



## Metinis pranešimas 2014

Metinis pranešimas - 16/02/2015

### Ižanginis žodis

Man labai malonu Jums pristatyti mūsų 2014 m. metinį pranešimą.

Šie metai mums buvo ypač produktyvūs, nes pradėjome įgyvendinti naują strategiją 2019 m. link , kurioje daugiau dėmesio skiriama strateginiams ES viešojo administravimo klausimams, su kuriais susiduria milijonai europiečių.

Didindami tarnybos matomumą ir rodydami jos svarbą, tikimės daryti didesnę teigiamą poveikį Europos Sąjungos institucijų ir agentūrų skaidrumui ir atskaitomybei, o tai bus naudinga ES piliečiams ir gyventojams.

2014 m. aktyviau naudojome mums suteiktus įgaliojimus savo iniciatyva atlikti strateginius tyrimus ir taip įsitraukėme į svarbiausias ES lygmens diskusijas. Pasiekėme gerų rezultatų atlikdami Transatlantinės prekybos ir investicijų (TTIP) derybų skaidrumo tyrimą. Ombudsmeno institucija taip pat prisidėjo prie bendrų veiksmų, kuriais siekiama didinti lobizmo skaidrumą ES. Atlikome keletą šio plataus turinio klausimo tyrimų, įskaitant tyrimus dėl Europos Komisijos ekspertų grupių sudėties ir skaidrumo ir „sukamųjų durų“ reiškinio.

Be to, toliau nagrinėjome daugybę skundų, kuriuos pateikė fiziniai asmenys, pilietinės visuomenės organizacijų nariai, įmonės ir kiti interesantai, ir daugumai jų padėjome išspręsti kilusias problemas.

Metams artėjant į pabaigą man teko garbė būti perrinktai Europos ombudsmene ir Europos Parlamentas, įskaitant visų pagrindinių frakcijų paramą, tam neprieštaravo. Pažadu ir toliau ES piliečių vardu dirbti nepriklausomai ir energingai bei padėti ES institucijoms, kad jos galėtų Europos piliečiams ir gyventojams teikti kuo kokybiškesnes paslaugas.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman

#EPlenary <http://t.co/MOyyRxx6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5

— EU Parliament Photo (@Europarl\_Photo) December 16, 2014

Europos Parlamentas perrinko Emily O'Reilly eiti Europos ombudsmenės pareigas.

2014 m. gruodžio 16 d. Emily O'Reilly perrinkta Europos ombudsmene.

<http://europa.eu/!cf89vH>



Congratulations to Emily O'Reilly for @EUOmbudsman re-election by @Europarl\_EN ! Big majority is testament to her commendable work done

— EP President (@EP\_President) December 16, 2014

Europos Parlamentas perrinko Emily O'Reilly eiti Europos ombudsmenės pareigas. Sveikinu! Absoliuti balsų dauguma rodo, kad ji savo darbą atliko nepriekaištingai.

Toliau glaudžiai bendradarbiausiu su Europos Parlamentu, nacionaliniais ir regioniniais ombudsmenais, visa ombudsmeno bendruomene.

Tikiuosi, kad mano antrasis metinis pranešimas Jums bus įdomus.

Strasbūras, 2015 m. vasario 16 d.

Emily O'Reilly

## **1 skyrius - Glaustai apie 2014 m.**

2014 m. ombudsmeno institucijai buvo kupini įvykių, nes ombudsmenė pradėjo įgyvendinti savo naują strategiją, kurios tikslas – siekti didesnio poveikio, matomumo ir svarbos. Štai keletas svarbiausių 2014 m. įvykių:

Sausis

Viešos konsultacijos dėl Europos piliečių iniciatyvos

Vasaris

Renginys „Ar krizė jau baigėsi? Verslas Europoje 2014 m.“

Kovas

Renginys „Pageidavimų sąrašas Europai“

Balandis

Naujojo ES Klinikinių tyrimų reglamento skaidrumas

Gegužė

ES sanglaudos politika ir pagrindinės teisės

Birželis

Europos ombudsmenų tinklo seminaras



Liepa

Pranešimų apie pažeidimus teikimo taisyklės ES institucijose

Rugpjūtis

TTIP skaidrumas

Rugsėjis

„Sukamųjų durų“ reiškinys Komisijoje

Spalis

Žmogaus teisės ir FRONTEX vykdomi priverstiniai grąžinimai

Lapkritis

Paviešintas laiškas, kurį ECB nusiuntė Airijos finansų ministrui

Gruodis

Emily O'Reilly perrinkta Europos ombudsmene

## 2 skyrius - Pagrindinės temos

2013 m. spalio mėn. pradėjusi eiti Europos ombudsmenės pareigas, Emily O'Reilly paskelbė pasinaudosianti jai suteiktais įgaliojimais savo iniciatyva pradėti tyrimus, kad strategiškiau ištirtų ES administravimo srityje kylančias sistemines problemas. Ombudsmenė nori užtikrinti, kad jos tarnybos darbas būtų naudingesnis sprendžiant pagrindinius Europos piliečiams ir gyventojams rūpimus klausimus. Šiuo tikslu ji paskyrė savo iniciatyva atliekamų tyrimų koordinatorių, kuris vadovauja strateginiams ombudsmenės iniciatyva atliekamiems tyrimams ir bendradarbiauja su kolegomis, kad pasiektų greitų ir veiksmingų rezultatų. Dauguma šiame skyriuje nurodytų bylų, kurios naudojamos kaip pavyzdžiai, buvo pradėtos ombudsmenės iniciatyva.

### 2.1 Skaidrumas

Skundai, susiję su skaidrumo stoka ES institucijose, išlieka Europos ombudsmenei pateikiamų skundų sąrašo viršuje. Jau keletą metų 20–30 % ombudsmeno tarnybos tiriamų skundų susiję su skaidrumu. Dažniausiai keliami skaidrumo klausimai – institucijų atsisakymas leisti susipažinti su dokumentais ir (arba) informacija. ES pagrindinių teisių chartijoje garantuojama piliečių teisė susipažinti su dokumentais.



2014 m. ombudsmenė pradėjo daug tyrimų dėl institucijų atsisakymo leisti susipažinti su pagrindiniais ES dokumentais, ir jų rezultatai teigiami. Todėl Europos Komisija paskelbė dokumentus, susijusius su Graikijos prisijungimu prie euro zonos, o Europos Centrinis Bankas (ECB) paviešino laišką, kurį per patį finansų krizės įkarštį nusiuntė Airijos vyriausybei, be to, Komisija leido susipažinti su vidaus dokumentais, susijusiais su ES bendra žuvininkystės politika.

Byloje dėl Graikijos, kurioje skundą pateikė vokiečių žurnalistas, buvo nagrinėjami dokumentai, susiję su Graikijos konvertavimo ataskaitomis ir Komisijos tarnybų tarpusavio susirašinėjimu, taip pat susirašinėjimu su Graikijos valdžios institucijomis ir kitų ES valstybių narių valdžios institucijomis.

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti <http://t.co/ynTD4iVjTc>

— AsktheEU (@AskTheEU) February 4, 2014

Europos ombudsmenė giria Europos Komisiją, kad ji paskelbė 140 dokumentų, susijusių su Graikijos prisijungimu prie euro zonos 2001 m.

