



Europos ombudsmenas

# Kilo problemų ES? Kas gali **jums** padėti?

Mūsų misija – bendradarbiaujant su Europos Sąjungos institucijomis tarnauti demokratijai, siekiant sukurti veiksmingesnę, atskaitingesnę, skaidresnę ir etiškesnę administraciją.

© Europos Sąjunga, 2015

Leidžiama atgaminti švietimo ir nekomerciniais tikslais, nurodžius šaltinį.  
Ši brošiūra skelbiama internete adresu <http://www.ombudsman.europa.eu>  
Visų nuotraukų autoriaus teisės priklauso © Europos Sąjungai, jeigu nenurodyta kitaip.

Dizaino ir išdėstymo autoriai: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslundas, Danija, ir EntenEller A/S, Valby, Danija.

Naudoti šriftai: *FrutigerNext* ir *Palatino*.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-657-5 . doi:10.2869/56456 . QK-04-14-978-LT-C

PDF ISBN 978-92-9212-633-9 . doi:10.2869/50156 . QK-04-14-978-LT-N



# Ivadas



Europos Sąjunga teikia įvairiapusę naudą ES piliečiams, gyventojams, įmonėms ir asociacijoms. ES valstybių narių piliečiai taip pat yra ES piliečiai ir naudojami įvairiomis ES pilietybės suteiktomis teisėmis. Vis dėlto naudojantis šiomis teisėmis gali kilti sunkumų.

Ar kada nors susimąstėte, kas galėtų jums padėti? Galbūt ne visada aišku, ar problema kilo dėl ES administracijos, valstybės narės valdžios institucijų ar dėl privataus subjekto kaltės. Net jeigu ir žinote, kas kaltas, gali būti neaišku, į ką kreiptis pagalbos. Europos Sąjungoje, kurioje vadovaujamasi pagrindiniu teisinės valstybės principu, nepaprastai svarbu turėti greitai pritaikomą ir veiksmingą bet kokių problemų, su kuriomis susiduriate įgydamas savo teises, sprendimo priemonę.

Europos ombudsmenas parengė šią brošiūrą siekdamas pateikti jums įvairios informacijos, patarimų ir skundus nagrinėjančių institucijų, į kurias galima kreiptis, apžvalgą. Kad būtų aiškiau, kaip kiekviena iš išvardytų institucijų gali jums padėti, kiekviename skirsnyje pateikėme pavyzdžių, kokią pagalbą atitinkama institucija gali suteikti.

Europos ombudsmeno interneto svetainėje taip pat galima rasti išsamų sąveikų vadovą, padėsiantį jums nuspręsti, į kurią instituciją tinkamiausia kreiptis su skundu arba prašyti informacijos.

# Turiny



Europos ombudsmenas	5
Europos ombudsmenų tinklas	8
Europos Parlamento Peticijų komitetas	10
Europos Komisija	11
Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas	12
SOLVIT	13
Europos vartotojų centrai	14
Informacija ir patarimai	15

# Europos ombudsmenas

## Ką tiria Europos ombudsmenas?

Europos ombudsmenas yra nepriklausoma ir nešališka institucija, kuriai atskaitinga ES administracija. Ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo ES institucijose, įstaigose, tarnybose ir agentūrose. Ombudsmeno kompetencijai nepriklauso tik Europos Sąjungos Teisingumo Teismas, kai jis vykdo savo teismo funkcijas. Ombudsmenas gali nustatyti, kad administravimas netinkamas, jei institucija nesilaiko pagrindinių teisių, teisinių normų ar principų arba gero administravimo principų.

Netinkamo administravimo pavyzdžiai: administraciniai tvarkos pažeidimai, neobjektyvumas, diskriminacija, piktnaudžiavimas galiomis, neatsakymas į paklausimus, atsisakymas teikti informaciją ir nereikalingas delsimas. Skundą gali pateikti bet kuris ES pilietis ar gyventojas, verslo įmonė, asociacija ar kita institucija, kurios registruotoji būstinė yra ES. Kad galėtumėte pateikti skundą, jūs nebūtinai turite būti asmeniškai nukentėjęs dėl netinkamo administravimo. Atkreipiame dėmesį į tai, kad Europos ombudsmenas gali nagrinėti tik skundus, susijusius su ES administracija, o ne skundus dėl nacionalinės, regioninės arba vietos valdžios administracijos, net kai skundai susiję su ES reikalais.

