



Автори:

Христиана Грозданова
Весела Кирова
Борислав Димитров
Калоян Симеонов

Редактори:

Живка Станева
Кръстьо Преславски

Коректор:

Център за преводи и редакции към Министерството на
държавната администрация и административната реформа

Информационната брошура „СОЛВИТ: разреши този проблем“ е изготвена от Дирекция „Координация по въпросите на Европейския съюз и международните финансови институции“ в администрацията на Министерския съвет в рамките на Комуникационната стратегия на Република България за Европейския съюз 2007 - 2009 г.

6

I. Вътрешният пазар на Европейския съюз - права за бизнеса и гражданите, без които не може

7

1. Свободно движение на стоки: по-конкурентни условия, повече сигурност

8

2. Свободно движение на хора: повече мобилност

10

3. Свободно движение на услуги и право на установяване: още по-гъвкав бизнес

11

4. Свободно движение на капитали: възможност не само за фирмите, но и за гражданите

13

II. Мрежата, от която започна всичко

13

1. Различно решение за различните проблеми

16

2. Мрежата на координационните центрове

18

3. Необходимост от промяна

22

III. СОЛВИТ или Разреши проблема

22

1. Назад във времето: преглед на основните документи

24

2. Една добре смазана машина - начин на работа на мрежата СОЛВИТ

30

3. Български СОЛВИТ център

34

Полezni връзки: към кого да се обърнем в случай на нужда?



Вътрешният пазар на Европейския съюз е пространство без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на хора, стоки, услуги и капитали. Правилата за работа на вътрешния пазар на практика представляват разпоредби, които обезпечават четирите свободи.



Споразумението за Европейско икономическо пространство (ЕИП) обединява 27-те държави-членки на Европейския съюз, както и трите държави-членки членки (Исландия, Норвегия и Лихтенщайн) на Европейската асоциация за свободна търговия. Цел на споразумението е участие във вътрешния пазар на Европейския съюз и насърчаването на непрекъснато и хармонично засилване на търговските и икономическите отношения между участниците в него.



Координационен център е звено в администрацията на една държава-членка, отговорно за разрешаването на презграничните проблеми, възникнали пред гражданите и бизнеса. Един координационен център може да бъде както в ролята на местен, така и на водещ център.

Координационният център е местен по отношение на гражданин или фирма, които са от държавата-членка, в която е подадено оплакване за неправилно прилагане на правилата на Европейския съюз. Координационният център е водещ, когато съдейства за разрешаването на презграничен проблем, възникнал на територията на държавата-членка, на която той самият се намира.



Презграничен проблем е проблем, който възниква пред гражданите или фирмите в дадена държава-членка и включва прилагането на правилата на вътрешния пазар от държавните органи в друга държава-членка. Мрежата СОЛВИТ не разглежда случаи, които възникват между държавната администрация в една държава-членка и нейните граждани/фирми.



Жалбоподател може да бъде гражданин или фирма, които се свързват с координационен център в резултат на възникване на презграничен проблем в областта на вътрешния пазар на Европейския съюз.



Правото на Общността е съвкупност от първичното и вторичното законодателство на Европейския съюз. В първичното законодателство се включват учредителните договори, техните изменения и договорите за присъединяване на държава-кандидатка към ЕС. От друга страна, вторичното законодателство включва регламентите, директивите и решенията на институциите на Съюза, както и практиката на Съда на Европейските общности в Люксембург.

Към читателите

В ръцете си държите едно ново и различно издание, което е насочено не само към повишаване на информираността Ви за Вашите права като част от голямото семейство на Европейския съюз, но и за възможностите за защита на тези права. Знаете ли например, че съществуват служби в Европейския съюз, създадени, за да отговарят на Вашите конкретни въпроси или за да Ви помогнат, когато имате проблем, за решаването на който е необходима експертна помощ? Тези служби са създадени специално за гражданите и фирмите, за да им съдействат за намиране, както на отговори на техните въпроси, така и за разрешаването на техните проблеми в Европейския съюз.

През 2007 г. Европейският съюз отбеляза с тържествени чествания петата годишнина от създаването на един алтернативен способ за решаване на проблеми, а именно мрежата СОЛВИТ. Той представлява възможност за решаване на презгранични проблеми, които са възникнали от неправилното прилагане на законодателството в областта на вътрешния пазар от администрациите на държавите-членки на ЕС. Основното предимство на СОЛВИТ е способността за извънсъдебно решаване на спорове, които са възникнали между гражданите или бизнеса на една държава-членка и администрацията на друга държава-членка на Европейския съюз.

Името на мрежата произлиза от наименованието ѝ на английски език SOLVIT, което в буквален превод означава „**Разреша го**“, т.е. разреши проблема. В практиката, мрежата СОЛВИТ оказва съдействие при решаването на проблеми пред гражданите и бизнеса в различните сфери от областта на вътрешния пазар на ЕС като взаимно признаване на професионални квалификации, право на пребиваване в друга държава-членка, регистрация на моторно превозно средство, признаване на шофьорските книжки, достъп до пазара на стоки или услуги, право на установяване и много други.

Настоящата брошура има за цел да Ви запознае с Вашите права в областта на вътрешния пазар на ЕС и един от начините, по който те могат да бъдат защитени. Тя представя също начина на функциониране на мрежата СОЛВИТ и в частност на българския СОЛВИТ център, възможностите да се свържете с него, а така също и успешно разрешени случаи в рамките на мрежата.

СОЛВИТ съществува, за да защити Вашите права – използвайте я!



I. Вътрешният пазар на Европейския съюз - права за бизнеса и гражданите, без които не може

Вътрешният пазар на Европейския съюз е един от най-важните елементи за създаването и функционирането му. На практика, той обединява пазарите на всички държави-членки и представлява общо пространство, в което свободно се движат стоки, хора, услуги и капитали. Общите политики на ЕС, включително обща търговска политика, обща конкурентна политика, обща селскостопанска политика, както и създаването на единната европейска валута – еврото, също са тясно свързани с неговата работа.

Вътрешният пазар обхваща всички 27 държави-членки на ЕС плюс Норвегия, Исландия и Лихтенщайн, които в рамките на Споразумението за Европейско икономическо пространство също спазват неговите правила (*графика 1*). Днес около 500 млн. потребители от всички държави-членки са част от най-голямото общо пространство в света.



Графика 1. Карта на държавите, членувачи в Европейския съюз и Европейското икономическо пространство (Източник: Европейската комисия).

Ще бъде вярно ако кажем, че процесът на европейското обединение започва именно от създаването на единен общ пазар между държавите-членки – първоначално само на въглищата и стоманата, а след това и във всички останали области. Това, разбира се, не е единственото предимство на вътрешния пазар.

Една от най-важните негови особености е, че той предоставя нови права на гражданите и фирмите, които могат да бъдат групирани в няколко области и всъщност представляват основните свободи на вътрешния пазар, а именно:

- ▲ свободно движение на стоки;
- ▲ свободно движение на хора;
- ▲ свободно предоставяне на услуги и право на установяване;
- ▲ свободно движение на капитали.

1. Свободно движение на стоки: по-конкурентни условия, повече сигурност

Със създаването на вътрешния пазар, постепенно са премахнати всички пречки пред търговията между държавите-членки, включително административните, техническите и фискалните бариери. По този начин се създава възможност за свободното и без ограничения движение на стоки в рамките на единен вътрешен пазар.

Свободното движение на стоки обхваща създаването на митнически съюз между държавите-членки и забрана за въвеждането на количествени ограничения и всякакви мерки, които биха имали равностоен ефект на количествени ограничения.

Свободното движение на стоки предоставя различни права за представителите на бизнеса, като например:

- ▲ правото да търгува свободно в рамките на целия вътрешен пазар;
- ▲ правото да се възползва от принципа на взаимно признаване – стоки, които са признати и допуснати до пазара на една държава-членка, се допускат свободно и са признати и в останалите държави-членки във вътрешния пазар;
- ▲ правото документите, които са издадени от администрацията или от специализирана институция на една държава-членка, да бъдат автоматично признати и от администрациите на другите държави-членки. Това право спестява изваждането на различни набори документи в различните държави-членки във вътрешния пазар на ЕС;
- ▲ правото да участва свободно и без ограничения в рамките на процедури за обществени поръчки – т.е. обществените (държавни) поръчки в една държава-членка не могат да бъдат запазени за участие само от бизнеса на съответната държава, а са отворени за кандидатстване от всички останали държави-членки от вътрешния пазар на ЕС.

Свободното движение на стоки води и до възникването на редица ползи и права за гражданите:

- ▲ право на здравословни и безопасни стоки - законодателството в областта на свободното движение на стоки съдържа редица разпоредби, които създават еднакви правила за всички държави по отношение на безопасността на стоките, в т.ч. за домашните уреди под налягане, детските играчки, текстилните изделия и други.
- ▲ право на качествени стоки, отговарящи на европейските стандарти;
- ▲ защита правата на потребителите в съответствие с европейските изисквания и норми.

