

EUROPOS OMBUDSMENAS



SANTRAUKA IR STATISTINIAI DUOMENYS

EUROPOS OMBUDSMENAS

SANTRAUKA IR STATISTINIAI DUOMENYS

2006 m. metinis pranešimas

© 2007 Europos ombudsmenas

Visos teisės saugomos.

Dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais leidžiama, nurodžius šaltinį.

Nuotraukos:

Viršelis: © istockphoto.com/urbancow

Galinis viršelis: © Europos ombudsmenui.

Puslapis 5: © Europos ombudsmenui.

Visas šios ataskaitos tekstas skelbiamas internete: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

SPAUSDINTA BALTAME POPIERIUJE, BLUKINTAME NENAUDOJANT CHLORO



IVADAS

Kiekvienų metų pradžioje aš turiu užbaigti svarbiausią Europos ombudsmeno leidinį – metinį pranešimą. Galimybė susikaupti baigiant tokį darbą yra tiesiog neįkainojama, nes taip aš galiu ne tik apžvelgti praėjusių dvylikos mėnesių pasiekimus, bet ir įvardyti tas sritis, kurias reikia tobulinti. Taigi tolesniuose puslapiuose ketinu jums pateikti tokių apmąstymų rezultatus.



Pagrindinis ombudsmeno vaidmuo – padėti skundų pareiškėjams

2006 m. Europos ombudsmeno gautų skundų skaičius beveik nesiskyrė nuo rekordiškai didelio skundų skaičiaus, gauto 2005 m. ir 2004 m.; tai rodo, kad skundų ombudsmenui kiekis stabilizavosi ir pasiekė kaip niekada aukštą – 320 skundų per mėnesį – skaičių. 2006 m. daugeliu atvejų pareiškėjui galėjau padėti pradėdamas tyrimą, perduodamas bylą atsakingai institucijai ar patardamas, kur kreiptis, kad problema būtų greitai ir veiksmingai išspręsta. Pranešimo santraukoje apžvelgiami 2006 m. nagrinėti skundai, o pranešimo 2 ir 3 skyriuose šie skundai analizuojami ir aptariami išsamiau.

Daug teigiamų rezultatų. Geriausios praktikos atvejai

Šiame pranešime pateiktoje įvairių skundų apžvalgoje yra daug pavyzdžių, iliustruojančių teigiamą ES institucijų ir įstaigų reakciją į problemas, į kurias atkreipiau jų dėmesį. Pirmą kartą šiame pranešime išskyriau šešis ryškiausius geriausios praktikos pavyzdžius, į kuriuos norėčiau atkreipti ypatingą dėmesį. Tarp šių pavyzdžių – atvejis, kai Europos Komisija, atsižvelgdama į piliečių susirūpinimą, sutiko peržiūrėti duomenų apsaugos direktyvos aiškinimą, Europos investicijų banko konstruktyvus atsakas į skundą dėl galimybės susipažinti su dokumentais ir Europos Parlamento sprendimas stažuotojų mokymo programoje panaikinti amžiaus apribojimus. Išryškindamas šiuos atvejus, siekiu parodyti gero administravimo pavyzdžius, iš kurių galėtų pasimokyti visos ES institucijos ir įstaigos ir pagal juos vertinti savo pačių praktinį darbą. Daugiau informacijos apie šiuos atvejus galima rasti toliau pateiktoje santraukoje. Šeši ryškiausi pavyzdžiai nurodyti ir viso pranešimo D priede.

Kai kurios neišnaudotos galimybės

Nuo to laiko, kai 2003 m. balandžio 1 d. pradėjau eiti Europos ombudsmeno pareigas, ES administravimo srityje siekiu gerinti aptarnavimo kultūrą. Piliečiai to tikrai nusipelnė. Teisė į gerą administravimą įrašyta į ES pagrindinių teisių chartiją, ir mes privalome vykdyti šį Europos piliečiams duotą pažadą.

Kaip esu ne kartą sakęs, pagal tai kaip viešojo administravimo institucijos reaguoja į skundus, galima spręsti, kiek dėmesio jos skiria piliečiams. Nors pažanga pastebima daugelyje sričių, deja, 2006 m. padaugėjo skundų, kuriuos ištyręs išreiškiau kritiką, o skundų, dėl kurių pavyko rasti draugišką sprendimą, reikšmingai sumažėjo. Taip pat tenka apgailestauti, kad sumažėjo geranoriškai priimamų ir įgyvendinamų ombudsmeno rekomendacijų projektų dalis.

Tai turėtų kelti susirūpinimą visiems, kam rūpi geresni Europos Sąjungos ir jos piliečių santykiai. Skundai atveria galimybes ištaisyti padėtį ir parodyti, kad atitinkama institucija ar įstaiga tikrai gerbia pagrindinę piliečio teisę į gerą administravimą. Nemanau, kad piliečiui lengva suprasti



dažnai girdimus institucijų pareiškimus apie tai, kad jos nori būti „arčiau piliečio“, ir tą faktą, kad tos pačios institucijos dažnai nepasinaudoja ombudsmeno teikiama galimybe gerinti santykius.

Iš dalies problemos priežastis yra ta, kad kai kurie viešojo administravimo darbuotojai nevisiškai supranta ir nepakankamai įsisąmonina, jog gero administravimo principai iš institucijų ir atskirų valstybės tarnautojų reikalauja daugiau nei vien tik vengti elgtis neteisėtai. Stengsiuosi tai visuomet pabrėžti ir 2007 metais. Siekdamas, kad mano tyrimai turėtų konkretų ir ilgalaikį poveikį, 2007 m. ketinu išanalizuoti ir paskelbti, kaip buvo reaguota į visas pastabas ir kritiką, pareikštą 2006 m., ir kokios tolesnės priemonės buvo taikytos. Tai turėtų dar labiau paskatinti suinteresuotas institucijas tobulinti darbą, atsižvelgiant į piliečių poreikius.

Darbas su institucijomis gerinant aptarnavimo kultūrą

Apie 70 proc. ombudsmeno tyrimų yra susiję su Europos Komisija. Todėl labai svarbu, kad Komisija atliktų pagrindinį vaidmenį gerinant aptarnavimo kultūrą. Turėdamas šį tikslą omenyje, pradėjau dvišalių susitikimų su atskirais Europos komisarais ciklą; jų metu stengiuosi pabrėžti pagrindinius gero administravimo principus, kurių privalu laikytis bet kokio lygmens Komisijos darbe, ir atkreipti dėmesį į sritis, kur tirdamas skundus susidūriau su susirūpinimą keliančiais dalykais. Atviri ir dalykiški mano susitikimai su 11 komisarų aiškiai parodė, kad jie supranta, kaip svarbu konstruktyviai reaguoti į skundus. Nemažesnę optimizmą kėlė ir susitikimai ir su kitomis ES institucijomis bei įstaigomis; išsamiau apie juos rašoma šio pranešimo 4 skyriuje.

Teisių gynimo priemonių subsidiarumo skatinimas

Atsižvelgdamas į tai, kad didelė kiekvienais metais mano gaunamų skundų dalis nepriklauso mano įgaliojimų sričiai, 2006 m. toliau stengiausi skatinti teisių gynimo priemonių subsidiarumą. Daugelis man besiskundžiančių žmonių nežino apie neteismines teisių gynimo priemones, kuriomis jie galėtų pasinaudoti savo valstybėse narėse, arba apie tai, kad jų skundus galėtų kompetentingai tirti šalių ir regionų ombudsmenai net ir su ES teisės aktais susijusiais atvejais. Tirti su ES teisės aktais susijusius skundus šalių ir regionų ombudsmenams labai veiksmingai gali padėti Europos ombudsmenų tinklas. 2006 m. daugiau kaip 75 proc. man pateiktų skundų nepriklausė mano kompetencijai dažniausia dėl to, kad juose buvo skundžiamasi nacionalinėmis ir regioninėmis valstybių narių administracijomis. Didžioji tokių skundų dalis priklausė kito Europos ombudsmenų tinklo nario kompetencijai. Visais šiais atvejais, iš anksto atsiklausęs pareiškėjo, skundą persiūsdavau tiesiai kompetentingam ombudsmenui arba patardavau pareiškėjui, kur kreiptis. Nors toks skundų persiuntimas ir patarimai labai padeda piliečiams, būtų daug geriau, jei piliečiai iš karto kreiptųsi į reikiamą ombudsmeną.

Tikslingesnė ryšių strategija

Todėl, kad piliečiai galėtų iškart kreiptis į reikiamą ombudsmeną, per Europos ombudsmenų tinklą ypač stengiamės jiems suteikti aiškią ir suprantamą informaciją apie tai, kad jie turi daug galimybių Europos, nacionaliniu ir regioniniu lygmeniu reikalauti žalos atlyginimo. Tokia informacija yra teikiama piliečiams mano tinklalapyje, kuriame pateiktos nuorodos į šalių ir regionų ombudsmenų tinklalapius (praeitais metais jais buvo pasinaudota 44 000 kartų), mano leidiniuose, kur rašoma apie Europos ombudsmenų tinklą, ir bendruose mano ir atitinkamos šalies ar regiono ombudsmeno pranešimuose informacinių vizitų valstybėse narėse metu.

Neskaitant veiklos, kurią vykdome per tinklą, stengėmės apskirtai gerinti savo komunikacinę veiklą. Praeitais metais sukūrėme tris pagrindines strategijas, kaip būtų galima geriau pasiekti visuomenę: išsamią žiniasklaidos strategiją, ombudsmeno tinklalapio esminio pertvarkymo planą ir išsamiais tyrimais pagrįstą strategiją, kaip geriau pasiekti potencialius pareiškėjus. Pastaroji strategija yra nepaprastai svarbi, kad sumažėtų man nepriskirtinų skundų dalis, kurią gaunu šiuo metu. Visų trijų strategijų tikslas – užtikrinti, kad visi asmenys, ketinantys pateikti priimtina skundą Europos ombudsmenui, žinotų kaip tai daryti, o tie, kurių skundai nepriklauso mano kompetencijai, žinotų į ką kreiptis. Ši veikla ryšių srityje turėtų taip pat suteikti daugiau žinių plačiajai visuomenei apie Europos ombudsmeno vaidmenį, užtikrinant ES administracinių subjektų atskaitomybę.



Specialus uždaras darbuotojų susirinkimas

Pirmasis specialus uždaras Europos ombudsmeno įstaigos darbuotojų susirinkimas įvyko 2006 m. spalio mėn.; jo metu buvo aptarta, ką reiškia geras administravimas teoriniu ir praktiniu požiūriu, kaip toliau gerinti ir skatinti aptarnavimo kokybę ombudsmeno tarnyboje ir kaip pasiekti plačiąją visuomenę bei konkrečias tikslines ir labiau specializuotas grupes. Tokie specialūs uždari susirinkimai, kuriuose dalyvauja visi kurios nors institucijos darbuotojai, paprastai skiriami institucijos darbui apmąstyti ir aptarti, siekiant geriau suprasti institucijos vertybes ir misiją ir skatinti veiksmingesnį jų įgyvendinimą. Visi personalo nariai buvo skatinami aktyviai dalyvauti svarstymuose ir išreikšti savo požiūrį įvairiomis diskusijose aptartomis temomis. Susirinkimui pasibaigus, visi vieningai pritarė minčiai, kad tai buvo tikrai labai produktyvus renginys, kurį ateityje verta kartoti.

Visa šiame įvade paminėta veikla išsamiai aprašyta metiniame pranešime, o trumpesnė ombudsmeno darbo ataskaita yra pateikta skyrelyje „Santrauka ir statistikos duomenys“; kuris yra išleistas atskiru leidiniu. Tikiuosi, kad abiejuose leidiniuose rasite išsamią Europos ombudsmeno darbo 2006 m. ataskaitą, ir jie paskatins jus giliau domėtis institucija, kuriai turite garbės vadovauti. O aš, savo ruožtu, nekantriai laikiu, kokius iššūkius atneš 2007-ieji metai, kuriais sieksime dviejų svarbiausių uždavinių – dirbti su institucijomis skatinant gerą administravimą ir visas savo pastangas tikslingiau skirti tam, kad Europos ombudsmeno paslaugomis siekiantys pasinaudoti asmenys gautų tinkamą ir pakankamą informaciją apie tai, kaip tai padaryti.