## Ko netiria Europos ombudsmenas?

Ombudsmenas negali tirti:

- skundų dėl nacionalinių, regioninių arba vietos valdžios institucijų ES valstybėse narėse, net jei skundai susiję su ES reikalais;
- nacionalinių teismų ar ombudsmenų veiklos;
- skundų dėl verslo įmonių ar privačių asmenų.

## Kada ir kaip galima pateikti skundą?

Skundą turėtumėte pateikti:

- per dvejus metus nuo tada, kai sužinojote apie aplinkybes, kuriomis paremtas jūsų skundas;
- po to, kai pirmiausia kreipėtės į atitinkamą ES instituciją mėgindamas išspręsti klausimą;
- raštu, taip pat užpildydamas Europos ombudsmeno interneto svetainėje pateiktą internetinę skundo formą.

Formą galima pateikti elektroniniu būdu arba atspausdinti ir atsiųsti paštu. Popierinę formą taip pat galima gauti pateikus prašymą Europos ombudsmeno biure. Skundą galima pateikti bet kuria iš 24 oficialiųjų ES kalbų.



## Konkretūs pavyzdžiai

Airijos pilietis paprašė Europos vaistų agentūros (EMA) suteikti galimybę susipažinti su dokumentais, kuriuose pateikta informacijos apie visas įtariamąs sunkias nepageidaujamas reakcijas į vaistą nuo spuogų. Jo sūnus, pavartojęs šių vaistų, nusižudė. EMA atsakė patenkinti jo prašymą argumentuodama tuo, kad galimybę susipažinti su dokumentais reglamentuojančios ES taisyklės netaikomos ataskaitoms dėl įtariamų sunkių nepageidaujamų reakcijų į vaistus. Išnagrinėjęs skundą, ombudsmenas padarė išvadą, kad galimybę susipažinti su dokumentais reglamentuojančios ES taisyklės taikomos visiems EMA turimiems dokumentams. Jis rekomendavo EMA persvarstyti savo sprendimą neleisti susipažinti su ataskaitomis dėl nepageidaujamų reakcijų. Ombudsmenas taip pat paragino EMA įgyvendinant informavimo politiką pateikti papildomų paaiškinimų, kad visuomenei būtų lengviau suprasti tokius duomenis ir jų svarbą. EMA sutiko su ombudsmeno rekomendacija ir paskelbė, kad leis susipažinti su ataskaitomis. Ji taip pat ėmė aktyviai taikyti naują politiką, skirtą susipažinimo su jos turimais dokumentais skaidrumui didinti.

Bruselyje įsteigta nevyriausybinė organizacija ombudsmenui pasiskundė, kad Europos Komisija neišnagrinėjo jos atvejo ir

per dotacijos susitarime nustatytą terminą – 45 dienas – nesumokėjo likusios sumos už jos atliktą tyrimą. Skundo pateikėja iki nurodyto termino pabaigos pateikė galutinę ataskaitą, finansinės ataskaitas ir kitus reikalingus dokumentus. Komisija patvirtino, kad gavo ataskaitą, tačiau likusios sumos nesumokėjo. Atsakydama į kelis pirmuosius skundo pateikėjos priminimus ji nurodė, kad sumokėti vėluojama dėl atostogų ir darbuotojų trūkumo. Ombudsmenas susisiekt su Komisija, ši nedelsdama sureagavo, susiekt su skundo pateikėja ir vėl pradėjo diskusijas. Komisija taip pat atsiprašė skundo pateikėjos dėl vėlavimo bei pažadėjo apskaičiuoti likutį ir jį sumokėti, kai tik skundo pateikėja pateiks dėl to pastabų.

