

Υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας της ΕΕ



Μπορείτε να βρείτε το κείμενο του παρόντος φυλλαδίου καθώς και άλλες σύντομες, σαφείς επεξηγήσεις για την ΕΕ σε απευθείας σύνδεση στη διεύθυνση ec.europa.eu/publications.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή
Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας
Εκδόσεις
1049 Βρυξέλλες
ΒΕΛΓΙΟ

Το χειρόγραφο ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2009.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2009

20 σ. – 17,6 x 25 cm

ISBN 978-92-79-13003-8

doi:10.2775/23268

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2009

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά της πηγής.

Printed in Germany

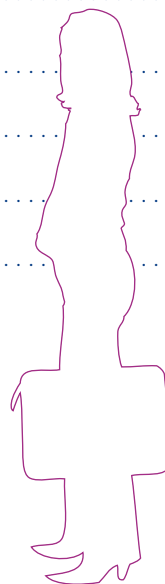
ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΧΛΩΡΙΟ

Υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας της ΕΕ



Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	3
Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct	4
Δίκτυο Europe Direct	5
Υπηρεσία Προσανατολισμού των Πολιτών	6
SOLVIT	7
ECC-Net – Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών	8
FIN-NET	9
Enterprise Europe Network	10
EURES	11
Eurodesk	12
Δίκτυο υπηρεσιών EURAXESS	13
Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης	14
Κέντρα επικοινωνίας για την αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων	15
NARIC	16
Europass	17
Euroguidance	18
Πρόγραμμα χρηματοδότησης	19





Στην υπηρεσία των πολιτών και των επιχειρήσεων

Οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι επιχειρήσεις πρέπει να ενημερώνονται αποτελεσματικά για τα δικαιώματά τους και τις ευκαιρίες που προσφέρει η ΕΕ. Για να επιτευχθεί αυτό με τον πιο άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο, η Επιτροπή δημιούργησε ένα σύνολο υπηρεσιών σε συνεργασία με διάφορους παράγοντες στα κράτη μέλη. Οι υπηρεσίες αυτές βρίσκονται σε άμεση επαφή με το ευρύ κοινό σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, απαντώντας στα αιτήματά τους για ενημέρωση ή βοήθεια. Διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά επίσης και στο να δέχονται ανάδραση από αυτούς και να μαθαίνουν από τις ανάγκες τους.

Στο φυλλάδιο αυτό περιέχονται πληροφορίες για 21 υπηρεσίες της ΕΕ που λειτουργούν τώρα στα κράτη μέλη. Κάθε υπηρεσία προσφέρει εξατομικευμένη στήριξη σε έναν συγκεκριμένο τομέα, από πληροφορίες γενικού χαρακτήρα σχετικά με την ΕΕ έως ειδικότερα ζητήματα, όπως αναζήτηση εργασίας, επιχειρηματικών εταίρων ή χρηματοδότησης για κάποιο έργο στην Ευρώπη.

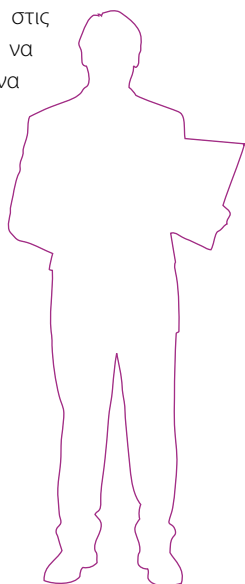
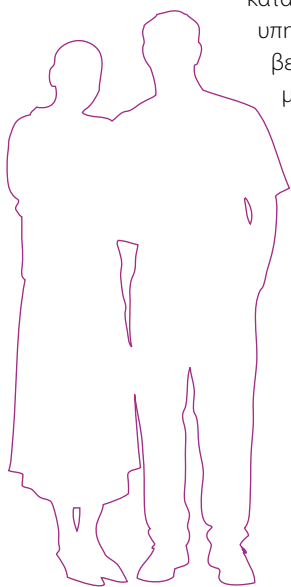
Οι πολίτες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό και οι επιχειρήσεις που ασκούν διασυνοριακές δραστηριότητες μπορούν να λαμβάνουν απαντήσεις, μεταξύ πολλών άλλων, στις ακόλουθες ερωτήσεις: Ποια είναι τα δικαιώματά μου, εάν μετακινηθώ σε άλλη χώρα της ΕΕ; Ποιος μπορεί να με βοηθήσει να αντιμετωπίσω τα διοικητικά εμπόδια σε μια άλλη χώρα της ΕΕ; Πώς μπορώ να προσφέρω τις υπηρεσίες μου σε άλλες χώρες; Τι μπορώ να κάνω, εάν ένας έμπορος αρνηθεί να πάρει πίσω ένα ελαττωματικό προϊόν;

Στην πράξη, υπάρχει για τον καθένα ένα κέντρο επικοινωνίας που καλύπτει τις διαφορετικές ανάγκες διαφόρων ομάδων. Η ΕΕ δεν είναι ποτέ πολύ μακριά!

Με το φυλλάδιο αυτό, η Επιτροπή προσπαθεί να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να εντοπίζουν την πλέον κατάλληλη υπηρεσία για να υποβάλουν το ερώτημά τους. Η Επιτροπή καταβάλλει προσπάθειες, ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες πληροφόρησης, επικοινωνίας και βοήθειας που διαθέτει και να βελτιώσει τη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών αυτών, ώστε οι χρήστες να μην ταλαιπωρούνται άσκοπα.

Ενώ η διαδικασία βελτίωσης συνεχίζεται, μπορείτε να χρησιμοποιείτε και ένα άλλο εργαλείο που καθοδηγεί τους χρήστες στις υπάρχουσες υπηρεσίες με λίγα μόνο κλικ:

ec.europa.eu/contact-points



Η ΕΕ είναι κοντά σας με ένα απλό τηλεφώνημα

Το Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct δίνει απαντήσεις σε ερωτήσεις γενικού περιεχομένου για την ΕΕ σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, δωρεάν.

Καλυπτόμενα θέματα

Το κέντρο επικοινωνίας είναι μια κεντρική υπηρεσία πληροφόρησης της ΕΕ που παρέχει γενικές πληροφορίες για την ΕΕ αλλά και για συγκεκριμένες πολιτικές της ΕΕ, καθώς και τα στοιχεία των συνδέσμων επικοινωνίας των οργανισμών στους οποίους οι πολίτες ενδεχομένως να επιθυμούν να απευθυνθούν. Προσφέρει επίσης πρακτικές συμβουλές για ένα φάσμα θεμάτων που κυμαίνονται από το πώς υποβάλλεται μια καταγγελία για μη ασφαλή προϊόντα έως τον τρόπο αναγνώρισης των επαγγελματικών προσόντων.

Λιλιάνα, 22 ετών, φοιτήτρια, Ρουμανία

Απευθύνθηκα πολλές φορές στο Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct και κάθε φορά πήρα ακριβείς απαντήσεις στις ερωτήσεις μου στη μητρική μου γλώσσα. Το θεματολογικό πεδίο που καλύπτει είναι πολύ ευρύ, με αποτέλεσμα να μπορούν να υποβληθούν κάθε είδους ερωτήσεις. Για παράδειγμα, υπέβαλα ερωτήσεις για την πολιτική της ΕΕ όσον αφορά την αλλαγή του κλίματος που χρειαζόμαστε στο πλαίσιο των σπουδών μου και έλαβα συμβουλές για τις ευκαιρίες χρηματοδότησης προκειμένου να πραγματοποιήσω μια περίοδο άσκησης σε μια ιταλική επιχείρηση, καθώς και πληροφορίες για τον τρόπο κάλυψής μου από το ιταλικό ασφαλιστικό σύστημα.

