

Beszámoló a SOLVIT Központ működéséről (2009)

A SOLVIT hálózat

1997-ben az Európai Bizottság a belső piac működésében tapasztalható zavarok orvoslására javasolta, hogy a tagállamok kapcsolattartó pontokat létesítsenek saját államigazgatási rendszerükben, és ezek a kapcsolattartó pontok a belső piaci szabályok helytelen hatósági alkalmazásából eredő vitákat rendezzék. A panaszok hatékony kezelése érdekében a kapcsolattartó pontokból kialakult hálózatot az állampolgárok és vállalkozások számára is könnyen hozzáférhetővé tették és 2002-ben létrejött a SOLVIT hálózat.

A SOLVIT a belső piacot érintő, határon átnyúló hatósággal szembeni viták kezelésében nyújt segítséget. Az alternatív vitarendezés elveinek megfelelően a SOLVIT egyeztet a vitában részt vevő ügyfél és a hatóság között. Amennyiben a hatósági eljárás valóban a közösségi szabályokba ütközik, javaslatot tesz a hatóságnak a gyakorlat megváltoztatására.

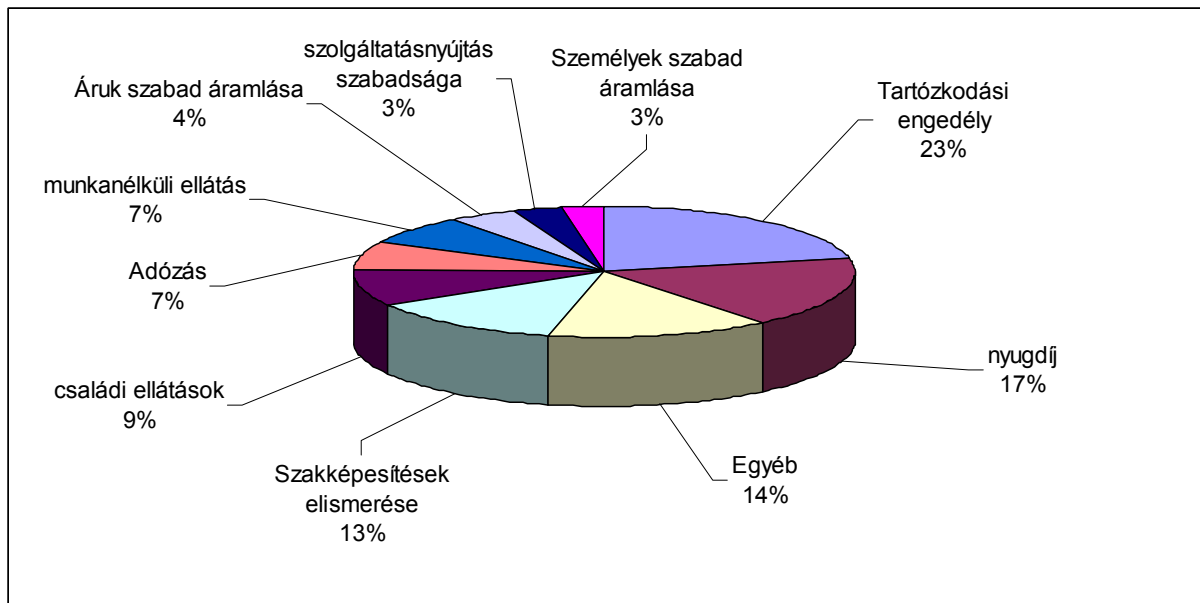
A SOLVIT informális hálózat. Működésének nincsen jogszabályi alapja, a csatlakozás a tagállamok részéről önkéntes volt. Ugyanakkor valamennyi uniós tagállam, és az EGT-hez tartozó további három állam aktívan részt vesz a hálózat működtetésében. Az informális jellegből következően a SOLVIT-nak nincsen felügyeleti vagy utasítási jogköre semelyik hatóság felett. A viták rendezése általában a hatóság meggyőzésével történik, illetve felhívjuk a hatóság figyelmét a közösségi szabályokban lévő rendelkezések pontos betartására.

