



EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 17.9.2013
COM(2013) 636 final

**KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE,
EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE
JA ALUEIDEN KOMITEALLE**

**Yritysten ja kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sisämarkkinoilla:
toimintasuunnitelma Sinun Eurooppasi -portaalin tehostamiseksi yhteistyössä
jäsenvaltioiden kanssa**

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

I. Toimintasuunnitelman tavoite

Sisämarkkinat edistävät kasvua merkittäväällä tavalla. Tämän kasvupotentiaalin vapauttaminen edellyttää kuitenkin sitä, että yritykset ja kansalaiset tietävät ja ymmärtävät, mitä oikeuksia ja mahdollisuuksia niillä on, ja että ne pystyvät myös hyödyntämään oikeuksiaan ja mahdollisuuksiaan tehokkaasti.

Sinun Eurooppasi -portaali (<http://europa.eu/youreurope>) tarjoaa käytännöllistä ja käyttäjäystävällistä tietoa EU:n takaamista oikeuksista sisämarkkinoilla 23 kielellä¹. Portaali on tarkoitettu kansalaisille ja yrityksille, jotka haluavat tutkia kaikkia niitä monia mahdollisuuksia, joita EU niille tarjoaa: henkilöille, jotka haluavat opiskella, työskennellä, harjoittaa liiketoimintaa, matkustaa, saada terveydenhoitoa tai asua ulkomailla, sekä henkilöille, jotka pysyvät kotona mutta esimerkiksi tekevät ostoksia verkossa tai etsivät pankkitiliä tai televiestintäpalveluja.

Sinun Eurooppasi -portaalissa vierailevien henkilöiden olisi löydettävä kaikki ne tiedot, joiden avulla he voivat ymmärtää, mitkä ovat heidän oikeutensa EU:ssa ja mitä tarvitaan niiden toteuttamiseen missä tahansa EU:n jäsenvaltiossa. Sinun Eurooppasi -portaalin avulla ihmisiä pyritään myös opastamaan tarvitsemansa lisäneuvonnan ja -avun hakemisessa sekä ohjataan käyttämään asiaankuuluvia sähköisiä viranomaispalveluita.

Sinun Eurooppasi -portaali otettiin käyttöön vuonna 2005², ja sitä uudistettiin perusteellisesti vuonna 2010³ tiedonannon ”Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti”⁴ ja asiakirjan ”Katsaus Euroopan unionin kansalaisuuteen vuonna 2010, unionin kansalaisoikeuksien esteiden poistaminen”⁵ mukaisesti. Sinun Eurooppasi on komission ja jäsenvaltioiden yhteinen hanke, koska on olennaisen tärkeää, että ihmiset saavat tietoa oikeuksistaan EU:ssa mutta myös siitä, miten he voivat hyödyntää niitä tietyssä maassa. Portaalista on tullut tärkeä tiedonhakupaikka kansalaisille ja yrityksille. Sen sisältö laajenee jatkuvasti, ja vierailujen määrä on kasvanut tasaisesti ja on nyt noin 16 000 kävijää päivässä.

Enemmän kuitenkin voidaan ja myös täytyy vielä tehdä. On näyttöä siitä, että ihmiset tarvitsevat edelleen enemmän ja parempaa tietoa oikeuksistaan EU:ssa ja erityisesti siitä, mitä tarvitaan oikeuksien hyödyntämiseksi kansallisella tasolla myös rajat ylittävissä tapauksissa (ks. jäljempänä). Vuonna 2012 sisämarkkinoinnin hallinnon parantamisesta annetun tiedonannon⁶ mukaisesti sekä Euroopan parlamentin⁷ ja neuvoston⁸ toistuvien kehotusten johdosta tässä toimintasuunnitelmassa esitetään tämän puutteen korjaamiseksi seuraavia konkreettisia toimenpiteitä:

¹ Tällä hetkellä Sinun Eurooppasi -portaali tarjoaa EU-tason tietoa 23 kielellä (joista kaikki ovat virallisia kieliä iirin kieltä lukuun ottamatta) ja kansallisia sääntöjä koskevaa tietoa kyseisen maan kielellä/kielillä ja englanniksi.

² Yleiseurooppalaisten sähköisten viranomaispalveluiden yhteentoimivasta toimittamisesta julkishallinnolle, yrityksille ja kansalaisille (HVTYK) tehdyn päätöksen 2004/387/EY liitteessä II olevan A kohdan a alakohdan mukaisesti.

³ Vuonna 2008 kansalaisille ja yrityksille tarjottavien yhtenäismarkkinoiden neuvontapalvelujen integroidusta lähestymistavasta tehdyn toimintasuunnitelman (SEC(2008)1882) mukaisesti.

⁴ KOM(2010) 608 lopullinen.

⁵ KOM(2010) 603 lopullinen, toimi 21.

⁶ COM(2012) 259 final.

⁷ [Euroopan parlamentin päätöslauselma, 14. kesäkuuta 2012, sisämarkkinoiden toimenpidepaketista ja kasvun edistämistoimista \(2012/2663\(RSP\)\)](#).

