

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának a 2011–2015 közötti időszakra szóló európai elektronikus kormányzati cselekvési tervről – Az IKT az intelligens, fenntartható és innovatív kormányzat szolgálatában

(COM(2010) 743 végleges)

és A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: az európai közszolgáltatások interoperabilitása felé

(COM(2010) 744 végleges)

(2011/C 376/17)

Előadó: **Raymond HENCKS**

2010. december 15-én, illetve 16-án az Európai Bizottság úgy határozott, hogy az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 304. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának a 2011–2015 időszakra szóló európai elektronikus kormányzati cselekvési tervről – Az IKT az intelligens, fenntartható és innovatív kormányzat szolgálatában

COM(2010) 743 végleges és

A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai közszolgáltatások interoperabilitása felé

COM(2010) 744 végleges.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Közlekedés, energia, infrastruktúra és információs társadalom” szekció 2011. szeptember 7-én elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a 2011. szeptember 21–22-én tartott, 474. plenáris ülésén (a szeptember 21-i ülésnapon) 161 szavazattal 1 ellenében, 8 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

1.1 A véleményben tárgyalt cselekvési terv az elektronikus kormányzatról szóló, 2009-ben, Malmőben tartott miniszteri konferencián megfogalmazott kérés nyomán jött létre. A konferencián az uniós miniszterek elkötelezték magukat amellett, hogy népszerűsítik a hozzáférhetőbb, interaktívabb és személyre szabott határokon átnyúló elektronikus közszolgáltatásokat. Ehhez járulnak még a digitális menetrend, illetve az Európa 2020 stratégia keretében tett vállalások.

1.2 Mivel az Európai Bizottság egyedüli jogköre ebben a tárgyban az, hogy alkalmas feltételeket és cselekvéseket javasoljon a határokon átnyúló elektronikus közigazgatási tranzakciók harmonikus kifejlesztésére Európában, az EGSZB szeretné kiemelni, hogy a malmői kötelezettségvállalások betartása végső soron a tagállamok felelőssége.

1.3 Hogy ne lehessen összekeverni más szolgáltatástípussal, az EGSZB azt javasolja, hogy az „európai közszolgáltatások” kifejezés helyett ez esetben a „európai, határokon átnyúló elektronikus kormányzati közszolgáltatások” kifejezést alkalmazzák.

1.4 Az EGSZB támogatja az Európai Bizottság által előterjesztett cselekvési tervet, amely olyan fenntartható és innovatív elektronikus közigazgatást tűz ki célul, amely utat nyit a

személyre szabottabb és interaktívabb szolgáltatások felé, és jobban figyelembe veszi az elektronikus közszolgáltatások meghatározásában aktívabb szerepvállalásra hivatott felhasználók elvárásait és igényeit.

1.5 Az elektronikus közigazgatás népszerűsítésével együtt kell járnia a közigazgatás reformjának, valamint az ügyfelekkel való kapcsolattartás megújulásának is. Ehhez többek közt segítenünk kell a felhasználóknak az elektronikus közigazgatási eljárások véghezvitelében.

1.6 Az Európa 2020 stratégiának és az Európai Unió működéséről szóló szerződés 9. cikkének megfelelően mind az Uniónak, mind a tagállamoknak meg kell hozniuk minden lehetséges intézkedést annak érdekében, hogy a lakosság minden rétege – így a hátrányos helyzetűek is – kivehessék részüket a digitális társadalomból.

1.7 Az interoperabilitást, az elektronikus aláírást és a digitális azonosítást illetően gyakran akadályt jelent a határokon átnyúló jogalap hiánya, a nemzeti jogrendszerek különbözősége, valamint a tagállamok által választott megoldások kölcsönös összeférhetetlensége. Hatékony, többoldalú, felelősségteljes kormányzásra van szükség, amely az emberek mellett megfelelő eszközökön is alapul.

