

EUROPOS
OMBUDSMENAS

2004 M. METINIS PRANEŠIMAS
SANTRAUKA IR DARBO STATISTIKA

EUROPOS
OMBUDSMENAS
2004 M. METINIS PRANEŠIMAS
VEIKLOS SANTRAUKA IR STATISTIKOS DUOMENYS

PRINTED IN BELGIUM

SPAUDINTA ANT BALTO POPIERIAUS, BLUNKITO NENAUDOJANT CHLORO

© 2005 Europos ombudsmenas

Visos teisės saugomos.

Dauginimas švietimo ir nekomerciniais tikslais, nurodžius šaltinį, leidžiamas.

Užpakalinio viršelio nuotrauka nufotografuota p. Glory Rozakis.

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



PRATARMĖ

2004 metai ypač pasižymėjo Europos piliečių teisių klausimų gausa. Šias teises įgijo dar 75 milijonai žmonių, kurių šalys gegužės 1 d. įstojo į Europos Sąjungą. Viena pirmųjų galimybių pasinaudoti šiomis teisėmis pasitaikė birželio mėn. pradžioje per Europos Parlamento rinkimus. Birželio mėn. viduryje buvo pasirašyta sutartis dėl Konstitucijos Europai, įskaitant Pagrindinių teisių chartiją. Be abejonės, Konstitucijos ratifikavimo procesas visose 25 valstybėse narėse sukels aktyvių aptarimų ir diskusijų apie tai, ką reiškia būti Sąjungos piliečiu.



Jei kalbėtume apie Europos ombudsmeną, tai 2004 m. baigėsi antras šios institucijos mandatas. 1995 m. rugsėjo mėn. įsteigta dviejų asmenų grupė išaugo į instituciją, kurios veiklą vertina ES institucijos ir įstaigos ir kuria pasitiki vis daugiau į ją besikreipiančių piliečių. Praėjusiais metais gautų skundų skaičius pirmą kartą išaugo daugiau kaip 50 proc. Tai aiškiai rodo, kad žmonės vis labiau įsisąmonina savo teisę skųstis ombudsmenui dėl blogo valdymo.

2004 m. aš asmeniškai turėjau įvertinti, ar sugebėjau įgyvendinti savo pažadus, kuriuos daviau užimdamas Europos ombudsmeno postą. Kadangi mano mandatas sutapo su paskutiniąja įstatymų leidžiamosios valdžios kadencijos dalimi, siekiau įvykdyti prioritetus, kuriuos iškėliau 2003 m. balandžio 1 d.: didinti ombudsmeno tarnybos efektyvumą, remti teisinės valstybės principus, tinkamą administravimą ir pagarbą žmogaus teisėms ir padėti visos Europos piliečiams. Sąjungos išsiplėtimas atkreipė dėmesį į visus tris prioritetus, o aš savo veikla stengiausi užtikrinti, kad ši institucija, viena vertus, būtų reaguojanti, t. y., atsilieptų į skundus, ir kita vertus – iniciatyvi, t. y., siekdama geriau pateisinti savo klientų lūkesčius, imtųsi įvairių iniciatyvų ryšiams su įvairiais ombudsmeno klientais užmegzti.

Pažadų vykdymas

Ombudsmeno tarnyba privalo užtikrinti, kad visiems į ją besikreipiantiems piliečiams būtų laiku ir tinkamai suteikta pagalba ar duoti patarimai. Siekiant šio tikslo 2004 m. sunkiai dirbome, kad institucija būtų pasiruošusi aptarnauti 25 valstybių narių piliečius dvidešimt viena Sutartyje numatyta kalba. Gegužės 1 d. mes buvome tam pasiruošę.

Ir sulaukėme rezultatų! 2004 m. ombudsmenas galėjo padėti skundų pareiškėjams beveik 70 proc. atvejų, pradėdamas bylos tyrimą, perduodamas bylą kompetentingai institucijai arba patardamas, kur kreiptis, kad problema būtų greitai ir efektyviai išspręsta. Tačiau ne vien tai! Ombudsmeno atliktais tyrimais nustatyta, kad institucijos apmokėjo sąskaitas ir sumokėjo palūkanas, perdavė dokumentus ir pateikė paaiškinimus, ištaisė neteislingus poelgius ir atsiprašė už padarytas klaidas. Trumpai tariant, ES institucijos ir įstaigos parodė norą dirbti kartu su ombudsmenu piliečių labui.

Mano antrasis prioritetas – užmegzti santykius su Europos ombudsmenais siekiant skatinti teisinės valstybės principus, tinkamą administravimą ir pagarbą žmogaus teisėms. Šiuo tikslu išvykau į informacinę kelionę ir iki gegužės 1 d. aplankiau visas dešimt būsimų valstybių narių, iki metų pabaigos aplankiau Rumuniją, Nyderlandus, Portugaliją ir Prancūziją. Šie vizitai buvo labai naudingi. Per kiekvieną vizitą buvo susitinkama su piliečiais ir potencialiais skundų pareiškėjais siekiant paaiškinti ombudsmeno vaidmenį, keičiamasi nuomonėmis su visuomenės atstovais siekiant pabrėžti neteisinių priemonių svarbą, be to, vyko diskusijos su kitų šalių ombudsmenais siekiant nustatyti, kaip geriausia ginti ir skatinti piliečių teises. Siekdamas geriau supažindinti su ombudsmeno darbo specifika vykau į Turkiją, Serbiją ir Juodkalniją patarti ten įkurti ombudsmeno instituciją. Apskritai per savo informacinę kelionę ir kitus vizitus perskaičiau daugiau nei 30 paskaitų ir pristatymų, dalyvavau daugiau nei 150 susitikimų su ombudsmenais, valstybės pareigūnais ir kitais pašnekovais.



Be to, šie informaciniai vizitai labai padėjo įgyvendinti mano trečiąjį prioritetą. Viešos paskaitos, susitikimai ir interviu žiniasklaidai suteikė daug galimybių informuoti piliečius apie jų teises ir apie tai, kaip geriausiai jomis pasinaudoti. Seminarų, susitikimų ir konferencijų metu mes vis labiau stengėmės teikti informaciją galimiems ombudsmeno klientams, kreipdamiesi į nevyriausybės organizacijas, prekybos rūmus, akademinio pasaulio teisinės ir viešosios administracijos skyrius ir kitas interesų grupes. Mūsų publikacijos buvo išplatintos net 25 kalbomis ir prieinamos elektroniniu būdu siekiant Europos gyventojus supažindinti su ombudsmeno institucija.

Manychiau, kad sausio 11 d. Europos Parlamento sprendimas mane perrinkti naujai kadencijai – tai pritarimas šiai veiklai. Taigi stiprią beveik visų politinių grupių paramą mano kandidatūrai aš suvokiū kaip akivaizdų įrodymą, jog Parlamentas mano, kad ši institucija yra reikalinga. Toks platus įvairių partijų palaikymas yra ypač svarbūs institucijai pradėdant antrą gyvavimo dešimtmetį.

Ateinantys metai

Negalima neigti, kad dabartinė situacija yra itin svarbi kuriant piliečių Europą. Konstitucija, kuriai, tikiuosi, pritaris 25 valstybių narių piliečiai ir parlamentai, yra svarbus žingsnis į priekį daugelyje sričių. Kaip Europos Konvento, kuris parengė Konstitucijos projektą, stebėtojas, aš daug mažiau, kaip užtikrinti, kad visų pirma būtų aptariami piliečių interesai. Konstitucijoje aiškiai pabrėžiama teisė skųstis ombudsmenui. Be to, manau, kad teisiškai įpareigojantis teisių bilis yra vienas iš svarbiausių piliečiams pasiekimų.

Siekiant išnaudoti Chartijos nuostatų teikiama potencialą, reikia informuoti piliečius apie jiems atsivėrusias galimybes ir skatinti bei padėti visų lygmenų Europos valdžios institucijoms, kad Chartijoje numatytos teisės ir siekiai taptų jų veiklos vertinimo kriterijumi. Kadangi Sąjungoje prasidėjo diskusijos apie Konstituciją, ombudsmenas visų pirma turi pateikti daugiau informacijos apie Chartiją. Savo pašnekovams ES institucijose ir valstybėse narėse jau išreiškiau norą ir įsipareigojimą atlikti šią užduotį. Manau, kad tai yra vienas iš trijų ateinančiais metais ombudsmeno laukiančių iššūkių.

Pirmasis iššūkis – užtikrinti, kad ES teisėje numatytos piliečių teisės būtų gerbiamos visais Sąjungos lygmenimis.

Kad taip būtų, piliečiai turi žinoti savo teises. Aš, dirbdamas Europos ombudsmenu, ir toliau stengsiuosi piliečiams ir potencialiems skundų pareiškėjams pateikti išsamesnės informacijos apie jų teises. Tai, kad ombudsmenas gauna vis daugiau skundų ir prašymų pateikti informacijos, rodo, kad einame teisinga kryptimi, tačiau reikia dar labai daug nuveikti.

Šiuo aspektu taip pat labai svarbu, kad viešojo administravimo įstaigos Europos, šalies, regionų ir vietos lygmenimis kasdieniame darbe visiškai paisytų piliečių teisių. Už ES įstatymų įgyvendinimą labiausia yra atsakingos valstybių narių valdymo įstaigos. Kai valstybinės valdymo įstaigos per mažai atsižvelgia į šias teises, svarbiausias vaidmuo tenka šalies arba regionų ombudsmenams siekiant kad Chartija palaipsniui taptų teisiškai įpareigojanti. Aš ketinu ir toliau stiprinti bendradarbiavimą su savo kolegomis valstybėse narėse: analizuoti bendrų tyrimų galimybę ir pagrįstumą įvesti vieną telefono numerį visoje Sąjungoje, kad pageidaujantys galėtų susisiekti su ombudsmenų tinklu.. Tai būtų ypač naudinga piliečiams, kurie naudojasi teise laisvai judėti ir gyventi bet kurioje Sąjungos šalyje.

Antrasis iššūkis – užtikrinti, kad visoje savo veikloje ES institucijos ir įstaigos laikytųsi aukščiausių administravimo standartų.

