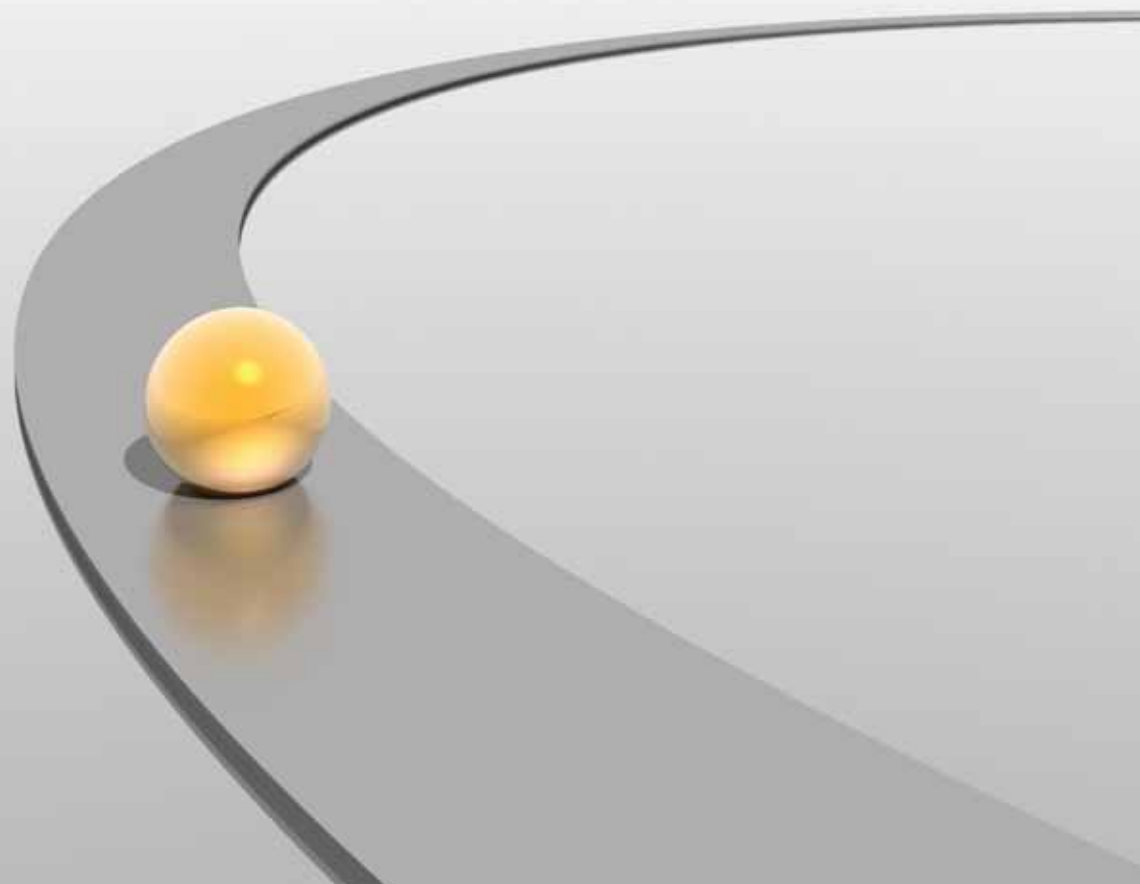


EUROPOS OMBUDSMENAS



2007 M. METINIS PRANEŠIMAS

SANTRAUKA IR STATISTINIAI DUOMENYS

E U R O P O S O M B U D S M E N A S

2 0 0 7 M . M E T I N I S P R A N E Š I M A S

SANTRAUKA IR STATISTINIAI DUOMENYS

© Europos Bendrijos, 2008

Dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais leidžiama nurodžius šaltinį.

ISBN 978-92-9212-139-6

DOI 10.2869/36180

Viršelio nuotrauka: © iStockphoto.com/Silence

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

Printed in Belgium

SPAUSDINTA BALTAME POPIERIUJE, BLUKINTAME NENAUDOJANT CHLORO



IVADAS

2007-ieji buvo svarbūs metai įtvirtinant Europos piliečių teisę į gerą administravimą. Gruodžio 12 d. trijų pagrindinių ES institucijų – Parlamento, Komisijos ir Tarybos pirmininkai iš naujo pasirašė ir paskelbė ES pagrindinių teisių chartiją, kuri pirmą kartą buvo paskelbta 2000 m. gruodžio mėn. Lisabonos sutartyje numatytas įsipareigojimas parengti teisiškai saistančią chartiją rodo, jog vis labiau suvokiama, kad piliečiai turėtų būti pagrindinis Europos rūpestis. Ombudsmeno požiūriu, chartija yra novatoriška tuo, kad pirmą kartą teisė į gerą administravimą pripažįstama pagrindine Sąjungos pilietybės teise (41 straipsnis).



Geras administravimas

Nuo 2003 m. balandžio 1 d., kai pradėjau eiti šias pareigas, gero administravimo stiprinimui Europos ombudsmenas teikia neabejotiną pirmenybę. ES institucijoms ir įstaigoms nuolat primenu, kad geras administravimas reiškia, jog valstybės tarnautojai privalo padaryti daug daugiau nei tik vengti elgtis neteisėtai. Valdininkai turi stengtis užtikrinti kokybišką aptarnavimą ir garantuoti, kad su visuomenės nariais bus tinkamai elgiamasi visapusiškai atsižvelgiant į jų teises.

Atrodo, kad šis raginimas duoda konkrečių rezultatų. Džiaugiuosi galėdamas pranešti, kad ES institucijos ir įstaigos 2007 m. įtemptai dirbo tirdamos skundus, atitaisydamos skriaudas ir klaidas. Per metus konkrečių institucijų išspręstų bylų skaičius padvigubėjo – pirmą kartą 35 proc. mūsų tyrimų buvo baigta atitinkamai institucijai sutikus išspręsti klausimą. Reikėtų deramai įvertinti šio pasiekimo svarbą skundų pareiškėjams ir apskritai piliečiams. Tvirtai tikiu, kad mes padarėme didelę pažangą siekdami įdiegti atitinkamą aptarnavimo kultūrą.

Šiame pranešime aprašyti septyni ryškiausi pavyzdžiai patvirtina tokį požiūrio pasikeitimą. Net keturi iš jų yra susiję su Europos Komisija, kuri, nagrinėdama visą eilę nusiskundimų, veikė greitai ir konstruktyviai. Taip pat norėčiau išskirti Europos aviacijos saugos agentūrą, kuri antrus metus iš eilės yra geriausias pasiryžimo konstruktyviai dirbti su ombudsmenu sprendžiant problemas pavyzdys. Taryba atsiprašė skundo pareiškėjo po to, kai aš atkreipiau jos dėmesį į kalbos klausimą, ir pažadėjo stengtis ateityje vengti panašių problemų. Galiausiai Europos centrinis bankas pateikė pilietei itin išsamų atsakymą, kuriame pabrėžė, jog Bankas teikia didžiulę reikšmę tam, kad jos iškelti klausimai būtų išaiškinti, ir pasiūlė jai visais papildomai išskylančiais klausimais kreiptis į Banko specialistus. Aprašydamas šiuos atvejus siekiu parodyti gero administravimo pavyzdžius, iš kurių galėtų pasimokyti visos ES institucijos bei įstaigos ir pagal juos vertinti savo pačių praktinį darbą. 2008 m. toliau sieksiu kelti aptarnavimo kultūrą, kad būtų patenkinti piliečių lūkesčiai.

Kai kurie piliečiams naudingi rezultatai, aprašyti šiame pranešime, buvo pasiekti oficialiai nesusirašinėjant su institucija. Šiuo metu mūsų santykiai su institucijomis yra tokie, kad vis daugėjant bylų jas galime išspręsti greitai, išvengdami ilgo nagrinėjimo. Kad problemos būtų sprendžiamos lanksčiai, dažniau taikomos mažiau oficialios procedūros. Ši veikla bus tęsiama ir 2008 m. Man tai žymi persilaužimą mūsų institucijos veikloje ir rodo, kiek Europos ombudsmenas yra gerbiamas, o institucijos nori padėti piliečiui.

Žinoma, problemų išlieka. Reikia prisiminti, kad 2007 m. 15 proc. skundų tyrimas buvo baigtas pareiškus kritinę pastabą, kadangi atitinkamos institucijos neįstengė užtikrinti tokio lygio



paslaugų, kokias piliečiai turi teisę gauti. Tokių atvejų pavyzdžių yra pateikta šiame pranešime. Jie apima ir tokius atvejus, kai institucija atsisako pakeisti savo įdarbinimo tvarką, daugiausia dėl administracinės naudos sumetimų, ir atvejus, kai institucija nepagrįstai, nepateikdama jokių konkrečių paaiškinimų, vilkina pažeidimų nagrinėjimo procedūras. 2008 m. vėl parengsime tokį pat pranešimą dėl šių kritinių pastabų, norėdami užtikrinti, kad institucijos iš jų pasimokyti. Be to, ketinu ieškoti būdų, kaip ombudsmeno sprendimus padaryti lengviau suprantamus, kad jie dar veiksmingiau padėtų piliečiams ir valdininkams suvokti, kas yra geras administravimas.

Aišku, kad dar reikia daug ką nuveikti siekiant įtvirtinti gerą administravimą ES institucijose ir įstaigose. Siekdamas padėti kurti naudingas strategijas šioje srityje, 2007 m. lapkričio mėn. Briuselyje surengiau seminarą, kuriame buvo tiesiogiai apsikęsta nuomonėmis, kaip Europos ombudsmenas gali padėti įgyvendinti teisę į gerą administravimą. Per diskusijas buvo pateikta daug įkvepiančių ir novatoriškų sumanymų ateičiai. Nekantriai laikiu galimybės įgyvendinti juos visų Europos piliečių labui.

Geresni ryšiai

Baigdamas savo 2006 m. metinio pranešimo įvadą pabrėžiau du svarbiausius savo uždavinius ateinančiais metais: dirbti su institucijomis skatinant gerą administravimą ir stiprinti informacinę veiklą tam, kad Europos ombudsmeno paslaugomis siekiantys pasinaudoti asmenys gautų informaciją apie tai, kaip tai padaryti.

Kalbant apie antrąją tikslą, 2007 m. buvo labai sėkmingi. Pagaliau ėmė didėti priimtinių skundų procentas. Ambicingos ir kruopščiai suplanuotos informacinės kampanijos dėka palyginus su 2006 m. padidėjo absoliutus ir santykinis priimtinių skundų skaičius. Taigi per metus remiantis gautais skundais buvo pradėta 17 proc. daugiau tyrimų. Be to, mūsų pastangos geriau informuoti piliečius apie tai, kada Europos ombudsmenas gali padėti ir kada - ne, buvo naudingos ir tuo, kad didesniai negu kada nors anksčiau piliečių skaičiui padėjome pasirinkti tinkamas priemones reikalaujant žalos atlyginimo nacionaliniu, regiono ir vietos lygiu.