Įsikišus ombudsmenei Generalinis sekretoriatas nustatė 140 dokumentų ir visus juos atskleidė žurnalistui. Ombudsmenė pagyrė šį veiksma ir atkreipė dėmesį į tai, kaip svarbu, kad Europos piliečiai suprastų, kaip priimami svarbūs sprendimai, darantys įtaką jų gyvenimui, ypač krizės laikotarpiu.

2010 m. Airijos finansų ministrui nusiųstame laiške tuometinis ECB pirmininkas Jeanas-Claude'as Trichet paragino Airiją imtis skubių veiksmų savo finansiniam stabilumui apsaugoti. 2011 m. Airijos žurnalistui paprašius leisti susipažinti su laišku, ECB atsisakė jį pateikti. ECB teigė, kad taip buvo siekiama apsaugoti Airijos finansinį stabilumą atsižvelgiant į stiprų spaudimą rinkoje ir didelį neužtikrintumą.

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter."The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

— Suzanne Lynch (@suzannelynch1) November 6, 2014

Europos ombudsmenė Emily O'Reilly palankiai vertina tai, kad buvo paviešintas Europos Centrinio Banko laiškas. „Akivaizdu, kad laišką reikėjo paviešinti daug anksčiau.“

Ombudsmenė padarė išvadą, kad ECB teisingai pasielgė neatskleisdamas laiško turinio 2011 m., kai žurnalistas prašė leisti su juo susipažinti. Tuo metu ES kentėjo nuo finansų krizės. Tačiau nuo to laiko, kai ECB nusiuntė laišką, praėjo daugiau nei treji metai. Galiausiai ECB atsižvelgė į ombudsmenės rekomendaciją atskleisti laiško turinį. Ombudsmenė pabrėžė, kad Airijos gyventojai smarkiai nukentėjo nuo ekonomikos krizės ir kad piliečiai turi teisę sužinoti tiesą, nepaisant to, kokia nemaloni ji būtų. Ombudsmenė toliau dirba su ECB, kad padėtų tobulinti šios institucijos politiką ir praktiką skaidrumo ir etikos srityse.

2014 m. Europos ombudsmenės išnagrinėta byla dėl laiško, kurį ECB nusiuntė Airijos finansų ministrui. <http://europa.eu/!wv97Nw>



Kitoje byloje dėl skaidrumo Vokietijos tyrėjas pateikė skundą ombudsmenei po to, kai Komisija atsisakė leisti jam be apribojimų susipažinti su naujo reglamento dėl bendros žuvininkystės politikos pasiūlymu. Komisija teigė, kad visiškai atskleidus dokumentą būtų pakenkta jos sprendimų priėmimo procesui.

. @EUombudsman : @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: <http://t.co/TCEHUHNeve> #EurMove

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Europos ombudsmenė: „Europos Komisija atskleidžia vidaus dokumentus, susijusius su bendra žuvininkystės politika.“

Galiausiai Komisija atsižvelgė į ombudsmenės rekomendaciją atskleisti dokumentus, nors tai padarė tik pasiekus susitarimą dėl bendros žuvininkystės politikos reformos. Ombudsmenė palankiai įvertino šį veiksma ir aiškiai pareiškė, jog tikisi, kad ateityje Komisija nedelsiant leis susipažinti su panašiais dokumentais.

## 2.2 Lobizmo skaidrumas

Bruselis netrukus taps antru pagal svarbą lobizmo centru pasaulyje po Vašingtono. Todėl nieko keisto, kad 2014 m. ombudsmenė vis daugiau dėmesio skyrė lobizmo veiklos skaidrumui.

Šiomis aplinkybėmis ombudsmenė savo iniciatyva pradėjo tris strateginius tyrimus, iš kurių du buvo susiję su vykstančiomis derybomis dėl Transatlantinės prekybos ir investicijų partnerystės (TTIP). Vadovaudamasi ES Tarybos suteiktais įgaliojimais, Europos Komisija Sąjungos vardu derasi dėl susitarimo. Jei jis bus sudarytas, ES ir JAV susitarimu bus sukurta didžiausia laisvosios prekybos zona per visą istoriją. TTIP padės ateityje kurti taisykles ir standartus tokiose srityse, kaip maisto sauga, automobilių, cheminių medžiagų, vaistų ir energetikos pramonė, aplinka ir darbo vietos.

Liepos mėn. ombudsmenė pradėjo tyrimą dėl ES Tarybos atsisakymo pavišinti derybinius nurodymus, kuriais vadovaudamasi ES derasi dėl TTIP. Ji taip pat pradėjo tyrimą dėl veiksmų, kurių Komisija ėmėsi siekdama užtikrinti skaidrumą ir visuomenės dalyvavimą TTIP derybose. Anksčiau ombudsmenė Europos Komisijai pasiūlė priemones, kurių ji galėtų imtis, kad sudarytų sąlygas visuomenei laiku susipažinti su TTIP dokumentais, ir pateikė išsamią informaciją apie susitikimų su suinteresuotaisiais subjektais rezultatus. Tam tikrų abejonių kilo dėl atsisakymo atskleisti dokumentus, neteisėto dokumentų atskleidimo, vėlavimų ir dėl to, kad tam tikriems suinteresuotiesiems subjektams aiškiai buvo sudarytos palankesnės sąlygos susipažinti su TTIP dokumentais.

One step closer to transparency in #TTIP : @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents <http://t.co/QzccX77bC2>

— The Consumer Voice (@beuc) July 31, 2014

Žengtas dar vienas žingsnis didesnio TTIP derybų skaidrumo link: Europos ombudsmenė



prašo Tarybos ir Komisijos paskelbti daugiau TTIP dokumentų.

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

— EU TTIP Team (@EU\_TTIP\_team) August 1, 2014

Pritariame, kad įgaliojimai taip pat turėtų būti paskelbti. Dėkojame Europos ombudsmenei, kad įvertino mūsų pastangas.

Susijusius derybinius nurodymus Taryba paskelbė spalio mėn. Netrukus Komisija paskelbė savo planus didinti skaidrumą lobizmo srityje ir pažadėjo leisti didesnei visuomenės daliai susipažinti su kitais TTIP dokumentais. Ombudsmenė palankiai įvertino šiuos veiksmus ir pateikė pasiūlymus, kaip toliau didinti TTIP derybų skaidrumą.

2014 m. Europos ombudsmenės iniciatyva pradėtas tyrimas dėl didesnio TTIP skaidrumo.  
<http://europa.eu/!uM98hQ>

Trečiasis tyrimas yra susijęs su šimtų ekspertų grupių sudėtimi ir skaidrumu, konsultuodamasi su šiomis grupėmis Komisija rengia pačių įvairiausių sričių (nuo mokesčių ir bankų paslaugų iki kelių eismo saugumo ir vaistų) teisės aktų projektus ir politikos gaires. Ombudsmenė pirmiausia surengė viešas konsultacijas, kad nustatytų, ar įvairiose grupėse, atsižvelgiant į ekspertinių žinių poreikį ir interesus susijusiose srityse, užtikrinamas deramas atstovavimas, ar dėl asmeniško ekspertų skyrimo kyla kokių nors problemų ir ar užtikrinamas kuo didesnis grupių darbo skaidrumas.

.TI\_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups  
<http://t.co/97OziV5zL0>

— TI EU Office (@TI\_EU) September 18, 2014

Per Europos ombudsmenės surengtas konsultacijas dėl ekspertų grupių paskelbta apie organizacijos Transparency International ES biuro indėlį.

