



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ

2009 - 2014

Έγγραφο συνόδου

A7-0027/2010

2.3.2010

ΕΚΘΕΣΗ

σχετικά με το SOLVIT
(2009/2138(INI))

Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών

Εισηγητής: Cristian Silviu Buşoi

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
ΠΡΟΤΑΣΗ ΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ.....	3
ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ.....	11
ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	14
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ	17

ΠΡΟΤΑΣΗ ΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ

σχετικά με το SOLVIT (2009/2138(INI))

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών για την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στην εσωτερική αγορά ('SOLVIT')¹,
- έχοντας υπόψη τη σύσταση της Επιτροπής, της 7^{ης} Δεκεμβρίου 2001, για τις αρχές σχετικά με τη χρήση του 'SOLVIT' - του δικτύου επίλυσης προβλημάτων στην εσωτερική αγορά²,
- έχοντας υπόψη τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της 1^{ης} Μαρτίου 2002, στα οποία το Συμβούλιο επιβεβαίωσε τη δέσμευση των κρατών μελών για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος SOLVIT και τις αρχές του,
- έχοντας υπόψη τη σύσταση της Επιτροπής, της 12^{ης} Ιουλίου 2004, για τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο οδηγιών που επηρεάζουν την εσωτερική αγορά³,
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής της 20^{ης} Ιουλίου 2005 σχετικά με σχέδιο δράσης προς βελτίωση της εκ μέρους της Επιτροπής επικοινωνίας της ιδέας της Ευρώπης⁴, μεταξύ άλλων με τη βελτιστοποίηση των δικτύων πληροφοριών και συνδρομής που υποστηρίζει η Επιτροπή,
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής της 8^{ης} Μαΐου 2008 σχετικά με σχέδιο δράσης για μια ολοκληρωμένη προσέγγιση όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών συνδρομής για την ενιαία αγορά προς πολίτες και επιχειρήσεις⁵,
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής σχετικά με τον πίνακα αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς αριθ. 19⁶,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 4^{ης} Σεπτεμβρίου 2007 σχετικά με την επανεξέταση της ενιαίας αγοράς: εξάλειψη των εμποδίων και της αναποτελεσματικότητας με τη βελτίωση της υλοποίησης και της εφαρμογής⁷,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2008 σχετικά με τον πίνακα

¹ COM(2001)0702.

² EE L 331, 15.12.2001, σ. 79.

³ EE L 98, 16.4.2005, σ. 47.

⁴ SEC(2005)0985.

⁵ SEC(2008)1882.

⁶ SEC(2009)1007.

⁷ EE C 187 E, 24.7.2008, σ. 80.

- αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς¹,
- έχοντας υπόψη την έκθεση του 2008 του SOLVIT με τίτλο ‘Ανάπτυξη και απόδοση του δικτύου SOLVIT το 2008’²,
 - έχοντας υπόψη τη σύσταση της Επιτροπής, της 29^{ης} Ιουνίου 2009, σχετικά με μέτρα για τη βελτίωση της λειτουργίας της ενιαίας αγοράς³,
 - έχοντας υπόψη τα συμπεράσματα του Συμβουλίου (ανταγωνιστικότητα - εσωτερική αγορά, βιομηχανία και έρευνα) της 24^{ης} Σεπτεμβρίου 2009 σχετικά με το πώς μπορεί να λειτουργήσει καλύτερη η εσωτερική αγορά⁴,
 - έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής σχετικά με τις δραστηριότητες της Επιτροπής προς βελτίωση της λειτουργίας της ενιαίας αγοράς⁵,
 - έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής για τη διοικητική συνεργασία στην ενιαία αγορά⁶,
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 119, παράγραφος 2 του Κανονισμού,
 - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών και τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Αναφορών (A7-0027/2010),
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι η Επιτροπή, το Κοινοβούλιο, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και τα κράτη μέλη πρέπει να καταβάλουν μεγαλύτερες προσπάθειες για να διαμορφώσουν και γνωστοποιήσουν τα δικαιώματα των πολιτών και να βοηθήσουν τους πολίτες να ασκήσουν τα δικαιώματα αυτά, γεγονός που θα επέτρεπε και την καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς,
- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι η εντεινόμενη διαφάνεια αποτελεί το κλειδί για την υπέρβαση των φραγμών που τίθενται στην διασυνοριακή κυκλοφορία και στην επιβολή των δικαιωμάτων ελεύθερης κυκλοφορίας,
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι πρέπει να σημειωθεί σαφής βελτίωση από πλευράς Επιτροπής και κρατών μελών για την αύξηση της συνειδητοποίησης των ευκαιριών που προσφέρει η εσωτερική αγορά στους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η εσωτερική αγορά έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο, αλλά ότι εξακολουθούν να υπάρχουν εμπόδια στην πλήρη λειτουργία της,
- Ε. λαμβάνοντας υπόψη ότι όποτε εφαρμόζονται εσφαλμένα κανόνες της εσωτερικής αγοράς, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ταχείας επανόρθωσης χωρίς αναγκαστική προσφυγή σε δικαστικά μέσα,

¹ Κείμενα που έχουν εγκριθεί, P6_TA(2008)0421.

² SEC(2009)0142.

³ EE L 176, 7.7.2009, σ. 17.

⁴ Έγγραφο του Συμβουλίου 13024/09.

⁵ SEC(2009)0881.

⁶ SEC(2009)0882.

- ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι όταν το δίκτυο SOLVIT καταστεί πλήρως επιχειρησιακό θα είναι σε θέση να αποτρέπει την υπερβολική προσφυγή στο δικαστικό σύστημα, όπου συχνά οι διαδικασίες είναι πολύπλοκες, ενώ οι μηχανισμοί για την εξασφάλιση της υπεράσπισης των πολιτών συχνά δυσχεραίνουν την πρόσβαση στη δικαιοσύνη,
- Ζ.. λαμβάνοντας υπόψη ότι η κατάρτιση και οι διασυνοριακές ανταλλαγές, μεταξύ άλλων μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων που εγκαθιστά η Επιτροπή, είναι ουσιαστικές για την καλύτερη εφαρμογή του κοινοτικού κεκτημένου που αφορά την εσωτερική αγορά,
- Η. λαμβάνοντας υπόψη ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις βασίζονται στην αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς ώστε να μπορέσουν να επωφεληθούν τα μέγιστα από το δυναμικό της,
- Θ. λαμβάνοντας υπόψη ότι τα κράτη μέλη πρέπει, με την υποστήριξη της Επιτροπής, να βελτιώσουν το δυναμικό των μηχανισμών επίλυσης προβλημάτων, ώστε να βοηθήσουν τους πολίτες να ασκήσουν τα δικαιώματά τους,
- Ι. λαμβάνοντας υπόψη ότι το δίκτυο SOLVIT δημιουργήθηκε από την Επιτροπή και τα κράτη μέλη το 2002 με στόχο την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις εξαιτίας της κακής εφαρμογής της νομοθεσίας για την εσωτερική αγορά,
- ΙΑ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το SOLVIT είναι ένα επιγραμμικό δίκτυο επίλυσης προβλημάτων στο οποίο τα κράτη μέλη της ΕΕ (καθώς και η Νορβηγία, η Ισλανδία και το Λιχτενστάιν) συνεργάζονται προς επίλυση, χωρίς δικαστικές διαδικασίες, των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν πολίτες και επιχειρήσεις εξαιτίας της κακής εφαρμογής από δημόσιες αρχές της νομοθεσίας για την εσωτερική αγορά,
- ΙΒ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το SOLVIT θεωρείται ένα σχετικώς επιτυχημένο σύστημα που προσφέρει επανόρθωση, χωρίς τυπικές διαδικασίες, εντός 10 κατά μέσο όρο εβδομάδων, καθώς και ότι η επίλυση προβλημάτων της εσωτερικής αγοράς από το SOLVIT μπορεί να αποτελέσει πρότυπο ορθής πρακτικής για άλλες υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων στην ενιαία αγορά,
- ΙΓ. λαμβάνοντας υπόψη ότι, όπου ένα μεμονωμένο κράτος μέλος το θεωρήσει αναγκαίο, ιδίως ενόψει οποιωνδήποτε μελλοντικών διαφημιστικών εκστρατειών, το δυναμικό του SOLVIT πρέπει να ενισχυθεί προς αποφυγή προβλημάτων έλλειψης προσωπικού,
- ΙΔ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το SOLVIT δεν πρέπει, ωστόσο, να αποτελέσει ούτε υποκατάστατο των νομικών εργασιών της Επιτροπής σε περιπτώσεις παραβάσεων, ούτε δικαιολογία για λιγότερο φιλόδοξη δραστηριότητα στα κράτη μέλη όσον αφορά την έγκαιρη και ορθή μεταφορά οδηγιών της ΕΕ,
- ΙΕ. λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλοί πολίτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα σχετιζόμενα με την εσωτερική αγορά, τα οποία εμπίπτουν στο πεδίο αναφοράς του SOLVIT, δεν γνωρίζουν την ύπαρξη του SOLVIT και, συνεπώς, προσφεύγουν στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για την επίλυση του προβλήματός τους·

Εισαγωγή

1. χαιρετίζει την πρωτοβουλία της Επιτροπής του Ιουλίου 2002 να θεσπίσει το δίκτυο εθνικών δημόσιων υπηρεσιών του SOLVIT, χρησιμοποιώντας μια διαδραστική επιγραμμική βάση δεδομένων, η οποία έχει αποτελέσει επιτυχές εργαλείο που ενίσχυσε τη διαφάνεια και δημιούργησε πίεση μεταξύ ομότιμων για την επιτάχυνση της επίλυσης προβλημάτων·
2. καλεί την Επιτροπή να χρησιμοποιήσει όλες τις εξουσίες που διαθέτει προκειμένου να διασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς προς περιορισμό του διοικητικού άχθους που φέρουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις·

Αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στην εσωτερική αγορά

3. Επισημαίνει το γεγονός ότι προβλήματα εφαρμογής των κανόνων της εσωτερικής αγοράς εντοπίζονται συχνά μέσω του δικτύου SOLVIT·
4. υπογραμμίζει ότι η πείρα από το SOLVIT πρέπει να ενσωματώνεται στη χάραξη της εθνικής πολιτικής και της πολιτικής της ΕΕ και να οδηγεί διαρθρωτικές ή κανονιστικές αλλαγές, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο·
5. καλεί την Επιτροπή να συμπεριλαμβάνει τακτικά στους πίνακες αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς και των καταναλωτών λεπτομερέστερες πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή και επιβολή της περί εσωτερικής αγοράς νομοθεσίας, προκειμένου να αυξήσει τη διαφάνεια και να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για το προσωπικό του SOLVIT·
6. ζητεί ο πίνακας αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς, η έκθεση SOLVIT, η Υπηρεσία Προσανατολισμού για τους Πολίτες και ο Πίνακας Αποτελεσμάτων για τους Καταναλωτές, να δημοσιεύονται συγχρόνως άπαξ ετησίως (χωρίς μεταβολή της συχνότητας δημοσίευσής τους), ώστε να παρέχεται μία συνολική εικόνα της εξέλιξης της εσωτερικής αγοράς και να υπάρχει καλύτερος συντονισμός του έργου που έχει επιτελεστεί στους τομείς αυτούς, με παράλληλη διατήρηση της ιδιαιτερότητας των μέσων αυτών· καλεί την Επιτροπή να εξετάσει τη συμπερίληψη στον Πίνακα Αποτελεσμάτων για τους Καταναλωτές, λεπτομέρειες όσον αφορά την καταγραφή της προόδου, των επιτευγμάτων και των ελλείψεων του SOLVIT· καλεί την Επιτροπή να αναλάβει άμεση δράση για την επίλυση των επαναλαμβανόμενων προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί στο δίκτυο SOLVIT·

