

Četvrtak, 27. veljače 2014.

P7\_TA(2014)0164

## SOLVIT

### Rezolucija Europskog parlamenta od 27. veljače 2014. o mreži SOLVIT (2013/2154(INI))

(2017/C 285/13)

Europski parlament,

- uzimajući u obzir Preporuku Komisije 2013/461/EU od 17. rujna 2013. o načelima za mrežu SOLVIT <sup>(1)</sup>,
  - uzimajući u obzir Komunikaciju Komisije od 17. rujna 2013. o „Jačanju uloge poduzeća i građana u europskom jedinstvenom tržištu: akcijski plan za poboljšanje portala Vaša Europa u suradnji s državama članicama” (COM(2013)0636),
  - uzimajući u obzir Radni dokument službi Komisije od 24. veljače 2012. o „Poboljšavanju učinkovitog rješavanja problema na jedinstvenom tržištu – Oslobođanje punog potencijala mreže SOLVIT povodom 10. godišnjice njezina postojanja” (SWD(2012)0033),
  - uzimajući u obzir prvo izvješće Komisije od 28. studenog 2012. „Stanje integracije jedinstvenog tržišta 2013. – godišnji pregled rasta 2013.” (COM(2012)0752),
  - uzimajući u obzir Komunikaciju Komisije od 8. lipnja 2012. naslovljenu „Bolje upravljanje za jedinstveno tržište” (COM(2012)0259),
  - uzimajući u obzir radni dokument osoblja Komisije od 24. veljače 2012. naslovljen „Jačanje uspješnosti jedinstvenoga tržišta – godišnja provjera upravljanja za 2011. godinu” (SWD(2012)0025),
  - uzimajući u obzir internetski Pregled stanja jedinstvenog tržišta objavljen 4. srpnja 2013.,
  - uzimajući u obzir istraživanje „Europska jedinstvena kontaktna točka” od srpnja 2013. koje je naručio njegov Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača,
  - uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 7. veljače 2013. o upravljanju jedinstvenim tržištem <sup>(2)</sup>,
  - uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 14. lipnja 2012. pod nazivom „Akt o jedinstvenom tržištu – sljedeći koraci prema rastu” <sup>(3)</sup>,
  - uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 6. travnja 2011. o upravljanju i partnerstvu na jedinstvenom tržištu <sup>(4)</sup>,
  - uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 9. ožujka 2010. o mreži SOLVIT <sup>(5)</sup>,
  - uzimajući u obzir članak 48. Poslovnika,
  - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača i mišljenje Odbora za zapošljavanje i socijalna pitanja (A7-0059/2014),
- A. budući da se prava građana i poduzeća na jedinstvenom tržištu trebaju učinkovito koristiti te budući da zakonodavstvo EU-a koje jamči ta prava treba biti učinkovito ojačano da bi se osiguralo da svi, građani i poduzeća, imaju koristi od potencijala unutarnjeg tržišta;
- B. budući da informiranje građana o njihovim pravima i omogućavanje lakšeg uživanja tih prava pomaže u boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta;

<sup>(1)</sup> SL L 249, 19.9.2013., str. 10.

<sup>(2)</sup> Usvojeni tekstovi, P7\_TA(2013)0054.

<sup>(3)</sup> SL C 332 E, 15.11.2013., str. 72.

<sup>(4)</sup> SL C 296 E, 2.10.2012., str. 51.

<sup>(5)</sup> SL C 349 E, 22.12.2010., str. 10.

Četvrtak, 27. veljače 2014.

