

## I

(Lainsäätämisyjärjestyksessä hyväksyttävät säädökset)

## ASETUKSET

## EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) 2018/1724,

annettu 2 päivänä lokakuuta 2018,

tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja saataville tarjoavan yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 21 artiklan 2 kohdan ja 114 artiklan 1 kohdan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

sen jälkeen kun esitys lainsäätämisyjärjestyksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon <sup>(1)</sup>,

noudattavat tavallista lainsäätämisyjärjestystä <sup>(2)</sup>,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Sisämarkkinat ovat yksi unionin konkreettisimmista saavutuksista. Ne mahdollistavat ihmisten, tavaroiden, palvelujen ja pääoman vapaan liikkumisen ja tarjoavat näin uusia mahdollisuuksia kansalaisille ja yrityksille. Tämä asetus on yksi 28 päivänä lokakuuta 2015 annetulla komission tiedonannolla ”Sisämarkkinoiden päivitys: enemmän mahdollisuuksia kansalaisille ja yrityksille” perustetun sisämarkkinastrategian keskeisistä osatekijöistä. Kyseisen strategian tavoitteena on vapauttaa sisämarkkinoiden täysi potentiaali helpottamalla kansalaisten ja yritysten mahdollisuuksia liikkua unionin sisällä ja käydä kauppaa, sijoittautua ja laajentaa liiketoimintaa rajojen yli.
- (2) Toukokuun 6 päivänä 2015 annetussa komission tiedonannossa ”Digitaalisten sisämarkkinoiden strategia Euroopalle” todettiin, että internet ja digitaaliteknologia mullistavat ihmisten elämän ja muuttavat kansalaisten ja yritysten tiedonsaantimahdollisuuksia ja tiedonhankintatapoja sekä tapaa ostaa tavaroita ja palveluita, osallistua markkinoille ja työskennellä, millä luodaan mahdollisuuksia innovointiin, talouskasvuun ja työpaikkojen luomiseen. Kyseisessä tiedonannossa sekä useissa Euroopan parlamentin päätöslauselmissa on todettu, että kansalaisten ja yritysten tarpeisiin omassa maassa ja rajojen yli voitaisiin vastata paremmin laajentamalla ja integroimalla olemassa olevia Euroopan tason portaaleja, verkkosivustoja, verkostoja, palveluja ja järjestelmiä ja yhdistämällä ne kansallisten ratkaisujen kanssa eurooppalaiseksi keskitetyksi yhteyspisteeksi, yhteiseksi digitaaliseksi palveluväyläksi, jäljempänä ”palveluväylä”. Huhtikuun 19 päivänä 2016 annetussa komission tiedonannossa ”EU:n sähköisen hallinnon toimintaohjelma 2016–2020 – Hallinnon digitalisaatiokehityksen vauhdittaminen” palveluväylä esitettiin yhtenä vuonna 2017 toteutettavista toimista. Tammikuun 24 päivänä 2017 annetussa komission kertomuksessa ”Kansalaisten oikeuksista vahvempia demokraattisen muutoksen unionissa – Katsaus Euroopan unionin kansalaisuuteen vuonna 2017” palveluväylää pidettiin prioriteettina unionin kansalaisten oikeuksien kannalta.
- (3) Euroopan parlamentti ja neuvosto ovat toistuvasti pyytäneet kattavampaa ja käyttäjäystävällisempää tieto- ja neuvontapakettia, joka auttaisi kansalaisia ja yrityksiä navigoimaan sisämarkkinoilla ja vahvistaisi ja järjeittäisi sisämarkkinavälineitä niin, että vastattaisiin paremmin kansalaisten ja yritysten tarpeisiin niiden rajatylittävässä toiminnassa.

<sup>(1)</sup> EUVL C 81, 2.3.2018, s. 88.

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 13. syyskuuta 2018 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty 27. syyskuuta 2018.

- (4) Tällä asetuksella vastataan näihin pyyntöihin tarjoamalla kansalaisille ja yrityksille helppo pääsy tietoihin, menettelyihin sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, joita nämä tarvitsevat käyttääkseen oikeuksiaan sisämarkkinoilla. Palveluväylä voisi osaltaan lisätä ihmisten elämäntapahtumia ja yrityksiä koskevien sääntöjen ja määräysten avoimuutta esimerkiksi matkailun, eläkkeelle jäämisen, koulutuksen, työllisyyden, terveydenhuollon, kuluttajien oikeuksien ja perheoikeuksien aloilla. Lisäksi se voisi auttaa parantamaan kuluttajien luottamusta, paikkaamaan kuluttajansuojaa ja sisämarkkinasääntöjä koskevan tiedon puutetta ja vähentämään yrityksille säännösten noudattamisesta aiheutuvia kustannuksia. Tällä asetuksella perustetaan helppokäyttöinen vuorovaikutteinen palveluväylä, joka ohjaa käyttäjiä näiden tarpeiden mukaan soveltuvimpiin palveluihin. Tässä yhteydessä komissiolla ja jäsenvaltioilla olisi oltava keskeinen rooli näiden tavoitteiden saavuttamisessa.
- (5) Palveluväylän olisi helpotettava kansalaisten ja yritysten vuorovaikutusta toimivaltaisten viranomaisten kanssa tarjoamalla pääsy sähköisiin ratkaisuihin niin, että helpotetaan kansalaisten ja yritysten päivittäistä toimintaa ja vähennetään minimiin esteet sisämarkkinoilla. Tällainen yhteinen digitaalinen palveluväylä, joka tarjoaa sähköisen pääsyn paikkansapitävään ja ajantasaiseen tietoon, menettelyihin sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, voisi auttaa tekemään erilaisia olemassa olevia sähköisiä palveluja tunnetuksi käyttäjien keskuudessa ja auttaa heitä säästämään aikaa ja kustannuksia.
- (6) Tällä asetuksella on kolme tavoitetta eli vähentää sellaisiin kansalaisiin ja yrityksiin kohdistuvaa hallinnollista rasitetta, jotka käyttävät tai haluavat käyttää sisämarkkinaoikeuksiaan, esimerkiksi kansalaisten vapaata liikkuvuutta, noudattaen täysimääräisesti kansallisia sääntöjä ja menettelyjä, poistaa syrjintä sekä varmistaa sisämarkkinoiden toiminta tietojen, menettelyjen sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoamisen osalta. Koska tämä asetus kattaa kansalaisten vapaan liikkuvuuden, jota ei voida pitää pelkästään liitännäisenä, sen olisi perustuttava Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 21 artiklan 2 kohtaan ja 114 artiklan 1 kohtaan.
- (7) Jotta unionin kansalaiset ja yritykset voisivat käyttää oikeuttaan vapaaseen liikkuvuuteen sisämarkkinoilla, unionin olisi hyväksyttävä erityisiä syrjimättömiä toimenpiteitä, jotka antavat kansalaisille ja yrityksille mahdollisuuden saada helposti riittävän kattavia ja luotettavia tietoja unionin oikeuden mukaisista oikeuksistaan ja tietoja sovellettavista kansallisista säännöistä ja menettelyistä, joita niiden on noudatettava muuttaessaan muuhun kuin kotijäsenvaltioon tai asuessaan tai opiskellessaan taikka sijoittautuessaan tai harjoittaessaan liiketoimintaa muussa kuin kotijäsenvaltiossaan. Tietojen olisi katsottava olevan riittävän kattavat, jos ne sisältävät kaikki tiedot, joita käyttäjät tarvitsevat ymmärtääkseen, mitkä ovat heidän oikeutensa ja velvollisuutensa, ja jos niissä yksilöidään säännöt, joita käyttäjiin sovelletaan sen toiminnan osalta, jota he haluavat harjoittaa rajatylittävinä käyttäjinä. Tiedot olisi ilmoitettava selkeästi, tiiviisti ja ymmärrettävästi, ja niitä olisi voitava käyttää ja ne olisi mukautettava kohteena olevaan käyttäjäryhmään. Menettelyjä koskevien tietojen olisi katettava kaikki ennakoitavissa olevat menettelyvaiheet, jotka ovat merkityksellisiä käyttäjälle. On tärkeää, että monimutkaisia sääntely-ympäristöjä kohtaavat kansalaiset ja yritykset, kuten sähköisessä kaupankäynnissä ja yhteistyötaloudessa toimivat kansalaiset ja yritykset, voivat löytää helposti sovellettavat säännöt ja tietoja niiden soveltamisesta omaan toimintaansa. Tietojen helppo saatavuus ja helppokäyttöisyys tarkoittaa sen mahdollistamista, että käyttäjät löytävät tiedot vaivattomasti, tunnistavat helposti, miltä osin tiedoilla on merkitystä heidän tilanteessaan, ja ymmärtävät merkitykselliset tiedot helposti. Kansallisella tasolla tarjottavien tietojen olisi koskettava unionin lainsäädännön kansallisten täytäntöönpanosääntöjen lisäksi myös muita kansallisia sääntöjä, joita sovelletaan sekä muihin kuin rajatylittäviin että rajatylittäviin käyttäjiin.
- (8) Tietojen antamista koskevia tämän asetuksen sääntöjä ei olisi sovellettava kansallisiin oikeusjärjestelmiin, sillä sen alan tiedot, joilla on merkitystä rajatylittäville käyttäjille, sisältyvät jo Euroopan oikeusportaaliin. Joissakin tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvissa tilanteissa tuomioistuinten olisi katsottava olevan toimivaltaisia viranomaisia, esimerkiksi hallinnoidessaan kaupparekistereitä. Lisäksi syrjimättömyyden periaatetta olisi sovellettava myös sähköisiin menettelyihin, jotka antavat pääsyn tuomioistuinmenettelyihin.
- (9) On selvää, että muiden jäsenvaltioiden kansalaiset ja yritykset voivat olla epäedullisemmassa asemassa sen vuoksi, että kansalliset säännöt ja hallinnolliset järjestelmät ovat niille vieraita, käytettyjen eri kielten vuoksi ja sen vuoksi, että ne ovat maantieteellisesti etäällä muiden kuin oman jäsenvaltionsa toimivaltaisista viranomaisista. Tehokkain tapa vähentää sisämarkkinoiden esteitä on antaa rajatylittäville ja muille kuin rajatylittäville käyttäjille mahdollisuus saada tietoja verkon kautta kielellä, jota he ymmärtävät, jotta he voivat hoitaa kansallisten sääntöjen mukaiset menettelyt täysin sähköisesti ja jotta heille tarjotaan apua, jos säännöt ja menettelyt eivät ole riittävän selkeitä tai jos heidän oikeuksiensa käyttämiseen liittyy esteitä.

- (10) Useilla unionin säädöksillä on pyritty tarjoamaan ratkaisuja perustamalla alakohtaisia keskitettyjä palvelupisteitä. Näitä ovat esimerkiksi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2006/123/EY<sup>(1)</sup> perustetut keskitetyt asiointipisteet, jotka tarjoavat palvelujen tarjoamisen kannalta merkityksellisiä tietoja ja neuvontapalveluja sekä mahdollisuuden hoitaa niihin liittyviä menettelyjä sähköisesti, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 764/2008<sup>(2)</sup> perustetut tuoteyhteyspisteet ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) N:o 305/2011<sup>(3)</sup> perustetut rakennustuoteyhteyspisteet, jotka tarjoavat pääsyn tuotekohtaisiin teknisiin määräyksiin, sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2005/36/EY<sup>(4)</sup> toiseen valtioon muuttavien ammatinharjoittajien avuksi perustetut ammattipätevyyden tunnustamiseen liittyvät kansalliset tukikeskukset. Lisäksi on perustettu Euroopan kuluttajakeskusten kaltaisia verkostoja tiedottamaan unionin kuluttajien oikeuksista ja avustamaan sellaisten valitusten ratkaisemisessa, jotka liittyvät toisessa verkostoon kuuluvassa jäsenvaltiossa matkalla tehtyihin ostoihin tai verkko-ostoihin. Komission suosituksessa 2013/461/EU<sup>(5)</sup> tarkoitettulla SOLVIT-palvelulla puolestaan pyritään tarjoamaan nopeita, tehokkaita ja epävirallisia ratkaisuja kansalaisille ja yrityksille, jos viranomaiset epäävät heidän oikeutensa sisämarkkinoilla. On myös perustettu useita tietoportaleja, kuten sisämarkkinoihin liittyvä Sinun Eurooppasi ja oikeusasioihin liittyvä Euroopan oikeusportaali, jotka tarjoavat käyttäjille tietoa unionin ja jäsenvaltioiden säännöistä.
- (11) Näiden unionin säädösten alakohtaisen luonteen vuoksi tämänhetkiset sähköisesti tarjottavat tiedot ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut samoin kuin kansalaisille ja yrityksille tarkoitettut sähköiset menettelyt ovat erittäin hajanaisia. Tietojen ja menettelyjen sähköisessä saatavuudessa on eroja, palvelujen laatu on puutteellinen eikä näistä tiedoista ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista olla tietoisia. Rajatylittävillä käyttäjillä on myös ongelmia löytää ja käyttää näitä palveluja.
- (12) Tällä asetuksella on tarkoitus perustaa yhteinen digitaalinen palveluäyly keskitetyksi yhteyspisteeksi, jonka kautta kansalaiset ja yritykset voivat saada tietoja säännöistä ja vaatimuksista, joita niiden on noudatettava unionin oikeuden tai kansallisen lainsäädännön nojalla. Palveluäylällä olisi yksinkertaistettava kansalaisten ja yritysten yhteydenpitoa unionin tai kansallisella tasolla käyttöön otettuihin neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin ja tehtävä yhteydenpidosta tehokkaampaa. Palveluäylän olisi myös helpotettava sähköisten menettelyjen esteetöntä hoitamista. Tämä asetus ei saisi vaikuttaa millään tavalla näillä aloilla unionin oikeuden tai kansallisen lainsäädännön nojalla voimassa oleviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Tämän asetuksen liitteessä II lueteltujen menettelyjen ja direktiiveissä 2005/36/EY ja 2006/123/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiveissä 2014/24/EU<sup>(6)</sup> ja 2014/25/EU<sup>(7)</sup> säädettyjen menettelyjen osalta asetuksella olisi tuettava yhden kerran periaatteen soveltamista, ja siinä olisi noudatettava täysimääräisesti henkilötietojen suojaa koskevaa perusoikeutta, kun kyseessä on todistusmateriaalin vaihtaminen eri jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten välillä.
- (13) Palveluäylän ja sen sisällön olisi oltava käyttäjakeskeisiä ja helppokäyttöisiä. Palveluäylällä olisi pyrittävä välttämään päällekkäisyyksiä ja tarjoamaan linkkejä olemassa oleviin palveluihin. Sen olisi annettava kansalaisille ja yrityksille mahdollisuus toimia vuorovaikutuksessa kansallisen ja unionin tason julkisten elinten kanssa ja antaa niille palautetta sekä yhteyspisteen kautta tarjotuista palveluista että sisämarkkinoiden toimivuudesta kokemustensa mukaan. Palautevälineen pitäisi antaa käyttäjälle mahdollisuus tuoda esiin havaittuja ongelmia, puutteita ja tarpeita siten, että käyttäjä voi pysyä nimettömänä, ja kannustaa näin palvelujen laadun jatkuvaan parantamiseen.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY, annettu 12 päivänä joulukuuta 2006, palveluista sisämarkkinoilla (EUVL L 376, 27.12.2006, s. 36).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 764/2008, annettu 9 päivänä heinäkuuta 2008, tiettyjen kansallisten teknisten määräysten soveltamista toisessa jäsenvaltiossa laillisesti kaupan pidettyihin tuotteisiin koskevista menettelyistä sekä päätöksen N:o 3052/95/EY kumoamisesta (EUVL L 218, 13.8.2008, s. 21).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 305/2011, annettu 9 päivänä maaliskuuta 2011, rakennustuotteiden kaupan pitämistä koskevien ehtojen yhdenmukaistamisesta ja neuvoston direktiivin 89/106/ETY kumoamisesta (EUVL L 88, 4.4.2011, s. 5).

<sup>(4)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/36/EY, annettu 7 päivänä syyskuuta 2005, ammattipätevyyden tunnustamisesta (EUVL L 255, 30.9.2005, s. 22).

<sup>(5)</sup> Komission suositus 2013/461/EU, annettu 17 päivänä syyskuuta 2013, SOLVIT-ongelmanratkaisuverkkoa koskevista periaatteista (EUVL L 249, 19.9.2013, s. 10).

<sup>(6)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/24/EU, annettu 26 päivänä helmikuuta 2014, julkisista hankinnoista ja direktiivin 2004/18/EY kumoamisesta (EUVL L 94, 28.3.2014, s. 65).

<sup>(7)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/25/EU, annettu 26 päivänä helmikuuta 2014, vesi- ja energiahuollon sekä liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja direktiivin 2004/17/EY kumoamisesta (EUVL L 94, 28.3.2014, s. 243).

- (14) Palveluväylän onnistuminen riippuu komission ja jäsenvaltioiden yhteisestä ponnistuksesta. Palveluväylään olisi sisällytettävä yhteinen käyttöliittymä, joka integroidaan olemassa olevaan Sinun Eurooppasi -portaaliin ja jota komissio hallinnoi. Yhteisestä käyttöliittymästä olisi oltava linkkejä tietoihin, menettelyihin ja neuvonta- tai ongelmanratkaisupalveluihin, jotka ovat saatavilla portaaleissa, joita jäsenvaltioiden toimivaltaiset viranomaiset ja komissio hallinnoivat. Palveluväylän käytön helpottamiseksi yhteisen käyttöliittymän olisi oltava saatavilla kaikilla unionin toimielinten virallisilla kielillä, jäljempänä ”unionin viralliset kielet”. Olemassa olevassa Sinun Eurooppasi -portaalissa ja sen aloitussivulla, jotka mukautetaan palveluväylän tarpeisiin, tiedot olisi jatkossakin tarjottava monikielisesti. Palveluväylän toimintaa olisi tuettava komission ja jäsenvaltioiden tiiviissä yhteistyössä kehittämällä teknisillä välineillä.
- (15) Direktiivin 2006/123/EY nojalla laaditussa elektronisia keskitettyjä asiointipisteitä koskevassa peruskirjassa, jonka neuvosto vahvisti vuonna 2013, jäsenvaltiot sitoutuivat vapaaehtoisesti käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan toimittaessa tietoja keskitettyjen asiointipisteiden kautta, jotta voidaan kattaa yritysten kannalta erityisen tärkeä alat, kuten alv:hen, tuloveroihin, sosiaaliturvaan ja työlänsäädäntöön liittyvät vaatimukset. Peruskirjan perusteella ja Sinun Eurooppasi -portaalista saatujen kokemusten perusteella tiedoissa olisi myös kuvattava neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja. Kansalaisten ja yritysten olisi voitava käyttää näitä palveluja kohdatessaan ongelmia tietojen ymmärtämisessä, tietojen soveltamisessa omaan tilanteeseensa tai menettelyn hoitamisessa.
- (16) Tässä asetuksessa on tarkoitus lueta tietoja, jotka ovat merkityksellisiä kansalaisille ja yrityksille näiden käyttäessä oikeuksiaan ja noudattaessa velvollisuuksiaan sisämarkkinoilla. Näillä aloilla olisi tarjottava riittävän kattavia tietoja kansallisella tasolla, alue- ja paikallistaso mukaan luettuna, ja unionin tasolla siten, että selitetään sovellettavat säännöt ja velvollisuudet sekä menettelyt, jotka kansalaisten ja yritysten on hoidettava näiden sääntöjen ja velvollisuuksien noudattamiseksi. Tarjottujen palvelujen laadun varmistamiseksi palveluväylässä tarjottujen tietojen olisi oltava selkeitä, paikkansapitäviä ja ajantasaisia, monimutkaista terminologiaa olisi käytettävä mahdollisimman vähän ja lyhenteiden käyttö olisi rajoitettava vain yksinkertaisiin ja helposti ymmärrettäviin nimityksiin, jotka eivät edellytä etukäteistietoa asiasta tai lainsäädännöstä. Nämä tiedot olisi tarjottava siten, että käyttäjät voivat helposti ymmärtää omaan tilanteeseensa kyseisellä alalla sovellettavat perussäännöt ja vaatimukset. Käyttäjille olisi myös ilmoitettava, jos joissakin jäsenvaltioissa ei ole kansallisia sääntöjä liitteessä I luetuilla tietojen aloilla, erityisesti jos toisissa jäsenvaltioissa kyseisillä aloilla sovelletaan kansallisia sääntöjä. Tällainen tieto kansallisten sääntöjen puuttumisesta voitaisiin sisällyttää Sinun Eurooppasi -portaaliin.
- (17) Tietoja, jotka komissio on jo kerännyt jäsenvaltioilta voimassa olevan unionin oikeuden tai vapaaehtoisten järjestelyjen nojalla – esimerkiksi Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) 2016/589<sup>(1)</sup> perustettua Eures-portaalia, neuvoston päätöksellä 2001/470/EY<sup>(2)</sup> perustettua Euroopan oikeusportaalia tai direktiivillä 2005/36/EY perustettua säännelyjen ammattien tietokantaa varten kerätyt tiedot – olisi mahdollisuuksien mukaan käytettävä osana niitä tietoja, jotka annetaan kansalaisten ja yritysten saataville unionin ja kansallisella tasolla tämän asetuksen mukaisesti. Jäsenvaltioita ei saisi vaatia tarjoamaan kansallisilla verkkosivustoillaan tietoja, jotka ovat jo saatavilla asiaankuuluvissa komission hallinnoimissa tietokannoissa. Jos jäsenvaltioiden on jo toimitettava tietoja sähköisesti muiden unionin säädösten nojalla, esimerkiksi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/67/EU<sup>(3)</sup> nojalla, olisi pidettävä riittävänä, että jäsenvaltiot lisäävät linkit olemassa oleviin sähköisesti saatavilla oleviin tietoihin. Jos tietyt politiikanalat on jo täysin yhdenmukaistettu unionin lainsäädännöllä, esimerkiksi kuluttajien oikeudet, unionin tasolla tarjottujen tietojen pitäisi yleisesti ottaen riittää, jotta käyttäjät ymmärtävät heidän asiaan liittyvät oikeutensa ja velvollisuutensa. Tällaisissa tapauksissa jäsenvaltiot olisi velvoitettava ainoastaan antamaan lisätietoja omista kansallisista hallinnollisista menettelyistään ja neuvontapalveluista taikka mahdollisista muista

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/589, annettu 13 päivänä huhtikuuta 2016, työnvälityspalvelujen eurooppalaisesta verkostosta (Eures), liikkuvuuspalvelujen tarjoamisesta työntekijöille ja työmarkkinoiden yhdentymisen tiivistämisestä ja asetusten (EU) N:o 492/2011 ja (EU) N:o 1296/2013 muuttamisesta (EUVL L 107, 22.4.2016, s. 1).

