

SUOSITUKSET

KOMISSION SUOSITUS,

annettu 17 päivänä syyskuuta 2013,

SOLVIT-ongelmanratkaisuverkkoa koskevista periaatteista

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

(2013/461/EU)

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 292 artiklan,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklassa määritellään sisämarkkinat alueeksi, jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jolla tavaroiden, henkilöiden, palvelujen ja pääomien vapaa liikkuvuus taataan. Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 4 artiklan 3 kohdassa jäsenvaltiot velvoitetaan toteuttamaan asianmukaisia toimia noudattaakseen täysin unionin lainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.
- (2) Sisämarkkinat tarjoavat monia mahdollisuuksia henkilöille, jotka haluavat asua ja työskennellä toisessa jäsenvaltiossa, sekä yrityksille, jotka haluavat laajentaa markkina-alueitaan. Vaikka sisämarkkinat yleisesti ottaen toimivatkin hyvin, joskus syntyy ongelmia, kun viranomaiset eivät noudata unionin lainsäädäntöä.
- (3) Komission annettua 7 päivänä joulukuuta 2001 sisämarkkinoiden SOLVIT-ongelmanratkaisuverkkoa koskevan komission suosituksen 2001/893/EY⁽¹⁾ luotiin jäsenvaltioiden kansallisten hallintojensa yhteyteen perustamien keskusten muodostava SOLVIT-verkosto, joka tarjoaa kansalaisille ja yrityksille nopean ja epämuodollisen tavan ratkoa ongelmia, joita nämä kohtaavat käyttäessään oikeuksiaan sisämarkkinoilla.
- (4) Vaikka SOLVIT onkin luonteeltaan epävirallinen ja pragmaattinen, sen rakenne auttaa varmistamaan, että löydetty ratkaisut ovat unionin lainsäädännön mukaisia. SOLVIT perustuu kahden jäsenvaltion väliseen avoimeen ongelmanratkaisuprosessiin. Vaikka komissio ei yleensä osallistu tapausten ratkaisemiseen, se on läheisessä yhteydessä SOLVIT-keskuksiin, tarjoaa säännöllistä lainopillista koulutusta ja antaa eräissä monimutkaisissa tapauksissa epävirallisia neuvoja. Se myös seuraa SOLVIT-verkoston

tapausten käsittelyn tuloksia verkossa toimivan tietokannan välityksellä ja voi puuttua asiaan katsoessaan, että SOLVIT-keskusten ehdottamat ratkaisut eivät ole unionin lainsäädännön mukaisia. Edellä mainittu rakenne ei ainoastaan edistä yksittäisten tapausten tulosten lainmukaisuutta, vaan arviointitulokset osoittavat myös, että SOLVIT-verkoston työ on saanut kansalliset viranomaiset paremmin noudattamaan unionin lainsäädäntöä.

- (5) SOLVIT on kehittynyt merkittävästi perustamisestaan lähtien. Se käsittelee nyt kymmenen kertaa enemmän tapauksia kuin kymmenen vuotta sitten. Sen käsittelemät tapaukset vaihtelevat myös paljon enemmän kuin alun perin ennakoitiin. Valtaosa tapauksista onnistutetaan ratkaisemaan keskimäärin yhdeksässä viikossa, minkä vuoksi SOLVIT-verkosta käyttäneiden kansalaisten ja yritysten tyytyväisyys on korkealla tasolla.
- (6) Vaikka SOLVIT onkin menestystarina, palvelun laajentuminen on kasvattanut erilaisia haasteita. Vuonna 2010 tehty verkoston perusteellinen arviointi toi esiin, että eri SOLVIT-keskuksilla on erilaiset resurssit tai erilainen asema. Tapausten käsittelyyn ottaminen ja tarjotun palvelun taso myös vaihtelevat eri puolilla verkosta. Lisäksi liian harvat henkilöt ja yritykset osaavat hakea apua SOLVIT-verkostosta.
- (7) Näiden havaintojen vuoksi on tarpeen ryhtyä toimiin SOLVIT-verkoston edelleen vahvistamiseksi ja sen näkyvyyden lisäämiseksi verkossa ja verkon ulkopuolella, kuten painotettiin komission yksiköiden valmisteluasiakirjassa Reinforcing effective problem-solving in the Single Market, sisämarkkinoinnin hallinnon parantamista koskevassa tiedonannossa⁽²⁾ sekä katsauksessa Euroopan unionin kansalaisuuteen⁽³⁾. Osana näitä toimia on tarpeen korvata suositus 2001/893/EY uudella suosituksella. Tässä uudessa suosituksessa pyritään selvittämään hyvien käytäntöjen kautta sitä, mitä SOLVIT-verkoston on tarkoitus saada aikaan. Siinä asetetaan tavoitteet ja normit sekä jäsenvaltioille että komissiolle sen varmistamiseksi, että yritykset ja kansalaiset saavat tehokasta apua tilanteissa, joissa unionin lainsäädäntöä ei ole noudatettu. Sen tavoitteena on myös varmistaa, että SOLVIT-keskukset soveltavat samoja sääntöjä ja tarjoavat samaa johdonmukaista palvelua kaikkialla verkostossa.