Свободното движение на стоки е един от най-важните елементи в процеса на европейско обединение, който предоставя по-лесни и конкурентни условия за бизнеса и по-качествени и безопасни стоки за потребителите.

2. Свободно движение на хора: повече мобилност

Свободното движение на хора е съвкупност от права, които се гарантират на гражданите на Европейския съюз от европейското законодателство, когато те временно или постоянно се преместват в друга държава-членка. Тези права не се изчерпват единствено с възможността да се влиза и пребивава на територията на всяка държава-членка от Европейския съюз. Съществуват и редица други правила, свързани със свободата на движение, без които тази свобода не би била осъществима на практика.

▲ **Обща забрана за дискриминация**

Принципът за *забрана на всяка дискриминация, основана на националност*, е прогласен още в Договора за създаване на Европейската общност. Отделни разпоредби, които се отнасят за специфични случаи и категории лица и конкретизират този принцип, се намират както в Договора, така и в други актове от законодателството на ЕС. Така например, изрично е забранена дискриминацията по отношение на работниците мигранти. Като общо правило, гражданите на ЕС имат право на равно третиране с гражданите на държавата-членка, в която се намират.

▲ **Право на влизане и пребиваване на територията на всяка държава-членка**

Гражданите на Европейския съюз имат право *да влизат и да пребивават* до три месеца на територията на всяка държава-членка без каквито и да било формалности, като за влизането на територията на държавата е достатъчно да покажат единствено лична карта или паспорт на граничните власти. Пребиваването може да надвиши три месеца при определени условия, като в този случай държавите-членки имат право да поискат регистрация при съответния компетентен орган. При пребиваване повече от пет години на територията на една държава-членка, гражданинът има право да получи статут на постоянно пребиваващ. Впоследствие този статут може да бъде изгубен само при отсъствие от държавата, надвишаващо период от две години.

▲ **Право на придружаване от членовете на семейството**

Аналогично право на влизане и пребиваване в държавите-членки имат и *членовете на семейството* на гражданин на Европейския съюз, които са граждани на трета държава (например мексиканска гражданка, която е съпруга на германски гражданин). В случай че за тяхното влизане на територията на държава-членка е необходимо да притежават виза, то тя се издава безплатно. Ако те вече притежават карта за пребиваване, издадена от друга държава-членка, изискването за виза отпада. Членовете на семейството също имат право да пребивават до три месеца на територията на държава-членка без никакви административни формалности. Те също така имат право на пребиваване повече от три месеца, в случай че придружават гражданин на ЕС и в този случай трябва да им бъде издадена карта за пребиваване. Членовете на семейството, които законно са пребивавали заедно с гражданин на ЕС на територията на държава-членка в продължение на пет години, имат право да получат статут на постоянно пребиваващи.

▲ **Свободно движение на работници**

Една от основните причини за смяната на местоживеенето е търсенето на по-добра работа. Гражданите на ЕС се ползват от *свободното движение на работници*,

което означава, че те могат свободно да приемат предложения и да започват работа във друга държава-членка като всякаква дискриминация е забранена. Те не могат да бъдат третирани различно от работниците – местни граждани по отношение на условията за наемане на работа, трудовото възнаграждение, освобождаването и възстановяването на работа. Те имат право на същите социални и данъчни придобивки както работниците – местни граждани. Децата на гражданин на държава-членка, който е нает на работа на територията на друга държава-членка, се допускат до общото образование в тази държава. Те имат право на стаж и курсове за професионално обучение, както гражданите на тази държава, ако пребивават на нейната територия.

Важно е да се знае, че някои държави-членки са ограничили свободното движение на работници от новоприсъединилите се държави, включително от България, като са се възползвали от възможността, предвидена в Договора за присъединяване, да наложат т.нар. *преходни мерки*. В преходния период, който може да продължи най-много седем години (т.е. до 2014 г.), българските граждани е възможно да се нуждаят от разрешение за работа, за да могат да упражняват заетост на територията на тези държави. Налагането на преходни мерки обаче не отменя забраната за дискриминация. Веднъж започнали работа в друга държава-членка, българските граждани се ползват от същите предимства и привилегии като местните работници.

▲ Социална закрила

Промяната на местоживеенето или местоработата в друга държава е свързана с промяна на трудовото и социалното законодателство, което се прилага. По този начин, когато се възползват от правото на свободното движение, гражданите могат да се окажат в неизгодна позиция, защото например са изгубили натрупания до момента осигурителен стаж, дължат осигурителни вноски в две държави едновременно или пък са лишени от закрила срещу социалните рискове. За да се избегнат тези неблагоприятни последици, в рамките на Европейския съюз действа специален механизъм, наречен *координация на системите за социална сигурност*, който осигурява социална закрила на мигрантите и е една от гаранциите за свободното движение на хора. Част от този механизъм е и въведената наскоро *Европейска здравноосигурителна карта*, която гарантира правото на здравна закрила при временно пребиваване в друга държава-членка.

▲ Взаимно признаване на професионални квалификации

Възможността да се упражнява дейност като наето или самостоятелно заето лице в друга държава-членка е свързана и с *взаимното признаване на професионални квалификации*. Ако гражданин е изправен пред необходимостта отново да придобие професионалната си квалификация в държавата, в която има намерение да работи, много е вероятно това да се превърне в пречка за упражняване на неговото право на свободно движение. Поради това държавите-членки взаимно признават професионалните квалификации, придобити на тяхната територия. Има две системи на взаимно признаване в рамките на ЕС. Едната система се отнася до признаването на професиите, които са регулирани на европейско ниво от специални директиви и при които във всички държави-членки са уеднаквени изискванията за придобиване на квалификацията. Това са професиите лекар, фармацевт, медицинска сестра, акушерка, лекар по дентална медицина, архитект и ветеринарен лекар. За останалите професии, които са регулирани на национално ниво от отделните държави-членки, действа т.нар. обща система за признаване на професионалните квалификации, при която е възможно

да се налагат т.нар. „компенсационни мерки“ – тест или стаж за приспособяване.

▲ **Право на участие в местни избори и в избори за Европейски парламент**

Договорът от Маастрихт за създаване на Европейски съюз дава право на всеки гражданин на Съюза *да гласува и да се кандидатира за местни избори и избори за Европейски парламент* в държавата, в която живее, при същите условия като нейните собствени граждани. Когато пребивават в друга държава-членка, гражданите са пряко засегнати от решенията на местната власт и поради това имат право да изразят своето мнение по тях, като гласуват или като самите те се кандидатираат. По отношение на изборите за Европейски парламент е важно да се знае, че когато гражданин е избрал да гласува в държавата, в която живее, той губи правото си на глас в собствената си държава.

▲ **Признаване на шофьорската книжка**

Свързана със свободното движение на хора е и възможността да се управлява автомобил във всяка държава-членка, без да е необходимо отново полагане на изпити за правоспособност. Всяко *свидетелство за управление на моторно превозно средство*, издадено от държава-членка и в срок на валидност, трябва да бъде признато от останалите държави-членки. При промяна на местоживеенето в друга държава-членка, гражданите не са длъжни да заменят своята шофьорска книжка с такава, издадена от местните власти, но ако желаят, имат право да поискат такава замяна.

3. **Свободно предоставяне на услуги и право на установяване: още по-гъвкав бизнес**

Правото на установяване предоставя възможност на компаниите или на самостоятелно заетите лица, т.е. лицата на свободна професия, които са се регистрирали и установили в една държава-членка, да могат да се установят свободно и да осъществяват бизнес и в останалите държави-членки на Европейския съюз.

Всъщност, правото на установяване премахва ограниченията за откриване на клонове, дъщерни фирми или представителства в останалите държави-членки на ЕС, като по този начин се създава единен пазар за компаниите и самостоятелно заетите лица, които увеличават своите възможности за бизнес и за развитие.

Най-общо ползите, които предоставя режима на право на установяване са следните:

▲ правото на възползване от *принципа на недискриминация*, известен още и като принцип на национално третиране – всяка държава-членка следва да третира компаниите и самостоятелно заетите лица от останалите държави-членки по същия начин, както тя третира своите собствени компании и самостоятелно заети лица, като са забранени всякакви протекционистични или дискриминационни мерки;

▲ правото на признаване на търговската или друга регистрация, която една компания или самостоятелно заето лице е придобило в дадена държава-членка на ЕС;

▲ осъществяване на бизнес в повече от една държава-членка на ЕС при избягване на опасността от прилагане на двойно данъчно облагане;

▲ взаимното признаване на професионалните квалификации се отнася също за правото на установяване.

Правото на установяване е тясно свързано с друга свобода в рамките на вътрешния пазар на ЕС, а именно режима на свободно предоставяне на услуги. *Свободното предоставяне на услуги* във вътрешния пазар на ЕС дава възможност на дадена компания или самостоятелно заето лице, които са се установили в една държава-членка на ЕС, да предоставят временно услуги и в другите държави-членки, без да е необходимо да се установяват трайно в тях. За разлика от правото на установяване, където компанията майка регистрира клонове, дъщерни фирми или представителства в другата държава-членка, при временното предоставяне на услуги подобна регистрация не се изисква.