Bulgarijos pilietis išsakė kritiką dėl to, kad interneto svetainėje *EU Bookshop* (<http://bookshop.europa.eu>) internetinę registracijos formą galima užpildyti tik lotynų abėcėlės rašmenimis. Jis tvirtino, kad turėtų būti sudarytos sąlygos naudoti kirilicos bei graikų abėcėlės rašmenis. Ombudsmenas pradėjo tirti šį atvejį. Už interneto svetainę atsakingas Leidinių biuras savo atsakyme ombudsmenui pažadėjo užtikrinti, kad interneto svetainės *EU Bookshop* internetinėje registracijos formoje būtų galima naudoti ir kirilicos, ir graikų abėcėlės rašmenis.



## Europos ombudsmenų tinklas

Visos ES nacionaliniai ir regionų ombudsmenai atlieka nepaprastai svarbų vaidmenį užtikrinant, kad piliečiai ir gyventojai naudotųsi savo pagal ES teisę įgytomis teisėmis. Ombudsmenai nagrinėja skundus prieš valstybių narių nacionalines, regionų ir vietos valdžios institucijas. Kartu su Europos ombudsmenu ir Europos Parlamento Peticijų komitetu jie sudaro Europos ombudsmenų tinklą. Tinklui priklauso nacionaliniai ir regionų ombudsmenai bei panašios ES valstybių narių, ES šalių kandidačių ir tam tikrų kitų Europos šalių institucijos.

Tikslios priežastys, dėl kurių tinklo ombudsmenai gali imtis veiksmų, skiriasi, bet paprastai būna šios: teisių, tarp jų žmogaus ir pagrindinių teisių, pažeidimas, kitas neteisėtas elgesys, įskaitant bendrųjų teisės principų nesilaikymą, ir gero administravimo principų pažeidimas. Europos ombudsmenų tinklo informacinį biuletinį, kuriame nurodyta, kokias paslaugas tinklo nariai teikia asmenims, besiskundžiantiems į ES teisės taikymo sritį patenkančiais klausimais, rasite Europos ombudsmeno interneto svetainėje, kurioje taip pat paaiškinta, kaip pateikti skundą tinklui priklausančiam ombudsmenui.





## Konkretūs pavyzdžiai

Čekas, gyvenantis Airijoje ir gaunantis bedarbio išmokas, gavo leidimą keliauti į Čekiją ir lankyti kursus. Čekijoje jis laikė egzaminus tą dieną, kurią turėjo grįžti į Airiją. Dėl to, kad negrįžo laiku, Airijos socialinės apsaugos departamentas nusprendė, jog jis neturi teisės gauti bedarbio išmokų ar netgi bedarbio pašalpos. Airijos ombudsmenui įsikišus ir atkreipus dėmesį į atitinkamas ES taisykles, departamentas persvarstė savo sprendimą ir sumokėjo vyrui neišmokėtą bedarbio išmoką už minėtą laikotarpį ir mokėjo ją tol, kol baigėsi teisės į ją laikas. Departamentas taip pat pažadėjo iš naujo nagrinėti jo teisės į bedarbio pašalpą klausimą.

Graikijos ombudsmenas gavo skundų dėl moterų diskriminavimo laikant stojamuosius egzaminus į karo akademijas. Be kitų savo teiginių, skundų pateikėjai paminėjo ir tai, kad ir vyrams, ir moterims nustatyti vienodi fizinių testų normatyvai. Skundų pateikėjai taip pat nurodė, kad neproporcingai padidintas mažiausias kandidatų ūgis – 5 cm vyrams ir 10 cm moterims. Ombudsmenas nustatė, kad abiem reikalavimais netiesiogiai diskriminuojamos moterys ir pažeidžiama ES ir nacionalinė teisė. Jis paprašė Graikijos valdžios institucijų panaikinti diskriminacines nuostatas. Valdžios institucijos sutiko baigus parengiamuosius tyrimus persvarstyti šį klausimą atsižvelgdamos į ombudsmeno išvadas.



Daugiau informacijos galima rasti adresu

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces>

## Europos Parlamento Peticijų komitetas

Savo Peticijų komitete Europos Parlamentas nagrinėja peticijas, susijusias su ES veiklos sričiai priskirtinais klausimais. Peticijose aprėpiami labai įvairūs klausimai – nuo aplinkosaugos problemų iki diskriminacijos ir vėlavimų. Pasinaudodamas peticijomis Parlamentas gali atkreipti dėmesį į valstybių narių, vietos valdžios institucijų ar kitų viešųjų institucijų daromus Europos piliečių teisių pažeidimus.