Strasbūras, 2007 m. vasario 22 d.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SANTRAUKA

Dvyliktame Europos ombudsmeno metiniame pranešime Europos Parlamentui pateikiama 2006 m. Europos ombudsmeno veiklos ataskaita. Tai ketvirtasis Europos ombudsmeno Nikiforos DIAMANDOUROS, kuris Europos ombudsmeno pareigas pradėjo eiti 2003 m. balandžio 1 d., teikiamas metinis pranešimas.

PRANEŠIMO STRUKTŪRA

Pranešimą sudaro šeši skyriai ir keturi priedai. Jis prasideda įžangine dalimi, kurioje Europos ombudsmenas apžvelgia pagrindinę metų veiklą bei pasiekimus ir bendrais bruožais nusako ateinančių metų planus. Ši veiklos santrauka sudaro 1 skyrių.

Antrame skyriuje aprašoma Europos ombudsmeno darbo su skundais ir tyrimų atlikimo tvarka. Jame apžvelgiami per praėjusius metus nagrinėti skundai ir teminė ištirtų skundų baigčių analizė. Ši analizė apima 2006 m. Europos ombudsmeno sprendimuose padarytas reikšmingiausias išvadas teisės ir praktikos klausimais.

Trečią skyrių sudaro tam tikrų 2006 m. Europos ombudsmeno priimtų sprendimų santraukos, iš kurių matyti kuo ir kokiomis institucijomis skundžiamasi ir dėl ko pradedami tyrimai savo iniciatyva. Sprendimų santraukos pirmiausia grupuojamos pagal nustatytų faktų ar rezultatų rūšis, o paskui – pagal institucijas ar įstaigas. Skyriaus pabaigoje pateikiami sprendimai, priimti atlikus tyrimus savo iniciatyva, ir šalių bei regionų ombudsmenų paklausimų pavyzdžiai.

Ketvirtame skyriuje aptariami santykiai su kitomis Europos Sąjungos institucijomis ir įstaigomis. Skyriaus pradžioje pabrėžiama konstruktyvių Europos ombudsmeno santykių su institucijomis ir įstaigomis svarba, o paskui išvardijami įvairūs su Europos ombudsmeno veikla susiję 2005 m. vykę susitikimai ir renginiai.

Penktame skyriuje aptariami Europos ombudsmeno santykiai su atskirų šalių, regionų ir vietos ombudsmenais Europoje ir už jos ribų. Išsamiai aprašoma Europos ombudsmenų tinklo veikla, taip pat aptariamas Europos ombudsmeno dalyvavimas seminaruose, konferencijose ir susitikimuose.

Šeštame skyriuje pateikiama Europos ombudsmeno ryšių veiklos apžvalga. Skyrius suskirstytas į šešis poskyrius, kuriuose apžvelgiami svarbiausi metų įvykiai, Europos ombudsmeno informaciniai vizitai, konferencijos ir susitikimai, kuriuose dalyvavo Europos ombudsmenas ir jo darbuotojai, taip pat santykiai su žiniasklaida, leidiniai ir bendravimas internetu.

A priede pateikiami Europos ombudsmeno 2006 m. veiklos statistiniai duomenys. B ir C prieduose – išsamūs duomenys atitinkamai apie Europos ombudsmeno biudžetą ir personalą. D priede yra pateikta 3 skyriuje minėtų sprendimų rodyklė pagal skundo numerį, dalyką ir įtariamo netinkamo administravimo rūšį. Jame taip pat surašyti ryškiausi atvejai ir visi 2006 m. išspręsti skundai pareiškiant kritinę pastabą.

TRUMPA APŽVALGA

Europos ombudsmeno misija

Europos ombudsmeno tarnyba buvo įsteigta vadovaujantis Maastrichto sutartimi kaip viena Europos Sąjungos pilietybės įtvirtinimo institucijų. Europos ombudsmenas tiria skundus dėl



netinkamo administravimo Bendrijos institucijose ir įstaigose, išskyrus Teisingumo Teismą bei Pirmosios instancijos teismą, kai šie vykdo teismines funkcijas. Europos Parlamento pritarimu Europos ombudsmenas „netinkamo administravimo“ sąvoką apibrėžia kaip pagarbos žmogaus teisėms, teisinės valstybės principų ir gero administravimo principų nepaisymą.

Europos ombudsmenas ne tik reaguoja į asmenų, įmonių ir asociacijų skundus, bet ir atlieka tyrimus savo iniciatyva, susitinka su ES institucijų ir įstaigų pareigūnais ir nariais bei bendrauja su piliečiais, informuodamas juos apie jų teises ir apie tai, kaip jomis naudotis.

Skundai ir tyrimai 2006 m.

2006 m. Europos ombudsmenas gavo 3 830 skundų. Palyginus su 2005 m.¹, tai yra šiek tiek mažiau (12 proc.), bet tai taip pat rodo, kad skundų skaičius pasiekė kaip niekada aukštą lygį. 2006 m. 57 proc. visų skundų buvo atsiųsti elektroniniu būdu, t. y. elektroniniu paštu arba užpildžius elektroninę skundo formą Europos ombudsmeno tinklalapyje. Pavieniai piliečiai Europos ombudsmenui tiesiogiai pateikė 3 619 skundų, o asociacijos ir įmonės – 211 skundų.

Beveik 70 proc. atvejų Europos ombudsmenas skundo pareiškėjui galėjo padėti pradėdamas tyrimą, perduodamas bylą atsakingai institucijai ar patardamas, kur kreiptis, kad problema būtų greitai ir veiksmingai išspręsta.

Iš viso per praėjusius metus buvo pradėti 258 nauji skundų tyrimai. Europos ombudsmenas taip pat pradėjo devynis tyrimus savo iniciatyva. 2006 m. Europos ombudsmenas iš viso atliko 582 tyrimus, iš kurių 315 buvo perkelta iš 2005 m.

Kaip ir ankstesniais metais dauguma tyrimų (387, arba 66 proc. visų tyrimų) buvo susiję su Europos Komisija. Kadangi Komisija yra pagrindinė Bendrijos institucija, priimanti tiesioginės įtakos piliečiams turinčius sprendimus, nereikėtų stebėtis, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Be to, buvo atlikti 74 tyrimai (13 proc. visų tyrimų) dėl Europos Bendrijų personalo atrankos tarnybos (angl. *EPSO*) veiklos, 49 (8 proc.) – dėl Europos Parlamento ir 11 (2 proc.) – dėl Europos Sąjungos Tarybos veiklos.

Pagrindiniai skundžiamo netinkamo administravimo atvejai buvo susiję su skaidrumo stoka, įskaitant atsisakymą suteikti informaciją (25 proc. atvejų), nesąžiningumu arba piktnaudžiavimu valdžia (19 proc.), nepatenkinama tvarka (12 proc.), nepateisinamu vilkinimu (9 proc.), diskriminacija (9 proc.), aplaidumu (8 proc.), teisinėmis klaidomis (5 proc.), išipareigojimų nevykdymu, t. y. Europos Komisijos nesugebėjimu atlikti „Sutarties sergėtojos“ vaidmenį valstybių narių atžvilgiu (4 proc.)

Elektroniniu paštu iš viso buvo gauta 3 540 individualių prašymų suteikti informaciją, 2005 m. ir 2004 m. tokių prašymų buvo gauta maždaug 3 200. Į visus prašymus buvo atsakyta individualiai; į juos atsakė atitinkami Europos ombudsmeno tarnybos personalo nariai.

Ombudsmeno tyrimų rezultatai

2006 m. Europos ombudsmenas užbaigė 250 tyrimų, iš jų – 247 tyrimus, pradėtus dėl skundų, o tris – savo iniciatyva. Padarytų išvadų apžvalga pateikiama toliau.

Nepagrįsti skundai dėl netinkamo administravimo

Ištyręs skundus, 95 atvejais Europos ombudsmenas nenustatė jokio netinkamo administravimo. Tai nereiškia, kad skundas išsprendžiamas pareiškėjo nenaudai, nes pareiškėjas bent jau gauna išsamų paaiškinimą iš atitinkamos institucijos ar įstaigos apie tai, ką ji yra tuo klausimu padariusi, ir ombudsmeno nuomonę iškeltu klausimu. Tarp 2006 m. atliktų tyrimų nebuvo nustatyta jokių netinkamo administravimo atvejų šiose bylose:

¹ Reikėtų pažymėti, kad 2006 m. 281 skundas buvo susijęs su tuo pačiu klausimu, tuo tarpu 2005 m. su tuo pačiu klausimu buvo susiję 335 skundai.



- Europos ombudsmenas gavo skundą dėl Europos investicijų banko (EIB) reagavimo į prašymus suteikti informaciją apie galimą tam tikro projekto Čekijoje finansavimą. Iš pradžių, atsakydamas į informacijos prašymus, EIB bendrai nurodė, kad informaciją atsisakoma suteikti vadovaujantis tuo metu galiojusia banko politika ir taisyklėmis. Ombudsmeno tyrimo metu bankas pradėjo teikti konkretesnę paaiškinimą ir rėmėsi visuomenės interesu tarptautiniuose santykiuose. Ombudsmenas padarė išvadą, kad EIB nenusižengė savo paties taisyklėms dėl informacijos suteikimo ir uždarė bylą nenustatęs netinkamo administravimo atvejo. Tačiau jis patarė EIB ateityje atsisakymą suteikti informaciją papildyti tinkamu tokio atsisakymo priežasčių paaiškinimu, kad dėl šios problemos nereikėtų kreiptis į ombudsmeną su skundu. (3501/2004/PB)
- Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) organizuoto konkurso dalyvis skundėsi ombudsmenui, kad konkursas buvo nepakankamai skaidrus ar gerai organizuotas ir kad nebuvo laikomasi registracijos į atrankos testus terminų. Atlikęs tyrimą, ombudsmenas nustatė, kad EPSO, vadovaudamasi kvietimo dalyvauti konkurse sąlygomis, kandidatams reguliariai teikė informaciją apie visus atrankos procedūros etapus. Jis padarė išvadą, kad EPSO pateikta informacija buvo aiški bei pakankama ir nenustatė jokio netinkamo administravimo atvejo. (472/2006/DK).
- Švedijos vertimų biuras ombudsmenui skundėsi dėl Teisingumo Teismo skelbto kvietimo teikti paraiškas konkursui. Kvietime buvo reikalavimas, kurio biuras negalėjo įvykdyti ir kuris pradiname skelbime apie konkursą buvo nenurodytas. Ombudsmenas nustatė, kad pagal taikytinas taisykles tam tikrus reikalavimus užtenka nurodyti tik kvietime teikti paraiškas, o skelbime apie konkursą jų nurodyti nebūtina. Ombudsmenas padarė išvadą, kad procedūros taikymo metu Teismas sąlygų nepakeitė, kaip buvo teigiama skunde, ir todėl nenustatė jokio netinkamo administravimo atvejo. (2523/2005/TN)

Net jei ombudsmenas ir nenustato netinkamo administravimo veikos, pasinaudodamas proga jis gali institucijai ar įstaigai patarti ateityje gerinti administravimo kokybę. Tokiais atvejais Europos ombudsmenas pateikia papildomą pastabą, kaip, pavyzdžiui, šiais atvejais:

- Ombudsmenas, ištyręs skundą dėl Parlamento sprendimo atmesti pareiškėjo paraišką, pateiktą paskelbus kvietimą teikti paraiškas, nustatė, kad skundas dėl netinkamo administravimo buvo nepagrįstas. Tačiau jis atkreipė Parlamento dėmesį į jo pareiškimą dėl veikimo savo nuožiūra vykdant kvietimo teikti paraiškas procedūras. Ombudsmenas nurodė, kad šiuo atveju toks pareiškimas nesuderinamas nei su kvietimu teikti paraiškas, nei su gero administravimo principais, taikomais įgaliojimams veikti savo nuožiūra. (1315/2005/BB)
- Ombudsmenas patarė Europos personalo atrankos tarnybai (EPSO), kad tais atvejais, kai skiriančioji institucija numato, jog atsakymas į skundą, pateiktą pagal Tarnybos nuostatų 90 straipsnio 2 dalį, vėluos ir bus nusiųstas pasibaigus numatytam keturių mėnesių terminui, reikėtų apie tai įspėti atitinkamu pranešimu. Šį patarimą ombudsmenas pateikė, išnagrinėjęs atviro konkurso nelaimėjusio kandidato skundą. Šiuo konkrečiu atveju EPSO išreiškė apgailėstąvimą dėl vėluojančio atsakymo. Ombudsmenas pasinaudojo šia proga paaiškinti, kad jis turi įgaliojimus tirti atrankos komisijos sprendimų teisėtumą. Šiuo atveju EPSO tokius ombudsmeno įgaliojimus buvo užginčijusi. (1217/2004/OV)

Pačioje institucijoje išspręstos bylos ir draugiški sprendimai

Esant galimybei, Europos ombudsmenas siekia teigiamo rezultato, tenkinančio tiek skundo pareiškėją, tiek skundžiamą instituciją. Siekiant tokių rezultatų, būtinas Bendrijos institucijų ir įstaigų bendradarbiavimas, nes tokiu būdu stiprinami institucijų ir piliečių santykiai ir galima išvengti brangaus bei daug laiko reikalaujančio bylinėjimosi.