? Πώς λειτουργεί

Μπορείτε να καλέσετε χωρίς χρέωση έναν ειδικό αριθμό, όπου και αν βρίσκεστε στην ΕΕ, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (9.00–18.30 ώρα Κεντρικής Ευρώπης). Μπορείτε επίσης να υποβάλετε τις ερωτήσεις σας σε απευθείας σύνδεση μέσω του ειδικού δελτίου ερωτήσεων. Επιπλέον, μια δικτυακή υπηρεσία βοηθά τους χρήστες να εντοπίζουν συγκεκριμένα έγγραφα στον ιστότοπο της ΕΕ.



Ποιος;

Το Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχει πληροφορίες για όλα τα θέματα που αφορούν την ΕΕ συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων και ευκαιριών που έχουν οι πολίτες της ΕΕ

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους πολίτες, στις επιχειρήσεις, στους φοιτητές/σπουδαστές και σε όποιον θέλει να ρωτήσει κάτι σχετικά με την ΕΕ

Γεγονότα και στοιχεία

Το Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct απαντά σε 100 000 ερωτήσεις τον χρόνο

Πού;

Η έδρα του Κέντρου Επικοινωνίας Europe Direct βρίσκεται στις Βρυξέλλες, Βέλγιο, και η πρόσβαση

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

είναι δυνατή από οποιοδήποτε σημείο στην Ευρώπη· το προσωπικό του Κέντρου είναι πολύγλωσσο και εξαιρετικά καταρτισμένο

Επικοινωνία

- Τηλεφωνικά: καλώντας χωρίς χρέωση τον αριθμό **00 800 6 7 8 9 10 11** (μπορεί να ισχύουν ορισμένοι περιορισμοί για κλήσεις από κινητά τηλέφωνα ή/και ξενοδοχεία) και από τα 27 κράτη μέλη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (9.00–18.30 ώρα Κεντρικής Ευρώπης). Από άλλα μέρη εκτός ΕΕ καλώντας τον αριθμό κλήσης +32 22999696 (με την κανονική χρέωση που ισχύει σε κάθε τόπο)
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω του **δελτίου υποβολής ερωτήσεων σε απευθείας σύνδεση**
- Μέσω της υπηρεσίας **δικτυακής βοήθειας**

Ιστότοπος του Κέντρου Επικοινωνίας Europe Direct:
europedirect.europa.eu

Δίκτυο Europe Direct

Η ΕΕ στην περιφέρειά σας

Τα 500 Κέντρα Πληροφόρησης Europe Direct δρουν ως τοπική διεπαφή μεταξύ της ΕΕ και των πολιτών της. Το προσωπικό τους παρέχει εξατομικευμένες πληροφορίες ανάλογα με τις ανάγκες του κοινού και συμμετέχει σε διάλογο για θέματα που αφορούν την ΕΕ.



Καλυπτόμενα θέματα

Το προσωπικό των Κέντρων Πληροφόρησης απαντά σε ερωτήσεις για την ΕΕ και παρέχει πληροφορίες για τα θεσμικά όργανα και τις πολιτικές της, καθώς και για τις ευκαιρίες χρηματοδότησης.

Τα κέντρα προωθούν επίσης τον διάλογο για την ΕΕ σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, παράγουν και διανέμουν έντυπο και ηλεκτρονικό ενημερωτικό υλικό, και προσφέρουν στο κοινό τη δυνατότητα ανάδρασης πληροφοριών προς τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.



Πώς λειτουργεί

Οποιοσδήποτε επιθυμεί να μάθει περισσότερα για την ΕΕ, ή χρειάζεται γενικές πληροφορίες ή απάντηση σε ένα συγκεκριμένο ερώτημα, μπορεί να επικοινωνήσει με το τοπικό Κέντρο Πληροφόρησης Europe Direct. Το προσωπικό κατά κανόνα απαντά αμέσως και παρέχει κάθε σχετικό υλικό αναφοράς, ή παραπέμπει τους ενδιαφερόμενους στη σωστή πηγή πληροφόρησης. Τα τοπικά κέντρα, επίσης, προσπαθούν να προσεγγίζουν το κοινό, για παράδειγμα οργανώνοντας εκδηλώσεις σε σχολεία, συμμετέχοντας σε εκθέσεις ή δημοσιεύοντας άρθρα στα τοπικά μέσα ενημέρωσης.

Björn, 21, φοιτητής, Σουηδία

Στις εκλογές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 2009 ψήφισα για πρώτη φορά. Για να ενημερωθώ καλύτερα, παρακολούθησα μια συνάντηση μεταξύ των νέων ψηφοφόρων και των ευρωβουλευτών που οργανώθηκε από το τοπικό κέντρο Europe Direct. Μετά το τέλος της συνάντησης είχα κατανοήσει τον ρόλο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Το δίκτυο Europe Direct

Σε τι χρησιμεύει;

Πρόκειται για τοπικά κέντρα επικοινωνίας της ΕΕ, που παρέχουν πληροφορίες και απαντούν σε ερωτήσεις για θέματα της ΕΕ

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους πολίτες

Γεγονότα και στοιχεία

- Υπάρχουν περίπου 500 Κέντρα Πληροφόρησης Europe Direct σε ολόκληρη την ΕΕ
- Σε ετήσια βάση, τα Κέντρα Πληροφόρησης Europe Direct συναντούν 900 000 πολίτες και απαντούν

σε 200 000 τηλεφωνικές κλήσεις και σε 300 000 ηλεκτρονικά μηνύματα

Πού;

Σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ

Επικοινωνία

Τα στοιχεία επικοινωνίας των Κέντρων Πληροφόρησης Europe Direct διατίθενται στη διεύθυνση:

ec.europa.eu/europedirect/visit_us/

Ιστότοπος: **europedirect.europa.eu**



ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ

ΠΟΛΙΤΕΣ

Υπηρεσία Προσανατολισμού των Πολιτών

Εξατομικευμένες συμβουλές για τα δικαιώματα στην ενιαία αγορά

Η Υπηρεσία Προσανατολισμού των Πολιτών (CSS) παρέχει ειδικές, εξατομικευμένες πληροφορίες στους πολίτες της ΕΕ για τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους κανόνες της ενιαίας αγοράς.

Καλυπτόμενα θέματα

Τα ερωτήματα που τίθενται αφορούν θέματα όπως δικαίωμα διαμονής, πρόσβαση στην ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και διεκδίκηση σύνταξης ή ταξινόμηση αυτοκινήτου σε άλλη χώρα. Τη μεγαλύτερη συχνότητα παρουσιάζουν οι ερωτήσεις για θέματα κοινωνικής ασφάλισης και αμέσως μετά οι ερωτήσεις για το δικαίωμα διαμονής και το δικαίωμα πρόσβασης στην απασχόληση.

Bartek, 43, μηχανικός, Πολωνία

Ήθελα να μάθω εάν μπορούσα να συνεχίσω να λαμβάνω επίδομα ανεργίας από την Πολωνία, όταν εγκαταστάθηκα στην Τσεχική Δημοκρατία. Οι εμπειρογνώμονες της CSS με ενημέρωσαν ότι τα επίδομα ανεργίας μπορούν να εξαγονται σε άλλη χώρα της ΕΕ για μια ορισμένη χρονική περίοδο. Επομένως, μπορούσα να λαμβάνω το πολωνικό επίδομα ανεργίας για όσο διάστημα αναζητούσα εργασία στην Τσεχική Δημοκρατία.

Πώς λειτουργεί

Η CSS απασχολεί πολύγλωσσους, ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες στα κράτη μέλη που διασαφηνίζουν τη σχετική νομοθεσία και παρέχουν συμβουλές στους πολίτες για την άσκηση των δικαιωμάτων τους και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να ζητήσουν και να επιτύχουν αποκατάσταση. Η απάντηση δίνεται τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην επίσημη γλώσσα της ΕΕ στην οποία έχει υποβληθεί η ερώτηση μέσα σε μία εβδομάδα.



