



Europos
ombudsmenas

**Metinis pranešimas
2011**

Europos ombudsmeno misija Europos ombudsmenas siekia, kad skundai prieš Europos Sąjungos institucijas būtų sprendžiami sąžiningai, skatina skaidrumą ir administracinę tarnybos kultūrą. Jo tikslas – ugdyti pasitikėjimą skatinant piliečių ir Europos Sąjungos dialogą ir puoselėti aukščiausius elgesio standartus Sąjungos institucijose.



Europos
ombudsmenas

**Metinis pranešimas
2011**



Turinys

Ombudsmeno įžanginis žodis	4
1 Skundai ir tyrimai	11
1.1 Ombudsmeno įgaliojimai ir procedūros	12
1.2 2011 m. išnagrinėtų skundų apžvalga	19
1.3 Pradėtų tyrimų analizė	25
1.4 Ombudsmeno tyrimų išvados	28
1.5 Ypač svarbios bylos, iliustruojančios geriausią praktiką	35
1.6 Baigtų tyrimų teminė analizė	37
1.7 Kitoms institucijoms perduoti skundai ir patarimai	57
2 Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais	61
2.1 Santykiai su ES institucijomis, įstaigomis ir organais	62
2.2 Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis tarnybomis	65
2.3 Santykiai su kitais suinteresuotaisiais subjektais	69
3 Ištekliai	75
3.1 Personalias	76
3.2 Biudžetas	78
3.3 Išteklių naudojimas	79
Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu	80

Ombudsmeno įžanginis žodis



Man labai malonu Jums pristatyti Europos ombudsmeno 2011 m. metinį pranešimą. Tikiuosi, kad jame rasite naudingos informacijos apie mūsų pastangas Europos Sąjungos institucijose, įstaigose ir organuose skatinti gerą administravimą ir operatyviai nagrinėti piliečių, įmonių ir organizacijų skundus.



Pranešimo pradžioje pateikiama ši bendra apžvalga, kurioje aptariami svarbiausi institucijos 2011 m. atlikti darbai.

1 skyriuje pateikiama išsami ombudsmeno veiklos nagrinėjant skundus ir atliekant tyrimus ataskaita, be to, šiame skyriuje paaiškinami ombudsmeno įgaliojimai ir procedūros. 2 skyriuje aptariami ombudsmeno santykiai su kitomis ES institucijomis, įstaigomis ir organais,¹ Europos nacionalinių, regioninių ir vietos ombudsmenų bendruomene, kitais svarbiais suinteresuotaisiais subjektais. Paskutiniame 3 skyriuje pateikiama informacija apie ombudsmeno darbuotojus ir biudžetą.

2011 m. tiesiogiai padėta daugiau nei 22 000 asmenų

Vienas svarbiausių Europos ombudsmeno 2009-2014 m. įgaliojimų laikotarpio strategijos² tikslų – užtikrinti, kad Europos piliečiai galėtų visapusiškai įgyvendinti savo teises. Šiuo atžvilgiu 2011 m. buvo sėkmingi, nes ombudsmenas tiesiogiai padėjo daugiau nei 22 000 asmenų. Tai yra mums skundus pateikę asmenys (2011 m. išnagrinėjome 2 510 skundų), asmenys, kurie gavo atsakymus į savo prašymus pateikti informaciją (1 284), ir asmenys, kurie mūsų interneto svetainėje naudodamiesi interaktyviuoju vadovu gavo ombudsmeno patarimą (18 274). Trečius metus iš eilės mažėjantis bendras ombudsmenui pateikiamų skundų skaičius dar kartą patvirtina interaktyviojo vadovo sėkmingumą. Skundų skaičius nuo 3 406 (2008 m.) iki 2 510 (2011 m.) iš esmės sumažėjo dėl

nedidelio žmonių, kurie pateikia skundus ombudsmeno kompetencijai nepriskirtais spęsti klausimais, skaičiaus. Taip yra todėl, kad jie, siekdami apginti savo teises, iš karto kreipiasi į tinkamą instituciją.

Europos ombudsmeno pagalba piliečiams 2011 m.	
2011 m. užregistruota skundų	2 510
Naudojantis ombudsmeno interneto svetainės interaktyviuoju vadovu suteikta patarimų	18 274
Prašymų pateikti informaciją, į kuriuos atsakė ombudsmeno tarnybos	1 284

Jei asmenys, kurie iš tikrųjų skundą turėjo pateikti kitai institucijai, kreipiasi į ombudsmeno tarnybą, stengiamės jiems patarti arba perduodame bylą kitai institucijai. Daugiau nei dėl 65 % skundų, kuriuos išnagrinėjome 2011 m., galėjome apginti piliečių teises pradėdami atvejo tyrimą, perduodami skundą kompetentingai įstaigai arba patardami, kur kreiptis. Daugiau nei 50 % skundų priklausė Europos ombudsmenų tinklo³ nario kompetencijai ir tik daugiau nei pusė šių skundų (27 % viso skundų skaičiaus) atiteko Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai.

Speciali 2011 m. atlikta Eurobarometro apklausa dėl piliečių teisių ir ES administravimo⁴ patvirtino, kad piliečiai vertina savo pagrindinę teisę skųstis Europos ombudsmenui. Svarbesnėmis piliečiai pripažino tik ES pagrindinių teisių chartijoje nustatytą teisę laisvai judėti ir apsigyventi Sąjungoje ir

1. Glaustumo sumetimais šiame pranešime vartojama sąvoka „institucija“ apima visas ES institucijas, įstaigas ir organus.

2. Strategijos dokumentai 23 kalbomis prieinami ombudsmeno interneto svetainėje adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Tinklą dabar sudaro daugiau nei 90 tarnybų 32 Europos šalyse. Jis apima nacionalinius ir regioninius ombudsmenus bei panašias Europos Sąjungos valstybių narių, ES narystės siekiančių šalių kandidačių, Europos ekonominės erdvės ir (arba) Šengeno erdvės šalių institucijas, taip pat Europos ombudsmeną ir kai kurių Europos šalių institucijas, taip pat Europos ombudsmeną ir Europos Parlamento Peticijų komitetą.

4. Atlikdama šią specialiąją Eurobarometro apklausą, kurią užsakė Europos Parlamentas ir ombudsmenas, TNS Opinion & Social 2011 m. vasario-kovo mėn. tiesiogiai apklausė 27 000 piliečių 27 ES valstybėse narėse. Ombudsmeno atliktą specialiosios Eurobarometro apklausos analizę, visą specialiąją Eurobarometro apklausą ir kiekvienos ES valstybės narės apklausos suvestines galima rasti adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/lt/press/statistics.faces>

Ombudsmeno įžanginis žodis

naują teisę į gerą administravimą. Apklausos rezultatai dar kartą patvirtina ombudsmeno, kaip svarbaus tarpininko tarp Europos piliečių ir ES administracijos, vaidmenį.

Ryšiai su piliečiais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

Dauguma specialios Eurobarometro apklausos respondentų nurodė, kad Europos ombudsmenas turėtų informuoti piliečius apie jų teises ir tai, kaip jomis naudotis. Siekdami šio tikslo 2011 m. surengėme savo suinteresuotųjų subjektų konferenciją pavadinimu „Ar Lisabonos sutartis tarnauja mūsų piliečiams?“.

Mes taip pat stengėmės aktyviau informuoti, konsultuoti ir duoti patarimų piliečiams išleisdami leidinį *Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti?* Jame pateikiama išsami informacija apie problemų sprendimo mechanizmus, kuriais gali naudotis su problemomis ES susiduriantys piliečiai, ir jo paklausa buvo kaip niekad didelė, palyginti su visais kitais ombudsmeno institucijos kada nors išleistais leidiniais. Atsižvelgdami į ombudsmeno pastangas skatinti neįgalių asmenų integraciją, kaip nustatyta ES pagrindinių teisių chartijos 26 straipsnyje, šį ir kitus leidinius, gavę prašymą, taip pat išleidome garso įrašų formatu ir stambiais rašmenimis.



*Kilo problemų ES?
Kas gali jums padėti?*

Siekdamas aktyviau informuoti apie savo veiklą kovojant su netinkamu administravimu ES institucijose, 2011 m. pradžioje ombudsmenas savo interneto svetainėje ėmė skelbti informaciją apie pradėtus tyrimus. Ši nauja politikos priemonė turėtų padėti piliečiams, žurnalistams ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims nuo pat pradžių stebėti tyrimų eigą. Svarbiausias ombudsmeno tikslas – imtis iniciatyvos siekiant užtikrinti skaidrią savo institucijos veiklą. Eurobarometro apklausos rezultatai atskleidė, kad 42 % Europos piliečių nėra patenkinti ES administravimo srityje užtikrinamu skaidrumo lygiu, o teigiamai šį skaidrumo lygį įvertino tik 9 % respondentų. Atsižvelgdamas į tai, rugsėjo 28 d., Tarptautinę teisės žinoti dieną, paraginau ES administraciją imtis aktyvesnių veiksmų skaidrumo srityje. Šiomis aplinkybėmis paraginau sukurti naudingus, piliečiams



Kasmet ombudsmenas rengia įvairius piliečiams, asociacijoms, nevyriausybiniams organizacijoms (NVO), įmonėms, žurnalistams, regionų ir nacionalinėms atstovybėms ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims skirtus renginius. Pagrindinis toks 2011 m. renginys – konferencija „Ar Lisabonos sutartis tarnauja mūsų piliečiams?“. Ji vyko 2011 m. kovo 18 d. Briuselyje. Europos Vadovų Tarybos Pirmininkas Herman Van Rompuy buvo pagrindinis pranešėjas. Diskusijų grupėje taip pat dalyvavo Europos ombudsmenas P. Nikiforos Diamandouros, Europos Komisijos pirmininko pavaduotoja Viviane Reding, Europos Parlamento pirmininko pavaduotoja Diana Wallis ir Europos politikos centro vadovas Hans Martens. Tarptautinės spaudos asociacijos pirmininkė Ann Cahill pirmininkavo konferencijai, kurioje dalyvavo daugiau nei 200 suinteresuotųjų subjektų.



Europos ombudsmenų tinklas atlieka svarbų vaidmenį padėdamas Europos piliečiams kiekvieną dieną naudotis savo ES teisėmis. Europos ombudsmenų tinklo nariai susirinko aštuntajame nacionaliniame Europos ombudsmenų tinklo seminare, kuris vyko 2011 m. spalio 21-22 d. Seminaro tema – „Teisė, politika ir ombudsmeno vaidmuo įsigaliojus Lisabonos sutarčiai“.



© Thomas Fryd

lengvai suprantamus, internete prieinamus dokumentų registrus. Siekdami padėti piliečiams įgyvendinti savo teisę viešai susipažinti su ombudsmeno turimais dokumentais, 2011 m. gruodžio mėn. nusprendėme sukurti viešą dokumentų registrą.

Bendradarbiavimas su ombudsmenu

Teisė susipažinti su dokumentais yra pagrindinė Chartijoje nustatyta teisė, kaip ir teisė skųstis ombudsmenui ir teisė į gerą administravimą. Todėl nerimą kelia tai, kad 85 % Eurobarometro apklausos respondentų pripažino, jog jiems trūksta informacijos apie Chartiją. Stengdamasis ne tik savo iniciatyva didinti informuotumą apie Chartiją, taip pat pranešiau, kad skatinsiu Europos ombudsmenų tinklo narius skleisti informaciją valstybėse narėse. Kaip tik tokią galimybę turėjau aštuntajame nacionaliniame Europos ombudsmenų tinklo seminare, kuris vyko 2011 m. spalio mėn. Kopenhagoje. Be kitų svarbių seminare priimtų sprendimų, taip pat buvo susitarta nustatyti geresnio piliečių informavimo apie jų teises naudojant tinklą būdus.

Seminare taip pat buvo aptariami ES pareigūnų valstybės tarnybos principai. Atsižvelgdamas į ankstesnes

konsultacijas su Europos ombudsmenų tinklui priklausančiais nacionaliniais ombudsmenais, kurių tikslas buvo išnagrinėti geriausių valstybių narių praktiką, parengiau penkių tokių principų, t. y. įsipareigojimo, sąžiningumo, objektyvumo, pagarbos ir skaidrumo, projektą. 2011 m. vasario mėn. pradėjau viešas konsultacijas dėl projekto, o gruodžio mėn. paskelbiau viešų konsultacijų rezultatų analizę. Per 2012 m. pirmąjį pusmetį paskelbsiu galutinę principų versiją kartu su aiškinamuoju įvadu visomis 23 oficialiomis ES kalbomis. Esu tvirtai įsitikinęs, kad aiškus ir glaustas pareiškimas dėl pagrindinių vertybių, kuriomis turi būti pagrįstas ES pareigūnų elgesys, gali veiksmingai prisidėti prie piliečių pasitikėjimo jiems tarnaujančiais Europos pareigūnais ir ES institucijomis didinimo.

Galiausiai, atsižvelgiant į 2011 m. bendradarbiavimą su Europos ombudsmenų tinklo nariais, svarbu paminėti rekordinį skaičių (11) paklausimų, kurie šiais metais buvo pateikti Europos ombudsmenui. Pagal šią procedūrą kiekvienas tinklo narys gali kreiptis į mane prašydamas pagalbos ir patarimų dėl ES teisės aspektų jų nagrinėjamoje byloje. Naujasis tinklo ekstranetas padeda užtikrinti visiškai naują tinklo nariams naudingą paklausimo procedūros žinomumą.

Ombudsmeno įžanginis žodis

Kopenhagoje taip pat buvo susitarta, kad informacija apie šiuos paklausimus bus viešai skelbiama Europos ombudsmeno interneto svetainėje.

Piliečiams dažniau taikytos paprastesnės procedūros

2011 m. Europos ombudsmenui ne tik buvo pateikta rekordiškai daug paklausimų, bet jis pradėjo ir rekordiškai daug tyrimų – 396. Tai, kad 2011 m. pakeitėme savo procedūras, siekdami padaryti jas piliečiams paprastesnes, iš esmės paaiškina šį didesnį paklausimų skaičių (pateikta 61 paklausimu daugiau), palyginti su 2010 m. Be to, nustatėme naują paklausimo rūšį – „paaiškinamąjį paklausimą“, kuris leidžia skundo pateikėjams paaiškinti savo skundą, jeigu ombudsmenas iš pirmo žvilgsnio nusprendžia, kad nėra pagrindo kreiptis į ES instituciją ir prašyti pateikti savo nuomonę byloje.

Ombudsmenas taip pat patobulino supaprastintą procedūrą, kuria siekiama greitai išnagrinėti skundus dėl neatsakymo į laiškus. Anksčiau ombudsmenas paprastai pripažindavo, kad skundas dėl neatsakymo į laiškus būdavo išsprendžiamas iš karto, kai tik institucija išsiųsdavo atsakymą. Persvarstęs šį metodą, jis nusprendė, kad piliečiams būtų paprasčiau, jei atsakymo turiniu nepatenkintiems skundo pateikėjams nereikėtų paduoti naujo skundo. Todėl dabar jis ragina skundų pateikėjus pareikšti pastabas. Kaip paaiškinta toliau 1 skyriuje, pagrindinis poveikis statistikai, susijęs su šiuo nauju metodu, yra tai, kad ombudsmenas dabar mažiau bylų užbaigia pripažindamas, kad institucija jas išsprendė, ir daugiau bylų užbaigia padarydamas išvadą, kad netinkamo administravimo nenustatyta arba kad tolesnį tyrimą atlikti nėra pagrindo. Dar viena pasekmė yra ta, kad 2011 m. vidutinė tyrimų trukmė buvo ilgesnė, t. y. dešimt mėnesių, palyginti

su devyniais mėnesiais 2010 m. Mano nuomone, esminiai patobulinimai, kuriuos nustatėme dėl skundų pateikėjų, pateisina šį nedidelį padidėjimą. Ir toliau daugumą tyrimų, t. y. 66 %, buvo baigiami per vienus metus (toks pat procentas kaip ir 2010 m.). Visus šiuos rezultatus pasiekėme įgyvendindami įstaigos etatų planą, kurį 2011 m. iš viso sudarė 64 pareigybės, o biudžeto asignavimai siekė 9 427 395 EUR.

Vėliausias mūsų procedūrų patobulinimas, dėl kurio ombudsmenas sprendimą priėmė 2011 m., yra susijęs su ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų nagrinėjimo tvarkos supaprastinimu. Šiuo patobulinimu siekiama kuo greičiau informuoti skundo pateikėjus tuo atveju, jei Europos ombudsmenas negali nagrinėti jų skundo. Nuo šiol šiuos skundus nagrinės įstaigos kanceliarija. Atsakydama skundo pateikėjui ji paaiškins, dėl kokių priežasčių ombudsmenas negali nagrinėti skundo, ir, jei įmanoma, perduos šį skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patars, kur kreiptis.

Aptarnavimo kultūros gerinimas institucijose

Kaip ir kiekvienais metais, dauguma 2011 m. ombudsmeno pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija (231 tyrimas, arba 58 % visų tyrimų). Kadangi Komisija yra pagrindinė ES institucija, priimanti piliečiams tiesioginį poveikį turinčius sprendimus, logiška, kad ji turėtų būti pagrindinis piliečių skundų objektas. Vasario mėnesį vykusiame susitikime su Komisijos narių kolegija pristačiau priemones, skirtas bendradarbiavimui su Komisija sustiprinti Europos piliečių labui. Teigiama įvertinau pastarųjų metų Komisijos darbo, susijusio su klaidų pripažinimu ir ištaisymu, kultūros pokyčius. Taip pat atkreipiau dėmesį į tai, kad turėtų būti žengtas kitas žingsnis



siekiant gerinti aptarnavimo kultūrą Komisijoje, t. y. siūloma atitinkamai atvejais suteikti kompensaciją.

2011 m. 42 tyrimai (11 %) buvo susiję su Europos personalo atrankos tarnyba, 16 (4 %) – su Europos Parlamentu, 10 (3 %) – su ES Taryba ir 3 (1 %) – su Europos Sąjungos Teisingumo Teismu. Dėl Teismo svarbu paminėti, kad ombudsmenas gali pradėti tyrimus tik dėl jo neteisminio darbo.

Dar 101 tyrimas buvo susijęs su kitomis 35 ES institucijomis, įstaigomis ir organais, ir tai dar kartą patvirtina ombudsmeno veiklos svarbą visoje ES administracijoje. Apskritai šiuo metu daugiau nei 10 % visų skundų, dėl kurių ombudsmenas pradeda tyrimą, skundžiami agentūrų veiksmai. Atsižvelgdamas į tai, 2011 m. gegužės mėn. pradėjau vizitų ES agentūrose programą. Kai kurios agentūros pavyzdinčiai reagavo į ombudsmeno veiklą nagrinėjant skundus. Todėl siekiant padėti agentūrose dirbantiems pareigūnams, kurie bando sukurti ir palaikyti aptarnavimo kultūrą, verta pasistengti nustatyti ir skleisti geriausią praktiką. Iš viso šiais metais apsilankiau šešiose agentūrose, o birželio 1 d. susitikau su visų ES agentūrų vadovais ir tame susitikime išsamiau paaiškinau šią iniciatyvą.

Netinkamo administravimo, kuriais 2011 m. buvo kaltinamos ES institucijos, rūšys daugiausia buvo susijusios su teisėtumu (neteisingas materialinių ir (arba) procesinių normų taikymas) (28 % tyrimų), prašymais pateikti informaciją (16,2 %), sąžiningumu (13,6 %), pareiga nurodyti sprendimo motyvus ir apskundimo galimybes (8,1 %), pagrįstais sprendimų priėmimo terminais (7,3 %), prašymais leisti visuomenei susipažinti su dokumentais (7,1 %), nediskriminavimu (6,8 %), pareiga atsakyti į raštus piliečių kalba, nurodant kompetentingą pareigūną (5,8 %), ir pareiga elgtis atidžiai (3,5 %).

Skundų pateikėjams naudingų rezultatų siekimas

Daug metų nuolat pabrėždavau, kad institucija, kurios veikla pagrįsta aptarnavimo kultūra, skundus turi vertinti ne kaip grėsmę, bet kaip galimybę veiksmingiau bendrauti ir, nustačius klaidą, ją ištaisyti ir iš jos pasimokyti. Naujausiame mūsų leidinyje Europos ombudsmeno skundų pateikimo vadovas (*The European Ombudsman's guide to complaints*), kurį 2011 m. lapkričio mėn. gavo visų ES institucijų darbuotojai, šis požiūris aptariamai išsamiau. Vadovybės ir darbuotojų suinteresuotumas bendradarbiauti su ombudsmenu siekiant tinkamai išspręsti skundus yra svarbi išsipareigojimo laikytis aptarnavimo kultūros principo išraiška. Dešimt bylų, kurios šiais metais, manau, yra ypač svarbios, puikiai atspindi šį suinteresuotumą. Šiame pranešime tokios bylos išskirtos mėlynu šriftu ir tai yra geriausios praktikos ES institucijoms reaguojant į skundus pavyzdžiai. Penkios tokios bylos susijusios su Komisija, o likusios – su Parlamentu, Europos personalo atrankos tarnyba, Europos vaistų agentūra, Europos bankininkystės institucija ir Vidaus rinkos derinimo tarnyba. Šiose bylose nagrinėjami skaidrumo, sąžiningumo, neįgaliųjų teisių, sutarčių ir konkursų bei kalbos politikos klausimai ir sritys.

Šias bylas galima rasti šio pranešimo 1.5 skyriuje. Toliau pateikiamoje teminėje analizėje pristatomos svarbiausios ombudsmeno sprendimuose, priimtuose 2011 m. ištyrus skundus, esančios teisinės ir faktinės išvados. Atsižvelgiant į mūsų pastangas skatinti taikyti Pagrindinių teisių chartiją, analizėje daugiausia dėmesio skiriama su Chartijoje nustatytais teisėmis susijusioms byloms. Svarbiausios analizės kategorijos yra šios: (i) atvirumas, visuomenės galimybė susipažinti su informacija ir asmens

Ombudsmeno įžanginis žodis

duomenys; (ii) Komisija kaip Sutarčių sergėtoja; (iii) sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas; (iv) sutarčių vykdymas; (v) administravimas ir tarnybos nuostatai; (vi) konkursai ir atrankos procedūros; ir (vii) institucijų, politiniai klausimai ir kt.

2011 m. ombudsmenas iš viso užbaigė 318 tyrimų, palyginti su 326 tyrimais 2010 m. Aštuonis tyrimus ombudsmenas atliko savo iniciatyva. Šiuose tyrimuose buvo nagrinėjami įvairūs klausimai, pvz., Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) naujos atvirų konkursų politikos arba Komisijos vėlavimo atsiskaityti klausimai. Ombudsmenas netinkamą administravimą nustatė 47 bylose (daugiau nei 2010 m., kai tai buvo nustatyta 40 bylų), o teigiamą rezultatą skundo pateikėjui pasiekė 13 šių bylų (palyginti su 7 bylomis 2010 m.), pateikęs rekomendacijų projektus, kuriems buvo pritarta. Kritines pastabas ombudsmenas 2011 m. pareiškė 35 bylose, t. y. dviem bylomis daugiau nei 2010 m. Siekdamas gerinti administravimo kokybę, 2011 m. jis pareiškė 37 papildomas pastabas. Ombudsmenas toliau stebės, kokių veiksmų institucijos imasi reaguodamas į jo pastabas, ir savo išvadas pateiks metiniame tyrime, kuris bus skelbiamas ombudsmeno interneto svetainėje. Atitinkamas 2011 m. tyrimas buvo paskelbtas lapkričio mėnesį.

Kaip jau nurodyta, institucijų išspręstų bylų skaičius 2011 m. sumažėjo. Apskritai kalbant, išnagrinėtų arba draugiškai išspręstų bylų skaičius sumažėjo iki 84 (palyginti su 179 bylomis 2010 m.). 128 bylose (palyginti su 57 bylomis 2010 m.) ombudsmenas nustatė, kad nebuvo pagrindo toliau tęsti tyrimą. 64 bylose jis nenustatė netinkamo administravimo (palyginti su 55 bylomis 2010 m.).

Tolesnis ombudsmeno strategijos įgyvendinimas

2011 m. sugebėjome įvykdyti daugumą pažadų, kuriuos nurodėme ombudsmeno 2009-2014 m. įgaliojimų laikotarpio strategijoje. Vis dėlto dar reikia daug ką nuveikti, ir tikimės, jog 2012 m. dar labiau stengsimės gerinti ES administravimo kokybę ir užtikrinti, kad ES piliečiai galėtų visapusiškai įgyvendinti savo teises. Šiuo sudėtingu laikotarpiu, kupini naujos energijos ir ryžto, toliau dirbsime siekdami šių svarbių tikslų.

Strasbūras, 2012 m. vasario 13 d.



P. Nikiforos Diamandouros



Skundai ir tyrimai

1 skyriuje paaiškinami ombudsmeno įgaliojimai ir aprašomos procedūros, pateikiama 2011 m. išnagrinėtų skundų bendra apžvalga ir išsami užbaigtų tyrimų analizė. Specialus skyrius skirtas ypač svarbioms byloms, taip pat pateikiama teminė analizė. Skyriaus pabaigoje apžvelgiami kitoms skundus nagrinėjančioms įstaigoms perduoti skundai.

Skundai ir tyrimai

1.1 Ombudsmeno įgaliojimai ir procedūros

Europos ombudsmeno vaidmuo

Europos ombudsmeno tarnyba įkurta Maastrichto sutartimi kaip Europos Sąjungos pilietybės koncepcijos dalis. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 24 straipsnyje numatyta teisė skųstis Europos ombudsmenui yra viena iš Europos Sąjungos piliečio teisių. Ši teisė taip pat įtvirtinta ES pagrindinių teisių chartijoje (43 straipsnyje). Galimi netinkamo administravimo atvejai į ombudsmeno akiratį dažniausiai patenka gavus skundus, nors tyrimus jis taip pat atlieka savo iniciatyva.

Ombudsmeno darbas reglamentuojamas SESV 228 straipsnyje, taip pat ombudsmeno statute¹ ir ombudsmeno pagal statuto 14 straipsnį² patvirtintose įgyvendinimo nuostatose. Statutą ir įgyvendinimo nuostatas galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje <http://www.ombudsman.europa.eu>. Ombudsmeno tarnyboje taip pat galima gauti popierinį įgyvendinimo nuostatų variantą.

Ombudsmeno įgaliojimai

Pagal SESV 228 straipsnį ombudsmenas yra įgaliojamas priimti skundus dėl visų netinkamo Europos Sąjungos institucijų, įstaigų ir organų administravimo atvejų joms vykdant veiklą, išskyrus Europos Sąjungos Teisingumo Teismą, kai šis vykdo teismo funkcijas.

Europos Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai

ES institucijos išvardytos Europos Sąjungos sutarties (ES sutartis) 13 straipsnyje. Europos Sąjungos įstaigų, tarnybų ir agentūrų apibrėžties ar išsamaus sąrašo nėra. Ši sąvoka apima įstaigas, įsteigtas pagal Sutartis, pvz., Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą ir Regionų komitetą, taip pat įstaigas, įsteigtas vadovaujantis kitais teisės aktais, pvz., Europos ligų prevencijos ir kontrolės centrą ir Europos lyčių lygybės institutą. Lisabonos sutartimi ombudsmeno įgaliojimai buvo išplėsti ir dabar apima galimą netinkamą administravimą bendros užsienio ir saugumo politikos srityje, įskaitant bendrą saugumo ir gynybos politiką.

Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklauso nagrinėti skundų dėl valstybių narių valdžios institucijų, net jei jie ir susiję su klausimais, kuriems taikytina ES teisė. Daugelis tokių skundų patenka į nacionalinių arba regioninių ombudsmenų, priklausančių Europos ombudsmenų tinklui, įgaliojimų sritį (žr. toliau 1.7 skyrių).

1. 2008 m. birželio mėn. Europos Parlamentas priėmė sprendimą, kuriuo nuo 2008 m. liepos 31 d. pakeistas ombudsmeno statutas. (2008 m. birželio 18 d. Europos Parlamento sprendimas 2008/587, kuriuo iš dalies keičiamas Sprendimas 94/262 dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų, OL L 189, 2008, p. 25).

2. 2008 m. gruodžio 3 d. ombudsmenas persvarstė savo įgyvendinimo nuostatas, kad pritaikytų jas prie 2008 m. birželio mėn. padarytų statuto pakeitimų ir atsižvelgtų į nuo 2004 m., kai nuostatos buvo keičiamos paskutinį kartą, įgytą patirtį. Naujosios įgyvendinimo nuostatos įsigaliojo 2009 m. sausio 1 d.



Netinkamas administravimas

Reaguodamas į Europos Parlamento raginimą aiškiau apibrėžti netinkamą administravimą, ombudsmenas pasiūlė tokią apibrėžtį, kurią savo rezoliucijoje palankiai įvertino Europos Parlamentas ir kuriai pritarė Komisija:

„Netinkamu administravimu laikomi atvejai, kai viešoji institucija veikia nesilaikydama jai privalomos taisyklės ar principo.“

Pagal ombudsmeno pateiktą sąvokos „netinkamas administravimas“ apibrėžimą reikalaujama laikytis teisinės valstybės principo, gero administravimo principų ir pagrindinių teisių. Jis nuosekliai laikosi nuomonės, kad netinkamas administravimas yra plati sąvoka ir kad tinkamam administravimui užtikrinti būtina, be kita ko, laikytis teisės normų ir principų, įskaitant pagrindines teises. ES pagrindinių teisių chartijoje teisė į gerą administravimą įtvirtinta kaip pagrindinė Europos Sąjungos piliečio teisė (41 straipsnis).

Svarbu pažymėti, kad pagal minėtą apibrėžtį netinkamas administravimas apima ne vien atvejus, kai pažeidžiama teisiškai privaloma norma ar principas. Gero administravimo principai apima ne tik teisę – pagal juos reikalaujama, kad ES institucijos ne tik paisytų joms nustatytų teisinių įpareigojimų, bet ir būtų paslaugios bei užtikrintų, kad su visuomenės nariais būtų elgiamasi tinkamai ir jie galėtų visapusiškai įgyvendinti savo teises. Taigi nors neteisėtumas tais klausimais, kurie priskiriami ombudsmeno įgaliojimų sričiai, neabejotinai reiškia netinkamą administravimą, netinkamas administravimas savaime nereiškia neteisėtumo. Todėl ombudsmeno nustatytas netinkamo administravimo atvejis savaime nereiškia, kad nustatytas neteisėtas elgesys, už kurį galėtų nubausti teismas³.

Tačiau netinkamo administravimo sąvoka turi ribas. Pavyzdžiui, ombudsmenas visada manė, kad Europos Parlamento politinis darbas nesietinas su galimo netinkamo administravimo klausimais.