Презграничните услуги или услугите, които се предоставят от една държава-членка в друга в рамките на вътрешния пазар на ЕС са няколко вида:

- ▲ услуга, при която предоставящият услугата пресича вътрешната за ЕС граница – такива услуги могат да бъдат предоставянето на временни консултантски услуги в друга държава, предоставянето на строителни или занаятчийски услуги и други;

- ▲ услуга, при която получаващият услугата пресича вътрешната за ЕС граница – такива са например туристическите услуги;

- ▲ услуга, при която нито предоставящият, нито получаващият пресичат вътрешната за ЕС граница, а единствено самата услуга преминава границата от една държава-членка в друга – такива са повечето електронни услуги в областта на информационното общество;

- ▲ услуга, при която предоставящият и получаващият услугата отиват временно в трета държава-членка на ЕС, където се осъществява предоставянето на услугата – например при осъществяването на медицински преглед в трета държава-членка на ЕС, където лекарят и пациентът са граждани на други държави-членки на ЕС.

11

Свободното предоставяне на услуги също е свързано с редица ползи и права за бизнеса и гражданите във вътрешния пазар на ЕС, а именно:

- ▲ възможност за компаниите и самостоятелно заетите лица да осъществяват временно бизнес в друга държава-членка, без да е необходимо да се регистрират или установяват трайно в нея;

- ▲ възползване от принципа на недискриминация и равно третиране на територията на целия вътрешен пазар на ЕС;

- ▲ по-конкурентна среда за бизнеса и по-добри и качествени услуги за потребителите;

- ▲ взаимното признаване на професионалните квалификации се отнася, както за свободното движение на работници и правото на установяване, така и при свободното предоставяне на услуги.

4. Свободно движение на капитали: възможност не само за фирмите, но и за гражданите

Свободното движение на капитали и плащания е също един от важните елементи на вътрешния пазар на ЕС и допълва останалите свободи в него, тъй като без свободно извършване на капиталовите и платежните операции не е възможно и осъществяването на свободното движение на стоки, хора, услуги и режима на право на установяване. Съгласно европейското законодателство е забранено прилагането на ограничения върху

движението на капитали и плащания, както между държавите-членки на ЕС, така и между държавите-членки и трети страни. Либерализирането на движението на капитали и плащания спрямо трети страни се дължи на либерализирането на световните търговски, капиталови и парични пазари, както и на водещата роля на Европейския съюз и неговите компании на тези пазари.

Съществуват различни видове движение на капитали – преки чуждестранни инвестиции, инвестиции в недвижимо имущество (включително земя и сгради), банкови и търговски кредити, акции и облигации, лизингови договори и др. Всички те се възползват от режима на свободно движение на капитали. За разлика от движението на капитали, което представлява самостоятелна сделка, плащанията винаги са свързани с превеждане на парични потоци във връзка с друга сделка – например при плащането на внос на стоки, предоставянето на презгранична услуга и др.

От своя страна, свободното движение на капитали и плащания също е свързано с редица предимства и права за гражданите и бизнеса:

- ▲ възможност да се извършват свободно инвестиции в останалите държави-членки на ЕС, включително на техните капиталови пазари, пазарите за недвижимо имущество, а също така и инвестиции „на зелено“ (построяването на нови компании или производствени мощности);

- ▲ възможност за свободно осъществяване на парични преводи без ограничения;

- ▲ улесняване на възможностите за презграничен бизнес в рамките на вътрешния пазар на ЕС;

- ▲ възможност за прехвърляне на пари в наличност („пари кеш“) за физически лица при осъществяване на туристически или други пътувания.



Безспорно, свободното движение на стоки, хора, услуги и капитали, както и режима на право на установяване предоставят много нови права и възможности за гражданите и бизнеса от държавите-членки на ЕС. Тези права се прилагат ефективно от администрациите на държавите-членки на ЕС. В случай, обаче, на евентуално неправилно прилагане на тези права от дадена администрация, ЕС е създал механизъм за извънсъдебно решаване на спорове и проблеми, а именно мрежата СОЛВИТ.

II. Мрежата, от която започна всичко

1. Различно решение за различните проблеми

Вътрешният пазар с неговите четири свободи предлага на гражданите и фирмите много възможности, свързани не само със свободата да пътуват и да се установяват във всяка една държава-членка, но и да учат, работят и извършват търговска дейност. За съжаление, независимо от стриктната и внимателно изработена правна рамка в областта на вътрешния пазар, възникването на недоразумения и неправилно прилагане на законодателството на Общността, в резултат от множеството ежедневни презгранични движения, е неизбежно. Практически проблеми като признаване на валидна диплома, забавяне на издаване на разрешително за работа, трудности при регистрирането на автомобил често пъти могат да се окажат непреодолима пречка за осъществяване на която и да е от четирите свободи на движение. Преодоляването на тези трудности в повечето случаи може да отнеме значително време, а положителният краен резултат не винаги е гарантиран.

Необходимостта от механизми, които да подпомагат гражданите и предприятията при разрешаване на проблемите, възникнали в резултат на неправилно прилагане на правилата на вътрешния пазар на Европейския съюз, е причина за създаването и функционирането



Голямата битка на един малък британски салон

На опитен британски фризьор не било разрешено да открие салон в Германия. Германските власти отхвърляли молбата с мотива, че удостоверението му за професионален опит не е издадено от правилната служба в Обединеното кралство.

След намесата на германския СОЛВИТ център, който посочил, че удостоверението трябва да бъде прието в съответствие с правилата на Европейския съюз, в рамките на една седмица било издадено разрешително за откриване на салон.

Различни проблеми - различно решение



Необходимост от информация или съвет

Служби за ориентиране на гражданите
Евро Инфо центрове;
Еврогизета;
Европа Директ (пряка телефонна линия)



Неприлагане правото на Общността

В частния сектор: FIN-NET; EEJ-Net;
В публичния сектор: СОЛВИТ



Нарушаване на закона

Национални съдилища;
Процедура по неизпълнение на задълженията, която се инициира от Европейската комисия

на различни методи за тяхното решаване. Напълно естествено е различните проблеми да се нуждаят от различно третиране. Ето защо съществуват няколко възможности, към които гражданите и предприятията могат да се обръщат за съдействие (*графика 2*).

1.1 При нужда от информация и/или съвет

Светът изглежда различен през очите на потребителите и малкия бизнес. Когато те се сблъскат с някакъв проблем в рамките на вътрешния пазар, гражданите и бизнеса в повечето случаи нямат необходимото време да се допитват до различни инстанции, търсейки помощ. На тях им е необходим лесно достъпен източник за разясняване на техните права, някой, който да им даде добър съвет или практическа помощ. За тази цел са създадени и работят:

■ **Службата за ориентиране на гражданите**¹, която предоставя индивидуални правни съвети;

■ **Евро Инфо центровете**, които включват мрежа от около 283 центъра в държавите-членки, създадени под егидата на Европейската комисия и координирани от Генерална дирекция „Предприятия“ на Комисията. Основна задача на центровете е предоставяне на информация и оказване на съдействие на малките и средни предприятия;

■ **Еврогизетата** са мрежа от европейски потребителски центрове, които оказват съдействие на потребителите при предоставяне на информация при презгранични сделки и съдействат за разрешаването на потребителски спорове по пътя на споразумението;

■ **„Европа Директ“**² - пряка телефонна линия, чиято цел е предоставянето на практическа информация относно политиките и начина на функциониране на Европейския съюз.

Всички тези услуги са част от един пакет, финансиран от Европейската комисия, пред-



Повече строителство, по-малко проверки за чехи и словаци

След като чешка компания била възпрепятствана от Словашката търговска инспекция да изнася строителни продукти в Словакия с мотива, че те не са изпитани адекватно и строителните продукти не отговарят на словашките разпоредби, компанията се свързва със СОЛВИТ за съдействие. Според компанията нейните продукти били изпитани в Чешката република и тя притежавала необходимото удостоверение за съответствие.

СОЛВИТ Словакия обяснил на словашките власти, че отказът противоречи на правилата за съответствие на Европейския съюз и че одобрението на строителни материали в Чешката република трябва да е достатъчно за компанията, за да извършва дейност в Словакия. В резултат компанията вече можела да изнася строителни материали без допълнителна инспекция.

¹ За повече информация може да посетите http://ec.europa.eu/citizensrights/front_end/index_en.htm.

² Официалната страница на „Европа Директ“ можете да намерите на интернет адрес http://ec.europa.eu/europedirect/index_bg.htm.

назначен за гражданите и предприятията, който има за цел предоставянето на обща и специализирана информация за техните права в Европейския съюз. Всъщност, в голямата си част потребителите се нуждаят предимно от съвет и допълнително разяснение по даден въпрос, а не от ангажиране на сложни механизми за разрешаване на техните проблеми.