Ποιος;

Υπηρεσία Προσανατολισμού των Πολιτών

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχει δωρεάν εξατομικευμένες συμβουλές στους πολίτες για διασυνοριακά θέματα στην ΕΕ. Οι εμπειρογνώμονες της CSS διασαφηνίζουν τη νομοθεσία, παραπέμπουν τον ενδιαφερόμενο στον κατάλληλο φορέα και, εάν είναι αναγκαίο, εξηγούν τους τρόπους αποκατάστασης.

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους πολίτες της ΕΕ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Γεγονότα και στοιχεία

- Η CSS διεκπεραιώνει περίπου 10 000 ερωτήσεις ετησίως
- Μέσος χρόνος απάντησης: τρεις εργάσιμες ημέρες

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ

Επικοινωνία

Η επικοινωνία με τη CSS γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού δελτίου υποβολής ερωτήσεων στον ιστότοπο ec.europa.eu/citizensrights/submission ή τηλεφωνικά χωρίς χρέωση στον αριθμό κλήσης της Europe Direct **00 800 6 7 8 9 10 11**

Ιστότοπος της CSS:

ec.europa.eu/citizensrights

Δωρεάν επίλυση προβλημάτων σχετικά με κανόνες της εσωτερικής αγοράς

Το SOLVIT προσφέρει λύσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν διασυνοριακά προβλήματα, όταν οι δημόσιες αρχές δεν εφαρμόζουν σωστά τη νομοθεσία της ΕΕ.

Καλυπτόμενα θέματα

Η ομάδα SOLVIT ασχολείται με τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις ή οι πολίτες όταν εργάζονται, ταξιδεύουν ή ζουν σε άλλη χώρα της ΕΕ. Τις περισσότερες φορές πρόκειται για την αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων, την πρόσβαση στην αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, το δικαίωμα διαμονής, την κοινωνική ασφάλιση, την ταξινόμηση αυτοκινήτων και φορολογικά θέματα.

Πώς λειτουργεί

Το τοπικό κέντρο SOLVIT διαβιβάζει την καταγγελία που του υποβάλλει κάποιος πολίτης ή επιχείρηση στο κέντρο SOLVIT της χώρας στην οποία προέκυψε το πρόβλημα. Αυτό το κέντρο SOLVIT στη συνέχεια διαπραγματεύεται με τις εθνικές δημόσιες αρχές τους τρόπους επίλυσης του προβλήματος. Ταυτόχρονα, συνεργάζεται με το τοπικό κέντρο SOLVIT στο οποίο υποβάλλεται η καταγγελία, ώστε όλοι να είναι ενήμεροι για την πρόοδο της υπόθεσης. Το SOLVIT προσπαθεί να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις εντός δέκα εβδομάδων.

Επειδή η βάση επίλυσης των προβλημάτων είναι άτυπη, το SOLVIT δεν μπορεί να βοηθήσει σε περιπτώσεις όπου έχουν δρομολογηθεί δικαστικές διαδικασίες. Επιπλέον, το SOLVIT δεν ασχολείται με προβλήματα τα μεταξύ επιχειρήσεων ή μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων.

Mirek, 47, επιχειρηματίας, Τσεχική Δημοκρατία

Η εταιρεία μου διανέμει δομικά υλικά στη Σλοβακία, μεταξύ των οποίων και νιπτήρες από τη Ρουμανία. Παρά το γεγονός ότι ένας αναγνωρισμένος τσεχικός φορέας δοκίμασε τα προϊόντα μετά την εισαγωγή τους στην Τσεχική Δημοκρατία, οι σλοβακικές αρχές ελέγχου των συναλλαγών ζήτησαν πρόσθετο πιστοποιητικό από τον ρουμάνο παραγωγό. Το SOLVIT έπεισε τις αρχές ότι το τσεχικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης επαρκούσε. Τα προϊόντα διατέθηκαν αμέσως προς πώληση.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

SOLVIT

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχει δωρεάν γρήγορες και ρεαλιστικές λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν από την εσφαλμένη εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ από τις εθνικές διοικήσεις

Σε ποιους απευθύνεται;

Στις επιχειρήσεις και τους πολίτες της ΕΕ

Γεγονότα και στοιχεία

- Σκοπός του είναι να βρίσκει λύση μέσα σε δέκα εβδομάδες
- Το 83 % όλων των υποθέσεων επιλύονται

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία

Επικοινωνία

Παράπονα μπορούν να υποβάλλονται στο διαδίκτυο στη διεύθυνση ec.europa.eu/solvit/site/submission ή ταχυδρομικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με φαξ στο κέντρο SOLVIT της περιοχής σας

Ιστότοπος του δικτύου SOLVIT: ec.europa.eu/solvit/



Παροχή πληροφοριών και στήριξης στους καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές στην ΕΕ

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών, που έχει σχεδιαστεί με σκοπό να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών σε όλη την ΕΕ (ECC-Net), ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους και τους παρέχει συμβουλές και βοήθεια σε περίπτωση καταγγελιών, και προσπαθεί να επιλύει τις διαφορές που ανακύπτουν κατά την πραγματοποίηση διασυνοριακών αγορών.

Καλυπτόμενα θέματα

Ειδικότερα, το ECC-Net παρέχει πληροφορίες και χειρίζεται καταγγελίες στους ακόλουθους τομείς: αεροπορικά ταξίδια (ακύρωση ή καθυστερήσεις πτήσεων, απολεσθείσες αποσκευές κ.λπ.), ηλεκτρονικό εμπόριο, οργανωμένα ταξίδια, όμιλοι χρονομεριστικής μίσθωσης και διακοπών, αθέμιτοι συμβατικοί όροι, ελαττωματικά προϊόντα ή υπηρεσίες και καθυστερήσεις στις παραδόσεις.

Μαρίκα, 42 ετών, Ουγγαρία

Αγόρασα έναν δορυφορικό δέκτη από έναν αυστριακό έμπορο, αλλά όταν τον παρέλαβα ήταν χαλασμένος. Τον επέστρεψα και επανειλημμένα προσπάθησα να επικοινωνήσω με τον έμπορο χωρίς επιτυχία. Αφού απευθύνθηκα στο ΕΚΚ για βοήθεια, έλαβα επιδιορθωμένο τον δορυφορικό δέκτη που είχα αγοράσει.

? Πώς λειτουργεί

Κάθε φορά που ένας καταναλωτής επικοινωνεί με το εθνικό Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών (ΕΚΚ) υποβάλλοντας καταγγελία για μια διασυνοριακή αγορά, το εν λόγω ΕΚΚ συνεργάζεται με το ΕΚΚ της χώρας όπου βρίσκεται ο συγκεκριμένος έμπορος, προκειμένου να επιτύχει φιλικό διακανονισμό ή συμφωνία χρησιμοποιώντας εξωδικαστικούς τρόπους επίλυσης της διαφοράς. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται δωρεάν.



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

ECC-Net — Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών

Σε τι χρησιμεύει;

Ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους βάσει της εθνικής νομοθεσίας και της νομοθεσίας της ΕΕ και παρέχει συμβουλές και βοήθεια για τις καταγγελίες τους και για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους καταναλωτές της ΕΕ

Γεγονότα και στοιχεία

• Το 2008 το δίκτυο ασχολήθηκε με περισσότερες από 62 000 υποθέσεις, από τις οποίες πάνω από το 50 % ήταν καταγγελίες

Πού;

Σε όλες οι χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία

Επικοινωνία

Η επικοινωνία με το τοπικό ΕΚΚ γίνεται μέσω:
ec.europa.eu/consumers/redress_cons/webcenters_en.htm

Ιστότοπος του ECC-Net:

ec.europa.eu/consumers/redress_cons

Εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών διαφορών

Το FIN-NET είναι ένα δίκτυο εθνικών φορέων εξωδικαστικής επίλυσης καταγγελιών (όπως φορείς κατάθεσης καταγγελιών και διαμεσολαβητές) που ασχολείται με διασυνοριακές καταγγελίες καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Καλυπτόμενα θέματα

Τα μέλη του FIN-NET επιλύουν τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για διάφορες τραπεζικές, ασφαλιστικές και επενδυτικές υπηρεσίες, όπως πιστώσεις, πληρωμές και ασφάλειες ζωής.