Ypač didelį susidomėjimą kelia Komisijos Žemės ūkio generalinis direktoratas (AGRI GD). Jis yra sudaręs 14 pilietinio dialogo grupių, kurios veikia kaip patariamasis įstaigos formuojant bendrą žemės ūkio politiką. Šiai svarbiai politikos sričiai ES išleidžia daugiau nei trečdaliį savo biudžeto lėšų. Todėl ombudsmenė nagrinėja šių grupių sudėtį, kad užtikrintų deramą atstovavimą šioms įvairioms ekonominių ir neekonominių interesų turinčioms grupėms.

Ombudsmenė taip pat dalyvauja diskusijose dėl ES skaidrumo registro, kuris buvo sukurtas siekiant užtikrinti skaidresnį ES sprendimų priėmimo procesą ir sudaryti sąlygas piliečiams sužinoti, kas bando daryti įtaką ES sprendimų priėmėjams. Registrą kartu tvarko Parlamentas ir Komisija. Įmonės, profesionalų konsultacijų kontoros, savarankiškai dirbantys konsultantai, prekybos asociacijos, mokslo įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, religinėms bendruomenėms atstovaujanti įstaigos, vietos, regiono ir savivaldybės institucijoms atstovaujanti organizacijos ir kitos lobizmu užsiimančios ES institucijos gali užsiregistruoti savanoriškai. Registre užsiregistravo daugiau nei 7 000 organizacijų.



Ombudsmenė pagyrė Komisijos pirmininko pirmąjį pavaduotoją, atsakingą už geresnį reglamentavimą, institucijų ryšius, teisinės valstybės principus ir ES pagrindinių teisių chartiją, Fransą Timmermansą už jo planus siekti, kad registracija registre taptų privaloma. Ji taip pat palankiai įvertino 2014 m. gruodžio 1 d. Komisijos sprendimą, kuriuo visi Komisijos darbuotojai ir vyresnieji pareigūnai įpareigojami Komisijos svetainėje skelbti visus ryšius ir susitikimus su suinteresuotaisiais subjektais ir lobistais. Tačiau ombudsmenė norėtų, kad dėl Skaidrumo registro galiausiai būtų priimtas įstatymas ir jis nebūtų reglamentuojamas vien tarpinstituciniame susitarime. Ji taip pat paragino Tarybą prisijungti prie registro, ir skatino Komisiją, laikantis Parlamento praktikos, nustatyti veiksmingesnes lobistų registraciją skatinančias priemones.

## 2.3 Klinikinių tyrimų duomenų skaidrumas

2014 m. ombudsmenė atliko pagrindinį vaidmenį didinant klinikinių tyrimų duomenų skaidrumą ir šiuo tikslu padėjo formuoti veiksmingą Europos vaistų agentūros (EMA) skaidrumo politiką, kurią ši agentūra patvirtino spalio mėn.

Per pastaruosius penkerius metus ombudsmeno tarnyba atliko daugybę tyrimų dėl EMA atsisakymo atskleisti dokumentus, susijusius su tuo, kaip ji reguliuoja vaistus ir suteikia jų rinkodaros teises, įskaitant vaistus, skirtus išsėtinei sklerozei, spuogams, bakterinėms infekcijoms ir nutukimui gydyti. Reaguodama į ombudsmeno tarnybos tyrimus, EMA, kaip paaiškėjo, buvo pasirengusi laikytis veiksmingo požiūrio į skaidrumą ir 2012 m. paskelbė naują politiką, pagal kurią visuomenei suteikiama galimybė susipažinti su kuo daugiau klinikinių tyrimų duomenų.

Tačiau 2014 m. ombudsmenė garsiai išreiškė savo susirūpinimą, kai jai pasirodė, kad agentūra, planuodama nustatyti griežtus konfidencialumo reikalavimus, riboti prieigą prie dokumentų, leisti su jais susipažinti tik kompiuterio ekrane ir plačiu mastu apriboti klinikinių tyrimų duomenų naudojimą, ketina grįžti prie senosios tvarkos. Galiausiai EMA atsisakė sumanymo leisti su dokumentais susipažinti tik kompiuterio ekrane. Todėl ombudsmenė, nors ir su tam tikromis išlygomis, palankiai įvertino agentūros 2014 m. spalio mėn. sprendimą aktyviai skelbti klinikinių tyrimų ataskaitas, kuriomis grindžiami nuo 2015 m. sausio mėn. priimti sprendimai dėl vaistų. Ombudsmenė toliau atidžiai stebės, kaip EMA leidžia susipažinti su klinikinių tyrimų duomenimis, ir užtikrins, kad agentūra laikytųsi aukščiausių skaidrumo standartų.

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. <http://t.co/KsAQrBknEx>  
— ben goldacre (@bengoldacre) November 12, 2014  
Europos ombudsmenė prašo Europos vaistų agentūros paaiškinti keistus klinikinių tyrimų ataskaitų taisymus. Tai- žūtbutinė kova.

Ombudsmenė taip pat palankiai įvertino naująjį ES Klinikinių tyrimų reglamentą, kuriame reikalaujama leisti susipažinti su informacija apie klinikinius tyrimus ir galiausiai skelbti ją



internete. Ji pasveikino Parlamentą, ypač Europos Parlamento narę Glenis Willmott ir šešėlinius pranešėjus, sėkmingai vadovavus teisėkūros procesui, kuriam pasibaigus buvo priimtas labai naudingas teisės aktas.

Ombudsmenė savo tradicinį Tarptautinės teisės žinoti dienos renginį skyrė klinikinių tyrimų duomenų skaidrumo temai aptarti. Renginio pavadinimas „Skaidrumas ir visuomenės sveikata: mokslinių duomenų prieinamumas“. Renginys įvyko rugsėjo 29 d. Europos Parlamente, Briuselyje. Į jį susirinko EMA, Komisijos, Parlamento, viešųjų ryšių konsultacijų atstovai, teisės specialistai, pramonės, nevyriausybinų organizacijų atstovai, žurnalistai, tyrėjai ir aktyvistai – iš viso apie 150 dalyvių.

2014 m. Europos ombudsmenės surengtas Tarptautinės teisės žinoti dienos renginys.  
<http://europa.eu/!vd77dH>

[ View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify ]  
Skaidrumas ir visuomenės sveikata: mokslinių duomenų prieinamumas Tarptautinę teisės žinoti dieną visame pasaulyje mini asmenys, pritariantys informacijos prieinamumui. Šiais metais Europos ombudsmenė Emily O'Reilly nagrinėjo, kokią naudą skaidrūs moksliniai duomenys suteikia pacientams, gydytojams ir tyrėjams.

## 2.4 Pagrindinės teisės

2014 m. ombudsmenė savo iniciatyva pradėjo du pagrindinius strateginius tyrimus, susijusius su ES administracijos pareigomis pagrindinių teisių srityje. Vienas iš tyrimų susijęs su pagrindinių teisių apsauga įgyvendinant ES sanglaudos politiką. Šią politiką Sąjunga suformavo siekdama skatinti ekonomikos augimą ir darbo vietų kūrimą, spręsti klimato kaitos ir energetinės priklausomybės klausimus, taip pat mažinti skurdą ir socialinę atskirtį mažiau išsivysčiusiuose ES regionuose. Sanglaudos politika bendrai finansuojama lėšomis iš Europos struktūrinių ir investicinių fondų (ESIF), kuriuos drauge administruoja Komisija ir valstybės narės. 2014–2020 m. ESIF asignavimai (daugiau nei 350 mlrd. EUR) sudaro daugiau nei trečdalį viso šio laikotarpio ES biudžeto.