⁽¹⁾ EYVL L 331, 15.12.2001, s. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Jotta varmistetaan toimeksiannon yhdenmukainen tulkinta kautta koko verkoston, suosituksessa määritellään ne tapausyyppit, joita SOLVIT-verkoston olisi käsiteltävä. Suosituksessa 2001/893/EY todettiin, että SOLVIT käsittelee tapauksia, joissa sisämarkkinasääntöjä on sovellettu väärin. Tehtävien määrittely näin on johtanut epäjohtonmukaisuuteen. Toisaalta on tuotu esiin, että ilmaus ”sovellettu väärin” tarkoittaa, että SOLVIT-keskukset eivät voi käsitellä tapauksia, joissa kansalliset säännöt ovat ristiriidassa unionin lainsäädännön kanssa (ns. ”rakenteelliset tapaukset”), ja toisaalta, että SOLVIT voi toimia vain tapauksissa, joissa kyseinen unionin lainsäädäntö perustuu sisämarkkinoihin.
- (9) SOLVIT-tapauksiksi määritellään nyt kaikki rajat ylittävät ongelmat, jotka aiheutuvat siitä, että viranomaisen mahdollisesti rikkoo sisämarkkinoita koskevaa unionin lainsäädäntöä, silloin kun ja siltä osin kuin kyseisiä ongelmia ei käsitellä tuomioistuimissa kansallisella tai EU-tasolla.
- (10) Ilmausta ”rikkoa” käytetään määrittelemään, että SOLVIT-keskukset ottavat käsiteltäväksi SOLVIT-tapauksena kaikki tilanteet, joissa viranomaiset eivät noudata sisämarkkinoita koskevaa unionin lainsäädäntöä, kyseisen ongelman perussyystä riippumatta. SOLVIT-verkoston käsittelemien tapausten suuri enemmistö liittyy tapauksiin, joissa viranomaisen soveltaa väärin sisämarkkinoita koskevaa unionin lainsäädäntöä. SOLVIT-keskusten tiedetään kuitenkin kyetneen antamaan tehokasta apua rakenteellisten ongelmien tapauksissa. Vaikka rakenteelliset tapaukset muodostavatkin vain pienen osan SOLVIT-verkoston kokonaiskuormituksesta, on tärkeää, että SOLVIT ottaa käsiteltäväkseen niitä varmistaakseen, etteivät kyseiset ongelmat jää huomiotta. Se on paras tae siitä, että rakenteellisiin ongelmiin puututaan tehokkaasti asianmukaisella tasolla.
- (11) Tässä suosituksessa vahvistetaan, että SOLVIT käsittelee tapauksia, joissa on rajat ylittävä ongelma viranomaisten kanssa. Rajat ylittävä -kriteeri varmistaa, että kahden eri jäsenvaltion SOLVIT-keskukset käsittelevät SOLVIT-tapauksen, millä taataan tulosten avoimuus ja laatu. Viranomaiskriteeri liittyy siihen, että SOLVIT on osa kansallista hallintoa ja toimii vain epävirallisella pohjalla.
- (12) Tässä suosituksessa pyritään myös selventämään, minkä tasoista palvelua kansalaiset ja yritykset voivat SOLVIT-verkostolta odottaa. Siinä selostetaan, kuinka kansalaisille olisi tiedotettava asioista ja mitä apua heille olisi vähintään tarjottava. Siinä selvennetään myös menettelyn eri vaiheet ja määräajat, joita SOLVIT-tapausten ratkaisemisessa on noudatettava, sekä tapausten seuranta silloin, kun niitä ei voida ratkaista.
- (13) Lisäksi tässä suosituksessa asetetaan vähimmäisnormit, joita SOLVIT-keskusten olisi noudatettava organisaation, lakiasiain tuntemuksen ja muihin verkostoihin olevien suhteiden osalta. Siinä selvennetään myös komission roolia SOLVIT-verkostossa.
- (14) Komissio on hiljattain uudistanut SOLVIT-verkoston online-tietokannan omaksi moduuliseen sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmässä. Tämän teknisen yhdentymisen johdosta SOLVIT-menettelyihin sovelletaan myös sääntöjä, jotka on esitetty 25 päivänä lokakuuta 2012 hallinnollisesta yhteistyöstä sisämarkkinoiden yhteistyöjärjestelmässä ja komission päätöksen 2008/49/EY⁽¹⁾ kumoamisesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 1024/2012 (IMI-asetus). Tässä suosituksessa määritellään myös tiettyjä asioita, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyyn SOLVIT-verkostossa IMI-asetuksen mukaisesti.
- (15) Tässä suosituksessa ei pyritä määrittelemään, kuinka komissio käsittelee suoraan saamiaan valituksia, eikä siinä millään tavoin pyritä vaikuttamaan komission rooliin perussopimusten valvojana. Siinä ei myöskään pyritä määrittelemään EU Pilotin ja kansallisten EU Pilot -koordinaattorien roolia. Näitä asioita käsitellään erityisissä ohjeissa, joita päivitetään säännöllisesti,