<sup>(2)</sup> Neuvoston päätös 2001/470/EY, tehty 28 päivänä toukokuuta 2001, siviili- ja kauppaoikeuden alan Euroopan oikeudellisen verkoston perustamisesta (EYVL L 174, 27.6.2001, s. 25).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/67/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, palvelujen tarjoamisen yhteydessä tapahtuvasta työntekijöiden lähettämisestä työhön toiseen jäsenvaltioon annetun direktiivin 96/71/EY täytäntöönpanosta sekä hallinnollisesta yhteistyöstä sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmässä annetun asetuksen (EU) N:o 1024/2012 (IMI-asetus) muuttamisesta (EUVL L 159, 28.5.2014, s. 11).

kansallisista hallinnollisista säännöistä, jos tiedot ovat merkityksellisiä käyttäjille. Esimerkiksi kuluttajan oikeuksia koskevien tietojen ei pitäisi vaikuttaa sopimusoikeuteen, vaan niiden olisi pikemminkin informoitava käyttäjiä heidän unionin oikeuden ja kansallisen lainsäädännön mukaisista oikeuksistaan liiketoimien yhteydessä.

- (18) Tällä asetuksella olisi vahvistettava sähköisten menettelyjen sisämarkkinaulottuvuutta ja edistettävä näin sisämarkkinoiden digitalisointia soveltamalla yleistä syrjimättömyyden periaatetta muun muassa suhteessa siihen, miten kansalaiset tai yritykset pääsevät hyödyntämään unionin oikeuden tai kansallisen lainsäädännön perusteella kansallisella tasolla jo käyttöön otettuja sähköisiä menettelyjä ja niitä menettelyjä, jotka on tarkoitettu tarjota kokonaan sähköisesti tämän asetuksen mukaisesti. Jos käyttäjällä yksinomaan yhden jäsenvaltion alueelle rajoittuvassa tilanteessa on mahdollisuus hoitaa menettely sähköisesti kyseisessä jäsenvaltiossa tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvalla alalla, rajatylittävällä käyttäjällä pitäisi myös olla mahdollisuus hoitaa menettely sähköisesti käyttäen joko samaa teknistä ratkaisua tai vaihtoehtoja, teknisesti erillistä mutta samaan tulokseen johtavaa ratkaisua ilman mitään syrjiviä esteitä. Tällaisia esteitä saattavat aiheuttaa kansallisesti suunnitellut ratkaisut, esimerkiksi kansallista puhelinnumeroa, puhelinnumeron etuliitettä tai postinumeroa edellyttävien lomakekenttien käyttö, maksujärjestelmät, jotka eivät hyväksy rajatylittäviä maksuja, selitysten puuttuminen rajatylittävien käyttäjien ymmärtämällä kielellä ja se, että ei ole mahdollista toimittaa sähköistä todistusmateriaalia toisessa jäsenvaltiossa sijaitsevilta viranomaisilta, sekä se, että ei hyväksytä toisessa jäsenvaltiossa myönnettyä sähköistä tunnistautumisvälinettä. Jäsenvaltioiden olisi tarjottava ratkaisuja näihin esteisiin.
- (19) Hoitaessaan sähköisiä menettelyjä rajatylittävästi käyttäjien olisi voitava saada kaikki asiaankuuluvat selitykset unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät. Tämä ei merkitse sitä, että jäsenvaltiot veloitetaan kääntämään menettelyyn liittyvät hallinnolliset lomakkeensa tai menettelyn tuloksen kyseiselle kielelle. Jäsenvaltioita kannustetaan kuitenkin käyttämään sellaisia teknisiä ratkaisuja, joita käyttämällä käyttäjät pystyisivät mahdollisimman useissa tapauksissa hoitamaan menettelyn kyseisellä kielellä noudattaen samalla jäsenvaltioiden kansallisia sääntöjä kielten käytöstä.
- (20) Se, mitkä sähköiset kansalliset menettelyt ovat merkityksellisiä rajatylittävälle käyttäjille, jotta nämä voivat käyttää sisämarkkinaoikeuksiaan, riippuu siitä, asuvatko käyttäjät asianomaisessa jäsenvaltiossa tai ovatko käyttäjät sijoittautuneet kyseiseen jäsenvaltioon vai haluavatko käyttäjät pääsääntöisesti kyseisen jäsenvaltion menettelyihin toisessa jäsenvaltiossa olevasta asuin- tai sijoittautumispaikastaan käsin. Tämä asetus ei saisi estää jäsenvaltioita vaatimasta, että sen alueella asuvien tai sinne sijoittautuneiden rajatylittävien käyttäjien olisi hankittava kansallinen henkilötunnus saadakseen pääsyn kansallisiin sähköisiin menettelyihin, edellyttäen että tämä ei aiheuta perusteetonta lisärasitetta tai kustannuksia kyseisille käyttäjille. Rajatylittävälle käyttäjille, jotka eivät asu asianomaisessa jäsenvaltiossa tai ole sijoittautuneita sinne, ei tarvitse kaikilta osin antaa sähköistä pääsyä sähköisiin kansallisiin menettelyihin, jotka eivät ole merkityksellisiä niiden sisämarkkinaoikeuksien käyttämisen kannalta; tällaisia menettelyjä ovat esimerkiksi kirjautuminen jätehuollon ja pysäköintilupien kaltaisten paikallispalvelujen vastaanottamista varten.
- (21) Tämän asetuksen olisi pohjaututtava Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EU) N:o 910/2014<sup>(1)</sup>, jossa säädetään ehdoista, joiden mukaisesti jäsenvaltiot tunnustavat toisen jäsenvaltion ilmoitetun sähköisen tunnistamisjärjestelmän piiriin kuuluvat tietyt luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden sähköisen tunnistamisen menetelmät. Asetuksessa (EU) 910/2014 säädetään ehdoista, joiden mukaisesti käyttäjien on sallittua käyttää sähköisiä tunnistamis- ja todentamiskeinojaan päästäkseen julkisiin verkkopalveluihin rajatylittävissä tilanteissa. Unionin toimielimiä, elimiä, laitoksia ja virastoja kannustetaan hyväksymään sähköisiä tunnistamis- ja todentamiskeinoja niiden menettelyjen osalta, joista ne vastaavat.
- (22) Useissa alakohtaisissa unionin säädöksissä, kuten direktiiveissä 2005/36/EY, 2006/123/EY, 2014/24/EU ja 2014/25/EU, edellytetään, että menettelyt saatetaan täysin sähköisesti käytettäväksi. Tällä asetuksella olisi ulotettava tämä edellytys koskemaan useita muita menettelyjä, jotka ovat keskeisen tärkeitä suurimmalle osalle rajatylittävästi oikeuksiaan käyttäviä ja velvollisuuksiaan noudattavia kansalaisia ja yrityksiä, jotta ne saatettaisiin täysin sähköisesti käytettäväksi.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 910/2014, annettu 23 päivänä heinäkuuta 2014, sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta (EUVL L 257, 28.8.2014, s. 73).

- (23) Jotta kansalaiset ja yritykset voisivat hyödyntää suoraan sisämarkkinoiden tarjoamia etuja ilman, että siitä aiheutuu tarpeetonta hallinnollista lisärasitetta, tässä asetuksessa olisi edellytettävä rajatylittävien käyttäjien kannalta tiettyjen keskeisten menettelyjen, jotka luetellaan tämän asetuksen liitteessä II, käyttöliittymän täyttä digitalisointia. Tässä asetuksessa olisi myös säädettävä kriteereistä, joiden perusteella määritetään, millä edellytyksillä menettelyjen katsotaan olevan täysin sähköisesti käytettävissä. Velvoitetta tällaisen menettelyn saattamisesta täysin sähköisesti käytettäväksi olisi sovellettava ainoastaan, jos asianomaisessa jäsenvaltiossa on otettu käyttöön kyseinen menettely. Liiketoiminnan alkuvaiheen rekisteröinnin ja menettelyjen, joiden tuloksena yrityksestä tulee oikeushenkilö, tai tätä koskevien mahdollisten myöhempien asiakirjojen toimittamisen ei ole syytä kuulua tämän asetuksen soveltamisalaan, koska tällaiset menettelyt edellyttävät kattavaa lähestymistapaa, jolla pyritään helpottamaan digitaalisia ratkaisuja yrityksen koko elinkaaren ajan. Kun yritys sijoittautuu toiseen jäsenvaltioon, sen on rekisteröidyttävä sosiaaliturvajärjestelmään ja vakuutusjärjestelmään voidakseen rekisteröidä työntekijänsä ja suorittaa maksuja molempiin järjestelmiin. Yrityksen on mahdollisesti ilmoitettava liiketoimintansa, hankittava lupia tai rekisteröitävä liiketoiminnassaan tapahtuneita muutoksia. Nämä menettelyt ovat yhteisiä monilla talouden aloilla toimiville yrityksille, minkä vuoksi on aiheellista edellyttää, että nämä menettelyt voitaisiin hoitaa sähköisesti.
- (24) Tässä asetuksessa olisi selvennettävä, mitä menettelyn tarjoaminen täysin sähköisesti tarkoittaa. Menettely olisi katsottava täysin sähköiseksi, jos käyttäjä voi toteuttaa kaikki vaiheet menettelyn aloittamisesta loppuunsaattamiseen toimien vuorovaikutuksessa toimivaltaisen viranomaisen kanssa sähköisesti etäältä ja sähköisen palvelun kautta. Tämän sähköisen palvelun olisi ohjattava käyttäjä käymään läpi luettelo, johon sisältyvät kaikki täytettävät vaatimukset ja toimitettava todistusmateriaali, annettava käyttäjälle mahdollisuus toimittaa tiedot ja näyttö kaikkien tällaisten vaatimusten täyttymisestä ja toimitettava käyttäjälle automaattinen ilmoitus näiden vastaanottamisesta, paitsi jos menettelyn tulos toimitetaan välittömästi. Tämä ei saisi estää toimivaltaisia viranomaisia ottamasta suoraan yhteyttä käyttäjiin, jos tämä on tarpeen lisäselvitysten saamiseksi menettelyä varten. Toimivaltaisten viranomaisten olisi toimitettava myös tässä asetuksessa tarkoitettu menettelyn tulos käyttäjälle sähköisesti, jos se on mahdollista sovellettavan unionin oikeuden ja kansallisen lainsäädännön mukaisesti.
- (25) Tämän asetuksen ei pitäisi vaikuttaa liitteessä II lueteltujen, kansallisella, alueellisella tai paikallisella tasolla käyttöön otettujen menettelyjen asiasisältöön, eikä siinä vahvisteta aineellisia tai menettelyä koskevia sääntöjä liitteessä II vahvistetuilla aloilla, verotuksen ala mukaan luettuna. Tämän asetuksen tarkoituksena on vahvistaa tekniset vaatimukset, jotta voidaan varmistaa, että kyseiset menettelyt, jos ne on otettu käyttöön asianomaisessa jäsenvaltiossa, tarjotaan täysin sähköisesti.
- (26) Tämän asetuksen ei pitäisi vaikuttaa kansallisten viranomaisten toimivaltaan menettelyissä, ei myöskään toimitettujen tietojen tai todistusmateriaalin oikeellisuuden ja pätevyyden todentamisen yhteydessä, mukaan lukien aitouden todentaminen silloin, kun todistusmateriaali toimitetaan muilla keinoin kuin yhden kerran periaatteeseen perustuvan teknisen järjestelmän kautta. Tämän asetuksen ei pitäisi vaikuttaa myöskään menettelyyn liittyviin digitaalisiin tai muihin työvaiheisiin toimivaltaisten viranomaisten sisäisesti ja välisesti. Jäsenvaltioiden olisi jatkossakin voitava edellyttää notaarien tai lakimiesten käyttöä, jos se on tarpeen osana joitakin menettelyjä, joilla rekisteröidään liiketoimintaan tehtyjä muutoksia, ja notaarit ja lakimiehet saattavat haluta käyttää todentamiskeinoja, esimerkiksi videokonferenssia tai muita sähköisiä keinoja, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen audiovisuaalisen yhteyden. Notaarien tai lakimiesten käyttö ei kuitenkaan saisi estää kyseisten muutosten rekisteröintiä koskevien menettelyjen hoitamista kokonaan sähköisesti.
- (27) Joissakin tapauksissa käyttäjiä saatetaan vaatia toimittamaan materiaalia sellaisten tosiseikkojen todistamiseksi, joita ei voida näyttää toteen sähköisesti. Tällaista todistusmateriaalia voivat olla esimerkiksi lääkärintodistukset, todistus elossaolosta tai todistus moottoriautojen liikennekelpoisuudesta tai niiden valmistenumeroista. Tämän ei pitäisi muodostaa poikkeusta periaatteesta, jonka mukaan menettely olisi tarjottava täysin sähköisesti, edellyttäen että tällainen todistusmateriaali voidaan toimittaa sähköisesti. Muissa tapauksissa voi edelleen olla tarpeen, että menettelyn käyttäjä asioi henkilökohtaisesti toimivaltaisen viranomaisen luona osana sähköistä menettelyä. Kaikki muut kuin unionin oikeudesta johtuvat poikkeukset olisi rajattava tilanteisiin, joissa ne ovat perusteltuja yleiseen etuun liittyvästä pakottavasta syystä yleisen turvallisuuden, kansanterveyden tai petostenttorjunnan aloilla. Avoimuuden varmistamiseksi jäsenvaltioiden olisi toimitettava komissiolle ja muille jäsenvaltioille tieto tällaisista poikkeuksista sekä syistä ja olosuhteista, joiden johdosta kyseisiä poikkeuksia voidaan soveltaa. Jäsenvaltioita ei pitäisi vaatia toimittamaan tietoja kaikista yksittäisistä tapauksista, joissa poikkeuksellisesti on edellytetty fyysistä läsnäoloa, vaan niiden olisi pikemminkin ilmoitettava kansalliset säännökset, joilla kyseisiä tapauksia säännellään. Palveluväylän koordinoitiryhmässä olisi keskusteltava säännöllisesti kansallisen tason hyvistä toimintatavoista ja digitalisoinnin jatkamisen tässä yhteydessä mahdollistavasta teknisestä kehityksestä.

- (28) Rajatylittävissä tilanteissa menettely osoitteenmuutoksen rekisteröimiseksi voi muodostua kahdesta erillisestä menettelystä, joista toinen koskee vanhan osoitteen rekisteristä poistamispyyntöä alkuperäjäsenvaltiossa ja toinen rekisteröintipyyntöä uuteen osoitteeseen kohdejäsenvaltiossa. Molempien menettelyjen olisi kuuluttava tämän asetuksen soveltamisalaa.
- (29) Koska ammattipätevyiden tunnustamiseen liittyvien edellytysten, menettelyjen ja muodollisuuksien digitalisointi kuuluu jo direktiivin 2005/36/EY soveltamisalaa, tämän asetuksen soveltamisalaa olisi kuuluttava ainoastaan tutkintojen, todistusten tai opintojen suorittamisen osoittavien muiden asiakirjojen akateemista tunnustamista koskevaan pyyntöön liittyvän menettelyn digitalisointi sellaisen henkilön osalta, joka haluaa aloittaa opinnot tai jatkaa opintoja tai käyttää akateemista titteliä, ja ammattipätevyiden tunnustamiseen liittyvät muodollisuudet olisi jätettävä sen ulkopuolelle.
- (30) Tällä asetuksella ei pidä vaikuttaa sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamista koskeviin sääntöihin, jotka on vahvistettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksissa (EY) N:o 883/2004<sup>(1)</sup> ja (EY) N:o 987/2009<sup>(2)</sup>, joissa määritellään vakuutettujen ja sosiaaliturvalaitosten oikeudet ja velvollisuudet sekä sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisen alalla sovellettavat menettelyt.
- (31) Unionin ja kansallisella tasolla on otettu käyttöön useita verkostoja ja palveluja avustamaan kansalaisia ja yrityksiä niiden rajatylittävissä toiminnassa. On tärkeää, että nämä palvelut, mukaan luettuina unionin tasolla käyttöön otetut neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelut, kuten Euroopan kuluttajakeskukset, Sinun Eurooppasi -neuvonta, SOLVIT-verkosto, teollis- ja tekijänoikeuksien neuvontapalvelu, Europe Direct -tiedotuspisteet ja Yritys-Eurooppa-verkosto, muodostavat osan palveluväylää, jotta varmistetaan, että kaikki potentiaaliset käyttäjät löytävät nämä palvelut. Liitteessä III luetellut palvelut on perustettu sitovilla unionin säädöksillä, kun taas muut palvelut toimivat vapaaehtoisuuden pohjalta. Sitovilla unionin säädöksillä perustetuissa palveluissa olisi noudatettava tässä asetuksessa säädettyjä laatuvaatimuksia. Vapaaehtoisuuden pohjalta toimivissa palveluissa olisi noudatettava kyseisiä laatuvaatimuksia, jos tarkoituksena on asettaa nämä palvelut saataville palveluväylän kautta. Tällä asetuksella ei ole tarkoitus muuttaa näiden palvelujen soveltamisalaa eikä luonnetta, niiden hallintojärjestelyjä, voimassa olevia määräaikoja eikä niiden toiminnan perustana olevaa vapaaehtoista, sopimusperusteista tai muuta perustaa. Esimerkiksi jos niiden tarjoama neuvonta on epävirallista, kyseistä neuvontaa ei pidä tällä asetuksella muuttaa luonteeltaan sitovaksi oikeudelliseksi neuvonnaksi.
- (32) Lisäksi jäsenvaltioiden ja komission olisi voitava lisätä palveluväylään tässä asetuksessa säädettyjen edellytysten muita kansallisia neuvonta- tai ongelmanratkaisupalveluja, joita tarjoavat toimivaltaiset viranomaiset tai yksityiset tai osittain yksityiset tahot taikka julkisyhteisöt, kuten kauppakamarit tai kansalaisjärjestöjen kansalaisten neuvontapalvelut. Toimivaltaisten viranomaisten olisi lähtökohtaisesti oltava vastuussa kansalaisten ja yritysten neuvonnasta, kun kyseessä ovat sovellettavia sääntöjä ja menettelyjä koskevat kysymykset, joihin sähköiset palvelut eivät voi täysin vastata. Jos kuitenkin kyseessä on erittäin erikoistunut ala ja jos yksityisten tai osittain yksityisten tahojen tarjoama palvelu vastaa käyttäjien tarpeeseen, jäsenvaltiot voivat ehdottaa komissiolle, että se sisällyttää tällaiset palvelut palveluväylään, kunhan nämä palvelut täyttävät kaikki tässä asetuksessa säädetty edellytykset eivätkä ole päällekkäisiä siihen jo sisältyvien neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelujen kanssa.
- (33) Jotta käyttäjät pystyisivät helpommin löytämään asianmukaisen palvelun, tässä asetuksessa olisi säädettävä neuvontapalveluhausta, joka ohjaa käyttäjät automaattisesti oikeaan palveluun.
- (34) Palveluväylän onnistumisen kannalta on olennaista noudattaa laatuvaatimusten vähimmäisluetteloa, jotta voidaan varmistaa, että tietojen tai palvelujen tarjoaminen on luotettavaa, koska muutoin koko palveluväylän uskottavuus vaarantuisi vakavasti. Laatuvaatimusten noudattamisen ensisijaisena tavoitteena on varmistaa, että tiedot tai palvelu esitetään selkeästi ja käyttäjäystävällisesti. Jäsenvaltioiden vastuulla on määrittää, kuinka tiedot esitetään käyttäjäpolun eri vaiheissa, jotta tämä tavoite saavutettaisiin. Vaikka käyttäjille kannattaa esimerkiksi ilmoittaa ennen menettelyn käynnistämistä yleensä käytettävissä olevista muutoksenhakukeinoista, jos menettelyn tulos on negatiivinen, on huomattavasti käyttäjäystävällisempää toimittaa tällaisessa tapauksessa yksityiskohtaiset tiedot mahdollisista jatkotoimista menettelyn päättyessä.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 883/2004, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2004, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta (EUVL L 166, 30.4.2004, s. 1).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) No 987/2009, annettu 16 päivänä syyskuuta 2009, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annetun asetuksen (EY) N:o 883/2004 täytäntöönpanomenettelystä (EUVL L 284, 30.10.2009, s. 1).