1.8 Az EGSZB az európai interoperabilitási kereten belül támogatja a közös interfészekre vonatkozó szabványok szemléltetelmódját, és az információk, a tapasztalatok, valamint a szabad szoftvereken alapuló programkódok megosztását elősegítő nyílt platform létrehozását szorgalmazza, amely lehetővé teszi a javításokat és változtatásokat, és – mindenekelőtt a szükséges interoperabilitás miatt – nyílt adatformátumokat nyújt. Fel kellene használni a bizonyos közigazgatási szervek (például a vámhivatalok) által szerzett tapasztalatokat, hogy még a rendszerek összekapcsolódása előtt ellenőrizni lehessen, hogy átjárható-e a technológia, az adatok értelmezése és a rendszer szervezése. Ezzel lehet ugyanis garantálni – a közös szabályok és szilárd jogi alapok megteremtése révén – a megállapodások megvalósítását és a működés stabilitását.

1.9 Az interoperabilitás eszméje manapság fontos követelmény, de csak azokra a szolgáltatásokra alkalmazandó, ahol haszna van. Megvalósítása igen bonyolult; számos mozzanatot és technikai intézkedést kell hozzá összehangolni, hogy az adatátvitel biztonságát garantálni lehessen a polgárok számára. Ezenkívül folyamatosan változik is.

1.10 Az adatátvitel megkezdése előtt ajánlatos, hogy a tagállami közigazgatási szervek szűrjék meg az adatokat, hogy csak azok kerüljenek be az elektronikus rendszerbe, amelyek az adatcsere szempontjából hasznosak. A meglévő jogszabályok tiszteltben tartásának garantálásából kell kiindulni.

1.11 A polgárok, a vállalkozások és az egyesületek személyes adatait védeni kell, és tiszteletben kell tartani a tárolás megszüntetéséhez való jogukat. Az adatok biztonságát európai szinten kell biztosítani és garantálni, már az adatátviteli mód kialakításakor a kiszolgálók, a szoftverek, a tárolórendszerek, az adatcsere stb. szintjén egyaránt. Az adatok harmadik fél általi felhasználásának lehetőségét is ugyanezeknek a szabályoknak és követelményeknek kell alávetni.

2. Az elektronikus közigazgatás előmozdítása

2.1 Az Európai Unió 1993 óta munkálkodik azon, hogy összehangolja a digitális konvergencia megkönnyítésére és az információs társadalom kihívásainak leküzdésére irányuló tagállami fellépéseket (lásd: IDA, IDAI, IDAII, IDABC, valamint ISA program) ⁽¹⁾ egy olyan egységes európai térség kialakítása végett, amely megfizethető és biztonságos szélessávú kommunikációt, valamint minőségi és változatos, a felhasználók igényeihez szabott tartalmakat kínál.

2.2 Ennek alapján az Unió számos közleményben és cselekvési tervben lefektette az ezzel kapcsolatban követendő politikai irányokat – ezek közül néhány az elektronikus közigazgatás bevezetésének felgyorsítását célozta az alábbi öt prioritás alapján:

- egyetemes hozzáférés;
- nagyobb hatékonyság;
- nagy jelentőségű online szolgáltatások;
- kulcsfontosságú eszközök telepítése;

⁽¹⁾ HL C 249., 1993.9.13., 6. o.; HL C 214., 1998.7.10., 33. o.; HL C 80., 2002.4.3., 21. o.; HL C 80., 2004.3.30., 83. o.; HL C 218., 2009.9.11., 36. o.

— a lakosság fokozott bevonása a demokratikus döntéshozatali folyamatba.

2.3 Az új cselekvési terv a digitális menetrend szerves része. Az Európa 2020 stratégiának és az Európai Unió működéséről szóló szerződés 9. cikkének megfelelően mind az Uniónak, mind a tagállamoknak meg kell hozniuk minden lehetséges intézkedést annak érdekében, hogy a lakosság minden rétege – így a hátrányos helyzetűek is – kivehessék részüket a digitális társadalomból.

3. Az Európai Bizottság új kezdeményezései

3.1 Az elektronikus kormányzásról szóló ötödik, 2009-ben, Malmőben tartott miniszteri konferencián az uniós miniszterek elkötelezték magukat amellett, hogy a hozzáférhetőbb, interaktívabb és személyre szabott online közszolgáltatásoktól elvárt időbeli és pénzügyi megtakarítások révén növelik Európa versenyképességét.

