AJÁNLÁSOK

A BIZOTTSÁG AJÁNLÁSA

(2013. szeptember 17.)

a SOLVIT működését meghatározó elvekről

(EGT-vonatkozású szöveg)

(2013/461/EU)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 292. cikkére,

mivel:

(1) Az EUMSZ 26. cikke a belső piacot olyan, belső határok nélküli térségként határozza meg, amelyben biztosított az áruk, a személyek, a szolgáltatások és a tőke szabad mozgása. Az EUSZ 4. cikkének (3) bekezdése az uniós jogból eredő kötelezettségek teljesítésének maradéktalan biztosítása érdekében megfelelő intézkedések megtételére kötelezi a tagállamokat.

(2) A belső piac számos lehetőséget nyújt azoknak a polgároknak, akik másik tagállamban kívánnak élni és dolgozni, illetve azon vállalkozásoknak, amelyek újabb piacokra kívánják kiterjeszteni tevékenységüket. Bár a belső piac általában véve jól működik, esetenként problémát okoz, hogy a hatóságok nem tartják tiszteletben az uniós jogot.

(3) A SOLVIT belső piaci problémamegoldó hálózat alkalmazásának alapelveiről szóló, 2001. december 7-i 2001/893/EK bizottsági ajánlás ([1]) nyomán a tagállamok által saját közigazgatásukon belül létrehozott központok hálózataként kialakításra került a SOLVIT, mint a polgárok és vállalkozások belső piaci jogainak gyakorlásával kapcsolatos problémák gyors és informális megoldására hivatott eszköz.

(4) Jóllehet a SOLVIT informális és pragmatikus jellegű eszköz, struktúrája biztosítja, hogy az általa kínált megoldások összeegyeztethetők legyenek az uniós joggal. A problémák megoldása két tagállam közreműködésével, átlátható folyamat keretében történik. Bár a Bizottság általában nem vesz részt az egyes ügyek megoldásában, szoros kapcsolatban van az egyes SOLVIT-központokkal, rendszeres jogi továbbképzéseket tart, és egyes bonyolult esetekben informális tanácsadással szolgál számukra. Emellett online adatbázis útján nyomon követi az ügykezelést és az eredményeket, és bármikor közbeléphet, ha úgy véli, hogy a SOLVIT által kínált megoldás nem egyeztethető össze az uniós joggal. A SOLVIT-rendszer kialakítása nem csak az egyes ügyek megoldásának jogszerűségét biztosítja – az értékelések azt mutatják, hogy a SOLVIT munkája hozzájárult a tagállami hatóságok jobb uniós jogkövetéséhez is.

(5) Létrehozása óta eltelt időben a SOLVIT jelentős fejlődésen ment keresztül. Ma tízszer annyi ügyet kezel, mint tíz évvel ezelőtt. A kezelt ügyek jellege emellett jóval sokrétűbb annál, mint amit létrehozásakor előirányoztak megalkotói. A SOLVIT elé kerülő ügyek döntő többsége sikeresen – átlagosan kilenc hét alatt – megoldódik; nem meglepő tehát, hogy a SOLVIT segítségét igénybe vevő polgárok és vállalkozások messzemenően elégedettek a hálózat munkájával.

(6) Habár a SOLVIT sikeresen működik, megnövekedett feladatai komoly kihívást jelentenek számára. A hálózat 2010-ben elvégzett részletes értékelése azt mutatta, hogy nem minden SOLVIT-központ rendelkezik egyformán jó ellátottsággal, illetve nem mindegyikük hasonlóan jól pozícionált. Az ügyek befogadása és a nyújtott szolgáltatás szintje tekintetében ugyancsak eltérések tapasztalhatók az egyes központok között. Ráadásul sok polgár és vállalkozás el sem jut a SOLVIT-hoz.

