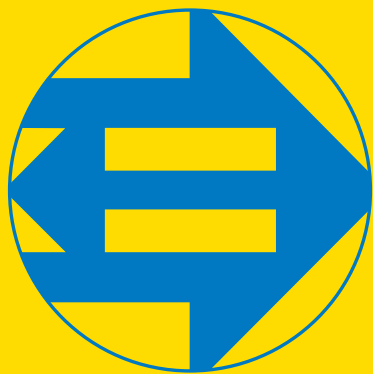
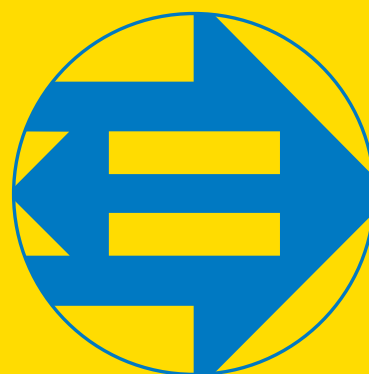
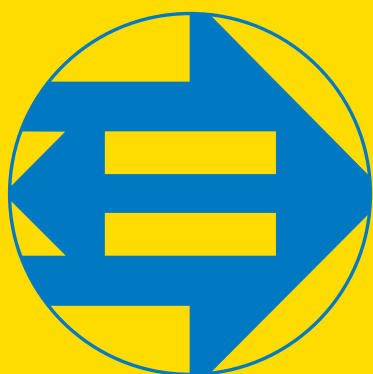




Europos  
ombudsmenas  
**Apžvalga**  
2012

LT



## Gerbiamasis skaitytojau,

susipažinkite su ombudsmeno 2012 m. veiklos *Apžvalga*, kurioje pateikta svarbiausia praėjusių metų informacija, taip pat apžvelgiami pagrindiniai institucijos uždaviniai ir galimybės.

### Rekordinis skundų ir tyrimų skaičius per metus

2012 m. ombudsmenas ir jo darbuotojai buvo ypač užsiėmę, nes pradėta ir baigta rekordiškai daug tyrimų. Palyginti su 2011 m. (396 tyrimai), pradėtų tyrimų padaugėjo 18% (465 tyrimai). Baigta 23% daugiau tyrimų nei praėjusiais metais, t. y. daugiausia per visą laiką – 390. Apskritai, kaip ir 2011 m., ombudsmenas tiesiogiai padėjo daugiau kaip 22 000 asmenų – išnagrinėdamas jų skundus (2 442 bylos), pateikdamas atsakymus į klausimus (1 211) arba konsultuodamas mūsų interneto svetainėje veikiančio interaktyviojo vadovo pagalba (19 281). Dar labiau stengiamės padėti savo piliečiams, skelbdami vaizdo medžiagą mūsų interneto svetainėje ir YouTube kanalu.



© Europos Sąjunga

Interaktyviajame vadove pateiktų naudingų patarimų dėka, per pastaruosius dešimt metų gauta mažiausiai skundų, nepriklausančių Europos ombudsmeno kompetencijai (1 720). Be to, 2012 m. supaprastinome ir paspartinome šių skundų nagrinėjimo tvarką. Stengėmės daugumą tyrimų (69%) užbaigti per vienus metus ir šiek tiek pagerinome savo 2011 m. rezultatą (66%).

Dažniausias mano tarnybos patarimas (visų pirma teiktas per interaktyvų vadovą) – susisiekti su Europos ombudsmenų tinklo nariu. Beveik 60% 2012 m. gautų skundų priklausė tinklo nario kompetencijai. Siekdami paskatinti tinklo narių bendradarbiavimą, drauge organizavome seminarus Briuselyje ir Strasbūre atitinkamai regioniniams ombudsmenams ir nacionalinių ombudsmenų tarnybų ryšių pareigūnams.

### Sėkmingi bendradarbiavimo su ES administracija metai

Pirmą kartą 2012 m. galime konkrečiai atsakyti į klausimą „Ar sėkmingai dirba Europos ombudsmenas?“. Praėjusiais metais išleistuose dviejuose leidiniuose – kritinių ir papildomų pastabų įgyvendinimo tyrime ir naujoje reikalavimų vykdymo ataskaitoje padaryta išvada, kad keturiais atvejais iš penkių ES institucijos atsižvelgia į ombudsmeno siūlymus. Nors šis rezultatas – įspūdingas, toliau stengsimės puoselėti ombudsmeno misijos apibrėžime minimus aukščiausius institucijų elgesio standartus. Turėdamas omenyje šį tikslą, ombudsmenas paskelbė penkis viešojo

