

ZALECENIA

ZALECENIE KOMISJI

z dnia 17 września 2013 r.

w sprawie zasad regulujących SOLVIT

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

(2013/461/UE)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Art. 26 TFUE definiuje rynek wewnętrzny jako obszar bez granic wewnętrznych, w obrębie którego zapewniony jest swobodny przepływ dóbr, osób, usług i kapitału. Art. 4 ust. 3 TUE wymaga od państw członkowskich podjęcia odpowiednich kroków w celu wypełnienia w całości ich zobowiązań zgodnie z prawem Unii.
- (2) Rynek wewnętrzny oferuje wiele możliwości dla osób chcących mieszkać i pracować w innym państwie członkowskim oraz dla przedsiębiorstw zamierzających rozszerzyć swoje rynki. Chociaż rynek wewnętrzny ogólnie działa bez zarzutu, problemy mogą się czasem pojawiać, gdy instytucje publiczne nie przestrzegają prawa Unii.
- (3) W następstwie zalecenia Komisji 2001/893/WE z dnia 7 grudnia 2001 r. dotyczącego zasad stosowania „SOLVIT” — systemu rozwiązywania problemów rynku wewnętrznego⁽¹⁾ — SOLVIT został utworzony przez państwa członkowskie w formie sieci centrów, ustanowionych w ramach ich własnych administracji krajowych, jako szybki i nieformalny sposób rozwiązywania problemów napotykanych przez osoby prywatne i przedsiębiorstwa, gdy korzystają ze swoich praw na rynku wewnętrznym.
- (4) Podczas gdy system SOLVIT jest z natury nieformalny i pragmatyczny, jego struktura przyczynia się do zapewnienia spójności znalezionych rozwiązań z prawem Unii. System SOLVIT jest oparty na przejrzystym procesie rozwiązywania problemów, w którym biorą udział dwa państwa członkowskie. Podczas gdy Komisja z reguły nie angażuje się w rozwiązywanie sporów, współpracuje ona ściśle z centrami SOLVIT, oferuje regularne szkolenia prawne oraz, w niektórych skomplikowanych sprawach, zapewnia nieformalne porady. Nadzoruje także postępowanie i rezultaty osiągnięte przez system SOLVIT za pomocą bazy danych *on-line* i może podjąć działania w każdym przypadku, kiedy rozwiązania zaproponowane

przez centra SOLVIT zostaną uznane za niezgodne z prawem Unii. Wyżej opisana struktura nie tylko przyczynia się do legalności rezultatów poszczególnych spraw, ale również wyniki oceny wskazują na to, iż działalność systemu SOLVIT przyczyniła się do zapewnienia ściślejszego przestrzegania prawa Unii przez organy krajowe.

- (5) System SOLVIT znacznie się rozwinął od czasów swojego powstania. Zajmuje się obecnie dziesięciokrotnie większą liczbą spraw niż dziesięć lat temu. Są one też znacznie bardziej zróżnicowane, niż było to początkowo przewidziane. Przeważająca większość spraw doczeka się pomyślnego rozwiązania w ciągu średnio dziewięciu tygodni, co prowadzi do wysokiego poziomu zadowolenia osób prywatnych i przedsiębiorstw, które skorzystały z systemu SOLVIT.
- (6) Podczas gdy system SOLVIT odniósł sukces, zwiększona skala świadczonej usługi spowodowała wzrost trudności w stawianiu czoła pewnym wyzwaniom. Szczegółowa ocena sieci, przeprowadzana w 2010 r., wskazuje na to, iż nie wszystkie centra SOLVIT są tak samo dobrze wyposażone lub różnią się pozycją. Ilość obsługiwanych spraw i poziom oferowanych w sieci usług są zróżnicowane. Co więcej, zbyt mało osób i przedsiębiorstw korzysta z pomocy systemu SOLVIT.
- (7) Z powyższych wyników analiz można wywnioskować, iż należy koniecznie podjąć działania mające na celu dalsze umocnienie systemu SOLVIT oraz zwiększenie jego widoczności w internecie i poza nim, jak podkreślono w dokumencie roboczym służb Komisji „Usprawnianie skutecznego rozwiązywania problemów na jednolitym rynku”⁽²⁾ oraz w Sprawozdaniu na temat obywatelstwa UE⁽³⁾. W ramach tej inicjatywy zalecenie 2001/893/KE powinno zostać zastąpione nowym. Celem nowego zalecenia jest sprecyzowanie, w oparciu o najlepsze praktyki, jakiego rodzaju usługi system SOLVIT powinien zapewniać. Ustanawia cele i normy dla państw członkowskich i Komisji, aby zapewnić przedsiębiorstwom i obywatelom skuteczne wsparcie w sytuacjach, w których prawo Unii nie jest przestrzegane. Zapewnia również stosowanie przez system SOLVIT takich samych zasad oraz świadczenie ujednoliconego typu usług w całej sieci.