### Konkretūs pavyzdžiai

Peticijų pateikėjai Parlamento Peticijų komitetui pasiskundė, kad Jungtinės Karalystės valdžios institucijos per ilgai delsia išduoti leidimą gyventi ir kad vykstant procedūrai jos negrąžina kelionės dokumentų. Komitetas paprašė Europos Komisijos ištirti šiuos klausimus. Komisija priėjo prie išvados, kad Jungtinės Karalystės valdžios institucijos iš tikrųjų nesilaikė ES taisyklės, pagal kurią leidimą gyventi reikia išduoti per šešis mėnesius nuo prašymo pateikimo. Jungtinės Karalystės valdžios institucijos pripažino, kad atvejis rimtas, ir, siekdamas ištaisyti padėtį, gerokai padidino prašymus nagrinėjančių darbuotojų skaičių, taip pat patobulino mokymus ir procedūras. Be to, valdžios institucijos nurodė elektroninio pašto adresą prašymų pateikėjams, prašantiems kelionės pasus grąžinti per dešimt darbo dienų.

Parlamento Peticijų komitetas gavo keletą peticijų, kuriose teigiama, kad Lenkijos valdžios institucijų planuojamas tiesti kelias Rospudos slėnyje kirs ekologiniu požiūriu pažeidžiamas zonas ir bus keliamas didelis pavojus kitoms pagal ES teisę saugomoms teritorijoms. Atlikus tyrimą šis teiginys patvirtintas, taip pat nustatyta, kad Lenkijos valdžios institucijos neįrodė, jog tinkamai išnagrinėjo planuojamo maršruto alternatyvas. Tuo remdamasis komitetas parengė ataskaitą, kurioje raginama pakeisti planus. Šioje ataskaitoje ir savo išvadose Europos Komisija paprašė ES Teisingumo Teismo sustabdyti projektą, kol svarstomas jo teisėtumo klausimas. Komitetui ir Komisijai ėmusių veiksmų, taip pat vietos lygmeniu darant teisinį spaudimą, Lenkijos valdžios institucijos nusprendė netiesti kelio per Rospudos slėnį.



Daugiau informacijos galima rasti adresu

<http://www.europarl.europa.eu/committees/lt/peti/home.html>

## Europos Komisija

Europos Komisija turi užtikrinti, kad valstybės narės laikytųsi ES teisės. Atlikdama šią užduotį Komisija neoficialiai vadinama „sutarčių sergėtoja“. Jei manote, kad valstybė narė pažeidžia ES teisę, galite skųstis Komisijai.

### Konkretūs pavyzdžiai

Vokietis keliautojas turėjo susiorganizuoti kelionę į Vokietiją iš Madagaskaro per Paryžių, nes jo jungiamasis skrydis buvo atšauktas dėl streiko. Iš oro transporto bendrovės ar atsakingos Prancūzijos priežiūros institucijos, su kuria negalėjo bendrauti dėl kalbos nemokėjimo, negavęs nei pagalbos, nei kompensacijos, jis pasiskundė Komisijai. Komisija toliau nagrinėjo atvejį siekdama užtikrinti, kad Prancūzijos priežiūros institucija imtųsi būtinų priemonių. Galiausiai oro transporto bendrovė sumokėjo skundo pateikėjui kompensaciją. Komisija paskelbė, kad ji padės nacionalinėms priežiūros institucijoms sumažinti Europos keliautojams kylančias kalbos kliūtis.

Italijos pilietis, dirbantis aplinkos apsaugos srityje, pareiškė, kad Komisijos sprendimas baigti pažeidimo tyrimo procedūrą prieš Italiją dėl sąvartyno *Malagrotta* netoli Romos neteisingas. Jis tvirtino, kad sąvartyno tvarkymo plane buvo tam tikrų neatitikčių. Atsižvelgdama į svarbią skundo pateikėjo jai nurodytą informaciją Komisija nusprendė, kad sąvartyne iš tiesų nesilaikoma ES taisyklių. Komisija iš naujo pradėjo pažeidimo tyrimo procedūrą siekdama užtikrinti, kad būtų visapusiškai ir tinkamai taikoma ES teisė.



## Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas

Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas (EDAPP) yra nepriklausoma priežiūros institucija, skirta asmens duomenims ir privatumui saugoti ir gerai patirčiai ES institucijose bei įstaigose skatinti. Tai jis daro stebėdamas, kaip ES administracija tvarko asmens duomenis, patardamas politikos priemonių ir teisės aktų, darančių poveikį privatumui, klausimais bei bendradarbiaudamas su panašiomis ES lygmens institucijomis valstybėse narėse ir ne tik jose. EDAPP gauna skundų iš ES darbuotojų, taip pat kitų asmenų, manančių, kad ES institucija ar įstaiga netinkamai tvarko jų asmens duomenis. Jei skundas priimtinas, paprastai EDAPP atlieka tyrimą. Tyrimo išvados perduodamos skundo pateikėjui, ir imamasi būtinų priemonių.

### Konkretūs pavyzdžiai

EDAPP anonimiškai pranešta, kad kandidatų, ES valstybės tarnautojų konkursuose išlaikiusių pirminės atrankos testus, asmens duomenis tvarko išorės rangovas, įsikūręs ES nepriklausančioje šalyje. EDAPP savo iniciatyva pradėjo šio atvejo tyrimą, kurį atlikus prieita prie išvados, kad, nors Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO) sudarė sutartį su išorės įmone, registruota Jungtinėje Karalystėje, iš tiesų duomenys tvarkomi Jungtinėse Amerikos Valstijose. EDAPP paprašė EPSO patikrinti, ar laikomasi atitinkamų ES duomenų apsaugos taisyklėse nustatytų sąlygų, ir pakeisti sutartį, kad atitinkamiems duomenų subjektams būtų užtikrintos papildomos garantijos.



Daugiau informacijos galima rasti adresu

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>

## SOLVIT

Tinklas SOLVIT sprendžia tarpvalstybines tarp piliečių arba verslo įmonių ir nacionalinių valdžios institucijų kylančias problemas. Tai tinklas internete, koordinuojamas Europos Komisijos. Per SOLVIT nacionalinius centrus ES valstybės narės, taip pat Islandija, Lichtenšteinas ir Norvegija bendradarbiauja siekdamos per dešimt savaičių išspręsti problemas, kylančias, kai nacionalinės valdžios institucijos netinkamai taiko vidaus rinkos teisės aktus.

### Konkretūs pavyzdžiai

Prancūzijos pilietis, Belgijos skraidymo mokykloje studijuojantis piloto specialybę, negalėjo Belgijos vietos institucijose įsiregistruoti kaip studentas. Problema iškilo todėl, kad Belgijos skraidymo mokykla yra privati įstaiga, kurios Belgijos prancūzakalbė bendruomenė nepripažįsta. Vis dėlto Belgijos transporto ministerija patvirtino šios mokyklos išduodamus pažymėjimus. Todėl pagal ES teisę visi asmenys, įstoję į skraidymo mokyklą, turėtų gauti studento statusą. Kadangi tinklas SOLVIT ėmėsi veiksmų, vietos valdžios institucijos sutiko persvarstyti Prancūzijos piliečio atvejį ir įregistruoti jį kaip studentą.

Švedijos įmonė Danijoje namų šildymo sistemose įrengia siurblius. Danijoje galima gauti 20 000 Danijos kronų dydžio valstybės subsidiją, jei sena tepalinė šildymo sistema pakeičiama siurbline šildymo sistema. Tačiau Švedijos įmonės klientai danai negalėjo gauti subsidijos, nes tam, kad išmokėtų subsidiją, Danijos valdžios institucijos reikalavo Danijos įmonės registracijos numerio. Minėtą registracijos numerį gali gauti tik Danijoje įsteigtos įmonės. Įsikišus SOLVIT tinklui, Danijos valdžios institucijos pranešė, kad norint gauti subsidiją nebereikia registracijos numerio.