ON ANTANUT TÄMÄN SUOSITUKSEN:

I. TAVOITE JA MÄÄRITELMÄT

A. Tavoite

Tässä suosituksessa esitetään SOLVIT-verkoston toimintaa koskevat periaatteet. SOLVIT pyrkii tuottamaan nopeita, tehokkaita ja epävirallisia ratkaisuja ongelmiin, joita kansalaiset ja yritykset kohtaavat, kun viranomaiset epäävät näiden EU-oikeuksia sisämarkkinoilla. Se parantaa omalta osaltaan sisämarkkinoiden toimintaa vaalimalla ja edistämällä unionin lainsäädännön parempaa noudattamista. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi kansallisten SOLVIT-keskusten olisi työskenneltävä yhdessä tässä suosituksessa esitettyjen periaatteiden pohjalta.

B. Määritelmät

Tässä suosituksessa tarkoitetaan

1. 'hakijalla' luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka kohtaa rajat ylittävän ongelman ja vie sen SOLVIT-verkoston käsiteltäväksi joko suoraan tai välittäjän välityksellä, taikka organisaatiota, joka tuo verkoston käsiteltäväksi konkreettisen ongelman jäsenensä/jäsentensä puolesta;
2. 'rajat ylittävällä ongelmalla' hakijan yhdessä jäsenvaltiossa kohtaamaa ongelmaa, johon liittyy viranomaisen mahdollinen sisämarkkinolainsäädännön rikkomus toisessa jäsenvaltiossa; tämä sisältää hakijoiden kohtaamat ongelmat, joita hakijoiden omat viranomaiset aiheuttavat, kun hakijat ovat käyttäneet oikeuttaan vapaaseen liikkumiseen tai yrittäneet käyttää sitä;

⁽¹⁾ EUVL L 316, 14.11.2012, s. 1.