- (35) Tietojen saatavuutta rajatylittävien käyttäjien kannalta voidaan parantaa merkittävästi, jos kyseiset tiedot asetetaan saataville sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät. Tämän kielen olisi useimmissa tapauksissa oltava se vieras kieli, jota opiskellaan unionissa eniten, mutta joissain erityistapauksissa, erityisesti kun jäsenvaltion rajan läheisyydessä sijaitsevat pienet kunnat tarjoavat tietoa paikallisella tasolla, sopivin kieli saattaa olla se kieli, jota rajatylittävät käyttäjät käyttävät ensimmäisenä kielenä naapurijäsenvaltiossa. Kyseisen jäsenvaltion viralliselta kieleltä tai virallisilta kieliltä tälle unionin muulle viralliselle kielelle tehdyn käännöksen olisi sisällöllisesti vastattava tarkasti alkuperäisellä kielellä tai alkuperäisillä kielillä tarjottuja tietoja. Käännös voidaan rajoittaa koskemaan ainoastaan tietoja, joita käyttäjät tarvitsevat ymmärtääkseen tilanteeseensa sovellettavat perussäännöt ja -vaatimukset. Jäsenvaltioita olisi kannustettava kääntämään mahdollisimman paljon tietoja sellaiselle unionin viralliselle kielelle, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät, mutta tämän asetuksen perusteella käännettävien tietojen määrä riippuu tähän tarkoitukseen erityisesti unionin talousarviossa saatavilla olevista määrärahoista. Komission olisi luotava asianmukaiset järjestelyt sen varmistamiseksi, että käännökset toimitetaan tehokkaasti jäsenvaltioille niiden pyynnöstä. Palveluväylän koordinoitiryhmän olisi keskusteltava ja annettava ohjeita unionin virallisesta kielestä tai virallisista kielistä, jolle tai joille kyseiset tiedot olisi käännettävä.
- (36) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102<sup>(1)</sup> mukaisesti jäsenvaltioiden edellytetään varmistavan, että niiden julkisyhteisöjen verkkosivustot täyttävät saavutettavuuden periaatteet, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus, ja että ne ovat kyseisessä direktiivissä säädettyjen vaatimusten mukaiset. Komission ja jäsenvaltioiden olisi varmistettava vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen ja erityisesti sen 9 ja 21 artiklan noudattaminen, ja jotta voidaan parantaa kehitysvammaisten henkilöiden pääsyä tietoihin, olisi tarjottava mahdollisimman paljon selkokielisiä vaihtoehtoja suhteellisuusperiaatteen mukaisesti. Jäsenvaltiot ovat ratifioineet ja unioni on tehnyt<sup>(2)</sup> kyseisen yleissopimuksen, ja näin ne ovat sitoutuneet toteuttamaan asianmukaisia toimia, joilla varmistetaan, että vammaisilla henkilöillä on muiden kanssa yhdenvertainen pääsy uusiin tieto- ja viestintätekniikoihin ja -järjestelmiin, myös internetiin, helpottamalla kehitysvammaisten henkilöiden pääsyä tietoihin, siten että tarjotaan mahdollisimman paljon ja oikeasuhteisesti selkokielisiä vaihtoehtoja.
- (37) Vaikka direktiiviä (EU) 2016/2102 ei sovelleta unionin toimielinten, elinten, laitosten ja virastojen verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin, komission olisi varmistettava, että yhteinen käyttöliittymä ja sen vastuulla olevat verkkosivut, jotka on tarkoitus sisällyttää palveluväylään, ovat vammaisille henkilöille esteettömiä eli että ne ovat havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja. Havaittavuus tarkoittaa, että tiedot ja yhteisen käyttöliittymän osat on esitettävä käyttäjille tavoilla, jotka he voivat havaita; hallittavuus tarkoittaa, että yhteisen käyttöliittymän osien ja navigoinnin on oltava hallittavia; ymmärrettävyys tarkoittaa, että tietojen ja yhteisen käyttöliittymän toiminnan on oltava käsitettäviä; ja toimintavarmuus tarkoittaa, että sisällön on oltava riittävän toimintavarma, jotta hyvin erilaiset asiakassovellukset, mukaan lukien avustavat teknologiat, voivat tulkita sitä luotettavasti. Komissiota kannustetaan noudattamaan asiaankuuluvia yhdenmukaistettuja standardeja käsitteiden havaittava, hallittava, ymmärrettävä ja toimintavarma osalta.
- (38) Sähköisten menettelyjen osana tai neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelujen tarjoamista varten edellytettävien maksujen suorittamisen helpottamiseksi rajatylittävien käyttäjien olisi voitava käyttää Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 260/2012<sup>(3)</sup> säädettyjä tilisiirtoja tai suoraveloituksia tai muita yleisesti käytettyjä rajatylittäviä maksutapoja, pankki- tai luottokortit mukaan luettuina.
- (39) Käyttäjille on aiheellista ilmoittaa menettelyn arvioitu kesto. Siten käyttäjille olisi ilmoitettava sovellettavista määräajoista tai hiljaista hyväksyntää tai viranomaisen toimimattomuutta koskevista järjestelyistä tai, jos niitä ei voida soveltaa, vähintään keskimääräinen, arvioitu tai suuntaa antava aika, jonka kyseessä oleva menettely yleensä kestää. Tällaisten arvioiden tarkoituksena on ainoastaan auttaa käyttäjiä suunnittelemaan toimintojaan tai mahdollisia myöhempiä hallinnollisia toimia eikä niillä pitäisi olla oikeusvaikutuksia.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (EUVL L 327, 2.12.2016, s. 1).

<sup>(2)</sup> Neuvoston päätös 2010/48/EY, tehty 26 päivänä marraskuuta 2009, vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimuksen tekemisestä Euroopan yhteisön puolesta (EUVL L 23, 27.1.2010, s. 35).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 260/2012, annettu 14 päivänä maaliskuuta 2012, euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia koskevista teknisistä ja liiketoimintaa koskevista vaatimuksista sekä asetuksen (EY) N:o 924/2009 muuttamisesta (EUVL L 94, 30.3.2012, s. 22).



- (40) Tässä asetuksessa olisi myös mahdollistettava käyttäjien sähköisessä muodossa toimittaman todistusmateriaalin todentaminen, jos kyseinen todistusmateriaali toimitetaan ilman myöntävän toimivaltaisen viranomaisen sähköistä leimaa tai sertifiointia tai jos tällä asetuksella perustettava teknistä välinettä tai muuta järjestelmää, joka mahdollistaa todistusmateriaalin suoran vaihdon tai todentamisen eri jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten välillä, ei ole käytettävissä. Asetuksessa olisi säädettävä tällaisia tapauksia varten jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten välisestä toimivasta hallinnollisen yhteistyön mekanismista, joka perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) N:o 1024/2012<sup>(1)</sup> perustettuun sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmään, jäljempänä ”IMI”. Tällaisissa tapauksissa toimivaltaisen viranomaisen päätöksen IMI-järjestelmän käyttämisestä olisi perustuttava vapaaehtoisuuteen, mutta heti, kun tämä viranomainen on toimittanut tieto- tai yhteistyöpyynnön IMI-järjestelmän kautta, pyynnön vastaanottaneella toimivaltaisella viranomaisella olisi oltava velvollisuus tehdä yhteistyötä ja vastata. Pyyntö voidaan lähettää IMI-järjestelmän kautta joko todistusmateriaalin antaville toimivaltaisille viranomaisille tai jäsenvaltioiden omien hallinnollisten sääntöjensä mukaisesti osoittamalle keskusviranomaiselle. Tarpeettoman päällekkäisyyden välttämiseksi ja koska Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/1191<sup>(2)</sup> kattaa osan todistusmateriaalista, joka on merkityksellistä tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvien menettelyjen kannalta, asetuksessa (EU) 2016/1191 säädetyjä IMI-järjestelmää koskevia yhteistyöjärjestelyjä voidaan käyttää myös tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvien menettelyjen edellyttämän muun todistusmateriaalin hankkimiseksi. Jotta unionin elimet, laitokset tai virastot voisivat olla IMI-järjestelmän toimijoita, asetusta (EU) N:o 1024/2012 olisi muutettava.
- (41) Toimivaltaisten viranomaisten tarjoamat sähköiset palvelut ovat ratkaisevan tärkeitä, jotta voidaan parantaa kansalaisille ja yrityksille tarjottavien palvelujen laatua ja turvallisuutta. Jäsenvaltioiden julkishallinnossa pyritään yhä enemmän käyttämään tietoja uudelleen eikä edellytetä, että kansalaiset ja yritykset toimittavat samat tiedot useaan kertaan. Tietojen uudelleen käyttämisestä olisi helpotettava rajatylittävien käyttäjien osalta ylimääräisen rasitteen vähentämiseksi.
- (42) Jotta voidaan mahdollistaa todistusmateriaalin ja tietojen laillinen rajatylittävä vaihto soveltamalla unionin laajuisesti yhden kerran periaatetta, tätä asetusta ja yhden kerran periaatetta olisi sovellettava kaikkien sovellettavien tietosuoja koskevien sääntöjen mukaisesti, joita ovat muun muassa tietojen minimoinnin, paikkansapitävyyden, säilytyksen rajoittamisen, eheyden sekä luottamuksellisuuden, tarpeellisuuden, oikeasuhteisuuden ja käyttötarkoituksen rajaamisen periaatteet. Sen täytäntöönpanossa olisi myös noudatettava täysimääräisesti sisäänrakennetun turvallisuuden (security by design) ja sisäänrakennetun yksityisyyden (privacy by design) periaatteita ja kunnioitettava yksilön perusoikeuksia, myös oikeudenmukaisuuteen ja avoimuuteen liittyviä perusoikeuksia.
- (43) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että menettelyjen käyttäjille toimitetaan selkeää tietoa siitä, miten heihin liittyviä henkilötietoja käsitellään, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2016/679<sup>(3)</sup> 13 ja 14 artiklan ja asetuksen (EU) 2018/1725<sup>(4)</sup> 15 ja 16 artiklan mukaisesti.
- (44) Sähköisten menettelyjen käytön helpottamiseksi tässä asetuksessa olisi säädettävä yhden kerran periaatteen mukaisesti perustasta täysin toimivan, turvallisen ja varman teknisen järjestelmän luomiseksi ja käyttämiseksi automaattista rajatylittävää todistusmateriaalin vaihtoa varten menettelyyn osallistuvien toimijoiden välillä, kun kansalaiset ja yritykset tätä nimenomaisesti pyytävät. Jos todistusmateriaalin vaihtoon sisältyy henkilötietoja, pyyntö olisi katsottava nimenomaiseksi, jos se sisältää henkilön vapaaehtoisen, yksilöidyn, tietoisien ja yksiselitteisen tahdonilmaisun kyseisten henkilötietojen vaihdosta joko suostumusta ilmaisevan lausuman tai selkeästi suostumusta ilmaisevan toimen muodossa. Jos käyttäjä ei ole henkilö, jota tiedot koskevat, sähköinen menettely ei saisi vaikuttaa hänen asetuksessa (EU) 2016/679 säädetyihin oikeuksiinsa. Yhden kerran periaatteen rajatylittävän soveltamisen olisi johdettava siihen, että kansalaisten ja yritysten tarvitsee toimittaa samat tiedot viranomaisille vain kerran ja siihen, että näitä tietoja voidaan myös käyttää käyttäjän pyynnöstä rajatylittäviä käyttäjiä koskevien rajatylittävien sähköisten menettelyjen hoitamiseksi. Myöntävän toimivaltaisen viranomaisen velvollisuutta käyttää teknistä järjestelmää eri jäsenvaltioiden välistä automaattista todistusmateriaalin vaihtoa varten olisi sovellettava ainoastaan, jos toimivaltaiset viranomaiset antavat laillisesti omassa jäsenvaltiossaan todistusmateriaalin sähköisessä muodossa, joka mahdollistaa tällaisen automaattisen vaihdon.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1024/2012, annettu 25 päivänä lokakuuta 2012, hallinnollisesta yhteistyöstä sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmässä ja komission päätöksen 2008/49/EY kumoamisesta (IMI-asetus) (EUVL L 316, 14.11.2012, s. 1).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/1191, annettu 6 päivänä heinäkuuta 2016, kansalaisten vapaan liikkuvuuden edistämiseksi yksinkertaistamalla tiettyjen yleisten asiakirjojen esittämistä Euroopan unionissa koskevia vaatimuksia sekä asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta (EUVL L 200, 26.7.2016, s. 1).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1).

<sup>(4)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1725, annettu 23 päivänä lokakuuta 2018, luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EY kumoamisesta (ks. tämän virallisen lehden s. 39).

- (45) Rajatylittävällä todistusmateriaalin vaihdolla olisi oltava asianmukainen oikeusperusta, kuten direktiivit 2005/36/EY, 2006/123/EY, 2014/24/EU tai 2014/25/EU tai liitteessä II lueteltujen menettelyjen osalta muu sovellettava unionin oikeus tai kansallinen lainsäädäntö.
- (46) On asianmukaista, että tässä asetuksessa säädetään yleisenä sääntönä, että rajatylittävä automaattinen todistusmateriaalin vaihto toteutetaan käyttäjän nimenomaisesta pyynnöstä. Tätä vaatimusta ei kuitenkaan pitäisi soveltaa, jos asiaankuuluvassa unionin oikeudessa tai kansallisessa lainsäädännössä sallitaan automaattinen rajatylittävä tietojenvaihto ilman käyttäjän nimenomaista pyyntöä.
- (47) Tällä asetuksella perustetun teknisen järjestelmän käytön olisi oltava jatkossakin vapaaehtoista ja käyttäjän olisi jatkossakin voitava toimittaa todistusmateriaali muuten kuin tätä teknistä järjestelmää käyttäen. Käyttäjällä olisi oltava mahdollisuus tarkastella todistusmateriaalia etukäteen ja oikeus päättää olla vaihtamatta todistusmateriaalia tapauksissa, joissa käyttäjä vaihdettavaan todistusmateriaaliin tutustuttuaan toteaa tiedot virheellisiksi, vanhentuneiksi tai kyseisen menettelyn kannalta tarpeettomiksi. Etukäteen tarkasteltavia tietoja ei pitäisi tallentaa pidempään kuin on teknisesti välttämätöntä.
- (48) Suojatun teknisen järjestelmän, joka olisi perustettava tämän asetuksen mukaisen todistusmateriaalin vaihdon mahdollistamiseksi, olisi myös annettava pyytävälle toimivaltaiselle viranomaiselle varmuus siitä, että todistusmateriaalin on toimittanut oikea myöntävä viranomainen. Ennen kuin toimivaltainen viranomainen hyväksyy käyttäjän menettelyn yhteydessä toimittamat tiedot, sen olisi voitava todentaa tiedot epäselvissä tapauksissa ja todeta, että ne ovat paikkansapitäviä.
- (49) On olemassa monia perusvalmiuksia tarjoavia rakenneosia, joita voidaan käyttää teknisen järjestelmän luomiseen, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) N:o 1316/2013<sup>(1)</sup> perustettu Verkkojen Eurooppa-väline sekä sähköisen jakelun ja sähköisen tunnistuksen rakenneosat, jotka muodostavat osan kyseistä välinettä. Nämä rakenneosat koostuvat teknisistä eritelmistä, malliohjelmistoista ja tukipalveluista, ja niiden tarkoituksena on varmistaa eri jäsenvaltioiden nykyisten tieto- ja viestintätekniikoiden yhteentoimivuus, jotta kansalaiset, yritykset ja viranomaiset voivat hyötyä saumattomasti toimivista digitaalisista julkisista palveluista riippumatta olinpaikastaan unionissa.
- (50) Tällä asetuksella perustettavan teknisen järjestelmän olisi oltava käytettävissä muiden sellaisten järjestelmien lisäksi, jotka tarjoavat mekanismin viranomaisten väliselle yhteistyölle, kuten IMI, eikä se saisi vaikuttaa muihin järjestelmiin, mukaan luettuna asetuksessa (EY) N:o 987/2009 säädetty järjestelmä, direktiivissä 2014/24/EU säädetty yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja, asetuksessa (EY) N:o 987/2009 säädetty sosiaaliturvatietojen sähköinen vaihtojärjestelmä, direktiivissä 2005/36/EY säädetty eurooppalainen ammattikortti, kansallisten rekisterien yhteenliittäminen ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (EU) 2017/1132<sup>(2)</sup> säädetty keskus-, kauppa- ja yhtiörekisterien yhteenliittäminen sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2015/848<sup>(3)</sup> säädetty maksukyvyttömyysrekisterien yhteenliittäminen.
- (51) Jotta voidaan varmistaa yhdenmukaiset edellytykset todistusmateriaalin automaattisen vaihdon mahdollistavan teknisen järjestelmän täytäntöönpanolle, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa säätää erityisesti tekniset ja toiminnalliset eritelmit järjestelmälle, jolla käsitellään käyttäjän pyyntöä todistusmateriaalin vaihtamiseksi ja tällaisen todistusmateriaalin siirtämistä, sekä säätää säännöistä, jotka ovat tarpeen tietojen siirron eheyden ja luottamuksellisuuden varmistamiseksi. Tätä valtaa olisi käytettävä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 182/2011<sup>(4)</sup> mukaisesti.
- (52) Jotta voidaan varmistaa, että tekniseen järjestelmään liittyy korkea turvallisuustaso yhden kerran periaatteen rajatylittävissä soveltamisessa, komission olisi tällaisen teknisen järjestelmän eritelmiä koskevia täytäntöönpanosäädöksiä antaessaan otettava asianmukaisesti huomioon eurooppalaisten ja kansainvälisten standardointijärjestöjen ja -elinten standardit ja tekniset eritelmit, erityisesti Euroopan standardointikomitean (CEN), eurooppalaisen telealan

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1316/2013, annettu 11 päivänä joulukuuta 2013, Verkkojen Eurooppa-välineen perustamisesta sekä asetuksen (EU) N:o 913/2010 muuttamisesta ja asetusten (EY) N:o 680/2007 ja (EY) N:o 67/2010 kumoamisesta (EUVL L 348, 20.12.2013, s. 129).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2017/1132, annettu 14 päivänä kesäkuuta 2017, tietyistä yhtiöoikeuden osa-alueista (EUVL L 169, 30.6.2017, s. 46).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/848, annettu 20 päivänä toukokuuta 2015, maksukyvyttömyysmenettelyistä (EUVL L 141, 5.6.2015, s. 19).

<sup>(4)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 182/2011, annettu 16 päivänä helmikuuta 2011, yleisistä säännöistä ja periaatteista, joiden mukaisesti jäsenvaltiot valvovat komission täytäntöönpanovallan käyttöä (EUVL L 55, 28.2.2011, s. 13).

standardisointijärjestön (ETSI), Kansainvälisen standardisointijärjestön (ISO) ja Kansainvälisen televiestintäliiton (ITU) standardit ja tekniset eritelmät, sekä asetuksen (EU) 2016/679 32 artiklassa ja asetuksen (EU) 2018/1725 22 artiklassa tarkoitetut turvallisuusstandardit.