Šioje srityje pagrindinis 2007 m. įvykis buvo Europos ombudsmenų tinklo pareiškimo priėmimas. Pareiškimo tikslas – plačiau supažindinti su ombudsmeno darbu ES mastu ir išaiškinti, kokias paslaugas tinklo nariai teikia žmonėms, besiskundžiantiems problemomis įeinančiomis į ES teisės taikymo sritį. Pareiškimas yra skelbiamas Europos ombudsmeno tinklalapyje visomis ES oficialiosiomis kalbomis, visas jo tekstas pateiktas šio pranešimo 5 skyriuje. Tinklo nariai aktyviai dirbs siekdami, kad piliečiai geriau susipažintų su pareiškimu ir suprastų, kas geriausiai išspręs jų skundus, susijusius su ES teise.

Kita svarbi šios srities iniciatyva turėtų būti įgyvendinta 2008 m. Praėjusiais metais mano biuras rengė specialų vadovą, kuris ateinančiais metais bus paskelbtas ombudsmeno naujajame tinklalapyje. Ši pagrindinė priemonė padės piliečiams rasti tinkamiausią būdą žalai atlyginti. Vadovas turėtų suteikti galimybę daugiau skundų pareiškėjų kreiptis tiesiai į įstaigą, geriausiai pasirengusią išnagrinėti jų skundą. Tikimės, kad vadovo sėkmę liudys tai, kad toliau mažės nepriimtinių skundų, kuriuos gauna mano biuras.

Pasirinkti tinkamiausią klausimo sprendimo būdą kreipiantis pirmą kartą svarbu dėl daugelio priežasčių. Tai padeda išvengti nusivylimo, kurį piliečiai patiria gavę atsakymą, kad įstaiga, į kurią jie kreipėsi, negali padėti. Tai taip pat reiškia, kad skundai nagrinėjami daug sparčiau ir veiksmingiau, taip užtikrinant piliečių galimybę visiškai pasinaudoti savo teisėmis pagal ES teisę. Be to, sumažėjus nepriimtinių skundų skaičiui, mano vadovaujama institucija galės geriau vykdyti savo pagrindinę funkciją – padėti piliečiams, kurie nepatenkinti tuo, kaip su jais pasielgė ES institucijos ir įstaigos. Mano biuro pasiekti rezultatai padedant tokiems piliečiams, be abejo, yra didžiausią pasitenkinimą teikiantis mano darbo aspektas. Šiame pranešime yra paminėta daug tokių sėkmingų 2007 m. atvejų pavyzdžių. Tikiuosi ateinančiais metais tęsti šį darbą Europos piliečių labui.

Kaip dažnai esu minėjęs, metinis pranešimas yra svarbiausias ombudsmeno leidinys. Jis jam padeda parengti savo darbo ataskaitą Europos Parlamentui, kuriam jis yra atskaitingas. Be to, pranešimas



padeda ES institucijoms ir įstaigoms tobulinti savo administravimą. Jis suteikia galimybę su ombudsmeno darbu susipažinti daugeliui įvairiausių žmonių, kuriuos domina jo veikla, įskaitant plačiąją visuomenę, žiniasklaidą, mokslininkus, valstybės tarnautojus ir kolegas ombudsmeno biuruose visame pasaulyje. Pastaraisiais metais pranešime buvo padaryta pakeitimų siekiant, kad jis taptų patogesnis vartotojams. Šiame pranešime taip pat yra naujovių. Labiausiai jie pastebimi 5 ir 6 skyriuose, kuriuose mes sumanėme pateikti veiklos apžvalgą ir analizę, o ne išsamų renginių ir susitikimų sąrašą, kaip anksčiau. Tikimės, kad dėl to pranešimą bus įdomiau skaityti ir jame geriau atsispindės visų svarbių iniciatyvų nauda. Laukiame jūsų atsiliepimų.

Strasbūras, 2008 m. vasario 15 d.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SANTRAUKA

Tryliktame Europos ombudsmeno metiniame pranešime Europos Parlamentui pateikiama 2007 m. Europos ombudsmeno veiklos ataskaita. Tai penktasis Europos ombudsmeno P. Nikiforos DIAMANDOUROS, kuris Europos ombudsmeno pareigas pradėjo eiti 2003 m. balandžio 1 d., teikiamas metinis pranešimas.

PRANEŠIMO STRUKTŪRA

Pranešimą sudaro šeši skyriai ir keturi priedai. Jis prasideda įžangine dalimi, kurioje Europos ombudsmenas apžvelgia žymiausius praėjusių metų pasiekimus ir veiklos planus ateinantiems metams. Toliau pateikiama veiklos santrauka sudaro 1 skyrių.

2 skyriuje aprašoma Europos ombudsmeno darbo su skundais ir tyrimų atlikimo tvarka. Jame apžvelgiami per praėjusius metus nagrinėti skundai ir teminė ištirtų skundų rezultatų analizė. Ši analizė apima 2007 m. Europos ombudsmeno sprendimuose padarytas reikšmingiausias išvadas teisės ir praktikos klausimais.

3 skyrių sudaro tam tikrų 2007 m. Europos ombudsmeno priimtų sprendimų santraukos, iš kurių matyti, kuo ir kokiomis institucijomis skundžiamasi ir dėl ko pradedami tyrimai savo iniciatyva. Sprendimų santraukos pirmiausia grupuojamos pagal nustatytų faktų ar rezultatų rūšis, o paskui – pagal institucijas ar įstaigas. Skyriaus pabaigoje pateikiamas sprendimas, priimtas atlikus tyrimą savo iniciatyva, ir šalies ombudsmeno paklausimo pavyzdys.

4 skyriuje aptariami santykiai su kitomis Europos Sąjungos institucijomis ir įstaigomis. Skyriaus pradžioje pabrėžiama konstruktyvių Europos ombudsmeno santykių su institucijomis ir įstaigomis svarba, o paskui išvardijami įvairūs su Europos ombudsmeno veikla susiję 2007 m. vykę susitikimai ir renginiai.

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

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

A priede pateikiami Europos ombudsmeno 2007 m. veiklos statistiniai duomenys. B ir C prieduose – išsamūs duomenys atitinkamai apie Europos ombudsmeno biudžetą ir personalą. D priede yra pateikta 3 skyriuje minėtų sprendimų rodyklė pagal skundo numerį, dalyką ir įtariamo netinkamo administravimo rūšį. Jame taip pat surašyti ryškiausi atvejai ir visi 2007 m. ištirti skundai pareiškiant kritinę pastabą.

TRUMPA APŽVALGA

Europos ombudsmeno misija

Europos ombudsmeno tarnyba buvo įsteigta vadovaujantis Maastrichto sutartimi kaip viena Europos Sąjungos pilietybės įtvirtinimo institucijų. Europos ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo Bendrijos institucijose ir įstaigose, išskyrus Teisingumo Teismą bei



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

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

Skundai ir tyrimai 2007 m.

2007 m. Europos ombudsmenas gavo 3 211 naujų skundų (2006 m. jų gauta 3 830). Tačiau absoliutus ir santykinis priimtinių skundų skaičius padidėjo nuo 449 (12 proc. visų skundų) 2006 m. iki 518 (16 proc.) 2007 m. Todėl praėjusiais metais buvo pradėta 17 proc. daugiau naujų skundų tyrimų.

2007 m. 58 proc. visų skundų buvo atsiųsti elektroniniu būdu, t. y. elektroniniu paštu arba užpildžius elektroninę skundo formą Europos ombudsmeno tinklalapyje. Pavieniai piliečiai Europos ombudsmenui tiesiogiai pateikė 3 056 skundus, o asociacijos ir įmonės – 155 skundus.

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

Iš viso per praėjusius metus buvo pradėti 303 nauji skundų tyrimai. Europos ombudsmenas taip pat pradėjo šešis tyrimus savo iniciatyva. 2007 m. Europos ombudsmenas iš viso atliko 641 tyrimą, iš kurių 332 buvo perkelti iš 2006 m.

Kaip ir ankstesniais metais, dauguma tyrimų (413, arba 64 proc. visų tyrimų) buvo susiję su Europos Komisija. Kadangi Komisija yra pagrindinė Bendrijos institucija, priimanti tiesioginės įtakos piliečiams turinčius sprendimus, nereikėtų stebėtis, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Be to, buvo atlikti 87 tyrimai (14 proc. visų tyrimų) dėl Europos Bendrijų personalo atrankos tarnybos (angl. *EPSO*) veiklos, 59 (9 proc.) – dėl Europos Parlamento, 22 (3 proc.) – dėl Europos kovos su sukčiavimu tarnybos ir 8 (1 proc.) – dėl Europos Sąjungos Tarybos veiklos.

Pagrindiniai skundžiamo netinkamo administravimo atvejai buvo susiję su skaidrumo stoka, įskaitant atsisakymą suteikti informaciją (28 proc. atvejų), nesąžiningumu arba piktnaudžiavimu valdžia (18 proc.), nepatenkinama tvarka (13 proc.), nepateisinamu vilkinimu (9 proc.), diskriminacija (8 proc.), aplaidumu (8 proc.), teisinėmis klaidomis (4 proc.), įsipareigojimų nevykdymu, t. y. Europos Komisijos nesugebėjimu atlikti „Sutarties sergėtojos“ vaidmenį valstybių narių atžvilgiu (3 proc.).

2007 m. Europos ombudsmenas elektroniniu paštu atsakė iš viso į 7 273 prašymus suteikti informaciją, iš jų 3 127 prašymai buvo kolektyviniai ir susiję su jau anksčiau Europos ombudsmeno gautais skundais, o 4 146 buvo individualūs prašymai suteikti informaciją.

Iš viso praėjusiais metais Europos ombudsmenas išnagrinėjo 10 484 piliečių skundus ir prašymus suteikti informaciją.

Ombudsmeno tyrimų rezultatai

2007 m. Europos ombudsmenas užbaigė 348 tyrimus. Tai yra 40 proc. daugiau, negu 2006 m. Iš jų 341 tyrimas buvo pradėtas dėl skundų, o septyni – savo iniciatyva. Padarytų išvadų apžvalga pateikiama toliau.

