

EUROPOS OMBUDSMENAS 2005 M. METINIS PRANEŠIMAS  
VEIKLOS SANTRAUKA  
IR STATISTIKOS DUOMENYS



ŠVENČIAMAS 10 METŲ VEIKLOS JUBILIEJUS 1995–2005

EUROPOS OMBUDSMENAS 2005 M. METINIS PRANEŠIMAS  
VEIKLOS SANTRAUKA  
IR STATISTIKOS DUOMENYS

ŠVENČIAMAS 10 METŲ VEIKLOS JUBILIEJUS 1995-2005

© 2006 Europos ombudsmenas

Visos teisės saugomos.

Dauginimas švietimo ir nekomerciniais tikslais, nurodžius šaltinį, leidžiamas.

Visas pranešimo tekstas skelbiamas internete:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/lt/default.htm>

*Printed in Belgium*

SPAUSDINTA BALTAME POPIERIUJE, BLUKINTAME NENAUDOJANT CHLORO



## IVADAS

Europos ombudsmeno institucija 2005 m. atšventė savo 10-ąjį jubiliejų. Šis svarbus įvykis suteikė mums galimybę pamąstyti apie pirmųjų dešimties metų laimėjimus ir, bendradarbiaujant su mūsų pagrindiniais pašnekovais, numatyti optimalų ateities veiksmų planą. Organizuodami įvairius renginius, mes įgijome išsamių žinių apie veiksmingas priemones ir apie tai, kas dar gali būti padaryta gerinant mūsų santykius su Europos Sąjungos (ES) institucijomis ir įstaigomis, ombudsmenų bendruomene, skundų pareiškėjais ir piliečiais apskritai. Tačiau prieš nuodugnai apsvarstydamas įvairias kilusias idėjas, norėčiau pirmiausia išsakyti kelias mintis apie institucijos darbą per pastarąjį dešimtį metų.



Nuo 1995 m. rugsėjo Europos ombudsmenas išnagrino per 20 000 skundų ir padėjo dar daugybei piliečių, atsakęs į jų informacijos paklausimus. Užbaigęs kadenciją, mano pirmtakas, pirmasis Europos ombudsmenas Jacob SÖDERMAN, kaip svarbiausią laimėjimą galėtų paminėti įvairių ES institucijų ir įstaigų pageidavimą su juo bendradarbiauti sprendžiant piliečių skundus. Institucijos ir įstaigos, įgyvendinusios įvairias priemones nuo amžiaus apribojimų įdarbinimo srityje panaikinimo iki pavėluoto mokėjimo atveju taikomų procedūrų tobulinimo bei nuo galimybių susipažinti su dokumentais didinimo iki didesnės pagarbos ES pagrindinių teisių chartijai skatinimo, įrodė norą bendradarbiauti su Europos ombudsmenu, siekiant gerinti piliečiams teikiamas paslaugas. Mes, kaip Sąjungos piliečiai, būsimė visada dėkingi Jacob SÖDERMAN už šiuos ir, žinoma, daugybę kitų laimėjimų.

Be pastangų tobulinti Sąjungos administravimą, Europos ombudsmeno institucija atkakliai siekė plėtoti santykius su visos Sąjungos šalių, regionų ir vietos ombudsmenais, kad ES teisėje numatytos piliečių ir gyventojų teisės, tarp jų ir pagrindinės teisės, virstų realybe. Šis bendradarbiavimas daugiausia yra plėtojamas Europos ombudsmenų tinklo pagalba, kuris pastaruoju dešimtmečiu virto neįkainojamu skubaus ir veiksmingo piliečių skundų nagrinėjimo mechanizmu. 2005-ieji metai suteikė mums galimybę kritiškai įvertinti tinklo laimėjimus nuo jo įkūrimo Strasbūre 1996 m. ir numatyti, kokių bendrų priemonių reiktų imtis ateityje.

Europos ombudsmenas nuo 1995 m. rugsėjo nenuilstamai siekė užmegzti ryšius su piliečiais ir padėti jiems suvokti savo teises ir ypač teisę pateikti skundą ir teisę į skundo nagrinėjimą. Šių iniciatyvų sėkmę rodo tai, kad šiuo metu Europos ombudsmenui kiekvieną mėnesį pateikiama per 300 skundų, o 2005 m. buvo gauta didžiausias skundų skaičius.

### Europos ombudsmeno santykiai su ES institucijomis ir įstaigomis

Žinoma, būtų kur kas geriau, jei piliečiams niekada nereiktų kreiptis į Europos ombudsmeną ir jei klausimus, dėl kurių jie teikia skundus, kaip įmanoma ankstyvesniame etape išspręstų skunde nurodyta administracija. Piliečiams nesvarbu, kas sprendžia jų problemą. Dažnai jie paprasčiausiai siekia paaiškinimo, priežasties, atsiprašymo ar patarimo, ir administracija turi daugiausia galimybių tai jiems suteikti.

Jei piliečiai jaučia poreikį skųstis, vadinasi, jie nori, kad problema būtų išspręsta kuo greičiau ir veiksmingiau. Mano nuomone, administracijos siūlomas sprendimas yra greitesnis ir apskritai visas puses labiau patenkinantis problemos sprendimo būdas, nes tokiu atveju problemos sprendimo nuopelnas tenka institucijai, skundo pareiškėjas labiau pasitiki institucijos veikla ir laimėjimai užtikrinami visoms susijusiosioms šalims. Kitaip tariant, viešosios administracijos reagavimas į skundo pareiškėjus yra esminė priemonė išsiaiškinti, kiek dėmesio ji skiria piliečiams. Tai yra



pagrindinė idėja, kurią siekiau perteikti įvairiuose renginiuose, kuriuos mūsų jubiliejiniais metais organizavome kartu su ES institucijomis ir įstaigomis.

Gerindama santykius su piliečiais, savo vaidmenį gali atlikti kiekviena ES institucija ir įstaiga. Pasimokyti, kaip pagerinti teikiamas paslaugas, galime mes visi, nesvarbu ar tai būtų sutartinių problemų sprendimas, galimybių susipažinti su dokumentais užtikrinimas ar paaiškinimas, kodėl kandidatas nebuvo pasirinktas. Galutinis šio proceso rezultatas yra užtikrinti, kad Europos ombudsmeno darbas būtų naudingas ne tik tiems, kurie teikia skundus, bet visiems, kurie kreipiasi į institucijas.

Skundai dažnai yra rimtesnių, sudėtingesnių ar labiau sistemingų klausimų ar problemų požymiai. Viena iš Europos ombudsmeno funkcijų yra nustatyti šiuos požymius ir skatinti įvairius šių problemų sprendimo būdus. Atlikdamas išorinės kontrolės funkcijas, Europos ombudsmenas iš esmės taip pat yra vertingas šaltinis vadovams – šaltinis, kuris pajėgus padėti administracijai tobulinti savo veiklą, atkreipiant dėmesį į padėties pagerinimo reikalaujančias sritis.

Šiuo atveju neįkainojama priemonė yra Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas. 2001 m. Europos Parlamento priimtas kodeksas paaiškina piliečiams, ko jie gali tikėtis iš Europos administracijų. Jis taip pat yra naudingas valstybės tarnautojų vadovas, skatinantis taikyti aukščiausius administravimo standartus. 2005 m. išleistas naujas kodekso leidimas 24 kalbomis. Europoje ir už jos ribų buvo išplatinta per 100 000 egzempliorių. Tačiau nacionalinės administracijos ir vietos valdžios institucijos, mokyklos ir universitetai, mokymo centrai ir viešosios bibliotekos, o taip pat pavieniai gyventojai paprašė išplatinti papildomų egzempliorių. Tai iš tiesų yra Europos sėkmės istorija. Kodeksas buvo pritaikytas nacionalinėms, regioninėms ir vietos administracijoms nuo Portugalijos iki Italijos, nuo Valonijos iki Graikijos ir nuo Rumunijos iki Kroatijos. Atsižvelgdamas į tai, kad Europos kodeksą priėmė tiek įvairių Europos administracijų, aš ir toliau tikiu, kad jį gali priimti visos ES institucijos ir įstaigos, galbūt tarpinstitucinio susitarimo forma. Ryšiai, kuriuos šiuo klausimu 2005 m. palaikiau su Europos Komisijos pirmininku José Manuel BARROSO ir vicepirmininkais Margot WALLSTRÖM ir Siim KALLAS buvo ypač konstruktyvūs, ir aš labai tikiuosi, kad mes galėsime pasiekti sparčios pažangos, įgyvendinant šį projektą. Tai leistų aiškiai parodyti, kad mes esame pasiryžę ateityje bendradarbiauti mūsų piliečių labui.

2005 m. Komisija priėmė komunikatą, kuriame buvo pateikta nauja atsakymo į Europos ombudsmeno tyrimus vidaus procedūra, ir, mano nuomone, tai yra ypač didelių vilčių teikianti priemonė. Šiame komunikate numatoma, kad atskiri komisarai, sprenddami kiekvieną bylą, atlieka svarbų politinį vaidmenį ir kartu išsaugo vertingą Generalinio sekretoriato vaidmenį. Ši nauja procedūra, kuria, kaip suprantu, siekiama didinti Komisijos atsakymų nuoseklumą ir kokybę, taip pat užtikrinti laiku vykdomą Europos ombudsmeno rekomendacijų ir pastabų įgyvendinimą, yra išties sveikintina. Komisija, kaip institucija, yra apie 70 proc. Europos ombudsmeno tyrimų objektas, todėl yra gyvybiškai svarbu, kad ji atliktų pagrindinį vaidmenį, sprendžiant netinkamo administravimo klausimus ir skatinant piliečių aptarnavimo kultūrą. Tarp šiame metiniame pranešime paminėtų pavyzdžių yra nemažai atvejų, kai Komisija tikrai skubiai ir konstruktyviai ėmėsi priemonių spręsti problemas, į kurias aš atkreipiau jos dėmesį.

### **Bendradarbiavimas su Europos ombudsmenų tinklu**

Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiavo su savo kolegomis nacionaliniu, regiono ir vietos lygmeniu Europos ombudsmenų tinkle nuo pirmųjų savo veiklos metų. Pagrindinis tinklo tikslas šiandien yra toks pat svarbus ir svarbus, kaip ir jo veiklos pradžioje – paversti ES teisėje numatytas piliečių ir gyventojų teises realybe.

Už ES teisės įgyvendinimą valstybėse narėse dažniausiai atsakingos administracijos. Taigi praktikoje ES teisėje įtvirtintų teisių paisymas nemažai priklauso nuo jų kasdienio darbo kokybės ir nuo priežiūros įstaigų, įskaitant ombudsmenus, sėkmės skatinant kokybišką administravimą ir, kai reikia, užtikrinant veiksmingas teisių gynimo priemones. Plečiantis bendradarbiavimo tarp įvairių valstybių narių administracijų ir ES institucijų mastui ir intensyvumui, ši užduotis tampa vis svarbesnė. Siekiant apginti teises ir užtikrinti veiksmingas teisių gynimo priemones, bendradarbiavimas tarp ombudsmenų turi prilygti bendradarbiavimui tarp administracijų.



Turėdamas tai omenyje, 2005 m. išnagrinėjau galimybę dar labiau stiprinti ir skatinti ombudsmenų vaidmenį besivystančioje Europos teisinėje ir politinėje kultūroje. Taigi siekiau įrodyti, kad tinklas turi aiškiau parodyti pridėtinę vertę, kurią piliečiams suteikia bendradarbiavimas, tiek patiems piliečiams, tiek visų Sąjungos lygmenų politikos kūrėjams. Su pastaraisiais dar reikėtų gerokai padirbėti. Mums dar reikia įtikinamai įrodyti, kad įvairovė nereiškia, jog valstybių narių valdžios institucijos ir ES institucijos bei įstaigos, toliau plėtodamos Europos politiką, kai kuriais atvejais gali nekreipti dėmesio į ombudsmenus.