Πώς λειτουργεί

Οι καταναλωτές που θέλουν να υποβάλουν καταγγελία μπορούν είτε να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο του FIN-NET για να εντοπίσουν τον κατάλληλο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης των καταγγελιών στη χώρα του παρόχου χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και να απευθυνθούν άμεσα σ' αυτόν ή να επικοινωνήσουν με τον αρμόδιο φορέα στη χώρα τους, που στη συνέχεια θα εντοπίσει τον αρμόδιο φορέα στη χώρα του παρόχου και θα τους πληροφορήσει για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσουν. Οι καταναλωτές μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν ένα ηλεκτρονικό δελτίο για να επικοινωνήσουν με τα μέλη του FIN-NET.

Stéphane, 30 ετών, προγραμματιστής ηλεκτρονικών υπολογιστών, Γαλλία

Είχα ασφαλίσει τον φορητό υπολογιστή μου για κλοπή σε μια γερμανική ασφαλιστική εταιρεία. Ωστόσο, όταν μου τον έκλεψαν στη Γαλλία, η ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε να μου καλύψει τη ζημιά. Απευθύνθηκα στο γαλλικό δίκτυο υποβολής καταγγελιών που με παρέπεμψε στους γερμανούς συναδέλφους τους. Αφού υπέβαλα ορισμένα δικαιολογητικά που μου ζήτησαν, αποζημιώθηκα πλήρως.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



Ποιος;

FIN-NET

Σε τι χρησιμεύει;

Εύκολη και τεκμηριωμένη πρόσβαση σε διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων υπηρεσιών

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους καταναλωτές της ΕΕ

Γεγονότα και στοιχεία

• Το FIN-NET διεκπεραιώνει 1 000 υποθέσεις τον χρόνο

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ και επιπλέον στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία

Επικοινωνία

Τα στοιχεία επικοινωνίας των μελών του δικτύου FIN-NET διατίθενται στη διεύθυνση:

ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm

Ιστότοπος του FIN-NET:

ec.europa.eu/internal_market/fin-net

Επιχειρηματική στήριξη τώρα στην πόρτα σας

Το ευρωπαϊκό δίκτυο Enterprise Europe Network αποτελεί μια υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, ιδίως τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Παρέχει στη γλώσσα επιλογής σας δωρεάν πρακτικές συμβουλές και ένα ευρύ φάσμα υποστηρικτικών υπηρεσιών που αφορούν επιχειρηματικά θέματα και την καινοτομία.

Καλυπτόμενα θέματα

Οι εμπειρογνώμονες του τοπικού Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων προσφέρουν υπηρεσίες, όπως αναζητήσεις επιχειρηματικών και τεχνολογικών εταιρών και επισκέψεις σε επιμέρους εταιρείες για την αξιολόγηση των αναγκών τους. Παρέχουν επίσης πληροφορίες για ευκαιρίες χρηματοδότησης στην ΕΕ, όπως το έβδομο πρόγραμμα-πλαίσιο, βοηθούν τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν πώς εφαρμόζεται η νομοθεσία της ΕΕ στις επιχειρήσεις τους και ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να ανταλλάσσουν βέλτιστες πρακτικές και ερευνητικά αποτελέσματα σε τομείς όπως η καινοτομία και η επέκταση σε νέες αγορές.

Grzegorz, 41 ετών, επιχειρηματίας, Πολωνία

Διευθύνω μια εταιρεία δικτυακής ανάπτυξης και χρειάζομαι χρηματοδότηση για διάφορα δικτυακά έργα. Χάρη στη βοήθεια του προσωπικού του τοπικού εταίρου του Enterprise Europe Network έλαβα περίπου 22 600 ευρώ από τα Διαρθρωτικά Ταμεία για την ανάπτυξη νέων ιστοτόπων. Χάρη στη στήριξη αυτή, μπόρεσα να προσλάβω τέσσερις ακόμη υπαλλήλους.

? Πώς λειτουργεί

Το Enterprise Europe Network διευθύνεται από συμπράξεις ειδικευμένων οργανισμών, όπως εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια, κέντρα μεταφοράς τεχνολογίας και φορείς περιφερειακής ανάπτυξης. Όταν μια επιχείρηση χρειάζεται συμβουλές, μπορεί να επικοινωνήσει με το τοπικό κέντρο του Enterprise Europe Network. Επιπλέον, ο τοπικός εταίρος του Enterprise Europe Network παρέχει στις επιχειρήσεις πρόσβαση στην εμπειρογνομωσύνη όλων των μελών του δικτύου, στα κράτη μέλη και στις χώρες-εταίρους.



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Enterprise Europe Network

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχει δωρεάν πρακτικές συμβουλές για τη νομοθεσία της ΕΕ και τις ευκαιρίες χρηματοδότησης, καθώς και υποστήριξη για επιχειρηματικά θέματα και θέματα καινοτομίας, με ιδιαίτερη εστίαση στις ΜΜΕ. Τα κέντρα ενθαρρύνουν επίσης τη μεταφορά τεχνολογίας και γνώσης

Σε ποιους απευθύνεται;

Απευθύνεται πρωτίστως στις ΜΜΕ αλλά και σε όλες τις εταιρείες, ανεξαρτήτως μεγέθους, ερευνητικά κέντρα, πανεπιστήμια, τεχνολογικά κέντρα και φορείς επιχειρηματικής ανάπτυξης

Γεγονότα και στοιχεία

Τα 600 σχεδόν τοπικά γραφεία του δικτύου Enterprise Europe Network απασχολούν περίπου 3 000 εμπειρογνώμονες

Πού;

Σε 600 τοπικά κέντρα επικοινωνίας σε 44 χώρες, μεταξύ των οποίων η ΕΕ-27, η Κροατία, η Σερβία, το Ισραήλ, η Συρία, η Αίγυπτος, η Νορβηγία, η Ελβετία, η Ισλανδία, οι ΗΠΑ, η Ρωσία, η Κίνα, η Χιλή και άλλες τρίτες χώρες

Επικοινωνία

Τα τοπικά κέντρα επικοινωνίας του Enterprise Europe Network παρέχονται στις ακόλουθες διευθύνσεις: www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/info/network_en.htm

Enterprise Europe Network (Ευρωπαϊκό Δίκτυο Επιχειρήσεων): www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu

Ευρωπαϊκές υπηρεσίες απασχόλησης

Στο EURES συμμετέχουν δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης, συνδικαλιστικές ενώσεις εργαζομένων και οργανώσεις εργοδοτών. Το EURES διευκολύνει τη διασυνοριακή απασχόληση παρέχοντας στήριξη σε όσους αναζητούν εργασία σε άλλη χώρα και βοηθώντας τους εργοδότες να κάνουν προσλήψεις από το εξωτερικό χωρίς οικονομική επιβάρυνση.



Καλυπτόμενα θέματα

Το EURES παρέχει πληροφορίες, συμβουλές και υπηρεσίες πρόσληψης. Εκτός από την πύλη για την επαγγελματική κινητικότητα που περιέχει όλες τις κενές θέσεις εργασίας που προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης σε όλη την Ευρώπη, υπάρχει και ένα ανθρώπινο δίκτυο με περισσότερους από 700 συμβούλους που παρέχει πληροφορίες για όλα τα θέματα διαβίωσης και εργασίας σε άλλη χώρα. Εκτός από απαντήσεις σε ερωτήσεις για νομικά και διοικητικά ζητήματα και για το εργατικό δίκαιο, μπορούν επίσης να δίνουν συμβουλές για καθημερινά ζητήματα, όπως το κόστος ζωής, η υγεία και η εξεύρεση σχολείου.