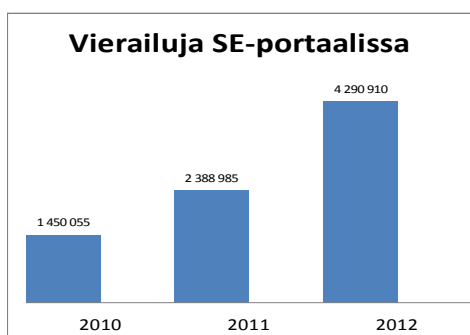
⁸ Kilpailukykyä käsittelevän neuvoston 30. ja 31. toukokuuta 2012 pidetyn kokouksen päätelmät: komissio korostaa sen tärkeyttä, että Euroopan unioni ja jäsenvaltiot tarjoavat Sinun Eurooppasi -portaalissa jatkuvasti päivitettyä tietoa monella kielellä.

- komissio vahvistaa, kehittää ja edistää Sinun Eurooppasi -portaalia porttina kaikenlaiseen tietoon ja auttaa yrityksiä ja kansalaisia, joiden on hyödynnettävä EU-oikeuksiaan sisämarkkinoilla;
- jäsenvaltioita kehoitetaan antamaan käytännön tietoa siitä, miten EU-oikeuksia sovelletaan käytäntöön, ja esitetään konkreettisia ehdotuksia sen varmistamiseksi, että nämä tiedot ovat helposti kansalaisten ja yritysten saatavilla kaikkialla Euroopassa; jäsenvaltioita myös kehoitetaan varmistamaan, että Sinun Eurooppasi -portaalista tarjottavia tietoja voidaan käyttää helposti kansallisten viranomaisportaalien kautta.

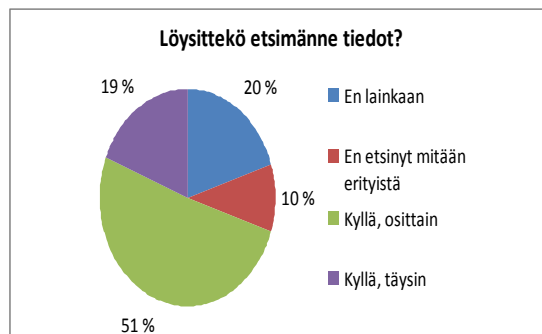
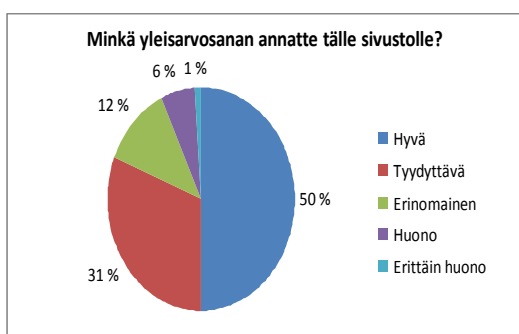
II. Sinun Eurooppasi – nykytilanne

Osana komission verkkopalveluja käyttäjät, päätöksentekijät ja sidosryhmät pitävät Sinun Eurooppasi -portaalia arvokkaana välineenä saada käytännön tietoa EU-oikeuksista sisämarkkinoilla. Kävijät saavat sekä komission tarjoamaa EU-tason tietoa että jäsenvaltioiden toimituskunnan välityksellä tarjoamaa kansallista tietoa.

Kävijöiden määrä on viimeisten kolmen vuoden aikana kasvanut merkittävästi, ja tämä tasainen kasvu on jatkunut vuonna 2013.



Äskettäin tehty **käyttäjäkysely**⁹ vahvistaa, että tarjottuun tietoon ollaan erittäin tyytyväisiä: 93 prosenttia käyttäjistä antaa Sinun Eurooppasi -portaalille vähintään tyydyttävän arvosanan. 70 prosenttia toteaa löytäneensä kokonaan tai osittain etsimänsä tiedot.

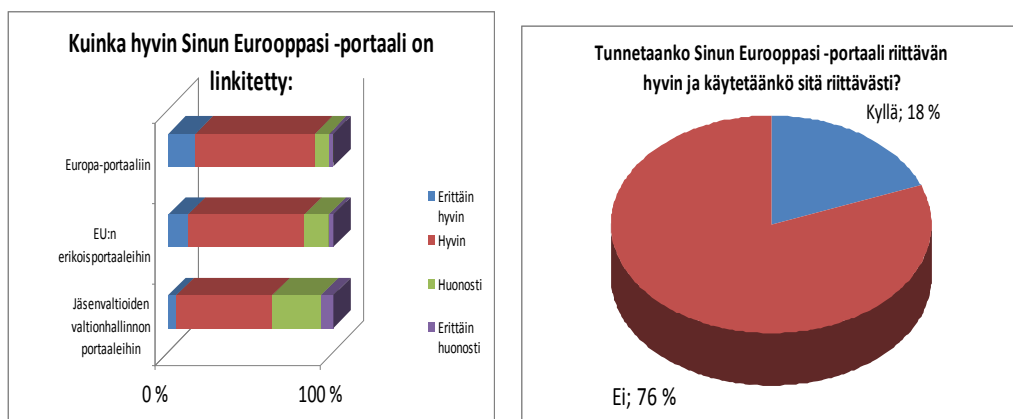


Kyselyn tulokset kuitenkin tuovat esiin myös ne alueet, joita on parannettava. Henkilöt, jotka eivät löytäneet etsimäänsä tietoa, totesivat usein sen johtuvan sivustojen

⁹ Portaalista poistuttaessa täytettävä kysely toteutettiin vuoden 2013 alussa portaalien kansalaisille suunnatussa osiossa.

selaamiseen liittyvistä ongelmista tai kansallisten tietojen puuttumisesta. Parannusehdotukset liittyvät hakutoimintojen kehittämiseen ja opastuksen parantamiseen, myös opastukseen EU:n ja kansallisen tason palveluihin, joissa tarjotaan henkilökohtaista tukea ja neuvontaa puhelimitse, sähköpostitse ja verkkojuttelun avulla. Lisäksi Sinun Eurooppasi -portaalista tietoa etsivät kävijät haluaisivat suorittaa tiettyjä tehtäviä ja menettelyjä verkossa, mikä edellyttää kansallisella tasolla saatavana olevien tietojen ja sähköisten viranomaispalvelujen käyttömahdollisuuden parantamista.