Norėdamas prisidėti prie aiškesnio viešojo mūsų bendradarbiavimo, paskelbiau, kad mano tarnyba planuoja investuoti į tolesnį mūsų interneto naudojimą bendrauti su visuomene ir tarpusavyje. Mes planuojame pateikti Europos ombudsmeno tinklavietėje interaktyvų vadovą „Kas gali man padėti?“ (angl. *Who can help me?*), kuris padėtų nukreipti piliečius į atitinkamą Europos, nacionalinio ar regioninio lygmens ombudsmeną. Mes taip pat sieksime per ateinančius dvejus metus savo tinkle parengti pranešimą, kuris paaiškintų piliečiams, ko jie gali tikėtis, jei kreiptųsi į tinklui priklausantį ombudsmeną. Mes galėtume apsvarstyti klausimą dėl šio pranešimo priėmimo šeštajame nacionalinių ombudsmenų seminare, kuris vyks Strasbūre 2007 m. Nors aš visiškai suprantu, kad toks pranešimo projektas turėtų būti itin kruopščiai rengiamas, esu įsitikinęs, kad mes visi puikiai suvokiame, koks turėtų būti ombudsmenas ir ką jis turėtų daryti, kad tokio pranešimo projektas realiai galėtų būti parengtas per mano pasiūlytą laiką. Toks pranešimas būtų vertingas piliečiams, kuriems gali prireikti ombudsmeno paslaugų už jų valstybės narės ribų, ir taip pat taptų svarbiu atskaitos tašku ombudsmeno santykiuose su kolektyviniais ir individualiais politikos kūrėjais. Projekto rengimo procesas, be jokios abejonės, taip pat skatins ir stiprins mūsų galimybes mokytis vieniems iš kitų ir todėl bus savaime vertingas. Taigi, tokia užduotis gali tik sustiprinti iki šiol plėtotą bendradarbiavimą.

### Europos ombudsmeno santykiai su piliečiais ir potencialiais skundų pareiškėjais

Europos ombudsmeno pastangos glaudžiai bendradarbiauti su ES institucijomis ir įstaigomis bei su ombudsmenais visoje Sąjungoje turi vieną svarbiausią tikslą – užtikrinti optimalių paslaugų piliečiams teikimą. Siekdami geriau aptarnauti Sąjungos piliečius, 2005 m. švęsdami savo dešimtąjį jubiliejų, mes organizavome renginius žiniasklaidai, nevyriausybinėms organizacijoms, interesų grupėms, regionų ir vietos atstovybių tarnyboms ir eiliniams piliečiams. Mes manėme, kad būtų verta išnagrinėti įvairias temas, kurios ateinančiais metais dar labiau padėtų suvokti savo teisę teikti Europos ombudsmenui skundus ir taip siekti tobulinti ES administracijų darbą visų naudai.

Buvo pripažinta, kad galima daug ką pagerinti siekiant teikti teisingą informaciją atitinkamiems žmonėms. Europos ombudsmenas turi priimti du tiesioginius su informuotumo didinimo procesu susijusius iššūkius: nemažai žmonių nežino, kas yra Europos ombudsmenas ir nemažai žmonių nežino, ką daro ES. Bet kokia mūsų rengiama informacinė medžiaga turi padėti aiškiai ir nesudėtingai aptarti šiuos du klausimus. Europos ombudsmenas turi plėtoti savo veiklą internete. Mes turime kreipti daugiau dėmesio į potencialius skundų pareiškėjus. ES institucijos turėtų nuolat informuoti žmones, su kuriais jie palaiko ryšius, apie jų teisę skųstis.

Europos ombudsmenas taip pat turi padėti suprasti, kad skundų teikimas yra labai paprastas procesas. Apskritai Europos ombudsmenas siūlo greitą, nemokamą ir lanksčią paslaugą. Tiems, kurie būgštauja dėl neigiamų atgarsių iš institucijų, jei jie pateiktų skundą, aš ir toliau stengsiuosi išaiškinti, kad bet koks bandymas sukelti kliūčių ar grasinti sukelti kliūčių asmeniui, kuris pasinaudojo savo teise teikti skundą Europos ombudsmenui, jau būtų netinkamo administravimo atvejis. ES institucijos ir įstaigos turėtų imtis būtinų priemonių užtikrinti, kad jų pareigūnai tai žinotų ir atitinkamai elgtųsi.

### Išvada

Šis laikotarpis Europos Sąjungai yra išbandymų metas. Prancūzijos ir Nyderlandų piliečiai balsavo prieš Konstitucijos Europai ratifikavimą, rinkėjų aktyvumas Europos rinkimuose ir toliau mažėja, o Sąjunga vis dar stengiasi įveikti įsitikinimą, kad ji įkūnija politinio elito sukurtą nuo žmonių nutolusią biurokratiją. Neseniai atliktas „Eurobarometer“ tyrimas parodė, kad tik 38 proc. visuomenės mano, kad „mano balsas ES šį tą reiškia“.



Europos ombudsmeno institucija buvo įkurta siekiant padėti priartinti Sąjungą prie piliečių ir suteikti ES administracijai „žmogiškąjį veidą“. Esminis šios institucijos aspektas yra tas, kad Europos ombudsmenas yra fizinis asmuo, kuris asmeniškai bendrauja su atskirais piliečiais rašydamas jiems laiškus, peržiūri jų bylą ir stengiasi išspręsti jų skundą. Kiekvienas iš šių „mažųjų bendravimo“ būdų padeda sužmoginti ES administravimą ir priartinti jį prie piliečio. Europos ombudsmenas yra pagrindinė struktūros, kuri kuria pasitikėjimą tarp piliečių ir institucijų, dalis. Jis gali padėti skatinti konstruktyvų šių dviejų pusių dialogą.

Kaip rašė vienas skundo pareiškėjas, „Man ši byla galiausiai baigėsi ir aš tikiuosi, kad dabar mano veikloje, kuri yra artimai susijusi su Europa, gali atsiverti naujas puslapis. Norėčiau padėkoti Jums už naudingą tarpininkavimą. Jūsų institucija siūlo labai svarbią pagalbą, kuri suteikia piliečiams galimybę draugiškai spręsti aktualias problemas, su kuriomis jie gali susidurti bendraudami su Europos institucijomis.“

Europos ombudsmenas negali dirbti vienas. Aukščiausio lygio administravimo užtikrinimas yra bendradarbiavimo su ES institucijomis ir įstaigomis reikalaujanti užduotis. Pačios svarbiausios priemonės, stiprinančios piliečių pasitikėjimą, yra pažadų tesėjimas, tinkamų atitaisymo priemonių užtikrinimas, mokymasis iš klaidų, darbo skaidrumas ir galimybių visuomenei įvertinti šį darbą užtikrinimas. Kartu Europos ombudsmenas turi koordinuotai ir sistemingai dirbti su šalių, regionų ir vietos lygmens ombudsmenais, siekdamas užtikrinti, kad piliečių teisės būtų visiškai paisomos visoje Sąjungoje. Galiausiai jis turi toliau stengtis megzti ryšius su piliečiais ir potencialiais skundų pareiškėjais, kad jie būtų informuoti apie jo teikiamas paslaugas.

Kaip Europos ombudsmenas, stengsiuosi remtis pirmojo dešimtmečio laimėjimais ir nuoširdžiai vykdyti savo institucinį mandatą – priartinti Sąjungą prie piliečių ir suteikti ES administravimui „žmogiškąjį veidą“.

Strasbūras, 2006 m. vasario 14 d.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## VEIKLOS SANTRAUKA

Vienuoliktajame Europos ombudsmeno metiniame pranešime Europos Parlamentui pateikiama 2005 m. Europos ombudsmeno veiklos ataskaita. Tai trečiasis Europos ombudsmeno Nikiforos DIAMANDOUROS, kuris pradėjo darbą 2003 m. balandžio 1 d., teikiamas metinis pranešimas.

### PRANEŠIMO STRUKTŪRA

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

2 skyriuje aprašoma Europos ombudsmeno darbo su skundais ir tyrimų atlikimo tvarka. Jame pristatomos svarbios naujovės ir apžvelgiami per praėjusius metus spręsti skundai, įskaitant po atliktų tyrimų užbaigtų bylų teminės analizės rezultatus. Analizuojamos svarbiausios išvados dėl įstatymų ir faktai, kurie nagrinėjami 2005 m. Europos ombudsmeno sprendimuose.

3 skyriuje pateikiamos atrinktos šių sprendimų santraukos, iliustruojančios, kokiais subjektais ir institucijomis yra skundžiamasi ir dėl kurių atliekami tyrimai savo iniciatyva. Į jį įtrauktos visų 2 skyriaus teminėse analizėse minėtų sprendimų santraukos. Sprendimų dėl skundų santraukos pirmiausia sugrupuojamos pagal išvadų ar rezultatų rūšį, o paskui – pagal susijusią instituciją ar įstaigą. Savo iniciatyva atliktų tyrimų sprendimų santraukos pateikiamos skyriaus pabaigoje.

4 skyriuje aptariami santykiai su kitomis Europos Sąjungos institucijomis ir įstaigomis. Pradžioje pabrėžiama konstruktyvių Europos ombudsmeno darbo santykių su institucijomis ir įstaigomis svarba, o paskui išvardijami įvairūs su Europos ombudsmeno veikla susiję 2005 m. vykę susitikimai ir įvykiai.

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

6 skyriuje pateikiama Europos ombudsmeno bendravimo veiklos apžvalga. Skyrius padalytas į šešias dalis, kuriose pristatomi svarbiausi metų įvykiai, Europos ombudsmeno informaciniai vizitai, konferencijos ir susitikimai, kuriuose dalyvavo Europos ombudsmenas ir jo darbuotojai, taip pat santykiai su žiniasklaida, publikacijos ir bendravimas internetu.

A priede pateikiama Europos ombudsmeno 2005 m. darbo statistika. B ir C prieduose pateikiama informacija apie Europos ombudsmeno biudžetą ir atitinkamus pareigūnus. D priede pateikiama 3 skyriuje minėtų sprendimų rodyklė pagal bylos numerį, sprendžiamą dalyką ir skundžiamo netinkamo administravimo rūšį. E priede aprašoma Europos ombudsmeno rinkimų procedūra ir pateikiama ataskaita apie p. DIAMANDOUROS perrinkimą 2005 m. sausį.

### APŽVALGA

#### Europos ombudsmeno misija

Europos ombudsmeno tarnyba buvo įkurta vadovaujantis Mastrichto sutartimi kaip viena Europos Sąjungos pilietybės gynimo institucijų. Europos ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo atvejų Bendrijos institucijose ir įstaigose, išskyrus Teisingumo Teismą bei Pirmosios instancijos teismą, kai šie vykdo teismines funkcijas. Europos Parlamentui pritarus, Europos



ombudsmenas „netinkamo administravimo“ sąvoką apibrėžia kaip pagarbos žmogaus teisėms, teisinės valstybės principų ir tinkamo administravimo principų nepaisymą.

Europos ombudsmenas ne tik nagrinėja asmenų, įmonių ir asociacijų skundus, bet taip pat atlieka tyrimus savo iniciatyva ir kreipiasi į piliečius, informuodamas juos apie jų teises ir apie tai, kaip jomis naudotis.

### Skundai ir tyrimai 2005 m.

2005 m. Europos ombudsmenas gavo 3 920 skundų – 5 proc. daugiau, palyginti su 2004 m.<sup>1</sup> Elektroniniu būdu, t. y. elektroniniu paštu arba užpildžius elektroninę skundo formą ombudsmeno tinklavietėje, buvo atsiųsti 59 proc. visų Europos ombudsmeno gautų skundų. Pavieniai piliečiai Europos ombudsmenui tiesiogiai pateikė 3 705 skundus, o asociacijos ar įmonės – 215 skundų.

Daugiau kaip 75 proc. atvejų Europos ombudsmenas, pradėdamas skundo tyrimą, perduodamas jį kompetentingai įstaigai ar patardamas, į ką reikėtų kreiptis norint greitai ir veiksmingai išspręsti problemą, galėjo padėti skundo pareiškėjui. Iš viso per metus buvo pradėti 338 nauji skundų tyrimai (įskaitant vieną bendrą tyrimą, kuriame buvo nagrinėjami 389 atskiri skundai). Europos ombudsmenas taip pat pradėjo penkis tyrimus savo iniciatyva.

2005 m. Europos ombudsmenas iš viso atliko 627 tyrimus, iš kurių 284 buvo perkelti iš 2004 m.

Kaip ir ankstesniais metais, dauguma tyrimų buvo susiję su Europos Komisijos veikla (68 proc. visų pradėtų tyrimų). Kadangi Komisija yra pagrindinė Bendrijos institucija, kuri priima tiesioginės įtakos piliečiams turinčius sprendimus, todėl normalu, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Be to, buvo pradėti 73 tyrimai dėl Europos Bendrijų personalo atrankos tarnybos (angl. *EPSO*) veiklos, 58 – dėl Europos Parlamento veiklos ir 14 – dėl Europos Sąjungos Tarybos veiklos.

Pagrindiniai apskundžiamo netinkamo administravimo atvejai buvo skaidrumo stoka, įskaitant atsisakymą suteikti informacijos (188 atvejai), nesąžiningumas arba piktnaudžiavimas valdžia (132 atvejai), diskriminavimas (103 atvejai), nepatenkinamai atliktos procedūros (78 atvejai), delsimas (73 atvejai), aplaidumas (44 atvejai), įsipareigojimų nevykdymas, t. y. Europos Komisijos negebėjimas atlikti „Sutarties sergėtojos“ vaidmens *vis-à-vis* valstybių narių (37 atvejai) ir teisinės klaidos (29 atvejai).