Οριζόντια προβλήματα που διαπιστώνονται σε εθνικό επίπεδο

7. επισημαίνει ότι ορισμένα από τα κέντρα του SOLVIT δεν έχουν επαρκές προσωπικό και ότι το 2008 ο αριθμός των υποθέσεων που επιλύθηκαν μειώθηκε, ενώ αυξήθηκε ο μέσος αριθμός των ημερών που απαιτήθηκαν για την επίλυσή τους· ζητεί από όλα τα κέντρα SOLVIT να προχωρήσουν στην πρόσληψη προσωπικού που θα διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα και εμπειρία για τη θέση που θα καταλάβουν· πιστεύει ότι πρέπει να βελτιωθεί η κατάρτιση του προσωπικού που απασχολείται στο SOLVIT· εξαιρεί το έργο που έχει επιτελέσει το SOLVIT, ιδίως όσον αφορά το ποσοστό επίλυσης προβλημάτων, το οποίο έχει παραμείνει υψηλό (83%), παρότι το 2008 ο φόρτος εργασίας του δικτύου αυξήθηκε (κατά 29%, στις 1.000 υποθέσεις) και παρά το γεγονός ότι ορισμένα κέντρα SOLVIT αντιμετωπίζουν προβλήματα στελέχωσης·

8. παρατηρεί ότι πολλοί πολίτες και μικρές επιχειρήσεις δεν έχουν αρκετή επίγνωση του έργου που προσφέρει το SOLVIT και ότι οι επιχειρήσεις είτε προσφεύγουν σε εμπορικές νομικές υπηρεσίες σε περιπτώσεις που το SOLVIT θα μπορούσε να αξιοποιηθεί προς όφελος τους, είτε ακόμη δέχονται αιτήσεις προς τον σκοπό αυτό από κράτη μέλη, μολοντί οι αιτήσεις αυτές δεν είναι σύμφωνες με το κοινοτικό κεκτημένο για θέματα εσωτερικής αγοράς· χαιρετίζει το γεγονός ότι οι δραστηριότητες του SOLVIT έχουν οδηγήσει σε εξοικονόμηση δαπανών για τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, το ύψος της οποίας εκτιμάται ότι ανήλθε το 2008 στα 32,6 εκατομμύρια ευρώ·
9. σημειώνει ότι το χαρτοφυλάκιο του υπουργείου που φιλοξενεί το αντίστοιχο εθνικό κέντρο SOLVIT σε κάθε κράτος μέλος επηρεάζει ίσως την εικόνα σχετικά με το είδος των εργασιών που επιτελεί το SOLVIT στη χώρα αυτή και ότι το επίπεδο της επιτυχούς επίλυσης και διεκπεραίωσης των υποθέσεων εξαρτάται από τη βούληση και την ικανότητα των κρατών μελών για στενή συνεργασία με τα κέντρα SOLVIT·
10. καλεί τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν ότι το κάθε κέντρο SOLVIT έχει ισχυρή πολιτική στήριξη, ούτως ώστε να μπορεί να πείσει τις αρχές τις οποίες αφορούν οι καταγγελίες προκειμένου να συνεργαστούν ενεργά στο πλαίσιο της διαδικασίας SOLVIT και εντός των σχετικών προθεσμιών·
11. πιστεύει ότι τα κράτη μέλη πρέπει να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα της συνεργασίας μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών και του SOLVIT· πιστεύει επί πλέον ότι τα κράτη μέλη πρέπει να προχωρήσουν σε εντατικότερες και ευρύτερες ανταλλαγές βέλτιστων πρακτικών·
12. επισημαίνει τη σημασία που έχει η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κέντρων SOLVIT και, ως εκ τούτου, συνιστά την πραγματοποίηση τακτικών συναντήσεων μεταξύ των κέντρων SOLVIT των κρατών μελών, προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών και συμμερισμού παραδειγμάτων βέλτιστων πρακτικών και συστημάτων·

Μέτρα που πρέπει να εξεταστούν

13. καλεί τα κράτη μέλη να προωθήσουν το SOLVIT, χρησιμοποιώντας κάθε δυνατό μέσο, ώστε να διασφαλίσουν την ευρεία ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων, ιδίως σχετικά με τον τρόπο υπεράσπισης των δικαιωμάτων τους, και να χορηγήσουν επαρκείς πόρους ώστε η προώθηση αυτή να καταστεί πιο αποτελεσματική· καλεί επίσης την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να προωθήσουν εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών στο πλαίσιο του δικτύου SOLVIT· επιπλέον, καλεί τους βουλευτές του να προωθήσουν τον ρόλο του SOLVIT στις εκλογικές τους περιφέρειες·
14. καλεί κάθε κράτος μέλος να προωθήσει το SOLVIT ως εναλλακτικό μηχανισμό επίλυσης διαφορών, μέσω ενημερωτικής εκστρατείας σε εθνικό επίπεδο·
15. καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να προωθήσουν το SOLVIT στο Διαδίκτυο· προτρέπει την Επιτροπή να διαθέσει μια ενιαία διεύθυνση στο Διαδίκτυο για όλα τα εθνικά κέντρα SOLVIT - www.solvit.eu - προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών, μέχρις ότου επαναλειτουργήσει η πύλη «Your Europe» στην οποία προβλέπεται να συγκεντρωθούν όλες οι υπηρεσίες αρωγού ενιαίας αγοράς, συμπεριλαμβανομένου και