Päätöksentekijöille ja sidosryhmille suunnattu kysely¹⁰ osoittaa, että myös tämä ryhmä on tyytyväinen tietojen laatuun ja esittämistapaan Sinun Eurooppasi -portaaliin. Sinun Eurooppasi -portaalien ja kansallisten portaalien välisen yhteyden parantaminen ja Sinun Eurooppasi -portaalia koskevan tietoisuuden lisääminen ovat kyselyn perusteella ne alueet, joilla on eniten parantamisen varaa.



Viimeaikaiset kuulemiset ja kyselyt paljastavat, että **jatkuvasti tarvitaan enemmän ja parempaa tietoa**,¹¹ erityisesti kansallisella tasolla sovellettavista säännöistä ja menettelyistä rajat ylittävissä tapauksissa. Myös parempia sähköisiä viranomaispalveluja tarvitaan kipeästi lisää.¹²

Jäsenvaltioiden tehtävänä on tiedottaa yrityksille ja kansalaisille kansallisista säännöistä ja menettelyistä. Sinun Eurooppasi -portaalien avulla nämä tiedot voidaan asettaa saataville kohdennetusti ja käyttäjäystävällisesti kaikkialla EU:n alueella. Muutamat jäsenvaltiot ovat investoineet sellaisten käyttäjäystävällisten ja monikielisten kansallisten portaalien kehittämiseen, jotka tarjoavat kansalaisille ja yrityksille asiaankuuluvaa käytännön tietoa ja verkkopalveluja. Myös tietoa ja sähköisiä viranomaispalveluja tarjoavien keskitettyjen asiointipisteiden¹³ jatkuvaa laajentamista voidaan pitää esimerkkinä parhaista käytännöistä.

Monissa jäsenvaltioissa EU-oikeuksiin liittyviä kansallisia sääntöjä ja menettelyjä koskevat tiedot ovat kuitenkin edelleen hajanaisia, vaikeita löytää ja puutteellisia, eivätkä ne ole käyttäjäystävällisessä muodossa. Myös tapauksissa, joissa tietoa on saatavana, sitä

¹⁰ Kysely toteutettiin joulukuun 2012 ja helmikuun 2013 välisenä aikana, ja se suunnattiin EU:n virkamiehille, Euroopan parlamentin jäsenille sekä jäsenvaltioiden ja EU:n tietoverkkojen edustajille.

¹¹ Euroopan unionin kansalaisuutta koskeva Flash-eurobarometri 365, joka julkaistiin helmikuussa 2013; Laadulliset eurobarometri-tutkimukset kansalaisten ongelmista sisämarkkinoilla ("Obstacles citizens face in the Internal Market"), yhdistelmäraportti, syyskuu 2011, ja paikallisviranomaisista ja sisämarkkinoiden hallinnoinnista ("Local Authorities and the governance of the Single Market"), yhdistelmäraportti, syyskuu 2011.

¹² Ks. vuonna 2012 tehty sähköistä viranomaisasiointia koskeva vertailututkimus,

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_fi.htm.

¹³ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_fi.htm

ei useinkaan ole muokattu niiden tarpeita vastaaviksi, joiden toiminta ylittää valtioiden rajat.

III. Sinun Eurooppasi -portaalin tehostaminen yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa – Sinun Eurooppasi -portaalia koskeva toimintasuunnitelma

Äskettäin hyväksymässään päätöslauselmassa,¹⁴ Euroopan parlamentti kehottaa **komissiota** kehittämään *Sinun Eurooppasi -portaalia ja tekemään siitä todellisen digitaalisen keskitetyn asiointipisteen*. Parlamentti myös kehottaa **jäsenvaltioita** toimittamaan mahdollisimman pikaisesti *Sinun Eurooppasi -portaalista puuttuvat kansalliset tiedot [...] ja lisäämään kansallisten ja paikallisten viranomaisten portaaleihin linkkejä Sinun Eurooppasi -portaaliin kansalaisten tiedonsaannin parantamiseksi*.

Näiden kehotusten mukaisesti ja viimeaikaisissa kyselyissä esiin tulleisiin tarpeisiin vastaamiseksi komissio ehdottaa, että **komissio ja/tai jäsenvaltiot ryhtyvät toteuttamaan seuraavaa kolmea toimenpidekokonaisuutta:**

- A. toimenpiteet, joilla Sinun Eurooppasi -portaalia kehitetään ja parannetaan edelleen siten, että se vastaa paremmin kansalaisten ja yritysten tarpeisiin,
- B. toimenpiteet, joilla varmistetaan, että Sinun Eurooppasi -portaalin kautta on saatavana laadukasta tietoa kansallisista säännöistä ja menettelyistä, ja
- C. toimenpiteet, joilla varmistetaan Sinun Eurooppasi -portaalia koskevien tietojen parempi saavutettavuus.

