Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Europos verslo paslaugų sektoriaus vystymosi

(2009/C 27/06)

Europos Komisijos pirmininko pavaduotoja ir Europos Komisijos narė, atsakinga už institucijų ryšius ir komunikacijos strategiją, Margot Wallström ir Europos Komisijos pirmininko pavaduotojas ir Europos Komisijos narys, atsakingas už įmonių ir pramonės politiką, Günter Verheugen, 2007 m. gruodžio 6 d. paprašė Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto parengti tiriamąją nuomonę dėl

Europos verslo paslaugų sektoriaus vystymosi.

Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius, kuris buvo atsakingas už Komiteto darbo šiuo klausimu organizavimą, 2008 m. birželio 11 d. priėmė savo nuomonę. Pranešėjas **Edwin Calleja**.

446-ojoje plenarinėje sesijoje, įvykusioje 2008 m. liepos 9–10 d. (2008 m. liepos 9 d. posėdis), Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas priėmė šią nuomonę 135 nariams balsavus už, 2 — prieš ir 12 susilaikius.

1. **Įžanga**

1.1 Europos Komisijos pirmininko pavaduotoja, atsakinga už institucijų ryšius ir komunikacijos strategiją, Margot Wallström ir Europos Komisijos pirmininko pavaduotojas, atsakingas už įmonių ir pramonės politiką, Günter Verheugen paprašė EESRK parengti tiriamąją nuomonę dėl verslo paslaugų, kuri būtų papildoma išsami ankstesnės nuomonės dėl paslaugų ir pramonės ([1]) stebėsenos analizė.

1.1.1 Šiame darbe reikėtų atsižvelgti į tai, kad Europos Komisija didelę reikšmę teikia Lisabonos darbotvarkei siekiant išsaugoti ir sustiprinti Europos pramonės konkurencingumą permainų procesą valdant pagal Europos tvaraus vystymosi strategiją, o socialiniu lygmeniu skatinant įvairioms grupėms atstovaujančių socialinių partnerių, kurie galėtų derėtis atitinkamu lygiu, atsiradimą.

1.1.2 Įgyvendinant šiuo tikslus kartu turi būti supaprastinama pramonės reglamentavimo sistema — tai turi būti politinis prioritetas, sudarantis vieną iš svarbiausių Komisijos pramonės politikos sričių.

1.1.3 Be to, šiai pramonės politikai būdingas kompleksiškumas, kai atsižvelgiama į įvairių sektorių poreikius.

2. **Išvadų ir rekomendacijų santrauka**

2.1 *Paslaugų sektoriaus svarbos ekonominiam ir socialiniam vystymuisi pripažinimas*

EESRK mano, kad būtina skubiai keisti ir plėsti požiūrį į paslaugas, nes jos nebeturėtų būti laikomos tik apdirbamosios pramonės priedėliu. Visuomenėje vyksta didelės permainos, o paslaugos yra šių permainų centre. Todėl Europos Komisija turi pripažinti, kad tokie poslinkiai vyksta ir skirti jiems daugiau dėmesio.

([1]) OL C 318/2006, 2006 12 23, p. 4 (CCMI/035).

2.2 *Veiksmų prioritetai*

Atsižvelgiant į didelę galimų veiksmų įvairovę su verslo paslaugomis susijusiose politikos srityse, itin svarbu nustatyti tų veiksmų prioritetus. Reikėtų skubiai siekti pažangos įgyvendinant dešimt pagrindinių 2008–2010 m. Bendrijos Lisabonos programos tikslų. Jie turi tiesioginės arba netiesioginės įtakos paslaugų vystymuisi ateityje. EESRK nuomone, šie prioritetai turėtų būti išdėstyti taip:

— *Priemonės dėl verslo paslaugų politikos ir aukšto lygio grupė*. Rekomenduojama sudaryti aukšto lygio grupę dėl verslo paslaugų, kuri atliktų išsamesnę sektoriaus analizę, ištirtų esamas politikos priemones, nustatytų ir įvertintų, kurios iš jų yra veiksmingesnės ir sėkmingesnės verslo paslaugų atžvilgiu, parengtų konkrečius politikos veiksmus, kurie padėtų sumažinti didžiausias spragas ir patenkinti pagrindinius poreikius. Ypač daug dėmesio reikėtų skirti skirtingų verslo paslaugų subsektorių įvairovei, kad būtų galima nustatyti, kuriems iš jų reikėtų skirti daugiau dėmesio formuojant politiką ir kokiu lygiu (regionų, nacionaliniu, ES) reikėtų imtis politikos priemonių.

— *Darbo rinkos politika verslo paslaugų sektoriuje*. Žvelgiant iš socialinės perspektyvos, būtina nuodugniai išanalizuoti, kokius iššūkius kelia naujo pobūdžio užimtumas, atsirandantis dėl verslo paslaugų ir apdirbamosios pramonės sąveikos. Ši analizė turėtų apimti ir švietimo, mokymo, mokymosi visą gyvenimą sritis, turėtų būti analizuojamos darbuotojų, taip pat ir dalyvaujančių užsakomųjų paslaugų procese, darbo sąlygos. Kad šis tikslas būtų pasiektas, reikėtų skatinti socialinį dialogą sektorių lygiu. Šiuo požiūriu reikėtų parengti darbotvarkę, skirtą aptarti konkrečius darbo sąlygų ir galimybių pokyčius, kuriuos lemia struktūrinės, verslo paslaugų sektoriui įtakos turinčios permainos.

— *Verslo paslaugos inovacijų politikoje*. Reikėtų labiau propaguoti mokslinių tyrimų ir technologijų plėtros (MTTP) ir inovacijų programas ir priemones paslaugų inovacijoms diegti. Būtina skirti daugiau dėmesio organizacinėms inovacijoms, žinioms imlioms verslo paslaugoms (ŽIVP) ir inovacijų valdymui.

