

REKOMENDACIJOS

KOMISIJOS REKOMENDACIJA

2013 m. rugsėjo 17 d.

dėl SOLVIT principų

(Tekstas svarbus EEE)

(2013/461/ES)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 292 straipsnį,

kadangi:

- (1) SESV 26 straipsnyje vidaus rinka apibrėžiama kaip vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių, asmenų, paslaugų ir kapitalo judėjimas. ES sutarties 4 straipsnio 3 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės imtųsi bet kurių priemonių, kad užtikrintų pagal Sąjungos teisę atsirandančių pareigų vykdymą;
- (2) asmenims, norintiems gyventi ir dirbti kitoje valstybėje narėje, ir įmonėms, norinčioms išplėsti savo rinkų ribas, vidaus rinkoje atsiveria daugybė galimybių. Apskritai vidaus rinka veikia gerai, tačiau: jei valdžios institucijos nesilaiko Sąjungos teisės nuostatų, kartais kyla problemų;
- (3) remiantis 2001 m. gruodžio 7 d. Rekomendacija 2001/893/EB dėl SOLVIT – vidaus rinkos problemų sprendimo tinklo – naudojimo principų⁽¹⁾, SOLVIT buvo įkurtas kaip valstybių narių nacionalinėse administracijose įsteigtų centrų tinklas, kuris greitai ir neoficialiai spręstų problemas, iškilusias savo teisėmis vidaus rinkoje besinaudojantiems asmenims ir įmonėms;
- (4) nors SOLVIT yra neoficialus ir praktinio pobūdžio, jo veikimo modelis padeda užtikrinti, kad problemų sprendimai atitiktų Sąjungos teisę. SOLVIT veikia grindžiama skaidriu problemų sprendimo procesu, kuriame dalyvauja dvi valstybės narės. Sprendžiant problemas Komisija paprastai nedalyvauja, tačiau ji palaiko glaudžius ryšius su SOLVIT centrais, nuolat rengia teisinius mokymus ir kai kuriais sudėtingais atvejais teikia neoficialias konsultacijas. Naudodamasi internetine duomenų baze, ji taip pat stebi, kaip SOLVIT sprendžia problemas ir kokie

gaunami rezultatai, taip pat ji gali įsikišti, jeigu mano, kad SOLVIT centrų siūlomi sprendimai neatitinka Sąjungos teisės nuostatų. Taip organizavus veiklą ne tik prisidedama prie rezultatų konkrečiais atvejais teisėtumo, bet ir remiantis vertinimo rezultatais matyti, kad dėl SOLVIT veiklos nacionalinės valdžios institucijos apskritai pradėjo geriau laikytis Sąjungos teisės nuostatų;

- (5) nuo veiklos pradžios SOLVIT pastebimai pasikeitė. Dabar sprendžiamų problemų skaičius dešimteriopai didesnis nei prieš dešimtmetį. Sprendžiamų problemų įvairovė taip pat yra didesnė, negu buvo numatyta iš pradžių. Didžioji dauguma problemų yra sėkmingai išsprendžiamos per vidutiniškai devynias savaites, todėl SOLVIT pasinaudoję asmenys ir įmonės labai gerai vertina jo veiklą;
- (6) nors SOLVIT veikia sėkmingai, padidinus paslaugų mastą, padidėjo ir įvairūs uždaviniai. 2010 m. atlikus išsamų tinklo vertinimą, paaiškėjo, kad ne visi SOLVIT centrai yra vienodai gerai aprūpinti išteklių ar patogiai pasiekiami. Tinklo centrų priimtų spęsti problemų skaičius ir teikiamų paslaugų lygis taip pat skiriasi. Be to, SOLVIT naudojasi per mažai žmonių ir įmonių;
- (7) remiantis šiomis išvadomis, būtina imtis priemonių dar labiau stiprinti SOLVIT ir gerinti jo matomumą tiek internete, tiek ne internetinėje erdvėje, kaip pabrėžiama Komisijos tarnybų darbiniam dokumente „Bendrosios rinkos veiksmingumo užtikrinimas“ komunikate „Geresnė bendrosios rinkos valdysena“⁽²⁾ ir ES pilietybės ataskaitoje⁽³⁾. Siekiant šio tikslo reikėtų Rekomendaciją 2001/893/EB pakeisti nauja. Naujojoje rekomendacijoje remiantis geriausia patirtimi siekiama išsamiau paaiškinti, kokie turėtų būti SOLVIT veiklos rezultatai. Joje nustatomi ir Komisijos, ir valstybių narių tikslai ir standartai siekiant užtikrinti, kad įmonėms ir piliečiams būtų teikiama veiksminga pagalba tuomet, kai nesilaikoma Sąjungos teisės nuostatų. Ja taip pat siekiama užtikrinti, kad SOLVIT centrai visame tinkle taikytų tas pačias taisykles ir jų teikiami paslaugų tipai derėtų tarpusavyje;

