



ЕВРОПЕЙСКИ
СЪЮЗ



ИНВЕСТИЦИИ
В ХОРАТА



ОПАК. Експерти в действие
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
“АДМИНИСТРАТИВЕН КАПАЦИТЕТ”

**АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД
ЗА ОБЩАТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА МРЕЖАТА СОЛВИТ**

ПО ПРОЕКТ

„Оптимизиране на работата на българския СОЛВИТ център”

**„Усъвършенстване на координацията за изпълнение на задълженията,
произтичащи от членството на Република България в ЕС”**

АВТОР:

д-р БОРИСЛАВ МАВРОВ

ОКТОМВРИ 2008

СЪДЪРЖАНИЕ

1	<i>Въведение</i>	3
2	<i>Европейската мрежа СОЛВИТ за решаване на проблеми в областта на вътрешния пазар</i>	6
3	<i>Анализ на общата организация на мрежата СОЛВИТ съгласно попълнените анкетни карти</i>	15
4	<i>Идентификация на СОЛВИТ центрове за провеждане на учебни посещения в тях</i>	32
5	<i>Заключения и препоръки</i>	35
6	<i>Приложения:</i>	37
	<i>Приложение 1: Представяне на националните СОЛВИТ центрове (според информацията попълнена в анкетните карти)</i>	37
	<i>Приложение 2: Анкетна карта, изпратена до представителите на всички национални СОЛВИТ центрове</i>	64
7	<i>Използвани документи</i>	67

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият анализ е изготвен в рамките на проект „Усъвършенстване на координацията за изпълнение на задълженията, произтичащи от членството на Република България в ЕС”, компонент 4 „Оптимизиране на работата на българския СОЛВИТ център”, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Основна цел на проекта е подобряване на работата на администрацията при изпълнение на задълженията, произтичащи от членството на Република България в Европейския съюз. Тази цел се предвижда да бъде постигната посредством успешното изпълнение на следните специфични цели:

→ Повишаване и укрепване на капацитета за интер- и интраинституционална координация и за постигането на по-голяма организация и отчетност на участието на Република България в процеса на взимане на решения в ЕС;

→ Гарантиране идентифицирането на възможно най-ранен етап на проблемните области в процеса на прилагане на правото на ЕО и осигуряване на по-добро управление и по-бърза реакция при вече започнали процедури за нарушение по чл.226 и сл. от Договора за създаване на Европейската общност;

→ Създаване на условия за по-надежден контрол по въвеждането и прилагането на новоприетото законодателство на ЕО, идентифициране на потенциалните процедури за нарушение и по-добро управление, оперативност и координация на досъдебната фаза на процедурата за нарушение;

→ Повишаване на капацитета на администрацията, подобряване на нейната работа чрез усъвършенстване на координацията и сътрудничеството между нея и останалите участници в процеса на прилагане на политики на ЕС;

→ Създаване на условия за намаляване на възможностите за започване на процедури за нарушение по чл.226 и сл. от ДЕО на основата на ефективна работа на българския СОЛВИТ център за решаване на проблеми, възникнали в резултат на неправилно прилагане на законодателството на ЕО.

Целевите групи, към които е насочен проекта са съответно структурите на държавната администрация на централно и общинско ниво и структури на гражданското общество – представители на неправителствени организации, икономическите и социалните партньори.

В контекста на посочените специфични цели конкретните цели на настоящото изследване са насочени към:

→ Представяне на съществуващата обща организация на мрежата „СОЛВИТ” като механизъм за решаване на проблеми в областта на вътрешния пазар на ЕС:

→ Съпоставителен анализ на мрежата „СОЛВИТ”, базиран на информация от анкетни карти, изпратени до националните центрове;

→ Анализ на особеностите на отделните СОЛВИТ центрове, включително и на българския СОЛВИТ център;

→ Идентифициране на поне два СОЛВИТ центъра с установени добри практики, които на следващ етап от проекта да домакинстват учебни посещения на представители на българския СОЛВИТ център;

→ Систематизиране на изводи и препоръки, които да доведат до оптимизиране на работата на българския СОЛВИТ център.

При структурирането на настоящето изследване е използван тематичен подход. В първа част е извършен общ преглед на мрежата „СОЛВИТ“: възникване и предмет на дейност, механизъм на действие, функциониране, развитие и сътрудничество с другите мрежи на ЕС. Втората част включва анализ на организацията на работа на отделните СОЛВИТ центрове съгласно попълнените анкетни карти в хода на проучването, като в нея се правят сравнения и обобщения, придружени и от богат графичен материал, като се посочва и конкретното място на Българския СОЛВИТ център спрямо останалите центрове от мрежата. В третата част, на база на въпросниците и последващия анализ, авторът идентифицира няколко СОЛВИТ центъра, два от които следва да бъдат избрани и да станат обект на учебно посещение на представители на българския СОЛВИТ. Четвъртата част е заключителна, като в нея са изведени основните изводи и препоръки към организацията на работа на българския СОЛВИТ център. Като приложение след основния текст са изложени спецификите на всеки един от отделните национални СОЛВИТ центрове и начина на тяхното функциониране, въз основа на попълнени анкетни карти.

За целите на настоящото изследване бе разработена и съгласувана с Възложителя Анкетната карта, която бе изпратена до представителите на всички национални СОЛВИТ центрове. Анкетната карта, представляваща структуриран въпросник с въпроси от затворен тип и поле за коментари, беше предназначена за събиране на важна за нуждите на настоящия анализ информация (**Анкетната карта е приложена към настоящия доклад – виж Приложение 2**).

От всички 30 национални центрове, до които бе изпратен въпросникът, обратна връзка е получена от представители на 26 СОЛВИТ центъра:

- Австрия,
- Белгия,
- България,
- Кипър,
- Естония,
- Финландия,
- Литва,
- Латвия,
- Гърция,
- Лихтенщайн,
- Исландия,
- Германия,
- Франция,
- Ирландия,
- Великобритания,
- Румъния,
- Словения,
- Словакия,

- Испания,
- Унгария,
- Полша,
- Португалия,
- Чешката република,
- Италия,
- Швеция,
- Нидерландия.

Центровете, от които не бе получена обратна връзка са:

- Дания,
- Люксембург,
- Малта,
- Норвегия.

2. ЕВРОПЕЙСКАТА МРЕЖА СОЛВИТ ЗА РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ В ОБЛАСТТА НА ВЪТРЕШНИЯ ПАЗАР

Преглед на някои основни документи

Мрежата СОЛВИТ е създадена, за да разрешава въпроси в областта на вътрешния пазар на ЕС, като обхваща общо 30 държави: 27-те държави-членки на ЕС и 3-те страни по Споразумението за Европейско икономическо пространство /Норвегия, Исландия и Лихтенщайн/. Националните СОЛВИТ центрове функционират в рамките на държавната администрация на съответната страна и сътрудничат по между си за разрешаването на презгранични проблеми, възникнали от неправилното и/или непълното прилагане от съответните държавни администрации на правото на Европейската общност в областта на вътрешния пазар.

Осъществяването на четирите свободи за движението на хора, стоки, услуги и капитали във вътрешния пазар на Европейския съюз е постоянно продължаващ процес и в този смисъл не е изненадващ факта, че реализирането на програмата за изграждането на вътрешния пазар продължава с пълна сила дори и след определения за това "официален" краен срок - 31.12.1992 г. Като цяло вътрешният пазар функционира добре, но не са изключение случаите, когато се появяват практически трудности, провокирани от липсата на пълна информация, такива свързани с неправилното или противоречиво тълкуване на правото на Европейската общност от страна на администрацията в държавите-членки на централно или местно ниво или пък такива, предизвикани от съществуващите административни практики.

Планът за действие по отношение на Единния пазар от 1997 г. призовава държавите-членки да създадат "Контактни точки за гражданите и бизнеса", към които да бъдат насочвани специфичните проблеми на вътрешния пазар. Така се полага началото на мрежа от „Координационни центрове“ (или „мрежа за решаване на проблеми“), състоящи се от специални звена създадени в рамките на държавната администрация. Чрез съвместни действия (координационният център от дадена страна предприема необходимите стъпки за прехвърлянето на даден случай до съответния координационен център в друга страна, с цел неговото разрешаване) се разрешават презгранични проблеми, възникнали в резултат на неправилното прилагане на законодателството на ЕО в областта на вътрешния пазар от администрациите на държавите членки. В своята работа координационните центрове са подпомагани и от т.нар. „контактни точки“ в администрацията, които отговарят за вътрешната координация на определени области от вътрешния пазар, като осигуряват връзка между националните администрации, гражданите и предприятията.

Мрежата на координационните центрове и контактните точки функционира в продължение на 3 години, като в крайна сметка като основни нейни слабости се очертават липсата на уеднаквиени стандарти при третирането на казусите, липсата на такъв механизъм, който да позволи на гражданите да проследяват как практически функционира мрежата и липсата на обща база данни. Освен това

проблем се оказват и недостатъчните човешки и финансови ресурси (при бързо нарастващ брой на регистрираните случаи), което води и до липсата на достатъчен капацитет за ефективно и качествено обслужване на гражданите и бизнеса. Така, стремейки се да бъдат преодолените основни недостатъци на съществуващата до 2001 г. мрежа за разрешаване на проблеми и да бъде използван натрупаният до този момент опит, в края на ноември 2001 г. Европейската комисия, в тясно сътрудничество със страните-членки, започва да полага основите на мрежата "СОЛВИТ"¹. Идеята е да бъде създаден един по-ефективен, алтернативен и неформален механизъм.

За първи път такъв качествено нов подход е набелязан в Съобщението на Европейската комисия до Съвета, Европейския парламент, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите относно ефективното разрешаване на проблемите във вътрешния пазар². Освен създаването на обща база данни и следването на общи за всички национални центрове принципи при разрешаването на казусите (случаите), в Съобщението се посочва, че държавите-членки трябва да предоставят достатъчни ресурси, включително човешки и финансови, за да гарантират, че националните СОЛВИТ центрове ще могат да се справят с прогресивно увеличаващия си брой случаи, предлагайки висококачествени услуги.

През декември 2001 г., ЕК приема Препоръка³, която определя отговорностите на СОЛВИТ центровете и установява ясни принципи, които да бъдат съблюдавани както от самата Комисия и страните-членки, така и от цялата мрежа при разглеждане на конкретните случаи.

Механизмите на сътрудничество в мрежата са одобрени впоследствие и от решенията на Съвета и от юли 2002 г. СОЛВИТ започва практически да функционира пълноценно.

През декември 2002 г. е прието и Съобщение на Комисията относно подобро наблюдение на прилагането на Общностното право, в контекста на разширяването на ЕС, според което се въвеждат два нови елемента при разглеждането на процедури по неизпълнение на задължения за въвеждане на *Acquis communautaire*. На първо място се дава приоритет на сериозните процедури по неизпълнение на задължения за въвеждане *Acquis communautaire*, при които се предвижда да се предприемат формални действия по ускорена процедура. Относно т.нар. "неприоритетни" случаи е решено да бъде засилена употребата на допълващи инструменти.

¹ (от английски език: „SOLVIT“ или “разреша го“, разреша проблема)

² Communication on Effective Problem Solving in the Internal Market of 27 November 2001, COM (2001) 702

³ Commission Recommendation of 7 December 2001 on principles for using 'SOLVIT' - the Internal Market Problem Solving Network (OJ L 331, 15.12.2001, p.79)

Освен посочената препоръка на Европейската комисия, през декември 2003 г. СОЛВИТ центровете и Европейската комисия постигнат споразумение и относно *Общи стандарти за качество и изпълнение*, които допълват принципите, установени в препоръката. В основната им залягат такива цели, които гарантират на гражданите и бизнеса, че:

- ще могат да разчитат на висококачествено обслужване от страна на СОЛВИТ, независимо от това в коя страна са подали жалбата си или в коя е възникнал проблема;
- всеки център в рамките на собствените му усилия ще произведе висококачествена услуга и ще срещнат еквивалентни задължения от останалите СОЛВИТ центрове и Комисията;
- качеството и решението на дадения случай ще остане високо независимо от разрастването на мрежата СОЛВИТ и от нарастващия обем случаи.

Съгласно *Общите стандарти за качество и изпълнение* се налага и принципът на работата с напълно прозрачна база данни, позволяваща мониторинг на качеството и изпълнението на случаите от трети лица. Контролът за изпълнението на тези стандарти е възложен на отдела СОЛВИТ в рамките на Европейската комисия

Създаването на новата мрежа, която да решава проблемите в областта на вътрешния пазар, преминава през няколко конкретни стъпки. На първо място се изгражда обща база данни, която осигурява прозрачност на работата и възможност за контрол на държавите-членки в стремежа им да постигат по-добри резултати. По този начин съответният национален СОЛВИТ център има възможност да регистрира случаите, с които се обръщат към него в базата данни, и да проследи отблизо процеса на тяхното решаване. Базата данни улеснява разработването на последващи доклади и изготвянето на статистики по различни критерии, като например съотношението решени – нерешени случаи, необходимото време за достигане на приемливо за всички страни решение и пр. Изключително важна стъпка е и осигуряването на ясни принципи и правила на работа на координационните центрове при разрешаването на конкретните случаи, които да гарантират, че всеки един от центровете в мрежата действа еднакво отговорно и мотивирано. След непосредствено създаване на мрежата СОЛВИТ са предвидени и активни информационни кампании, целящи да популяризират дейността ѝ, така че тя да може бързо да набере скорост и да започне да функционира ефективно, привличайки с добро темпо нови случаи. Не на последно място по важност е предприемането на превантивни мерки за предотвратяване на повторно възникване на даден презграничен проблем, което налага всъщност и законодателните органи на Съюза редовно да получават информация за това кое функционира добре и кое не в областта на вътрешния пазар.

Предвижда се създаването на СОЛВИТ центрове (като част от мрежата "СОЛВИТ"), в рамките на съответната националната администрация във всяка държава-членка на ЕС, както и в Исландия, Норвегия и Лихтенщайн. Замисълът на мрежата "СОЛВИТ" е да подобри начинът, по който функционира вътрешният пазар, като разрешава, там където е възможно, възникналите проблеми без да се налага предприемането на съдебни процедури. Практически, СОЛВИТ представлява интерактивна мрежа (система), посредством която отделните

центрове си сътрудничат директно, за да намерят бързо⁴ и прагматично решение на казусите, възникнали в следствие на неправилно прилагане правилата на вътрешния пазар от страна на държавните власти (администрацията), с които са се сблъскали отделни граждани или пък бизнеса като цяло. Основни принципи на работа в мрежата са диалогът и методът на убеждаването.

Важна роля в мрежата играе и ЕК. Тя е натоварена със задължението да оказва техническо съдействие на цялата мрежа и по-специално чрез управлението на електронна система за данни. Тази база данни позволява на центровете да записват информация за отделните случаи и да я разменят впоследствие бързо помежду си. ЕК не само има достъп до въпросната база, но тя е и въввлечена в процеса на намиране на решение на отделните регистрирани казуси по **неформален** път.

Основни механизми на действие на мрежата СОЛВИТ

СОЛВИТ цели изграждането на такъв механизъм, който да даде на гражданите и бизнеса възможност ефективно да упражняват своите права по отношение на вътрешния пазар. Идеята на мрежата е не само избягването на продължителни и конфликтни процедури, а и намирането на бързи и прагматични решения. Мрежата се базира на изцяло нов подход както по отношение на жалбоподателите, така и по отношение на административното сътрудничество.

За решаването на даден трансграничен проблем обикновено работят два СОЛВИТ центъра: центърът, който приема молбата за решаване на въпроса („местен“ координационен център)⁵, и центърът, който предприема действия в държавата, в която е възникнал проблемът („водещ“ координационен център).