— *Verslo paslaugų standartų rengimas*. Įmonės turėtų būti skatinamos padėti rengti standartus pasitelkiant savireguliaciją ir nuodugniai pasikonsultavus su verslo paslaugų vartotojais. Europos standartizacijos komiteto (CEN) ir jo partnerių pritarimas (atvira platforma) yra labai svarbus sėkmingų inovacijų rezultatams platinti, visų pirma operatyviai sudarant neoficialius susitarimus.

— *Paslaugų mokslo* kaip naujo švietimo ir mokymo dalyko *propagavimas*.

— *Vidaus rinka ir verslo paslaugų reguliavimas*. EESRK sudarė sąrašą sričių, kuriose reikia supaprastinti, sukonkretinti ir sumažinti administracinę naštą, nesumenkinant dabartinių įsipareigojimų, susijusių su darbo higiena ir darbo sauga bei darbuotojų atstovavimu. Be kita ko, atkreipiamas dėmesys į tai, kad nebuvo atliktas Paslaugų direktyvos poveikio verslo paslaugoms vertinimas ir kad šioje srityje reikia daugiau pastangų, pirmiausia direktyvos nuostatas perkėlus į nacionalinės teisės aktus. Šiuo tikslu turėtų būti suplanuoti galimi tolesni veiksmai, kaip labiau atverti prekybą ir padidinti konkurenciją išsiplėtusios ES vidaus rinkose.

— *Tolesnis verslo paslaugų statistikos gerinimas*. Valstybėms narėms rekomenduojama glaudžiau bendradarbiauti, kad verslo paslaugų statistika būtų tikslesnė ir ypač siekiant gauti daugiau informacijos apie verslo paslaugų teikimą, poveikį valstybių narių ekonomikai — tai būtina vyriausybių priemonė, jeigu jos nori padėti sektoriui pasinaudoti savo galimybėmis. Naujausi Europos bendrijos ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriaus (NACE) nuostatų 74 straipsnio pakeitimai vis dar negali užtikrinti, kad būtų renkama informacija, reikalinga patikimiems verslo paslaugų duomenims registruoti.

3. **Bendros pastabos**

3.1 *Bendros aplinkybės*. 2006 m. rugsėjo mėn. EESRK priimtoje nuomonėje savo iniciatyva CCMI/035 siūloma verslo paslaugoms skirti daugiau dėmesio, nes jos daro didelį poveikį Europos apdirbamajai pramonei. Toje nuomonėje paaiškinta verslo paslaugų ir gamybos sąveika, socialinis ir ekonominis poveikis užimtumui, produktyvumui ir konkurencingumui. Minėta nuomonė buvo išeities taškas šiai nuomonei, kuri ją pratęsia ir pateikia išsamesnę verslo paslaugų analizę. Šią nuomonę vertėtų pradėti nuo verslo paslaugų apibrėžties: tai grupė paslaugų, kurios kaip tarpinis produktas veikia gamybos kokybę ir veiksmingumą, papildydamos arba pakeisdamos organizacijos viduje atliekamas funkcijas (L. Rubalcaba ir H. Kox, 2007 m.). Ši apibrėžtis panaši į NACE 1 rev. (kodai 72–74) ir naujojoje NACE redakcijoje (kodai 69–74, 77–78, 80–82) pateiktą apibrėžtį. 1 pav. matyti, kokią vietą užima įvairios paslaugų kategorijos. Skiriamos dvi pagrindinės verslo paslaugų kategorijos:

— žinioms imlios verslo paslaugos (pvz., informatikos paslaugos, vadybos konsultacijos, konsultavimas apskaitos, mokesčių ir teisės srityse, rinkodara, nuomonių tyrimas, techninės ir inžinerinės paslaugos, su personalu susijusios paslaugos, profesinis mokymas ir darbinimas);

— verslo veiklos paslaugos (pvz., apsaugos paslaugos, valymo paslaugos, administravimo ir buhalterijos, laikinų darbuotojų darbinimo, skambučių centrų, vertimo raštu ir žodžiu paslaugos).

Šios nuomonės tikslas — padėti šiam sektoriui sulaukti didesnio pripažinimo, padėti jam vystytis be kliūčių ir remti dedamas pastangas siekiant didinti Europos šalių ekonomikos konkurencingumą pasaulio rinkoje.

3.2 *Paslaugų ir verslo paslaugų svarba*. Paslaugos tampa vis svarbesnės piliečiams, specialistams, įmonėms, regionams ir šalims. Jos dominuoja ekonomikos ir socialinių sistemų naujoje paklausoje ir pasiūloje. Nors paslaugos veikia daugumą ekonominio ir socialinio gyvenimo aspektų, statistika apie daugelį jų nėra rengiama. Tradicinis gamybos sektorių suskirstymas, nors ir neišsamus ir neatspindi stiprių sąsajų tarp ūkio sektorių, suteikia mums galimybę vertinti svarbiausios ekonominės veiklos svarbą (žr. 1 pav.). Paslaugų, kaip ūkio sektoriaus svarba Europoje auga: jų dalis, palyginti su bendru užimtumu, yra mažesnė (70 proc.) nei Jungtinėse Valstijose (80 proc.), bet didesnė nei Japonijoje (67 proc.). Visose šiose trijose srityse būtent verslo paslaugų subsektorius augo labai dinamiškai, dėl to Europoje sudaro panašią bendro užimtumo dalį. Įmonių, kurios teikia verslo paslaugas ir tai yra pagrindinė jų veikla, darbuotojai sudaro 10–12 proc. viso užimtumo ir papildomos vertės. Jeigu į šiuos skaičius įtrauksime įmones, kurios teikia verslo paslaugas, bet tai nėra pagrindinė jų veikla, užimtumo dalis bus dar didesnė. 2004 m. (žr. 3 pav.) verslo paslaugų sektorius aktyviausias buvo šiose šalyse: Beneliukso šalyse, Jungtinėje Karalystėje, Prancūzijoje ir Vokietijoje, — čia verslo paslaugos sudaro panašią užimtumo dalį kaip Jungtinėse Valstijose. 1995–2004 m. kai kurios šalys gerokai išplėtė savo verslo paslaugų sektorių — tai Vengrija, Lenkija, Austrija, Latvija, Malta ir kt. Tai rodo, kad tarp kai kurių ES šalių vyksta tam tikras konvergencijos procesas. Ši informacija apie šalis tik atspindi užimtumą įmonėse, kurių pagrindinė veikla yra teikti verslo paslaugas. Dauguma šių įmonių visose šalyse yra MVĮ.

