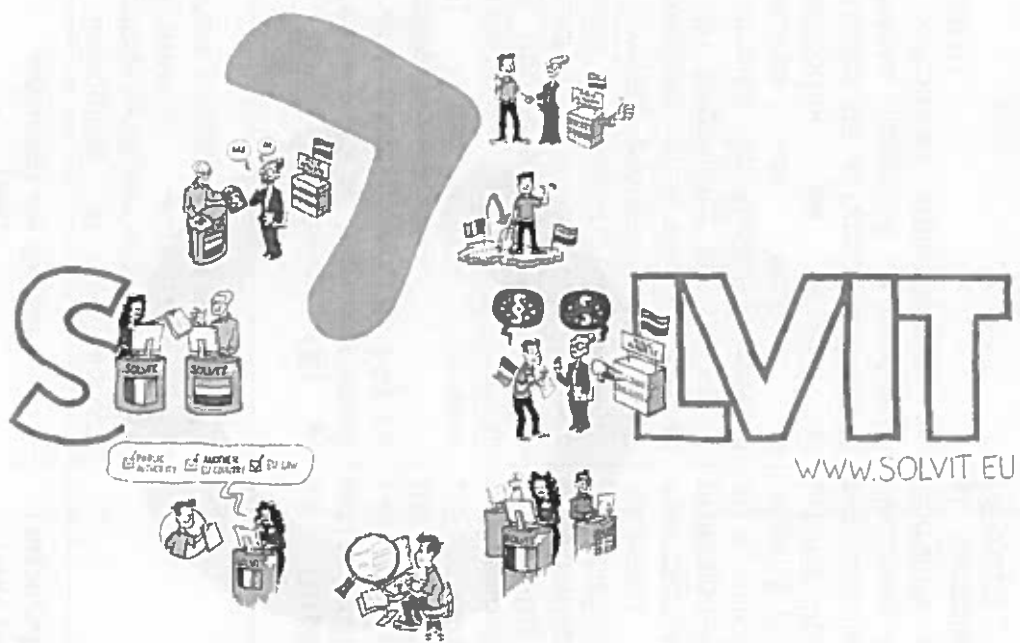


# Raport SOLVIT România 2018



## Centrul SOLVIT și gestionarea cazurilor

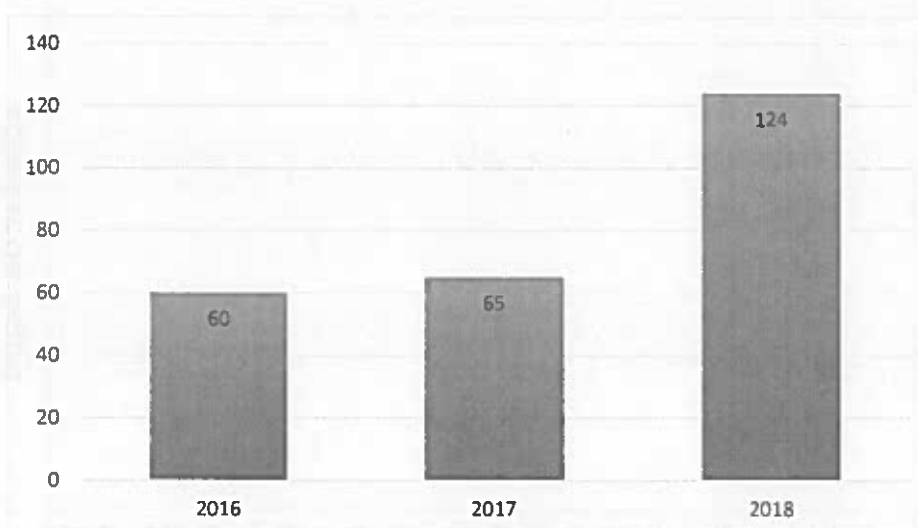
### *Situarea centrului SOLVIT și personalul juridic*

Centrul SOLVIT România este organizat în cadrul Ministerului Afacerilor Externe, fiind gestionat de personal de specialitate cu studii juridice.

### *Numărul total de cazuri*

SOLVIT România gestionează un număr mare de cazuri. Astfel, în anul 2018, centrul s-a confruntat cu 187 de cazuri (124 de cazuri ca centru de origine și 63 de cazuri ca centru responsabil), situându-se pe locul 9 din 31 de centre SOLVIT din punct de vedere al numărului de cazuri.