Nepagrįsti skundai dėl netinkamo administravimo

2007 m. 95 atvejais baigus tyrimą nebuvo nustatyta jokie netinkamo administravimo. Tai nereiškia, kad skundas išsprendžiamas pareiškėjo nenaudai, nes pareiškėjas bent jau gauna išsamų paaiškinimą iš atitinkamos institucijos ar įstaigos apie tai, ką ji yra tuo klausimu padariusi, ir ombudsmeno nuomonę iškeltu klausimu. Tarp 2007 m. atliktų tyrimų nebuvo nustatyta jokių netinkamo administravimo atvejų šiose bylose:



- Europos ombudsmenas gavo skundą, kuriame teigiama, kad Europos Komisija nesiėmė veiksmų prieš Airiją dėl galimo ES Buveinių direktyvos pažeidimo. Skundo pareiškėjas taip pat skundėsi dėl Komisijos sprendimo nesiimti tolesnių veiksmų dėl ginčų, susijusių su galimu Atliekų direktyvos pažeidimu. Ombudsmenas nustatė, kad Komisija pateikė tinkamą savo strateginio vaidmens įgyvendinant šias direktyvas paaiškinimą. Jis taip pat pažymėjo, kad šiuo atveju Komisija skundo pareiškėjui davė tinkamą naudingą patarimą. (3660/2004/PB)
- Skundo pareiškėja ombudsmenui skundėsi dėl, *inter alia*, skaidrumo stokos ir nepateisinamo vilkinimo, kurį pademonstravo Europos vaistų agentūra (EMA) atsakydama į pareiškėjos susirūpinimą dėl antidepresantų saugumo ir savižudybės rizikos. Vartojęs tuos vaistus skundo pareiškėjos vyras nusižudė, ir ji, susisiekiusi su Agentūra, pateikė keletą klausimų ir prašymų suteikti informacijos. Atlikdama tyrimą Agentūra pareiškėjos atsiprašė dėl to, kad neatsakė į kai kuriuos jos klausimus, ir pateikė atsakymus į juos. Nors skundo pareiškėja liko nepatenkinta, ombudsmenas laikėsi nuomonės, kad Agentūra savo veiksmais išsklaidė susirūpinimą, todėl jis nustatė, kad netinkamo administravimo atvejo nėra. (2370/2005/OV)
- *Greenpeace* ombudsmenui skundėsi, kad Komisija pateikė netikslius, klaidinančius ir įžeidžiančius kaltinimus dėl nevyriausybines organizacijos atlikto tyrimo „sukamųjų durų“ tarp Komisijos ir lobistine veikla užsiimančios chemijos pramonės klausimu. Ištyręs skundą ombudsmenas nustatė, kad jis nėra pagrįstas. Nors netinkamo administravimo atvejis nustatytas nebuvo, ombudsmenas pabrėžė lobistinės veiklos skaidrumo svarbą leidžiant teisės aktus. (2740/2006/TN)

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

- Lenkijos aplinkos apsaugos nevyriausybine organizacija pateikė skundą, kad Europos investicijų bankas (EIB), Lenkijoje finansuodamas kelių modernizavimo projektą, veikė priešingai savo paties „Aplinkosaugos pareiškimui“. Ombudsmenas nustatė, kad skundas dėl netinkamo administravimo buvo nepagrįstas. Tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad skundo pareiškėjas analogišką skundą pateikė Lenkijos ombudsmenui, Europos ombudsmenas patarė EIB apsvarstyti galimybę užmegzti ryšius dėl keitimosi informacija su atitinkamomis nacionalinėmis ir regioninėmis kontrolės institucijomis, tokiomis kaip ombudsmenas. Tokios institucijos galėtų tapti papildomais informacijos šaltiniais dėl EIB finansuojamų projektų atitikties nacionalinei ir Europos teisei. (1779/2006/MHZ)

Pačioje institucijoje išspręstos bylos ir draugiški sprendimai

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

2007 m. pačioje institucijoje ar įstaigoje po to, kai ombudsmenui buvo pateiktas skundas, buvo išspręstos 129 bylos. Šis išspręstų bylų skaičius yra dukart didesnis, negu 2006 m., ir jis rodo, jog institucijos ir įstaigos vis dažniau pageidauja, kad skundus nagrinėtų Europos ombudsmenas, tai laikydamos galimybe ištaisyti padarytas klaidas ir piliečių labai bendradarbiauti su ombudsmenu. Tarp 2007 m. išspręstų bylų buvo šios:

- Vienam Vokietijos universitetui pateikus skundą dėl ginčo su Komisija, susijusio su projekto pagal *Erasmus* programą apmokėjimu, ombudsmenas susiekė su Komisija, ir ši klausimą išsprendė per dvi savaites. Ankstesnės universiteto pastangos Komisiją įtikinti, kad padaryta skaičiavimo klaida, buvo bevaisės. Įsikišus ombudsmenui, Komisija pripažino savo klaidą ir išmokėjo reikalaujamą 5 400 EUR sumą bei delspinigius. Europos ombudsmenas pagyrė Švietimo ir kultūros generalinį direktoratą už pavyzdinę šio skundo sprendimą, jam paraginus atkreipti dėmesį į šį skundą. (3495/2005/GG)



- Komisija sumokėjo Prancūzijos konsultavimo firmai nesumokėtą 88 000 EUR sumą; firma pateikė skundą, kad institucija neapmokėjo visų reikalavimus atitinkančių išlaidų už dalyvavimą bendroje Informacinės visuomenės technologijų programoje su Kinija. Komisija teigė, kad skundo pareiškėja padarė klaidą savo išlaidų suvestinėje. Ombudsmenui įsikišus, Komisija sutiko sumokėti nesumokėtą sumą. (1471/2007/(CC)RT)

Jei atlikus tyrimą nustatomas netinkamo administravimo atvejis, ombudsmenas, jei tik įmanoma, stengiasi rasti draugišką sprendimą. Kai kuriais atvejais draugišką sprendimą galima pasiekti atitinkamai institucijai ar įstaigai pasiūlius pareiškėjui kompensaciją. Bet kuris toks pasiūlymas pateikiamas *ex gratia*, t. y. nepriisiimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant teisinio precedento.

Praėjusiais metais draugišku sprendimu buvo užbaigtos penkios bylos. 2007 m. pabaigoje dar buvo svarstomas 31 pasiūlymas išspręsti skundą draugišku sprendimu. Iš 2007 m. bylų, susijusių su draugišku sprendimu, galima nurodyti šias:

- Komisija priėmė ombudsmeno pasiūlymą išspręsti skundą draugišku sprendimu ir sumažino sumą, kurią ketino susigrąžinti iš rangovo, dirbusio projekte Libane. Rangovas buvo pateikęs skundą, kuriame skundėsi nesąžiningu sutarties vykdymu. Nors ombudsmenas nustatė, kad ne visi pareiškėjo nusiskundimai yra pagrįsti, jis padarė išvadą, kad Komisijos sprendimas susigrąžinti kai kurias sumas buvo netinkamo administravimo atvejis. Siekdama išspręsti klausimą, Komisija sutiko iš naujo peržiūrėti bylą. (2577/2004/OV)
- Europos aviacijos saugos agentūra (EASA) panaikino užprotestuotą sprendimą, ombudsmenui pasiūlius išspręsti skundą draugišku sprendimu. Ginčas kilo dėl EASA sprendimo, susijusio su tam tikrų lėktuvų tipo sertifikavimu. Išnagrinėjęs atitinkamas teisinės nuostatas, ombudsmenas įsitikino, kad sprendimas neturėjo pakankamo teisinio pagrindo. EASA atsakė, kad ji jau galėjo gauti reikiamą informaciją tipo sertifikatui išduoti, todėl panaikino užprotestuotą sprendimą. (1103/2006/BU)
- Buvęs Europos rasizmo ir ksenofobijos kontrolės centras (EUMC) sutiko su pasiūlymu išspręsti skundą draugišku sprendimu ir suteikė konkursą pralaimėjusiam dalyviui daugiau informacijos, kuria remiantis buvo galima palyginti jo ir konkursą laimėjusios organizacijos pasiūlymus. Skundo pareiškėjas kreipėsi į ombudsmeną su skundu, teigdamas, kad EUMC tinkamai neatsakė į jo klausimus ir pažeidė skaidrumo kriterijus. Išnagrinėjęs skundą, pareiškėjas pareiškė ombudsmenui padėką už atliktą darbą ir patikimą skaidrumo priežiūrą ES. (1858/2005/BB ir 1859/2005/BB)

Kritinės pastabos, rekomendacijų projektai ir specialūs pranešimai

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

Kritinė pastaba paprastai pareiškiamą, kai i) atitinkama institucija nebegali ištaisyti netinkamo administravimo atvejo, ii) netinkamo administravimo atvejis neturi platesnio poveikio ir iii) kai tolesni Europos ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba taip pat pareiškiamą, jeigu ombudsmenas mano, kad rekomendacijos projektu naudingo tikslo pasiekti neįmanoma arba kad netinka pateikti specialios ataskaitos Parlamentui, nes konkreti institucija arba įstaiga rekomendacijos projekto nepriima.

Kritinė pastaba pareiškėjui patvirtinama, kad jo skundas yra pagrįstas, o skundžiamai institucijai ar įstaigai nurodomos jos klaidos, siekiant jai padėti ateityje išvengti netinkamo administravimo atvejų. 2007 m. ombudsmenas 55 tyrimus užbaigė pareiškdamas kritines pastabas. Pavyzdžiui:

- Ombudsmenas kritikavo Komisiją dėl to, kad ji 2006 m. nepaskelbė savo 2005 m. metinės ataskaitos dėl galimybės naudotis Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais, kaip to reikalauja teisės aktai. Kritika buvo pareikšta gavus nevyriausybinės organizacijos *Statewatch* skundą. Reaguodama į skundą, 2007 m. rugsėjo mėn. Komisija pagaliau paskelbė minėtą ataskaitą, o ombudsmenas nurodė, kad ataskaitų paskelbimas laiku yra pagrindinis atsiskaitymo Europos piliečiams mechanizmas. (668/2007/MHZ)



- Ombudsmenas dviem atvejais pareiškė dvi kritines pastabas Europos Bendrijų Personalo atrankos tarnybai (EPSO) dėl „naujųjų“ valstybių narių kalbų vartojimo, palyginti su „senųjų“ valstybių narių kalbų vartojimu. Pastabos buvo pareikštos po to, kai Lenkijos asociacija atsiuntė skundą dėl įdarbinimo testų. EPSO ombudsmeną informavo, kad skundo nagrinėjimo metu kalbų reikalavimai konkursams buvo pakeisti. (3114/2005/MHZ)
- Ombudsmenas kritikavo Komisiją už tai, kad ji nenurodė pateisinamų priežasčių, kodėl neleido naudotis metinėmis apskaitos ataskaitomis, gaunamomis iš valstybių narių dėl žemės ūkio subsidijų. Komisija teigė, kad ataskaitos su šia informacija buvo įkeltos į duomenų bazę ir iš esmės nebeegzistavo. Taip pat buvo teigiama, kad, norint pateikti skundo pareiškėjui jo pageidaujamą informaciją, būtų reikėję iš naujo atlikti sudėtingą duomenų bazės programavimą. Nors apskritai Komisijos požiūrį laikė nepatenkinamu, ombudsmenas šios bylos toliau nenagrinėjo, kadangi šiuo atveju teisinius klausimus galėjo išnagrinėti Bendrijos teisės aktų leidėjas, atsižvelgdamas į paskelbtą Reglamento 1049/2001 dėl galimybės susipažinti su dokumentais reformą. (1693/2005/PB)

Svarbu, kad institucijos ir įstaigos atsižvelgtų į Europos ombudsmeno kritines pastabas, imtųsi spręsti neišspręstas problemas ir taip išvengtų netinkamo administravimo atvejų ateityje. 2007 m. ombudsmenas atliko tyrimą, kaip institucijos, dėl kurių buvo skųstasi, reagavo į visas 2006 m. pareikštas kritines pastabas. Tyrimas skelbiamas Europos ombudsmeno tinklalapyje (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsmenas ketina kiekvienais metais atlikti panašius tyrimus ir su jų rezultatais supažindinti visuomenę.