Europos ombudsmenas nagrinėja skundus dėl ES institucijų, įstaigų ir organų netinkamo administravimo. Bet kuris ES pilietis, valstybės narės gyventojas, įmonė ar asociacija gali pateikti skundą ombudsmeniui. Ombudsmenas padeda greitai, lanksčiai ir nemokamai išspręsti su ES administracija susijusias problemas. Daugiau informacijos visomis oficialiomis ES kalbomis pateikta interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kur rasite ir šią *Apžvalgą*, joje paminėtas bylas bei visą 2012 m. metinį pranešimą, nuo 2013 m. gegužės mėn. skelbiamą anglų kalba, o visomis oficialiomis kalbomis – nuo 2013 m. liepos mėn.



administravimo principus, kuriais savo elgesį turėtų grįsti ES tarnautojai. Kovo mėnesį susitikęs su Komisijos generaliniais direktoriais atkreipiau jų dėmesį į šiuos principus, ypač pabrėždamas, kad ES skendint didelėje krizėje šie principai gali padėti užtikrinti didesnę piliečių pasitikėjimą institucijomis. Mūsų iki šiol didžiausiame surengtame suinteresuotųjų šalių renginyje piliečiai turėjo galimybę su Europos Parlamento, Komisijos, ES Tarybos pirmininkais aptarti temą „Europos krizė. Kaip įgyti piliečių pasitikėjimą?“, šių diskusijų metu išryškėjo pagrindinis ombudsmeno darbo tikslas: dialogo pagalba užtikrinti pasitikėjimą tarp piliečių ir Sąjungos.

### Sėkmingi piliečių teisių metai

Siekdamas sustiprinti ES institucijų ir piliečių santykius, kartu su ES administracinės teisės mokslinių tyrimų tinklu (ReNEUAL) ombudsmenas dalyvavo kovo mėnesį Briuselyje vykusioje konferencijoje, kurioje buvo nagrinėta galimybė patvirtinti bendrą ES institucijų, įstaigų ir organų administracinės procedūros taisyklių rinkinį. Norėdamas geriau tarnauti piliečiams, ombudsmenas dalyvavo Europos kokybės valdymo fondo (EKVF; angl. EFQM – *European Foundation for Quality Management*) vykdytame projekte. Rezultatas ir pats procesas buvo ypatingai džiuginantys. Sėkmingai įgyvendinus tris nustatytus darbo tobulinimo prioritetus, EKVF ombudsmeno instituciją pripažino kaip įsipareigojusią siekti aukščiausio rezultato.

Ombudsmeno atsakomybė už neįgalių asmenų teises buvo pripažinta Tarybos sprendimu, patvirtinančiu ES lygmens struktūrą pagal JT konvenciją dėl asmenų su negalia teisių. Kartu su kitomis keturiomis įstaigomis, įskaitant Europos Parlamento peticijų komitetą, ombudsmenas sieks užtikrinti, skatinti ir stebėti Konvencijos įgyvendinimą. Aišku, kad mes turime būti ambicingi, iniciatyvūs ir dėti dideles pastangas, kad ES taptų lyderiu užtikrinant pagarbą Konvencijoje ir Pagrindinių teisių chartijoje nustatytoms asmenų su negalia teisėms.

Visa minėta 2012 metų veikla rodo, kad esame pasirengę įgyvendinti ombudsmeno 2009-2014 m. įgaliojimų strategijoje duotus pažadus. Kadangi vienas iš pagrindinių strategijos tikslų yra užtikrinti, kad Europos piliečiai visokeriopai naudotųsi savo teisėmis, 2013 m., Europos piliečių metais, esame nusiteikę su nauja energija ir entuziazmu imtis darbų ir siekti šio tikslo.

Strasbūras, 2013 m. sausio 31 d.

P. Nikiforos Diamandouros

© Europos Sąjunga, 2013 m.

Leidžiama dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais nurodžius šaltinį.

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

Naudoti šriftai: FrutigerNext ir Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-464-9 . ISSN 1831-3639 . doi:10.2869/1258

QK-AD-13-001-LT-C

### Europos ombudsmenas

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Ši Apžvalga skelbiama internete adresu:

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



Leidinių biuras

## Įsimintinos 2012 m. bylos

Geriausią patirtį atspindi dešimt įsimintinų bylų, baigtų nagrinėti 2012 m. Šešios bylos susijusios su skaidrumu, o dar viena – su Pagrindinių teisių chartija. Taip pat nagrinėti įdarbinimo, pagarbos piliečiams ir kompensacijos klausimai.