(7) E megállapítások alapján és „A hatékony problémamegoldás erősítése az egységes piacon” c. bizottsági szolgálati munkadokumentumban, „Az egységes piac jobb irányítása” c. bizottsági közleményben ([2]), valamint az uniós polgárságról szóló jelentésben ([3]) kifejtetteknek megfelelően lépéseket kell tenni a SOLVIT megerősítésére, és növelni kell láthatóságát az interneten és azon kívül egyaránt. E fellépés részeként új ajánlással kell felváltani a 2001/893/EK ajánlást. A jelen ajánlás a bevált gyakorlat alapján pontosítja a SOLVIT feladatait. Célokat és normákat állapít meg mind a tagállamok, mind a Bizottság számára, biztosítandó, hogy a vállalkozások és a polgárok hatékony segítséget kapjanak azokban a helyzetekben, amikor az uniós jogot nem tartják tiszteletben. További célja annak szavatolása, hogy a SOLVIT-központok hálózatszerte azonos szabályokat alkalmazzanak, és egységes típusú szolgáltatásokat nyújtsanak.

([1]) HL L 331., 2001.12.15., 79. o.

([2]) COM(2012) 259 final.

([3]) COM(2013) 269 final.

(8) Annak érdekében, hogy a SOLVIT megbízatását a hálózat teljes szélességében azonos módon értelmezzék, ez az ajánlás meghatározza, milyen ügytípusokat kezelhet a SOLVIT. A 2001/893/EK ajánlás megállapította, hogy a SOLVIT illetékességi körébe az „egységes piaci szabályok helytelen alkalmazásának" esetei tartoznak. Az illetékességi kör ezen meghatározása inkonzisztenciához vezetett. Felmerült először is, hogy a „helytelen alkalmazás"-ból az következik, hogy a SOLVIT-központok nem foglalkozhatnak olyan esetekkel, ahol a nemzeti szabályok ellentétesek az uniós joggal (ún. „strukturális ügyek"). Másodsorban az a vélemény is megjelent, hogy a SOLVIT csak ott léphet fel, ahol a szóban forgó uniós jognak belső piaci alapja van.

(9) A jelen ajánlás definíciója értelmében a SOLVIT mindazon határokon átnyúló ügyekkel foglalkozik, amelyek oka a belső piacot szabályozó uniós jog közigazgatási hatóság általi esetleges megsértése, amennyiben és amilyen mértékig e problémák nem képezik nemzeti vagy uniós szintű jogi eljárások tárgyát.

(10) A „megsértés" szó azt fejezi ki, hogy a SOLVIT-központok SOLVIT-ügyként befogadják mindazokat a helyzeteket, amelyekben egy közhatóság nem tartja tiszteletben a belső piacot szabályozó uniós jogot, függetlenül a probléma gyökerétől. A SOLVIT által kezelt ügyek túlnyomó többsége olyan helyzetre vonatkozik, amelyben egy közigazgatási hatóság helytelenül alkalmazza a belső piacot szabályozó uniós jogot. A SOLVIT-központok azonban több olyan esetben is hatékony segítséget nyújtottak, amikor strukturális probléma merült fel. Noha a strukturális ügyek csak a SOLVIT által kezelt összes ügy csekély hányadát alkotják, ezen ügyek befogadása fontos annak érdekében, hogy e problémák ne maradjanak figyelmen kívül. Ez garantálhatja leginkább a strukturális problémák eredményes és a megfelelő szinten történő kezelését.

(11) Ez az ajánlás megerősíti, hogy a SOLVIT közigazgatási hatóságokat érintő, határokon átnyúló problémákkal foglalkozik. A „határokon átnyúló probléma" kritérium biztosítja, hogy a SOLVIT-ügyeket két tagállam SOLVIT-központja kezelje, ami az átláthatóság és az eredmény jó minőségének záloga. A „közigazgatási hatóság" kritérium ahhoz a tényhez kapcsolódik, hogy a SOLVIT a nemzeti közigazgatások része, és csupán informális alapon jár el.