Kai reikalingi tolesni ombudsmeno veiksmai, t. y. kai skundžiama institucija gali ištaisyti netinkamo administravimo atvejį, arba kai netinkamo administravimo atvejai yra ypač rimti ar turi visuotinį poveikį, Europos ombudsmenas paprastai parengia rekomendacijos projektą skundžiamai institucijai ar įstaigai.

2007 m. buvo parengti aštuoni rekomendacijų projektai. Be to, 2007 m. buvo priimti sprendimai dėl septynių 2006 m. rekomendacijų projektų. Institucijai priėmus rekomendaciją, praėjusiais metais buvo užbaigtos trys bylos. Dėl vieno skundo buvo pateiktas specialus pranešimas Europos Parlamentui. Penkios bylos buvo užbaigtos dėl kitų priežasčių. 2007 m. pabaigoje aštuoni rekomendacijų projektai vis dar buvo svarstomi, įskaitant vieną, kuris buvo pateiktas 2004 m., ir vieną, pateiktą 2006 m.

Tarp 2007 m. parengtų rekomendacijų projektų vienas buvo susijęs su visuomenės galimybe gauti informaciją apie Parlamento narių atlyginimus. Prieš tai buvo gautas skundas iš vieno Maltos žurnalisto, pageidavusio gauti informaciją apie kai kurias Parlamento narių gaunamas priemokas, tačiau jo prašymą Parlamentas atmetė, tai pagrįsdamas duomenų apsauga. Išsamią savo nuomonę dėl ombudsmeno rekomendacijos projekto šioje byloje (3643/2005/(GK)WP) Parlamentas turi paskelbti 2008 m. vasario mėn. gale. Kitame 2007 m. parengtame rekomendacijos projekte ombudsmenas ragino Komisiją ateityje vengti nepagrįstų draudimų dėl oficialiųjų kalbų, kuriomis galima teikti pasiūlymus konkursui (259/2005/(PB)GG). Atsižvelgiant į tai, kad ši byla 2007 m. pabaigoje vis dar buvo nagrinėjama, ji į šio pranešimo 3 skyrių neįtraukta.

Iš 2007 m. priimtų rekomendacijų projektų galima nurodyti šiuos:

- Komisija priėmė rekomendacijos projektą, kuriame ombudsmenas ragino ją ištaisyti netikslią ir klaidinančią informaciją lapeliuose, plakatuose ir vaizdo filmuose apie lėktuvų keleivių teises. Dvi oro kompanijų asociacijos kreipėsi į ombudsmeną kritikuodamos Komisijos teikiamą informaciją apie keleivių teises į kompensaciją ir pagalbą tais atvejais, kai keleivis neįlaipinamas į lėktuvą, atšaukiami arba labai vėluoja skrydžiai. Įsikišus ombudsmenui, Komisija pakeitė klaidinančią informacinę medžiagą. (1475/2005/(IP)GG ir 1476/2005/(BB)GG)
- Komisija priėmė rekomendacijos projektą, kuriame ombudsmenas ragino ją atsisakyti reikalavimo sugrąžinti pensijos išmoką, klaidingai išmokėtą mirus buvusiam darbuotojui. Dėl to mirusiojo sūnus buvo atsiuntęs skundą. Praėjus daugiau kaip ketveriems metams po jo tėvo



mirties, Komisija iš jo pareikalavo gražinti 1 747 EUR. Vėliau Komisija panaikino šį reikalavimą gražinti neteisėtai sumokėtą sumą. (1617/2005/(BB)JF)

Jei Bendrijos institucija ar įstaiga deramai nereaguoja į rekomendacijos projektą, Europos ombudsmenas gali nusiųsti specialų pranešimą Europos Parlamentui. Tai yra paskutinė priemonė, kurios gali imtis Europos ombudsmenas, ir paskutinis dėl skundo esmės jo daromas žingsnis, nes tai, ar Parlamentas priims rezoliuciją ir kaip vykdys savo įgaliojimus, priklauso nuo Parlamento politinės valios. Galima pateikti tokį 2007 m. pavyzdį:

- Ombudsmenas nusiuntė specialų pranešimą Europos Parlamentui, kritikuodamas Komisiją už tai, kad ji nenagrino skundo dėl Europos darbo laiko direktyvos. Daugiau kaip prieš šešerius metus vienas Vokietijos gydytojas pareikalavo, kad Komisija iškeltų bylą Vokietijai, teigdamas, kad ji pažeidė minėtą direktyvą. Nepaisydama ombudsmeno raginimo, Komisija nenagrino skundo, teisindamasi tuo, kad jos siūlymai pakeisti direktyvą pateikti Bendrijos teisės aktų leidėjui. Ombudsmenas primygtinai pareikalavo atkreipti dėmesį į tai, kad šiuo atveju keliamas principinis klausimas, kaip Komisija nagrinėja piliečių skundus dėl pažeidimų. Jis teigė, kad Komisija privalo arba atmesti skundą, arba pradėti pažeidimo nagrinėjimo procesą. Nieko neveikimas neatitinka gero administravimo principų. (3453/2005/GG)

Savo iniciatyva atliekami tyrimai

Europos ombudsmenas teise pradėti tyrimus savo iniciatyva naudojami dviem pagrindiniais atvejais. Pirma, jis gali naudotis šia teise tirdamas galimą netinkamo administravimo atvejį, gavęs skundą iš pareiškėjo, kuris neturi teisės paduoti skundą (t. y. kai pareiškėjas nėra Europos Sąjungos pilietis ar jos gyventojas arba juridinis asmuo, turintis kurioje nors valstybėje narėje registruotą buveinę). 2007 m. buvo pradėti du tokie tyrimai savo iniciatyva. Europos ombudsmenas šia savo iniciatyvos teise gali pasinaudoti sprenddamas ir sisteminės institucijų problemas. Pavyzdžiui:

- 2007 m. gruodžio mėn. ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo tyrimą dėl Komisijos išmokų išmokėjimo laiku. Jis paprašė Komisijos pateikti informaciją, kas buvo padaryta siekiant išvengti vėluojančių išmokų, statistinius duomenis apie vėluojančių išmokų atvejus, taip pat informaciją apie Komisijos politiką dėl delspinigių mokėjimo. Tyrimas buvo pradėtas gavus skundų iš ES finansuojamuose projektuose dalyvaujančių ir sutartis pasirašiusių individualių asmenų, kompanijų ir organizacijų. (OI/5/2007/GG)

Iš kitų 2007 m. savo iniciatyva pradėtų tyrimų galima nurodyti EPSO kompiuterinio testavimo nagrinėjimą (OI/4/2007/ID) ir žmogiškųjų išteklių valdymo Komisijos Jungtinių tyrimų centre tyrimą (OI/6/2007/MHZ).

Praėjusiais metais buvo užbaigtas toks savo iniciatyva pradėtas tyrimas:

- Ombudsmenas užbaigė savo iniciatyva pradėtą tyrimą dėl priemonių, kurias patvirtino Komisija, užtikrindama, kad žmonės su negalia nebūtų diskriminuojami palaikydami santykius su institucija. Jis nustatė, kad pozityviomis galima laikyti priemones, užtikrinančias lengvesnę galimybę gauti informaciją naudojantis Komisijos tinklalapiu ir pagerinančias įdarbinimo bei pareigų paaugštinimo sąlygas. Tačiau ombudsmenas pabrėžė, jog turėtų būti daugiau padaryta, kad Komisijos personalas jautriau reaguotų į žmonių su negalia poreikius. Kritikuodamas mokinių su negalia situaciją Europos mokyklose jis pavadino ją neatitinkančia reikalavimų. (OI/3/2003/JMA)

Ryškiausi atvejai, iliustruojantys geriausią praktiką

Nemažai pirmiau minėtų tyrimų yra geriausios praktikos pavyzdžiai, kuriuos verta priskirti 2007 m. „ryškiausių atvejų“ kategorijai. Kitoms ES institucijoms ir įstaigoms tai yra puikus pavyzdys, kaip geriausiai reaguoti į Europos ombudsmeno iškeltus klausimus. **Komisija** reagavo ypač greitai ir konstruktyviai atitaisydama įvairias skriaudas. **3495/2006/GG** skundo atveju, Europos ombudsmenui atkreipus jos dėmesį į problemą, ji per dvi savaites išsprendė apmokėjimo ginčą su Vokietijos universitetu. Lygiai taip pat, nagrinėjant skundą **2577/2004/OV**, ji priėmė pasiūlymą



išspręsti skundą draugišku sprendimu ir sumažino sumą, kurią ketino susigrąžinti iš rangovo, dirbusio projekte Libane. Dar viename ginče dėl apmokėjimo Komisija priėmė rekomendacijos projektą, kuriame ombudsmenas ragino atsisakyti reikalavimo sugrąžinti pensijos išmoką, kuri buvo klaidingai išmokėta mirus buvusiam darbuotojui (1617/2005/(BB)JF). Komisija taip pat parodė esanti pasirengusi su ombudsmenu dirbti konstruktyviai – ji priėmė rekomendacijos ištaisyti netikslią ir klaidinančią informaciją lapeliuose, plakatuose ir vaizdo filmuose apie lėktuvų keleivių teises projektą. (1476/2005/(BB)GG).

Kiti geriausios praktikos pavyzdžiai – tai skundo 2580/2006/TN baigtis, kai Taryba, ombudsmenui atkreipus jos dėmesį į airių kalbos klausimą, atsiprašė skundo pareiškėjo ir patvirtino savo įsipareigojimą ateityje vengti panašių problemų. Europos centrinis bankas (ECB) pateikė ypač išsamų atsakymą susirūpinusiems piliečiams, pabrėžęs, jog teikia didžiulę reikšmę tam, kad jos iškelti klausimai būtų išaiškinti, ir prašo ją visus papildomus klausimus adresuoti Banko ekspertams (630/2007/WP). Skundo 1103/2006/BU baigtis – paskutinis pozityvaus institucijų ir įstaigų atsako 2007 m. pavyzdys, kai Europos aviacijos saugos agentūra (EASA), ombudsmenui pasiūlius išspręsti skundą draugišku sprendimu, panaikino užprotestuotą sprendimą. Antrus metus iš eilės viena iš EASA bylų tampa į ombudsmeno pranešimą įtraukiamu geriausios praktikos pavyzdžiu; šis faktas liudija, kad Agentūra yra pasirengusi konstruktyviai bendradarbiauti su Europos ombudsmenu.