⁽¹⁾ OL L 331, 2001 12 15, p. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) siekiant užtikrinti, kad įgaliojimas būtų vienodai suprantamas visuose tinklo centruose, šioje rekomendacijoje apibrėžiamos problemų, kurias turėtų spręsti SOLVIT, rūšys. Rekomendacijoje 2001/893/EB nustatyta, kad SOLVIT sprendžia „netinkamo taikymo“ ir „bendrosios rinkos taisyklių“ problemas. Taip apibrėžus taikymo sritį, atsirado nenuoseklumo. Pirmiau buvo argumentuojama, kad vartojant terminą „netinkamas taikymas“ galima manyti, kad SOLVIT centrai negali spręsti problemų, kai nacionalinės taisyklės prieštarauja ES teisės nuostatomis (vadinamųjų struktūrinių problemų); antrasis argumentas – SOLVIT gali veikti tik jei susijęs Sąjungos teisės aktas yra grindžiamas bendrąja rinka;
- (9) dabar SOLVIT problemos apibrėžiamos kaip tarpvalstybinės problemos, kurios kyla, jei valdžios institucija galimai pažeidžia Sąjungos teisės nuostatas, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, kai ir tiek, kiek tokių problemų nesprendžia nacionalinio arba ES lygmens teismai;
- (10) terminas „pažeidimas“ vartojamas patikslinti, kad SOLVIT centrai imasi spręsti problemas kaip SOLVIT problemas visais atvejais, kai valdžios institucijos nesilaiko Sąjungos teisės nuostatų, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, kad ir kokia būtų esminė problemos priežastis. Didžioji dauguma SOLVIT sprendžiamų problemų – atvejai, kai valdžios institucija neteisingai taiko Sąjungos teisės nuostatas, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka. Tačiau SOLVIT centrai įrodė, kad jei kyla struktūrinio pobūdžio problemų, jie taip pat gali suteikti veiksmingą pagalbą. Nors struktūrinės problemos sudaro tik mažąją visų SOLVIT sprendžiamų problemų dalį, svarbu, kad SOLVIT jų imtųsi, nes tada tokios problemos neliktų nepastebėtos. Taip geriausiai užtikrinama, kad struktūrinės problemos būtų veiksmingai sprendžiamos tinkamu lygmeniu;
- (11) šioje rekomendacijoje patvirtinama, kad SOLVIT imasi atvejų, kur atsirado su valdžios institucija susijusi tarpvalstybinė problema. Taikant tarpvalstybinį kriterijų užtikrinama, kad SOLVIT problema nagrinėja SOLVIT centrai dviejose valstybėse narėse, kurie garantuoja skaidrumą ir kokybišką problemos sprendimą. Valdžios institucijos kriterijus siejamas su faktu, kad SOLVIT – nacionalinės administracijos dalis ir veikia tik neoficialiai;
- (12) šioje rekomendacijoje taip pat siekiama paaiškinti, kokio lygio paslaugų iš SOLVIT gali tikėtis asmenys ir įmonės. Joje nurodoma, kokios informacijos turėtų gauti besikreipiantys asmenys ir kokia mažiausia pagalba jiems turėtų būti teikiama. Joje taip pat paaiškinami įvairūs procedūriniai etapai ir terminai, kurių reikia laikytis, kai sprendžiama SOLVIT problema, taip pat kokių tolesnių priemonių galima imtis, kai problema negali būti išspręsta;
- (13) šioje rekomendacijoje taip pat nustatyti minimalūs SOLVIT centrams privalomi standartai, susiję su organizacija, teisinėmis žiniomis ir ryšiais su kitais tinklais. Joje taip pat paaiškinamas Komisijos vaidmuo SOLVIT tinkle;
- (14) neseniai Komisija performavo SOLVIT internetinę duomenų bazę, kad Vidaus rinkos informacinėje sistemoje ji veiktų kaip autonominis modulis. Atsižvelgiant į techninę integraciją, 2012 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 1024/2012 dėl administracinio bendradarbiavimo per Vidaus rinkos informacinę sistemą, kuriuo panaikinamas Komisijos sprendimas 2008/49/EB (VRI reglamentas) ⁽¹⁾, nustatytos taisyklės dėl asmens duomenų ir konfidencialios informacijos tvarkymo, taip pat taikomos ir SOLVIT procedūroms. Šioje rekomendacijoje patikslinami tam tikri asmens duomenų tvarkymo SOLVIT aspektai, remiantis VRI reglamentu;
- (15) šioje rekomendacijoje nesiekama nurodyti, kaip Komisija tvarko tiesiogiai gautus skundus, ir ja jokių būdu nedaromas poveikis Komisijos, kaip sutarčių sergėtojos, vaidmeniui. Joje taip pat nesiekama apibrėžti „ES Pilot“ ir nacionalinių „ES Pilot“ koordinatorių vaidmens. Šie klausimai nagrinėjami specialiose gairėse, kurios reguliariai atnaujinamos,