1.2. При прилагане правото на Общността

Необходимостта от създаването на алтернативни способи за разрешаването на проблеми води до възникването на механизми за извънсъдебно решаване на споровете. Основно предимство на тези механизми, освен намесата на неутрална трета страна при разрешаването на спора, е спестяването на време, пари, както и по-опростен механизъм, отколкото при приемането на съответните правни стъпки.

И тъй като проблемите пред гражданите и фирмите могат да възникнат както в частния, така и в публичния сектор, алтернативното решаване на споровете изисква съществуването на отделни способности:

■ **В частния сектор** това са системите FIN-NET и EEJ-NET, които са механизми за разрешаване на спорове, възникнали в резултат на отношенията потребители – бизнес. FIN-NET е система за извънсъдебно решаване на спорове в областта на финансовия сектор, а EEJ-NET е мрежа за извънсъдебно решение на презгранични потребителски спорове;

■ **В публичния сектор** действат мрежи за разрешаване на проблеми между гражданите/фирмите, от една страна, и държавната администрация на национално, регионално и местно равнище - от друга. Пример за такъв тип мрежа е СОЛВИТ. Тя съдейства за разрешаване на проблеми, възникнали в резултат на отношенията гражданин – държавна администрация или предприятие – държавна администрация, когато те се намират в различни държави-членки на ЕС.



Усещането да дишаш свободно

За да получи назначение в Испания, британски анестезиолог кандидатствал за признаване на квалификацията му. Въпреки че, неговите документи били в съответствие с правилата на Европейския съюз и необходимата декларация била изпратена от компетентната служба в Обединеното кралство, испанските власти продължили да настояват за допълнителни документи.

Благодарение на екипната работа и сътрудничество между СОЛВИТ центровете в Обединеното кралство и Испания, квалификацията на британския доктор била призната и той можел да започне легално работа.

1.3. При нарушаване на закона

Разбира се, след като гражданин или предприятие са потърсили съвет за правата си в Европейския съюз или са се обърнали към някои от извънсъдебните способности за разрешаване на проблеми, и той (проблемът) е продължил да съществува, те винаги могат да се обърнат към националните съдилища. Също така Европейската комисия може да задейства процедура срещу държавите-членки за неизпълнение на поетите задължения, произтичащи от правото на Европейския съюз, както и да заведе дело в Съда на Европейските общности.

Тъй като тези възможности отнемат време и средства, тяхното използване се препоръчва само когато са изчерпани всички налични средства за разрешаване на даден проблем.

2. Мрежата на координационните центрове

Напълно е логично ефективната работа на вътрешния пазар да е в пряка зависимост от държавите-членки, които трябва да осигурят стриктно прилагане на неговите правила. С други думи, основната отговорност за прилагането на правилата на вътрешния пазар се поема от самите държави-членки. Според Плана за единния пазар³ от 1997 г. сътрудничеството между държавите-членки и Европейската комисия трябва да бъде засилено в посока създаване на способ за взаимодействие при решаване на проблеми.

За тази цел на Европейската комисия бе възложена задачата да насърчава държавите-членки да създадат координационни центрове и контактни точки в рамките на техните администрации, които на практика представляват предшественик на мрежата СОЛВИТ. Принципът е координационните центрове и контактните точки да бъдат основните компоненти в една проста, но ефективна мрежа за засилено сътрудничеството и решаване на проблеми.



По-блестящи испански усмивки

Финландска гражданка кандидатствала за признаване на квалификацията ѝ на практикуващ зъболекар в Испания. След като в продължение на месеци не получила отговор на молбата си, тя се обърнала към СОЛВИТ за помощ.

СОЛВИТ Испания установил, че е било допуснато недоразумение по отношение на процедурите, които трябвало да се следват и успели да ускорят приемането на решение от страна на компетентните органи, така че финландската зъболекарка можела да започне работа.

³ Пълният текст на Плана за действие относно вътрешния пазар може да се намери на интернет адрес http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/plan_en.pdf.

а. Координационни центрове

За да може да се осигури стриктното прилагане на правилата на вътрешния пазар и бързото и ефективно разрешаване на проблемите, Планът за единния пазар предлага създаването на т.нар. координационни центрове във всяка държава-членка. По своята същност координационният център представлява структура, създадена в рамките на държавната администрация, която предприема необходимите стъпки за прехвърлянето на даден проблемен случай до съответния координационен център в друга държава-членка с цел разрешаването му в стриктно определени граници.

б. Контактни точки

Ефективната работа на координационните центрове се допълва от система от контактни точки в администрацията, към които гражданите и предприятията могат да отправят своите въпроси.

Предложението за създаване на система от контактни точки се съдържа в две решения на Съвета на Европейския съюз⁴. Съществуването на контактните точки се приема като необходимо с цел осигуряване на т.нар. „трите Е“ – ефективно, ефикасно и еднакво прилагане правото на Общността във всички държави-членки, а също така и поддържане на взаимно доверие и прозрачност между администрациите на отделните държави-членки. Идеята е контактните точки, независимо от това дали става дума за лице или административна единица, да отговарят за вътрешната координация на определени области от вътрешния пазар като крайната цел е осигуряване на връзка между националните администрации, отговорни за прилагането на правилата на вътрешния пазар, и нейните граждани (таблица 1).

Сфери, в които е необходимо сътрудничество за въвеждането и прилагането правото на Общността за вътрешния пазар

■ Право на установяване ■ Дружествено право ■ Храни, животинско и растително здраве, ветеринарна медицина и лекарства ■ Митници ■ Данъци ■ Телекомуникации ■ Огнестрелно оръжие ■ Въвеждане в законодателството на техническите регламенти	■ Обществени поръчки ■ Застраховане, банкиране и сигурност ■ Интелектуална собственост ■ Транспорт ■ Радио и телевизионни емисии ■ Стоки с възможна двойна употреба ■ Директивата за обща безопасност на стоките ■ Културни стоки
--	---

Таблица 1. Области, в които според Решението на Съвета от 1994 г. е необходимо създаването на контактни точки.

⁴ За повече информация Решение № 179/1994 и Решение № 224/1996.

Всъщност идеята за създаването на координационни центрове, както и укрепване и развиване на съществуващите до момента контактни точки, е за установяване на относително елементарна, но ефективна рамка за сътрудничество. Стремежът е новосъздадената мрежа да може да осигури:

- Прозрачност на съответните структури и взаимни (партньорски) проверки на националните органи, прилагащи правото на Общността;

- Установяване и развиване на връзка между прилагащите институции;

- Засилване на правомощията на Европейската комисия по посока предприемането на действия срещу дадена държава-членка в случаите, в които тя сериозно е нарушила прилагането правото на Общността, както и ускоряване на разследването на постъпили жалби от гражданите и представителите на бизнеса.

3. Необходимост от промяна

Въпреки добре планирана, идеята за установяването на контактни точки не успява да намери достатъчно добра практическа реализация. Докладите за дейността на системата от координационни центрове и контактни точки установяват, че тя не функционира ефективно и в резултат само малка част от постъпилите случаи намират успешно разрешение. Поданни на Европейската комисия⁵ общият брой на разрешени случаи преди установяването на новата мрежа СОЛВИТ е между 250 и 300 годишно, което на фона на населението на целия Европейски съюз, е доказателство за недостатъчната оперативност на системата.

Близко тригодишното съществуване на мрежата доказва, че нейна основна слабост са непредоставянето на еднакво третиране на отделните случаи и липсата на прозрачност в начина ѝ на работа. Независимо от важността си,



Утолената жаждата на малтийците за норвежка вода

Норвежка компания, изнасяща изворна вода, била помолена от малтийските митнически власти да представи доказателства, че отговаря на изискванията на Европейския съюз за здравеопазване и търговия. Тъй като компанията вече изнасяла вода за редица държави-членки на Европейския съюз, СОЛВИТ поясnil, че изискването на малтийските власти противоречи на правилата на Съюза и така норвежката изворна вода вече можела да се търгува свободно на малтийския пазар.

⁵ COM (2001) 702 от 27 ноември 2001 г.

тези два елемента далеч не изчерпват целия спектър от проблеми, отчетени в дейността на мрежата. От не по-малко значение са и:

- забавяне отговора на държавата-членка, към която е прехвърлено запитването;
- липса на информация по отношение на контактните лица на държава-членка;
- голяма времева продължителност и скъпо струващи разходи;
- липса на информираност на гражданите и предприятията за дейността на мрежата;
- малък бюджет за разрешаване на случаите.

Проучванията на Европейската комисия в областта и работата ѝ по посока на усъвършенстване на мрежата водят до зараждане на идея за създаване на нов по-ефикасен и ефективен механизъм за решаване на проблеми. Стремешът е на основата на постигнатото до момента и резултатите от функционирането на мрежата да се създаде нова мрежа, която, използвайки натрупания опит, да бъде по-успешен способ за подпомагане на гражданите и предприятията (таблица 2).

В стратегията за създаване на новата мрежа се акцентира предимно върху изграждане на единна база данни, укрепване на сътрудничеството между държавите-членки за решаване на даден случай и, не на последно място, засилени кампании в посока популяризиране дейността на мрежата. Основаната идея е, че, ако онези, за които тя е създадена, не знаят за съществуването ѝ, то тя няма да може да се превърне в успешно средство за решаване на техните проблеми.