Tolesnė analizė

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

Pranešimo 3 skyriuje pateikiamos 50 iš 348 sprendimų, kurie buvo užbaigti 2007 m., santraukos. Jose atskleidžiama ombudsmeno tyrimo temų ir institucijų įvairovė bei įvairios išvadų rūšys.

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

Santykiai su ES institucijomis ir įstaigomis

Europos ombudsmenas skiria daug laiko susitikimams su ES institucijų ir įstaigų nariais bei pareigūnais, stiprindamas aptarnavimo kultūrą ES administracijoje. Šiuose susitikimuose ombudsmenas nariams ir pareigūnams aiškina savo darbo esmę, pabrėždamas poreikį konstruktyviai reaguoti į skundus.

Iš 2007 m. vykusių svarbiausių susitikimų reikia paminėti tris, įvykusius su visų lygių Europos Komisijos tarnautojais. Kadangi Komisija yra institucija, su kuria susiję daugiausia ombudsmeno atliekamų tyrimų, ypač svarbu, kad ji imtųsi vadovaujamojo vaidmens gerinant piliečių aptarnavimo kultūrą ir užtikrinant jų teises. Šiuose susitikimuose ombudsmenui buvo pateikta daug vilčių teikiančių atsiliepimų. Visus tris šiuos susitikimus padėjo organizuoti Komisijos pirmininko pavaduotoja Margot WALLSTRÖM, atsakinga, *inter alia*, už santykius su ombudsmenu, ir Komisijos generalinė sekretorė Catherine DAY.

Susitikimai su Europos Parlamento nariais ir pareigūnais taip pat yra labai svarbūs, atsižvelgiant į privilegijuotus ombudsmeno ryšius su Parlamentu. Europos Parlamentas renka ombudsmeną, jis Parlamentui atsiskaito. Metinio pranešimo 4 skyriuje pateikta visa šių susitikimų apžvalga. Jame yra aprašyta Europos ombudsmeno dalyvavimas Peticijų komiteto posėdžiuose, kuriuose jis pristatė savo metinį pranešimą ir specialius pranešimus, siūlomų jo statuto pakeitimų pristatymas Konstitucinių reikalų komitete ir jo kalba Piliečių laisvių, teisingumo ir vidaus reikalų komitete dėl Reglamento 1049/2001 dėl galimybės susipažinti su dokumentais reformos.

2007 m. ombudsmenas stengėsi toliau bendradarbiauti su kitomis institucijomis ir įstaigomis, jis dalyvavo posėdžiuose su Europos Teisingumo Teismu, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto, Europos investicijų banko ir Europos centrinio banko vadovais.



Siekdamas, kad jo paties personalas būtų informuojamas apie pasikeitimus kitose ES institucijose ir įstaigose, ombudsmenas reguliariai organizuoja personalo susitikimus Strasbūre, į kuriuos kviečiami kitų institucijų lektoriai. ES tarnautojų teismo pirmininkas Paul J. MAHONEY ir Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas Peter HUSTINX 2007 m. buvo atvykę į Strasbūrą pristatyti savo darbo rezultatų ombudsmeno personalui.

Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis institucijomis

Daugelis pareiškėjų į Europos ombudsmeną kreipiasi, kai jiems iškyla problemų dėl nacionalinio, regioninio ar vietos lygmens administracinių institucijų. Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su savo kolegomis valstybėse narėse, siekdamas užtikrinti, kad piliečių skundai dėl Europos Sąjungos teisės būtų nagrinėjami skubiai ir veiksmingai. Toks bendradarbiavimas daugiausia vyksta per Europos ombudsmenų tinklą. Šiuo metu Europos ombudsmenų tinklas vienija beveik 90 įstaigų 31 šalyje; jis apima nacionaliniu ir regionų mastu veikiančias tarnybas Europos Sąjungoje, ES narystės siekiančiose šalyse ir Norvegijoje bei Islandijoje.

Vienas iš tinklo tikslų – palengvinti greitą skundų perdavimą kompetentingam ombudsmeniui ar panašiai įstaigai. Kai įmanoma, Europos ombudsmenas perduoda skundus tiesiai arba duoda tinkamą patarimą skundo pareiškėjui. 2007 m. Europos ombudsmenas 816 pareiškėjų patarė kreiptis į šalies ar regiono ombudsmeną, o 51 skundą perdavė tiesiai kompetentingam ombudsmeniui.

Europos ombudsmeno metinio pranešimo 5 skyriuje išsamiai aprašyta tinklo veikla 2007 m., kurioje svarbiausia buvo Šeštasis ES valstybių narių ir šalių kandidačių nacionalinių ombudsmenų seminaras, spalio mėn. įvykęs Strasbūre. Seminarą organizavo Europos ombudsmenas kartu su Prancūzijos nacionaliniu ombudsmenu Jean-Paul DELEVOYE. Susitikime dalyvavo visų 27 ES valstybių narių, dviejų iš trijų šalių kandidačių ir Norvegijos bei Islandijos atstovai. Pagal Europos ombudsmeno skelbimą dalyvauti Penktajame seminare pirmą kartą buvo pakviesti ir ES šalių, kuriose yra regionų ombudsmenai, t. y. Belgijos, Vokietijos, Ispanijos, Italijos, Austrijos ir Jungtinės Karalystės¹, atstovai. 2007 m. seminaro tema – „Gero administravimo Europos Sąjungoje aptarimas“.

Seminare ombudsmenas priėmė pareiškimą, kurio tikslas – padėti informuoti piliečius ir kitus ombudsmeno paslaugų vartotojus apie tai, ko jie gali tikėtis kreipdamiesi į tinklo narį klausimu iš ES teisės taikymo srities. Visas pareiškimas pateikiamas 5 skyriuje, jame taip pat galima rasti ir išsamią seminaro diskusijų ataskaitą.

Toliau 5 skyriuje apibūdinamos kitos įvairios priemonės, naudojamos tinkle keičiantis patirtimi ir geriausia praktika. 2007 m. ypač vertinga priemonė keistis informacija buvo informacinis biuletenis *Europos ombudsmenai*. Dviejuose jo numeriuose, išleistuose balandžio ir spalio mėn., buvo paskelbti straipsniai apie ES teisės viršenybę prieš nacionalinę teisę, laisvo judėjimo nevienodą traktavimą ir kliūtis, aplinkos apsaugos teisės problemas, vaikų ir pagyvenusių žmonių teisių apsaugą, sveikatos apsaugos sektoriaus problemas ir privatumą bei duomenų apsaugą. 2007 m. toliau buvo plėtojami ombudsmeno diskusijų ir keitimosi dokumentais forumai, kurie ombudsmenų tarnyboms suteikė galimybę dalytis informacija, internete skelbiant klausimus ir atsakymus. Taip pat buvo pradėta keletas didelių diskusijų tokiais įvairiais klausimais kaip diskriminavimas dėl amžiaus, priverstinio psichiatrinio hospitalizavimo teisinė sistema, paslaugų sferos kokybė, teisės ekspertų statusas ombudsmeno įstaigose ir Europos Komisijos iniciatyvos siekiant pagerinti skundų dėl pažeidimų nagrinėjimą. Be to, kiekvieną darbo dieną ombudsmeno elektroninė žinių tarnyba išleisdavo biuletenį *Ombudsmeno dienos naujienos*, kuriame buvo skelbiami straipsniai, pranešimai spaudai ir visų tinklui priklausančių įstaigų skelbimai.

Be reguliarių neoficialių informacijos mainų per ombudsmenų tinklą, yra ir speciali procedūra, kai šalių ar regionų ombudsmenai gali prašyti raštu atsakyti į paklausimus dėl ES teisės ir jos išaiškinimų, tarp jų ir pateiktų klausimais, kurie jiems iškyla nagrinėjant konkrečius skundus. Europos ombudsmenas atsako tiesiogiai arba, jei reikia, perduoda paklausimą kitai ES institucijai

¹ Šios šalys išvardytos ES protokolo tvarka.



ar įstaigai. 2007 m. buvo gauti trys tokie paklausimai (vienas iš šalies, vienas iš regiono ir vienas iš vietos ombudsmeno) ir atsakyta buvo į tris (įskaitant vieną, perkeltą iš 2005 m., ir vieną – iš 2006 m.). Tokio paklausimo pavyzdys yra pateiktas 3 skyriuje.

Informaciniai apsilankymai pas ombudsmenus valstybėse narėse ir šalyse kandidatėse taip pat pasiteisino kaip labai veiksminga priemonė, padedanti plėtoti tinklą ir geriau išmanyti apie jame taikomą ryšių priemonių įvairovę. 2007 m. Europos ombudsmenas aplankė savo kolegas ombudsmenus Vokietijoje (kovo mėn.), Švedijoje (gegužės mėn.) ir Belgijoje (lapkričio mėn.).

Europos ombudsmeno pastangos bendradarbiauti su kolegomis neapsiriboja vien Europos ombudsmenų tinklo veikla. Siekdamas skatinti ombudsmenų veiklą, aptarti tarpinstitucinius santykius ir keistis geriausia praktika, 2007 m. p. DIAMANDOUROS dalyvavo daugelyje ombudsmenų renginių ir susitiko su savo kolegomis iš ES ir tolimesnių šalių. 5 skyrius baigiamas šios veiklos apžvalga.

Ryšių palaikymas

Europos ombudsmenas labai gerai suvokia, kaip svarbu užtikrinti, kad asmenys, kuriems gali kilti sunkumų ES administravimo srityje, žinotų apie savo teisę skųstis. Kiekvienais metais dedama labai daug pastangų, kad piliečiai, kompanijos, nevyriausybinės organizacijos ir kiti svarbūs subjektai būtų informuojami apie ombudsmeno paslaugas. 2007 m. įvairiose konferencijose, seminaruose ir susitikimuose ombudsmenas ir jo darbuotojai perskaitė daugiau kaip 130 pranešimų. Jau minėti informaciniai vizitai Vokietijoje, Švedijoje ir Belgijoje suteikė puikią galimybę šiose šalyse geriau supažindinti su ombudsmeno vaidmeniu.

Ryškiausias metų įvykis buvo ombudsmeno dalyvavimas renginiuose, skirtuose Romos sutarties 50-osioms metinėms paminėti. Berlyne, Budapešte ir Varšuvoje organizuotos atvirų durų dienos buvo ryškiausias įvykis, šimtai tūkstančių žmonių užeidavo sužinoti apie Europos Sąjungos veiklą. Ombudsmeno biuras, kaip ir kiekvienais metais, dalyvavo Europos Parlamento organizuotose atvirų durų dienose Strasbūre ir Briuselyje. Medžiaga apie ombudsmeno darbą lankytojams buvo dalijama 26 kalbomis kartu su įvairiais kitais reklaminiiais gaminiais. Personalo nariai dalyvavo visuose šiuose renginiuose, jie atsakė į klausimus apie ombudsmeno darbą.