2006 m. pačioje institucijoje ar įstaigoje po to, kai ombudsmenui buvo pateiktas skundas, buvo išspręstos 64 bylos. Tarp jų buvo šie atvejai:



- Vienai Berlyno vietos valdžios institucijai pateikus skundą ombudsmenui, pati Komisija išsprendė klausimą dėl mokėjimų vėlavimo, vykdant Berlyno (Vokietija) ir Haltono (Jungtinė Karalystė) mokinių mainų programą. Komisija taip pat paskelbė, kad ji ėmėsi priemonių administravimui gerinti miestų giminiavimosi srityje. Ombudsmenas sveikino tokį sprendimą, bet pridūrė, kad tokiais atvejais būtų tikslinga mokėti delspinigius. (3172/2005/WP)
- Ombudsmenui ištyrus skundą, Komisija sutiko sumokėti vienai pareigūnei neišmokėtą algą. Tik pradėjusi eiti pareigas, pareigūnė susirgo, ir galiausiai jai buvo pradėta mokėti invalidumo pensija. Komisija atsisakė jai mokėti algą už gana ilgą laiką, teigdamą, kad pareigūnė nepateikė jokių įrodymų, jog jos nepasirodymo darbe priežastis buvo sveikatos sutrikimai. Ombudsmenui atlikus tyrimą, Komisija sutiko sumokėti neišmokėtą algą ir skundo pareiškėjos reikalaujamus delspinigius. (106/2005/TN)
- Ombudsmenui ištyrus skundą, Regionų komitetas kandidatui, atvykusiam į pokalbį dėl darbo, atlygino kelionės išlaidas ir sutiko išmokėti delspinigius. Atsakydamas į pareiškėjo teiginį, kad Komiteto išlaidų kompensavimo tvarka turėtų būti patobulinta, Komitetas atsakė, kad šiuo atveju išlaidas išmokėti buvo vėluojama dėl išimtinių priežasčių, ir taikomos tvarkos keisti nereikia. Vėlesnėje pastaboje ombudsmenas nurodė, kad, norėdamas sistemingai sekti panašius mokėjimų atvejus, Komitetas turėtų tobulinti administracinio darbo standartus. Jei trūksta kokių nors būtinų dokumentų, būtų galima susisiekti su pareiškėju, o vėlavimo atvejais pareiškėjams pranešti apie vėlavimą ir jo priežastis. (800/2006/WP)

Europos ombudsmenui nustačius netinkamo administravimo atvejį, jis visuomet, jei tik įmanoma, stengiasi rasti draugišką sprendimą. Kai kuriais atvejais draugišką sprendimą galima pasiekti atitinkamai institucijai ar įstaigai pasiūlius pareiškėjui kompensaciją. Bet kuris toks pasiūlymas pateikiamas *ex gratia*, t. y. nepriisiimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant teisinio precedento.

2006 m. buvo pasiūlyti 28 draugiški sprendimai. 2006 m. draugišku sprendimu buvo užbaigtos trys bylos, įskaitant dvi, dėl kurių pasiūlymas buvo pateiktas 2005 m. 2006 m. pabaigoje dar buvo svarstomi 27 pasiūlymai išspręsti skundą draugišku sprendimu. Iš 2006 m. pasiektų draugiškų sprendimų galima nurodyti šiuos:

- Ombudsmenui gavus skundą, Europos investicijų bankas (EIB) sutiko visuomenei iš dalies leisti susipažinti su audito ataskaita. Be to, jis sutiko atitinkamai bendrovei leisti atskirai susipažinti su tomis ataskaitos dalimis, kurios buvo konkrečiai susijusios su grupe, kuriai bendrovė priklausė. Ataskaitoje buvo kalbama apie ES finansuojamą projektą Afrikoje, kuriame grupė buvo dalyvavusi. Iš pradžių EIB neleido susipažinti su ataskaita. Ombudsmenas sveikino EIB konstruktyvų sprendimą, kurį ateityje būtų galima naudoti, kaip prieigos prie dokumentų suteikimo pavyzdį. (1776/2005/GG)
- Ombudsmenui gavus vieno Vokietijos piliečio skundą, Komisija sutiko persvarstyti Europos duomenų apsaugos direktyvos išaiškinimą². Pareiškėjas teigė, kad Hamburgo žemės valdžios institucijos neteisėtai perdavė asmens duomenis įmonėms, žinodamos, kad šiuos duomenis įmonės panaudos tiesioginiais prekybos tikslais. Iš pradžių Komisija teigė, kad tokiais atvejais Duomenų apsaugos direktyva neteikia jokios apsaugos. Įsikišus ombudsmenui, Komisija sutiko savo vertinimą persvarstyti. (2467/2004/PB)
- Ombudsmenui įsikišus, Europos aviacijos saugos agentūra (EASA) sutiko atšaukti numatytą išmokėtos kompensacijos susigrąžinimą iš skundo pareiškėjo. Ombudsmenas nustatė, kad EASA pareiškėjui buvo suteikusi neišsamią informaciją, kuri jį galėjo suklaidinti, ir pasiūlė EASA skundą išspręsti draugiškai ir nereikalausti grąžinti bent dalies išmokėtos kompensacijos. Nors EASA laikėsi nuomonės, kad netinkamo administravimo veikos šiuo atveju nėra, „atsižvelgdama į unikalų šio atvejo pobūdį ir labai gerbdama ombudsmeno nuomonę“, ji sutiko išvis nebereikalausti grąžinti išmokėtos kompensacijos. (1729/2005/(PB)JF)

²

1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (95/46/EB) dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, OL 1995 L 281, p. 31.

*Kritinės pastabos, rekomendacijų projektai ir specialūs pranešimai*

Kai draugiškas sprendimas neįmanomas arba jo nepavyksta rasti, ombudsmenas išsprendžia skundą, pateikdamas atitinkamai institucijai arba įstaigai kritinę pastabą arba rekomendacijos projektą.

Kritinė pastaba paprastai pareiškiama, kai i) atitinkama institucija nebegali ištaisyti netinkamo administravimo atvejo, ii) netinkamo administravimo atvejis neturi platesnio poveikio, ir iii) kai tolesni Europos ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba pareiškėjui patvirtinama, kad jo ar jos skundas yra pagrįstas, o skundžiamai institucijai ar įstaigai nurodomos jos klaidos, siekiant jai padėti ateityje išvengti netinkamo administravimo atvejų. 2006 m. ombudsmenas užbaigė 41 tyrimą, pareiškdamas kritines pastabas. Pavyzdžiui:

- Ombudsmenas kritikavo Komisiją dėl to, kad ji nesiima tolesnių priemonių priversti Vokietiją laikytis Europos Teisingumo Teismo sprendimo, susijusio su Vokietijos pakuočių tvarkymo nuostatais. Tokią kritinę pastabą Ombudsmenas pareiškė, gavęs skundą iš keleto Europos gerimų įmonių dėl Komisijos neveiklumo šiuo klausimu. Teismas buvo nusprendęs, kad Vokietijos pakuočių tvarkymo nuostatai sudaro kliūtis Bendrijos vidaus prekybai tam tikrais gerimais. Atsižvelgdamas į tai, kad vienos pažeidimų procedūros dėl Vokietijos nuostatų nagrinėjimas dar buvo nebaigtas, ombudsmenas manė, kad vykstant tai procedūrai Komisijai būtų naudinga atsižvelgti į jo nuomonę, pareiškiant kritinę pastabą. (1037/2005/GG)
- Ombudsmenas kritikavo EPSO už tai, kad atvirame konkurse dalyvavusiam kandidatui ji nesuteikė prašytos informacijos, kuri padėtų jam suprasti, kodėl jo vertimas buvo įvertintas tam tikru pažymiu ir kodėl testo jis neišlaikė. EPSO nenurodė, kad informacijos suteikimas būtų buvęs per didelę administracinę naštą, ir nepateikė jokių kitų pateisinamų priežasčių, kodėl pareiškėjui ji tokios informacijos nesuteikė. (674/2004/PB)
- Ombudsmenas kritikavo Komisiją už tai, kad ji aplinkos apsaugos nevyriausybinei organizacijai „Žemės draugai“ neleido susipažinti su dokumentais. Dokumentai, kuriuos Komisija buvo pateikusi Pasaulio prekybos organizacijai, buvo susiję su moksliniais genetiškai modifikuoto (GM) maisto saugos tyrimais. Remdamasis tuo, kad visuomenės teisės susipažinti su informacija išimties turi būti aiškinamos ir taikomos griežtai, ombudsmenas nustatė, kad šiuo atveju Komisija atitinkamas nuostatas išaiškino pernelyg plačiai.

Svarbu, kad institucijos ir įstaigos atsižvelgtų į Europos ombudsmeno kritines pastabas ir imtųsi spręsti neišspręstas problemas ir taip išvengtų netinkamo administravimo atvejų ateityje. 2007 m. ombudsmenas ketina atlikti tyrimą ir paskelbti, kaip institucijos, dėl kurių buvo skųstasi, reagavo į visas 2006 m. pareikštas kritines pastabas. Bus atliktas panašus tyrimas ir apie tai, kokių buvo imtasi priemonių dėl 38 skundų, dėl kurių 2006 m. buvo pareikšta vėlesnė pastaba.

Kai reikalingi tolesni ombudsmeno veiksmai, t. y. kai skundžiama institucija gali ištaisyti netinkamo administravimo atvejį, arba kai netinkamo administravimo atvejai yra ypač rimti ar turi visuotinį poveikį, Europos ombudsmenas paprastai parengia rekomendacijos projektą skundžiamai institucijai ar įstaigai, kuri privalo ombudsmenui atsakyti per tris mėnesius, išsamiai išdėstydamą savo nuomonę.