- C. budući da mreža SOLVIT trenutno obrađuje oko 1 300 predmeta godišnje te uspijeva pronaći rješenja za oko 90 % svojih klijenata unutar roka od 70 dana;
- D. budući da interesi za portal Vaša Europa i njegovo korištenje brzo rastu te je 2012., prema internetskom Pregledu stanja jedinstvenog tržišta, više od 11 000 posjetitelja svakodnevno pregledavalo portal, u usporedbi sa 6 500 posjetitelja od prethodne godine;
- E. budući da je više puta pozivao na dodatno jačanje mreže SOLVIT te na dostupnost brojnijih i boljih informacija o pravima u EU-u;
- F. budući da mreža SOLVIT ima važnu ulogu kao ključni instrument za rješavanje problema, pa tako i kao sredstvo za osiguravanje bolje usklađenosti sa zakonodavstvom Unije koje se odnosi na jedinstveno tržište; budući da, unatoč tome, mreža SOLVIT ostaje nedovoljno iskorištena i nije ispunila svoj potencijal;
- G. budući da sustav mreže SOLVIT može, ako se koristi u potpunosti, u velikom broju područja postati koristan način za sprečavanje pretjeranog korištenja sudskih sustava, koji mogu biti krajnje složeni i stoga otežavati rješavanje problema građanima i poduzećima;
- H. budući da, prema istraživanju „Europska jedinstvena kontaktna točka” koje je naručio, iako je opsežan niz informacija, savjeta i pomoći dostupan europskim građanima i poduzećima na internetu, svijest o tim uslugama je jako niska, s 91,6 % ispitanika koji nisu imali nikakvih saznanja o bilo kakvoj internetskoj usluzi kojoj se mogu obratiti kako bi riješili probleme povezane s jedinstvenim tržištem;
- I. budući da učinkovitost podrške koju pruža mreža SOLVIT ovisi u velikoj mjeri o tome koliko je dobro uvježbano njeno osoblje;
- J. budući da bi trebalo poduzeti veće napore kako bi se mreža SOLVIT na bolji način integrirala u raspon dostupnih usluga podrške i provedbenih alata na nacionalnoj razini te na razini Unije;
- K. budući da građani i poduzeća, kako bi ispravno utvrdili probleme kada se oni pojave te kako bi ih mogli riješiti, trebaju biti svjesni svojih prava na jedinstvenom tržištu i budući da još puno stvari treba napraviti kako bi se povećala ta svijest;

#### **Uvod: učinkovita uporaba prava i mogućnosti na jedinstvenom tržištu**

1. ponavlja da se potencijal jedinstvenog tržišta može osloboditi samo ako su građani i poduzeća svjesni svojih prava i mogućnosti te ih mogu učinkovito koristiti; podsjeća da se ti ciljevi mogu ostvariti samo ako države članice osiguraju uspješnu provedbu zakonodavstva o jedinstvenom tržištu te ako budu dostupne kvalitetne informacije i učinkoviti mehanizmi rješavanja problema;
2. ističe da su mnogi problemi jedinstvenog tržišta rezultat prerevne, kasne ili pogrešne provedbe od strane jedne ili više država članica, ili nacionalnih pravila koja su u suprotnosti sa zakonodavstvom Unije; u tom pogledu snažno poziva Komisiju da stavi pritisak na one države članice koje ne poštuju pravila jedinstvenog tržišta;
3. ukazuje da je mnogo problema povezanih s provedbom pravila jedinstvenog tržišta otkriveno pomoću mreže SOLVIT te pohvaljuje doprinos mreže SOLVIT upravnim i regulatornim promjenama s ciljem uklanjanja takvih problema; potiče Vijeće da poduzme mjere kojima poboljšati zadaće javne uprave kako bi se pojačala suradnja između nacionalnih tijela i Komisije;
4. ističe potrebu da mreža SOLVIT ima učinkovite načine za upozoravanje Komisije o problemima unutarnjeg tržišta koje uoči, a koji nastaju zbog neprovođenja zakonodavstva EU-a;
5. ističe da je primjerena provedba i primjena zakonodavstva o jedinstvenom tržištu te usklađenost s njome od iznimne važnosti za europske potrošače i poduzeća te time i za cjelokupno gospodarstvo i povjerenje građana u funkcioniranje jedinstvenog tržišta; u tom pogledu također ističe pravne obveze država članica;
6. ponavlja svoje pozive za daljnji razvoj primjenjivih postupaka zbog prekršaja, uključujući osiguravanjem strože uporabe takvih postupaka za kršenje odredbi zakonodavstva Unije u području jedinstvenog tržišta te primjenom brzih postupaka;

Četvrtak, 27. veljače 2014.

7. ističe, nadalje, važnost poduzimanja svih napora kako bi se osiguralo sprečavanje, otkrivanje ili uklanjanje problema s provođenjem prije nego postane nužno pokrenuti službene postupke zbog prekršaja
8. ističe korištenje nulte tolerancije u slučaju nepoštovanja Direktive o uslugama te stručnog pregleda prilikom provedbe i prenošenja te Direktive, kao metoda za osiguravanje učinkovite primjene zakonodavstva o jedinstvenom tržištu;