Iš viso elektroniniu paštu gauti 3 269 individualūs prašymai suteikti informacijos, palyginti su maždaug 3 200 prašymų 2004 m. ir 2 000 prašymų 2003 m.

### Ombudsmeno tyrimų rezultatai

2005 m. Europos ombudsmenas užbaigė 312 tyrimų, iš jų 302 tyrimai buvo atlikti dėl skundų ir dešimt buvo paties Europos ombudsmeno iniciatyva atlikti tyrimai. Padarytos šios išvados:

#### *Nenustatyti netinkamo administravimo atvejai*

114 atvejų Europos ombudsmeno tyrimas neatskleidė netinkamo administravimo. Tai nereiškia, kad skundo pareiškėjas gauna neigiamą atsakymą, nes jis bent gauna išsamų su skundu susijusios institucijos ar įstaigos veiksmų paaiškinimą arba atsiprašymą. Pavyzdžiui:

- Europos Komisija paaiškino argumentus, kuriais buvo pagrįstas jos sprendimas nepradėti tyrimo dėl įtarimų diskriminacija dėl lytinės orientacijos Ispanijos institucijose. Konkrečios problemos, su kuriomis susidūrė pareiškėjai – Ispanijos pilietis ir Argentinos pilietis – nebuvo numatytos Bendrijos teisės aktų taikymo srityje, pareiškė Komisija. Atsižvelgę į Komisijos pasiūlymą reikalauti atsiteisimo nacionaliniu lygiu, pareiškėjai pateikė skundą Ispanijos ombudsmenui. (1687/2003/JMA)
- Gavęs Europos piliečių veiklos tarnybos (angl. *ECAS*) skundą, Europos ombudsmenas nustatė, kad minimalūs Komisijos standartai dėl suinteresuotųjų pusių konsultavimo struktūrinių

<sup>1</sup> Reikėtų pažymėti, kad 335 iš šių skundų buvo susiję su tuo pačiu klausimu ir buvo nagrinėjami atliekant vieną bendrą tyrimą (žr. bylos 3452/2004/JMA ir kitų poskyryje „nenustatyti netinkamo administravimo atvejai“ nurodytų bylų santraukas).



fondų ateities klausimais buvo pakankamai aiškūs, ir kad aptariamam atveju Komisija jų laikėsi. Tačiau jis neatmetė galimybes, kad minimalūs standartai galėtų būti dar aiškesni arba kai kuriais atvejais konsultuojant būtų geriau remtis daugiau tarpsektorinio ir visuminio pobūdžio požiūriu, ir pranešė ECAS apie galimybę pateikti tokius pasiūlymus Komisijai. (948/2004/OV)

- Europos ombudsmeno tyrimas dėl nemokamo knygų skolinimo iš viešųjų bibliotekų padėjo išaiškinti priežastis, kodėl Komisija priėmė sprendimą pradėti pažeidimo procedūrą prieš Ispaniją, ir nustatyti galimybes tinkamai įgyvendinti atitinkamą Bendrijos direktyvą nekenkiant šiam nemokamam skolinimui. Europos ombudsmenas atsižvelgė į 389 skundus, kuriuose buvo pareikšta, kad Komisijos sprendimas pradėti šią bylą prieš Ispaniją kenkė viešųjų bibliotekų, kaip pagrindinės viešosios tarnybos, egzistavimui ir prieštaravo pagrindinėms piliečių teisėms į kultūrą. Tyrimas buvo užbaigtas, Europos ombudsmenui gavus informacijos, kad Komisija perdavė šį klausimą Europos Teisingumo Teismui. (3452/2004/JMA ir kt.)

Net jei Europos ombudsmenas nenustato netinkamo administravimo atveju, jis gali nubrėžti institucijai ar įstaigai gaires, kaip ateityje pagerinti jų administravimo kokybę. Tokiais atvejais Europos ombudsmenas pateikia papildomą pastabą, kaip, pavyzdžiui, šiais atvejais:

- Europos ombudsmenas pasiūlė Komisijai peržiūrėti vidaus taisykles dėl pokalbių telefonu, susijusių su kvietimais teikti paraiškas, registracijos žurnalo. Šis pasiūlymas buvo pateiktas, Europos ombudsmenui ištyrus pokalbio telefonu tarp Komisijos tarnybų ir su pareiškėju konkuravusio konkurso dalyvio tinkamumą. Europos ombudsmenas nerado jokių klaidų įrodymų, tačiau pažymėjo, kad Komisijai būtų paprasčiau atsakyti į pareiškėjo klausimus, jei ji galėtų pateikti rašytinį aptariamo pokalbio telefonu įrašą. (1808/2004/JMA)
- Ištyręs skundus, kad Komisija ir Taryba šalia savo pagrindinių pastatų Briuselyje neužtikrino žmonėms su negalia pakankamai vietų automobiliams statyti, Europos ombudsmenas pasveikino šias institucijas pateikus prašymus Belgijos institucijoms įrengti papildomų vietų automobiliams statyti ir paprašė informuoti jį apie rezultatus. Be to, jis pasiūlė Tarybai peržiūrėti žmonėms su negalia saugumo sumetimais taikomus apribojimus naudotis jos automobilių stovėjimo vietomis ir pasiūlė jai sekti Komisijos pavyzdžiu. (2415/2003/JMA ir 237/2004/JMA)
- Siekdamas užtikrinti veiksmingesnius ir skaidresnius savo santykius su piliečiais, Europos ombudsmenas nurodė, kad Komisija turėtų išaiškinti savo procedūras, kurios taikomos skundams, susijusiems su ES finansine pagalba, nagrinėti. Ši rekomendacija pateikta, Europos ombudsmenui ištyrus, kaip Komisija nagrinėjo skundą dėl Madrido regioninių institucijų dotacijos mažinimo. Atsižvelgusi į Europos ombudsmeno tyrimą, Komisija sutiko suteikti pareiškėjui informacijos, pripažinti delsimą informuojant jį apie jo bylos nagrinėjimą ir atsiprašyti. (274/2004/JMA)
- Europos Bendrijų personalo atrankos tarnyba (angl. *EPSO*) sutiko būsimuose pranešimuose su konkurso sąlygų paaiškinimais nurodyti, kad i) kvietimas išlaikyti išankstinės atrankos testus nereiškia, kad kandidato tinkamumas pareigoms eiti buvo galutinai patikrintas ir kad ii) kandidatų, kurie vėliau pripažįstami netinkamais pareigoms eiti, rašytiniai testai nebus ištaisyti ir įvertinti pažymiu. Šis sprendimas priimtas atsižvelgus į tolesnę Europos ombudsmeno pastabą, kuri buvo pateikta ištyrus Vengrijos piliečio, pateikusio paraišką dalyvauti atvirame konkurse vertėjų padėjėjų pareigoms eiti, skundą. Europos ombudsmenas manė, kad tokios informacijos pateikimas padėtų išvengti nesusipratimų ir gerinti santykius su kandidatais. (839/2004/MHZ)

#### *Pačioje institucijoje išspręstos bylos ir draugiški sprendimai*

Esant galimybei Europos ombudsmenas siekia teigiamo rezultato, tenkinančio tiek skundo pareiškėją, tiek ir skundžiamą instituciją. Siekiant tokių rezultatų, būtinas Bendrijos institucijų ir įstaigų bendradarbiavimas, nes šie rezultatai padeda stiprinti institucijų ir piliečių santykius ir padeda išvengti brangių ir daug laiko reikalaujančių teisminių ginčų.



2005 m. pačioje institucijoje ar įstaigoje, po to, kai Europos ombudsmenui buvo pateiktas skundas, buvo išspręstos 89 bylos. Tarp šių bylų buvo šie atvejai:

- Komisija išsprendė klausimą dėl mokėjimo vėlavimo vokiečių žurnalistui, paaiškino delsimo priežastis ir sutiko sumokėti palūkanas. Ji patvirtino, kad kartu ėmėsi priemonių, kurios leis greičiau sumokėti ekspertams. Vėliau pareiškėjas pažymėjo, kad už paskutinę jo įvykdytą sutartį jam buvo sumokėta vos per 30 dienų. (1266/2005/MF)
- Taryba talkino Europos ombudsmenui nagrinėjant bylą dėl Europos Sąjungos Policijos misijos (angl. *EUPM*) Sarajeve sutarties nutraukimo su civiliu informacinių technologijų ekspertu, ir EUPM sutiko sumokėti pareiškėjui iki nustatytos jo sutarties pabaigos jam priklausanti atlyginimą. Atsakydamas į pareiškėjo reikalavimą, kad Taryba turėtų panaikinti visus jam reikštus įtarimus, ombudsmenas pareiškė, kad pareiškėjas turi teisę manyti, jog Europos ombudsmeno išvados jo ankstesnėje byloje jį išteisino, nes ombudsmenas patvirtino, kad tuo atveju pareiškėjo teisės į gynybą nebuvo paisytos. (471/2004/OV)
- Komisija perdavė du laiškus, kuriuos, pažeisdama procedūrą, nusiuntė Jungtinės Karalystės institucijoms, taip pat Jungtinės Karalystės atsakymą bei atsiprašė už netinkamą vilkinimą nagrinėjant paraišką pateikti šiuos dokumentus. Atlikus tolesnius tyrimus, Komisija taip pat sutiko leisti pareiškėjams naudotis trimis kompaktinėmis plokštelėmis, kuriose buvo įrašyta Jungtinės Karalystės Komisijai atsiųsta informacija jų bylai paremti. Pažeidimo procedūra buvo susijusi su skundžiamu Jungtinės Karalystės institucijų nesugebėjimu vadovautis Bendrijos teisės aktais dėl didelės atliekų užkasimo aikštelės šalia pareiškėjų namų. (3381/2004/TN)

Europos ombudsmenui nustačius netinkamo administravimo atvejį, jis visuomet, jei tik įmanoma, stengiasi surasti draugišką sprendimą. Kai kuriais atvejais draugiškas sprendimas pasiekiamas suinteresuotai institucijai ar įstaigai pasiūlius kompensaciją pareiškėjui. Bet kuris toks pasiūlymas yra pateikiamas *ex gratia*, t. y. neprišimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant precedento.

2005 m. buvo pasiūlyti 22 draugiški sprendimai. Septynios bylos 2005 m. buvo užbaigtos draugišku sprendimu (įskaitant vieną atvejį, kai pasiūlymas buvo pateiktas 2004 m.). 2005 m. pabaigoje 18 pasiūlymų dėl draugiškų sprendimų, įskaitant du atvejus, kai ombudsmenas paprašė Komisijos iš naujo įvertinti anksčiau atmetus, 2004 m. pateiktus pasiūlymus, dar buvo svarstomi. Be to, 2005 m. buvo draugiškai išspręstos šios bylos:

- Komisija sutiko sumokėti pareiškėjui, kurio byla nebuvo tinkamai ir laiku išnagrinėta, 596 eurų kompensaciją. Ji pripažino, kad dėl kelių nesusipratimų ir administravimo klaidų pareiškėjui nebuvo sumokėta laiku. Ji pridūrė, kad tam tikri Europos ombudsmeno nurodyti klausimai, taip pat išskirtinės šio atvejo aplinkybės paskatino ją pasiūlyti pareiškėjui 596 eurų kompensaciją. Ši suma atitinka nuo nesumokėtos sumos priaugusių palūkanų sumą. (1772/2004/GG)
- Europos ombudsmenui atlikus 2004 m. birželį Suomijoje Parlamento surengtą Europos rinkimų informacinės kampanijos tyrimą, institucija pažadėjo, kad jos informacinis biuras Helsinkyje užtikrins, kad ateityje kalbų vartojimui bus skiriamas dar didesnis dėmesys. Švedų bendruomenė Suomijoje pateikė skundą, kad informacinės kampanijos plakatai buvo spausdinti tik suomių kalba. Parlamentas pripažino kampanijos trūkumus, taip pat ir tai, kad suomių kalba kalbančių Suomijos gyventojų proporcija nėra svarbi tos kalbos, kaip oficialios ES kalbos, statusui arba jos statusui pagal Suomijos Konstituciją. (1737/2004/TN)
- Komisija pripažino, kad galėjo imtis tinkamų priemonių pranešti Portugalijos pilietei, kad ji negalės pradėti dirbti anksčiau negu kad ji iš tikrųjų pradėjo eiti pareigas, ir, norėdama susitaikyti, sutiko sumokėti jai 1000 eurų. Pareiškėja įtarė Komisiją nesąžiningumu, nes institucija priėmė sprendimą, kad ji negalinti dirbti skambučių centro operatore tik jai pradėjus dirbti šį darbą. Ji taip pat užginčijo Komisijos taikytas taisykles, dėl kurių ji buvo pripažinta netinkama dirbti operatorės darbą. Komisija nepritarė Europos ombudsmeno nuomonei, kad taisyklių taikymas pareiškėjos skunde nurodytu klausimu galėjo būti netinkamo administravimo atvejis. (1336/2003/IP)

*Kritinės pastabos, rekomendacijų projektai ir specialūs pranešimai*

Kai draugiškas sprendimas neįmanomas, Europos ombudsmenas gali išspręsti ginčą, pateikdamas kritinę pastabą arba rekomendacijos projektą.