ES pagrindinių teisių chartijoje teisė į gerą administravimą įtvirtinta kaip pagrindinė Europos Sąjungos piliečio teisė (41 straipsnis).

2001 m. rugsėjo 6 d. Europos Parlamentas patvirtino Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksą, kurio ES institucijos, jų administracijos ir pareigūnai turi laikytis bendraudami su visuomene. Kodekse atsižvelgiama į Europos administracinės teisės principus, nustatytus Europos teismų praktikoje, taip pat semiamasi įkvėpimo iš nacionalinių įstatymų. Europos Parlamentas taip pat paragino ombudsmeną nagrinėjant skundus ir savo iniciatyva atliekant tyrimus taikyti Kodeksą.

Todėl ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriskiriami skundai dėl Europos Parlamento komitetų, pvz., Peticijų komiteto, sprendimų.

3. Šiuo klausimu žr. 2004 m. spalio 28 d. Bendrojo Teismo sprendimo *Herrera prieš Komisiją*, T-219/02 ir T-337/02, Rink. VT p. I-A-319 ir II-1407, 101 punktą ir 2006 m. spalio 4 d. sprendimo *Hans-Martin Tillack prieš Komisiją*, T-193/04, Rink. p. II-3995, 128 punktą.

Skundai ir tyrimai

Skundų priimtinumas ir pagrindas pradėti tyrimą

Kad ombudsmenas galėtų pradėti tyrimą, skundas privalo atitikti toliau išvardytus priimtumo kriterijus. Pagal šiuos kriterijus, nurodytus atitinkamuose statuto straipsniuose, reikalaujama:

1. iš skundo turi būti įmanoma nustatyti skundą pateikusį asmenį ir skundo objektą (statuto 2 straipsnio 3 dalis);
2. ombudsmenas negali kištis į teismų bylas ar ginčyti teismo nutarties teisingumo (statuto 1 straipsnio 3 dalis);
3. skundas turi būti pateiktas per dvejus metus nuo tos dienos, kai pareiškėjas sužinojo apie faktus, kuriais grindžia savo skundą (statuto 2 straipsnio 4 dalis);
4. skundas gali būti pateiktas tik po to, kai laikantis atitinkamų administracinių procedūrų dėl jo objekto buvo kreiptasi į atitinkamą instituciją ar įstaigą (statuto 2 straipsnio 4 dalis);
5. skundų dėl institucijų ir įstaigų bei jų pareigūnų ar kitų tarnautojų darbo santykių negalima pateikti tol, kol atitinkamas asmuo neišnaudojo visų vidaus administracinių galimybių prašymams ir skundams pateikti (statuto 2 straipsnio 8 dalis).

SESV 228 straipsnyje nurodyta, kad ombudsmenas „atlieka tyrimus, kurie, jo manymu, yra pagrįsti“. Siekiant nesukelti skundo pateikėjams nepagrįstų lūkesčių ir užtikrinti geriausią išteklių naudojimą ombudsmeno tarnybos išsamiai ištiria visus priimtinius skundus ir patikrina, ar esama pagrįstos galimybės, kad tyrimo rezultatas bus teigiamas.

Vienoje išimtinėje 2011 m. byloje (268/2011/PB) ombudsmenas nustatė, kad nebuvo pagrindo pradėti tyrimą dėl specifinių aplinkybių, susijusių su skundo pateikėjo ir Komisijos ryšiais. Ombudsmenas nustatė, kad nėra jokios pagrįstos galimybės rasti tokį problemos sprendimo būdą, kuris atitiktų konkrečius skundo pateikėjo interesus arba būtų pagrįstas viešojo intereso gynimu. Ombudsmenas informavo skundo pateikėją ir nurodė, jog priimdamas sprendimą atsižvelgė į tai, kad skundo pateikėjas, kaip Europos Sąjungos pilietis, turi teisę kreiptis į ombudsmeną. Tačiau ombudsmenas apgailėstaudamas nustatė, kad, nepaisant didelių jo pastangų, atlikus daugybę tyrimų, susijusių su skundo pateikėjo skundais, paaiškėjo, jog jis negali priimti tinkamo sprendimo dėl skundo pateikėjo ir Komisijos ginčo.

2011 m. ombudsmenas nusprendė, kad tuo atveju, kai priimant preliminarią išvadą paaiškėja, jog prašyti atitinkamos institucijos pateikti nuomonę dėl ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausančio ir priimtino skundo nėra pakankamo pagrindo, jis gali pradėti „paaiškinamąjį tyrimą“ ir taip leisti skundo pateikėjui, siekiančiam įrodyti savo skundo pagrįstumą, pateikti papildomą informaciją, paaiškinimus, pagrindžiančius dokumentus arba papildomus argumentus. Jei ombudsmenui vis dar atrodo, kad skundo pateikėjo pateikiama informacija yra nepakankama arba neįtikinama, jis gali užbaigti tyrimą „nenustatydamas netinkamo administravimo“ arba padarydamas išvadą, kad „toliau tęsti tyrimą nėra pagrindo“. Kita vertus, jei, atsižvelgiant į skundo pateikėjo pateiktą informaciją arba paaiškinimus, gali būti



naudinga kreiptis į atitinkamą instituciją, kad ji pateiktų nuomonę, ombudsmenas taip ir padarys.

Pavyzdžiui, byloje **358/2011/ANA** skundo pateikėjas prašė, kad Komisija jį informuotų apie veiksmus, kurių ji ėmėsi siekdama užtikrinti, kad Airijos audito institucija tinkamai atliktų tam tikrų Airijos finansų įstaigų auditą siekiant užkirsti kelią netinkamai įmonių ir finansinei praktikai. Tuomet jis kreipėsi į ombudsmeną ir teigė, kad Komisija netinkamai įvykdė jai pavestą priežiūros funkciją, susijusią su šių finansų įstaigų auditavimu. Ombudsmenas laikėsi nuomonės, kad, remiantis skundo pateikėjo pateikta informacija, nebuvo pakankamo pagrindo kreiptis į Komisiją ir prašyti pateikti nuomonę. Todėl jis atitinkamai informavo skundo pateikėją ir paragino jį paaiškinti savo kaltinimus. Išnagrinėjęs skundo pateikėjo atsakymą, ombudsmenas padarė išvadą, jog į Komisiją nebuvo būtina kreiptis, kad ji pateiktų nuomonę, nes: (i) buvo aišku, jog Komisijos priežiūros įgaliojimai atlikti teisės aktuose numatyta auditą yra riboti ir, (ii) remiantis skundo pateikėjo pateiktais argumentais ir įrodymais, nebuvo galima nustatyti netinkamą administravimą atsižvelgiant į tai, kaip Komisija šiuo atveju pasinaudojo savo įgaliojimais.

Dėl šio procedūrinio pakeitimo priimtinių bylų, kuriose ombudsmenas padarė išvadą, kad nėra pagrindo pradėti tyrimą, sumažėjo nuo 40 % 2010 m. iki 24 % 2011 m. Šios bylos, kuriose „nebuvo pagrindo“, iš esmės buvo susijusios su tuo, kad kita įstaiga jau nagrinėjo tokias pačias bylas arba skundo pateikėjas nepateikė jo skundai pagrįsti būtinų dokumentinių įrodymų.

Skundai ir savo iniciatyva atliekami tyrimai

Pagal SESV 228 straipsnį ombudsmenas yra įgaliotas priimti kiekvieno Europos Sąjungos piliečio arba kiekvieno bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje narėje gyvenančio arba savo registruotą būstinę turinčio fizinio arba juridinio asmens skundą. Be to, ombudsmenas taip pat gali pradėti tyrimą savo iniciatyva. Pasinaudodamas iniciatyvos teise, ombudsmenas gali tirti galimo netinkamo administravimo atvejį, į kurį jo dėmesį atkreipė neturintis teisės teikti skundo asmuo. Sprendimą pradėti tyrimą savo iniciatyva ombudsmenas priima kiekvienu konkrečiu atveju.⁴ Tirdamas tokius atvejus, jis suinteresuotajam asmeniui paprastai suteikia tokias pačias procedūrinės galimybes, kaip ir tirdamas skundą. 2011 m. ombudsmenas pradėjo du tokius tyrimus savo iniciatyva.

Be to, ombudsmenas gali pasinaudoti iniciatyvos teise sprendamas nuolatines institucijų problemas. 2011 m. jis tai padarė šešiais atvejais.⁵ Byla **OI/5/2011/BEH** buvo susijusi su didžiausiais leistiniais maisto produktų ES radiacinės taršos lygiais prieš branduolinę avariją Fukušimoje ir po jos. Byla buvo pradėta atsižvelgiant į kelis piliečių skundus, kuriuose buvo teigiama, kad Komisija pateikia per mažai informacijos apie pakeitimus, susijusius su didžiausiais leistinos radiacinės taršos lygiais. Kitas tyrimas buvo susijęs su nesuvalgyto maisto institucijų valgyklose panaudojimo tvarka. Šis tyrimas, **OI/14/2011/BEH**, buvo atliekamas Europos Komisijoje, Europos Parlamente, ES Taryboje, ES Teisingumo Teisme, Europos Audito Rūmuose, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitete, Europos Centriniam

Pasinaudodamas iniciatyvos teise, ombudsmenas gali tirti galimo netinkamo administravimo atvejį, į kurį jo dėmesį atkreipė neturintis teisės teikti skundo asmuo.

4. Paragintas Europos Parlamento, ombudsmenas paskelbė ketinąs naudotis jam suteiktais įgaliojimais pradėti tyrimą savo iniciatyva visais atvejais, kai vienintelė priežastis netirti skundo dėl Europos investicijų banko (EIB) galimo netinkamo administravimo yra ta, kad skundo pateikėjas nėra Europos Sąjungos pilietis ar gyventojas. Ombudsmenas su EIB sudarė susitarimo memorandumą, kuriame numatytas šis konkretus įsipareigojimas.

5. Vienas iš dviejų pirmiau minėtų tyrimų savo iniciatyva, **OI/4/2011/AN**, taip pat buvo susijęs su nuolatinėmis problemomis, t. y. Komisijos nesugebėjimu užtikrinti, kad pagrindinis rangovas, su kuriuo atsiskaityta, išmokėtų subrangovams priklausančias sumas.

Skundai ir tyrimai

Banke ir Regionų komitete. Tuo tarpu byloje **OI/2/2011/OV** buvo nagrinėjamas ryšys tarp ES pavyzdinės skundų dėl pažeidimų nagrinėjimo tvarkos ir 2002 m. Komisijos komunikato dėl santykių su skundo dėl pažeidimų pateikėju. Byloje **OI/7/2011/EIS** taip pat buvo nagrinėjami Komisijos ir skundų dėl pažeidimų klausimai, o konkrečiai šiuo atveju – sprendimas nutraukti susirašinėjimą su skundo pateikėju, kuris per dvejus metus pateikė 57 skundus dėl pažeidimų. Byla **OI/3/2011/KM** buvo susijusi su Tarybos gebėjimu laikytis Reglamente Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su dokumentais nustatytų terminų. Galiausiai byla **OI/6/2011/VL** dėl Komisijos buvo pradėta remiantis atrankos komisijos nario skundu atsižvelgiant į tą skundo dalį, kuriai priešingu atveju būtų suėjęs senaties terminas. Visi šie tyrimai, išskyrus tyrimą **OI/5/2011/BEH**, 2011 m. pabaigoje tebevyko.

2011 m. ombudsmenas pradėjo vizitų ES agentūrose programą, kurios tikslas – skatinti gerą administravimą ir dalytis geriausia praktika tose ES institucijose. Remiantis ankstesne patirtimi buvo nuspręsta, kad oficialių apsilankymų pagrindas turėtų būti ombudsmeno kompetencija atlikti tyrimus savo iniciatyva. Todėl šiuo atveju taikomos įprastos su tyrimais susijusios procedūrinės garantijos.⁶ Po kiekvieno apsilankymo ombudsmenas raštu informuoja atitinkamą agentūrą apie savo išvadas. Jei ombudsmenas pateikia kokius nors konkrečius pasiūlymus, jis paprastai agentūros paprašo informuoti jį apie visus su šiais pasiūlymais susijusius tolesnius veiksmus. Atsižvelgdamas į agentūros atsakymą, ombudsmenas nuspręš tyrimą

užbaigti arba imsis papildomų priemonių, pvz., pateiks oficialias rekomendacijas. Šiomis aplinkybėmis ombudsmenas 2011 m. tyrimus savo iniciatyva atliko šešiose agentūrose: Europos aplinkos agentūroje (EAA) (Kopenhaga), Europos narkotikų ir narkomanijos stebėsenos centre (EMCDDA) ir Europos jūrų saugumo agentūroje (EMSA) (abi agentūros įsikūrusios Lisabonoje), Europos bankininkystės institucijoje (EBI), Europos vaistų agentūroje (EMA) ir Europos policijos koledže (CEPOL), su kurių atstovais ombudsmenas susitiko Londone. Išsamią informaciją apie šiuos tyrimus galima rasti adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Ombudsmeno procedūros

Rašytinės ir supaprastintos tyrimo procedūros

Visi ombudsmenui atsiųsti skundai užregistruojami ir apie jų gavimą skundo pateikėjui paprastai pranešama per vieną savaitę. Patvirtinimo laiške skundo pateikėjui pranešama, kokia tvarka jo skundas bus nagrinėjamas, skundo numeris ir skundą nagrinėjančio asmens vardas, pavardė bei telefono numeris.

Skundas visų pirma išanalizuojamas siekiant nustatyti, ar reikia pradėti tyrimą, o apie tokios analizės rezultatus skundo pateikėjui paprastai pranešama per vieną mėnesį. Jei tyrimas nepradedamas, skundo pateikėjui nurodomos tokio sprendimo priežastys. Jeigu skundas nepriklauso ombudsmeno įgaliojimų sričiai, skundas, kai įmanoma, perduodamas kitai institucijai arba skundo pateikėjui patariama, į kokią kompetentingą įstaigą jis galėtų kreiptis.

6. Tai taip pat reiškia, jog agentūra turi teisę reikalauti, kad ombudsmenas išsaugotų apsilankymo metu gautos informacijos ir dokumentų konfidencialumą. Žr. Ombudsmeno įgyvendinimo nuostatų 5.1, 5.2 ir 14.2 straipsnius.



Siekdamas skundo pateikėjus kuo greičiau informuoti, kad negali išnagrinėti jų skundų, ombudsmenas 2011 m. nusprendė supaprastinti jo įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų nagrinėjimo tvarką. Nuo šiol šiuos skundus nagrinės tarnybos kanceliarija, kuri atitinkamiems skundų pateikėjams paaiškins, dėl kokių priežasčių ombudsmenas negali nagrinėti jų skundo, ir, kai įmanoma, perduos skundą kompetentingai įstaigai arba patars, kur jiems kreiptis.

Tyrimo metu ombudsmenas informuoja skundo pateikėją apie kiekvieną naują tyrimo etapą. Kai ombudsmenas nusprendžia užbaigti tyrimą, jis skundo pateikėjui praneša apie tyrimo rezultatus ir savo išvadas. Ombudsmeno sprendimai nėra teisiškai įpareigojantys ir nesukuria skundo pateikėjui arba skundžiamai institucijai teisiškai vykdytinų teisių ar pareigų.

Ombudsmeno sprendimai nėra teisiškai įpareigojantys ir nesukuria skundo pateikėjui arba skundžiamai institucijai teisiškai vykdytinų teisių ar pareigų.

Užuoat pradėjęs rašytinį galimo netinkamo administravimo atvejo tyrimą ir siekdamas greitai išspręsti atitinkamą problemą, ombudsmenas taiko neoficialias lanksčias procedūras, su tuo sutikus atitinkamai institucijai ir jai bendradarbiaujant. 2011 m. įsikišus ombudsmenui ir pavykus gauti greitą atsakymą į neatsakytus laiškus buvo išspręstos 47 bylos (dėl išsamesnės informacijos apie procedūrą žr. *1998 m. metinio pranešimo 2.9 skyrių*). Dar penkios bylos išspręstos ombudsmenui padėjus gauti išsamesnį atsakymą į skundo pateikėjo laišką.

Paminėtieji skaičiai yra gerokai mažesni, palyginti su atitinkamais 2010 m. skaičiais (atitinkamai 91 ir 73). Taip yra dėl 2011 m. pradžioje atliktų procedūrinių pakeitimų. Anksčiau ombudsmenas paprastai pripažindavo, kad skundas dėl neatsakymo į laišką būdavo išsprędžiamas iš karto, kai tik institucija išsiųsdavo atsakymą. Persvarstęs šį metodą, jis nusprendė, kad piliečiams būtų paprasčiau, jei atsakymo turiniu nepatenkintiems skundo pateikėjams nereikėtų paduoti naujo skundo. Todėl dabar jis ragina skundų pateikėjus pareikšti pastabas. Dauguma skundo pateikėjų nusprendžia jų nepareikšti. Tokiais atvejais ombudsmenas paprastai užbaigia nagrinėjimą nustatydamas, kad tęsti tyrimą nėra pagrindo. Kita vertus, kai kurie skundo pateikėjai nurodo priežastis, dėl kurių jie nėra patenkinti institucijos atsakymu. Jei mano, kad skundo pateikėjo priežastys

galėtų būti pagrįstos, ombudsmenas tęsia tyrimą ir prašo institucijos pateikti nuomonę. Tačiau jei mano, kad institucijos atsakymas yra tinkamas, ombudsmenas užbaigia bylą nenustatydamas netinkamo administravimo arba padarydamas išvadą, kad tęsti tyrimą nėra pagrindo. Pagrindinis poveikis statistikai, susijęs su šiuo nauju metodu, yra tai, kad ombudsmenas dabar mažiau bylų užbaigia pripažindamas, kad institucija jas išsprėdė, ir daugiau bylų užbaigia padarydamas išvadą, kad netinkamo administravimo nenustatyta arba kad tęsti tyrimą nėra pagrindo.

Skundai ir tyrimai

Dokumentų patikra ir liudytojų apklausa

Ombudsmeno statuto 3 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad ES institucijos ombudsmenui pateiktų bet kurią jo prašomą informaciją ir leistų susipažinti su atitinkamais dokumentais. Ombudsmeno teisė susipažinti su dokumentais leidžia jam patikrinti atitinkamos ES institucijos pateikiamos informacijos išsamumą ir tikslumą. Todėl ombudsmeno gebėjimas atlikti nuodugnų ir išsamų tyrimą yra skundo pateikėjui ir visuomenei svarbi garantija. 2011 m. ombudsmenas dažniau naudojosi teise patikrinti institucijos dokumentus – šia teise jis pasinaudojo 38 atvejais, palyginti su 26 atvejais 2010 m.

Statuto 3 straipsnio 2 dalyje taip pat nurodyta, kad ombudsmeno reikalavimu ES institucijų pareigūnai bei kiti tarnautojai privalo duoti parodymus, nors jiems ir toliau privalomos atitinkamos Tarybos nuostatų taisyklės, būtent pareiga saugoti profesinę paslaptį. 2011 m. ombudsmenas nepasinaudojo teise apklausti liudytojus.

2008 m. persvarsčius statutą, aiškiau reglamentuota ir sugriežtinta ombudsmeno pareiga saugoti per tyrimą gautų dokumentų ir informacijos konfidencialumą. Iš dalies pakeistame statute numatyta, kad galimybė ombudsmenui susipažinti su įslaptinta informacija ar dokumentais, visų pirma slapto pobūdžio dokumentais, kaip apibrėžta Reglamento Nr. 1049/2001⁷ 9 straipsnyje, turi būti suteikiama laikantis atitinkamos ES institucijos saugumo taisyklių. Tokią įslaptintą informaciją ar dokumentus teikiančios institucijos informuoja ombudsmeną apie įslaptinimą. Be to, ombudsmenas iš anksto susitaria su atitinkama institucija dėl įslaptintai informacijai ar dokumentams ir kitai informacijai, kuriai galioja pareiga saugoti profesinę paslaptį, taikomos tvarkos sąlygų.

7. 2001 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais; OL L 145, 2001, p. 43.



1.2 2011 m. išnagrinėtų skundų apžvalga

2011 m. ombudsmenas užregistravo⁸ 2 510 skundų, palyginti su 2 667 skundais 2010 m. Iš visų 2 544 ištirtų skundų⁹ 27 % (698 skundai) priklausė Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai.

Beveik 61 % 2011 m. gautų skundų buvo pateikti naudojantis internetu. Daugumą jų (53 %) buvo gauta elektronine forma, kuri ombudsmeno interneto svetainėje pateikiama 23 oficialiomis ES kalbomis.

2011 m. ombudsmenas gavo daugiau nei 1 200 prašymų pateikti informaciją, palyginti su maždaug 1 000 tokių prašymų 2010 m., ir atsakė į juos. Nors ombudsmeno e. pašto paskyra išlieka pagrindine susirašinėjimo priemone,

50 prašymų buvo pateikta ir į juos atsakyta įprastu paštu ir faksu. Tai, kad pastaraisiais metais nuolat smarkiai mažėjo prašymų pateikti informaciją (1 000 prašymų 2010 m., 1 850 – 2009 m., 4 300 – 2008 m. ir 4 100 – 2007 m.) rodo interaktyvaus ombudsmeno vadovo, kuris jo interneto svetainėje skelbiamas nuo 2009 m. sausio pradžios, sėkmę. Naudodamosi šiuo vadovu suinteresuotosios šalys gali gauti informaciją nepateikdamos prašymo. 2011 m. ombudsmenas iš viso išnagrinėjo daugiau kaip 3 800 skundų ir prašymų pateikti informaciją.

Tai, kad pastaraisiais metais nuolat smarkiai mažėjo prašymų pateikti informaciją rodo interaktyvaus ombudsmeno vadovo, kuris jo interneto svetainėje skelbiamas nuo 2009 m. sausio pradžios, sėkmę.

Beveik 61 % 2011 m. gautų skundų buvo pateikti naudojantis internetu.

Reaguodamas į skundus Europos ombudsmenas iš viso pradėjo 382 tyrimus, o dar 14 tyrimų jis pradėjo savo iniciatyva (galima palyginti su atitinkamai 323 ir 12 tyrimų 2010 m.).

1.1 lentelė. 2011 m. nagrinėtos bylos	
2011 m. užregistruoti skundai	2 510
2011 m. išnagrinėti skundai	2 544
Europos ombudsmenų tinklo nario kompetencijai priklausantys skundai	1 321
Europos ombudsmeno kompetencijai priklausantys skundai iš jų:	698 198 nepriimtini 118 priimtinių, bet nebuvo pagrindo pradėti tyrimą 382 tyrimai pradėti remiantis skundais
Savo iniciatyva pradėti tyrimai	14
Baigti tyrimai iš jų:	318 (įskaitant 8 savo iniciatyva pradėtus tyrimus) 171 iš 2011 m. 89 iš 2010 m. 58 iš ankstesnių metų

8. Atitinkamais metais „užregistruoti“ skundai, o ne per tą patį laikotarpį „gauti“ skundai, kurie buvo užregistruoti kitais metais.

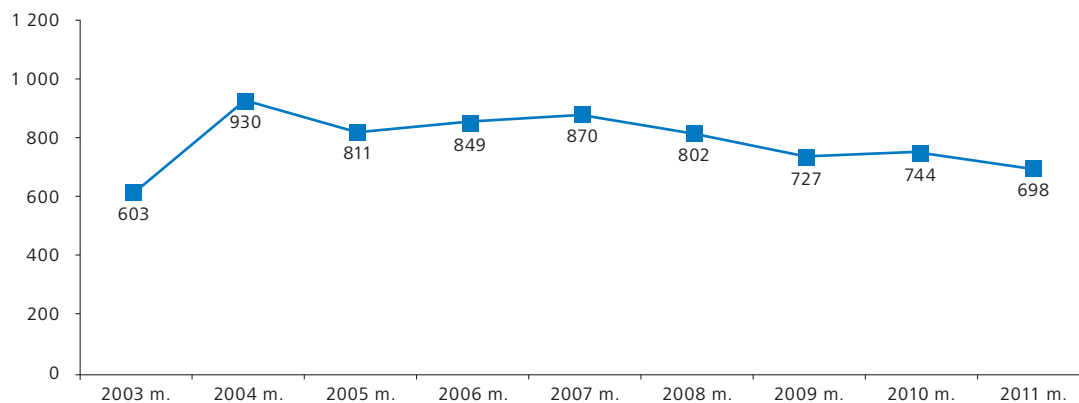
9. Statistinė kategorija „išnagrinėtas“ reiškia, kad ombudsmenas atliko analizę siekdamas nustatyti, ar skundas (i) priklauso jo įgaliojimų sričiai, (ii) atitinka priimtumo kriterijus ir (iii) suteikia pagrindą pradėti tyrimą, ir atitinkamai informavo skundo pateikėją. Dėl šiai analizei reikalingo laiko atitinkamais metais „išnagrinėtų“ skundų skaičius skiriasi nuo tais pačiais metais „užregistruotų“ skundų skaičiaus. Atitinkamais metais išnagrinėtų skundų skaičius apima ankstesnių metų pabaigoje užregistruotus skundus ir kitų metų pradžioje išnagrinėtus skundus. Šis skaičius neapima atitinkamų metų pabaigoje užregistruotų ir kitų metų pradžioje nagrinėjamų skundų.

Skundai ir tyrimai

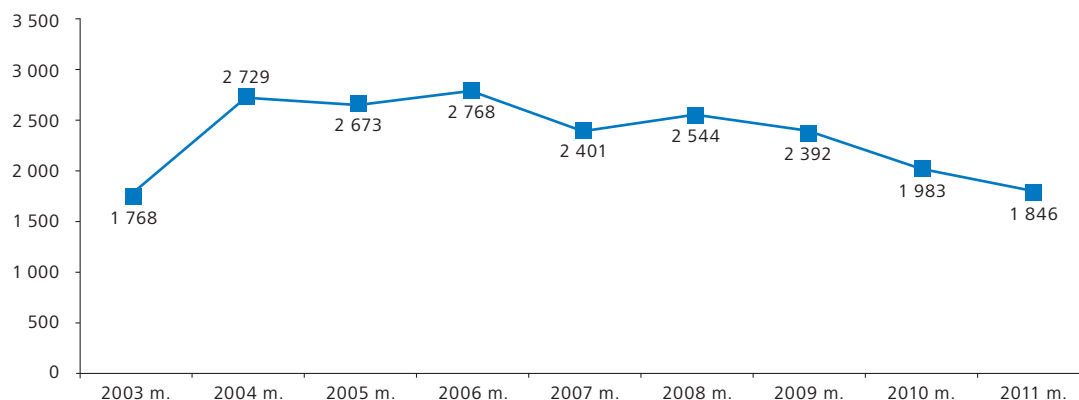
Kaip matyti iš 1.1 pav.¹⁰, ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausančių skundų skaičius per pastaruosius septynerius metus didėjo. Nuo nedidelio skaičiaus – 603 skundų 2003 m. jis padidėjo iki 930 skundų 2004 m. (šiais metais užregistruota daugiausia skundų) ir svyravo nuo 800 iki 900 skundų 2005-2008 m., o nuo 2008 m. skundų skaičius ėmė mažėti.

Kaip matyti 1.2 pav.¹¹, ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičius 2011 m. sumažėjo iki 1 846, ir šis skaičius yra mažiausias užfiksuotas nuo 2003 m. Ombudsmenas toliau stengiasi mažinti jo įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičių. Jis tai daro teikdamas aiškią informaciją apie tai, ką jis gali ir ko negali padaryti, ir padėdamas skundų pateikėjams iš karto kreiptis tinkamu adresu.

1.1 pav. 2003-2011 m. ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausančių skundų skaičius



1.2 pav. 2003-2011 m. ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičius



10. 2005 m. pateikti 335 skundai, kurie priklausė ombudsmeno įgaliojimų sričiai, buvo susiję su tuo pačiu klausimu. Kad būtų įmanoma kuo tiksliau palyginti skirtingų metų rezultatus, 1.1 pav. buvo atsižvelgta tik į 11 iš šių skundų.

11. 2006 m. 281 skundas, kuris nepriklausė ombudsmeno įgaliojimų sričiai, buvo susiję su tuo pačiu klausimu. Kad būtų įmanoma kuo tiksliau palyginti skirtingų metų rezultatus, 1.2 pav. buvo atsižvelgta tik į 11 iš šių skundų.



1.2 lentelėje pateikiama 2011 m. užregistruotų skundų geografinė kilmė. Kaip įprasta, skundo pateikėjai iš Vokietijos, pagal gyventojų skaičių didžiausios ES šalies, pateikė daugiausia skundų, nuo jos nedaug atsilieka Ispanija.

Tačiau 2011 m. ši tendencija pasikeitė, ir šiais metais pirmąją vietą užima Ispanija, toliau rikiuojasi Vokietija, Lenkija ir Belgija. Vis dėlto daugiausia pateiktų skundų tenka Liuksemburgo, Kipro, Belgijos, Maltos ir Slovėnijos gyventojui.

1.2 lentelė. 2011 m. užregistruotų skundų geografinė kilmė				
Šalis	Skundų skaičius	%, palyginti su bendru skundų skaičiumi	%, palyginti su ES gyventojų skaičiumi	Santykis
Liuksemburgas	29	1,2	0,1	11,6
Kipras	26	1,0	0,2	5,2
Belgija	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovėnija	28	1,1	0,4	2,8
Bulgarija	71	2,8	1,6	1,8
Airija	38	1,5	0,9	1,7
Ispanija	361	14,4	9	1,6
Portugalija	71	2,8	2,1	1,3
Austrija	52	2,1	1,7	1,2
Čekija	64	2,5	2,1	1,2
Lenkija	233	9,3	7,7	1,2
Suomija	31	1,2	1,1	1,1
Slovakija	29	1,2	1,1	1,1
Lietuva	18	0,7	0,7	1,0
Vengrija	47	1,9	2	0,9
Graikija	53	2,1	2,3	0,9
Švedija	41	1,6	1,8	0,9
Danija	23	0,9	1,1	0,8
Vokietija	308	12,3	16,6	0,7
Latvija	9	0,4	0,5	0,7
Nyderlandai	44	1,8	3,3	0,5
Prancūzija	167	6,7	12,8	0,5
Jungtinė Karalystė	141	5,6	12,3	0,5
Estija	3	0,1	0,3	0,4
Rumunija	42	1,7	4,4	0,4
Italija	97	3,9	11,9	0,3
Kitos	137	5,5		
Nežinoma	150	6,0		

Pastaba. Santykio rodiklis apskaičiuojamas dalijant skundų iš kiekvienos valstybės narės skaičiaus procentinę dalį iš procentinės dalies, kurią jos gyventojai sudaro bendrame ES gyventojų skaičiuje. Didėnis nei 1 santykis rodo, kad atitinkama šalis pateikė daugiau skundų nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių. Procentinės dalys pateiktoje lentelėje suapvalintos iki dešimtųjų dalių.