3.3 *Raidos vertinimas*. EESRK dabar padėtį įvertino iš naujo, atsižvelgdamas į pokyčius, įvykusius priėmus jo ankstesnę nuomonę (2006 m. rugsėjo mėn. CCMI/035), ir su pasitenkinimu pažymi, kad priimdama sprendimus Komisija apdirbamosios gamybos verslo paslaugoms jau teikia daugiau svarbos.

— Komunikate „Pramonės politikos vidurio laikotarpio peržiūra. ES augimo ir darbo vietų kūrimo strategijos dalis“ ([2]), priimtame po pirmiau nurodytos EESRK nuomonės, pritariama veiksmams, kuriais siekiama įvertinti paslaugų sektorių konkurencingumą ir jų poveikį pramonės konkurencingumui. Prireikus turėtų būti atliekama tolesnė sektorių stebėsena. Taip būtų nustatytos visos kliūtys konkurencingumui gerinti ir panaikinti visi galimi rinkos trukdžiai,

([2]) COM(2007) 374, 2007 m. liepos 4 d.

dėl kurių gali tekti imtis veiksmų konkrečioms problemoms pramonės ir (arba) paslaugų sektoriuose spręsti. Europos Komisija šią nuodugnią analizę atlieka šiais metais ir metų pabaigoje turėtų pateikti jos rezultatus.

— 2007 m. liepos mėn. paskelbtas Komisijos tarnybų darbo dokumentas „Europos strategijos link remiant naujoves paslaugų sektoriuje. Būsimų veiksmų iššūkiai ir pagrindiniai klausimai“ ([3]), 2008 m. vasario mėn. sukurta Europos su verslu susijusių paslaugų platforma ir rengiamas Komunikatas dėl paslaugų inovacijų (numatoma, kad bus paskelbtas 2008 m. pab.) gali būti svarbus žingsnis realios paslaugų integracijos į ES inovacijų politiką link.

— Priimta Direktyva dėl paslaugų vidaus rinkoje ([4]), kuri turės būti įgyvendinta ne vėliau kaip iki 2009 m. gruodžio 28 d., bus esminis posūkis tikros paslaugų vidaus rinkos sukūrimo link, jeigu jos nuostatos bus perkeltos į valstybių narių nacionalinės teisės aktus, užtikrinant, kad taikoma darbo teisė ir kolektyvinės sutartys yra tos šalies, kurioje paslaugos teikiamos. Tuomet ir verslo sektorius, ir vartotojai galės visiškai panaudoti sektoriaus teikiamas galimybes. Tai turėtų paskatinti verslo paslaugų rinką veikti taip, kad būtų sudarytos sąlygos prekybai ir investicijoms tarp ES šalių ir atvertos naujos galimybės apdirbamosios pramonės įmonėms pasirinkti daugiau, geresnių ir pigesnių paslaugų. Nauji konkurenciniai pranašumai naudojant verslo paslaugas turėtų padėti sukurti daugiau darbo vietų, didinti našumą ir gerinti ekonomikos rodiklius.

3.4 *Verslo paslaugoms naudinga pagalbinė veikla*. Be kitos pagrindinės šiuo metu vykdomos ES veiklos, kuria pramonės ir inovacijų politikoje propaguojamos verslo paslaugos, ir papildomos veiklos, kurios gali tekti imtis pagal Direktyvą dėl paslaugų vidaus rinkoje, vykdoma ir kita Komisijos veikla, kuria netiesiogiai palaikomas verslo paslaugų vaidmuo gamybos sektoriuje:

— Eurostatas patikslino NACE klasifikaciją, pagal kurią dabar registruojama daugiau duomenų apie paslaugas.

— Sukurtas Europos įmonių tinklas, skirtas verslumui ir įmonių augimui ES skatinti, sujungiant Europos informacijos centrus ir inovacijų centrus — taip įmonėms suteikta galimybė kreiptis į daugiau kaip 500 informacijos centrų ([5]). Tai turėtų padėti MVĮ, taigi ir didžiajai daliai verslo paslaugų teikėjų.

— Nuo 2005 m. Europos Komisija parengė keletą pasiūlymų, kaip supaprastinti ir sumažinti biurokratizmą. Naujausi pasiūlymai, pateikti 2008 m., yra susiję su skubiu šios naštos sumažinimu ([6]). Tai gera žinia MVĮ, kurios, būdamos mažos, kenčia dėl palyginti didelės administracinės naštos.

— Komisijos dokumentas „Siekiant bendrų lankstumo ir užimtumo garantijų principų: Derinant lankstumo ir užimtumo garantijas kurti daugiau ir geresnių darbo vietų“ ([7]) buvo aptartas, pasiekta pažanga, socialiniai partneriai pradėjo socialinį dialogą. Tai turėtų padėti lengviau Europos mastu įgyvendinti šią koncepciją, patikslintą pagal kiekvienos valstybės narės konkrečią situaciją. Kalbant apie dinamiškas verslo paslaugas, lankstumo ir užimtumo garantijos, dėl kurių vyksta socialinių partnerių derybos, gali praversti skatinant kurti ir daug, ir kokybiškų darbo vietų. Reikėtų įtraukti socialinius partnerius, kad ES pavyktų reaguoti į globalizacijos spaudimą.