Paprastai kritinė pastaba pareiškama tuomet, kai suinteresuota institucija nebegali pašalinti administravimo trūkumo, kai netinkamas administravimo atvejis yra pavienis ir kai tolimesni Europos ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba patvirtina skundo pareiškėjui, kad jo ar jos skundas yra pagrįstas, ir nurodo apskundžiamai institucijai ar įstaigai jos klaidas, siekiant ateityje išvengti netinkamo administravimo atvejų. 2005 m. Europos ombudsmenas pareiškė 29 kritines pastabas. Pavyzdžiui:

- Europos ombudsmenas kritikavo Tarybos nesugebėjimą tinkamai ir atidžiai išnagrinėti prašymą suteikti visuomenei galimybę susipažinti su dokumentais. Prieš tai atlikto tyrimo metu buvo nustatyta, kad, priešingai negu nurodyta pradiname Tarybos pareiškėjui pateiktame atsakyme dėl susijusių dokumentų skaičiaus, iš tikrųjų egzistavo nemažai papildomų dokumentų. Europos ombudsmenui atlikus tyrimą, skundo pareiškėjui buvo suteikta galimybė susipažinti su papildomais dokumentais. Tarybai įdiegus šioje srityje naujas vidaus taisykles, Europos ombudsmenas pareiškė tikįs, kad šioje byloje nustatyto pobūdžio problemos nepasikartos. (1875/2005/GG)
- Europos ombudsmenas kritikavo Komisiją byloje dėl pavėluoto mokėjimo nedidelei Vokietijos bendrovei, kuri buvo viena iš subrangovų Galilėjaus projekte. Šio tyrimo metu buvo nustatyta bendresnio pobūdžio problema, t. y. kad taikytuose sutarties pagrinduose pagrindiniam rangovui nebuvo numatytas reikalavimas ir jis nebuvo skatinamas reikalauti palūkanų subrangovų vardu, jei Komisija vėluotų sumokėti. Todėl Europos ombudsmenas pasiūlė Komisijai apsvarstyti standartinių sutarčių pakeitimus, kad palūkanos tokiais atvejais būtų mokamos automatiškai. Komisija patvirtino, kad, rengdama būsimas standartinės sutartis, atsižvelgs į mažų ir vidutinių įmonių interesus, jei tai atitiks Bendrijos finansinius interesus ir galiojančias teisės aktų nuostatas. (530/2004/GG)
- Europos ombudsmenas kritikavo OLAF dėl informacijos, kurią jai pateikė vienas Vokietijos pareigūnas, apie įtariamus neteisėtus veiksmus vienoje Bendrijos įstaigoje, nagrinėjimo. Skundo pareiškėjas apskundė OLAF nesugebėjimą suteikti pakankamai informacijos apie laikotarpį, kurio jai pagrįstai reikėtų jo skundai iširti. Europos ombudsmenas nustatė, kad, vadovaujantis taisyklėmis, OLAF turėjo suteikti skundo pareiškėjui informacijos apie laikotarpį, per kurį ji tikėjosi užbaigti savo tyrimą. (140/2004/PB)

Svarbu, kad institucijos ir įstaigos atsižvelgtų į Europos ombudsmeno kritines pastabas ir imtų spręsti svarbiausias problemas ir ateityje vengtų netinkamo administravimo. 2005 m. Komisija informavo Europos ombudsmeną, kokių veiksmų imtasi dėl 18 kritinių pastabų, įskaitant:

- Bylą, kurioje Europos ombudsmenas kritikavo Komisijos nesugebėjimą tinkamai paaiškinti priežastis, dėl kurių tyrimas užsitęsė beveik iki trejų metų. Komisija, nurodžiusi bendruosius veiksnius, pavyzdžiui, didelį darbo krūvį, kuris gali užvilinti procesą, pranešė Europos ombudsmenui siekianti teikti tikslesnius paaiškinimus, jei panašus atvejis pasitaikytų ateityje. (2229/2003/MHZ)
- Bylą, kurioje Europos ombudsmenas kritikavo Komisijos atstovybės Kopenhagoje atsakymą į skundo pareiškėjo prašymą suteikti informacijos apie su juo susijusių duomenų apdorojimą. Komisija pareiškė apgailėstaujanti, kad jos atstovybė pažeidė Bendrijos duomenų apsaugos taisykles ir pareiškė priminsianti atstovybei, kad duomenų apsaugos taisyklių turi būti paisoma visais atvejais. (224/2004/PB)

Kai netinkamo administravimo atvejai yra ypač rimti ar turi visuotinės reikšmės, arba kai suinteresuota institucija vis dar gali pašalinti administravimo trūkumus, Europos ombudsmenas



paprastai parengia rekomendacijos projektą. Apskundžiama institucija ar įstaiga per tris mėnesius privalo atsakyti Europos ombudsmenui ir pateikti išsamią nuomonę.

2005 m. buvo parengta 20 rekomendacijų projektų. Be to, 2005 m. buvo priimti sprendimai dėl aštuonių 2004 m. gautų rekomendacijų. Suinteresuotai institucijai priėmus rekomendacijos projektą, devynios bylos per šiuos vienerius metus buvo užbaigtos. Dėl trijų atvejų buvo pateiktas specialus pranešimas Europos Parlamentui. Šešios bylos buvo užbaigtos dėl kitų priežasčių. 2005 m. pabaigoje 11 rekomendacijų projektų, įskaitant vieną, kuris buvo pateiktas 2004 m., vis dar buvo svarstoma. Be to, 2005 m. buvo priimti šie rekomendacijų projektai:

- Komisija sutiko sumokėti vienam prancūzų žurnalistui 56 000 eurų kompensaciją. Tai buvo didžiausia kada nors dėl Europos ombudsmenui pateikto skundo išmokėta kompensacija. Prieš tai Europos ombudsmenas nustatė, kad Komisija nepateisino pagrįstų skundo pareiškėjo lūkesčių. Komisija panaikino savo finansinį įnašą į skundo pareiškėjo projektą. (2111/2002/MF)
- Pateikus skundą dėl stažuotės darbo laiku programai taikomų taisyklių, Komisija panaikino 30 metų amžiaus apribojimą kaip vieną iš atrankos šiai programai kriterijų. Europos ombudsmenas pažymėjo, kad amžiaus apribojimą savo stažuotės programose taiko dar kelios Bendrijos institucijos ir įstaigos. Todėl jis pareiškė savo iniciatyva pradėsią šių programų tyrimą. (2107/2002/(BB)PB)
- Komisija sutiko suteikti visuomenei galimybę susipažinti su laišku, kurį jai atsiuntė Portugalijos finansų ministras dėl Portugalijos perviršinio deficito procedūros. Komisija atsisakė suteikti Europos Parlamento nariui galimybę susipažinti su šiuo laišku, teigdama, kad jo atskleidimas pažeistų visuomenės interesų, susijusių su Portugalijos finansų, pinigų ar ekonomine politika, apsaugos nuostatas. Europos ombudsmenas kreipėsi į Portugalijos institucijas, kurios jį informavo, kad, atsižvelgiant į dabartinę šalies biudžeto padėtį, laiške nebuvo jokių klausimų, kurie galėtų pakenkti Portugalijos ekonominei ar finansų politikai. (116/2005/MHZ)

Jei Bendrijos institucija ar įstaiga tinkamai nereaguoja į rekomendacijos projektą, Europos ombudsmenas gali pateikti specialųjį pranešimą Europos Parlamentui. Tai paskutinis Europos ombudsmeno ginklas ir paskutinis savarankiškas žingsnis, sprendžiant ginčą, nes rezoliucijos priėmimas ir Parlamento galių vykdymas priklauso nuo Parlamento politinių sprendimų. 2005 m. buvo parengti trys specialieji pranešimai:

- Europos ombudsmenas pateikė specialųjį pranešimą Parlamentui po to, kai Taryba nesugebėjo pagrįstai paaiškinti, kodėl, atlikdama savo įstatymų leidybos funkcijas, ji atsisako rengti viešus posėdžius. Europos ombudsmeno tyrimas šiuo klausimu buvo atliktas pagal Vokietijai atstovaujančio Europos Parlamento nario Elmar BROK ir CDU (Krikščionių demokratų sąjunga) jaunimo grupės atstovo skundą, kuriame jie pažymėjo, kad Tarybos darbo reglamentas neatitinka Europos Sąjungos sutarties nuostatų, pagal kurias Taryba ir kitos Bendrijos institucijos ir įstaigos turi priimti kuo viešesnius sprendimus. Europos ombudsmenas rekomendavo Tarybai peržiūrėti savo atsakymą rengti viešus posėdžius, kai ji atlieka savo įstatymų leidybos funkcijas. (2395/2003/GG)
- Europos ombudsmenas pateikė Europos Parlamentui specialųjį pranešimą apie pareiškimus, kuriuos padarė Europos kovos su sukčiavimu tarnyba (angl. OLAF). Tyrimas buvo susijęs su OLAF pareišktais įtarimais davus kyši, kurie, kaip buvo galima suprasti, buvo skirti konkrečiam žurnalistui. Vėliau žurnalistas pateikė ombudsmenui kitą skundą, kuriame pareiškė, kad to tyrimo metu OLAF pateikta informacija galėjo „suklaidinti Europos ombudsmeną ir paveikti tyrimą“. Savo specialiajame pranešime Europos ombudsmenas rekomendavo OLAF pripažinti savo pareiškimuose ombudsmeno tyrimo metu pateikus neteisingų ir klaidinančių teiginių. Europos ombudsmeno nuomone, ši byla iškėlė svarbų principinį klausimą, turintį neigiamos įtakos piliečių pasitikėjimui ES institucijomis ir įstaigomis. (2485/2004/GG)
- Europos ombudsmenas pateikė Europos Parlamentui specialųjį pranešimą, nustatęs nepateisinamą diskriminaciją, taikant skirtingą darbo užmokesčio tvarką ES darbuotojams, kurie



turi vaikų su specialiais ugdymo poreikiais. Jis pateikė rekomendacijos projektą, kad Komisija turėtų imtis būtinų priemonių užtikrinti, kad vaikų, kurie turi specialių ugdymo poreikių ir dėl savo neįgalumo laipsnio nėra priimami į Europos mokyklas, tėvai neprivalėtų prisidėti prie savo vaikų ugdymo išlaidų atlyginimo. Nors Komisija savo atsakyme pareiškė iš esmės esanti pasiruošusi peržiūrėti galiojančią tvarką, atsižvelgdama į biudžeto suvaržymus, kurie galėtų būti aptariami biudžeto formavimo procese, ombudsmenas padarė išvadą, kad toks atsakymas nereikia aiškaus sutikimo su rekomendacijos projektu. (1391/2002/JMA ir kt.)

### Savo iniciatyva atliekami tyrimai

Europos ombudsmenas teise pradėti tyrimus savo iniciatyva naudojami dviem pagrindiniais atvejais. Pirma, jis gali tirti galimus netinkamo administravimo atvejus gavęs skundą iš pareiškėjo, kuris neturi teisės pateikti skundą (t. y. kai skundo pareiškėjas nėra Sąjungos pilietis ar joje negyvena, arba kai jis nėra juridinis asmuo, turintis kurioje nors valstybėje narėje registruotą buveinę). 2005 m. buvo pradėti trys tokie tyrimai savo iniciatyva. Europos ombudsmenas gali pasinaudoti šia savo iniciatyvos teise, sprenddamas ir institucijų sisteminės problemas. 2005 m. jis pasinaudojo šia teise dviem atvejais, įskaitant šį:

- Europos ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo tyrimą dėl kandidatams suteikiamų galimybių peržiūrėti atrankos komisijos nustatytus įvertinimo kriterijus. Šis tyrimas pradėtas, 2005 m. jam išnagrinėjus tris atvejus, susijusius su konkursuose darbo vietoms užimti kandidatams teikiama informacija. EPSO atsakymuose dėl šių atvejų buvo pateikta išsami papildoma informacija, kuri padėtų skundus pateikusiems pareiškėjams suprasti jiems skirtus įvertinimus. Nagrinėjant šias bylas, iškilo svarbių bendresnio pobūdžio faktų ir teisinių klausimų, todėl Europos ombudsmenas nusprendė pradėti tyrimą savo iniciatyva. (OI/5/2005/PB)

### Tolesnė analizė

Šie ir kiti atvejai nagrinėjami pagal šio metinio pranešimo 2 skyriaus paskutinėje dalyje nurodytas temas: atvirumas ir duomenų apsauga, Komisija kaip „Sutarties sergėtoja“, konkursai, sutartys ir dotacijos, darbuotojų klausimai, įskaitant įdarbinimą.