A. Sinun Eurooppasi -portaalin täydentäminen ja sen kehittäminen paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi

Täydennetään tietoja. Komission strategiana on toimia virallisena lähteenä sellaiselle EU-oikeuksia koskevalle tiedolle, joka on korkealaatuista, ajan tasalla, käyttökelpoista ja myös uudelleen käytettävissä. Näin ollen Sinun Eurooppasi -portaalin avulla pyritään tiedottamaan kansalaisille ja yrityksille niiden oikeuksista ja mahdollisuuksista Euroopan sisämarkkinoilla. Portaali tarjoaa laaja-alaista tietoa ja sovittaa yhteen tosielämän tilanteita sekä EU:n kansalaisten ja yritysten tarpeita.

Sinun Eurooppasi -portaali muodostaa keskeisen ja luontaisen osan komission verkkopalveluja. Eri hallinnonalojen välisen yhteistyön edelläkävijänä ja keskittyen hellittämättä käyttäjien tarpeisiin ja mieltymyksiin portaali kasvaa jatkuvasti ja tukee koko komission kattavaa hanketta digitaalisen viestinnän järkiperaistämiseksi ja sen ammattimaisuuden lisäämiseksi.

Sinun Eurooppasi -portaalin tärkeänä tehtävänä on tarjota laadukasta tietoa, jonka avulla käyttäjät voivat selvittää ja hoitaa asioitaan verkossa. Tällä tavoin heidän ei tarvitse käyttää kalliimpia kanavia, kuten puhelinta, sähköpostia ja pistäytymiskeskuksia, ja he voivat myös käyttää EU-tason lähteitä tehokkaasti.

Komissio jatkaa Sinun Eurooppasi -portaalin EU-tason sisällön päivittämistä ja tarvittaessa laajentamista. Komissio jatkaa luotettavien kumppanuuksien luomista

¹⁴ [Euroopan parlamentin päätöslauselma 25. lokakuuta 2012 Euroopan kansalaisten ja yritysten 20 suurimmasta sisämarkkinoiden toimintaa koskevasta huolenaiheesta \(2012/2044\(INI\)\)](#).

kaikkiin sisällön tuottajiin komissiossa ja vahvistaa synergia vaikutusta Sinun Eurooppasi -portaalin ja erikoistuneempien portaalien, kuten e-Justice- ja EURES-portaalien, sekä asiaankuuluvia poliittisia aihealueita käsittelevien sivustojen kanssa, jotta vältetään päällekkäisyydet ja taataan käyttäjille mahdollisimman korkea palvelun taso.

Myös Sinun Eurooppasi -portaalin palvelutarjontaa täydennetään esimerkiksi antamalla syviä linkkejä keskitettyihin asiointipisteisiin, jotta käyttäjä saa kattavaa tietoa kansallisista erityisvaatimuksista ja pystyy suorittamaan hallinnollisia menettelyjä verkossa.

Tarjotaan parempaa opastusta ja apua. Jotta Sinun Eurooppasi -portaalin toiminta olisi menestyksekkästä myös jatkossa, sen on säilytettävä laatutasonsa ja parannettava käyttäjäystävällisyyttään mukautumalla käyttäjien ja muuttuvan tietotekniikkaympäristön vaatimuksiin.

Vaikka Sinun Eurooppasi -portaalin rakenne on suunniteltu loogiseksi ja sitä on kehitetty säännöllisten käyttäjätestien tuloksena, kävijöiltä saatu palaute osoittaa, etteivät he aina löydä etsimäänsä tietoa, vaikka se onkin olemassa portaalissa. Sama koskee henkilökohtaista neuvontaa, sähköisiä viranomaispalveluja sekä ongelmanratkaisupalveluja, joihin Sinun Eurooppasi -portaalissa tarjotaan linkkejä. Tällä hetkellä monet käyttäjät eivät joko onnistu löytämään heille sopivinta palvelua tai he eivät toteuta kaikkia vaiheita saadakseen asiansa käsiteltäväksi.

Tämän ongelman ratkaisemiseksi komissio aikoo parantaa portaalin hakutoimintoa ottamalla käyttöön virtuaaliavustajan, joka opastaa sivuston käytössä. Tällä tavoin varmistetaan, että käyttäjät i) löytävät etsimänsä tiedon ilman aikaa vievää sivuston selaamista ja ii) pääsevät helpommin käyttämään juuri tarvitsemiaan palveluja.¹⁵ Komissio aikoo erityisesti parantaa Sinun Eurooppasi -portaalin ja Europe Direct -palvelun välistä synergia vaikutusta tarjotakseen kansalaisille ja yrityksille foorumin, josta ne saavat EU:n takaamia oikeuksiaan koskevaa tietoa ja apua monen kanavan kautta – verkossa, puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti. Sinun Eurooppasi -portaali on myös osa uutta yhteistä työkalua, jolla kansalaisia opastetaan paremmin oikeussuojakeinoihin turvautumisessa, kuten todetaan Euroopan unionin kansalaisuutta koskevan vuoden 2013 katsauksen toimenpiteessä 11.¹⁶

Komissio aikoo pitää Sinun Eurooppasi -portaalin kävijät paremmin ajan tasalla portaalia koskevista uudistuksista kehittämällä sähköisen päivitysilmoituspalvelun.