του SOLVIT·

16. καλεί τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν ιστοσελίδες στο Διαδίκτυο που θα παραπέμπουν στην ευρωπαϊκή δικτυακή πύλη του SOLVIT, η οποία θα παρουσιάζει μια συλλογή επιτυχών υποθέσεων και βέλτιστων πρακτικών όσον αφορά τη διευθέτηση υποθέσεων μέσω του μηχανισμού αυτού·
17. καλεί τα κράτη μέλη να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των κέντρων SOLVIT διαθέτοντας δημοσίους υπαλλήλους από τις συναφείς διοικητικές υπηρεσίες για να διευκολύνουν την επίλυση υποθέσεων που είναι εκτός του πεδίου αναφοράς του SOLVIT (SOLVIT+), καθώς και να διασφαλίσουν ότι τα κέντρα SOLVIT διαθέτουν τη δέουσα πρόσβαση σε νομική εμπειρογνωμοσύνη, στα πλαίσια των δημόσιων υπηρεσιών τους· προτρέπει την Επιτροπή να επιταχύνει την παροχή άτυπων νομικών εκτιμήσεων προς τα κέντρα SOLVIT·
18. καλεί τα κράτη μέλη να ορίσουν για το SOLVIT έναν υπάλληλο/σύνδεσμο στις δημόσιες υπηρεσίες που σχετίζονται με την εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς, με στόχο τη βελτίωση της συνεργασίας·
19. καλεί τα κράτη μέλη να διοργανώσουν ενημερωτικές εκστρατείες για τα SOLVIT σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, με στόχευση σε ειδικές ομάδες, όπως οι ΜΜΕ, που επί του παρόντος υστερούν όσον αφορά τη γνώση ύπαρξης των SOLVIT, και παροτρύνει τα κράτη μέλη να συνεργαστούν και να ανταλλάσσουν τις βέλτιστες πρακτικές για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη προώθηση των SOLVIT· τονίζει ότι, εκ παραλλήλου προς τις δικές της διαδικασίες, η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου παραπέμπει τους αναφέροντες στο SOLVIT, σε περιπτώσεις για τις οποίες πιστεύει ότι ενδέχεται να επιτευχθεί ταχύτερα η επίλυση ενός προβλήματος δια της οδού αυτής·
20. αναγνωρίζει την αποτελεσματικότητα του SOLVIT ως δικτύου συνεργασίας που προσπαθεί να εξευρίσκει άτυπες λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ λόγω της εσφαλμένης εφαρμογής της νομοθεσίας για την εσωτερική αγορά από τις δημόσιες αρχές·
21. σημειώνει ότι στην ετήσια αναφορά του SOLVIT για το 2008 αναφέρεται πως το δίκτυο προσελκύει υψηλό αριθμό υποθέσεων που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητάς του και ότι το γεγονός αυτό επιβραδύνει την εξέταση των παραδεκτών καταγγελιών στα κέντρα SOLVIT·
22. σημειώνει ότι υπάρχουν διάφοροι φορείς στους οποίους οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να απευθύνονται για τα προβλήματά τους, όπως η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου, το SOLVIT, η Επιτροπή και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής·
23. ζητεί από το SOLVIT να παραπέμπει, όχι μόνο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή αλλά και, όταν κρίνεται σκόπιμο, στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, υποθέσεις εσφαλμένης εφαρμογής της κοινοτικής νομοθεσίας που είναι υπερβολικά περίπλοκες και δεν μπορούν να επιλυθούν από το ίδιο·
24. υπενθυμίζει ότι οι αναφορές εξετάζονται με ανοικτό και διαφανή τρόπο σε στενή

συνεργασία με τις αρμόδιες νομοθετικές επιτροπές, την Επιτροπή και τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών·