PRIĖMĖ ŠIĄ REKOMENDACIJĄ:

I. TIKSLAS IR APIBRĖŽTYS

A. Tikslas

Šioje rekomendacijoje nustatomi SOLVIT veikimo principai. SOLVIT siekia greitai, veiksmingai ir neoficialiai išspręsti asmenų ir įmonių problemas, kurios kyla, kai valdžios institucijos nepripažįsta ES teisių, kuriomis jie gali naudotis vidaus rinkoje. Tokia veikla padeda veikti bendrajai rinkai geriau, nes skatinamos ir stiprinamos pastangos tinkamiau laikytis Sąjungos teisės nuostatų. Siekdami šio tikslo nacionaliniai SOLVIT centrai turėtų dirbti kartu, laikydamiesi šioje rekomendacijoje nustatytų principų.

B. Apibrėžtys

Šioje rekomendacijoje vartojamų terminų apibrėžtys:

1. pareiškėjas – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam kilo tarpvalstybinė problema ir kuris dėl jos kreipėsi į SOLVIT tiesiogiai arba per tarpininką, arba organizaciją, kuri kreipėsi dėl konkrečios problemos savo nario (-ių) vardu;
2. tarpvalstybinė problema – problema, kuri kilo pareiškėjui vienoje valstybėje narėje ir kuri yra susijusi su galimu ES teisės nuostatų, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, pažeidimu, kurį padarė kitos valstybės narės valdžios institucija; sąvoka apima problemas, kurias pareiškėjams sukėlė jų valstybės viešojo administravimo įstaigos po to, kai jie pasinaudojo laisvo judėjimo teisėmis arba kai jie bando jomis pasinaudoti;

⁽¹⁾ OL L 316, 2012 11 14, p. 1.