2007 m. buvo sparčiai plėtojami ryšiai su žiniasklaida, ombudsmenas surengė šešias spaudos konferencijas ir davė per 40 interviu spaudai, transliuotojams bei elektroninės žiniasklaidos atstovams. Žurnalistams ir suinteresuotosioms šalims visoje Europoje buvo paskelbta ir išplatinta septyniolika pranešimų spaudai. Juose buvo aptartos tokios temos kaip ombudsmeno atliktas mokėjimų vėlavimo tyrimas, problemos dėl galimybės susipažinti su dokumentais ir informacija, skundas dėl Europos darbo laiko direktyvos ir problemos dėl Komisijos parengtos informacinės medžiagos apie lėktuvų keleivių teises.

2007 m. buvo išleista ir išplatinta daug leidinių, kurių tikslas – pagrindines suinteresuotąsias šalis ir plačiąją visuomenę informuoti, kokias paslaugas ES piliečiams ir gyventojams gali pasiūlyti ombudsmenas. Ypatingą susidomėjimą 2007 m. sukėlė naujas verslo įmonėms ir organizacijoms skirtas informacinis biuletenis, kuriame glaustai išaiškinta, kuo šiems subjektams ombudsmenas gali padėti. Informacinis biuletenis kartu su kita svarbia medžiaga buvo platinamas siunčiant jį paštu galimiems skundų pareiškėjams. Per šią siuntimo paštu kampaniją medžiaga daugiausia buvo adresuojama visos Europos Sąjungos komercijos rūmams ir juridinėms firmoms. Iš viso buvo išsiųsta per 5 000 siuntų konkreitiems adresatams. Ši kampanija buvo nepaprastai sėkminga, per visus 2007 m. sulaukta daug tūkstančių pageidavimų gauti ombudsmeno leidinių papildomų kopijų.

Ombudsmeno tinklalapis buvo nuolat atnaujinamas naujais sprendimais, pranešimais spaudai ir kita medžiaga apie informacinę veiklą. Siekiant atkreipti daugiau dėmesio į ombudsmeno savo iniciatyva atliekamus tyrimus, buvo sukurtas naujas tinklalapio skyrius.

Nuo 2007 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. ombudsmeno tinklalapyje apsilankė 449 418 interneto lankytojų. Daugiausia buvo skaitomi puslapiai anglų kalba, toliau – prancūzų, ispanų, vokiečių



ir italų kalbomis. Daugiausia lankytojų buvo iš Italijos, po to – iš Ispanijos, Švedijos, Jungtinės Karalystės ir Vokietijos. Ombudsmeno tinklalapyje yra saitai su šalių ir regionų ombudsmenų tinklalapiais visoje Europoje. 2007 m. šiais saitais buvo pasinaudota 82 000 kartų; tai aiškiai rodo, kokią naudą piliečiams turi Europos ombudsmeno tinkle teikiamos paslaugos.

Pokyčiai ombudsmeno tarnybos viduje

2007 m. ombudsmenas toliau siekė užtikrinti, kad tarnyba turėtų technines galimybes nagrinėti 27 valstybių narių piliečių skundus 23 Sutartyje nustatytais kalbomis.

2007 m. liepos 1 d., įvykus atviram konkursui, ombudsmenas paskyrė naują Teisės departamento vadovą. Siekiant sustiprinti kokybės kontrolę ir padidinti našumą, Teisės departamentas buvo suskirstytas į keturias komandas, kiekvienai iš jų paskirtas teisės klausimų vadovas. Siekiant palengvinti skundų tvarkymo procedūras, buvo įdiegta nauja IT programa. Visi šie patobulinimai buvo itin būtini praėjusiais metais didinant našumą. Užbaigtų bylų skaičiaus padidėjimas 40 proc. 2007 m. patvirtina, kad struktūros patobulinimai ir Ombudsmeno Teisės departamento veikla pastaraisiais metais tampa tikrai produktyvi. Ombudsmenas 2008 m. toliau stiprins veiklą.

2007 m. įvyko ir nedidelių struktūrinių pokyčių Ombudsmeno skundų tvarkymo sekretoriato – dabar jam tiesiogiai vadovauja Teisės departamento vadovo padėjėjas. Taip geriau atsispindi sekretoriato funkcijos, kadangi jis yra tiesiogiai susietas su Teisės departamento darbu.

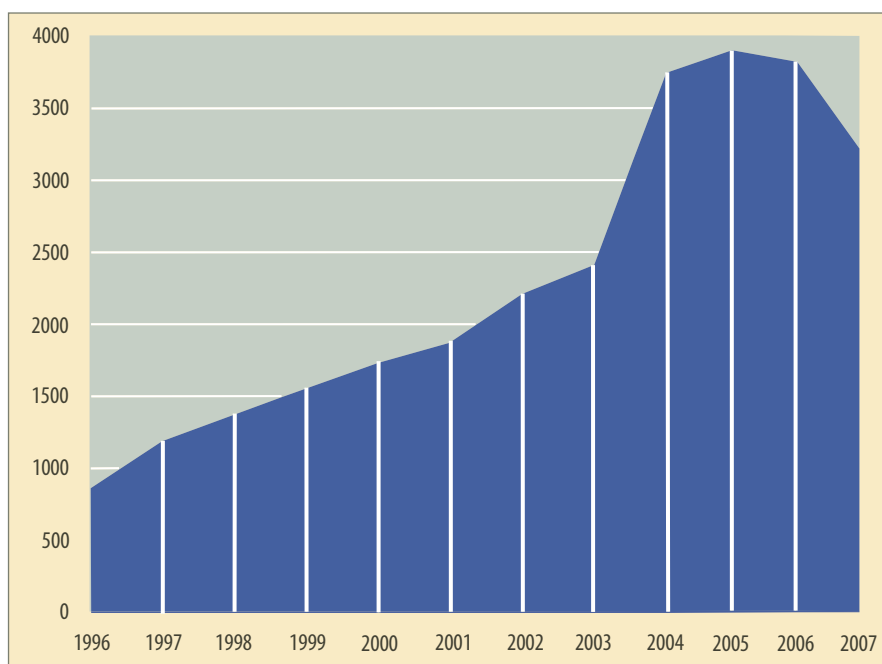
2007 m. Ombudsmeno tarnybos etatų plane buvo 57 etatai, kaip ir 2006 metais. 2008 m. darbuotojų skaičiaus didėjimas nenumatytas. Bendra biudžeto asignavimų suma 2008 m. – 8 505 770 EUR (2007 m. – 8 152 800 EUR).



STATISTINIAI DUOMENYS

1 2007 m. NAGRINĖTI SKUNDAI

1.1 IŠ VISO 2007 m. NAGRINĖTA	3 760
– iki 2006 12 31 neužbaigti tyrimai	332 ¹
– skundai, kurių priimtinumas nenustatytas iki 2006 12 31	211
– 2007 m. gauta skundų	3 211
– Europos ombudsmeno iniciatyva pradėti tyrimai	6

1996–2007 m. gauti skundai

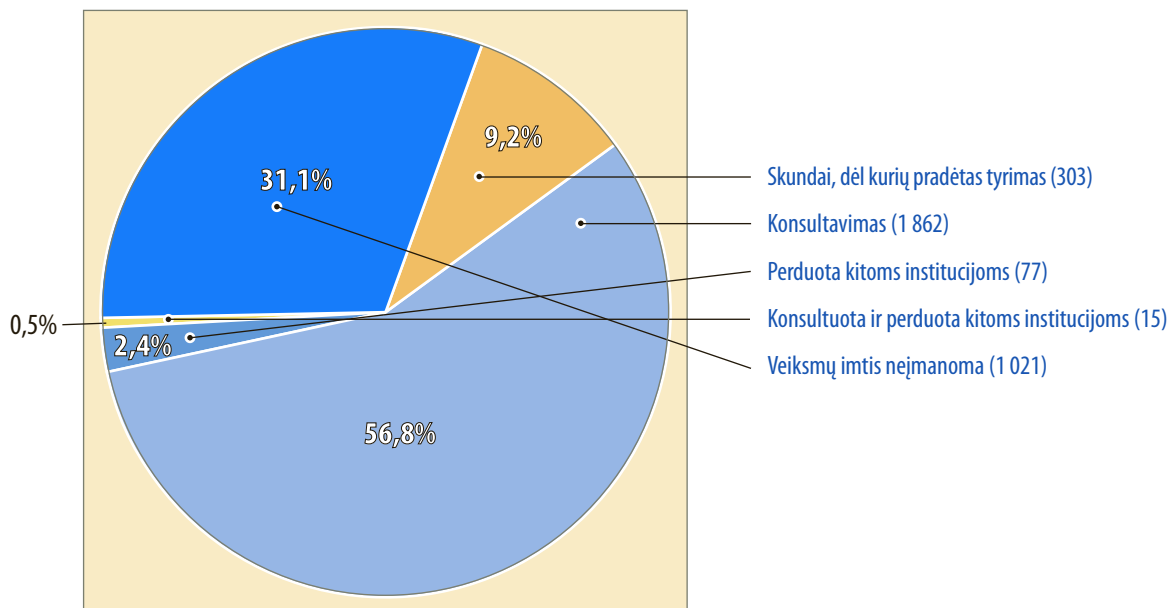
1.2 PRIIMTINUMAS (NEPRIIMTINUMAS) NUSTATYTAS.....	95 %
--	-------------

¹ Iš jų devyni tyrimai – paties Europos ombudsmeno iniciatyva ir 323 tyrimai – gavus skundus.