25. θεωρεί ότι η διαδικασία των αναφορών μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση της νομοθεσίας· υπενθυμίζει ότι, μετά την έναρξη ισχύος της Συνθήκης της Λισσαβώνας, αναμένεται να ενισχυθεί σημαντικά η αρμοδιότητα του Κοινοβουλίου να διαμορφώνει, να αναθεωρεί και να βελτιώνει με ενεργό και άμεσο τρόπο την κοινοτική νομοθεσία· επισημαίνει, επιπλέον, ότι πρέπει να ληφθεί υπόψη η ενίσχυση του ρόλου των εθνικών κοινοβουλίων·
26. σημειώνει ότι δεν υπάρχει ενιαίος φορέας αρμόδιος για την παρακολούθηση των καταγγελιών των πολιτών από την αρχή έως το τέλος της διαδικασίας, καθώς οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω διαφόρων διαύλων· ζητεί ενίσχυση του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων φορέων που παραλαμβάνουν και εξετάζουν καταγγελίες πολιτών·
27. ζητεί από το SOLVIT να συμπεριλάβει στην ιστοθέση του σύνδεσμο προς την Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου καθώς και προς τις αρμόδιες επιτροπές των εθνικών κοινοβουλίων, ώστε να ενημερώνονται οι πολίτες ότι έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν αναφορά στο Κοινοβούλιο για την εξωδικαστική διευθέτηση διαφορών μέσω της πολιτικής και νομοθετικής διαδικασίας·
28. επιπλέον, τάσσεται υπέρ της δημιουργίας κοινής ιστοθέσης των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων που να παρέχει βοήθεια στους πολίτες και να τους παραπέμπει άμεσα στο αρμόδιο θεσμικό όργανο ή οργανισμό για την εξέταση των καταγγελιών τους·
29. καλεί τους βουλευτές του να αναλάβουν πρωτοβουλίες για την προώθηση των SOLVIT και να καταβάλουν προσπάθειες για την διάδοση της γνώσης σχετικά με την ύπαρξη των SOLVIT μεταξύ των μελών των εθνικών κοινοβουλίων παρουσιάζοντας, για παράδειγμα, τις επιτυχίες του SOLVIT σε συνεδριάσεις της COSAC· επισημαίνει επίσης την ανάγκη περαιτέρω συμμετοχής των εθνικών κυβερνήσεων και κοινοβουλίων στην προώθηση των SOLVIT σε εθνικό επίπεδο· καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να συντονίσουν την πραγματοποίηση μιας ακρόασης των κέντρων SOLVIT προκειμένου να προσδιοριστούν οι βέλτιστες πρακτικές και τα υφιστάμενα εμπόδια για την ορθή λειτουργία των κέντρων, με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και των συνήθων μεθόδων εργασίας·
30. καλεί τα κράτη μέλη να αυξήσουν τον αριθμό των υπαλλήλων στα κέντρα SOLVIT χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα, συμπεριλαμβανομένων και εναλλακτικών ρυθμίσεων χρηματοδότησης, για την οικοδόμηση του διοικητικού δυναμικού στα αντίστοιχα κρατικά υπουργεία, αναλόγως του πληθυσμού κάθε χώρας και του αριθμού των υποθέσεων που έχουν ως τώρα εξετασθεί·
31. καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να εξετάσουν από κοινού και να αναλύσουν τις αιτίες για τα χαμηλά επίπεδα επιτυχίας ορισμένων κέντρων SOLVIT, καθώς και τις αιτίες για τους σχετικά μεγάλους χρόνους διεκπεραίωσης των υποθέσεων, προκειμένου να παράσχουν χρήσιμες πληροφορίες για τον σχεδιασμό καλύτερης στρατηγικής για την επίλυση των προβλημάτων, προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων στην εσωτερική αγορά·

32. καλεί την Επιτροπή να υποβάλλει ετήσιες εκθέσεις για το SOLVIT, οι οποίες θα περιέχουν πολύ λεπτομερέστερες πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία και θα επιτρέπουν επίσης την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας κάθε εθνικού κέντρου, καθόσον διαφορετικά είναι δύσκολο να υπάρξουν μακροπρόθεσμες αξιολογήσεις των τάσεων, και να προτείνει συγκεκριμένα στοχευμένα μέτρα για τη βελτίωση της κατάστασης σε κάθε κράτος μέλος·
33. καλεί την Επιτροπή να δημιουργήσει ενιαία δικτυακή πύλη για όλα τα κέντρα SOLVIT και να καθιερώσει μια διεύθυνση που θα εντοπίζεται όσο το δυνατόν πιο εύκολα (www.solvit.eu)· ταυτόχρονα, πιστεύει ότι έχει ζωτική σημασία η σημαντική βελτίωση της ορατότητας του δικτύου SOLVIT στο Διαδίκτυο και, για το σκοπό αυτό, πρέπει να αξιοποιηθούν τόσο οι ιστοθέσεις κοινωνικής δικτύωσης όσο και οι μηχανές αναζήτησης·
34. πιστεύει ότι, λόγω του μεγάλου αριθμού των υποθέσεων στις οποίες εμπλέκονται μεμονωμένα άτομα και οι οποίες αφορούν την αναγνώριση προσόντων, κοινωνικών δικαιωμάτων ή δικαιωμάτων διαμονής, το δίκτυο SOLVIT πρέπει να εντείνει τη συνεργασία του και να διευρύνει τις ενημερωτικές εκστρατείες του, περιλαμβάνοντας οργανώσεις μεταναστών και προξενεία κρατών μελών·
35. πιστεύει ότι, λόγω του μεγάλου αριθμού των υποθέσεων στις οποίες εμπλέκονται επιχειρηματίες, το δίκτυο SOLVIT πρέπει να εντείνει τη συνεργασία του και να διευρύνει τις ενημερωτικές εκστρατείες του, περιλαμβάνοντας ευρωπαϊκές και εθνικές επιχειρηματικές οργανώσεις, με ιδιαίτερη έμφαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις·
36. καλεί την Επιτροπή να οριστικοποιήσει κατεπειγόντως το σχέδιο για τις Υπηρεσίες Συνδρομής της Ενιαίας Αγοράς για την ορθολογική οργάνωση των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών, συμβουλών και συνδρομής για την επίλυση των προβλημάτων, ούτως ώστε να γίνουν πιο προσβάσιμες και πιο αποτελεσματικές·
37. καλεί τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί στενότερα με τα κέντρα SOLVIT και να διαβιβάζει όλες τις εισερχόμενες καταγγελίες που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του χωρίς καθυστέρηση και χωρίς γραφειοκρατία στο κέντρο SOLVIT που θεωρεί ότι είναι αρμόδιο, εφόσον οι καταγγελίες αυτές συνδέονται με την εσωτερική αγορά και θα μπορούσαν να εμπίπτουν στο πεδίο αναφοράς του SOLVIT· καλεί την Επιτροπή, σε περίπτωση που μια ανεπίλυτη καταγγελία στο SOLVIT αναδεικνύει ευθύς εξαρχής κάποια παραβίαση της κοινοτικής νομοθεσίας, να κινεί εσπευσμένη διαδικασία επί παραβάσει·
-
- ○
38. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο και στην Επιτροπή.