— Komisija paskelbė dokumentą „Kaip geriau panaudoti standartizaciją inovacijoms Europoje skatinti“ ([8]), kuris kaip ir kitos iniciatyvos skatina pramonės sektorių ir kitus suinteresuotus subjektus aktyviau bendradarbiauti kuriant, įgyvendinant ir naudojant inovacijas remiančius standartus tvarios pramonės politikos srityje.

3.5 *Pagrindiniai verslo paslaugų sektoriaus poreikiai*. Nepaisant dabartinės pažangos, pasiektos paslaugų sektoriuje, reikia apsvarstyti didžiausius trūkumus ir poreikius. Dabartinė Europos politika stipriai susijusi su apdirbamąja pramone, nors paslaugos sudaro bene didžiausią ekonomikos segmentą ir prisideda prie augimo visose verslo ir socialinio gyvenimo srityse.

3.5.1 Dauguma horizontaliųjų ir sektorinių iniciatyvų pagal ES pramonės politiką, ir nacionaliniu, ir ES lygiais daugiausia dėmesio skiria apdirbamajai pramonei, nors verslo paslaugos yra neatsiejama jos dalis. Todėl būtina skubiai kurti subalansuotą ES politiką, kurioje verslo paslaugų svarba bendram Europos apdirbamosios pramonės ir visos ekonomikos konkurencingumui nebūtų nuvertinama. Bet kuriam ūkio sektoriui skirta horizontali politika privalo iš tiesų būti horizontali ir atitikti įmonių ir darbuotojų, dirbančių naujuose paslaugų sektoriuose, kuriuose pramonė ir paslaugos labai glaudžiai susietos tarpusavyje, poreikius ir taip suteikti Europos ekonomikai naujų galimybių pasaulio rinkoje — tai būtų tiesioginis jų tarpusavio sąveikos rezultatas. Dauguma ES politikos iniciatyvų, sudarančių pramonės politikos dalį, turi būti pritaikytos ir taikomos paslaugoms, atsižvelgiant, jei reikia, į specifinius paslaugų poreikius. Tai konkrečiai susiję su veiksminga paslaugų vidaus rinka,

([3]) SEC(2007) 1059, 2007 m. liepos 27 d.
([4]) 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB.
([5]) 2008 m. vasario 7 d. pranešimas spaudai IP/08/192.
([6]) 2008 m. kovo 10 d. raštas 08/12.
([7]) COM(2007) 359 galutinis.
([8]) COM(2008)133 galutinis, 2008 m. kovo 11 d.

tarptautine prekyba, valstybės pagalbos taisyklėmis, darbo rinka, socialinėmis priemonėmis, mokymo ir regionine politika, MTTP, inovacijomis, standartizacija, verslumu, geresne statistika ir informacija. Tai nereiškia, kad visa politika turėtų būti vertikali ir pritaikyta tik paslaugoms. Tai reiškia, kad reikia įvertinti visos tos politikos poveikį paslaugoms, ir prireikus imtis priemonių.

3.5.2 Kai kuriuos svarbiausius poreikius galima išskirti šiose srityse:

— *Verslo paslaugos pramonės politikoje*. Pastaruoju laikotarpiu integravus verslo paslaugas ir užbaigus šiuo metu vykdomą vertinimo procesą, daugiau dėmesio reikėtų skirti konkrečioms naudojimosi paslaugomis sąlygoms, kad šios paslaugos būtų naudingos pramonei, pavyzdžiui, vaidmeniui, kurį paslaugos atlieka pramonės ekonominio konkurencingumo ir našumo srityje. Kad galėtų atremti pasaulinę konkurenciją, Europa privalo investuoti į inovacijas, žinias, dizainą, logistiką, rinkodarą ir kitas verslo paslaugas arba, kitaip tariant, visą bendros vertės grandinę.

— *Verslo paslaugos užimtumo ir mokymo politikoje*. Dauguma darbo vietų yra sukurta ir toliau bus kuriama paslaugų sektoriuje (politikos formuotojai turėtų nepamiršti, kad 20 proc. tarpinių sąnaudų apdirbamojoje pramonėje susidaro iš paslaugų). Todėl paslaugų užsakymo iš išorės ar paslaugų perkėlimo (EBPO 2006 m. atlikto tyrimo duomenimis — iki 30 proc.) galimas poveikis verčia valstybes nares stiprinti tinkamus įgūdžius ir kvalifikaciją, kad jų pramonė galėtų atremti pasaulinę konkurenciją.

— *Verslo paslaugos inovacijų ir našumo politikoje*. Paslaugų inovacijas skatinti itin svarbu norint sustiprinti pramonės konkurencingumą kokybės atžvilgiu. Paslaugų inovacijos daro didžiulį teigiamą poveikį kokybei, užimtumui ir santykiams su klientais. Be to, verslo paslaugos gali padėti kurti kokybiškas darbo vietas geromis darbo sąlygomis ir žinioms imlioje aplinkoje; šiuo atveju darbuotojai prisideda prie paslaugų inovacijų diegimo ir jų sėkmės. Paslaugų inovacijos gali suteikti įmonėms galimybę užimti geresnes konkurencines pozicijas, o darbuotojams — plėtoti naujas darbo galimybes. Paslaugų inovacijų rezultatais turėtų būti siekiama suteikti dinamiškumo verslo paslaugų našumo augimui. Jis vis dar lėtas daugumoje šalių, net jei verslo paslaugų indėlis į bendrą gamybos našumą dažnai yra nepakankamai įvertinamas dėl problemų statistinio vertinimo srityje.