2006 m. buvo parengta 13 rekomendacijų projektų. Be to, 2006 m. buvo priimti sprendimai dėl dešimties 2005 m. rekomendacijų projektų. Institucijai priėmus rekomendaciją, praeitais metais buvo užbaigtos keturios bylos. Dėl dviejų skundų buvo pateiktas specialus pranešimas Europos Parlamentui. Devynios bylos buvo užbaigtos dėl kitų priežasčių. 2006 m. pabaigoje devyni rekomendacijų projektai vis dar buvo svarstomi, įskaitant vieną, kuris buvo pateiktas 2004 metais. 2006 m. pateiktų rekomendacijų projektų pavyzdžiai:

- Ombudsmenas paragino Komisiją kuo greičiau imtis priemonių dėl skundo, susijusio su Europos darbo laiko direktyva. Vokiečių gydytojas skundėsi, kad, nustatant gydytojų darbo laiką ligoninėse ir vizituojant ligonius namuose, Vokietija pažeidinėja šią direktyvą. Komisija teigė, kad direktyvos pataisos rengiamos. Tačiau ombudsmeno nuomone, Komisija neturi



teisės neribotam laikui atidėti skundo sprendimą, remdamasi tuo, kad direktyva bus galbūt pataisyta kada nors ateityje. (3453/2005/GG)

- Ombudsmenas paragino Komisiją ištaisyti netikslią ir klaidinančią informaciją lapeliuose, plakatuose ir vaizdo filmuose apie lėktuvų keleivių teises. Tokį raginimą ombudsmenas pateikė, ištyręs dviejų oro kompanijų asociacijų skundus. Asociacijos kritikavo Komisijos teikiamą informaciją apie keleivių teises į kompensaciją ir pagalbą tais atvejais, kai keleivis neįlaipinamas į lėktuvą, atšaukiami arba labai vėluoja skrydžiai. Nors ombudsmenas nustatė, kad ne visi pareiškėjų skundai yra pagrįsti, jis pastebėjo tam tikrus netikslius ir klaidinančius teiginius informacinėje medžiagoje ir paprašė Komisijos juos ištaisyti. (1475/2005/(IP)GG ir 1476/2005/(BB)GG)

Komisijos išsami nuomonė dėl ombudsmeno rekomendacijos projekto, pateikto dėl skundo 3453/2005/GG, turėjo būti pareikšta 2006 m. gruodžio mėn., o dėl skundų 1475/2005/(IP)GG ir 1476/2005/(BB)GG – 2007 m. kovo mėn. Kadangi 2006 m. pabaigoje šie tyrimai dar nebuvo užbaigti, jie neįtraukti į šio pranešimo 3 skyrių.

Iš 2006 m. priimtų rekomendacijų projektų galima nurodyti šiuos:

- Komisija pritarė ombudsmeno išvadai, kad, taikant gero administravimo praktiką, būtų reikėję prašyti paaiškinti pareiškimus, padarytus Vokietijos parlamento regionų komiteto posėdyje, ir patvirtino, kad ji taip ir stengsis daryti. Tai buvo Komisijos reakcija į ombudsmeno rekomendacijos projektą, kuriame jis ragino Komisiją imtis atitinkamų priemonių nustatyti, ar parduodant Vokietijoje valstybei priklausančią įmonę nebuvo taikyti kai kurie valstybės pagalbos elementai. Pareiškėjo nuomone, tam reikėtų aiškintis pareiškimus, padarytus Parlamento regionų komiteto posėdyje, nes iš jų galima numanyti, jog valstybės pagalbos būta. (642/2004/GG)
- Komisija priėmė rekomendacijos projektą, kuriame ombudsmenas ją ragino kuo greičiau priimti sprendimą dėl skundo apie pažeidimą ir apie jį pranešti pareiškėjui. Danijos prekyautojas automobiliais kreipėsi į ombudsmeną, teigdamas, kad Komisija nevykdo savo įsipareigojimo priimti sprendimą dėl skundo, kuriame jis nurodo įžvelgiąs pažeidimus Danijos importuotų automobilių apmokestinimo srityje. (956/2004/PB)

Jei Bendrijos institucija ar įstaiga deramai nereaguoja į rekomendacijos projektą, Europos ombudsmenas gali nusiųsti specialų pranešimą Europos Parlamentui. Tai paskutinė priemonė, kurios gali imtis Europos ombudsmenas, ir paskutinis dėl skundo esmės jo daromas žingsnis, nes, ar Parlamentas priims rezoliuciją ir kaip vykdys savo įgaliojimus, priklauso nuo Parlamento politinės valios. 2006 m. buvo nusiųsti du specialūs pranešimai:

- Ombudsmenas paprašė Tarybos dar kartą apsvarstyti, kokios kalbos turėtų būti vartojamos Europos Sąjungai pirmininkaujančios valstybės narės tinklalapiuose. Su tokiu prašymu ombudsmenas kreipėsi į Tarybą, gavęs skundą iš vienos Vokietijos asociacijos, kuriame buvo teigiama, kad tokie tinklalapiai turėtų būti parengti ne tik anglų ir prancūzų kalbomis, bet ir vokiečių kalba. Taryba teigė, kad už savo tinklalapį atsako tik pirmininkaujanti valstybė narė. Ombudsmenas su tokia nuomone nesutiko ir, Tarybai atmetus jo rekomendacijos projektą, šį klausimą perdavė svarstyti Europos Parlamentui. (1487/2005/GG)
- Specialiame pranešime Parlamentui ombudsmenas įrodinėjo, kad Komisijos teiginys, esą ji negali pasiekti vieningos politinės nuomonės dėl to, ką reikėtų daryti, neatleidžia jos nuo pareigos deramai spręsti skundą dėl pažeidimo. Sporto lažybų Vokietijoje organizatorius pasiskundė Komisijai, kad Vokietijos valdžia jam liepė nutraukti šių paslaugų teikimą ir tokiu būdu priverstė jį uždaryti savo verslą. Pareiškėjo nuomone, tai laisvės teikti paslaugas pažeidimas. Po to, kai ombudsmenas pateikė specialų pranešimą, Komisija pranešė Parlamentui ir ombudsmenui, jog ji jau priėmė sprendimą dėl šio pažeidimo skundo. (289/2005/GG)



Savo iniciatyva atliekami tyrimai

Europos ombudsmenas teise pradėti tyrimus savo iniciatyva naudoja dviem pagrindiniais atvejais. Pirmia, jis gali naudotis šia teise, tirdamas galimą netinkamo administravimo atvejį, gavęs skundą iš pareiškėjo, kuris neturi teisės paduoti skundą (t. y., kai pareiškėjas nėra Europos Sąjungos pilietis ar jos gyventojas ar juridinis asmuo, turintis kurioje nors valstybėje narėje registruotą buveinę). 2006 m. buvo pradėti penki tokie tyrimai savo iniciatyva. Europos ombudsmenas gali pasinaudoti šia savo iniciatyvos teise, sprenddamas ir sisteminės institucijų problemas. 2006 m. taip jis pasielgė keturis kartus; kaip pavyzdį galima paminėti šiuos du atvejus:

- Ombudsmenas paprašė Komisijos rasti galimybę intensyviau tarpininkauti sprendžiant ginčus, kurie kyla dėl jos finansuojamų sutarčių. Komisija reagavo teigiamai ir išipareigojo ateityje skatinti alternatyvius ginčų sprendimo būdus, į savo standartines pirkimų sutartis įrašydama tarpininkavimo klauzulę. Užbaigdamas tyrimą, ombudsmenas paprašė Komisijos iki 2007 m. birželio 30 d. pateikti jam informaciją apie tai, kas toliau daroma pagal tarpininkavimo klauzulę, ir apie institucijos pastangas plėsti naudojamą tarpininkavimo paslaugomis sprendžiant ginčus dėl dotacijų. Ombudsmenas taip pat pabrėžė, jog tarpininkavimo paslaugomis svarbu naudotis sprendžiant ir rangovų bei subrangovų ginčus. (OI/1/2006/TN)
- 2006 m. sausio mėn. ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo tyrimą dėl Europos Parlamento taisyklių ir politikos, kuria vadovaujamosi stažuotojų mokymo programoje nustatant dalyvių amžiaus ribas. Savo rekomendacijose Europos ombudsmenas rėmėsi i) Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 21 straipsniu dėl nediskriminavimo, ii) pastarojo meto Teisingumo Teismo praktika, pagal kurią nediskriminavimas asmens amžiaus pagrindu priklauso bendriesiems Bendrijos teisės principams, ir iii) Komisijos sprendimu, priimtu po to, kai ombudsmenas rekomendavo stažuotojų mokymo programoje panaikinti viršutinę stažuotojų amžiaus ribą. Parlamentas ombudsmenui pranešė, kad nuo 2006 m. vasario 15 d. stažuotojų mokymo programoje viršutinė amžiaus riba nebetaikoma.

Ryškiausi atvejai, iliustruojantys geriausią praktiką

Pirmiau minėtas **Europos Komisijos** atsakas į ombudsmeno iniciatyva pradėtą tyrimą dėl tarpininkavimo (OI/1/2006/TN) ir **Europos Parlamento** atsakas į ombudsmeno iniciatyva pradėtą tyrimą dėl galimo diskriminavimo amžiaus pagrindu (OI/3/2006/BB) – du geriausios praktikos pavyzdžiai, kuriuos verta priskirti Europos ombudsmeno 2006 m. metiniame pranešime minimai „ryškiausių atvejų“ kategorijai. Kitoms ES institucijoms ir įstaigoms tai yra puikus pavyzdys, kaip geriausiai reaguoti į Europos ombudsmeno iškeltus klausimus. Pirmiau minėtu atveju Komisija taip pat parodė esanti pasirengusi su ombudsmenu dirbti konstruktyviai ir sutiko persvarstyti Europos duomenų apsaugos direktyvos išaiškinimą (2467/2004/PB). Atsižvelgdama į ombudsmeno argumentus ir pareiškėjo susirūpinimą, ji parodė, jog didžiausią dėmesį vykdydama savo veiklą ji skiria eiliniam piliečiui. Ombudsmenui lieka tik pasveikinti tokį požiūrį.

Pirmiau minėto skundo 106/2005/TN baigtis – dar vienas konstruktyvaus institucijų atsako pavyzdys, kai Komisija sutiko išmokėti pareigūnei priklausančią neišmokėtą algos dalį ir delspinigius. **Europos aviacijos saugos agentūra** (EASA) parodė puikų kokybiško aptarnavimo pavyzdį, nes ir laikydamasi savo nuomonės, jog skundas dėl netinkamo nediskriminavimo yra nepagrįstas, sutiko priimti ombudsmeno pasiūlytą draugišką sprendimą (žr. 1729/2005/JF). 1776/2005/GG skundo atveju **Europos investicijų banko** (EIB) naujoviškas būdas patenkinti pareiškėjo prašymą susipažinti su audito ataskaita, kartu apsaugant teisėtus trečiųjų šalių interesus, galėtų tapti pavyzdžiu, kaip būtų galima ateityje spręsti skundus dėl teisės susipažinti su dokumentais.

Tolesnė analizė

Šie ir kiti atvejai apžvelgiami metinio pranešimo 2 skyriaus paskutinėje dalyje, vertinant juos pagal šias temas: i) atvirumas ir galimybė susipažinti su dokumentais ir informacija bei duomenų apsauga; ii) Komisija kaip Sutarties sergėtoja; iii) konkursai, sutartys ir dotacijos; ir iv) personalo klausimai, įskaitant įdarbinimą.



Pranešimo 3 skyriuje pateikiamos 59 iš 250 sprendimų, kurie buvo užbaigti 2006 m., santraukos. Jose atskleidžiama ombudsmeno tyrimo temų ir institucijų įvairovė bei skirtingos išvadų rūšys.

Sprendimai, kuriais baigiasi tyrimai, paprastai yra skelbiami Europos ombudsmeno tinklalapyje (<http://www.ombudsman.europa.eu>) anglų ir skundo pareiškėjo kalba, jei ji nėra anglų kalba.

Santykiai su ES institucijomis ir įstaigomis

Konstruktivūs santykiai su ES institucijomis ir įstaigomis yra būtina Europos ombudsmeno sėkmingo darbo piliečių labui prielaida. Šis bendradarbiavimas vyksta nuolat rengiant susitikimus ir bendrus renginius. Tokiuose susitikimuose ombudsmenas visuomet naudojasi proga paaiškinti savo vaidmenį stiprinant gerą administravimą institucijose ir įstaigose.