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Εισαγωγή

Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε από την Επιτροπή και τα κράτη μέλη με στόχο την επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν για τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις ως αποτέλεσμα της κακής εφαρμογής του περί εσωτερικής αγοράς δικαίου.

Όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, η Νορβηγία, η Ισλανδία και το Λίχτενσταϊν έχουν συστήσει εθνικά κέντρα SOLVIT, στις περισσότερες περιπτώσεις εντός του πλαισίου του Υπουργείου Εξωτερικών ή του Υπουργείου Οικονομικών Υποθέσεων.

Αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στην εσωτερική αγορά

Τα κέντρα αυτά συνεργάζονται άμεσα μέσω επιγραμμικής βάσης δεδομένων προς εξεύρεση ταχέων και ρεαλιστικών λύσεων στα προβλήματα που υποβάλλουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Οι κανόνες που διέπουν τη συνεργασία στα πλαίσια του SOLVIT εκτίθενται στην ανακοίνωση της Επιτροπής του 2001¹ η οποία περιλήφθηκε στα συμπεράσματα του Συμβουλίου. Το SOLVIT λειτουργεί από τον Ιούλιο του 2002. Πέραν της σύστασης, τα κέντρα SOLVIT ενέκριναν δέσμη κοινών προδιαγραφών ποιότητας και απόδοσης το Δεκέμβριο του 2004 προκειμένου να διασφαλίσουν υψηλή ποιότητα υπηρεσιών σε ολόκληρο το δίκτυο.

Παρότι το πρωταρχικό έργο του SOLVIT είναι η επίλυση προβλημάτων που προκαλεί η κακή εφαρμογή της κοινοτικής νομοθεσίας, φαίνεται ότι αυτό που ενίοτε ζητείται είναι ουσιαστικά μια μεταβολή του εθνικού δικαίου, των προσανατολισμών ή άλλων τυπικών εκτελεστικών διατάξεων.

Παρά το γεγονός ότι η εντολή του SOLVIT επιτρέπει στα κέντρα SOLVIT να αρνούνται την παραλαβή τέτοιων υποθέσεων, επειδή είναι δύσκολη η επίλυσή τους με ανεπίσημα μέσα ή εντός δέκα εβδομάδων, όλο και περισσότερα κέντρα SOLVIT εξετάζουν αυτές τις αποκαλούμενες υποθέσεις SOLVIT+. Κατ' αυτόν τον τρόπο δεν επιλύονται μόνο τα ατομικά προβλήματα των ενδιαφερομένων, αλλά προλαμβάνεται η μελλοντική εμφάνιση παρεμφερών προβλημάτων.

Οριζόντια προβλήματα που διαπιστώνονται σε εθνικό επίπεδο

Το 2008 αριθμός-ρεκόρ 17 κέντρων SOLVIT (Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Κύπρος, Δημοκρατία της Τσεχίας, Φινλανδία, Γαλλία, Λεττονία, Λιθουανία, Κάτω Χώρες, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Ισπανία, Σουηδία) ανέλαβαν συνολικά 32 υποθέσεις SOLVIT+, εκ των οποίων 12 επιλύθηκαν τελικά και 20 εξακολουθούν να εκκρεμούν.

¹ Σύσταση της Επιτροπής, της 7^{ης} Δεκεμβρίου 2001, για τις αρχές σχετικά με τη χρήση του 'SOLVIT' - του δικτύου επίλυσης προβλημάτων στην εσωτερική αγορά (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό C(2001) 3901) ΕΕ L 331, 15/12/2001, σ. 79 – 82.

Είναι εξαιρετικά ενθαρρυντικό το γεγονός ότι ακόμα και τα κέντρα SOLVIT που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα επάνδρωσης δεν απορρίπτουν τις υποθέσεις αυτές – οι οποίες συνήθως είναι πολύπλοκες και χρονοβόρες.

Επιπλέον, πολλά κέντρα SOLVIT προσπαθούν συχνά να βοηθήσουν τους αιτούντες, ακόμη και εάν η υπόθεση δεν εμπίπτει στο πεδίο του SOLVIT (για παράδειγμα, διασυνοριακά προβλήματα που δεν αφορούν το κοινοτικό δίκαιο).

Το 2007 δημιουργήθηκε ειδική κατηγορία ‘μη-SOLVIT’ στη βάση δεδομένων SOLVIT προς καταγραφή αυτών των υποθέσεων. Από το Νοέμβριο 2007 έως τον Οκτώβριο 2008, τα κέντρα SOLVIT διεκπεραίωσαν 250 τέτοιες μη-SOLVIT υποθέσεις.

Το 2008, ο αριθμός των υποθέσεων SOLVIT αυξήθηκε και πάλι κατά 22% και για πρώτη φορά από της δημιουργίας του SOLVIT ξεπεράστηκε το όριο της υποβολής 1.000 υποθέσεων εντός ενός έτους. Το ποσοστό επίλυσης παρέμεινε υψηλό στο 83%. Ταυτόχρονα, η έλλειψη προσωπικού και οι συχνές αλλαγές σε ορισμένα κέντρα SOLVIT είχαν ως αποτέλεσμα να επιδεινωθεί η μέση ταχύτητα διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης από 58 ημέρες το 2007 σε 69 ημέρες το 2008. Επιπλέον, το ποσοστό των υποθέσεων που επιλύθηκαν εντός της προθεσμίας των δέκα εβδομάδων έπεσε από 79% σε 74%.