Основни недостатъци на съществуващата до 2001 г. мрежа за разрешаване на проблеми

Забавяне отговора на държавата-членка, към която е прехвърлено запитването

Липса на информираност и прозрачност относно:

- контактните лица в другите държави-членки;
- дейността на мрежата;
- писмени средства за комуникация

Процесът отнема твърде много време и липсва стриктно определена крайна дата за разрешаване на даден проблем

Липса на информираност за дейността на мрежата сред гражданите и бизнеса

Високи разходи за разрешаване на проблемите

Основни принципи на новата СОЛВИТ мрежа за разрешаване на проблеми

Всички държави ще полагат еднакви усилия за разрешаването на даден проблем

Създаване на обща база данни за регистриране на случаите, достъп до която имат всички СОЛВИТ центрове

Държавите-членки трябва сами да осигурят човешкия ресурс за решаването на увеличаващия се брой случаи, като крайният срок за решаване на даден проблем е 10 седмици (в някои случаи той може да бъде удължен с още 4 седмици)

Активни промоционални кампании за популяризиране на дейността и съществуването на мрежата

Държавите-членки трябва сами да осигурят финансова помощ, за решаването на увеличаващия се брой случаи

Таблица 2. Основни слабости в мрежата на координационните центрове и предложенията за тяхното преодоляване.

Напълно естествено, в основата на създаването на новия механизъм, като идея и начин на организация, е да залегнат идеите на първоначално съществуващата мрежа. Особено тук е, че принципите, които са в основата на организиране на неговата дейност, целят избягването именно на онези пречки, които са направили съществуването на мрежата на координационните центрове неефективно.

За пръв път за новия подход, наречен СОЛВИТ (от наименованието на английски език „SOLVIT“, което в превод на български означава „Разреша го!“ т.е. „Разреша проблема“), се споменава в **Съобщението на Европейската комисия до Съвета, Европейския парламент, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите относно ефективното разрешаване на проблемите във вътрешния пазар**⁶. Освен създаването на обща база данни и следването на общи за всички национални центрове принципи при разрешаването на казусите (случаите), в съобщението се посочва също така, че държавите-членки трябва да предоставят достатъчни човешки и финансови ресурси, за да гарантират, че националните СОЛВИТ центрове ще могат да се справят с нарасналия брой казуси и да предлагат висококачествени услуги.

Няколко са стъпките, които се предлагат от Европейската комисия във връзка със създаването на новата мрежа за решаване на проблеми в областта на вътрешния пазар, а именно:



Създаване на **обща база данни**, която е лесна за използване, осигурява прозрачност на работа и, посредством оказването на



Свободният полет на норвежка авиокомпания

Самолет на норвежка авиокомпания бил задържан и му била наложена глоба в размер на 3,000 EUR от митническите власти на френското летище под претекст, че въздухоплавателната компания не притежава необходимото за страни извън Европейския съюз разрешение да извършва търговски полети на територията на Франция.

Според Споразумението за Европейско икономическо пространство, което разширява вътрешния пазар, включвайки Норвегия, Исландия и Лихтенщайн, норвежките компании се ползват от същите права като компаниите от държавите-членки на Европейския съюз.

След намесата на френския СОЛВИТ център, който информирал френските митнически власти, че не могат да изискват разрешение за този полет от норвежката компания и че глобата представлява нарушение на правото на ЕС и ЕИП, сумата била възстановена на норвежката авиокомпания.

⁶ Документ COM/2001/0702.

контрол, насърчава държавите-членки да постигат по-добри резултати. Всеки национален СОЛВИТ център ще може да регистрира случаите, с които се обръщат към него в базата данни и да проследи отблизо процеса на тяхното решаване. Освен това базата данни ще има възможност за изготвяне на актуални доклади относно съотношението решени - нерешени случаи, необходимото време за достигане на приемливо за всички страни решение и др.



Осигуряване на **ясни принципи на работа** между координационните центрове при разрешаването на случаи в рамките на мрежата СОЛВИТ. За да може СОЛВИТ да отговори напълно на нуждите на гражданите и бизнеса, е необходимо държавите-членки да са уверени, че усилията на техния център са споделени и от другите координационни центрове.



Организиране на **активни медийни кампании** за популяризиране на дейността на мрежата СОЛВИТ непосредствено след нейното създаване. Трябва да бъде разрушен порочният кръг, в който липсата на информация за дейността на мрежата води до възникване на съмнения за нейната ефективност и загуба на възможността от привличане на нови случаи.



Предприемане на **превантивни мерки** за предотвратяване на повторновъзникване на даден презграничен проблем. Със сигурност превенцията на един проблем е по-лесна и по-евтина от неговото повторно разрешаване. Затова на законодателните органи на Съюза редовно ще бъде предоставяна информация за това кое функционира добре и кое не в областта на вътрешния пазар.



Да развееш френски флаг в португалски води

Френски собственик на яхта, регистрирана във Франция, бил помолен от португалските власти да я регистрира в Португалия, защото била акостира на португалско пристанище повече от 6 месеца. С това свое искане португалските власти нарушили правилата за свободно движение във вътрешния пазар. От друга страна, собственикът на яхтата пожелал да запази френския флаг и се обърнал към СОЛВИТ за съдействие.

След намесата на СОЛВИТ Португалия било установено, че шестмесечното ограничение не било приложимо за регистрираните в Европейския съюз лодки и френският собственик можел да запази френския си флаг.

III. СОЛВИТ или Разрешава проблема

1. Назад във времето: преглед на основните документи

Освен споменатото съобщение на Европейската комисия, в което се съдържа конкретно предложение за създаването на мрежата за разрешаване на проблеми СОЛВИТ, през 2001 г. е издадена и **Препоръка на Европейската комисия относно принципите за използване на СОЛВИТ – Мрежата за разрешаване на проблеми във вътрешния пазар**⁷. Тази препоръка, която впоследствие е одобрена и от Съвета⁸, съдържа основните правила на сътрудничество в рамките на мрежата, определя обхвата на дейност, процедурите за разглеждане и решаване на случаите, както и препоръчителните срокове за работа. Още в преамбюла на препоръката се посочва, че ще бъдат положени общи принципи, за да може СОЛВИТ да отговори на нуждите на гражданите и фирмите. Основно правило е, че усилията на една държава-членка ще бъдат оценени и на нея ще ѝ бъде оказано съдействие от другите държави. Освентова, имайки предвид основните недостатъци на мрежата на координационните центрове, съществуваща преди СОЛВИТ мрежата, а именно липсата на човешки и финансови ресурси, които да обезпечат нейното функциониране, в препоръката на Европейската комисия заляга и идеята всяка държава-членка да осигури подходяща помощ и високо качество на предлаганите услуги.

В препоръката е записано и определението за това какво всъщност представлява мрежата СОЛВИТ. Според нея СОЛВИТ е интерактивна мрежа, в която държавите-членки си сътрудничат при разрешаването на проблеми, причинени от неправилно прилагане правилата на вътрешния пазар от страна на държавните власти (администрацията), без да се прибегва до съдебна намеса.



Да видиш света по-добре

Австрийски специалист по оптика с австрийска диплома поискал да открие клон в Южен Тирол, Италия. Италианските власти отхвърлили молбата му с мотива, че неговите дипломи не отговарят на изискванията към специалистите по оптика в Италия.

Благодарение на усилията на мрежата СОЛВИТ, която успяла да убеди властите, че дипломите на специалиста по оптика трябва да бъдат признати, австрийският специалист можел да предлага услугите си в Южен Тирол.

Една диплома навсякъде

Български доктор, дипломирал се в България поискал професионалната му квалификация да бъде призната във Франция. За да може да бъде призната неговата професионална квалификация в друга държава-членка на Европейския съюз, той трябвало да представи удостоверение за съответствие на неговата квалификация с европейските изисквания. Тъй като издаването на такова удостоверение му било отказано от компетентния български орган, гражданинът се обърнал към Европейския омбудсман, който препратил случая към СОЛВИТ България. След намесата на българския СОЛВИТ екип, необходимото удостоверение било издадено и докторът бил свободен да започне кариерата си във Франция.

⁷ Документ C(2001)3901.

⁸ Документ C(2001)3901.

Съгласно препоръката, за разрешаването на СОЛВИТ случаи се създават СОЛВИТ центрове. Днес в мрежата СОЛВИТ са изградени и функционират 30 национални центъра по един във всяка от 27 държави-членки на Европейския съюз, както и в Норвегия, Исландия и Лихтенщайн. В зависимост от ролята си при разрешаването на даден случай, всеки център може да изпълнява функциите на водещ или местен център. Местният център е този, до който гражданинът или фирмата отправя жалбата, а водещият център е този, който поема отговорността за решаването на проблема на място. В тези случаи, те изпълняват различни функции при разрешаването на даден проблем (таблица 3)

Трябва да се отбележи, че всички предложени разрешения в рамките на мрежата СОЛВИТ трябва да са в пълно съответствие с европейското законодателство. Европейската комисия си запазва правото да предприеме действия срещу държавите-членки, когато прецени, че това правило не е спазено.