2006 m. ypač svarbūs buvo dvišaliai susitikimai su Europos komisarais, kurių metu buvo aptarta 2005 m. lapkričio mėn. pradėta taikyti nauja Komisijos atsako į ombudsmeno tyrimus tvarka. Birželio mėn. įvyko labai svarbus ombudsmeno susitikimas su Komisijos darbuotojais, atsakingais už atsakymų į ombudsmeno tyrimus koordinavimą. Visus tokius susitikimus padėjo organizuoti Komisijos vicepirmininkė Margot WALLSTRÖM, atsakinga, *inter alia*, už santykius su ombudsmenu, ir Komisijos generalinė sekretorė Catherine DAY. Susitikime su ombudsmeno darbuotojais Strasbūre gruodžio mėn. p. WALLSTRÖM pasakė kalbą, kurioje apžvelgė Komisijos pastangas gerinti santykius su piliečiais.

2006 m. ombudsmenas ir toliau stiprino konstruktyvius darbo santykius su Europos Parlamento nariais. Neskaitant daugelio susitikimų su atskirais Parlamento nariais, p. DIAMANDOUROS 2006 m. dalyvavo keturiuose Peticijų komiteto posėdžiuose, kur pristatė savo metinį pranešimą ir įvairioms temoms skirtus specialius pranešimus. Komiteto prašymu kiekviename tais metais vykusiame komiteto posėdyje ombudsmenui atstovavo jo personalo narys.

2006 m. ombudsmenas stengėsi bendradarbiauti ir su kitomis institucijomis bei įstaigomis. Kovo mėn. Liuksemburge jis susitiko su Teisingumo Teismo, Pirmosios instancijos teismo ir Europos Sąjungos tarnautojų teismo pirmininkais, Audito rūmų pirmininku ir Europos investicijų banko primininku. Spalio mėn. jis susitiko su Europos rekonstrukcijos agentūros ir Europos profesinio mokymo plėtros centro direktoriais Graikijoje. Praeitais metais ombudsmenas taip pat skaitė pranešimus apie savo darbą įvairioms Europos institucijų darbuotojų grupėms Briuselyje, Liuksemburge ir Strasbūre.

2006 m., siekdamas užtikrinti kuo geresnes paslaugas piliečiams, ombudsmenas pasirašė keletą svarbių susitarimų.

Kovo mėn. jis pasirašė naują susitarimą su Parlamentu, skirtą bendradarbiavimui tokiose srityse kaip pastatų politika, informacinės technologijos ir ryšiai. Šis naujas susitarimas turėtų leisti ombudsmenui kuo protingiau naudoti jo įstaigai skirtus išteklius ir kartu užtikrinti visišką jo darbo nepriklausomumą.

Kitas svarbus 2006 m. pasirašytas susitarimas – Susitarimo memorandumas su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu. Šio susitarimo tikslas – užtikrinti nuoseklų skundų dėl duomenų apsaugos tyrimą ir vengti nereikalingo veiklos dubliavimo. Ombudsmenas ir duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas Peter HUSTINX pasirašė Susitarimo memorandumą Briuselyje lapkričio 30 d.³

Prieš tai tą pačią dieną ombudsmenas pasirašė susitarimą su Ispanijos vyriausybe, pagal kurį piliečiai gali skųstis Europos ombudsmenui bet kuria oficialia Ispanijos kalba (baskų, katalonų (valensiečių) ir galų kalba). Pasirašydamas šį susitarimą, ombudsmenas suderino savo praktiką su 2005 m. birželio mėn. ES Tarybos išvadomis, kuriose numatytas šių kalbų vartojimas, kad Ispanijos piliečiams būtų lengviau bendrauti su ES institucijomis. Susitarimą Ispanijos vyriausybės vardu pasirašė nuolatinis Ispanijos atstovas Europos Sąjungoje ambasadorius Carlos BASTARRECHE SAGÜES.

³

Europos ombudsmeno ir Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūno susitarimo memorandumas, OL 2007 C 27, p. 21.



Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis institucijomis

Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su šalies, regiono ir vietos lygmeniu dirbančiais ombudsmenais, siekdamas užtikrinti, kad piliečių skundai dėl Europos Sąjungos teisės būtų nagrinėjami skubiai ir veiksmingai. Šis bendradarbiavimas ypač svarbus dėl to, kad daugelis pareiškėjų kreipiasi į Europos ombudsmeną, kai jiems iškyla problemų dėl nacionalinio, regioninio ar vietos lygmens administracinių institucijų. Daugeliu tokių atvejų veiksmingai gali padėti tos pačios šalies ombudsmenas. Šis bendradarbiavimas taip pat svarbus, norint sekti visus svarbius įvykius ombudsmenų veikloje, keistis informacija apie ES teisę ir dalytis geriausios praktikos patirtimi. Toks bendradarbiavimas daugiausia vyksta per Europos ombudsmenų tinklą, nors Europos ombudsmenas taip pat dalyvauja už šio tinklo ribų organizuojamose konferencijose, seminaruose ir susitikimuose.

Europos ombudsmenų tinklas

Šiuo metu Europos ombudsmenų tinklas vienija beveik 90 įstaigų 31 šalyje; jis apima nacionaliniu ir regionų mastu veikiančias tarnybas Europos Sąjungoje, ES narystės siekiančiose šalyse ir Norvegijoje bei Islandijoje. Tinklas veikia kaip veiksmingas bendradarbiavimo mechanizmas nagrinėjant skundus. Kai įmanoma, Europos ombudsmenas perduoda skundus tiesiai šalies ar regiono ombudsmenams arba duoda tinkamą patarimą skundo pareiškėjui. 2006 m. Europos ombudsmenas patarė 828 pareiškėjams kreiptis į šalies ar regiono ombudsmeną, o 363 skundus (iš jų 270 skundų tuo pačiu klausimu) perdavė tiesiai kompetentingam ombudsmenui.

Be reguliarių neoficialių informacijos mainų per ombudsmenų tinklą, taikoma ir speciali procedūra, pagal kurią šalies ar regionų ombudsmenai gali prašyti raštu atsakyti į klausimus apie ES teisę ir jos išaiškinimus bei klausimus, kurie jiems iškyla nagrinėjant konkrečius skundus. Europos ombudsmenas atsako tiesiogiai arba, prireikus, perduoda klausimą kitai ES institucijai ar įstaigai. 2006 m. buvo gauti du tokie paklausimai (vienas iš šalies ir vienas iš regiono ombudsmeno), o atsakyta buvo į tris (įskaitant du, kurie buvo perkelti iš 2005 m.). Išsamesnė informacija apie tuos paklausimus yra pateikta 3 skyriuje.

Tinklas taip pat aktyviai keičiasi patirtimi ir geriausia praktika. Toks keitimasis vyksta seminaruose, susitikimuose, reguliariai leidžiamame biuletenyje, elektroniniame diskusijų forume ir per kasdien teikiamų elektroninių žinių tarnybą.

Kas dveji metai Europos ombudsmenas kartu su kurios nors šalies ar regiono ombudsmenu rengia seminarus šalių ir regionų ombudsmenams. Penktasis ES valstybių narių regionų ombudsmenų seminaras, kurį organizavo Anglijos savivaldybių ombudsmenas Tony REDMOND ir Europos ombudsmenas, vyko Londone lapkričio 19–21 d. Renginyje dalyvavo apie 80 dalyvių iš visų šešių šalių (Belgijos, Vokietijos, Ispanijos, Italijos, Austrijos ir Jungtinės Karalystės), kuriose yra regiono lygmens ombudsmenai⁴). Seminaro tema – „Bendras darbas skatinant gerą administravimą ir ginant piliečių teises Europos Sąjungoje.“ Programoje numatyti atskiri posėdžiai buvo skirti ES teisei, gero administravimo skatinimui, skundų nagrinėjimui ir bendram ombudsmenų darbui.

Ryšių palaikymo pareigūnai – pirmieji asmenys šalių ombudsmenų tarnybose, su kuriais susisiekiama tinkle – taip pat susitinka kas dvejus metus. Penktasis ryšių palaikymo pareigūnų seminaras „Pagrindinių teisių gynimas ir keitimasis geriausia praktika“ vyko Strasbūre birželio 18–20 d. Seminaras buvo surengtas kaip forumas, kuriame ryšių palaikymo pareigūnai galėjo keistis nuomonėmis apie geriausią jų institucijose taikomą praktiką ir aptarti savo darbą ginant pagrindines teises. Seminaras taip pat suteikė progą ryšių palaikymo pareigūnams apžvelgti tinklo veikimą ir pasiūlyti būdus, kaip jį pagerinti. Seminare iš viso dalyvavo 28 dalyviai iš 26 Europos šalių, įskaitant pirmą kartą dalyvavusius Bulgarijos, Kroatijos ir Rumunijos nacionalinių ombudsmenų atstovus.

4

Šalys išvardytos ES protokolo tvarka, t. y., abėcėline tvarka pagal kiekvienos šalies pavadinimą jos kalba. Šios protokolo tvarkos laikomasi visame šiame leidinyje.



2006 m. kaip labai vertingą priemonę keistis informacija apie ES teisę ir geriausią praktiką vėl galima paminėti informacinį biuletinį *Europos ombudsmenai*. Dviejuose jo numeriuose, išleistuose balandžio ir spalio mėn., buvo paskelbti straipsniai apie ES teisės viršenybę, kvalifikacijų tarpusavio pripažinimą Europos Sąjungoje, Europos aplinkos apsaugos teisę ir galimybę susipažinti su informacija apie aplinką, ombudsmenų vaidmenį prižiūrint kalėjimus, visuotinę prieigą prie plačiajuosčio interneto, išraiškos laisvę, vaikų teises ir migracijos bei prieglobsčio problemas. 2006 m. toliau buvo plėtojami ombudsmeno diskusijų ir keitimosi dokumentais forumai, kurie ombudsmenų tarnyboms suteikė galimybę dalytis informacija, internete skelbiant klausimus ir atsakymus. Buvo pradėta keletas didelių diskusijų tokiais įvairiais klausimais kaip nepriklausomas kalėjimų monitoringas, Europos Sąjungoje gimusių imigrantų vaikų nuolatinio gyventojo statusas, kova su diskriminacija ir vienodų sąlygų taikymo skatinimas bei teisė balsuoti vietiniuose rinkimuose Europos Sąjungos šalyse. Be to, kiekvieną darbo dieną ombudsmeno elektroninė žinių tarnyba išleisdavo biuletinį *Ombudsmeno dienos naujienos*, kuriame buvo skelbiami straipsniai, pranešimai spaudai ir visų tinklui priklausančių įstaigų skelbimai.

Informaciniai apsilankymai pas ombudsmenus valstybėse narėse ir ES narystės siekiančiose šalyse taip pat pasiteisino kaip labai veiksminga priemonė, padedanti plėtoti tinklą ir geriau išmanyti apie jame taikomą ryšių priemonių įvairovę. 2006 m. Europos ombudsmenas aplankė savo kolegas ombudsmenus Liuksemburge (kovo mėn.), Ispanijoje (gegužės mėn.), Šiaurės Airijoje (lapkričio mėn.) ir Bulgarijoje (lapkričio mėn.).

Susitikimai

Praeitais metais Europos ombudsmeno pastangos bendradarbiauti su kitais ombudsmenais neapsiribojo vien Europos ombudsmenų tinklu. Siekdamas skatinti ombudsmenų veiklą, aptarti tarpinstitucinius santykius ir keistis geriausia praktika, Europos ombudsmenas dalyvavo 28 renginiuose, kuriuos organizavo šalių ir regionų ombudsmenai, susitiko su daugeliu ombudsmenų ir jų institucijų atstovais iš visos Europos Sąjungos ir jai nepriklausančių šalių.

Ryšių palaikymas

Ombudsmeno darbe svarbiausia pasiekti piliečius ir palaikyti su jais ryšius. 2006 m. buvo stengiamasi dar aktyviau skleisti informaciją apie teisę skųstis dėl netinkamo administravimo. Įvairiose konferencijose, seminaruose ir susitikimuose ombudsmenas ir jo darbuotojai padarė apie 120 pranešimų šia tema. Ombudsmeno vizitai Liuksemburge, Ispanijoje, Šiaurės Airijoje ir Bulgarijoje suteikė puikias galimybes piliečiams geriau susipažinti su Europos ombudsmeno darbu.