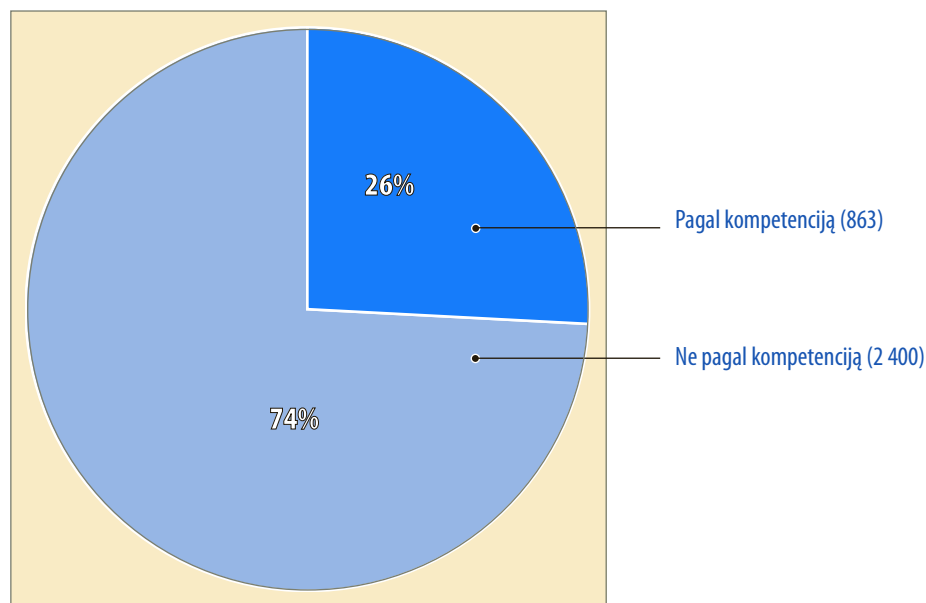


1.3 SKUNDŲ KLASIFIKAVIMAS

Pagal Europos ombudsmeno veiksmus skundų pareiškėjų naudai

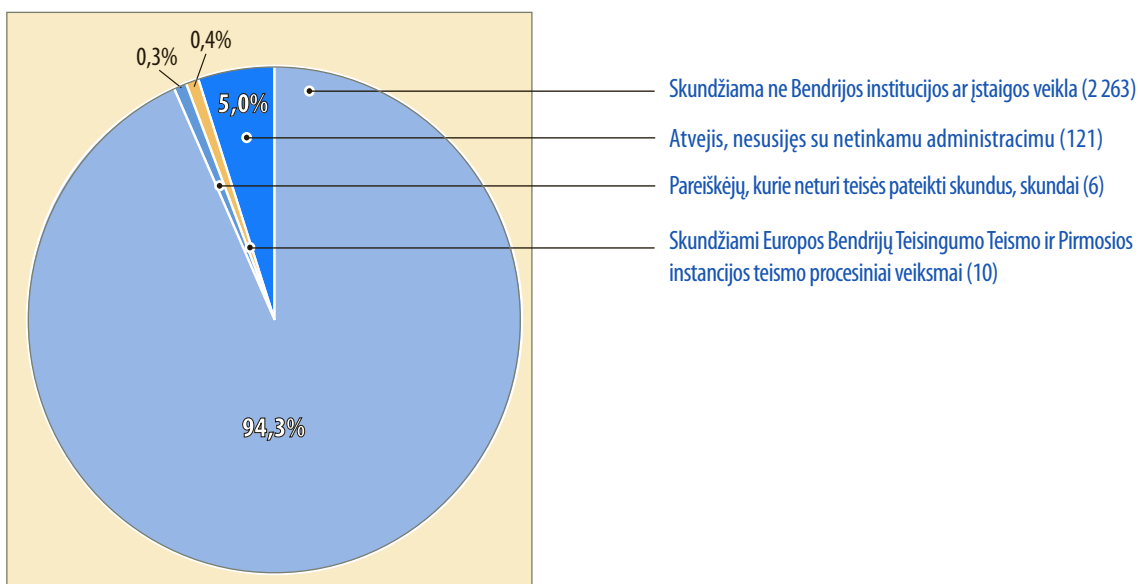


Pagal Europos ombudsmeno kompetenciją



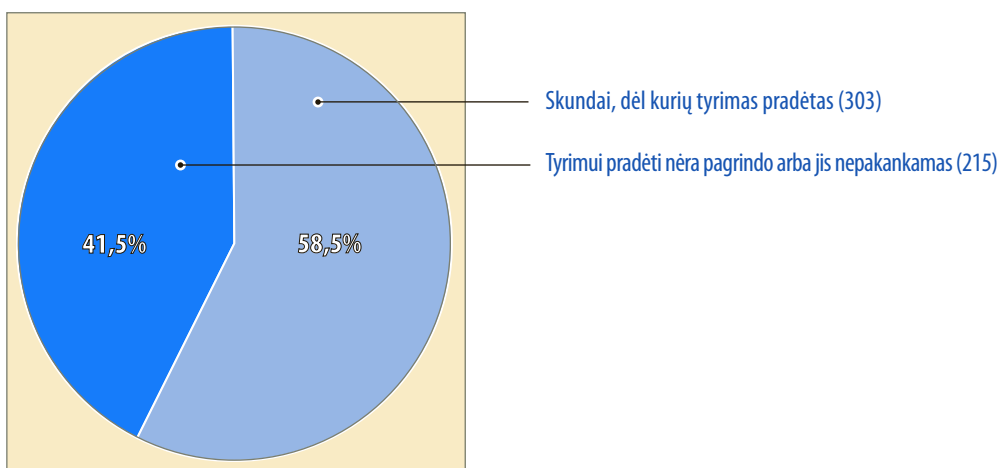


Ne pagal kompetenciją

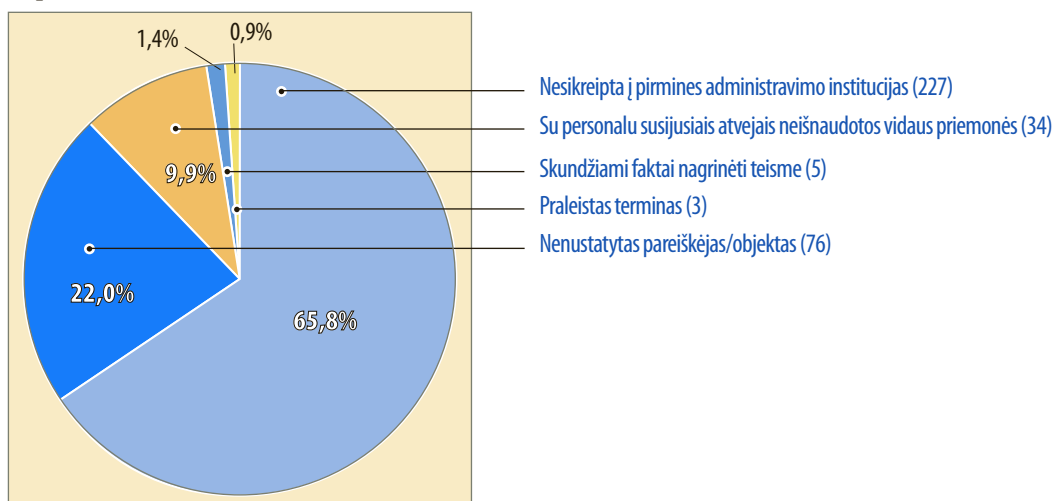


Pagal kompetenciją

Priimtini skundai



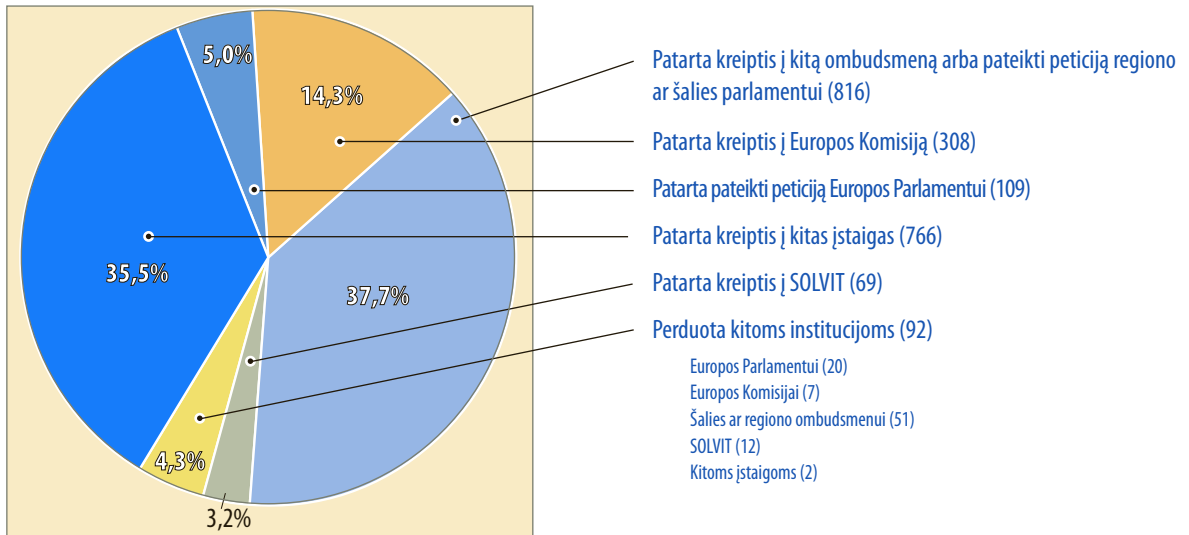
Nepriimtini skundai





2 PERDAVIMAS KITOMS INSTITUCIJOMS IR KONSULTAVIMAS

(Kai kuriais atvejais duotas daugiau nei vienas patarimas)

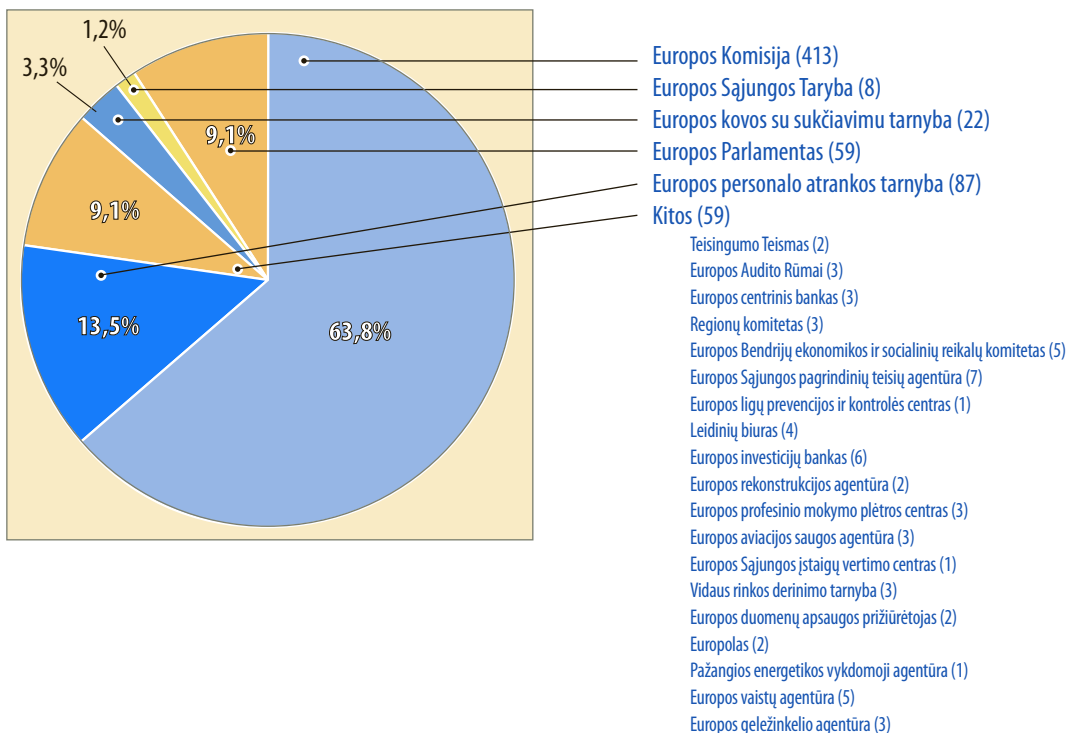


3 2007 m. ATLIKTI TYRIMAI 641

2007 m. Europos ombudsmenas atliko 641 tyrimą, 309 (iš jų šeši – ombudsmeno iniciatyva) buvo pradėti 2007 m., o 332 (iš jų devyni – ombudsmeno iniciatyva) buvo neužbaigti iki 2006 12 31.