3. 'sisämarkkinalainsäädännöllä' kaikkea unionin lainsäädäntöä sekä sen sääntöjä ja periaatteita, jotka liittyvät sisämarkkinoiden toimintaan Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklan 2 kohdan tarkoittamalla tavalla. Tämä sisältää säännöt, joiden tarkoituksena ei sinänsä ole säädellä sisämarkkinoita, mutta jotka vaikuttavat tavaroiden, palvelujen, henkilöiden tai pääoman vapaaseen liikkumiseen jäsenmaiden välillä;
 4. 'viranomaisella' mitä tahansa jäsenvaltion kansallisen, alueellisen tai paikallisen julkishallinnon osaa, tai mitä tahansa elintä, oli sen oikeudellinen muoto mikä tahansa, joka on valtion hyväksymän toimenpiteen nojalla saanut tehtäväkseen tarjota julkista palvelua valtion valvonnassa ja jolla on sitä tarkoitusta varten erityisvaltuuksia, jotka ylittävät kansalaisten välisiin suhteisiin sovellettavat tavanomaiset säännöt;
 5. 'oikeudellisella menettelyllä' virallista menettelyä riita-asioiden ratkaisemiseksi tuomioistuimessa tai muussa lainkäyttöelimestä. Tähän eivät kuulu hallinnolliset muutoksenhaut, jotka on osoitettu samalle viranomaiselle, joka aiheutti ongelman;
 6. 'rakenteellisella ongelmalla' rikkomusta, jonka aiheuttaa unionin lainsäädännön vastainen kansallinen sääntö;
 7. 'vastaanottavalla keskuksella' SOLVIT-keskusta siinä jäsenvaltiossa, jolla on läheisimmät siteet hakijaan esimerkiksi kansallisuuden, asuinpaikan tai sijoittautumisen perusteella tai sen paikan perusteella, jossa hakija hankki kyseessä olevat oikeudet;
 8. 'johtavalla keskuksella' siinä jäsenvaltiossa sijaitsevaa SOLVIT-keskusta, jossa väitetty unionin lainsäädännön rikkomus on tapahtunut;
 9. 'SOLVIT-tietokannalla' Sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmän (IMI) puitteissa luotua online-sovellusta SOLVIT-tapausten käsittelyn tueksi.
2. Hakijan olisi saatava ensimmäinen ongelmaansa liittyvä vastaus viikon sisällä. Vastauksessa olisi ilmoitettava, voiko SOLVIT-verkosto ottaa hakijan tapauksen käsiteltäväkseen, mikäli siitä voidaan annettujen tietojen perusteella ilmoittaa. Hakijaa olisi tarpeen mukaan samalla kehotettava toimittamaan kaikki hakijan tapauksen käsittelyn edellyttämät asiakirjat. Hakijan olisi kuukauden kuluessa tästä alustavasta arviosta – edellyttäen, että hakijan tapausta koskeva aineisto sisältää tarvittavat asiakirjat – saatava vahvistus siitä, onko johtava keskus hyväksynyt hakijan tapauksen ja onko se siis otettu käsiteltäväksi SOLVIT-tapauksena.
 3. Jos ongelmaa ei voida ottaa käsiteltäväksi SOLVIT-tapauksena, hakijalle olisi kerrottava syyt siihen ja neuvottava hakijalle toinen mahdollinen ongelman mahdollisesti ratkaiseva tapa edetä asiassa, esimerkiksi osoittamalla tai siirtämällä ongelma mahdollisuuksien mukaan toiseen asianmukaiseen tieto- tai ongelmanratkaisuverkostoon tai asianmukaiselle kansalliselle toimivaltaiselle viranomaiselle.
 4. Hakijan olisi saatava ratkaisu ongelmaansa kymmenen viikon kuluessa tapauksen ottamisesta käsiteltäväksi. Ratkaisu voi sisältää selvityksen sovellettavasta unionin lainsäädännöstä. Poikkeuksellisissa oloissa ja erityisesti silloin, kun ratkaisu on lähellä tai asia koskee rakenteellista ongelmaa, tapauksen käsitteleminen voi kestää kymmenen viikkoa määrääjän yli, edellyttäen että hakijalle ilmoitetaan asiasta.
 5. Hakijalle olisi kerrottava SOLVIT-verkoston epävirallisesta luonteesta sekä kyseeseen tulevista menettelyistä ja aikatauluista. Näihin tietoihin olisi sisällyttävä tiedot muista mahdollisista muutoksenhakukeinoista, varoitus siitä, ettei tapauksen käsittely SOLVIT-verkostossa keskeytä kansallisten valitusaikeiden kulumista sekä siitä, että SOLVIT-verkoston tarjoamat ratkaisut ovat epävirallisia eikä niihin voi hakea muutosta. Hakijalle olisi myös ilmoitettava, että SOLVIT-verkoston käyttö on maksutonta. Hakijalle olisi säännöllisesti kerrottava hakijan tapauksen tilanteesta.
 6. Vaikka SOLVIT-käsittelyt ovatkin luonteeltaan epävirallisia, se ei estä hakijaa käynnistämästä virallista oikeudellista menettelyä kansallisella tasolla, mikä aiheuttaa SOLVIT-tapauksen käsittelyn päättämisen.
 7. Kun ratkaisu on onnistuttu löytämään, hakijalle olisi annettava neuvoja toimista, joita sen olisi toteutettava hyötyäkseen ehdotetusta ratkaisusta.
 8. Heti kun käy ilmeiseksi, ettei tapausta tulla ratkaisemaan SOLVIT-verkostossa, tapauksen käsittely olisi päätettävä ja hakijalle olisi ilmoitettava asiasta viipymättä. Siinä tapauksessa SOLVIT-verkoston olisi myös kerrottava hakijalle muista mahdollisista kansallisella tai unionin tasolla tarjolla olevista muutoksenhakukeinoista. Neuvoissaan hakijaa tekemään kantelun komissioon SOLVIT-keskusten olisi kehotettava hakijaa viittaamaan asian aiempaan käsittelyyn SOLVIT-verkostossa (ilmoittamalla viitenumero ja esittämällä lyhyt yhteenvedo tästä käsittelystä). Kaikista ratkaisematta jääneistä tapauksista olisi ilmoitettava komissiolle tietokannan välityksellä.