Vis didėjantis ES institucijų ir įstaigų pasirėngimas bendradarbiauti su manimi sprendžiant piliečių ginčus teikia nuolatinį padaršinimą. Juolab, kad tai, kaip jos reaguoja į skundus, yra geriausias būdas išsiaiškinti, kaip joms rūpi piliečiai. Kuo noriau institucijos sprendžia ginčus ar priima palankius, ombudsmeno siūlomus sprendimus, tuo geriau visoms suinteresuotoms šalims. Dėl šios priežasties ketinu atlikti išplėstinę visų nuo institucijos įsteigimo ombudsmeno priimtų palankių sprendimų analizę, ieškodamas bendrų bruožų, kurie galėtų padėti nustatyti daugiau skundų, galinčių baigtis abiejų pusių pergale.



Šios pastangos – tai dalis pastangų, kuriomis siekiu didinti ombudsmeno vaidmenį gerinant Sąjungos administravimo tarnybų teikiamų paslaugų kokybę. ES institucijos ir įstaigos iš skundų gali pasimokyti, kaip geriau teikti paslaugas. Taigi ombudsmeno darbas yra naudingas tiems, kuriems galbūt kada nors teks kreiptis į institucijas (ne tik tiems, kurie pateikia skundus), o taip pat ir pačioms institucijoms – nes ateityje jos turėtų sulaukti mažiau skundų dėl savo darbo. Be to, ketinu pradėti daugiau tyrimų savo iniciatyva, siekdamas išsiaiškinti problemas ir skatinti geriausią praktiką.

2004 m. buvo keletas atvejų, kai institucijos galėjo atkreipti daugiau dėmesio į ombudsmeno atliktus tyrimus. Aš pateikiau savo pirmą specialų pranešimą Parlamentui po to, kai Komisija nepateikė įtikinamų paaiškinimų dėl į trečiąsias šalis deleguojamų žiniasklaidos atstovų skyrimo skirtumų ir atmetė rekomendacijos projektą peržiūrėti atitinkamas taisykles. Pranešimą parengiau gavęs skundą, kuriame teigiama, kad diskriminuojama dėl tautybės. Tikiuosi, kad Parlamentas, peržiūrėdamas 2004 m. ombudsmeno darbą, atsižvelgs į Komisijos ir kitų institucijų dauguma atvejų pademonstruotą labai teigiamą bendradarbiavimą ir paragins ateityje taip bendradarbiauti visų bylų atvejais. Tuomet mes galėsime bendrai dirbti skatindami aukščiausius administravimo standartus.

Trečiasis iššūkis – užtikrinti, kad ombudsmeno institucija kiek įmanoma veiksmingiau ir efektyviau padėtų piliečiams.

Europos ombudsmenas yra tinkamo administravimo sergėtojas. Pagrindinė priemonė, kurią jis taiko savo darbe, yra Europos tinkamo administravimo kodeksas. Europos Parlamentas, 2001 m. patvirtinęs kodeksą, paragino ombudsmeną juo vadovautis nustatant netinkamo administravimo atvejus.

Nors kodeksas turėjo teigiamos įtakos, aš manau, kad daug privalumų turėtų gero administravimo įstatymai, taikytini ES institucijoms ir įstaigoms. Jų priėmimas tiek piliečiams, tiek pareigūnams pabrėžtų kodekse išdėstytų principų svarbą, padėtų panaikinti šiuo metu kylančius nesusipratimus dėl daugumai institucijų ir įstaigų taikomų lygiagrečiai egzistuojančių skirtingų tinkamo administravimo kodeksų. Galiausiai, ir visų svarbiausia, tai padėtų iš tiesų įgyvendinti pagrindinę piliečių teisę į tinkamą administravimą, kaip nurodyta Chartijos 41 straipsnyje (Konstitucijos II-101 straipsnis). Todėl aš ir toliau raginsiu Europos Komisiją kiek įmanoma greičiau pasiūlyti gerą Sąjungos institucijų ir įstaigų administravimą skatinantį įstatymą.

Išvados

Norėčiau apibendrinti Europos ombudsmeno institucijos kitų penkerių metų viziją. Aš siekiu, kad visi ES piliečiai turėtų galimybę supažindinti su savo teisėmis ir žinotų, kaip ES užsitikrinti visapuse pagarbą savo teisėms. Šį tikslą galima pasiekti tik artimai bendradarbiaujant su Europos Sąjungos institucijomis, ypač su Europos Parlamentu, ir su valstybių narių nacionaliniais ir regioniniais ombudsmenais. Neabejoju, kad galiu pasikliauti savo darbuotojų entuziazmu ir atsidavimu. Atsižvelgdamas į didžiulę atsakomybę, kurią jaučiu neseniai Parlamentui išreiškus pritarimą mano veiklai, stengsiuosi, institucijai perkopus į antrą savo gyvavimo dešimtmetį, pateisinti pasitikėjimą ir toliau uoliai, energingai, efektyviai ir, svarbiausia, skaidriai bei nešališkai tarnauti ES piliečiams.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



VEIKLOS SANTRAUKA

Dešimtajame Europos ombudsmeno pranešime Europos Parlamentui pateikiama 2004 m. ombudsmeno veiklos ataskaita. Tai antrasis ombudsmeno Nikiforos DIAMANDOUROS, kuris darbą pradėjęs 2003 m. balandžio 1 d., pateikiamas pranešimas.

PRANEŠIMO STRUKTŪRA

Pranešimą sudaro šeši skyriai ir keturi priedai. Įžanginėje dalyje ombudsmenas apžvelgia pagrindinę metų veiklą ir pasiekimus bei išryškina ateities prioritetus. Ši veiklos santrauka sudaro 1 skyrių.

2 skyriuje aprašoma ombudsmeno darbo su skundais ir tyrimų vykdymo tvarka. Jame pristatomos naujovės ir apžvelgiami per praeitus metus spęsti skundai, įskaitant po atliktų tyrimų užbaigtų bylų teminės analizės rezultatus. Analizuojamos svarbiausios išvados dėl įstatymų ir faktai, kurie nagrinėjami 2004 m. ombudsmeno sprendimuose.

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

4 skyriuje aptariami santykiai su kitomis Europos Sąjungos institucijomis ir įstaigomis. Pradžioje pabrėžiama konstruktyvių ombudsmeno darbo santykių su institucijomis ir įstaigomis svarba. Paskui išvardijami įvairūs su ombudsmeno veikla susiję 2004 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, o ombudsmeno dalyvavimas seminaruose, konferencijose ir susitikimuose.

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

A priede pateikiama Europos ombudsmeno 2004 m. darbo statistika. B ir C prieduose pateikiama informacija apie ombudsmeno biudžetą ir atitinkamus pareigūnus. D priede pateikiama 3 skyriuje minėtų sprendimų rodyklė pagal bylos numerį, sprendžiamą dalyką ir skundžiamo netinkamo administravimo tipą.

APŽVALGA

Europos ombudsmeno misija

Europos ombudsmeno tarnyba buvo įkurta vadovaujantis Maastrichto sutartimi kaip viena Europos Sąjungos pilietybės gynimo institucijų. Ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo atvejų Bendrijos institucijose ir įstaigose, išskyrus Teisingumo Teismą bei Pirmosios instancijos teismą, kai šie vykdo teismines funkcijas. Pritarus Europos Parlamentui, ombudsmenas „netinkamo administravimo“ sąvoką apibrėžia kaip pagarbos žmogaus teisėms, teisinės valstybės principų ir tinkamo administravimo principo nepaisymą.

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.



Teisė skųstis ombudsmenui yra įtraukta į Sutartį dėl Konstitucijos Europai, kuri šiuo metu yra ratifikuojama ES valstybėse narėse.

Skundai ir tyrimai 2004 m.

2004 m. iš viso buvo gauti 3 726 skundai. Palyginti su 2003 m. šis skaičius išaugo 53 proc. Iš jų 51 proc. sudaro skundai iš 10 naujų valstybių narių, kurios prie Sąjungos prisijungė 2004 m. gegužės 1 d. Likę 49 proc. žymi padidėjusį skundų srautą iš 15 senųjų valstybių narių ir iš kitų pasaulio šalių, todėl akivaizdu, kad apie ombudsmeną ES ir kitose šalyse žmonės žino daugiau.

Pirmą kartą daugiau nei pusė skundų ombudsmenui buvo atsiųsta elektroniniu būdu, t. y. elektroniniu paštu arba užpildžius elektroninę skundo formą ombudsmeno tinklavietėje. Fiziniai asmenys ombudsmenui pateikė 3 536 skundus, įmonės ir asociacijos – 190 skundų.

Beveik 70 proc. atvejų ombudsmenas, pradėdamas skundo tyrimą, perduodamas jį kompetentingai institucijai ar patardamas, į ką reiktų kreiptis norint greitai ir efektyviai išspręsti problemą, galėjo padėti skundo pareiškėjui. Iš viso per metus buvo pradėtas 351 naujas tyrimas, įskaitant aštuonis paties ombudsmeno inicijuotus tyrimus.

Daugumų skundų, dėl kurių buvo pradėtas tyrimas, buvo dėl Europos Komisijos veiklos – 375 atvejai, arba 69 proc. visų pradėtų tyrimų. Kadangi Komisija yra pagrindinė Bendrijos institucija, priimanči sprendimus, kurie tiesiogiai liečia piliečius, normalu, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Be to, buvo pateikti 58 skundai prieš Europos Bendrijų personalo atrankos tarnybą (EPSO), 48 – prieš Europos Parlamentą ir 22 – prieš Europos Sąjungos Tarybą.

Pagrindiniai apskundžiamo netinkamo administravimo atvejai buvo skaidrumo trūkumas, įskaitant atsisakymą suteikti informacijos (127 atvejai), diskriminavimas (106 atvejai), delsimas, kurio buvo galima išvengti, (67 atvejai), nepatenkinamai atliktos procedūros (52 atvejai), netinkamas valdymas ir piktnaudžiavimas valdžia (38 atvejai), įsipareigojimų nevykdymas, t. y. Komisijos negebėjimas vykdyti „Sutarties sergėtojos“ vaidmens *vis-à-vis* valstybių narių atžvilgiu (37 atvejai), aplaidumas (33 atvejai) ir teisinės klaidos (26 atvejai).