2011 m. 14 valstybių narių pateikė daugiau skundų negu buvo galima tikėtis atsižvelgiant į jų gyventojų skaičių; 12 valstybių narių pateikė mažiau skundų,

o vienos šalies (Lietuvos) pateiktas skundų skaičius atspindėjo faktinį jos gyventojų skaičių.

Skundai ir tyrimai

Toliau pateiktas žemėlapis pagrįstas skundų, kuriuos ombudsmenas gavo iš kiekvienos valstybės narės, skaičiumi, prilygintu jos gyventojų skaičiui (žr. pastabą po 1.2 lentelę apie tai, kaip apskaičiuojamas santykis).

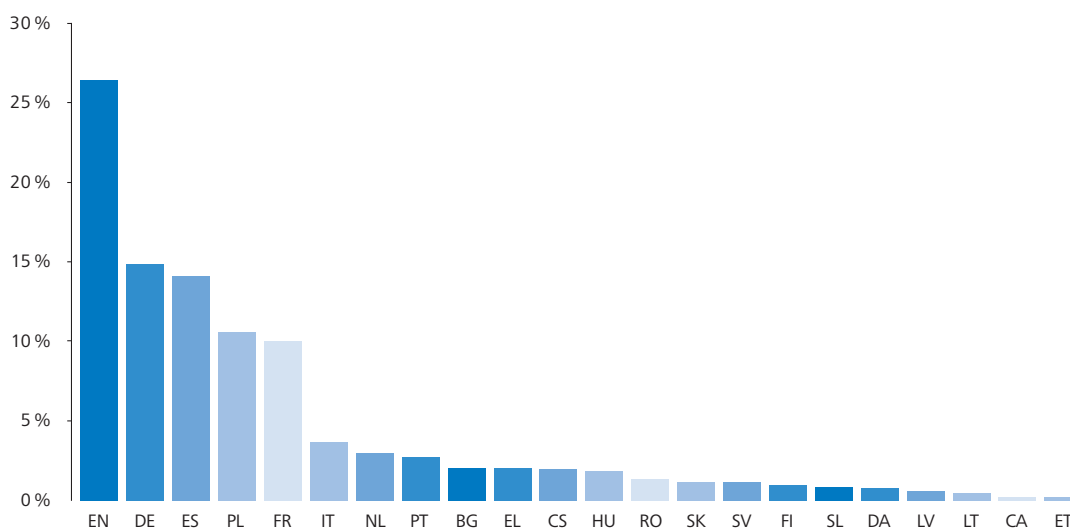
Santykis (skundų % / gyventojų %)





Skundo pateikėjas gali pateikti skundą ombudsmeniui bet kuria iš 23 oficialių ES kalbų¹². Kaip matyti 1.3 pav., 2011 m. daugiausia skundų pateikėjų savo skundus ombudsmeniui pateikė anglų, vokiečių ir ispanų kalbomis.

1.3 pav. Skundų kalba

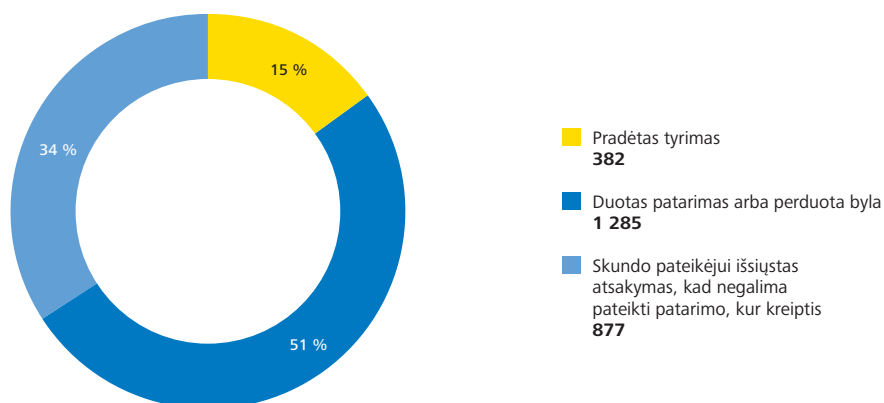


12. Bulgarų, čekų, danų, olandų, anglų, estų, suomių, prancūzų, vokiečių, graikų, vengrų, airių, italų, latvių, lietuvių, maltiečių, lenkų, portugalų, rumunų, slovakų, slovėnų, ispanų ir švedų. 2006 m. lapkričio mėn. Europos ombudsmeniui ir Ispanijos vyriausybei pasirašius susitarimą, piliečiai gali skųstis ombudsmeniui ir bet kuria iš oficialių Ispanijos kalbų (katalonų (valensiečių), galisų ir baskų kalbomis). Pasirašydamas šį susitarimą, ombudsmenas suderino savo praktiką su 2005 m. birželio mėn. ES Tarybos išvadomis, kuriose numatomas šių kalbų vartojimas siekiant palengvinti Ispanijos piliečių bendravimą su ES institucijomis.

Skundai ir tyrimai

Kaip parodyta 1.4 pav., daugiau kaip 65 % atvejų ombudsmenas galėjo padėti skundo pateikėjui. Jis pradėjo bylos tyrimą (15 % atvejų), perdavė skundą kompetentingai įstaigai arba patarė, kur kreiptis (51 % atvejų). Šio pranešimo 1.7 skyriuje aptariami atvejai, kai ombudsmenas perdavė skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patarė, kur kreiptis. Dėl 34 % bylų, išnagrinėtų 2011 m., ombudsmenas padarė išvadą, kad negalima pateikti patarimo, kur kreiptis, ir atitinkamai informavo skundo pateikėją. Kai kuriais atvejais taip atsitiko todėl, kad skundo pateikėjas nenurodė, ką norėjo apskusti.

1.4 pav. Veiksmai, kurių buvo imtasi gavus skundus



Pastaba. Lentelėje pateikti skaičiai apima 124 skundus, kurie buvo užregistruoti 2010 m. pabaigoje ir išnagrinėti 2011 m. Jie neapima 38 skundų, kurie buvo užregistruoti 2011 m. pabaigoje ir metų pabaigoje vis dar buvo nagrinėjami siekiant nuspręsti, kokių veiksmų imtis.



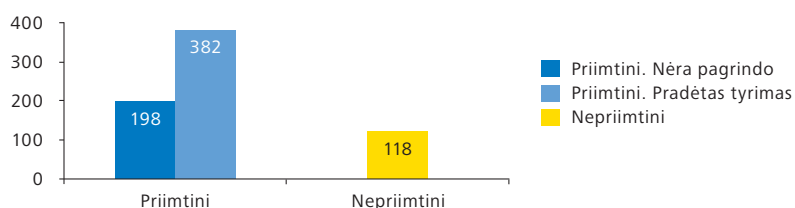
1.3 Pradėtų tyrimų analizė¹³

Kaip jau nurodyta, 2011 m. ombudsmenas pakeitė savo supaprastintas procedūras, kad piliečiams jomis būtų paprasčiau naudotis. Tai iš esmės paaiškina, kodėl jis pradėjo daugiau tyrimų nei 2010 m. ir kodėl 2011 m. tyrimai truko vidutiniškai ilgiau. Dėl pakeitimo ombudsmenas taip pat mažiau bylų užbaigė nustatydamas, kad jas išsprendė institucija, nei 2010 m.,

nors daugiau jų ombudsmenas užbaigė nustatydamas, kad atlikti tolesnį tyrimą nėra pagrindo.

Visi ombudsmeno įgaliojimų sričiai priskirtini skundai buvo toliau tiriami siekiant nustatyti jų priimtinumą. Iš 698 jo įgaliojimų sričiai priskirtinų skundų 198 buvo nepriimtini, o dėl 118 kitų priimtinių skundų ombudsmenas nenustatė pagrindo pradėti tyrimą.

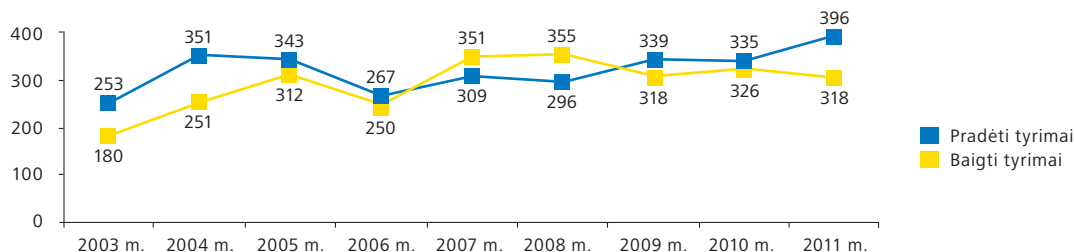
1.5 pav. Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausantys skundai



Per metus remdamasis skundais ombudsmenas iš viso pradėjo 382 tyrimus. Palyginti su 2010 m., šis skaičius padidėjo 15,5 % Ombudsmenas taip pat pradėjo 14 tyrimų savo iniciatyva.

Kaip matyti 1.6 pav., 2011 m. ombudsmeno pradėtų tyrimų skaičius buvo pats didžiausias ir viršijo 2004 m. (351 tyrimas) ir 2005 m. (343 tyrimai) pasiektą lygį.

1.6 pav. Tyrimų skaičiaus pokyčiai



13. Šiame skyriuje pateikiama analizė apima 2011 m. pradėtų tyrimų skaičių, o ne visą 2011 m. atliktų tyrimų skaičių.

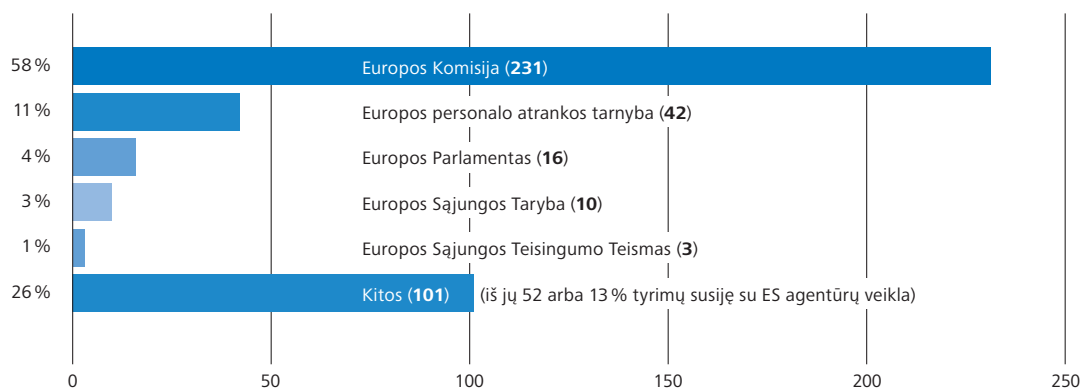
Skundai ir tyrimai

Daugiausia ombudsmeno 2011 m. pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija.

Daugiausia ombudsmeno 2011 m. pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija (remiantis 231 skundu, arba 58 %). 2010 m. tokių bylų buvo 219. Kadangi Komisija yra pagrindinė ES institucija, kurios sprendimai daro tiesioginį poveikį piliečiams, logiška, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Antra pagal skundų skaičių yra Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO), dėl jos atlikti 42 tyrimai (2010 m. – 35 tyrimai). Palyginti su 2010 m., tyrimų, pradėtų dėl Europos Parlamento, sumažėjo daugiau nei per

pusę. Kita vertus, jis pradėjo trečdaliu daugiau tyrimų dėl ES Tarybos nei ankstesniais metais, o su ES Teisingumo Teismu susijusių tyrimų skaičius išlieka stabilus. Svarbu pažymėti, kad ombudsmenas gali tirti tik neteisminę Teismo veiklą. 101 tyrimas buvo pradėtas dėl trisdešimt penkių kitų ES institucijų, įstaigų ir organų¹⁴ veiklos.

1.7 pav. Institucijos ir įstaigos, dėl kurių atlikti tyrimai



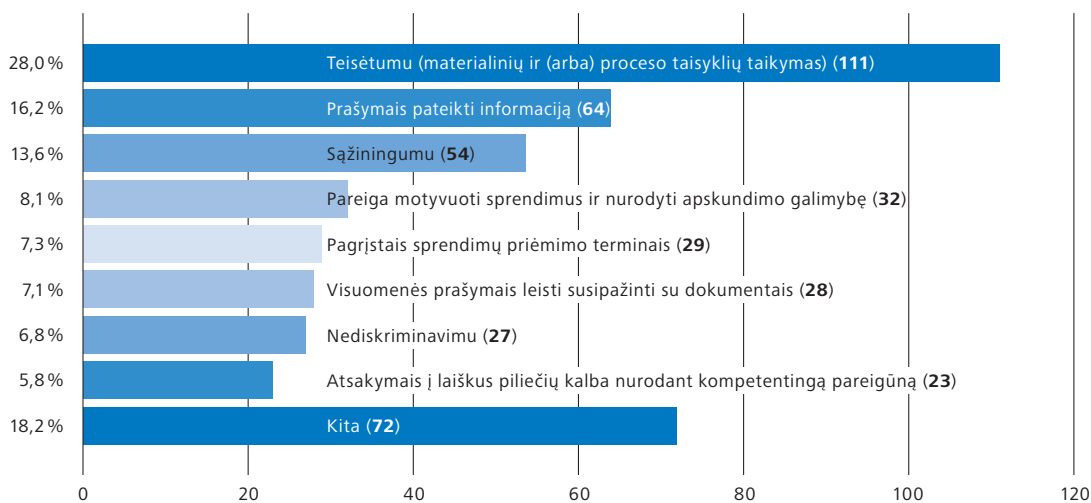
Pastaba. 2011 m. vieną tyrimą ombudsmenas pradėjo savo iniciatyva ir jis buvo susijęs su daugiau nei viena institucija. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100%.

14. Europos kovos su sukčiavimu tarnyba (16), Europos išorės veiksmų tarnyba (11), Europos vaistų agentūra (8), Europos bankininkystės institucija (5), Eurojustas (4), Europos švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomoji įstaiga (4), Europos investicijų bankas (4), Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra (3), Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas (3), Europos Centrinis Bankas (3), Europos Audito Rūmai (3), Europos aviacijos saugos agentūra (3), Transeuropinio transporto tinklo vykdomoji įstaiga (2), Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas (2), Europos draudimo ir profesinių pensijų institucija (2), Europos Vadovų Taryba (2), Europolis (2), Mokslinių tyrimų vykdomoji įstaiga (2), Europos tinklų ir informacijos apsaugos agentūra (2), Mokslinių tyrimų tarybos vykdomoji įstaiga (2), Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija (2), Vidaus rinkos derinimo tarnyba (2), Europos ITER įgyvendinimo ir branduolinių sintezės energetikos vystymo bendroji įmonė (2), Europos Sąjungos regionų komitetas (1), Konkurencingumo ir inovacijų vykdomoji įstaiga (1), Europos Sąjungos leidinių biuras (1), Europos operatyvaus bendradarbiavimo prie Europos Sąjungos valstybių narių išorės sienų valdymo agentūra (*Frontex*) (1), Europos lyčių lygybės institutas (1), Europos cheminių medžiagų agentūra (1), Europos narkotikų ir narkomanijos stebėsenos centras (1), Europos aplinkos agentūra (1), Europos maisto saugos tarnyba (1), Europos policijos koledžas (1), Europos jūrų saugumo agentūra (1) ir Europos ligų prevencijos ir kontrolės centras (1).



Pagrindinės netinkamo administravimo, kurį 2011 m. tyrė ombudsmenas, rūšys buvo susijusios su teisėtumu (28 % tyrimų), prašymais pateikti informaciją (16,2 %), sąžiningumu (13,6 %), sprendimų motyvų ir apskundimo galimybės nurodymu (8,1 %), pagrįstais sprendimų priėmimo terminais (7,3 %), visuomenės prašymais leisti susipažinti su dokumentais (7,1 %), nediskriminavimu (6,8 %), taip pat su atsakymais į laiškus piliečių kalba nurodant kompetentingą pareigūną (5,8 %).

1.8 pav. Tiriamas netinkamas administravimas, susijęs su:



Pastaba. Kai kuriose bylose tame pačiame tyrime nagrinėtos dvi ar daugiau netinkamo administravimo rūšių, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

Skundai ir tyrimai

1.4 Ombudsmeno tyrimų išvados

82 % visų skundų, dėl kurių buvo pradėti tyrimai (253), pateikė fiziniai asmenys, o 18 % (57) – įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys.

Kaip matyti iš 1.6 pav., 2011 m. ombudsmenas užbaigė 318 tyrimų. Iš jų 310 jis pradėjo remdamasis skundais ir aštuonis – savo iniciatyva.

82 % visų skundų, dėl kurių buvo pradėti tyrimai (253), pateikė fiziniai asmenys, o 18 % (57) – įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys.

1.3 lentelė. Skundų, dėl kurių 2011 m. baigti tyrimai, pateikėjai

Įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys	18 % (57)
Fiziniai asmenys	82 % (253)

Dauguma 2011 m. ombudsmeno užbaigtų tyrimų buvo baigti per vienus metus (66 %). Daugiau kaip trečdalį tyrimų, t. y. 36 %, jis baigė per tris mėnesius. Šioje kategorijoje buvo nemažai bylų, kurias ombudsmenui pavyko išspręsti labai greitai, pvz., paskambinus atitinkamai institucijai ir pasiūlius sprendimą¹⁵. Ombudsmenas daugiau nei 80 % tyrimų baigė per 18 mėnesių. Vidutinė tyrimo trukmė buvo dešimt mėnesių, palyginti su devynių mėnesių vidurkiu 2010 m.

1.4 lentelė. 2011 m. atlikus tyrimą baigtų nagrinėti bylų trukmė

Vidutinė tyrimo trukmė	10 mėnesių
Per 3 mėnesius baigtos nagrinėti bylos	36 %
Per 12 mėnesių baigtos nagrinėti bylos	66 %
Per 18 mėnesių baigtos nagrinėti bylos	80 %

Pastaba. Laikoma, kad mėnesio trukmė yra 30 dienų.

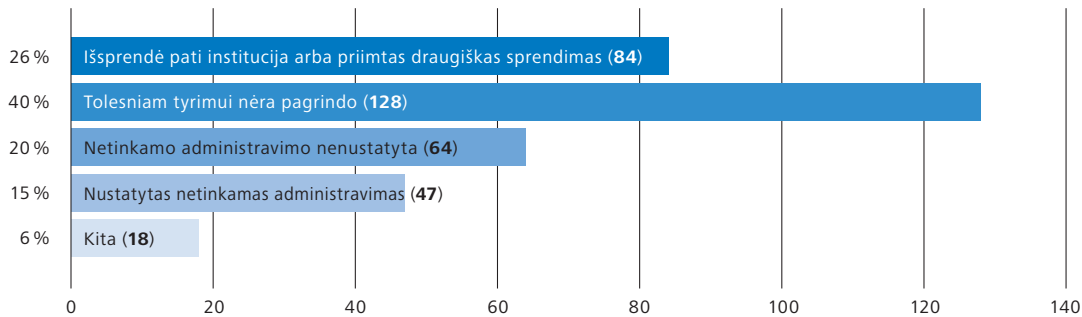
Kaip matyti iš 1.9 pav., 84 bylose, kurias ombudsmenas baigė nagrinėti 2011 m., buvo pasiektas teigiamas rezultatas atitinkamai institucijai sutikus su draugišku sprendimu arba pačiai išsprendus klausimą. 64 bylose ombudsmenas nenustatė netinkamo administravimo, o kitose 47 bylose buvo nustatytas netinkamas administravimas. 13 iš šių bylų (palyginti su septyniomis 2010 m.) atitinkama institucija visiškai arba iš dalies sutiko su rekomendacijos projektu. 35 bylas ombudsmenas baigė nagrinėti pareikšdamas kritines pastabas (žr. 1.10 pav.). 39 bylose ombudsmenas pareiškė papildomas pastabas, kurios skirtos padėti susijusioms institucijoms pagerinti savo veiklą ateityje. Šios išvados išsamiau aprašytos toliau¹⁶.

15. Šis skaičius taip pat apima atvejus, kuriais ombudsmenas būtų atlikęs tyrimą, jei skundo pateikėjas nebūtų atsiėmęs skundo. Jis taip pat apima atvejus, kai ombudsmenas pradėjo tyrimą, tačiau netrukus baigė, nes skundo pateikėjas nusprendė kreiptis į teismą.

16. Ši analizė grindžiama 2011 m. užbaigtais tyrimais. Ombudsmenas galėjo priimti kelias išvadas, jeigu tyrime buvo nagrinėjamas daugiau nei vienas kaltinimas arba reikalavimas.



1.9 pav. 2011 m. baigtų tyrimų rezultatai



1 pastaba. Kai kuriais atvejais ombudsmenas baigė tyrimus išnagrinėjęs dvi ar daugiau skundo pateikimo priežasčių, todėl bendra procentinė dalis yra didesnė nei 100 %.

2 pastaba. Vienoje byloje, kurioje ombudsmenas nustatė netinkamą administravimą, tyrimas baigtas pareiškus kritinę pastabą ir rekomendacijos projektą, kuriam institucija visiškai pritarė.

Netinkamo administravimo nenustatyta

2011 m. ombudsmenas baigė nagrinėti 64 bylas, kuriose nenustatė netinkamo administravimo fakto. Išvada, kurioje konstatuojama, kad netinkamo administravimo faktas nebuvo nustatytas, nebūtinai reiškia neigiamą rezultatą skundo pateikėjui, kuris iš skundžiamos institucijos bent gauna išsamų paaiškinimą, ką ji tuo klausimu yra padariusi. Skundo pateikėjui taip pat naudinga ombudsmeno atlikta nepriklausoma bylos analizė. Kaip parodyta toliau pateiktame pavyzdyje, tokia išvada kartu laikoma akivaizdžiu

Teisė laisvai judėti ES

Nyderlanduose gyvenančiam Airijos piliečiui buvo diagnozuota degeneracinė liga ir buvo paskirti intervenciniai vaistai, kurių sudėtyje yra kanapių. Jis keletą kartų bandė gauti leidimą trumpai aplankyti savo šeimą Airijoje. Tačiau Airijos institucijos nurodė, kad atvykęs jis iš karto bus areštuotas dėl neteisėtų narkotikų laikymo. Jis pateikė Komisijai skundą dėl pažeidimo ir ji nustatė, kad Airija nepažeidė ES teisės. Jis kreipėsi į ombudsmeną, kuris atlikęs tyrimą (byla **2062/2010/JF**) Komisijos veikloje nenustatė netinkamo administravimo požymių. Ši byla buvo susijusi su Šengeno *acquis* nuostatomis, kurių Airija dar neprivalėjo laikytis ir todėl galėjo teisėtai taikyti su narkotikais susijusius teisės aktus neatsižvelgdama į minėtą teisę.

Išvada, kurioje konstatuojama, kad netinkamo administravimo faktas nebuvo nustatytas, nebūtinai reiškia neigiamą rezultatą skundo pateikėjui, kuris iš skundžiamos institucijos bent gauna išsamų paaiškinimą, ką ji tuo klausimu yra padariusi.

įrodymu, kad atitinkama institucija veikė laikydamasi gero administravimo principų.

Nepaisant išvados, ombudsmenui byla sukėlė didelį susirūpinimą. Todėl jis informavo Airijos ombudsmeną ir Airijos žmogaus teisių komisijos pirmininką apie susidariusią padėtį ir paragino juos imtis kokių nors, jų nuomone, naudingų veiksmų.

Skundai ir tyrimai

Papildomos pastabos

Net jei nenustatoma netinkamo administravimo fakto arba padaro išvadą, kad toliau tęsti tyrimą nėra pagrindo, ombudsmenas gali pareikšti papildomą pastabą, jei mano, kad yra galimybių gerinti atitinkamos institucijos administravimo kokybę. Papildomos pastabos nereikėtų laikyti institucijos, kuriai ši pastaba skirta, kritika. Jos tikslas veikia patarti institucijai, kaip ji galėtų pagerinti konkrečią veiklą siekiant geresnės paslaugos, kurią ji teikia piliečiams, kokybės. 2011 m. ombudsmenas pareiškė papildomas pastabas 39 byloje, įskaitant toliau nurodytas:

Kaltinimas atsisakius leisti susipažinti su visu dokumentu

Už prekybą atsakingas Komisijos narys 2008 m. susitiko su verslo organizacijos atstovais. Pilietinės visuomenės organizacija prašė leisti susipažinti su šio susitikimo protokolu, tačiau jai buvo leista susipažinti tik su dalimi dokumento. Ji pateikė skundą ombudsmeni (byla **1633/2008/DK**), kuris nustatė, kad Komisija netinkamai pagrindė savo sprendimą, kuriame atsisakoma leisti susipažinti su tam tikromis protokolo dalimis ir ištrinti jo skyrių. Atsakyme Komisija pateikė persvarstytus savo sprendimo motyvus ir leido susipažinti su anksčiau ištrinta protokolo dalimi. Ombudsmeno nuomone, Komisijos atsakymas į jo pasiūlytą draugišką sprendimą buvo iš esmės tinkamas. Vis dėlto jis pareiškė papildomą pastabą, kurioje priminė, jog institucijos negali nuspręsti, kad tam tikra egzistuojančio dokumento dalis sudaro „papildomą dokumentą“ arba kitą dokumentą vien todėl, kad jame yra kitokio pobūdžio arba rūšies informacijos. Be to, institucijos turėtų nuorodas į priedus laikyti atitinkamo dokumento sudedamosiomis dalimis ir nagrinėdamos prašymą leisti susipažinti su dokumentais atsižvelgti į jas.

Atvejai, kai klausimą išsprendė pati institucija, ir draugiški sprendimai

Esant galimybei ombudsmenas siekia ir skundo pateikėjui, ir skundžiamai institucijai palankaus rezultato. ES institucijų bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant tokių rezultatų, kurie padeda sustiprinti institucijų ir piliečių ryšius bei išvengti brangaus ir ilgai trunkančio bylinėjimosi.

2011 m. 84 byloje arba pati institucija išsprendė klausimą, arba buvo priimtas draugiškas sprendimas. Toliau pateikiamas tokios bylos pavyzdys.

Informacijos trūkumas

2011 m. Japonijoje įvykęs žemės drebėjimas ir cunamis sukėlė Fukušimos branduolinėje elektrinėje avariją, dėl kurios aplinkinėse vietovėse padidėjo radiacinė tarša. Ombudsmenas gavo kelis piliečių skundus, kuriuose teigiama, kad pateikiama per mažai informacijos apie pakeitimus, susijusius su didžiausiais leistiniais iš Japonijos į ES importuojamų maisto produktų radiacinės taršos lygiais. Kai ombudsmenas pateikė klausimą Komisijai (savo iniciatyva atliktame tyrime **OI/5/2011/BEH**), ji paaiškino, kad iš karto po avarijos ES pradėjo taikyti ekstremaliosios situacijos priemones, patvirtintas po Černobylio avarijos. Pagal šias priemones maisto produktams taikomi didžiausi leistini radiacinės taršos lygiai buvo didesni nei Japonijoje. 2011 m. balandžio mėnesį Komisija sumažino maksimalius leistinus lygius, kad jie atitiktų nustatytuosius Japonijos.



Jeigu atlikus tyrimą preliminariai nustatomas netinkamo administravimo faktas, ombudsmenas, kai įmanoma, stengiasi pasiekti draugišką sprendimą. Per metus draugiškas sprendimas buvo pasiektas dešimtyje bylų, įskaitant toliau pateikiamą bylą. 2011 m. pabaigoje tebebuvo svarstomi 28 pasiūlymai dėl draugiško sprendimo.

ir paaiškins savo kalbos politiką. VRDT kalbos politikos pokyčiai visiškai tenkino skundo pateikėją. Ombudsmenas pagyrė VRDT atsakymą ir pripažino, kad byla išspręsta.

Jeigu atlikus tyrimą preliminariai nustatomas netinkamo administravimo faktas, ombudsmenas, kai įmanoma, stengiasi pasiekti draugišką sprendimą.

Neteisėta kalbos politika

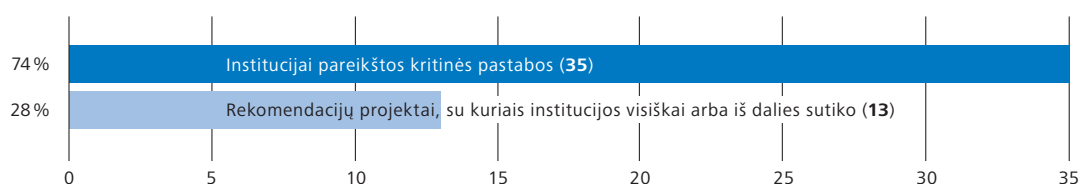
Lenkijos pilietis atkreipė dėmesį į tai, kad Vidaus rinkos derinimo tarnybos (VRDT) interneto svetainė buvo prieinama tik anglų, prancūzų, vokiečių, italų ir ispanų kalbomis. Jis nusiuntė VRDT e. laišką lenkų kalba, kuriame nurodė, kad jos interneto svetainė nėra prieinama lenkų kalba, ir paprašė ištaisyti šią, jo manymu, neteisėtą padėtį. VRDT savo atsakyme, pateiktame anglų kalba, nurodė galėjusi pateikti atsakymą tik viena iš penkių minėtų darbo kalbų. Ji patarė skundo pateikėjui tolesnius prašymus teikti viena iš šių kalbų. Skundo pateikėjas tuomet kreipėsi į ombudsmeną (byla **2413/2010/MHZ**), kuris pradėjo tyrimą dėl jo reikalavimų. Atsižvelgdama į ombudsmeno tyrimą, VRDT pakeitė savo praktiką ir dabar atsakymus į prašymus pateikia visomis 23 oficialiomis ES kalbomis. Ji taip pat pranešė, kad savo interneto svetainės pagrindinį puslapį padarys prieinamą visomis minėtomis kalbomis

Kartais skundą galima išspręsti arba draugišką sprendimą pasiekti, jei skundžiama institucija skundo pateikėjui pasiūlo kompensaciją. Toks pasiūlymas yra teikiamas *ex gratia*, t. y. neprisiimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant teisinio precedento.

Nustatytas netinkamas administravimas

Ombudsmenas padarė išvadą, kad 2011 m. netinkamo administravimo faktas nustatytas 15 % užbaigtų bylų. 35 tokias bylas jis užbaigė atitinkamai institucijai pareiškęs kritines pastabas (2010 m. – 33 bylas). Be to, ombudsmenas užbaigė 13 bylų skundžiamai institucijai priėmus jo rekomendacijos projektą.

1.10 pav. Tyrimai, kuriuos atlikus nustatytas netinkamo administravimo faktas



Pastaba. Vienoje byloje, kurioje ombudsmenas nustatė netinkamo administravimo faktą, institucija iš dalies sutiko su rekomendacijų projektu, tačiau ombudsmenas taip pat pareiškė ir kritinę pastabą. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100%.