2006 m. buvo dar labiau plėtojami ryšiai su žiniasklaida, žurnalistams visoje Europoje buvo išplatinti 22 pranešimai spaudai. Juose buvo paliestos tokios temos, kaip kalbų pasirinkimas ES pirmininkaujančios šalies tinklalapiuose, skaidrumas lobistinėje veikloje ir subsidijų teikimo srityje, skundas dėl tinkamo darbo laiko direktyvos įgyvendinimo, atvirumo stoka Tarybos veikloje. Ombudsmenas Briuselyje, Strasbūre ir daugelyje kitų vietų davė per 40 interviu spaudai, transliuotojams ir elektroninės žiniasklaidos atstovams. Jis taip pat pristatė savo darbą ir atsakė į klausimus spaudos konferencijose ir įvairiuose susitikimuose.

Medžiaga apie ombudsmeno darbą buvo intensyviai platinama per visus metus, ypač per Europos Parlamento organizuotas atvirų durų dienas gegužės mėn. 2006 m. išėjo nauji dviejų svarbių spaudinių leidimai: skundų rengimo vadovas ir anketa „Europos ombudsmenas. Ar jis gali jums padėti?“ 23 kalbomis ir brošiūra „Europos ombudsmenas. Trumpa informacija“ 25 kalbomis. Jubiliejinis ombudsmeno leidinys prancūzų kalba „Europos ombudsmenas. Ištakos, įsteigimas ir evoliucija“ buvo išleistas lapkričio mėn. kietais ir minkštais viršeliais. Ombudsmenas platino kitų savo leidinių egzempliorius, tarp jų minėtinas Europos tinkamo administravimo kodeksas 25 kalbomis. 2006 m. Kodeksas buvo išleistas Makedonijoje, siekiant skatinti gerą administravimą Buvusioje Jugoslavijos Respublikoje Makedonijoje.

Ombudsmeno tinklalapis buvo nuolatos atnaujinamas naujais sprendimais, pranešimais spaudai ir kita medžiaga apie informacinę veiklą. Gegužės mėn. ombudsmeno tinklalapis kartu su kitų ES



institucijų, įstaigų ir agentūrų tinklalapiais perėjo į naują aukščiausio lygio domeną dot.EU. Dabar ombudsmeno įstaigos adresas toks: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Nuo 2006 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. Ombudsmeno tinklalapyje apsilankė 416 533 interneto lankytojai. Daugiausia buvo skaitomi puslapiai anglų kalba, toliau – prancūzų, ispanų, vokiečių ir italų kalbomis. Daugiausia lankytojų buvo iš Italijos, po to – iš Švedijos, Jungtinės Karalystės, Ispanijos ir Vokietijos. Ombudsmeno tinklalapyje yra saitai su šalių ir regionų ombudsmenų tinklalapiais visoje Europoje. 2006 m. šiais saitais buvo pasinaudota 44 000 kartų; tai aiškiai rodo, kokią naudą Europos ombudsmenų tinklo koordinavimui turi Europos ombudsmeno darbas.

Įvykiai ombudsmeno tarnybos viduje

2006 m. ombudsmenas toliau siekė užtikrinti, kad tarnyba turėtų technines galimybes nagrinėti 25 valstybių narių piliečių skundus 21 Sutartyje nustatyta kalba. Taip pat buvo rengiamasi Bulgarijos ir Rumunijos stojimui 2007 m. sausio 1 d.

2006 m. rugpjūčio 1 d., įvykus atviram konkursui, ombudsmenas pirmą kartą paskyrė Europos ombudsmeno generalinį sekretorių. Siekiant sustiprinti skundų tvarkymo procedūras ir kontrolės kokybę, Teisės departamente buvo įdarbintas trečiasis teisinei priežiūrai vadovaujantis pareigūnas.

2006 m. Ombudsmeno tarnybos personalo plane buvo 57 etatai, 2005 m. jų buvo 51. Etatų padaugėjo daugiausia dėl to, kad buvo rengiamasi Bulgarijos ir Rumunijos stojimui ir buvo įgyvendinamas sprendimas užtikrinti atskirą ombudsmeno personalo valdymą nepriklausomai nuo Parlamento tarnybų. 2006 m. gruodžio mėn. biudžeto valdymo institucijų priimtame 2007 m. biudžete nėra numatyta jokio padidėjimo.

Siekdamas plėtoti ir gerinti institucijos vertybių bei misijos suvokimą ir skatinti jų veiksmingą įgyvendinimą, ombudsmenas 2006 m. spalio mėn. organizavo specialų uždarą darbuotojų susirinkimą. Tai buvo pirmasis tokios rūšies susirinkimas trumpoje ombudsmeno tarnybos istorijoje.

Rengiantis šiam susirinkimui, personalo narių buvo paprašyta įvertinti savo darbą ir pareikšti nuomonę apie bendrą tarnybos veiklą bei apie Europos ombudsmeno darbo poveikį platesniu mastu. Personalo nariams buvo išdalytas klausimynas, kuriame jie įvertino įvairius Europos ombudsmeno darbo procedūrų ir metodų aspektus įvairiose tarnybos veiklos srityse ir ombudsmeno darbo teikiamą naudą plačiajai visuomenei. Papildomai šia svarbia iniciatyva buvo siekiama sustiprinti rizikos valdymą pačioje tarnyboje, kaip reikalauja ES vidaus kontrolės normos.

Klausimyno rezultatai kartu su visa kita medžiaga buvo panaudoti pagrindu diskusijoms renginio metu; daugiausia dėmesio buvo skirta šiems klausimams: i) ką reiškia geras administravimas teorine ir praktine prasme, ii) kaip pasiekti plačiąją visuomenę ir konkrečius piliečius bei specialias tikslines grupes, ir iii) kaip toliau tobulinti ir skatinti Ombudsmeno tarnybos aptarnavimo kultūrą. Visi personalo nariai buvo skatinami aktyviai dalyvauti aptarimuose. Susirinkimui pasibaigus, visi vieningai pritarė minčiai, kad tai buvo tikrai labai produktyvus ir vertingas renginys, kurį ateityje verta kartoti.

Ombudsmenas patvirtino naują 2007 m. biudžeto struktūrą. Bendra asignavimų suma 2007 m. siekia 8 152 800 EUR (2006 m. – 7 682 538 EUR).

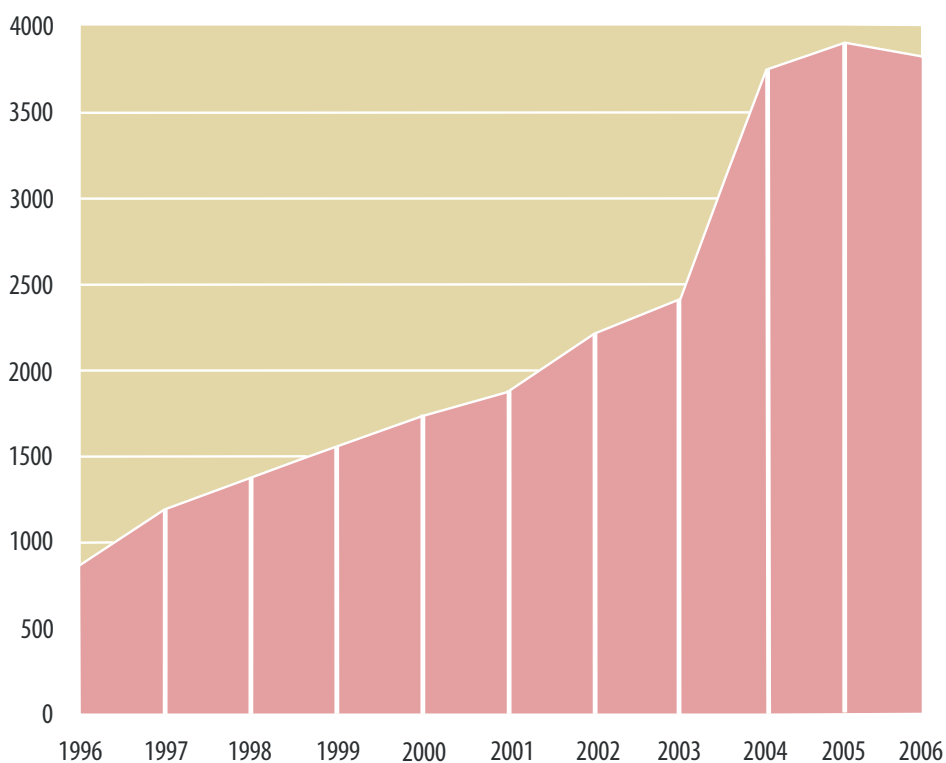


STATISTINIAI DUOMENYS

1 2006 M. NAGRINĖTI SKUNDAI

1.1	IŠ VISO 2006 M. NAGRINĖTA	4 422¹
	— Iki 2005 12 31 neužbaigti tyrimai	315 ²
	— skundai, kurių priimtinumas nenustatytas iki 2005 12 31	270
	— 2006 m. gauta skundų	3 830 ³
	— Europos ombudsmeno iniciatyva pradėti tyrimai	9

1996–2006 m. gauti skundai



¹ Iš jų 281 skundas tuo pačiu klausimu.

² Iš jų trys tyrimai paties Europos ombudsmeno iniciatyva ir 312 tyrimų pagal skundus.

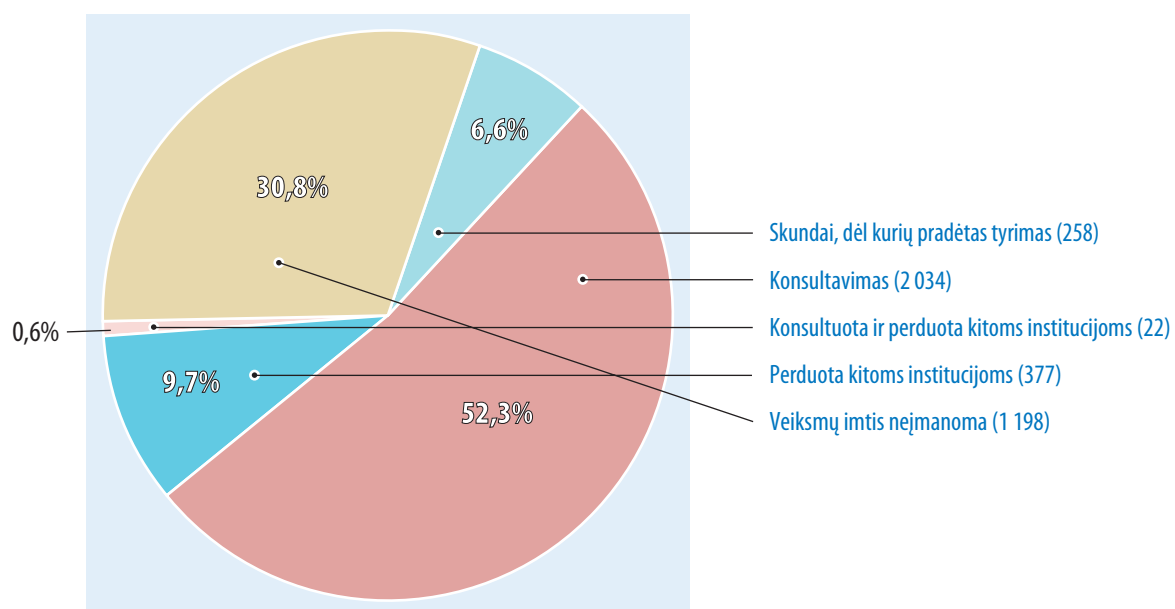
³ Iš jų 281 skundas tuo pačiu klausimu, kaip nurodyta 1 išnašoje.