Kai kurie iš šių fondų turi padėti labiausiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, tačiau iškelti klausimai dėl pagarbos žmogaus teisėms įgyvendinant sanglaudos politiką. Pavyzdžiui, ar pinigai, užuot juos skyrus neįgalių asmenų integracijai, naudojami neįgalių asmenų „institucionalizacijai“? Atlikdama šį tyrimą ombudsmenė klausė: kaip įgyvendinant politiką taikoma Chartija; ar Komisija gali taikyti sankcijas valstybėms narėms, kurios nepaiso pagrindinių teisių, ir ar Komisija gali laikinai sustabdyti finansavimą arba susigrąžinti lėšas, jei tokios teisės buvo pažeistos? Ombudsmenė taip pat paragino savo kolegas iš Europos ombudsmenų tinklo ir kitas už teisių apsaugą atsakingas įstaigas pateikti pastabas šiais klausimais.

2014 m. Europos ombudsmenės iniciatyva pradėtas tyrimas dėl pagarbos pagrindinėms teisėms įgyvendinant ES sanglaudos politiką. <http://europa.eu/!XQ94gq>

Excellent initiative by . @EUombudsman to investigate EU cohesion funds spend via a vis





respect for fundamental rights <http://t.co/dh5bTkojlr>

— ERA Campaign (@eracampaign) May 22, 2014

Pagirtina Europos ombudsmenės iniciatyva pradėti tyrimą dėl ES sanglaudos fondo lėšų panaudojimo atsižvelgiant į pagarbą pagrindinėms teisėms.

2006–2014 m. laikotarpiu ES privertė beveik 13 000 migrantų iš ne ES šalių, neturinčių leidimo, palikti ES teritoriją ir grįžti į savo kilmės šalis. Europos operatyvaus bendradarbiavimo prie Europos Sąjungos valstybių narių išorės sienų valdymo agentūra (Frontex) koordinuoja ir finansuoja bendras grąžinimo operacijas ir šiuo tikslu bendradarbiauja su valstybėmis narėmis. 2013 m. ombudsmenė paragino agentūrą sukurti skundų dėl galimų pagrindinių teisių pažeidimų, susijusių su jos darbu, nagrinėjimo mechanizmą.

2014 m. ombudsmenė toliau dirbo šioje svarbioje srityje ir aiškinosi, kaip *Frontex* užtikrina pagarbų elgesį su grąžinamais asmenimis skrydžių metu, pvz., tais atvejais, kai grąžinamas asmuo serga arba yra vėlyvojoje nėštumo stadijoje. Ji taip pat nori žinoti, kaip skrydžių metu galima užtikrinti nepriklausomą stebėseną ir kaip įgyvendinamas *Frontex* elgesio kodeksas vykdant bendras grąžinimo operacijas. Kadangi ombudsmenai veikia kaip nacionalinės stebėjimo įstaigos, bendradarbiaujančios su *Frontex* vykdant bendras grąžinimo operacijas, ombudsmenė taip pat paprašė, kad jie informuotų apie savo patirtį.

## 2.5 Etikos klausimai

2014 m. ombudsmenė nagrinėjo nemažai skundų, susijusių su etikos klausimais, pvz., interesų konfliktais ir „sukamųjų durų“ praktika ES institucijose. Terminas „sukamosios durys“ vartojamas apibūdinant viešojo sektoriaus darbuotojų perėjimą į glaudžiai susijusias darbo vietas privačiajame sektoriuje ir atvirkščiai.

Ombudsmenė ne kartą pabrėžė, kad ES administravimo srityje reikėtų laikytis auksinių etinio elgesio taisyklių. Šiuo atžvilgiu ombudsmenė atliko du strateginius tyrimus.

Pirmasis tyrimas susijęs su tuo, kaip Komisija nagrinėja su „sukamųjų durų“ reiškiniu susijusias bylas. Ombudsmenė išnagrinėjo penkių nevyriausybių organizacijų skundus ir susipažino su 54 Komisijos „sukamųjų durų“ bylų dokumentais. Ji nustatė keletą trūkumų. Ne visada buvo aišku, ar iš darbo išeinantys pareigūnai pateikė Komisijai pakankamai informacijos, kuri sudarytų sąlygas jai priimti išsamia informacija pagrįstus sprendimus, ir tai, kaip Komisija atsižvelgdavo į savo tarnybų pastabas. Visų pirma ombudsmenė patarė Komisijai peržiūrėti „sukamųjų durų“ atvejų nagrinėjimo tvarką siekiant išvengti interesų konflikto ir žalos visuomenės pasitikėjimui. Ji taip pat paragino Komisiją savo svetainėje skelbti apie vyresniųjų ES pareigūnų „sukamųjų durų“ atvejus.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqak4nD>

— CEO (@corporateurope) September 23, 2014

Nevyriausybės organizacijos palankiai vertina Europos ombudsmenės sprendimą: Europos



Komisija turėtų užtikrinti vyresniųjų pareigūnų „sukamųjų durų“ atvejų skaidrumą.

Devynioms ES institucijoms, įskaitant Komisiją, Parlamentą ir Tarybą, ombudsmenė pateikė užklausą dėl taisyklių, kurių jos laikosi siekdamas apsaugoti apie pažeidimus pranešančius asmenis. Tuo metu tik Komisija buvo parengusi gaires dėl pranešimų apie pažeidimus, tačiau neturėjo jokių vidaus taisyklių. Nuo 2014 m. sausio mėn. Tarnybos nuostatuose reikalaujama, kad ES institucijos parengtų vidaus taisykles dėl pranešimų apie pažeidimus. Ombudsmenė nori žinoti, kiek dėl šių taisyklių institucijos konsultavosi su darbuotojais ir visuomene ir kaip jos užtikrina išorės pranešėjų apie pažeidimus, pvz., ES finansuojamų programų projektų rangovų ir subrangovų, apsaugą. Siekdama rodyti pavyzdį, ombudsmenė, bendradarbiaudama su savo tarnybos darbuotojų komitetu ir duomenų apsaugos pareigūnu, parengė vidaus taisyklių dėl pranešimų apie pažeidimus projektą. Šių taisyklių projektą ji paskelbė viešai ir paragino visas suinteresuotąsias šalis pateikti atsiliepimus.

“Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,” @EUombudsman says: <http://t.co/t9VRXOOjK2> - #corruption #fraud #EU

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

Europos ombudsmenė sako, kad „pranešėjai apie pažeidimus atlieka pagrindinį vaidmenį nustatant rimtus pažeidimus“.

## 2.6 Piliečių dalyvavimas priimant ES sprendimus

Ombudsmenė gauna vis daugiau skundų, susijusių su piliečių teisėmis, ypač teise dalyvauti ES sprendimų priėmimo procese. Tarp tokio piliečių dalyvavimo pavyzdžių – Komisijos viešos konsultacijos ir Europos piliečių iniciatyvos (EPI) teisė. Milijonas piliečių iš ne mažiau kaip septynių valstybių narių gali prašyti, kad Komisija inicijuotų ES teisės aktą per EPI. Be to, Lisabonos sutartyje reikalaujama, kad institucijos palaikytų „atvirą ir nuolatinį dialogą su pilietine visuomene“.