⁽¹⁾ Dz.U. L 331 z 15.12.2001, s. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Zalecenie to definiuje typy spraw, którymi powinien zająć się SOLVIT w celu zagwarantowania jednolitej interpretacji mandatu w całej sieci. Zalecenie 2001/893/WE stwierdza, iż SOLVIT zajmuje się sprawami dotyczącymi „niewłaściwego stosowania” „przepisów w zakresie jednolitego rynku”. Skutkiem takiego określenia zakresu był brak spójności. Po pierwsze, stwierdzono, że z pojęcia „niewłaściwe stosowanie” wynika, iż centra SOLVIT nie potrafią poradzić sobie ze sprawami dotyczącymi przepisów krajowych pozostających w sprzeczności z prawem Unii (tak zwane „sprawy strukturalne”), a po drugie, że system SOLVIT może działać jedynie w przypadkach, w których przepisy Unii mają podstawę w zasadach rynku wewnętrznego.
- (9) Sprawy w ramach systemu SOLVIT definiuje się obecnie jako wszelkie problemy transgraniczne, spowodowane przez ewentualne naruszenie prawa Unii regulującego rynek wewnętrzny przez organ administracji publicznej, w przypadku których problemy te nie są przedmiotem postępowania rządowego na poziomie krajowym czy unijnym.
- (10) Pojęcie „naruszenie” zostało użyte w celu sprecyzowania, że centra SOLVIT zajmują się każdą okolicznością, w której organy publiczne nie przestrzegają prawa Unii regulującego rynek wewnętrzny jako sprawą w ramach systemu SOLVIT, niezależnie od głównej przyczyny problemu. Przeważająca większość spraw, którymi zajmuje się system SOLVIT, ukazuje okoliczności, w których organ publiczny błędnie stosuje prawo Unii regulujące rynek wewnętrzny. Centra SOLVIT wykazały jednakże również gotowość zaoferowania skutecznej pomocy w przypadkach pojawienia się problemów strukturalnych. Chociaż sprawy strukturalne to tylko niewielka część całkowitej liczby spraw, podjęcie postępowania przez system SOLVIT w takich przypadkach jest istotne, gdyż pozwala zagwarantować, że owe problemy nie pozostają niezauważone. Jest to najlepsza gwarancja, że problemy strukturalne będą skutecznie rozwiązywane na odpowiednim poziomie.
- (11) Zalecenie to potwierdza, iż system SOLVIT zajmuje się sprawami dotyczącymi problemu o charakterze transgranicznym z udziałem organu sektora publicznego. Kryteria charakteru transgranicznego nakazują, aby sprawy w ramach systemu SOLVIT były przeprowadzane przez centra SOLVIT w dwóch państwach członkowskich, co zapewnia przejrzystość i jakość wyników. Kryteria dotyczące organów publicznych są związane z faktem, iż system SOLVIT wchodzi w skład administracji krajowych i działa wyłącznie w charakterze nieformalnym.
- (12) Celem tego zalecenia jest doprecyzowanie poziomu usług, jakiego mogą się spodziewać osoby prywatne i przedsiębiorstwa korzystające z systemu SOLVIT. Wskazuje ona, w jaki sposób wnioskodawcy powinni być informowani i jaka minimalna pomoc powinna im zostać zaoferowana. Precyzuje ono także różne kroki proceduralne oraz terminy, których należy przestrzegać podczas zajmowania się sprawą w ramach systemu SOLVIT, a także w trakcie dalszego postępowania, jeśli problem nie może zostać rozwiązany.
- (13) Co więcej, zalecenie to wyznacza minimalne normy, których centra SOLVIT powinny przestrzegać, w odniesieniu do organizacji, ekspertyzy prawnej oraz stosunków z innymi sieciami. Precyzuje ono także rolę Komisji w sieci SOLVIT.
- (14) Komisja niedawno przebudowała internetową bazę danych systemu SOLVIT jako samodzielny moduł w systemie wymiany informacji rynku wewnętrznego. Biorąc pod uwagę tę integrację techniczną, zasady określone w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1024/2012 z dnia 25 października 2012 r. w sprawie współpracy administracyjnej za pośrednictwem systemu wymiany informacji na rynku wewnętrznym, i uchylającym decyzję Komisji 2008/49/WE („rozporządzenie w sprawie IMI”) ⁽¹⁾, dotyczące przetwarzania danych osobowych lub innych poufnych informacji, stosuje się także do procedur systemu SOLVIT. Zalecenie to precyzuje bardziej szczegółowo niektóre aspekty przetwarzania danych osobowych w systemie SOLVIT, zgodnie z rozporządzeniem w sprawie IMI.
- (15) Zalecenie nie ma na celu określenia tego, jakie działania podejmuje Komisja w przypadku skarg otrzymywanych bezpośrednio, oraz w żaden sposób nie wyklucza roli Komisji jako strażniczki Traktatów. Nie ma również na celu sprecyzowania roli projektu pilotażowego „EU Pilot” oraz jego koordynatorów krajowych. Zagadnienia te są omówione w regularnie aktualizowanych szczegółowych wytycznych.