Για να εξασφαλιστεί ότι οι λύσεις είναι συμβατές προς το κοινοτικό δίκαιο, τα κέντρα SOLVIT χρειάζονται ορθές νομικές συμβουλές σχετικά με τις νομικές πτυχές των προβλημάτων που υποβάλλονται και των λύσεων που προτείνονται. Χρειάζονται καλή πρόσβαση σε νομικές συμβουλές, τόσο εντός του ιδίου του κέντρου, όσο και στο πλαίσιο των διοικήσεων των οποίων αποτελούν μέρος.

Όποτε υπάρχει διάσταση νομικών απόψεων μεταξύ δύο κρατών μελών σχετικά με την υπόθεση που εξετάζουν από κοινού, ή όποτε ανακύπτουν πολύπλοκα νομικά ζητήματα ή απλά δεν υπάρχει δέουσα πρόσβαση σε νομικές συμβουλές στη χώρα τους, τα κέντρα SOLVIT στρέφονται συχνά προς την Επιτροπή για συμβουλές.

Όμως, και δεδομένης της αύξησης του αριθμού των ερωτήσεων που της υποβάλλουν τα κέντρα SOLVIT, η Επιτροπή δεν παρέχει πάντοτε άτυπες νομικές συμβουλές με την ταχύτητα που θα ήθελαν τα κέντρα SOLVIT. Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίσουν ότι τα κέντρα SOLVIT διαθέτουν δέουσα πρόσβαση σε νομική εμπειρογνομosύνη στα πλαίσια των κυβερνητικών τους υπηρεσιών. Η Επιτροπή πρέπει να επιταχύνει την παροχή άτυπων νομικών εκτιμήσεων προς τα κέντρα SOLVIT που το ζητούν.

Στο ψήφισμα του Σεπτεμβρίου 2008 για τον πίνακα αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς, το Κοινοβούλιο ζητούσε λεπτομερέστερες πληροφορίες σχετικά με τις οδηγίες που δεν έχουν μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο, δεδομένου ότι όλες οι οδηγίες έχουν την ίδια βαρύτητα στις στατιστικές.

Προσφέροντας λεπτομερέστερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της για τις οδηγίες που δεν έχουν εφαρμοστεί στα διάφορα κράτη μέλη, η Επιτροπή θα συμβάλει στην συνειδητοποίηση των πολιτών. Αυτό θα καθιστούσε δυνατή την άσκηση πίεσης από τους πολίτες, καθώς και από βουλευτές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου επί βουλευτών των εθνικών κοινοβουλίων. Οι

πληροφορίες αυτές θα αποτελέσουν επίσης χρησιμότητα εργαλείο και για το έργο που επιτελεί το SOLVIT.

Μέτρα προς εξέταση

Ο εισηγητής σας συστήνει τα εξής:

Οι πληροφορίες σχετικά με τέτοιες υπηρεσίες πρέπει να κοινοποιούνται όσο το δυνατόν ευρύτερα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χρησιμοποιώντας κάθε είδους μέσα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Επιπλέον, τα κράτη μέλη πρέπει, με υποστήριξη της Επιτροπής, να βελτιώσουν το δυναμικό αυτών των μηχανισμών επίλυσης προβλημάτων και ιδίως του SOLVIT, παρέχοντας πρόσθετους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους με χρήση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου.

Το προσωπικό του SOLVIT πρέπει να εκπαιδεύεται ώστε να γνωρίζει τους τελευταίους κανόνες της εσωτερικής αγοράς και να έχει καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας και μιας άλλης γλώσσας της ΕΕ, πέραν της μητρικής του γλώσσας.

Όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες που ασχολούνται με ζητήματα σχετικά με την εκτέλεση των κανόνων της εσωτερικής αγοράς θα πρέπει να ορίσουν ένα υπάλληλο/σύνδεσμο με το SOLVIT, ώστε να διασφαλίσουν την αποδοτική και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών. Κάθε κράτος μέλος πρέπει να διασφαλίσει ότι την ύπαρξη τοπικού γραφείου SOLVIT στην επικράτειά του.

Τέλος, και ίσως το σημαντικότερο, τα κράτη μέλη πρέπει να ενισχύσουν τις προσπάθειές τους για την παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσον αφορά στα δικαιώματά τους στην εσωτερική αγορά, καθιστώντας δυνατή στην πράξη την εκ μέρους τους άσκηση των δικαιωμάτων αυτών. Το σχέδιο των Υπηρεσιών Συνδρομής της Ενιαίας Αγοράς θα διευκολύνει, όταν ολοκληρωθεί, την πρόσβαση σε διάφορες υπάρχουσες πληροφορίες, συμβουλές, βοήθεια και υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων και θα επιτρέψει τον εξορθολογισμό τους.