### Skaidrumas

Byloje **2016/2011/AN Europos centrinis bankas** (ECB) teigiamai reagavo į ombudsmeno siūlymą suteikti skundo pateikėjo prašomą informaciją apie ECB rašto Ispanijos vyriausybei turinį. Baigdamas nagrinėti bylą ombudsmenas paragino ECB toliau skaidrumą laikyti ne tik teisiniu įpareigojimu, bet ir galimybe didinti savo patikimumą piliečių akyse.

Atliekant tyrimą savo iniciatyva **OI/3/2011/KM**, ombudsmenas palankiai įvertino pasiūlytų bendrųjų ir institucinių priemonių derinį. Tai buvo susiję su **Tarybos** gebėjimu atsakyti į patvirtinamąsias paraiškas per Reglamente Nr. 1049/2001 dėl visuomenės galimybės susipažinti su dokumentais nustatytus terminus.

**Komisija** taip pat nurodė keletą priemonių, kaip geriau laikytis Reglamente Nr. 1049/2001 nuostatų, po to, kai ombudsmenas jos paprašė paaiškinti, kokių veiksmų ji imtųsi reaguodama į jo tyrimą byloje **849/2010/KM**. Ji taip pat suteikė galimybę susipažinti su atitinkamais dokumentais bei atsiprašė už delsimą. Byloje **1161/2010/BEH Komisija** atskleidė visus skundo pareiškėjo prašomus dokumentus ir pripažino, kad uždelsė nepagrįstai.

**Europos vaistų agentūra** (EMA) byloje **2493/2008/FOR** sutiko suteikti visuomenei galimybę susipažinti su nepageidaujamos reakcijos ataskaitomis, susijusiomis su vaistu nuo spuogų. 2011 m. buvo dar viena panaši su EMA susijusi byla.

Byloje **808/2011/MHZ** ombudsmenas pagyrė **Europos Vadovų Tarybą** atsiprašius piliečio, kuris į ją kreipėsi susirūpinęs dėl tarnybinių automobilių naudojimo. Ombudsmenas nustatė, kad nuoširdus Tarybos atsiprašymas yra geriausias pavyzdys, kai ES administracija rodo pagarbą savo piliečiams.

### Pagrindinių teisių chartija

Reaguodama į savo iniciatyva pradėtą tyrimą **OI/3/2008/FOR Komisija** įsipareigojo reformuoti savo ankstyvojo įspėjimo sistemą (*Early Warning System* – EWS) – kompiuterizuotą informacinę sistemą, kuria siekiama nustatyti grėsmes ES finansiniams interesams ir reputacijai. Ombudsmenas primygtinai reikalavo, kad būtų ginamos asmenų, įtrauktų į EWS, teisės, visų pirma pagrindinės Chartijoje išvardytos šių asmenų teisės (pavyzdžiui, teisė būti išklaustam ir teisė susipažinti su bylos medžiaga), įskaitant laikotarpį iki EWS reformos.

### Dotacijos

Byloje **53/2010/OV Komisija** sutiko NVO grąžinti daugiau kaip 100 000 EUR, reaguodama į kaltinimus teisėtų lūkesčių principo pažeidimu, nes nesilaikė atsiskaitymo už bendrai suderintas sąnaudas metodikos.

### Mandagumas

Reaguodama į bylą **882/2009/VL**, pradėta po to, kai vykdant grąžinimo procedūrą, susijusią su tariamai permokėtomis šeimos išmokomis, skundo pateikėjos sutuoktiniui buvo išsiųstas įžeidžiantis pranešimas, **Komisija**: (i) nusiuntė atsiprašymo laišką ir pasiūlė 500 EUR neturtinei žalai atlyginti, ir (ii) surengė kelis savo darbuotojų mokymus, kad pabrėžtų etikos ir aptarnavimo kultūros svarbą.

### Įdarbinimas

Byloje **371/2010/(MF)AN** ombudsmenui tarpininkaujant, **Komisija** patvirtino naują politiką, susijusią su nacionalinių diplomų pripažinimu, kad būtų atsižvelgta į skirtingą nacionalinę praktiką. Be to, ji pripažino, kad skundo pateikėjas turėjo teisę kandidatuoti į atitinkamas pareigas.

## Kiek skundų ir tyrimų?

2012 m. ombudsmenas užregistravo 2 442 skundus, iš jų 740 priklausė jo kompetencijai. 2011 m. buvo užregistruota 2 510 skundų, iš jų 698 – ombudsmeno kompetencijos. Palyginti su 396 tyrimais 2011 m., 2012 m. ombudsmenas pradėjo 465 tyrimus, ir per metus baigė 390 tyrimų (2011 m. – 318 tyrimų). Iš viso ombudsmenas išnagrinėjo 3 671 skundą ir informacijos prašymą (2011 m. – 3 828).