A magyar SOLVIT működése 2009-ben

Megkeresések

A magyar SOLVIT központhoz 2009 folyamán 69 regisztrált megkeresés érkezett telefonon, e-mailben vagy levélben, amelyek több mint 90 %-a a belső piaci szabályokat, és az abból eredő jogokat érintette.

A megkeresések témakörök szerinti megoszlását az alábbi ábra mutatja.



A korábbi évekhez hasonlóan a megkeresések legnagyobb része a szociális ellátásokhoz, a tartózkodási engedélyek kiadásához, valamint a szakképesítések elismeréséhez kapcsolódott. A szociális biztonság témakörét a kimutatásban három részre bontottuk, hogy pontosabb képet adhassunk a területen felmerülő problémákról. A kategórián belül az öregségi és rokkantsági nyugdíjügyek képviselték a legnagyobb részt. Ezen panaszok jelentős része a lassú ügyintézésből eredt. A családi ellátások és a munkanélküli ellátások kifizetése körüli további ügyek pedig általában az államok közötti illetékességi viták miatt keletkeztek. A tartózkodási engedélyhez kapcsolódó panaszok szinte kizárólag egy tagállam bevándorlási hatóságának lassú ügyintézése miatt születtek. A szakképesítések elismerése terén főleg egészségügyi diplomák ügyében intézkedtünk, de előfordult testnevelő tanári szakképesítés is. Az adózási ügyek elsősorban gépjármű-regisztrációhoz, illetve személyi jövedelemadó visszatérítéshez kötődtek. Kis számban fordultak hozzánk az áruk és szolgáltatások szabad áramlásához, valamint a szűk értelemben vett személyek szabad mozgásához (pl. határátlépés) kapcsolódó problémákkal. Az egyéb kategóriában előfordult közlekedési közigazgatási bírság, külföldi tanulás, állampolgársági megkülönböztetés, munkavállalási engedély kiadása, jogosítvány érvényessége és gyermek elhelyezési ügy is.

Az internetes adatbázisban kezelt ügyek

A SOLVIT központok internetes adatbázisban intézik az ügyeket. Az adatbázisba on-line panasztételi lap segítségével az ügyfelek is küldhetnek panaszt. A központok a más úton hozzájuk eljutott panaszok közül azokat töltik az adatbázisba, amelyek intézéséhez szükség van másik központ közreműködésére.

2009-ben 49 olyan ügyet tettünk az adatbázisba, amelyben az ügyfélnek valamelyik másik tagállam hatóságával volt vitája (hazai központként kezelt ügyek). Ebből 14 elutasításra került, azaz nem lett továbbítva más SOLVIT központnak. Ennek oka lehetett, hogy az on-line panasztételi lap segítségével az adatbázisba került ügytervezet vizsgálata során kiderült, hogy nem belső piaci problémát érint, esetleg már bírósági eljárás tárgyát képezte, vagy nincsen határon átnyúló elem az ügyben. Előfordult, hogy a panaszt az ügyfél hiányosan küldte be, és többszöri kérés ellenére