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

I. CEL I DEFINICJE

A. Cel

Niniejsze zalecenie określa zasady regulujące działanie systemu SOLVIT. Celem systemu SOLVIT jest szybkie, skuteczne i nieformalne przedstawienie rozwiązań problemów, które napotykają osoby prywatne i przedsiębiorstwa, gdy instytucje publiczne odmawiają im praw przysługujących obywatelom UE w zakresie działalności na rynku wewnętrznym. Poprzez wspieranie i propagowanie przestrzegania praw Unii przyczynia się ono do lepszego funkcjonowania jednolitego rynku. Aby osiągnąć ten cel, krajowe centra SOLVIT powinny współpracować w oparciu o zasady określone w niniejszym zaleceniu.

B. Definicje

Na użytek niniejszego zalecenia stosuje się następujące definicje:

1. „wnioskodawca”: osoba fizyczna lub prawna, która natrafiła na problem o charakterze transgranicznym i przedłożyła go systemowi SOLVIT bezpośrednio lub poprzez pośrednika, lub też organizacja przedkładająca konkretny problem w imieniu swoich pracowników;
2. „problem o charakterze transgranicznym”: problem, na który natrafia wnioskodawca z jednego z państw członkowskich, dotyczący ewentualnego naruszenia praw UE rządzących rynkiem wewnętrznym przez organ publiczny innego państwa członkowskiego; obejmuje to problemy, na które natrafiają wnioskodawcy, spowodowane przez ich własne organy administracji publicznej po skorzystaniu ze swojego prawa do swobodnego przemieszczania się lub starając się to uczynić;

⁽¹⁾ Dz.U. L 316 z 14.11.2012, s. 1.

