest külastajatest kasutab portaalis kodanikele mõeldud teabele juurdepääsuks mobiilsidevahendeid ja nende osakaal kasvab jõudsalt<sup>18</sup>. Komisjon parandab veelgi portaali juurdepääsetavust mobiilsidevahendi kaudu ja laiendab järkjärgult saidi mobiilset versiooni, et katta sellega ettevõtjatele mõeldud teabe osa.

**Teavitada inimesi, kuid ka neid ära kuulata.** „Teie Euroopa” põhiülesanne on pakkuda teavet. Samal ajal on see aga ka vahend, et kuulata ära Euroopa kodanikke ja ettevõtjaid ja saada rohkem teada nende praktilisest kogemusest ühtsel turul. Näiteks jälgides, millist teavet portaalist kõige sagedamini otsitakse, saab komisjon teada püsivatest probleemidest, millega inimesed puutuvad kokku oma õiguste kasutamisel ühtsel turul. Neid teadmisi saab kasutada nii poliitika kujundamisel kui ka „Teie Euroopa” sisu konkreetsetel parandamisel. Portaal „Teie Euroopa” saavad külastajad ka tagasiside tööriista abil jätta kommentaare veebisaidi sisu kohta.

Lisaks kutsub „Teie Euroopa” mõnikord portaali külastajaid osalema avalikus konsultatsioonis portaali kajastatud teemadel, millest nad muidu ei oleks tõenäoliselt teadlikud. Seda tehakse tulevikus süstemaatilisemalt.

Lisaks on „Teie Euroopa” täna osaline ja aruteluteema mitmes eri sotsiaalmeedia foorumis ja platvormil. Tänu sotsiaalmeediale on inimestel lihtsam portaali pakutavat teavet ja abi jagada ning neile juurde pääseda. Sotsiaalmeedia annab inimestele ka võimaluse jagada kogemusi, mis nad on ühtsel turul saanud. Selle suundumuse

<sup>15</sup> „Europe Direct” ja rohkem spetsialiseerunud teenused, nagu Teie Euroopa Nõuanne, SOLVIT, Euroopa ettevõtlusvõrgustik, EURES, ECC-Net, EURAXESS.

<sup>16</sup> COM(2013) 269(final).

<sup>17</sup> COM(2012) 721(final).

<sup>18</sup> Ligikaudu 10 % kasv alates mobiilse versiooni kasutuselevõtmisest 2012. aasta juunis.

toetamiseks kavatseb komisjon portaali „Teie Euroopa” veelgi rohkem sotsiaalmeediasse integreerida.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Komisjon:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
| – arendab portaali „Teie Euroopa” edasi oma institutsiooni interneti strateegia lahutamatu osana, täiendades portaali sisu, et katta täies ulatuses õiguste, kohustuste ja võimaluste teema ühtsel turul, optimeerib olemasolevaid portaali linke ja sünergiat olemasolevate portaalide ja platvormidega ning töötab sel eesmärgil välja portaali juhtimisstruktuuri, milles on kehtestatud kohustused ELi ja riigi tasandil; | 2014. aasta juuni |
| – parandab portaali võrgupõhist otsinguabi, võttes kasutusele virtuaalse abimehe, ning optimeerib koostoimet veebisaidiga „Europe Direct”;                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2014. aasta juuli |
| – korraldab kasutatavuse ja juurdepääsetavuse uuringu ja viib ellu selle järeldused, et tagada portaalil „Teie Euroopa” optimaalne ligipääsetavus ja navigeerimine kõigile, eelkõige erivajadustega inimestele ja mobiilsidevahendite kasutajatele;                                                                                                                                                                           | 2014. aasta mai   |
| – optimeerib tagasisidefunktsiooni ja tagab, et avaliku konsultatsiooni teemad oleksid portaalil „Teie Euroopa” ligipääsetavad, et külastajatel oleks võimalus osaleda poliitika kujundamises neile huvipakkuvates valdkondades;                                                                                                                                                                                              | 2014. aasta märts |
| – integreerib „Teie Euroopa” sotsiaalmeediasse ja aitab sotsiaalmeedia kasutajatel jagada portaalil oma kogemusi ühtse turuga seotud õiguste kohta.                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2014. aasta märts |

## **B. Sobitada omavahel ELi ja riikide sisu**

„Teie Euroopa” kasutajad – kodanikud ja ettevõtjad – on huvitatud väga konkreetsest teabest: kuidas kasutada oma ELi tagatud õigusi konkreetsetes olukorras ja konkreetsetes liikmesriigis. Nad tahavad teada ja mõista, milliseid riiklikke nõudeid neil tuleb järgida. Samuti peavad nad teadma, kuhu pöörduda vajalike formaalsuste täitmiseks ja kust leida abi või kuhu pöörduda juhul, kui nende õigusi ELis eiratakse. Ometi nähtub hiljutisest kasutajate ja sidusrühmade seas tehtud uuringust, et see teave ei ole veel piisavalt kättesaadav.