Преди да започне работа по даден случай, всеки един от двата координационни центъра има конкретни задължения и отговорности, които трябва да изпълни. На първо място местният координационен център трябва да провери дали възникналият проблем е от компетенциите на мрежата и дали не следва да бъде разрешен по-добре посредством други средства, (от особено значение тук е да бъде проверено доколко правните процедури биха били по-подходящи за решаване на даден случай). Задължение на местния координационен център е да информира жалбоподателя предварително относно процедурата и сроковете – включително относно наличието на други формални начини на обжалване на национално ниво или на ниво ЕС. Освен това той трябва да впише случая в електронната база данни на СОЛВИТ (след като прецени, че предоставеният случай е от компетенциите на СОЛВИТ), като при вписването му да предостави на водещия СОЛВИТ център цялата необходима информация за бързото разрешаване на случая и да поддържа контакт с жалбоподателя (лицето/фирмата) до приключването на случая.

⁴ отговорност на СОЛВИТ центровете е да намерят практически решения на постъпилите случаи в рамките най-много на 10 седмици.

⁵ Определянето на местен координационен център става автоматично според националността на жалбоподателя, посочена в регистрационна форма на съответния случай, като впоследствие съществува опцията казусът да бъде пренасочен и регистриран към друг местен център.

Водещият координационен център трябва в рамките на една седмица да потвърди или отхвърли приемането на случая. Веднъж поел случая, той разполага с 10 календарни седмици за неговото решаване. Този срок може да бъде удължен с още четири седмици, само ако и двата центъра сметнат, че в рамките на този срок може да бъде намерено приемливо за всички страни решение. След потвърждаване приемането на даден случай водещият координационен център се свързва с администрацията в неговата държава-членка и в сътрудничество с нея се стреми да намери приемливо за всички страни решение. Водещият център изпълнява и още една съществена функция - той осигурява връзката с административния орган на местно, регионално или национално ниво, в зависимост от това къде е възникнал проблемът и е длъжен да уведомява местния координационен център за постигнатия напредък при решаването му.

Местният и водещият СОЛВИТ центрове разчитат и на сътрудничество и подкрепа от страна и на СОЛВИТ екипа към Европейската комисия. Той е структура в Генерална дирекция „Вътрешен пазар“ на ЕК и осъществява общата координация. СОЛВИТ екипът е отговорен за отделните центрове и предоставя съвети и практическа помощ по отношение на правни, технически и процедурни въпроси. Сред основните му задачи е да следи за качеството на казусите при тяхното въвеждане в базата данни и за качеството на предлаганите от водещия център решения, както и да дава съвети за подобрения там, където са необходими. Освен това, СОЛВИТ екипът към Европейската комисия следи и за спазване на крайните срокове; поддържане на базата данни и уебсайта; осъществява промоционални дейности и кампании на ниво ЕС. Според наложените правила той може да предостави *единствено неформален съвет*, тъй като изразява становището на съответния експерт, а не на Комисията като цяло. Това е причината даден СОЛВИТ център, който е поискал съвет да използва аргументите и предоставеното мнение единствено и само, за да убеди съответната национална администрация, да приложи коректно европейското законодателство, като по никакъв начин няма право да ги прави достойние на съответния жалбоподател.

Правилата на работа в мрежата налагат практиката на пълно зачитане на правата на жалбоподателите, като те следва да бъдат стриктно информирани за напредъка по съответния казус. Освен това, доколкото е възможно се проверява и степента на удовлетвореност на жалбоподателите от предложеното решение. Ако СОЛВИТ не успее да намери разрешение на проблема или ако предложеното решение е неприемливо за жалбоподателя, той може да заведе дело в съда или да подаде официално оплакване до Европейската комисия и/или до друг компетентен орган. Следва да се изтъкне, че абсолютен приоритет в работата на мрежата е **стриктното спазване на правото на Общността**. За да се гарантира, че духът му ще бъде съблюдаван, предложените решения на регистрираните в СОЛВИТ случаи са описани, обусловени и оценени в базата данни на мрежата.

В рамките на своята компетентност и съобразно изградената практика, различните центрове СОЛВИТ имат правото да изберат да не разглеждат даден случай и да го отхвърлят. Това може да се случи например тогава, когато казусът е политически деликатен или пък когато се установи, че проблемът е в резултат от национално законодателство, което не съответства на правилата на Европейския съюз в областта на вътрешния пазар. Основание за това дава фактът, че подобни

случаи би било много трудно да намерят своето решение в рамките на 10 седмици, а и СОЛВИТ като неформален механизъм трудно би могъл да окаже влияние върху националното законодателство. Въпреки това, центровете СОЛВИТ могат да се заемат и с подобен случаи и, използвайки инструментариума на мрежата, да се опитат да спомогнат за изготвянето и приемането на необходимите законодателни промени. В тези случаи даденият казус се регистрира в базата данни като "СОЛВИТ Плюс" (СОЛВИТ+), а СОЛВИТ центърът в държавата членка на ЕС, в която е възникнал проблемът, се стреми да разреши случая, ако това е възможно, дори и преди изменението на съответното националното законодателство.

Защита на личните данни в работата на СОЛВИТ

В мрежата съществува и утвърден механизъм относно използването на личните данни. Ако гражданин или фирма желае да отнесе случай до СОЛВИТ, трябва да представи цялата информация, която се отнася до случая. С цел постигането на по-адекватно решение се препоръчва и прилагането към съответното досие в базата данни и на допълнителни документи. Тези данни се използват единствено за разрешаване на проблема и за контролиране на качеството на оказаната услуга.

Въпросът за защитата на личните данни е уреден още в споменатата вече Препоръка на Европейската комисия от 2001 г. Съгласно нейните разпоредби, местният СОЛВИТ център обикновено разкрива на водещия център самоличността на гражданина/компанията с цел улесняване решаването на даден случай. Това налага и практиката още при задвижване на съответна процедура жалбоподателят да бъде информиран за това и евентуално, при желание от негова страна, да помоли за запазване на анонимност.

Като цяло, три групи хора имат достъп до личната информация, намираща се в единната база данни:

- Лицата, които поемат даден случай в националните СОЛВИТ центрове и тези, които работят в Европейската комисия, ангажирани с неговото решаване;
- Служителите от държавната администрация (работещи извън мрежата СОЛВИТ), за които е постъпило оплакването като последните нямат право на пряк достъп до базата данни;
- Лицата, отговарящи за техническата поддръжка на базата данни в Комисията и то само в случаите, когато възникнат технически проблеми с базата данни.

Когато работата по даден случай приключи, информацията се съхранява три години в базата данни преди да бъде изтрита. След изтичането на периода личните данни се изтриват, а определена информация се пази само за статистически цели.

В такъв случай придружаващите документи също се изтриват от базата данни след същия период от време - три години след приключване на дадения случай.

Едновременно с посочените мерки, съществуват и редица технически мерки за защита на СОЛВИТ базата данни.

Компетенции на мрежата СОЛВИТ

СОЛВИТ като неформален механизъм работи значително по-бързо и опростено в сравнение с процедурите за официално оплакване или обжалване. СОЛВИТ центровете не могат да вземат решения от името и/или за сметка на съответните органи на държавната администрация. Най-често използваните средства за разрешаване на даден спор или проблем от страна на мрежата са диалогът, кореспонденцията, провеждането на срещи, дискусиите и убеждаването. Ако не се намери разрешение на даден проблем или ако предложеното разрешение по една или друга причина се окаже неприемливо за жалбоподателя пред него остава възможността да потърси алтернативен подход: да започне съдебна процедура; да подаде официално оплакване до Европейската комисия и/или до друг компетентен орган и др.

За да се определи дали един случай е в компетенциите на мрежата СОЛВИТ и респективно той да бъде официално поет за разрешаване съществуват три основни критерия, които се прилагат.

- дали поставеният проблем засяга повече от една държава-членка в рамките на Европейското икономическо пространство;
- съответният казус следва да бъде поет от мрежата, ако той е възникнал в резултат от неправилно прилагане на законодателството на Общността от държавните администрации;
- при възникването на проблема да участват органи на национално и на регионално или местно ниво.

Въпреки че, СОЛВИТ центровете могат да разгледат или да окажат съдействие при разрешаването на всеки проблем от трансграничен характер, който отговаря на посочените три критерия, практиката до момента показва, че най-проблемни пред гражданите и фирмите са области като социалната сигурност и трудовите права; взаимното признаване на професионални квалификации; данъчното облагане; свободното движение на хора и правото на установяване, т.е. области, свързани пряко със свободното движение на хора и работници в рамките на вътрешния пазар на Европейския съюз.

СОЛВИТ няма правомощия да съдейства при решаването на трансгранични проблеми, когато са в ход съдебни процедури или когато е възникнал проблем между две компании или потребител и компания, имайки предвид неформалния характер на самата мрежа и възможността на жалбоподателя да се обърне към съответните съдебни органи, като вследствие на това автоматично се „затваря“ съответния случай от СОЛВИТ центъра, в който е постъпил. Националните СОЛВИТ центрове не могат да оказват помощ и по отношение на оплаквания, отнасящи се до работата на някоя от европейските институции.

Бъдещето развитие на мрежата и засилване на сътрудничество с други мрежи

СОЛВИТ непрекъснато разширява обхвата на своите действия. Така мрежата като цяло продължава да се стреми да реагира на казуси, които изискват промяна от законодателно и правно естество (СОЛВИТ+ случаите). Това практически е причината да бъде регистриран напредък по отношение избягването на повтарянето на казуси с еднакъв или идентичен характер. В допълнение, някои СОЛВИТ центровете се заемат с разрешаването на такива случаи, които излизат от техния обхват на действие, като например трансгранични въпроси, които не касаят европейското законодателство. От особена полза би било събраната информация за разглеждани от мрежата СОЛВИТ случаи в базата данни да бъде използвана като източник на обратна връзка за провеждането на съответни политики.

Определящи за ефективността на мрежата са добрите работни взаимоотношения между отделните национални СОЛВИТ центрове и в тази връзка е необходимо отбелязването на значителен напредък в посока засилване и укрепване на сътрудничеството между СОЛВИТ и другите мрежи и на национално, и на европейско ниво. СОЛВИТ центровете се оказват в интензивен контакт както с центровете от мрежата „Европа директно“ и „Европейската предприемаческа мрежа“, така и с Европейските потребителски центрове. Това до голяма степен е в унисон със стремежа на ЕК да установи механизъм на ускорено сътрудничество между всички европейски мрежи, което да доведе до адекватно информиране на гражданите в контекста на техните права и възможности. Именно в тази посока в последно време ЕК лансира започването на два нови проекта – *Пилотен проект* (EU Pilot on Community Law) и *Услуги подпомагащи единния пазар* (SMAS).

През 2008 г., на база на добрата практика и опит на мрежата СОЛВИТ, бе обявено началото на нов експериментален механизъм за обмяна на информация и разрешаването на проблеми, възникнали от прилагането на правото на Общността – *Пилотен проект*.⁶ *Пилотният проект* представлява едногодишен експеримент, в който участие взимат 15 страни-членки на доброволен принцип. Той се осъществява от месец април 2008 г. с цел – да даде по-бързи и по-изчерпателни отговори и решения на проблемите, възникващи при прилагането на законодателството на ЕС – особено тези, които засягат бизнеса или гражданите. С помощта на този проект, постъпилото запитване или оплакване се предава на отговорната за това служба в Комисията и пренасочва към властите на съответната страната-членка. Проектът се различава от СОЛВИТ по вида на казусите, които се разглеждат и по това, че комуникацията при тяхното разрешаване е директна между засегнатата страна-членка и Комисията.

Проекция на стремежа на ЕК да подпомага гражданите и бизнеса да се възползват в максимална степен от свои права и възможностите е планът за действие относно *Услугите, подпомагащи единния пазар*. В основата му заляга идеята за високо ниво на координация, сътрудничество и интегрираност, водещо съответно до по-ефективни услуги. Концепцията за услугите, подпомагащи

⁶ Communication “A Europe of Results – Applying Community Law”, COM(2007)502, section III/2

европейския пазар не цели сливането на досега съществуващите мрежи или пък създаването на нова такава, действаща в областта на единния пазар, а е ориентирана към създаването на единна интернет страница, която да направлява потребителите (граждани и бизнес) към кого точно да адресират своето питане и респективно получат бърз и адекватен отговор, като по този начин се получи бързо, качествено и добре организирано обслужване.

3. АНАЛИЗ НА ОБЩАТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА МРЕЖАТА СОЛВИТ СЪГЛАСНО ПОПЪЛНЕНИТЕ АНКЕТНИ КАРТИ

Характеристики на проведеното изследване

Изследването бе проведено в периода 15 – 25 август 2008 г. (впоследствие срокът беше удължен за обхващане на максимален брой центрове), чрез анкетна карта, изпратена в електронен вид до всички национални СОЛВИТ центрове. Анкетната карта представлява структуриран въпросник с въпроси от затворен тип и поле за коментари. Бяха получени 26 валидни анкетни карти – 24 по електронната поща и 2 попълнени он-лайн.

За удобство на СОЛВИТ центрoвете бяха разработени две версии на въпросника: Интернет версия, която беше достъпна след въвеждане на име и парола на <http://solvit.europe.bg> и електронен (Excel) файл, разпространен по електронната поща. Единствената разлика между двата въпросника бе, че Интернет версията изискваше числови отговори в полета, докато в Excel версията това бе препоръчително условие. Центровете имаха възможност да изберат по-удобния за тях вариант. От участвалите, 2 центъра (Чехия и Италия) попълниха Интернет въпросника, а другите 24 използваха Excel версията. В процеса на попълване на анкетните карти постъпиха няколко запитвания, в които като причина за избора на Excel формата се изтъква желанието на центрoвете да въвеждат текстова информация в някои от полета.

Разположение на СОЛВИТ центъра в структурата на държавната администрация

При разполагането на СОЛВИТ центрoвете в националните администрации се наблюдават три вида организационни решения.

Разполагането на СОЛВИТ центъра в Министерството на икономиката или свързани структури (18⁷) поставя акцент върху институционалната компетентност за решаване на случаи, свързани с функционирането на вътрешния пазар. Това е преобладаващото решение сред държавите-членки на Европейския съюз.

Второ в пропорционалното разпределение е организационното решение за поставяне на СОЛВИТ центъра в обединяващо централно звено на администрацията (7) (Министерски съвет или негов еквивалент; кабинет на Министър-председателя). Такъв подход е приложен и при локализирането на българския СОЛВИТ център, като следва да се отбележи, че това решение, включително и в българския контекст, има редица преимущества. По този начин се осигурява дистанцираност на центъра от националните власти, компетентни по проблема и по-високо йерархично разположение, и в по-голяма степен му се вменява ролята на медиатор в разрешаването на проблемни ситуации. Мрежата помага на фирми и граждани, попаднали в пролуките между разминаващи се

⁷ На база на анкетните карти бройката е 14, но тук се отчетени и онези СОЛВИТ центорве, които не са попълнили въпросника.

регулативни системи. Тъй като предложените решения са неформални и нямат задължителен характер, централизираното организационно решение извън администрацията на браншовите министерства в известен смисъл „овластява“ СОЛВИТ центъра като външна, независима експертиза.

Третото решение, което е избор на най-малък брой държави-членки (5) е Министерство на външните работи. Очевиден при него е акцентът върху комуникацията с външни партньори (други държави-членки) и върху аспектът решаване на проблемите на чуждестранни лица (физически или юридически) в страната.

Независимо от разположението му, по отношение на вътрешния пазар СОЛВИТ центърът играе ролята на „омбудсман“ за бизнеса и за гражданите, които желаят да подадат оплакване по повод на съществуващи или потенциални бариери пред търговията и свободното движение. Всички оплаквания се анализират и се търсят най-ефективните мерки за решаване на възникналия проблем.