EPI pradėjo veikti 2012 m., o 2013 m. Komisijai buvo pateikta pirmoji iniciatyva dėl teisės į vandenį (angl. Right2Water). Iniciatyva buvo siūloma priimti naują ES teisės aktą, kuriame būtų reikalaujama, kad nacionalinės institucijos užtikrintų pakankamą piliečių aprūpinimą švari geriamuoju vandeniu ir sanitarinių paslaugų teikimą jiems.

2014 m. ombudsmenė paragino EPI rengėjus, pilietinės visuomenės organizacijas ir kitus suinteresuotuosius asmenis pateikti grįžtamąją informaciją dėl EPI. Konkrečiau kalbant, ombudsmenė nori įvertinti Komisijos programinės įrangos, naudojamos parašams internetu rinkti, veiksmingumą ir nustatyti, ar EPI rengėjai ir nacionalinės valdžios institucijos palaiko tinkamus ryšius ir ar per šį procesą atsižvelgiama į privatumo aspektus. Ombudsmenė taip pat paragino išsakyti mintis dėl galimų EPI reglamento pakeitimų ateityje.

great initiative from @EUombudsman , opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU\_Commission 's role/responsibility

— Philippe Wagner (@eu\_pwagner) January 13, 2014

Pradėtas tyrimas dėl Europos piliečių iniciatyvos procedūros veikimo ir Europos Komisijos



vaidmens ir (arba) atsakomybės – puiki Europos ombudsmenės iniciatyva.

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman : <http://t.co/uAFuqwRkGN>  
— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Griežti Europos ombudsmenės žodžiai apie Europos piliečių iniciatyvos ateitį.

Kovo mėn., prieš prasidedant Europos Parlamento rinkimams, ombudsmenė pakvietė piliečius dalyvauti interaktyviame renginyje „Pageidavimų sąrašas Europai“. Prie jos prisijungė Europos Parlamento Pirmininkas Martinas Schulzas ir tuometinis Europos Komisijos Pirmininkas José Manuelis Barroso, kad išklausytų piliečius ir užmegztų su jais dialogą. Ombudsmenė, kuri veikia kaip gero administravimo ES stebėtoja, nori užtikrinti, kad Europa laikytųsi savo įsipareigojimo sprendimų priėmimo procese, visų pirma vadovautis piliečių interesais.

Renginyje, kuris buvo tiesiogiai transliuojamas internetu, dalyvavo daugiau nei 300 žmonių. Klausimai ir pasiūlymai, kuriuos dalyviai specialistų grupei teikė tiesiogiai arba „Twitter“ žinutėmis, galiausiai buvo įtraukti į „pageidavimų sąrašą Europai“.

2014 m. Europos ombudsmenės renginys „Pageidavimų sąrašas Europai“.  
<http://europa.eu/!TK79xr>

## 2.7 ES finansuojamos programos ir projektai

Kasmet ombudsmeno tarnyba gauna labai daug skundų iš įmonių, nevyriausybinių organizacijų, universitetų, savivaldybių ir kitų juridinių asmenų, dalyvaujančių ES finansuojamuose projektuose ir programose. Šie skundai iš esmės yra susiję su pavėluotu mokėjimu, ginčais dėl sutarčių sąlygų, problemomis, susijusiomis su kvietimais teikti pasiūlymus, ir skaidrumo stoka, kurią daugiausia lemia ES institucijų atsisakymas leisti susipažinti su dokumentais ar informacija.

Ombudsmenė, pvz., kritikavo Europos investicijų banką (EIB) už tai, kad jis sutiko pašalinti Italijos įmonę iš viešųjų pirkimų konkurso dėl tilto per Savos upę statybos Bosnijoje ir Hercegovinoje. Tiltas statomas yra dalis didesnio projekto dėl greitkelio, jungiančio Kroatiją ir Bosniją ir Hercegoviną, tiesimo. Nors įmonė pasiūlė mažiausią kainą, vietos projekto vykdytojas pašalino ją iš konkurso remdamasis tuo, kad jos pasiūlymas neatitiko pirkimo specifikacijų.

**[Spaudos pranešimas]** Europos ombudsmenė Emily O'Reilly kritikavo **Europos investicijų banką (EIB)**, kad jis sutiko pašalinti Italijos įmonę iš viešųjų pirkimų konkurso dėl tilto statybos Bosnijoje ir Hercegovinoje. EIB, kuris finansuoja projektą, savo sprendimą grindė teisine klaida ir nepaisė savo paties išnagrinėto skundo išvadų, kad įmonės pašalinimas buvo neteisėtas.



Įmonė šį sprendimą ginčijo pasinaudodama EIB skundų nagrinėjimo tvarka; išnagrinėjus skundą įmonės argumentams buvo pritarta ir rekomenduota, kad EIB atsisakytų remti projektą. Tačiau EIB valdymo komitetas nepaisė savo išnagrinėto skundo išvadų. Ombudsmenė nustatė, kad EIB valdymo komitetas savo sprendimą grindė neteisingu pirkimo dokumentų aiškinimu. Ji sukritikavo EIB už šį netinkamą administravimą ir įspėjo, kad dėl šios bylos gali kilti pavojus ES įsipareigojimui stiprinti teisinės valstybės principą Bosnijoje ir Hercegovinoje.

Kitoje byloje Konkurencingumo ir inovacijų vykdomoji įstaiga (EACI) Italijos įmonei skyrė 4 mln. EUR dotaciją, kad ji, užuot keraminius gaminius iš Italijos į Ispaniją vežusi keliu, pasirinktų ekologiškesnį jų gabenimo būdą. Tačiau prasidėjus pasaulinei ekonomikos krizei, dėl kurios staiga smuko Ispanijos būsto rinka, keraminių gaminių iš Italijos paklausa stipriai sumažėjo. Įmonė paprašė laikinai sustabdyti projektą ir EACI su tuo sutiko. Kadangi įmonė vėlavo perduoti galutinį mokėjimo prašymą, Vykdomoji įstaiga iš pradžių atsisakė mokėti. Įsikišus ombudsmenei ir pateikus išvadas, kuriuose atkreiptas dėmesys į neigiamas ekonomikos krizės pasekmes, nuo kurių nukentėjo skundo pateikėjo projektas, Vykdomoji įstaiga galiausiai išmokėjo įmonei 2 mln. EUR.

2014 m. ombudsmenė taip pat padėjo išspręsti Britanijos labdaros organizacijos ir Švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomosios įstaigos (EACEA) ginčą. Labdaros organizacija pagal programą „Veiklus jaunimas“ įgyvendino projektą, kurį bendrai finansavo EACEA. Vykdomoji įstaiga atsisakė patvirtinti labdaros organizacijos galutinę projekto ataskaitą – ji nurodė, kad rezultatai neatitiko pradinės projekto paraiškos, ir pareikalavo grąžinti išankstinio finansavimo mokėjimus, kurių bendra suma siekė beveik 74 000 EUR. Labdaros organizacija pateikė skundą ombudsmenei ir teigė, kad EACEA neteisėtai ir nesąžiningai reikalavo grąžinti lėšas. Ombudsmenė padarė išvadą, kad reikalavimas grąžinti lėšas iš tikrųjų buvo neteisėtas, nes Vykdomoji įstaiga laiku neatmetė projekto. Vykdomoji įstaiga galiausiai sutiko su ombudsmenės pasiūlymais ir įsipareigojo išmokėti skundo pateikėjai apytiksliai 50 000 EUR, įskaitant palūkanas dėl pavėluoto mokėjimo.