(12) Ez az ajánlás továbbá pontosítani kívánja, milyen szintű szolgáltatást várhatnak el a polgárok és a vállalkozások a SOLVIT-tól. Megállapítja, hogyan kell tájékoztatni a kérelmezőket, és milyen minimális segítséget kell nyújtani számukra. Pontosítja a SOLVIT-ügykezelés során betartandó eljárási lépéseket és határidőket, valamint a nem megoldható ügyek esetében nyújtandó további támogatást.

(13) Ez az ajánlás továbbá minimumszabályokat állapít meg a SOLVIT-központok számára a szervezeti rendet, a jogi szakértelmet és a más hálózatokkal való kapcsolatokat illetően. Pontosítja ezenfelül a Bizottság SOLVIT hálózatban játszott szerepét.

(14) A Bizottság a közelmúltban alakította át a SOLVIT online adatbázisát a belső piaci információs rendszer önálló moduljává. Tekintettel e műszaki integrációra, a belső piaci információs rendszer keretében történő igazgatási együttműködésről és a 2008/49/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2012. október 25-i 1024/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (IMI-rendelet) ([1]) személyes és bizalmas adatok feldolgozására vonatkozó szabályai a SOLVIT-eljárásokra is alkalmazandók. Ez az ajánlás az IMI-rendelettel összhangban tovább pontosítja a személyes adatok SOLVIT-ban történő feldolgozásának egyes kérdéseit.

(15) Ez az ajánlás nem kívánja meghatározni azt, hogyan kezelje a Bizottság a közvetlenül hozzá érkező panaszokat, és semmilyen módon nem sérti a Bizottság a Szerződések őreként betöltött szerepét. Ugyancsak nem kívánja meghatározni az EU Pilot és az nemzeti EU Pilot koordinátorok szerepét. Ezekkel az elemekkel rendszeresen frissített, külön iránymutatások foglalkoznak,

ELFOGADTA EZT AZ AJÁNLÁST:

I. CÉLOK ÉS FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A. Célok

Ez az ajánlás SOLVIT működését meghatározó elveket rögzíti. A SOLVIT célja, hogy gyors, hatékony és informális megoldásokat kínáljon azon problémákra, amelyekkel a polgárok és a vállalkozások akkor szembesülnek, amikor a közigazgatási hatóságok megsértik belső piaci uniós jogaikat. A megfelelőbb uniós jogkövetés elősegítése révén a SOLVIT hozzájárul az egységes piac megfelelőbb működéséhez. E cél érdekében a nemzeti SOLVIT-központoknak együtt kell működniük az ezen ajánlásban meghatározott elvek alapján.

B. Fogalommeghatározások

Ezen ajánlás alkalmazásában:

1. „kérelmező": határokon átnyúló problémával szembesülő, és azt közvetlenül vagy – közvetítőn keresztül – közvetve a SOLVIT elé terjesztő természetes vagy jogi személy, vagy tagja(i) nevében konkrét problémát beterjesztő szervezet;

2. „határokon átnyúló probléma": valamely tagállam kérelmezőjének a belső piacot szabályozó uniós jog egy másik tagállam közigazgatási hatósága általi esetleges megsértésével kapcsolatos problémája; ide tartoznak azok a problémák, amelyeket a kérelmező tagállamának közigazgatása okozott a kérelmező számára a kérelmező szabad mozgásra vonatkozó jogainak gyakorlását követően vagy e jogok gyakorlására tett kísérlet során;

([1]) HL L 316., 2012.11.14., 1. o.

3. „a belső piacot szabályozó uniós jog”: az EUMSZ 26. cikke (2) bekezdésének értelmében vett belső piac működésével kapcsolatos bármely uniós jogi aktus, szabály vagy elv. Ide tartoznak azok a szabályok is, amelyek célja nem a belső piac mint olyan szabályozása, ám hatással vannak az áruk, szolgáltatások, személyek vagy tőke tagállamok közötti szabad mozgására;

4. „közigazgatási hatóság”: valamely tagállam nemzeti, regionális vagy helyi szintű közigazgatásának bármely része, vagy jogi formájától függetlenül bármely olyan szerv, amely az állam által elfogadott intézkedés alapján állami irányítás alá tartozó közszolgáltatás nyújtásáért felelős, és amely e célból különleges jogokkal rendelkezik azon jogokon kívül, amelyek az egyének közötti kapcsolatokban szokásosan alkalmazandó szabályokból fakadnak;