**Teha riikide teave kättesaadavaks.** Liikmesriigid peaksid tagama, et kui ELi õigusaktidega sätestatakse üksikisikute ja ettevõtjate jaoks õigusi või luuakse neile võimalusi, siis on neil ka võimalus leida nende kohta hõlpsasti teavet ja abi, mis on vajalik oma õiguste kasutamiseks konkreetse riigi territooriumil. See kuulub hea valitsemistava ja liikmesriikide kohustuse juurde rakendada ELi õigust.

See „teavitamise kohustus” on sätestatud mitmes ELi valdkondlikus õigusaktis, näiteks teenuste direktiivis,<sup>19</sup> kutse kvalifikatsioonide direktiivis,<sup>20</sup> piiriülese tervishoiu

<sup>19</sup> Direktiiv 2006/123/EÜ, 12. detsember 2006, teenuste kohta siseturul.

direktiivis<sup>21</sup> ja tarbija õiguste direktiivis<sup>22</sup>. 2009. aasta soovitusel ühtse turu toimimise parandamiseks rõhutatakse, kui oluline roll on liikmesriikidel ELi õiguse kohta praktilise teabe jagamisel.<sup>23</sup>

See eeldab esiteks, et liikmesriigid avaldavad praktilise ja kasutajasõbraliku teabe oma riigiportaalis.

Teiseks peaks teave olema kõigile Euroopas lihtsalt mõistetav. See tähendab, et teave peaks olema kergesti kättesaadav kõigile, eelkõige muust riigist pärit ja muud keelt kõnelevatele kodanikele.

Praktikas tähendab see seda, et liikmesriigid peaksid parandama ja ajakohastama oma ühtset kontaktpunkti vastavalt ühtsete kontaktpunktide harta kriteeriumidele, et tagada nende kaudu ettevõtjatele pakutavate teenuste kvaliteet ja terviklikkus, sealhulgas piiriülestes olukordades. Kõige rohkem peavad pingutama need liikmesriigid, kelle ühtsed kontaktpunktid ei toimi hästi ega vasta ettevõtjate ootustele<sup>24</sup>.

Kooskõlas oma teatisega „Ühtse turu parem juhtimine” tagab komisjon, et igas uues õigusakti ettepanekus, millega luuakse konkreetseid õigusi ühtsel turul, pööratakse erilist tähelepanu sellele, kuidas kodanikke ja ettevõtjaid nende ELi õigustest teavitatakse.

„Teie Euroopa” pakub liikmesriikidele platvormi, mille kaudu nad saavad levitada oma portaali sisu asjaomaste sihtrühmade, sealhulgas teiste ELi liikmesriikide kodanike seas, et tutvustada neile riigis kehtivaid eeskirju ja menetlusi.

**Jagada sisu portaali „Teie Euroopa” ja riikide portaalide vahel.** ELi kodanike ja ettevõtjate teavitamine nende ELi õigustest ja sellest, kuidas neid kasutada, on ELi institutsioonide ja liikmesriikide ühine kohus. Parimaid tulemusi on võimalik saavutada, kui ELi ja riikide sisu vahel valitseb optimaalne koosmõju, ning seeläbi, et sisu on tehtud kättesaadavaks sidusalt ja internetis navigeerijatele hõlpsasti juurdepääsetav. Portaal „Teie Euroopa” muudab riigi tasandi sisu nähtavamaks ja tagab eelkõige selle jõudmise teatavate sihtrühmadeni, nt mittekodanikeni. Teisest küljest võib portaal „Teie Euroopa” luua liikmesriikide portaalidele lisaväärtust, pakkudes nii teavet ELi õiguste kohta 23 keeles kui ka juurdepääsu ELi abiteenustele ja teiste liikmesriikide teabeallikatele.

Pidades silmas vajadust tagada optimaalne koosmõju ELi ja riikide sisu vahel ning seda teha nii ELi kui ka riikide piiratud ressursidega, uurib komisjon pidevalt eri viise sisu vahetamiseks ja parandab neid. Kõike seda tehakse koostöös liikmesriikidega „Teie Euroopa” toimetuse kaudu. Toimetusse kuuluvad eksperdid kõigist liikmesriikidest. Sisu jagamiseks on mitmeid võimalusi.