Πώς λειτουργεί

Όσοι αναζητούν εργασία μπορούν να ανατρέξουν στο σχετικό τμήμα του ιστότοπου του EURES, καθώς και να δημιουργήσουν βιογραφικό σημείωμα on line και να ζητήσουν να λαμβάνουν ηλεκτρονικά μηνύματα για κενές θέσεις εργασίας που αντιστοιχούν στα προσόντα τους. Επιπλέον, το δίκτυο EURES απασχολεί τοπικούς συμβούλους που μπορούν να παρέχουν εξατομικευμένες επαγγελματικές συμβουλές. Οι εργοδότες μπορούν να διαφημίζουν μια θέση εργασίας, να λαμβάνουν βιογραφικά σημειώματα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και να υποβάλουν ερωτήσεις σε όσους αναζητούν εργασία μέσω του ιστότοπου του EURES.

Enrique, 56, διευθυντής εταιρείας οπωροκαλλιεργητών, Ισπανία

Χρειαζόμαστε περίπου 1 500 εργάτες για την ετήσια συγκομιδή μας και η εμπειρία που είχαμε από εργάτες που προσλάβαμε από το εξωτερικό ήταν πολύ καλή. Από τη στιγμή που ένας υπάλληλος μου πρότεινε να ζητήσω τη βοήθεια του EURES για την πρόσληψή τους, τα πράγματα έγιναν πολύ ευκολότερα. Το EURES Poznań μάς δίνει τα στοιχεία επικοινωνίας όσων αναζητούν εργασία και ερχόμαστε σε απευθείας επαφή μαζί τους.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

EURES

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχει βοήθεια σε όσους αναζητούν εργασία να βρουν απασχόληση στο εξωτερικό και υποστηρίζει τους εργοδότες που επιθυμούν να κάνουν προσλήψεις από άλλες χώρες

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε όσους αναζητούν θέση εργασίας σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα και στους εργοδότες που ζητούν να προσλάβουν υπηκόους τρίτων χωρών

Γεγονότα και στοιχεία

Υπάρχουν περισσότεροι από 700 τοπικοί σύμβουλοι EURES

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία

Επικοινωνία

Αναζήτηση τοπικών συμβούλων του EURES στη διεύθυνση:
ec.europa.eu/eures

Ιστότοπος του δικτύου EURES: ec.europa.eu/eures



Η ΕΕ για τους νεότερους πολίτες της

Το Eurodesk είναι ένα δίκτυο κέντρων πληροφόρησης για θέματα της ΕΕ που απευθύνεται στους νέους.



Καλυπτόμενα θέματα

Το προσωπικό του Eurodesk απαντά σε ερωτήσεις για την ΕΕ που αφορούν τους νέους, που κυμαίνονται από ερωτήσεις γενικού χαρακτήρα, όπως δυνατότητες σπουδών στο εξωτερικό, έως πιο σύνθετες που αφορούν τις πολιτικές της ΕΕ για τη νεολαία. Επιπλέον, παρέχουν πληροφορίες για τις ευκαιρίες χρηματοδότησης που προσφέρει η ΕΕ στους νέους και οργανώνουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης για ευρωπαϊκά ζητήματα στα σχολεία και τις οργανώσεις νεολαίας.

João, 20 ετών, φοιτητής, Πορτογαλία

Είμαι ενεργό μέλος σε μια τοπική οργάνωση νεολαίας και πέρυσι θελήσαμε να πραγματοποιήσουμε μια διεθνή ανταλλαγή φοιτητών. Μια και δεν είχα ιδέα για το πώς μπορούσα να οργανώσω κάτι τέτοιο, απευθύνθηκα στο γραφείο Eurodesk της περιοχής μου για καθοδήγηση. Όχι μόνο με βοήθησαν να βρω κατάλληλο γάλλο εταίρο για ανταλλαγή, αλλά με βοήθησαν να υποβάλω αίτηση χρηματοδότησης στο πλαίσιο του προγράμματος Youth. Η ανταλλαγή στέφθηκε με επιτυχία!

? Πώς λειτουργεί

Στα κράτη μέλη λειτουργούν κέντρα πληροφόρησης Eurodesk με τα οποία οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν απευθείας. Επιπλέον, σχετικές πληροφορίες διατίθενται στον ιστότοπο του Eurodesk (www.eurodesk.org) και στην πύλη για τη «Νεολαία» (europa.eu/youth).



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Eurodesk

Σε τι χρησιμεύει;

Πρόκειται για μια υπηρεσία πληροφόρησης της ΕΕ για νέους

Σε ποιους απευθύνεται;

Στους νέους

Γεγονότα και στοιχεία

- Υπάρχουν σχεδόν 1 000 κέντρα Eurodesk σε 30 χώρες

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ εκτός από την Κύπρο, καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία και την Τουρκία

Επικοινωνία

Τα τοπικά γραφεία Eurodesk περιέχονται στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

www.eurodesk.org/edesk/Επικοινωνία.do

Ιστότοπος Eurodesk: www.eurodesk.org

Ερευνητές σε κίνηση

Το δίκτυο υπηρεσιών EURAXESS είναι μια υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης για ερευνητές που επιθυμούν να ζήσουν και να εργαστούν σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα.

Καλυπτόμενα θέματα

Το δίκτυο υπηρεσιών EURAXESS διαθέτει κέντρα υπηρεσιών που παρέχουν δωρεάν εξατομικευμένη βοήθεια για θέματα όπως θέσεις εργασίας για ερευνητές στο εξωτερικό, μετακίνηση στο εξωτερικό και θέματα που καλύπτουν τομείς όπως στέγη, μαθήματα γλωσσών και ημερήσια φροντίδα έως άδειες εργασίας, δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και κοινωνικά και πολιτιστικά ζητήματα.

Πώς λειτουργεί

Οι ερευνητές από την ΕΕ ή τρίτες χώρες μπορούν είτε να επικοινωνούν απευθείας με το τοπικό κέντρο υπηρεσιών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεφωνικά ή να πραγματοποιούν αναζήτηση στον ιστότοπο του EURAXESS ανά θέμα και χώρα. Η EURAXESS Jobs είναι μια άλλη υπηρεσία EURAXESS που περιέχει εκατοντάδες προσφορές εργασίας και παρέχει πρακτικές πληροφορίες για όλα τα θέματα, από θεωρήσεις διαμονής έως χώρους παιδικής φροντίδας κοντά στον νέο τόπο εργασίας στο εξωτερικό. Η EURAXESS Rights παρέχει πληροφορίες για τη νομοθεσία, όπως η ευρωπαϊκή χάρτα για τους ερευνητές, ενώ το EURAXESS Links είναι ένα εργαλείο δικτύωσης για τους ευρωπαίους ερευνητές που εργάζονται στο εξωτερικό.