3. Sąjungos teisės nuostatos, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, – visi Sąjungos teisės aktai, taisyklės arba principai, susiję su vidaus rinkos veikimu, kaip apibrėžta SESV 26 straipsnio 2 dalyje. Sąvoka apima taisykles, kurios nėra skirtos vidaus rinkai reguliuoti, bet daro neigiamą įtaką laisvam prekių, paslaugų, asmenų ir kapitalo judėjimui į kitas valstybes nares;
 4. valdžios institucija – bet kuri valstybės narės nacionalinio, regioninio arba vietos lygmens viešojo administravimo įstaiga arba bet kokios teisinės formos įstaiga, kuri pagal valstybės patvirtintas priemones yra įgaliota teikti valstybės kontroliuojamą viešąją paslaugą ir šiam tikslui turi specialias teises, kurios viršija teises, atsirandančias taikant įprastas taisykles, taikomas asmenų tarpusavio santykiams reguliuoti;
 5. teisminis procesas – oficialus procesas, kurio metu ginčą sprendžia teisminė arba pusiau teisminė institucija. Toks procesas neapima administracinių skundų dėl tos pačios institucijos, kuri sukėlė problemą;
 6. struktūrinė problema – pažeidimas, kai nacionalinė taisyklė prieštarauja Sąjungos teisės nuostatomis;
 7. vietos centras – SOLVIT centras valstybėje narėje, su kuria pareiškėjas yra glaudžiausiai susijęs pagal, pavyzdžiui, pilietybę, gyvenamąją vietą, įsisteigimą arba vietą, kurioje pareiškėjas įgijo su problema susijusias teises;
 8. pagrindinis SOLVIT centras – SOLVIT centras valstybėje narėje, kurioje buvo padarytas tariamas Sąjungos teisės nuostatų, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, pažeidimas;
 9. SOLVIT duomenų bazė – elektroninė sistema, sukurta Vidaus rinkos informacinėje sistemoje, kuria naudojamosi sprendžiant SOLVIT problemas.
2. Per savaitę pareiškėjai turėtų gauti pirmąjį su problema susijusį atsakymą, įskaitant pranešimą, ar SOLVIT galės imtis ją spręsti, jei tą nurodyti įmanoma remiantis pateikta informacija. Jei būtina, pareiškėjų turėtų būti prašoma pateikti visus jų bylai tvarkyti reikalingus dokumentus. Per mėnesį nuo tokio pirmojo įvertinimo, ir jei pateikti visi reikiami dokumentai, pareiškėjas turėtų gauti patvirtinimą, ar pagrindinis centras problemą priėmė, t. y. ar pradėjo ją spręsti kaip SOLVIT problemą.
 3. Kai SOLVIT negali imtis spręsti problemos kaip SOLVIT problemos, tai pareiškėjams turėtų pateikti priežastis ir patarti, kokių alternatyvių problemos sprendimo veiksmų jie gali imtis, įskaitant atitinkamos informacijos pateikimą arba problemos perdavimą, jei įmanoma, kitam problemų sprendimo tinklui arba atitinkamai nacionalinei kompetentingai institucijai.
 4. Per dešimt savaičių nuo problemos sprendimo pradžios pareiškėjas turėtų sulaukti problemos sprendimo, kurį gali lydėti taikomos Sąjungos teisės nuostatos paaiškinimas. Išskirtinėmis aplinkybėmis ir ypač kai sprendimas lengvai randamas arba kai jis susijęs su struktūrine problema, problemos sprendimo terminas, apie tai pranešus pareiškėjui, gali būti pratęstas iki dešimties savaičių.
 5. Pareiškėjui turėtų būti suteikta informacija apie neoficialų SOLVIT pobūdį, taikomas procedūras ir terminus. Į šią informaciją turėtų būti įtraukta informacija apie kitas galimas teisės gynimo priemones, išpėjimas, kad SOLVIT sprendžiant problemą nacionaliniai skundų pateikimo terminai neatidedami, ir kad SOLVIT pateikti sprendimai nėra oficialūs ir negali būti apskundžiami. Taip pat pareiškėjams turėtų būti pranešta, kad SOLVIT paslaugos yra nemokamos. Pareiškėjams turėtų būti reguliariai pranešama apie jų problemos sprendimo būklę.
 6. Kadangi SOLVIT procesai yra neoficialaus pobūdžio, jie neužkerta kelio pareiškėjui pradėti nacionalinio lygmens oficialų procesą; tačiau tokiu atveju SOLVIT problemos sprendimas baigiamas.
 7. Jeigu randamas sėkmingas sprendimas, pareiškėjas turėtų būti informuotas, kokių veiksmų jis turi imtis, kad pasinaudotų siūlomu sprendimu.
 8. Kai tik paaiškėja, kad SOLVIT problemos išspręsti negali, problemos sprendimas turėtų būti baigtas ir apie tai nedelsiant pranešta pareiškėjui. Tokiais atvejais SOLVIT taip pat turėtų patarti pareiškėjui, kokių yra kitų galimų nacionalinio arba Sąjungos lygmens teisės gynimo būdų. Kai skundų teikėjams patariama teikti skundą Komisijai, SOLVIT centrai turėtų juos paskatinti pateikti nuorodas į ankstesnius SOLVIT vykdytus procesus (nurodant numerį ir trumpai apibendrinant procesą). Komisijai per duomenų bazę turėtų būti sisteminai pranešama apie neišspręstas problemas.