Skundai ir tyrimai

Kritinės pastabos

Kai draugiškas sprendimas neįmanomas arba jo nepavyksta pasiekti, ombudsmenas bylą baigia nagrinėti atitinkamai institucijai pareiškdamas kritinę pastabą arba parengdamas rekomendacijos projektą. Kritinė pastaba paprastai pareiškama, jeigu (i) atitinkama institucija nebegali ištaisyti netinkamo administravimo atvejo, (ii) netinkamo administravimo atvejis neturi didesnio poveikio ir (iii) kai tolesni Europos ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba taip pat pareiškama, jei ombudsmenas mano, kad nenaudinga teikti rekomendacijos projektą. Jis taip pat elgiasi tais atvejais, kai skundžiama institucija nepritaria rekomendacijos projektui, ir kai ombudsmenas nemano, kad tikslinga Parlamentui teikti specialų pranešimą.

Kritinė pastaba skundo pateikėjui patvirtinama, kad jo (jos) skundas yra pagrįstas. Joje taip pat nurodomos atitinkamos institucijos klaidos, kad ateityje ji galėtų išvengti panašių netinkamo administravimo atvejų. Toliau pateiktame pavyzdyje aprašomos aplinkybės, kurioms esant ombudsmenas gali pareikšti kritinę pastabą.

Kritinė pastaba skundo pateikėjui patvirtinama, kad jo (jos) skundas yra pagrįstas. Joje taip pat nurodomos atitinkamos institucijos klaidos, kad ateityje ji galėtų išvengti panašių netinkamo administravimo atvejų.

Klaidinanti informacija

2010 m. Islandijoje išsiveržus ugnikalniui Europoje buvo atšaukti tūkstančiai skrydžių. 2010 m. gegužės 4 d. Komisija įvairiose interneto svetainėse paskelbė dėl atšauktų skrydžių nukentėjusiems keleiviams svarbią informaciją, įskaitant dokumentą su dažniausiai užduodamais klausimais ir atsakymais. Kitą dieną Europos regionų aviakompanijų asociacija nusiuntė Komisijai e. laišką, kuriame atkreipė dėmesį į, jos nuomone, klaidinančią informaciją. Visų pirma ji nurodė, kad dokumente buvo neteisingai nurodyta, jog keleiviams visais su bagažo vėlavimu susijusiais atvejais automatiškai suteikiama teisė į kompensaciją. Komisijai prireikė dviejų savaitių, kad nustatytų, jog ta informacijos dalis dokumente iš tikrųjų buvo klaidinanti, ir daugiau nei vieno mėnesio – jai pašalinti iš atitinkamos interneto svetainės. Byloje **1301/2010/GG** ombudsmenas kritikavo Komisiją už tai, kad ji paskelbė klaidinančią informaciją. Jis taip pat nustatė, jog laikas, kurio Komisijai prireikė tam, kad pašalintų ją iš interneto svetainės, buvo nepagrįstai ilgas. Ombudsmeno nuomone, reikėjo imtis daug skubesnių veiksmų, nes susijusi informacija tapo ne tokia svarbi, kai Europos oro uostai ėmė grįžti prie įprasto veiklos režimo.

Reakcija į kritines ir papildomas pastabas

Siekdamas užtikrinti, kad institucijos pasimokytų iš savo klaidų ir ateityje būtų išvengta netinkamo administravimo atvejų, ombudsmenas kasmet praneša visuomenei apie savo išvadas dėl institucijos reakcijos į kritines ir papildomas pastabas. Šiuo tikslu jis savo interneto svetainėje skelbia tyrimą.



Reakcija į 2010 m. pateiktas kritines ir papildomas pastabas¹⁷

Ombudsmenas paragino atitinkamas institucijas per šešis mėnesius sureaguoti į 2010 pareikštas kritines ir papildomas pastabas. Jis gavo atsakymus į visas pastabas, nors kai kurios institucijos atsakymus pateikė pavėluotai.

Vienais atvejais į kritines ir papildomas pastabas buvo reaguojama pavyzdžingai, tai aiškiai rodo, kad atsakingi asmenys ir institucijos pripažįsta šio reagavimo vertę gerinant piliečiams teikiamas paslaugas. Kitais atvejais atsakymas buvo gynybinio pobūdžio ir nuviliantis, ir tai rodo, kad ombudsmenas ir pačios institucijos dar turi daug nuveikti, kad užtikrintų aukščiausio lygio ES administravimą.

Vertinant visas 2010 m. pareikštas kritines ir papildomas pastabas kartu, tinkamai reaguota 78 % atvejų.

Vertinant visas 2010 m. pareikštas kritines ir papildomas pastabas kartu, tinkamai reaguota 78 % atvejų. Reakcija į papildomas pastabas buvo tinkama 95 % atvejų, o tinkamos reakcijos į kritines pastabas atvejų skaičius buvo gerokai mažesnis – 68 %.

Septynis reakcijos atvejus reikėtų paminėti kaip ypatingus, kurie turėtų tapti kitoms institucijoms pavyzdžiu, kaip geriausiai reaguoti į kritines ir papildomas pastabas. Šie atvejai susiję su Parlamentu (1825/2009/IP), Komisija (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB ir 1302/2009/TS), Europos kovos su sukčiavimu tarnyba (OLAF) (182/2010/MHZ) ir Europos operatyvaus bendradarbiavimo prie Europos Sąjungos valstybių narių išorės sienų valdymo agentūra (Frontex) (923/2009/FOR).

Rekomendacijų projektai

Tais atvejais, kai skundžiama institucija gali ištaisyti netinkamo administravimo atvejį arba kai netinkamo administravimo atvejai yra ypač rimti ar turi visuotinį poveikį, ombudsmenas paprastai parengia rekomendacijos projektą susijusiai arba skundžiamai institucijai. Pagal ombudsmeno statuto 3 straipsnio 6 dalį institucija privalo per tris mėnesius atsiųsti ombudsmenui išsamią nuomonę.

2011 m. ombudsmenas parengė 25 rekomendacijų projektus, įskaitant toliau pateikiamą pavyzdį. Be to, 2011 m. priimti sprendimai dėl dešimties 2010 m. parengtų rekomendacijų projektų ir dar trys bylos buvo baigtos nagrinėti

pagal 2009 m. parengtus rekomendacijų projektus. Institucijai visiškai arba iš dalies pritarus rekomendacijų projektui, ombudsmenas per metus baigė nagrinėti 13 bylų. Aštuonias bylas ombudsmenas baigė nagrinėti pareikšdamas kritines pastabas. 2011 m. pabaigoje tebebuvo svarstomas 21 rekomendacijų projektas, įskaitant tris rekomendacijų projektus, parengtus 2010 m. ir aštuoniolika – 2011 m.

¹⁷ Ombudsmeno atliktas reagavimo į pastabas tyrimas pateikiamas adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

Skundai ir tyrimai

Atvirumas, geras administravimas ir nediskriminavimas

Komisija nuolat rengia viešas konsultacijas, kad piliečiai, asociacijos ir kiti suinteresuotieji subjektai galėtų dalyvauti priimant ES sprendimus. 2010 m. Ispanijos advokatas ombudsmenui pasiskundė (byla **640/2011/AN**), kad Komisija konsultacijas dėl finansų sektoriaus apmokestinimo paskelbė tik anglų, prancūzų ir vokiečių kalbomis. Komisija pripažino, kad kalbos barjeras galėjo sutrukdyti piliečiams dalyvauti jos rengiamose konsultacijose. Vis dėlto ji teigė, kad daugiakalbystės principą galėjo riboti laikas ir ištekliai, ir kad nebuvo reikalavimo skelbti konsultacijas visomis ES kalbomis. Ombudsmenas padarė išvadą, kad Komisijos ribojamoji kalbos politika yra netinkamo administravimo atvejis, ir paragino ją paskelbti savo konsultacijas visomis 23 ES kalbomis arba paprašius suteikti vertimo raštu paslaugas. Komisija turi išsamią nuomonę dėl rekomendacijos pateikti iki 2012 m. vasario 29 d.

Specialūs pranešimai

Jeigu Europos Sąjungos institucija tinkamai nereaguoja į rekomendacijos projektą, ombudsmenas gali nusiųsti specialų pranešimą Europos Parlamentui. Specialiame pranešime gali būti pateiktos rekomendacijos.

Kaip pažymima Europos ombudsmeno *1998 m. metiniame pranešime*, galimybė pateikti specialų pranešimą Europos Parlamentui ombudsmeno darbe yra nepaprastai vertinga. Specialus pranešimas Europos Parlamentui yra paskutinis esminis Europos ombudsmeno žingsnis nagrinėjant bylą. Taip yra dėl to, kad rezoliucijos priėmimas ir Parlamento įgaliojimų vykdymas priklauso nuo tos institucijos politinės valios. Suprantama, ombudsmenas suteikia visokeriopą informaciją ir pagalbą, kurios Parlamentui gali prireikti nagrinėjant specialų pranešimą.

Pagal Europos Parlamento darbo tvarkos taisyklės Peticijų komitetas yra atsakingas už Parlamento ryšius su ombudsmenu. 2005 m. spalio 12 d. Peticijų komiteto posėdyje, vadovaudamasis Europos Parlamento darbo tvarkos taisyklių 205 straipsnio 3 dalimi, ombudsmenas įsipareigojo savo iniciatyva atvykti į komiteto posėdį, kai jis Parlamentui teikia specialų pranešimą.

2011 m. ombudsmenas Parlamentui nepateikė nė vieno specialaus pranešimo.



1.5 Ypač svarbios bylos, iliustruojančios geriausią praktiką

Dešimt 2011 m. baigtų nagrinėti bylų laikytinos geriausios praktikos pavyzdžiais. Institucijų noras bendradarbiauti su ombudsmenu siekiant tinkamai išspręsti skundus yra svarbus jų įsipareigojimo, susijusio su aptarnavimo kultūra, įrodymas. Kai kuriais atvejais konstruktyvus skundų pateikėjų bendradarbiavimas taip pat pasirodė esąs labai svarbus siekiant abiem pusėms palankaus rezultato.

| Dešimt 2011 m. baigtų nagrinėti bylų laikytinos geriausios praktikos pavyzdžiais.

Byla [3264/2008/GG](#) yra tokio atvejo pavyzdys. Ombudsmenas pagyrė Komisiją, ypač jos Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinį direktorą, už jo konstruktyvų požiūrį šioje byloje. Komisija informavo skundo pateikėjo darbdavį apie prielaidas, susijusias su skundo pateikėju ir jo žmona, kurios papildė bendrą prielaidą, kad šioje byloje galėjo būti interesų konfliktas. Savo atsakyme Komisija pateikė rašto, kurį ketino nusiųsti skundo pateikėjo darbdaviui siekdama išsiaiškinti bylos aplinkybes, projektą. Po tolesnio skundo pateikėjo, ombudsmeno ir Komisijos susirašinėjimo, pastaroji sutiko pakeisti minėto rašto turinį. Galutiniam išsiųstame laiške Komisija pripažino viršijusi savo griežtai nustatytus įgaliojimus, kai informavo apie prielaidas, susijusias su skundo pateikėju ir jo žmona. Komisija taip pat pareiškė, kad vėliau buvo nustatyta, jog šios prielaidos nepagrįstos.

Kitas naudingas ombudsmeno, skundo pateikėjo ir institucijos bendradarbiavimo pavyzdys – byla [2533/2009/VIK](#), susijusi su tariama diskriminacija dėl kalbos

EPSO interneto svetainėje. Skundo pateikėjas prieštaravo EPSO interneto svetainėje paskelbtam teiginiui, kad dėl techninių priežasčių EPSO į pateiktus klausimus galėjo atsakyti tik anglų, prancūzų arba vokiečių kalba. EPSO paaiškino, kad jos interneto svetainė skirta dviem skirtingoms auditorijoms, t. y. (i) konkursuose ir atrankoje dalyvaujantiems kandidatams ir (ii) plačiajai visuomenei. Dėl pirmosios grupės EPSO paaiškino, dėl kokių priežasčių, jos nuomone, susirašinėjimas su atrankos procedūrų dalyviais galėjo būti ribojamas anglų, prancūzų ir vokiečių kalbomis. Skundo pateikėjas tam

neprieštaravo. Dėl antrosios grupės EPSO pabrėžė, kad į visus piliečių prašymus pateikti informaciją ji reagavo vienodai, o vienintelis skirtumas buvo tas, kad atsakymas į prašymą, pateiktą kita nei anglų, prancūzų ar vokiečių kalba, gali užtrukti ilgiau dėl būtinybės jį išversti. Skundo pateikėją EPSO paaiškinimai tenkino, tačiau, jo nuomone, ši informacija turėjo būti paskelbta EPSO interneto svetainėje. Šiuo atžvilgiu jis pateikė tikslius ir konstruktyvius pasiūlymus, į kuriuos EPSO reagavo teigiamai.

Atsižvelgiant į daugybę su skaidrumu susijusių bylų, kurias kasmet nagrinėja ombudsmenas, ypač svarbios bylos šioje srityje yra vertintinos itin palankiai. Byla [2497/2010/FOR](#) buvo susijusi su atsisakymu leisti visuomenei susipažinti su Europos bankininkystės priežiūros institucijų komiteto (EBPIK) organizuoto viešo posėdžio dalyvių sąrašu. Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2011 m. sausio 1 d. EBPIK tapo Europos bankininkystės institucija (EBI), ombudsmenas tyrimą atliko EBI. EBI pareiškė, jog ji nedelsdama ėmėsi priemonių, kad įvykdytų visus skaidrumo

Skundai ir tyrimai

reikalavimus. Siekdama patvirtinti savo teiginius ji sutiko leisti skundo pateikėjui susipažinti su EBPIK posėdžio dalyvių sąrašu.

Atsakydama į ombudsmeno rekomendacijos projektą Europos vaistų agentūra (EMA) sutiko leisti visuomenei susipažinti su ataskaitomis apie įtariamą sunkų vaistų šalutinį poveikį. Baigdamas nagrinėti bylą **3106/2007/FOR** ombudsmenas pripažino pažangos, kurią agentūra pasiekė užtikrindama didesnę savo darbo skaidrumą, svarbą.

Netrukus po to, kai ombudsmenas pradėjo bylos **2609/2010/BEH** tyrimą, skundo pateikėjas jį informavo, kad Komisija leido neribotai susipažinti su visais prašomais dokumentais. Dokumentai buvo susiję su Komisijos Aiškinamuoju komunikatu dėl Sutarties 296 straipsnio taikymo viešiesiems pirkimams gynybos srityje. Komisija iš pradžių teigė, kad visiems prašomiems dokumentams taikoma Reglamento Nr. 1049/2001 4 straipsnio 1 dalies (a) punkto antroje pastraipoje nurodyta išimtis, susijusi su „gynybos ir kariniais reikalais“.

Galiausiai byla dėl skaidrumo, t. y. byla **3072/2009/MHZ**, buvo susijusi su tuo, kad Komisija tinkamai neišnagrinėjo skundo dėl jos Interesų grupių atstovų registro („skaidrumo registras“). NVO pateikė skundą dėl duomenų, susijusių su konkrečios interesų grupės, kurią Komisija įregistravo savo registre, lobistinės veiklos biudžetu. Ombudsmenas pasiūlė susitarti draugiškai ir nurodė, kad Komisija galėtų paprašyti atitinkamos interesų grupės paaiškinti su lobistine veikla susijusias savo išlaidas. Jis taip pat pasiūlė Komisijai apsvarstyti galimybę nustatyti ir paviėšinti bendras taisykles (i) dėl su

registru susijusių skundų nagrinėjimo tvarkos, (ii) dėl to, kaip interesų grupės turėtų apskaičiuoti savo lobistinės veiklos biudžeto išlaidas, ir (iii) dėl to, kaip šios grupės turėtų pranešti apie savo teisėtą veiklą, kad apie ją būtų paskelbta registre. Komisija sutiko su visais šiais pasiūlymais.

Vidaus rinkos derinimo tarnyba (VRDT), reaguodama į ombudsmeno tyrimą byloje **2413/2010/MHZ**, sutiko pakeisti savo kalbos politiką. Ombudsmenas teigė, kad pagal gero administravimo praktiką ES institucijos, įstaigos ir organai, kiek įmanoma, turi stengtis informuoti piliečius jų gimtąja kalba. Todėl VRDT sutiko priimti visų Europos Sąjungos piliečių rašytinius prašymus visomis ES sutarties 55 straipsnio 1 dalyje nurodytomis kalbomis ir pateikti atsakymus ta pačia kalba. Ji taip pat paskelbė, kad jos interneto svetainės pagrindinis puslapis bus prieinamas visomis ES kalbomis ir jame ji paaiškins savo kalbos politiką.

Bylos **1804/2009/MHZ** ir **899/2011/TN** buvo susijusios su dviem Pagrindinių teisių chartijos nuostatomis, t. y. neįgaliųjų asmenų integravimu ir sąžiningumo principu¹⁸. Tiksliau tariant, bylos susijusios su ES tarnybų nuostatuose įtvirtinta nuostata, pagal kurią darbuotojo išlaikomo vaiko pašalpos dydis gali būti padvigubintas, jeigu jo vaikas serga sunkia liga, kurios gydymas yra labai brangus. Byloje **1804/2009/MHZ** Parlamentas sutiko atsižvelgti į savo darbuotojo sprendimus dirbti ne visą darbo laiką priimdamas sprendimą tais atvejais, kai konkrečiam pareigūnui sunku įrodyti dideles išlaidas, patiriamas dėl jo vaiko negalios. Byloje **899/2011/TN** Komisija sutiko, kad ji turėjo išmokėti skundo pateikėjui dvigubą išmoką nuo tos

18. Atitinkamai Chartijos 26 straipsnis ir 41 straipsnio 1 dalis.



dienos, kai jis pradėjo dirbti ES pareigūnu, o ne nuo tada, kai jis kreipėsi dėl išmokos. Šios bylos buvo baigtos nagrinėti netrukus po to, kai Komisija teigiamai reagavo į daugybę ombudsmeno rašte, kuriuo pradedamas tyrimas, pateiktų klausimų.

Galiausiai ombudsmenas palankiai įvertino veiksmus, kurių Komisija ėmėsi byloje **1786/2010/PB**, siekdama sumažinti ES mokslinių tyrimų finansavimui keliamus biurokratinius reikalavimus. Byla buvo susijusi su vadinamosiomis išankstinio finansavimo lėšomis, kurias Komisija išmokėjo pagal Septintąją bendrąją mokslinių tyrimų programą. Skundo pateikėjas prieštaravo Komisijos nustatytam reikalavimui ES lėšų gavėjams užtikrinti, kad iš gautų lėšų būtų kaupiamos ir į ES biudžetą mokamos palūkanos. Skundo pateikėjas teigė, kad ši pareiga buvo biurokратиška ir neproporcinga. Ombudsmenas nustatė, kad atitinkamos finansinio reglamento nuostatos ir susijusios įgyvendinimo nuostatos galėjo būti aiškinamos kaip pagrindžiančios skundo pateikėjo poziciją, ypač atsižvelgiant į bendrą sąžiningumo principą. Jis taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pareigų, dėl kurių naudos gavėjams sukuriama neproporcinga našta, nustatymas prieštarauja patikimo finansų valdymo principui. Savo atsakyme Komisija paskelbė naujas taisykles ir tvarką, kuriomis ketinama įgyvendinti šioje byloje ombudsmeno pateiktą rekomendacijos projektą. Komisija nustatė, kad šie pakeitimai įsigalioja nedelsiant. Apskritai Komisija sutiko su ombudsmenu, kad patikimo finansų valdymo principas turėtų būti taikomas kompleksiskai atsižvelgiant į tikslus, kurių siekiama atitinkamų sričių politika ir šių politikos sričių kontekstą. Komisija nurodė, kad ketina laikytis šio požiūrio ir rengdama teisės aktų projektus.

1.6 Baigtų tyrimų teminė analizė

Sprendimai, kuriais baigiamos nagrinėti bylos, paprastai skelbiami ombudsmeno interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>) anglų ir skundo pareiškėjo kalba, jei ji kitokia. Taip pat skelbiama kiekvieno sprendimo santrauka anglų kalba. Atrinktų bylų santraukos interneto svetainėje skelbiamos visomis 23 oficialiomis ES kalbomis. Šios santraukos atspindi platų temų ir Sąjungos institucijų spektrą, kurį sudaro 2011 m. 318 ombudsmeno priimtų sprendimų, taip pat įvairūs bylų nagrinėjimo užbaigimo argumentai.

Šiame skyriuje pateikiamos svarbiausios ombudsmeno sprendimų, priimtų 2011 m. atlikus tyrimus, teisinės ir faktinės išvados. Į jį įtrauktos bylos, turėjusios reikšmingą poveikį skaidrumui ir geram administravimui ES institucijose skatinti, bylos, kuriose skundo pateikėjui pasiektas itin palankus rezultatas, ir bylos, kuriose ombudsmenas turėjo galimybę išaiškinti svarbius teisės klausimus arba išnagrinėti klausimą, kuris anksčiau jam nebuvo pateiktas. Atsižvelgiant į ombudsmeno pastangas skatinti taikyti Pagrindinių teisių chartiją taip pat aprašytos bylos, susijusios su Chartijoje įtvirtintomis teisėmis.

Skundai ir tyrimai

Skyriuje analizuojamos šios pagrindinės tyrimų temos:

- atvirumas, galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais ir asmens duomenys;
- Komisija kaip Sutarčių sergėtoja;
- sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas;
- sutarčių vykdymas;
- administravimas ir Tarybos nuostatai;
- konkursai ir atrankos procedūros;
- institucijų, politikos klausimai ir kita.

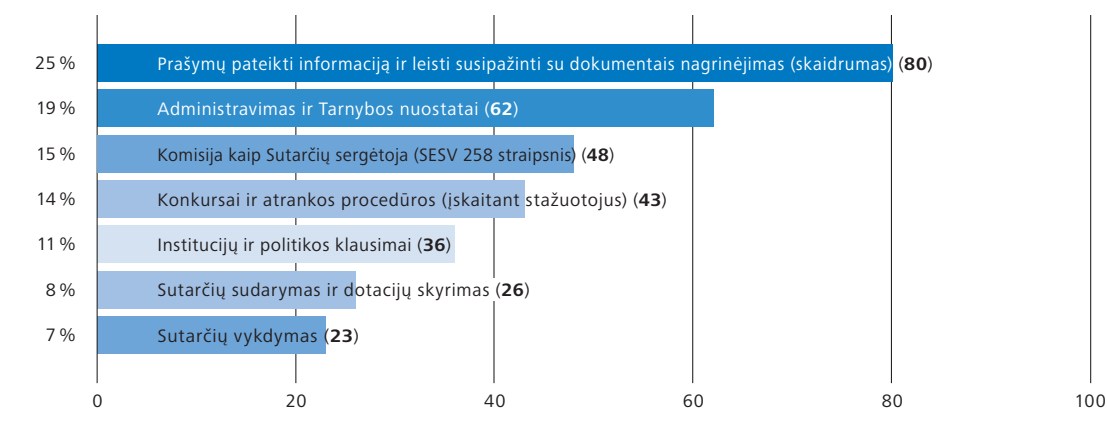
Atkreiptinas dėmesys, kad šios temos iš esmės persipina tarpusavyje. Pvz., atvirumo klausimai dažnai keliami skunduose dėl įdarbinimo arba Komisijos, kaip Sutarčių sergėtojos, vaidmens. Reikėtų pažymėti, kad minėtos temos išvardytos ne ta tvarka, kuria jos nurodytos 1.11 pav.¹⁹

Atvirumas, galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais ir asmens duomenys

Galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais

ES sutarties 10 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad sprendimai Sąjungoje „priimami kuo atviriau ir kiek įmanoma labiau juos priartinant prie piliečių“, o SESV 15 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, siekdamas skatinti gerą valdymą ir užtikrinti pilietinės visuomenės dalyvavimą, Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai veikia kiek įmanoma gerbdami atvirumo principą. SESV 15 straipsnio 3 dalyje numatyta teisė susipažinti su Europos Sąjungos institucijų ir įstaigų dokumentais. Ši teisė taip pat įtvirtinta Chartijos 42 straipsnyje. Ta pati pagrindinė teisė susipažinti su dokumentais reglamentuota Reglamente Nr. 1049/2001²⁰.

1.11 pav. Užbaigtų tyrimų temos



19. 1.11 pav. informacija apie visus 2011 m. baigtus tyrimus pateikiama nurodant temas. Šio paveikslėlio tikslas – atkreipti dėmesį į aptariamų temų reikšmę atsižvelgiant į bendrą ombudsmeno darbo krūvį. Nepaisant sutapimo, šiame paveiksle bylos priskiriamos tik vienai šilčiai.

20. 2001 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais; OL L 145, 2001, p. 43. 2008 m. balandžio 30 d. Komisija pateikė pasiūlymą (KOM(2008) 229 galutinis) pakeisti Reglamentą Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais. 2011 m. gruodžio 15 d. Europos Parlamentas balsavo dėl *M. Cashmano pranešimo*, kuriame nagrinėjamas Komisijos pasiūlymas.



Reglamentu Nr. 1049/2001 pareiškėjams suteikiama galimybė rinktis teisės gynimo būdą. Atsisakymą visiškai arba iš dalies suteikti galimybę susipažinti su dokumentais jie gali ginčyti teisme pagal SESV 263 straipsnį arba apskųsti ombudsmenui. 2011 m. ombudsmenas baigė 20 skundų dėl Reglamento Nr. 1049/2001 taikymo tyrimus, 14 iš jų buvo susiję su Komisija. Šie tyrimai buvo susiję ir su procedūriniais klausimais ir su reglamento 4 straipsnyje numatytomis galimybės susipažinti su dokumentais išimtimis. Kalbant apie procedūrinius klausimus, atrodo, kad pavėluota registracija ir vėluojantys atsakymai į prašymus yra gana paplitusi praktika²¹. Kalbant apie reglamento 4 straipsnyje numatytas išimtis, pastebima tendencija jas nuolat taikyti; ši tendencija aprašoma toliau²².

Su tarptautiniais santykiais susijusi išimtis

Byloje **1051/2010/BEH** Komisija²³ atsisakė leisti susipažinti su ES ir Rusijos atstovų susitikimų ataskaitos dalimi vizų klausimu. Remdamasi Reglamento Nr. 1049/2001 4 straipsnio 1 dalies (a) punkto trečiąja pastraipa Komisija paaiškino, kad: (i) atskleidus dokumentą būtų paviešinti vertinimai vizų klausimu, kurie viešojoje erdvėje dar nėra atskleisti Rusijos delegacijai. Be to, (ii) atskleidus dokumentą susilpnėtų ES derybinė pozicija. Ombudsmenas atsižvelgė į tai, kad, vadovaujantis ES teismų praktika, pagal 4 straipsnio 1 dalies (a) punktą saugomi interesai yra ypač konfidencialaus pobūdžio. Todėl institucijoms suteikiama didelė galimybė

savo nuožiūra spręsti, ar informacijos atskleidimas gali pakenkti viešajam interesui. Jo manymu, argumentą, kad informacijos atskleidimas susilpnintų ES derybinę poziciją, patvirtina jo atlikto dokumento tyrimo rezultatai. Be to, atitinkamas dokumentas buvo susijęs su vykstančiomis derybomis ir leido daryti išvadas apie tai, kaip ES vertina Rusijos Federacijos poziciją. Todėl institucijos argumentas, kad atskleidimas pakenktų abipusiam Rusijos Federacijos ir ES pasitikėjimui, yra įtikinamas.

Su teisine konsultacija susijusi išimtis

Byloje **1170/2009/KM** Vokietijos pilietis prašė, kad Taryba leistų jam susipažinti su jos Teisės tarnybos nuomone, kurioje aptariamas reglamento dėl genetiškai modifikuoto maisto ir pašarų teisinis pagrindas. Taryba leido susipažinti tik su įžanginėmis nuomonės dalimis, o tokį savo sprendimą motyvavo tuo, kad dokumentą parengusiai įstaigai taikoma Reglamento Nr. 1049/2001 išimtis dėl teisinės konsultacijos. Išnagrinėjęs dokumentą, ombudsmenas padarė preliminarią išvadą, kad, remdamasi tinkamu sprendimo *Turco* byloje²⁴ aiškinimu, Taryba neįrodė, jog ji turėjo nesuteikti leidimo susipažinti, kad apsaugotų savo interesą gauti naudingą teisinę savo Teisės tarnybos konsultaciją. Jis pasiūlė Tarybai leisti susipažinti su visu šiuo dokumentu. Atsižvelgdamas į skundo pateikėjo nurodytas procedūrinės pastabas, ombudsmenas pasiūlė, kad Taryba informuotų pareiškėjus apie tai, kada ji turi priimti sprendimą pagal Reglamentą Nr. 1049/2001 ir apie teisių gynimo būdus,

21. Todėl ombudsmenas palankiai įvertino pareiškimą, kurį Komisija savo tolesniuose dokumentuose padarė dėl 2010 m. pareikštos kritinės pastabos, kad galiojanti sistema, skirta prašymams leisti susipažinti su dokumentais, iš esmės veikia tinkamai ir laikantis Reglamento Nr. 1049/2001 nustatytų terminų. Jo manymu, tai reiškia, kad, Komisijos manymu, minėti terminai yra realūs ir įgyvendinami.

22. Daugeliu atvejų remiamasi daugiau nei viena išimtimi.

23. Prieš ombudsmeno tarnyboms pradėdant tirti atitinkamą dokumentą Komisija ombudsmeną informavo, kad įsteigus Europos išorės veiksnių tarnybą (EIVT) atsakomybė už bylos nagrinėjimą buvo perduota šiai tarnybai.

24. Sujungtos bylos C-39/05 P ir C-52/05 P, *Švedija ir Turco prieš Tarybą*, Rink. p. I-4723.

Skundai ir tyrimai

kuriais jie gali pasinaudoti iki šios datos. Taryba nesutiko su ombudsmeno analize, tačiau, atsižvelgdama į laiką, praėjusį nagrinėjant skundą, vis dėlto nusprendė leisti susipažinti su dokumentu. Ji taip pat sutiko informuoti pareiškėjus apie datą, iki kurios ji turi priimti sprendimą dėl jų prašymo. Tačiau ji atmetė pasiūlymą iš anksto informuoti pareiškėjus apie jiems prieinamas teisių gynimo priemones.