Ресурсно обезпечаване на СОЛВИТ центъра: персонал

По отношение на броя на заетите експерти и разпределението на тяхното време и задачи решенията на националните центрове са разнообразни. На общеевропейско ниво е определено, на базата на досегашния опит, че дори и малък един център трябва да разполага с минимум 6 човеко-месеца годишен ресурс. Центровете от среден порядък се нуждаят от поне 18 месеца при сегашното ниво на натовареност със случаи. Големите центрове имат нужда от 24, а много големите от 36 човеко-месеца.

Усреднената стойност на подадени случаи към СОЛВИТ през 2007 г. е 1.6 на милион жители. Ниво от 25% под тази стойност се определя като ниско, а 25% над нея като високо. По информация от последния доклад за работата на мрежата за 2007 г. 17 от държавите демонстрират адекватно (спрямо очакваното) ниво подадени случаи към системата, а при останалите 13 държави нивото е ниско.

Класификация на СОЛВИТ центровете според ресурсното им осигуряване с персонал (за 26 центъра, участвали в изследването).

- Офиси с един служител (4): Финландия, Франция, Исландия, Литва. За всички тези офиси, с изключение на Исландия, докладът за мрежата СОЛВИТ за 2007 г. идентифицира недостиг на персонал (staff level: low). Анкетиранията са посочили различни нива на заетост със СОЛВИТ случаи: от 25-30% във Финландия и Литва до 80% във Франция. Потокът на случаи в Исландия е много малък и служителят е отбелязал едва 5% заетост за тази дейност.
- Офиси с двама служители (10): Белгия, Естония, Кипър, Латвия, Нидерландия, Полша, Португалия, Словакия, Словения, Великобритания имат по двама служители. Годишният доклад за 2007 г. е установил недостиг на персонал (staff level: low) само за Кипър, Полша и Словения. Тази констатация очевидно се дължи на високото ниво на заетост със СОЛВИТ случаи (70-90%), заявено от тези национални центрове (с изключение на Полша, където не е подадена информация по въпроса).

Офисите в Латвия и Нидерландия посочват умерена заетост (40-50%), поради което е налице адекватност на човешкия ресурс. Информация за процента от времето на служителя на пълно работно време, посветено на работа по СОЛВИТ, не е подадена и от централите в Белгия и Великобритания, а в Естония няма такъв служител.

- Офиси с трима служители (4): Испания, Италия, Ирландия и Австрия. В последните три държави докладът за СОЛВИТ 2007 г. идентифицира недостатъчно осигуряване с персонал (staff level: low). Заключение отново е свързано с изключително високото ниво на заетост със СОЛВИТ случаи на централите в Италия и Ирландия (85-90%), докато в Испания, където броят на служителите е определен като адекватен, нивото достига 50%. СОЛВИТ центърът на Австрия не е подал данни по този параграф.
- Офиси с четирима или повече служители (8): Чехия, Германия, Гърция, Унгария, Лихтенщайн, Румъния, Швеция и България (въпреки че, с реалното решаване на случаите в България са заети двама души). Германия и Румъния попадат в графата ниско ниво на обезпеченост с човешки ресурс (staff level: low) в СОЛВИТ доклада за 2007 г. поради мащаба на населението. Нивото на заетост със СОЛВИТ случаи в тази група варира от 5% за Лихтенщайн, 25% за Унгария, 45-50% за България, Германия и Чехия и 80-90% за Швеция и Гърция. Румъния не е предоставила данни, тъй като няма експерт на пълен работен ден.

Нивото на натовареност на експертите, ангажирани в СОЛВИТ централите, има следните статистически характеристики:

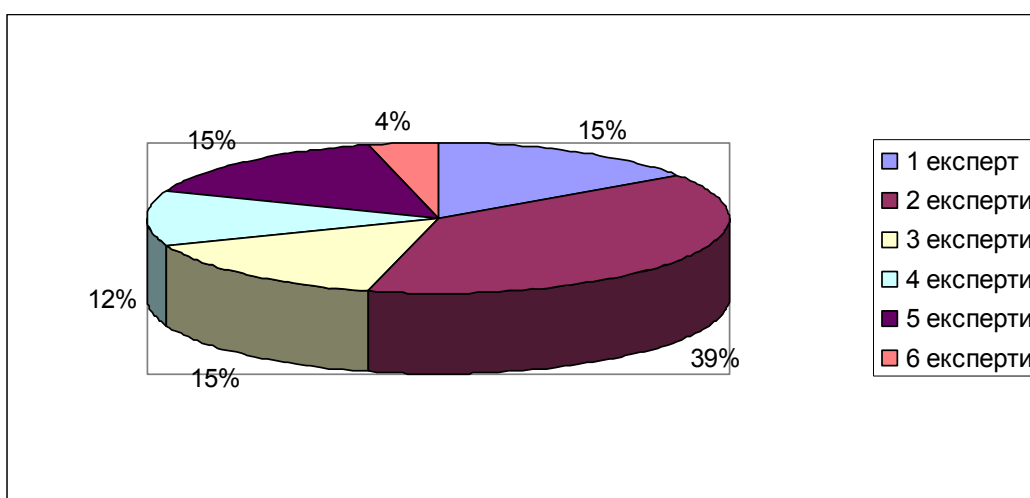
Различните СОЛВИТ центрове са приели различна организация на работата, като в някои от тях служителите са заети изцяло с функционирането на мрежата (решаване на случаи, промоции, писане на доклади и др.), докато в други се осъществяват и дейности, несвързани със СОЛВИТ.

Долната таблица показва, че няма един модел, който да доминира над останалите в организационно отношение. Квартилните стойности (и по-общо перцентилите) се използват за измерване на това какво е общото ниво на стандартни части от цяла група по зададен признак. В случая се илюстрира каква част от времето си отделят на СОЛВИТ случаи експертите в най-натоварените $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{2}$, $\frac{3}{4}$ от офисите.

Пояснение	Стойности
Първи квартал (Q1) точката на скалата на измерваните значения, под която се разполагат 25% от измерените значения	Q1=30%, т.е. експертите от $\frac{3}{4}$ от офисите отделят поне 30% от времето си на СОЛВИТ случаи
Втори квартал (Q2) точката, под която се разполагат 50%	Q2 (медиана)=50%, т.е. експертите от $\frac{1}{2}$ от офисите отделят поне 50% от

от измерваните значения. Вторият квартал също така се нарича медиана	времето си на СОЛВИТ случаи
Трети квартал (Q3) точката на скалата на измерваните значения, под която се разполагат 75% от значенията	Q3=80%, т.е. експертите от ¼ от офисите отделят поне 80% от времето си на СОЛВИТ случаи

Както се вижда от горната таблица експертите на пълно работно време дори и в най-натоварените СОЛВИТ центрове изпълняват и задължения, които не са свързани с функциите на мрежата.



Фиг. 1. Персонал в СОЛВИТ центрове – разпределение без групирание

СОЛВИТ центрове, разположени в администрацията на Министерство на икономиката или други свързани структури, най-често поемат и функции във връзка с дневния ред по въпросите на свободното движение на стоки и координация на изпълнението на политиката на ЕС в тази област, обществени поръчки, конкуренция, търговски организации и електронна търговия, прилагане на закона за потребителските кредити, взаимно признаване, общи административни задължения и хоризонтални въпроси на вътрешния пазар.

Центровете, организирани като част от администрацията на Министерството на външните работи, посочват в анкетните си карти ангажиране с правни въпроси на Европейското икономическо пространство, процедурите пред съда на ЕФТА, въпроси на Шенгенското споразумение, финансови въпроси, социални проблеми, свободно движение на хора, изпълнение на Директивата за услугите. Темите са приведени като илюстрация на други видове ангажираност на служителите на СОЛВИТ без да имат обобщаващ характер поради разнородност на конкретните задачи.

В компетенцията на центровете от централните структури на правителството – Министерски съвет, кабинет на Министър-председателя – са поставени въпроси като подготовката на законодателни материали, доклади за дефицити в транспониране на законите, информиране за директиви, регламенти,

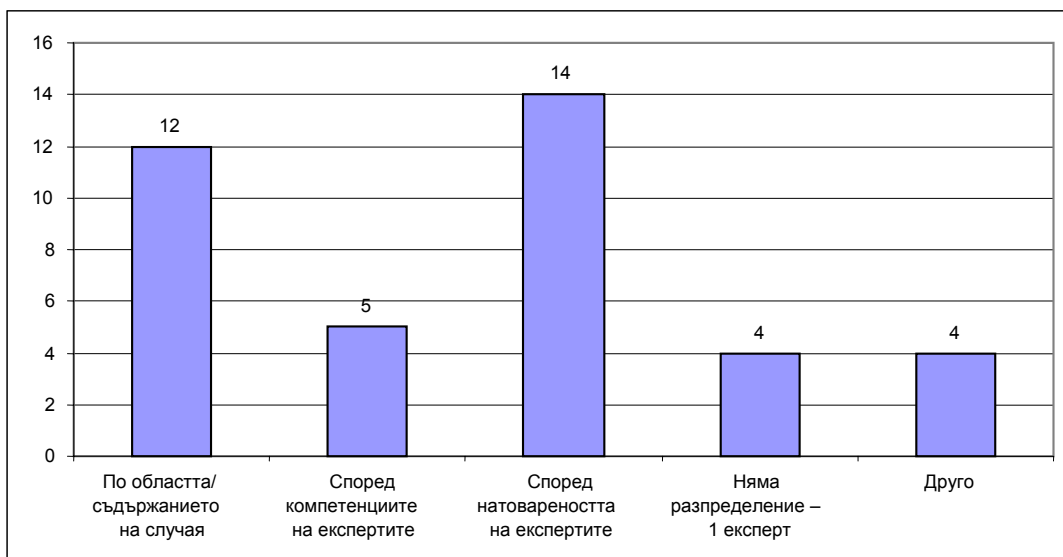
решения, координация на случаите на нарушения, помощ за националния информационен координатор за вътрешния пазар, координация на законодателството за Европейското икономическо пространство във всички области, обхванати от споразумението за ЕИП.

При всяко едно организационно решение на държавите за установяване на СОЛВИТ центъра в публичната администрация, почти всички експерти посочват ангажимент по отношение на информационната система на вътрешния пазар (ИСВП).

Във функционално отношение към настоящия момент българският СОЛВИТ център е адекватно обезпечен с човешки ресурс (10.8 човеко-месеца годишен ресурс). Центърът би имал капацитет за поемане на по-интензивен трафик на случаи през следващата година и готовност за ефективно изпълнение на задачите, ако:

- процентът от времето на заетите в работа на мрежата експерти бъде увеличен, или
- бъде ангажиран допълнителен експертен ресурс.

Разпределение на задачите между експертите, ангажирани в СОЛВИТ центъра



Фиг.2. Разпределение на задачите между експертите

В обобщен порядък по-честият случай е да няма регламентирано разпределение на случаите между експертите. При СОЛВИТ центрове с един служител организацията е очевидна. Там, където има служител на пълно работно време и такива на непълно, този на пълно работен ден поема работата по приемане на случая. Обичайната ситуация е всички да работят заедно, с превес

според обстоятелствата на компетентния в областта или по-малко натоварен експерт.

Срещат се и различни организационни решения, като „Разпределението е на случаен принцип, защото считаме, че е важно да се познават всички видове случаи“; „Един експерт отговаря за промоцията, друг за правната експертиза, но задачите се възлагат в зависимост от натовареност на хората“.

Отличителен по отношение на разпределението е СОЛВИТ центърът на Белгия, където поради билингвистичния характер на страната то се прави по език (френски/фламандски).

Предвид факта, че СОЛВИТ е електронна мрежа, необходимостта от приемна не е належаща. Тя има по-скоро промоционални функции. Само 3 центъра са избрали организиране на приемна – Франция, Испания и Латвия.

По отношение на разпределението на задачите българският СОЛВИТ център не се отличава в организацията на работата си от общата за Съюза картина. Постъпващите случаи се разпределят по област или съдържание и съответно според конкретните компетенции на експертите. В резултат работното натоварване е неравномерно и логично възникват трудности при отсъствие на компетентния експерт. Този проблем би могъл да бъде избегнат с въвеждането на вътрешни правила на работата в българския център. Може да се каже, че за краткото време, в което функционира, СОЛВИТ центърът в България е заработил в „мейнстрийм“ порядък, тоест достигнал е средните показатели за работа на общеевропейската мрежа.

Взаимодействие с националната администрация

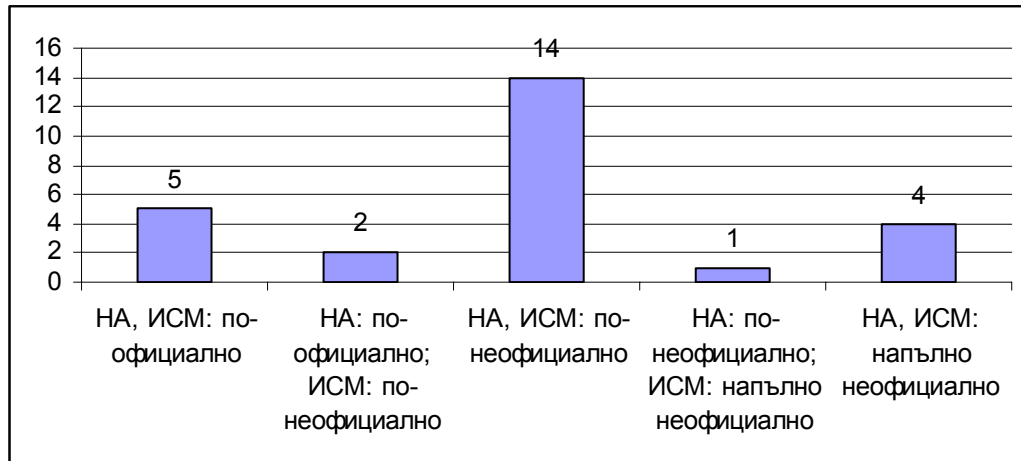
Взаимодействието с националната администрация на СОЛВИТ центровете видимо е част от общата утвърдена институционална практика в националната администрация. Тъй като решенията са неформални и нямат задължителен характер, по-голямата част от центровете са предпочели напълно неформален (4) или по-скоро неформален (15) начин на взаимодействие.

Поради много високата степен на корелация между отговорите за начините на взаимодействие с националните администрации на компетентните ведомства и с утвърдените национални механизми за извънсъдебно решаване на спорове (като омбудсмана), коментарите са представени под формата на общо разпределение.

- Като по-официално (mostly formal) са посочили взаимодействието си както с националната администрация, така и извънсъдебните механизми 4 (+1) държави: Кипър, Гърция, Италия и България. Словакия е посочила по-официално взаимодействие с националната администрация, но не е отговорила на въпроса за извънсъдебните механизми.
- По-официално (mostly formal) взаимодействие с националната администрация и по-неофициално (mostly informal) с извънсъдебните механизми имат 2 държави: Латвия и Полша.
- Като по-неофициално (mostly informal) определят взаимодействието си с националната администрация и с извънсъдебните механизми 14 държави:

Чехия, Белгия, Естония, Франция, Унгария, Исландия, Ирландия, Лихтенщайн, Литва, Португалия, Румъния, Словения, Швеция и Австрия.

- По-неофициално (mostly informal) взаимодействие с националната администрация и напълно неофициално (completely informal) взаимодействие с извънсъдебните механизми има 1 държава: Германия.
- Като напълно неофициално (completely informal) определят взаимодействието си с националната администрация и с извънсъдебните механизми 4 държави: Финландия, Нидерландия, Испания и Великобритания.