2004 m. pateikta daugiausia prašymų suteikti informaciją. Daugiau kaip 3 200 individualių prašymų gauta elektroniniu paštu, palyginti su maždaug 2 000 prašymų 2003 m. ir 2002 m.

Ombudsmeno tyrimų rezultatai

2004 m. ombudsmenas priėmė sprendimus dėl 251 atvejo. Iš jų 247 buvo dėl skundų atlikti tyrimai ir keturi tyrimai, atlikti paties ombudsmeno iniciatyva. Toliau pateikiamos tyrimų išvados.

Nenustatyti netinkamo administravimo atvejai

113 atvejų ombudsmeno tyrimas neatskleidė netinkamo administravimo. Tai nereiškia, kad skundo pareiškėjas gauna neigiamą atsakymą. Jis gauna išsamų su skundu susijusios institucijos ar įstaigos paaiškinimą apie veiksmus arba atsiprašymą, pavyzdžiui:

- Europos Komisija greitai ir konstruktyviai ėmėsi taisyti klaidą, dėl kurios buvo atmestas išankstinis Vokietijos konsultanto pasiūlymas dėl pateikimo ne laiku. Šis išankstinis pasiūlymas buvo priimtas ir, įsikišus ombudsmenui, skundo pareiškėjui buvo suteiktas toks pats dienų, skirtų paruošti išsamų pasiūlymą, skaičius kaip ir kitiems teikėjams (221/2004/GG);
- Komisija, atsakydama į Graikijos draudimo bendrovės kaltinimus nesugebėjimu užtikrinti tinkamo kai kurių direktyvų perkėlimo į nacionalinę Graikijos teisę, pateikė naudingą paaiškinimą apie atitinkamą teisinę sistemą. Bendrovės primininkas parašė ombudsmenui laišką ir padėkojo už tyrimą, kuris atkreipė jo dėmesį į kitų tolimesnių veiksmų dėl esminių klausimų galimybes (841/2003/(FA)OV).



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

- ombudsmenas patvirtino, kad remiantis išimtimis, pateikiamomis jo taisyklėse dėl priėjimo prie dokumentų, Komisija pagrįstai atsisakė suteikti prieigą prie tam tikrų dokumentų apie Pasaulio Prekybos Organizacijos (PPO) derybas. Dokumentų reikalavo aplinkos apsaugos organizacija „Žemės draugai“ (angl. *Friends of the Earth*). Atsižvelgdamas į daugelio piliečių didesnio atvirumo šioje srityje pageidavimą, ombudsmenas paskatino Komisiją apsvarstyti papildomas priemones, kuriomis šias derybas galima padaryti skaidresnes piliečiams, ir tokiu būdu visuomenei palengvinti prieigą prie šalių derybose išsakytų nuomonių (1286/2003/JMA);
- Europos Parlamentas, atsižvelgdamas į ombudsmenui pateiktą skundą, Ispanijos piliečiui paaiškino, kodėl buvo atmestas jo prašymas dėl stažuotės. Skatindamas aukštesnius administravimo standartus, ombudsmenas pažymėjo, kad Parlamentas galėjo pateikti išsamesnės informacijos apie reikalavimus, pagal kuriuos vertinami pateikti prašymai dėl stažuotės. Be to, jis pasiūlė Parlamentui peržiūrėti taisykles, kad asmenų, priėmusių pasiūlymą stažuotis, pavardžių sąrašas būtų pateikiamas viešu dokumentu (821/2003/JMA);
- Vokietijos gyvūnų teisių organizacijos įkūrėjui neleido susipažinti sukai kuriomis Komisijos maisto ir veterinarijos tarnybos sudarytos misijos atskaitos dalimis. Nors ombudsmenas pritarė tokiam Komisijos sprendimui, jis pažymėjo, kad būtų naudinga, kai įmanoma, atskirai registruoti slapta ir neslapta informaciją. Jis teigė, kad tuomet būtų paprasčiau suteikti dalinę prieigą. Vėliau Komisija patvirtino, kad taisyklėmis dėl prieigos prie dokumentų aiškiau suskirstė slaptus ir neslaptus dokumentus (1304/2003/PB).

Pačioje institucijoje išspręstos bylos ir draugiški sprendimai (kompromisai)

Esant galimybei ombudsmenas siekia teigiamo rezultato, tenkinančio tiek skundo pareiškėją, tiek ir skundžiamą instituciją. Bendrijos institucijų ir įstaigų bendradarbiavimas yra būtinas, siekiant rezultatų, kurie stiprintų institucijų ir piliečių santykius ir padėtų išvengti brangių ir daug laiko reikalaujančių ginčų.

2004 m. 65 bylos, įskaitant toliau vardijamas, buvo išspręstos pačioje institucijoje ar įstaigoje po to, kai ombudsmenui buvo pateiktas skundas:

- nedidelei Vokietijos įmonei Komisija apmokėjo sąskaitas faktūras, kurių bendra suma siekė 17 437 eurus, po to, kai ši įmonė, išsiuntusi institucijai septynis priminimo laiškus, kreipėsi į ombudsmeną. Komisija paaiškino, kad vėlavo sumokėti dėl techninių pasikeitimų biudžeto procedūrose, ir patikino, kad sukurtas finansinis padalinys išnagrinėjo šį klausimą. Po to, kai ombudsmenas pažymėjo, jog mažoms ir vidutinėms įmonėms mokėjimų vėlavimo pasekmės yra itin skaudžios, Komisija sutiko sumokėti palūkanas (435/2004/GG);
- netrukus po to, kai ombudsmenas pradėjo tyrimą, Parlamentas leido Italijos policininkui dalyvauti bendrojo saugumo srities darbuotojų atrankos procedūroje. Šis kandidatas, siekdamas užginčyti sprendimą atmesti jo kandidatūrą, dukart kreipėsi į Parlamentą ir pažymėjo, kad beveik penkerių metų patirtis atitinka keliamus reikalavimus. Nesulaukęs Parlamento atsakymo, policininkas pasiskundė ombudsmenui (1600/2003/ADB).

Pasitvirtinus netinkamo administravimo atvejui, ombudsmenas visuomet, jei tik įmanoma, stengiasi surasti draugišką sprendimą. Kai kuriais atvejais draugiškas sprendimas pasiekiamas institucijai arba įstaigai pasiūlius kompensaciją skundėjui. Bet kuris toks pasiūlymas yra pateikiamas *ex gratia*, t. y. neprisiimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant precedento.

2004 m. buvo pasiūlyta 12 draugiškų sprendimų. Penki atvejai buvo išspręsti pasiekus draugišką sprendimą (įskaitant 2 atvejus, kai pasiūlymai buvo pateikti 2003 m.). 2004 m. pabaigoje 11 pasiūlymų dar buvo svarstomi. Toliau aprašyti du 2004 m. pasiektų draugiškų sprendimų atvejai.

- Komisija suteikė skundo pareiškėjui galimybę susipažinti su jo kelių testo rezultatais. Skundo pareiškėjas siekė užimti Komisijoje pagalbinio vairuotojo pareigas, tačiau po to, kai buvo informuotas, jog testo neišlaikė, nesėkmingai stengėsi sužinoti testo rezultatus. Ombudsmenas pažymėjo, kad Komisija nenurodė jokių priežasčių, dėl kurių skundo pareiškėjas negalėtų susipažinti su savo testo rezultatais (1320/2003/ELB);
- Komisija pateikė Bendrajai Europos observatorijai, Europos tyrimų ir kampanijų grupei, sąrašą dokumentų, susijusių su Pasaulio Prekybos Organizacijos (PPO) derybomis dėl investicijų. Tuomet skundo pareiškėjas, kurio prašymas dėl dokumentų buvo gana bendro pobūdžio, gavo informacijos, kad galėtų pateikti kur kas tikslesnį prašymą (415/2003/TN).

Kritinės pastabos, rekomendacijos projektas ir specialios ataskaitos

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

Paprastai kritinė pastaba pareiškiamą tuomet, kai institucija negali pašalinti administravimo trūkumą, kai netinkamas administravimo atvejis yra pavienis ir kai tolimesni ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba skundo pareiškėjui patvirtina, kad jo ar jos skundas yra pagrįstas, ir nurodo apskundžiamai institucijai ar įstaigai jos klaidas siekiant ateityje išvengti netinkamo administravimo atvejų. 2004 m. ombudsmenas pareiškė 36 kritines pastabas, pavyzdžiui:

- ombudsmenas kritikavo Parlamento nesugebėjimą imtis reikalingų priemonių užtikrinti veiksmingą taisyklių dėl rūkymo Parlamento patalpose laikymąsi. Todėl Danijos pareigūnas, dirbantis Parlamente, pateikė skundą. Ombudsmenas pažymėjo, kad dėl galimo sveikatai kenksmingo cigarečių dūmų poveikio Parlamentas šiai problemai turi skirti išskirtinį dėmesį, kadangi ji taip pat kelia galimos teisinės atsakomybės klausimus (260/2003/OV);
- ombudsmenas pasmerkė Komisijos poziciją Švedijos piliečio įdarbinimo atveju. Komisija atsisakė svarstyti skundo pareiškėjo klasifikacijos peržiūrėjimą, ir tai ombudsmenas įvertino kaip neteisėną poelgį. Jis pridūrė, kad faktas, jog Komisija nepakomentavo šio vidinio nesusipratimo dėl esamo laisvo posto, yra nesuderinamas su jos įsipareigojimais pagal ES teisę (1435/2002/GG);
- ombudsmenas kritikavo Europos Bendrijų personalo atrankos tarnybą (EPSO), kad ji nesugeba tinkamai pagrįsti sprendimo korespondenciją atvirame konkurse dalyvaujantiems kandidatams rašyti tik anglų, prancūzų ar vokiečių kalba. Skundo pareiškėjas teigė, kad šis sprendimas pažeidžia oficialių kalbų ir darbo kalbų lygybę, numatytą atitinkamose taisyklėse. Atsižvelgdamas į tai, kad skundas yra actio popularis, ombudsmenas pažymėjo, jog draugiško sprendimo siekti netikslinga (2216/2003/MHZ).