Abu, 32 ετών, γυναικολόγος, Παλαιστίνη

Όταν μου προσφέρθηκε η δυνατότητα να κάνω άσκηση στο Πανεπιστήμιο της Λιέγης στο Βέλγιο, το κέντρο υπηρεσιών EURAXESS του πανεπιστημίου με βοήθησε με τις διατυπώσεις για να βγάλω ταξιδιωτική βίζα και να εγγραφώ στον τοπικό δήμο. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνθηκε πολύ η μετακίνησή μου στο Βέλγιο.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

EURAXESS

Σε τι χρησιμεύει;

Δωρεάν εξατομικευμένη πρακτική βοήθεια σε ερευνητές που μετακινούνται σε ευρωπαϊκή χώρα

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε ερευνητές που μετακινούνται προς και από ή επιστρέφουν από την ΕΕ και τρίτες χώρες

Γεγονότα και στοιχεία

- Περισσότεροι από 20 000 ερευνητές έλαβαν βοήθεια το 2008
- Περισσότερες από 120 000 ερωτήσεις απαντήθηκαν το 2008

Πού;

Κέντρα EURAXESS υπάρχουν σε όλες τις χώρες της ΕΕ καθώς και στην Κροατία, στην πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας, στην Ισλανδία, στο Ισραήλ, στη Νορβηγία, στη Σερβία, στην Ελβετία και την Τουρκία. Η Βοσνία-Ερζεγοβίνη και το Μαυροβούνιο θα ανοίξουν κέντρα σύντομα

Επικοινωνία

Το εγγύτερο κέντρο EURAXESS μπορεί να αναζητηθεί στη διεύθυνση:

ec.europa.eu/euraxess/services

Ιστότοπος του δικτύου EURAXESS:

ec.europa.eu/euraxess/



Μια βιβλιοθήκη της ΕΕ κοντά στο σπίτι σας

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ) βοηθούν τα πανεπιστήμια και τα ερευνητικά ιδρύματα να προβάλουν και να αναπτύξουν την εκπαίδευση και την έρευνα για την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, να ενθαρρύνουν τον δημόσιο διάλογο γύρω από ευρωπαϊκά θέματα και να βοηθήσουν τους πολίτες να μάθουν περισσότερα για τις πολιτικές της Ένωσης.

Καλυπτόμενα θέματα

Τα Κέντρα Τεκμηρίωσης συγκεντρώνουν επίσημες δημοσιεύσεις της ΕΕ καθώς και στατιστικές, μελέτες και εργασίες διδακτορικών διατριβών με θέμα την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση. Καλύπτουν όλες τις πολιτικές της ΕΕ καθώς και γενικότερες πληροφορίες.

Πηνελόπη, 25 ετών, φοιτήτρια μεταπτυχιακών σπουδών για την απόκτηση διδακτορικού διπλώματος, Ελλάδα

Μερικές φορές δεν μπορώ να βρω ένα έγγραφο που ζητά η βιβλιογραφία. Τότε απευθύνομαι στο προσωπικό του ΕΚΤ και ζητώ να με βοηθήσει. Εάν δεν το έχουν στη συλλογή τους, το παραγγέλνουν για λογαριασμό μου. Το πανεπιστήμιό μας είναι εγγεγραμμένο σε πολλές βάσεις δεδομένων και οι φοιτητές επωφελούνται από τη βοήθεια που προσφέρουν τα ΕΚΤ.

? Πώς λειτουργεί

Τα ΕΚΤ είναι οι τοπικές βιβλιοθήκες της ΕΕ. Προσφέρουν πρόσβαση σε απευθείας σύνδεση με τις πηγές της ΕΕ καθώς και συλλογή έντυπων δημοσιεύσεων. Το προσωπικό απαντά σε ερωτήσεις που κυμαίνονται από απλές αναζητήσεις εγγράφων έως διεξοδικές έρευνες για ευρωπαϊκά θέματα, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή.



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχουν καθοδήγηση για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν την ΕΕ

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε φοιτητές/σπουδαστές, ερευνητές και στο ευρύ κοινό

Γεγονότα και στοιχεία

- Υπάρχουν περισσότερα από 390 Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης
- Διοργανώνουν 800–1 000 κύκλους κατάρτισης

και ενημερωτικές εκδηλώσεις για τους φοιτητές/σπουδαστές και τους ερευνητές σε ετήσια βάση

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ εκτός από το Λουξεμβούργο

Ο κατάλογος των Ευρωπαϊκών Κέντρων Τεκμηρίωσης παρουσιάζεται στον ακόλουθο ιστότοπο επιλέγοντας τον σύνδεσμο «Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης»: ec.europa.eu/europedirect/visit_us

Ιστότοπος των Ευρωπαϊκών Κέντρων Τεκμηρίωσης: europedirect.europa.eu

Κέντρα επικοινωνίας για την αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Για να ασκήσετε το επάγγελμά σας στο εξωτερικό

Τα κέντρα επικοινωνίας βοηθούν όσους επιθυμούν να ασκήσουν ένα ρυθμιζόμενο επάγγελμα (που απαιτεί ειδικά επαγγελματικά προσόντα) σε μια άλλη ευρωπαϊκή χώρα.

Καλυπτόμενα θέματα

Τα κέντρα επικοινωνίας προσφέρουν στους πολίτες δωρεάν πληροφορίες και νομικές συμβουλές για θέματα όπως οι διαδικασίες για την αναγνώριση των επαγγελματικών τους προσόντων (έγγραφα που πρέπει να υποβληθούν, προθεσμίες κ.λπ.). Σημειώτέον ότι η αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων (π.χ. για τη συνέχιση των σπουδών σε άλλο κράτος μέλος) γίνεται με τη βοήθεια του δικτύου ENIC-NARIC (βλέπε πίσω μέρος σελίδας).

Πώς λειτουργεί

Όσοι ενδιαφέρονται να υποβάλουν ερωτήσεις σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων τους, μπορούν να απευθύνονται στο κέντρο επικοινωνίας της περιοχής τους. Ενώ σε ορισμένες χώρες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επισκεφτούν το κέντρο επικοινωνίας, σε άλλες οι πολίτες πρέπει να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα κέντρα επικοινωνίας συνεργάζονται μεταξύ τους, επομένως οι πολίτες μπορούν να απευθύνουν τις ερωτήσεις τους στο κέντρο επικοινωνίας της χώρας υποδοχής ή της χώρας τους, εάν είναι ευκολότερο.

Geert, 43 ετών, ψυχοθεραπεύτρια, Βέλγιο

Όταν μετακόμισα στη Γαλλία με την οικογένειά μου, δεν ήξερα πώς να λάβω εκεί άδεια άσκησης επαγγέλματος. Ένας φίλος με παρέπεμψε στο κέντρο επικοινωνίας, όπου πληροφορήθηκα πώς έπρεπε να προχωρήσω, πού να υποβάλω την αίτησή μου για αναγνώριση και ποια έγγραφα να συμπεριλάβω σ' αυτήν.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Υπεύθυνοι επαφών για την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων

Σε τι χρησιμεύει;

Παρέχουν βοήθεια σε όσους επιθυμούν να ασκήσουν ένα ρυθμιζόμενο επάγγελμα (που απαιτεί ειδικά επαγγελματικά προσόντα) σε μια άλλη ευρωπαϊκή χώρα

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε πολίτες που επιθυμούν να αναγνωρίσουν τα επαγγελματικά προσόντα τους σε μια άλλη ευρωπαϊκή χώρα

Γεγονότα και στοιχεία

- Δημιουργήθηκε το 2008
- Τα ρυθμιζόμενα επαγγέλματα με τη μεγαλύτερη κινητικότητα στην Ευρώπη είναι καθηγητές, ψυχοθεραπευτές και νοσοκόμες
- Το 90 % όλων των αιτήσεων αναγνώρισης των

επαγγελματικών προσόντων λαμβάνουν θετικές απαντήσεις

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία

Επικοινωνία

Ο κατάλογος των συνδέσμων επικοινωνίας διατίθεται στη διεύθυνση:

ec.europa.eu/internal_market/qualifications/contactpoints

Ο κατάλογος των ρυθμιζόμενων επαγγελμάτων σε κάθε χώρα δημοσιεύεται στη διεύθυνση:

ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/



Πύλη αναγνώρισης των ακαδημαϊκών προσόντων

Τα Εθνικά Κέντρα Αναγνώρισης Ακαδημαϊκών Τίτλων και Ενημέρωσης (NARIC) ασχολούνται με την ακαδημαϊκή αναγνώριση των διπλωμάτων και τις περιόδους σπουδών στις χώρες της ΕΕ και στις χώρες-εταίρους.