II. SOLVIT-VERKOSTON TOIMEKSIANTO

SOLVIT-verkosto käsittelee rajat ylittäviä ongelmia, jotka aiheutuvat siitä, että viranomainen mahdollisesti rikkoo sisämarkkinoita koskevaa unionin lainsäädäntöä, silloin kun ja siltä osin kuin kyseisiä ongelmia ei käsitellä oikeudessa kansallisella tai unionin tasolla. Se parantaa omalta osaltaan sisämarkkinoiden toimintaa vaalimalla ja edistämällä unionin lainsäädännön parempaa noudattamista.

III. SOLVIT-VERKOSTON TARJOAMA PALVELU

Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että hakijat voivat hyötyä seuraavasta vähimmäispalvelusta:

1. SOLVIT-keskusten olisi oltava tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostitse, ja niiden olisi vastattava nopeasti niille osoitettuihin yhteydenottoihin.

9. Kun tapauksen käsittelyt on päätetty, hakijaa olisi kehoitettava antamaan palautetta siitä, kuinka SOLVIT-verkosto käsittelee tapauksia.

IV. SOLVIT-KESKUSTEN ORGANISAATIO

1. Jokaisessa jäsenvaltiossa olisi oltava SOLVIT-keskus.
2. Jotta SOLVIT-keskukset kykenevät hoitamaan tässä suosituksessa esitetyt tehtävät, jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että
 - a) keskuksilla on riittävästi hyvin koulutettua henkilökuntaa, joka hallitsee useamman kuin yhden unionin kielen, jos se on tarpeen nopean ja avoimen viestinnän varmistamiseksi muiden SOLVIT-keskusten kanssa;
 - b) SOLVIT-keskuksessa on riittävä lakiasian tuntemus tai kokemus unionin lainsäädännön soveltamisesta, jotta siellä kyetään itsenäisesti tekemään lainopillinen arviointi tapauksista;
 - c) SOLVIT-keskukset sijaitsevat sellaisessa kansallisen hallinnon osassa, jolla on riittävästi koordinoitua valtaa, jotta voidaan varmistaa unionin lainsäädännön oikea soveltaminen hallinnossa.
 - d) SOLVIT-keskukset kykenevät verkostoitumaan kansallisen hallinnon kanssa saadakseen käyttöönsä erityistä lainopillista asiantuntemusta ja tukea, joita tarvitaan käytännön ratkaisujen löytämiseksi tapauksille.

V. SOLVIT-MENETTELY

A. SOLVIT-tapausten käsittelyä hallitsevat periaatteet

1. Kaikki SOLVIT-tapaukset olisi käsiteltävä kahdessa SOLVIT-keskuksessa, vastaanottavassa keskuksessa ja johtavassa keskuksessa.
2. Vastaanottavan keskuksen ja johtavan keskuksen olisi toimitettava avoimessa ja läpinäkyvässä yhteistyössä löytääkseen hakijalle nopean ja tehokkaan ratkaisun.
3. Vastaanottavan keskuksen ja johtavan keskuksen olisi sovittava keskenään siitä, mitä kieltä ne käyttävät keskinäisissä yhteyksissään pitäen mielessä tavoitteen, joka on ongelmien ratkaiseminen epävirallisten kontaktien avulla mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti sekä avoimuuden ja raportoinnin varmistaminen.
4. Kaikki vastaanotetut ongelmat, tapauksessa mukana olevien SOLVIT-keskusten arvioinnit, toteutetut toimet ja ehdotetut ratkaisut olisi rekisteröitävä SOLVIT-tietokantaan selkeästi ja kattavasti. Jos tapaukseen liittyy rakenteellisia ongelmia, tietokantaan olisi sen kohdalle tehtävä siitä kertova merkintä, jotta komissio voisi järjestelmällisesti seurata tällaisia tapauksia.
5. Kaikkien ehdotettujen ratkaisujen on aina oltava täysin unionin lainsäädännön mukaisia.
6. SOLVIT-keskusten olisi noudatettava SOLVIT-verkoston tapausten käsittelyoppaassa esitettyjä yksityiskohtaisia tapausten käsittelyohjeita. Komissio tarkistaa oppaan säännöllisesti yhteistyössä SOLVIT-keskusten kanssa.