Svarbu, kad institucijos ir įstaigos atsižvelgtų į ombudsmeno kritines pastabas ir imtųsi spręsti svarbiausias problemas ir ateityje vengtų netinkamo administravimo. 2004 m. Komisija informavo ombudsmeną, kokių veiksmų imtasi dėl 11 kritinių pastabų, įskaitant:

- atsiprašymą ir atvejo nagrinėjimą po to, kai ombudsmenas kritikavo Komisiją nepateikus įtikinamo paaiškinimo, kodėl beveik dvejus metus nebuvo imtasi veiksmų. Tai vyko po to, kai buvo gauti du skundai dėl Portugalijos vyriausybės suteiktos valstybinės paramos, ir kurių, skundo pareiškėjo nuomone, Komisija nesiėmė tinkamai spręsti (2185/2002/IP);
- apgailestavimą, kad į skundo pareiškėjo lūkesčius nebuvo tinkamai ir vienareikšmiškai atsakyta raštu, ir patikinimą, kad Komisijos tinkamo administravimo principai nuo šiol apibrėžti aiškiau. Ombudsmenas kritikavo Komisiją, kad ši atsisakė apmokėti 170 000 eurų įvertintus kaštus už Nyderlandų instituto suteiktas sekretoriaus paslaugas (1986/2002/OV).

Kai netinkamo administravimo atvejai yra labai rimti ar turi visuotinės reikšmės, arba kai institucija vis dar gali pašalinti administravimo trūkumus, ombudsmenas paprastai parengia rekomendacijos projektą. Apskundžiama institucija ar įstaiga per tris mėnesius privalo atsakyti ombudsmenui ir pateikti išsamią nuomonę.



2004 m. buvo parengta 17 rekomendacijos projektų. Be to, sprendimai dėl penkių 2003 m. gautų rekomendacijų projektų buvo priimti 2004 metais. Septyni atvejai per šiuos vienus metus buvo užbaigti, kai institucija priėmė rekomendacijos pasiūlymą. Dėl vieno atvejo Europos Parlamentui buvo pateikta speciali ataskaita. Penki ginčai buvo užbaigti dėl kitų prižasčių. 2004 m. pabaigoje devyni rekomendacijų projektai buvo dar buvo svarstomi. Toliau vardijami keli 2004 m. priimtų rekomendacijų projektų pavyzdžiai:

- Europos kovos su sukčiavimu biuras (OLAF) pateikė išsamų paaiškinimą į ombudsmeno prašymą peržiūrėti savo tyrimą vadinamojoje „Blue Dragon“ byloje. Ombudsmeno tyrimas atskleidė daugybę faktų, kurie kėlė susirūpinimą, ar adekvatus OLAF tyrimas dėl „Blue Dragon“ įmonės direktorių pareiškimų. Atsižvelgdamas į OLAF pateiktą informaciją apie Komisijos vykdomą tyrimą, ombudsmenas pažymėjo, kad OLAF netikslinga atnaujinti savo tyrimą (1769/2002/(IJH)ELB);
- Komisija išimtinai *ex gratia* pagrindu suteikė 21 000 eurų kompensaciją nedidelei JK įmonei po to, kai ombudsmenas išaiškino, kad Komisija nesuteikė įmonei užtektinai laiko paruošti pasiūlymą dėl mokslinių tyrimų ir taikomosios veiklos sutarties. Galiausiai pasiūlymas buvo pripažintas netinkamu dėl aptiktos klaidos. Komisija pabrėžė, kad stengėsi nepakenkti mažoms ir vidutinėms įmonėms, ir pripažino, jog dėl išimtinių aplinkybių skundo pareiškėjui buvo sunku tinkamai sudaryti sutartį (1878/2002/GG);
- ombudsmenui įsikišus OLAF pateikė skundo pareiškėjai tris dokumentus ir paaiškino, kad nėra kitų jos reikalaujamų dokumentų. Skundo pareiškėja, Transuraninių elementų institute (angl. ITU) Karlsruhe dirbanti pareigūnė, prašė dokumentų, kurie sudarė dalį tyrimo dėl jos pareiškimo, kad ITU darbe esama rimtų nusižengimų (220/2004/GG).

Jei Bendrijos institucija ar įstaiga tinkamai nereaguoja į rekomendacijos projektą, ombudsmenas gali pateikti Europos Parlamentui specialią ataskaitą. Tai paskutinis ombudsmeno ginklas ir paskutinis savarankiškas žingsnis, sprendžiant ginčą, kadangi rezoliucijos priėmimas ir Parlamento galių vykdymas priklauso Parlamento politinių sprendimų sričiai. 2004 m. buvo parengta viena speciali ataskaita:

- Ombudsmenas pateikė specialią ataskaitą Parlamentui po to, kai Komisija suprantamai ir įtikinamai nepaaiškino žiniasklaidos atstovų skirstymo į savo delegacijas trečiojoje šalyse skirtumų ir atmetė rekomendacijos projektą, kuriame buvo siūloma peržiūrėti taisykles dėl šių postų klasifikacijos. Pakistano pilietis, dirbęs žiniasklaidos ir informacijos atstovu Komisijos delegacijoje Islamabade, pareiškė, kad priskiriant jį žemesnei grupei jis buvo diskriminuojamas tautiniu pagrindu (OI/2/2003/GG).

Savo iniciatyva atliekami tyrimai

Ombudsmenas savo 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). 2004 m. buvo pradėti aštuoni tyrimai savo iniciatyva, iš kurių šeši pradėti pagal skundus, kuriuos iki gegužės 1 d. buvo pateikę naujųjų ES valstybių narių piliečiai. Keturi iš šių tyrimų buvo baigti iki metų pabaigos. Ombudsmenas gali šia savo iniciatyvos teise pasinaudoti sprendžiant ir institucijų sisteminės problemas. Per metus du ombudsmeno iniciatyva atlikti tyrimai buvo užbaigti su teigiamais rezultatais, būtent:

- Komisija, norėdama identifikuoti ir pašalinti didžiausius veiklos trūkumus, ėmėsi priemonių Europos mokyklų administravimui gerinti. Ombudsmenas pritarė Komisijos atsakui į jo pradėtą tinkamo mokyklų administravimo tyrimą, ypač jos įsipareigojimui bendradarbiauti su tėvais. Be to, jis paragino Komisiją užtikrinti, kad pačios mokyklos vienu iš savo svarbiausių misijos elementų pripažintų poreikį suteikti daugiau galių tėvams ir pelnyti jų pasitikėjimą. Ombudsmenas šį tyrimą pradėjo gavęs kelis skundus, kuriuose tėvai, kurių vaikai lanko šias mokyklas, išreiškė nusivylimą ir bejėgiškumą (OI/5/2003/IJH);



- Europos ombudsmenui savo iniciatyva atlikus tyrimą, Komisija sutiko laikiniejiems nacionaliniams ekspertams įvesti vidinę skundų procedūrą. Po to, kai ombudsmenas pabrėžė, kad Komisija nenustatė konkretaus šios priemonės įvedimo termino, Komisija nurodė, kad skundų procedūra galėtų būti priimta iki 2005 m. kovo mėn. Laikinieji nacionaliniai ekspertai – tai nacionaliniai ar tarptautiniai valstybės tarnautojai arba privačiajame sektoriuje dirbantys asmenys, kurie laikinai dirba Europos institucijose. Ombudsmenas tyrimą pradėjo gavęs nusiskundimų, kad šiems ekspertams gali būti nesuteikta galimybė naudotis vidine skundų procedūra (OI/1/2003/ELB).

Tolesnė analizė

Šie ir kiti atvejai nagrinėjami pagal šio metinio pranešimo 2 skyriaus paskutinėje dalyje nurodytas temas: prieiga prie dokumentų ir duomenų apsauga, Komisija kaip „Sutarties sergėtoja“, sutartys ir dotacijos, įdarbinimo ir darbuotojų klausimai. Kadangi beveik 70 proc. Europos ombudsmeno tyrimų yra susiję su Komisija, šio skyriaus pabaigoje pateikiamas Komisijos santykių su ombudsmenu ir skundų pareiškėjais įvertinimas, pateiktas 2004 m. sprendimuose ir Komisijos šių metų atsakymuose į tolesnes pastabas ir kritiką. Ombudsmenas atkreipia Parlamento dėmesį į kelis atvejus, kai Komisija galėjo tinkamiau reaguoti, ir pareiškia, kad pritartų Parlamento iniciatyvoms skatinti Komisiją ateityje visuomet bendradarbiauti taip, kaip ji dažnai bendradarbiavo 2004 metais.

Pranešimo 3 skyriuje pateikiamos 59 iš 251 atvejo, iš viso ištirto 2004 metus, sprendimų santraukos. Santraukose matosi Europos ombudsmeno atliktų tyrimų ir institucijų, kurių veikla buvo tiriama, ir duomenų įvairovė. Šie atvejai buvo pasirinkti todėl, kad jie atskleidžia naują teisės aiškinimą, naują medžiagą, susijusią su ombudsmeno kompetencija ar taikomomis procedūromis, ar naujus faktus, kurie yra visuotinai svarbūs ar įdomūs.

Visi ombudsmeno sprendimai, priimti atlikus tyrimą, išskyrus kai kuriuos konfidencialius atvejus, kurių patenkinamo anonimiškumo neįmanoma užtikrinti, yra skelbiami ombudsmeno tinklavietėje (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) anglų ir skundo pareiškėjo kalba (jei ji ne anglų kalba).

Santykiai su Europos Sąjungos 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.

2004 m. Europos ombudsmenas daugiau kaip 30 kartų susitiko EP nariais ir institucijų bei įstaigų pareigūnais. Šiuose renginiuose buvo pristatomas Europos ombudsmeno darbas, ombudsmenas konsultavo, kaip geriausia tvarkyti skundus ir gerinti procedūras. Ši veikla – dar vienas Europos ombudsmeno iniciatyvumo pavyzdys – yra ombudsmeno institucijos dvejopo vaidmens, t. y. išorinės kontrolės ir pagalbos gerinant administravimo kokybę, dalis. Buvo aptariamoms didesnio institucijų bendradarbiavimo iniciatyvos, ypač tos, kuriomis siekiama užtikrinti, kad kiekvienas, turintis priešasčių skųstis Europos ombudsmenui, gautų informacijos, kaip tai padaryti. Kituose susitikimuose buvo aptariami ombudsmeno prioritetai ir šiems prioritetams įgyvendinti reikalingi ištekčiai, ypatingą dėmesį skiriant institucijos biudžetui.