Parannetaan Sinun Eurooppasi -portaalin saavutettavuutta. Sinun Eurooppasi -portaali on suunnattu kaikille eurooppalaisille, minkä vuoksi sen on noudatettava täysin verkon saavutettavuutta koskevia sääntöjä ja vaatimuksia Euroopan digitaalistrategian sekä siihen liittyvän julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuudesta annetun direktiivin¹⁷ mukaisesti, sitten kun se on hyväksytty. Komissio aikoo käynnistää käytettävyyttä ja saavutettavuutta koskevan tutkimuksen ja panna sen tulokset täytäntöön, jotta kaikki – myös ne, joilla on erityistarpeita – voisivat ymmärtää ja selata Sinun Eurooppasi -portaalia ja olla sen kanssa vuorovaikutuksessa asianmukaisella tavalla.

¹⁵ Europe Direct ja erikoistuneemmat palvelut, kuten Sinun Eurooppasi -neuvonta, SOLVIT, Yritys-Eurooppa-verkosto, EURES, ECC-Verkosto, EURAXESS.

¹⁶ COM(2013) 269 final.

¹⁷ COM(2012) 721 final.

Sinun Eurooppasi -portaali pyrkii tarjoamaan myös mobiilikäyttäjille samanlaisen kokemuksen ja samat toiminnot kuin perinteisen tietokoneen käyttäjille. Tilastojen mukaan yli 18 prosenttia portaalin tämänhetkisistä kävijöistä hakee kansalaisille suunnattua tietoa Sinun Eurooppasi -portaalista mobiililaitteen avulla, ja tämä osuus kasvaa tasaisesti.¹⁸ Komissio aikoo parantaa Sinun Eurooppasi -portaalin saavutettavuutta mobiilikäyttäjille ja laajentaa vähitellen sen mobiiliversiota niin, että se kattaa myös yrityksille suunnatut tiedot.

Annetaan ihmisille tietoa, mutta myös kuunnellaan heitä. Sinun Eurooppasi -portaalin tärkein tehtävä on tarjota tietoa. Se on kuitenkin myös väline, jonka avulla Euroopan kansalaisia ja yritysten edustajia voidaan kuunnella ja saada enemmän tietoa niiden käytännön kokemuksista sisämarkkinoilla. Esimerkiksi jäljittämällä Sinun Eurooppasi -portaalista useimmin etsittyjä tietoja komissio saa tietoa yleisistä ongelmista, joita ihmiset kohtaavat käyttäessään oikeuksiaan sisämarkkinoilla. Tätä tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa ja sen avulla voidaan parantaa kohdennetusti Sinun Eurooppasi -portaalin sisältöä. Sinun Eurooppasi -portaalissa on palautetyökaluja, joiden avulla kävijät voivat kommentoida sivuston sisältöä.

Sinun Eurooppasi -portaali myös pyytää kävijöitä silloin tällöin osallistumaan portaalin aiheita käsitteleviin julkisiin kuulemisiin, joista he todennäköisesti eivät muuten olisi tietoisia. Tätä käytäntöä aiotaan toteuttaa jatkossa järjestelmällisemmin.

Sinun Eurooppasi -portaali on nykyisin läsnä ja keskustelun aiheena monilla sosiaalisen median foorumeilla ja alustoilla. Tästä on monenlaista hyötyä. Sosiaalisen median ansiosta ihmiset voivat jakaa ja käyttää helpommin sitä tietoa ja apua, jota Sinun Eurooppasi -portaali heille tarjoaa. Sosiaalinen media tarjoaa myös ihmisille mahdollisuuden vaihtaa sisämarkkinoilta saamiaan konkreettisia kokemuksia. Komissio aikoo jatkaa Sinun Eurooppasi -portaalin integroimista sosiaaliseen mediaan vauhdittaakseen tätä kehitystä.

Komissio aikoo	
– kehittää Sinun Eurooppasi -portaalia keskeisenä osana yhteistä verkkostrategiaansa laajentamalla Sinun Eurooppasi -portaalin sisältöä siten, että se kattaa kaikki sisämarkkinoista johtuvat oikeudet, velvollisuudet ja sisämarkkinoiden tarjoamat mahdollisuudet, sekä optimoida linkkejä olemassa oleviin portaaleihin ja foorumeihin ja luoda synergiavaikutuksia näiden välille sekä luoda tätä varten portaaliin hallinnollisen rakenteen, joka selventää EU:n ja jäsenvaltioiden vastuualueita	kesäkuu 2014
– parantaa portaalin hakutoimintoon liittyvää opastusta ottamalla käyttöön virtuaaliavustajan ja optimoida synergiavaikutuksia Europe Direct -palvelun kanssa	heinäkuu 2014
– toteuttaa käytettävyyttä ja saavutettavuutta koskevan tutkimuksen ja panna sen tulokset täytäntöön taatakseen Sinun Eurooppasi -portaalin optimaalisen saavutettavuuden ja selattavuuden kaikille ja etenkin henkilöille, joilla on erityistarpeita tai jotka käyttävät mobiililaitteita	toukokuu 2014

¹⁸ Osuus on kasvanut noin 10 prosenttia sen jälkeen, kun mobiiliversio otettiin käyttöön kesäkuussa 2012.