Pranešimo 3 skyriuje pateikiamos 65 iš 312 sprendimų, kurie 2005 m. buvo priimti užbaigus tyrimus, santraukos. Santraukose atskleidžiama su ombudsmeno atliktais tyrimais susijusių dalykų ir institucijų įvairovė, taip pat skirtingos išvadų rūšys.

Sprendimai, kurie priimami atlikus tyrimą, paprastai yra skelbiami ombudsmeno tinklavietėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>) anglų ir skundo pareiškėjo kalba, jei tai nėra anglų kalba.

### Santykiai su ES institucijomis ir įstaigomis

Konstruktivūs dalykiniai santykiai su Europos Sąjungos institucijomis ir įstaigomis yra būtina prielaida, kad Europos ombudsmenas galėtų dirbti piliečių labui. Šis bendradarbiavimas vyksta nuolat rengiant susitikimus ir bendrus renginius, kurių metu Europos ombudsmenas ir jo pašnekovai geriau suvokia vieni kitų darbą, aptaria, kaip geriausiai ginti ir skatinti piliečių teises, ir nustato sritis, kuriose ateityje galėtų dirbti kartu.

Europos ombudsmenas pasinaudojo institucijos dešimtųjų veiklos metų sukakties proga konstruktyviems santykiams, kurie buvo plėtojami pirmąjį dešimtmetį, sustiprinti. 2005 m. lapkričio 17 d. jis surengė oficialią vakarienę ES institucijų vadovams ir generaliniams sekretoriams, taip pat Sąjungos įstaigų ir agentūrų vadovams. Vakarienėje dalyvavo daugiau kaip 45 žmonės, atstovavę ES institucijoms, įstaigoms ir agentūroms iš visos Sąjungos. Šio renginio tikslas buvo pabrėžti Europos ombudsmeno pasiryžimą ateinančiais metais bendradarbiauti su visomis ES institucijomis, įstaigomis ir agentūromis ES administravimo kokybei gerinti. Atsižvelgus į tai, kad Komisijai tenka apie 70 proc. visų Europos ombudsmeno atliekamų tyrimų, Komisijos pirmininkas José Manuel BARROSO buvo pakviestas perskaityti pagrindinį pranešimą. Savo kalboje Komisijos pirmininkas bendrais bruožais nusakė naujos vidaus tvarkos, kurią Komisija patvirtino atsakymams į Europos ombudsmeno tyrimus teikti, privalumus. Europos ombudsmenas pasinaudojo proga pabrėžti, kad, atlikdamas išorinio valdymo mechanizmo funkcijas, jis taip pat yra vadovams vertingas šaltinis –



šaltinis, galintis padėti administracijoms gerinti savo veiklą, nukreipdamas jų dėmesį į patobulinimų reikalaujančias sritis.

Europos ombudsmenas pakartojė šią mintį ir kituose 2005 m. susitikimuose su institucijų ir įstaigų nariais bei jų pareigūnais. Šiuose renginiuose buvo surengti jo darbo pristatymai, kurių metu jis pateikė pasiūlymų dėl geriausių būdų atsakyti į skundus ir tobulinti procedūras. Šiuo atžvilgiu ypač svarbus buvo susitikimas su Komisarų kolegija gegužės 25 d. Be to, 2005 m. organizuotų susitikimų metu buvo nagrinėjamos iniciatyvos, kurios leistų plėtoti tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir keistis informacija bei geriausia praktika su pagrindiniais pašnekovais. Tolesniuose susitikimuose buvo aptariami Europos ombudsmeno prioritetai ir ištekčiai šiems prioritetams įgyvendinti, ypatingą dėmesį skiriant institucijos 2006 m. biudžetui.

Kiekvienais metais Europos ombudsmenas pateikia pranešimą Europos Parlamentui ir nuolat informuoja jo narius apie savo veiklą, pateikdamas jiems visų per metus parengtų publikacijų kopijas. 2005 m. Europos Parlamento nariams buvo pateiktos devynios publikacijos. Europos ombudsmenas palaiko konstruktyvius dalykinius santykius su Europos Parlamento Peticijų komitetu ir kartais, jei reikia, šios dvi institucijos keičiasi bylomis, siekdamos kuo efektyviau tarnauti Europos piliečiams. Be to, Europos ombudsmenas konsultuoja skundų pareiškėjus, pageidaujantiems Europos teisės ar politikos pokyčių, apie galimybę pateikti peticiją Europos Parlamentui. Europos Parlamento nariui Manolis MAVROMMATIS savo 2004 m. ataskaitoje apie Europos ombudsmeno veiklą pabrėžus konstruktyvių dalykinių santykių tarp Europos ombudsmeno ir Peticijų komiteto svarbą, 2005 m. šie santykiai dar labiau sustiprėjo. 2005 m. spalio 12 d. Peticijų komiteto susitikime Europos ombudsmenas, vadovaudamasis Parlamento darbo reglamento 195 taisyklės 3 dalies nuostatomis, pasižadėjo savo prašymu susitikti su komitetu, kiekvieną kartą pristatydamas Parlamentui specialųjį pranešimą.

### 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 skubiai ir veiksmingai nagrinėjami. Šis bendradarbiavimas yra ne mažiau svarbus norint sekti visus svarbius įvykius ombudsmenų veikloje, keistis informacija apie ES teisę ir dalytis geriausios praktikos patirtimi. Šis bendradarbiavimas daugiausia vyksta Europos ombudsmenų tinklo ribose, nors Europos ombudsmenas taip pat dalyvauja už šio tinklo ribų organizuojamose konferencijose, seminaruose ir susitikimuose.

#### *Europos ombudsmenų tinklas*

Europos ombudsmenų labai svarbus yra Europos ombudsmenų tinklas, palaipsniui išaugęs į galingą bendradarbiavimo priemonę. Šiuo metu tinklas vienija beveik 90 tarnybų 30 šalių, įskaitant nacionaliniu ir regiono mastu veikiančias tarnybas Sąjungos valstybėse narėse bei nacionaliniu mastu veikiančias tarnybas ES narystės siekiančiose šalyse – Norvegijoje ir Islandijoje. Veikia efektyvus bendradarbiavimo nagrinėjant bylas mechanizmas. Jis ypač svarbus, nes daugelis pareiškėjų į Europos ombudsmeną kreipiasi susidūrę su sunkumais bendraudami su šalies, regionų ar vietos valdžios administracijomis. Daugeliu atvejų efektyvią pagalbą gali suteikti tos valstybės ombudsmenas. Kai įmanoma, Europos ombudsmenas perduoda klausimą spręsti tiesiogiai šalies ar regiono ombudsmenai, arba tinkamai pataria skundą pareiškusiam asmeniui. 2005 m. Europos ombudsmenas patarė 945 skundus pareiškusiems piliečiams kreiptis į šalies ar regiono ombudsmeną ir 91 skundą perdavė spręsti tiesiogiai kompetentingam ombudsmenai. Tinklo suvienyti ombudsmenai taip pat turi daug galimybių informuoti piliečius apie jų teises, užtikrinamas ES teisės aktais, ir apie tai, kaip jomis naudotis ir jas ginti.

Be reguliarių neoficialių informacijos mainų tinkle yra taikoma specialioji procedūra, pagal kurią šalies ar regionų ombudsmenai gali prašyti rašytinių atsakymų į paklausimus dėl ES teisės aktų ir jų aiškinimo, įskaitant paklausimus, kurie kyla jiems nagrinėjant konkrečias bylas. Europos ombudsmenas teikia atsakymą tiesiogiai arba, jei įmanoma, perduoda paklausimą kitai ES institucijai ar įstaigai, kad pateiktų atsakymą. 2005 m. buvo gauti keturi paklausimai (du iš šalies ir du iš regionų ombudsmenų) ir į tris paklausimus buvo atsakyta (įskaitant du, kurie buvo perkelti iš 2004 m.).



Tinklas taip pat aktyviai keičiasi patirtimi ir geriausia praktika. Šis keitimasis vyksta rengiant seminarus ir susitikimus, reguliariai leidžiant informacinį biuletinį, bendraujant elektroniniame diskusijų forume ir naudojantis kasdiene elektronine naujienų paslauga.

Nacionaliniai ombudsmenų seminarai, kuriuos kartu organizuoja Europos ombudsmenas ir jo kolega priimančioje šalyje, organizuojami kartą per dvejus metus. Penktasis seminaras, kurį organizavo Nyderlandų ombudsmenas Roel FERNHOUT ir Europos ombudsmenas vyko Hagoje, Nyderlanduose, 2005 m. rugsėjo 11–13 d. Seminaro metu buvo surengta iškilminga vakarienė dešimtajai Europos ombudsmeno institucijos sukakčiai paminėti, kuri suteikė p. DIAMANDOUROS galimybę padėkoti savo kolegoms už jų neįkainojamą paramą pirmajame institucijos veiklos dešimtmetyje.

Tai buvo pirmasis seminaras, kuriame dalyvavo ombudsmenai iš valstybių kandidačių ir pirmasis po didžiausios istorijoje Sąjungos plėtros dienos. Susitikime buvo atstovaujama visoms 25 ES valstybėms narėms, taip pat Kroatijai, Rumunijai, Islandijai ir Norvegijai. Seminaro tema – „Ombudsmeno institucijų ir panašių įstaigų vaidmuo taikant ES teisę“ – ypač svarbi visos išsiplėtusios Sąjungos ombudsmenams. Ombudsmenai, kaip priežiūros įstaigos, turi atlikti lemiamą vaidmenį, užtikrindami visapusišką ir teisingą ES teisės taikymą valstybėse narėse. Diskusijos Hagoje akcentavo tinkamiausius ombudsmenų bendradarbiavimo būdus tinkamai savo funkcijoms atlikti. Buvo padarytos svarbios išvados dėl būsimo tinklo narių bendradarbiavimo, o šių iniciatyvų pažanga bus įvertinta ateinančiame nacionalinių ombudsmenų seminare, kuris vyks Strasbūre 2007 m.

2005 m. leidinys „Europos ombudsmenai – informacinis biuletenis“ ir vėl buvo itin vertinga keitimosi informacija apie ES teisę ir dalijimosi geriausia praktika priemonė. Dviejuose numeriuose, išleistuose balandžio ir spalio mėn., aptariami tokie klausimai, kaip būsima ES pagrindinių teisių agentūra, galimybė susipažinti su dokumentais ir duomenų apsauga, diskriminacija ir kliūtys laisvam judėjimui, su kalėjimais susijusios problemos tam tikrose valstybėse narėse, sveikatos apsaugos užtikrinimas ir imigrantų problemos. Ombudsmeno elektroniniai dokumentų ir diskusijų forumai šiais metais buvo plėtojami toliau, suteikiant ombudsmenų tarnyboms galimybę dalytis informacija pateikiant klausimus ir atsakymus. Buvo inicijuota keletas svarbesnių diskusijų labai įvairiais klausimais nuo nemokamo knygų skolinimo viešosiose bibliotekose iki ombudsmenų sprendimų viešo paskelbimo internete. Be to, kiekvieną darbo dieną buvo teikiama Europos ombudsmeno elektroninių naujienų paslauga „Ombudsman Daily News“ – skelbiami visų tinkle dalyvaujančių šalių ombudsmenų tarnybų pateikti straipsniai, pranešimai spaudai ir skelbimai.

Europos ombudsmeno informaciniai vizitai valstybėse narėse ir valstybėse kandidatėse taip pat buvo itin veiksmingi tinklui plėtoti, ir jie yra puiki priemonė, padedanti geriau suprasti įvairias šio tinklo siūlomas bendravimo priemones.

### Susitikimai

Per metus Europos ombudsmeno pastangos bendradarbiauti su kitais ombudsmenais išsiplėtė už Europos ombudsmenų tinklo veiklos ribų. Siekdamas skatinti ombudsmenų veiklos plėtrą, aptarti tarpinstitucinius santykius ir keistis geriausia praktika, jis dalyvavo įvairiuose nacionalinių ir regionų ombudsmenų organizuojamuose renginiuose ir susitiko su įvairiais ombudsmenais ir ombudsmeno institucijų atstovais iš Europos Sąjungos valstybių ir už ES ribų.