Kiekvienais metais ombudsmenas pateikia pranešimą Europos Parlamentui ir nuolat informuoja jo narius apie savo veiklą, pateikdamas jiems visų per metus parengtų publikacijų kopijas. 2004 m. Europos Parlamento nariams buvo pateiktos aštuonios publikacijos. Ombudsmenas palaiko konstruktyvius dalykinius santykius su Europos Parlamento Peticijų komitetu ir kartais, jei reikia, šios dvi institucijos keičiasi dokumentais siekiant kuo efektyviau tarnauti Europos piliečiams. Be to, ombudsmenas konsultuoja skundų pareiškėjus, pageidaujancius Europos teisės ar politikos pokyčių, apie galimybę pateikti peticiją Europos Parlamentui. DE ROSSA pranešime dėl Europos ombudsmeno 2003 m. metinio pranešimo siūloma, kad Peticijų komitetas turi tapti visateisiu Europos ombudsmenų tinklo nariu. Ombudsmenas palankiai įvertino šį siūlymą ir atliko parengiamuosius darbus sparčiai jam įgyvendinti.



Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis institucijomis

Glaudus bendradarbiavimas su kitais šalies, regiono ar vietiniu lygmeniu dirbančiais ombudsmenais yra pagrindinis Europos ombudsmeno prioritetas. Šis bendradarbiavimas padeda užtikrinti, kad piliečių skundai būtų nagrinėjami greitai ir veiksmingai. Bendradarbiavimas yra ne mažiau svarbus norint sekti visus svarbius įvykius ombudsmenų veikloje, keistis informacija apie ES teisę ir dalytis geriausios praktikos patirtimi.

Tinklas

Europos ombudsmenui labai svarbus yra Europos ombudsmenų tinklas, palaipsniui išaugęs į galingą bendradarbiavimo priemonę. Šiuo metu tinklas vienija beveik 90 ombudsmenų tarnybų 29 šalyse, įskaitant nacionaliniu ir regioniniu 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, kadangi daugelis piliečių 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 ombudsmenui arba duoda tinkamą patarimą skundą pareiškusiam asmeniui. 2004 metais Europos ombudsmenas 906 skundus pareiškusiems piliečiams patarė kreiptis į šalies ar regiono ombudsmeną ir 54 skundus perdavė spręsti tiesiogiai kompetentingam ombudsmenui. Europos valstybių ombudsmenai turi daug galimybių informuoti piliečius apie jų teises, užtikrinamas ES teisės aktais, ir apie tai, kaip jomis naudotis ir jas ginti.

Be to, Europos ombudsmenas, jei į jį kreipiasi, atsakydamas į šalies ir regionų ombudsmenų užklausimus dėl ES teisės arba perduodamas juos atitinkamai ES institucijai ar įstaigai, padeda jiems atlikti tyrimus. 2004 metais užklausimų buvo gauta iš Venecijos (Italija) regiono ombudsmeno, Airijos ir Kipro ombudsmenų.

Ombudsmenų 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 kasdienine elektronine naujienų paslauga. 2004 m. buvo pradėta rimtai rengtis penktajam ES valstybių narių ir šalių kandidačių nacionalinių ombudsmenų seminarui. Europos ombudsmenas ir Nyderlandų ombudsmenas Roel FERNHOUT tris kartus susitiko aptarti, kaip užtikrinti šio seminaro, vyksiančio 2005 m. rugsėjo mėn. Hagoje, sėkmę. 2004 m. leidinys „Europos ombudsmenas – informacinis biuletenis“ iki šiol yra itin vertinga keitimosi informacija apie ES teisę ir dalijimosi geriausia praktika priemonė. Dviejuose numeriuose, išleistuose balandžio ir spalio mėn., aptariama naujoji Konstitucija Europai ir jos reikšmė ombudsmenams, sunkumai, su kuriais susiduria asmenys, norintys pasinaudoti savo teise į laisvą judėjimą, ir žmonių su negalia problemos. Kalbant apie ombudsmeno elektroninį diskusijų forumą, dokumentų ir diskusijų forumai per šiuos metus iš tiesų išpopuliarėjo, ir ombudsmenų tarnybos galėjo dalytis informacija pateikdamos klausimus ir atsakymus. Buvo inicijuota keletas didesnių diskusijų labai įvairiais klausimais nuo televizijos laidų apie ombudsmenų veiklą iki ombudsmenų teisės lankytis kalėjimuose; daugumos šalių ombudsmenų tarnybos dalyvavo vienoje ar keliuose iš šių diskusijų. Be to, kiekvieną darbo dieną buvo teikiama Europos ombudsmeno elektroninių naujienų paslauga „Ombudsman Daily News“ – skelbiami visų tinkle dalyvaujančių šalių ombudsmenų tarnybų pateikti straipsniai, oficialūs pranešimai spaudai ir skelbimai.

Po Europos ombudsmeno informacinių vizitų valstybėse narėse ir ES narystės siekiančiose šalyse 2004 m. dar labiau suaktyvėjo ombudsmenų bendradarbiavimas tinkle. Visų Europos šalių ombudsmenai teikė ypač vertingos pagalbos organizuojant šiuos vizitus, kurių metu buvo nuolat rengiami ombudsmenų susitikimai išsamiai aptarti naujus bendradarbiavimo piliečių labai būdus. 2003 m. balandžio mėn. pradėję eiti pareigas Europos ombudsmenas iki 2004 m. pabaigos apsilankė visose 25 valstybėse narėse.

Susitikimai

Per metus Europos ombudsmeno pastangos bendradarbiauti su kitais ombudsmenais išsiplėtė už Europos ombudsmenų tinklo veiklos ribų. Europos ombudsmenas, kaip aktyvus įvairių ombudsmenų organizacijų narys, dalyvavo Europos valstybėse ir kitose šalyse vykusiose konferencijose ir seminaruose, taip pat ir Kvebeke, Kanadoje vykusioje aštuntojoje Tarptautinio ombudsmenų instituto (TOI) pasaulinėje konferencijoje. Jis noriai dalyvavo nacionalinių ir regioninių ombudsmenų organizuojamuose renginiuose arba siuntė į juos savo darbuotojus, kurie ten atstovavo Europos ombudsmeno institucijai. Vykdydamas savo funkcijas – skatinti teisinės valstybės principus, pagarbą žmogaus teisėms ir tinkamą administravimą, Europos ombudsmenas 2004 m. dalyvavo įvairiuose renginiuose, iš kurių pažymėtini renginiai Turkijoje bei Serbijoje ir Juodkalnijoje, skirti naujoms ombudsmenų institucijoms įkurti. Šiuo atžvilgiu Europos ombudsmenas toliau siekė Europos ombudsmeno informacinį biuletinį, elektroninių diskusijų forumą ir kasdieninę naujienų paslaugą padaryti prieinamus visiems, taip pat ir naujiesiems TOI Europos regiono nariams.

Ryšių palaikymas

Pagrindinis Europos ombudsmeno pastangų konstruktyviai dirbti su ES institucijomis ir įstaigomis ir su kitais ombudsmenais tikslas – užtikrinti kuo geriausią tarnystę piliečiams. Siekiant šio tikslo būtina piliečius informuoti apie jų teises, ypač apie teisę skųstis ombudsmenui. Šiuo atžvilgiu šiais metais daug pasiekta.

2004 m. Europos ombudsmenas dažniau su informaciniais vizitais lankėsi valstybėse narėse, šalyse kandidatėse ir narystės ES siekiančiose šalyse. Kiekvieno vizito metu jis susitiko su gyventojais, potencialiais skundų pareiškėjais, oficialiais pareigūnais, teismų sistemos atstovais ir aukštesnio rango politikais. Šie vizitai pasirodė esą puiki žinių apie piliečių teises skleidimo priemonė. Be to, jie padėjo atkreipti pagrindinių šalies ir regionų teisminės, įstatymų leidžiamosios ir įstatymų vykdomosios valdžios atstovų dėmesį į Europos ombudsmeno darbo svarbą ir dar labiau sustiprino vertingą Europos ombudsmeno bendradarbiavimą su kolegomis iš valstybių narių ir ES narystės siekiančių šalių. Šių vizitų sėkmei didžiulės įtakos turėjo lankomų šalių ombudsmenų tarnybų bei Europos Parlamento tarnybų ir Europos Komisijos atstovybių ir delegacijų parama.

Be renginių, vykusių šių informacinių vizitų metu, Europos ombudsmenas ir jo darbuotojai per metus dalyvavo per 70 konferencijų, susitikimų ir grupių susirinkimų visoje Europoje, kuriuose aptarė ES pastangas bendrauti su piliečiais, Konstituciją Europai ir žmonių su negalia teises bei kitus klausimus. Šie susitikimai padėjo potencialiems skundų pareiškėjams ir kitiems suinteresuotiems piliečiams geriau susipažinti su Europos ombudsmeno darbu.

2004 m. suaktyvėjo ir ryšiai su žiniasklaida, pranešimai spaudai buvo platinami vidutiniškai kas 11 dienų. Europos ombudsmenas davė per 40 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, pasitarimuose, susitikimuose ir per oficialius pietus.

Visus metus buvo platinama medžiaga apie Europos ombudsmeno darbą, ypač per Europos Parlamento gegužės mėn. organizuotas Atvirų durų dienas. Gegužės 1 d. Atvirų durų dieną Briuselyje buvo pristatytas 24 kalbomis išleistas lankstinukas „Europos ombudsmenas – trumpa apžvalga“, o netrukus po naujų narių priėmimo buvo išleista skundo pateikimo anketa ir brošiūra visomis Sutarties kalbomis. Pirmą kartą Europos ombudsmeno metinis pranešimas buvo paskelbtas 20 kalbų, o skaitytojui patogus naudoti leidinys *Veiklos santrauka ir statistika* padarė Pranešimą dar plačiau prieinamą.