Ombudsmenė reguliariai konsultuojasi su verslo bendruomene dėl sunkumų, kuriuos ji patiria bendraudama su ES institucijomis. Vienoje iš tokių konsultacijų pavadinimu „Ar krizė jau baigėsi? Verslas Europoje“ buvo aptariami veiksmai, kurių ES imasi, kad padėtų mažosioms, vidutinėms ir didelėms įmonėms. Renginys, į kurį atvyko aukšto lygio ekspertai, įvyko vasario mėn. Europos Parlamente, Briuselyje; iš viso jame dalyvavo apie 100 dalyvių. Brošiūroje *Europos ombudsmenas – Pagalba verslui*, kurią gavo dalyviai, pateikiama glausta informacija apie svarbias ombudsmenės išnagrinėtas bylas, kuriuose buvo pasiekta teigiamų rezultatų.

2014 m. Europos ombudsmenės surengtas renginys „Ar krizė jau baigėsi? Verslas Europoje“.  
<http://europa.eu/!bR34Tg>

## 2.8 ES konkurencijos politika

2014 m. ombudsmenė taip pat nagrinėjo įmonių ir kitų juridinių asmenų skundus, susijusius



su antimonopoliniais tyrimais ir kitomis bylomis dėl Komisijos konkurencijos politikos.

Vieną tokį skundą pateikė Vokietijos įmonė „Infineon“ Komisija šioje įmonėje ir įmonėse „Philips“, „Samsung“ ir „Renesas“, atliko tyrimą dėl jų dalyvavimo „pažangių lustinių kortelių“ karteliniame susitarime ir galiausiai nubaudė jas už priklausymą karteliui. Komisija turėjo elektroninę konkurento vidinio susirašinėjimo e. laiško kopiją, kuri, kaip ji teigė, buvo esminis įrodymas „Infineon“ byloje. Įmonė prašė leisti susipažinti su dokumentu, nes abejojo jo autentiškumu. Komisija neleido susipažinti su e. laišku ir jį atskleidė likus tik daugiau nei mėnesiui iki kartelio nubaudimo, nors e. laišką ji turėjo šešis mėnesius. „Infineon“ pateikė skundą ombudsmenei ir nurodė, kad dėl šio vėlavimo ji turėjo tik vieną savaitę, per kurią turėjo atlikti sudėtingą e. laiško autentiškumo analizę. Komisijos paaiškinimas dėl vėlavimo priežasčių neįtikino ombudsmenės ir ji sukritikavo Komisijos elgesį.

Infineon's access to rival's email in smart card chips #cartel probe: @EUombudsman criticises @EU\_Commission delay <http://t.co/CREWyfNPiN>

— A&O Antitrust Group (@AllenOveryComp) November 19, 2014

„Infineon“ galimybė susipažinti su konkurentų e. laišku atliekant tyrimą dėl pažangių lustinių kortelių kartelio: Europos ombudsmenė kritikuoja Europos Komisijos vėlavimą.

### **3 skyrius - Kiek skundų pateikta?**

### **4 skyrius - Dėl kurių institucijų skųstasi?**

### **5 skyrius - Dėl ko skųstasi?**

### **6 skyrius - Pasiiekti rezultatai**



## 7 skyrius - Kaip mes nagrinėjame bylas

Ir Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV), ir ES pagrindinių teisių chartijoje nustatyta teisė teikti skundus Europos ombudsmenei. SESV nuostatomis ombudsmenė įgaliojama priimti skundus iš visų Sąjungos piliečių ir visų Sąjungos valstybėje narėse gyvenančių fizinių arba registruotąją būstinę joje turinčių juridinių asmenų.

Ombudsmenė užtikrina, kad nemokama skundų nagrinėjimo paslauga būtų kuo sąžiningesnė, skaidresnė ir paprastesnė. Skundų pateikėjai gali pateikti savo skundą ombudsmenei naudodamiesi visomis raštiškomis priemonėmis, įskaitant ombudsmeno tarnybos interneto svetainėje pildomą saugią skundo formą. Ombudsmenė stengiasi pateikti greitą pirmą atsakymą – per keturias savaites informuoja skundo pateikėją, ką darysianti su skundu.

Ombudsmenė įvertina kiekvieno skundo esmę. Tai pasakytina ir apie tuos skundus, kuriuos ombudsmenė turi atmesti, nes jie nepriskirtini jos įgaliojimų sričiai. Taip nutikus, skundo pateikėjai gauna individualizuotus atsakymus, kuriuose dauguma atvejų patariama, kurios įstaigos galbūt galėtų jiems padėti. Ombudsmenė taip pat gali nuspręsti perduoti skundus kitoms tokioms įstaigoms.

Ombudsmenės įgaliojimų sričiai priskirtinus skundus visų pirma išnagrinėja jos teisininkai, kurie specializuojasi šioje srityje. Kiekvienas skundas priskiriamas konkrečiam bylą nagrinėjančiam darbuotojui kaip kontaktiniam asmeniui.

Jeigu naujas skundas neatitinka priimtumo kriterijų arba nėra pakankamo pagrindo pradėti tyrimą dėl skundo, kuris kitais atžvilgiais yra priimtinas, ombudsmenė paaiškina savo sprendimą ir, jei įmanoma ar reikia, duoda patarimą.

Jeigu ombudsmenė nusprendžia pradėti tyrimą, ji atidžiai išnagrinėja, dėl ko skundžiamasi, siekdama nustatyti, ar tų problemų nebūtų galima išspręsti taikant supaprastintą procedūrą, pvz., atliekant tyrimą telefonu. Ombudsmenė taip pat gali nuspręsti pradėti patikrinamąjį tyrimą, kad galėtų skubiai patikrinti bylas ir padaryti panašią skubią išvadą dėl bylos esmės.

Visos apimties tyrimai būtini, pvz., tais atvejais, kai skundas yra sudėtingas, arba tam, kad jis būtų išnagrinėtas, būtina įvairių specializuotų susijusios institucijos tarnybų pagalba.



Priėmusi skundo pateikėjui palankų sprendimą, ombudsmenė turi kelias pasirinkimo galimybes. Ji gali pasiūlyti draugišką sprendimą, kuriuo skundo pateikėjas bus patenkintas, arba pateikti rekomendacijos projektą, kuriame paprašo institucijos pašalinti netinkamo administravimo priežastis. Jeigu neįmanoma rasti sprendimo, ombudsmenė gali nuspręsti pateikti kritines pastabas. Ombudsmenė gali pradėti tyrimus ir savo iniciatyva. Ombudsmenė gali, naudodamasi šiuo įgaliojimu, išspręsti, jos nuomone, ES institucijose kylančias sistemines problemas. Be to, šiuo įgaliojimu ombudsmenė gali pasinaudoti, kad ištirtų galimą netinkamo administravimo atvejį, į kurį dėmesį atkreipė ne Europos Sąjungoje esantis asmuo. Europos ombudsmenė kasmet gauna tūkstančius skundų iš piliečių, nevyriausybinių organizacijų, įmonių ir kitų organizacijų. Ombudsmeno institucijos darbuotojai užtikrina, kad kiekvienas skundas būtų išnagrinėtas greitai, kruopščiai ir paslaugiai.

## **8 skyrius - Ombudsmeno pasiūlymų laikymasis**

Kasmet ombudsmenas skelbia išsamią ataskaitą apie tai, kaip ES institucijos reaguoja į jo pasiūlymus dėl ES administravimo tobulinimo. Šie pasiūlymai pateikiami draugiškų sprendimų, rekomendacijų projektų, papildomų pastabų, kritinių pastabų ir pasiūlymų forma.