29.1.2010

ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

προς την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών

σχετικά με το SOLVIT
(2009/2138(INI))

Συντάκτης γνωμοδότησης: Simon Busuttil

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή Αναφορών καλεί την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών, που είναι αρμόδια επί της ουσίας, να συμπεριλάβει στην πρόταση ψηφίσματός της τις ακόλουθες προτάσεις:

1. εξαίρει το έργο που έχει επιτελέσει το SOLVIT, ιδίως όσον αφορά το ποσοστό επίλυσης υποθέσεων, το οποίο έχει παραμείνει υψηλό (83%), παρότι το 2008 ο φόρτος εργασίας του δικτύου αυξήθηκε (κατά 29% στις 1.000 υποθέσεις), ενώ ορισμένα κέντρα SOLVIT αντιμετωπίζουν προβλήματα στελέχωσης·
2. χαιρετίζει το γεγονός ότι οι δραστηριότητες του SOLVIT έχουν οδηγήσει σε εξοικονόμηση κόστους για τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, το ύψος της οποίας εκτιμάται ότι ανήλθε το 2008 στα 32,6 εκατομμύρια ευρώ·
3. επισημαίνει ότι, παράλληλα με τη δική της διαδικασία, η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου παραπέμπει αναφέροντες στο SOLVIT για υποθέσεις που, κατά την κρίση της, θα μπορούσαν να επιλυθούν ταχύτερα με τον τρόπο αυτό·
4. αναγνωρίζει την αποτελεσματικότητα του SOLVIT ως δικτύου συνεργασίας που προσπαθεί να εξευρίσκει άτυπες λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ λόγω της εσφαλμένης εφαρμογής της νομοθεσίας για την εσωτερική αγορά από τις δημόσιες αρχές·
5. σημειώνει ότι στην ετήσια αναφορά του SOLVIT για το 2008 αναφέρεται πως το δίκτυο προσελκύει υψηλό αριθμό υποθέσεων που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητάς του και ότι το γεγονός αυτό επιβραδύνει την εξέταση των παραδεκτών καταγγελιών στα κέντρα SOLVIT·

6. σημειώνει ότι υπάρχουν διάφοροι φορείς στους οποίους οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να απευθύνονται για τα προβλήματά τους, όπως η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου, το SOLVIT, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής·
7. ζητεί από το SOLVIT να παραπέμπει όχι μόνο στην Επιτροπή, αλλά και, όταν κρίνεται σκόπιμο, στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, υποθέσεις εσφαλμένης εφαρμογής της κοινοτικής νομοθεσίας που είναι υπερβολικά περίπλοκες και δεν μπορούν να επιλυθούν από το ίδιο·
8. υπενθυμίζει ότι οι αναφορές εξετάζονται με ανοικτό και διαφανή τρόπο σε στενή συνεργασία με τις αρμόδιες νομοθετικές επιτροπές, την Επιτροπή και τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών·
9. θεωρεί ότι η διαδικασία των αναφορών μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση της νομοθεσίας· υπενθυμίζει ότι, όταν τεθεί σε ισχύ η Συνθήκη της Λισσαβώνας, θα ενισχυθεί σημαντικά η αρμοδιότητα του Κοινοβουλίου να διαμορφώνει, να αναθεωρεί και να βελτιώνει με ενεργό και άμεσο τρόπο την κοινοτική νομοθεσία· επισημαίνει, επιπλέον, ότι πρέπει να ληφθεί υπόψη η ενίσχυση του ρόλου των εθνικών κοινοβουλίων·
10. σημειώνει ότι δεν υπάρχει ενιαίος φορέας αρμόδιος για την παρακολούθηση των καταγγελιών των πολιτών από την αρχή έως το τέλος της διαδικασίας, καθώς οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω διαφόρων διαύλων· ζητεί ενίσχυση του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων φορέων που παραλαμβάνουν και εξετάζουν καταγγελίες πολιτών·
11. ζητεί από το SOLVIT να συμπεριλάβει στον ιστοχώρο του σύνδεσμο προς την Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου καθώς και στις αρμόδιες επιτροπές των εθνικών κοινοβουλίων, ώστε να ενημερώνονται οι πολίτες ότι έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν αναφορά στο Κοινοβούλιο για την εξωδικαστική διευθέτηση διαφορών μέσω της πολιτικής και νομοθετικής διαδικασίας·
12. επιπλέον, τάσσεται υπέρ της δημιουργίας κοινού ιστοχώρου των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων που να παρέχει βοήθεια στους πολίτες και να τους παραπέμπει άμεσα στο θεσμικό όργανο ή στον οργανισμό που είναι αρμόδιος για την εξέταση των καταγγελιών τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ημερομηνία έγκρισης	27.1.2010
Αποτέλεσμα της τελικής ψηφοφορίας	+: 23 -: 0 0: 0
Βουλευτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Victor Boștinaru, Simon Busuttil, Giles Chichester, Pascale Gruny, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Erminia Mazzoni, Willy Meyer, Ernst Strasser, Angelika Werthmann, Tatjana Ždanoka, Χρυσούλα Παλιαδέλη, Νικόλαος Σαλαβράκος, Мария Неделчева
Αναπληρωτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Sir Robert Atkins, Gerald Häfner, Marian Harkin, Joe Higgins, Alan Kelly, Mairead McGuinness, Axel Voss

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ημερομηνία έγκρισης	23.2.2010
Αποτέλεσμα της τελικής ψηφοφορίας	+ : 34 - : 2 0 : 1
Βουλευτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Alan Kelly, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Toine Manders, Tiziano Motti, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Catherine Stihler, Eva-Britt Svensson, Róza, Gräfin von Thun Und Hohenstein, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler, ИЛИАНА ИВАНОВА
Αναπληρωτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Cornelis de Jong, Frank Engel, Ashley Fox, Anna Hedh, Othmar Karas, Morten Messerschmidt, Oreste Rossi, Kerstin Westphal, Κωνσταντίνος Πουπάκης