5. „jogi eljárás”: valamely vita megoldására irányuló, igazságügyi vagy kvázi igazságügyi testület előtti hivatalos eljárás. Nem tartozik ide a problémát okozó közigazgatási hatóságokkal szemben, közigazgatási eljárásban benyújtott fellebbezés;

6. „strukturális probléma”: az uniós joggal ellentétes nemzeti szabályozás okozta jogsértés;

7. „hazai központ”: például az állampolgárság, a lakóhely, a letelepedés helye vagy a kérelmező szóban forgó jogai megszerzésének helye alapján a kérelmezőhöz a legszorosabban kapcsolódó SOLVIT-központ;

8. „ügyvivő központ”: azon tagállam SOLVIT-központja, amelyben a belső piacot szabályozó uniós jog feltételezett megsértése történt;

9. „SOLVIT-adatbázis”: a SOLVIT-ügyek kezelésének támogatása céljából a belső piaci információs rendszer (IMI) keretén belül létrehozott online alkalmazás.

II. A SOLVIT MEGBÍZATÁSA

A SOLVIT hálózat határokon átnyúló olyan ügyekkel foglalkozik, amelyek oka a belső piacot szabályozó uniós jog közigazgatási hatóság általi esetleges megsértése, amennyiben és amilyen mértékig e problémák nem képezik nemzeti vagy uniós szintű jogi eljárások tárgyát. A megfelelőbb uniós jogkövetés elősegítése révén hozzájárul az egységes piac megfelelőbb működéséhez.

III. A SOLVIT ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS

Ajánlott, hogy a tagállamok biztosítsák a kérelmezők számára a következő minimális szolgáltatásokat:

1. A SOLVIT-központoknak elérhetőknek kell lenniük telefonon vagy e-mailen keresztül, és késedelem nélkül válaszolniuk kell a hozzájuk intézett megkeresésre.

2. A kérelmezőnek egy héten belül meg kell kapnia a kérdésére adott első választ. Amennyiben erről a megadott információk alapján dönteni lehet, a válasznak tartalmaznia kell azt is, hogy a SOLVIT befogadhatja-e az ügyet. Szükség esetén egyidejűleg fel kell hívni a kérelmezőt arra, hogy nyújtsa be az akta feldolgozásához szükséges dokumentumokat. Az ezen első értékelést követő egy hónapon belül, amennyiben az akta teljes, a kérelmezőt tájékoztatni kell arról, hogy az ügyvivő központ elfogadta-e az ügyet, azaz megnyílt-e a SOLVIT-ügy.

3. Ha a SOLVIT-ügy nem nyílik meg, a kérelmezőt tájékoztatni kell ennek okáról, valamint arról, milyen egyéb módokon járhat el a probléma megoldása érdekében. Ezen belül tájékoztatni kell arról, hogy a probléma adott esetben milyen egyéb releváns információs vagy problémamegoldó hálózatnak vagy releváns nemzeti illetékes hatóságnak jelezhető vagy továbbítható.

4. Az ügy megnyitását követő tíz héten belül megoldást kell nyújtani a kérelmező számára, amely tartalmazhatja az alkalmazandó uniós jog pontosítását. Rendkívüli körülmények esetén és különösen akkor, ha a megoldás küszöbön áll, vagy ha strukturális problémáról van szó, az ügy a határidő leteltét követően további legfeljebb tíz hétig nyitva maradhat. Erről a kérelmezőt tájékoztatni kell.