— *Verslo paslaugos ir vidaus rinka*. Uždavinys — sukurti Europos paslaugų rinką ir taip sudaryti sąlygas ES globalizacijos procese įgyti sprendžiamąjį balsą, atsižvelgiant į visas sąlygas, darančias poveikį rinkai ir konkurencingumui. Ypač būtina stebėti, kaip Paslaugų direktyva perkeliama į valstybių narių nacionalinės teisės aktus ir kokį poveikį daro verslo paslaugoms.

— *Verslo paslaugos ir regionai*. Daugelyje regionų verslo paslaugų apimtis yra nedidelė, nes verslo paslaugos sutelktos didmiesčių arba dideles pajamas gaunančiuose regionuose. Regionų lygiu svarbu skatinti ir verslo paslaugų paklausą, ir pasiūlą, ir pasinaudojant esamų tinklų teikiama nauda stiprinti įvairių vietos veikėjų tarpusavio sąveiką.

— *Verslo paslaugos ir kitos su jomis susijusios politikos sritys*. Yra dvi su verslo paslaugomis susijusios politikos sritys: daugiausia reguliuojamos politikos sritys (vidaus rinka, konkurencija, geresnis reguliavimas, viešieji pirkimai) ir daugiausia nereguliuojamos politikos sritys (inovacijos, įgūdžiai, kokybė ir užimtumas, standartai, įmonės ir MVĮ, regioninė politika, žinios ir statistika). Ypač daug dėmesio turėtų būti skiriama standartams, naujajam paslaugų mokymo dalykui ir statistikai.

3.6 *Verslo paslaugų ir konkrečių politikos sričių tarpusavio sąveika*. Pridedamame 4 pav. parodyta, kaip numatomos visapusiškos priemonės gali sąveikauti ir paskatinti spartų verslo paslaugų vystymąsi, siekiant įveikti iškilsiančias problemas. Reikėtų atsižvelgti į skirtingų politikos sričių sąsajas ir sąveiką.

3.7 Rengiant konkrečią ES politiką, kuria siekiama paskatinti verslo paslaugas, būtina vadovautis *ekonominiu loginiu pagrindu*. Visai neseniai tai pademonstravo H. Kox ir L. Rubalcaba (*Business services in European Economic Growth*, 2007 m.). Kad pagrįstų savo argumentus, jie nurodė dažniausiai pabrėžiamus rinkos ir pasikartojančius trukdžius, pavyzdžiui, informacijos asimetriją ir išorės veiksnius.

3.8 *2008–2010 m. Lisabonos darbotvarkė*. Su verslo paslaugomis susijusios politikos sritys galėtų padėti įgyvendinti pasiūlymus dėl Bendrijos 2008–2010 m. Lisabonos programos (COM(2007) 804 galutinis). Dauguma iš dešimties pagrindinių tikslų, kurie turi būti pasiekti iki 2010 m., daro tiesioginę arba netiesioginę įtaką paslaugoms.

3.8.1 Iki 2008 m. vidurio Komisija pasiūlys atnaujintą **Socialinę darbotvarkę** ir padės spręsti kvalifikacijos spragų problemą. Svarbių trūkumų ir poreikių galima nustatyti daugumoje darbui imlių verslo paslaugų sričių. Nuomonėje „Užimtumas prioritetinėse kategorijose (Lisabonos strategija)“ [9] EESRK pažymėjo, kad drąsūs Lisabonos užimtumo tikslai pasiekti tik iš dalies ir kad dauguma per pastaruosius metus sukurtų naujų darbo vietų, ypač moterims, skirtos dirbti ne visą darbo laiką. Vyresnio amžiaus darbuotojams vis dar trūksta tinkamų laisvų darbo vietų, o jaunimas ypač dažnai randa netipinių (nestandartinių) užimtumo formų, kai kuriais atvejais be tinkamų teisinių ir socialinių garantijų. EESRK nuomonėje pabrėžta, kad, vykstant debatams dėl užimtumo ir saugumo garantijų, svarbu užtikrinti aukštą socialinės apsaugos lygį, aktyvią darbo rinkos politiką, švietimą, tolesnį švietimą ir mokymą.

[9] OL C 256, 2007 10 27, p. 93 (SOC/251).

3.8.2 Šių metų pradžioje Komisija pateikė **pasiūlymus dėl bendros imigracijos politikos**. Šie pasiūlymai gali daryti poveikį aukštą kvalifikaciją turinčių darbuotojų imigracijai žinioms imliose verslo paslaugų srityse, mažiau — kvalifikuotiems darbuotojams, teikiantiems, pavyzdžiui, valymo ar apsaugos paslaugas.

3.8.3 Bendrija priims **Smulkiojo verslo aktą**, kad suteiktų galimybę MVĮ laisvai vystyti savo potencialą veiklos laikotarpiu. Verslo paslaugos yra sektorius, kuriame naujų įmonių kūrimo ir likvidavimo rodikliai didžiausi, todėl manoma, kad tikslinga naujoms MVĮ skirti daug dėmesio. Savo nuomonėje „Verslo, visų pirma MVĮ, potencialas“ ([10]) EESRK paragino parengti labiau tikslines, suderintas ir integruotas 2008–2010 m. MVĮ augimo ir darbo vietų kūrimo gaires. Be to, numatyta iki 2012 m. 25 proc. sumažinti ES administracinę naštą MVĮ.

3.8.4 Bendrija **stiprins vidaus rinką ir didins paslaugų konkurencingumą**. Toje pačioje EESRK nuomonėje (INT/324) nurodyti pirmiau minėti neužbaigtos bendrosios rinkos trūkumai, ypač lėtas direktyvų įgyvendinimas valstybėse narėse, administracinė našta ir darbo jėgos mobilumo trūkumas. MVĮ tai didžiulės kliūtys, kurias teks įveikti.

3.8.5 Bendrija įgyvendins **penktąją laisvę** (laisvas žinių judėjimas) ir sukurs tikrą Europos mokslinių tyrimų erdvę. Žinioms imlios verslo paslaugos galėtų atlikti svarbų vaidmenį įgyvendinant šį Lisabonos strategijoje numatytą prioritetą.