Visi šie leidiniai kartu su sprendimais, pranešimais spaudai, statistiniais duomenimis ir informacija apie ombudsmeno ryšių palaikymo veiklą paskelbti Europos ombudsmeno tinklavietėje, kuri nuolat atnaujinama. Tinklavietėje (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) per metus įvyko pokyčių kalbiniu atžvilgiu: pagrindinis ir kiti puslapiai, anksčiau buvo 11 kalbų, dabar pasipildė 10 naujų kalbų – devyniomis naujų ES valstybių narių kalbomis ir airių kalba.



Pasirengimas 10 metų jubiliejui

Rengdamasis institucijos 10 metų jubiliejui, kuris bus 2005 m., Europos ombudsmenas Strasbūre surengė seminarą, į kurį sukviėtė visus, kurie atliko svarbų vaidmenį steigiant ombudsmeno instituciją. „Steigėjų seminare“ vyko energingos diskusijos, kurių metu sužinota vertingos informacijos apie institucijos kilmę, įkūrimą ir ankstyvąją raidą. „Steigėjų seminaras“ įkvėpė mintį 2005 m. parengti leidinį, skirtą 10 metų jubiliejui paminėti.

Naujovės institucijos viduje

Per pirmuosius keturis 2004 m. mėnesius Europos ombudsmenas tęsė prieš kelerius metus pradėtą darbą pasirengti ES plėtrai. Prireikė daug pastangų užtikrinti, kad institucija būtų pasirengusi nuo gegužės 1 d. pradėti nagrinėti skundus iš 25 valstybių narių 21 Sutarties kalba.

Etatų skaičius Europos ombudsmeno institucijoje išaugo nuo 31 darbuotojo 2003 m. iki 38 darbuotojų 2004 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. 2004 m. gruodžio mėn. biudžeto valdymo institucijų patvirtintame 2005 m. biudžete etatų skaičių numatyta padidinti iki 51.

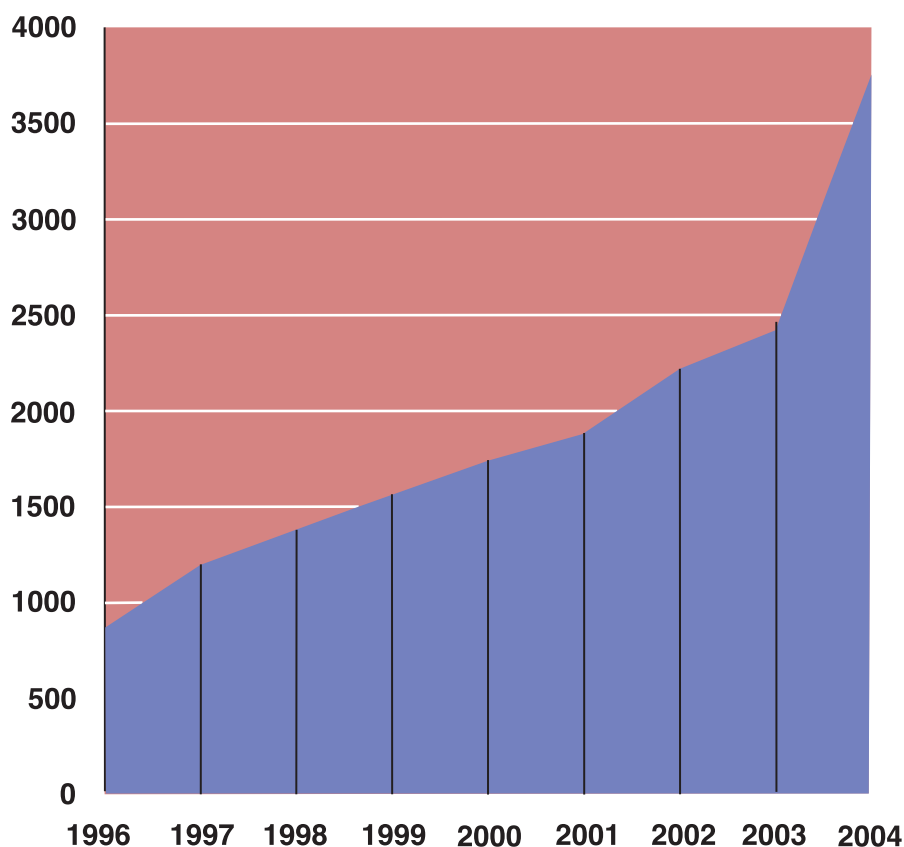
Šiais metais visu pajėgumu pradėjo veikti naujoji Europos ombudsmeno skundų duomenų bazė, todėl institucija galėjo sėkmingai priimti iššūkius, susijusius su tuo, kad pirmą kartą gaunama tiek daug skundų ir kad labai padaugėjo kalbų, kuriomis pateikiami skundai. Geriau panaudojant žmogiškuosius išteklius ir nuolat tobulinant institucijos informacinių technologijų infrastruktūrą šios iniciatyvos 2004 m. padėjo pagerinti piliečiams teikiamų paslaugų kokybę.



STATISTIKOS DUOMENYS

1 2004 M. NAGRINĖTI ATVEJAI

1.1 IŠ VISO 2004 M. NAGRINĖTA	4 048
– iki 2003 12 31 neužbaigti tyrimai	183 ¹
– skundai, kurių priimtinumą nenustatytas iki 2003 12 31	131
– 2004 m. gauti skundai	3 726
– Europos ombudsmeno iniciatyva pradėti tyrimai	8



Skundų skaičiaus padidėjimas nuo 1996 iki 2004 m.

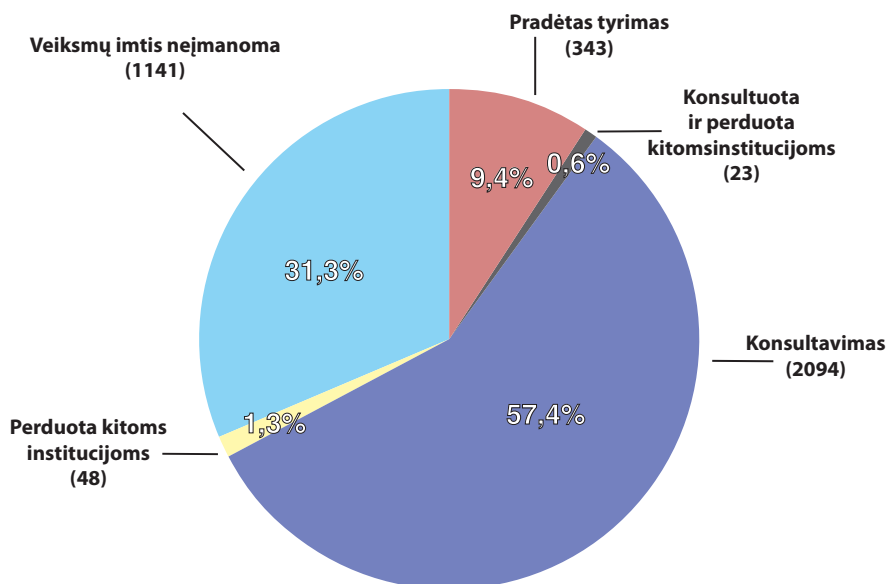
¹ Keturi iš jų pradėti Europos ombudsmeno iniciatyva, 179 – gavus skundus.



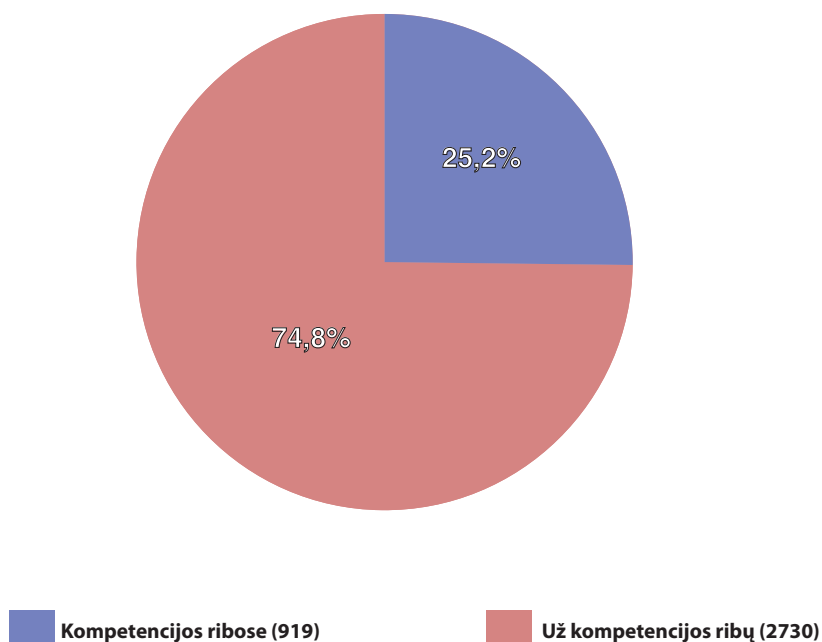
1.2 PRIIMTINUMAS/NEPRIIMTINUMAS NUSTATYTAS..... 94,6 %