**SOLVIT: pomaže pojedincima i poduzećima u rješavanju problema**

9. pozdravlja novu Preporuku Komisije o načelima koji uređuju mrežu SOLVIT, koja utire put za mrežu SOLVIT 2.0;
10. primjećuje da je mreža SOLVIT postigla opipljive rezultate i dokazala svoju korisnost; usprkos tome, primjećuje da ima puno prostora za poboljšanje, posebno u pogledu rješavanja sporova vezanih uz poduzeća i vremena potrebnog da se riješe pitanja;
11. pozdravlja nastojanja Komisije na daljnjem unaprjeđenju učinkovitosti rada mreže SOLVIT na neformalnom i brzom rješavanju prekograničnih sporova koji su povezani s unutarnjim tržištem, instrumenta za rješavanje nepravilnosti u primjeni nakon prijenosa propisa, korištenjem postupaka koji su što je moguće pristupačniji građanima te predlaže blisku suradnju država članica i Komisije na poboljšanju sustava mreže SOLVIT kao usluge koja je besplatna i jednostavna za korištenje;
12. smatra da se uspješnost centara mreže SOLVIT treba stalno poboljšavati, posebice u pogledu predmeta u vezi sa socijalnom sigurnošću i potiče bolje usklađivanje nacionalnih sustava socijalne sigurnosti;
13. poziva na usredotočenje na sva pitanja koja se odnose na prekogranična prava zaposlenika, socijalna prava i ravnopravnost, posebno uzimajući u obzir pitanja koja se odnose na mirovine, radnike u Europskoj uniji i radnike upućene na rad u drugu državu članicu;
14. posebno ističe važnost mreže SOLVIT za mobilne radnike u pogledu pitanja jednakog postupanja i rješavanja prekograničnih problema;
15. primjećuje da su velika većina klijenata mreže SOLVIT građani; naglašava potrebu za oslobađanjem velikog potencijala mreže SOLVIT kao instrumenta za rješavanje problema za poduzeća; naglašava da više toga mora biti učinjeno kako bi poduzeća, osobito mala i srednje velika poduzeća, postala svjesnija mreže SOLVIT, potrebno ih je obrazovati o njezinim mogućnostima i omogućiti im da ju bolje koriste; pozdravlja nedavno ažuriranje poslovnog portala Vaša Europa kao pozitivan korak u tom smjeru;
16. poziva na pojačanje odnosa s javnošću mreže SOLVIT kako bi se znatno povećala svijest o mreži; poziva države članice, Komisiju i zastupnike u Europskom parlamentu, u svojim izbornim jedinicama, da se angažiraju u kampanjama za podizanje svijesti kojima promicati ulogu Vaše Europe i mreže SOLVIT; ističe činjenicu da države članice imaju mogućnost da regionalno dodatno promiču mrežu SOLVIT primjećujući pritom da se postupanje s predmetima vrši na nacionalnoj razini;
17. skreće pozornost na činjenicu da mreža SOLVIT još uvijek privlači veliku količinu predmeta koji nisu za mrežu i da to usporava obradu prigovora na mrežu; ističe, zbog toga, potrebu da se svrha mreže SOLVIT bolje objasni građanima i poduzećima;
18. poziva države članice da osiguraju dostupnost primjerenih resursa kako bi se održala mreža SOLVIT, s obzirom na uvjete za organizaciju centara mreže SOLVIT određenih u preporuci Komisije od 17. rujna 2013.;
19. naglašava važnost održavanja kvalitete usluga koje nudi mreža SOLVIT unatoč proračunskim ograničenjima te ograničenim ljudskim resursima; naglašava važnost osiguravanja da centri mreže SOLVIT imaju dostatan broj dobro uvježbanog osoblja, s primjerenom pravnom stručnošću i znanjem relevantnih jezika Unije, i da se osoblju pruži primjerena obuka kako bi se stalno poboljšavale njihove vještine i znanje;
20. ističe važnost toga da centri mreže SOLVIT u raznim državama članicama pružaju sličan standard usluga jer je to ključno za učinkovito rješavanje problema;

Četvrtak, 27. veljače 2014.