B. Vastaanottava keskus

1. Vastaanottavan keskuksen olisi kirjattava kaikki vastaanotetut lainopilliset ongelmat riippumatta siitä, täyttävätkö ne SOLVIT-tapauksen tunnusmerkit.
2. Kun vastaanottava keskus on hyväksynyt valituksen käsiteltäväksi SOLVIT-tapauksena, sen olisi muodostettava tapaukselle koskeva täydellinen aineisto ja tehtävä ongelmasta kattava lainopillinen analyysi ennen sen toimittamista johtavalle keskukselle.
3. Saatuaan johtavalta keskukselta ratkaisuehdotuksen, jossa on mukana selvitys sovellettavasta unionin lainsäädännöstä, sen olisi tarkistettava, että ratkaisu on unionin lainsäädännön mukainen.
4. Vastaanottavan keskuksen olisi annettava hakijalle ajantasaisia ja asianmukaisia tietoja menettelyn eri vaiheissa.

C. Johtava keskus

1. Johtavan keskuksen olisi vahvistettava hyväksyvänsä tapauksen viikon kuluessa siitä, kun vastaanottava keskus toimitti sen.
2. Johtavan keskuksen olisi pyrittävä löytämään ratkaisu hakijalle, sovellettavaa unionin lainsäädäntöä koskeva selvitys mukaan lukien, ja kerrottava säännöllisesti vastaanottavalle keskukselle, kuinka se edistyy asiassa.
3. Jos hakijan esittämä ongelma on rakenteellinen, johtavan keskuksen olisi mahdollisimman pian arvioitava, voidaanko ongelma ratkaista SOLVIT-menettelyä noudattaen. Jos johtava keskus katsoo, ettei tämä ole mahdollista, sen olisi päätettävä tapauksen käsittely ratkaisemattomana ja ilmoitettava asianmukaisille kansallisille viranomaisille unionin lainsäädännön oikeasta tulkinnasta kyseisessä jäsenvaltiossa varmistukseksi, että unionin lainsäädännön rikkominen saadaan tosiasiallisesti loppumaan. Asiasta olisi myös ilmoitettava komissiolle tietokannan välityksellä.

VI. KOMISSION TEHTÄVÄT

1. Komissio auttaa ja tukee SOLVIT-verkoston toimintaa
 - a) järjestämällä säännöllisiä koulutustilaisuuksia ja verkkotilaisuuksia yhteistyössä kansallisten SOLVIT-keskusten kanssa;
 - b) luonnostelemalla ja päivittämällä SOLVIT-verkoston tapausten käsittelyoppasta yhteistyössä kansallisten SOLVIT-keskusten kanssa;
 - c) antamalla pyynnöstä SOLVIT-keskuksille tapauskohtaista apua. Monimutkaisissa tapauksissa siihen saattaa sisältyä epävirallisten lainopillisten neuvojen antaminen. Komission yksiköiden olisi vastattava epävirallisia lainopillisia neuvoja koskeviin pyyntöihin kahden viikon kuluessa. Tällaiset neuvot ovat vain epävirallisia, eikä niiden voida katsovan sitovan komissiota;