II. SOLVIT ĮGALIOJIMAS

SOLVIT tinklas sprendžia tarpvalstybines problemas, kurios kyla, jei valdžios institucija galimai pažeidžia Sąjungos teisės nuostatas, kuriomis reglamentuojama vidaus rinka, kai ir kiek tokių problemų nesprenžia nacionalinio arba ES lygmens teismai. Tokia veikla padeda veikti bendrajai rinkai geriau, nes skatinamos ir stiprinamos pastangos tinkamiau laikytis Sąjungos teisės nuostatų.

III. SOLVIT TEIKIAMOS PASLAUGOS

Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad pareiškėjai galėtų naudotis bent tokiomis paslaugomis:

1. SOLVIT centrai turėtų būti pasiekiami telefonu arba el. paštu ir turėtų skubiai atsiliepti į pastangas su jais susisiekti.

- Užbaigus problemos sprendimą, pareiškėjai turėtų būti raginami pateikti savo atsiliepimus apie tai, kaip SOLVIT sprendė problemą.

IV. SOLVIT CENTRŲ ORGANIZACIJA

- SOLVIT centras turėtų būti kiekvienoje valstybėje narėje.
- Siekdamos, kad SOLVIT centrai galėtų atlikti jiems šioje rekomendacijoje nustatytas užduotis, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad SOLVIT centrai:
 - turėtų pakankamai gerai parengtų darbuotojų, turinčių praktinių ne vienos Sąjungos kalbos įgūdžių, kai reikia užtikrinti greitą ir skaidrų bendravimą su kitais SOLVIT centrais;
 - turėtų atitinkamų teisinių žinių arba patirties taikant Sąjungos teisės nuostatas, kad galėtų atlikti nepriklausomus teisinius problemų vertinimus;
 - būtų įkurti toje nacionalinės administravimo sistemos dalyje, kuri turi pakankamų koordinavimo įgaliojimų, kad galėtų užtikrinti teisingą Sąjungos teisės nuostatų įgyvendinimą savo administruojamoje srityje;
 - galėtų nacionalinėje administracijoje sukurti tinklą, kuriuo naudotųsi, jei reikėtų konkrečių teisinių žinių ir pagalbos ieškant praktinių būdų problemoms spręsti.