5. A kérelmezőt tájékoztatni kell a SOLVIT informális jellegéről és az alkalmazandó eljárásokról és határidőkről. E tájékoztatásnak ki kell terjednie a lehetséges egyéb jogorvoslati eszközökre, arra, hogy a SOLVIT-ügykezelés nem halasztó hatályú a nemzeti fellebbezési határidők tekintetében, valamint arra, hogy a SOLVIT informális megoldásokat kínál, amelyek ellen fellebbezésnek helye nincs. Tájékoztatni kell a kérelmezőt arról is, hogy a SOLVIT díjmentesen nyújtja szolgáltatásait. A kérelmezőt rendszeresen tájékoztatni kell az ügy állásáról.

6. Bár a SOLVIT eljárása informális, ez nem zárja ki, hogy a kérelmező hivatalos eljárást kezdeményezzen nemzeti szinten; ebben az esetben azonban a SOLVIT-ügyet le kell zárni.

7. Amennyiben a SOLVIT eredményes megoldást talál, tájékoztatnia kell a kérelmezőt arról, mit kell tennie a javasolt megoldás végrehajtása érdekében.

8. Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy az ügy nem oldható meg a SOLVIT keretén belül, azt mielőbb le kell zárni, és erről a kérelmezőt késedelem nélkül tájékoztatni kell. Ebben az esetben a SOLVIT-nak tájékoztatnia kell a kérelmezőt az egyéb lehetséges nemzeti vagy uniós jogorvoslati lehetőségekről. Amennyiben a SOLVIT azt tanácsolja a kérelmezőnek, hogy éljen panasszal a Bizottságnál, ösztönöznie kell arra, hogy hivatkozzon a SOLVIT-eljárásra (a hivatkozási szám megadásával és az eljárás rövid összefoglalásával). A meg nem oldott ügyeket az adatbázison keresztül következetesen jelenteni kell a Bizottságnak.

9. Az ügy lezárását követően fel kell kérni a kérelmezőt arra, hogy értékelje a SOLVIT ügykezelési munkáját.

IV. A SOLVIT-KÖZPONTOK SZERVEZETI RENDJE

1. Minden tagállamnak működtetnie kell SOLVIT-központot.

2. Annak érdekében, hogy a SOLVIT-központok teljesíthessék ezen ajánlásban meghatározott feladataikat, a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a SOLVIT-központok:

   a) elegendő és megfelelően képzett, a SOLVIT-központok közötti gyors és átlátható kommunikáció biztosítására képes, több mint egy uniós nyelvet operatív szinten használó személyi állománnyal rendelkezzenek;

   b) az ügyek független jogi értékelését lehetővé tevő, megfelelő jogi szakértelemmel vagy az uniós jog alkalmazása terén releváns tapasztalattal rendelkezzenek;

   c) a nemzeti közigazgatási rendszer olyan, elégséges koordinációs hatáskörrel rendelkező részében kapjanak helyet, amely lehetővé teszi számukra az uniós jog helyes alkalmazásának biztosítását közigazgatási területükön;

   d) a nemzeti közigazgatáson belül hálózatot hozhassanak létre az ügyek gyakorlati megoldásához szükséges specifikus jogi szakértelem és támogatás biztosítása céljából.

V. A SOLVIT ÁLTAL KÖVETETT ELJÁRÁS

A. A SOLVIT-ügyek kezelését szabályozó elvek

1. Minden SOLVIT-ügyet két SOLVIT-központnak, a hazai központnak és az ügyvivő központnak kell kezelnie.

2. A hazai és az ügyvivő központnak nyílt és átlátható módon együtt kell működnie annak érdekében, hogy gyors és eredményes megoldást találjanak a kérelmező problémájára.

3. A hazai és az ügyvivő központnak meg kell állapodnia abban, milyen nyelvet használnak az egymás közti kommunikációban. Ennek során figyelembe kell venniük az informális kapcsolatokon keresztüli lehető leggyorsabb és leghatékonyabb problémamegoldás célkitűzését, valamint az átláthatóság és jelentéstétel biztosításának szempontjait.

4. A beérkezett problémákról, az ügyben érintett SOLVIT-központok által elvégzett értékelésről, a megtett lépésekről és a javasolt megoldásokról egyértelmű és átfogó nyilvántartást kell vezetni a SOLVIT-adatbázisban. A strukturális problémákat felvető ügyeket ilyenként meg kell jelölni az adatbázisban annak érdekében, hogy ezeket a Bizottság következetesen nyomon követhesse.