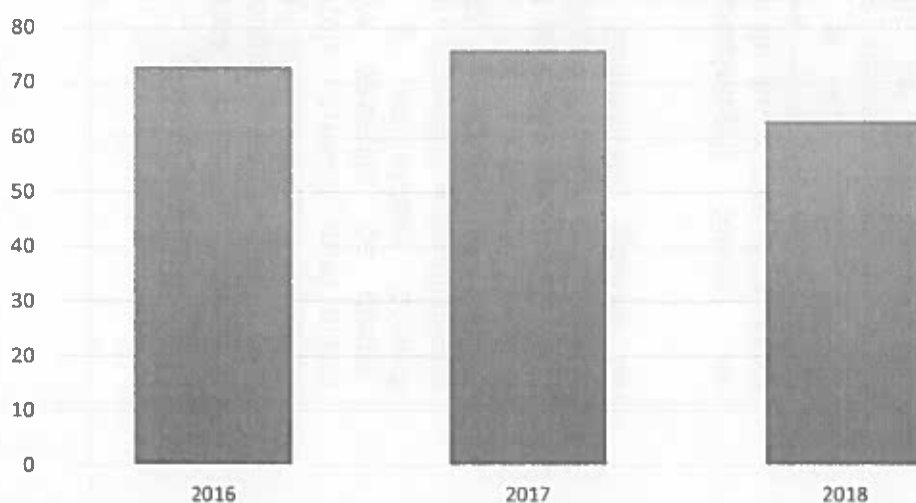
### *Cazuri gestionate ca centru de origine – cazuri transmise altor centre SOLVIT*



**Grafic 1: cazuri gestionate ca centru de origine (sursa: baza de date SOLVIT)**

- Numărul de cazuri primite și gestionate de SOLVIT RO în 2018 (124) a crescut prin raportare la anul 2017 (cu 58 de cazuri mai mult). Cea mai mare parte a cazurilor a fost în domeniul securității sociale și au fost înaintate către SOLVIT Italia (pensii pentru limită de vârstă și recunoașterea calificărilor profesionale), Germania (prestații familiale) și Marea Britanie (vize).
- În plus față de cele 124 de cazuri din domeniul SOLVIT, centrul a primit, de asemenea, 278 de cazuri care nu intrau în sfera atribuțiilor acestuia, pe baza criteriilor de competență SOLVIT. Totuși, pentru aceste cazuri, centrul SOLVIT România a informat solicitanții cu privire la motivele de refuz și i-a reorientat spre soluționare organismului competent.

### Cazuri gestionate ca centru responsabil – cazuri primite de la alte centre SOLVIT



**Grafic 2: Cazuri gestionate ca centru responsabil (sursa: baza de date SOLVIT)**

### Cazuri SOLVIT gestionate și procentajul de cazuri soluționate

#### Ca centru de origine

- SOLVIT România și-a menținut performanța din anul 2017 în ceea ce privește primul contact cu solicitanții (termenul de șapte zile pentru a răspunde unei solicitări a fost îndeplinit pentru 81% din cazuri).
- Termenul de 30 de zile pentru pregătirea cazurilor și înaintarea acestora centrului responsabil a fost respectat în 55% din cazuri (față de 80% în 2017).
- Termenul de șapte zile pentru acceptarea/ respingerea unei soluții propuse de un centru responsabil a fost îndeplinit în 83% din cazuri (față de 72% în 2017).