Su patikrinimais, tyrimais ir auditu susijusi išimtis

Toliau pateikiamose trijose bylose buvo nagrinėjami prašymai leisti susipažinti su dokumentais, susijusiais su ES konkurencijos teise. Byla **297/2010/GG** buvo susijusi su Komisijos Konkurencijos generalinio direktorato (Konkurencijos GD) atsisakymu leisti susipažinti su jo parengtu konkurencijos bylų nagrinėjimo tvarkos pagal SESV 101 ir 102 straipsnius vadovu („Antitrust ManProc“). Komisija teigė, kad tokios informacijos atskleidimas labai pakenktų jos sprendimų priėmimo procesui ir šioje srityje vykdomų patikrinimų bei tyrimų veiksmingumui. Tačiau ji taip pat paaiškino, kad atrenka ir rengia savo nagrinėjamų nesąžiningos konkurencijos bylų procesinių dokumentų ištrauką, kad paskelbtų jas savo interneto svetainėje kaip geriausios praktikos pavyzdžius. Skundo pateikėjas nebuvo patenkintas tokiu paaiškinimu ir kreipėsi į ombudsmeną. Ombudsmenas išnagrinėjo „Antitrust ManProc“ vadovą ir priėjo prie išvados, kad Komisija turėjo teisę neleisti susipažinti su tam tikromis vadovo dalimis, bet to nebuvo galima pasakyti apie visą likusį dokumentą. Jis paragino Komisiją leisti skundo pateikėjui iš dalies susipažinti su moduliais (svarbiausia „Antitrust ManProc“ vadovo dalimi) ir neoficialiai pasitarti su skundo pateikėju siekiant rasti teisingą sprendimą dėl galimybės susipažinti su kitais „Antitrust ManProc“ vadovą sudarančiais dokumentais. Komisija

mielai priėmė ombudsmeno pasiūlymą ir ėmėsi veiksmų jam įgyvendinti.

Byla **1403/2010/GG** buvo susijusi su kaltinimu, kad Konkurencijos GD laiku ir tinkamai neišnagrinėjo prašymo leisti susipažinti su dokumentais, susijusiais su tyrimu dėl valstybės pagalbos. Ombudsmenui atliekant tyrimą Komisija pateikė atsakymą skundo pateikėjui ir atsiprašė jo už vėlavimą. Dėl skundo esmės Komisija nurodė Teisingumo Teismo sprendimą byloje *Technische Glaswerke*²⁵, kuriame nustatyta, jog yra „bendroji prezumpcija, kad administracinės bylos dokumentų atskleidimas iš principo kelia grėsmę tyrimo tikslų apsaugai“. Ombudsmenas pažymėjo, kad Komisijos pozicija atitiko Teisingumo Teismo pateiktą atitinkamo ES teisės akto išaiškinimą. Jis taip pat teigė manąs, jog skundo pateikėjas neįrodė, kad Komisijos byloje buvo dokumentų, kuriems ši prezumpcija nebuvo taikytina ir kurie nebuvo atskleisti, arba kad būta svarbesnio viešojo intereso, dėl kurio dokumentus būtų reikėję atskleisti. Tačiau ombudsmenas taip pat pažymėjo, kad vargu ar skundo pateikėjas kada nors būtų galėjęs paneigti pirmiau minėtos prezumpcijos taikymą, nežinodamas, kokių dokumentų yra byloje. Todėl jis teigiamai įvertino tai, kad Komisija pateikė skundo pateikėjui su jo skundu susijusios bylos dokumentų sąrašą. Jis pareiškė papildomą pastabą, kurioje paragino Komisiją panašiai elgtis visais atvejais, kai ketina remtis minėta prezumpcija.

Byloje **1735/2010/MHZ** ombudsmenas taip pat pritarė Konkurencijos GD nuomonei, kad kitame tyrime dėl valstybės pagalbos jis turėtų atsisakyti leisti susipažinti su Komisijos administracine byla, ir tai vėlgi turėtų būti daroma atsižvelgiant į Teisingumo Teismo sprendimą byloje *Technische Glaswerke*. Tačiau jis nesutiko su

25. 2010 m. birželio 29 d. sprendimas byloje C-139/07 P, *Komisija prieš Technische Glaswerke Ilmenau*, dar nepaskelbtas Rinkinyje.



tu, kad Komisija rėmėsi išimtimi dėl jos sprendimų priėmimo proceso apsaugos (Reglamento Nr. 1049/2001 4 straipsnio 3 dalies pirma pastraipa), nes mano, kad patyrę Komisijos sprendimų priėmėjai nepasiduos netinkamam spaudimui iš išorės.

Byloje **1581/2010/GG** Komisija, atsisakydama leisti susipažinti su jai pateiktais valstybių narių ir profesinių organizacijų atsakymais, gautais atliekant skundo dėl pažeidimo tyrimą, dar kartą rėmėsi išimtimi dėl patikrinimų, tyrimų ir audito tikslų apsaugos. Išnagrinėjęs dokumentus, ombudsmenas nebuvo tikras, kad Komisija pagal išimtį, kuria rėmėsi, taip pat galėjo atsisakyti suteikti galimybę susipažinti su tomis dokumentų dalimis, kurios buvo susijusios tik su faktine informacija. Komisija atsakė, kad persvarstys skundo pateikėjos prašymą, siekdama suteikti galimybę visiškai arba iš dalies susipažinti su dokumentais, tačiau prieš tai šiuo klausimu dar pasikonsultuos su atitinkamomis valstybėmis narėmis.

Byloje **2073/2010/AN** taip pat buvo nagrinėjamas galimybės susipažinti su dokumentais, susijusiais su pažeidimo procedūra, klausimas. Šiuo atveju buvo nagrinėjami Ispanijos aplinkos apsaugos klausimai. Ombudsmenui pradėjus tyrimą Komisija leido skundo pateikėjui susipažinti su kai kuriais prašomais dokumentais, o kitus dokumentus ji atsisakė pateikti. Ombudsmenas nustatė, kad, atsižvelgiant į Ispanijos institucijų taikomas išimtis, Komisijos atsisakymas leisti susipažinti su tam tikrais šių institucijų parengtais dokumentais buvo pagrįstas. Atsižvelgdamas į tai, kaip Komisija išnagrinėjo prašymą leisti susipažinti su likusiais dokumentais, ombudsmenas pareiškė kritines pastabas dėl to, kad ji neteisėtai atsisakė leisti

skundo pateikėjui susipažinti su kai kuriais savo vidaus dokumentais, neįvertino galimybės leisti jam su dokumentais susipažinti iš dalies ir tinkamai neįvertino svarbesnio viešojo intereso buvimo, dėl kurio leistina susipažinti su dokumentais. Jis taip pat kritikavo tai, kad skundo pateikėjo kartotinis prašymas buvo nagrinėjamas per ilgai.

Su institucijos sprendimų priėmimo procesu susijusi išimtis

Byla **1294/2009/DK** buvo susijusi su atsisakymu leisti visiškai susipažinti su Tarybos reglamento pasiūlymo poveikio vertinimo ataskaita. Ombudsmenui atliekant tyrimą Komisija pateikė Tarybai ir Parlamentui pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, kurio turinys iš dalies buvo pagrįstas minėtos ataskaitos turiniu. Nors Komisija galiausiai leido visiškai susipažinti su ataskaita, ombudsmenas toliau analizavo Komisijos pradinį sprendimą leisti susipažinti su ataskaita tik iš dalies. Jis nustatė, kad Komisija savo pradiniam sprendime nepakankamai įrodė, (i) kodėl leidimas visiškai susipažinti su ataskaita būtų smarkiai pakenkęs jos sprendimų priėmimo procesui, ir (ii) kad leidimas susipažinti nebuvo susijęs su jokių svarbesniu viešuoju interesu.

Galimybė visuomenei gauti informaciją

Chartijos 41 straipsnyje pripažįstama kiekvieno asmens teisė į tai, kad ES institucijos, įstaigos ir organai jo reikalus tvarkytų nešališkai, sąžiningai ir per kiek įmanoma trumpesnę laiką. Ši teisė taip pat apima teisę gauti atsakymą. 2011 m. ombudsmenas nagrinėjo daugybę bylų, kuriose piliečiai teigė, kad administracija jiems tinkamai arba iš viso neatsakė. Šios bylos greitai išnagrinėtos supaprastinta

Skundai ir tyrimai

tvarka, siekiant užtikrinti, kad skundo pateikėjui būtų atsakyta laiku. Byla **1711/2010/BEH**, kurioje skundo pateikėjas skundė atsisakymą suteikti informaciją, yra išsamaus tyrimo pavyzdys. Tiksliau tariant, ji buvo susijusi su Komisijos atsisakymu nurodyti, kokio dydžio pensijos išmokas turėjo teisę gauti buvęs laikinasis darbuotojas. Nors nurodė, kad atitinkamus skaičiavimus turi atlikti pats skundo pateikėjas, Komisija paaiškino formulę, kurią reikia naudoti šiuo tikslu, taip pat nurodė visas sumas, kurias šiuo konkrečiu atveju reikia įrašyti į minėtą formulę. Skundo pateikėjas padėkojo ombudsmenui už jo aktyvias pastangas išspręsti šį klausimą.

Byloje **2470/2009/TN** taip pat buvo nagrinėjamas prašymas pateikti informaciją – ši kartą buvo skundžiama Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO). Nustatęs, kad EPSO pagal *Europos tinkamo administravimo elgesio kodekso* 18 straipsnį laiku nepateikė skundo pateikėjui pakankamai aiškaus atsakymo, kodėl jam negalėjo būti suteikta informacija, ombudsmenas užbaigė tyrimą pareikšdamas kritinę pastabą.

Duomenų apsauga

Pagrindinių teisių chartijos 7 ir 8 straipsniuose numatytos pagrindinės teisės į privatumą ir asmens duomenų apsaugą. Viena iš Reglamento Nr. 1049/2001 4 straipsnio 1 dalies

poveikiu. Agentūra galiausiai sutiko leisti skundo pateikėjui susipažinti su jo prašomais dokumentais po to, kai pašalino su atitinkamais ligoniais ir ataskaitas pateikusiais gydytojais susijusius asmens duomenis.

Komisija kaip Sutarčių sergėtoja

Teisinės valstybės principas – vienas pagrindinių Europos Sąjungos steigimo principų. Viena svarbiausių Komisijos pareigų – būti Sutarčių sergėtoja²⁶. SESV 258 straipsnyje numatyta bendra procedūra, kurią taikydama Komisija gali tirti ir perduoti Teisingumo Teismui nagrinėti valstybių narių galimų ES teisės pažeidimų atvejus. Komisija gali pradėti tyrimą savo pačios iniciatyva, remdamasi skundais arba reaguodama į Europos Parlamento prašymus išnagrinėti pagal SESV 227 straipsnį Europos Parlamentui pateiktas peticijas. Kitiems specialaus pobūdžio klausimams, pvz., neteisėtai valstybės pagalbai, taikomos kitos procedūros.

Šiomis aplinkybėmis svarbu paminėti „EU Pilot“²⁷ – 2007 m. Komisijos ir valstybių narių sukurtą tarpusavio darbo metodą, kurį taikant siekiama kuo anksčiau ištaisyti ES teisės pažeidimus, nepradedant pažeidimo procedūros. Šiuo projektu siekiama užtikrinti, kad valstybės narės veiksmingiau įgyvendintų ES teisę, o piliečių ir įmonių pateikti skundai būtų nagrinėjami sparčiau.

Ombudsmenas gauna ir nagrinėja skundus prieš Komisiją kaip Sutarčių sergėtoją.

(b) punkte numatytų išimčių yra susijusi su šiomis teisėmis. Ši išimtis buvo svarbi byloje **3106/2007/FOR**, kurioje Europos vaistų agentūra atsisakė suteikti visuomenei informaciją apie ataskaitas, susijusias su įtariamu šalutiniu vaisto

Ombudsmenas gauna ir nagrinėja skundus prieš Komisiją kaip Sutarčių sergėtoją. Kai ombudsmenas pradeda tokio skundo tyrimą, prireikus jis visuomet skundo pateikėjui tiksliai paaiškina, kad atliekant tyrimą

²⁶. Pagal SESV 17 straipsnį Komisija „užtikrina, kad Sutartys ir priemonės, kurių jomis vadovaudamasi imasi institucijos, būtų taikomos“.

²⁷. Žr. Komisijos komunikatą „Rezultatų siekianti Europa. Bendrijos teisės taikymas“, KOM(2007) 502.



nebus tiriamas pažeidimo padarymo faktas. Taip yra todėl, kad Europos ombudsmenas neturi įgaliojimų tirti valstybių narių valdžios institucijų veiksmus. Ombudsmeno tyrimas skirtas tik Komisijos veiksams analizuojant ir tvarkant jai pateiktą skundą dėl pažeidimo ištirti. Ombudsmenas gali tirti ir procedūrinius, ir esminius Komisijos veiklos aspektus.

Procedūrinės pareigos

Kalbant apie Komisijos procedūrinio pobūdžio pareigas skundų pateikėjų atžvilgiu, pagrindinis ombudsmeno atspirties taškas yra 2002 m. Komisijos komunikatas²⁸. Komunikate nustatyta pareiga registruoti skundus ir tam tikros šios pareigos išimtys, be to, nustatyti skundų nagrinėjimo ir pranešimo skundų pateikėjams terminai. Komisija priėmė šį komunikatą reaguodama į ankstesnius ombudsmeno tyrimus bei kritiką šiais klausimais. Ombudsmenas mano, kad šis komunikatas yra svarbus piliečių pasitikėjimo Komisija, kaip Sutarčių sergėtoja, pagrindas.

Kaip matyti toliau pateikiamuose pavyzdžiuose, 2011 m. ombudsmeno atlikti tyrimai atskleidė daugybę procedūrinių trūkumų.

Reikalavimo registruoti skundus ir išklausti skundo pateikėją nesilaikymas

Byla **2403/2008/OV** yra vienas tų pavyzdžių, kai Komisija nesilaikė savo 2002 m. komunikato nuostatų. Komisija pripažino, kad nesilaikė tam tikrų punktų (įskaitant 3 punktą dėl registracijos), ir atsiprašė už tai. Vis dėlto ji aiškiai nepripažino, kad nesilaikė komunikato 10 punkto, kuriame nustatyta, kad prieš atmetant skundą turėtų būti išklausti skundo pateikėjo argumentai. Ombudsmenas užbaigė tyrimą pažymėdamas, kad savo iniciatyva jau yra pradėjęs tirti santykį tarp „EU Pilot“ metodo ir komunikate nustatytų procedūrinių garantijų²⁹.

Skundo pateikėjas byloje **2587/2009/JF** Komisiją kaltino tinkamai neišnagrinėjus jo klausimų, susijusių su ES aplinkos apsaugos ir energetikos teisės aktų galiojimu Airijoje. Ombudsmenui atliekant tyrimą Komisija paaiškino, kad jau užregistravo keletą vėliau skundo pateikėjo pateiktų raštų, priskyre jiems skundo statusą ir juos tyrė. Komisija vėliau surengė susitikimą, kuriame skundo pateikėjas galėjo asmeniškai paaiškinti savo klausimus. Komisija atkakliai tvirtino, kad yra tvirtai įsipareigojusi stebėti, ar tinkamai įgyvendinami ES aplinkos apsaugos teisės aktai, ir kad ištirs visus užfiksuotus susijusių teisės aktų pažeidimus.

²⁸. Komunikatas Europos Parlamentui ir Europos ombudsmenui dėl santykių su pareiškėju Bendrijos teisės pažeidimų atveju; OL C 244, 2002, p. 5.

²⁹. Atsižvelgdamas į tai, kaip Komisija reagavo į 2010 m. pareikštą kritinę pastabą, ombudsmenas pradėjo tyrimą savo iniciatyva (**OI/2/2011/OV**) dėl „EU Pilot“ metodo taikymo nagrinėjant skundus dėl pažeidimo ir Komisijos 2002 m. komunikato. Konkrečiau kalbant, ombudsmenas paprašė, kad Komisija informuotų, ar ji ketina (i) toliau persvarstyti komunikatą, ir (ii) jeigu taip, pasikonsultuoti su ombudsmenu šiuo klausimu. Tyrimas dar vyksta.

Skundai ir tyrimai

Vėlavimas

Byla 489/2011/MHZ buvo susijusi su septynių mėnesių, per kuriuos Komisija nesugebėjo pateikti pagrįsto atsakymo į skundo pateikėjo pastabas byloje dėl pažeidimo, vėlavimu. Vis dėlto ombudsmenas nustatė, kad tiesiogiai skundo pateikėjui siųstuose raštuose

Ombudsmeno tyrimuose ir išvadose visapusiškai atsižvelgiama į Sutartyse ir Teisingumo Teismo praktikoje pripažintus Komisijos diskrecinius įgaliojimus sprendžiant, pradėti Teisingumo Teisme pažeidimo procedūrą ar jos nepradėti.

Komisija pavyzdingai išdėstė savo sprendimo baigti skundo dėl pažeidimo bylą priežastis. Ombudsmenas pareiškė papildomą pastabą dėl to, kad Komisija laikytusi gero administravimo principų, jei, gavusi skundų pateikėjų pastabas dėl ketinimo baigti bylą dėl pažeidimo, galutinį sprendimą priimtų per pagrįstą terminą. Vėlavimo atveju Komisija turėtų paaiškinti tokio vėlavimo priežastį ir prireikus atsiprašyti.

Teisės į gynybą

Byla 705/2010/ANA buvo susijusi su trečiosios šalies, kuri parėmė Graikiją nagrinėjant skundą dėl su šia šalimi susijusio pažeidimo, teisėmis. Komisija teigė užtikrinusi skundo pateikėjo teises į gynybą suteikdama jam galimybę pareikšti savo nuomonę per procedūrą ir atsižvelgdama į visą pateiktą informaciją bei įvertindama ją. Ji taip pat nurodė, kad per visą procesą stengėsi skundą vertinti objektyviai ir remtis proporcingu ir išsamiu tyrimu. Galiausiai Komisija nusprendė užbaigti bylą dėl pažeidimo. Savo sprendime ombudsmenas nustatė, kad Komisija ėmėsi veiksmų klausimui išspręsti, o išsprendus klausimą skundo pateikėjas liko patenkintas.

Klausimai dėl esmės

Ombudsmenas taip pat gali patikrinti Komisijos atliktų analizių ir išvadų, padarytų tiriant skundus dėl pažeidimo, esmę. Jis, pvz., gali patikrinti, ar tokios analizės ir išvados yra pagrįstos, tinkamai argumentuotos ir išsamiai paaiškintos

skundų pateikėjams. Ombudsmeno tyrimuose ir išvadose visapusiškai atsižvelgiama į Sutartyse ir Teisingumo Teismo praktikoje pripažintus Komisijos diskrecinius įgaliojimus sprendžiant, pradėti Teisingumo Teisme pažeidimo procedūrą ar jos nepradėti.³⁰ Jei ombudsmenas iš esmės nesutiktų su Komisijos vertinimu, jis tai nurodytų ir kartu pažymėtų, kad aukščiausi įgaliojimai aiškinti ES teisę suteikti Teisingumo Teismui. Tačiau tokio pobūdžio nesutikimas yra išimtis.

Ginčai dėl Komisijos diskrecinių įgaliojimų įgyvendinimo

Byla 1561/2010/FOR buvo susijusi su kaltinimu, kad Komisija netinkamai ištyrė, ar Ispanija laikėsi ES aplinkos apsaugos taisyklių. Ispanijos pilietis teigė, kad vykdant didelio masto statybų projektą pažeista reto, tik netoli Guadianos upės (Ispanija) žiočių augančio augalo *Picris Willkommii* natūrali buveinė. Ombudsmeno nuomone, Komisijos nuožiūra priimtas sprendimas baigti bylą yra tinkamai pagrįstas. Komisija iš esmės paaiškino, kad tęsiant pažeidimo nagrinėjimo procedūrą nebūtų užtikrintos geresnės *Picris Willkommii* apsaugos

30. Šiuo atžvilgiu ombudsmenas pažymi, kad ES teisės pažeidimo faktas automatiškai nereiškia, kad Komisija turėtų pradėti pažeidimo procedūras. Tačiau Komisija turi pagrįsti naudojimosi savo plačiais diskreciniais įgaliojimais būdus.



priemonės už tas, kurias jau taiko arba planuoja taikyti Ispanijos institucijos, sutarusios imtis įvairių išsaugojimo priemonių. Vis dėlto ombudsmenas pareiškė papildomą pastabą, kurioje paragino Komisiją ateityje panašiais atvejais skundo pateikėjus informuoti apie visas nacionalines teisių gynimo priemones, kuriomis jie gali pasinaudoti.

Ginčai dėl Komisijos vertinimo

Šengeno *acquis* klausimas buvo nagrinėjamas dviejose bylose³¹. Byla **2267/2009/KM** buvo susijusi su kaltinimu, kad Komisija nepradėjo pažeidimo procedūros dėl Šengeno vizų taisyklių. Tiksliau tariant, skundo pateikėjas teigė, kad Vokietija taiko pernelyg griežtus kriterijus priimančiojo asmens garantijoms, kurias prašantys išduoti vizą asmenys gali panaudoti kaip įrodymą, kad jie turi pakankamai lėšų savo buvimo šalyje išlaidoms apmokėti. Ombudsmenas sutiko su Komisijos vertinimu, kad garantų kreditingumo patvirtinimo taisyklės nustatytos nacionalinėje teisėje. Jo manymu, taip pat yra pagrįsti Komisijos teiginiai, kad (i) šios taisyklės neturi būti taikomos savavališkai ir (ii) Vokietijos praktika nebuvo savavališka. Galiausiai, jo nuomone, Komisijos sprendimas ištirti visų valstybių narių praktiką nebuvo nepagrįstas. Atsižvelgdamas į Komisijos atsiprašymą už tai, kad iš pradžių neatsakė skundo pateikėjui, ombudsmenas užbaigė bylą.

Sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas

Ombudsmenas nagrinėja skundus dėl sutarčių sudarymo ar nesudarymo ir dotacijų skyrimo ar neskyrimo. Tačiau jis mano, kad institucijos, ypač konkursų vertinimo komitetai ir perkančiosios organizacijos, turi plačią diskreciją ir kad jis tokias bylas turėtų persvarstyti tik atlikdamas patikrą, ar laikomasi procedūrą reglamentuojančių taisyklių, ar faktai teisingi ir nėra akivaizdžių vertinimo klaidų arba piktnaudžiavimo įgaliojimais. Jis taip pat tikrina, ar institucija įvykdė pareigą nurodyti priežastis ir ar tos priežastys yra suprantamos bei pagrįstos.

Tarp 2011 m. ombudsmeno nagrinėtų klausimų konkursų ir dotacijų srityje buvo tariamas nesąžiningumas ir neteisingas atitinkamų taisyklių taikymas. Dėl nesąžiningumo aspekto svarbu pabrėžti, kad jis paminėtas Chartijos 41 straipsnio 1 dalyje kaip pagrindinės teisės į gerą administravimą dalis.

Ombudsmenas jau seniai laiko sąžiningumą svarbiausiu gero administravimo principu. Jis siekia pagrįstos ir teisingos tarpusavyje nesuderinamų teisių ir interesų pusiausvyros ir, kaip rodo dalyje „Nesąžiningumas“ aprašytų bylų pavyzdžiai, taip pat padėti kitiems asmenims to siekti.

Ombudsmenas jau seniai laiko sąžiningumą svarbiausiu gero administravimo principu.

³¹. Su Šengeno *acquis* nuostatomis, kurios dar nėra privalomos Airijai, susijusi byla **2062/2010/JF** yra aptarta 1.4 skyriuje. Šioje byloje ombudsmenas taip pat sutiko su Komisijos atliktu skundo dėl pažeidimo vertinimu.

Skundai ir tyrimai

Nesąžiningumas

Byla **2605/2009/MF** buvo susijusi su Komisijos bandymu gавus audito išvadas susigražinti ne pelno siekiančiai organizacijai skirtas dotacijas. Ombudsmenas paprašė Komisijos paaiškinti, kodėl ji negalėjo pakeisti audito ataskaitos pagrindu priimtų išvadų, nors ir pavėluotai, atsižvelgdama į skundo pateiktą pateiktus dokumentus. Komisija atsakė, kad buvo pasirengusi atlikti išsamią pateiktų dokumentų analizę ir patikslinti sumą, kurios iš pradžių reikalavo savo vykdomajame rašte sumoms išieškoti.

Byla **1992/2010/RT** taip pat buvo susijusi su tariamai nesąžiningu prašymu kompensuoti išlaidas – šiuo atveju tai buvo Švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomoji įstaiga (EACEA). Skundo pateikėja teigė, kad vykdomoji įstaiga turėtų sustabdyti sumų išieškojimą pagal vykdomąjį raštą ir atlikti projekto auditą. Vykdomoji įstaiga paaiškino, kad du nepriklausomi ekspertai nustatė projekto įgyvendinimo trūkumus, ir pabrėžė, kad nepasiekti pagrindiniai projekto tikslai. Ombudsmenas nustatė, kad ekspertų pastabos buvo išsamios ir pagrįstos. Jis taip pat manė, jog priešingų skundo pateiktos argumentų nepakako įrodyti, kad ekspertai, vertindami dotacijos susitarimo įgyvendinimą, padarė akivaizdžią vertinimo klaidą.

Byloje **258/2009/GG**, kuri taip pat buvo susijusi su EACEA, ombudsmenas paragino skundo pateikėjai skirti *ex gratia* išmoką ir taip pabandyti kompensuoti dėl vykdomosios agentūros netinkamo projekto dėl miestų giminiavimosi (vertė apie 10 500 EUR) paraiškos vertinimo atsiradusius nuostolius. Ombudsmenas nustatė, kad EACEA nesilaikė savo pačios nustatytų terminų ir nepadarė visko, kad išvengtų šiuo atveju atsiradusio vėlavimo. Atsakydama į ombudsmeno

rekomendacijos projektą EACEA pareiškė sutinkanti sumokėti skundo pateikėjai 3 150 EUR. Skundo pateikėja paaiškino, kad ji tikėjosi didesnės sumos, tačiau vis dėlto liko patenkinta. Ji taip pat nurodė, kad ombudsmeno bylos tyrimas grąžino jai pasitikėjimą ES administracinio pobūdžio veikla.

Byloje **413/2010/BEH** Sveikatos ir vartotojų reikalų vykdomoji agentūra (EAHC) atmetė skundo pateikėjo prašymą suteikti finansinę paramą konferencijai, remdamasi tuo, kad siūlomos konferencijos laikas neatitiko kvietime teikti paraiškas nustatyto termino. Vienoje pasiūlymo dalyje skundo pateikėjas klaidingai nurodė, kad konferencija turėtų įvykti 2009 m. rugsėjo mėn., nors iš tikrųjų ji turėjo įvykti 2010 m. rugsėjo mėn. Kitose paraiškos dalyse konferencijos data buvo nurodyta teisingai. Ombudsmenas nustatė, kad nebuvo aišku, kodėl pareiškėjas būtų skyręs tiek daug laiko ir išteklių konferencijai, kuri turėjo įvykti praėjus nustatytam terminui, paraiškai rengti. Todėl EAHC turėjo kilti abejonių dėl skundo pateikėjo atitinkamoje paraiškos dalyje nurodytos informacijos ir ji galėjo tą informaciją lengvai patikrinti. Kartu ombudsmenas pagyrė EAHC už tai, kad ėmėsi priemonių užtikrinti, kad būsimuose kvietimuose daugiau tokių problemų, su kuria susidūrė skundo pateikėjas, nekiltų.

Galiausiai byloje **3018/2009/TN** ombudsmenas padarė išvadą, kad susijusiose konkurso procedūrose, kurias pradėjo ES Teisingumo Teismas, buvo laikomasi patikimo finansų valdymo, lygių galimybių ir sąžiningumo principų. Siekdamas pagerinti būsimas Teisingumo Teismo vykdomas konkurso procedūras, ombudsmenas pasiūlė Teisingumo Teismui apsvarstyti galimybę išsamiau informuoti konkurso dalyvius apie pasirinktą konkurso procedūrą.



Nekaltumo prezumpcijos pažeidimas

Byloje **1348/2009/RT** ombudsmenas nustatė, kad Komisija, tinkamai nepagrįsdama savo pareiškimų apie tariamą skundo pateikėjo padarytą pažeidimą, susijusį su pirkimų procedūrų konfidencialumu, pažeidė nekaltumo prezumpcijos principą. Dėl kitų skundo pateikėjo kaltinimų – ombudsmenas, remdamasis tiriant dokumentus gautais įrodymais, padarė išvadą, kad nebuvo jokios priežasties abejoti atrankos komiteto pirmininko nepriklausomumu ir nešališkumu. Be to, Komisija pagrįstai paaiškino priežastis, dėl kurių skundo pateikėjo kandidatūra buvo atmesta.

Nenuosekli, netiksli arba klaidinanti informacija

Atlikęs tyrimą byloje **920/2010/VIK**, ombudsmenas paragino Komisiją peržiūrėti dokumentus, kuriuos ji teikia per pirkimų procedūras siekdama pašalinti netikslumus bei terminų nenuoseklumą, ir užtikrinti, kad konkurso dalyviai būtų aiškiai ir nedviprasmiškai informuojami apie atitinkamas tinkamumo sąlygas. Ombudsmenas pažymėjo, jog taip pat būtų naudinga, jei Komisija, atsižvelgdama į šią peržiūrą, galėtų užtikrinti, kad tokie svarbūs pirkimo proceso terminai būtų aiškiai apibrėžti arba pačiame pirkimo skelbime, arba dokumente, į kurį skelbime daroma aiški nuoroda ir kuris būtų lengvai prieinamas.

Ombudsmenas palankiai įvertino byloje **1574/2010/MMN** Komisijos priimtą sprendimą pakeisti gaires siekiant išvengti būsimų pareiškėjų, dalyvausiančių stipendijų programoje, klaidinimo. Komisija teigė, kad paraiškos formoje ir gairėse, kurias ji pateikė kandidatams, aiškiai atsispindėjo jos sprendimas skirti ES stipendijas tik tiems pareiškėjams, kurie negavo jokių stipendijų iš kitų šaltinių. Nors ombudsmenas sutiko su tuo, kad

paraiškos formoje nebuvo klaidinančios informacijos, klausimas, ar kandidatas kada nors anksčiau „kreipėsi“ dėl kitos stipendijos, buvo nurodytas gairių priede kaip vienas iš tinkamumo kriterijų. Todėl ombudsmenas nurodė, kad šio priedo formuluotė buvo klaidinga.

Vėlavimas

Byloje **703/2010/MHZ**, kurioje skundo pateikėjas teigė, kad Komisija padarė įvairius administracinius pažeidimus svarstydamą dotacijos klausimą, ombudsmenas padarė dvi išvadas. Vienas pažeidimas buvo susijęs su Komisijos vėlavimu, ypač išankstinio finansavimo atveju, kai tokio finansavimo lėšos buvo išmokamos tuomet, kai jomis nebebuvo galima finansuoti projekto. Kita išvada buvo susijusi su tuo, kad skundo pateikėjas, kuris buvo projekto koordinatorius, nebuvo informuojamas apie tiesioginį Komisijos susirašinėjimą su universiteto, kuriam buvo skirta dotacija, rektoriumi. Komisija pritarė svarbiausiai ombudsmeno rekomendacijos projekto daliai ir taip pat pripažino, kad skundo pateikėjas ir universitetas galėjo užbaigti projektą puikiais rezultatais net ir gaudami mažesnę ES finansavimą, palyginti su pirmiau numatytoju.