5. A javasolt megoldásnak mindenkor meg kell felelnie az uniós jognak.

6. A SOLVIT-központnak be kell tartania a SOLVIT ügykezelési kézikönyvében meghatározott részletes szabályokat. Ezeket a szabályokat a Bizottság a SOLVIT-központokkal együttműködésben rendszeresen felülvizsgálja.

B. Hazai központ

1. A hazai központnak minden beérkezett problémát nyilvántartásba kell vennie, függetlenül attól, hogy az SOLVIT-ügynek minősíthető-e vagy sem.

2. Azt követően, hogy a hazai központ SOLVIT-ügyként befogadta a panaszt, teljes aktát kell összeállítania, és átfogó jogi elemzést kell végeznie a problémáról, mielőtt azt továbbítja az ügyvivő központnak.

3. Ha az ügyvivő központ javaslatot tesz az ügy megoldására, vagy megvilágítja az alkalmazandó uniós jogot, a hazai központnak ellenőriznie kell, hogy a javasolt megoldás összeegyeztethető-e az uniós joggal.

4. A hazai központnak az eljárás egyes lépéseiről megfelelő időben és módon tájékoztatnia kell a kérelmezőt.

C. Ügyvivő központ

1. Azt követően, hogy a hazai központ továbbította felé az ügyet, az ügyvivő központnak egy héten belül meg kell erősítenie annak elfogadását.

2. Az ügyvivő központnak arra kell törekednie, hogy megoldást találjon a kérelmező számára, illetve megvilágítsa az alkalmazandó uniós jogot. A folyamat előrehaladásáról rendszeresen tájékoztatnia kell a hazai központot.

3. Strukturális probléma esetében az ügyvivő központnak késedelem nélkül mérlegelnie kell, hogy a probléma megoldható-e SOLVIT-eljárás keretén belül. Amennyiben ezt nem látja lehetségesnek, az ügyet megoldatlanként le kell zárnia, és a jogsértés megszüntetése érdekében tájékoztatnia kell az uniós jog helyes alkalmazásáért az adott tagállamban felelős nemzeti hatóságokat. Az adatbázison keresztül emellett a Bizottságot is tájékoztatnia kell.

VI. A BIZOTTSÁG SZEREPE

1. A Bizottság a következők révén támogatja a SOLVIT működését:

   a) rendszeres képzéseket és hálózati eseményeket szervez a nemzeti SOLVIT-központokkal együttműködésben;

   b) megszövegezi és naprakészen tartja a SOLVIT ügykezelési kézikönyvét a nemzeti SOLVIT-központokkal együttműködésben;

   c) segítséget nyújt az ügyek kezelésében a SOLVIT-központok erre irányuló kérése esetén. Bonyolult ügyekben ez informális jogi tanácsadást is magában foglalhat. A Bizottság szolgálatainak két héten belül válaszolniuk kell az informális jogi tanácsadásra irányuló kérésre. A tanácsadás informális, és nem tekinthető kötelező érvényűnek a Bizottságra nézve;

d) kezeli és karbantartja a SOLVIT-adatbázist és a kérelmek benyújtására szolgáló nyilvános elektronikus felületet, valamint képzések és ismertető anyagok révén elősegíti az adatbázis SOLVIT-központok általi használatát;

e) nyomon követi a SOLVIT-központok tevékenységének minőségét és az általuk kezelt ügyeket. Strukturális problémát felvető ügyek esetében a Bizottság szorosan figyelemmel kíséri az ügyet, és szükség esetén tanácsokkal és támogatással segíti elő a strukturális probléma megszüntetését. Mérlegeli, hogy a meg nem oldott strukturális problémák esetében szükség van-e további fellépésre;

f) biztosítja a SOLVIT, a CHAP ([1]) és az EU Pilot ([2]) közötti megfelelő kommunikációt a megoldás nélkül maradt SOLVIT-ügyekkel kapcsolatos megfelelő további lépések végrehajtása, a strukturális ügyek nyomon követése és a panaszok kezelése tekintetében jelentkező esetleges átfedések elkerülése érdekében;

g) kérésükre tájékoztatja a SOLVIT-központokat arról, hogyan járt el a Bizottság azokban az esetekben, amikor a megoldás nélkül maradt ügyek kapcsán a kérelmező panaszt nyújtott be a Bizottsághoz.