### Ryšių palaikymas

Pasiryžęs didinti piliečių sąmoningumą dėl jų teisės skųstis, ombudsmenas institucijos dešimtuju veiklos metinių sukakties proga organizavo įvairius renginius, kuriuose stengėsi suteikti kuo daugiau informacijos apie save. Spalio 28 d. Strasbūro Roberto Šumano universiteto (pranc. *Université Robert Schuman*) Europos studijų institutas (pranc. *Institut des hautes études européennes*) organizavo kolokviumą pavadinimu „*Le Médiateur européen: bilan et perspectives*“ („Europos ombudsmenas – įvertinimas ir perspektyvos“). Šiame renginyje, kurį atidarė Strasbūro senatorė ir merė Fabienne KELLER, dalyvavo per 80 mokslininkų, studentų, teisininkų, ES pareigūnų ir kitų dalyvių. Gruodžio 6 d. Europos ombudsmenas Briuselyje surengė du renginius bendru pavadinimu „Europos ombudsmenas: 10 metų, 20 000 skundų – pernelyg daug? Pernelyg mažai?“ Bendradarbiaujant su Europos žurnalistų centru, buvo organizuotas spaudai skirtas seminaras ir viešasis pasitarimas,



kuris buvo skirtas žiniasklaidai, nevyriausybinėms organizacijoms, interesų grupėms, regionų ir vietos valdžios atstovams, taip pat piliečiams, susidomėjusiems ombudsmeno darbu. Šių renginių metu surengtose diskusijose Europos ombudsmenui buvo iškelti pagrindiniai klausimai, kuriuos jis turėtų apmąstyti, institucijai pradėdant antrąjį savo veiklos dešimtmetį.

2005 m. Europos ombudsmenas toliau rengė informacinius vizitus į valstybes nares, ir lapkritį lankėsi Jungtinėje Karalystėje. Šio vizito metu Europos ombudsmenas susitiko su piliečiais, potencialiais skundų pareiškėjais, oficialiais pareigūnais, teismų sistemos atstovais ir aukštesnio rango politikais. Šis vizitas pasirodė esąs puiki priemonė, didinanti piliečių sąmoningumą dėl jų teisių, atkreipianti pagrindinių teisminės, įstatymų leidžiamosios ir įstatymų vykdomosios valdžios atstovų dėmesį į Europos ombudsmeno darbo svarbą ir stiprinanti vertingą Europos ombudsmeno bendradarbiavimą su savo Jungtinės Karalystės kolegomis.

Europos ombudsmenas ir jo darbuotojai 2005 m. toliau siekė pristatyti institucijos darbą konferencijose, seminaruose ir susitikimuose, ir per metus surengė apie 120 tokių pristatymų. Šie susitikimai padėjo potencialiems skundų pareiškėjams ir kitiems suinteresuotiems piliečiams geriau susipažinti su Europos ombudsmeno darbu.

Buvo sparčiai plėtojami ryšiai su žiniasklaida, žurnalistams visoje Europoje išplatintus 17 pranešimų spaudai. Europos ombudsmenas davė per 50 interviu spaudai, transliuotojams ir elektroninės žiniasklaidos atstovams Strasbūre, Briuselyje ir su informaciniais vizitais aplankytose šalyse. Be to, jis pristatė savo darbą ir atsakė į klausimus spaudos konferencijose ir susitikimuose.

Visus metus buvo platinama medžiaga apie Europos ombudsmeno darbą, ypač per Europos Parlamento organizuotas Atvirų durų dienas. Balandžio 30 d. Atvirų durų dieną Briuselyje buvo pristatytas 24 kalbomis išleistas atvirukas „Europos ombudsmeno dešimtųjų veiklos metinių sukaktis“. Ombudsmenas taip pat parengė proginį leidinį dešimtajam jubiliejui pažymėti. Šis leidinys *Europos ombudsmenas: kilmė, įkūrimas, raida* buvo išleistas įrišus kietu ir minkštu viršeliu ir pristatytas Penktojo nacionalinių ombudsmenų seminaro Hagoje metu. Be to, 2005 m. 24 kalbomis buvo išleista atnaujinta *Europos tinkamo administravimo elgesio kodekso* versija. Ombudsmenams, Europos Parlamento nariams, ES institucijų ir įstaigų vadovams, Komisijos atstovybėms ir Parlamento biurams valstybėse narėse, ES informacijos centrams ir tinklams, viešosioms administracijoms valstybių narių nacionaliniu ir regionų lygmeniu, taip pat piliečiams ir organizacijoms, kurios ypač domėjosi ES institucijų darbu buvo išdalyta per 100 000 egzempliorių. Šis leidinys sukėlė didelį susidomėjimą, ir iki metų pabaigos buvo gauta prašymų pateikti ne vieną tūkstantį papildomų egzempliorių.

Visi šie leidiniai buvo pristatyti Europos ombudsmeno tinklavietėje, kurioje taip pat reguliariai buvo skelbiami sprendimai, pranešimai spaudai, statistiniai duomenys ir informacija apie ombudsmeno veiklą ryšiams palaikyti. 2005 m. buvo sukurtas naujas, vien tik institucijos dešimtmečio jubiliejui skirtas tinklavietės skyrelis. Šiame skyrelyje buvo paskelbtas *Proginis leidinys*, taip pat dar keli dokumentai, susiję su dešimtojo jubiliejaus renginiais. Be to, buvo sukurtas dar vienas tinklavietės skyrelis, kuriame yra pateikiami su Europos ombudsmeno institucijos sukūrimu susiję istoriniai dokumentai.

Nuo 2005 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. Europos ombudsmeno tinklavietės tinklalapiuose buvo apsilankyta 304 300 kartų. Dažniausiai buvo lankomasi tinklavietės puslapyje anglų kalba – 71 166 kartų, kiek mažiau, eilės tvarka, tinklavietės versijose prancūzų, italų, ispanų, vokiečių ir lenkų kalbomis. Pagal geografinę padėtį daugiausia lankytojų buvo sulaukta iš Belgijos (27 517 apsilankymų), po to iš Italijos, Ispanijos, Prancūzijos, Vokietijos ir Lenkijos.

### Naujovės institucijos viduje

2005 m. Europos ombudsmenas toliau dėjo daug pastangų siekdamas užtikrinti, kad institucija būtų pasirengusi nagrinėti 25 valstybių narių piliečių skundus 21 Sutarties kalba.

2005 m. buvo pertvarkytas Europos ombudsmeno administravimo ir finansų departamentas, kuris buvo suskaidytas į keturis skyrius – Administravimo skyrių, Finansų skyrių, Skundų nagrinėjimo skyrių ir Ryšių skyrių. Šia pertvarka buvo siekiama užtikrinti didesnę specializaciją atskiruose skyriuose, kurių veiklos koordinavimą užtikrintų departamento vadovas. Teisės departamente



buvo sugriežtintos bylų tyrimo ir kokybės kontrolės procedūros, siekiant užtikrinti, kad didesnė teisės pareigūnų grupė galėtų kuo nuosekliau stebėti ir kuo geriau išnagrinėti skundus.

Nuolatinių etatų skaičius Europos ombudsmeno institucijoje padidėjo nuo 38 darbuotojų 2004 m. iki 51 darbuotojo 2005 m., kaip ir buvo numatyta 2002 m. Europos Parlamento patvirtintame daugiamečiame biudžeto plane. Šiame plane buvo numatyta 2003–2005 m. palaipsniui įsteigti naujų pareigybių, kurių prireiks išsiplėtusioje ES. 2005 m. gruodžio mėn. biudžeto valdymo institucijų patvirtintame 2006 m. biudžete etatų skaičių numatyta padidinti iki 57. Šis padidėjimas daugiausia yra susijęs su kitu Europos Sąjungos plėtros etapu (Bulgarija ir Rumunija) ir su įgyvendinamu sprendimu užtikrinti visišką Europos ombudsmeno personalo valdymo nepriklausomumą nuo Parlamento tarnybų. Vienas iš šių, dešimtųjų institucijos veiklos metų prioritetų iš esmės buvo iš naujo peržiūrėti galiojančius bendradarbiavimo susitarimus su Parlamentu, pritaikant juos prie naujų realijų. 2006 m. pradžioje numatyta pasirašyti naują susitarimą, pagal kurį būtų intensyviau bendradarbiaujama su Parlamentu visose srityse, kuriose yra įmanoma pasiekti reikšmingą masto ekonomiją ir taupyti biudžeto lėšas.

Europos ombudsmenas, vadovaudamasis nauja biudžeto struktūra (nomenklatūromis), parengė 2006 m. biudžetą. Šios naujos struktūros tikslas yra didinti skaidrumą ir supaprastinti biudžeto valdymo institucijos vykdomą griežtesnę kontrolę, suteikiant galimybę geriau stebėti panašaus pobūdžio išlaidas, kurios iki šiol naudotoje struktūroje buvo paskirstomos po kelias antraštines dalis ar skyrius. Iš viso 2006 m. asignavimai siekia 7 682 538 eurų (palyginti su 7 312 614 eurų 2005 m.).



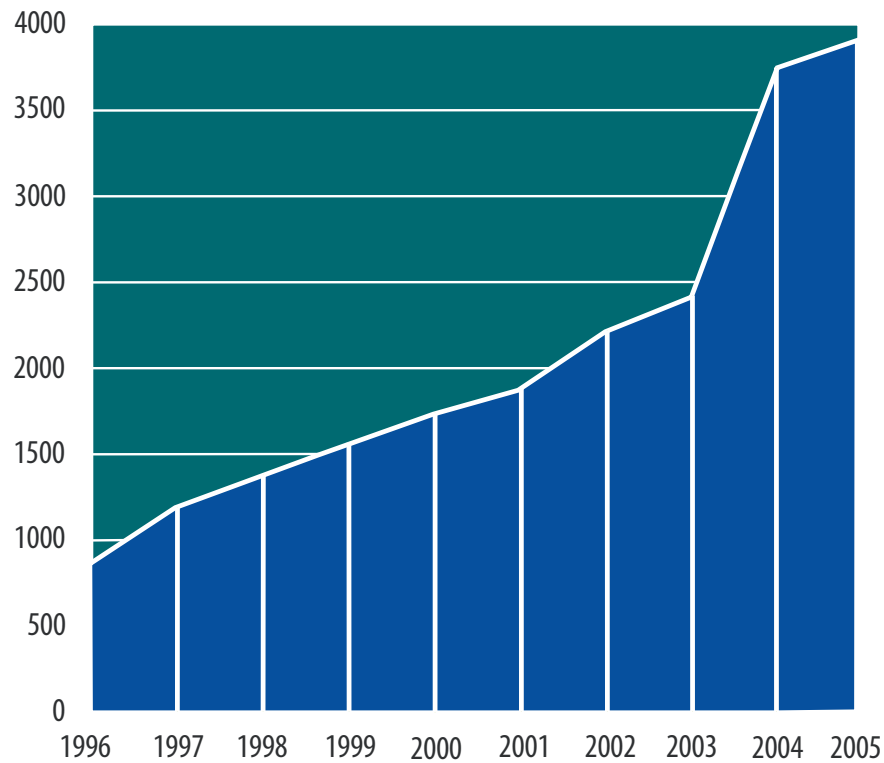


## STATISTIKOS DUOMENYS

### 1 2005 M. NAGRINĖTI ATVEJAI

1.1 IŠ VISO 2005 M. NAGRINĖTA.....	4 416 <sup>1</sup>
– Iki 2004 m. gruodžio 31 d. neužbaigti tyrimai.....	284 <sup>2</sup>
– Skundai, kurių priimtinumas nenustatytas iki 2004 m. gruodžio 31 d. ....	207
– 2005 m. gauti skundai.....	3 920 <sup>3</sup>
– Europos ombudsmeno iniciatyva pradėti tyrimai.....	5

Skundų padaugėjimas nuo 1996 iki 2005 m.



<sup>1</sup> 389 iš šių skundų yra susiję su tuo pačiu klausimu ir buvo išnagrinėti atlikus bendrą tyrimą (54 perkelti iš 2004 m. ir 335 gauti 2005 m.).

<sup>2</sup> Aštuoni iš jų pradėti Europos ombudsmeno iniciatyva ir 276 – gavus skundus.