3. „prawo Unii regulujące rynek wewnętrzny”: jakiegokolwiek przepisy lub zasady Unii odnoszące się do funkcjonowania rynku wewnętrznego w rozumieniu art. 26 ust. 2 TFUE. Obejmuje to przepisy, które nie mają na celu regulowania rynku wewnętrznego jako takiego, ale wpływają na swobodny przepływ towarów, usług, osób lub kapitału pomiędzy państwami członkowskimi;
4. „organ publiczny”: jakiegokolwiek instytucja, będąca częścią administracji publicznej państwa członkowskiego na poziomie krajowym, regionalnym albo lokalnym lub podmiot, któremu — niezależnie od jego formy prawnej — na podstawie aktu władzy publicznej i pod jej kontrolą powierzono wykonywanie usług użyteczności publicznej i który w tym celu dysponuje uprawnieniami wykraczającymi poza normy obowiązujące w stosunkach między jednostkami;
5. „postępowanie sądowe”: postępowanie formalne dotyczące rozwiązania sporu, przeprowadzone przed organami sądowymi lub *quasi-sądowymi*. Pomija to postępowania administracyjne odwoławcze od decyzji tych władz, które spowodowały problem;
6. „problem strukturalny”: naruszenie wynikające z niezgodności przepisu krajowego z prawem Unii;
7. „zgłaszające centrum SOLVIT”: centrum SOLVIT w państwie członkowskim, które jest najbardziej związane z wnioskodawcą, ze względu na np. obywatelstwo, miejsce zamieszkania, przedsiębiorstwo lub miejsce otrzymania przez wnioskodawcę praw przedmiotowych;
8. „prowadzące centrum SOLVIT”: centrum SOLVIT państwa członkowskiego, w którym miało miejsce domniemane naruszenie prawa Unii regulującego rynek wewnętrzny;
9. „baza danych SOLVIT”: aplikacja internetowa stworzona w systemie wymiany informacji na rynku wewnętrznym (IMI) w celu wspierania prowadzenia spraw w ramach systemu SOLVIT.

II. MANDAT SYSTEMU SOLVIT

Sprawy w ramach systemu SOLVIT dotyczą problemów transgranicznych, spowodowanych przez ewentualne naruszenie prawa Unii regulującego rynek wewnętrzny przez organ administracji publicznej, w przypadku których problemy te nie są przedmiotem postępowania na poziomie krajowym czy unijnym. Poprzez wspieranie i propagowanie przestrzegania praw Unii system ten przyczynia się do lepszego funkcjonowania jednolitego rynku.

III. USŁUGI OFEROWANE PRZEZ SYSTEM SOLVIT

Państwa członkowskie powinny zagwarantować wnioskodawcom następujące minimum usług:

1. Kontakt z centrami SOLVIT powinien być dostępny za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej, a odpowiedź na kierowane do nich wiadomości powinna być bezzwłoczna.
2. Wnioskodawcy powinni otrzymać pierwszą odpowiedź na temat ich problemu w ciągu tygodnia, włącznie z informacją, czy system SOLVIT zajmie się ich sprawą czy nie, jeżeli udzielenie takiej informacji jest możliwe na podstawie przedłożonych danych. O ile to konieczne, powinni być jednocześnie proszeni o przysłanie dokumentacji potrzebnej do rozpatrzenia ich akt. Pod warunkiem że dokumentacja jest kompletna, w terminie jednego miesiąca od wspomnianej wstępnej odpowiedzi wnioskodawca powinien otrzymać potwierdzenie dotyczące tego, czy sprawa została zaakceptowana przez prowadzący ośrodek SOLVIT, a zatem otwarta jako sprawa w ramach systemu SOLVIT.
3. Gdy problem nie może zostać rozpatrzony jako sprawa w ramach systemu SOLVIT, wnioskodawca powinien dowiedzieć się dlaczego i otrzymać poradę na temat podjęcia innych kroków zmierzających do rozwiązania tego problemu, włączając w to zasygnalizowanie lub przekazanie problemu — o ile to możliwe — do innej stosownej sieci informacyjnej lub sieci rozwiązywania problemów albo do właściwego organu krajowego.
4. W przeciągu dziesięciu tygodni od daty otwarcia sprawy wnioskodawca powinien otrzymać rozwiązanie problemu, które może zawierać doprecyzowanie obowiązującego prawa Unii. W przypadku wystąpienia okoliczności wyjątkowych oraz w szczególności, gdy rozwiązanie jest rychłe lub gdy dotyczy problemu strukturalnego, sprawa może pozostać otwarta po upływie wyznaczonego terminu — pod warunkiem poinformowania wnioskodawcy — najwyżej do dziesięciu tygodni.
5. Wnioskodawcy powinni być powiadomieni o nieformalnym charakterze systemu SOLVIT oraz o stosowanych procedurach i ramach czasowych. W wiadomości tej powinna być zawarta informacja o innych możliwych do podjęcia środkach prawnych, ostrzeżenie dotyczące krajowych terminów odwołań, których nie wstrzymuje sprawa w ramach systemu SOLVIT, jak również przypomnienie o tym, że rozwiązania przedstawione przez system SOLVIT są nieformalne i nie można się od nich odwołać. Wnioskodawcy powinni zostać także poinformowani, iż usługi świadczone przez system SOLVIT są nieodpłatne. Wnioskodawcy powinni być regularnie informowani o stanie ich sprawy.
6. Podczas gdy działalność systemu SOLVIT ma charakter nieformalny, nie wyklucza to wszczęcia przez wnioskodawcę formalnego postępowania na poziomie krajowym, czego skutkiem będzie zamknięcie sprawy w ramach systemu SOLVIT.
7. Gdy osiągnięty zostanie pomyślny wynik, wnioskodawca powinien uzyskać poradę dotyczącą działań, których podjęcie zapewniłoby uzyskanie jak największej korzyści przyniesionej przez zaproponowane rozwiązanie.
8. Gdy tylko stanie się jasne, że sprawa nie zostanie rozstrzygnięta w ramach systemu SOLVIT, powinna ona zostać zamknięta, a wnioskodawca bezzwłocznie poinformowany. W takim przypadku system SOLVIT powinien również udzielić porady na temat innych możliwych do podjęcia środków prawnych na poziomie krajowym lub unijnym. W przypadku doradzania wnioskodawcom, aby wnieśli skargę do Komisji, centra SOLVIT powinny zachęcić ich do odniesienia się do uprzednich postępowań w ramach systemu SOLVIT (podając numer referencyjny oraz krótko podsumowując owe postępowania). nierozwiązane sprawy powinny być systematycznie przedstawiane Komisji poprzez bazę danych.