Iki šiol institucijos ombudsmenės pasiūlymų laikėsi 80 %. Keturiuose iš penkių bylų institucijos atsižvelgia į tai, ko jų prašo ombudsmenė. Ataskaitoje „Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012“ (Administravimo klaidų taisymas. Kaip ES institucijos reagavo į ombudsmeno pasiūlymus 2012 m.) ši tendencija patvirtinama. Iš ataskaitos matyti, kad laikymosi rodiklis, atsižvelgiant į konkrečią instituciją, gali iš esmės skirtis – nuo 100 % kai kuriais atvejais iki 25 % blogiausiais atvejais. Komisija, atsižvelgiant į jos dydį ES administravimo sistemoje, sudaro didžiausią ombudsmenės atliekamų tyrimų dalį. 2013 m. jos pasiūlymų laikymosi rodiklis sumažėjo iki 73 %, palyginti su 84 % 2012 m.

Iš ataskaitos matyti, kad institucijos iš tikrųjų atliko piliečiams naudingus patobulinimus įvairiose srityse, pvz., nuo etikos iki aplinkos ir nuo konkursų iki skaidrumo. Ombudsmenė yra pasiryžusi bendradarbiauti su visomis ES institucijomis ir užtikrinti, kad pasiūlymų laikymosi rodiklis dar labiau padidėtų.

2014 m. ataskaita bus paskelbta 2015 m. rudenį.

## **9 skyrius - Santykiai su ES institucijomis**

### **9.1 Europos Parlamentas**



Europos ombudsmenė ypač daug dėmesio skiria santykiams su Europos Parlamentu . 2014 m. ombudsmenė asmeniškai susitiko su daugiau nei 50 Europos Parlamento narių iš visų pagrindinių frakcijų ir aptarė įvairius abiem pusėms svarbius klausimus. Be to, ji susitiko su įvairiomis politinėmis ir nacionalinėmis delegacijomis, pvz., iš Europos Parlamento Peticijų komiteto . Ji susitiko su Piliečių laisvių, teisingumo ir vidaus reikalų komiteto, Biudžeto kontrolės komiteto, Žmogaus teisių pakomitečio ir Peticijų komiteto atstovais.

## 9.2 Peticijų komitetas

Ombudsmenė palaiko glaudžius darbinius santykius su Peticijų komitetu, kad padėtų ES kuo geriau reaguoti į piliečiams ir gyventojams nerimą keliančius klausimus. Ombudsmenė nagrinėja skundus dėl ES institucijų, įstaigų ir agentūrų, o Peticijų komitetas nagrinėja peticijas dėl ES veiklos sričių visoje Europoje. 2014 m. ombudsmenė dirbo su nauja Peticijų komiteto pirmininke Europos Parlamento nare Cecilia Wikström ir visomis frakcijomis, kad padėtų ES tapti labiau į paslaugas orientuota ir labiau paprastiems Europos piliečiams ir gyventojams prieinama organizacija.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl\_EN @EP\_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Skaidrumas, efektyvumas, ES institucijų legitimumas: „Europos ombudsmenės tvirtumas priklauso nuo santykių su Europos Parlamentu ir Peticijų komitetu.“

## 9.3 Europos Komisija

Ombudsmenės santykiai su Europos Komisija yra labai svarbūs, atsižvelgiant į jos dydį ES administravimo sistemoje ir tai, kad dėl jos pateikiama gerokai daugiau skundų.

Ombudsmenė pagyrė naujos sudėties Komisiją už jos pastangas didinti savo darbo skaidrumą, visų pirma atsižvelgiant į lobizmo skaidrumą. Santykių su Komisija plėtojimas visais lygmenimis yra vienas iš ombudsmenės prioritetų. 2014 m. ombudsmenė susitiko su keliais suinteresuotais Komisijos direktoriais ir skyrių vadovais. Šiais metais kas mėnesį taip pat buvo rengiami reguliarūs susitikimai su direktoriais. Ombudsmenė nekantriai laukia susitikimų su naujuoju Komisijos pirmininku 2015 m. pradžioje.

## 9.4 Kitos ES institucijos ir agentūros

Įvairiose ES institucijose ir agentūrose institucinė ir administravimo kultūra gali būti nevienoda, todėl svarbu, kad šios institucijos tarpusavyje ir su ombudsmene užmegztų ir plėtotų tvirtus darbinius santykius. 2014 m. ombudsmenė, be kita ko, susitiko su Europos išorės veikslių tarnybos vyriausiuoju operacijų pareigūnu, Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu, Europos Centrinio Banko , pirmininku, Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūros , direktoriumi ir Europos investicijų banko , pirmininku. Ombudsmenė per šiuos susitikimus siekia įgyvendinti savo strateginius uždavinius, susijusius su jos veiklos





reikalingumo, poveikio ir matomumo didinimu, ir užtikrinti, kad įvairios ES institucijos ir agentūros laikytųsi auksinių viešojo administravimo taisyklių.

## 9.5 Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija

Ombudsmenė bendradarbiauja su tarptautinėmis organizacijomis, pvz., Jungtinėmis Tautomis, visų pirma žmogaus teisių srityje, ir tai daro remdamasi Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija. Konvencijoje nustatyta ES sistema pradėjo veikti 2011 m. sausio mėn. Ombudsmenė kartu su Europos Parlamentu, Europos Komisija, Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra ir Europos neįgaliųjų forumu atlieka konvencijoje nustatytų teisių apsaugos, konvencijos įgyvendinimo skatinimo ir stebėjimo ES institucijų lygmeniu funkcijas. 2014 m. ES sistemos dalyviai susitiko vieną kartą ir kartu su valstybių narių stebėjimo institucijomis surengė posėdį. Nuo kovo mėn. ombudsmenės komandai su neįgalumu susijusius klausimus padeda spręsti ir ją sustiprino deleguotasis nacionalinis pareigūnas.

ES institucijos turi pareigą užtikrinti, kad jų paslaugos būtų prieinamos neįgaliesiems, neįgalieji galėtų gauti informaciją iš institucijų ir su jomis bendrauti, ES institucijų darbo aplinka neįgaliesiems būtų atvira, integruojanti ir prieinama ir kad neįgalieji galėtų veiksmingai ir visapusiškai dalyvauti politiniame ir visuomeniniame gyvenime.

2014 m. ombudsmenė nagrinėjo skundą dėl to, kad internetinis portalas Europass CV nebuvo prieinamas regėjimo sutrikimų turintiems asmenims. Portalą administruoja Europos profesinio mokymo plėtros centras ir dabar jis parengė veiksmų planą, kad pagerintų portalo prieinamumą. Ombudsmenė palankiai įvertino šį veiksma ir toliau stebės, kaip sprendžiamas šis klausimas. Skundo pateikėjui ji nusiuntė savo sprendimo garso įrašą ir paskelbė jį savo svetainėje.

Siekdama užtikrinti, kad regėjimo ir kitų sutrikimų turintys asmenys galėtų susipažinti su dokumentais jos svetainėje, ombudsmenė 2014 m. parengė viešą dokumentų registrą. Ji taip pat daug dėmesio skyrė informacijos perdavimui aiškia kalba ir sprendimų pateikimui dideliu šriftu arba garso įrašais.