Освен посочената препоръка на Европейската комисия, през декември 2003 г. СОЛВИТ центровете и Европейската комисия са постигнали споразумение и относно Общи стандарти за качество и изпълнение, които допълват принципите, установени в препоръката. Контролът за изпълнението на тези стандарти е възложен на отдела СОЛВИТ в рамките на Европейската комисия като са определени лица за контакт, които са отговорни за отделните центрове и предоставят съвети и практическа помощ. Едни от задачите на лицата за контакт са да следят за качеството на казусите при тяхното въвеждане в базата данни и за качеството на предлаганите от водещия център решения, както и да предлагат съвети за подобрения там, където са необходими. Лицата за контакт също така следят за спазване на крайните срокове.

Когато СОЛВИТ центърът е местен, той трябва:

- ✓ да провери характеристиките на даден случай и дали има възможност той да бъде разрешен по-добре чрез други средства, например посредством мрежата на Европейските информационни центрове;
- ✓ да провери дали в дадения случай формалните правни процедури няма да бъдат по-подходящи;
- ✓ да информира жалбоподателя предварително относно процедурата и сроковете – включително относно наличието на други формални начини на обжалване на национално ниво или на ниво ЕС;
- ✓ да впише случая в електронната база данни на СОЛВИТ като при вписването му да предостави на водещия СОЛВИТ център цялата необходима информация за бързото разрешаване на случая;
- ✓ да поддържа контакт с жалбоподателя до приключването на случая

Когато СОЛВИТ центърът е водещ, той трябва:

- ✓ в рамките на една седмица да потвърди поемането на случая и да го препрати на съответната администрация за предприемане на съответните действия;
- ✓ да изиска незабавно от домашния център необходимата допълнителна информация;
- ✓ да поеме отговорността за разрешаването на възникналия презграничен проблем;
- ✓ да положи максимални усилия за разрешаване на случая в близко сътрудничество с администрацията на своята държава;
- ✓ да държи в течение домашния център за постигнатия напредък;
- ✓ да разреши случая в рамките на 10 седмици от потвърждаването на неговото поемане (в изключителни случаи домашният и водещият център могат да се споразумеят да удължат срока с още до 4 седмици, ако считат, че в рамките на този период има вероятност за намиране на решение).

Таблица 3. Функции на националния СОЛВИТ център в зависимост от това дали е водещ или местен център.

На основата на **Общите стандарти за качество и изпълнение** гражданите и представителите на бизнеса могат да очакват, че:



✓ през работните часове могат да достигнат до СОЛВИТ центъра по електронна поща, факс или телефон и да получат бърз отговор на своето запитване;



✓ ако регистрираният случай отговаря най-общо на критериите за СОЛВИТ казус, СОЛВИТ центърът го анализира и информира жалбоподателя възможно най-скоро за това, дали случаят може да бъде въведен в електронната база данни на СОЛВИТ;



✓ след въвеждането на случая в електронната база данни на СОЛВИТ, на жалбоподателя ще бъде изпратена кратка справка относно случая от местния СОЛВИТ център;



✓ ако СОЛВИТ центърът в държавата, където проблемът е възникнал, (водещият център) се съгласи да приеме случая за разрешаване, срокът е 10 седмици. Ако случаят не може да бъде разрешен от мрежата СОЛВИТ, местният СОЛВИТ център се стреми да помогне за намирането на алтернативен начин за справяне с проблема.

2. Една добре смазана машина - начин на работа на мрежата СОЛВИТ

Мрежата СОЛВИТ е класически алтернативен извънсъдебен способ за разрешаване на спорове, притежаващ нужната гъвкавост и работещ за **намирането на подходящо административно разрешение на даден проблем**. Решенията, постигнати посредством СОЛВИТ, не обвързват



Бързият отговор на молбата за пенсия

Български гражданин, живеещ в Унгария, подал молба за пенсиониране по местоживеење като посочва обстоятелството, че е работил както в Унгария, така и в България. Унгарският осигурителен институт се обърнал към компетентния български орган за признаване на осигурителния стаж на лицето. След като не бил получен отговор от българската страна, унгарският СОЛВИТ център помолил за съдействие българския СОЛВИТ екип.

В резултат на това бил изготвен своевременен официален отговор от българските власти на молбата за пенсиониране, който бил изпратен в Унгария.

юридически съответната администрация. В този смисъл разрешаването на един проблем или спор с помощта на СОЛВИТ не притежава силата на съдебно решение, а цели фактическото уреждане на конкретния презграничен проблем в полза на жалбоподателя.

Важно е да се отбележи, че когато по силата на националното законодателство трябва да се **спазят определени срокове, в рамките на които може да се предявят съответните права, фактът, че случаят е отнесен до СОЛВИТ, не оказва влияние върху тези срокове.** Например, ако според националното законодателство (Административнопроцесуален кодекс, Закон за административните нарушения и наказания, Данъчно-осигурителен процесуален кодекс, Граждански процесуален кодекс и др.) съществува право на обжалване на административно решение в срок от три месеца, едно лице може да се обърне към СОЛВИТ за оспорване на решението, но същевременно би трябвало да обжалва в рамките на предвидения от законодателството срок, в противен случай се губи съответното право.

Както беше обяснено по-горе, Европейската комисия отговаря за координирането на мрежата, която се управлява от държавите-членки и осигурява техническите средства, необходими за поддръжката на специално създадената база данни, и, когато е необходимо, спомага за по-бързото намиране на разрешение на даден проблем. Европейската комисия препраща към СОЛВИТ официалните оплаквания, които получава, особено ако съществува вероятност случаят да се реши без съдебна намеса.

Когато се отправя случай до СОЛВИТ, местният център СОЛВИТ е необходимо да провери детайлите по оплакването, за да се увери, че наистина става въпрос за погрешно прилагане на правилата на вътрешния пазар. **След това случаят се въвежда в електронната база данни** и той бива директно пренасочен към водещия СОЛВИТ център в държавата-членка, в която е възникнал проблемът. Механизмът на работа на мрежата СОЛВИТ е представен на графика 3.



Да наваксам закъснението

След дипломирането си във Франция, на български гражданин му било предложено да започне работа като консултант в люксембургска компания. Тъй като за започване на работа било необходимо издаването на разрешително за работа, компанията и българският гражданин подали заедно молба за издаване на необходимия документ. Въпреки че, при подаване на молбата за разрешително било обяснено, че срокът за издаване е между 4 и 12 седмици, този срок не бил спазен.

С намесата на СОЛВИТ България и със съдействието на СОЛВИТ Люксембург, на българския гражданин било издадено разрешително и той можел легално да започне работа в Люксембург.



Графика 3. Начин на работа на мрежата СОЛВИТ.

На практика, ако гражданин на Република България срещне проблем в друга държава-членка на ЕС или ЕИП, свързан с неправилно прилагане на правилата на вътрешния пазар на ЕС, включително дискриминационно отношение, този гражданин може да се обърне за съдействие към българския СОЛВИТ център. От своя страна българският СОЛВИТ център ще бъде в ролята на "местен" СОЛВИТ център, който ще помага при формулирането на проблема и ще работи по разрешаването на случая със своите колеги от СОЛВИТ центъра на държавата-членка, където е възникнал проблемът. Обратно, ако гражданин на друга държава-членка на ЕС или ЕИП срещне проблем в България, този гражданин може да се обърне към СОЛВИТ центъра в страната си по произход ("местният" СОЛВИТ център). Последният ще контактува с българския СОЛВИТ център, който в този случай ще бъде в ролята на "водещ" СОЛВИТ център и ще работи за намиране на разрешение на казуса в сътрудничество с органите на държавната администрация в България.

В рамките на една календарна седмица водещият СОЛВИТ център трябва да потвърди дали поема случая или не. Решението зависи в голяма степен от това дали центърът смята, че случаят е добре обоснован и дали съществува възможност той да получи прагматично разрешение.

Ако разрешението на проблема изисква отмяна или изменение и допълнение на национален закон, а не само неговото правилно прилагане, това в дадения случай изисква официална правна намеса. От своя страна, СОЛВИТ понякога може да успее да убеди държавата-членка да наложи временна отмяна на правилото, докато се изчаква решението за официалното му премахване.

Срокът, предвиден за постигане на разрешение на проблема, е 10 (календарни) **седмици**. В изключителни случаи, местният и водещият СОЛВИТ центрове може да се споразумеят да удължат срока с още 4 седмици, ако считат, че е възможно да бъде намерено разрешение в този срок.