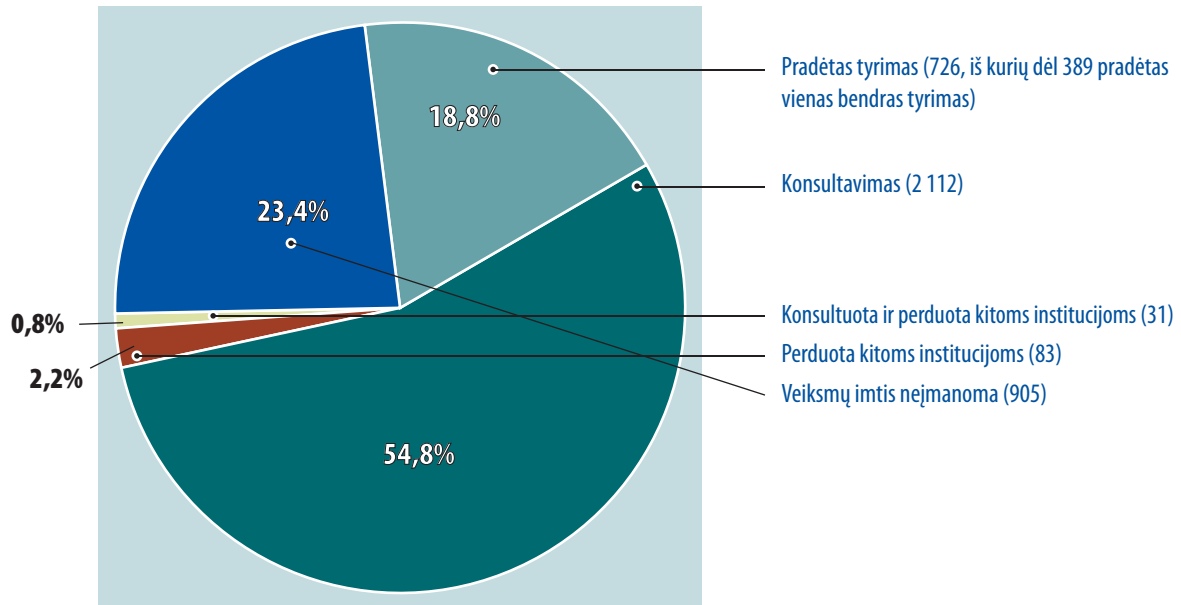
<sup>3</sup> 335 iš jų yra susiję su tuo pačiu klausimu, kaip minėta 1 išnašoje.



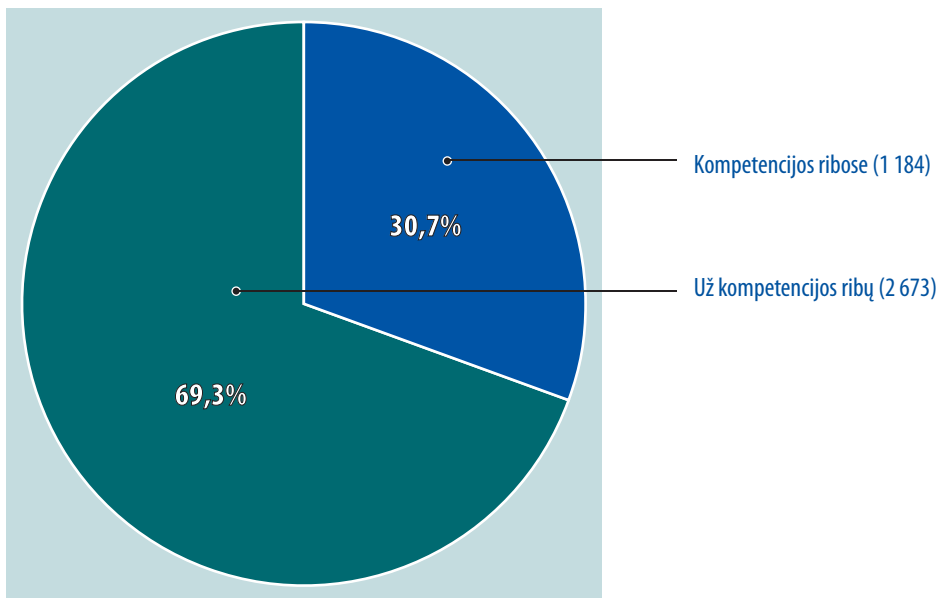
1.2 PRIIMTINUMAS/NEPRIIMTINUMAS NUSTATYTAS ..... 93%

### 1.3 SKUNDŲ KLASIFIKAVIMAS

#### 1.3.1 Pagal Europos ombudsmeno veiksmus pareiškėjų naudai

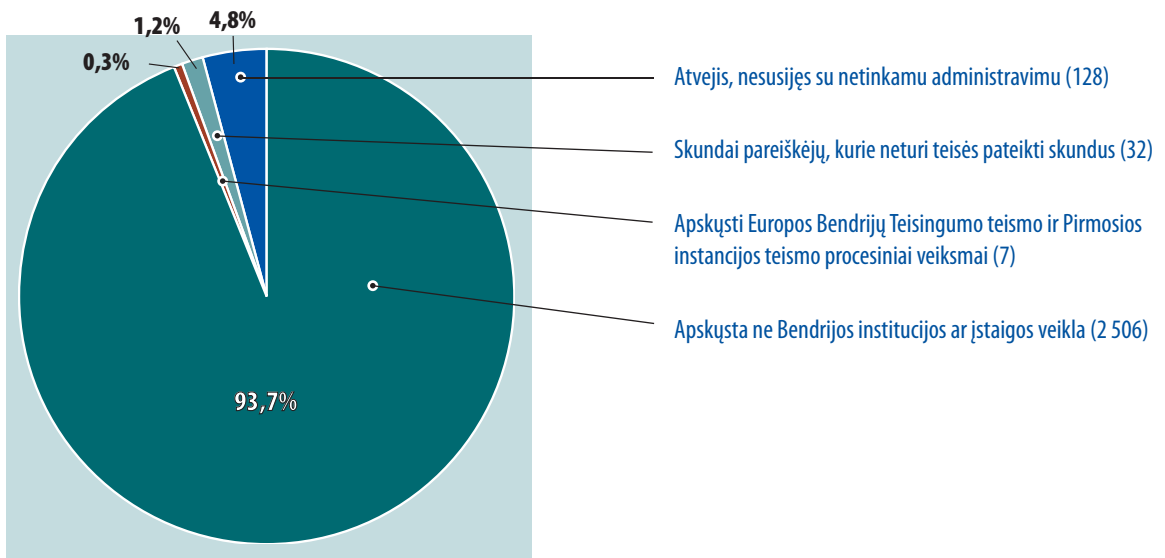


#### 1.3.2 Pagal Europos ombudsmeno kompetenciją



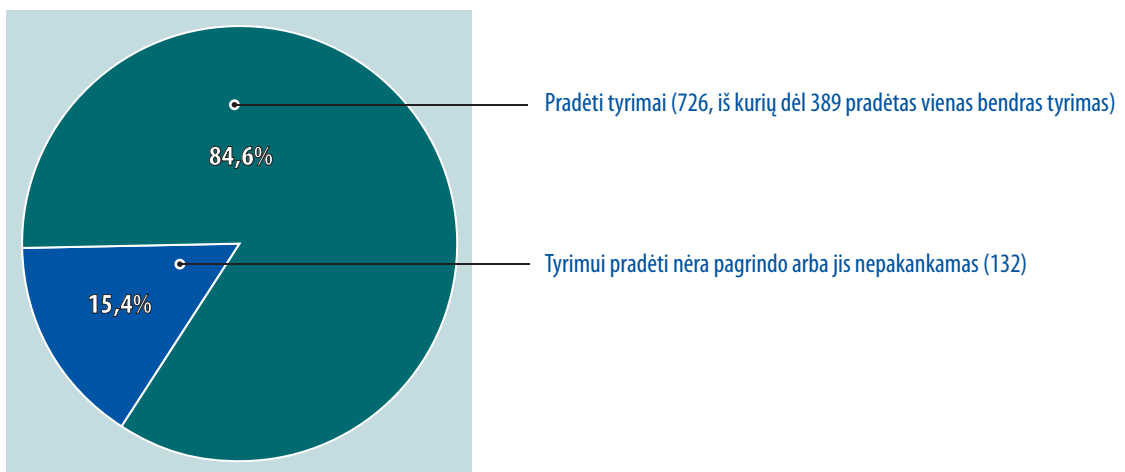


## UŽ KOMPETENCIJOS RIBŲ

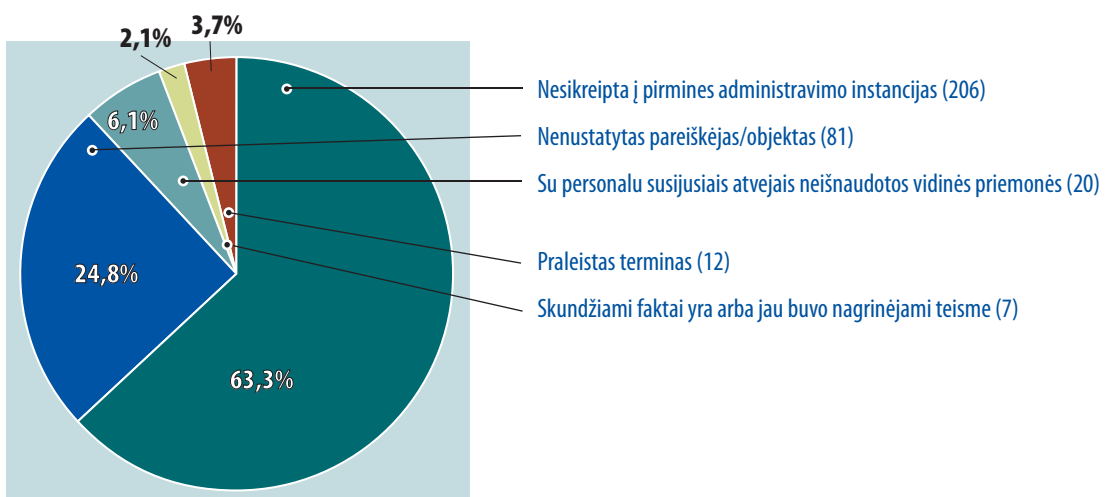


## KOMPETENCIJOS RIBOSE

## Priimtini skundai



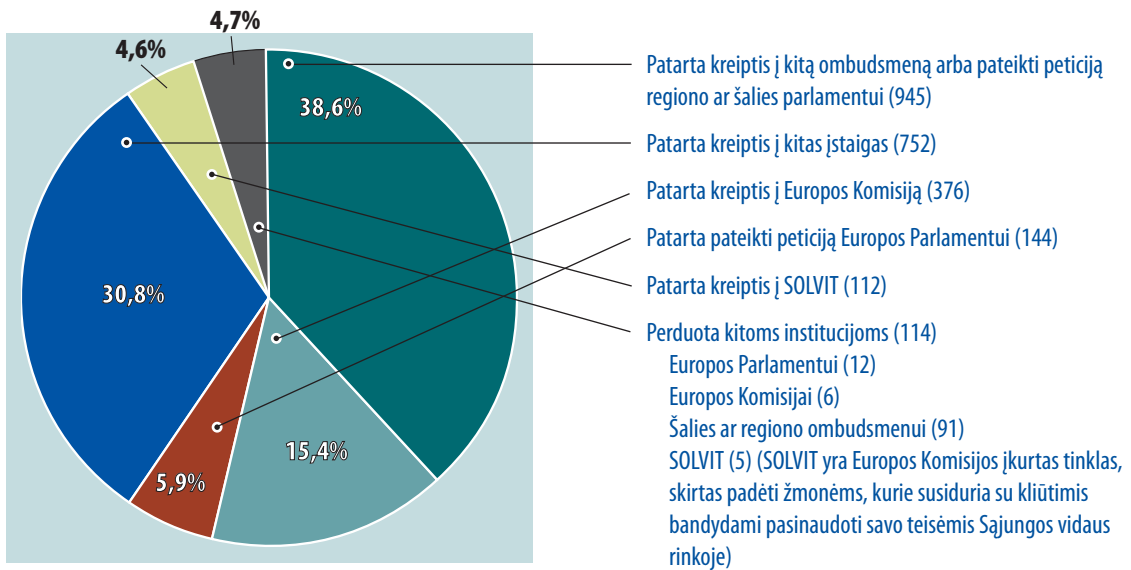
## Nepriimtini skundai





## 2 PERDAVIMAS KITOMS INSTITUCIJOMS IR KONSULTAVIMAS

(Kai kuriais atvejais gali būti duotas daugiau nei vienas patarimas)

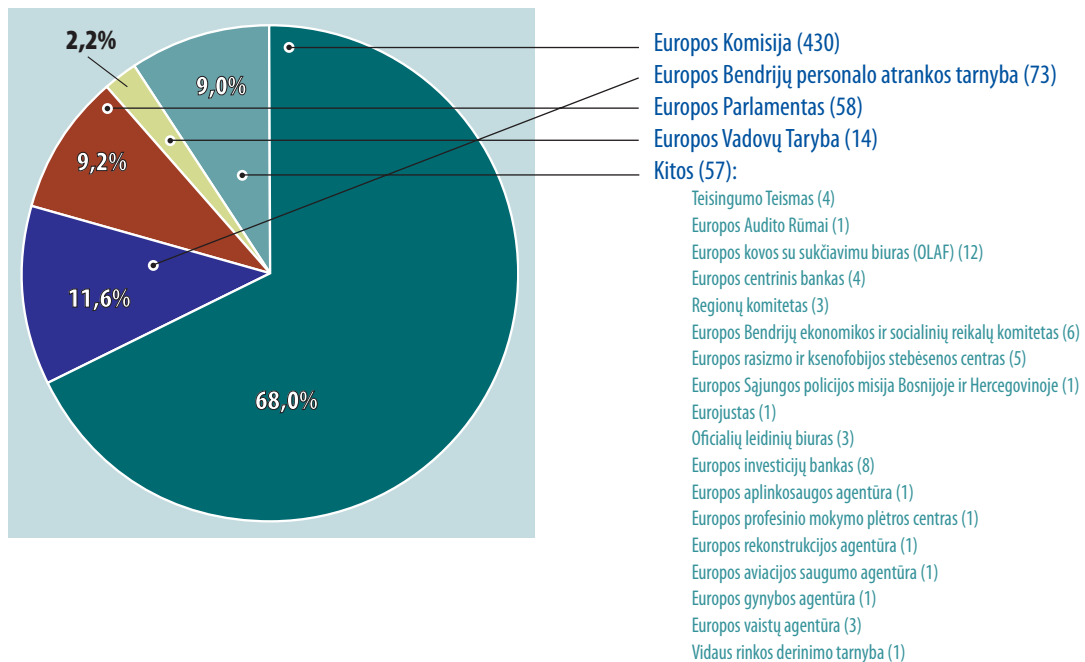


## 3 2005 M. ATLIKTI TYRIMAI..... 627<sup>4</sup>

2005 m. Europos ombudsmenas atliko 627 tyrimus, iš kurių 343 buvo pradėti 2005 m. (iš kurių penki – ombudsmeno iniciatyva), o 284 – iki 2004 m. gruodžio 31 d. neužbaigti tyrimai.