3.2 Az Európai Bizottság tehát új elektronikus kormányzati cselekvési tervet javasol, amely konkrét válaszokat adhat a malmői konferencián megfogalmazott igényekre, és elősegíti az európai digitális stratégia két kulcsfontosságú célkitűzésének elérését: hogy a tagállamok 2013-ig saját nemzeti interoperabilitási keretrendszereiket 2013-ig összehangolják a vonatkozó európai keretekkel; illetve hogy a közigazgatási szervek népszerűsítsék az elektronikus közigazgatást annak érdekében, hogy 2015-ig a lakosság 50 %-a, a vállalkozásoknak pedig 80 %-a vegyen igénybe e-kormányzati szolgáltatásokat.

3.3 A 2011–2015 időszakra szóló cselekvési tervben foglalt 40 intézkedés négy területre vonatkozik:

A. A felhasználók bevonása:

- a szolgáltatásoknak a felhasználók igényeihez szabott kialakítása;
- a szolgáltatások együttműködésen alapuló kialakítása – például a web 2.0 technológiájának felhasználásával;
- a közérdekű adatok további felhasználása;
- az átláthatóság javítása;
- A lakosság és a vállalkozások bevonása a szakpolitikák kialakításának folyamataiba.

B. Belső piac:

- akadálymentes szolgáltatások a vállalkozások számára;
- határokon átnyúló szolgáltatások megvalósítása EUszerte.

C. A közigazgatási rendszerek hatékonysága és eredményessége:

- a szervezeti folyamatok javítása (a közbeszerzések elektronikus úton történő bonyolítása, gyorsabb ügyintézés stb.);
- az adminisztratív terhek csökkentése;

- zöld közigazgatás (elektronikus archiválás, videokonferencia lehetőségének igénybe vétele a hivatali utak számának csökkentésére stb.).

D. Az e-kormányzati szolgáltatások kifejlesztésére vonatkozó előfeltételek megteremtése:

- nyílt specifikációk és interoperabilitás (az Európai Interoperabilitási Keret alkalmazása);
- kulcsfeltételek kialakítása (az elektronikus aláírásról szóló irányelv felülvizsgálata; javaslat az elektronikus személyazonosítás és hitelesítés EU-szerte való kölcsönös elismeréséről szóló határozatra).

3.4 A cselekvési terv konkrétan a következő intézkedéseket irányozza elő:

- annak elérése, hogy a közigazgatás által kért adatokat csak egyszer, biztonságos módon kelljen rögzíteni (és a különböző közigazgatási szervek számára ne kelljen ugyanazokat az adatokat újra és újra megadni);
- az elektronikus személyazonosítási (e-ID) rendszerek használatának általános elterjesztése az egész EU-ban bizonyos, határokon átnyúló jellegű ügyintézesek (pl. vállalkozás alapítása külföldön; költözés, illetve letelepedés szakmai okból; nyugdíjjogosultságok átvitele más országba; beiratkozás külföldi oktatási intézménybe) megkönnyítése végett;
- a nagyobb átláthatóság és nyitottság érdekében annak lehetővé tétele, hogy a polgárok és a vállalkozások valós időben nyomon követhessék, hogy a közigazgatásnál hol tart a kérelmük feldolgozása;
- a szolgáltatások személyre szabása, hogy jobban megfeleljenek a felhasználók egyedi igényeinek – ilyen például a dokumentumok és adatok digitális formában történő gyors és biztonságos átvitelének lehetővé tétele;
- annak lehetővé tétele, hogy az adatokat harmadik fél is felhasználhassa, elősegítve ezáltal az új közigazgatási alkalmazások és szolgáltatások tökéletesítését.

4. Általános megjegyzések

Az EGSZB egyetért azzal, hogy feltétlenül szükség van a fenntartható és innovatív elektronikus közigazgatás, valamint a határokon átnyúló akadálymentes interoperabilitás elősegítésére.