- Po zamknięciu sprawy wnioskodawcy powinni zostać zachęci do udzielenia informacji zwrotnej dotyczącej sposobu zajęcia się sprawą przez system SOLVIT.

IV. ORGANIZACJA CENTRÓW SOLVIT

- W każdym kraju członkowskim powinno znajdować się centrum SOLVIT.
- Aby zagwarantować wykonanie zadań określonych w tym zaleceniu, państwa członkowskie powinny upewnić się, że centra SOLVIT:
 - są obsługiwane przez wystarczającą liczbę dobrze wyszkolonych pracowników, którzy posiadają komunikatywną znajomość więcej niż jednego języka urzędowego Unii, w celu zapewnienia szybkiej i przejrzystej komunikacji z innymi centrami SOLVIT;
 - dysponują stosowną ekspertyzą prawną lub odpowiednim doświadczeniem związanym ze stosowaniem prawa Unii w celu dokonania niezależnej oceny prawnej spraw;
 - są zlokalizowane w ramach oddziału administracji krajowej, który dysponuje odpowiednimi uprawnieniami w dziedzinie koordynacji, w celu zapewnienia poprawnego wdrożenia prawa Unii w obrębie ich administracji;
 - mają możliwość utworzenia sieci w obrębie administracji krajowej w celu uzyskania dostępu do konkretnych ekspertyz prawnych oraz wsparcia potrzebnego, aby znaleźć praktyczne rozwiązania spraw.

V. PROCEDURA SYSTEMU SOLVIT

A. Zasady regulujące prowadzenie spraw w ramach systemu SOLVIT

- Wszystkie sprawy w ramach systemu SOLVIT powinny być prowadzone przez dwa centra SOLVIT: zgłaszające centrum SOLVIT oraz prowadzące centrum SOLVIT.
- Zgłaszające i prowadzące centra powinny współpracować w sposób otwarty i przejrzysty w celu znalezienia szybkiego i skutecznego rozwiązania problemów wnioskodawców.
- Zgłaszające i prowadzące centra powinny ustalić, który język będą wykorzystywać do porozumiewania się ze sobą, mając na uwadze, iż celem jest rozwiązanie problemu poprzez nieformalne konsultacje, tak szybko jak to możliwe, oraz zapewnienie przejrzystości, jak również zdawanie sprawozdań.
- Wszelkie zgłoszone problemy, oceny przeprowadzone przez centra SOLVIT zaangażowane w postępowanie nad sprawą, podjęte kroki oraz zaproponowane rezultaty powinny zostać zarejestrowane w bazie danych SOLVIT w jasny i zrozumiały sposób. Gdy w trakcie postępowania nad sprawą zaistnieją problemy strukturalne, powinno to zostać odnotowane w bazie danych, aby zapewnić Komisji możliwość regularnego nadzorowania takich spraw.
- Wszelkie zaproponowane rozwiązania muszą zawsze pozostawać w pełnej zgodności z prawem Unii.
- Centra SOLVIT powinny przestrzegać szczegółowych zasad regulujących prowadzenie spraw, umieszczonych w podrecz-

niku prowadzenia spraw, który Komisja będzie regularnie weryfikować we współpracy z centrami SOLVIT.