3.8.6 Bendrija tobulins **pagrindines inovacijų sąlygas**. EESRK taip pat parengė nuomonę dėl investicijų į žinias ir inovacijas ([11]), kurioje teigia, kad Europa turi išlikti mokslinių tyrimų, technologijų vystymo ir inovacijų lyderė ir ragino skirti didesnį finansavimą iš ES biudžeto, tobulinti švietimo paslaugas ir prireikus bendrai griežtinti standartus. Taip pat būtina gerinti socialinį klimatą, kad būtų sudarytos sąlygos pažangai ir inovacijoms; sudaryti būtinas sąlygas ir priimti sprendimus, kurie suteiktų investuotojams pakankamai pasitikėjimo ir optimizmo bei ragintų juos investuoti savo kapitalą į naujas veiklos sritis Europoje; skleisti informaciją apie didžiulę pagrindinių mokslinių tyrimų svarbą ir kelti verslumo dvasią tarp norinčiųjų siekti inovacijų ir rizikuoti; pripažinti, kad gali būti nesėkmių ir nuostolių, kurie yra neatsiejami nuo rizikos. EESRK taip pat analizavo teisinę ir socialinę aplinką, būtiną įmonėms, norinčioms diegti inovacijas, ir inovacijoms palankiai rinkai.

3.8.7 Bendrija skatins **pramonės politiką**, orientuotą į tvaresnę gamybą ir vartojimą. Aplinkos verslo paslaugų vaidmuo pramonės politikoje gali būti priskirtas šiam prioritetui.

3.8.8 Bendrija su pagrindiniais prekybos partneriais ves dvišales derybas, siekdama sukurti **naujas tarptautinės prekybos ir investicijų galimybes**, taip pat sukurti bendrą reglamentuojančių nuostatų ir standartų erdvę.

([10]) OL C 256, 2007 10 27, p. 8 (INT/324).
([11]) OL C 256, 2007 10 27, p. 17 (INT/325).

4. **Veiklos prioritetų nustatymas, pirmenybę teikiant verslo paslaugoms**

Kadangi verslo paslaugos yra susijusios su daug politikos sričių, būtina nustatyti veiklos prioritetus. EESRK nuomone, šie prioritetai turėtų būti tokie:

4.1 **1 prioritetas**. Įgyvendindama įmonių ir pramonės politiką, Europos Komisija turėtų sudaryti aukšto lygio darbo grupę dėl verslo paslaugų užtikrindama, kad imantis politikos veiksmų būtų labiau atsižvelgiama į paslaugas ir jų sąsajas su pramone bei visa ekonomine veikla apskritai. Pagrindiniai šios aukšto lygio darbo grupės uždaviniai galėtų būti tokie:

— Atlikti išsamesnę verslo paslaugų poreikių, taip pat skirtingų ir labai įvairių verslo paslaugų subsektorių poreikių, analizę.

— Išanalizuoti esamą politiką, kuri daro poveikį verslo paslaugoms, ir suplanuoti konkrečius politikos veiksmus atitinkamu lygiu (regionų, nacionaliniu arba ES).

— Rekomenduoti, kokius strateginius tikslus reikia įgyvendinti Pasaulio prekybos organizacijos (PPO) derybų dėl Bendrojo susitarimo dėl prekybos paslaugomis (GATS) metu, atkreipiant dėmesį priemones, reikalingas paslaugų MVĮ eksportuojant savo produktus.

— Nustatyti ir sugrupuoti suinteresuotuosius subjektus tose srityse, kuriose atstovavimas menkas ir fragmentiškas.

— Įsteigti Europos verslo paslaugų observatoriją, kuri stebėtų ES politikos veiksmų ir priemonių rezultatus ir skleistų geriausią praktiką. Observatorijos nariais turėtų būti EESRK, profesinių sąjungų, verslo asociacijų atstovai ir verslo paslaugų ekspertai.

4.2 **2 prioritetas**. Turėtų būti skatinamas socialinis dialogas, konkrečiai skirtas šiam verslo paslaugų sektoriui aptarti ir rekomendacijoms parengti dėl:

— naujų užimtumo galimybių,

— mokymosi visą gyvenimą,

— užsakomųjų paslaugų ir paslaugų perkėlimo problemos,

— kvalifikacijos spragų nustatymo,

— darbo ne visą darbo dieną ir darbo nuotoliniu būdu,

— darbo rinkos lankstumo ir užimtumo garantijų pusiausvyros verslo paslaugose (šią temą EESRK jau bendrais bruožais analizavo savo neseniai priimtoje nuomonėje SOC/283),

— personalo trūkumo žinioms imlių verslo paslaugų (ŽIVP) srityje ir imigracijos vaidmens,

— mobilumo.

Vis dėlto galimybės įgyvendinti tokį konkretaus sektoriaus socialinį dialogą bei jo veiksmingumas (*inter alia* susitarimų pripažinimas, organizacinė parama) priklausys nuo atstovaujamųjų Europos darbuotojų ir darbdavių asociacijų pripažinimo.

4.3 **3 prioritetas**. MTTP ir paslaugų inovacijos:

— Verslo paslaugų inovacijų būdų ir poveikio našumui bei socialiniam ir ekonominiam augimui analizė.

— Žinioms imlių verslo paslaugų (ŽIVP) vaidmuo plėtojant paslaugų inovacijas.

— IRT plėtros ir paslaugų inovacijų tarpusavio ryšys.

— IRT ir inovacijų programų analizė siekiant įvertinti verslo paslaugų padėtį.

— Efektyvesnės gamybos būdų taikymas paslaugoms.

— Paslaugų inovacijų ir kitų galimų politikos veiksmų poveikis žinioms imlioms paslaugoms regionų lygiu. Inovacijų politikos naudojimas verslo paslaugų pasiūlai ir paklausai skatinti.