4.1 Ezzel összefüggésben emlékeztet arra, hogy az Európai Bizottság elsődleges feladata itt abban áll, hogy alkalmas feltételeket teremtsen az elektronikus közigazgatási tranzakciók kifejlesztéséhez – olyan előfeltételekről van szó, mint az interoperabilitás vagy az elektronikus aláírás és azonosítás –, valamint koordinálja a tagállami fellépéseket; magától értetődik,

hogy a kijelölt intézkedések végrehajtásában azoknak a tagállamoknak a kormányai játszanak központi szerepet, amelyek a malmói nyilatkozattal politikailag elkötelezték magukat.

4.2 Az EGSZB mindenekelőtt arra szeretné felhívni a figyelmet, hogy az „európai közszolgáltatások” fogalma, amelyet az Európai Bizottság az interoperabilitásról szóló közleményében használ, nem helyénvaló, és tévedésre adhat okot. Az *Általános gazdasági érdekű szolgáltatások: az EU és a tagállamok közötti felelősségmegosztás kérdései* című véleményében ⁽²⁾ az EGSZB megemlíti azokat a közszolgáltatásokat, amelyeket nemzeti, illetve helyi szinten nem lehet nyújtani, és így általános érdekű közösségi szolgáltatásoknak tekinthetők. A határokon átnyúló elektronikus közigazgatási szolgáltatásoknak van ugyan bizonyos európai vetületük – minthogy határokon átnyúlóak –, ám természetüknél fogva teljesen különböznek azoktól a szolgáltatásoktól, amelyeket európai közszolgáltatásoknak lehet minősíteni.

4.3 Az EGSZB támogatja az új stratégiát, amelynek lényege a korábbi, jobbra egyetemes jellegű megközelítésről egy olyan személyre szabott megközelítésre való áttérés, amely utat nyit az interaktívabb közszolgáltatások felé, és jobban megfelel a felhasználók elvárásainak és igényeinek. Ez a megközelítés a nyitott, rugalmas és akadálymentes online közszolgáltatások új generációjára épül helyi, regionális, nemzeti és európai szinten.

4.4 Az EGSZB méltányolja, hogy az Európai Bizottság lehetőséget teremt arra, hogy a felhasználók (polgárok, vállalkozások, civil szervezetek, illetve a formális párbeszéd Európai Bizottság által elismert struktúrái) idővel aktívabb szerepet játszassanak a saját igényeikre szabott elektronikus közszolgáltatások kialakításában.

4.5 Az EGSZB ezért támogatja az Európai Bizottság által előterjesztett új cselekvési tervet, amely minden érdekelt félnek lehetőséget kínál gyorsabb és jobb minőségű közszolgáltatások igénybevételére, és segít, hogy a közigazgatási szervek felülvizsgálhassák a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos megközelítésüket és belső eljárásaikat, hogy jobban meg tudjanak felelni a gyorsaságra, rendelkezésre állásra és egyszerűsége vonatkozó új igényeknek.

4.6 Mindazonáltal a dokumentum olvasójának óhatatlanul is az a benyomása, hogy a közigazgatási szervek igen gyakran nem a felhasználókat helyezik a középpontba, az elektronikus közigazgatás szerkezete pedig a közigazgatás belső szerkezetéhez igazodik, és nem a közigazgatás alanyaihoz, ami a felhasználók számára a gyakorlatban hozzáférési problémák, elgázolási nehézségek és nem egységes külalak formájában jelentkezik.

4.7 Az EGSZB sajnálattal állapítja meg, hogy az adatvédelem és az adatszűrés kérdésével az Európai Bizottság nem foglalkozott. Az ide vonatkozó 2001-es rendeletet teljes mértékben végre kellene hajtani, és a polgárok valamennyi személyes adatát csak a bizalmas kezelésnek, a tárolás megszüntetéséhez való jognak, valamint az ezzel kapcsolatos követelmények betartásának abszolút garanciája mellett lenne szabad továbbítani. Az EGSZB fenntartásának ad hangot az effajta adatok harmadik fél általi felhasználását illetően.

⁽²⁾ HL C 128., 2010.5.18., 65. o.