## 10 skyrius - Santykiai su tinklais

Skundai, kuriuos 2014 m. Europos ombudsmenė perdavė kitoms institucijoms ir įstaigoms. Skundo pateikėjams patarta kreiptis į kitas institucijas ir įstaigas

Europos ombudsmenė glaudžiai bendradarbiauja su įvairiais tinklais siekdamas užtikrinti, kad piliečių skundai ES teisės klausimais būtų nagrinėjami greitai ir veiksmingai.

Daug skundų pateikėjų kreipiasi į ombudsmenę, kai turi sunkumų bendraudami su



nacionalinėmis, regiono ar vietos administracijomis. Tokie skundai nepriskiriami ombudsmenės įgaliojimų sričiai ir dažnai yra susiję su tariamais valstybių narių padarytais ES teisės pažeidimais. Daug tokių bylų geriausiai gali išnagrinėti Europos ombudsmenų tinklui priklausantys nacionaliniai arba regiono ombudsmenai. Europos Parlamento Peticijų komitetas taip pat yra visateisis šio tinklo narys. Vienas iš šio tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundą kompetentingam tinklo nariui – nacionaliniam arba regiono ombudsmeniui arba panašiai įstaigai ar Europos Parlamento Peticijų komitetui.

Dabar tinklą sudaro beveik 100 tarnybų 36 Europos šalyse. Jį sudaro nacionaliniai, regionų ombudsmenai ir panašios ES valstybių narių, ES šalių kandidačių ir kitų Europos ekonominės erdvės šalių įstaigos, taip pat Europos ombudsmenė ir Europos Parlamento Peticijų komitetas.

Šis tinklas yra naudingas mechanizmas keistis informacija apie ES teisę ir geriausia patirtimi; tuo tikslu rengiami seminarai, du kartus per metus leidžiamas naujienlaiškis (dabar kas ketvirtį leidžiamas elektroninis naujienlaiškis), vyksta diskusija ir ekstranete dalijamasi dokumentais.

2014 m. daugiausia buvo diskutuojama apie ombudsmenės vaidmenį tiriant kariuomenės struktūrų darbuotojų pateiktus skundus, ombudsmenų institucijoms piliečių pareikštus ieškinius tais atvejais, kai jie nebuvo patenkinti tuo, kaip šios institucijos atsakė į jų skundus, ir tautinėms mažumoms priklausantių vaikų mokymą dviem kalbomis.

Thanks @EUombudsman for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent @PHSOmbudsman  
— Alison Moulds (@alison\_moulds) April 29, 2014

Dėkoju Europos ombudsmeniui už puikų Europos ombudsmenų tinklo ryšių palaikymo seminarą. Buvo malonu dalyvauti ir atstovauti Parlamento ir sveikatos apsaugos kontrolės ombudsmeniui.

2014 m. buvo surengti du tinklo seminarai. Birželio mėn. Europos ombudsmenė ir Velso valstybės tarnybos ombudsmenas (Jungtinė Karalystė) kartu surengė 9-ąjį tinklo regioninį seminarą. Jis vyko Kardife, o jo diskusijų tema buvo „Ombudsmenai ir peticijų komitetai: tarpininkai garsiai išsakant problemas“. Diskutuojant buvo aptariamoms šios pagrindinės temos: jaunesnio amžiaus žmonių teisių užtikrinimas; senėjanti visuomenė; neįgalieji ir teisė į aukštos kokybės sveikatos ir socialinę priežiūrą. Dviem mėnesiais anksčiau Europos ombudsmenė Strasbūre surengė 9-ąjį tinklo ryšių palaikymo pareigūnų seminarą. Jame buvo nagrinėjami paslaugų, kurias Europos ombudsmenės tarnyba teikia tinklui, pagerinimo būdai, tinklo matomumo, poveikio ir reikalingumo didinimo priemonės, socialinės žiniasklaidos vaidmuo didinant tinklo matomumą ir ombudsmenų, kaip skaidrumo ir teisės susipažinti su dokumentais sergėtojų, vaidmuo.

Kai kuriais atvejais ombudsmenė gali manyti, kad skundą tinkamiausia perduoti Europos Komisijai, SOLVIT, arba tarnybai „Jūsų Europos patarėjas“. SOLVIT – tai Komisijos įkurtas



tinklas, skirtas padėti žmonėms, kurie, bandydami Sąjungos vidaus rinkoje pasinaudoti savo teisėmis, susiduria su kliūtimis. Tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“ yra dar vienas ES lygmens tinklas, kurį Komisija sukūrė siekdama patarti piliečiams jų gyvenimo, darbo ir keliavimo ES klausimais. Prieš perduodamas skundą arba patardamos skundo pateikėjui, ombudsmenės tarnybos deda visas pastangas, kad nustatytų, kuri kita institucija galėtų jam geriausiai padėti.

Ombudsmenės leidinyje Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti? pateikiama daugiau informacijos apie alternatyvias teisių gynimo priemones.

## 11 skyrius - Ištekliai

### 11.1 Biudžetas

Europos ombudsmeno biudžetui numatomas atskiras ES biudžeto skirsnis. Jis suskirstytas į tris antraštines dalis. Pirmoje dalyje nurodyti atlyginimai, išmokos ir kitos su darbuotojais susijusios išlaidos. Antroje dalyje – pastatai, baldai, įranga ir kitos veiklos išlaidos. Trečioje dalyje pateiktos išlaidos, susijusios su institucijos atliekamomis bendrosiomis funkcijomis. 2014 m. biudžeto asignavimų dydis buvo 9 857 002 EUR.

Siekdamas užtikrinti veiksmingą išteklių valdymą, ombudsmeno vidaus auditorius Robertas Galvinas reguliariai tikrina institucijos vidaus kontrolės sistemas ir tarnybos atliekamas finansines operacijas. Kaip ir kitų ES institucijų, ombudsmeno institucijos auditą taip pat atlieka Europos Audito Rūmai .

### 11.2 Išteklių naudojimas

Kasmet ombudsmenas tvirtina metinį valdymo planą (MVP), kuriame nurodomi konkretūs veiksmai, kurių jo tarnyba turi imtis siekdama įgyvendinti institucijos uždavinius ir prioritetus. 2014 m. MVP buvo paskutinis ombudsmeno strategija 2009–2014 m. įgaliojimų laikotarpiui pagrįstas planas.

### 11.3 Ombudsmenės komanda

Institucijoje dirba aukštos kvalifikacijos daugiakalbiai darbuotojai. Tai padeda užtikrinti, kad institucija galėtų nagrinėti skundus dėl netinkamo administravimo 24 oficialiosiomis ES kalbomis ir didinti informuotumą apie ombudsmeno darbą. 2014 m. Europos ombudsmeno įstaigos etatų plane buvo 67 pareigybės.



Išsamų ir nuolat atnaujinamą darbuotojų sąrašą, įskaitant išsamią informaciją apie ombudsmeno institucijos tarnybos struktūrą ir kiekvieno skyriaus uždavinius, 24 oficialiosiomis ES kalbomis galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)).

Susipažinkite su Europos ombudsmenės komanda. <http://europa.eu/!DJ68JT>

## **Kaip susisiekti su Europos ombudsmene**

### **Paštu**

Europos ombudsmenas 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001  
Strasbourg Cedex

### **Telefonu**

+33 (0)3 88 17 23 13

### **Faksu**

+33 (0)3 88 17 90 62

### **E. paštu**

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### **Internetu**

- Interneto svetainė: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)
- Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)
- LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

### **Apsilankymas**

Jeigu norite apsilankyti Europos ombudsmenės biuruose Briuselyje arba Strasbūre, iš anksto susisiekite su mumis.