---

<sup>20</sup> Direktiiv 2005/36/EÜ, 7. september 2005, kutsekvalifikatsioonide tunnustamise kohta, praegu läbivaatamisel (2011/0435 (COD)), muu hulgas, et tagada parem juurdepääs teabele ja e-valitsuse teenustele.

<sup>21</sup> Direktiiv 2011/24/EL, 9. märts 2011, patsiendiõiguste kohaldamise kohta piiriüleses tervishoius.

<sup>22</sup> Direktiiv 2011/83/EL, 25. oktoober 2011, tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ.

<sup>23</sup> Komisjoni 29. juuni 2009. aasta soovitus (2009/524/EÜ).

<sup>24</sup> COM (2012) 261(final), 8. juuni 2012, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM\\_2012\\_261\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_en.pdf).

- Kui kvaliteetne ja kõigi eurooplaste (sealhulgas mittekodanike) vajadustele kohandatud teave on kättesaadav riigi tasandil, võib portaali „Teie Euroopa” pakkuda linke (nt lingid ühtsetele kontaktpunktile).
- Sisu sündikatsioon pakub sisu jagamiseks teistsugust võimalust. Selle abil saab asjaomast sisu ekstraktida riiklikest portalidest ja teha see kättesaadavaks portaalil „Teie Euroopa” ning vastupidi. Selle eeliseks võrreldes tavalinkidega on see, et nii on võimalik „Teie Euroopa” stiilis kuvada ainult asjaomast riigi teavet, parandades seeläbi kasutajakogemust. Kui liikmesriik uuendab oma teavet, kajastub see automaatselt ka portaalil „Teie Euroopa”.
- Komisjon võib liikmesriikidele pakkuda ka vorme, mida täidavad riikide eksperdid. Lähitulevikus on võimalik pakkuda võrgupõhiseid vorme, mis aitavad märkimisväärselt kiirendada sisu pakkumist ja selle ajakohastamist. Kui riigi portaalil teavet veel ei ole (näiteks valdkondades, kus on loodud uued ELi õigused või oluliselt muudetud olemasolevaid õigusrežiime), on võimalik portaalil „Teie Euroopa” asjaomaste riikide ekspertide loodud sisu jagada ning seda avaldada riiklikes portalides. Selliselt luuakse sisu ainult üks kord ja seda kasutatakse uuesti kas tervikuna või osaliselt kõikides asjaomastes portalides.

Sisu sündikatsioon kätkeb endas mitmeid eeliseid ja seepärast on katseprojekti<sup>25</sup> raames uuritud võimalusi automaatselt jagada olemasolevat elektroonilist teavet liikmesriikide portalide ja „Teie Euroopa” vahel. Uuring kinnitas sisu sündikatsiooni teostatavust ja tõi välja selle eelised. Eelkõige selle, et teavet, mis on juba olemas riigi portaalil või portaalil „Teie Euroopa”, on võimalik otse esitada vastavalt kas portaalil „Teie Euroopa” või riigi portaalil. Teabe vahetamine on jätkusuutlik ja ressursitõhus lahendus, sest pärast esimest programmeerimist on menetlus automaatne ja pakub kasutajatele alati kõige ajakohasemat sisu.

| <b>Komisjon kutsub liikmesriike:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| – tegema kasutajasõbraliku teabe oma portalides kättesaadavaks, et üksikisikud ja ettevõtjad, sealhulgas mittekodanikud, saaksid tõhusalt kasutada oma ELi õigusi ühtsel turul;                                                                                                                      | pidev                 |
| – tegema komisjoniga aktiivselt koostööd, et tagada liikmesriikide asjakohase teabe (nt teave riigis elamise õiguse ja ettevõtlusega tegelemise kohta teises riigis) kättesaadavus portaali „Teie Euroopa” kaudu; edasiminekut hinnatakse igal aastal ühtse turu tulemustabeli vormis. <sup>26</sup> | 2014. aasta detsember |
| – jagama riigi portalides häid tavasid teiste liikmesriikidega ja toetama komisjoni pakutud eri viise sisu vahetamiseks vastavalt lähenemisviisile, mis konkreetsele riigile kõige paremini sobib;                                                                                                   | pidev                 |
| – arendama oma ühtseid kontaktpunkte kooskõlas ühtsete kontaktpunktide hartas sätestatud kriteeriumidega; komisjon hindab                                                                                                                                                                            | 2014. aasta detsember |

<sup>25</sup> Projekti toetati ISA programmiga Euroopa haldusasutuste koostalitlusvõime alaste lahenduste kohta.