4.8 A technikai és informatikai kérdéseket nem szabad bagatellizálni, mivel ezek feltételei az interoperabilitás és a biztonságos adatkezelés sikerének: a technológiáknak, valamint az adatok értelmezésének és szervezésének is átjárhatónak kell lennie. Az elektronikus közigazgatás céljával a közigazgatás és az ügyfelekkel való kapcsolattartás átszervezését kellene kitűzni; csak akkor érhetünk el minden fél számára kielégítő eredményeket, ha az e-kormányzati eszközöket nem önmagában vett végcélként tekintjük, hanem a változás eszközeinek, nem megfelelően a képzésről, az egyéni és csoportos nyomon követésről, valamint a kommunikációról sem. Nem szabad tehát úgy kezelni ezt a kérdést, hogy embereket próbálunk informatikai eszközökkel pótolni; az lenne inkább a lényeg, hogy emberi idő szabaduljon fel, amelyet ezáltal sokkal értékesebb feladatokra lehet fordítani: arra, hogy segítsünk a polgároknak megismerkedni az elektronikus eszközökkel és azok használatával, ⁽³⁾ annál is inkább, mert – ahogy az Európai Bizottság is megállapítja – a határokon átnyúló elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat még most is felettébb ritkán veszik igénybe, és még ha fel is kínálnak elektronikus szolgáltatásokat, az európai polgárok többsége vonakodik használni őket.

4.9 Az elektronikus közigazgatás igénybevételének népszerűsítését nem szabad különválasztani az internetkapcsolat, a digitális készségek és a digitális társadalmi befogadás problémájától. ⁽³⁾

4.10 Igaz ugyan, hogy ma már nagyszámú elektronikus közigazgatási szolgáltatás érhető el, és ezek színvonala is folyamatosan javul az évek során, az EGSZB mindemellett fenntartásának ad hangot az elektronikus közigazgatásról szóló, az Európai Bizottság által ismertetett összehasonlító értékelés kapcsán, mivel az túlságosan korlátozott számú szolgáltatás vizsgálatán alapul, és így nem tekinthető reprezentatívnak. Így az, hogy az adatok tanúsága szerint Portugáliában százszázalékos lenne az online szolgáltatások rendelkezésre állása, messze nem a valóságot tükrözi. Érdemes viszont megjegyezni, hogy nem minden közigazgatási szolgáltatás esetében van szükség határokon átnyúló interoperabilitásra.

4.11 El kell azonban kerülni, hogy a digitális szakadék közigazgatási szakadékká alakuljon át. Annak, hogy a polgárok idegenkednek az elektronikus közigazgatási eszközök használatától, minden bizonnyal az az egyik oka, hogy bizalmatlanok az adatok biztonságos kezelésével és védelmével szemben. Az EGSZB ezért úgy véli, hogy nélkülözhetetlen az alkalmazott módszerek és az adatok felhasználása feletti valódi demokratikus ellenőrzés bevezetése és az európai adatvédelmi biztos bevonása. Ennek hiányában ellenezné, hogy az adatokat harmadik felek is felhasználhassák, ahogyan ezt az Európai Bizottság új közigazgatási szolgáltatások létrehozásának reményében javasolja. Az EGSZB úgy ítéli meg, hogy immár feltétlenül szükség van egy elektronikus közigazgatással foglalkozó, az Európai Unió, a nemzeti közigazgatási szervek, a szociális partnerek és a felhasználók képviselőiből álló konzultatív bizottság létrehozására.

4.12 Az EGSZB emlékeztet rá, hogy ebben az összefüggésben alapvető szükség van egy, a civil társadalom képviselőivel egyeztetendő „kódexre” (kötelező érvényű szabályok gyűjteményére), amely a digitális szolgáltatások felhasználóinak jogait tartalmazza.

4.13 Ami a közbeszerzéseket illeti (amelyek a termékek, szolgáltatások és munkálatok tekintetében az EU GDP-jének 18 %-át teszik ki, továbbá az egységes piaci intézkedéscsomag 12 kulcsfontosságú elemének egyikét képezik): elektronikus úton történő bonyolításuk mértéke az Unióban 60 %-ot ért el, ami messze elmarad attól a 100 %-tól, amelyet az első i2010 cselekvési terv 2010-ig célul tűzött ki.