Мандатът на СОЛВИТ позволява централните СОЛВИТ да отхвърлят даден казус, ако проблемът е предизвикан от национално законодателство, което не съответства на правилата на Европейския съюз във вътрешния пазар, защото в подобни случаи би било много трудно даденият случай да се разреши в рамките на 10 седмици. Въпреки това, централните СОЛВИТ могат да се заемат и с подобен случай и, използвайки инструментариума на СОЛВИТ, да се опитат да спомогнат за изготвянето и приемането на необходимите законодателни промени. В такива случаи даденият казус се регистрира като **СОЛВИТ Плюс** като се преценява дали и доколко ще е възможно конкретният проблем да бъде разрешен, като изключение, дори преди настъпването на измененията в законодателството.

СОЛВИТ работи значително по-бързо в сравнение с процедурите за официално оплакване или обжалване. Гражданите и фирмите не са задължени да приемат предложеното разрешение. СОЛВИТ централите не могат



Една шофьорска книжка навсякъде

Български гражданин заменил своята българска шофьорска книжка за немска по време на следването си в Германия. След завръщането му в България се установило, че съществували пречки, свързани с признаването на немската му шофьорска книжка. Тъй като до тогава българското законодателство не предвиждало конкретни норми в тази област, българският СОЛВИТ център с право счел, че за успешното разрешаване на този случай е необходимо приемането на нови законодателни мерки. Докато измененията в законодателството били все още в процес на подготовка, българският СОЛВИТ център спомогнал за вписването на специални разпоредби в тази област. По този начин, компетентните български власти бързо успели да приведат националното законодателство в пълно съответствие с европейските правила, което довело до разрешаване на проблема и признаването на шофьорските книжки от всички държави-членки на Европейския съюз в България.

Случаят е решен за 1 месец.

да вземат решения от името и/или за сметка на съответните органи на държавната администрация и се стремят да разрешават дадения спор или проблем със средствата на диалога, кореспонденцията, провеждането на срещи, дискусия и убеждаване. Въпреки това, ако не се намери разрешение на проблема или ако предложеното разрешение е неприемливо за жалбоподателя, той може да заведе официално дело в съда или да подаде официално оплакване до Европейската комисия и/или до друг компетентен орган.

Съществуват три критерия, които се прилагат при определянето на това дали един случай може да бъде поет за разрешаване от мрежата СОЛВИТ:

- Проблемът засяга повече от една държава-членка в рамките на Европейското икономическо пространство;
- Проблемът е резултат от недобро прилагане на законодателството на Общността от държавните администрации;
- При възникването на проблема участват органи на национално, регионално или местно ниво.



Графика 4. Области, в които мрежата СОЛВИТ може да помогне.

Следователно, националните СОЛВИТ центрове не могат да оказват помощ на гражданите и фирмите при спорове, възникнали между предприятия, както и между потребители и предприятия, както и с оплаквания по отношение на работата на някоя от европейските институции.

Въпреки че, СОЛВИТ центровете могат да разгледат или да окажат съдействие при разрешаването на всеки проблем, който отговаря на посочените три критерия, практиката до момента показва като най-проблемни пред гражданите и фирмите области на 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. На графика 4 са представени по-подробно областите, в които СОЛВИТ центровете могат да помогнат. Разбира се, този списък не е изчерпателен и мрежата СОЛВИТ разглежда всеки случай, който отговаря на гореспоменатите критерии.

Гаранция за защитена информация

Ако гражданин или фирма желае да отнесе случай до СОЛВИТ, трябва да **представи цялата информация, която се отнася до случая, включително име и координати на лицето или организацията**, които са засегнати. Допълнителни документи по случая, когато има такива, също могат и е препоръчително да се добавят към досието в базата данни. Тези данни са необходими на СОЛВИТ центъра при търсенето на разрешение на проблема. Данните се използват единствено за разрешаване на проблема, за упражняване на качествен контрол по отношение на оказаната услуга и, в някои случаи и в зависимост от естеството на случая, могат да се използват **като доказателства, които да доведат до разрешаването на структурни проблеми**, свързани с функционирането на вътрешния пазар на ЕС. Въпреки че, достъпът до личните данни е ограничен, Европейската комисия е предприела стриктни действия в посока защита на предоставените лични данни.

Въпросът за защитата на личните данни е уреден 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. Ето защо още при стартиране на процедурата заинтересованото лице трябва да бъде информирано за това и евентуално, при желание от негова страна, да помоли за запазване на анонимност. От своя страна, водещият СОЛВИТ център поема отговорност да използва предоставената информация само и единствено за разрешаването на случая. Освен това всички координационни центрове предприемат необхо-



Отново на път

Испанска автобусна компания, законно наемаща румънски шофьори на автобуси, поддържала редовна услуга за пътнически транспорт между Испания и Румъния. При гранична проверка на един от автобусите на унгарско-австрийската граница, австрийската гранична полиция не позволила автобус да премине през Австрия, тъй като румънският шофьор не можел да предостави доказателство за местожителство в Испания. На шофьора била издадена забрана за шофиране на автобуси в Австрия за следващите пет години, а автобусът бил заставен да заобиколи през Словения, което предизвикало значително неудобство за пътниците, шофьора и автобусната компания.

Австрийският СОЛВИТ център успял да убеди властите, че полицията е допуснала сериозна грешка. След намесата на СОЛВИТ австрийските власти вдигнали забраната за румънския шофьор и били предприети действия за предотвратяване на подобни грешки в бъдеще.

димите стъпки за защита на предоставената информация особено в случаите, когато тя се предава посредством електронната база данни. 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 трябва да се отбележи, че те 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.

Останалите придружаващи документи, които е възможно да съдържат лични данни, се съхраняват толкова, колкото е необходимо за разрешаването на структурни проблеми във функционирането на вътрешния пазар на ЕС, освен ако съответните лица изрично не се противопоставят на използването на данните с подобна цел. В такъв случай придружаващите документи също се изтриват от базата данни три години след приключване на случая.

Едновременно с посочените мерки, съществуват и редица технически мерки за защита на СОЛВИТ базата данни. За различните нива на достъп до базата данни се използва стандартна система с парола, както и допълнителен дигитален код, подобен на този, използван при системите за електронно банкиране. Достъп до личните данни имат само ограничен кръг лица. Сигурността на системата се осигурява и от специален интернет протокол за защита с разширение „https“.

От своя страна, гражданите или фирмите, отнесли случая си до СОЛВИТ, имат право да изискат от СОЛВИТ центъра, който се занимава със случая им, пълния набор документи по него и могат да настояват за поправяне или изтриване на неверни данни.

3. Български СОЛВИТ център

С присъединяването на България към Европейския съюз, от 1 януари 2007 г. стартира официално работата си и националният СОЛВИТ център. Подготовката за неговото създаване започна още през есента на 2006 г., когато се проведеха първите срещи и бяха предприети необходимите подготвителни дейности по обучение на служителите. Центърът е обособен в Дирекция „Координация по въпросите на Европейския съюз и международните финансови институции“ в администрацията на Министерския съвет.

Причините за създаването на българския СОЛВИТ център на това структурно място в администрацията са свързани с това, че тази дирекция изпълнява множество важни координационни функции по европейските въпроси и участва в координирането на работата на всички министерства. На графика 5 са представени и основните дейности на дирекцията.

С изпълнението на тези и други функции в дирекцията са натрупани знания по въпросите на европейското и националното законодателство, както и способност за извършване на координационна работа между отделни звена на централната администрация в България. Посредством работата си като Секретариат на Съвета по европейските въпроси,



Графика 5. Дейности, осъществявани от Дирекция „Координация по въпросите на Европейския съюз и международните финансови институции“ в администрацията на Министерския съвет.

дирекцията поддържа тесни контакти и взаимодействия с множество звена в българската администрация, което е изключително полезно за работата по СОЛВИТ.

Важно е да се отбележи, че дейността по СОЛВИТ се извършва в същото звено от администрацията, където се осъществява координацията на досъдебната фаза от процедурите по чл. 226 и 227 от Договора за създаване на Европейската общност т.е. процедурите за неизпълнение на задължения, произтичащи от членството в Европейския съюз. По този начин, чрез жалбите и сигналите до СОЛВИТ, българската администрация получава ясна картина за състоянието на прилагането на законодателството на ЕС и може да предотврати евентуални по-нататъшни процедури за неизпълнение на задължения на България, произтичащи от членството ѝ в ЕС.

Българският СОЛВИТ екип се състои от четирима служители в отдел “Координация по европейските въпроси” на дирекцията, ангажирани както с работата по СОЛВИТ, така и с други задължения съгласно длъжностните им характеристики. Всички те притежават необходимото равнище от знания по отношение законодателството на ЕС в областта на вътрешния пазар и владеят поне един от официалните езици на Съюза, освен български. Работата, свързана със СОЛВИТ, се състои в извършването на анализи, кореспонденция, обработка на запитвания, сигнали, жалби и не на последно място в популяризиране на съществуването на мрежата СОЛВИТ в България. В националния СОЛВИТ център се



Графика 6. Съотношение между постъпилите запитвания в българския СОЛВИТ център.

поддържа опис-регистър на всички постъпили запитвания по линия на СОЛВИТ, както и действията, предприети по тях и постигнатите крайни резултати.