– optimoida palautetoimintoja ja varmistaa, että portaalin kautta voidaan osallistua Sinun Eurooppasi -portaalin aiheita koskeviin julkisiin kuulemisiin, jotta kävijöille voidaan antaa mahdollisuus vaikuttaa heitä kiinnostavia asioita koskevaan päätöksentekoon	maaliskuu 2014
– integroida Sinun Eurooppasi -portaalin sosiaaliseen mediaan ja tukea sosiaalisen median käyttäjiä sisämarkkinoista johtuvia oikeuksia koskevien kokemustensa jakamisessa Sinun Eurooppasi -portaalin välityksellä	maaliskuu 2014

B. Sovitetaan yhteen EU-tason sisältö ja kansallinen sisältö

Kansalaiset ja yritykset, jotka turvautuvat Sinun Eurooppasi -portaaliin, haluavat saada hyvin konkreettista tietoa siitä, miten ne voivat käyttää EU:n takaamia oikeuksiaan tietyssä tilanteessa ja tietyssä jäsenvaltiossa. Ne haluavat tietää ja ymmärtää, onko joitakin kansallisia vaatimuksia, jotka niiden olisi täytettävä. Ne haluavat myös tietää, mikä on se taho, jonka puoleen niiden on käännettävä suorittaakseen tarvittavat muodollisuudet, ja mistä ne voivat hakea apua tai korvausta, jos niiden EU:n takaamat oikeudet kielletään. Tällaista tietoa ei kuitenkaan ole vielä riittävästi saatavana, kuten äskettäin toteutetut käyttäjä- ja sidosryhmäkyselyt osoittivat.

Asetetaan kansalliset tiedot saataville. Hyvän hallinnon periaatteen mukaisesti ja täyttääkseen velvollisuutensa noudattaa EU:n lainsäädäntöä jäsenvaltioiden on varmistettava, että aina kun EU:n lainsäädännössä säädetään oikeuksista ja luodaan mahdollisuuksia henkilöille ja yrityksille, ne myös löytävät helposti kaiken tarvitsemansa tiedon ja avun voidakseen hyödyntää oikeuksiaan kunkin jäsenvaltion alueella.

Tämä tiedottamista koskeva velvollisuus mainitaan useilla EU:n lainsäädännön aloilla, esimerkiksi palveludirektiivissä¹⁹, ammattipätevyyden tunnustamisesta annetussa direktiivissä²⁰, rajatylittävistä terveydenhuollosta annetussa direktiivissä²¹ ja kuluttajansuojadirektiivissä²². Myös vuonna 2009 annetussa Euroopan komission suosituksessa toimenpiteistä sisämarkkinoiden toiminnan parantamiseksi korostetaan, miten tärkeää jäsenvaltioiden on tarjota käytännön tietoja EU:n takaamista oikeuksista.²³

Tämä edellyttää ensinnäkin sitä, että jäsenvaltiot julkaisevat käytännöllistä ja käyttäjäystävällistä tietoa kansallisissa portaaleissaan.

Toiseksi kansallisten tietojen on oltava helposti ymmärrettävässä muodossa kenelle tahansa koko Euroopan alueella. Tämä tarkoittaa sitä, että tietojen on oltava helposti kaikkien ja etenkin muista maista tulevien ja eri kieltä puhuvien saavutettavissa.

¹⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY, annettu 12 päivänä joulukuuta 2006, palveluista sisämarkkinoilla.

²⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/36/EY, annettu 7 päivänä syyskuuta 2005, ammattipätevyyden tunnustamisesta. Direktiivi on parhaillaan uudelleentarkastelussa (2011/0435 (COD)), jossa halutaan varmistaa muun muassa tietojen ja sähköisten viranomaispalvelujen parempi saatavuus.

²¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/24/EU, annettu 9 päivänä maaliskuuta 2011, potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajatylittävässä terveydenhuollossa.

²² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011 kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta.

²³ Euroopan komission suositus 2009/524/EY, annettu 29 päivänä kesäkuuta 2009.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jäsenvaltioiden olisi parannettava keskitettyjä asiointipisteitä ja saatettava ne ajan tasalle keskitettyjä asiointipisteitä koskevan peruskirjan mukaisesti, jotta voidaan taata, että keskitetyt asiointipisteet tarjoavat korkealaatuista ja kattavaa palvelua yrityksille myös rajatylittävissä tapauksissa. Erityisesti sellaisten jäsenvaltioiden, joiden keskitettyjen asiointipisteiden toiminta on tehotonta eikä täytä yritysten odotuksia, on vielä toteuttava lisätoimenpiteitä.²⁴

Sisämarkkinoinnin hallinnon parantamisesta annetun tiedonannon mukaisesti komissio aikoo varmistaa, että kaikissa uusissa säädösehdotuksissa, joilla luodaan sisämarkkinoista johtuvia konkreettisia oikeuksia, kiinnitetään erityistä huomiota siihen tapaan, jolla kansalaisille ja yrityksille tiedotetaan niiden oikeuksista EU:ssa.

Sinun Eurooppasi -portaali tarjoaa jäsenvaltioille foorumin, jonka välityksellä ne voivat levittää kansallista sisältöä keskeisille kohderyhmille, myös muiden EU-maiden kansalaisille, tiedottaakseen niille voimassa olevista kansallisista säännöistä ja menettelyistä.