- (53) Komission olisi pyydyttävä neuvoa tarvittaessa Euroopan tietosuojavaltuutetulta, jotta voidaan varmistaa teknisen järjestelmän niiden osien kehittäminen, saatavuus, ylläpito, valvonta, seuranta ja turvallisuudenhallinta, joista komissio vastaa.
- (54) Toimivaltaisten viranomaisten ja komission olisi varmistettava, että niiden vastuulla olevat tiedot, menettelyt ja palvelut ovat laatuvaatimusten mukaisia. Tämän asetuksen nojalla nimitettyjen kansallisten koordinaattoreiden ja komission olisi säännöllisin väliajoin valvottava laatu- ja turvallisuusvaatimusten noudattamista kansallisella ja unionin tasolla ja puututtava esiin tuleviin ongelmiin. Lisäksi kansallisten koordinaattorien olisi avustettava komissiota todistusmateriaalin rajatylittävän vaihdon mahdollistavan teknisen järjestelmän toiminnan valvonnassa. Tällä asetuksella olisi annettava komissiolle erilaisia keinoja puuttua palveluväylän kautta tarjottavien palvelujen laadun heikkenemiseen riippuen heikkenemisen vakavuudesta ja jatkuvuudesta; tähän sisältyy myös palveluväylän koordinoitiryhmän ottaminen tarvittaessa mukaan toimiin. Tämä ei saisi vaikuttaa komission yleiseen vastuuseen, joka koskee tämän asetuksen noudattamisen valvontaa.
- (55) Tässä asetuksessa olisi täsmennettävä palveluväylän toimintaa tukevien teknisten välineiden, etenkin yhteisen käyttöliittymän, linkkirekisterin ja yhteisen neuvontapalveluhaun, keskeiset toiminnot. Yhteisellä käyttöliittymällä olisi varmistettava, että käyttäjät löytävät helposti tiedot, menettelyt sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut kansallisilta ja unionin tason verkkosivustoilta. Jäsenvaltioiden ja komission olisi pyrittävä tarjoamaan linkkejä yhteen palveluväylän edellyttämien tietojen lähteeseen, jotta vältetään aiheuttamasta käyttäjien keskuudessa sekaannusta sillä, että samoja tietoja annetaan eri lähteistä taikka kokonaan tai osittain päällekkäisistä lähteistä. Tällä ei pitäisi sulkea pois mahdollisuutta liittää linkkejä samoihin toimivaltaisten paikallis- tai alueviranomaisten tarjoamiin tietoihin, jotka koskevat eri maantieteellisiä alueita. Sillä ei olisi myöskään estettävä tiettyä tietojen päällekkäisyyttä, jos sitä ei voida välttää tai se on toivottavaa, esimerkiksi tapauksissa, joissa jotkin unioniin liittyvät oikeudet, velvollisuudet ja säännöt toistetaan tai kuvataan kansallisilla verkkosivuilla helpokäyttöisyyden parantamiseksi. Jotta yhteisessä käyttöliittymässä käytettävien linkkien päivittäminen edellyttäisi mahdollisimman vähän ihmisen osallistumista, olisi luotava suora yhteys jäsenvaltioiden asianomaisten teknisten järjestelmien ja linkkirekisterin välille, jos se on teknisesti mahdollista. Yhteiset tieto- ja viestintätekniset tukivälineet voisivat käyttää keskeisten julkisten palvelujen sanastoa (Core Public Services Vocabulary, CPSV), jotta helpotetaan yhteentoimivuutta kansallisten palveluluetteloiden ja semantiikan kanssa. Jäsenvaltioita olisi kannustettava käyttämään keskeisten julkisten palvelujen sanastoa, mutta ne voivat päättää käyttää kansallisia ratkaisuja. Linkkirekisterin tiedot olisi asetettava julkisesti saataville avoimessa, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, esimerkiksi sovellusliittymien (API) avulla, jotta niitä voidaan käyttää uudelleen.
- (56) Yhteisen käyttöliittymän hakuvälineen olisi johdettava käyttäjät heidän tarvitsemiinsa tietoihin riippumatta siitä, missä tieto on unionin tai kansallisen tason verkkosivuilla. Lisäksi vaihtoehtoisena tapana ohjata käyttäjiä hyödylliseen tietoon se auttaa jatkossakin luomaan linkkejä nykyisten ja täydentävien verkkosivustojen tai verkkosivujen välille järjeistämällä ja ryhmittelemällä niitä yhteen mahdollisimman paljon sekä luomaan linkkejä sellaisten unionin ja kansallisen tason verkkosivujen ja verkkosivustojen välille, joilta on pääsy sähköisiin palveluihin ja tietoihin.
- (57) Tässä asetuksessa olisi eriteltävä myös yhteisen käyttöliittymän laatuvaatimukset. Komission olisi varmistettava, että yhteinen käyttöliittymä on kyseisten vaatimusten mukainen, ja erityisesti käyttöliittymän olisi oltava käytettävissä ja saatavilla sähköisesti erilaisten kanavien kautta sekä helppo käyttää.
- (58) Jotta varmistetaan palveluväylää tukevien teknisten ratkaisujen yhdenmukaiset täytäntöönpanoedellytykset, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa tarvittaessa säätää sovellettavista vaatimuksista ja yhteentoimivuuden edellytyksistä, jotta helpotetaan tietojen löytämistä säännöistä ja velvollisuuksista, menettelyistä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, jotka kuuluvat jäsenvaltioiden ja komission vastuulle. Tätä valtaa olisi käytettävä asetuksen (EU) N:o 182/2011 mukaisesti.
- (59) Tällä asetuksella olisi myös jaettava selvästi palveluväylää tukevien tieto- ja viestintäteknisten sovellusten kehittämiseen, saatavuuteen, ylläpitoon ja turvallisuuteen liittyvät vastuualueet komission ja jäsenvaltioiden välillä. Komission ja jäsenvaltioiden ylläpitotehtäviin kuuluu, että ne valvovat säännöllisesti näiden tieto- ja viestintäteknisten sovellusten asianmukaista toimintaa.

- (60) Jotta palveluväylään sisällytettävien eri alojen tiedoista, menettelyistä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista saadaan mahdollisimman suuri hyöty, olisi parannettava merkittävästi kohdeyleisön tietoisuutta niiden olemassaolosta ja toiminnasta. Kun käyttäjien tarvitsemat tiedot, menettelyt sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut sisällytetään palveluväylään, niiden löytämisen pitäisi olla huomattavasti helpompaa, vaikka käyttäjät eivät ennalta tuntisikaan niitä. Lisäksi tarvitaan koordinoituja toimia tunnettuuden edistämiseksi, jotta varmistetaan, että unionin kansalaiset ja yritykset saavat tietoa palveluväylän olemassaolosta ja sen tarjoamista hyödyistä. Tällaisiin tunnettuuden edistämistä koskeviin toimiin olisi kuuluttava hakukoneoptimointi ja muita sähköisiä tiedotustoimia, sillä nämä ovat kustannustehokkaimpia ja niiden avulla pystytään tavoittamaan kaikkein laajin kohdeyleisö. Vaikuttavuuden maksimoimiseksi palveluväylän koordinoitiryhmän olisi koordinoitava tunnettuuden edistämistä koskevia toimia ja jäsenvaltioiden olisi mukautettava tunnettuuden edistämistä koskevia toimiaan niin, että palveluväylään viitataan kaikissa asiaan liittyvissä yhteyksissä yhteisellä nimityksellä. Palveluväylän markkinointinimi voidaan myös nivoa kansallisiin aloitteisiin.
- (61) Kaikkia unionin toimielimiä, elimiä ja virastoja olisi kannustettava edistämään palveluväylän tunnettuutta lisäämällä kaikkiin oman vastuualansa verkkosivuihin palveluväylän logo ja linkkejä palveluväylään.
- (62) Nimen, jolla palveluväylä on tarkoitus tehdä tunnetuksi yleisön keskuudessa, olisi oltava ”Your Europe”. Yhteisen käyttöliittymän olisi oltava näkyvä ja helposti löydettävissä erityisesti asiaan liittyvillä kansallisilla ja unionin verkkosivuilla. Palveluväylän logon olisi oltava näkyvillä asianomaisilla unionin ja kansallisilla verkkosivustoilla.
- (63) Jotta saataisiin riittävästi tietoa palveluväylän toimivuuden mittaamista ja parantamista varten, tässä asetuksessa olisi edellytettävä, että toimivaltaiset viranomaiset ja komissio keräävät ja analysoivat palveluväylän kautta tarjottavien eri alojen tietojen, menettelyjen ja palvelujen käyttöön liittyvät tiedot. Keräämällä käyttäjiä koskevia tilastoja, kuten tietoa käyntimääristä tietyillä verkkosivuilla, käyttäjämääristä tietyssä jäsenvaltiossa verrattuna muista jäsenvaltioista tuleviin käyttäjiin, käytetyistä hakusanoista, verkkosivuista, joilla käydään eniten, linkittävistä verkkosivuista tai neuvontapyyntöjen määrästä, alkuperästä ja aiheesta, olisi parannettava palveluväylän toimintaa auttamalla yleisön määrittämisessä, tunnettuuden edistämistä koskevien toimien kehittämisessä ja tarjottujen palvelujen laadun parantamisessa. Tällaisten tietojen keräämisessä olisi otettava huomioon komission suorittama vuotuinen sähköisiä viranomaispalveluja koskeva vertailu, jotta vältetään päällekkäisyyttä.
- (64) Jotta voidaan varmistaa tämän asetuksen yhdenmukainen täytäntöönpano, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa säätää käyttäjätilastojen keräämis- ja vaihtomenetelmiä koskevista yhdenmukaisista säännöistä. Tätä valtaa olisi käytettävä asetuksen (EU) N:o 182/2011 mukaisesti.
- (65) Palveluväylän laatu perustuu palveluväylällä tarjottujen unionin ja kansallisten palvelujen laatuun. Tämän vuoksi palveluväylän kautta saatavien tietojen, menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen laatua olisi valvottava säännöllisesti myös käyttäjäpalautevälineellä, joka pyytää käyttäjiä arvioimaan käyttämiensä tietojen, menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen kattavuutta ja laatua ja antamaan niistä palautetta. Palaute olisi kerättävä yhteisellä välineellä, jonka pitäisi olla komission, toimivaltaisten viranomaisten ja kansallisten koordinaattoreiden käytettävissä. Jotta voidaan varmistaa tämän asetuksen yhdenmukainen täytäntöönpano käyttäjäpalautevälineiden yhteisten toimintojen ja käyttäjäpalautteen keräämiseen ja jakamiseen liittyvien yksityiskohtaisten sääntöjen osalta, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa. Tätä valtaa olisi käytettävä asetuksen (EU) N:o 182/2011 mukaisesti. Komission olisi julkaistava anonymisoidussa muodossa sähköinen yhteenveto tämän asetuksen mukaisesti kerätyistä tiedoista esiin tulevista ongelmista sekä käyttäjätilastoihin ja käyttäjäpalautteeseen liittyvistä keskeisistä seikoista.
- (66) Lisäksi palveluväylään olisi sisällyttävä palauteväline, jonka avulla käyttäjien on mahdollista tuoda vapaaehtoisesti ja nimettömästi esiin sisämarkkinaoikeuksien käyttämisessä kohtaamiaan ongelmia ja vaikeuksia. Tämän välineen olisi katsottava vain täydentävän valituksenkäsitelymekanismeja, koska sillä ei voida tarjota räätälöityä vastausta käyttäjille. Saadut tiedot olisi yhdistettävä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista niiden käsittelemistä tapauksista saatuihin koottuihin tietoihin, jotta saadaan yleiskatsaus sisämarkkinoista käyttäjien kannalta ja yksilöidään ongelma-alueita mahdollisia tulevia toimia varten sisämarkkinoiden toiminnan parantamiseksi. Tämä yhteenveto olisi liitettävä olemassa oleviin raportointivälineisiin, esimerkiksi sisämarkkinoiden tulostauluun.

- (67) Tämän asetuksen ei pitäisi vaikuttaa jäsenvaltioiden oikeuteen päättää siitä, kuka huolehtii kansallisen koordinaattorin tehtävästä. Jäsenvaltioiden olisi voitava mukauttaa kansallisten koordinaattoreidensa palveluväylään liittyviä toimintoja ja vastuualueita kansallisten hallintorakenteidensa mukaisesti. Jäsenvaltioiden olisi voitava nimittää lisää kansallisia koordinaattoreita hoitamaan tämän asetuksen mukaisia tehtäviä yksin tai yhdessä muiden koordinaattoreiden kanssa, ja näillä kansallisilla koordinaattoreilla olisi tällöin vastuu hallintoalan tai maantieteellisen alueen osalta tai muiden perusteiden mukaan. Jäsenvaltioiden olisi ilmoitettava komissiolle yksi kansallinen koordinaattori, jonka ne ovat nimittäneet vastaamaan yhteydenpidosta komissioon.
- (68) Olisi perustettava kansallisista koordinaattoreista koostuva palveluväylän koordinoitiryhmä, jonka puheenjohtajana toimii komissio ja jonka tehtävänä on tämän asetuksen soveltamisen helpottaminen erityisesti vaihtamalla hyviä toimintatapoja ja tekemällä yhteistyötä, jotta tämän asetuksen mukaisesti vaaditut tiedot esitettäisiin johdonmukaisemmin. Palveluväylän koordinoitiryhmän työssä olisi otettava huomioon tavoitteet, jotka on asetettu vuotuisessa työohjelmassa, joka komission olisi toimitettava koordinoitiryhmälle käsiteltäväksi. Vuotuinen työohjelma olisi annettava suuntaviivojen tai suositusten, jotka eivät ole jäsenvaltioita sitovia, muodossa. Komissio voi Euroopan parlamentin pyynnöstä päättää pyytää parlamenttia lähettämään asiantuntijoita osallistumaan palveluväylän koordinoitiryhmän kokouksiin.
- (69) Tässä asetuksessa olisi selvennettävä, mitkä palveluväylän osat on määrä rahoittaa unionin talousarviosta ja mitkä ovat jäsenvaltioiden vastuulla. Komission olisi avustettava jäsenvaltioita määrittämään uudelleenkäytettävät tieto- ja viestintätekniset rakenneosat ja unionin eri rahastoista ja ohjelmista saatavilla oleva rahoitus, joka voi auttaa kattamaan tämän asetuksen noudattamiseksi tarvittavista kansallisista tieto- ja viestintäteknisistä mukautuksista ja tietotekniikan kehittämisestä aiheutuvat kustannukset. Tämän asetuksen täytäntöönpanoon tarvittavan talousarvion olisi oltava sovellettavan monivuotisen rahoituskehiksen mukainen.
- (70) Jäsenvaltioita kannustetaan keskinäisen koordinaation, tietojenvaihdon ja yhteistyön lisäämiseen, jotta ne voisivat parantaa strategisia ja operatiivisia sekä tutkimus- ja kehittämisvalmiuksiaan kyberturvallisuuden alalla, erityisesti Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (EU) 2016/1148<sup>(1)</sup> tarkoitetun verkko- ja tietoturvan täytäntöönpanon avulla, julkishallintojensa ja palvelujensa turvallisuuden ja häiriönsietokyvyn vahvistamiseksi. Jäsenvaltioita kannustetaan parantamaan maksujen turvallisuutta ja varmistamaan sähköisten välineiden riittävä luotettavuus käyttämällä asetuksessa (EU) N:o 910/2014 säädettyä sähköistä tunnistamista koskevaa eIDAS-kehystä ja erityisesti asianmukaisia varmuustasoja. Jäsenvaltiot voivat toteuttaa unionin lainsäädännön mukaisia toimenpiteitä kyberturvallisuuden takaamiseksi ja henkilöllisyyspetosten ja muunlaisten petosten estämiseksi.
- (71) Jos tämän asetuksen soveltamiseen liittyy henkilötietojen käsittelyä, sen olisi tapahduttava henkilötietojen suojasta annetun unionin lainsäädännön mukaisesti, etenkin asetuksen (EU) 2016/679 sekä asetuksen (EU) 2018/1725 mukaisesti. Tämän asetuksen yhteydessä olisi sovellettava myös Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä (EU) 2016/680<sup>(2)</sup>. Asetuksen (EU) 2016/679 mukaisesti jäsenvaltiot voivat pitää voimassa tai ottaa käyttöön terveystietojen käsittelyä koskevia lisäehtoja, kuten rajoituksia, ja ne voivat antaa myös yksityiskohtaisempia sääntöjä työntekijöiden henkilötietojen käsittelystä työsuhteen yhteydessä.
- (72) Tämän asetuksen olisi edistettävä ja helpotettava palveluväylän kattamien palvelujen hallintojärjestelyjen yksinkertaistamista. Tätä varten komission olisi tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa tarkasteltava nykyisiä hallintojärjestelyjä ja mukautettava niitä tarvittaessa päällekkäisyyden ja tehottomuuden välttämiseksi.
- (73) Tämän asetuksen tavoitteena on varmistaa, että käyttäjillä, jotka toimivat muissa jäsenvaltioissa, on mahdollisuus käyttää verkon kautta kattavia, luotettavia, esteettömiä ja ymmärrettäviä unionin ja kansallisen tason tietoja oikeuksista, säännöistä ja velvollisuuksista, sähköisiä menettelyjä, jotka voidaan hoitaa täysin rajatylittävästi, sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja. Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa mainittua tavoitetta, vaan se voidaan asetuksen laajuuden ja vaikutusten vuoksi saavuttaa paremmin unionin tasolla; sen vuoksi unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä asetuksessa ei ylitetä sitä, mikä on tarpeen tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/1148, annettu 6 päivänä heinäkuuta 2016, toimenpiteistä yhteisen korkeatasoisen verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuden varmistamiseksi koko unionissa (EUVL L 194, 19.7.2016, s. 1).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/680, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta toimivaltaisten viranomaisten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä rikosten ennalta estämistä, tutkimista, paljastamista tai rikoksiin liittyviä syytöitä tai rikosoikeudellisten seuraamusten täytäntöönpanoa varten sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja neuvoston puitepäättökseen 2008/977/YOS kumoamisesta (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 89).

- (74) Jotta jäsenvaltiot ja komissio voisivat kehittää ja panna täytäntöön välineet, jotka ovat tarpeen tämän asetuksen täytäntöönpanoa varten, tiettyjä sen säännöksiä olisi alettava soveltaa kaksi vuotta sen voimaantulon jälkeen. Kuntaviranomaisille olisi annettava aikaa neljä vuotta tämän asetuksen voimaantulosta panna täytäntöön vaatimus tarjota tietoja säännöistä, menettelyistä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, jotka ovat niiden vastuulla. Tämän asetuksen säännökset, jotka koskevat kokonaan sähköisesti tarjottavia menettelyjä, rajatylittävää pääsyä sähköisiin menettelyihin sekä teknistä järjestelmää automaattista rajatylittävää todistusmateriaalin vaihtoa varten yhden kerran periaatteen mukaisesti, olisi pantava täytäntöön viimeistään viiden vuoden kuluttua tämän asetuksen voimaantulosta.
- (75) Tässä asetuksessa kunnioitetaan erityisesti Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustettuja perusoikeuksia ja noudatetaan siinä tunnustettuja periaatteita, ja se olisi pantava täytäntöön näiden oikeuksien ja periaatteiden mukaisesti.
- (76) Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 45/2001 <sup>(1)</sup> 28 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja hän on antanut lausunnon 1 päivänä elokuuta 2017 <sup>(2)</sup>,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN ASETUKSEN:

#### I LUKU

#### YLEISET SÄÄNNÖKSET

##### 1 artikla

##### Kohde

1. Tässä asetuksessa vahvistetaan säännöt
  - a) yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamiselle ja toiminnalle, jotta kansalaisille ja yrityksille voidaan tarjota mahdollisuus käyttää helposti korkealaatuisia tietoja, toimivia menettelyjä sekä tehokkaita neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja, jotka koskevat sellaisiin kansalaisiin ja yrityksiin sovellettavia unionin ja kansallisen tason sääntöjä, jotka käyttävät tai haluavat käyttää unionin sisämarkkinalainsäädännöstä johtuvia, Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklan 2 kohdassa tarkoitettuja oikeuksiaan;
  - b) menettelyjen käytölle, kun kyse on rajatylittävistä käyttäjistä, ja yhden kerran periaatteen täytäntöönpanolle tämän asetuksen liitteessä II ja direktiiveissä 2005/36/EY, 2006/123/EY, 2014/24/EU ja 2014/25/EU säädettyjen menettelyjen yhteydessä;
  - c) sisämarkkinoilla esiintyviä esteitä koskevalle raportoinnille käyttäjäpalautteen ja palveluväylän kattamista palveluista saatavien tilastotietojen keruun perusteella.
2. Jos tämä asetus on ristiriidassa jonkin toisen unionin säädöksen, jolla säännellään tämän asetuksen kohteen erityisiä näkökohtia, säännösten kanssa, kyseisen toisen unionin säädöksen säännökset ovat ensisijaisia.
3. Tämä asetus ei vaikuta minkään unionin tai kansallisessa lainsäädännössä säädetyn menettelyn asiasisältöön tai tällaisen menettelyn kautta myönnettyihin oikeuksiin tämän asetuksen soveltamisalaa kuuluvilla aloilla. Tämä asetus ei myöskään vaikuta toimenpiteisiin, jotka toteutetaan unionin lainsäädännön mukaisesti kyberturvallisuuden takaamiseksi ja petosten estämiseksi.