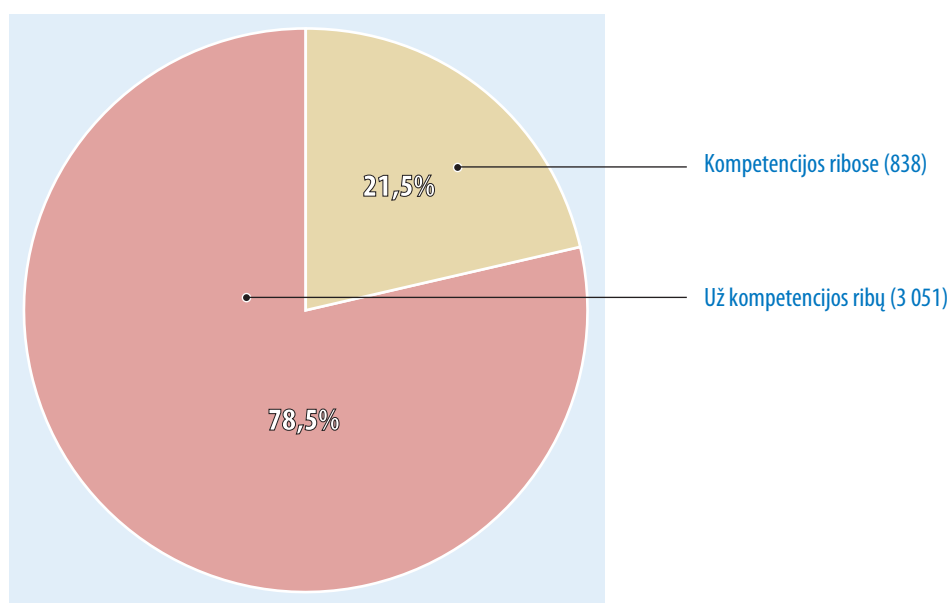
1.2 PRIIMTINUMAS/NEPRIIMTINUMAS NUSTATYTAS 95%

1.3 SKUNDŲ KLASIFIKAVIMAS

1.3.1 Pagal Europos ombudsmeno veiksmus skundų pareiškėjų naudai

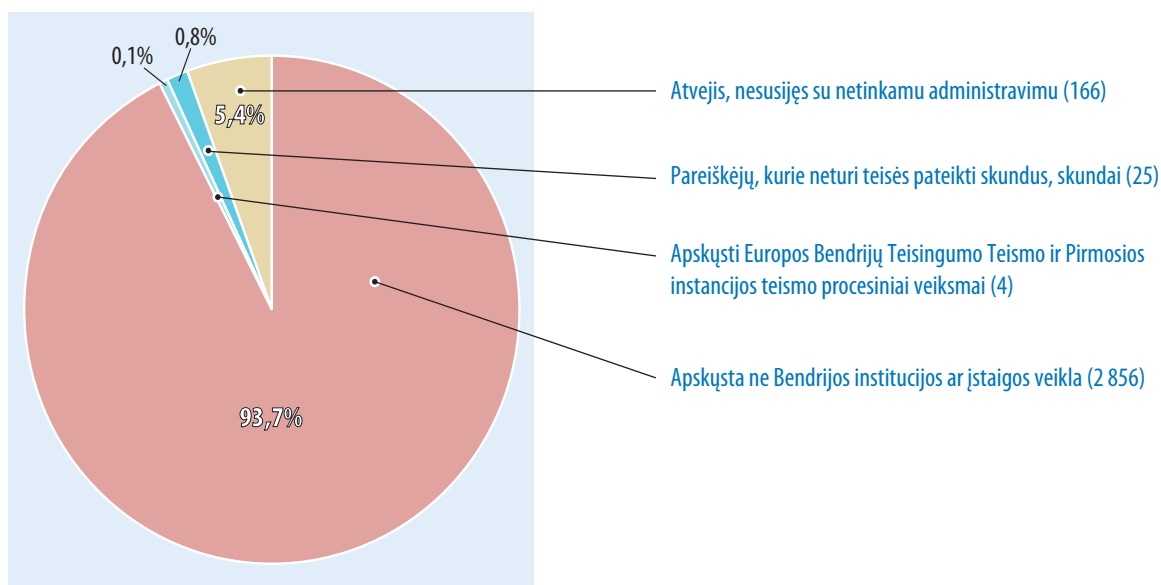


1.3.2 Pagal Europos ombudsmeno kompetenciją



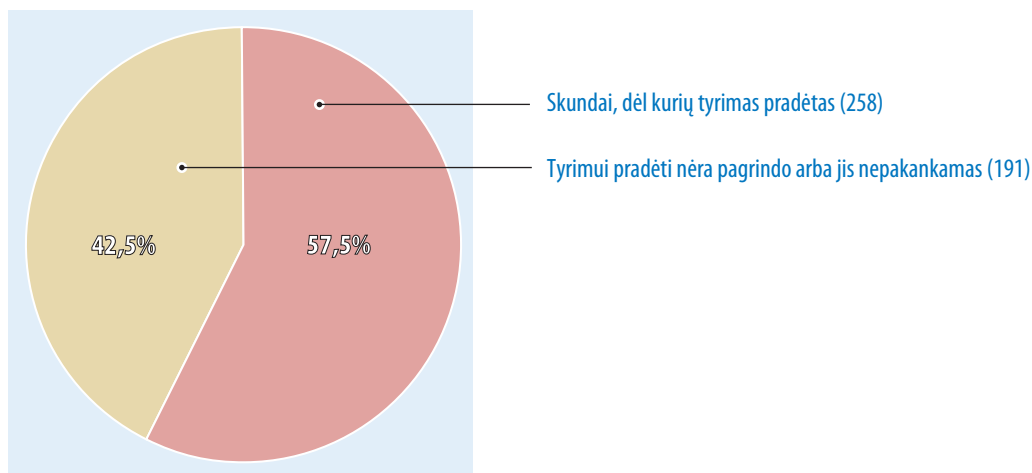


UŽ KOMPETENCIJOS RIBŲ

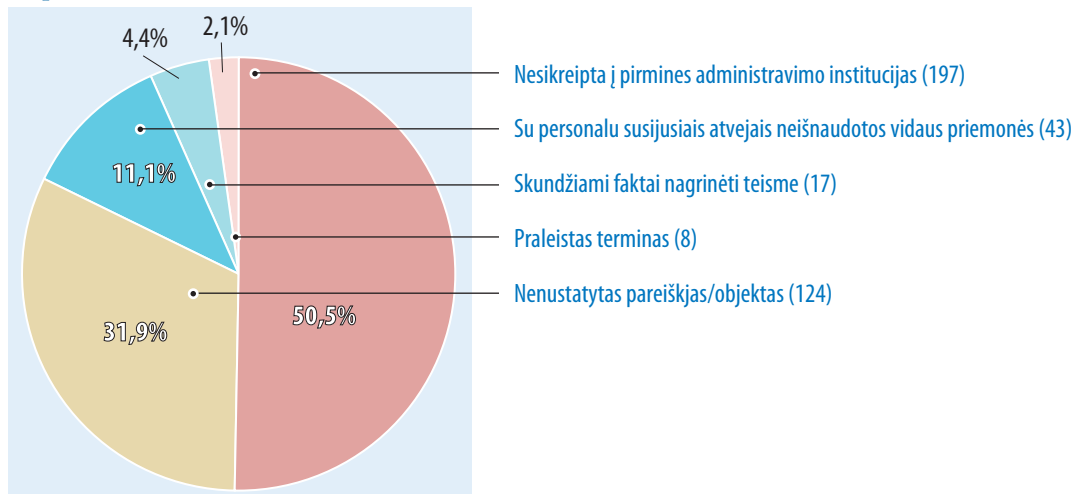


KOMPETENCIJOS RIBOSE

Priimtini skundai



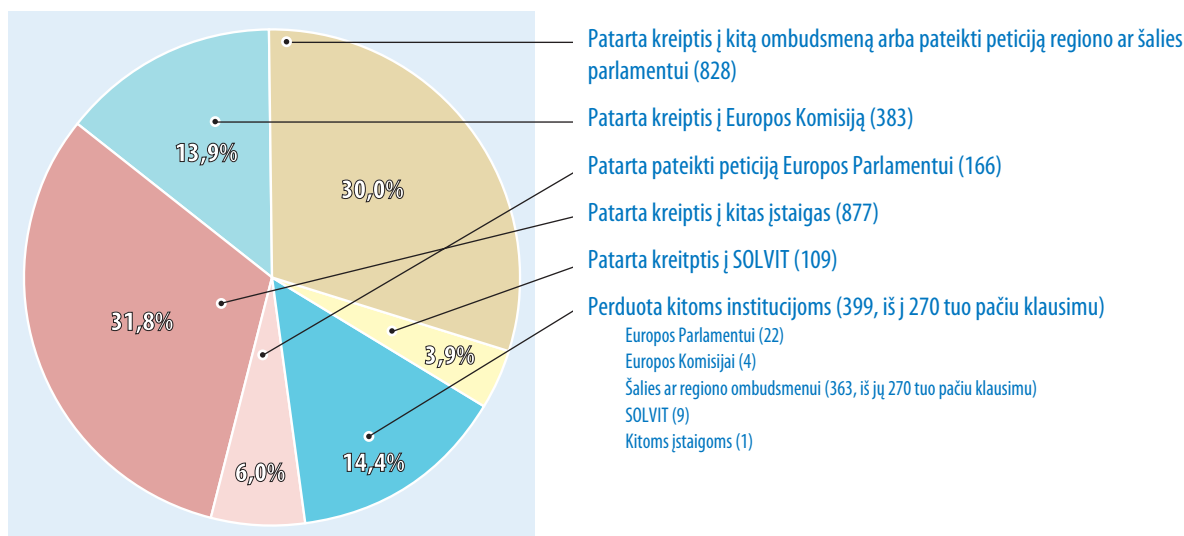
Nepriimtini skundai





2 PERDAVIMAS KITOMS INSTITUCIJOMS IR KONSULTAVIMAS

(Tam tikrais atvejais duotas daugiau nei vienas patarimas)

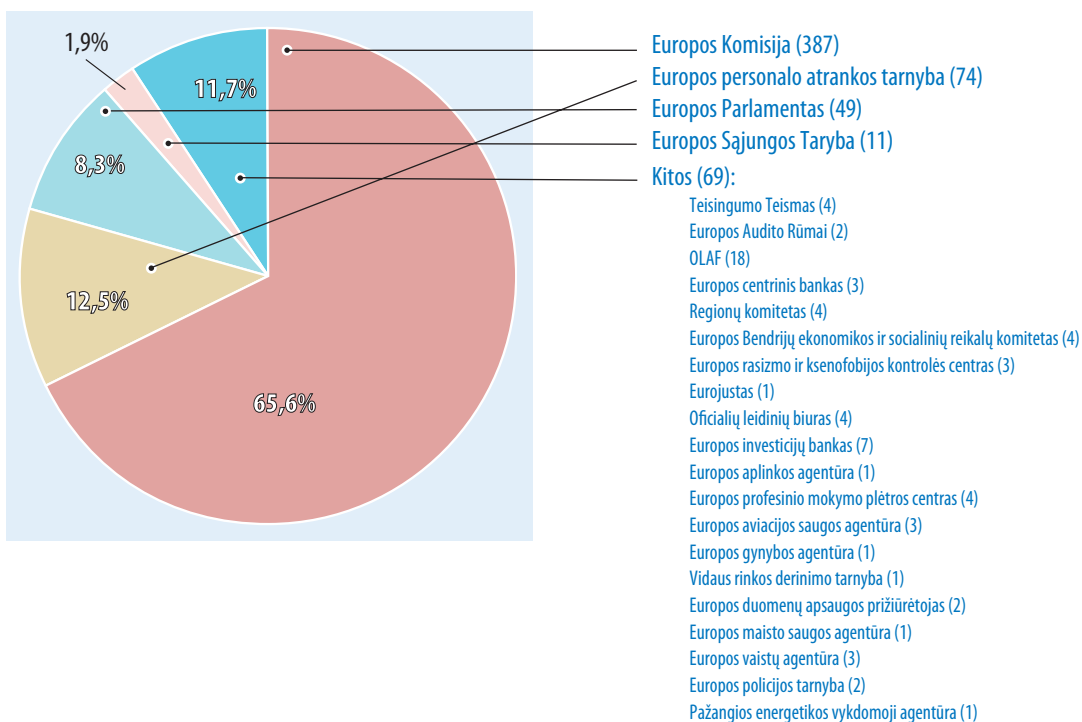


3 2006 M. ATLIKTI TYRIMAI 582

2006 m. Europos ombudsmenas atliko 582 tyrimus, iš jų 267 (iš kurių devyni – ombudsmeno iniciatyva) buvo pradėti 2006 m., o 315 (iš kurių trys – ombudsmeno iniciatyva) buvo perkelti iš 2005 m.