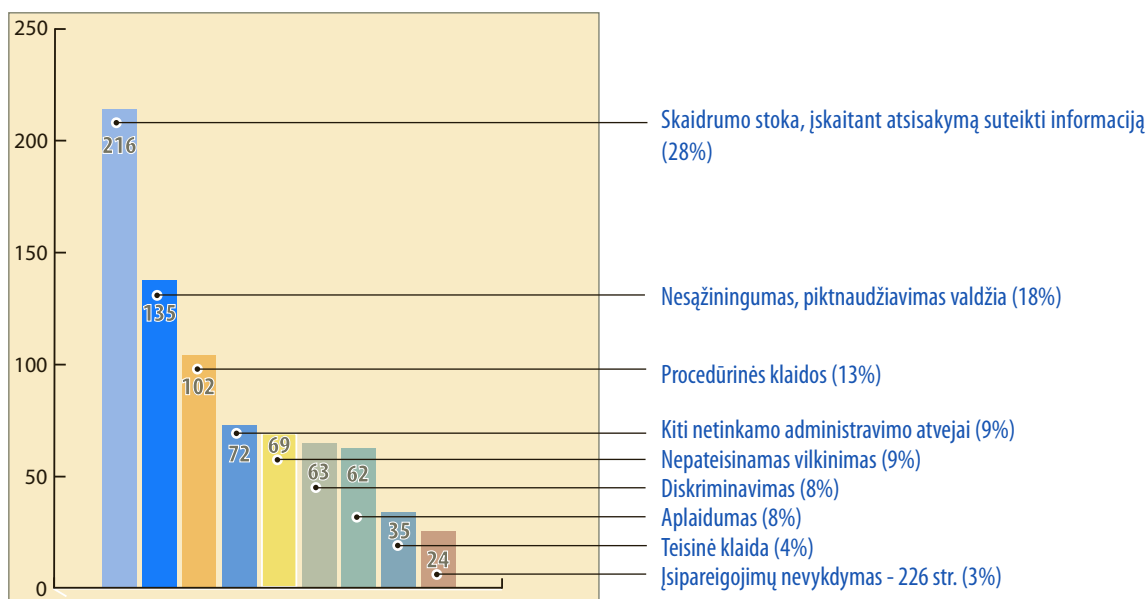
3.1 INSTITUCIJOS IR ĮSTAIGOS, DĖL KURIŲ SKŪSTASI

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



**3.2 SKUNDŽIAMO NETINKAMO ADMINISTRAVIMO RŪŠYS**

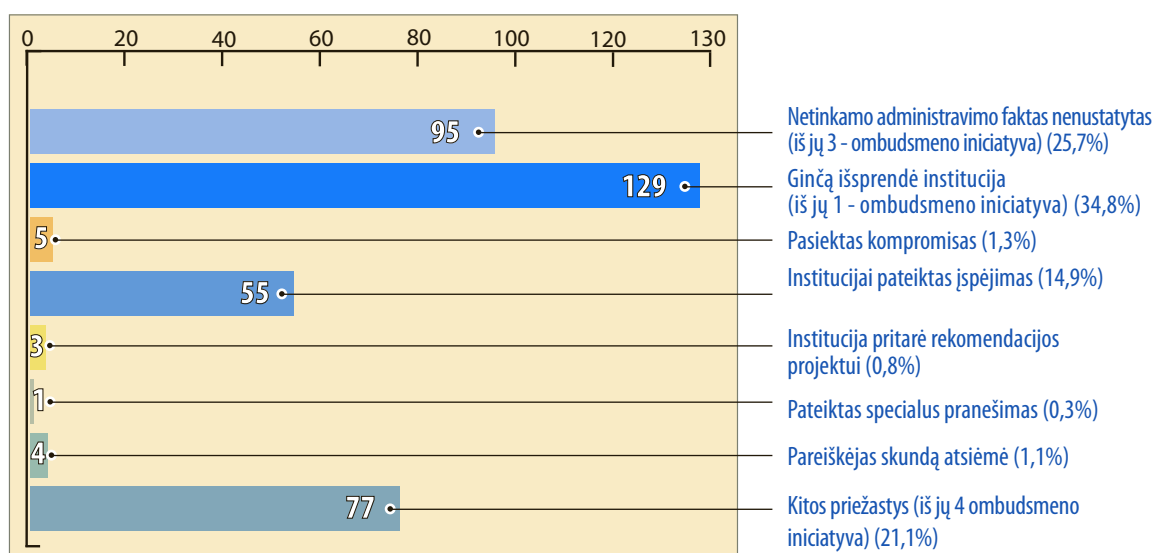
(Kai kuriais atvejais buvo skundžiamos dvi ar daugiau netinkamo administravimo rūšys)

**3.3 2007 m. PATEIKTI PASIŪLYMAI DRAUGIŠKAI SUSITARTI, REKOMENDACIJŲ PROJEKTAI IR SPECIALŪS PRANEŠIMAI**

– Pasiūlymai draugiškai susitarti	30
– Rekomendacijų projektai	8
– Specialus pranešimas	1

3.4 BAIGTI TYRIMAI 348²

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

² Iš jų septyni – paties ombudsmeno iniciatyva.



4 2007 m. UŽREGISTRUOTŲ SKUNDŲ KILMĖ

4.1 SKUNDŲ ŠALTINIAI

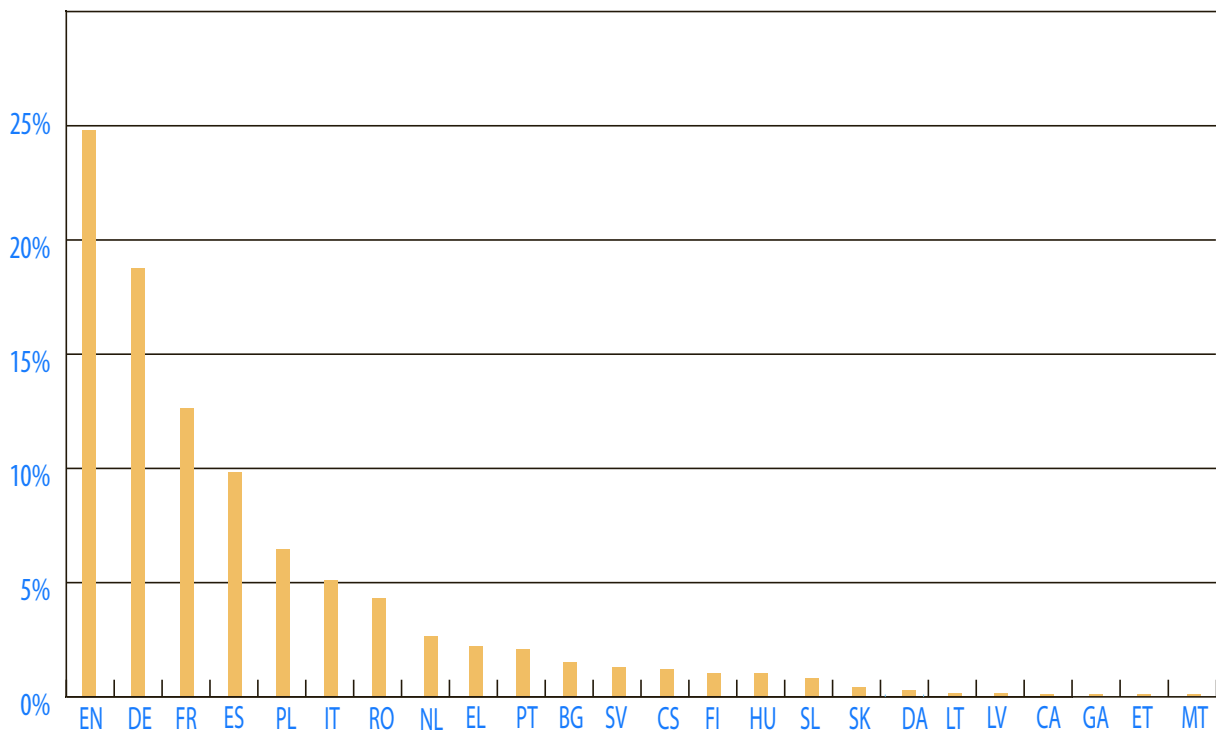


Įmonės ir asociacijos
4,8 % (155)



Pavieniai piliečiai
95,2 % (3 056)

4.2 SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL KALBĄ





4.3 GEOGRAFINIS SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS

Šalis	Skundų skaičius	Skundų %	% nuo visų ES gyventojų	Santykis ¹
Liuksemburgas	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Kipras	46	1,4	0,2	8,9
Slovėnija	39	1,2	0,4	3,0
Belgija	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarija	91	2,8	1,6	1,8
Suomija	62	1,9	1,1	1,8
Airija	43	1,3	0,9	1,5
Graikija	106	3,3	2,3	1,5
Austrija	75	2,3	1,7	1,4
Portugalija	91	2,8	2,1	1,3
Ispanija	351	10,9	9,0	1,2
Rumunija	162	5,0	4,4	1,2
Švedija	61	1,9	1,8	1,0
Vengrija	67	2,1	2,0	1,0
Vokietija	507	15,8	16,6	1,0
Čekija	59	1,8	2,1	0,9
Lenkija	214	6,7	7,7	0,9
Slovakija	27	0,8	1,1	0,8
Nyderlandai	74	2,3	3,3	0,7
Prancūzija	251	7,8	12,8	0,6
Lietuva	12	0,4	0,7	0,5
Latvija	8	0,2	0,5	0,5
Danija	18	0,6	1,1	0,5
Italija	182	5,7	11,9	0,5
Estija	4	0,1	0,3	0,5
Jungtinė Karalystė	156	4,9	12,3	0,4
Kitos	200	6,2		
Nežinoma	53	1,7		

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

KAIP SUSISIEKTI SU EUROPOS OMBUDSMENU

LAIŠKU

Europos ombudsmenas
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
Prancūzija

TELEFONU

+33 3 88 17 23 13

FAKSU

+33 3 88 17 90 62

ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ

eo@ombudsman.europa.eu

TINKLALAPIS

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

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



www.ombudsman.europa.eu