B. Zgłaszające centrum SOLVIT

- Zgłaszające centrum SOLVIT powinno rejestrować wszelkie zgłoszone problemy natury prawnej, niezależnie od tego, czy mogą zostać uznane za sprawę w ramach systemu SOLVIT czy nie.
- Gdy zgłaszające centrum SOLVIT zgodzi się zająć się skargą w ramach systemu SOLVIT, powinno utworzyć pełną dokumentację i przeprowadzić wnikliwą analizę prawną problemu, zanim przekaze sprawę do prowadzącego centrum.
- Powinno upewnić się, że rozwiązanie zaproponowane przez prowadzące centrum — w tym doprecyzowanie obowiązującego prawa Unii — jest zgodne z prawem unijnym.
- W trakcie przeprowadzanie odpowiednich etapów procedury zgłaszające centrum powinno zagwarantować wnioskodawcy terminowe i odpowiednie informacje.

C. Prowadzące centrum SOLVIT

- Prowadzące centrum SOLVIT powinno potwierdzić przyjęcie sprawy w ciągu tygodnia od przekazania jej przez zgłaszające centrum SOLVIT.
- Działalność prowadzącego centrum powinna mieć na celu znalezienie rozwiązań problemów wnioskodawców, w tym doprecyzowanie obowiązującego prawa Unii, o czym zgłaszające centrum powinno być regularnie informowane.
- Gdy problem przedłożony przez wnioskodawcę okazuje się być problemem strukturalnym, zgłaszające centrum powinno jak najszybciej ocenić, czy może on zostać rozwiązany poprzez zastosowanie procedur w ramach systemu SOLVIT. Jeżeli okaże się to niemożliwe, powinno zakończyć postępowanie w tej sprawie, uznając ją za nierozstrzygniętą, oraz powiadomić odpowiednie organy krajowe, które są odpowiedzialne za prawidłowe wdrażanie prawa unijnego w tymże państwie członkowskim, aby upewnić się, że niezgodność z prawem Unii zostanie zlikwidowana. Komisja powinna zostać także poinformowana za pomocą bazy danych.

VI. ROLA KOMISJI

- Komisja pomaga i wspiera funkcjonowanie systemu SOLVIT poprzez:
 - organizowanie regularnych sesji treningowych oraz połączeń sieciowych we współpracy z krajowymi centrami SOLVIT;
 - przygotowywanie i uaktualnianie podręcznika prowadzenia spraw w ramach systemu SOLVIT we współpracy z krajowymi centrami SOLVIT;
 - zapewnienie pomocy przy prowadzeniu spraw na wnioski centrów SOLVIT. W skomplikowanych przypadkach może to obejmować udzielanie nieformalnej opinii prawnej. Służby Komisji powinny odpowiedzieć na prośbę o nieformalną opinię prawną w przeciągu dwóch tygodni. Opinia ta jest nieformalna i nie może być uznana za wiążącą dla Komisji;