3.1 INSTITUCIJOS IR ĮSTAIGOS, DĖL KURIŲ SKŪSTASI

(Kai kuriais atvejais tyrimas buvo vykdomas dėl dviejų ar daugiau institucijų ar įstaigų veiklos)

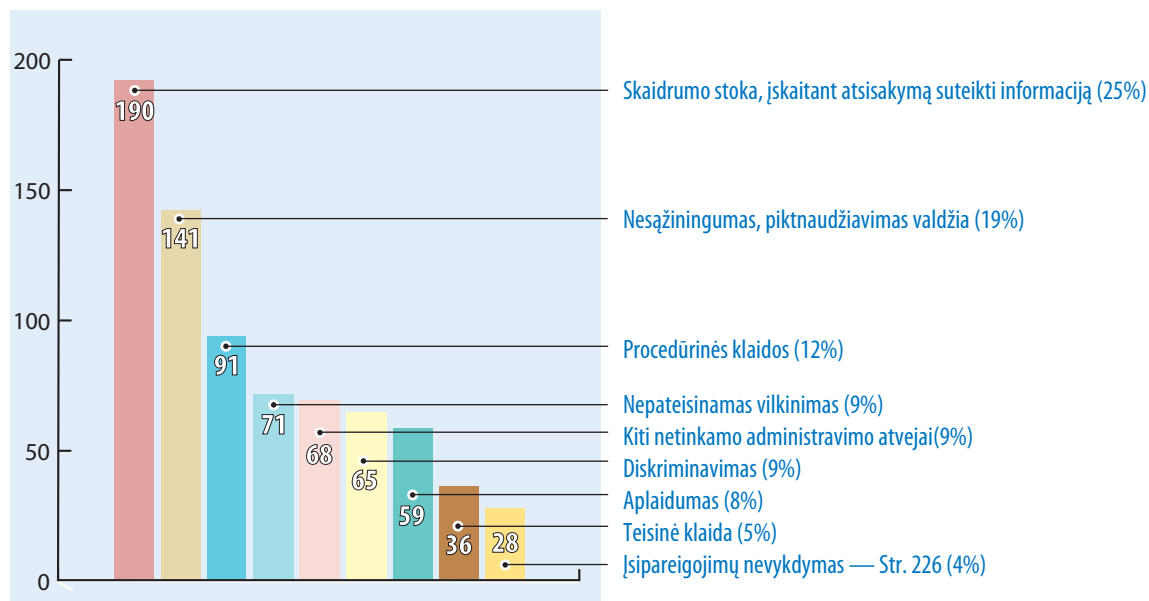




3.2

SKUNDŽIAMO NETINKAMO ADMINISTRAVIMO RŪŠYS

(Kai kuriais atvejais buvo skundžiamos dvi ar daugiau netinkamo administravimo rūšys)



3.3

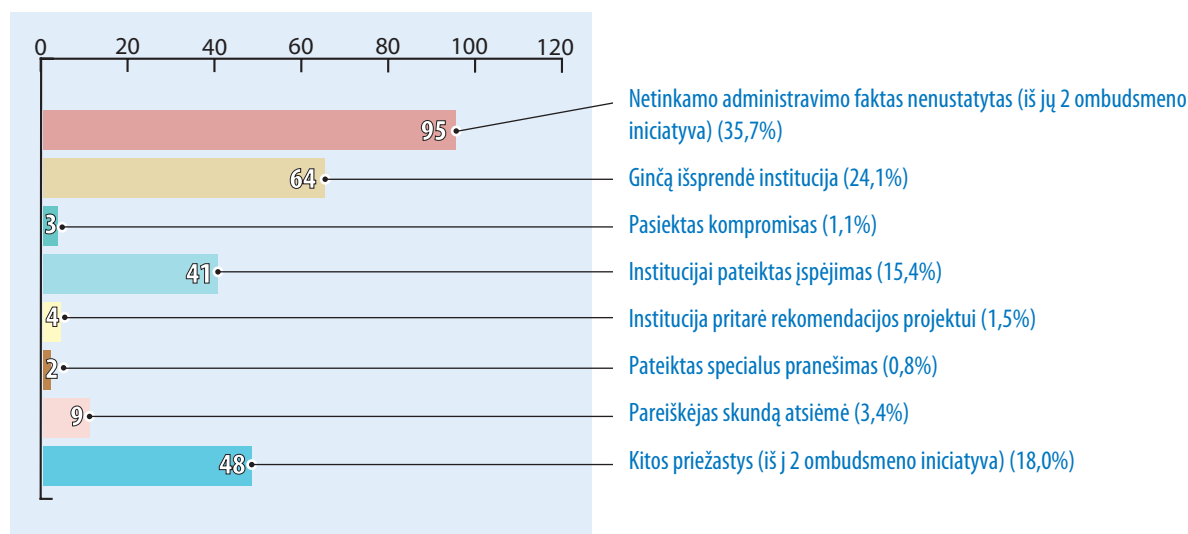
2006 M. PATEIKTI PASIŪLYMAI DRAUGIŠKAI SUSITARTI, REKOMENDACIJŲ PROJEKTAI IR SPECIALŪS PRANEŠIMAI

— Pasiūlymai draugiškai susitarti	28
— Rekomendacijų projektai	13
— Specialūs pranešimai	2

3.4

BAIGTI TYRIMAI 250⁴

(Tyrimai buvo baigti dėl vienos ar daugiau toliau išvardytų priežasčių)



4

Iš jų – trys paties ombudsmeno iniciatyva.



4 2006 M. UŽREGISTRUOTŲ SKUNDŲ KILMĖ

4.1 KAS SKUNDŽIASI?

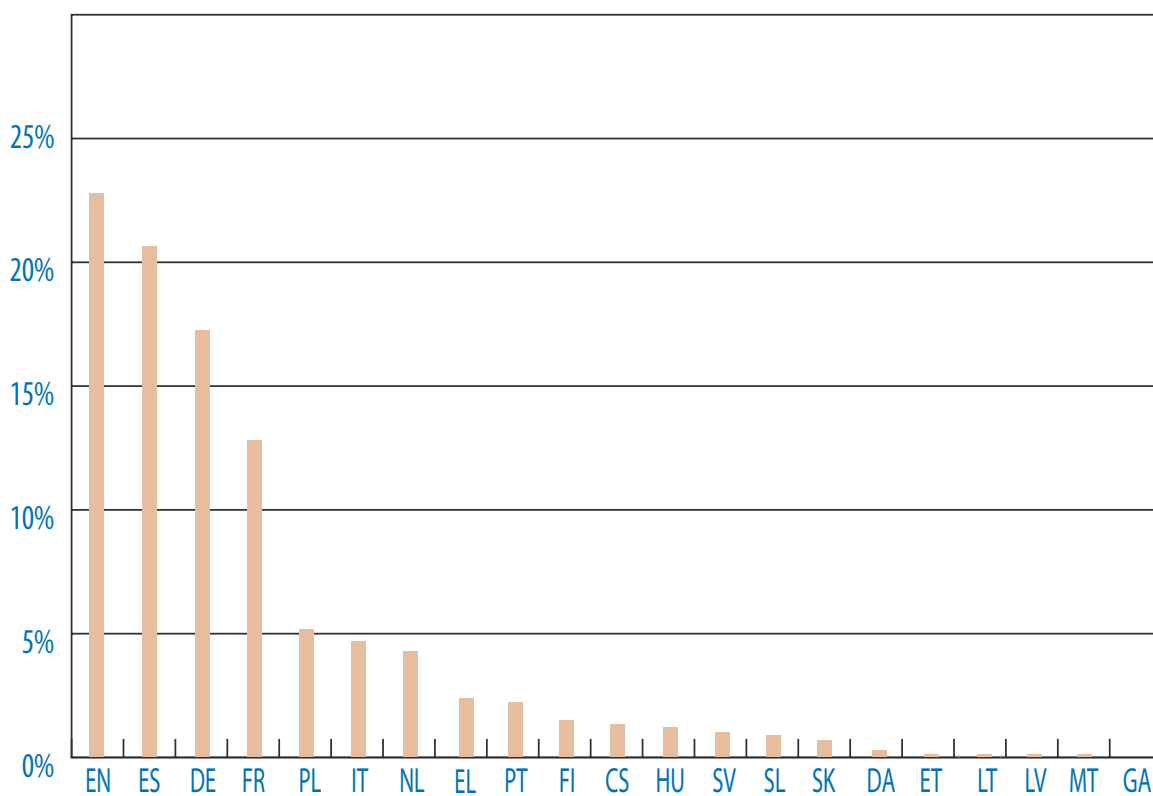


Įmonės ir asociacijos
5,5 % (211)



Pavieniai piliečiai
94,5 % (3 619)

4.2 SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL KALBĄ





4.3

GEOGRAFINIS SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS

Šalis	Skundų skaičius	Skundų %	% nuo visų ES gyventojų	Santykis ¹
Liuksemburgas	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Kipras	44	1,1	0,2	7,6
Belgija	241	6,3	2,3	2,8
Slovėnija	44	1,1	0,4	2,7
Ispanija	781	20,4	9,4	2,2
Suomija	74	1,9	1,1	1,7
Airija	47	1,2	0,9	1,4
Austrija	81	2,1	1,8	1,2
Graikija	105	2,7	2,4	1,1
Portugalija	96	2,5	2,3	1,1
Vengrija	72	1,9	2,2	0,9
Slovakija	37	1,0	1,2	0,8
Čekija	67	1,7	2,2	0,8
Vokietija	537	14,0	17,8	0,8
Nyderlandai	106	2,8	3,5	0,8
Lenkija	228	6,0	8,2	0,7
Švedija	53	1,4	1,9	0,7
Estija	7	0,2	0,3	0,7
Prancūzija	335	8,7	13,6	0,6
Latvija	12	0,3	0,5	0,6
Danija	20	0,5	1,2	0,4
Italija	207	5,4	12,7	0,4
Jungtinė Karalystė	147	3,8	13,0	0,3
Lietuva	9	0,2	0,7	0,3
Kitos	291	7,6		
Nežinoma	102	2,7		

¹ Šis skaičius apskaičiuotas skundų procentą padalijus iš gyventojų procento. Jei koeficientas yra didesnis už 1, tai rodo, kad šalis pateikia daugiau skundų ombudsmenui nei būtų galima tikėtis pagal jos gyventojų skaičių. Visi procentai lentelėje suapvalinti iki vieno skaičiaus po kablelio.



KAIP SUSISIEKTI SU EUROPOS OMBUDSMENU

LAIŠKU

Europos ombudsmenas
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Prancūzija

TELEFONU

+33 3 88 17 23 13

FAKSU

+33 3 88 17 90 62

ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ

eo@ombudsman.europa.eu

TINKLALAPIS

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

EUROPOS OMBUDSMENAS TIRIA SKUNDUS DĖL NETINKAMO ADMINISTRAVIMO
ATVEJŲ EUROPOS SĄJUNGOS INSTITUCIJOSE IR ĮSTAIGOSE



EUROPOS OMBUDSMENAS IR DARBUOTOJAI

www.ombudsman.europa.eu



Leidinių biuras
Publications.europa.eu

ISBN 92-9212-068-9



9 789292 120689