<sup>26</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/scoreboard/](http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/)

|                                                                                                                                                                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| liikmesriikide edusamme ambitsioonikamate ühtsete kontaktpunktide poole 2014. aasta jooksul.                                                                                                                        |                               |
| <b>Komisjon:</b>                                                                                                                                                                                                    |                               |
| – arendab sisu jagamiseks välja eri vahendid (elektroonilised vormid, sisu sündikatsioon) ning pakub liikmeriikidele tehnilist ja kontseptuaalset tuge;                                                             | pidev                         |
| – hõlbustab vastastikust õppimist kaks korda aastas toimuvatel toimetuse koosolekutel;                                                                                                                              | 2014. aasta märts ja november |
| – kutsub liikmesriike avaldama internetis teavet kõikide ELiga seotud õigusaktide kohta, milles on sätestatud õigused kodanike ja/või ettevõtjate jaoks, et luua link portaali „Teie Euroopa” või seda seal jagada. | pidev                         |

### ***C. Tagada, et rohkem inimesi leiaksid portaali „Teie Euroopa”***

Järjest rohkem inimesi kasutab internetiteenuseid, järjest rohkem inimesi reisib Euroopas ja 13,6 miljonit ELi kodanikku elab teises liikmesriigis.<sup>27</sup> Selle taustal ei ole portaal „Teie Euroopa” kaugeltki veel jõudnud kõigi võimalike kasutajateni. Kogemused näitavad aga, et kui reklaam on suunatud kõigile, toob see kaasa raskesti hallatava ajutise suure külastajate arvu kasvu. Rohkem on vaja sihipärast reklaami nii ELis kui ka igas liikmesriigis, et inimesed oleksid teadlikumad, mida portaalil „Teie Euroopa” on neile pakkuda.

Kasutajastatistika<sup>28</sup> näitab, et külastajad jõuavad portaali „Teie Euroopa” peamiselt otsingumootorite ja institutsioonidevahelise ELi veebisaidi (europa.eu) kaudu. Neile järgnevad sõprade soovitusel, sotsiaalmeedia ja riikide portaalid.

Seepärast peaks reklaam olema suunatud sinna, kus potentsiaalsed külastajad tavaliselt teavet otsivad. „Teie Euroopa” peab palju investeerima oma sisu otsingumootorite optimeerimisse ja kindlustama, et sellele oleks lihtne juurdepääs kõigilt asjaomastelt ELi ja riiklike asutuste veebisaitidelt. Esimesed kogemused internetireklaamiga (bännerikampaania, osalemine asjaomastel välismaalaste kogukonna, tarbijate ja reisifoorumitel) ja sotsiaalmeediametmed on paljutöötavad ja seda tuleks rohkem ära kasutada.

Seda portaali peaks reklaamima ELi ja liikmesriigi korraldavate teadlikkuse suurendamise kampaaniate raames teemadel, mis on vähemalt osaliselt hõlmatud portaali „Teie Euroopa” sisuga, näiteks teadlikkuse suurendamise kampaania tarbijate õiguste kohta, mis kuulutati välja tarbijakeskne tegevuskavas<sup>29</sup>.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Komisjon:</b> |  |
|------------------|--|

<sup>27</sup> Eurostati taskuraamat „Euroopa sotsiaalstatistika”, avaldatud 17.7.2013.

<sup>28</sup> Kasutajauuring, 2013. aasta algus.

<sup>29</sup> COM(2012) 225(final), 22.5.2012.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| – suurendab veelgi portaali „Teie Euroopa” nähtavust interneti otsingumootorite optimeerimise, veebireklaami ja portaali edasise integreerimise kaudu kõikidesse asjaomastesse portaali sotsiaalmeedia vahenditesse ning samuti oma teavitus- ja teadlikkuse suurendamise kampaaniate kaudu. | 2014. aasta aprill |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                                                                                                                     |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Komisjon kutsub liikmesriike:</b>                                                                                                                                                                |                    |
| – reklaamima portaali „Teie Euroopa” riigi tasandil, eelkõige süvalinkide kaudu riigi portalides, ja riiklike teadlikkuse suurendamise kampaaniate kaudu valdkondades, mida käsitletakse portaalis. | 2014. aasta august |

#### **IV. Ajakava ja vahendid**

Mõnede meetmete elluviimiseks on kehtestatud kindlad tähtajad, mis võivad eri portaali osade puhul varieeruda, osade puhul on aga tegemist pideva tegevusega. Meetmete elluviimiseks vajalike kuludega on juba arvestatud praeguses eelarves.