

4. Reglementarea Comisiei Europene cu privire la termenelor de răspuns pentru procesele de lucru (BUC-uri) primite în JINA

Regulamentul (CE) nr. 883/2004 privind coordonarea sistemelor de securitate socială și Regulamentul (CE) nr. 987/2009 de stabilire a procedurii de punere în aplicare a Regulamentului (CE) nr. 883/2004 privind coordonarea sistemelor de securitate socială prevăd ca schimburile de informații, accesarea și prelucrarea de date între instituțiile de securitate socială din statele membre ale Uniunii Europene/Spațiului Economic European/Confederația Elvețiană se efectuează pe cale electronică în cadrul sistemului EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information).

EESSI permite instituțiilor de securitate socială să facă schimb de formulare electronice (SED-uri) prin procese de lucru predefinite (BUC-uri).

Comisia Europeană monitorizează termenele de finalizare a proceselor de lucru (BUC-urilor) utilizând un instrument central de monitorizare și raportare.

Prin documentul "C2C SLA" (Acord privind calitatea serviciilor de la stat membru la stat membru) - Anexa 1, Comisia Europeană stabilește, în funcție de domeniile de securitate socială/BUC-uri specifice, termenele de răspuns pe care instituțiile trebuie să le respecte în majoritatea cazurilor pe care le gestionează. Depășirea acestor termene poate fi ulterior tratată ca și incident și semnalată ca atare.

Termenele de răspuns stabilite de Comisia Europeană în documentul „C2C SLA”, indică intervalul maxim de timp în care trebuie să se răspundă la un SED-cerere cu un SED-răspuns, în special în procesele de lucru cu o corelație între SED-uri.

Principalele obiective ale stabilirii termenelor de răspuns sunt:

Accelerarea rezolvării cazurilor: Asigurarea faptului că SED-urile - răspuns sunt trimise în mod constant în intervalul de timp stabilit, evitând întârzierile. Acest obiectiv pune accentul pe rezolvarea la timp a cazurilor individuale.

Performanță generală: Dintr-o perspectivă mai largă, obiectivul este de a menține majoritatea SED-urilor-răspuns în pragul de timp definit (de exemplu, cel puțin 80% din răspunsuri în termen de 2 luni).

Având în vedere precizările Comisiei Europene din documentul menționat anterior, termenele de răspuns stabilite pentru procesele de lucru H_BUC_01 - Schimb ad-hoc de informații, AW_BUC_01a - Certificarea dreptului la prestații în natură - Statul membru de ședere/reședință solicită confirmarea dreptului și AW_BUC_03 - Stabilirea ratelor de rambursare, sunt următoarele:

BUC	SED-cerere	SED-răspuns	Termen maxim de răspuns (săptămâni)
H_BUC_01: Schimb ad-hoc de informații	H001: Notificare/ Cerere de informații	H002: Răspuns la cererea de informații	9
AW_BUC_01a: Certificarea dreptului la prestații în natură -Statul membru de ședere/reședință solicită confirmarea dreptului,	DA001: Cerere de certificare a dreptului la prestații în natură	DA002: Certificarea dreptului la prestații în natură”	13
AW_BUC_03: Stabilirea ratelor de rambursare	DA004: Cerere pentru rambursarea ratelor	DA005: Răspuns la cererea de rambursare a ratelor	14