Sutarčių vykdymas

Ombudsmenas mano, kad netinkamas administravimas atsiranda tada, kai viešojo sektoriaus institucija veikia nesilaikydama jai privalomų taisyklių ar principų. Todėl netinkamas administravimas gali atsirasti vykdant įsipareigojimus, susijusius su atitinkamų ES institucijų sudarytomis sutartimis.

Vis dėlto tokiais atvejais ombudsmenas gali atlikti patikrą tik tam tikrose srityse. Ombudsmenas laikosi nuomonės, kad jei kyla ginčas tam tikru klausimu, ne jis

Skundai ir tyrimai

turėtų nustatyti, ar kuri nors šalis nesilaikė sutarties sąlygų. Šį ginčą veiksmingai išspręsti gali tik atitinkamos jurisdikcijos teismas. Jis turėtų galimybę išklaudyti šalių argumentus dėl atitinkamos nacionalinės teisės ir įvertinti priešingus įrodymus dėl bet kurio ginčijamo fakto.

Bylose, susijusiose su sutartiniais ginčais, ombudsmenas mano pagrįstai apribojantis savo tyrimus patikrinimu, ar Europos Sąjungos institucija arba įstaiga jam nuosekliai ir tinkamai nurodė savo veiksmų teisinį pagrindą ir kodėl ji mano, kad jos požiūris į sutarties sąlygas yra pagrįstas. Jei taip, ombudsmenas padaro išvadą, kad jo atliktame tyrime netinkamo administravimo fakto nenustatyta. Ši išvada neturi poveikio šalių teisei kreiptis į atitinkamos jurisdikcijos teismą, kad jų sutartinis ginčas būtų išnagrinėtas ir galutinai išspręstas.

2011 m. ombudsmenas galėjo dar kartą išnagrinėti Komisijos mokėjimų grafikų klausimą. Kaip ir anksčiau, jis taip pat nagrinėjo sutartinius ginčus, susijusius su tinkamomis išlaidomis ir audito veiksmais. Galiausiai sutarčių srityje ombudsmenui atsiveria plačios galimybės išnagrinėti sąžiningumo principą ir tai, kaip institucijos jį įgyvendina savo sutartinių santykių srityje.

Pavėluotas mokėjimas

2009 m., prieš tai atlikęs du tyrimus (OI/5/99/GG ir OI/5/2007/GG), ombudsmenas pradėjo dar vieną tyrimą (OI/1/2009/GG) savo iniciatyva Komisijos mokėjimų atlikimo laiku klausimu. Jis padarė išvadą, kad Komisijos atsakymai į per viešą konsultaciją, kuri buvo vykdoma kaip tyrimo sudedamoji dalis, iškeltus klausimus buvo iš esmės įtikinami. Pavėluotų mokėjimų skaičius gerokai sumažėjo nuo 22,67 % visų

mokėjimų 2008 m. iki 14,42 % 2009 m. 2008-2009 m. bendra vėluojamų sumokėti pinigų suma, vertinant procentais, sumažėjo daugiau nei per pusę (nuo 13,95 % iki 6,63 %). Be to, gerokai sutrumpėjo vidutinis vėlavimo laikotarpis (nuo 47,45 iki 40,43 dienos). Tačiau ombudsmenas pažymėjo, kad problemų dar yra, ir pranešė, kad atidžiai stebės, kaip jos sprendžiamos.

Ginčai dėl tinkamų finansuoti sąnaudų ir audito veiksmų

Dauguma bylų šioje srityje yra susijusios su ginčais dėl tinkamų finansuoti sąnaudų. Tokie ginčai dažnai kyla susipažinus su audito išvadomis. Byla 1512/2010/KM yra viena iš tų, kurioje skundo pateikėja teigė, kad atlikus auditą Komisija neteisingai išskaičiavo sąnaudas iš ES išmokos lėšų. Komisija sutiko su argumentu, kad sąnaudos, kurios audito metu pripažįstamos netinkamomis finansuoti, turi būti išskaičiuotos iš visų rangovo deklaruotų tinkamų finansuoti sąnaudų, o ne iš ES išmokos lėšų. Atlikus atitinkamo konsorciumo nario sąnaudų likučio ir susijusių sąskaitų antrąjį auditą, Komisija nusprendė, kad lėšų susigražinti nebūtina. Komisija jau buvo sutikusi su skundo pateikėjo pateiktu kitu argumentu, t. y. kad auditoriai neteisingai paskirstė tam tikras sąnaudas.

Byla 1663/2009/DK taip pat buvo pradėta po to, kai audito ataskaitoje tam tikros sąnaudos buvo pripažintos netinkamomis finansuoti. Ombudsmenas nustatė, kad Komisija išsamiai aprašė priežastis, dėl kurių ji tam tikras sąnaudas pripažino netinkamomis finansuoti, ir kad šios priežastys buvo nustatytos remiantis susijusiomis taisyklėmis. Jis taip pat nustatė, kad šioje byloje susirašinėdama su skundo pateikėju Komisija laikėsi gero administravimo principų. Dėl skundo



pateikėjo teiginio, kad Komisija turėtų susilaikyti nuo grasinimų reikalauti iš skundo pateikėjo banko garantijos, ombudsmenas nustatė, kad Komisija turėjo teisę imtis reikiamų priemonių jai priklausančioms sumoms susigrąžinti ir kad ji ne grasino, bet paprasčiausiai informavo skundo pateikėją apie savo ketinimus pradėti atitinkamą sumų susigrąžinimo procedūrą.

Byla **651/2010/KM** prieš Švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomąją įstaigą (EACEA) buvo susijusi su kaltinimu nepripažinus naujų projekto partnerių tam tikrų sąnaudų. Savo nuomonėje EACEA paaiškino, kad ji persvarstė savo sprendimą ir sutiko atsižvelgti į naujų projekto partnerių sąnaudas, patirtas nuo tos dienos, kurią jai pirmą kartą pranešta apie partnerystės pasikeitimus. Vis dėlto ji iš pradžių nurodė, kad tinkamos finansuoti bus tik tos naujų partnerių sąnaudos, kurios buvo patirtos nuo pakeisto susitarimo pasirašymo dienos.

Nesąžiningumas

Skundo pateikėjas byloje **1733/2009/JF** manė, kad Komisijos reikalavimas grąžinti lėšas yra nesąžiningas, ir kreipėsi į ombudsmeną. Komisija paaiškino, kad skundo pateikėjas laiku nepateikė ataskaitų ir rezultatų, kurie turėjo būti pateikti pagal sutartį. Ji taip pat nurodė savo pasiūlymą projekto koordinatoriui, kad skundo pateikėjas atitinkamus dokumentus pateiktų net ir po sutartyje nustatyto termino. Paaiškėjęs, kad skundo pateikėjas nežinojo apie tą pasiūlymą, ombudsmenas paprašė Komisijos apsvarstyti galimybę priimti iš skundo pateikėjo pavėluotą ataskaitą. Komisija sutiko ir nurodė, kad jeigu bus pagrindas, ji taip pat galėtų sumažinti reikalaujamas grąžinti sumas.

Byla **784/2009/IP** buvo susijusi su nesumokėtu atlyginimu už laisvai samdomo konsultanto suteiktas paslaugas Europos policijos koledžui (CEPOL). Dėl kelių administracinių problemų skundo pateikėja atliko jai paskirtą darbą nepasirašiusi sutarties. Vėliau CEPOL paprašė jos nutraukti darbą, nes, kitaip nei manyta anksčiau, pagal atitinkamas taisykles sudaryti sutarties su ja nebuvo galima. Ombudsmenas pasiūlė draugišką sprendimą ir paragino CEPOL apsvarstyti galimybę skundo pateikėjai prie jau siūlomos 1 000 EUR sumos pridėti 600 EUR sumą. Ši suma buvo susijusi su parengiamuoju ir paskesniu darbu dalyvaujant dviejuose susitikimuose, kuriuose dalyvauti ją paragino CEPOL. CEPOL sutiko su ombudsmeno pasiūlymu.

Skundo pateikėja (išorės pagalbos projektų subrangovas) byloje **2610/2009/MF** teigė, kad dėl jos problemų su Komisija, kilusių įgyvendinant projektus Sudane ir Čade, ji nebegalėjo susirasti darbo ES finansuojamuose projektuose. Ji manė esanti įtraukta į juodąją sąrašą ir diskriminuojama. Ombudsmenas padarė išvadą, kad Komisija pasielgė neteisingai, (i) raštu nepranešusi skundo pateikėjai priežasčių, dėl kurių paprašė atleisti ją iš darbo Sudane įgyvendinant ES projektą, ir (ii) nepatikrinusi, ar prieš atleidžiant skundo pateikėjai buvo suteikta galimybė pateikti savo nuomonę dėl prašymo atleisti ją iš darbo, kurį Komisija pateikė skundo pateikėjos darbdaviui³².

Galiausiai byla **2170/2010/RT** buvo baigta, kai Komisija sutiko sumokėti reikiamą sumą kartu su delspinigiais (iš viso 15 727,68 EUR) įmonei, kuri pristatė kiliminę dangą į Komisijos pastatus. Skundo pateikėja teigė, kad Komisija, atsisakydama atlikti mokėjimą, elgėsi nesąžiningai.

³². Savo vėliau 2010 m. atliktame tyrime dėl kritinių ir papildomų pastabų ombudsmenas paminėjo, kad nuolat tikrins, kaip Komisija naudojasi įgaliojimais sudaryti sutartis, ir tai darys siekdamas užtikrinti, kad naudojimosi šiais įgaliojimais praktika nesusilpnintų piliečių pagrindinės teisės į gerą administravimą.

Skundai ir tyrimai

Pareiga elgtis atidžiai

Byla 1181/2008/KM buvo susijusi su daugiau nei 40 000 EUR vertės reikalavimo, atsiradusio dėl sutarties, kurią Komisija manė sudariusi su skundo pateikėju Vokietijos universitetu, įvykdymu. Universiteto profesorius kreipėsi dėl dotacijos skundo pateikėjo vardu, naudodamas jo blanką, kuriame buvo nurodytas jo adresas. Vėliau atliekant projekto auditą nustatyta, kad turi būti gražinta 39 989,94 EUR. Komisija nusiuntė skundo pateikėjui debetinį dokumentą jo naudotame blanke nurodytu adresu, o savo atsakyme Komisijai skundo pateikėjas teigė neturėjęs jokios informacijos apie projektą. Tuomet Komisija nusiuntė priminimą, kuriame reikalaujama sumokėti. Skundo pateikėjas pabrėžė, kad profesorius neturėjo įgaliojimų sudaryti sutarčių jo vardu. Tuomet Komisija skundo pateikėją informavo, kad atšauks savo skundo pateikėjui pateiktą reikalavimą, įskaitant dėl mokėjimo atsiradusias palūkanas. Atlikdamas tyrimą ombudsmenas pažymėjo, kad Komisija nenustatė susitarimui taikomos materialinės teisės ir todėl nepateikė įtikinamo paaiškinimo, kodėl skundo pateikėjas turėtų laikytis susitarimo. Galiausiai Komisija pripažino, jog nebuvo jokių įrodymų, kuriais remiantis buvo galima patvirtinti reikalavimą, kad universitetas privalėjo laikytis susitarimo, ir tęsė sumos, kurią anksčiau buvo atšaukusi, susigrąžinimą.

Administravimas ir tarnybos nuostatai

Kasmet ombudsmenas gauna skundų, susijusių su institucijų administracine veikla (62 tyrimai, arba 19 % visų 2011 m. baigtų tirti skundų). Ši veikla yra susijusi su pareigūnų Tarnybos nuostatų ir kitų atitinkamų dokumentų taikymu. Kartais gali būti pažeidžiamos pagrindinės teisės, todėl ombudsmenas turi galimybę pateikti rekomendacijas, siekdamas, kad institucijos teisingai taikytų Chartiją. Kitais atvejais dėl ES institucijų pasirinkto Tarnybos nuostatų aiškinimo būdo kyla ginčų. Tokiais atvejais ombudsmenas bando bent užtikrinti, kad institucijos atsižvelgtų ir teisingai taikytų Teisingumo Teismo praktiką.

Pagrindinė teisė būti išklaustytam

Nagrindėdamas skundą ombudsmenas sužinojo apie galimus Komisijos praktikos įgyvendinant išieškojimo priemones pagal Tarnybos nuostatų 85 straipsnį trūkumus. Ombudsmenas pradėjo tyrimą savo iniciatyva **OI/4/2009/PB** – nagrinėjo pagrindinę pareigūnų teisę būti išklaustytiems, kai Komisija nusprendžia susigrąžinti permokėtas sumas. Komisija visiškai sutiko, kad šiuo atveju turi būti paisoma pagrindinės teisės būti išklaustytam, ir nurodė priemones, kurių imsis šiuo tikslu. Ombudsmenas pažymėjo, kad Komisijos įgyvendinti procedūriniai pakeitimai iš dalies yra kompromisiniai. Tačiau jis padarė išvadą, kad, atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes ir susijusias procedūrinės apsaugos priemones, šis kompromisas priimtinas.

Skundas 3800/2006/JF buvo susijęs su Komisijos sprendimu sustabdyti Jungtinės Karalystės koregavimo



koeficiento taikymą skundo pateikėjo pensijai ir paprašė Europos kovos su sukčiavimu biuro (OLAF) atlikti tyrimą. Vis dėlto prieš tai Komisija buvo gavusi anoniminių laišką, iš kurio nebuvo aišku, ar skundo pateikėjo tikroji gyvenamoji vieta buvo Briuselis, ar Jungtinė Karalystė. Skundo pateikėjas teigė, kad Komisija prieš priimdama pirmiau minėtą sprendimą, kuris, jo nuomone, buvo nepagrįstas, nesuteikė jam galimybės apsiginti. Nepaisant pradinių pastabų, Komisija galiausiai pasiūlė skundo pateikėjui 1 000 EUR neturtinės žalos atlyginimą bei už institucijų santykius ir administravimą atsakingo Komisijos nario pasirašytą atsiprašymo laišką. Ombudsmenas pabrėžė, kad Komisijos pirminiai veiksmai pakenkė skundo pateikėjo garbei ir reputacijai. Nepaisant to, jis palankiai įvertino Komisijos ir visų pirma kompetentingo Komisijos nario norą priimti skundo pateikėją tenkinantį sprendimą. Be to, jis taip pat palankiai įvertino tai, kad skundo pateikėjas geranoriškai pritarė Komisijos pasiūlymui.

Rūpinimosi pareiga

Byloje **OI/4/2010/ELB** matyti, kad geras administravimas reiškia ne tik teisėtumo principo taikymą. Šis tyrimas savo iniciatyva buvo susijęs su tuo, kaip ES institucijos, t. y. Parlamentas, Taryba ir Komisija, nagrinėja pagal Tarnybos nuostatus jiems pateiktus prašymus pakeisti su plėtojama teismų praktika nesuderinamus sprendimus. Institucijos laikėsi nuomonės, kad jos neprivalo persvarstyti tokių sprendimų. Jos nurodė, kad jeigu sprendimas per teisės aktuose nustatytą terminą nebuvo ginčijamas, jis tampa galutinis. Jos taip pat priminė, kad teismo sprendimo poveikis yra taikomas

tik bylos šalims, bei pareiškė, kad teismo sprendimą kitoms šalims jos taiko tik išimtinėmis aplinkybėmis. Savo išvadoje ombudsmenas pabrėžė, kad institucijoms leidžiama nuspręsti, ar nagrinėti pareigūno prašymą pakeisti galutinį sprendimą nauju sprendimu, tinkamai atsižvelgiant į plėtojamą teismų praktiką. Jis taip pat manė, kad naudodamosi savo diskrecijos teise institucijos gali nuspręsti nagrinėti prašymą priimti naują sprendimą. Pagal gero administravimo principus institucija turėtų padaryti visą pagrįstas išvadas atsižvelgdama į Europos Sąjungos teismų sprendimus.

Nesąžiningumas

Trys bylos buvo susijusios su tuo, kaip Parlamentas aiškino konkrečias Tarnybų nuostatų nuostatas. Skundų pateikėjai bylose **2986/2008/MF** ir **2987/2008/MF** teigė, kad Parlamento nustatyta tvarka, pagal kurią praėjus dvejiems metams nuo pirmojo pareigūno pareigų paaukštinimo pagal naująją sistemą, nustatytą 2004 m. pataisius Tarnybos nuostatus, jo atlyginimui taikomas „dauginimo koeficientas“³³ savaime pakyla iki 1, buvo nesuderinama su Tarnybos nuostatais, nes ji buvo taikoma automatiškai ir savavališkai. Ombudsmenas sutiko su skundų pateikėjų kaltinimu ir paragino Parlamentą pakeisti šią tvarką. Parlamentas atsisakė tai padaryti ir pareiškė, kad jo aiškinimas jokiame teismo sprendime nebuvo kritikuojamas. Savo pozicijos jis nepakeitė, nepaisant to, kad ombudsmenas atkreipė Parlamento dėmesį į Bendrojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. sprendime (byla *Lafili*) pateiktą atitinkamos nuostatos aiškinimą. Ombudsmenas kritikavo Parlamentą už šį svarbų netinkamo administravimo atvejį. Jis nurodė, kad Parlamento nustatyta

33. 2004 m. gegužės 1 d. pataisius ES tarnybos nuostatus buvo nustatyta nauja karjeros struktūra ir naujos atlyginimo skalės. Pereinamosiose nuostatose buvo numatytas „dauginimo koeficientas“, kuris buvo sukurtas siekiant nustatyti naujos atlyginimo skalės proporciją, pagal kurią atlyginimas turėjo būti mokamas iki 2004 m. gegužės 1 d. įdarbintiems pareigūnams.

Skundai ir tyrimai

tvarka skyrėsi nuo visose kitose ES institucijose nustatytos tvarkos ir kad tam tikrais atvejais dėl tokios tvarkos jo pareigūnai įgydavo finansinį pranašumą, palyginti su kitose institucijose dirbančiais pareigūnais.

Byla **1329/2010/MF**, be kita ko, taip pat buvo susijusi su tuo, kaip Parlamentas apskaičiuoja iki 2004 m. gegužės 1 d. įdarbintiems ir nuo šios datos paaukštintiems darbuotojams taikomus dauginimo koeficientus. Skundo pateikėjas teigė, kad Parlamentas jo darbo užmokesčio apskaičiavimui taiko metodą, kuris skiriasi nuo visų kitų ES institucijų taikomo metodo. Ombudsmenas nustatė, kad Parlamento apskaičiavimo metodas nėra pagrįstas koku nors akivaizdžiai klaidingu atitinkamos nuostatos aiškinimu. Tačiau jis nurodė, kad laikantis Europos civilinės tarnybos vienovės principo visos institucijos Tarnybos nuostatus turėtų aiškinti ir taikyti nuosekliai. Jis nustatė, kad skirtingi apskaičiavimo būdai lemia darbo užmokesčių skirtumus, kurie yra nepriimtini ir, priešingai Parlamento nuomonei, negali būti laikomi minimaliais. Ombudsmenas baigė bylą siūlydamas, kad ES institucijos susitartų dėl bendros pareigūnų naujų bazinių darbo užmokesčių po paaukštinimo apskaičiavimo metodikos. Jis taip pat pasiūlė, kad prieš kitą kartą persvarstant Tarnybos nuostatus ES institucijos turėtų: (i) sukurti mechanizmą, kuris padėtų nustatyti persvarstytų nuostatų aiškinimo sunkumus, ir (ii) pakankamai anksti susitarti dėl bendros pozicijos siekiant išvengti galimų skirtumų praktikoje.

Byla **1944/2009/MHZ** buvo susijusi su neteisinga skundo pateikėjai suteikta informacija apie jos įdarbinimo sąlygas ES delegacijoje. Ombudsmenas nustatė, kad net jei skundo pateikėja dėl atitinkamos informacijos negalėjo remtis teisėtų lūkesčių principu, būtų nesažininga, jei Komisija neprisiimtų atsakomybės už administracinės klaidos sukeltas rimtas pasekmes. Skundo pateikėja ne tik nurodė finansines pasekmes, bet ir pabrėžė, kad vieta, kurioje ji eina naujas pareigas, neigiamai paveikė jos vyro sveikatą. Ombudsmenas pasiūlė skundo pateikėją perkelti į kitą šalį. Tuo pat metu skundo pateikėja šiuo klausimu susisiekė su Komisijos tarnybomis. Galiausiai skundo pateikėja buvo perkelta į Briuselį.

Kaltinimas nesilaikant taisyklių, susijusių su specialiaisiais patarėjais

Byla **476/2010/ANA** buvo susijusi su tuo, kaip Komisija sprendė interesų konflikto klausimus, susijusius su neapmokamų specialiųjų Komisijos nario patarėjų skyrimu. Ombudsmenas nustatė daugybę netinkamo administravimo atvejų ir pareiškė atitinkamas kritines pastabas, taip pat dvi papildomas pastabas. Visų pirma jis pasiūlė Komisijai apsvarstyti galimybę pakeisti būsimų specialiųjų patarėjų pareiškimus apie veiklą taip, kad iš jų būtų galima gauti pakankamai informacijos apie specialiojo patarėjo išorės veiklą. Tai leistų ištirti bet kokią tikėtiną interesų konfliktą tarp specialiojo patarėjo užduočių ir tokios išorinės veiklos. Be to, Komisija galėtų reikalauti, kad specialusis patarėjas patvirtintų, kad jo pareiškimas yra išsamus ir, kiek jam žinoma, jokio interesų konflikto su jo būsimosiomis specialiojo patarėjo pareigomis nėra.



Konkursai ir atrankos procedūros

EPSO

Dėl Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) ombudsmenas pradeda daugiausia tyrimų, susijusių su viešais konkursais ir kitomis procedūromis. Daugelis problemų, nustatytų EPSO organizuojamuose konkursuose, buvo išspręsta taikant pagreitintas procedūras. Tai parodė EPSO norą ieškoti greitų ir teisingų problemų sprendimų. Kaip bus matyti keliuose toliau pateikiamuose bylų aprašymuose, nuolat susiduriama su vienodo požiūrio klausimu. 2011 m. ombudsmenas taip pat turėjo galimybę parengti išvadas, susijusias su nauja EPSO politika dėl viešų konkursų.

Su naująja EPSO viešųjų konkursų politika susijusios problemos

Ombudsmenas pradėjo tyrimą savo iniciatyva (OI/9/2010/RT) dėl naujos EPSO politikos, susijusios su registravimusi į atrankos testus, jos bendravimu su kandidatais ir įprastomis sąlygomis, kurių laikomasi įvairiuose testų centruose. Atsakyme į daugybę ombudsmeno užduotų klausimų EPSO paaiškino, kad (i) priemonė, kurią taikant labai sutrumpinamas registravimosi į kompiuterinius atrankos testus (CBT) laikotarpis, yra proporcinga ir būtina siekiant bendro tikslo sutrumpinti visą atrankos procedūrą, (ii) ji svarstė, ar, kaip anksčiau, vėl siųsti pranešimus e. paštu vykdant 2011 m. administratorių konkursą, (iii) kiekvienas testų centras laikosi minimalių įprastų sąlygų ir (iv) ji kasmet viešai skelbtų bendrus įvairių apklausų rezultatus, rodančius kandidatų pasitenkinimo lygį. Ombudsmenas teigiamai įvertino šią informaciją ir pareiškė dvi papildomas pastabas dėl,

pirma, pranešimų e. paštu ir, antra, atvejų, kai kandidatai negali per trumpą registravimosi laikotarpį prisijungti prie interneto.

Kaltinimai neužtikrinus vienodo požiūrio

Skundo pateikėja byloje

1933/2010/BEH teigė, kad, neperkėlusi vertinimo centre laikytino jos testo datos, EPSO neatsižvelgė į ypatingą jos padėtį, t. y. nėštumą, ir nesilaikė vienodo požiūrio principo. Atsižvelgdamas į ypatingą bylos pobūdį, ombudsmenas paprašė EPSO skubiai atsiųsti savo nuomonę. EPSO atsižvelgė į šį prašymą. Savo nuomonėje EPSO pareiškė esanti pasirengusi imtis įvairių priemonių, kad atsižvelgtų į ypatingus skundo pateikėjos poreikius. Nors šiuo konkrečiu atveju, atrodo, nebuvo galimybių išspręsti skundo pateikėjos skundo, ombudsmenas nustatė, kad, atsižvelgiant į EPSO konstruktyvų požiūrį šioje byloje, nėra pagrindo toliau tęsti tyrimą. Jis vis dėlto paragino EPSO įvertinti ir kitokias nei pasiūlytosios jo nuomonėje priemones bei apsvarstyti, kaip ateityje būtų galima patenkinti jaunų mamų, atsidursiančių panašioje kaip skundo pateikėjos padėtyje, poreikius.

Byloje **1299/2010/MHZ** ombudsmenas nustatė, kad EPSO nesugebėjo užtikrinti skundo pateikėjui tinkamų sąlygų atlikti kompiuterinius atrankos testus ir kad būtų sąžininga, jeigu EPSO jam būtų leidusi testą laikyti iš naujo. Vis dėlto EPSO nesureagavo į skundą pakankamai greitai, kad ištaisytų padėtį, kol tam dar nebuvo jokių techninių ar organizacinių kliūčių. Be to, nei savo nuomonėje dėl skundo pateikėjo, nei atsakyme į ombudsmeno rekomendacijos projektą EPSO nepripažino savo klaidų ir neatsiprašė skundo pateikėjo. Ombudsmenas pareiškė kritinę pastabą.

Skundai ir tyrimai

Galiausiai byla 1220/2010/BEH buvo susijusi su tariamai neteisinga informacija interneto paraiškos formoje, kurioje buvo nurodyta, kad pareiškėjai, kiekvienoje skiltyje nurodydami paraiškos pateikimo motyvus, galėjo naudoti ne daugiau kaip 4 000 ženklų. Ombudsmenas nustatė, kad formoje vokiečių kalba pateikta informacija iš tikrųjų buvo neteisinga ir galėjo klaidinti kandidatus. Jis taip pat padarė išvadą, kad, suteikdama kandidatams galimybę pranešti apie patirtas problemas ir paskelbdama savo interneto svetainėje atnaujintą informaciją apie leistiną didžiausią ženklų skaičių, EPSO ėmėsi tinkamų veiksnių klaidai ištaisyti.

Netinkami motyvai

Byloje 14/2010/ANA ombudsmenas turėjo galimybę išnagrinėti akivaizdžiai nesuderinamas EPSO pareigas, t. y., viena vertus, nurodyti savo sprendimų motyvus ir, kita vertus, užtikrinti atrankos komiteto procedūrų konfidencialumą. Ombudsmenas priminė, kad šių pareigų pusiausvyra buvo nustatyta EPSO sprendime, priimtame po ombudsmeno atlikto tyrimo savo iniciatyva dėl ES įdarbinimo procedūrų skaidrumo, vertinimo lape pateikti pažymių, susijusių su atrankos komiteto naudojamais kriterijais ir papildomais kriterijais, sąrašą. Ombudsmenas apgailestavo, kad atrankos komitetas šioje byloje tokio sąrašo nepateikė.

Kitos institucijos, įstaigos ir organai

Nors dauguma su įdarbinimu susijusių skundų skundžiama EPSO, retkarčiais ombudsmenas gauna skundų, kuriuose skundžiamos kitos institucijos.

Byla 696/2008/OV buvo susijusi su Europos cheminių medžiagų agentūros (ECHA) vykdomojo direktoriaus atrankos procedūros klaidomis. Ombudsmenas kritikavo Komisiją už tai, kad ji nesugebėjo dokumentais pagrįsti dviejų kandidatų galutinio sąrašo motyvų. Todėl tapo neįmanoma patikrinti, ar Komisija neteisėtai ir savavališkai neribojo kandidatų skaičiaus. Pareikšdamas papildomą pastabą ombudsmenas nurodė, kad pagal Reglamentą Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su dokumentais Komisija paprašyta turėtų pavišinti aukšto lygio pareigybių Komisijoje ir ES agentūrose kandidatų galutinius sąrašus.

Byloje 2755/2009/JE, susijusioje su šeimos narių įdarbinimu, ombudsmenas rekomendavo Komisijos Jungtiniam tyrimų centrui (JRC) atsiprašyti skundo pateikėjo ir užtikrinti, kad kandidatų į JRC laisvas darbo vietas atrankai šeiminiai ryšiai ar santykiai neturėtų teigiamos ar neigiamos įtakos. Skundo pateikėjas kandidatavo į laisvą darbo vietą JRC skyriuje, kuriame dirba jo žmona. Ombudsmenas taip pat nurodė, kad JRC turėtų papildomai užtikrinti darbuotojams darbo sąlygas, kurios suteiktų galimybę derinti profesinį ir šeiminių gyvenimą, ir kad jo vidaus taisyklės, susijusios su šeimos narių įdarbinimu, turėtų būti paskelbtos viešai. Komisija be jokių išlygų sutiko su ombudsmeno rekomendacijos projektu.



Institucijų, politikos klausimai ir kita veikla

Ši paskutinė antraštinė dalis apima įvairius skundus, pateiktus dėl institucijų politikos formavimo arba bendro pobūdžio jų veiklos³⁴. Tarp aprašytų bylų kategorijų ir vėl yra piktnaudžiavimas įgaliojimais, klaidinantys arba netinkami teiginiai ir pareigų nevykdymas.

Piktnaudžiavimas įgaliojimais

Skundo pateikėjas byloje **856/2008/BEH** 2002 m. susisiekė su Komisija dėl tam tikrų pažeidimų, kurie, jo manymu, buvo padaryti Parlamentui įsigyjant pastatą Briuselyje. Europos kovos su sukčiavimu tarnyba (OLAF) pradėjo tyrimą, per kurį skundo pateikėjas pagal OLAF darbo reglamento apibrėžimą buvo laikomas „suinteresuotuoju asmeniu“, ir, vadovaudamasi to reglamento 4 straipsnio 3 dalies 2 punktu, pakvietė jį kaip liudytoją duoti parodymų. Išanalizavęs OLAF įgaliojimus vykdant tyrimus, ombudsmenas nustatė, kad, šioje byloje pagal minėtą nuostatą kviesdama skundo pateikėją į apklausą, OLAF viršijo savo įgaliojimus. OLAF pripažino, kad jos veiksmai šioje byloje galėjo duoti pagrindo nesusipratimams. Ji teigė, kad asmenys, esantys tokioje padėtyje kaip skundo pateikėjas, informaciją gali pateikti tik per apklausą, jei jie to nori. Todėl OLAF iš esmės pripažino, kad pasielgė neteisingai. Nors OLAF skundo pateikėjo neatsiprašė, ombudsmenas padarė išvadą, kad ji sutiko su jo svarbiausiomis rekomendacijos projekto dalimis, įskaitant dalį, kuriame aptariamai kiti skundo pateikėjo iškelti klausimai.