<sup>(1)</sup> Regulation (EC) No 45/2001 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data (OJ L 8, 12.1.2001, p. 1).

<sup>(2)</sup> EUVL C 340, 11.10.2017, s. 6.

## 2 artikla

**Yhteisen digitaalisen palveluväylän perustaminen**

1. Komissio ja jäsenvaltiot perustavat yhteisen digitaalisen palveluväylän, jäljempänä ”palveluväylä”, tämän asetuksen mukaisesti. Palveluväylä muodostuu komission hallinnoimasta yhteisestä käyttöliittymästä, jäljempänä ”yhteinen käyttöliittymä”, joka integroidaan Sinun Eurooppasi -portaaliin ja josta on pääsy asianomaisille unionin ja kansallisille verkkosivuille.
2. Palveluväylän kautta saa
  - a) tietoja unionin ja kansallisen tason lainsäädännössä säädetyistä oikeuksista, velvollisuuksista ja säännöistä, joita sovelletaan käyttäjiin, jotka käyttävät tai haluavat käyttää unionin sisämarkkinalainsäädännöstä johtuvia oikeuksiaan liitteessä I luetelluilla aloilla;
  - b) tietoja unionin tai kansallisella tasolla käyttöön otetuista sähköisistä ja muista menettelyistä, myös liitteen II kattamista menettelyistä, ja linkkejä sähköisiin menettelyihin, jotta käyttäjille annetaan mahdollisuus käyttää oikeuksia ja noudattaa velvollisuuksia ja sääntöjä sisämarkkinoilla liitteessä I luetelluilla aloilla;
  - c) tietoja liitteessä III luetelluista tai 7 artiklassa tarkoitetuista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista ja linkkejä näihin palveluihin, joille kansalaiset ja yritykset voivat esittää kysymyksiä tai ongelmia, jotka liittyvät tämän kohdan a ja b alakohdassa tarkoitettuihin oikeuksiin, velvollisuuksiin, sääntöihin tai menettelyihin.
3. Yhteisen käyttöliittymän on oltava käytettävissä kaikilla unionin virallisilla kielillä.

## 3 artikla

**Määritelmät**

Tässä asetuksessa tarkoitetaan

- 1) ”käyttäjällä” unionin kansalaista, jäsenvaltiossa oleskelevaa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jonka rekisteröity kotipaikka on jossakin jäsenvaltiossa ja joka käyttää 2 artiklan 2 kohdassa tarkoitettuja tietoja, menettelyjä tai neuvonta- tai ongelmanratkaisupalveluja palveluväylän kautta;
- 2) ”rajatylittävällä käyttäjällä” käyttäjää tilanteessa, joka ei kaikilta osin rajoitu yhden jäsenvaltion alueelle;
- 3) ”menettelyllä” peräkkäisiä toimia, jotka käyttäjien on toteutettava täyttääkseen vaatimukset tai saadakseen toimivaltaiselta viranomaiselta päätöksen voidakseen käyttää 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettuja oikeuksiaan;
- 4) ”toimivaltaisella viranomaisella” jäsenvaltion kansallisen, alueellisen tai paikallisen tason viranomaista tai elintä, jolla on erityisiä vastuita, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluviin tietoihin, menettelyihin tai neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin;
- 5) ”todistusmateriaalilla” käytetystä viestintätavasta riippumatta asiakirjoja tai tietoja, mukaan luettuna teksti tai ääni- tai kuvatalenne tai audiovisuaalinen tallenne, joita toimivaltainen viranomainen edellyttää tosiseikkojen tai sen todistamiseksi, että 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitettuja menettelyllisiä vaatimuksia on noudatettu.

## II LUKU

**PALVELUVÄYLÄN PALVELUT**

## 4 artikla

**Tietojen saatavuus**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että käyttäjät saavat helposti sähköisesti käyttöönsä niiden kansallisilta verkkosivuilta
  - a) tiedot 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetuista oikeuksista, velvollisuuksista ja säännöistä, jotka johtuvat kansallisesta lainsäädännöstä;

- b) tiedot 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitetuista menettelyistä, jotka on otettu käyttöön kansallisella tasolla;
  - c) tiedot 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitetuista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, joita tarjotaan kansallisella tasolla.
2. Komissio varmistaa, että käyttäjät saavat helposti sähköisesti käyttöönsä Sinun Eurooppasi -portaalista
- a) tiedot 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetuista oikeuksista, velvollisuuksista ja säännöistä, jotka johtuvat unionin lainsäädännöstä;
  - b) tiedot 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitetuista menettelyistä, jotka on otettu käyttöön unionin tasolla;
  - c) tiedot 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitetuista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, joita tarjotaan unionin tasolla.

#### 5 artikla

#### **Muiden kuin liitteeseen I sisältyvien tietojen saatavuus**

1. Komissio ja jäsenvaltiot voivat tarjota linkkejä tietoihin, joita ei ole lueteltu liitteessä I ja joita toimivaltaiset viranomaiset, komissio tai unionin elimet, laitokset ja virastot tarjoavat, edellyttäen, että nämä tiedot kuuluvat palveluväylän soveltamisalaan sellaisena kuin se on määritelty 1 artiklan 1 kohdan a alakohdassa ja täyttävät 9 artiklassa säädetty laatuvaatimukset.
2. Linkit tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin tietoihin on tarjottava 19 artiklan 2 ja 3 kohdan mukaisesti.
3. Ennen linkkien aktivoimista komissio tarkistaa, että 1 kohdassa säädettyjä ehtoja noudatetaan, ja kuulee palveluväylän koordinoitiryhmää.

#### 6 artikla

#### **Menettelyt, jotka on tarjottava kokonaan sähköisesti**

1. Kunkin jäsenvaltion on varmistettava, että käyttäjät voivat hoitaa minkä tahansa liitteessä II luetellun menettelyn täysin sähköisesti, edellyttäen että kyseessä oleva menettely on otettu käyttöön asianomaisessa jäsenvaltiossa.
2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettuja menettelyjä pidetään täysin sähköisesti hoidettavina, jos
  - a) käyttäjien tunnistautuminen, tietojen ja todistusmateriaalin toimittaminen, allekirjoitus ja lopullinen toimittaminen voidaan kaikki tehdä sähköisesti etäältä sellaisen palvelukanavan kautta, joka antaa käyttäjille mahdollisuuden täyttää menettelyyn liittyvät vaatimukset käyttäjäystävällisesti ja jäsennellysti;
  - b) käyttäjille toimitetaan automaattinen vastaanottoilmoitus, paitsi jos menettelyn tulos toimitetaan välittömästi;
  - c) menettelyn tulos toimitetaan sähköisesti tai, jos se on tarpeen sovellettavan unionin oikeuden tai kansallisen lainsäädännön noudattamiseksi, se toimitetaan fyysisenä kappaleena; ja
  - d) käyttäjille toimitetaan sähköinen ilmoitus menettelyn loppuun saattamisesta.
3. Jos tavoitetta ei voida saavuttaa täysin sähköisesti poikkeustapauksissa, jotka ovat perusteltuja yleiseen turvallisuuteen, kansanterveyteen tai petostentorjuntaan liittyvää yleistä etua koskevista pakottavista syistä, jäsenvaltiot voivat vaatia, että käyttäjä asioi henkilökohtaisesti toimivaltaisen viranomaisen luona menettelyn jossakin vaiheessa. Tällaisissa poikkeustapauksissa jäsenvaltioiden on rajoitettava tällainen fyysinen läsnäolo siihen, mikä on ehdottoman välttämätöntä ja puolueettomasti perusteltua, ja varmistettava, että menettelyn muut vaiheet voidaan hoitaa täysin sähköisesti. Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että fyysisistä läsnäoloa koskevat vaatimukset eivät johda rajatylittävien käyttäjien syrjintään.



4. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava ja selitettävä komission ja muiden jäsenvaltioiden saatavilla olevan yhteisen rekisterin välityksellä syyt ja olosuhteet, joiden johdosta saatetaan vaatia fyysistä läsnäoloa 3 kohdassa tarkoitettuja menettelyvaiheita varten, sekä syyt ja olosuhteet, joiden johdosta on tarpeen toimittaa fyysinen kappale 2 kohdan c alakohdassa tarkoitettulla tavalla.

5. Tämä artikla ei estä jäsenvaltioita tarjoamasta käyttäjille lisäksi mahdollisuuden hoitaa 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitettuja menettelyjä muutoin kuin sähköisesti tai ottamasta suoraan yhteyttä käyttäjiin.

#### 7 artikla

### Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen käyttömahdollisuudet

1. Jäsenvaltioiden ja komission on varmistettava, että 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitettuja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluita ovat helposti käyttäjien, myös rajatylittävien käyttäjien, saatavilla sähköisesti eri kanavien kautta.

2. Jäljempänä 28 artiklassa tarkoitettuja kansallisia koordinaattoreita ja komissio voivat tarjota linkkejä toimivaltaisten viranomaisten, komission tai unionin elinten, laitosten ja virastojen tarjoamiin muihin kuin liitteessä III lueteltuihin neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin 19 artiklan 2 ja 3 kohdan mukaisesti, edellyttäen että tällaiset palvelut täyttävät 11 ja 16 artiklassa säädetyt laatuvaatimukset.

3. Kansallinen koordinaattori voi ehdottaa komissiolle, että palveluväylään sisällytetään linkkejä yksityisten tai osittain yksityisten tahojen tarjoamiin neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, jos se on tarpeen käyttäjien tarpeiden täyttämiseksi ja jos nämä palvelut täyttävät seuraavat edellytykset:

a) ne tarjoavat tietoa tai neuvontaa tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvilla aloilla ja sen soveltamisalaan kuuluvia tarkoituksia varten ja täydentävät palveluväylään jo sisältyviä palveluja;

b) ne tarjotaan maksutta tai mikroyritysten, voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ja kansalaisten kannalta kohtuullisella hinnalla; ja

c) ne täyttävät 8, 11 ja 16 artiklassa säädetyt vaatimukset.

4. Jos kansallinen koordinaattori on ehdottanut linkin sisällyttämistä palveluväylään tämän artiklan 3 kohdan mukaisesti ja tarjoaa tämän linkin 19 artiklan 3 kohdan mukaisesti, komissio arvioi, täyttääkö kyseisen linkin kautta sisällytettävä palvelu tämän artiklan 3 kohdassa säädetyt edellytykset, ja jos edellytykset täyttyvät, se aktivoi linkin.

Jos komissio katsoo, että sisällytettävä palvelu ei täytä 3 kohdassa säädetyjä edellytyksiä, se ilmoittaa kansalliselle koordinaattorille syyt, joiden vuoksi se ei ole aktivoinut linkkiä.

#### 8 artikla

### Verkkopalveluiden saavutettavuutta koskevat laatuvaatimukset

Komissio parantaa niiden verkkosivustojen ja verkkosivujen saavutettavuutta, joiden kautta se tarjoaa pääsyn 4 artiklan 2 kohdassa tarkoitettuihin tietoihin ja 7 artiklassa tarkoitettuihin neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, tekemällä niistä havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja.

III LUKU  
LAATUVAATIMUKSET

1 JAKSO

***Oikeuksia, velvollisuuksia ja sääntöjä, menettelyjä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja koskeviin tietoihin liittyvät laatuvaatimukset***

9 artikla

**Oikeuksia, velvollisuuksia ja sääntöjä koskevien tietojen laatu**

1. Jos jäsenvaltiot ja komissio ovat 4 artiklan mukaisesti vastuussa 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen tietojen saatavuudesta, niiden on varmistettava, että kyseiset tiedot täyttävät seuraavat vaatimukset:

- a) ne ovat helppokäyttöisiä ja antavat käyttäjille mahdollisuuden löytää ja ymmärtää tiedot vaivattomasti ja tunnistaa helposti, millä tiedoilla on merkitystä heidän tilanteessaan;
- b) ne ovat paikkansapitäviä ja sisältävät riittävän kattavasti tiedot, jotka käyttäjien on tiedettävä voidakseen käyttää oikeuksiaan noudattaen täysin sovellettavia sääntöjä ja velvollisuuksia;
- c) ne sisältävät viitteet, linkit säädöksiin, tekniset eritelmät ja suuntaviivat tarpeen mukaan;
- d) ne sisältävät toimivaltaisen viranomaisen tai sen tahon nimen, joka on vastuussa tietojen sisällöstä;
- e) ne sisältävät mahdollisten asiaankuuluvien neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen yhteystiedot, esimerkiksi puhelinnumeron, sähköpostiosoitteen, sähköisen kyselylomakkeen tai minkä tahansa muun yleisesti käytetyn sähköisen viestinnän välineen, joka soveltuu parhaiten tarjottuun palvelutyyppiin ja kyseisen palvelun kohdeyleisöön;
- f) ne sisältävät tietojen viimeisimmän päivityspäivän, jos sellainen on, tai jos tietoja ei ole päivitetty, tietojen julkaisupäivän;
- g) ne ovat hyvin jäseneltyjä ja esitetty niin, että käyttäjät löytävät nopeasti tarvitsemansa tiedot;
- h) ne pidetään ajan tasalla; ja
- i) ne on kirjoitettu selvästi ja yksinkertaisesti ja kohdekäyttäjien tarpeisiin mukautetulla tavalla.

2. Jäsenvaltioiden on asetettava tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettut tiedot saataville 12 artiklan mukaisesti sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät.

10 artikla

**Menettelyjä koskevien tietojen laatu**

1. Jäsenvaltioiden ja komission on varmistettava 4 artiklan noudattamista varten, että ennen kuin käyttäjien on tunnistauduttava menettelyn käynnistämistä varten heidän saatavillaan on tarvittaessa riittävän kattavat, selkeät ja käyttäjystävälliset selitykset 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitettujen menettelyjen seuraavista tekijöistä:

- a) menettelyn merkitykselliset vaiheet, jotka käyttäjän on suoritettava, mukaan lukien mahdolliset 6 artiklan 3 kohdan mukaiset poikkeukset jäsenvaltioiden velvollisuudesta tarjota menettelyt täysin sähköisesti;
- b) sen toimivaltaisen viranomaisen nimi, joka on vastuussa menettelystä, mukaan lukien sen yhteystiedot;
- c) menettelyssä hyväksytyt todentamis-, tunnistautumisen- ja allekirjoitustavat;

- d) toimitettavan todistusmateriaalin tyyppi ja muoto;
  - e) yleensä käytettävissä olevat muutoksenhaku- tai valituskeinot, jos toimivaltaisen viranomaisen kanssa syntyy kiistaa;
  - f) sovellettavat maksut ja sähköiset maksumenetelmät;
  - g) mahdolliset määräajat, joita käyttäjän tai toimivaltaisen viranomaisen on noudatettava, ja jos määräaikoja ei ole, toimivaltaisen viranomaisen menettelyn hoitamiseen tarvitsema keskimääräinen, arvioitu tai suuntaa antava aika;
  - h) mahdolliset säännöt tilanteeseen, jossa toimivaltaiselta viranomaiselta ei saada vastausta, ja käyttäjille tästä aiheutuvat oikeudelliset seuraamukset, mukaan lukien hiljaista hyväksyntää tai viranomaisen toimimattomuutta koskevat järjestelyt;
  - i) mahdolliset muut kielet, joilla menettely voidaan hoitaa.
2. Jos hiljaista hyväksyntää tai viranomaisen toimimattomuutta koskevaa tai muuta vastaavaa järjestelyä ei ole, toimivaltaisten viranomaisten on soveltuviin tilanteisiin ilmoitettava käyttäjille mahdollisista viivästyksistä ja mahdollisista määräaikojen pidennyksistä tai niiden seurauksista.
  3. Jos 1 kohdassa tarkoitettujen selitykset on jo asetettu muiden kuin rajatylittävien käyttäjien saataville, niitä voidaan käyttää tai käyttää uudelleen tämän asetuksen soveltamiseksi, kunhan ne soveltuvat tapauksen mukaan myös rajatylittävien käyttäjien tilanteeseen.
  4. Jäsenvaltioiden on asetettava tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen selitykset saataville 12 artiklan mukaisesti sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät.

#### 11 artikla

### Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja koskevien tietojen laatu

1. Jäsenvaltioiden ja komission on varmistettava 4 artiklan noudattamista varten, että käyttäjien saatavilla on ennen 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitettua palvelua koskevan pyynnön toimittamista selkeät ja käyttäjystävälliset selitykset seuraavista:
  - a) tarjotun palvelun tyyppi, tarkoitus ja odotetut tulokset;
  - b) palvelusta vastaavien tahojen yhteystiedot, esimerkiksi puhelinnumero, sähköpostiosoite, sähköinen kyselylomake tai mikä tahansa muu yleisesti käytetty sähköisen viestinnän väline, joka soveltuu parhaiten tarjottuun palvelutyyppiin ja kyseisen palvelun kohdeyleisöön;
  - c) tarvittaessa sovellettavat maksut ja sähköiset maksumenetelmät;
  - d) mahdolliset sovellettavat noudatettavat määräajat ja jos määräaikoja ei ole, palvelun toimittamiseen vaadittu keskimääräinen tai arvioitu aika;
  - e) mahdolliset muut kielet, jolla pyyntö voidaan toimittaa ja jota voidaan käyttää myöhemmässä yhteydenpidossa.
2. Jäsenvaltioiden on asetettava tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen selitykset saataville 12 artiklan mukaisesti sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät.

#### 12 artikla

### Tietojen kääntäminen

1. Jos jäsenvaltio ei aseta 9, 10 ja 11 artiklassa ja 13 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettuja tietoja, selityksiä ja ohjeita saataville sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät, kyseisen jäsenvaltion on pyydettävä komissiota toimittamaan käännökset kyseiselle kielelle 32 artiklan 1 kohdan c alakohdassa tarkoitettujen käytettävissä olevien unionin määrärahojen puitteissa.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tämän artiklan 1 kohdan nojalla käännettäväksi annetut tekstit kattavat vähintään perustiedot kaikilla liitteessä I luetelluilla aloilla ja että mikäli käytettävissä on riittävästi unionin määrärahoja, ne kattavat mahdolliset muut 9, 10 ja 11 artiklassa ja 13 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen tietojen, selityksien ja ohjeiden, ottaen huomioon rajatylittävien käyttäjien tärkeimmät tarpeet. Jäsenvaltioiden on annettava 19 artiklassa tarkoitettuun linkkirekisteriin linkit tällaisiin käännettyihin tietoihin.

3. Edellä 1 kohdassa tarkoitettu kieli on se unionin virallinen kieli, jota käyttäjät opiskelevat unionissa yleisimmin vieraana kielenä. Tästä poiketen silloin, kun käännettävillä tiedoilla, selityksillä tai ohjeilla odotetaan olevan merkitystä pääasiassa yhdestä toisesta jäsenvaltiosta tuleville rajatylittävälle käyttäjille, 1 kohdassa tarkoitettu kieli voi olla kyseisten rajatylittävien käyttäjien ensimmäisenä kielenä käyttämä unionin virallinen kieli.

4. Jos jäsenvaltio pyytää käännöstä unionin viralliselle kielelle, joka ei ole se kieli, jota käyttäjät opiskelevat unionissa yleisimmin vieraana kielenä, sen on perusteltava pyyntönsä. Jos komissio katsoo, että tällaisen toisen kielen valintaa koskevat 3 kohdassa tarkoitetut ehdot eivät täyty, se voi evätä pyynnön ja ilmoittaa jäsenvaltiolle epäämisen syyt.