Καλυπτόμενα θέματα

Τα Εθνικά Κέντρα παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές για την αναγνώριση διπλωμάτων, πτυχίων και άλλων επαγγελματικών προσόντων που έχουν αποκτηθεί στο εξωτερικό, καθώς και για τα διαφορετικά εκπαιδευτικά συστήματα. Το προσωπικό προσφέρει επίσης καθοδήγηση για τις ευκαιρίες σπουδών στο εξωτερικό συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για δάνεια και υποτροφίες, καθώς και για πρακτικά ζητήματα που αφορούν τη μετακίνηση στο εξωτερικό και την αναγνώριση των ακαδημαϊκών προσόντων.

Ναταλία, 35 ετών, χημικός μηχανικός, Λιθουανία

Όταν πρόσφεραν στον άνδρα μου μια θέση στις Κάτω Χώρες, δεν ήμουν βέβαιη εάν θα μπορούσα να εργαστώ και εγώ εκεί. Οι λιθουανικές αρχές με παρέπεμψαν στο εθνικό κέντρο NARIC, που με έφερε σε επαφή με το ολλανδικό NARIC. Ήταν πολύ εξυπηρετικοί και μου εξήγησαν όλα τα στάδια που έπρεπε να ακολουθήσω για να αναγνωρίσω το δίπλωμά μου.

? Πώς λειτουργεί

Στα Εθνικά Κέντρα συμμετέχουν οι αρμόδιοι κάθε χώρας για την ακαδημαϊκή αναγνώριση διπλωμάτων και περιόδων σπουδών. Μπορείτε να επικοινωνείτε με τα Εθνικά Κέντρα απευθείας προκειμένου να λάβετε δωρεάν εξατομικευμένες συμβουλές ή να συνδεθείτε με τον ιστότοπο για πιο γενικές πληροφορίες.



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

NARIC

Σε τι χρησιμεύει;

Αναγνώριση ακαδημαϊκών τίτλων καθώς και περιόδων σπουδών στο εξωτερικό

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε όλους τους πολίτες που επιθυμούν να εργαστούν σε άλλη χώρα-εταίρο του NARIC

Γεγονότα και στοιχεία

Από τον Ιούνιο 2008 έως τον Μάιο του 2009 είχαν πραγματοποιηθεί στον ιστότοπο περισσότερες από 160 000 επισκέψεις

Πού;

Το δίκτυο NARIC καλύπτει την ΕΕ, την Ισλανδία, τη Νορβηγία και την Τουρκία

Επικοινωνία

Στοιχεία των συνδέσμων επικοινωνίας για τα εθνικά κέντρα πληροφόρησης διατίθενται μέσω των σελίδων της χώρας στη διεύθυνση:

www.enic-naric.net

Ιστότοπος του ENIC-NET: **www.enic-naric.net/**

Διαφάνεια στα επαγγελματικά προσόντα και στις ικανότητες

Τα έγγραφα Europass βοηθούν όσους αναζητούν εργασία να παρουσιάζουν με σαφήνεια τα προσόντα και τις δεξιότητές τους, ώστε να γίνονται πιο κατανοητά και να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Καλυπτόμενα θέματα

Το Europass περιλαμβάνει πέντε έγγραφα: το βιογραφικό σημείωμα Europass, το ευρωπαϊκό διαβατήριο γλωσσομάθειας, το Europass Κινητικότητα, στο οποίο καταχωρίζεται κάθε εμπειρία μάθησης στο εξωτερικό, και το Europass Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού και Συμπλήρωμα Διπλώματος, που συνοδεύει το πιστοποιητικό επαγγελματικής κατάρτισης ή το δίπλωμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αντίστοιχα.

Πώς λειτουργεί

Το βιογραφικό σημείωμα Europass και το διαβατήριο γλωσσομάθειας μπορούν να συμπληρώνονται ηλεκτρονικά δωρεάν στον σχετικό ιστότοπο (europass.cedefop.europa.eu). Τα υπόλοιπα έγγραφα χορηγούνται στους πολίτες όταν συμπληρώνουν με επιτυχία έναν κύκλο εκπαίδευσης ή κατάρτισης. Τα εθνικά κέντρα Europass προβάλλουν τις υπηρεσίες Europass, διαχειρίζονται απευθείας το Europass Κινητικότητα και παρέχουν πληροφορίες σε οργανώσεις και πολίτες.

Kaisa, 29 ετών, μηχανικός, Φινλανδία

Όταν υπέβαλα αίτηση για μια θέση εργασίας στο Ηνωμένο Βασίλειο δεν ήμουν σίγουρη πώς θα προτιμούσαν οι πιθανοί εργοδότες μου να έχω συμπληρώσει το βιογραφικό μου. Φοβόμουν ότι θα έχανα την επαγγελματική αυτή ευκαιρία ευθύς εξαρχής, εάν δεν τηρούσα το πρωτόκολλο. Ευτυχώς ένας φίλος μου μίλησε για το βιογραφικό σημείωμα Europass, και έτσι δεν υπήρχε περίπτωση να κάνω λάθος. Ήταν πια πολύ ευκολότερο να συντάσσω αιτήσεις για αναζήτηση εργασίας, και στο τέλος βρήκα μια σπουδαία δουλειά!

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ποιος;

Europass

Σε τι χρησιμεύει;

Βοηθά στην καλύτερη κατανόηση και σύγκριση των ατομικών επαγγελματικών προσόντων σε ολόκληρη την Ευρώπη

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε πολίτες που αναζητούν εργασία, περαιτέρω εκπαίδευση ή κατάρτιση στην Ευρώπη

Γεγονότα και στοιχεία

Κατά μέσο όρο το 2009 περισσότεροι από 7 000 πολίτες συμπλήρωσαν το βιογραφικό σημείωμα Europass

Περίπου 500 000 έγγραφα μεταφορτώνονται κάθε μήνα

Το 2007 τα εθνικά κέντρα Europass εξέδωσαν πάνω από 40 000 έγγραφα Europass Κινητικότητα

Πού;

Σε όλες τις χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία και την Τουρκία

Επικοινωνία

Τα εθνικά κέντρα Europass περιέχονται στη διεύθυνση:

europass.cedefop.europa.eu/nationalcentres

Ιστότοπος Europass:

europass.cedefop.europa.eu/



Στήριξη σε συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού

Το Euroguidance είναι ένα δίκτυο εθνικών κέντρων πληροφόρησης που υποστηρίζει τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού σε 31 ευρωπαϊκές χώρες.



Καλυπτόμενα θέματα

Το Euroguidance παρέχει υπηρεσίες σε όσους επιθυμούν να εργαστούν ή να σπουδάσουν σε άλλη χώρα βοηθώντας τους συμβούλους σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού να κατανοήσουν τις μαθησιακές και επαγγελματικές ευκαιρίες που προσφέρονται σε ολόκληρη την Ευρώπη. Τα εργαλεία που παρέχονται μέσω του διαδικτύου στους συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού περιλαμβάνουν μια βάση δεδομένων για σχέδια και καλές πρακτικές σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού και έναν ιστότοπο κοινωνικής δικτύωσης. Το Euroguidance συνεισφέρει επίσης στο Ploteus, την πύλη για τις ευκαιρίες μάθησης σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Laine, 37 ετών, σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού, Εσθονία

Συχνά απευθύνονται σε μένα άτομα που επιθυμούν να βελτιώσουν τις γλωσσικές τους γνώσεις εργαζόμενοι στο εξωτερικό. Δεν ήμουν ποτέ απολύτως βέβαιη πώς θα μπορούσα να τους βοηθήσω με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, μέχρι που κατά τύχη βρήκα τον ιστότοπο του Euroguidance. Έγινα αμέσως μέλος και έμαθα πολλά για την αγορά εργασίας στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ιρλανδία. Είμαι τώρα πολύ καλύτερα καταρτισμένη για να συμβουλευώ όσους ενδιαφέρονται να βελτιώσουν τις γλώσσες τους.