4.14 Az elektronikus közbeszerzés Európai Unión belüli alkalmazásának kiterjesztéséről szóló zöld könyvvel kapcsolatos véleményében ⁽⁴⁾ az EGSZB olyan végrehajtásfigyelő mechanizmus bevezetését ajánlotta, amellyel nyomon követhetők az e-közbeszerzés tagállami bevezetésével kapcsolatos eredmények, akadályok, korrekciós intézkedések stb.

4.15 Az EGSZB a fent említett véleményben azt is hozzáfűzte, hogy a közbeszerzés elektronikus formában történő bonyolításának koordinálásakor ösztönözni kellene a tagállamokat arra, hogy az üzleti eljárásokkal és a nyelvi problémák leküzdésével kapcsolatosan innovatív megoldásokra törekedjenek, valamint az Európai Bizottságnak amellet, hogy vezető szerepet kellene vállalnia, példát is kellene mutatnia azzal, hogy intézményei körében bevezeti az e-közbeszerzést.

4.16 Az interoperabilitás, az elektronikus aláírás és a digitális azonosítás hatékony eszközök ugyan ahhoz, hogy népszerűsíteni lehessen az elektronikus közigazgatás határokon átnyúló szolgáltatásainak kifejlesztését, mégis gyakran csorbát szenvednek amiatt, hogy az interoperabilitásra vonatkozóan nincs határokon átnyúló és ágazatközi jogalap, a nemzeti jogrendszerek különböznek egymástól, valamint amiatt, hogy a tagállamok egymással nem kompatibilis megoldásokat választanak.

4.17 Az infrastruktúrák, az architektúrák és a közös iránymutatások hiánya miatt fennáll a kölcsönösen átjárhatatlan megoldások elburjánzásának veszélye; ennek megakadályozására közös szemléletmódot és szabványokat kellene kialakítani.

4.18 Az EGSZB támogatja az Európai Bizottságot az interoperabilitással kapcsolatos tevékenységeiben a biztonságos adat-átvitelnek, az interoperabilitási architektúráknak, valamint az új európai jogi eszközök által az IKT-re gyakorolt hatások kiértékelésének a területén – mindezt az európai interoperabilitási stratégia (EIS – *European Interoperability Strategy*) keretében.

4.19 Az EGSZB hasonlóképpen helyesli, hogy az európai interoperabilitási keretet (EIF, *European Interoperability Framework*) használják fel arra, hogy – mindazokkal a szervezetekkel közösen, amelyek közre kívánnak működni az elektronikus közszolgáltatások közös nyújtásában – meghatározzák az olyan közös elemeket, mint a szóhasználat, a fogalmak, az alapelvek, az iránymutatások, a szabványok, a specifikációk és a gyakorlatok; természetesen a többnyelvűséget is elő kell mozdítani, és alapvető, hogy ezeket az elemeket naprakészen kell tartani.

4.20 A közigazgatási szerveknek a határokon átnyúló szolgáltatások kialakításakor az interoperabilitási megállapodásokat létező, formalizált specifikációkra kell alapozniuk, illetve ezek hiányában együtt kell működniük az ugyanazonokon a területeken aktív közösségekkel. A formalizált specifikációk kiértékelésekor és kiválasztásakor a közigazgatási szerveknek strukturált, átlátható és objektív megközelítést kell alkalmazniuk.

⁽³⁾ HL C 318., 2011.10.29., 9. o.

⁽⁴⁾ HL C 318., 2011.10.29., 99. o.

4.21 Az EGSZB támogatja az Európai Bizottságot abban a szándékában, hogy rövid időn belül közleményt intéz a közigazgatási szervekhez, amelyben az információs és kommunikációs technológiák szabványosítása és a közbeszerzés közötti kapcsolatról nyújt tájékoztatást. Ez jó eszköznek tűnik arra, hogy tágabb hozzáférést nyújtson a közületi megrendelésekhez, és megkönnyítse a mindkét részről ezzel kapcsolatban szükségessé váló adminisztratív ügyintézését.

Kelt Brüsszelben, 2011. szeptember 21-én.

*az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke*

Staffan NILSSON