- d) zarządzanie i obsługę bazy danych systemu SOLVIT oraz publicznego interfejsu, jak również zapewnienie odpowiedniego szkolenia i materiałów, aby ułatwić centrom SOLVIT jej użytkowanie;
 - e) nadzorowanie jakości i wydajności centrów SOLVIT oraz spraw, którymi się zajmują. Komisja będzie uważnie obserwowała przebieg spraw związanych z wystąpieniem problemu strukturalnego, a także — jeżeli okaże się to konieczne — udzieli porady oraz pomocy, aby upewnić się, że problem strukturalny zostanie zlikwidowany. Komisja rozważy, czy nierozwiązane problemy strukturalne wymagają dalszego postępowania;
 - f) zagwarantowanie odpowiedniej komunikacji pomiędzy systemami SOLVIT, CHAP ⁽¹⁾ oraz EU Pilot ⁽²⁾, aby zapewnić stosowne dalsze postępowanie w sprawach nierozwiązanych w ramach systemu SOLVIT, w celu nadzorowania spraw strukturalnych oraz uniknięcia powielania się prowadzonych postępowań;
 - g) powiadamianie centrów SOLVIT, na ich prośbę, o przeprowadzonym przez Komisję dalszym postępowaniu dotyczącym nierozwiązanych spraw, w przypadku których skarga została wniesiona do Komisji.
2. W stosownych przypadkach Komisja może odesłać otrzymane skargi do systemu SOLVIT w celu znalezienia rozwiązania szybko i w nieformalny sposób — pod warunkiem uzyskania zgody wnioskodawcy.

VII. KONTROLA JAKOŚCI I ZDAWANIE SPRAWOZDAŃ

- 1. Centra SOLVIT powinny przeprowadzać regularne kontrole jakości prowadzenia przez nie postępowań, w ramach działalności zarówno zgłaszających, jak i prowadzących centrów, w sposób określony w podręczniku prowadzenia spraw.
- 2. Służby Komisji będą przeprowadzały regularne całościowe kontrole jakości wszystkich spraw i dadzą znać zaangażowanym centrom SOLVIT o ewentualnych problemach, a te powinny przedsięwziąć odpowiednie działania, aby naprawić wskazane nieprawidłowości.
- 3. Komisja będzie regularnie składać sprawozdania dotyczące jakości i wydajności systemu SOLVIT. Będzie również składać sprawozdania dotyczące rodzajów problemów zgłoszonych do systemu SOLVIT oraz spraw prowadzonych przez SOLVIT, aby określić tendencje i rozpoznać problemy nadal istniejące na rynku wewnętrznym. W ramach składania sprawozdań Komisja będzie oddzielnie informować o sprawach strukturalnych.

VIII. WIDOCZNOŚĆ SIECI

- 1. Komisja będzie propagować wiedzę o systemie SOLVIT i korzystanie z niego wśród europejskich organizacji zainteresowanych stron oraz instytucji unijnych, jak również poprawi dostęp do systemu SOLVIT oraz jego obecność za pomocą środków *on-line*.

- 2. Państwa członkowskie powinny zagwarantować dostęp do przyjaznych dla użytkownika informacji, jak również łatwy dostęp do usług systemu SOLVIT, zwłaszcza przy użyciu wszystkich odpowiednich witryn internetowych instytucji publicznych.
- 3. Państwa członkowskie powinny także podjąć działania mające na celu podniesienie świadomości na temat systemu SOLVIT pośród swych stron zainteresowanych. Komisja udzieli wsparcia dla takich działań.

IX. WSPÓŁPRACA Z INNYMI SIECIAMI I PUNKTY KONTAKTOWE

- 1. Aby zagwarantować, że wnioskodawcy otrzymają skuteczną pomoc, centra SOLVIT powinny współpracować z innymi europejskimi i krajowymi sieciami informacyjnymi i sieciami pomocy, takimi jak Twoja Europa, Europe Direct, Twoja Europa – Porady, Enterprise Europe Network, Europejskie Centra Konsumentckie, EURES, Fin-net i Europejska Sieć Rzeczników Praw Obywatelskich. Centra SOLVIT powinny również nawiązać dobre stosunki robocze z poszczególnymi krajowymi przedstawicielami Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego, aby zapewnić skuteczne prowadzenie spraw dotyczących ubezpieczenia społecznego.
- 2. Centra SOLVIT powinny pozostawać w regularnym kontakcie i ścisłej współpracy ze swymi krajowymi punktami kontaktowymi EU Pilot w celu zapewnienia właściwej wymiany informacji dotyczących otrzymanych spraw i skarg.
- 3. Komisja ułatwi taką współpracę m.in. poprzez organizowanie wspólnych połączeń sieciowych oraz ustanawianie technicznych środków łączności z takimi sieciami i punktami kontaktowymi jak wskazano w pkt 1 ⁽³⁾.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POUFNOŚĆ