Фиг. 3. Тип на контакта между експертите от една страна и националната администрация и извън съдебните механизми от друга

Както се вижда от обобщените данни и в двата типа взаимодействие превес имат неформалните комуникации. По отношение на националните механизми за извънсъдебно решаване на спорове неформалните взаимоотношения като преговори, консултации, общи мнения, медиация са по-подходящи поради самия характер на тези институции и тяхната обичайна практика. Като цяло работата с други мрежи е поставена на неформална основа. Използват се възможностите за популяризиране на системата СОЛВИТ в тези мрежи и се правят обсъждания на *modus operandi* за бъдещо сътрудничество. Ирландският СОЛВИТ център, например, е част от Европейската група за обмен на информация, която заседава три пъти годишно по въпроси от общ интерес.

Единствено СОЛВИТ център Кипър използва одобрен правилник в комуникацията си с националните механизми за извънсъдебно решаване на спорове, когато тя се осъществява по пощата или по факса. Това не изключва общуване по телефона или електронна поща по неформален начин.

По отношение на комуникацията с националната администрация, особено важно за българския СОЛВИТ център би било изграждането на работно взаимодействие с институциите, с които най-често се осъществява контакт по разрешаването на случаи, и на култура за споделяне на експертиза. Това би създавало идентичност на и очаквания към СОЛВИТ центъра в рамките на администрацията.

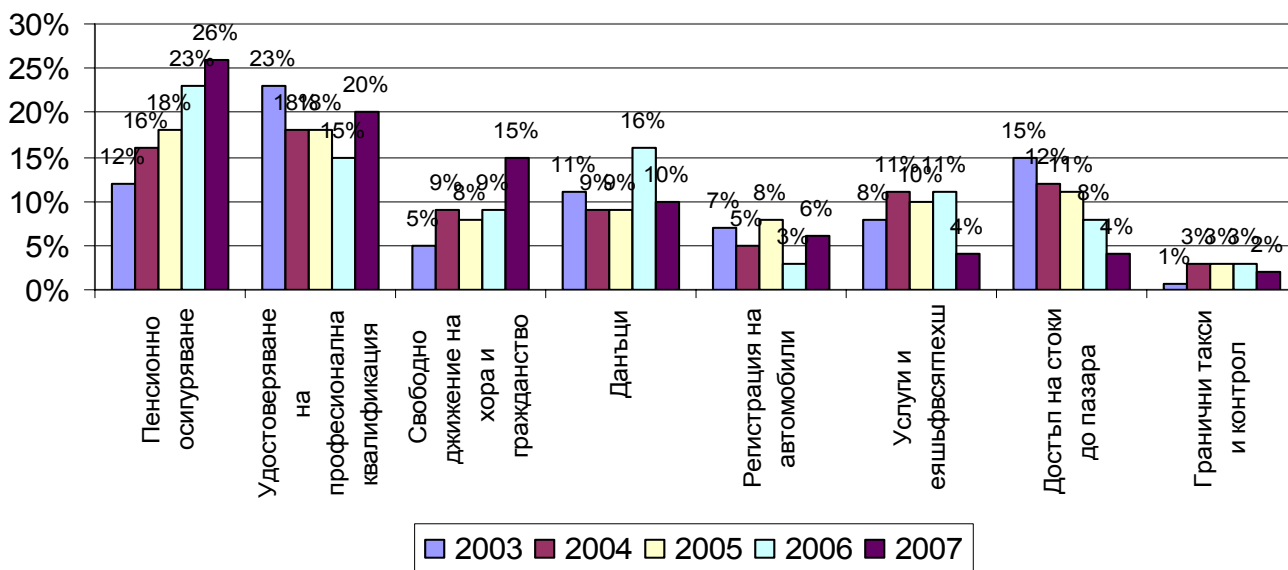
Наличните данни не позволяват да се изведе взаимовръзка между начина на взаимодействие и “успеваемостта на центъра”.

Типология на “СОЛВИТ” случаите

Според анализа на работата на българския СОЛВИТ център за първата година от неговото съществуване най-много запитвания са отчетени в областите, пряко свързани с по-голямата мобилност на гражданите в рамките на вътрешния пазар на Европейския съюз. С най-голяма тежест с обобщените данни от постъпилите 225 проблемни ситуации от страна на български граждани и представители на бизнеса са признаването на професионални квалификации (29%), регистрирането на моторни превозни средства (10%) и правата в областта на социалната сигурност (9%).

Данните от докладите на ЕК очертават следната типология на случаите на ниво ЕС:

	2007	2006	2005	2004	2003
Пенсионно осигуряване:	26%	23%	18%	16%	12%
Признаване на професионална квалификация:	20%	15%	18%	18%	23%
Свободно движение на хора и гражданство					
в ЕС (+ временни разрешения):	15%	9%	8%	9%	5%
Данъци:	10%	16%	9%	9%	11%
Регистрация на автомобили:	6%	3%	8%	5%	7%
Услуги и започване на бизнес:	4%	11%	10%	11%	8%
Достъп на стоки до пазара:	4%	8%	11%	12%	15%
Право на работа:	3%	2%	5%	5%	5%
Гранични такси и контрол:	2%	3%	3%	3%	0.6%



Фиг. 4. Динамика на най-често срещаните типове Солвит случаи

Обобщените данни от анкетното проучване са следните:

Зоната на действие на мрежата е видимо доминирана от свободното движение на хора. Най-много позовавания има на ведомството или агенцията, ангажирани със социалната сигурност (Министерство на социалната политика, Национална агенция Социално осигуряване, пенсионни фондове, Министерство на труда, семейните и социалните въпроси и т.н.), следвани от институциите, свързани със свободното движение на хора (имиграционни власти, Министерство на мобилността, МВР и т.н.). На трето място идват институциите, отговорни за въпросите на здравеопазването и здравното осигуряване. Следват ги властите с компетенции в образованието и професионалната квалификация и органите за регистрация на автомобили. Няколко споменавания има и на данъчни и финансови институции.

Интересен случай в това отношение е Швеция, която единствена отбелязва взаимодействие със Съвет по селско стопанство, национална администрация за храните и Агенция за медицински продукти.

Сравнявайки данните за 2006 г. и 2007 г. в докладите на ЕК (преди и след въвеждането на Интернет формуляра) се вижда, че броят на бизнес случаите е останал стабилен на ниво от около 110-120, докато случаите, подадени от граждани, са удвоили броя си от малко под 300 до малко над 600.

С оглед на очертаните тенденции има основание да се очаква нарастване на сигналите, подавани от граждани във връзка със социалната сигурност и данъчната уредба, в допълнените към признаване на професионална квалификация, вследствие на повишената мобилност на работната сила в Европейския съюз. Това насочва вниманието към регулиране на взаимодействията със съответните компетентни власти и установяване на работещи методи за намиране на решения.

Взаимодействие със СОЛВИТ центъра към Европейската комисия

По отношение на честотата, с която СОЛВИТ центровете се обръщат към централното звено на мрежата в Европейската комисия, преобладава отговора „само при необходимост“. Българският СОЛВИТ център се разполага в рамките на обичайната практика. Два центъра, тези в Германия и Латвия, са дали по два отговора, като немският СОЛВИТ център е отбелязал „седмично“ и „само когато се налага“, а латвийският е маркирал „само когато се налага“ и е добавил „веднъж на две седмици“. От отговорите личи, че необходимост от експертизата на европейско ниво възниква с различна честота при различните национални СОЛВИТ центрове, но общият принцип да отнасят въпроси към него само ако не може да бъде постигнато национално решение се запазва. Илюстрация на този извод са включените коментари:

„Точният отговор би бил някъде между „седмично“ и „при необходимост“. От тях се търси експертно мнение и съвети за решаване на случаите“.

„Критерий за отнасяне до ЕК е невъзможност да бъде получено неутрално мнение по даден случай от експерт в администрацията“.

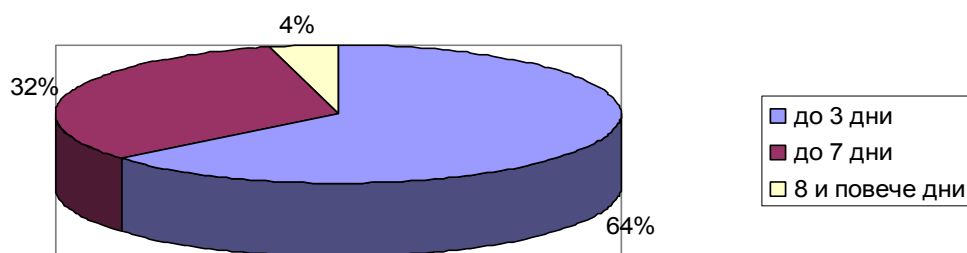
„Когато се търси изясняване на тълкуването на правилата/директивите на ЕС“.

Средно време за реакция от получаване на запитването по електронната поща

Съгласно стандартите за качество и успех на мрежата СОЛВИТ, подалите оплакване получават бърз отговор на своето запитване и намиране на решение в рамките на 10 седмици. Какво показват данните от анкетното проучване?

Самооценка за времето, за което се дава първоначален отговор по СОЛВИТ случай (от общ брой 25 анкетни карти):

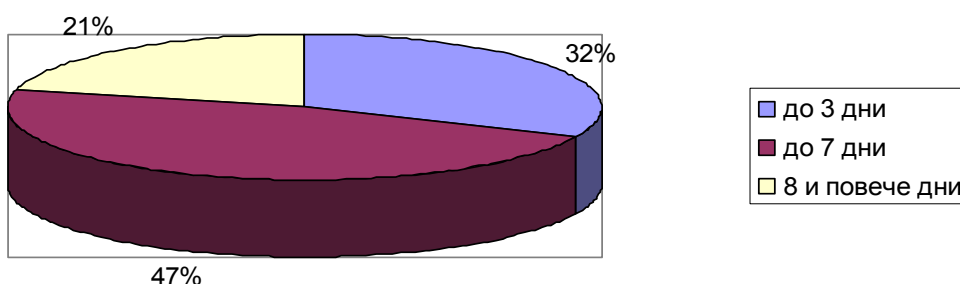
- до 3 дни: 16 отговора
- до 7 дни (изключвайки отговор „до 3 дни“): 8 отговора
- 8 и повече дни (изключвайки първите две възможности): 1 отговор



Фиг. 5. Самооценка на времето за реакция на центрoвете, участвали в анкетата

Самооценка за средното време, за което се дава първоначален отговор по СОЛВИТ случай, според доклада на ЕК за 2007 г. (19 записа):

- до 3 дни: 6 отговора
- до 7 дни (изключвайки отговор „до 3 дни“): 9 отговора
- 8 и повече дни (изключвайки първите две възможности): 4 отговора



Фиг. 6. Оценка на средното време за реакция на центрoвете в Солвит доклада за 2007 г.

Както се вижда от представените графики, данните от анкетното проучване и тези от годишния доклад се разминават значително. Това би могло да се дължи на периода, за който се отнася отговора (при допускане, че през 2008 времето за първоначална реакция на центрoвете е намаляло) или на различния характер на представените данни. Докладът на ЕК посочва усреднено време за реакция. В настоящата анкета също се изискваше усреднено време, но по-голямата част от отговорите са под формата на период от време, като центрoвете са отбелязали преимуществено това, към което се стремят. Данните от настоящото проучване сочат, че над 50% от СОЛВИТ центрoвете, изказали мнение по този въпрос, реагират на подадени оплаквания в рамките на три дни.

Средно време за приемане/отхвърляне на запитване към СОЛВИТ:

Механизмът за приемане/отхвърляне на запитване към СОЛВИТ минава през няколко възможни стадия.

При постъпване на он-лайн запитване то подлежи на първоначална проверка. В зависимост от нея, запитването или се отхвърля, или се все още продължава да се обработва, като се събира допълнителна информация за него, **но без да влиза в базата данни като регистриран „случай“**. Ако влезе в **базата данни като регистриран**, случаят може да се отхвърли, да се даде за по-нататъшната обработка към водещия център или да се изиска още допълнителна информация от клиента. При регистриране в базата данни „случаят“ се прехвърля към водещия център, който има седем дневен срок за преценка дали да приеме или отхвърли „случая“.

Когато запитването не е осъществено през он-лайн формата, то се регистрира в базата данни и тогава се преценява дали да бъде прието, отхвърлено или поискано повече информация за него. По-нататък се следва описана по-горе процедура.

По данни на Европейската комисия за петте години на функциониране и развитие на СОЛВИТ мрежата средното време за приемане/отхвърляне на СОЛВИТ случай е намаляло от 7-9 дни на 5 дни.

Съвкупността от СОЛВИТ центрове, включени в доклада на Европейската комисия, не съвпада напълно с центрoвете, участвали в анкетното проучване. Докладът представя данни за 19 страни, като от тях Люксембург няма попълнена анкетна карта в проучването. Центровете от останалите 18 страни участват и в двата пула от данни. Италия не е включила тази информация в анкетната си карта, а Естония, Финландия, Исландия, Латвия, Лихтенщайн, Литва, Словения и България не присъстват в обобщените резултати на доклада, който регистрира центрoвете, получили над 10 случая в ролята си на водещи.

И тук се наблюдава известно несъответствие между отговорите в двете изследвания. В групата „до 3 дни“ в доклада за 2007 г. са Германия (средно 2 дни), която в анкетната си карта е посочила до 5 работни дни и Великобритания (средно 3 дни), която в анкетата също е посочила 5 дни. Вероятно това се дължи на усреднените данни в доклада и интервалните данни на много места от анкетата. Останалите страни, които и в двете изследвания попадат в най-ефективната група, са Чехия, Нидерландия, Португалия и Австрия. Отклоненията в получените масиви от данни, обаче, не променят очертаните усреднени стойности.

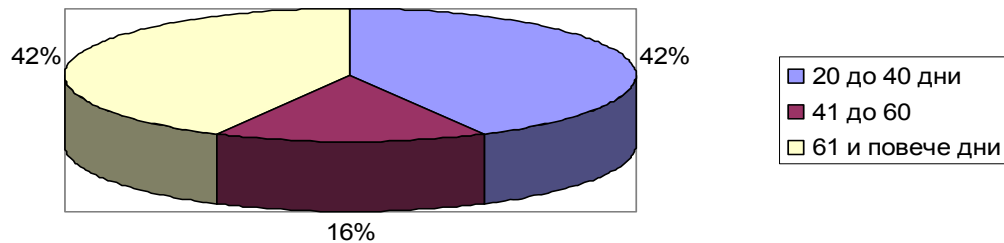
Средно време за разрешаване на случаи

Съгласно стандартите за качество на СОЛВИТ мрежата срокът за намиране на решение при подадена жалба е десет седмици. По данни от доклада на ЕК за 2007 г. сроковете за намиране на решение в отделните центрове се разпределят както следва:

- 20-40 дни: 8 центъра
- 41-60 дни: 3 центъра
- 61 и повече дни: 8 центъра

Средното време за предлагане на решение и затваряне на СОЛВИТ случай е намаляло от 80 дни през 2003 г. на 53 дни през 2007 г. Най-ефективни са

центровете в Германия, Австрия, Румъния, Чехия, Великобритания, Кипър, Словакия и Португалия. В групата на „бавните“ попадат Италия и Гърция.

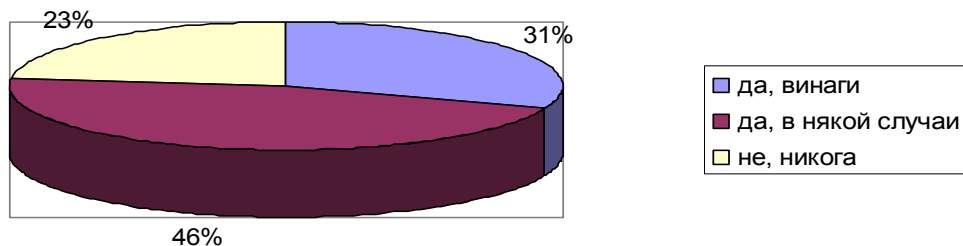


Фиг. 7. Средно време за предлагане на решение и затваряне на Солвит случай според доклада за 2007 г.