- d) hoitamalla ja ylläpitämällä SOLVIT-tietokantaa ja julkista käyttöliittymää sekä tarjoamalla erityistä koulutusta ja aineistoja auttaakseen SOLVIT-keskuksia tietokannan käytössä;
- e) seuraamalla SOLVIT-keskusten työn laatua ja tehokkuutta sekä niiden käsittelemiä tapauksia. Tapauksissa, joihin liittyy rakenteellinen ongelma, komissio seuraa tapausta kiinteästi ja antaa tarvittaessa neuvoja ja apua varmistaakseen, että rakenteellinen ongelma lopullisesti ratkaistaan. Komissio harkitsee, tarvitsevatko ratkaisemattomat rakenteelliset ongelmat lisäseurainta;
- f) turvaamalla asianmukaisen viestinnän SOLVIT-verkoston, CHAP-järjestelmän ⁽¹⁾ ja EU Pilotin ⁽²⁾ välillä varmistaakseen ratkaisematta jääneiden SOLVIT-tapausten asianmukaisen seurannan ja välttääkseen päällekkäisyyksiä valitusten käsittelyssä;
- g) ilmoittamalla SOLVIT-keskuksille näiden pyynnöstä komission tekemästä ratkaisemattomien tapausten seurannasta silloin, kun kantelu on tehty komissiolle.

2. Komissio voi tarpeen mukaan siirtää saamiaan kanteluja SOLVIT-verkostolle tarkoituksenaan löytää nopea ja epävirallinen ratkaisu, mikäli kantelun tekijä siihen suostuu.

VII. LAADUNVALVONTA JA RAPORTOINTI

1. SOLVIT-keskusten olisi tehtävä säännöllisiä laaduntarkistuksia tapauksissa, joita ne käsittelevät vastaanottavina keskuksina ja johtavina keskuksina, kuten tapausten käsittelyoppaassa on tarkemmin selostettu.
2. Komission yksiköt tekevät säännöllisiä kokonaislaadun tarkastuksia kaikista tapauksista ja ilmoittavat mahdollisista ongelmista asianomaisille SOLVIT-keskuksille, joiden olisi ryhdyttävä asianmukaisesti toimiin tunnistettujen puutteiden korjaamiseksi.
3. Komissio raportoi säännöllisesti SOLVIT-verkoston työn laadusta ja tehokkuudesta. Se raportoi myös niistä ongelmatyypeistä, joita SOLVIT-verkosto on vastaanottanut sekä SOLVIT-verkostossa käsitellyistä tapauksista tarkoituksenaan määrittää suuntauksia ja tunnistaa sisämarkkinoilla edelleen olevia ongelmia. Osana tätä raportointia komissio raportoi erikseen rakenteelliset tapaukset.

VIII. VERKOSTON NÄKYVYYS

1. Komissio levittää tietoa SOLVIT-verkostosta ja sen käytöstä eurooppalaisten sidosryhmäorganisaatioiden ja unionin toimielinten keskuudessa ja parantaa SOLVIT-verkoston käytettävyyttä ja näkyvyyttä online-keinoin.

2. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että käytettävissä on käyttäjätavallisia tietoja ja helppo pääsy SOLVIT-palveluihin, erityisesti kaikilla julkishallinnon merkityksellisillä verkkosivustoilla.
3. Jäsenvaltioiden olisi myös ryhdyttävä toimiin parantaakseen SOLVIT-verkoston tunnettuutta sidosryhmissään. Komissio avustaa tällaisissa toimitissa.

IX. YHTEISTYÖ MUIDEN VERKOSTOJEN JA YHTEYSPISTEIDEN KANSSA

1. Jotta hakijat varmasti saavat tehokasta apua, SOLVIT-keskusten olisi toimittava yhteistyössä muiden eurooppalaisten ja kansallisten tiedotus- ja avustusverkostojen kanssa. Niitä ovat Sinun Eurooppasi, Europe Direct, Sinun Eurooppasi -neuvonta, the Yritys-Eurooppa-verkosto, Euroopan kuluttajakeskusten verkosto, Euroopan työnvälitysverkosto (EURES), rahoituspalvelualan riitöidenratkaisuverkosto Fin-net ja Euroopan julkisasiamiesten verkosto. SOLVIT-keskusten olisi myös luotava hyvät suhteet sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamista käsittelevän hallintotoimikunnan vastaaviin kansallisiin jäseniin, jotta sosiaaliturvatapaukset voidaan käsitellä tehokkaasti.
2. SOLVIT-keskusten olisi oltava säännöllisesti yhteydessä kansallisiin EU Pilot -yhteyspisteisiinsä ja tehdä niiden kanssa yhteistyötä varmistaakseen asianmukaisen tietojenvaihdon vastaanotetuista tapauksista ja valituksista.
3. Komissio avustaa tässä yhteistyössä muun muassa järjestämällä yhteisiä verkostotapahtumia ja luomalla teknisiä yhteydenottoaikoja kohdassa 1 mainittuihin verkostoihin ja yhteyspisteisiin ⁽³⁾.

X. HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN JA SALASSAPITO

Henkilötietojen käsittelyä tämän suosituksen mukaisissa tarkoituksissa sekä erityisesti avoimuusvaatimuksia ja niiden oikeuksia, joita tiedot koskevat, ohjaa IMI-asetus. Mainitun asetuksen mukaisesti asiat olisi järjestettävä seuraavasti:

1. Hakijoiden olisi voitava jättää valituksensa SOLVIT-verkoston sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmään liittyvän julkisen käyttöliittymän kautta, jonka komissio on asettanut hakijoiden käyttöön. Hakijoilla ei ole pääsyä SOLVIT-tietokantaan.
2. Vastaanottavilla keskuksilla ja johtavilla keskuksilla olisi oltava pääsy SOLVIT-tietokantaan sekä mahdollisuus käsitellä hoitamaansa tapausta tämän tietokannan välityksellä. Tämä sisältää pääsyn hakijan henkilötietoihin.

⁽¹⁾ Complaint handling / Accueil des plaignants – komission kantelujen kirjaamisjärjestelmä.

⁽²⁾ KOM(2007) 502 lopullinen.

⁽³⁾ Tämän suosituksen hyväksymisen hetkellä tekniset yhteydet on otettu käyttöön Sinun Eurooppasi -neuvonnan kanssa ja niitä ollaan kehittävässä Europe Direct -verkoston kanssa.

3. Muilla SOLVIT-keskuksilla, jotka eivät osallistu tietyn tapauksen käsittelyyn, sekä komissiolla olisi oltava vain lukuoikeus tapausta koskeviin nimettömiin tietoihin.
4. Vastaanottavan keskuksen olisi yleensä ilmoitettava hakijan henkilöllisyys johtavalle keskukselle ongelman ratkaisua varten. Hakijalle olisi ilmoitettava tästä prosessin alussa ja tarjota mahdollisuutta kieltää henkilötietojen antaminen, jolloin hakijan henkilöllisyyttä ei saisi paljastaa.
5. Johtavan keskuksen ja niiden viranomaisten, joita valitus koskee, olisi käytettävä hakijan antamia tietoja vain tapauksen ratkaisemiseen. Tapausta hoitavien virkailijoiden on käsiteltävä henkilötietoja vain niissä tarkoituksissa, joihin ne lähetettiin. Olisi myös toteutettava asianmukaisia toimia kaupallisesti arkojen tietojen suojaamiseksi, eli tietojen, jotka eivät sisällä henkilötietoja.
6. Tapaus voidaan siirtää toiseen ongelmanratkaisuverkoston tai -organisaatioon vain hakijan suostumuksella.
7. Komission henkilöstöllä olisi oltava pääsy hakijan henkilötietoihin vain, jos se on välttämätöntä seuraavien tarkoitusten vuoksi:
- a) samanaikaisen käsittelyn välttäminen tapauksissa, joissa sama ongelma on annettu komission tai jonkin muun Euroopan unionin toimielimen ratkaistavaksi toisessa menettelyssä;
- b) epävirallisten lainopillisten neuvojen antaminen VI kohdan mukaisesti;
- c) mahdollisesta seurannasta päättäminen SOLVIT-verkoston jo käsittelemässä tapauksissa;
- d) SOLVIT-tietokantaa koskevien teknisten ongelmien ratkaiseminen.
8. Pääsy SOLVIT-tapauksiin liittyviin tietoihin olisi sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmässä estettävä 18 kuukautta SOLVIT-tapauksen käsittelyn päättämisen jälkeen. Nimettömät SOLVIT-tapausten kuvaukset olisi säilytettävä SOLVIT-tietokannassa, ja niitä voidaan käyttää tilastointiin, raportointiin ja toimintatapojen kehittämiseen.

XI. MUUT SÄÄNNÖKSET

Tällä suosituksella korvataan suositus 2001/893/EY. Kaikki viittaukset suositukseen 2001/893/EY olisi ymmärrettävä viittauksiksi tähän suositukseen.

XII. SOVELTAMISPÄIVÄ JA OSOITUS

Tätä suositusta sovelletaan 1 päivästä lokakuuta 2013.

Tämä suositus on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä 17 päivänä syyskuuta 2013.

Komission puolesta
Michel BARNIER
Komission jäsen