### 3.1 INSTITUCIJOS IR ĮSTAIGOS, DĖL KURIŲ VEIKLOS PATEIKIAMSI SKUNDAI

(Kai kuriais atvejais tiriami skundai dėl kelių institucijų ar įstaigų veiklos)



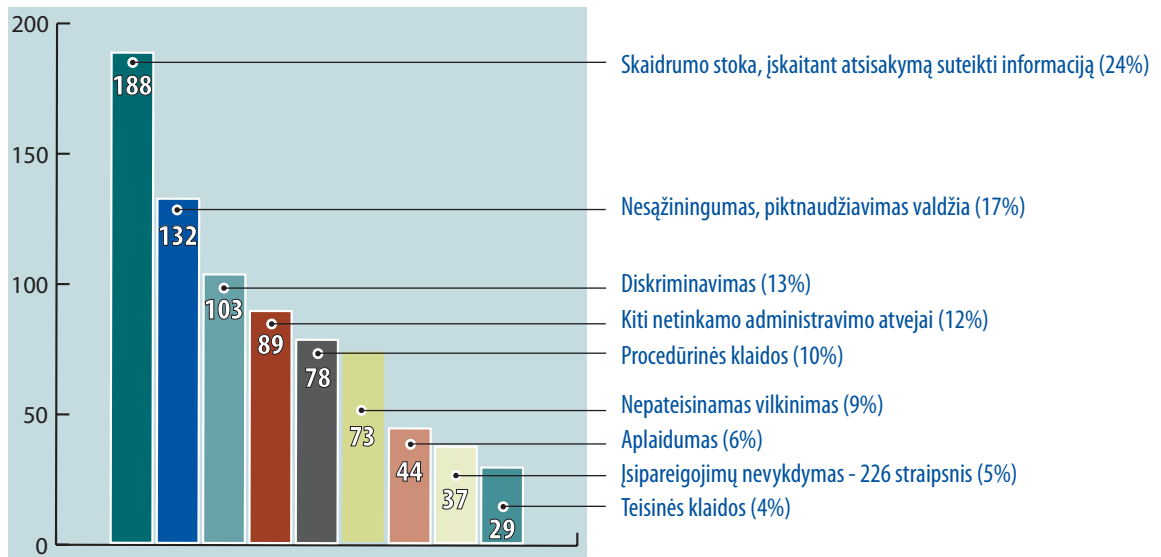
<sup>4</sup>

Kaip pirmiau minėta, 1.1 punkto išnašose paminėti 389 atvejai buvo nagrinėjami atliekant vieną bendrą tyrimą.



### 3.2 APSKUNDŽIAMO NETINKAMO ADMINISTRAVIMO RŪŠYS

(Kai kuriais atvejais apskundžiamos dvi netinkamo administravimo rūšys)

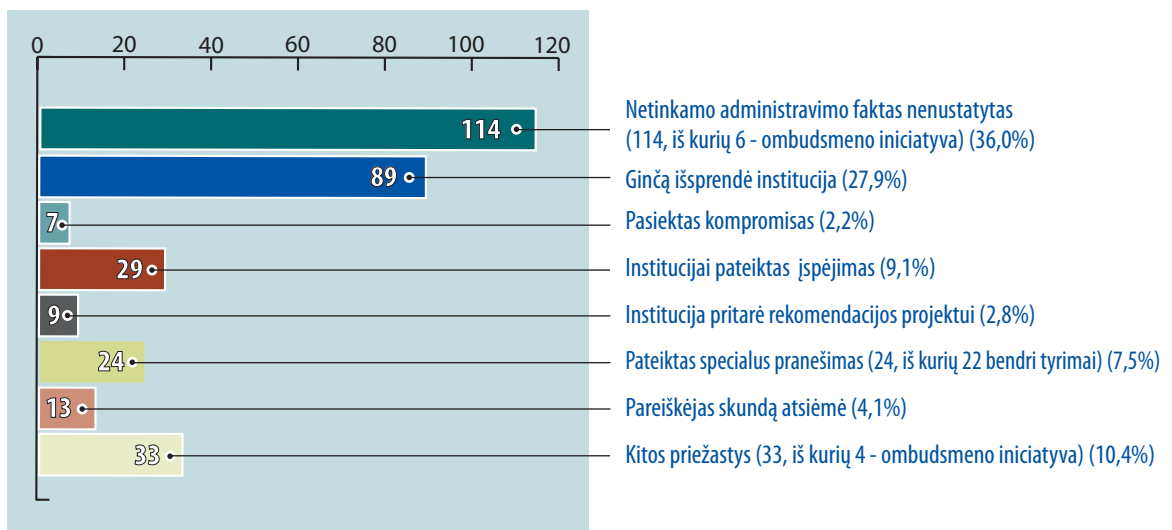


### 3.3 2005 M. PATEIKTI PASIŪLYMAI DRAUGIŠKAI SUSITARTI, REKOMENDACIJŲ PROJEKTAI IR SPECIALŪS PRANEŠIMAI

— Pasiūlymai draugiškai susitarti.....	22
— Rekomendacijų projektai .....	20
— Specialūs pranešimai.....	3 <sup>5</sup>

### 3.4 TYRIMAI, BAIGTI MOTYVUOTU SPRENDIMU..... 312<sup>6</sup>

(Tyrimas gali būti baigtas dėl vienos ar kelių toliau išvardytų priežasčių)



<sup>5</sup> Vienas iš specialiųjų pranešimų susijęs su 22 skundais.

<sup>6</sup> Dešimt iš šių tyrimų – Europos ombudsmeno iniciatyva.



## 4 2005 M. UŽREGISTRUOTŲ SKUNDŲ KILMĖ

### 4.1 SKUNDŲ PAREIŠKĖJAI

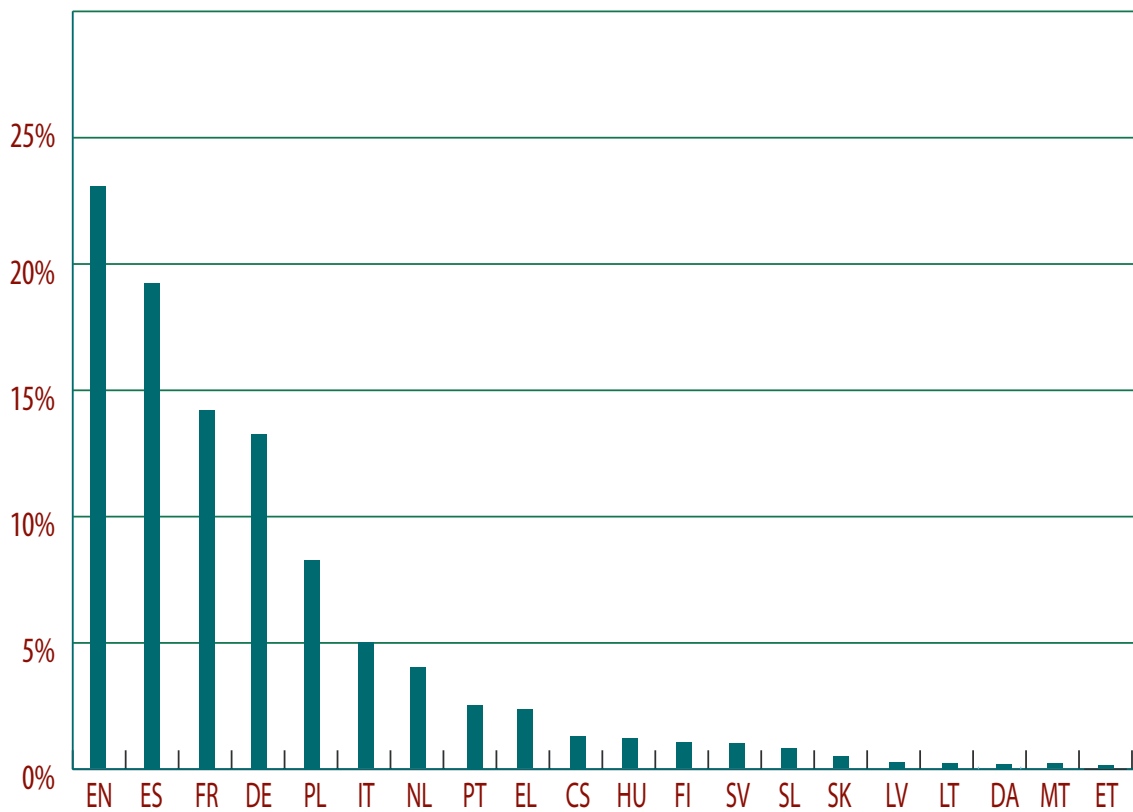


Įmonės ir asociacijos  
5,5% (215)



Pavieniai piliečiai  
94,5% (3 705)

### 4.2 SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PATEIKIMO KALBĄ





## 4.3

## GEOGRAFINĖ SKUNDŲ KILMĖ

Šalis	Skundai (vnt.)	Skundai (%)	ES gyventojai (%)	Santykis <sup>1</sup>
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Kipras	57	1,5	0,2	8,7
Liuksemburgas	33	0,8	0,1	8,5
Belgija	252	6,4	2,3	2,8
Slovėnija	47	1,2	0,4	2,8
Ispanija	775	19,8	9,5	2,1
Airija	64	1,6	0,9	1,8
Graikija	134	3,4	2,4	1,4
Portugalija	114	2,9	2,3	1,3
Suomija	55	1,4	1,1	1,2
Lenkija	346	8,8	8,3	1,1
Austrija	75	1,9	1,8	1,1
Ćekija	80	2,0	2,2	0,9
Švedija	69	1,8	2,0	0,9
Vengrija	76	1,9	2,2	0,9
Lietuva	24	0,6	0,7	0,8
Nyderlandai	103	2,6	3,5	0,7
Prancūzija	380	9,7	13,2	0,7
Slovakija	32	0,8	1,2	0,7
Latvija	13	0,3	0,5	0,7
Vokietija	410	10,5	17,9	0,6
Italija	215	5,5	12,7	0,4
Jungtinė Karalystė	197	5,0	13,1	0,4
Estija	4	0,1	0,3	0,4
Danija	16	0,4	1,2	0,4
<b>Kitos</b>	<b>309</b>	<b>7,9</b>		

<sup>1</sup> Šis skaičius gautas padalijus skundų skaičių procentais iš gyventojų skaičiaus procentais. Kai šis skaičius yra didesnis nei 1, reiškia, kad iš tos šalies Europos ombudsmenui pateikiama daugiau skundų, nei galima tikėtis pagal jos gyventojų skaičių. Visi lentelėje pateikti procentiniai dydžiai suapvalinti iki dešimtosios dalies.



## KAIP SUSISIEKTI SU EUROPOS OMBUDSMENU

### PAŠTU

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

### TELEFONU

+33 3 88 17 23 13

### FAKSU

+33 3 88 17 90 62

### ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ

eo@ombudsman.europa.eu

### INTERNETU

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

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



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)