Българският СОЛВИТ център е ново звено в мрежата, създадено след присъединяването на страната към ЕС. Поради това не е изненадващо, че той попада извън статистиката на ЕК заради недостатъчния брой случаи, регистрирани от името на водещ център (10). Тъй като се вмества в определения общ стандарт за срок за намиране на решение на проблема – 10 седмици – може да се каже, че центърът функционира ефективно. Посоката, в която има поле за подобрене, е времето за първоначална реакция. По информация от анкетните карти за България то е 7 до 10 дни, докато в рамките на мрежата тенденцията е към предоставяне на предварителен отговор на отправения запитване в рамките на три дни.

Що се отнася до изпращането на доклад на клиента след приключването на случая практиката е разнообразна. Най-често това става по преценка на СОЛВИТ експертите, вземайки предвид цялата генерирана кореспонденция, или при определени случаи, както е в България. Характерът на конкретните случаи не може да бъде посочен поради липса на такава информация.

- да, винаги: 8 центъра
- да, в някои случаи: 12 центъра
- не: 6 центъра



Фиг. 8. Изпраща ли се доклад на клиента след завършване на Солвит случай?

При условие, че доклад на клиента се изпраща само след приключването на някои от случаите, **аргументацията** на съответните решения е не по-малко разнообразна. От направените коментари прави впечатление, че тя е тясно свързана с клиента и ползите за него:

- „Информираме клиентите, че могат да получат доклада. Онези от тях, които пожелаят, го получават”
- „Не винаги се изпраща доклада, но клиентът винаги се информира за развитието на случая”
- „Клиентът винаги се информира за резултата, но при нужда изпращаме и електронна поща с подробно описание”
- „Обикновено информацията за решението се изпраща директно на клиента”
- „Само по искане на клиента”.

В отделни случаи решението дали да бъде изпратен доклад се ръководи и от други обстоятелства като самия характер на казуса: „Ако е ясен и целенасочен”, „След всеки „истински” СОЛВИТ случай”, конкретните обстоятелства на работата по него: „По принцип се изпраща доклад. Понякога не се налага – ако преди формалното приключване предложение за решение е било изпратено по електронната поща и впоследствие е прието от всички страни” или дори чисто прагматични усмотрения: „Само ако клиентът говори английски”, „Ако има електронен адрес”.

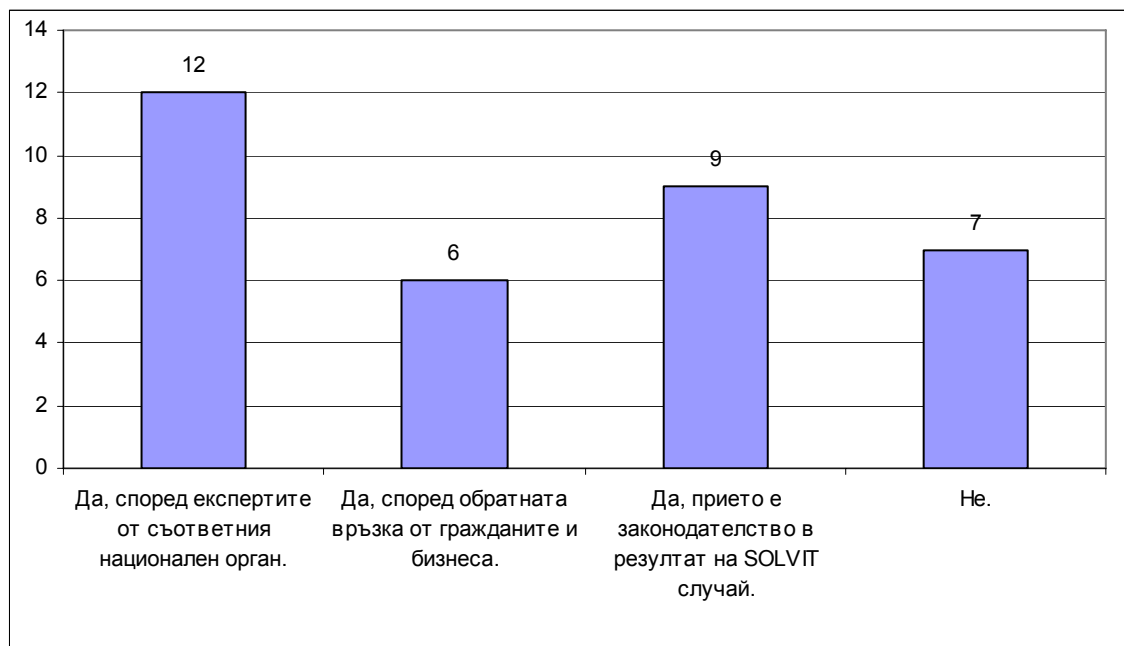
Към момента няма достатъчно данни да се направи преценка дали е необходима промяна в практиката на българския СОЛВИТ център във връзка с изпращането на доклади на клиентите.

Устойчивост на намерените решения

Аспектът дългосрочен ефект от усилията на СОЛВИТ центрове е отчетен в анкетното проучване чрез въпроса „Разрешаването на случаи предотвратява ли

бъдещи проблеми в съответната област?” Общият брой на избраните варианти на отговор надхвърля броя на анкетираните, защото е възможен повече от един отговор. Обобщените резултати са следните:

- Да, според националните СОЛВИТ експерти: 12 центъра;
- Да, според обратната връзка от гражданите и бизнеса: 6 центъра;
- Да, законодателни промени са направени след СОЛВИТ случай: 9 центъра;
- Не: 7 центъра.



Фиг. 9. Оценка на наличието на превантивно действие на разрешените Солвит случаи за избягване на повторението им

От включените разяснения се вижда, че дълготрайният ефект в голяма степен е зависим от конкретната област, тоест наблюдава се обвързаност със специфичната проблематика: „В някои области обсъжданията с министерствата доведоха до сериозно намаляване на следващи случаи.“; „В някои области случаите продължават с непостоянна динамика: отсъствие или струпване. Предполагаме, че има области, в които се намалява повторение.“; „Да, но не категорично, защото има области, в които случаите продължават да се повтарят.“ Поради индивидуалния характер на възникналия проблем понякога, въпреки ефекта на предотвратяване, той се появява в някаква модификация или със сходни характеристики.

Друг фактор, който влияе върху динамиката на възникване на СОЛВИТ случаи, е степента на кооперативност и желание за намиране на разрешение от страна на компетентните национални власти. В някои области небюрокрастичният метод СОЛВИТ се сблъсква със съпротивата на определени части от националната администрация. Както посочва и доклада на ЕК, около 40% от центровете съобщават за редовни трудности в процеса на убеждаване на властите, срещу които е подадено оплакване, да прилагат правилно европейския закон. Допълнително предизвикателство е и вместването в срока от 10 седмици.

Подобно на своите европейски колеги, българските експерти от центъра СОЛВИТ са оптимистично настроени по отношение на превантивния ефект на решаването на проблеми, възникнали в областта на вътрешния пазар на ЕС. Тази нагласа се формира както от практиката на екипа на центъра, така и от обратната връзка с клиентите и постигнатите законодателни подобрения. Освен това е очевиден положителният ефект от активната информационна и комуникационна дейност на центъра и предприетите инициативи за популяризиране на мисията и работата на мрежата. Централизираното разположение на СОЛВИТ в рамката на администрацията е фактор в полза на устойчивост на решенията поради ясно изразената воля за правилно прилагане на европейското законодателство и непринадлежност на експертите към браншовите администрации.

Поради присъщия си характер, с най-голяма ефективност в дългосрочен план са случаите СОЛВИТ+. При разрешаването на такива случаи, с помощта на българския СОЛВИТ център са направени изменения в Закона за движението по пътищата, Наредбата за структурата и организацията на работната заплата, приети са Указания от министъра на труда и социалната политика във връзка със сумирането на осигурителни периоди, придобити при работа в институциите на ЕС.

Вътрешна организация за съхраняване на постъпилата информация

Мрежата СОЛВИТ работи с он-лайн система от единна база данни. Всички случаи, които са регистрирани в нея следва да са ясно и детайлно описани, вкл. да е налична първоначално информация, коя област от европейското право касаят, да е посочено очакваното решение от страна на жалбоподателя, да са приложени всички налични документи към случая, както и кратко резюме на съответния казус.

Каква е организацията за обработка на случаите на национално ниво? Данните показват, че отделните центрове са възприели различни решения за съхраняване на информацията, с която боравят, а именно:

- 11 центъра са организирали Интернет/Интранет или локална база данни за постъпилите случаи;
- 15 центъра поддържат локален архив в база данни или съвкупност от електронни файлове;
- 11 центъра съхраняват личните данни и данните за случаите заедно, а един го прави поотделно;
- 6 центъра водят документация само на хартия.

Типичен е случаят, в който националният СОЛВИТ център съхранява информация и архив от случаи в електронен формат. Организацията на информационния масив в локална база данни за улесняване на справочната дейност също е стандартна практика. Не се практикува разделяне на съхраняваните лични данни от информацията за проблема. Центровете, посочили наличие на Интернет/Интранет база данни са: Белгия, Кипър, Лихтенщайн, Полша, Португалия, Великобритания.

Независимо от това, че общата база данни на системата съдържа всички регистрирани случаи и на пръв поглед поддържането на локална база данни не е

абсолютно необходимо, то безспорно има своята полезност. От гледна точка на статистиката тя може да се използва за регистрация и запис на пренасочените случаи. В доклада за 2007 г. ясно е показана тенденцията голям брой *NON SOLVIT* Table случаи да се отнасят към СОЛВИТ центровете (около 80% от всички попълнени Интернет формуляри са определени като такива). Оттук може да бъде извлечена информация за работния товар на екипа на центъра, общия поток на постъпилите случаи, характерните грешки, допускани от клиентите на центъра при преценката към кого да отнесат проблема си и т.н.

От гледна точка на защитата на личните данни информационните системи на СОЛВИТ центровете не представляват заплаха, тъй като в преобладаващия случай достъпът до тях е регулиран и ограничен до кръга от експерти на центъра.

По отношение на вътрешната организация за съхранение на постъпилата информация и архивиране на случаите българската практика съвпада с преобладаващата в мрежата – съвкупност от електронни файлове в база данни, която не представлява свързана система. Ако избраната среда за запис на данните (MS Access, Excel, OpenOffice) позволява обработка и лесно извличане на целева информация, това е подходящо работещо решение. При наличие на ресурс създаването на интернет/интранет база данни би улеснило предоставянето на справочна информация на трети лица и би подобрило оперативността на експертите, работещи в центъра.

Наличие на правила за работа

Както беше многократно споменато в анализа, системата СОЛВИТ използва неформални методи за постигане на решения и в този смисъл изборът на преобладаващата част от центровете да не приемат собствени правила не е изненадващ. От гледна точка на Европейската комисия ролята на „правила“ се изпълнява от единната система на базата данни, която се използва за приемане на жалбите, за решаване на случаите, като архив, за търсене на информация, за статистика и анализи и за комуникация. Този електронен компонент на СОЛВИТ въвежда процедурна дисциплина и срокове, осигурява прозрачност и измерими резултати, позволява контрол на качеството, поощрява колегиалния натиск и дава възможност за хармонизиран подход.

Някои от националните центрове, обаче, са прибегнали до решението за въвеждане на собствени правила. Това са центровете на Кипър, Латвия и Полша. Решението има два основни аспекта, свързани с административната култура в националната администрация и с политическата подкрепа за правилно прилагане на правилата на ЕС.

Именно това са и по-сериозните предизвикателства на подхода СОЛВИТ – в прилагането му на практика той често изисква промяна в административната култура както на национално, така и на европейско ниво, и в частност желание за работа в неформален порядък в кратки срокове, желание на други структури в администрацията да приемат интервенция от страна на националния СОЛВИТ център, необходимост от прилагане на подход, ориентиран към клиента и към резултати, и приемане на високото ниво на прозрачност.

4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА СОЛВИТ ЦЕНТРОВЕ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА УЧЕБНИ ПОСЕЩЕНИЯ В ТЯХ

На база на извършения анализ на общата организация на СОЛВИТ мрежата и спецификите на националните СОЛВИТ центрове и с оглед реализирането на целите на проекта, и в частност постигането на оптимизация на работата на българския СОЛВИТ център, авторът идентифицира следните центрове като подходящи за организирането на учебни посещения: Португалия, Нидерландия, Испания, Великобритания и Латвия. Определянето на въпросните центрове се осъществи на база на строго определен набор от критерии ⁸: **ефективност на центъра при обработка и разрешаване на СОЛВИТ случаи, брой на постъпващите запитвания, средно време за начален отговор, време за приключване на случай, процент разрешени случаи, направени законодателни промени след СОЛВИТ случай, степен на осигуреност с персонал, натовареност на експертите, механизъм на разпределение на случаите между експертите, начин на съхранение на информация за случаите, начин на взаимодействие с администрацията и наличие на правила за робата.**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ 1- ПОРТУГАЛИЯ:

Центърът има двама служители, които са посочили около 70% заетост със СОЛВИТ случаи, като останалите 30% от времето им са отделени на не-СОЛВИТ случаи и административна дейност, обслужваща центъра. Центърът е **много ефективен** при обработката и разрешаването на СОЛВИТ случаите в условията на **висок** (на милион от населението) поток от случаи и осигуреността му с персонал е адекватна. Средното време за начален отговор – от 1 до 3 дни, процентът разрешени случаи - **90%**, и времето за приключване на случай – **до 6 седмици**.

В Португалия са **направени законодателни промени** след СОЛВИТ случай.

Центърът съхранява информация за случаите и архив в Интернет/Интранет база данни, чиято организация би представлявала интерес за българския център.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ 2 – НИДЕРЛАНДИЯ:

Центърът има двама служители, които са посочили около 50% заетост със СОЛВИТ случаи. Центърът е **много ефективен** при обработката и разрешаването на СОЛВИТ случаите в условията на **висок** (на милион от населението) поток от случаи и осигуреността му с персонал е адекватна. Средното време за начален отговор - до 3 дни, процентът разрешени случаи - **95%**, и времето за приключване на случай – до 6 седмици.

Центърът съхранява информация за случаите и архив като набор от електронни файлове, чиято организация би представлявала интерес за

⁸ При всеки еидн от предложените центрове комбинацията от приложени критерии е различна

българския център.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ 3 – ВЕЛИКОБРИТАНИЯ:

Центърът има двама служители и е **много ефективен** при обработката и разрешаването на СОЛВИТ случаите в условията на висок като брой поток от случаи (макар и нисък на милион от населението). Осигуреността му с персонал е адекватна. Средното време за начален отговор – до 5 дни, средно 3 дни, процентът разрешени случаи - 86%, и времето за приключване на случай – до 5 седмици.

Центърът съхранява информация за случаите и архив в Интернет/Интранет база данни, чиято организация представлява интерес за българския център.

От значение при избора на този СОЛВИТ център е фактът, че центърът прилага подчертано неформален подход на работа. В този смисъл едно учебно посещение в него би било полезна практика за СОЛВИТ- България, която би позволила на българските колеги да се запознаят с алтернативен модел на работа на прилагания от тях до момента при взаимодействието с останалите ведомства.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ 4 – ИСПАНИЯ:

Центърът има трима служители, които са посочили около 50% заетост със СОЛВИТ случаи. Центърът е **много ефективен** при началната обработка и **ефективен** при разрешаването на СОЛВИТ случаите в условията на висок (на милион от населението) поток от случаи и осигуреността му с персонал е адекватна. Средното време за начален отговор е 1 ден, процентът разрешени случаи - **90%**, и времето за приключване на случай – до 7 седмици. Испанският център е с най-голям брой приети случаи за 2006-та и 2007ма година.