2. Megfelelő esetben a Bizottság a hozzá beérkezett panaszokat a panaszos egyetértésével, gyors és informális megoldás megtalálása érdekében továbbíthatja a SOLVIT számára.

VII. **MINŐSÉG-ELLENŐRZÉS ÉS JELENTÉSEK**

1. A SOLVIT-központoknak az ügykezelési kézikönyvben részletezettek szerint rendszeresen minőség-ellenőrzéseket kell tartaniuk az általuk hazai vagy ügyvivő központként kezelt ügyekre vonatkozóan.

2. A Bizottság szolgálatai rendszeres időközönként átfogó, valamennyi ügyre kiterjedő minőség-ellenőrzést végeznek, és az esetleges problémákat jelzik az érintett SOLVIT-központnak, amelynek megfelelő lépéseket kell tennie az azonosított problémák megoldására.

3. A Bizottság rendszeresen jelentésben értékeli a SOLVIT minőségét és teljesítményét. Az esetleges trendek és a belső piacon még meglévő problémák azonosítása érdekében beszámol továbbá a SOLVIT-hoz beérkezett probléma- és a SOLVIT által kezelt ügytípusokról. A jelentési kereten belül a Bizottság külön számol be a strukturális ügyekről.

VIII. **A HÁLÓZAT LÁTHATÓSÁGA**

1. A Bizottság törekedni fog arra, hogy az érdekelt felek európai szervezetein és az uniós intézményeken keresztül növelje a SOLVIT ismertségét, és elősegítse használatát, illetve online eszközök útján javítsa a SOLVIT elérhetőségét, és fokozza jelenlétét.

2. A tagállamoknak – mindenekelőtt a közigazgatási rendszer megfelelő weboldalain – biztosítaniuk kell a SOLVIT-tal kapcsolatos felhasználóbarát tájékoztatást és a SOLVIT egyszerű elérhetőségét.

3. A tagállamoknak fel kell lépniük annak érdekében, hogy az érdekelt felek körében fokozzák a SOLVIT ismertségét. E tevékenységekhez a Bizottság támogatást nyújt.

IX. **EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS HÁLÓZATOKKAL ÉS KAPCSOLATTARTÁSI PONTOKKAL**

1. Biztosítandó a hatékony segítségnyújtást, a SOLVIT-központoknak együtt kell működniük más európai és nemzeti információs és segítségnyújtási hálózatokkal. Ezek közé tartozik az Európa Önökért, a Europe Direct, az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat, az Enterprise Europe Network, az Európai Fogyasztói Központok Hálózata, az EURES, a Finnet és az Ombudsmanok Európai Hálózata. A központoknak továbbá a szociális biztonsági kérdéseket érintő ügyek eredményes kezelése érdekében jó munkakapcsolatokat kell kialakítaniuk a szociális biztonsági koordinációval foglalkozó adminisztratív bizottság megfelelő nemzeti tagjaival.

2. A beérkező ügyekkel és panaszokkal kapcsolatos megfelelő információcsere érdekében a SOLVIT-központoknak rendszeres kapcsolatban kell állniuk, és szorosan együtt kell működniük a nemzeti EU Pilot kapcsolattartási pontokkal.

3. A Bizottság egyebek mellett közös hálózati események szervezésével és a kapcsolattartás technikai lehetőségeinek kialakításával segíti majd ezt az együttműködést az 1. pontban felsorolt hálózatokkal és kapcsolattartási pontokkal ([3]).