Jaetaan sisältöä Sinun Eurooppasi -portaalin ja kansallisten portaalien välillä. EU:n toimielimet ja jäsenvaltiot vastaavat yhdessä siitä, että kansalaiset ja yritykset saavat tietoa oikeuksistaan EU:ssa ja siitä, miten niitä toteutetaan käytännössä. Parhaat tulokset voidaan saavuttaa EU-tason ja kansallisen sisällön optimaalisella vuorovaikutuksella ja sillä, että tämä sisältö on asetettu saataville yhdenmukaisella tavalla ja että se on verkkoa selaaville helposti saavutettavissa. Kuten edellä mainitaan, Sinun Eurooppasi -portaali tarjoaa kansalliselle sisällölle enemmän näkyvyyttä ja varmistaa erityisesti sen, että tietyt kohderyhmät, kuten ulkomaalaiset, saavutetaan tehokkaasti. Toisaalta Sinun Eurooppasi -portaali voi luoda lisäarvoa myös kansallisille portaaleille tarjoamalla tietoa EU:n perusoikeuksista 23 kielellä sekä mahdollisuuden käyttää EU-tason neuvontapalveluja ja muiden jäsenvaltioiden tietolähteitä.

Koska tämä EU-tason sisällön ja kansallisen sisällön optimaalinen vuorovaikutus on varmistettava ja koska tämä on tehtävä vähäisin resurssein sekä EU:n että jäsenvaltioiden tasolla, komissio tutkii ja parantaa jatkuvasti eri tapoja sisällön vaihtamiseksi. Jäsenvaltiot osallistuvat tähän työhön Sinun Eurooppasi -portaalin toimituskunnan välityksellä. Toimituskunnan jäsenenä on asiantuntijoita kaikista jäsenvaltioista. Sisällön vaihtamiseen on olemassa eri tapoja:

- Kun laadukasta ja kaikkien eurooppalaisten (myös ulkomaalaisten) tarpeita vastaavaa tietoa on saatavana kansallisella tasolla, Sinun Eurooppasi -portaali voi tarjota linkkejä (esimerkiksi keskitettyjen asiointipisteiden sivustoille).
- Sisällön syndikointi tarjoaa vaihtoehtoisen tavan vaihtaa sisältöä. Sen avulla asiaankuuluva sisältö voidaan poimia kansallisista portaaleista ja asettaa saataville Sinun Eurooppasi -portaalin kautta tai päinvastoin. Pelkkiin linkkeihin verrattuna tämän menetelmän etuna on se, että vain asiaankuuluvat kansalliset tiedot näytetään samaan tapaan kuin Sinun Eurooppasi -portaalissa, mikä parantaa käyttäjäkokemusta. Kun jäsenvaltiot päivittävät kansallista sisältöä, päivitykset näkyvät automaattisesti myös Sinun Eurooppasi -portaalissa.

²⁴ COM(2012) 261 final, 8.6.2012, http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_fi.pdf

- Komissio voi myös tarjota jäsenvaltioille mallipohjia, jotka kansalliset asiantuntijat täyttävät. Lähitulevaisuudessa on mahdollista tarjota mallipohjia verkossa, mikä nopeuttaa huomattavasti sisällön tarjoamis- ja päivitysprosessia. Jos kansallisia tietoja ei vielä ole (esimerkiksi aloilla, joilla luodaan uusia EU-oikeuksia tai joilla voimassa olevia järjestelmiä tarkistetaan olennaisella tavalla), asianomaisten kansallisten asiantuntijoiden Sinun Eurooppasi -portaaliin luoma sisältö voidaan syndikoida ja julkaista kansallisissa portaaleissa. Tällä tavoin sisältö luodaan vain kerran – ja sitä käytetään uudelleen joko kokonaisuudessaan tai osittain kaikissa asiaankuuluvissa portaaleissa.

Sisällön syndikoinnin tarjoamien etujen vuoksi on niitä mahdollisuuksia, joita verkossa olevan tiedon automaattinen vaihtaminen kumpaankin suuntaan kansallisten portaalien ja Sinun Eurooppasi -portaalien välillä tarjoaa, tutkittu pilottihankkeessa.²⁵ Tutkimus vahvisti sisällön syndikoinnin olevan toteutuskelpoinen vaihtoehto ja osoitti sen edut. Etenkin kansallisissa portaaleissa tai Sinun Eurooppasi -portaalissa jo saatavana olevat tiedot voidaan näyttää automaattisesti Sinun Eurooppasi -portaalissa tai kansallisissa portaaleissa. Tietojenvaihto on kestävä ja resurssitehokas ratkaisu, sillä kun menettely on kerran ohjelmoitu, se toimii sen jälkeen automaattisesti ja näin käyttäjät saavat aina ajantasaista tietoa.