? Πώς λειτουργεί

Οι σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού μπορούν να επικοινωνούν με τα τοπικά κέντρα Euroguidance προκειμένου να λαμβάνουν δωρεάν εξατομικευμένες συμβουλές για τις ευκαιρίες και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τους πολίτες που επιθυμούν να μετακινηθούν στο εξωτερικό για εργασία ή σπουδές. Οι πολίτες μπορούν επίσης να επικοινωνούν με τα κέντρα Euroguidance απευθείας ή να επισκέπτονται την πύλη Ploteus.



euro|guidance

Ποιος;

Euroguidance

Σε τι χρησιμεύει;

Να ενημερώνει τους συμβούλους σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού και τους πολίτες για τις επαγγελματικές και μαθησιακές ευκαιρίες που προσφέρονται σε ολόκληρη την Ευρώπη

Σε ποιους απευθύνεται;

Σε συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού που παρέχουν συμβουλές σε πολίτες που ενδιαφέρονται να εργαστούν, να σπουδάσουν ή να λάβουν κατάρτιση σε κάποια άλλη ευρωπαϊκή χώρα

Γεγονότα και στοιχεία

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το 2007, τα κέντρα Euroguidance ήταν σε θέση να αναφέρουν:

- ενημερωτικά περίπτερα σε 200 περίπου εκδηλώσεις
- 200 περίπου πρωτοβουλίες κατάρτισης που διοργανώθηκαν από συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού

Πού;

Σε όλες οι χώρες της ΕΕ καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία και την Τουρκία

Επικοινωνία

Όλα τα εθνικά κέντρα Euroguidance σε απευθείας σύνδεση:
www.euroguidance.net/English/Individuals/Centres.htm

Ιστότοπος:

www.euroguidance.net/

Πύλη Ploteus για ευκαιρίες μάθησης:

ec.europa.eu/ploteus/

Πρόγραμμα χρηματοδότησης

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει περίπου το 20 % του προϋπολογισμού της ΕΕ για προσκλήσεις υποβολής προσφορών, επιχορηγήσεις, πηγές χρηματοδότησης και άλλα προγράμματα. Μεταξύ των σημαντικότερων προγραμμάτων χρηματοδότησης περιλαμβάνονται το έβδομο πρόγραμμα-πλαίσιο για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη (ΠΠ7), MEDIA, «Διά βίου μάθηση», «Νεολαία», «Πολιτισμός» και Tempus (Διευρωπαϊκό πρόγραμμα κινητικότητας για πανεπιστημιακές σπουδές). Εκτός από τις αναλυτικές πληροφορίες για τους αντίστοιχους ιστότοπους χρηματοδότησης, υπάρχουν εθνικά κέντρα επικοινωνίας σε κάθε συμμετέχουσα χώρα που προσφέρουν δωρεάν εξατομικευμένες συμβουλές και περαιτέρω πληροφορίες. Ο ακόλουθος μη εξαντλητικός κατάλογος παρέχει επισκόπηση των θεμάτων που καλύπτονται από τα διαφορετικά προγράμματα χρηματοδότησης καθώς και μητρώο on line των εθνικών κέντρων επικοινωνίας.

Έβδομο πρόγραμμα-πλαίσιο έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης

Διεθνική ερευνητική συνεργασία, διάδοση των ερευνητικών αποτελεσμάτων, χρηματοδότηση για θέματα διασυνοριακής συνεργασίας, βελτίωση της ερευνητικής υποδομής, επαγγελματικός προσανατολισμός για τους ερευνητές

Εθνικά κέντρα επικοινωνίας: cordis.europa.eu/fp7/ncp_en.html

MEDIA

Ανάπτυξη, διανομή και προβολή κινηματογραφικών και οπτικοακουστικών παραγωγών, καθώς και παροχή συμβουλών σε επαγγελματίες του οπτικοακουστικού τομέα

Εθνικοί και τοπικοί σύνδεσμοι επικοινωνίας:

ec.europa.eu/information_society/media/overview/who/desks

Διά βίου μάθηση

Πανεπιστήμια και επαγγελματική κατάρτιση, ανταλλαγές φοιτητών, τοποθετήσεις, εκπαίδευση ενηλίκων, συμπράξεις και έργα στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης

Εθνικές μονάδες συντονισμού: ec.europa.eu/education/programmes/llp/national_en.html

Νεολαία

Συμπράξεις στο πλαίσιο του προγράμματος «Νεολαία σε δράση» για την ενεργητική συμμετοχή των πολιτών, την αλληλεγγύη και την ανοχή

Εθνικοί σύνδεσμοι επικοινωνίας: ec.europa.eu/youth/youth/contacts_en.htm?cs_mid=152

Πολιτισμός

Κινητικότητα καλλιτεχνών, στήριξη πολιτιστικών δράσεων και φορέων, διακίνηση πολιτιστικής και καλλιτεχνικής παραγωγής

Εθνικοί σύνδεσμοι επικοινωνίας: ec.europa.eu/culture/annexes-culture/doc1232_en.htm

Tempus

Κοινά έργα και διαρθρωτικά μέτρα για τη βελτίωση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε χώρες εταίρου εκτός ΕΕ

Εθνικοί σύνδεσμοι επικοινωνίας: ec.europa.eu/education/programmes/tempus/national_en.html

Άλλες πηγές πληροφοριών για την ΕΕ



■ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες διατίθενται από τον δικτυακό τόπο Euroρα:

europa.eu



■ ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Οι εκδόσεις για την ΕΕ είναι προσιτές απλώς με ένα κτύπημα πλήκτρου στον ιστότοπο του EU Bookshop:

bookshop.europa.eu

Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα

Βασιλίσσης Σοφίας 2

106 74 Αθήνα/Athens

ΕΛΛΑΔΑ/GREECE

Τηλ. +30 2107251000

Internet: ec.europa.eu/ellada/

E-mail: comm-rep-athens@ec.europa.eu

Αντιπροσωπεία στην Κύπρο

Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Λεωφ. Βύρωνος 30

1096 Λευκωσία/Nicosia

ΚΥΠΡΟΣ/CYPRUS

Τηλ. +357 22817770

Internet: ec.europa.eu/cyprus

E-mail: comm-rep-cy@ec.europa.eu

Αντιπροσωπείες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και Γραφεία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου υπάρχουν σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει Αντιπροσωπείες και σε άλλα μέρη του κόσμου.

Υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας της ΕΕ

NA-78-09-961-EL-C

Στην υπηρεσία των πολιτών και των επιχειρήσεων

Η Επιτροπή δημιούργησε μια σειρά υπηρεσιών σε σύμπραξη με διάφορους παράγοντες σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση για την ενημέρωση του ευρέος κοινού όσον αφορά τα δικαιώματά του και τις ευκαιρίες που του προσφέρει η ΕΕ.

Στο φυλλάδιο αυτό βρίσκονται συγκεντρωμένες πληροφορίες για 21 υπηρεσίες της ΕΕ που λειτουργούν τώρα στα κράτη μέλη. Κάθε υπηρεσία προσφέρει εξατομικευμένη στήριξη σε έναν συγκεκριμένο τομέα, από πληροφορίες γενικού χαρακτήρα για την ΕΕ έως πιο ειδικά θέματα, όπως πώς να βρείτε απασχόληση, επιχειρηματικό εταίρο ή χρηματοδότηση για ένα έργο στην Ευρώπη.

Με το φυλλάδιο αυτό η Επιτροπή επιδιώκει να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην αναζήτηση της πλέον αρμόδιας υπηρεσίας για το θέμα που τους ενδιαφέρει. Στην πράξη, υπάρχει ένας σύνδεσμος επικοινωνίας για τον καθένα, που καλύπτει τις διαφορετικές ανάγκες διαφόρων ομάδων. Η ΕΕ δεν είναι ποτέ πολύ μακριά σας!



Υπηρεσία Εκδόσεων