Klaidinantys arba netinkami teiginiai ir informacija

Byla **715/2009/ANA** buvo susijusi su Komisijos teiginiais, paskelbtais ataskaitoje pagal Bendradarbiavimo ir tikrinimo mechanizmą, pagal kurią (i) Bulgarijos vyriausybė ir toliau toleruoja neapmuitinamas parduotuves prie Bulgarijos išorės sienų, (ii) 2007 m. šių parduotuvių apyvarta labai padidėjo ir (iii) jos yra tapusios korupcijos ir organizuotų nusikaltimų vietų židiniais. Išnagrinėjęs dokumentus, ombudsmenas parengė rekomendacijų projektus, kuriuose prašė Komisiją pripažinti, kad (ii) ir (iii) punktuose nurodytų teiginių nepatvirtina jos turimi konkretūs įrodymai, o (i) punkto teiginys buvo klaidinantis. Jis užbaigė bylą pareikšdamas kritinę pastabą ir pareiškė papildomą pastabą, pagal kurią Komisija turėtų užtikrinti, kad ataskaitose, kurias ji rengia pagal Bendradarbiavimo ir tikrinimo mechanizmą, būtų laikomasi gero administravimo principų.

Byla **884/2010/VIK** buvo susijusi su tariamu skaidrumo trūkumu atrenkant rinkimų stebėtojus ir tariamu neprofesionalumu Komisijai susirašinėjant su skundo pateikėju. Kai skundo pateikėjas, kurio kandidatūra nebuvo pasirinkta, paprašė pateikti daugiau informacijos apie trumpalaikių misijų stebėtojų atrankos kriterijus, šį klausimą nagrinėjęs Komisijos pareigūnas jam atsakė: „Susitiksime teisme.“ Komisija atsiprašė skundo pateikėjo už e. laiško toną ir pateikė išsamų atsakymą į jo prašymą pateikti informaciją. Ombudsmenas padarė išvadą, kad Komisija ėmėsi veiksmų klausimui išspręsti, bet pareiškė dvi papildomas pastabas siekdamas, kad ateityje pagerėtų institucijos veikla.

³⁴. Taip pat žr. bylą **1301/2010/GG** dėl tariamo neteisingos arba klaidinančios informacijos apie lėktuvais keliaujančių keleivių teises paskelbimo ir Komisijos nesugebėjimo greitai ištaisyti šios informacijos, kuri aprašyta šio pranešimo 1.4 skyriuje.

Skundai ir tyrimai

Byloje 3031/2007/VL ombudsmenas padarė išvadą, kad (i) Komisijos pateikta informacija apie *Erasmus Mundus* programą leido ne ES studentams manyti, jog gaunama stipendija užtikrintų jiems tinkamą ES pragyvenimo standartus atitinkantį gyvenimo lygį, ir kad (ii) siūlomos stipendijos nebūtų užtekę tokiam gyvenimo lygiui užtikrinti. Ombudsmeno nuomone, Komisijos paskelbta informacija studentams nebuvo teisinga ir patikima. Rekomendacijos projekte ombudsmenas pasiūlė Komisijai kiekvienam susijusiam studentui už jo patirtus nepatogumus išmokėti 1 500 EUR *ex gratia* išmoką. Komisijai atmetus rekomendacijos projektą, jis užbaigė bylą pareikšdamas kritinę pastabą.

Galiausiai byla 260/2011/GG buvo susijusi su kasmetiniu vidurinių mokyklų mokiniams skirtu mokykliniu dienoraščiu *Europa Diary*. 2011 m. sausio mėn. Airijos kunigas ombudsmenui pasiskundė, kad Komisija 2010-2011 m. leidime nepaminėjo krikščioniškų švenčių, pvz., Kalėdų ir Velykų, o kitų religijų šventės buvo paminėtos. Komisija išplatino daugiau nei tris milijonus dienoraščio kopijų, ir kunigas norėjo, kad Komisija atsiprašytų ir atšauktų leidinius. 2011 m. vasario mėn. ombudsmenas skundo pateikėją informavo, kad Komisija savo interneto svetainėje atsiprašė dėl šios klaidos. Ji taip pat nusiuntė klaidų ištaisymą visiems 2010-2011 m. leidinių užsisakiusiems mokytojams. Ombudsmenas nustatė, kad Komisijos veiksmai buvo pagrįsti ir kad iš naujo spausdinti 2010-2011 m. leidinių būtų neproporcinga.

Tiriamas pareigų nevykdymas

Byloje 2139/2010/AN, susijusioje su naujomis vystomojo bendradarbiavimo nuostatomis, pagal kurias griežtai draudžiama ES lėšomis finansuoti vietos mokesčius, ombudsmenas nustatė, kad Komisija tinkamai paaiškino savo veiksmus, kurių ėmėsi siekdama išspręsti problemas, atsiradusias dėl mokesčių netinkamumo finansuoti projekto lėšomis pagal galiojančius teisės aktus. Be to, jis teigė, kad tarpinės priemonės, kurių ėmėsi Komisija, buvo tinkamos. Tačiau byloje 427/2011/MHZ ombudsmenas kritikavo Komisiją už tai, kad ji nesugebėjo įrodyti, jog dėl objektyvių aplinkybių negalėjo įvykdyti teisinės pareigos užtikrinti, kad iki 2008 m. sausio 1 d. būtų atliktas mokslinis tam tikrų vandenynuose naudojamų tinklų poveikio banginių šeimos žinduoliams, pvz., banginiams, delfinams ir jūrų kiaulėms, vertinimas.



1.7 Kitoms institucijoms perduoti skundai ir patarimai

2011 m. buvo daugiau nei 65 % visų išnagrinėtų bylų (1 667), kuriose Europos ombudsmenas sugebėjo padėti skundo pateikėjui pradėdamas atvejo tyrimą, perduodamas skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patardamas, kur kreiptis. Ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausantys skundai dažnai susiję su tariamais valstybių narių padarytais ES teisės pažeidimais. Daug tokių bylų geriausiai gali išnagrinėti Europos ombudsmenų tinklui priklausantis valstybės arba regiono ombudsmenas. Europos Parlamento Peticijų komitetas taip pat yra visateisis tinklo narys. Vienas iš tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundus kompetentingam atitinkamos šalies ar regiono ombudsmenui ar panašiai institucijai.

Kai kuriais atvejais ombudsmenas gali manyti, kad skundą tinkamiausia perduoti Europos Komisijai, SOLVIT arba tarnybai „Jūsų Europos patarėjas“. SOLVIT yra Komisijos įkurtas tinklas, skirtas padėti žmonėms, kurie, bandydami Europos Sąjungos vidaus rinkoje pasinaudoti savo teisėmis, susiduria su kliūtimis. Tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“ yra dar vienas ES lygmens tinklas, kurį Komisija sukūrė siekdama padėti ir patarti piliečiams jų gyvenimo, darbo ir keliavimo ES klausimais. Prieš perduodamos skundą arba patardamos skundo pateikėjui ombudsmeno tarnybos deda visas pastangas, kad nustatytų, kuri institucija arba įstaiga galėtų jam geriausiai padėti. 2011 m. ombudsmenas Komisijai perdavė 147 skundus³⁶, o kitoms institucijoms ir įstaigoms, įskaitant SOLVIT ir tarnybą „Jūsų Europos patarėjas“, taip pat valstybių narių specializuotoms ombudsmeno arba skundus nagrinėjančioms įstaigoms – 591 skundą.

Iš viso 52 % (1 321) 2011 m. Europos ombudsmeno išnagrinėtų skundų priklausė Europos ombudsmenų tinklo nario įgaliojimų sričiai.

Iš viso 52 % (1 321) 2011 m. Europos ombudsmeno išnagrinėtų skundų priklausė Europos ombudsmenų tinklo nario įgaliojimų sričiai. Iš jų 698 bylos priklausė Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai. Kaip matyti iš 1.12 pav., 609 bylose ombudsmenas skundą perdavė³⁵ tinklo nariui arba patarė skundo pateikėjui susisiekti su tinklo nariu. Atitinkamai 550 skundų buvo perduoti arba nusiųsti Europos Parlamento Peticijų komitetui.

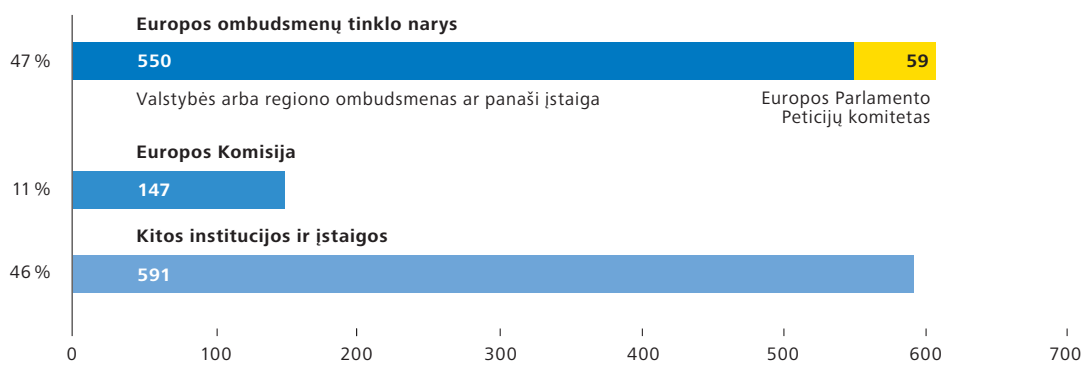
Kaip matyti toliau pateiktame pavyzdyje, iš viso yra daugiau nei 51 % bylų, ombudsmeno nagrinėtų 2011 m., kuriose jis patarė skundo pateikėjui arba bylą perdavė.

35. Skundas perduodamas tik esant išankstiniam skundo pateikėjo sutikimui.

36. Į šį skaičių patenka kai kurie atvejai, kai skundas prieš Komisiją buvo pripažintas nepriimtiniu, nes prieš pateikiant skundą ombudsmenui institucijose nebuvo išnaudoti atitinkami administraciniai teisių gynimo būdai.

Skundai ir tyrimai

1.12 pav. Kitoms institucijoms ir įstaigoms perduoti skundai
Skundo pateikėjams patarta kreiptis į kitas institucijas ir įstaigas



1 pastaba. Šiame paveiksle pateikti skaičiai apima 124 skundus, kurie buvo užregistruoti 2010 m. pabaigoje ir išnagrinėti 2011 m. Jie neapima 38 skundų, kurie buvo užregistruoti 2011 m. pabaigoje, nes metų pabaigoje jie vis dar nebuvo nagrinėjami sprendžiant, kokių veiksmų imtis.

2 pastaba. Kadangi ombudsmenas kai kuriais atvejais skundo pateikėjui davė daugiau nei vienos rūšies patarimų, iš viso susidaro daugiau nei 100 %.

Europos Parlamentui perduotas skundas

Byloje **2304/2011/MMN** EPSO (Europos personalo atrankos tarnybos) organizuojamame konkurse dalyvaujantis Ispanijos pilietis paprašė, kad Komisija nustatytų atskiras atrankos procedūras neįgaliems pareiškėjams. Komisija persiuntė laišką EPSO, kuri skundo pateikėją informavo, kad ji, atsižvelgdama į neįgalumą, organizuodama atrankos testus taiko specialias priemones. EPSO taip pat nurodė, kad ji neorganizuoja atskirų atrankos procedūrų neįgaliems pareiškėjams, nes pagal galiojančius teisės aktus to padaryti negalima. Dėl informacijos apie institucijose dirbančių neįgalių žmonių procentinę dalį EPSO patarė skundo pateikėjui kreiptis į ES institucijų žmogiškųjų išteklių departamentus. Atsakymas skundo pateikėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į ombudsmeną. Ombudsmenas pripažino, kad skundo pateikėjas iš tikrųjų prašė pakeisti taikomus teisės aktus, o ne skundėsi netinkamu administravimu. Todėl, skundo pateikėjui sutikus, ombudsmenas perdavė skundą Europos Parlamentui, kad šis jį išnagrinėtų kaip peticiją.

Byloje **2293/2011/KRW** skundo pateikėjas, Vokietijos pilietis, teigė, kad 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente Nr. 889/2002³⁷, iš dalies keičiančiame Tarybos reglamentą (EB) 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju, buvo reglamentavimo spraga, susijusi su reikalavimais dėl žalos atlyginimo. Jis taip pat teigė, kad ES nenustatė Reglamento Nr. 889/2002 tinkamo įgyvendinimo mechanizmo, nes nacionalinės teisės saugos institucijos neturėtų kompetencijos nagrinėti pagal reglamentą spręstinių klausimų. Jis teigė, kad ES turėtų ištaisyti šį reglamentavimo trūkumą. Kadangi skundo pateikėjas norėjo, kad būtų pakeisti susiję įstatymai, ombudsmenas, skundo pateikėjo leidimu, perdavė skundą Europos Parlamentui, kad šis jį nagrinėtų kaip peticiją.

37. O L L 140, 2002, p. 2-5.



Skundo pateikėjui patarta susisiekti su Europos Komisija

2011 m. vasario mėn. pilietis padavė Ispanijos vertimo agentūrą į teismą dėl to, kad ji jam nesumokėjo 618 EUR. Jis prašė taikyti Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, skirtą ieškiniams, kurių vertė neviršija 2 000 EUR, nagrinėti³⁸. Negavęs jokio atsakymo į savo prašymą taikyti procedūrą, pilietis pasiskundė ombudsmenui ir nurodė, kad Ispanijos teismas nesilaikė reglamento reikalavimų (byla **2123/2011/MF**). Kadangi skundo pateikėjas neskundė ES institucijos, be to, ginčijo teismo sprendimo pagrįstumą, ombudsmenas patarė jam dėl galimo ES teisės pažeidimo kreiptis į Komisiją.

Skundo pateikėjui patarta susisiekti su SOLVIT ir tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“

Byloje **2239/2011/PMC** pilietė, ketinanti studijuoti Jungtinėje Karalystėje, ombudsmenui pasiskundė, kad Jungtinės Karalystės pasienio agentūra atsisakė jai suteikti ES registracijos pažymėjimą, nes ji tariamai neturėjo visapusiško draudimo nuo ligų. Jos nuomone, Bulgarijos suteikiamo draudimo ir Europos sveikatos draudimo kortelės turėjo pakakti. Skundo pateikėja šiuo klausimu jau kreipėsi į kompetentingą nacionalinį ombudsmeną (Jungtinės Karalystės parlamento ir sveikatos tarnybos ombudsmeną). Kadangi skundas buvo tarpvalstybinio pobūdžio, Europos ombudsmenas nurodė, kad skundo pateikėja taip pat galėtų apsvarstyti galimybę susisiekti su SOLVIT ir tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“.

Įsigaliojus Lisabonos sutarčiai labai svarbu, kad institucijos plėtotų ir puoselėtų piliečių aptarnavimo kultūrą ir gerbtų jų teises. Šiame pranešime pateiktos teminės analizės tikslas – atskleisti 2011 m. ombudsmeno atliktų tyrimų įvairovę ir gausą. Joje taip pat pateikiamos įvairios priemonės, kurias ombudsmenas siūlo siekdamas propaguoti aptarnavimo kultūros principus ir praktikoje įgyvendinti Pagrindinių teisių chartiją. Ombudsmeno tyrimus išsamiau analizuoti norintys skaitytojai gali apsilankyti ombudsmeno interneto svetainėje ir susipažinti su išsamesnėmis jo sprendimų santraukomis, taip pat sprendimais, rekomendacijų projektais ir specialiais pranešimais.

³⁸. 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 861/2007; OL L 199, 2007, p. 1-22.

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

Šiame skyriuje aprašomi Europos ombudsmeno santykiai 2011 m. su ES institucijomis, jo kolegoms ombudsmenais ir kitais svarbiausiais suinteresuotaisiais subjektais. Jame aptariami susitikimai ir seminarai, kuriuose dalyvavo ombudsmenas, ir kitokia veikla, kurios jis ėmėsi siekdamas užtikrinti, kad būtų veiksmingai nagrinėjami skundai, kuo plačiau būtų dalijamasi geriausia praktika ir didinamas įvairių suinteresuotųjų subjektų informuotumas apie ombudsmeno vaidmenį.

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

2.1 Santykiai su ES institucijomis, įstaigomis ir organais¹

Europos ombudsmenas nuolat susitinka su ES institucijų nariais ir pareigūnais, kad aptartų ES administravimo kokybės gerinimo būdus, pabrėžtų tinkamo skundų nagrinėjimo svarbą ir užtikrintų, kad į jo pastabas, rekomendacijas ir pranešimus būtų deramai atsižvelgiama.

Europos Komisija

Kadangi kasmet daugiausia ombudsmeno tyrimų būna susiję su Europos Komisijos veikla, jo tarnybos ypač stengiasi nuolat palaikyti ryšius su Komisijos nariais ir pareigūnais.

Kadangi kasmet daugiausia ombudsmeno tyrimų būna susiję su Europos Komisijos veikla, jo tarnybos ypač stengiasi nuolat palaikyti ryšius su Komisijos nariais ir pareigūnais. Vasario 15 d. N. Diamandouros apsikaitė nuomonėmis su Komisijos narių kolegija. 2011 m. ombudsmenas susitiko su Komisijos nariu, atsakingu už finansinį planavimą ir biudžetą, Janusz Lewandowski, taip pat su Jungtinio tyrimo centro generaliniu direktoriumi Dominique Ristori, už biudžeto vykdymą atsakingu generaliniu direktoriumi Hervé Jouanjean, už žmogiškuosius išteklius ir saugumą atsakinga generaline direktore Irène Souka ir už aplinkos apsaugą atsakingu generaliniu direktoriumi Karl Falkenberg.

Be to, per Europos Komisijos organizuojamą „Žaliąją savaitę“ gegužės 25 d. N. Diamandouros perskaitė pranešimą apie ombudsmeno vaidmenį stebint mūsų poveikį aplinkai. Jis taip pat dalyvavo gruodžio 14 d. vykusiame Jungtinio tyrimų centro direktorių susitikime, kuriame kalbėjo apie Europos ombudsmeno vaidmenį skatinant aptarnavimo kultūrą ES

institucijose. Be to, ombudsmenas susitiko su Komisijos darbuotojų tarpininke Mercedes de Sola, Komisijos Centrinio personalo komiteto pirmininku Cristian Sebastiani ir už santykius su Europos ombudsmenu atsakingo Komisijos generalinio sekretoriato direktoriumi Jens Nymand-Christensen.

2011 m. Europos ombudsmenas susitiko su Europos politikos patarėjų biuro direktoriaus pavaduotoju Margaritis Schinas ir Europos Komisijos Individualių išmokų administravimo ir mokėjimo biuro (PMO) direktoriumi Stephen Quest.

Siekdamas stebėti tyrimų eigą, ombudsmeno Teisės departamento direktorius kiekvieną mėnesį susitikdavo su Komisijos direktoriumi, atsakingu už santykius su Europos ombudsmenu. Teisės departamento darbuotojai nuolat palaikė ryšį su SOLVIT, Europos įmonių tinklu ir Komunikacijos generaliniu direktoratu.

Europos Parlamentas

Kalbant apie santykius su Europos Parlamentu, įvairi veikla, aptarta ombudsmeno 2010 m. metiniame pranešime, kaip visada, institucijai buvo labai svarbi. Gegužės 4 d. ombudsmenas savo pranešimą pristatė Europos Parlamento Pirmininkui Jerzy Buzek, gegužės 5 d. – Europos Parlamento Peticijų komiteto pirmininkei Erminia Mazzoni ir gegužės 23 d. – Peticijų komitetui. Parlamentas svarstė pranešimą spalio 27 d. plenarinėje sesijoje, kurioje pranešėja buvo Europos Parlamento narė Iliana Malinova Iotova.

2011 m. N. Diamandouros Europos Parlamente perskaitė keletą pranešimų. Vienas tokių pranešimų buvo skirtas

1. Glaustumo sumetimais šiame pranešime vartojama sąvoka „institucija“ apima visas ES institucijas, įstaigas ir organus.



Gegužės 4 d. Europos ombudsmenas savo 2010 m. *metinį pranešimą* pristatė Europos Parlamento Pirmininkui Jerzy Buzek, o gegužės 23 d. – Europos Parlamento Peticijų komitetui.



Teisės reikalų komitetui ir susijęs su santykiu tarp Parlamento įgaliojimų ir duomenų apsaugos, o kitame, perskaitytame Piliečių laisvių komitete, didžiausias dėmesys buvo skirtas visuomenės galimybei susipažinti su ES dokumentais. Be to, ombudsmenas Leonėje (Ispanija) vykusiame seminare, kurį surengė Europos Parlamento Teisės reikalų komitetas ir Leonės universitetas, perskaitė pranešimus apie ES administracinę teisę. Europos Parlamento Biuro darbo grupės kvietimas suteikė N. Diamandouros galimybę išdėstyti savo mintis dėl Parlamento narių ir lobistų etikos kodekso. Biudžeto kontrolės komitete ombudsmenas taip pat perskaitė pranešimą apie pažeidimų atskleidimo ir pareigūnams taikomas drausmės procedūras, o kitą pranešimą apie Europos ombudsmeno vaidmenį skatinant gerą administravimą – Parlamento Teisės tarnyboje. Be to, Infrastruktūros ir logistikos generaliniame direktorate jis perskaitė pranešimą apie gerą administravimą sutarčių ir viešųjų pirkimų srityje, o Personalo komitete – apie Europos ombudsmeno strategiją ir darbuotojų skundų nagrinėjimą.

N. Diamandouros taip pat susitiko su Europos Parlamento teisės konsultantu Christian Pennera ir infrastruktūros ir logistikos generaliniu direktoriumi Constantin Stratigakis.

Kitos institucijos

2011 m. Europos ombudsmenas susitiko su Europos Vadovų Tarybos Pirmininku Herman Van Rompuy ir Ministrų tarybos generalinio sekretoriato generaliniu direktoriumi, atsakingu už spaudą, ryšius ir skaidrumą, Reijo Kemppinen. Jis taip pat susitiko su Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto (EESRK) pirmininku Staffan Nilsson ir EESRK generaliniu sekretoriumi Martin Westlake.

Gruodžio mėn. N. Diamandouros apsilankė Liuksemburge įsikūrusiose Europos institucijose ir susitiko su Teisingumo Teismo pirmininku Vassilios Skouris, Bendrojo Teismo pirmininku Marc Jaeger, Tarnautojų teismo pirmininku Sean Van Raepenbusch, Bendrojo Teismo teisėju Dimitrios Gratsias, Europos Audito Rūmų (ECA)

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

pirmininku Vítor Manuel Da Silva Caldeira, ECA nariu Ioannis Sarmas, Europos investicijų banko (EIB) pirmininku Philippe Maystadt ir EIB generaliniu sekretoriumi Alfonso Querejeta. N. Diamandouros taip pat prisistatė EIB darbuotojams.

2011 m. ombudsmenas susitiko su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu Peter Hustinx, Europos kovos su sukčiavimu biuro generaliniu direktoriumi Giovanni Kessler ir Europos personalo atrankos tarnybos vadovu David Bearfield. Be to, jis perskaitė du pranešimus Erasmus viešojo administravimo programos dalyviams, kuriuos surengė Europos viešojo administravimo mokykla.

Agentūros

2011 m. N. Diamandouros apsilankė įvairiose Europos Sąjungos agentūrose. Birželio mėn. Briuselyje įsikūrusio Agentūrų tinklo vadovams jis perskaitė pranešimą apie gerą administravimą ir aptarnavimo kultūros kūrimą ir palaikymą. 2011 m. ombudsmenas susitiko su Europos bankininkystės institucijos, Europos vaistų agentūros, Europos policijos koledžo, Europos gynybos agentūros, Europos aplinkos agentūros, Europos jūrų saugumo agentūros ir Europos narkotikų ir narkomanijos stebėsenos centro direktoriais ir personalo komitetais arba apsilankė pas juos. Išsamesnę informaciją apie ombudsmeno 2011 m. lankymosi ES agentūrose programą, kurios tikslas – skatinti gerą administravimą ir dalytis geriausia praktika tarp agentūrų, galima rasti šio pranešimo 1.1 skyriaus dalyje pavadinimu „Skundai ir tyrimai savo iniciatyva“.



2.2 Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis tarnybomis

Daug skundų pateikėjų kreipiasi į Europos ombudsmeną, kai turi sunkumų bendraudami su nacionalinėmis, regiono ar vietos administracijomis. Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su savo kolegomis valstybėse narėse, kad užtikrintų greitą ir veiksmingą piliečių skundų dėl ES teisės nagrinėjimą. Šis bendradarbiavimas daugiausia vyksta Europos ombudsmenų tinkle. Dabar tinklas apima daugiau kaip 90 tarnybų 32 Europos šalyse. Jį sudaro valstybių, regionų ombudsmenai ir panašios Europos Sąjungos valstybių narių, šalių

Be to, tiesioginės reikšmės skundų nagrinėjimui turi speciali procedūra, pagal kurią valstybių arba regionų ombudsmenai gali prašyti Europos ombudsmeno raštu atsakyti į paklausimus apie ES teisę ir jos aiškinimą, įskaitant klausimus, kylančius jiems nagrinėjant konkrečias bylas. 2011 m. ombudsmenas gavo rekordinį skaičių, t. y. 11, paklausimų. 2010 m. buvo pateikti trys tokie paklausimai. Penkis paklausimus pateikė valstybių ombudsmenai, o kitus šešis – regionų ombudsmenai. Dažniausiai keliami klausimai buvo susiję su laisvu judėjimu, visi Danijos, Airijos, Foralbergo (Austrija), Emilijos-Romanijos (Italija), Toskanos (Italija) ir Kanarų salų (Ispanija) ombudsmenų paklausimai buvo susiję su šia svarbia ES piliečių teise. Foralbergo ombudsmeno paklausimas buvo susijęs

2011 m. ombudsmenas gavo rekordinį skaičių, t. y. 11, paklausimų.

Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su savo kolegomis valstybėse narėse, kad užtikrintų greitą ir veiksmingą piliečių skundų dėl ES teisės nagrinėjimą.

kandidačių ir kai kurių kitų Europos ekonominės erdvės ir (arba) Šengeno erdvės šalių tarnybos, taip pat Europos ombudsmenas ir Europos Parlamento Peticijų komitetas.

Naujasis tinklo logotipas, pradėtas naudoti 2010 m. rugsėjo mėn., buvo aktyviai pristatomas 2011 m. leidiniuose, interneto svetainėse, renginiuose ir kitose žiniasklaidos priemonėse. Daugybė tinklo tarnybų pradėjo naudoti tinklo logotipą savo interneto svetainėse, o kai kurios pakeitė savo firminius blankus, kad galėtų juose naudoti logotipą. Todėl 2011 m. tinklo matomumas ypač padidėjo.

Vienas pagrindinių tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundus kompetentingam ombudsmenui arba panašiai tarnybai. 2011 m. 609 bylose Europos ombudsmenas perdavė skundą tinklo nariui arba patarė skundo pateikėjui kreiptis į tinklo narį. Daugiau informacijos apie šį bendradarbiavimą pateikiama 1 skyriuje.

su diferencijuotu mokesčiu už mokslą, taikytu muzikos mokyklų studentams ir ne studentams. Emilijos-Romanijos ombudsmenas susisieko su Europos ombudsmenu po to, kai Italijos sveikatos priežiūros institucijos atsisakė atlyginti nėščios moters gydymo Vokietijoje išlaidas.

Danijos ir Piedmonto (Italija) ombudsmenų paklausimai buvo susiję su aplinkos apsaugos problemomis, o žemės ūkio klausimai buvo pateikiami Šiaurės Airijos (Jungtinė Karalystė) ir Andalūzijos (Ispanija) ombudsmenų paklausimuose. Naujusias paklausimas buvo susijęs su priemonėmis, kurių imtasi po E. coli bakterijos protrūkio Vokietijoje. Galiausiai Prancūzijos ombudsmenas pateikė paklausimą dėl ES maisto paskirstymo labiausiai nepasiturintiems asmenims programos.

Siekdamas padėti savo kolegoms valstybių arba regionų ombudsmenams spręsti visose šiose bylose iškilusius klausimus,

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais



© Thomas Fryd

Aštuntasis nacionalinis Europos ombudsmenų tinklo seminaras vyko 2011 m. spalio 21-22 d. Kopenhagoje. 25 metus nacionaliniu ombudsmenu išdirbęs H. Gammeltoft-Hansen išėjo į pensiją 2012 m. sausio 31 d. Todėl seminaras buvo puiki proga Europos ombudsmenų bendruomenei pagerbti ilgiausiai pasaulyje ombudsmeno pareigas ėjusį asmenį.

Europos ombudsmenas tiesiogiai atsakė į paklausimą arba kreipėsi į Europos Komisiją, kad ji pateiktų atsakymą.

Tinklas yra naudingas mechanizmas keistis informacija apie ES teisę ir geriausia praktika, tuo tikslu rengiami seminarai, du kartus per metus leidžiamas naujienlaiškis, vyksta elektroninė diskusija ir forume dalijamasi dokumentais bei veikia elektroninė dienos žinių tarnyba. 2011 m. spalio mėn. pradėjo veikti naujas tinklo ekstranetas, kuris pakeitė nuo 2001 m. veikusį forumą. Ekstranetas, apimantis visas ankstesnio forumo ir keletą naujų funkcijų, buvo sukurtas siekiant kuo didesnio jo interaktyvumo ir paprastesnio naudojimo.

2011 m. forume ir ekstranete taip pat buvo aptariami šie klausimai: skundų dėl sutarčių sudarymo ir vykdymo nagrinėjimas, Neįgaliųjų teisių konvencija, su kraujo donorais susijusios taisyklės, specializuotų įstaigų dalyvavimas ombudsmenui vykdant savo įgaliojimus, ombudsmeno vaidmuo užtikrinant ir puoselėjant žmogaus ir pagrindines teises, galimybė balsuoti regėjimo sutrikimus turintiems asmenims ir piliečių

prašymų suteikti finansinę kompensaciją nagrinėjimo viešosiose institucijose tvarka.

Pakaitomis kas antrus metus tinklas valstybių ir regionų ombudsmenams rengia seminarus, kuriuos kartu organizuoja Europos ombudsmenas ir valstybių arba regionų ombudsmenai. Europos ombudsmenas ir Danijos ombudsmenas Hans Gammeltoft-Hansen kartu surengė aštuntąjį nacionalinį Europos ombudsmenų tinklo seminarą. Šis seminaras, pavadintas „Teisė, politika ir ombudsmeno vaidmuo išgaliojus Lisabonos sutarčiai“, vyko 2011 m. spalio 20-22 d. Kopenhagoje. Seminare buvo atstovaujama 30 šalių ombudsmenų įstaigoms, įskaitant beveik visų ES valstybių narių valstybių ombudsmenus, ir dalyvavo septynių tinklo šalių, kuriose yra tokios įstaigos, regionų atstovai.