1.3 SKUNDŲ KLASIFIKAVIMAS

1.3.1 Pagal Europos ombudsmeno veiksmus pareiškėjo naudai

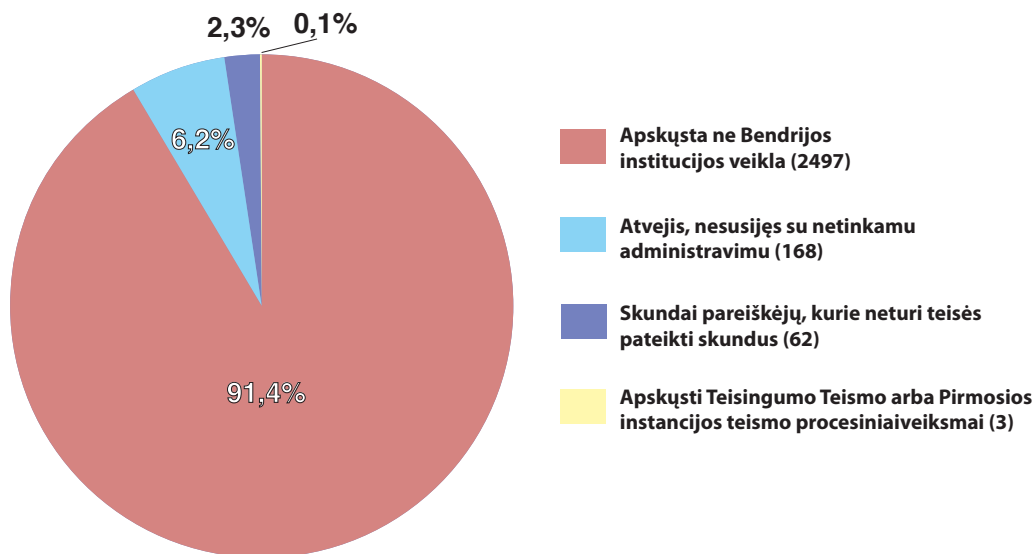


1.3.2 Pagal Europos ombudsmeno kompetenciją



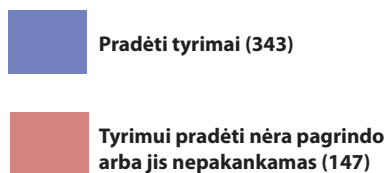
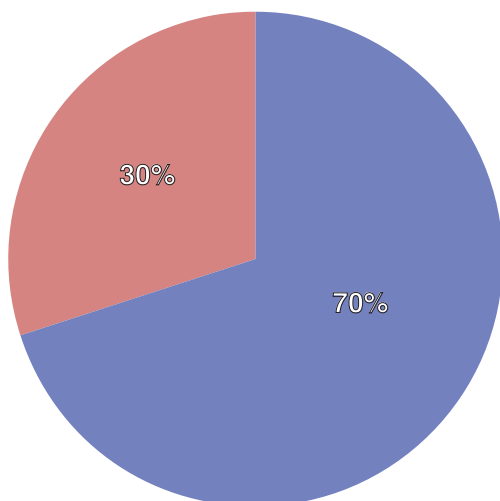


UŽ KOMPETENCIJOS RIBŲ

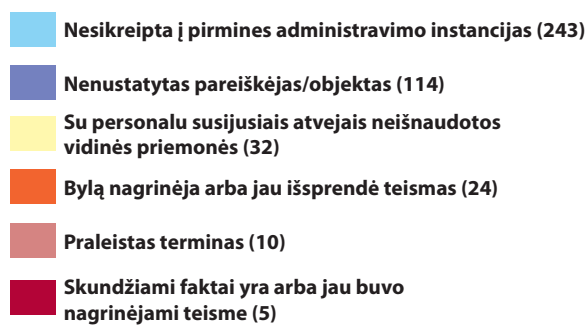
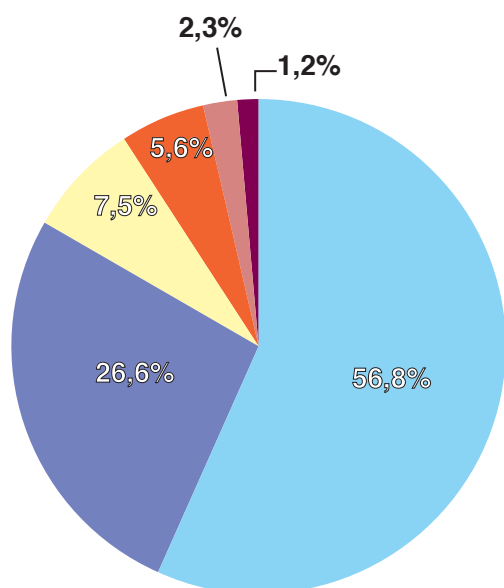


KOMPETENCIJOS RIBOSE

Priimtini skundai

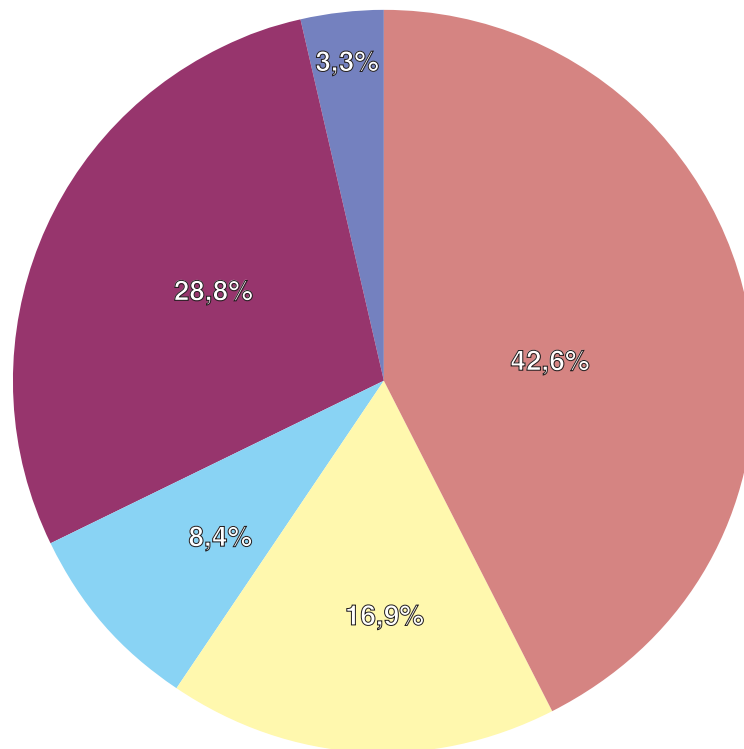


Nepriimtini skundai





2 PERDAVIMAS KITOMS INSTITUCIJOMS IR KONSULTAVIMAS



- Patarta kreiptis į kitą ombudsmeną arba šalies ar regiono parlamentą (906)
- Patarta kreiptis į Europos Komisiją (359)
- Patarta pateikti peticiją Europos Parlamentui (179)
- Patarta kreiptis į kitas įstaigas (613)
- Perduota kitoms institucijoms (71)
 - Europos Parlamentui (13)
 - Europos Komisijai (4)
 - Nacionaliniam ar regioniniam ombudsmeniui (54)

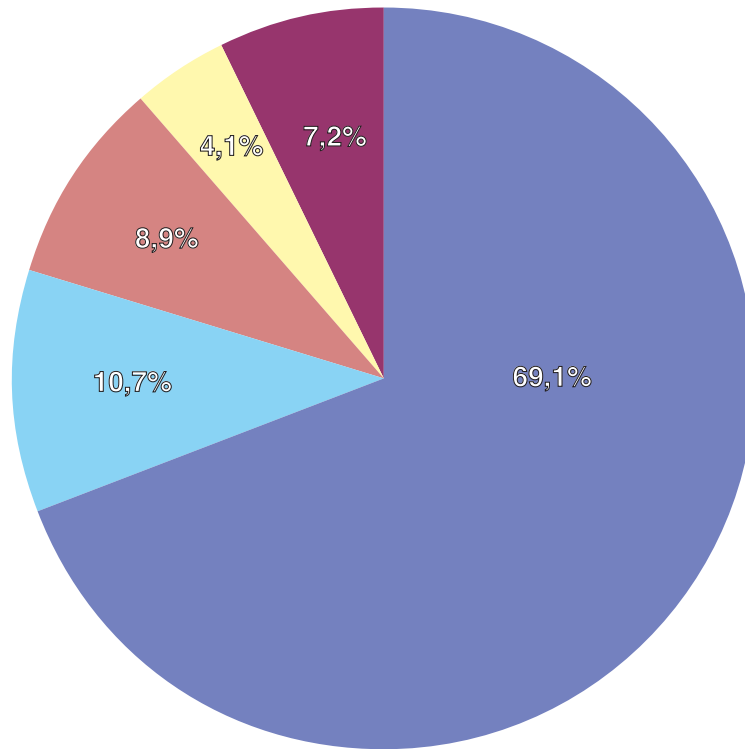


3 2004 METAIS ATLIKTI TYRIMAI 534

2004 m. Europos ombudsmenas atliko 534 tyrimus, 351 tyrimas pradėtas 2004 m. (iš kurių aštuoni – ombudsmeno iniciatyva), o 183 – iki 2003 12 31 neužbaigti tyrimai.

3.1 INSTITUCIJOS IR ĮSTAIGOS, DĖL KURIŲ PAREIGŪNŲ VEIKLOS PATEIKIAMAI SKUNDAI

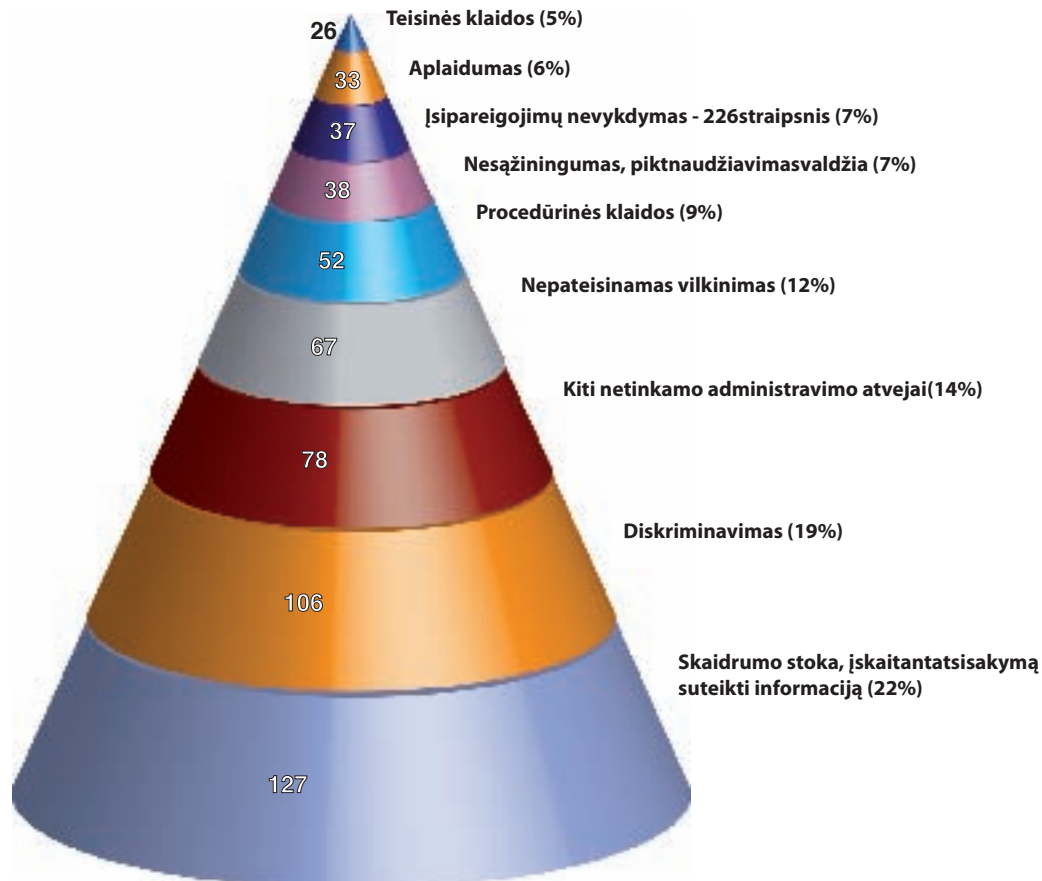
(Kai kuriais atvejais tiriami skundai dėl kelių institucijų ar įstaigų veiklos)