21. naglašava važnost brzog rješavanja problema koji zahtijevaju samo pojašnjenje zakona Unije i odgovarajuću komunikaciju s podnositeljima u složenim predmetima;
22. poziva na bolje usklađivanje s drugim postupcima obrade žalbi, posebice s projektom EU Pilot;
23. naglašava važnost opremanja mreže SOLVIT za obradu predmeta koji su više povezani s poduzećima; primjećuje da to zahtijeva šire znanje u zajednici poduzeća o mreži SOLVIT, veću suradnju mreže SOLVIT s europskim i nacionalnim udrugama poduzeća, na primjer u obliku radnih grupa koje spajaju centre mreže SOLVIT s udrugama poduzeća te voljnost određenih centara mreže SOLVIT za preuzimanjem složenijih predmeta;
24. žali što se mnoge predmete povezane s poduzećima, koje bi mreža SOLVIT mogla preuzeti, odbija na temelju toga što su presloženi; smatra da, ako određeni centri mreže SOLVIT gledaju na takve predmete koji su povezani s poduzećima kao presložene za obradu, je to problem koji treba riješiti lokalno u tim centrima mreže SOLVIT;
25. ističe važnost pružanja neslužbene Komisijine pomoći u obradi predmeta, uključujući neslužbene pravne savjete u složenim predmetima; poziva centre mreže SOLVIT da iskoriste takvu podršku;
26. naglašava važnost razmjene podataka između centara mreže SOLVIT i preporuča da države članice ulažu u poboljšanje suradnje tih centara; potiče centre mreže SOLVIT širom Unije da započnu detaljniju i dublju razmjenu najboljih praksi i naglašava važnost takve razmjene između centara mreže SOLVIT u pogledu provedbe i promicanja ponuđenih usluga;
27. pozdravlja razjašnjenje iz Preporuke Komisije 2013/461/EU u pogledu mandata mreže SOLVIT s obzirom na predmete u kojima su nacionalna pravila u suprotnosti sa zakonodavstvom Unije (također poznati kao strukturalni predmeti); pozdravlja preuzimanje takvih predmeta od strane određenih centara mreže SOLVIT; poziva sve centre mreže SOLVIT da pruže učinkovitu podršku kad god se takvi strukturalni predmeti pojave, uključujući pomaganjem pri utvrđivanju mogućih problema koje predstavlja predloženo nacionalno zakonodavstvo;
28. poziva centre mreže SOLVIT da budu odlučniji i učinkovitiji u odgovaranju na žalbe te, posebice, prilikom obrade složenijih predmeta;
29. ističe da je važno da podnositelji zahtjeva, uključeni centri mreže SOLVIT i Komisija održavaju komunikaciju i blisku suradnju tijekom cijelog postupka; primjećuje da se u mnogim predmetima sa podnositeljem zahtjeva ne savjetuje tijekom postupka već je on u kontaktu s centrom mreže SOLVIT samo prilikom podnošenja zahtjeva te kada je predmet zaključen;
30. vjeruje da treba postojati veća suradnja između svih razina vlade u državama članicama i mreže SOLVIT;
31. posebno pozdravlja zaštitu osobnih podataka koju su pokazali centri mreže SOLVIT i zahtijeva da ta zaštita bude pod stalnim nadzorom i da se, kad god to bilo potrebno, ona poveća kako bi se odgovorilo na zahtjeve korisnika za zaštitom podataka;
32. naglašava važnost povećavanja svijesti o mreži SOLVIT te njezine vidljivosti, kao i njezinog približavanja ljudima koji je nisu svjesni; poziva države članice i Komisiju da osiguraju jednak pristup centrima mreže SOLVIT i internetskim portalima, posebno za osobe s invaliditetom i starije osobe, te da razviju sve mogućnosti u pogledu uspostavljanja kontakta između korisnika i centara mreže SOLVIT u tom kontekstu; uzima u obzir prijedlog Komisije o Direktivi o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora (COM(2012)0721);
33. naglašava potrebu za povezivanjem i integracijom portala mreže SOLVIT s drugim srodnim subjektima i platformama da bi se povećala pristupačnost i vidljivost za sve korisnike; sugerira da države članice blisko surađuju s Komisijom kako bi poboljšali sustav mreže SOLVIT osiguravajući suvisao pristup kroz čitavu EU i poboljšali njegovu vidljivost; smatra da bi internetske stranice relevantnih europskih institucija trebale sadržavati link na stranicu Vaše Europe;
34. naglašava važnost širenja informacija o bazi predmeta u okviru mreže SOLVIT i pozdravlja preporuku Komisije u pogledu potrebe za pružanjem informacija o mrežama alternativnog rješavanja problema ili alternativnih izvora informacija, uključujući druge moguće mjere pravne zaštite, kako na nacionalnoj tako i na razini Unije, za predmete koji se ne mogu riješiti u okviru mreže SOLVIT;

Četvrtak, 27. veljače 2014.