Разпределението на случаите е на случаен принцип, защото служителите считат, че е важно да се познават всички видове случаи, като при този алтернативен модел на работа са постигнати много добри резултати.

Центърът съхранява в Интернет/Интранет база данни информация само за не-СОЛВИТ случаите, чиято организация би представлявала интерес за българския център.

Изборът на централите от Португалия, Нидерландия, Испания и Великобритания е мотивиран и от факта, че това са центрове със солидна практика и опит като центрове от т.нар. „стари” държави-членки. СОЛВИТ - Португалия, Нидерландия, Испания и Великобритания, според статистически данни за 2007 г., заемат едни от първите места (на ниво ЕС) по брой на случаите, по ефективност и бързина на тяхното приемане и решаване.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ 5- ЛАТВИЯ:

Центърът има двама служители, които са посочили около 40% заетост със СОЛВИТ случаи. Приети са **общите правила за работа** на институцията, където е

разположен център “Вътрешни разпоредби за контрол на качеството на Министерството на икономиката на Латвия”, чийто модел безспорно би представлявал интерес за българския СОЛВИТ център. Всички изброени характеристики правят центъра много подобен в организационно отношение на българския, вземайки предвид пропорцията при броя на населението на двете страни.

Отчита се **висок** (на милион от населението) поток от случаи и това поставя центъра на границата адекватна/ниска осигуреност с персонал. Наблюдава се средна ефективност при разрешаване на СОЛВИТ случаите и **бърза обработка** на нови случаи, в рамките на 1 до 3 дни.

В Латвия са **направени законодателни промени** след СОЛВИТ случай.

Латвийският СОЛВИТ е удачен за учебно посещение и защото като модел онагледява работата на център от „нова” страна-членка.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРЕПОРЪКИ

Въз основа на проведеното анкетно проучване и анализа на практиките, успехите и предизвикателствата пред работата на СОЛВИТ мрежата и на отделните СОЛВИТ центрове, в резултат на настоящият анализ могат да бъдат формулирани следните конкретни препоръки към българския СОЛВИТ център.

На първо място се препоръчва предприемането на стъпки в посока **намаляване на времето за първоначална реакция**. Чрез подобна промяна несъмнено би се повишил престижът на мрежата в очите на гражданите и бизнеса и би се затвърдил облика ѝ на небюрократичен и адекватен инструмент за решаване на проблеми.

До категоричен положителен ефект би довела **интензивна работа за изграждане на работно взаимодействие с институциите, с които най-често се осъществява контакт по разрешаването на случаи, и на култура за споделяне на експертиза**. Като една от двете най-млади държави-членки на Европейския съюз в България все още липсва натрупан достатъчен опит и практика по отношение прилагането на европейското законодателство и по отношение предприемането на координирани действия между институциите за съвместно решаване на възникнали проблеми. Затова и по-добрата междуинституционалната комуникация в крайна сметка е от особено значение за подобряването на работата на българския СОЛВИТ център.

Засилването на неформалните контакти с другите СОЛВИТ центрове за обмен на научените уроци и на добри практики е друга важна препоръка. Това до голяма степен би било и в унисон със стремежа на ЕК да установи механизъм на ускорено сътрудничество между всички европейски мрежи, което не само би довело до споделяне на ценен опит, но и до прилагането на устойчив механизъм за **заимстване на добрите практики от ЕС**.

Структурирането на вътрешната база данни в удобен вид би позволило извличането на целева информация и статистика, би улеснило предоставянето на справочна информация на трети лица и би подобрило оперативността и възможностите за комуникация между СОЛВИТ експертите.

Не на последно място по важност авторът **насърчава ползването на електронната форма за подаване на запитвания**. Това би направило мрежата по гъвкава и ефективна, така че гражданите да могат да се възползват в максимална степен от услугите, които предлага.

По отношение приемането на вътрешни правила за работа, авторът е на мнение, че за България, подобно решение би могло да се окаже адекватно и работещо. Разбира се, наборът от правила, трябва да бъдат добре балансиран и сравнително опростен и кратък, за да не се бюрократизира и направи тромава вътрешната организация на работа на една структура, която по своята замисъл и същност е неформална. С оглед разположението на българския СОЛВИТ център в държавната администрация и особеностите на неговите функции препоръчваме т.нар. „вътрешните правила за работа“ да бъдат одобрени от Директора на Дирекция „КВЕСМФИ“ към Министерски съвет, част от която е и самата мрежа, или от Главния секретар на Министерски съвет.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПРЕДСТАВЯНЕ НА НАЦИОНАЛНИТЕ СОЛВИТ ЦЕНТРОВЕ (СПОРЕД ИНФОРМАЦИЯТА ПОПЪЛНЕНА В АНКЕТНИТЕ КАРТИ)

В това приложение са представени 26-те национални СОЛВИТ центрове по азбучен ред, попълнили⁹ специалния въпросник (анкетна карта). Изложената информация тук е изцяло базирана на отговорите дадени от съответните национални СОЛВИТ центрове и е структурирана по следния начин:

- Мястото на СОЛВИТ центрoвете в съответната държавна администрация (степен на независимост на центрoвете спрямо позиционирането им в съответната държавната администрация);
- Броя на експертите, ангажирани в работата по СОЛВИТ случаите (пълно или непълно работно време, вид на останалите им задачи съгласно трудовите им характеристики);
- Разпределение на казусите между експертите, ангажирани в работата по СОЛВИТ;
- Наличие в съответния център на приемна за пряка работа с граждани, както и определяне на работното ѝ време;
- Връзка на центъра с националната администрация, националния Омбудсман и други европейски информационни мрежи;
- Обратна връзка след приключването на работата по даден случай;
- Случаи, при които СОЛВИТ центърът се обръща към СОЛВИТ централата в Европейската комисия за консултация/съвет при решаването на даден случай;
- Степента до която решението по даден случай има превантивен характер по отношение на повторното възникване на проблем в същата област.
- Начин на съхранение и архивиране на информацията; защита на личните данни; вътрешна база данни;
- Съществуващи вътрешни процедури за организация на работата на центъра, включително срокове за отговор на получените запитвания;

⁹ Държавите, които не са обхванати от анализа поради отсъствие на първични данни, са Норвегия, Малта, Дания и Люксембург.

СОЛВИТ АВСТРИЯ

СОЛВИТ-Австрия е към **Министерството на труда и икономиката**.

В офиса на СОЛВИТ - Австрия работят:

- един експерт на пълен работен ден и
- двама на непълен работен ден.

Разпределението на случаите/задачите е на базата на:

1. областта/съдържанието на конкретния въпрос;
2. степента на заетост на експертите и
3. тяхната собствена компетентност.

СОЛВИТ-Австрия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ - Австрия с националната администрация са главно **неформални**. Това важи и за връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ- Австрия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорът е в рамките на един – два дни.

СОЛВИТ-Австрия изпраща доклад до клиентите след приключването само на някои определени случаи.

В зависимост от тематиката на случая, решаването му понякога предотвратява повторната му поява, но има и немалко случаи, в които центърът се сблъсква с един и същ проблем повече от един път.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Австрия се **съхранява само на хартиен носител**.

За СОЛВИТ-Австрия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ БЕЛГИЯ

СОЛВИТ-Белгия е разположен в отдел „Вътрешен пазар и свободно движение на услуги” към Главна дирекция за европейските въпроси и координация към **Министерството на външните работи**.

Експертите, които работят в центъра са:

- двама, ангажирани на пълен работен ден;
- Няма служители на непълен работен ден.

Приетите случаи се разпределят между служителите спрямо областта, в която са компетентни.

СОЛВИТ-Белгия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Белгия с националната администрация са главно **неформални**, като най-често се комуникира с Бюрото за външни работи, Министерството на социалното осигуряване, Министерството на мобилността и Министерството на образованието.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

СОЛВИТ-Белгия участва активно на срещи с други информационни мрежи/структури, и обсъжда активно със своите партньори начините на действие по съответния въпрос.

До Централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Белгия се обръща само в случаите, за които е необходимо това.

При постъпване на запитване посредством **електронна поща** времето за отговор е **от три до пет работни дни**. След разрешаването на проблема на клиента се изпраща доклад, само в някои случаи.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява, според експертите от националния орган.

Базата данни на СОЛВИТ-Белгия е налична в интернет/интранет и е защитена с парола. Информацията съществува и в немрежови вид. Архивите се пазят в защитена с парола вътрешно-мрежова база данни. Към момента се изработва достъп с пароли до базата данни. Все още базата данни не е достъпна до всички.

За СОЛВИТ-Белгия няма приети норми/правилник, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ БЪЛГАРИЯ

Българският СОЛВИТ център е разположен в Министерски съвет на Р България, като той функционира съгласно чл. 105, т.19 от Устройственият правилник на Министерския съвет и неговата администрация, към Дирекция „Координация по въпросите на Европейския съюз и международните финансови институции“.

Работата на експертите в дирекцията по въпросите на СОЛВИТ се съвместява с останалите им задължения, съгласно длъжностите им характеристики. Основните им задачи се състоят в извършването на анализи, кореспонденция, обработка на запитвания, сигнали, жалби с цел разрешаването на възникналите транс-гранични проблеми. В националния СОЛВИТ център се поддържа опис-регистър на всички постъпили запитвания по линия на СОЛВИТ както и действията, предприети по тях и постигнатите крайни резултати.

В офиса на **СОЛВИТ-България** разпределението на случаите/задачите е според естеството им и според компетенциите на експертите.

СОЛВИТ-България не разполага с приемна за посетители.

Взаимоотношенията на **СОЛВИТ-България** с националната администрация са основно формални, като експертите контактуват с различните институции според сферата на постъпилото запитване. От представителите на администрацията, най-честа е комуникацията с Националния здравноосигурителен фонд, Националния осигурителен институт и др.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно формални.

До Централата на **СОЛВИТ** в ЕК **СОЛВИТ-България** се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорите са от един до максимум десет работни дни.

СОЛВИТ-България изпраща доклада до клиентите само в някои случаи.

В зависимост от тематиката на случая, решаването му или предотвратява повторната му поява според експертите от съответния национален орган и според обратната връзка от гражданите и компаниите и води до промяна на законодателството.

Архивните файлове на **СОЛВИТ-България** се съхраняват в електронен формат. Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

СОЛВИТ-България се ръководи в дейността си Устройствения правилник на Министерския съвет и неговата администрация.

СОЛВИТ ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

СОЛВИТ-Великобритания е установен в **Министерството на бизнеса, предприятията и регулаторната реформа.**

В офиса на СОЛВИТ-Великобритания работят двама експерта на пълен работен ден. Цялото работно време на експертите е ангажирано със случаите на мрежата СОЛВИТ.

В офиса на СОЛВИТ-Великобритания разпределението на случаите/задачите е **според сферата на компетентност на експертите.**

СОЛВИТ-Великобритания **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Великобритания с националната администрация са **изцяло неформални**. Опитът на експертите показва, че неофициалната комуникация довежда до по-бързо решаване на даден проблем.

Връзките на центъра с информационни мрежи също са главно неформални. СОЛВИТ - Великобритания има много редки контакти с Националния омбудсман.

Запитване до Централата на СОЛВИТ в ЕК се осъществява, само когато има необходимост за това.

При постъпване на запитване посредством **електронна поща** се отговаря **в рамките на един ден.**

СОЛВИТ-Великобритания **изпраща доклад до клиентите след някои от случаите.**

Архивните файлове на СОЛВИТ-Великобритания се съхраняват в **електронен вид и в защитена с парола** интернет/интранет база данни. Личните данни за клиентите са основно имената и адресите.

Трудно е получаването на данни за датата на раждане, пенсия, национална застраховка и др. **Личната информация** се съхранява основно от **съответните министерства**. В редки случаи, обаче, СОЛВИТ-Великобритания разполага с такава информация, която е съхранявана в подсигурена база данни, която е свързана със случая.

За СОЛВИТ-Великобритания **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ГЕРМАНИЯ

СОЛВИТ-Германия е установен в Отдела за вътрешен пазар в Главна дирекция по европейските въпроси към Федералното министерство на икономиката и технологиите.

В офиса на СОЛВИТ-Германия работят:

→ двама експерти на пълен работен ден,

→ подпомагани от един – двама стажанти.

От работното време на експертите петдесет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ. За останалото време няма данни.

Разпределението на случаите/задачите е на базата на областта/съдържанието на конкретния въпрос.

СОЛВИТ-Германия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Германия с националната администрация са главно **неформални**.

Връзките на центъра националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Германия се обръща само в случаите, за които е необходимо, а честотата е **приблизително веднъж седмично**.

При постъпване на запитване посредством **електронна поща** се отговаря в **рамките на една седмица**.

СОЛВИТ-Германия **никога не изпраща доклад до клиентите**.

Решаването на даден проблем/въпрос не предотвратява повторната му поява.

Информация за базата данни и за съхранението на архивите на СОЛВИТ-Германия не е налична.

За СОЛВИТ-Германия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ГЪРЦИЯ

СОЛВИТ-Гърция е отдел в Дирекция „Европейски съюз“ към **Министерството на икономиката и финансите.**

В офиса на СОЛВИТ-Гърция работят:

- пет експерта на пълен работен ден и
- един на непълен работен ден.

От работното време на експертите деветдесет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ. За останалото време няма данни.

Разпределението на случаите/задачите е на базата на областта/съдържанието на конкретното запитване и на степента на заетост на експертите.

СОЛВИТ-Гърция **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Гърция с националната администрация са **главно формални**, като най-често се комуникира с представители на Националната социално-осигурителна агенция и пътната администрация.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ- Гърция се обръща само в случаите, за които е необходимо, а честотата е **приблизително веднъж седмично.**

При постъпване на запитване посредством **електронна поща**, отговорът е в рамките на **един – два дни.**

СОЛВИТ-Гърция **изпраща доклад до клиентите след приключването на всеки случай.**

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от съответния национален орган.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Гърция се съхранява **само на хартиен носител.**

За СОЛВИТ-Гърция **няма** приети **норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ЕСТОНИЯ

СОЛВИТ-Естония е структуриран в **Министерството на икономическите работи и комуникациите**.

Експертите, които работят в центъра са двама, като нито един не е на пълен работен ден.

Приетите случаи се разпределят между служителите спрямо:

1. заетостта им и
2. спрямо областта, в която имат опит.

СОЛВИТ-Естония **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Естония с националната администрация са главно **неформални**, като най-често комуникира с представители на различните министерства.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Естония се обръща само в случаите, за които е необходимо, а честотата е приблизително веднъж седмично.

По правило, при постъпване на запитване посредством **електронна поща**, средното време за отговор е от **един до два дни**.

Обратната връзка се осъществява винаги, дори и тогава когато се информира клиента, че запитването му е получено. След завършването на случаите клиентите се уведомяват, че е изготвен доклад. Те го получават само след като го поискат от СОЛВИТ-Естония.

Решаването на даден проблем/въпрос **предотвратява повторната му поява**, според експертите от съответния национален орган, според обратната връзка от компаниите и гражданите, а има и случаи на **промяна на законодателството след приключване на случай**.

Информация за базата данни и за съхранението на архивите на СОЛВИТ-Естония не е налична.

За СОЛВИТ-Естония **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ИРЛАНДИЯ

СОЛВИТ-Ирландия е разположен в **Министерството на предприятията, търговията и заетостта**.

В офиса на СОЛВИТ-Ирландия работят един експерт на пълен работен ден и двама на непълен работен ден.

От работното време на експертите осемдесет и пет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ. През останалото време експертите са ангажирани със задължения в сферата на държавната администрация.