## Europos vartotojų centrai

Europos vartotojų centrai, įsteigti visose 28 ES valstybėse narėse, taip pat Islandijoje ir Norvegijoje, teikia vartotojams teisinius bei praktinius patarimus ir pagalbą vidaus rinkoje vykdomos tarpvalstybinės prekybos ir teikiamų paslaugų klausimais. Europos vartotojų centras gali jūsų vardu kreiptis į bet kurios iš šių 30 šalių, kuri nėra jūsų šalis, įmonę, rekomenduoti jums naudotis ginčų sprendimo sistema arba pasiūlyti kitų sprendimų.

### Konkretūs pavyzdžiai

Čekijos vartotojas Vokietijoje nusipirko naują motociklą. Jis aiškiai nurodė, kad ketina išvežti motociklą į Čekiją, vis dėlto į kainą buvo įtrauktas pridėtinės vertės mokestis, nors tai neturėjo būti padaryta – jis turėtų būti sumokėtas toje šalyje, kurioje transporto priemonė įregistruota. Vartotojas pridėtinės vertės mokestį sumokėjo dukart – Vokietijoje ir Čekijoje. Jam nepavyko išspręsti šio klausimo su pardavėju ir Vokietijos mokesčių institucija, atsakinga už tokių atvejų, kai mokesčių mokėtojas yra ne tos šalies gyventojas, išaiškinimą. Čekijos vartotojų centro iniciatyva Vokietijos vartotojų centras ėmėsi veiksmų ir prekybininkas grąžino vartotojui nederamai paimtą pridėtinės vertės mokestį.

Vartotoja iš Lietuvos Belgijoje užsisakė viešbučio kambarį. Jai atvykus viešbučio darbuotojai paprašė palikti 150 EUR užstatą kaip garantiją už visas papildomas išlaidas, pvz., naudojimąsi internetu. Vartotoja kaip garantiją pateikė savo kreditinę kortelę. Viešbučio darbuotojai nuskaiciavo iš jos kreditinės kortelės užstatą, nors jokiais papildomomis paslaugomis ji nesinaudojo. Ji nusiuntė viešbučiui laišką ir paprašė paaiškinimo, o kai negavo atsakymo, paskambino į viešbutį, čia jai pažadėjo išsiaiškinti šį klausimą. Kai viešbučio atstovai vartotojai neperskambino, ji kreipėsi pagalbos į Lietuvos vartotojų centrą. Kai Lietuvos ir Belgijos vartotojų centrai ėmėsi veiksmų, vartotoja atgavo savo užstatą.



Daugiau informacijos galima rasti adresu  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

# Informacija ir patarimai

Jeigu paprasčiausiai norite gauti informacijos arba jums reikia patarimo apie jūsų, kaip ES piliečio, gyventojų, verslo įmonės ar organizacijos, teises, geriausia visų pirma pasinaudoti toliau nurodytomis paslaugomis.

## Jūsų Europa

Interneto svetainėje **Jūsų Europa** teikiama aiški informacija ir praktiniai patarimai, kokios yra jūsų teisės gyvenant, dirbant, keliaujant ar vykdant veiklą kitoje, nei jūsų, ES šalyje.

Interneto svetainėje **Jūsų Europa** taip pat galima lengvai rasti informacijos apie asmeninės pagalbos paslaugas, jei ieškote, kas galėtų padėti dar geriau suprasti jums ES suteiktas teises arba jas apginti.

## Europe Direct

Jei turite klausimą apie ES, galite iš bet kurios Europos Sąjungos vietos susisiekti su Europos informacijos centru **Europe Direct** nemokamu telefono numeriu 00 800 6 7 8 9 10 11.

Taip pat galite apsilankyti **Europe Direct** informacijos centre arba nusiųsti jam elektroninį laišką.



Daugiau informacijos galima rasti adresu  
<http://europa.eu/youreurope>



Daugiau informacijos galima rasti adresu  
<http://europa.eu/europedirect>







Jeigu norite gauti šio leidinio versiją, atspausdintą stambiu šriftu, susisiekite su Europos ombudsmeno institucija. Paprašius taip pat pasistengsime pateikti šio leidinio garso įrašą.

### **Europos ombudsmenas**

1 avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. +33 (0)3 88 17 23 13

F. +33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

**<http://www.ombudsman.europa.eu>**



Leidinių biuras