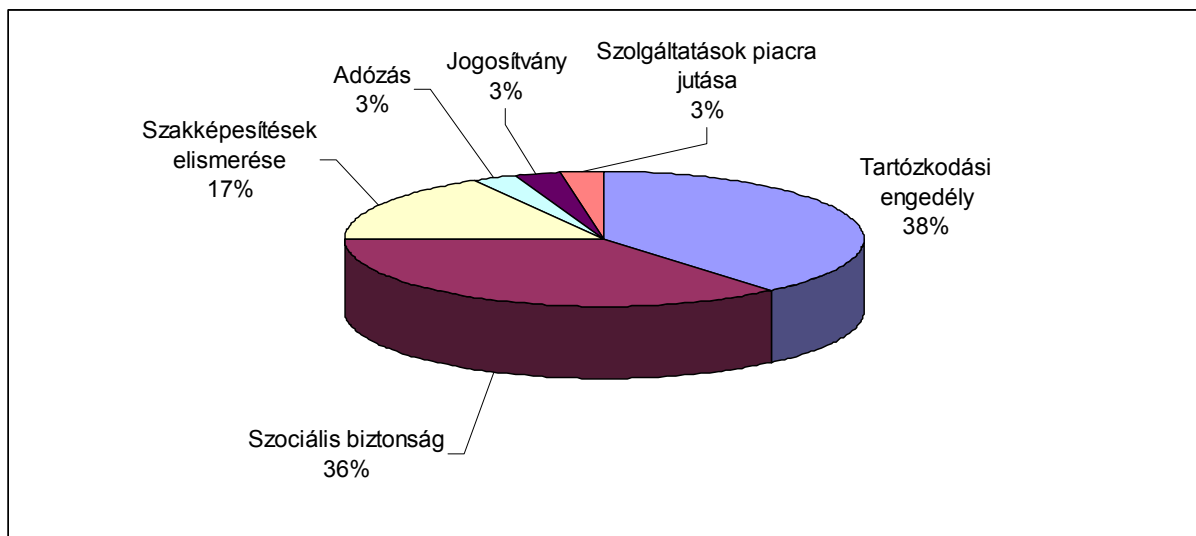
sem egészítette ki utólag, illetve megtörtént, hogy ugyanazt a panaszt többször is feltöltötték. Tényleges eljárás tehát 35 esetben folyt más központ bevonásával. Egy esetben a másik központ non-SOLVIT státuszt adott az ügynek, mivel a vizsgálat során úgy találta, hogy nem felel meg a SOLVIT kritériumainak. A 2009-ben lezárt ügyek 89 %-a (27 eset) megoldással zárult.

Más tagállam központja mindössze nyolc esetben indított eljárást magyar hatóság tevékenysége miatt. Ezek közül egy került elutasításra, kettő pedig non-SOLVIT státuszt kapott. Az eljárásban kezelt öt ügyben az ügyfél számára elfogadható megoldás született.

2009 során öt olyan ügy került az adatbázisba, amelyet magyar ügyfél kezdeményezett magyar hatósággal szemben. Ilyen ügyek akkor fordulnak elő, ha a vita határon átnyúló elemet tartalmaz, időközben azonban kiderül, hogy a magyar hatóság eljárása okozza a problémát. Három ügy sikeresen megoldódott. Két ügyben nem született megoldás. Ez utóbbiak orvosi diploma elismeréséhez kötődnek.

2008-ból 11 ügy húzódott át a tavalyi évre. Így 2009-ben összesen 73 ügyet kezelt a magyar központ (2008-ban 56 ügyet kezeltünk).

Az alábbi ábra a hazai központként kezelt ügyek megoszlását mutatja témakörök szerint



A fenti ábra jól szemlélteti, hogy a más tagállamok hatóságaival szemben elsősorban a szociális ellátások folyósítása miatt és a tartózkodási kártyák kiadása miatt tesznek panaszt az ügyfelek. A szabad mozgás jogáról szóló 2005/38/EK irányelv kedvezményes tartózkodási jogot biztosít az uniós állampolgár harmadik ország állampolgárságával rendelkező családtagjának. Amennyiben a harmadik országbeli családtag kéri, és minden egyéb feltétel teljesül, a hatóságok öt évre szóló tartózkodási kártyát állítanak ki a számára. A kártya kiadásáról vagy a kérelem elutasításáról hat hónapon belül kell döntenet. Ezt a határidőt a magas ügyszám miatt egyes hatóságok nem tudják betartani, így a SOLVIT-ban is tömegesen jelentkeznek az ezzel kapcsolatos panaszok.

A szociális ellátások kifizetésének sok vitát kiváltó eleme az illetékes tagállam megállapítása. Különösen a családi ellátások terén alakul ki vita akkor, ha a család egyik tagja az egyik tagállamban dolgozik, a többi családtag pedig a másik tagállamban lakik, és ott a helyi szabályok szerint ellátásokban részesül. A szociális koordinációról szóló 1408/71/EGK rendelet rendezi az ilyen helyzeteket, azonban a jogszabály alkalmazásakor mind a magyar mind a külföldi hatóság hibákat követ el, ami az ellátások halmozódásához vagy éppen teljes elmaradásához vezet.