Komissio pyytää jäsenvaltioita	
– saattamaan käyttäjäystävällistä tietoa saataville omissa portaaleissaan, jotta henkilöt ja yritykset, myös ulkomaalaiset, voivat hyödyntää tehokkaasti EU-oikeuksiaan sisämarkkinoilla	jatkuva
– varmistamaan aktiivisessa yhteistyössä komission kanssa sen, että olennaiset kansalliset tiedot, kuten tiedot oleskeluoikeudesta ja liiketoiminnan harjoittamisesta toisessa maassa, ovat saatavana Sinun Eurooppasi -portaalien kautta; edistymistä mitataan vuosittain sisämarkkinoiden tulostaulun yhteydessä ²⁶	joulukuu 2014
– jakamaan kansallisissa portaaleissaan hyviä käytäntöjä muiden jäsenvaltioiden kanssa ja tukemaan komission ehdottamia sisällön vaihtamisen eri malleja riippuen siitä, mikä on kyseiselle maalle sopivin lähestymistapa	jatkuva
– kehittämään edelleen keskitettyjä asiointipisteitään näitä asiointipisteitä koskevassa peruskirjassa (PSC Charter) esitettävien perusteiden mukaisesti; komissio arvioi jäsenvaltioiden edistymistä kunnianhimoisempien keskitettyjen asiointipisteiden kehittämisessä vuoden 2014 aikana	joulukuu 2014
Komissio aikoo	
– kehittää erilaisia työkaluja sisällön jakamista varten (verkkolomakkeet, sisällön syndikointi) ja tarjota jäsenvaltioille teknistä tukea ja suunnittelutukea	jatkuva

²⁵ Tutkimusta tuettiin Isa-ohjelmasta (yhteentoimivuusratkaisut eurooppalaisille julkishallinnoille).

²⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/

– helpottaa vertaisoppimista kahdesti vuodessa järjestettävien toimituskunnan kokousten yhteydessä	maaliskuu ja marraskuu 2014
– kehottaa jäsenvaltioita julkaisemaan verkossa tietoa kaikesta EU:hun liittyvästä lainsäädännöstä, jossa säädetään kansalaisten ja/tai yritysten oikeuksista, jotta ne voidaan linkittää Sinun Eurooppasi -portaaliin tai jakaa tämän portaalin kanssa	jatkuva

C. Varmistetaan, että useammat ihmiset löytävät Sinun Eurooppasi -portaalin

Kun otetaan huomioon, että verkkopalveluja käyttävien kansalaisten määrä kasvaa jatkuvasti, että yhä useammat matkustavat eri puolilla Eurooppaa ja että 13,6 miljoonaa EU:n kansalaista asuu toisessa jäsenvaltiossa²⁷, Sinun Eurooppasi -portaalin mahdollista kattavuutta ei ole läheskään saavutettu. Kokemus on osoittanut, että portaalin laajamittainen mainostaminen kaikille johtaa kestävämpiin tilapäisiin huippulukemiin kävijämäärissä. Sen vuoksi tarvitaan kohdennettua mainostamista sekä EU:n että jäsenvaltioiden tasolla, jotta voidaan lisätä useamman ihmisen tietoisuutta Sinun Eurooppasi -portaalin heille tarjoamista mahdollisuuksista.

Käyttäjätilastot²⁸ osoittavat, että kävijät löytävät Sinun Eurooppasi -portaalin ensisijaisesti hakukoneiden ja EU:n toimielinten yhteisen portaalin (europa.eu) kautta. Seuraavilla sijoilla ovat ystävien suositukset, sosiaalinen media ja kansalliset portaalit.

Mainonnassa pitäisi sen vuoksi keskittyä mahdollisten kävijöiden houkuttelemiseen siellä, mistä he luonnostaan etsivät tietoa. Sinun Eurooppasi -portaali on panostettava voimakkaasti sisällön hakukoneoptimointiin ja sen varmistamiseen, että portaaliin pääsee helposti kaikilta asiaankuuluvilta EU:n ja jäsenvaltioiden verkkosivustoilta. Ensimmäiset kokemukset verkossa toteutetusta mainonnasta (mainospalkkikampanja, läsnäolo asiaankuuluvilla ulkomailla asuvien kansalaisten, kuluttajien ja matkailualan foorumeilla) sekä sosiaalisessa mediassa toteutetut toimet ovat lupaavia, ja niitä olisi hyödynnettävä edelleen.

EU:n tasolla ja jäsenvaltioissa järjestettävissä tiedotuskampanjoissa, jotka koskevat edes osittain Sinun Eurooppasi -portaalin sisältöä, esimerkiksi kuluttajien oikeuksia koskevan tiedon lisäämistä koskevassa kampanjassa, josta ilmoitetaan kuluttaja-asioiden toimintaohjelmassa²⁹, on mainostettava Sinun Eurooppasi -sivustoa.

Komissio aikoo	
– lisätä edelleen Sinun Eurooppasi -portaalin näkyvyyttä hakukoneoptimoinnin ja verkossa toteutettavan mainonnan avulla, integroimalla portaalin entistä vahvemmin olennaisiin sosiaalisen median välineisiin sekä tiedotuskampanjoidensa avulla	huhtikuu 2014

²⁷ Eurostatin taskukirja Euroopan sosiaalitalastoista ("European social statistics"), julkaistu 17.7.2013.

²⁸ Käyttäjäkysely, vuoden 2013 alussa.

²⁹ COM(2012) 225 final, 22.5.2012.

Komissio pyytää jäsenvaltioita	
– mainostamaan Sinun Eurooppasi -portaalia kansallisella tasolla, erityisesti tarjoamalla syviä linkkejä kansallisissa portaaleissaan sekä kertomalla siitä kansallisissa tiedotuskampanjoissa, joissa käsitellään portaalin kattamia aiheita	elokuu 2014

IV. Aikataulu ja resurssit

Tiettyjen toimenpiteiden toteutuksessa noudatetaan sovittua määräaikaa, joka voi vaihdella portaalin eri osioiden kohdalla. Muita toimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti. Toimenpiteistä johtuvat menot on jo otettu huomioon nykyisessä talousarviossa.