X. **A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME, TITOKTARTÁS**

Ezen ajánlás alkalmazásában a személyes adatok feldolgozása és ezen belül különösen az átláthatósági követelmények és az érintettek jogai tekintetében az IMI-rendelet irányadó. Az IMI-rendelettel összhangban a következők alkalmazandók:

1. A kérelmező számára lehetővé kell tenni, hogy panaszát a belső piaci információs rendszerrel összekapcsolt, a Bizottság által rendelkezésükre bocsátott nyilvános felületen keresztül nyújtsa be a SOLVIT-hoz. A kérelmező nem férhet hozzá a SOLVIT-adatbázishoz.

2. A hazai és ügyvivő központok számára hozzáférést kell biztosítani a SOLVIT-adatbázishoz, és lehetővé kell tenni, hogy az általuk vizsgált ügyeket ezen az adatbázison keresztül kezeljék. Ezen belül biztosítani kell a kérelmező személyes adataihoz való hozzáférést.

([1]) Complaint handling/Accueil des plaignants – a Bizottság panaszkezelési rendszere.

([2]) COM(2007) 502 végleges.

([3]) Jelen ajánlás elfogadásának időpontjában az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálattal való kapcsolattartás technikai háttere megoldott, míg a Europe Directtel való kapcsolattartás technikai megoldása fejlesztés alatt áll.

3. Az adott ügyben nem érintett, egyéb SOLVIT-központok és a Bizottság számára csak az üggyel kapcsolatos anonimizált információk áttekintését kell biztosítani.

4. A probléma megoldásának megkönnyítése érdekében a hazai központnak általában fel kell fednie a kérelmező kilétét az ügyvivő központ előtt. Erről a folyamat elején értesíteni kell a kérelmezőt, és biztosítani kell számára a lehetőséget, hogy ezt elutasítsa. Ebben az esetben a kérelmező kiléte nem feldhető fel.

5. A kérelmező által szolgáltatott információkat az ügyvivő központ és a panasz által érintett közigazgatási hatóságok csak az ügy megoldásának céljára használhatják fel. Az ügyben eljáró tisztviselők a személyes adatokat csak azok továbbítása céljának megfelelően dolgozhatják fel. A személyes adatok mellett megfelelő intézkedésekkel kell biztosítani a bizalmas üzleti adatok védelmét.

6. Az ügyek csak a kérelmező beleegyezésével továbbíthatók másik problémamegoldó hálózathoz vagy szervezethez.

7. A Bizottság állományába tartozó személyek számára csak a következő célok érdekében biztosítható hozzáférés a kérelmezők személyi adataihoz:

   a) a Bizottsághoz vagy más uniós intézményhez más eljárásban benyújtott ugyanazon panasz párhuzamos kezelésének elkerülése;

   b) informális jogi tanácsadás kérése a VI. szakasznak megfelelően;

   c) a SOLVIT által már kezelt ügyekkel kapcsolatos esetleges további fellépés mérlegelése;

   d) a SOLVIT-adatbázist érintő technikai problémák megoldása.

8. Az egyes SOLVIT-ügyekhez kapcsolódó személyes adatokat az ügy lezárását követő 18 hónap elteltével hozzáférhetetlenné kell tenni a belső piaci információs rendszerben. A SOLVIT-ügyek anonimizált leírásait meg kell őrizni a SOLVIT-adatbázisban, és azok statisztikai adatszolgáltatási, jelentéstételi és szakpolitika-fejlesztési célokra felhasználhatók.

XI. **EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Ez az ajánlás a 2001/893/EK ajánlás helyébe lép. A 2001/893/EK ajánlásra való valamennyi hivatkozást ezen ajánlásra való hivatkozásként kell érteni.

XII. **AZ ALKALMAZÁS KEZDETE ÉS A CÍMZETTEK**

Ez az ajánlás 2013. október 1-jétől alkalmazandó.

Ennek az ajánlásnak a tagállamok a címzettjei.

Kelt Brüsszelben, 2013. szeptember 17-én.

a Bizottság részéről

Michel BARNIER

a Bizottság tagja