## 2 JAKSO

### **Sähköisiin menettelyihin liittyvät vaatimukset**

#### 13 artikla

### **Sähköisten menettelyjen rajatylittävä käyttömahdollisuus**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos muut kuin rajatylittävät käyttäjät voivat hoitaa 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitetun kansallisella tasolla käyttöön otetun menettelyn sähköisesti, myös rajatylittävät käyttäjät voivat hoitaa sen sähköisesti syrjimättömällä tavalla samaa tai vaihtoehtoista teknistä ratkaisua käyttäen.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen menettelyjen osalta vähintään seuraavat vaatimukset täyttyvät:

- a) käyttäjien saatavilla on ohjeet menettelyn hoitamiseksi 12 artiklan mukaisesti sellaisella unionin virallisella kielellä, jota mahdollisimman monet rajatylittävät käyttäjät ymmärtävät.
- b) rajatylittävät käyttäjät pystyvät toimittamaan vaaditut tiedot, myös silloin kun näiden tietojen rakenne poikkeaa vastaavista tiedoista asianomaisessa jäsenvaltiossa;
- c) rajatylittävät käyttäjät pystyvät tunnistautumaan ja todentamaan henkilöllisyytensä, allekirjoittamaan tai sinetöimään asiakirjoja sähköisesti asetuksen (EU) N:o 910/2014 mukaisesti kaikissa tapauksissa, joissa se on mahdollista myös muille kuin rajatylittävälle käyttäjille;
- d) rajatylittävät käyttäjät pystyvät toimittamaan todistusmateriaalia sovellettavien vaatimusten noudattamisesta ja vastaanottamaan menettelyn tuloksen sähköisessä muodossa kaikissa tapauksissa, joissa se on mahdollista myös muille kuin rajatylittävälle käyttäjille;
- e) jos menettelyn hoitaminen edellyttää maksua, käyttäjät pystyvät suorittamaan maksut sähköisesti laajasti käytettävissä olevien valtioiden rajat ylittävien maksupalvelujen kautta ilman maksupalvelun tarjoajan sijoittautumispaikkaan, maksuvälineen myöntämispaikkaan tai maksutilin sijaintiin unionissa perustuvaa syrjintää.

3. Jos menettelyssä ei edellytetä 2 kohdan c alakohdassa tarkoitettua sähköistä tunnistautumista tai todentamista ja jos toimivaltaiset viranomaiset saavat sovellettavan kansallisen lainsäädännön tai kansallisten hallinnollisten käytäntöjen nojalla hyväksyä muiden kuin rajatylittävien käyttäjien osalta digitalisoidut kopiot muista kuin sähköisistä henkilöllisyyden todentamisasiakirjoista, kuten henkilöllisyystodistuksista tai passeista, näiden viranomaisten on hyväksyttävä tällaiset digitalisoidut kopiot myös rajatylittävien käyttäjien osalta.

#### 14 artikla

### **Rajatylittävää automaattista todistusmateriaalin vaihtoa koskeva tekninen järjestelmä ja yhden kerran periaatteen soveltaminen**

1. Jotta tämän asetuksen liitteessä II lueteltuja sähköisiä menettelyjä ja direktiiveissä 2005/36/EY, 2006/123/EY, 2014/24/EU ja 2014/25/EU säädettyjä menettelyjä varten voitaisiin vaihtaa todistusmateriaalia, komissio perustaa yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa teknisen järjestelmän eri jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten välistä todistusmateriaalin automaattista vaihtoa varten, jäljempänä "tekninen järjestelmä".

2. Jos toimivaltaiset viranomaiset antavat laillisesti omassa jäsenvaltiossaan automaattisen vaihdon mahdollistavassa sähköisessä muodossa todistusmateriaalia, joka on merkityksellistä 1 kohdassa tarkoitettujen sähköisten menettelyjen kannalta, niiden on asetettava tällainen todistusmateriaali myös muiden jäsenvaltioiden todistusmateriaalia pyytävien toimivaltaisten viranomaisten saataville sähköisessä muodossa, joka mahdollistaa automaattisen vaihdon.

3. Teknisen järjestelmän on erityisesti:
  - a) mahdollistettava todistusmateriaalia koskevien pyyntöjen käsittely käyttäjän nimenomaisesta pyynnöstä;
  - b) mahdollistettava todistusmateriaalin saatavuutta tai vaihtamista koskevien pyyntöjen käsittely;
  - c) mahdollistettava todistusmateriaalin siirtäminen toimivaltaisten viranomaisten välillä;
  - d) mahdollistettava se, että todistusmateriaalia koskevan pyynnön tehnyt toimivaltainen viranomaisen käsittelee todistusmateriaalia;
  - e) varmistettava todistusmateriaalin luottamuksellisuus ja eheys;
  - f) annettava käyttäjälle mahdollisuus tarkastella todistusmateriaalia, jota todistusmateriaalia koskevan pyynnön tehneen toimivaltaisen viranomaisen on tarkoitus käyttää, ja päättää vaihdetaanko todistusmateriaalia vai ei;
  - g) varmistettava riittävän hyvä yhteentoimivuus muiden asiaankuuluvien järjestelmien kanssa;
  - h) varmistettava todistusmateriaalin siirtämisen ja käsittelyn korkea turvallisuustaso;
  - i) käsiteltävä todistusmateriaalia ainoastaan sen verran kuin on teknisesti tarpeen todistusmateriaalin vaihtamiseksi ja ainoastaan sen aikaa kuin on tarpeen kyseistä tarkoitusta varten.
4. Teknisen järjestelmän käyttö ei saa olla käyttäjille pakollista ja se on sallittava ainoastaan näiden nimenomaisesta pyynnöstä, ellei unionin oikeudessa tai kansallisessa lainsäädännössä muuta säädetä. Käyttäjien on sallittava toimittaa todistusmateriaali muuten kuin teknisen järjestelmän kautta ja suoraan todistusmateriaalia koskevan pyynnön tehneelle toimivaltaiselle viranomaiselle.
5. Tämän artiklan 3 kohdan f alakohdassa tarkoitettua mahdollisuutta tarkastella todistusmateriaalia ei tarvitse tarjota menettelyissä, joissa rajatylittävä automaattinen tietojen vaihto ilman tarkastelumahdollisuutta sallitaan sovellettavan unionin oikeuden tai kansallisen lainsäädännön perusteella. Tämä todistusmateriaalin tarkastelumahdollisuus ei vaikuta velvollisuuteen toimittaa tiedot asetuksen (EU) 2016/679 13 ja 14 artiklan mukaisesti.
6. Jäsenvaltioiden on sisällytettävä täysin toimiva tekninen järjestelmä osaksi 1 kohdassa tarkoitettuja menettelyjä.
7. Edellä 1 kohdassa tarkoitetuista sähköisistä menettelyistä vastaavien toimivaltaisten viranomaisten on kyseisen käyttäjän nimenomaisesta, vapaaehtoisesta, yksilöidystä, tietoisesta ja yksiselitteisestä pyynnöstä pyydettävä todistusmateriaali suoraan todistusmateriaalin antavilta muiden jäsenvaltioiden toimivaltaisilta viranomaisilta teknisen järjestelmän kautta. Edellä 2 kohdassa tarkoitettujen todistusmateriaalin antavien toimivaltaisten viranomaisten on 3 kohdan e alakohdan mukaisesti asetettava tällainen todistusmateriaali saataville saman järjestelmän kautta.
8. Todistusmateriaalia koskevan pyynnön tehneen toimivaltaisen viranomaisen saataville asetettu todistusmateriaali on rajoitettava siihen, mitä on pyydetty, ja tämä viranomaisen saa käyttää sitä vain sitä menettelyä varten, jonka osana todistusmateriaali vaihdettiin. Teknisen järjestelmän kautta vaihdettu todistusmateriaali katsotaan aidoksi todistusmateriaalia koskevan pyynnön tehneen toimivaltaisen viranomaisen tarkoituksia varten.
9. Komissio hyväksyy viimeistään 12 päivänä kesäkuuta 2021 täytäntöönpanosäädöksiä tämän artiklan täytäntöönpanoa varten tarvittavan teknisen järjestelmän teknisten ja toiminnallisten eritelmien vahvistamiseksi. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.
10. Edellä olevia 1–8 kohtaa ei sovelleta unionin tasolla käyttöön otettuihin menettelyihin, joissa säädetään erilaisesta todistusmateriaalin vaihtomekanismista, paitsi jos tämän artiklan täytäntöön panemiseksi tarvittava tekninen järjestelmä sisällytetään näihin menettelyihin niiden unionin säädösten sääntöjen mukaisesti, joilla kyseiset menettelyt on perustettu.
11. Komissio ja kukin jäsenvaltio vastaavat niille kuuluvien teknisen järjestelmän osien kehittämisestä, saatavuudesta, ylläpidosta, valvonnasta, seurannasta ja turvallisuudenhallinnasta.

#### 15 artikla

#### **Todistusmateriaalin todentaminen jäsenvaltioiden välillä**

Jos teknistä järjestelmää tai muita järjestelmiä, joita käytetään todistusmateriaalin vaihtoon tai todentamiseen jäsenvaltioiden välillä, ei ole saatavilla tai ei voida soveltaa tai jos käyttäjä ei pyydä teknisen järjestelmän käyttöä, toimivaltaisten viranomaisten on tehtävä yhteistyötä sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmän (IMI) kautta, jos se on tarpeen käyttäjän jollekin niistä sähköisen menettelyn yhteydessä sähköisessä muodossa toimittaman todistusmateriaalin aitouden todentamiseksi.

## 3 JAKSO

**Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin liittyvät laatuvaatimukset**

## 16 artikla

**Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin liittyvät laatuvaatimukset**

Toimivaltaisten viranomaisten ja komission on varmistettava toimivaltansa puitteissa, että liitteessä III luetellut neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut ja palvelut, jotka on sisällytetty palveluväylään 7 artiklan 2, 3 ja 4 kohdan mukaisesti, ovat seuraavien laatuvaatimusten mukaisia:

- a) ne tarjotaan kohtuullisessa ajassa ottaen huomioon pyynnön monimutkaisuus;
- b) jos määräaikoja pidennetään, käyttäjille ilmoitetaan etukäteen tämän syistä ja uudesta määräajasta;
- c) jos palvelun tarjoaminen edellyttää maksua, käyttäjät pystyvät suorittamaan maksut sähköisesti laajasti käytettävissä olevien rajatylittävien ylittävien maksupalvelujen kautta ilman maksupalvelun tarjoajan sijoittautumispaikkaan, maksuvälineen myöntämisaikkaan tai maksutilin sijaintiin unionissa perustuvaa syrjintää.

## 4 JAKSO

**Laadunvalvonta**

## 17 artikla

**Laadunvalvonta**

1. Jäljempänä 28 artiklassa tarkoitettujen kansallisten koordinaattoreiden ja komission on valvottava säännöllisesti toimivaltansa puitteissa, että palveluväylän kautta saatavilla olevat tiedot, menettelyt ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut ovat 8–13 artiklassa ja 16 artiklassa säädettyjen laatuvaatimusten mukaisia. Valvonta on tehtävä 24 ja 25 artiklan mukaisesti kerättyjen tietojen perusteella.

2. Jos toimivaltaisten viranomaisten tarjoamien 1 kohdassa tarkoitettujen tietojen, menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen laatu heikkenee, komissio toteuttaa yhden tai useampia seuraavista toimenpiteistä ottaen huomioon heikkenemisen vakavuuden ja jatkuvuuden:

- a) se ilmoittaa asiasta kansalliselle koordinaattorille ja pyytää korjaavia toimia;
- b) se ottaa palveluväylän koordinoitiryhmän keskusteluissa esiin laatuvaatimusten noudattamisen parantamiseksi suositellut toimet;
- c) se lähettää suosituksia sisältävän kirjeen asianomaiselle jäsenvaltiolle;
- d) se poistaa palveluväylästä väliaikaisesti linkin tietoihin, menettelyyn tai neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluun.

3. Jos neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelu, johon tarjotaan linkki 7 artiklan 3 kohdan mukaisesti, jättää johdonmukaisesti noudattamatta 11 ja 16 artiklassa säädettyjä vaatimuksia tai ei enää vastaa käyttäjien tarpeisiin 24 ja 25 artiklan mukaisesti kerättyjen tietojen perusteella, komissio voi poistaa linkin palveluväylästä asianomaista kansallista koordinaattoria ja tarvittaessa palveluväylän koordinoitiryhmää kuultuaan.

## IV LUKU

**TEKNISET RATKAISUT**

## 18 artikla

**Yhteinen käyttöliittymä**

1. Komissio tarjoaa tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa Sinun Eurooppasi -portaaliin integroidun yhteisen käyttöliittymän palveluväylän moitteettoman toiminnan varmistamiseksi.

2. Yhteisestä käyttöliittymästä on oltava mahdollisuus käyttää tietoja, menettelyjä ja neuvonta- tai ongelmanratkaisupalveluja asianomaisille unionin ja kansallisen tason verkkosivustoille tai verkkosivuille ohjaavilla linkeillä, jotka sisältyvät 19 artiklassa tarkoitettuun linkkirekisteriin.

3. Jäsenvaltioiden ja komission on varmistettava 4 artiklassa säädettyjen tehtäviensä ja vastuualojensa mukaisesti, että sääntöjä ja velvollisuuksia, menettelyjä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja koskevat tiedot organisoidaan ja merkitään tavalla, joka helpottaa niiden löytämistä yhteisen käyttöliittymän kautta.
4. Komissio varmistaa, että yhteinen käyttöliittymä täyttää seuraavat laatuvaatimukset:
  - a) se on helppokäyttöinen;
  - b) se on käytettävissä sähköisesti erilaisten sähköisten laitteiden kautta;
  - c) se on kehitetty ja optimoitu eri selaimia varten;
  - d) se täyttää verkkosisällön saavutettavuusvaatimukset: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus.
5. Komissio voi hyväksyä täytäntöönpanosäädöksiä yhteentoimivuuden edellytyksistä, jotta sääntöjä ja velvollisuuksia, menettelyjä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja koskevat tiedot on helpompi löytää yhteisen käyttöliittymän kautta. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

#### 19 artikla

### Linkkirekisteri

1. Komissio perustaa tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa 2 artiklan 2 kohdassa tarkoitettuihin tietoihin, menettelyihin ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin ohjaavien linkkien sähköisen rekisterin, joka mahdollistaa näiden palvelujen ja yhteisen käyttöliittymän välisen yhteyden, ja pitää tätä rekisteriä yllä.
2. Komissio tarjoaa linkkirekisteriin linkit tietoihin, menettelyihin ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, jotka ovat saatavilla unionin tasolla hallinnoiduilla verkkosivuilla, ja se huolehtii siitä, että nämä linkit ovat paikkansapitäviä ja ajan tasalla.
3. Kansallisten koordinaattoreiden on tarjottava linkkirekisteriin linkit tietoihin, menettelyihin ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin, jotka ovat saatavilla toimivaltaisten viranomaisten tai 7 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen yksityisten tai osittain yksityisten tahojen hallinnoimilla verkkosivuilla, ja niiden on huolehdittava siitä, että nämä linkit ovat paikkansapitäviä ja ajan tasalla.
4. Edellä 3 kohdassa tarkoitettujen linkkien tarjoaminen jäsenvaltioiden asianomaisten järjestelmien ja linkkirekisterin välillä voidaan tehdä automaattisesti, jos se on teknisesti mahdollista.
5. Komissio asettaa linkkirekisteriin sisältyvät tiedot julkisesti saataville avoimessa ja koneellisesti luettavassa muodossa.
6. Komission ja kansallisten koordinaattoreiden on varmistettava, että linkit palveluväylän kautta tarjottaviin tietoihin, menettelyihin ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin eivät sisällä mitään tarpeetonta osittaistakaan toistoa ja päällekkäisyyttä, joka voisi johtaa käyttäjiä harhaan.
7. Jos 4 artiklassa tarkoitettujen tietojen saataville asettamisesta säädetään muissa unionin oikeuden säännöksissä, komissio ja kansalliset koordinaattorit voivat tarjota linkkejä näihin tietoihin kyseisen artiklan vaatimusten noudattamiseksi.

#### 20 artikla

### Yhteinen neuvontapalveluhaku

1. Helpottaakseen liitteessä III lueteltujen tai 7 artiklan 2 ja 3 kohdassa tarkoitettujen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen saatavuutta toimivaltaisten viranomaisten ja komission on varmistettava, että käyttäjät voivat käyttää näitä palveluja yhteisen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen haun kautta, jäljempänä "yhteinen neuvontapalveluhaku", joka on saatavilla palveluväylän kautta.
2. Komissio kehittää yhteisen neuvontapalveluhaun ja hallinnoi sitä sekä päättää rakenteesta ja muodosta, jossa neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen kuvaukset ja yhteystiedot on toimitettava, jotta mahdollistetaan yhteisen neuvontapalveluhaun moitteeton toiminta.
3. Kansallisten koordinaattoreiden on toimitettava 2 kohdassa tarkoitettut kuvaukset ja yhteystiedot komissiolle.

*21 artikla***Palveluväylää tukeviin tieto- ja viestintäteknisiin sovelluksiin liittyvät vastuut**

1. Komissio on vastuussa seuraavien tieto- ja viestintäteknisten sovellusten ja verkkosivujen kehittämisestä, saatavuudesta, valvonnasta, päivittämisestä, ylläpidosta, turvallisuudesta ja isännöinnistä:

- a) 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu Sinun Eurooppasi -portaali;
- b) 18 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu yhteinen käyttöliittymä, mukaan lukien hakukone tai muut tieto- ja viestintätekniset välineet, jotka mahdollistavat verkkotietojen ja -palvelujen haettavuuden;
- c) 19 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu linkkirekisteri;
- d) 20 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu yhteinen neuvontapalveluhaku;
- e) 25 artiklan 1 kohdassa ja 26 artiklan 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettut käyttäjäpalautevälineet.

Komissio toimii tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa tieto- ja viestintäteknisten sovellusten kehittämiseksi.

2. Jäsenvaltiot ovat vastuussa hallinnoimiensa ja yhteiseen käyttöliittymään linkitettyihin, kansallisiin verkkosivustoihin ja verkkosivuihin liittyvien tieto- ja viestintäteknisten sovellusten kehittämisestä, saatavuudesta, valvonnasta, päivittämisestä, ylläpidosta ja turvallisuudesta.

## V LUKU

**TUNNETTUUDEN EDISTÄMINEN***22 artikla***Nimi, logo ja laatumerkki**

1. Nimi, jolla palveluväylä on tarkoitus tehdä tunnetuksi yleisön keskuudessa, on "Your Europe".

Komissio päättää tiiviissä yhteistyössä palveluväylän koordinoitiryhmän kanssa logosta, jolla palveluväylä on tarkoitus tehdä tunnetuksi yleisön keskuudessa, viimeistään 12 päivänä kesäkuuta 2019.

Palveluväylän logon ja palveluväylään johtavan linkin on oltava näkyvissä ja esillä palveluväylään liitetyillä unionin ja kansallisilla verkkosivustoilla.

2. Palveluväylän nimi ja logo ovat osoitus 9, 10 ja 11 artiklassa tarkoitettujen laatuvaatimusten täyttämistä ja toimivat näin myös laatumerkinä. Palveluväylän logoa voivat käyttää laatumerkinä kuitenkin ainoastaan 19 artiklassa tarkoitettuun linkkirekisteriin sisällytetyt verkkosivut ja verkkosivustot.

*23 artikla***Tunnettuuden edistäminen**

1. Jäsenvaltioiden ja komission on edistettävä palveluväylän tunnettuutta ja käyttöä kansalaisten ja yritysten keskuudessa ja varmistettava palveluväylän ja sen tietojen, menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen näkyvyys yleisölle sekä se, että ne ovat helposti löydettävissä yleisön käytettävissä olevilla hakukoneilla.

2. Jäsenvaltioiden ja komission on sovittava yhteen 1 kohdassa tarkoitettujen edistämistoimensa ja viitattava palveluväylään ja käytettävä sen logoa tällaisissa toimitissa yhdessä muiden markkinointinimien kanssa tapauksen mukaan.

3. Jäsenvaltioiden ja komission on varmistettava, että palveluväylä on helposti löydettävissä asiaan liittyvien verkkosivustojen kautta, joista ne ovat vastuussa, ja että kaikilla asiaan liittyvillä unionin ja kansallisen tason verkkosivustoilla on saatavilla selvät linkit yhteiseen käyttöliittymään.

4. Kansallisten koordinaattoreiden on edistettävä palveluväylän tunnettuutta kansallisten toimivaltaisten viranomaisten keskuudessa.



## VI LUKU

**KÄYTTÄJÄPALAUTTEEN JA -TILASTOJEN KERUU**

## 24 artikla

**Käyttäjätilastot**

1. Toimivaltaisten viranomaisten ja komission on varmistettava, että käyttäjien käynneistä palveluväylällä ja verkkosivuilla, joihin palveluväylältä on linkit, kerätään käyttäjien anonymiteetti taaten tilastoja, jotta voidaan parantaa palveluväylän toimintaa.

2. Toimivaltaisten viranomaisten, 7 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien ja komission on kerättävä ja vaihdettava koosteen muodossa tietoja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluyntöjen lukumäärästä, alkuperästä ja aiheista ja vastausajasta.