4.4 **4 prioritetas**. Standartų kūrimas. Paslaugų standartai kuriami lėtai. Dažniausiai jie kuriami pagal paklausą. Verslo paslaugų teikėjų požiūriu esama struktūrinių problemų. Verslo paslaugas dažniausiai teikia mažos įmonės, kurios nepriklauso savo šalies atstovaujančioms organizacijoms; tai atsispindi ir Europos lygiu, nes šios kategorijos įmonėms nėra gerai atstovaujama jokiose Europos organizacijose. Vienintelis būdas ištaisyti padėtį yra vartotojams vieningai pareikšti savo reikalavimus. Aiškūs standartai šioje srityje atneštų milžinišką naudą verslo paslaugų rinkai. Standartų kūrimas taip pat gali būti naudingas siekiant:

— papildyti ar net pakeisti reglamentavimą;

— pagerinti kokybę ir paskatinti konkurenciją;

— padėti sumažinti asimetrinės informacijos kiekį; rinkoje, kurioje trūksta skaidrumo, tai būtų naudinga ir paslaugų teikėjams, ir vartotojams;

— užtikrinti palyginamumą, kai vartotojas gauna skirtingus pasiūlymus ir dėl jų turi priimti sprendimą;

— plačiau skleisti MTTP ir inovacijų programų rezultatus, taip skatinant, kad inovacijos gerintų paslaugų kokybę;

— sumažinti ginčų skaičių, paaiškinant paslaugų teikėjų ir vartotojų teises ir pareigas;

— užkirsti kelią socialiniams konfliktams, paslaugų teikėjams ir vartotojams laikantis darbo teisės ir taikomų kolektyvinių sutarčių nuostatų ir, jeigu reikia, atitinkamu lygiu vedant kolektyvines derybas;

— sudaryti sąlygas mažoms įmonėms, kurios teikia panašias paslaugas skirtingose ES valstybėse narėse, pasinaudoti tam tikra masto ekonomika ir taip sumažinti kliūtis rinkos integracijai;

— kurti sveiką eksporto sektorių ir padėti vykdyti viešuosius paslaugų pirkimo konkursus bei paslaugų subrangą.

4.5 **5 prioritetas**. Tolesnis verslo paslaugų statistikos gerinimas. Politikos veiksmai remiasi esamų tendencijų analize, kurią galima atlikti tik pagal aiškius ir prasmingus statistikos duomenis. Akivaizdus našumo augimo trūkumas palyginti su JAV gali būti ir nepatikimos statistikos, kurioje taikoma metodika gamybos rezultatams vertinti, padarinys. Kad būtų galima tobulinti verslo paslaugų statistiką, reikia ne tik Eurostato sprendimo, bet ir nacionalinių vyriausybių bendradarbiavimo ir statistikos duomenų rinkimo metodų pakeitimo. Ypač daug dėmesio turėtų būti skiriama verslo paslaugų vaidmeniui kituose pramonės ir paslaugų sektoriuose vertinti.

4.6 **6 prioritetas**. Paslaugų mokslas

Paslaugų mokslas (kitaip vadinamas paslaugų mokslu, valdymu ir inžinerija) yra naujas kuriamas mokymo dalykas, aprėpiantis įvairius ir fragmentiškus požiūrius į paslaugas: paslaugų ekonomiką, paslaugų vadybą, paslaugų rinkodarą ir paslaugų inžineriją ir kt. Paslaugų tyrėjai ir įmonės pripažįsta, kad šias sritis reikia skatinti ir geriau integruoti. Paslaugų moksle geras pavyzdys yra paslaugų inžinerija. Iki šiol tai buvo itin techninis mokymo dalykas, nagrinėjantis sisteminę paslaugų produktų plėtrą ir kūrimą naudojant tinkamus modelius, metodus ir priemones. Nors paslaugų inžinerijai būdingi paslaugų teikimo vadybos aspektai, vienas svarbiausių — naujų paslaugų produktų kūrimas. Paslaugų inžinerija taip pat nagrinėja plėtros sistemų kūrimą, kitaip tariant, bendrus MTTP ir inovacijų vadybos klausimus, susijusius su paslaugomis. Kompleksiški bendros materialių prekių, programinės įrangos ir paslaugų inžinerijos metodai taps realybe.

Fundamentiniai naujų verslo modelių, metodų ir priemonių tyrimai taps svarbiu paslaugų mokslo vystymosi postūmiu. Galiausiai vis geriau suderinami paslaugų standartai paskatins specializavimąsi ir veiksmingą naujų paslaugų plėtrą ([12]).

Paslaugų inžinerija yra viena iš keleto paslaugų sektoriaus sričių, kurią iš esmės formuoja Europos moksliniai tyrimai. Didesnė integracija į tarptautinius tinklus ir reguliari nepriklausomos paslaugų inžinerijos bendruomenės plėtra yra itin svarbios norint išsaugoti šios srities lyderio pozicijas ir ateityje ([13]).

([12]) Paslaugų inžinerija — metodiškas naujų paslaugų produktų kūrimas. (Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahnrich, Thomas Meiren).

([13]) Thomas Meiren, Fraunhofer pramoninės inžinerijos institutas, Štutgartas, Vokietija.

4.7 **7 prioritetas**. Vidaus rinka ir verslo paslaugų reguliavimas

Reglamentavimo sumažinimas ir supaprastinimas. Yra keletas ribojančių veiksnių, kurie trukdo verslo paslaugų įmonėms ir niekais paverčia jų pastangas didinti našumą ir ieškoti veiklos kitose valstybėse narėse. Tarp šių veiksnių — problemos, susijusios su darbo jėgos mobilumu ir išsilavinimo kvalifikacijos pripažinimu. Pastaraisiais metais reguliavimo mastas ir sudėtingumas išaugo ir tai padidino mažųjų paslaugų teikėjų naštą. Aktualiausi klausimai, kuriuos reikia spręsti:

— *Įmonių steigimas ir perdavimas*. Dėl laiko ir pinigų, reikalingų naujai įmonei steigti arba perduoti esamos įmonės nuosavybei, MVĮ tuo naudotis negali.