За периода м. януари – м. септември 2007 г. в българския СОЛВИТ център са постъпили 150 запитвания под формата на телефонни обаждания, електронни писма и факсове. В този период са преобладавали запитванията от страна на граждани, живеещи както в България, така и в държава-членка на Европейския съюз, докато запитванията от страна на бизнеса са били значително по-малко.

Следва да се отбележи, че не всички отправени към българския СОЛВИТ център запитвания се регистрират в базата данни на Европейската комисия като „СОЛВИТ случаи“ (т.нар. „SOLVIT cases“), поради факта, че тези запитвания не са попаднали в приложното поле на мрежата СОЛВИТ. Независимо от това, всички регистрирани в българския СОЛВИТ център случаи са били разглеждани като възможност за предоставяне на информация/съвет във връзка с членството на Република България в Европейския съюз.

На графика 6 е показано съотношението между постъпилите запитвания по области, в които мрежата СОЛВИТ е оказала до момента съдействие. Разбира се, една не малка част от регистрираните запитвания не могат да бъдат класифицирани в нито една от посочените области. Те са били свързани с получаването на повече информация за правата на гражданите и бизнеса в Европейския съюз и са резултат от отношенията потребител

- бизнес или бизнес - бизнес, т.е. въпроси, които по своята същност попадат извън обхвата на дейност на мрежата. Както вече бе изяснено, мрежата СОЛВИТ се занимава с разглеждане на въпроси, свързани с отношенията гражданин - администрация и бизнес - администрация, което изключва разглеждането на въпроси в частната сфера. Най-много запитвания са отчетени в областите, които са пряко свързани с по-голяма мобилност в рамките на вътрешния пазар.

Анализът на регистрираните от българския СОЛВИТ център запитвания показва, че най-често те са в следните области: признаване на професионални квалификации (27 %), свободно движение на работници (10 %) и права в областта на социалната сигурност (9 %).

Важно е да се отбележи, че огромна част от дейността на екипа СОЛВИТ е свързана с повишаване осведомеността на гражданите и фирмите за съществуването на мрежата и нейните възможности като алтернативен способ за разрешаване на спорове с презграничен елемент в областта на вътрешния пазар на ЕС.

Преди да се обърнем към СОЛВИТ

Когато пред гражданин или фирма възникне проблем, свързан с дейността на вътрешния пазар, той/тя може да се обърне към мрежата СОЛВИТ за съдействие. Тук обаче трябва да се спомене, че националните СОЛВИТ центрове съществуват, за да оказват действителна помощ и да съдействат за решаването на реални проблеми. В този смисъл работата на мрежата СОЛВИТ не е фокусирана върху предоставянето на информация и/или съвет, а посредством другите СОЛВИТ центрове да разрешава проблемите във вътрешния пазар. Разбира се, централите могат да окажат помощ като пренасочат запитванията към съответните служби на национално или европейско равнище, които са в състояние да отговорят на запитванията. Списък на тези служби, както и техните интернет адреси, е поместен по-долу.

Съществуват няколко възможности за подаване на оплакване до мрежата СОЛВИТ посредством:

■ **попълване и изпращане на единния СОЛВИТ формуляр**, който може да бъде намерен на официалната интернет страница на мрежата СОЛВИТ на адрес <http://ec.europa.eu/solvit>. Формулярът се попълва на предпочитания от жалбоподателя език и съдържа както лична информация, така и информация относно институцията, срещу която се подава оплакването. Към формуляра могат да бъдат прикачени и документи, свързани с даден случай.

■ **изпращане на съобщение по електронен път** на електронната поща на съответния национален СОЛВИТ център, което да съдържа кратко описание на проблема, а също и, когато е възможно, приложени най-съществените документи по случая като писма, заявления, официални отговори от администрацията, откази и други.

■ **телефонно обаждане или факс** писмо на контактите, посочени на официалната страница на мрежата СОЛВИТ на Европейската комисия в секцията „Национални СОЛВИТ центрове“.

Тези три възможности са напълно равнопоставени помежду си и независимо от това, коя от тях избере жалбоподателят, той може да разчита на качествено, бързо и прагматично решение на неговия проблем.

Полезни връзки: към кого да се обърнем когато имаме нужда?

Националните СОЛВИТ центрове могат да окажат съдействие на гражданите и фирмите само тогава, когато има нарушение при прилагането на правилата на вътрешния пазар от държавните администрации. Това условие стеснява обхвата на действие на мрежата, както и случаите, в които тя действително може да помогне. За останалите случаи в Европейския съюз са създадени и функционират различни служби, които могат да предоставят на гражданите съответната помощ. Такива служби, съществуват и на национално ниво и те работят пряко в интерес на гражданите и бизнеса.

✓ **Национални специализирани служби за информация**

- Агенцията по заетостта
(<http://www.az.government.bg>)

Агенцията по заетостта е изпълнителна агенция към министъра на труда и социалната политика за реализиране на държавната политика по насърчаване на заетостта. Агенцията има достъп до регистър на обявените свободни работни места на територията на Европейския съюз.

- Национален осигурителен институт
(<http://www.noi.bg>)

Националният осигурителен институт е публична организация, която, на основата на законовото задължение за осигуряване, гарантира правото на пенсии и обезщетения на гражданите. На страницата на НОИ може да бъде открита информация за осигурителните права на българските граждани след присъединяването на България към Европейския съюз.

- Национална здравноосигурителна каса
(<http://www.nhif.bg>)

Националната здравноосигурителна каса може да окаже помощ при издаването на европейската здравноосигурителна карта, както и да предостави полезна информация за осигуряването на гражданите, работещи на територията на Европейския съюз.

- Агенция по обществени поръчки
(<http://www.aop.bg>)

Задача на Агенцията по обществени поръчки е да осигури ефективност на системата за обществени поръчки в България, съблюдавайки принципите за публичност и прозрачност; свободна и лоялна конкуренция и равнопоставеност и недопускане на дискриминация.

- Омбудсман на Република България
(<http://www.ombudsman.bg>)

Омбудсманът извършва проверки по жалби в случаите когато с действие или бездействие се засягат или нарушават правата и свободите на гражданите от страна на държавните и общинските органи и техните администрации, както и от лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги. За разлика от мрежата СОЛВИТ, където винаги има презграничен елемент и включени представители на повече от една държава-членка, омбудсманът решава въпроси между гражданите и бизнеса на една държава и администрацията на същата държава.

- Евро Инфо центрове
(<http://www.eic.bcci.bg>)

Система от информационни центрове, насочени към предоставянето на информация за Европейския съюз и звено за обратна връзка на Европейската комисия по проблемите, отнасящи се до българските малки и средни предприятия.

✓ Специализирани служби за информация на Европейския съюз

- FIN-NET
(http://ec.europa.eu/internal_market) и
EEJ-NET (<http://www.euroconsumatori.org>)

FIN-NET и EEJ-NET са мрежи ориентирани към предоставяне на правна помощ при разрешаване на спорове, възникнали в резултат на отношенията потребители – бизнес. FIN-NET е система за извънсъдебно решаване на спорове в областта на финансовия сектор на Европейския съюз, а EEJ-NET е мрежа за извънсъдебно решение на презгранични потребителски спорове.

- Европейски потребителски център
(<http://ec.europa.eu/consumers>)

Основна цел на европейските потребителски центрове е повишаване на доверието на потребителите при извършването на покупки зад граница, както и предоставяне на разяснения относно техните права при пазиране в рамките на собствената им държава-членка и Европейския съюз.

- Европейски център за развитие и професионално обучение
(<http://www.cedefop.europa.eu>)

Полезна информация за инициативи и политики в професионалното обучение в цяла Европа. Основна задача на центъра е насърчаване и развитие на професионалното образование и обучение в Европейския съюз.

- Европейски младежки портал
(<http://www.europa.eu/youth>)

Основна задача на Европейския младежки портал е предоставяне на бърз и лесен достъп до практическа информация на възможно повече хора с цел да повиши тяхното активно гражданско участие.

- Европейски портал за професионално развитие
(<http://ec.europa.eu/eures>)

EURES (Европейски служби по заетостта) представлява мрежа за сътрудничество, създадена от ведомствата, предоставящи обществени услуги за заетост с цел улесняване на свободното движение на работна ръка в рамките на Европейското икономическо пространство (състоящо се от 27-те държави-членки на Европейския съюз, както и Норвегия, Исландия и Лихтенщайн).

- Координация на системите за социална сигурност
(http://ec.europa.eu/employment_social)

Интернет страница, съдържаща важна информация относно социалната защита на хората, които се възползват от свободата на движение в рамките на Европейския съюз.





Български СОЛВИТ център

Администрация на Министерския съвет
**Дирекция "Координация по въпросите на Европейския съюз
и международните финансови институции"**

бул. "Дондуков" № 1

София 1594

България

Тел.: (+359 2) 940 28 67; (+359 2) 940 24 85; (+359 2) 940 29 74

Факс: (+359 2) 980 77 07

Електронна поща: solvit@government.bg

Електронен адрес: <http://www.government.bg/solvit>