3. Niistä tiedoista, menettelyistä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, joihin palveluväylältä on linkit, 1 ja 2 kohdan mukaisesti kerättyjen tilastojen on sisällettävä seuraavat tietoluokat:

a) tiedot palveluväylän käyttäjien lukumäärästä, alkuperästä ja käyttäjätyypistä;

b) tiedot käyttäjien mieltymyksistä ja käyttäjäpoluista;

c) tiedot tietojen, menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen käytettävyydestä, löydettävyydestä ja laadusta.

Nämä tiedot on julkistettava avoimessa ja yleisesti käytetyssä koneellisesti luettavassa muodossa.

4. Komissio hyväksyy täytäntöönpanosäädöksiä, joissa säädetään tämän artiklan 1, 2 ja 3 kohdassa tarkoitettujen käyttäjätilastojen keräämis- ja vaihtomenetelmästä. Täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

## 25 artikla

**Käyttäjäpalaute palveluväylän palveluista**

1. Jotta voidaan kerätä suoraan tietoa käyttäjien tyytyväisyydestä palveluväylän kautta tarjottuihin palveluihin ja sen sisältämiin tietoihin, komissio tarjoaa käyttäjille palveluväylän kautta helppokäyttöisen käyttäjäpalautevälineen, jonka kautta he voivat välittömästi käytettyään jotakin 2 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua palvelua esittää nimettömästi kommentteja palveluväylän kautta tarjottujen palvelujen ja sen sisältämien tietojen sekä yhteisen käyttöliittymän laadusta ja käytettävyydestä.

2. Toimivaltaisten viranomaisten ja komission on varmistettava, että käyttäjillä on pääsy 1 kohdassa tarkoitettuun välineeseen kaikilta verkkosivuilta, jotka ovat osa palveluväylää.

3. Komissiolla, toimivaltaisilla viranomaisilla ja kansallisilla koordinaattoreilla on oltava suora pääsy 1 kohdassa tarkoitettua välineen kautta kerättyyn käyttäjäpalauteeseen, jotta voidaan puuttua esiin tuotuihin mahdollisiin ongelmiin.

4. Toimivaltaisten viranomaisten ei edellytetä antavan käyttäjille palveluväylään kuuluvilla verkkosivuillaan pääsyä 1 kohdassa tarkoitettuun käyttäjäpalautevälineeseen, jos niiden verkkosivuilla on käytettävissä palvelun laadun valvomiseksi toinen käyttäjäpalauteväline, jossa on samankaltaiset toiminnot kuin 1 kohdassa tarkoitettua käyttäjäpalautevälineessä. Toimivaltaisten viranomaisten on kerättävä oman käyttäjäpalautevälineensä kautta saatu käyttäjäpalaute ja jaettava se komission ja muiden jäsenvaltioiden kansallisten koordinaattoreiden kanssa.

5. Komissio hyväksyy täytäntöönpanosäädöksiä, joissa annetaan käyttäjäpalauteen keräämistä ja jakamista koskevat säännöt. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

## 26 artikla

**Sisämarkkinoiden toiminnasta raportointi**

1. Komissio

a) tarjoaa palveluväylän käyttäjille helppokäyttöisen välineen, jolla nämä voivat tuoda nimettömästi esiin sisämarkkinaoikeuksiaan käyttäessään kohtaamansa mahdolliset esteet ja antaa palautetta niistä;

b) kerää palveluväylän osan muodostavista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista yhdistelmätietoja esitettyjen pyyntöjen ja annettujen vastausten aiheista.

2. Edellä 1 kohdan a alakohdan mukaisesti kerätyn palautteen on oltava suoraan komission, toimivaltaisten viranomaisten ja kansallisten koordinaattoreiden saatavilla.

3. Jäsenvaltiot ja komissio analysoivat ja tutkivat käyttäjien tämän artiklan mukaisesti esiin tuomia ongelmia ja käsittelevät ne mahdollisuuksien mukaan asianmukaisin tavoin.

#### 27 artikla

### Sähköinen yhteenveto

Komissio julkaisee nimettömässä muodossa sähköisen yhteenvedon 26 artiklan 1 kohdan mukaisesti kerätyistä tiedoista esiin käyvistä ongelmista sekä keskeiset seikat 24 artiklassa tarkoitetuista käyttäjätilastoista ja 25 artiklassa tarkoitettua käyttäjäpalautteesta.

#### VII LUKU

### PALVELUVÄYLÄN HALLINTO

#### 28 artikla

### Kansalliset koordinaattorit

1. Kunkin jäsenvaltion on nimitettävä kansallinen koordinaattori. Edellä olevien 7, 17, 19, 20, 23 ja 25 artiklan mukaisten velvollisuuksiensa lisäksi kansalliset koordinaattorit

- a) toimivat oman hallintonsa puolesta yhteyspisteinä kaikissa palveluväylään liittyvissä asioissa;
- b) edistävät omien toimivaltaisten viranomaistensa 9–16 artiklan yhdenmukaista soveltamista;
- c) varmistavat 17 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitettujen suositusten asianmukaisen täytäntöönpanon.

2. Kukin jäsenvaltio voi sisäisen hallintorakenteensa mukaisesti nimittää yhden tai useamman koordinaattorin hoitamaan mitä hyvänsä 1 kohdassa luetelluista tehtävistä. Kunkin jäsenvaltion yksi kansallinen koordinaattori vastaa yhteydenpidosta komissioon kaikissa palveluväylään liittyvissä asioissa.

3. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava muille jäsenvaltioille ja komissiolle kansallisen koordinaattorinsa nimi ja yhteystiedot.

#### 29 artikla

### Koordinointiryhmä

Perustetaan koordinointiryhmä, jäljempänä ”palveluväylän koordinointiryhmä”. Siihen kuuluu yksi kansallinen koordinaattori kustakin jäsenvaltiosta ja sen puheenjohtajana toimii komission edustaja. Se vahvistaa työjärjestyksensä. Komissio huolehtii sihteeristötehtävistä.

#### 30 artikla

### Palveluväylän koordinointiryhmän tehtävät

1. Palveluväylän koordinointiryhmä tukee tämän asetuksen täytäntöönpanoa. Erityisesti se
  - a) helpottaa hyvien toimintatapojen vaihtoa ja säännöllistä päivittämistä;
  - b) kannustaa muiden kuin tämän asetuksen liitteeseen II sisältyvien täysin sähköisten menettelyjen sekä sähköisten todentamis-, tunnistautumis- ja allekirjoitustapojen, erityisesti asetuksessa (EU) N:o 910/2014 säädettyjen tapojen, käyttöönottoon;
  - c) keskustelee tietojen käyttäjäystävälliseen esittämiseen liittyvistä parannuksista liitteessä I luetelluilla aloilla, erityisesti 24 ja 25 artiklan mukaisesti kerättyjen tietojen perusteella;
  - d) avustaa komissiota palveluväylää tukevien yhteisten tieto- ja viestintätekniisten ratkaisujen kehittämisessä;
  - e) keskustelee vuotuisen työohjelman luonnoksesta;
  - f) avustaa komissiota vuotuisen työohjelman täytäntöönpanon valvonnassa;

- g) keskustelee 5 artiklan mukaisesti toimitettavista muista tiedoista, jotta voidaan kannustaa muita jäsenvaltioita tarjoamaan samanlaisia tietoja niiden ollessa merkityksellisiä käyttäjille;
- h) avustaa komissiota 8–16 artiklassa esitettyjen vaatimusten noudattamisen valvonnassa 17 artiklan mukaisesti;
- i) tiedottaa 6 artiklan 1 kohdan täytäntöönpanosta;
- j) keskustelee toimista ja suosittelee toimia toimivaltaisille viranomaisille ja komissiolle, jotta vältetään tai poistetaan palveluväylän kautta saatavilla olevien palvelujen tarpeeton päällekkäisyys;
- k) antaa lausuntoja menettelyistä tai toimenpiteistä, jotta voidaan puuttua tehokkaasti käyttäjien esiin tuomiin mahdollisiin ongelmiin palvelujen laadussa, tai esittää ehdotuksia laadun parantamiseksi;
- l) keskustelee sisäänrakennetun turvallisuuden (security by design) ja sisäänrakennetun yksityisyyden (privacy by design) periaatteiden soveltamisesta tämän asetuksen yhteydessä;
- m) keskustelee 24 ja 25 artiklassa tarkoitettujen käyttäjäpalautteen ja käyttäjätalosten keräämiseen liittyvistä aiheista, jotta unionin ja kansallisella tasolla tarjottavia palveluja voidaan jatkuvasti parantaa;
- n) keskustelee palveluväylän kautta tarjottavien palvelujen laatuvaatimuksiin liittyvistä aiheista;
- o) vaihtaa hyviä toimintatapoja ja avustaa komissiota 2 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen palvelujen organisoinnissa, rakenteessa ja esittämisessä, jotta voidaan varmistaa yhteisen käyttöliittymän asianmukainen toiminta;
- p) helpottaa koordinoitujen tunnettuuden edistämistä koskevien toimien kehittämistä ja toteuttamista;
- q) tekee yhteistyötä tietopalvelujen ja neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelujen hallintoelinten tai verkostojen kanssa;
- r) antaa ohjeita muusta unionin virallisesta kielestä tai muista unionin virallisista kielistä, joita toimivaltaisten viranomaisten on käytettävä 9 artiklan 2 kohdan, 10 artiklan 4 kohdan ja 11 artiklan 2 kohdan sekä 13 artiklan 2 kohdan a alakohdan mukaisesti.
2. Komissio voi kuulla palveluväylän koordinoitiryhmää mistä tahansa tämän asetuksen soveltamiseen liittyvästä seikasta.

### 31 artikla

#### **Vuotuinen työohjelma**

1. Komissio hyväksyy vuotuisen työohjelman, jossa täsmennetään erityisesti
- a) toimet tiettyjen tietojen esittämistavan parantamiseksi liitteessä I luetelluilla aloilla ja toimet, joilla helpotetaan sitä, että toimivaltaiset viranomaiset kaikilla tasoilla, myös kuntatasolla, panevat vaatimuksen tarjota tietoja ripeästi täytäntöön;
- b) toimet, joilla helpotetaan 6 ja 13 artiklan noudattamista;
- c) toimet, joilla varmistetaan 9–12 artiklassa esitettyjen vaatimusten johdonmukainen noudattaminen;
- d) toiminta, joka liittyy palveluväylän tunnettuuden edistämiseen 23 artiklan mukaisesti.
2. Laatiessaan vuotuisen työohjelman luonnosta komissio ottaa huomioon 24 ja 25 artiklan mukaisesti kerätyt käyttäjätalot ja -palautteen ja mahdolliset jäsenvaltioiden ehdotukset. Ennen vuotuisen työohjelman hyväksymistä komissio toimittaa luonnoksen palveluväylän koordinoitiryhmälle keskusteltavaksi.

### VIII LUKU

#### **LOPPUSÄÄNNÖKSET**

### 32 artikla

#### **Kustannukset**

1. Euroopan unionin yleisestä talousarviosta katetaan
- a) tämän asetuksen täytäntöönpanoa unionin tasolla tukevien tieto- ja viestintätekniisten välineiden kehittäminen ja ylläpito;

- b) palveluväylän tunnettuuden edistäminen unionin tasolla;
- c) tietojen, selitysten ja ohjeiden tietyn jäsenvaltiokohtaisen vuotuisen enimmäismäärän kääntäminen 12 artiklan mukaisesti, sanotun rajoittamatta mahdollista määrärahojen uudelleenkohdentamista, jos tämä on tarpeen, jotta käytettävissä olevien määrärahojen täysimääräinen hyödyntäminen olisi mahdollista.

2. Kansallisiin verkkoportaalihin, tiedotusfoorumeihin, neuvontapalveluihin ja jäsenvaltion tasolla käyttöön otettuihin menettelyihin liittyvät kustannukset katetaan asianomaisten jäsenvaltioiden talousarviosta, ellei unionin lainsäädännössä toisin säädetä.

#### 33 artikla

### Henkilötietojen suoja

Toimivaltaisten viranomaisten tämän asetuksen puitteissa suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679. Komission tämän asetuksen puitteissa suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan asetusta (EU) 2018/1725.

#### 34 artikla

### Yhteistyö muiden tieto- ja neuvontaverkoston kanssa

1. Kuultuaan jäsenvaltioita komissio päättää, mitkä olemassa olevat epäviralliset hallintojärjestelyt jonkin liitteessä III luetellun neuvonta- tai ongelmanratkaisupalvelun tai jonkin liitteessä I vahvistetun tietojen alan osalta siirretään palveluväylän koordinoitiryhmän vastuulle.
2. Jos tieto- ja neuvontapalvelu tai -verkosto on perustettu oikeudellisesti sitovalla unionin säädöksellä jollakin liitteessä I vahvistetulla tietojen alalla, komissio koordinoi palveluväylän koordinoitiryhmän ja tällaisten palvelujen tai verkostojen hallintoelinten työtä, jotta saadaan synergiaetuja ja vältetään päällekkäisyys.

#### 35 artikla

### Sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmä

1. Asetuksella (EU) N:o 1024/2012 perustettua sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmää (IMI) käytetään 6 artiklan 4 kohdan ja 15 artiklan soveltamiseksi ja kyseisten artiklojen mukaisesti.
2. Komissio voi päättää käyttää IMI-järjestelmää 19 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuna linkkien sähköisenä rekisterinä.

#### 36 artikla

### Kertomukset ja uudelleentarkastelu

Komissio tarkastelee asetuksen soveltamista viimeistään 12 päivänä joulukuuta 2022 ja sen jälkeen joka toinen vuosi ja toimittaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle arviointikertomuksen palveluväylän ja sisämarkkinoiden toiminnasta 24, 25 ja 26 artiklan mukaisesti kerättyjen tilastotietojen ja palautteen perusteella. Tarkastelussa arvioidaan erityisesti 14 artiklan soveltamisalaa ottaen huomioon teknologian, markkinoiden ja lainsäädännön kehitys siltä osin kuin on kyse todistusmateriaalin vaihtamisesta toimivaltaisten viranomaisten välillä.

#### 37 artikla

### Komiteamenettely

1. Komissiota avustaa komitea. Tämä komitea on asetuksessa (EU) N:o 182/2011 tarkoitettu komitea.
2. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 5 artiklaa.

#### 38 artikla

### Asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttaminen

Muutetaan asetusta (EU) N:o 1024/2012 seuraavasti:

- 1) Korvataan 1 artikla seuraavasti:

”1 artikla

#### Kohde

Tässä asetuksessa vahvistetaan säännöt, jotka koskevat sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmän, jäljempänä ’IMI’, käyttöä IMI-toimijoiden kesken, mukaan luettuna henkilötietojen käsittely.”

## 2) Korvataan 3 artiklan 1 kohta seuraavasti:

”1. IMIä käytetään tietojen, mukaan luettuna henkilötietojen, vaihtamiseen IMI-toimijoiden kesken sekä kyseisten tietojen käsittelyyn jompaakumpaa seuraavaa tarkoitusta varten:

- a) hallinnollinen yhteistyö, jota edellytetään liitteessä lueteltujen säädösten mukaisesti;
- b) hallinnollinen yhteistyö, joka on 4 artiklan mukaisesti toteutetun pilottihankkeen kohteena.”

## 3) Muutetaan 5 artiklan toinen kohta seuraavasti:

## a) korvataan a alakohta seuraavasti:

”a) ’IMillä’ komission käyttöön asettamaa sähköistä työvälinettä, jolla helpotetaan hallinnollista yhteistyötä IMI-toimijoiden kesken;”;

## b) korvataan b alakohta seuraavasti:

”b) ’hallinnollisella yhteistyöllä’ IMI-toimijoiden välistä yhteistoimintaa, joka perustuu tietojenvaihtoon ja -käsittelyyn unionin lainsäädännön soveltamisen parantamiseksi;”;

## c) korvataan g alakohta seuraavasti:

”g) ’IMI-toimijoilla’ toimivaltaisia viranomaisia, IMI-koordinaattoreita, komissiota ja unionin elimiä, laitoksia ja virastoja;”.

## 4) Lisätään 8 artiklan 1 kohtaan alakohta seuraavasti:

”f) koordinoinnin varmistaminen unionin elinten, laitosten ja virastojen kanssa ja sen varmistaminen, että niillä on pääsy IMIin.”

## 5) Korvataan 9 artiklan 4 kohta seuraavasti:

”4. Jäsenvaltioiden, komission ja unionin elinten, laitosten ja virastojen on otettava käyttöön asianmukaiset keinot sen varmistamiseksi, että IMI-käyttäjät saavat IMI:ssä käsiteltäviä henkilötietoja vain silloin, kun ne todella tarvitsevat niitä, ja vain sillä sisämarkkina-alueella tai -alueilla, jolle tai joille niille on myönnetty tiedonsaantioikeudet 3 kohdan mukaisesti.”

## 6) Muutetaan 21 artikla seuraavasti:

## a) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Euroopan tietosuojavaltuutetun vastuulla on valvoa ja varmistaa, että tätä asetusta sovelletaan, kun komissio tai unionin elimet, laitokset ja virastot IMI-toimijoina käsittelevät henkilötietoja. Asetuksen (EU) 2018/1725 (\*) 57 ja 58 artiklassa tarkoitettuja tehtäviä ja toimivaltaa sovelletaan vastaavasti.

(\*) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2018/1725, annettu 23 päivänä lokakuuta 2018, luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EY kumoamisesta (EUVL L, 295 21.11.2018, s. 39).”;

## b) korvataan 3 kohta seuraavasti:

”3. Kansalliset valvontaviranomaiset ja Euroopan tietosuojavaltuutettu tekevät toimivaltuuksiansa puitteissa yhteistyötä sen varmistamiseksi, että IMIä ja sitä, miten IMI-toimijat käyttävät sitä, valvotaan koordinoitusti asetuksen (EU) 2018/1725 62 artiklan mukaisesti.”;

## c) kumotaan 4 kohta.

## 7) Kumotaan 29 artiklan 1 kohta.

## 8) Lisätään liitteeseen kohdat seuraavasti:

”11. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus) (\*): 56 artikla, 60–66 artikla ja 70 artiklan 1 kohta.

12. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1725, annettu 2 päivänä lokakuuta 2018, tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja saataville tarjoavan yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta (\*\*): 6 artiklan 4 kohta, 15 ja 19 artikla.

(\*) EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1.

(\*\*) EUVL L 295, 21.11.2018, s. 29.”

### 39 artikla

#### Voimaantulo

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Asetuksen 2 ja 4 artiklaa, 7–12 artiklaa, 16 ja 17 artiklaa, 18 artiklan 1–4 kohtaa, 19 ja 20 artiklaa, 24 artiklan 1, 2 ja 3 kohtaa, 25 artiklan 1–4 kohtaa sekä 26 ja 27 artiklaa sovelletaan 12 päivästä joulukuuta 2020.

Asetuksen 6 ja 13 artiklaa, 14 artiklan 1–8 ja 10 kohtaa ja 15 artiklaa sovelletaan 12 päivästä joulukuuta 2023.

Edellä olevien 2, 9, 10 ja 11 artiklan soveltamispäivien sitä estämättä kuntaviranomaisten on asetettava mainituissa artikloissa tarkoitetut tiedot, selitykset ja ohjeet saataville viimeistään 12 päivänä joulukuuta 2022.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Strasbourgissa 2 päivänä lokakuuta 2018.