V. SOLVIT PROCEDŪRA

A. Principai, kuriais vadovaujamosi sprendžiant SOLVIT problemas

- Visas SOLVIT problemas turėtų spręsti du SOLVIT centrai – vietos centras ir pagrindinis centras.
- Vietos centras ir pagrindinis centras turėtų atvirai ir skaidriai bendradarbiauti, siekdami greitai rasti veiksmingų pareiškėjo problemos sprendimų.
- Vietos centras ir pagrindinis centras turėtų susitarti, kokia kalba bendraus, atsižvelgdami į tikslą kuo greičiau ir kuo veiksmingiau išspręsti problemas palaikant neoficialius ryšius ir užtikrinti skaidrumą ir informacijos teikimą.
- Visos gautos problemos, su problema susijusių SOLVIT centrų atlikti vertinimai, veiksmai, kurių imtasi, ir pasiūlyti sprendimai turėtų būti aiškiai ir išsamiai registruojami SOLVIT duomenų bazėje. Jeigu tai struktūrinės problemos atvejis, jis turėtų būti taip ir pažymėtas duomenų bazėje, kad Komisija galėtų tokius atvejus sistemingai stebėti.
- Visi siūlomi sprendimai turi visuomet visapusiškai atitikti Sąjungos teisės nuostatas.
- SOLVIT centrai turėtų laikytis išsamių problemos sprendimo taisyklių, nustatytų SOLVIT problemų sprendimo vadove, kurį kartu su SOLVIT centrais reguliariai persvarstys Komisija.

B. Vietos centras

- Vietos centras turėtų registruoti visas gautas teisines problemas nepriklausomai, ar jos vertinamos kaip SOLVIT problemos.
- Kai vietos centras nusprendžia imtis spręsti skundą kaip SOLVIT problemą, prieš pateikdamas bylą pagrindiniam centrai, jis turėtų surinkti visus reikiamus dokumentus ir atlikti išsamią teisinę problemos analizę.
- Iš pagrindinio centro gavęs siūlomą problemos sprendimą, įskaitant taikomos Sąjungos teisės nuostatos paaiškinimą, centras turėtų patikrinti, ar sprendimas atitinka Sąjungos teisės nuostatas.
- Vietos centras atitinkamais procedūros etapais turėtų pareiškėjui laiku suteikti tinkamos informacijos.

C. Pagrindinis centras

- Per savaitę po to, kai vietos centras jam pateikė problemą, pagrindinis centras turėtų patvirtinti, ar ją priima.
- Pagrindinis centras turėtų siekti rasti pareiškėjo problemos sprendimus, įskaitant taikomų Sąjungos teisės nuostatų paaiškinimą, ir turėtų reguliariai informuoti vietos centrą apie tai, kaip sekasi sprendimo ieškoti.
- Jeigu pareiškėjo pateikta problema yra struktūrinė, pagrindinis centras turėtų kuo greičiau įvertinti, ar problemą galima išspręsti pagal SOLVIT procedūrą. Jeigu, jo manymu, išspręsti problemos neįmanoma, centras turėtų, baigęs sprendimo paiešką, ją palikti neišspręstą ir apie tai pranešti atitinkamoms nacionalinėms valdžios institucijoms, atsakingoms už teisingą Sąjungos teisės nuostatų įgyvendinimą toje valstybėje narėje, siekdamas užtikrinti, kad tas Sąjungos teisės nuostatų pažeidimas būtų faktiškai nutrauktas. Per duomenų bazę apie tai turėtų būti pranešta Komisijai.

VI. KOMISIJOS VAIDMUO

- Komisija padeda SOLVIT veikti ir jį remia:
 - kartu su nacionaliniais SOLVIT centrais reguliariai organizuodama mokymus ir tinklui skirtus renginius;
 - bendradarbiaudama su nacionaliniais SOLVIT centrais rengiant ir atnaujinant SOLVIT problemų sprendimo vadovą;
 - SOLVIT centrams paprašius, teikdama pagalbą sprendžiant problemas. Sudėtingų problemų atveju tokia pagalba gali būti teikiama kaip neoficialios teisinės konsultacijos. Komisijos tarnybos turėtų atsakyti į prašymus suteikti neoficialią teisinę konsultaciją per dvi savaites. Tokios konsultacijos yra tik neoficialios, todėl Komisija dėl jų nepriima jokių įsipareigojimų;