A szakképesítések terén főleg az egészségügyi szakma képviselői ütköznek a hatóság ellenállásába. Az elismerésről szóló 2005/36/EK irányelv az ilyen végzettséggel rendelkezőknek az általánostól eltérő, egyszerűsített eljárást tesz lehetővé. Az irányelv azonban nem terjed ki valamennyi szakképesítésre, illetve bizonyos, korábban megszerzett szakképesítések elnevezése az irányelvben szereplőtől eltér. Ezek alapján a fogadó ország hatósága megtagadja az automatikus elismerést, ami többletköltséget okoz a jelentkezőnek.

Az illetékes központként kezelt és megoldott öt ügy a határellenőrzés, a szociális biztonság, a gépjármű nyilvántartásba vétele, közlekedési közigazgatási bírság és az

Promóciós tevékenység

A SOLVIT népszerűsítését az Európai Bizottság és a tagállamok közösen végzik. A Bizottság SOLVIT-ot felügyelő részlege (a Belső Piaci Főigazgatóság egyik főosztálya) az uniós intézményekben (Európai Parlament, Tanács) igyekszik tájékoztatást adni a hálózat működéséről. Ezen kívül a tagállami központok rendelkezésére bocsát reklámanyagokat, promóciós eszközöket, szóró ajándékokat. A tagállami központok saját forrásból végzik a SOLVIT népszerűsítését.

A SOLVIT hazai ismertségének növelése érdekében a magyar központ igyekszik részt venni olyan eseményeken, amelyeket a potenciális ügyfélkörnek szerveznek.

A SOLVIT jelen volt az augusztusban rendezett Sziget Fesztivál „Civil Sziget”-én a Külügyminisztérium sátrában, ahol egy héten keresztül a látogatókat sikeres SOLVIT kvíz kitöltése után szóró ajándékokkal jutalmaztuk. Az előző két évhez hasonlóan idén is nagy érdeklődés kísérte tevékenységünket.

A magyar központ képviseltette magát az Európai Bizottság által 2010. október 10-12-én, Budapesten rendezett „Tudod, mit tehet érted a szociális Európa?” - vándorkampányban. Ennek keretében munkatársunk egész napos standolás során népszerűsítette a SOLVIT-ot, promóciós eszközökön keresztül (pl. társasjáték, tájékoztató füzetek) bemutatta a szervezet működését, valamint válaszolt az érdeklődők kérdéseire. Tapasztalatunk az volt, hogy a budapesti rendezvényre csak kis számban látogattak el a SOLVIT által megszólítani kívánt szereplők, a vállalkozások és a külföldön munkát vállalni szándékozók.

Október 17-én került sor az EURES által szervezett budapesti nemzetközi állásbörzére, ahol az elmúlt évekhez hasonlóan a SOLVIT is jelen volt. A külföldön munkát vállalni készülőket tájékoztatást kaphattak arról, hogy milyen helyzetekben segíthet nekik SOLVIT.

A SOLVIT 2009 novemberében együttműködési megállapodást kötött a határon átnyúló fogyasztói jogviták kezelését segítő Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyar tagjával. A fogyasztói ügyek nem tartoznak a SOLVIT hatáskörébe, ugyanakkor a két szolgálat tájékoztatja egymás ügyfeleit a másik működéséről, ezzel is segítve az ügyfelek jobb tájékozódását.

Az Európai Bizottság 2010-ben főleg a vállalkozások körében szeretné növelni a SOLVIT ismertségét. Ennek megfelelően a magyar központ szeretné erősíteni az együttműködést a kis- és középvállalkozások Unión belüli tevékenységét segítő Enterprise Europe Network magyar képviselőjével. Tervezzük a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal keretében a közösségi jog alapján létrehozott termékinformációs ponttal való együttműködést is.

(2010. február 18.)