25 metus išdirbęs nacionaliniu ombudsmenu, H. Gammeltoft-Hansen išėjo į pensiją 2012 m. sausio 31 d. Seminaras buvo puiki proga Europos ombudsmenų bendruomenei pagerbti ilgiausiai pasaulyje ombudsmeno pareigas ėjusį asmenį.



Europos Komisija vis dažniau pripažįsta tinklų svarbą mažinant atskirtį tarp Europos ir jos piliečių. Komisija Europos ombudsmenų tinklui pasiūlė savo organizuojamoje bendrosios rinkos mugėje, kuri spalio mėn. vyko Krokuvoje (Lenkija), įrengti standą. Tai buvo pirmas tokio pobūdžio kvietimas.



Seminare aptartos įvairios temos, daugiausia dėmesio skiriama ombudsmeno politiniam ir teisiniam vaidmeniui ir atskirties tarp ES ir jos piliečių mažinimui. Pirmą kartą tinklo seminare buvo atstovaujama Europos Sąjungai pirmininkaujantiai valstybei narei. Lenkijos užsienio reikalų ministerijos sekretoriaus pavaduotojas Maciej Szpunar pasakė pagrindinę kalbą antrąja tema. Kalbą pirmąja tema pasakė Švedijos aukščiausiojo administracinio teismo pirmininkas Mats Melin.

Tinklo nariai seminare priėmė kelis svarbius sprendimus. Vieni iš sprendimų – leisti nemokamą tinklo naujienlaiškį ir skelbti jį Europos ombudsmeno ir EU Bookshop interneto svetainėse, kad su juo galėtų susipažinti visuomenė; interneto svetainėje pateikti informaciją apie Europos ombudsmenui pateiktus paklausimus; ir rasti būdų naudojantis tinklu visoje Europoje geriau informuoti piliečius apie jų teises. Be to, seminare dalyvavo Europos Komisijos aplinkos generalinis direktorius Karl Falkenberg ir aptarė Komisijos ir valstybių narių bendradarbiavimo aplinkos apsaugos klausimais gerinimo būdus.

Europos Komisija vis dažniau pripažįsta tinklų svarbą mažinant atskirtį tarp Europos ir jos piliečių. 2011 m. spalio mėn. Komisija kartu su Tarybai pirmininkaujantia Lenkija Krokuvoje (Lenkija) surengė bendrosios rinkos mugę, siekdami piliečius informuoti, kaip jie gali pasinaudoti savo ES teisėmis. Komisija Europos ombudsmenų tinklui pasiūlė mugėje įrengti savo standą. Tai buvo pirmas tokio pobūdžio kvietimas. Dėl puikaus Lenkijos ir Europos ombudsmeno tarnybų bendradarbiavimo abiejų institucijų kolegos dalyvavo mugėje ir organizatorių įrengtame stende ir tris mugės dienas bendravo su daugiau nei 5 000 piliečių, suteikdami jiems informaciją apie įvairius problemų sprendimo mechanizmus, kuriais jie gali naudotis savo šalyje ir Europoje.

Europos ombudsmenas, 2011 m. lankydamasis ES valstybėse narėse, pasinaudojo proga susitikti su savo kolegomis ombudsmenais. N. Diamandouros susitiko su Graikijos ombudsmenu (kovo ir lapkričio mėn.), Jungtinės Karalystės parlamento ir sveikatos tarnybos ombudsmenu (gegužės mėn.), Bulgarijos ombudsmenu

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

(liepos mėn.), Portugalijos ombudsmenu (lapkričio mėn.). Barselonoje (balandžio mėn.) jis taip pat susitiko su Katalonijos (Ispanija) ombudsmenu, Briuselyje (kovo mėn.) – su Belgijos regionų ombudsmenu ir Strasbūre (kovo mėn.) – su Bolzano (Italija, Pietų Tirolija) ombudsmenu.

2011 m. ombudsmenas surengė kelis susitikimus su aukšto rango Turkijos pareigūnais, siekdamas paremti Turkijos vyriausybės pastangas šioje šalyje įsteigti valstybės ombudsmeno tarnybą. Šiomis aplinkybėmis sausio mėn. Briuselyje ir kovo mėn. Stambule jis susitiko su ES reikalų ministru ir vyriausiuoju Turkijos stojimo į ES derybininku. Gegužės mėn. Strasbūre jis taip pat susitiko su laikinai pareigas einančiu teisingumo ministru, o gruodžio mėn. – su teisingumo ministru. Turkijos teisingumo ministerijos delegacija jį aplankė vasario mėn. Strasbūre, o kovo mėn. jis dalyvavo tarptautiniame ombudsmenų simpoziume Doğušo universitete, Stambule.

2011 m. Strasbūre (gegužės mėn.) N. Diamandouros taip pat susitiko su Meksikos nacionalinės žmogaus teisių komisijos pirmininku, Niujorke (birželio mėn.) – su Jungtinių Tautų ombudsmenu, Toronte (spalio mėn.) – su Ontarijo ombudsmenu ir ombudsmeno pavaduotoju ir Monrealyje (spalio mėn.) – su Kvebeko ombudsmenu.

Galiausiai Europos ombudsmeno tarnybos darbuotojai perskaitė pranešimus dviejuose mokymo seansuose, kurie gegužės ir gruodžio mėn. vyko Rabate. Pirmąjį renginį kartu surengė Frankofonijos ombudsmenų ir tarpininkų asociacija (AOMF) ir Maroko ombudsmeno institucija. Antrąjį renginį organizavo Maroko ombudsmeno institucija bendradarbiaudama su Viduržemio jūros regiono ombudsmenų asociacija. Mokymo sesijos buvo pavadintos atitinkamai „Informacijos rinkimo ir tyrimo metodai nagrinėjant bylas“ ir „Tarpininko ir ombudsmeno įgaliojimai ginant žmogaus teises“.



2.3 Santykiai su kitais suinteresuotaisiais subjektais

Europos ombudsmenas yra įsipareigojęs užtikrinti, kad bet kuris asmuo ar organizacija, galintis turėti sunkumų bendraudamas su ES institucijomis, žinotų apie teisę jam skųstis dėl netinkamo administravimo. Be to, jis apskritai siekia didinti informuotumą apie savo pastangas skatinti ES administracijos skaidrumą, atskaitingumą ir aptarnavimo kultūrą.

Praėjus daugiau nei metams nuo Lisabonos sutarties įsigaliojimo ombudsmenas norėjo paskatinti diskusijas apie jos sėkmę ir ateityje laukiančius uždavinius.

Iš tikrųjų dialogas su suinteresuotaisiais subjektais yra pagrindinis 2009-2014 m. ombudsmeno kadencijos strategijos tikslas. 2011 m. ombudsmenas surengė aukščiausio lygmens seminarą pavadinimu „Ar Lisabonos sutartis tarnauja piliečiams?“ Praėjus daugiau nei metams nuo Lisabonos sutarties įsigaliojimo ombudsmenas norėjo paskatinti diskusijas apie jos sėkmę ir ateityje laukiančius uždavinius. Šis svarbiausias ombudsmeno 2011 m. renginys vyko kovo 18 d. ir jame dalyvavo daugiau nei 200 suinteresuotųjų subjektų atstovų. Tai buvo trečias kovo mėn. vykęs metinis renginys, kurį ombudsmenas

organizavo Briuselyje ir kuris buvo skirtas piliečiams, asociacijoms, NVO, įmonėms, pilietinės visuomenės organizacijoms, žurnalistams, regioninėms ir nacionalinėms atstovybėms ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims. Europos Vadovų Tarybos Pirmininkas Herman Van Rompuy buvo pagrindinis seminaro pranešėjas. Diskusijų grupėje taip pat dalyvavo Europos ombudsmenas P. Nikiforos Diamandouros, Europos Komisijos pirmininko pavaduotoja Viviane Reding, Europos Parlamento pirmininko pavaduotoja Diana Wallis ir

Europos politikos centro vadovas Hans Martens. Konferencijai pirmininkavo Tarptautinės spaudos asociacijos pirmininkė Ann Cahill. Renginys buvo tiesiogiai transliuojamas internete, o keletas Europos Parlamento, Europos Komisijos, *Europe Direct* padalinių ir kitų įstaigų visoje ES padėjo viešai paskelbti nuorodą.

Rugsėjo 28 d., Tarptautinę teisės žinoti dieną, ombudsmenas Briuselyje surengė dar vieną seminarą. Šiame renginyje buvo siekiama išnagrinėti įvairius teisės gauti informaciją aspektus daugiausia dėmesio skiriant geriausiai praktikai Europoje ir

Svarbiausias Europos ombudsmeno 2011 m. renginys – seminaras pavadinimu „Ar Lisabonos sutartis tarnauja piliečiams?“ Jis vyko kovo 18 d. ir į jį susirinko daugiau nei 200 dalyvių. Tai buvo trečias kovo mėn. vykęs metinis renginys, kurį ombudsmenas surengė Briuselyje ir kuris buvo skirtas piliečiams, asociacijoms, NVO, įmonėms, pilietinės visuomenės organizacijoms, žurnalistams, regioninėms ir nacionalinėms atstovybėms ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims. Europos Vadovų Tarybos Pirmininkas Herman Van Rompuy, šioje nuotraukoje nufotografuotas su P. Nikiforos Diamandouros, buvo pagrindinis seminaro pranešėjas.



Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Lapkričio mėnesį lankydamasis Portugalijoje Europos ombudsmenas susitiko su Prezidentu Aníbal António Cavaco Silva.

kitur. Jame buvo aptarta, ko ES galėtų pasimokyti iš kitų Europos ir ne tik jos šalių teisės žinoti požiūriu, ir kitų šalių, kurios ateityje turėtų tapti pavyzdžiu jos institucijoms, patirtis. Diskusijoje dalyvavo Europos ombudsmenas P. Nikiforos Diamandouros, Suomijos tarptautinės plėtros ministrė ir buvusi Europos Parlamento narė Heidi Hautala, Jungtinių Amerikos Valstijų misijos ES vyriausiasis pareigūnas Thomas J. White ir *Access Info Europe* direktorė Helen Darbishire. Diskusijoms vadovavo Europos spaudos leidėjų asociacijos pirmininkas Geoff Meade. Renginyje dalyvavo daugiau nei 100 asociacijų, NVO, įmonių, pilietinės visuomenės organizacijų, žurnalistų, regioninių ir nacionalinių atstovybių ir kitų ES institucijų atstovų. Tarptautinę teisės žinoti dieną 2003 m. paskelbė galimybę susipažinti su informacija palaikantys subjektai iš viso pasaulio. Šios dienos tikslas – didinti kiekvieno asmens teisės gauti informaciją žinomumą.

Ombudsmenas ne tik susitiko su valstybių narių aukšto lygmens politinius sprendimus priimančiais pareigūnais, bet ir pasinaudojo galimybėmis, jam atsiradusiomis per informacinius

vizitus, kreiptis į tikslines grupes ir žiniasklaidą. Liepos 18-24 d. lankydamasis Bulgarijoje ombudsmenas susitiko ne tik su Ministru Pirmininku Boyko Borissov ir kitais aukšto rango valstybės pareigūnais, bet ir su NVO, universiteto studentais ir buvusiais ombudsmeno institucijos stažuotojais iš Bulgarijos. Panašiai lankydamasis Portugalijoje (lapkričio 19-22 d.) N. Diamandouros susitiko su Prezidentu Aníbal António Cavaco Silva, Ministru Pirmininku Pedro Passos Coelho ir kitais aukšto rango pareigūnais. Lankydamasis Portugalijoje jis taip pat susitiko su pilietinės visuomenės atstovais.

Likus kelioms dienoms iki aštuntojo nacionalinio Europos ombudsmenų tinklo seminaro, vykusio spalio 20-22 d. Kopenhagoje, ombudsmenas, būdamas mieste, nepraleido progos susitikti su Danijos suinteresuotaisiais subjektais. Šiuos susitikimus padėjo surengti Danijoje esantis Europos Parlamento Informacijos biuras ir Komisijos atstovybė. Ombudsmenas surengė dvi spaudos konferencijas žurnalistams ir žiniasklaidos srityje besispecializuojantiems mokslininkams. Be to, jis maždaug 70 studentų, profesorių,



valstybės tarnautojų ir teisininkų praktikų Kopenhagos universitete skaitė paskaitą apie galimą ES administracijai skirtą administracinio įstatymo priėmimą. Galiausiai ombudsmenas susitiko su pilietinės visuomenės organizacijų, kurios domisi jo tarnybos teikiamomis paslaugomis, atstovais.

Siekdamas toliau skatinti institucijos veiklą, Europos ombudsmeno generalinis sekretorius Ian Harden atstovavo įstaigai rugsėjo 26 d. Ženevoje vykusioje apskritojo stalo diskusijoje, kuri sutapo su 18-ąja JT Žmogaus teisių tarybos sesija. Apskritojo stalo diskusijos tema buvo „Veiksmai, kurių ėmėsi įvairios tarpininkavimo įstaigos ir perspektyvos, susijusios su JT rezoliucijos dėl ombudsmeno, tarpininkavimo ir kitų nacionalinių žmogaus teisių institucijų vaidmens skatinant ir saugant žmogaus teises“. Renginyje, į kurį susirinko apie 200 dalyvių, įskaitant tarpininkus, ombudsmenus, JT akredituotus ambasadorius, NVO atstovus ir JT organizacijas, dalyvavo JT vyriausiasis žmogaus teisių komisaras Navanethem Pillay.

Iš viso 2011 m. ombudsmenas pristatė savo darbą maždaug 40 renginių ir dvišalių susitikimų su svarbiausiais suinteresuotaisiais subjektais, pvz., teisinės bendruomenės nariais, verslo asociacijomis, ekspertų grupėmis, NVO, regioninių ir vietos valdžios atstovais, lobistais ir interesų grupėmis, mokslininkais, aukšto lygio politikų atstovais ir valstybės tarnautojais. Šios konferencijos, seminarai ir susitikimai vyko Briuselyje, Strasbūre ir valstybėse narėse.

2011 m. Europos ombudsmeno darbuotojai perskaitė maždaug 85 pranešimus 2 478 piliečiams visoje ES ir už jos ribų. Vien Vokietijos klausytojai sudarė 55 % visų dalyvių skaičiaus, nuo jos nedaug atsilieka Austrija, Prancūzija, Italija ir Nyderlandai. 20 % klausytojų atvyko iš ES institucijų, o kiti – iš tolimųjų Jungtinių Amerikos Valstijų, Kinijos ir Rusijos. Nors dėl ribotų išteklių kasmet galima organizuoti tik nedaug renginių, ombudsmenas stengiasi kuo dažniau priimti suinteresuotųjų šalių kvietimus ir prašymus.

2011 m., siekdamas atkreipti dėmesį į savo veiklą konkrečiose srityse, ombudsmenas organizavo įvairius teminius renginius. Šiems renginiams taip pat priklauso rugsėjo 28 d., Tarptautinę teisės žinoti dieną, vykęs seminaras. Jame buvo siekiama išnagrinėti įvairius teisės gauti informaciją aspektus daugiausia dėmesio skiriant geriausiai praktikai Europoje ir kitur. Seminare iš viso dalyvavo daugiau nei 100 dalyvių. Seminaraus diskusijų grupėje dalyvavo Suomijos tarptautinės plėtros ministrė ir buvusi Europos Parlamento narė Heidi Hautala, Jungtinių Amerikos Valstijų misijos ES vyriausiasis pareigūnas Thomas J. White ir *Access Info Europe* direktorė Helen Darbshire.



Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais



2011 m. Europos ombudsmenas davė daugiau nei 30 interviu žurnalistams, įskaitant lapkričio mėn. interviu *France 24* televizijos kanalui.

2011 m. ombudsmenas surengė septynias paprastas ir trumpas spaudos konferencijas Briuselyje, Strasbūre ir keliose valstybėse narėse. Svarbiausias jo veiklos, skirtos žiniasklaidai, įvykis – tai gegužės mėn. Briuselyje vykusio spaudos konferencija dėl jo 2010 m. metinio pranešimo. N. Diamandouros taip pat davė daugiau nei 30 interviu spaudos, televizijos ir interneto žiniasklaidos žurnalistams. 2011 m. ombudsmeno įstaiga paskelbė 20 spaudos pranešimų, kurių temos, be kita ko, buvo šios: vėluojantys mokėjimai; klaidinančios informacijos oru keliaujantiems keleiviams paskelbimas; maisto radiacinės taršos lygiai po avarijos Fukušimoje; specialioji Eurobarometro apklausa Nr. 75.1, pavadinta *Europos ombudsmenas ir piliečių teisės*, kurioje daugiausia dėmesio buvo skiriama piliečių teisėms ir ES administracijos veiklai; daugiakalbystė; interesų konfliktai darbuotojams įsidarbinant ES institucijoje arba išeinant iš darbo jose; aktyvus skaidrumas. Spauldoje ir internete paskelbta daugiau kaip 1 500 straipsnių, susijusių su Europos ombudsmeno darbu.

Europos ombudsmeno darbu ypač svarbūs buvo specialiosios Eurobarometro apklausos Nr. 75.1, kurią 2011 m. užsakė

Europos Parlamentas ir ombudsmenas, rezultatai. Tyrimą atlikusi *TNS Opinion & Social* apklausė 27 000 piliečių 27 valstybėse narėse. Rezultatai parodė, jog daugiausia piliečių mano, kad svarbiausios jų teisės yra teisė laisvai judėti ir apsigyventi ES ir teisė į gerą administravimą ES lygmeniu. Ombudsmenui džiugu, kad piliečiai labai svarbiomis pripažįsta teisę į gerą administravimą ir teisę pateikti skundus Europos ombudsmenui. Apklausos rezultatais jis pasinaudos savo paslaugų kokybei didinti, ES administracijai skatinti gerinti savo veiklą ir paragins Europos ombudsmenų tinklo narius valstybėse narėse skleisti informaciją apie piliečių teises.

Visus metus ombudsmeno interneto svetainė buvo nuolat atnaujinama joje skelbiant sprendimus, bylų santraukas, pranešimus spaudai, būsimų įvykių informaciją, vaizdo ir garso medžiagą, leidinius ir kitus dokumentus. Siekiant didesnio saugumo, į internetinę skundo formą buvo įdiegtas SSL šifravimas, o į daugelį interneto svetainės tinklalapių buvo įtraukti socialinių tinklų mygtukai. Be to, buvo sukurtos kelios naujos skiltys, skirtos, be kita ko, pradėtoms byloms, apsilankymams agentūrose

Europos ombudsmeno darbu ypač svarbūs buvo specialiosios Eurobarometro apklausos Nr. 75.1, kurią 2011 m. užsakė Europos Parlamentas ir ombudsmenas, rezultatai.



ir statistikai ir apklausoms, įskaitant specialiąją Eurobarometro apklausą 75.1: *Europos ombudsmenas ir piliečių teisės*. Be to, buvo sukurta skiltis, skirta naujam 2011 m. spalio mėn. paskelbtam Europos ombudsmeno leidiniui *Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti?*

Nuo 2011 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. ombudsmeno svetainėje apsilankė daugiau kaip 295 000 lankytojų, kurie kartu peržiūrėjo daugiau kaip 6,2 mln. tinklalapių.

Nuo 2011 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. ombudsmeno svetainėje apsilankė daugiau kaip 295 000 lankytojų, kurie kartu peržiūrėjo daugiau kaip 6,2 mln. tinklalapių. Daugiausia jų buvo iš Liuksemburgo, kiek mažiau – iš Jungtinės Karalystės, Ispanijos, Vokietijos, Italijos ir Prancūzijos. Daugiausia lankytojų dėmesio ombudsmeno interneto svetainėje vėl sulaukė interaktyvusis vadovas. Šios svarbios priemonės tikslas – padėti asmenims nustatyti tinkamiausią įstaigą, kuriai pateikti skundą. Naudodamiesi interaktyviuoju vadovu, 2011 m. dėl ombudsmeno konsultacijos kreipėsi ir ją gavo daugiau nei 18 000 asmenų.

Ištekliai

Šiame skyriuje apžvelgiami 2011 m. ombudsmeno institucijai suteikti ištekliai. Jame aprašoma tarnybos struktūra ir pastangos užtikrinti sklandų darbuotojų dalijimąsi informacija ir skatinti profesinio tobulėjimo galimybes. Antroji skyriaus dalis skirta ombudsmeno biudžetui, o paskutinėje dalyje aptariami institucijos išteklių naudojimo klausimai.

Ištekliai

3.1 Personalas

Institucijoje dirba aukštos kvalifikacijos daugiakalbiai darbuotojai. Tai padeda užtikrinti, kad institucija galėtų tinkamai vykdyti jai Sutartimi dėl Europos Sąjungos veikimo priskirtas funkcijas, t. y. nagrinėti skundus dėl netinkamo administravimo 23 oficialiomis ES kalbomis ir didinti informuotumą apie ombudsmeno darbą. Reguliarūs darbuotojų susirinkimai ir kasmetiniai kolektyviniai svarstymai padeda visus darbuotojus informuoti apie pokyčius tarnyboje ir skatinti juos apmąstyti, kaip jų darbas padeda siekti institucijos tikslų.

Darbuotojų kolektyviniai svarstymai ir susirinkimai

Europos ombudsmeno darbuotojų kolektyviniai svarstymai yra sudedamoji ombudsmeno strateginio plano dalis, savotiškas forumas, padedantis kurti politiką ir konsultuotis dėl jos formavimo. Jie priskiriami metiniam renginių ciklui, šie renginiai suteikia darbuotojams ir stažuotojams galimybę dalytis ir keistis nuomonėmis temomis, tiesiogiai susijusiomis su institucijos darbu ir veikla. Jų tikslas – padėti stiprinti ir plėsti analitinius darbuotojų gebėjimus geriau suprasti ir puoselėti institucijos vertybes ir misiją bei padidinti savo darbo veiksmingumą.

praktiką tose politikos srityse, kuriose vykdyti veiklą ombudsmenas gali būti suinteresuotas. Darbuotojų kolektyvinių svarstymų dalyviai išnagrinėjo šią patirtį siekdami nustatyti, kokia praktika galėtų labiausiai padėti ombudsmenui pagerinti savo įstaigos veiklą.

Ombudsmenas taip pat reguliariai sušaukia darbuotojus į susitikimus, kad užtikrintų sklandų dalijimąsi informacija tarp savo darbuotojų. Be to, darbuotojai dalyvauja išorės ir vidaus mokymo kursuose, skirtuose jų profesiniams gebėjimams tobulinti. Sausio 31 d. Europos Sąjungos Teisingumo Teismo teisėjas Koen Lenaerts perskaitė ombudsmeno teisės pareigūnams pranešimą apie Pagrindinių teisių chartiją, ypač jos 41 straipsnį, kuriame įtvirtinta teisiškai privaloma teisė į gerą administravimą. Šiomis aplinkybėmis jis taip pat atkreipė dėmesį į Liuksemburge įsikūrusių teismų ir Europos ombudsmeno santykius. Vasario 18 d. Europos Komisijos Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinio direktorato Išorės audito skyriaus vedėjas Freddy Dezeure ir šio generalinio direktorato Teisės reikalų skyriaus vedėjo pavaduotoja Ingrid Mariën-Dusak perskaitė pranešimą apie Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinio direktorato audito veiklą, visų pirma su rizikos auditu susijusią veiklą. Jie taip pat kalbėjo apie sėkmingus jų sukurtus naujus metodus, skirtus paramos gavėjams, kurių veikla susijusi su didesniu sukčiavimo pavojumi, nustatyti ir jų auditui atlikti. Vidaus mokymo srityje darbuotojai, be kita ko, dalyvavo viešo kalbėjimo, teisės susipažinti su dokumentais įsigaliojus Lisabonos sutarčiai ir suprantamos anglų kalbos mokymo renginiuose.

Pirmą kartą ombudsmenas pakvietė į darbuotojų kolektyvinius svarstymus kitų Europos ombudsmenų tinklo įstaigų darbuotojus.

2011 m. darbuotojų kolektyviniai svarstymai vyko balandžio 4-6 d. Bad Herenalbe (Vokietija). Pirmą kartą ombudsmenas pakvietė į darbuotojų kolektyvinius svarstymus kitų Europos ombudsmenų tinklo įstaigų darbuotojus. Šie svečiai pasidalijo savo patirtimi ir žiniomis su Europos ombudsmeno darbuotojais siekiant nustatyti gerąją



Europos ombudsmenas taip pat reguliariai šaukia darbuotojų susirinkimus, kad užtikrintų sklandų darbuotojų dalijimąsi informacija ir didintų profesinio tobulėjimo galimybes. Liepos ir gruodžio mėn. ombudsmeno darbuotojai susitinka Strasbūre, kad sužinotų apie naujausius įtakos institucijai turinčius administracinius, teisinius ir politikos pokyčius.

Ombudsmenas ir jo darbuotojai

2011 m. Europos ombudsmeno įstaigos etatų plane buvo 64 pareigybės. Ombudsmeno tarnybos struktūra metų pabaigoje:

Europos ombudsmenas P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmeno kabinetas
Kabineto vadovė
Zina Assimakopoulou

Generalinis sekretoriatas

Generalinis sekretorius
Ian Harden

Direktoriai

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Teisės departamentas

A teisės skyrius

Laikiniai einantis skyriaus vadovo pareigas
Gerhard Grill

B teisės skyrius

Skyriaus vadovas
Peter Bonnor

C teisės skyrius

Skyriaus vadovė
Marta Hirsch-Ziemińska

D teisės skyrius

Skyriaus vadovas
Fergal Ó Regan

Ištekliai

Kanceliarija

Skyriaus vadovas
Peter Bonnor

Administracijos ir finansų departamentas

Administracinių ir personalo reikalų skyrius

Skyriaus vadovas
Alessandro Del Bon

Biudžeto ir finansų skyrius

Skyriaus vadovas
Loïc Julien

Ryšių skyrius

Skyriaus vadovas
Ben Hagar

Žiniasklaidos, įmonių ir pilietinės visuomenės skyrius

Laikiniai einantis skyriaus vadovo pareigas
Ben Hagar

Europos ombudsmeno duomenų apsaugos pareigūnas yra Loïc Julien.

Išsamų ir reguliariai atnaujinamą darbuotojų sąrašą, įskaitant išsamią informaciją apie ombudsmeno tarnybos struktūrą ir kiekvieno skyriaus uždavinius, 23 kalbomis galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Jeigu norite gauti popierinę sąrašo kopiją, susisiekite su ombudsmeno tarnyba.

3.2 Biudžetas

2011 m. biudžetas

Nuo 2000 m. sausio 1 d. ombudsmeno biudžetui numatomas atskiras Europos Sąjungos biudžeto skirsnis (šiuo metu – VIII skirsnis)¹. Jis suskirstytas į tris antraštines dalis. 1 dalyje yra atlyginimai, išmokos ir kitos su darbuotojais susijusios išlaidos. 2 dalyje – pastatai, baldai, įranga ir kitos veiklos išlaidos. 3 dalyje yra išlaidos, susijusios su institucijos atliekamomis bendrosiomis funkcijomis.

2011 m. biudžeto asignavimų dydis buvo 9 427 395 EUR.

Institucijų bendradarbiavimas

Siekdamas užtikrinti, kad ištekliai būtų kuo geriausiai panaudoti, ir išvengti nereikalingo darbuotojų veiklos dubliavimosi, kai tai įmanoma, ombudsmenas bendradarbiauja su kitomis ES institucijomis. Nors už taip teikiamas paslaugas, aišku, tenka mokėti Europos ombudsmenui, šis bendradarbiavimas leidžia sutaupyti nemažai ES biudžeto lėšų. Ombudsmenas visų pirma bendradarbiauja su:

- Europos Parlamentu vidaus audito ir apskaitos, taip pat techninių paslaugų srityje, įskaitant pastatus, informacines technologijas, ryšius, medicinos paslaugas, mokymą, vertimą žodžiu ir raštu;
- Europos Sąjungos leidinių biuru įvairiais leidinių aspektais;

1. 1999 m. gruodžio 13 d. Tarybos reglamentas (EB, EAPB, Euratomas) Nr. 2673/1999, kuriuo iš dalies keičiamas 1977 m. gruodžio 21 d. Europos Bendrijų bendrajam biudžetui taikomas Finansinis reglamentas; OL L 326, 1999, p. 1.



- Europos Sąjungos individualių išmokų administravimo ir mokėjimo biuru (PMO) pensijų ir kitų aspektų, susijusių su sutarčių su pareigūnais ir darbuotojais nutraukimu, srityje;
- ES įstaigų vertimo centru, pateikiančiu ombudsmenui daugumą jam dirbant piliečių naudai reikalingų vertimų.

Biudžeto kontrolė

Siekdamas užtikrinti veiksmingą išteklių valdymą, ombudsmeno vidaus auditorius Robert Galvin 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.

3.3 Išteklių naudojimas

Kasmet ombudsmenas tvirtina metinį valdymo planą (AMP). Jame nurodomi konkretūs veiksmai, kurių jo įstaiga turi imtis siekdama įgyvendinti institucijos prioritetus. Metiniame valdymo plane nustatomi pagrindiniai veiklos rodikliai (KPI), kuriuos naudojant įvertinama siekiant šių tikslų padaryta pažanga. Ombudsmenas kasmet taip pat tvirtina metinę veiklos ataskaitą (AAR). Metinėje veiklos ataskaitoje pateikiama ataskaita apie veiklos, kuri numatyta metiniame valdymo plane, rezultatus, su veikla susijusią riziką, ombudsmeno turimų išteklių panaudojimą ir institucijos vidaus kontrolės sistemos veiksmingumą ir efektyvumą.

2012 m. pradžioje ombudsmenas savo interneto svetainėje paskelbs metinį valdymo planą, metinę veiklos ataskaitą ir metinę rezultatų, susijusių su 2011 m. pagrindiniais veiklos rodikliais, suvestinę.



Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu

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

Elektroniniu paštu

eo@ombudsman.europa.eu

Interneto svetainė

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

Jei reikia šio leidinio versijos stambiu šriftu, susisieki-
te su Europos ombudsmeno institucija. Paprašius taip pat
pasisitengsime pateikti garsinę versiją.

Šis Metinis pranešimas skelbiamas internete adresu:

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

© Europos Sąjunga, 2012 m.

Visų nuotraukų autorių teisės priklauso Europos Sąjungai, nebent nurodyta kitaip.

Leidžiama dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais nurodžius šaltinį.

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

Naudoti šriftai: FrutigerNext ir Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-311-6 . ISSN 1725-9746 . doi:10.2869/48163 . QK-AA-12-001-LT-C