35. potiče centre mreže SOLVIT da se proaktivno uključe poduzimajući vlastite inicijative kako bi ušli u kontakt s građanima, poduzećima i nacionalnim parlamentima;
36. pozdravlja internetski Pregled stanja jedinstvenog tržišta, koji pruža podatke o uspješnosti država članica u pogledu mreže SOLVIT i portala Vaša Europa, kao i o njihovoj uspješnosti u pogledu zakonodavstva EU-a značajnog za funkcioniranje jedinstvenog tržišta;
37. poziva Komisiju i države članice da poduzmu daljnje korake za širenje informacija o dostupnosti tih instrumenata među građanima, poduzećima i poduzetnicima, upotrebljavajući sve oblike medija, uključujući internet, kako bi se osiguralo da informacije dopru do najvećeg mogućeg broja građana i poduzeća; poziva države članice da organiziraju kampanje za informiranje namijenjene posebnim grupama, uključujući poduzeća, osobito mala i srednje velika poduzeća;
38. poziva Komisiju da nastavi nadzirati, u sklopu godišnjeg izvješća o integraciji jedinstvenog tržišta, uspješnost mehanizama Unije za rješavanje problema, posebice mreže SOLVIT, kao dio godišnjeg pregleda rasta; nadalje ponavlja svoj poziv Komisiji da ojača upravljanje jedinstvenim tržištem uspostavljanjem zasebnog stupa Europskog semestra, uključujući namjenske preporuke za pojedine države;
39. ostaje posvećen pažljivom nadziranju napretka mreže SOLVIT; potiče Komisiju da uspostavi mjerljive kontrolne točke za željeni napredak mreže SOLVIT; potiče države članice da postave vlastite mjerljive ciljeve i rokove za razvoj postupanja s predmetima u lokalnim centrima mreže SOLVIT smatra, u tom pogledu, da bi razdvajanje predmeta vezanih uz građane od onih vezanih uz poduzeća u svrhu nadziranja napretka mogao biti pravi put; vjeruje da, ako se ne dostignu ti ciljevi, bi se trebala preispitati mogućnost izmjene neformalnog postupka sa zakonodavnim aktom, uzimajući u obzir postojeće mehanizme, poput onih iz Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju sporova i Uredbe (EU) br. 524/2013 o internetskom rješavanju sporova; poziva Vijeće da prati ambicije Parlamenta u ovom pogledu; poziva Komisiju i države članice da pažljivo nadziru postignut napredak prema tim ciljevima EU-a i nacionalnim ciljevima mreže SOLVIT unutar Europskog semestra;

#### ***Vaša Europa: bolji odgovor na potrebe građana i poduzeća***

40. primjećuje trajni porast u korištenju portala Vaša Europa;
41. potiče Komisiju i države članice da naprave jasnu razliku između portala Vaša Europa i mreže SOLVIT tijekom usklađivanja njihovih pojedinačnih kampanja vidljivosti;
42. pozdravlja ciljeve postavljene u akcijskom planu Vaša Europa, to jest dovršavanje pružanja praktičnih, kvalitetnih informacija o pravima u EU-u na jedinstvenom tržištu, povećanje svijesti o portalu Vaša Europa i provođenje u praksi bliskog partnerstva između Komisije i država članica;
43. potiče Komisiju da poduzme učinkovitije korake kako bi se portal Vaša Europa postavio kao instrument za poduzeća i kako bi se povećala njegova vidljivost, uključujući putem bolje upotrebe društvenih medija; smatra da bi kroz stvaranje prepoznatljive marke i s uključenjem mreže SOLVIT, portal Vaša Europa trebao postati jedinstveno mjesto pristupa za europske potrošače i poduzeća kada su suočeni s problemima ili kada traže informacije; vjeruje da bi takvo jedinstveno mjesto pristupa moglo služiti kao referentna točka građanima i poduzećima te više olakšati njihov pristup raznim informacijskim instrumentima i mehanizmima za rješavanje posebnih problema, uključujući mrežu SOLVIT;
44. poziva Komisiju da proširi djelokrug portala Vaša Europa da bi potpuno obuhvatio prava, obveze i prilike na jedinstvenom tržištu i da se što je više moguće prilagodi korisnicima;
45. potiče države članice da dostave informacije o nacionalnim pravilima i postupcima u pogledu prava u EU-u; poziva države članice da osiguraju da su te informacije praktične, bez žargona, jednako dostupne svima, ažurne i dostupne na relevantnim jezicima te da povežu svoje nacionalne portale (e-vlada) s portalom Vaša Europa;

---

Četvrtak, 27. veljače 2014.

46. nalaže svojem predsjedniku da ovu Rezoluciju proslijedi Vijeću i Komisiji te parlamentima i vladama država članica;
-