— *Kliūtys paslaugų eksportui*. MVĮ, norinčioms eksportuoti savo paslaugas, labai brangiai kainuoja susipažinimas su joms taikomais norminiais aktais ir konsultacijos. Reikia pratęsti tarptautines derybas dėl prekybos, kad būtų galima panaikinti bereikalingas kliūtis, trukdančias Europos paslaugų teikėjams patekti į kitų šalių verslo paslaugų rinkas. Turima duomenų apie patekimą į rinkas bazė, kurią sukūrė Europos Komisija, turėtų padėti nustatyti šias kliūtis.

— *Įvairių sričių bendradarbiavimo apribojimai*. Profesionalių paslaugų teikėjų patekimui į rinką yra kliūčių, kurių gali nelikti įsigaliojus direktyvai dėl paslaugų vidaus rinkoje.

— *Nepakankamas ES teisės aktų perkėlimas į nacionalinę teisę*, taip pat valstybių narių įstatymų skirtumai. Net jei teisės aktai tiesiogiai netrukdo vidaus rinkai, labai dideli skirtumai tarp ES šalių sudaro kliūčių rinkos integracijai.

— *Viešieji pirkimai ir konkurencijos* tarp viešųjų ir valstybinių įmonių *reguliavimas* sudarant viešąsias sutartis.

— *Kliūtys, trukdančios teikti paslaugas skirtingose valstybėse narėse*. Profesinių asociacijų įstatuose nustatomi apsaugos mechanizmai, neleidžiantys suteikti leidimą dirbti specialistams iš kitų valstybių narių.

— *Aukštos kvalifikacijos darbuotojų komandiravimas*. Sunkumai, su kuriais susiduriama komandiruojant darbuotojus į kitas valstybes nares, net ir labai aukštos kvalifikacijos reikalaujančių pareigybių atveju. EESRK nuomonė dėl darbuotojų komandiravimo galėtų padėti sprendžiant, kokių priemonių reikia šiam klausimui spręsti ([14]).

— *Kvalifikacijų pripažinimas*. 2005 m. rugsėjo 7 d. priimtos Direktyvos 2005/36/EB dėl profesinių kvalifikacijų pripažinimo perkėlimo į nacionalinę teisę terminas suėjo 2007 m. spalio 20 d. Pakeista penkiolika iki tol profesinių kvalifikacijų pripažinimo srityje galiojusių direktyvų. Dabar Bendrijos sistema turėtų būti realiai visapusiškai atnaujinta ir paskatinti ES verslo paslaugų rinkos plėtrą, nes kvalifikacijos pripažįstamos lanksčiai ir iškart. Šiuo metu Europos Komisijos iniciatyva „informavimo apie vidaus rinką sistema“, pavadinta IMI, yra praktinė priemonė, kuria valstybių narių valdžios institucijos ir darbdaviai galės pasinaudoti, kad vienoje pagrindinėje duomenų bazėje sužinotų, kokia kompetentinga šalies valdžios institucija įgaliota išduoti profesinės kompetencijos ir kvalifikacijos pažymas (kiekvienoje valstybėje narėje regionų ar nacionaliniu lygiu) ir tikrinti tokių pažymėjimų autentiškumą.

— *Paslaugų direktyvos perkėlimas į nacionalinę teisę*. Sektorinė analizė būtų naudinga verslo paslaugoms, nes padėtų visapusiškai pasinaudoti naująja reguliavimo aplinka, ypač kad per likusį Paslaugų direktyvos perkėlimo į nacionalinės teisės aktus laikotarpį būtų galima nustatyti likusias kliūtis. Šios srities analizė bus pradėta vykdyti 2010 m., siekiant įvertinti perkėlimo į nacionalinės teisės aktus pažangą ir nuodugniai išanalizuoti, kaip šis perkėlimas vykdomas. Ypač daug dėmesio turėtų būti skiriama verslo paslaugų ekonomikai daromam poveikiui. Informavimo apie vidaus rinką sistemos galėtų suteikti nacionalinių skirtumų stebėsenai ir galimam jų sumažinimui naudingos informacijos.

2008 m. liepos 9 d., Briuselis

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto
pirmininkas
Dimitris DIMITRIADIS

([14]) Žr. CESE 995/2008 2008 5 29 (SOC/282). OL C 224, 2008 8 30, p. 95.

PRIEDAS

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto

Toliau pateiktas skyriaus nuomonės tekstas buvo pakeistas priimant pakeitimą, užkurį balsavo asamblėja, tačiau šis tekstas surinko ne mažiau kaip ketvirtadalį visų balsų:

2.2 punktas

Antrą įtrauką pakeisti taip:

„— *Darbo rinkos politika verslo paslaugų sektoriuje. Žvelgiant iš socialinės perspektyvos, būtina nuodugniai išanalizuoti, kokius iššūkius kelia naujo pobūdžio užimtumas, atsirandantis dėl verslo paslaugų ir apdirbamosios pramonės sąveikos. Ši analizė turėtų apimti ir švietimo, mokymo, mokymosi visą gyvenimą sritis, turėtų būti analizuojamos darbuotojų, taip pat ir dalyvaujančių užsakomųjų paslaugų procese, darbo sąlygos. Kad šis tikslas būtų pasiektas, socialinio dialogo darbotvarkė turėtų būti išplėsta, kad būtų galima pažvelgti į konkrečius darbo sąlygų ir galimybių pokyčius, kuriuos lemia struktūrinės, naujoms verslo paslaugoms įtakos turinčios permainos.*“

Balsavimo rezultatai:

Už 87 Prieš 35 Susilaikė 13