В офиса на СОЛВИТ-Ирландия **разпределението** на случаите/задачите е на базата на **степената на заетост** на експертите.

СОЛВИТ-Ирландия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Ирландия с националната администрация са **главно неформални**, като основните връзки са с министерствата на правосъдието, социалните и семейни въпроси и здравеопазването.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални. **СОЛВИТ-Ирландия е част от Европейската група за информационен обмен (ЕГИО)**. ЕГИО е неформален комитет на организациите в Ирландия (или на представителствата на европейските организации в Ирландия), които като СОЛВИТ имат за цел насърчаването и укрепването на европейските права на гражданите и различните бизнес организации. ЕГИО се събира три пъти годишно. Членове на ЕГИО са Мрежата на предприятията в Европа, Европейският потребителски център, Европа „Директно“, Омбудсманът, Финансовият омбудсман, Еврожур, Националната агенция на потребителите.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Ирландия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорите се изпращат на момента.

СОЛВИТ - Ирландия **никога не изпраща доклад до клиентите**.

В някои случаи обсъждането на проблеми с министерствата довежда до голямо намаляване на повторемостта.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Ирландия се **съхраняват на хартия и в електронен вид**.

Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Ирландия няма приети норма/правилник, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ИСЛАНДИЯ

СОЛВИТ-Исландия е разположен в структурите на **Министерството на външните работи**.

В офиса на СОЛВИТ-Исландия работи **един експерт** на пълен работен ден. От работното време на експертите **пет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ**. През останалото време експертът е ангажиран със следните задължения: правни въпроси, засягащи споразумението за Европейското икономическо пространство, предварителни процедури за съда на ЕФТА, въпроси свързани с Шенгенското споразумение, IMI и др.

В офиса на СОЛВИТ - Исландия **няма разпределение на случаите/задачите**, защото работи само един експерт.

СОЛВИТ-Исландия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Исландия с националната администрация са **главно неформални**.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ - Исландия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорът е **в рамките на пет дни**.

СОЛВИТ-Исландия **никога не изпраща доклад** до клиентите.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според обратната връзка от гражданите и компаниите.

Информация за базата данни и за съхранението на архивите на СОЛВИТ-Исландия не е налична.

За СОЛВИТ-Исландия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ИСПАНИЯ

СОЛВИТ-Испания е разположен в **Министерството на външните работи и сътрудничеството**.

В офиса на СОЛВИТ-Испания работят **трима експерта** на пълен работен ден. **Половината от работното време** е заето с решаване на проблемите по мрежата СОЛВИТ.

В офиса на СОЛВИТ-Испания **разпределението на случаите/задачите е на случаен принцип**. За експертите е важно всеки един от тях да е запознат с всички постъпили запитвания.

СОЛВИТ-Испания **разполага с приемна за посетители**, която е отворена през целия работен ден.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Испания с националната администрация са изляло **неформални**. Най-често се контактува Министерството на социалната образование, сега променено на Министерство на науката.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са изцяло неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Испания се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща, отговорите се изпращат в рамките на **един ден**.

СОЛВИТ-Испания **изпраща доклад до клиентите** след всеки приключил случай.

В някои сфери въпросите се повтарят, въпреки намесата на СОЛВИТ, например в случаите за признаване на квалификационни степени.

За СОЛВИТ-Испания **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ИТАЛИЯ

СОЛВИТ-Италия е част от администрацията на **Министерски съвет**, Главна дирекция по европейски въпроси.

Експертите, които работят в центъра са **трима на брой**, ангажирани на пълен работен ден. Няма служители на непълен работен ден. Приетите случаи се **разпределят между служителите спрямо заетостта** им.

СОЛВИТ- Италия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Италия с националната администрация са предимно **формални**, като най-често се комуникира с Министерството на здравеопазването и Националния социално-осигурителен институт.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи са също преобладаващо формални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Италия се обръща само в случаите, за които е необходимо това.

При постъпване на запитване посредством електронна поща времето за отговор е съобразено с вътрешните правила на работа за цялата мрежа.

След разрешаването на проблема **на клиента се изпраща доклад, само в случаите когато той може да комуникира на английски.**

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от националния център.

За СОЛВИТ-Италия няма приети норма/правилник, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ КИПЪР

Мястото на СОЛВИТ-Кипър е в **Министерството на търговията, промишлеността и туризма**.

Експертите, които работят в центъра са:

- един от тях е на пълен работен ден;
- един на непълен работен ден.
- Приетите случаи се поемат само от експерта на пълен работен ден, като той е ангажиран със СОЛВИТ на деветдесет процента от работното си време. Освен за СОЛВИТ-Кипър той се занимава и със Закона за потребителските кредити.

СОЛВИТ-Кипър **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Кипър с държавната администрация са **главно формални**, като най-често се комуникира с Гражданския регистър и Департамента по миграцията.

Връзките на центъра с **националния омбудсман и другите информационни мрежи** също са **главно формални**. Когато комуникацията е по пощата или по факс се осъществява по определен набор от правила. При комуникация по телефон или по електронна поща, разговорите са неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Кипър се обръща само в случаите, за които е необходимо това.

В зависимост от запитването времето за отговор е различно:

- Когато отговорът е в компетенциите на експертите на СОЛВИТ-Кипър обратната връзка с клиента се осъществява **от един до три работни дни**.
- В случаи, че отговорът на запитването не е в компетенциите на експертите на СОЛВИТ-Кипър, времето за решаването на проблема зависи от компетентните за случая органи, като сроковете не надвишават определените за мрежата на СОЛВИТ.

СОЛВИТ- Кипър **никога не изпраща доклад до клиентите**.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от националния орган. Има случаи на промяна да националното законодателство като следствие на решен от СОЛВИТ-Кипър проблем.

Базата данни на СОЛВИТ-Кипър е защитена с парола. Личните данни се пазят заедно с данните за случаите. Записите се пазят и на хартиен носител.

За СОЛВИТ-Кипър има прието решение от Министерски съвет (Решение No. 59.617), което определя дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ЛАТВИЯ

СОЛВИТ-Латвия е разположен в Министерството на икономиката.

В офиса на СОЛВИТ-Латвия работят **двама експерта на пълен работен ден**. От работното време на експертите **четиридесет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ**. През останалото време експертите са ангажирани със задължения в сферата на електронната търговия, конкуренцията и търговските организации.

В офиса на СОЛВИТ-Латвия **разпределението на случаите/задачите** е на базата на **степената на заетост на експертите**. Единият от експертите е отговорен главно за поддръжката, а другия за правната експертиза, но в зависимост от обема на работа, задачите се възлагат от единия на другия.

СОЛВИТ-Латвия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Латвия с националната администрация са **главно формални**.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са основно формални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Латвия се обръща само в случаите, за които е необходимо, като според естеството на работата комуникирането е веднъж на две седмици.

При постъпване на запитване посредством електронна поща целта е отговорите да се изпращат **за един ден, но на практика времето е от един до три работни дни**.

СОЛВИТ-Латвия **изпраща доклад до клиентите след всеки приключил случай**.

В някои случаи решаването на даден проблем довежда до промяна на националното законодателство на Латвия.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Латвия се съхраняват в **електронен вид**. Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

СОЛВИТ ЛИТВА

СОЛВИТ-Литва е разположен в отдел „Европейски въпроси и координация на вътрешния пазар“ към **Министерството на икономиката на Литва**.

В офиса на СОЛВИТ-Литва работи **един експерт на пълен работен ден**. От работното време на експерта **тридесет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ**. През останалото време ангажиментите на експерта са свързани с прилагането на европейската политика в областта на свободното движение на стоки.

В офиса на СОЛВИТ-Литва **няма разпределение на случаите/задачите защото работи само един експерт**.

СОЛВИТ-Литва **разполага с приемна за посетители**, като работното и време е осем часа на ден.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Литва с националната администрация са главно **неформални**. Случаите по които работи са доста разнообразни, затова не може да се определи с кои институции се комуникира най-много.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са основно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Литва се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща **отговорът е до седем работни дни**.

СОЛВИТ - Литва **изпраща доклад до клиентите** след всеки случай.

В някои случаи решаването на даден проблем довежда до промяна на националното законодателство на Литва, но това е по-скоро изключение от правилото в работата на центъра.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Литва се съхраняват **в електронен вид**.

Личните данни се съхраняват заедно с данните за случаите.

За СОЛВИТ-Литва **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво. Служителите на центъра имат статут на държавен служител и за тях важат правилата по Законите за държавния служител и публичната администрация.

СОЛВИТ ЛИХТЕНЦАЙН

СОЛВИТ-Лихтенщайн е разположен в специален отдел към **Правителството Великото Херцогство**, който се занимава с въпросите по Европейското икономическо споразумение.

В офиса на СОЛВИТ-Лихтенщайн работят:

- двама експерта на пълен работен ден и
- трима на непълен работен ден.

От работното време на експертите около **пет процента са отделени** за случаите на СОЛВИТ. През останалото време експертите са ангажирани с координацията на националното законодателство в вяска едно от сферите на Европейското икономическо споразумение.

В офиса на СОЛВИТ - Лихтенщайн **разпределението на случаите/задачите е според областта**, в която са компетентни

СОЛВИТ-Лихтенщайн **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Лихтенщайн с националната администрация са главно **неформални**.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са основно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Лихтенщайн се обръща само в случаите, при които това е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща отговорът се дава **до един работен ден**.

СОЛВИТ-Лихтенщайн няма **практиката да изпраща доклад до своите клиенти**, като досега СОЛВИТ - Лихтенщайн е **имал регистрирани едва четири случая**.

В някои случаи решаването на даден проблем довежда до промяна на националното законодателство на Лихтенщайн.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Лихтенщайн се съхраняват в **електронен вид**. Има налична база данни, която е достъпна и мрежово, и офлайн.

За СОЛВИТ-Лихтенщайн **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ НИДЕРЛАНДИЯ

СОЛВИТ-Нидерландия е разположен в **Министерството на икономическите работи**. В офиса на СОЛВИТ-Нидерландия работят двама експерта на непълнен работен ден. От работното време им време **петдесет процента** са отделени за случаите на СОЛВИТ. През останалото време експертите са ангажирани със задължения по въпроси свързани с обществените поръчки, координация с ЕС и др.

В офиса на СОЛВИТ-Нидерландия **разпределението** на случаите/задачите е на базата **на степента на заетост на експертите**.

СОЛВИТ-Нидерландия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Нидерландия с националната администрация са изцяло неформални. Към момента най-често се комуникира с властите, които издават свидетелства за управление на МПС.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са изцяло неформални. СОЛВИТ-Нидерландия няма официални споразумения с други публични организации.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Нидерландия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорите се изпращат в рамките на три работни дни.

СОЛВИТ-Нидерландия не винаги изпраща доклад до клиентите. В някои от случаите пращането на доклад след официалното приключване не прибавя никаква нова информация, защото преди това е имало кореспонденция, след която и двете страни се съгласяват с предложеното решение.

Решаването на даден случай от СОЛВИТ-Нидерландия не води до предотвратяване на повторната му поява. В някои сфери случаите се повтарят в различна степен. Има периоди с много случаи и периоди без такива. СОЛВИТ-Нидерландия допуска, че в някои други сфери решението на даден случай води до спиране на последващите му повторения.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Нидерландия се съхраняват в електронен вид (по специално разработена за програма), както и в защитена мрежова база данни (администрирана от ЕК). Налична е и немрежова база данни.

За СОЛВИТ-Нидерландия няма приети норма/правилник, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ПОЛША

СОЛВИТ-Полша е разположен в **Министерството на икономиката**.

В офиса на СОЛВИТ-Полша работят **двама експерта** на пълен работен ден.

В офиса на СОЛВИТ-Полша разпределението на случаите/задачите е:

- според степента на заетост на експертите и
- според областта, в която са.

СОЛВИТ-Полша **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Полша с националната администрация са **основно формални** и се спазват определен набор от правила за комуникация. Най-често се контактува с Министерството на социалната политика.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Полша се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, отговорите се изпращат до седем работни дни.

СОЛВИТ-Полша **изпраща доклад до клиентите след всеки приключил случай**.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от националния орган и според обратната връзка от гражданите и компаниите.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Полша се съхраняват на хартия и в **електронен вид**. Има налична база данни, която е достъпна и онлайн и офлайн.

Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Полша има приета **„Процедура за неформално разрешаване на проблеми свързани с Вътрешния пазар, в рамките на СОЛВИТ-Полша”**, приета от Комитета за европейски въпроси към Министерски Съвет, Полша. Документът е изменен на 21.07.2007 г.

СОЛВИТ ПОРТУГАЛИЯ

СОЛВИТ-Португалия е разположен в **Министерството на външните работи**.

В офиса на СОЛВИТ-Португалия **работят двама експерта** на пълен работен ден. До месец юли 2008г експертите са били трима, но единия е напуснал поради пенсиониране. **Седемдесет процента от работното време** на експертите е ангажирано със случаите на мрежата СОЛВИТ, а останалите в докладване на държавния секретар по европейските въпроси за повтарящи се проблеми, годишни статистики, работа по случай с дадени страни-членки.

В офиса на СОЛВИТ-Португалия **разпределението** на случаите/задачите е **според степента на заетост** на експертите.

СОЛВИТ-Португалия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ - Португалия с националната администрация са **основно неформални**. Контактна се с различни министерства, като специфичните области, в които попадат въпросите са: Министерство на финансите – проблеми с данъците и регистрация на МПС; Министерство на здравето и Министерство на образованието – признаване на професионални квалификации; Министерство на вътрешните работи – право на пребиваване и въпроси с визите

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Португалия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При постъпване на **запитване** посредством електронна поща, отговорите се изпращат от един **до три работни дни**.

СОЛВИТ-Португалия **изпраща два доклада до клиентите**. Първият доклад е когато случаят е заведен в регистъра на СОЛВИТ, а втория след приключването на случая.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от националния орган. При някои от решените случаи има инициране за промяна на законодателството.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Португалия се съхраняват в **електронен формат**, както и в защитена с парола база данни, която е достъпна онлайн. Наличната база данни е достъпна онлайн.

Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Португалия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ РУМЪНИЯ

СОЛВИТ-Румъния е част от Бюрото за решаване на европейски правни спорове към Отдела за европейски въпроси към **Правителството на Република Румъния**.

В офиса на СОЛВИТ-Румъния работят **четирима експерта на непълнен работен ден**.

В офиса на СОЛВИТ-Румъния **разпределението** на случаите/задачите е според **степената на заетост на експертите**.

СОЛВИТ-Румъния **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Румъния с националната администрация са основно **неформални**. Основните контакти са с Министерството на финансите, Министерството на здравеопазването, Националната пенсионна палата и Националната здравноосигурителна палата. Връзките на центъра националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Румъния се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща, отговорите са **от един до максимум седем работни дни**.

СОЛВИТ-Румъния **изпраща доклада до клиентите само в някои случаи**. Потребителите обаче получават информация за развитието и резултатите за всеки от случаите.

В зависимост от тематиката на случая, решаването му може да предотврати повторната му поява или пък да доведе до промяна на законодателството според експертите от националния орган и според обратната връзка от гражданите и фирмите. С малки изключения практиката показва, че СОЛВИТ-Румъния не се сблъсква с един и същ проблем повече от един път.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Румъния се съхраняват в **електронен формат, както и на хартиен носител**. Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Румъния **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ СЛОВАКИЯ

СОЛВИТ-Словакия е разположен в Отдела за правителствено законодателство към **Правителството на Република Словакия**.

В офиса на СОЛВИТ-Словакия работят **двама експерта на пълен работен ден. Осемдесет процента** от работното време на експертите е ангажирано с дейности по проблемите на СОЛВИТ, а през останалата част експертите са ангажирани с нетранспонираното *Acquis communautaire* (писане на доклади до правителството).