- d) valdydama ir prižiūradama SOLVIT duomenų bazę ir viešąją sąsają, organizuodama specialius mokymus ir teikdama medžiagą, kad SOLVIT centrams būtų lengviau šia baze naudotis;
- e) stebėdama SOLVIT centrų darbo kokybę ir veiklos rezultatus ir jų sprendžiamas problemas. Jei sprendžiama problema yra struktūrinė, Komisija atidžiai stebi, kaip ji sprendžiama, ir, jei reikia, teikia konsultacijas ir pagalbą siekdama užtikrinti, kad struktūrinė problema būtų galutinai išspręsta. Komisija apsvartys, ar neišspręstas struktūrinės problemas reikia spręsti toliau;
- f) užtikrindama deramą SOLVIT, CHAP ⁽¹⁾ ir „ES Pilot“ ⁽²⁾ ryšių palaikymą, kad neišspręstos SOLVIT problemos būtų toliau deramai sprendžiamos ir kad būtų galima stebėti struktūrinės problemas ir išvengti dvigubo skundų nagrinėjimo;
- g) informuodama SOLVIT centrus jų prašymu apie tolesnį Komisijos atliekamą neišspręstų problemų sprendimą, jei skundas buvo pateiktas Komisijai.

2. Kai tinka, skundo teikėjui sutikus, Komisija, siekdama greito neoficialaus sprendimo, gali gautą skundą perduoti SOLVIT.

VII. KOKYBĖS KONTROLĖ IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

- SOLVIT centrai, kaip vietos centrai ir pagrindiniai centrai, turėtų reguliariai vykdyti sprendžiamų problemų sprendimo kokybės tikrinimą, kaip išsamiai apibrėžta problemų sprendimo vadove.
- Komisijos tarnybos reguliariai vykdys bendrą visų problemų sprendimo kokybės tikrinimą ir apie galimas problemas praneš atitinkamiems SOLVIT centrams, kurie turėtų imtis atitinkamų veiksmų, kad ištaisytų nustatytus trūkumus.
- Komisija reguliariai praneš apie SOLVIT darbo kokybę ir veiklos rezultatus. Siekdama apibūdinti vidaus rinkos tendencijas ir nustatyti likusias problemas, ji taip pat teiks ataskaitas apie SOLVIT gaunamų problemų rūšis ir SOLVIT sprendžiamas problemas. Šiuo klausimu rengdama ataskaitas, Komisija ataskaitose atskirai informuos apie struktūrinės problemas.

VIII. TINKLO MATOMUMAS

- Komisija informuos Europos suinteresuotųjų subjektų organizacijas ir Europos institucijas apie SOLVIT ir skatins juo naudotis, taip pat pagerins SOLVIT internetinę prieigą ir matomumą internete.

⁽¹⁾ *Complaint handling/Accueil des plaignants* (CHAP) – Komisijos skundų registravimo sistema.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

- Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad būtų galima rasti vartotojui suprantamą informaciją apie SOLVIT paslaugas ir kad būtų sudarytos galimybės lengvai jomis naudotis, visų pirma visose atitinkamose viešojo administravimo įstaigų internetinėse svetainėse.
- Valstybės narės taip pat turėtų imtis veiklos, kad padidintų suinteresuotųjų subjektų informuotumą apie SOLVIT. Komisija tokiai veiklai teiks pagalbą.

IX. BENDRADARBIAVIMAS SU KITAIŠ TINKLAIS IR INFORMACINIAIS PUNKTAIS

- Siekdami, kad pareiškėjai gautų veiksmingą pagalbą, SOLVIT centrai turėtų bendradarbiauti su kitais Europos ir nacionaliniais informavimo ir pagalbos tinklais, kaip antai „Jūsų Europa“, *Europe Direct*, „Jūsų Europos patarėjas“, „Europos įmonių tinklas“, Europos vartotojų centrai, *EURES*, *Fin-net* ir Europos ombudsmenų tinklas. Kad galėtų veiksmingai spręsti socialinės apsaugos problemas, SOLVIT centrai taip pat turėtų užmegzti gerus darbinius ryšius su atitinkamais Socialinės apsaugos sistemų koordinavimo administracinės komisijos nacionaliniais nariais.
- SOLVIT centrai turėtų reguliariai palaikyti ryšius su nacionaliniais „ES Pilot“ punktais ir glaudžiai su jais bendradarbiauti, kad užtikrintų deramą keitimąsi informacija apie problemas ir gautus skundus.
- Komisija palengvins tokį bendradarbiavimą, be kita ko, organizuodama bendrus tinklų renginius ir kurdama technines jungtis su tokiais tinklais ir punktais, kaip nurodyta 1 punkte ⁽³⁾.

X. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA IR KONFIDENCIALUMAS

Šioje rekomendacijoje asmens duomenų tvarkymas, įskaitant visų pirma skaidrumo reikalavimus ir duomenų subjektų teises, reglamentuojamas VRI reglamentu. Pagal šį reglamentą taikomos toliau nurodytos nuostatos.

- Pareiškėjai turėtų turėti galimybę teikti skundus SOLVIT per viešą sąsają su Vidaus rinkos informacine sistema, kuria naudotis jiems sąlygas sudarė Komisija. Pareiškėjai prieigos prie SOLVIT duomenų bazės neturi.
- Vietos ir pagrindiniai centrai turėtų turėti prieigą prie SOLVIT duomenų bazės ir per šią duomenų bazę galėti tvarkyti jiems tenkančią problemą. Tai reikštų ir prieigą prie pareiškėjo asmens duomenų.

⁽³⁾ Rekomendacijos priėmimo metu techninės priemonės sukurtos „Jūsų Europos patarėjo“ projekte ir plėtojamos kartu su *Europe Direct*.

3. Kiti SOLVIT centrai, nesusiję su tam tikra problema, ir Komisija turėtų gauti tik prieigą, suteikiančią galimybę skaityti anoniminę problemos informaciją.
 4. Kad problemą būtų galima išspręsti lengviau, vietos centras paprastai turėtų nurodyti pareiškėjo tapatybę pagrindiniam centrui. Proceso pradžioje apie tai turėtų būti pranešama pareiškėjui ir jam suteikiama galimybė prieštarauti; pastaruoju atveju pareiškėjo tapatybė neturėtų būti nurodoma.
 5. Pareiškėjo pateiktą informaciją pagrindinis centras ir su skundu susijusios valdžios institucijos turėtų naudoti tik problemai išspręsti. Problemą sprendžiantys pareigūnai tvarko asmens duomenis tik tais tikslais, kuriais šie duomenys buvo jiems perduoti. Taip pat turėtų būti imamasi deramų veiksmų, kad būtų apsaugota asmens duomenų neapimanti neskelbtina komercinė informacija.
 6. Problema gali būti perduota kitam problemų sprendimo tinklui arba organizacijai tik pareiškėjui sutikus.
 7. Komisijos darbuotojai turėtų turėti prieigą prie pareiškėjo asmens duomenų tik jei būtina siekiant:
 - a) išvengti lygiagretaus tos pačios problemos, pateiktos Komisijai arba kitai Sąjungos institucijai pagal kitą procedūrą, sprendimo;
 - b) teikti neoficialias teisines konsultacijas pagal VI skirsnį;
- c) nuspręsti dėl galimo tolimesnio problemos, kurią jau sprendė SOLVIT centras, sprendimo;
 - d) išspręsti technines SOLVIT duomenų bazės problemas.
8. Pabaigus SOLVIT problemos sprendimą, po 18 mėnesių su SOLVIT problemomis susiję asmens duomenys Vidaus rinkos informacinėje sistemoje turėtų būti blokuojami. Anoniminiai SOLVIT problemų aprašymai turėtų išlikti SOLVIT duomenų bazėje; juos galima naudoti statistikos, ataskaitų teikimo ir politikos plėtros tikslais.

XI. KITOS NUOSTATOS

Rekomendacija 2001/893/EB pakeičiama šia rekomendacija. Visos nuorodos į Rekomendaciją 2001/893/EB turėtų būti suprantamos kaip nuorodos į šią rekomendaciją.

XII. TAIKYMO DATA IR ADRESATAI

Ši rekomendacija taikoma nuo 2013 m. spalio 1 d.

Ši rekomendacija skirta valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje 2013 m. rugsėjo 17 d.

Komisijos vardu

Michel BARNIER

Komisijos narys