#### Ca centru responsabil

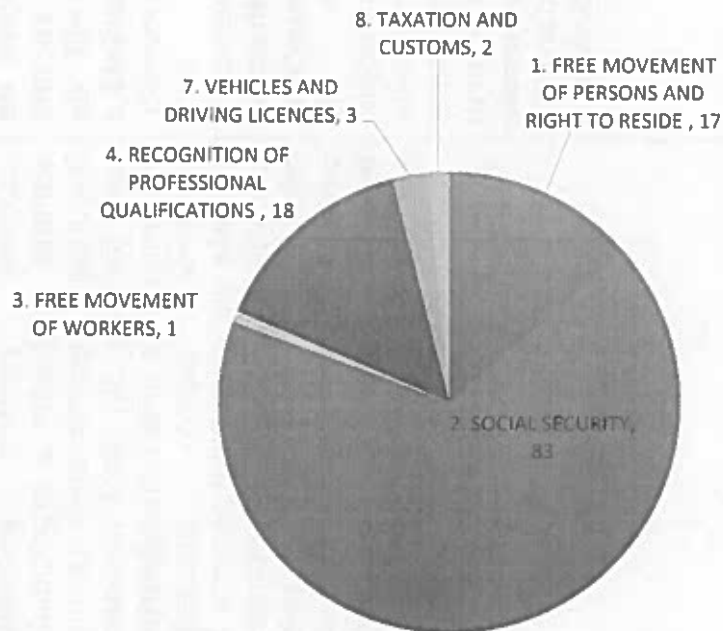
- SOLVIT România a respectat termenul de soluționare al cazurilor, de 10 săptămâni, în 57% din cazuri (comparativ cu 80% în 2017).
- Procentul de soluționare a scăzut cu 1% (98% față de 99% în 2017).
- Termenul de șapte zile pentru a accepta un caz, în calitate de centru responsabil, a fost îndeplinit în 81% din cazuri, comparativ cu 82% în 2017.

### Tipologia cazurilor SOLVIT

#### Cazuri introduse în calitate de centru de origine

- Centrul SOLVIT România nu a primit cazuri din partea întreprinderilor (persoane juridice), toate cele 124 de cazuri fiind primite de la cetățeni.
- În 2018, cele mai importante domenii juridice în ceea ce privește cazurile prezentate de SOLVIT România au fost: securitatea socială (83 de cazuri), recunoașterea calificărilor profesionale (18 cazuri), libera circulație a persoanelor și dreptul de ședere (17 cazuri).