*Euroopan parlamentin puolesta*

*Puhemies*

A. TAJANI

*Neuvoston puolesta*

*Puheenjohtaja*

J. BOGNER-STRAUSS

## LIIITE I

**Luettelo tietojen aloista, jotka ovat merkityksellisiä kansalaisille ja yrityksille, jotka käyttävät  
2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettuja sisämarkkinaoikeuksiaan**

Kansalaisiin liittyvät tietojen alat:

Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ UNIONIN OIKEUDEN JA KANSALLISEN LAINSÄÄDÄNNÖN PERUSTEELLA
A. Matkustaminen unionissa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. asiakirjat, jotka vaaditaan unionin kansalaisilta, heidän perheenjäseniltään, jotka eivät ole unionin kansalaisia, yksin matkustavilta alaikäisiltä ja muilta kuin unionin kansalaisilta, kun matkustetaan valtioiden rajojen yli unionin sisällä (henkilökortti, viisumi, passi)</li> <li>2. lentokoneella, junalla, laivalla ja bussilla unionissa ja unionista matkustavien oikeudet ja velvollisuudet sekä matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä ostavien oikeudet ja velvollisuudet</li> <li>3. liikuntarajoitteisten henkilöiden avustaminen matkustettaessa unionissa ja unionista</li> <li>4. eläinten, kasvien, alkoholin, tupakan, savukkeiden ja muiden tavaroiden kuljettaminen matkustettaessa unionissa</li> <li>5. puhelut, sähköisten viestien lähettäminen ja vastaanottaminen ja sähköisen datan käyttö unionissa</li> </ol>
B. Työskentely ja eläkkeelle jääminen unionissa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. työnhaku toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>2. työn vastaanottaminen toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>3. ammattipätevyyden tunnustaminen toisessa jäsenvaltiossa työskentelyä varten</li> <li>4. verotus toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>5. oleskeluun tai työskentelyyn toisessa jäsenvaltiossa liittyvät vastuuvakuutuksiin ja pakollisiin vakuutuksiin liittyvät säännöt</li> <li>6. laeissa tai asetuksissa säädetyt työehdot, myös lähetettyjen työntekijöiden työehdot (mukaan luettuna tiedot työajasta, palkallisesta lomasta ja lomaoikeuksista sekä ylityötä, terveystarkastuksia, työsopimuksen päättämistä, erottamista ja irtisanomisia koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista)</li> <li>7. yhdenvertainen kohtelu (säännöt, joissa kielletään syrjintä työpaikalla, säännöt naisten ja miesten yhdenvertaisesta palkasta ja määräaikaisilla tai vakituisilla työsopimuksilla työskentelevien yhdenvertaisesta palkasta)</li> <li>8. terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät velvollisuudet erityyppisessä toiminnassa</li> <li>9. sosiaaliturvaoikeudet ja -velvollisuudet unionissa, mukaan luettuna eläkkeen saamiseen liittyvät</li> </ol>
C. Ajoneuvot unionissa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. moottoriajoneuvon vieminen tilapäisesti tai pysyvästi toiseen jäsenvaltioon</li> <li>2. ajokortin hankkiminen ja uusiminen</li> <li>3. pakollisen moottoriajoneuvovakuutuksen hankkiminen</li> <li>4. moottoriajoneuvon ostaminen ja myyminen toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>5. kansalliset liikennesäännöt ja kuljettajia koskevat vaatimukset, mukaan lukien yleiset säännöt, jotka koskevat kansallisen tieinfrastruktuurin käyttöä; aikaperusteiset maksut (vinjetti), matkaperusteiset maksut (tietulli), päästötarrat</li> </ol>

Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ UNIONIN OIKEUDEN JA KANSALLISEN LAINSÄÄDÄNNÖN PERUSTEELLA
D. Oleskelu toisessa jäsenvaltiossa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. muuttaminen tilapäisesti tai pysyvästi toiseen jäsenvaltioon</li> <li>2. kiinteän omaisuuden hankkiminen ja myyminen, mukaan lukien mahdolliset ehdot ja velvoitteet, jotka liittyvät verotukseen, omistusoikeuteen tai tällaisen omaisuuden käyttöön, mukaan luettuna sen käyttö vapaa-ajan asuntona</li> <li>3. osallistuminen kuntavaaleihin ja Euroopan parlamentin vaaleihin</li> <li>4. oleskelukortteja koskevat vaatimukset unionin kansalaisten ja heidän perheenjäsentensä osalta, mukaan luettuna perheenjäsenet, jotka eivät ole unionin kansalaisia</li> <li>5. muun jäsenvaltion kansalaiseen sovellettavat kansalaisuuden saamista koskevat ehdot</li> <li>6. kuolemantapauksiin sovellettavat säännöt, mukaan luettuna säännöt vainajien kotiuttamisesta toiseen jäsenvaltioon</li> </ol>
E. Koulutus tai harjoittelu toisessa jäsenvaltiossa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. toisen jäsenvaltion koulutusjärjestelmä, mukaan lukien varhaiskasvatus ja hoito, ensimmäisen ja toisen asteen koulutus, korkeakoulutus ja aikuisopetus</li> <li>2. vapaaehtoistoiminta toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>3. harjoittelun suorittaminen toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>4. tutkimuksen tekeminen toisessa jäsenvaltiossa osana koulutusohjelmaa</li> </ol>
F. Terveystieteidenhuolto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sairaanhoidon saaminen toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>2. reseptilääkkeiden ostaminen muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, jossa resepti kirjoitettiin (sähköisesti tai henkilökohtaisesti)</li> <li>3. toisessa jäsenvaltiossa tapahtuvaan lyhyt- tai pitkäaikaiseen oleskeluun sovellettavat sairausvakuutusta koskevat säännöt, mukaan lukien eurooppalaisen sairaanhoitokortin hakemista koskevat säännöt</li> <li>4. yleiset tiedot mahdollisuudesta tai velvollisuudesta osallistua saatavilla oleviin julkisen terveydenhuollon ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin</li> <li>5. kansallisten hätänumeroiden kautta tarjotut palvelut, mukaan lukien numerot 112 ja 116</li> <li>6. hoitokotiin muuttoa koskevat oikeudet ja ehdot</li> </ol>
G. Kansalaisiin ja perheisiin sovellettavat oikeudet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. lasten syntymä, alaikäisten huoltajuus, vanhempien vastuu, sijaisvanhemmuutta ja adoptiota, myös perheen sisäistä adoptiota, koskevat säännöt, lasten elatusvelvollisuus rajatylittävässä perhetilanteessa</li> <li>2. pariskuntana eläminen, kun kyseessä ovat eri kansallisuudet, mukaan lukien samaa sukupuolta olevat pariskunnat (avioliitto, rekisteröity parisuhde, asumusero, avioero, aviovarallisuuteen liittyvät oikeudet, avopuolisoiden oikeudet)</li> <li>3. sukupuolen vahvistamista koskevat säännöt</li> <li>4. perimysoikeus ja -velvoitteet toisessa jäsenvaltiossa, myös verosäännöt</li> <li>5. rajatylittävässä lapsikaappaustapauksissa sovellettavat oikeudet ja säännöt</li> </ol>



Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ UNIONIN OIKEUDEN JA KANSALLISEN LAINSÄÄDÄNNÖN PERUSTEELLA
H. Kuluttajien oikeudet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tavaroiden, digitaalisen sisällön tai palveluiden (myös rahoituspalveluiden) ostaminen toisesta jäsenvaltiosta sähköisesti tai henkilökohtaisesti</li> <li>2. pankkitilin hankkiminen toisessa jäsenvaltiossa</li> <li>3. julkisten palvelujen hankkiminen, esimerkiksi kaasu, sähkö, vesi, kotitalouksien jätehuolto, televiestintä ja internet</li> <li>4. maksut, myös tilisiirrot, viiveet rajatylittävissä maksuissa</li> <li>5. tavaroiden ja palveluiden ostamiseen liittyvät kuluttajien oikeudet ja takuut, mukaan lukien kuluttajien riidanratkaisua ja korvauksia koskevat menettelyt</li> <li>6. kulutustavaroiden turvallisuus</li> <li>7. moottoriajoneuvon vuokraaminen</li> </ol>
I. Henkilötietojen suoja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. henkilötietojen suojaan liittyvien rekisteröityjen oikeuksien käyttäminen</li> </ol>

Yrityksiin liittyvät tietojen alat:

Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ
J. Liiketoiminnan aloittaminen, hoitaminen ja lopettaminen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. yrityksen rekisteröinti, oikeudellisen muodon muuttaminen tai yrityksen lakkauttaminen (liiketoiminnan harjoittamisen rekisteröintimenettelyt ja oikeudellinen muoto)</li> <li>2. liiketoiminnan siirtäminen toiseen jäsenvaltioon</li> <li>3. teollis- ja tekijänoikeudet (patentin hakeminen, tuotemerkin, piirustuksen tai mallin rekisteröinti, kopiointiluvan hankkiminen)</li> <li>4. kaupallisten käytäntöjen oikeudenmukaisuus ja avoimuus, mukaan luettuna tavaroiden ja palveluiden myymiseen liittyvät kuluttajien oikeudet ja takuut</li> <li>5. sähköisten mahdollisuuksien tarjoaminen rajatylittäviin maksuihin myytäessä tavaroita ja palveluita verkossa</li> <li>6. sopimusoikeudesta johtuvat oikeudet ja velvollisuudet, mukaan luettuna viivästyskorot</li> <li>7. maksukyvyttömyysmenettelyt ja yritysten likvidaatio</li> <li>8. luottovakuutus</li> <li>9. yritysten yhteenliittymät tai yrityksen myyminen</li> <li>10. yrityksen johtajien siviilioikeudellinen vastuu</li> <li>11. henkilötietojen käsittelyä koskevat säännöt ja velvollisuudet</li> </ol>

Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ
K. Työntekijät	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. laeissa tai asetuksissa säädettyt työehdot (mukaan luettuna työaika, palkallinen loma, lomaoikeudet sekä ylityötä, terveystarkastuksia, työsopimuksen päättämistä, erottamista ja irtisanomista koskevat oikeudet ja velvollisuudet)</li> <li>2. sosiaaliturvaoikeudet ja -velvollisuudet unionissa (rekisteröityminen työnantajaksi, työntekijöiden rekisteröinti, työntekijän työsopimuksen päättymisestä ilmoittaminen, sosiaaliturvamaksujen maksaminen, eläkkeisiin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet)</li> <li>3. työntekijöiden työllistäminen muissa jäsenvaltioissa (työntekijöiden lähettäminen, palvelujen tarjoamisen vapautta koskevat säännöt, työntekijöiden asuinpaikka-vaatimukset)</li> <li>4. yhdenvertainen kohtelu (säännöt, joissa kielletään syrjintä työpaikalla, säännöt naisten ja miesten yhdenvertaisesta palkasta ja määräaikaisilla tai vakituisilla työsopimuksilla työskentelevien yhdenvertaisesta palkasta)</li> <li>5. henkilöstön edustusta koskevat säännöt</li> </ol>
L. Verot	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. alv: tiedot yleisistä säännöistä, korkokannoista ja vapautuksista, alv-rekisteröinti ja alv:n maksaminen, palautuksen saaminen</li> <li>2. valmisteverot: tiedot yleisistä säännöistä, korkokannoista ja vapautuksista, rekisteröityminen valmisteveron maksamiseksi ja valmisteveron maksaminen, palautuksen saaminen</li> <li>3. tullimaksut ja muut tuonnista kannettavat verot ja tullit</li> <li>4. unionin tullikoodeksin mukaiset tuontiin ja vientiin sovellettavat tullimenettelyt</li> <li>5. muut verot: maksaminen, korkokannat, veronpalautukset</li> </ol>
M. Tavarat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CE-merkinnän hankkiminen</li> <li>2. tuotteita koskevat säännöt ja vaatimukset</li> <li>3. sovellettavien vaatimusten kartoittaminen, tekniset eritelmät ja tuotteiden sertifiointi</li> <li>4. sellaisten tuotteiden vastavuoroinen tunnustaminen, joihin ei sovelleta unionin eritelmiä</li> <li>5. vaarallisten kemikaalien luokittelua, merkintöjä ja pakkauksia koskevat vaatimukset</li> <li>6. etämyynti ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tapahtuva myynti: kuluttajille ennalta annettavat tiedot, sopimuksen kirjallinen vahvistus, sopimuksen peruuttaminen, tavaroiden toimittaminen, muut erityiset velvollisuudet</li> <li>7. vialliset tuotteet: kuluttajien oikeudet ja takuut, myynnin jälkeinen vastuu, vahinkoa kärsineen osapuolen muutoksenhakukeinot</li> <li>8. sertifiointi, merkit (EMAS, energiamerkit, ekologinen suunnittelu, EU-ympäristömerkki)</li> <li>9. kierrätys ja jätehuolto</li> </ol>
N. Palvelut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. lisenssien tai lupien hankkiminen liiketoiminnan aloittamiseksi ja hoitamiseksi</li> <li>2. viranomaisille tehtävä ilmoitus rajatylittävästä toiminnasta</li> <li>3. ammattipätevyys tunnustaminen, mukaan lukien ammatillinen koulutus</li> </ol>

Ala	TIEDOT OIKEUKSISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA SÄÄNNÖISTÄ
O. Liiketoiminnan rahoittaminen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. rahoitusmahdollisuudet unionin tasolla, mukaan luettuna unionin rahoitusohjelmat ja liiketoimintatuet</li><li>2. rahoitusmahdollisuudet kansallisella tasolla</li><li>3. yrittäjille suunnatut aloitteet (esim. uusille yrittäjille suunnatut vaihdot, mentorointiohjelmat)</li></ol>
P. Julkiset hankinnat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. osallistuminen julkisiin tarjouskilpailuihin: säännöt ja menettelyt</li><li>2. tarjouksen jättäminen sähköisesti julkiseen tarjouskilpailuun</li><li>3. tarjouskilpailuun liittyvistä säännönvastaisuuksista raportointi</li></ol>
Q. Työterveys ja työturvallisuus	<ol style="list-style-type: none"><li>1. terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät velvollisuudet erityyppisessä toiminnassa, mukaan luettuna riskien ehkäisy, tiedottaminen ja koulutus</li></ol>

## LIITE II

## 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut menettelyt

Tapahtuma	Menettely	Odotettu tuotos; tarvittaessa toimivaltainen viranomaisen arvioi hakemuksen kansallisen lainsäädännön mukaisesti
Syntymä	Todistuksen pyytäminen syntymän rekisteröinnistä	Todistus syntymän rekisteröinnistä tai syntymätodistus
Oleskelu	Oleskelutodistuksen pyytäminen	Nykyisen osoitteen rekisteröintivahvistus
Opiskelu	Korkea-asteen koulutusta koskevan opintojen rahoituksen, kuten opintotukien ja -lainojen hakeminen julkiselta elimeltä tai laitokselta	Rahoitushakemusta koskeva päätös tai vastaanottoilmoitus
	Julkiseen korkea-asteen oppilaitokseen hyväksymistä koskevan ensimmäisen hakemuksen jättäminen	Hakemuksen vastaanottovahvistus
	Tutkintojen, todistusten tai opintojen tai kurssien suorittamisen osoittavien muiden asiakirjojen akateemisen tunnustamisen pyytäminen	Tunnustamispyyntöä koskeva päätös
Työskentely	Pyyntö sovellettavan lainsäädännön määrittämiseksi asetuksen (EY) N:o 883/2004 <sup>(1)</sup> II osaston mukaisesti	Päätös sovellettavasta lainsäädännöstä
	Ilmoittaminen sosiaaliturvaetuuksia saavan henkilön henkilökohtaisten tai ammattiin liittyvien olosuhteiden muutoksista, jotka ovat merkityksellisiä kyseisten etuuksien kannalta	Vahvistus tällaisia muutoksia koskevan ilmoituksen vastaanottamisesta
	Eurooppalaista sairaanhoitokorttia koskeva hakemus	Eurooppalainen sairaanhoitokortti
	Tuloveroilmoituksen jättäminen	Ilmoituksen vastaanottovahvistus
Muutto	Osoitteenmuutoksen rekisteröinti	Vahvistus edellistä osoitetta koskevan rekisterimerkin poistamisesta ja uuden osoitteen rekisteröimisestä
	Jostakin jäsenvaltiosta peräisin olevan tai jossakin jäsenvaltiossa jo rekisteröidyn moottoriajoneuvon rekisteröinti normaalimenettelyssä <sup>(2)</sup>	Todistus moottoriajoneuvon rekisteröinnistä
	Kansallisen tieninfrastruktuurin käyttöä koskevien tarrojen hankkiminen: julkisen elimen tai laitoksen määräämät aikaperusteiset maksut (vinjetit) ja matkaperusteiset maksut (tietulli)	Tietullitarran tai vinjetin kuitti tai muu maksuvahvistus
	Julkisen elimen tai laitoksen liikkeeseen laskemien päästötarran hankkiminen	Päästötarran kuitti tai muu maksuvahvistus

Tapahtuma	Menettely	Odotettu tuotos; tarvittaessa toimivaltainen viranomaisen arvioi hakemuksen kansallisen lainsäädännön mukaisesti
Eläkkeelle jääminen	Eläke- ja varhaiseläke-etuuksien hakeminen pakollisesta järjestelmästä	Vahvistus hakemuksen vastaanottamisesta tai eläke- tai varhaiseläke-etuushakemusta koskeva päätös
	Eläkettä koskevien tietojen pyytäminen pakollisista järjestelmistä	Henkilökohtaisia eläketietoja koskeva ilmoitus
Liiketoiminnan aloittaminen, hoitaminen ja lopettaminen	Liiketoiminnasta ilmoittaminen, liiketoiminnan harjoittamista koskeva lupa, muutokset liiketoiminnassa ja liiketoiminnan lopettaminen, kun kyse ei ole maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettelyistä; soveltamisalaa eivät kuitenkaan kuulu liiketoiminnan ensimmäinen rekisteröinti yhtiörekisteriin eivätkä menettelyt, jotka koskevat yrityksen perustamista Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 54 artiklan toisen kohdan mukaisesti tai tätä koskevien mahdollisten myöhempien asiakirjojen toimittaminen	Vahvistus liiketoimintaa koskevan ilmoituksen tai muutosilmoituksen tai liiketoimintalupaa koskevan pyynnön vastaanottamisesta
	Työnantajan (luonnollisen henkilön) rekisteröinti pakolliseen eläke- ja vakuutusjärjestelmään	Rekisteröinnin tai sosiaaliturvanumeron vahvistaminen
	Työntekijän rekisteröinti pakolliseen eläke- ja vakuutusjärjestelmään	Rekisteröinnin tai sosiaaliturvanumeron vahvistaminen
	Yrityksen veroilmoituksen jättäminen	Ilmoituksen vastaanottovahvistus
	Sosiaaliturvajärjestelmälle ilmoittaminen työntekijän työsopimuksen päättymisestä, pois lukien menettelyt, jotka koskevat työsopimusten joukkoihtisanomista	Ilmoituksen vastaanottovahvistus
	Työntekijöiden sosiaaliturvamaksujen maksaminen	Kuitti tai muu vahvistus työntekijöiden sosiaaliturvamaksujen maksamisesta

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 883/2004, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2004, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta (EUVL L 166, 30.4.2004, s. 1).

<sup>(2)</sup> Tähän kuuluvat seuraavat ajoneuvot: a) kaikki Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY (EUVL L 263, 9.10.2007, s. 1) 3 artiklassa tarkoitetut moottoriajoneuvot tai perävaunut ja b) kaikki Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 168/2013 (EUVL L 60, 2.3.2013, s. 52) 1 artiklassa tarkoitetut kaksi- tai kolmipyöräiset tieliikenteeseen tarkoitetut moottoriajoneuvot riippumatta siitä, ovatko ne paripyöräisiä.

## LIITE III

**Luettelo 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa tarkoitetuista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista**

- 1) Keskitetyt asiointipisteet <sup>(1)</sup>
- 2) Tuoteyhteyspisteet <sup>(2)</sup>
- 3) Rakennustuoteyhteyspisteet <sup>(3)</sup>
- 4) Ammattipätevyyden tunnustamiseen liittyvät kansalliset tukikeskukset <sup>(4)</sup>
- 5) Rajatylittävän terveydenhuollon kansalliset yhteyspisteet <sup>(5)</sup>
- 6) Työnvälityspalvelujen eurooppalainen verkosto (Eures) <sup>(6)</sup>
- 7) Verkkovälitteinen riidanratkaisu <sup>(7)</sup>

---

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY, annettu 12 päivänä joulukuuta 2006, palveluista sisämarkkinoilla (EUVL L 376, 27.12.2006, s. 36).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EY) N:o 764/2008, annettu 9 päivänä heinäkuuta 2008, tiettyjen kansallisten teknisten määräysten soveltamista toisessa jäsenvaltiossa laillisesti kaupan pidettyihin tuotteisiin koskevista menettelyistä sekä päätöksen N:o 3052/95/EY kumoamisesta (EUVL L 218, 13.8.2008, s. 21).

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) N:o 305/2011, annettu 9 päivänä maaliskuuta 2011, rakennustuotteiden kaupan pitämistä koskevien ehtojen yhdenmukaistamisesta ja neuvoston direktiivin 89/106/ETY kumoamisesta (EUVL L 88, 4.4.2011, s. 5).

<sup>(4)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/36/EY, annettu 7 päivänä syyskuuta 2005, ammattipätevyyden tunnustamisesta (EUVL L 255, 30.9.2005, s. 22).

<sup>(5)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/24/EU, annettu 9 päivänä maaliskuuta 2011, potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajatylittävässä terveydenhuollossa (EUVL L 88, 4.4.2011, s. 45).

<sup>(6)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/589, annettu 13 päivänä huhtikuuta 2016, työnvälityspalvelujen eurooppalaisesta verkostosta (Eures), liikkuvuuspalvelujen tarjoamisesta työntekijöille ja työmarkkinoiden yhdentymisen tiivistämisestä ja asetusten (EU) N:o 492/2011 ja (EU) N:o 1296/2013 muuttamisesta (EUVL L 107, 22.4.2016, s. 1).

<sup>(7)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetukset) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1).