В офиса на СОЛВИТ-Словакия разпределението на случаите/задачите е според степента на заетост на експертите и според сферата в която са.

СОЛВИТ-Словакия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Словакия с националната администрация са основно **формални**. Основните контакти са с Министерството на здравето, Министерството на транспорта и Социалната служба (Social Office), като първоначално е адресирането в писмен вид, а след това, където е необходимо комуникацията продължава в по-малко официален вид.

СОЛВИТ-Словакия **няма голямо взаимодействие с другите информационни** мрежи. Когато е необходимо има обмяна на опит, но това е в много малко случаи.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Словакия се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща, отговорите с които се уведомяват клиентите за първоначалната работа по случая са от **един до три работни дни**.

СОЛВИТ-Словакия **изпраща до клиентите доклад за хода на работата само в някои случаи**. Потребителите обаче получават информация за развитието и резултатите за всеки от случаите.

При СОЛВИТ-Словакия случаите, когато националното законодателство не е в синхрон с европейското и резултатът от съответния СОЛВИТ случай е позитивен, т.е. националният закон е променен или до тази промяна властите са прилагали директно европейския закон, той има превантивен характер по отношения на повторяемост на случаи, но като цяло казусите са много индивидуални и това не предотвратява появата на сходни случаи

Архивните файлове на СОЛВИТ-Словакия се съхраняват на **хартиен носител**. Има налична немрежова база данни. Личните данни се съхраняват заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Словакия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ СЛОВЕНИЯ

СОЛВИТ-Словения е разположен в Отдела за правителствено Вътрешен пазар към **Министерството на икономиката**.

В офиса на СОЛВИТ-Словения работят **двама експерта** на пълен работен ден, като те са ангажирани **на седемдесет и пет процента** от работното време с дейности по проблемите на СОЛВИТ, а останалата част от времето е заделено за разрешаването на хоризонтални проблеми в областта на вътрешния пазар.

В офиса на СОЛВИТ-Словения разпределението на случаите/задачите е според сферата в която са.

СОЛВИТ-Словения **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Словения с националната администрация са основно **неформални**. Основните контакти са с Министерството на вътрешните работи, Министерството на труда, семейството и социалните въпроси, Икономическата Камара, бившите Евро-инфо центрове и др.

Връзките на центъра с националния омбудсман са главно неформални.

СОЛВИТ-Словения няма голямо взаимодействие с другите информационни мрежи. Когато е необходимо има обмяна на опит, но това е в много малко случаи и тогава осъществяваната комуникация е неформална.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Словения се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща, отговорите се изпращат **до три работни дни**.

СОЛВИТ-Словения **изпраща до клиентите доклад за хода на работата само в някои случаи**. Обикновено изпращаната информация за решението на случая е по електронна поща.

В някои случаи решаването на даден проблем довежда до промяна на националното законодателство.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Словения се съхраняват **само на хартиен носител**.

За СОЛВИТ-Словения **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ УНГАРИЯ

СОЛВИТ-Унгария е разположен в Отдела за европейска икономическа политика към **Министерството на външните работи**.

В офиса на СОЛВИТ-Унгария работят четирима експерта на пълен работен ден. От работното време на експертите двадесет и пет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ.

През останалото време експертите се занимават със следните задължения: Финансови услуги, социални проблеми, свободно движение на хора, прилагането на Директивата на ЕС за услугите.

Разпределението на случаите/задачите е според степента на заетост на експертите.

СОЛВИТ-Унгария **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Унгария с националната администрация са **главно неформални**, като най-често се комуникира с представители на Националният здравно-осигурителен фонд (въпроси свързани със здравните осигуровки), Държавна хазна (семейна издръжка), и пътната администрация.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи са главно **неформални**.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Унгария се обръща само в случаите, за които е необходимо.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща, отговорът е в рамките **на един-два дни**.

СОЛВИТ-Унгария **изпраща доклад до клиентите само след поискване**.

Решаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експертите от съответния национален орган.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Унгария се съхранява **само на хартиен носител**.

За СОЛВИТ-Унгария **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ФИНЛАНДИЯ

СОЛВИТ-Финландия е установен в Отдела за вътрешен пазар и политика на потребителите към **Министерството на заетостта и икономиката**.

В офиса на СОЛВИТ-Финландия работи **един експерт** на пълен работен ден. От работното време на експерта **двадесет и пет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ**. През останалата част от работното време експертът е ангажиран в следните области: 98/34/ЕК нотификационна процедура, участие в оценка на конкурси, законодателството в областта на козметиката, Информационната система на Вътрешния пазар (IMI), Европейският панел за бизнес тест (ЕВТР), всички въпроси свързани с вътрешния пазар (опаковане на стоките, взаимно разпознаване), IMAC, основните политики на вътрешния пазар.

В офиса на СОЛВИТ-Финландия **няма механизъм за разпределение на случаите/задачите**, защото работи само един експерт.

СОЛВИТ-Финландия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Финландия с националната администрация са **изцяло неформални**, като най-често се комуникира с представители на Националната социално осигурителна агенция и пътната администрация.

Връзките на центъра националния омбудсман и другите информационни мрежи също са **изцяло неформални**.

До Централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Финландия се обръща само в случаи, за които е необходимо това.

При постъпване на запитване посредством електронна поща, потвърждението за получаване на запитването е в рамките на няколко дена, а **окончателният отговор е до четиринадесет дни**.

След приключване на някои от случаите, на клиентите се **изпраща доклад**. Основание за изпращането на доклада до клиентите е да има „реален” разрешен **СОЛВИТ случай**.

Разрешаването на даден проблем/въпрос предотвратява повторната му поява според експерта от СОЛВИТ.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Финландия се съхраняват в **електронен вид**.

За СОЛВИТ-Финландия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ФРАНЦИЯ

СОЛВИТ-Франция е установен в Отдела за вътрешен пазар към Главния департамент по европейските въпроси към **Кабинета на министър-председателя**

В офиса на СОЛВИТ-Франция работи **един експерт на пълен работен ден**. От работното време на експерта **осемдесет процента са отделени за случаите на СОЛВИТ**. През останалата част от работното време експертът е ангажиран в прилагането на Информационната система на Вътрешния пазар (IMI).

В офиса на СОЛВИТ-Франция **няма разпределение на случаите/задачите**, защото работи само един експерт.

СОЛВИТ-Франция **разполага с приемна за посетители**. Работното време е целият работен ден.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Франция с националната администрация са **главно неформални**, като най-често се комуникира с представители на Министерството на имиграцията, Министерството на социалните работи и Министерството на екологията, в частност отдела за регистрация на автомобили.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също са **главно неформални**.

Запитване до централата на СОЛВИТ в ЕК се осъществява, когато е невъзможно да се получи неутрално мнение от експерт от държавната администрация.

При постъпване на запитване посредством електронна поща се отговаря в рамките на седмица с молба за по-детайлна информация. Анализът на случаите може да бъде по-продължителен.

СОЛВИТ-Франция никога не изпраща доклад до клиентите.

Решаването на даден проблем/въпрос **не предотвратява повторната му поява**.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Франция се съхраняват в **електронен вид**.

Информацията за случаите, както и персоналната информация се съхраняват заедно.

За СОЛВИТ-Франция **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ЧЕХИЯ

СОЛВИТ-Чехия е разположен в **Министерството на промишлеността и търговията**.

Експертите, които работят в центъра са петима, ангажирани на пълен работен ден, като отделят **само** половината от времето си за работа по мрежата. През останалата част те са заети с ангажименти по въпроси от областта на вътрешния пазар и взаимното признаване.

Приетите **случаи се разпределят** между служителите спрямо **тяхната заетост**.

СОЛВИТ- Чехия **не разполага с приемна** за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Чехия с националната администрация са предимно **неформални**.

Връзките на центъра с националния омбудсман и другите информационни мрежи също в повечето случаи са **неформални**.

До централата на СОЛВИТ в ЕК СОЛВИТ-Чехия се обръща приблизително **веднъж седмично**.

При постъпване на запитване, посредством електронна поща времето за отговор е до 2 дена. След разрешаването на проблема на клиента се изпраща доклад, само в някои случаи.

В зависимост от тематиката на случая, решаването му понякога предотвратява повторната му поява, но има и немалко случаи, в които центърът се сблъсква с един и същ проблем повече от един път.

Архивните файлове на СОЛВИТ- Чехия се съхраняват в **електронен формат**.

Личните данни се пазят заедно с данните от случаите.

За СОЛВИТ-Чехия **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

СОЛВИТ ШВЕЦИЯ

СОЛВИТ-Швеция е установен в **Националния борд за търговия**, който е структура към правителството на Кралство Швеция.

В офиса на СОЛВИТ-Швеция работят:

- трима експерта на пълен и
- двама на непълен работен ден.

Цялото работно време на експертите е ангажирано със случаите на мрежата СОЛВИТ.

В офиса на СОЛВИТ-Швеция разпределението на случаите/задачите е според трите посочени критерия:

1. сферата на случаите/задачите;
2. степента на заетост на експертите;
3. сферата на компетентност на експертите

СОЛВИТ-Швеция не разполага с приемна за посетители.

Взаимоотношенията на СОЛВИТ-Швеция с националната администрация са **главно неформални**, като най-често се комуникира с представители на Шведската имиграционна комисия, Националната пътна администрация, Комисията по земеделие, Националната администрация по храните и Агенцията за медицинските продукти.

Връзките на центъра националния омбудсман и другите информационни мрежи също са главно неформални.

Запитване до Централата на СОЛВИТ в ЕК се осъществява само при необходимост.

При **постъпване на запитване** посредством електронна поща се отговаря **в рамките на един ден**.

СОЛВИТ-Швеция **изпраща доклад до клиентите** след всеки приключен случай.

Решаването на даден проблем/въпрос не предотвратява повторната му поява.

Архивните файлове на СОЛВИТ-Швеция се съхраняват в **електронен вид**.

Информацията за случаите се съхраняват отделно от персоналната информация.

За СОЛВИТ-Швеция **няма приети норма/правилник**, които да ръководят дейността на национално ниво.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 : ВЪПРОСНИК (АНКЕТНА КАРТА)

**ОБЩА ОРГАНИЗАЦИЯ НА НАЦИОНАЛНИТЕ
СОЛВИТ ЦЕНТРОВЕ**

1. РАЗПОЛОЖЕНИЕ НА СОЛВИТ ЦЕНТЪРА В СТРУКТУРАТА НА ПРАВИТЕЛСТВОТО (текст)

2. ПЕРСОНАЛ:

- Експерти работещи на пълен работен ден (*моля посочете брой*)
- Експерти работещи на непълен работен ден (*моля посочете брой*).....
- Среден процент от работното време отделено за работа по случаите на СОЛВИТ от експертите, работещи на пълен работен ден (*брой от 1 до 100*).....
- Задължения на експертите на пълен работен ден извън работата им по СОЛВИТ: (*текст*)

3. КАК СЕ РАЗПРЕДЕЛЯТ ЗАДАЧИТЕ/СЛУЧАИТЕ МЕЖДУ ЕКСПЕРТИТЕ?

- Според сферата/ съдържанието на случаите;
- Според компетенциите на експертите;
- Според обема на работа на експертите;
- Друго (*моля посочете*).....

4. ИМА ЛИ ЦЕНТЪРА ПРИЕМНА ЗА ПОСЕТИТЕЛИ И АКО ОТГОВОРА Е „ДА”, КОЛКО Е РАБОТНОТО Й ВРЕМЕ?

- Да, работно време – (*брой часове на ден*).....
- Не

5. КАК СОЛВИТ ЦЕНТЪРА СИ ВЗАИМОДЕЙСТВА С НАЦИОНАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?

- Следвайки приет набор от правила;
- Главно формално;
- Главно неформално;
- Изцяло неформално;

Коментари (т.е.. С кои национални институции/администрация е най-честата комуникация?):

6. КАК СОЛВИТ ЦЕНТЪРА СИ ВЗАИМОДЕЙСТВА СЪС СЪЩЕСТВУВАЩИТЕ НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗМИ ЗА ИЗВЪН СЪДЕБНО РЕШАВАНЕ НА СЛУЧАИ (ОМБУДСМАН, ДР. ИНФОРМАЦИОННИ МРЕЖИ)?

- Следвайки приет набор от правила;
- Главно формално;
- Главно неформално;
- Изцяло неформално;

Коментари:

7. КОЛКО ЧЕСТО СЕ ОБРЪЩАТЕ КЪМ СОЛВИТ ЦЕНТЪРА В ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ?

- Дневно
 - Седмично
 - Само при необходимост
 - Друго (*моля посочете*).....
-
-

8. СРЕДНО ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ ОТ ПОЛУЧАВАНЕ НА ЗАПИТВАНЕТО ПО ЕЛЕКТРОННАТА ПОЩА:

Моля посочете броя дни.....

9. ИЗПРАЩА ЛИ СЕ ДОКЛАД НА КЛИЕНТА СЛЕД ПРИКЛЮЧВАНЕ НА СЛУЧАЯ?

- Да, доклад се изпраща след всеки случай;
- Да, доклад се изпраща след определени случаи; (*моля посочете*)
- Не, доклад не се изпраща никога.

10. РАЗРЕШАВАНЕТО НА СЛУЧАИ ПРЕДОТВРАТЯВА ЛИ БЪДЕЩИ ПРОБЛЕМИ В ОБЛАСТТА?

- Да, според експертите от съответния национален орган;
- Да, според обратната връзка от гражданите и компаниите;
- Да, националното законодателство се променя след решаването на даден СОЛВИТ случаи;
- Не

Коментари:

11. МОЛЯ, ОПИШЕТЕ ВЪТРЕШНАТА/НАЦИОНАЛНА БАЗА ДАННИ. МАРКИРАЙТЕ ВСИЧКО КОЕТО Е ВЯРНО:

- Има защитена с парола интернет/интранет база данни;
- Има локална не-мрежова база данни (напр. MS Access, Excel, OpenOffice);
- Архивите се съхраняват в защитена интернет/интранет база данни;

- Архивните файлове се съхраняват в електронен формат (напр. MS Access, Excel, OpenOffice);
- Личните данни се съхраняват отделно от данните за конкретните случаи. Двата типа данни са свързани само чрез номер на постъпилия случаи или подобна класификация;
- Личните данни се съхраняват отделно от данните за конкретните случаи; Двата типа данни имат различни права на достъп;
- Личните данни се съхраняват заедно с данните за случаите.
- Записите се съхраняват само на хартиен носител.

Коментари:

12. ИМАТЕ ЛИ ПРИЕТИ ПРАВИЛА?

Ако отговорът е положителен, моля пратете копие от документите на apostol@europe.bg (дори и ако документите нямат превод на английски език)

- Да
- Не

13. ДЪРЖАВА

7. Използвани документи

1. Годишни доклади за дейността на мрежата „СОЛВИТ“ за 2004 г, 2005 г., 2006 г. и 2007 г.;
2. Съобщение на Европейската комисия до Съвета, Европейския парламент, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите относно ефективното разрешаване на проблемите във вътрешния пазар;
3. Препоръка на Европейската комисия относно принципите за използване на СОЛВИТ – Мрежата за разрешаване на проблеми във вътрешния пазар;
4. Заключение на Съвета от 1.3.2002 г. относно решимостта на държавите-членки да постигнат ефикасно функциониране на СОЛВИТ и прилагане на принципите му;
5. Съобщение на Европейската комисия “Европа на резултатите – прилагане на Общностното право”.
6. „Пилотен проект на ЕС за Общностното право”: *Насоки*
7. Работен документ за служители на ЕК „План за действие за интегриран подход за предоставянето на *Услуги подпомагащи единния пазар за граждани и бизнеса*”