 Europos Komisija (375)	
 Europos Bendrijų personalo atrankos tarnyba (58)	
 Europos Parlamentas (48)	
 Europos Vadovų Taryba (22)	
 Kitos (39):	
Europos investicijų bankas	7
Europos kovos su sukčiavimu biuras (OLAF)	5
Europos Sąjungos Regionų komitetas	5
Europos centrinis bankas	4
Europos Bendrijų Teisingumo Teismas	3
Europos Audito Rūmai	3
Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas	3
Europos rasizmo ir ksenofobijos stebėsenos centras	2
Europos maisto saugos direkcija	1
Europos Sąjungos policijos misija Bosnijoje ir Hercegovinoje	1
Eurojustas	1
Europolas	1
Europos Bendrijų oficialiųjų leidinių biuras	1
Europos universitetinis institutas	1
Europos aplinkosaugos agentūra	1

3.2 APSKUNDŽIAMO NETINKAMO ADMINISTRAVIMO RŪŠYS

(Kai kuriais atvejais apskundžiamos dvi netinkamo administravimo rūšys)



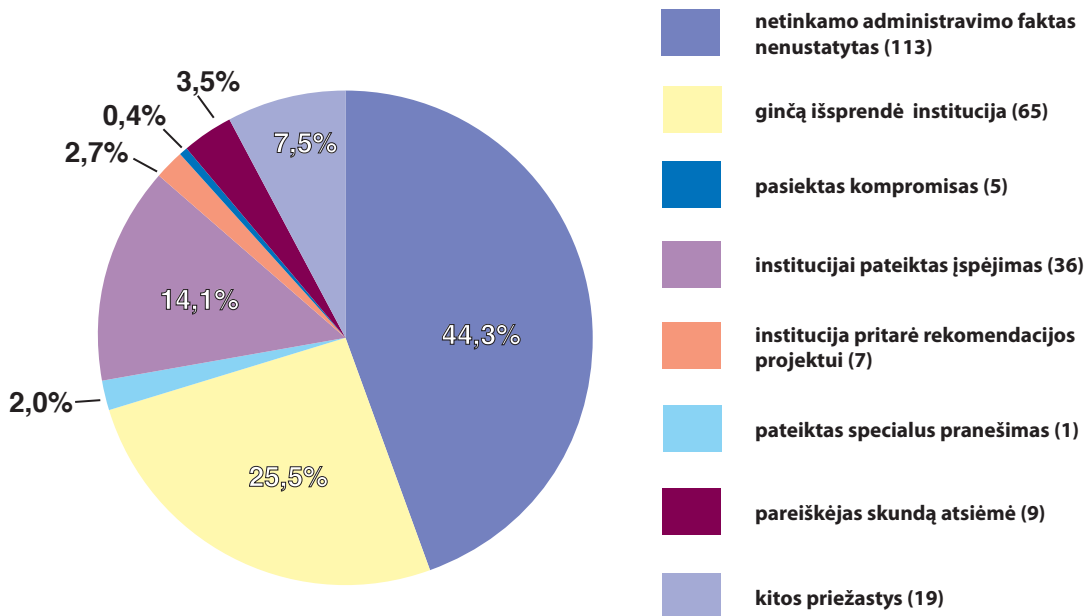
3.3 2004 M. PATEIKTI PASIŪLYMAI DRAUGIŠKAI SUSITARTI, REKOMENDACIJŲ PROJEKTAI IR SPECIALŪS PRANEŠIMAI

– pasiūlymai draugiškai susitarti	12
– rekomendacijų projektai	17
– specialūs pranešimai	1



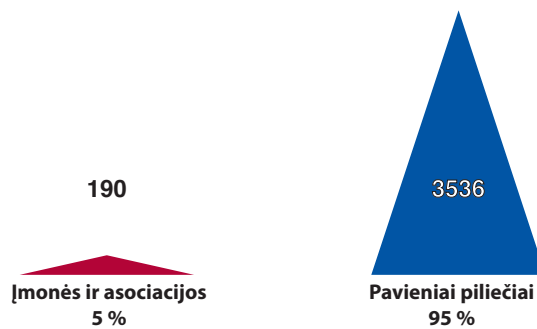
3.4 TYRIMAI, BAIGTI MOTYVUOTU SPRENDIMU 251²

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



4 2004 M. UŽREGISTRUOTŲ SKUNDŲ KILMĖ

4.1 SKUNDŲ PAREIŠKĖJAI

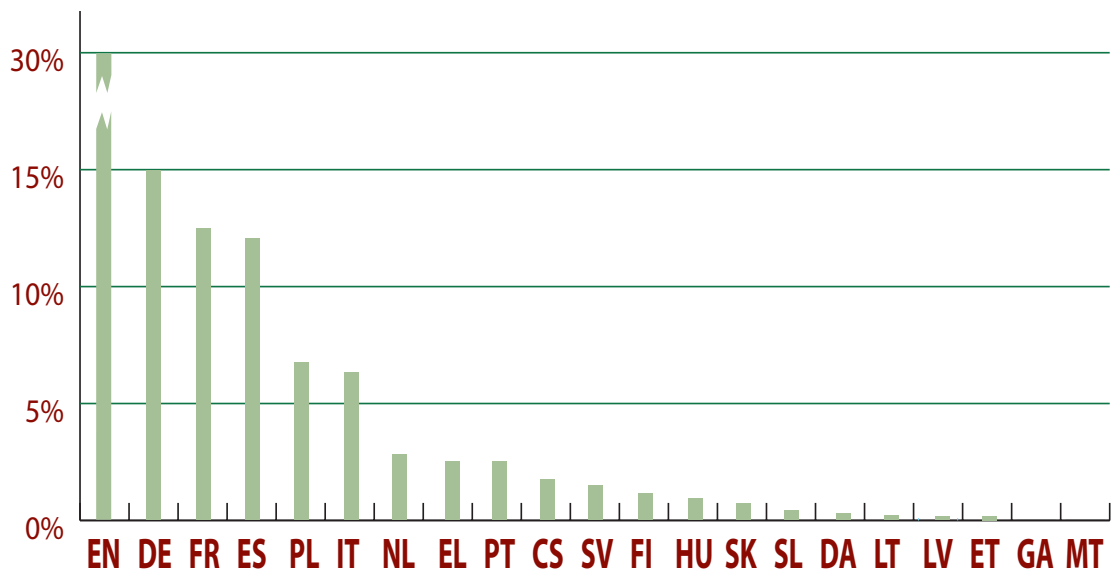


²

Keturi iš jų – Europos ombudsmeno iniciatyva.



4.2 SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PATEIKIMO KALBĄ





4.3 GEOGRAFINĖ SKUNDŲ KILMĖ

Šalis	Skundai (vnt.)	Skundai (%)	ES gyventojai (%)	Santykis ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Liuksemburgas	40	1,1	0,1	10,9
Kipras	59	1,6	0,2	10,0
Belgija	268	7,2	2,3	3,2
Slovėnija	38	1,0	0,4	2,3
Suomija	73	2,0	1,1	1,7
Airija	53	1,4	0,9	1,6
Graikija	129	3,5	2,4	1,4
Ispanija	482	12,9	9,2	1,4
Portugalija	116	3,1	2,3	1,4
Slovakija	52	1,4	1,2	1,2
Ćekija	98	2,6	2,2	1,2
Švedija	84	2,3	2,0	1,2
Austrija	69	1,9	1,8	1,1
Lenkija	285	7,6	8,3	0,9
Danija	32	0,9	1,2	0,7
Germany	464	12,4	18,0	0,7
Nyderlandai	88	2,4	3,5	0,7
Vengrija	53	1,4	2,2	0,6
Lietuva	18	0,5	0,8	0,6
Estija	7	0,2	0,3	0,6
Prancūzija	303	8,1	13,5	0,6
Italija	269	7,2	12,6	0,6
Latvija	9	0,2	0,5	0,5
Jungtinė Karalystė	195	5,2	13,0	0,4
Kitos	404	10,9		

3

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
67001 Strasbourg Cedex
France (Prancūzija)

TELEFONU

+33 3 88 17 23 13

FAKSU

+33 3 88 17 90 62

ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ

euro-ombudsman@europarl.eu.int

INTERNETU

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

PARDAVIMAS IR PRENUMERATA

Oficialiųjų leidinių biuro leidžiamų mokamų leidinių galima įsigyti mūsų pardavimo kioskuose visame pasaulyje.

Kaip galima įsigyti konkrečių leidinių?

Gavę pardavimo kioskų sąrašą, išsirinkite jus dominantį ir susisiekę su juo pateikite užsakymą.

Kaip gauti pardavimo kioskų sąrašą?

- Žiūrėkite Oficialiųjų leidinių biuro svetainę internete: <http://publications.eu.int/>
- Pateikite prašymą faksu (352) 2929-42758 ir gausite išspausdintą sąrašą.



Leidinių biuras

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-79-3