## Problem area home

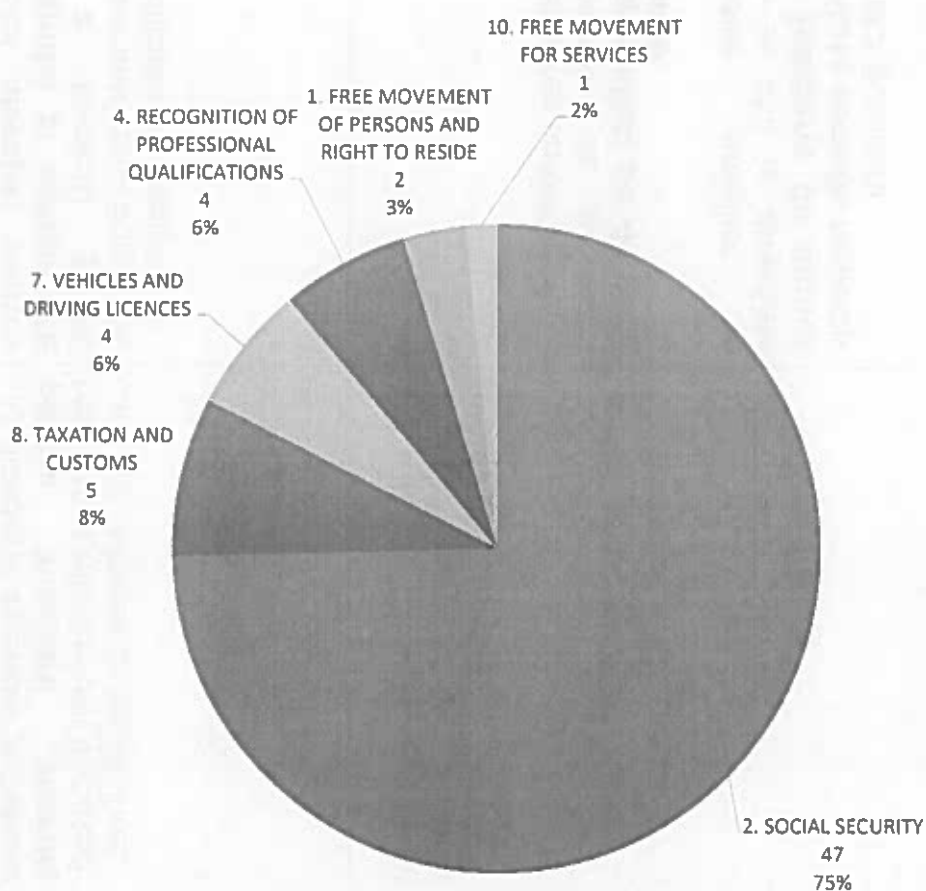


**Grafic 3: Tipologia cazurilor SOLVIT în calitate de centru de origine (sursa: baza de date SOLVIT)**

### **Cazuri primite în calitate de centru responsabil**

Majoritatea cazurilor primite de centrul SOLVIT România de la alte centre SOLVIT se referă la domeniul securității sociale (47 de cazuri), urmate de taxe vamale și impozite (5 cazuri), vehicule și permise de conducere (4 cazuri) și recunoașterea calificărilor profesionale (4 cazuri).

## Problem area lead



**Grafic 4: Tipologia cazurilor SOLVIT în calitate de centru responsabil (sursa: baza de date SOLVIT)**

SOLVIT RO nu s-a confruntat cu probleme structurale sau recurente în anul 2018.

### Promovarea SOLVIT

În 2018, SOLVIT RO a trimis broșuri, a participat la emisiuni de radio și a organizat un eveniment cu Reprezentanța Comisiei Europene în România.

## Tabel recapitulativ

Tabel recapitulativ	2018	2017	Limite de referință / Observații
Procentaj de soluționare	98%	99%	100%
Viteza de gestionare ca centru de origine: răspuns petent în 7 zile (baza de date SOLVIT)	81%	81%	100%
Viteza de gestionare ca centru de origine – timp de pregătire a cazului în 30 de zile	55%	80%	100%
Gestionarea cazurilor ca centru de origine – reacția la soluțiile propuse de centrele responsabile	83%	72%	100%
Viteza de gestionare ca centru responsabil – soluții în 10 săpt	57%	80%	100%
Viteza de gestionare ca centru responsabil – acceptarea sau respingerea cazurilor introduse de centrele de origine	81%	82%	100%
Cazuri introduse (și închise în anul 2018)	124	66	5,4% din cazuri au fost introduse de SOLVIT RO în comparație cu totalul cazurilor rețelei SOLVIT
Cazuri primite (și închise în anul 2018) <sup>1</sup>	63	73	3,1% din cazuri au fost primite de SOLVIT RO.

1

Indicatori	Verde	Galben	Roșu
Procent de soluționare	90% și peste	70-90%	Sub 70%
Viteza de gestionare ca centru de origine – primul răspuns transmis petentului în 7 zile (doar cazurile transmise prin platforma web)	75% și peste	55-74.9%	Sub 55%
Viteza de gestionare ca centru de origine – timp de pregătire: 30 de zile	75% și peste	55-74.9%	Sub 55%
Viteza de gestionare ca centru de origine – acceptarea sau respingerea soluțiilor propuse de centrele responsabile	75% și peste	55-74.9%	Sub 55%
Viteza de gestionare ca centru responsabil: cazuri închise în 10 săptămâni	75% și peste	55-74.9%	Sub 55%
Viteza de gestionare ca centru responsabil: acceptarea sau respingerea cazurilor introduse de centrele de origine	75% și peste	55-74.9%	Sub 55%

## Evaluare generală și sugestii

- Ca centru de origine, deși performanța SOLVIT RO rămâne aproape neschimbată din punct de vedere al stabilirii primului contact cu petenții, în ceea ce privește respectarea termenului de 30 de zile pentru pregătirea și introducerea cazurilor, aceasta a înregistrat o scădere ce se are în vedere a fi remediată. Centrele SOLVIT se confruntă cu un volum crescând de lucru, la nivelul întregii Uniuni Europene.
- Având în vedere faptul că centrul SOLVIT România nu a primit cazuri din partea întreprinderilor, SOLVIT RO va continua promovarea rețelei în vederea atragerii acestor tipuri de cazuri.

Performanța generală (performanța generală a unui centru este calculată acordând următoarele valori fiecăruia dintre cei 6 indicatori)	verde = 1	galben = 0	roșu = -1
Colorile finale sunt acordate pe baza sumei valorilor:	3 sau mai mult => verde	-2, -1, 0 sau 1, 2 => galben	-3 sau mai puțin => roșu