Przetwarzanie danych osobowych do celów niniejszego zalecenia, włączając w to zwłaszcza wymogi dotyczące przejrzystości oraz prawa podmiotów danych do dostępu do danych, jest regulowane rozporządzeniem w sprawie IMI. Zgodnie z tym rozporządzeniem powinny mieć zastosowanie następujące zasady:

- 1. Wnioskodawcy powinni móc złożyć skargę do systemu SOLVIT, wykorzystując publiczny interfejs połączony z systemem wymiany informacji na rynku wewnętrznym, oddany im do dyspozycji przez Komisję. Wnioskodawcy nie mają dostępu do bazy danych systemu SOLVIT.
- 2. Zgłaszające oraz prowadzące centra SOLVIT powinny mieć dostęp do bazy danych systemu SOLVIT oraz rozstrzygnąć sprawę, którą się zajmują, poprzez tę bazę danych. Obejmują to dostęp do danych osobowych wnioskodawcy.

⁽¹⁾ Complaint handling/Accueil des plaignants — system rejestracji skarg Komisji.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

⁽³⁾ W momencie przyjmowania tego zalecenia środki techniczne są ustanowione w ramach sieci Twoja Europa – Porady oraz są opracowywane w ramach Europe Direct.

3. Pozostałe centra SOLVIT, które nie są zaangażowane w rozwiązywanie określonej sprawy, oraz Komisja, powinny mieć dostęp tylko „do odczytu” do anonimowych informacji o tej sprawie.
 4. Zgłaszające centrum SOLVIT powinno zwykle ujawnić tożsamość wnioskodawcy prowadzącemu centrum SOLVIT, aby ułatwić rozwiązywanie problemu. Wnioskodawca powinien zostać o tym poinformowany przy rozpoczęciu procesu, gdy ma szansę wyrazić sprzeciw, w którym to przypadku tożsamość wnioskodawcy nie zostanie ujawniona.
 5. Informacje przekazane przez wnioskodawcę powinny być wykorzystywane przez prowadzące centrum SOLVIT oraz instytucje publiczne, których dotyczy skarga, wyłącznie w celu rozwiązania sprawy. Urzędnicy prowadzący tę sprawę będą przetwarzać dane osobowe wyłącznie w celach, w których zostały przekazane. Odpowiednie kroki powinny zostać podjęte także, aby zabezpieczyć szczególnie chronione informacje handlowe, które nie zawierają danych osobowych.
 6. Sprawa może zostać przekazana do innej sieci rozwiązywania problemów lub organizacji wyłącznie za zgodą wnioskodawcy.
 7. Służby Komisji powinny mieć dostęp do danych osobowych wnioskodawców, wyłącznie kiedy jest to potrzebne, aby:
 - a) uniknąć powtórnego zajmowania się tym samym problemem zgłoszonym do Komisji lub innej instytucji unijnej za pomocą innej procedury;
 - b) zaoferować nieformalną poradę prawną zgodnie z sekcją VI;
 - c) podjąć decyzję odnośnie do ewentualnego dalszego postępowania w sprawach już przeprowadzonych w ramach systemu SOLVIT;
 - d) rozwiązać problemy techniczne występujące w bazie danych systemu SOLVIT.
8. Dane osobowe związane ze sprawą w ramach systemu SOLVIT powinny zostać zablokowane przez system wymiany informacji na rynku wewnętrznym 18 miesięcy po zamknięciu sprawy w ramach systemu SOLVIT. Przetworzone w celu zachowania anonimowości opisy spraw w ramach systemu SOLVIT powinny pozostać w bazie danych systemu SOLVIT i mogą zostać wykorzystane do celów tworzenia statystyk, sprawozdań oraz rozwoju polityki.

XI. POZOSTAŁE PRZEPISY

Niniejsze zalecenie zastępuje zalecenie 2001/893/WE. Wszelkie odniesienia do zalecenia 2001/893/WE należy rozumieć jako odniesienia do niniejszego zalecenia.

XII. DATA ROZPOCZĘCIA STOSOWANIA I adresaci

Niniejsze zalecenie stosuje się od dnia 1 października 2013 r.

Niniejsze zalecenie skierowane jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 17 września 2013 r.

W imieniu Komisji
Michel BARNIER
Członek Komisji