### Kokių veiksmų ėmėsi ombudsmenas?

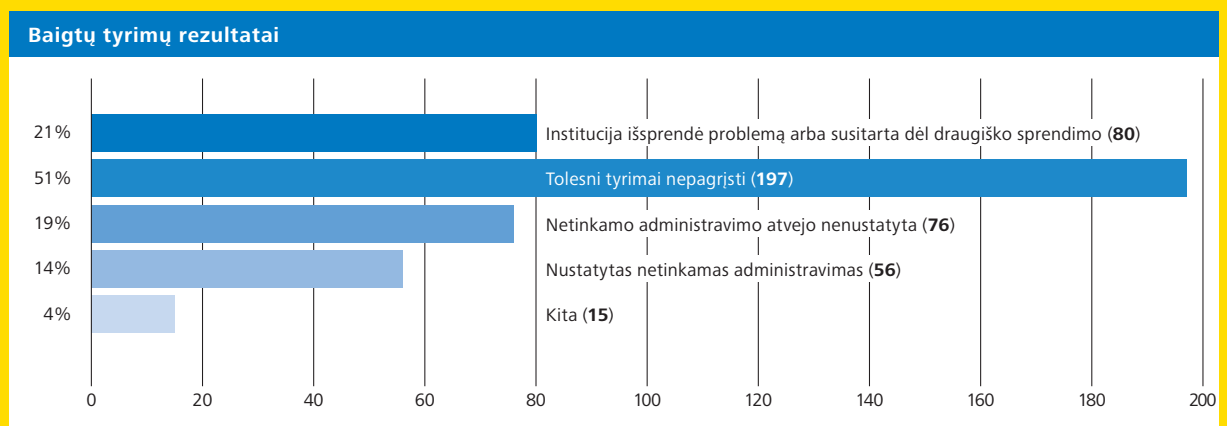
Daugiau kaip 75% atvejų (1 854)<sup>1</sup> ombudsmenui pavyko padėti skundo pateikėjui pradėjus tyrimą, perdavus bylą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patarus, kur kreiptis. 52%<sup>2</sup> bylų, kurias ombudsmenas perdavė arba dėl kurių rekomendavo kreiptis kitur, buvo perduotos kitam Europos ombudsmenų tinklo nariui, t. y. nacionaliniam arba regioniniam ombudsmenui arba Europos Parlamento peticijų komitetui. Komisijai ombudsmenas iš viso perdavė 11% bylų. 43% atvejų jis paragino skundo pateikėją kreiptis į kitas organizacijas, įskaitant SOLVIT. Šis visoje ES veikiantis tinklas nagrinėja tarpvalstybinio pobūdžio problemas, kylančias, kai ES valstybių narių viešosios valdžios institucijos neteisingai taiko ES teisę.

### Skundų, kuriuos baigta nagrinėti 2012 m., pateikėjai

Įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys	14,7% (56)
Piliečiai	85,3% (324)

### Tyrimų rezultatai

89 bylose, baigtose nagrinėti 2012 m., teigiamas rezultatas gautas atitinkamai institucijai išsprendus problemą, sutikus su draugišku sprendimu arba rekomendacijos projektu. 76 bylose netinkamo administravimo nenustatyta, o 56 bylose toks atvejis nustatytas. 9 iš šių bylų institucija visiškai arba iš dalies sutiko su rekomendacijos projektu (2011 m. – 13 bylų), o 47 bylos užbaigtos pateikus kritines pastabas. 30 bylų ombudsmenas pateikė papildomų pastabų, kaip ateityje tobulinti veiklą. 2012 m. Europos Parlamentui jis pateikė vieną specialią ataskaitą.



i pastaba. Kai kuriose bylose ombudsmenas tyrimą baigė remdamasis dviem ar keliais pagrindais. Todėl minėtos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100%.

ii pastaba. Vienos bylos, kurioje nustatytas netinkamo administravimo atvejis, tyrimą ombudsmenas užbaigė pateikdamas ir kritinę pastabą, ir rekomendacijos projektą, su kuriuo institucija visiškai sutiko.

1. Į šį skaičių įeina 95 skundai, užregistruoti 2011 m. pabaigoje ir nagrinėti 2012 m. Į jį neįeina 18 skundų, užregistruotų 2012 m. pabaigoje ir tebenagrinėtų metų pabaigoje siekiant nustatyti, kokių veiksmų imtis.

2. Šios procentinės dalys sudaro daugiau negu 100%, nes kai kuriose bylose ombudsmenas skundo pateikėjui pateikė daugiau negu vieną patarimą.

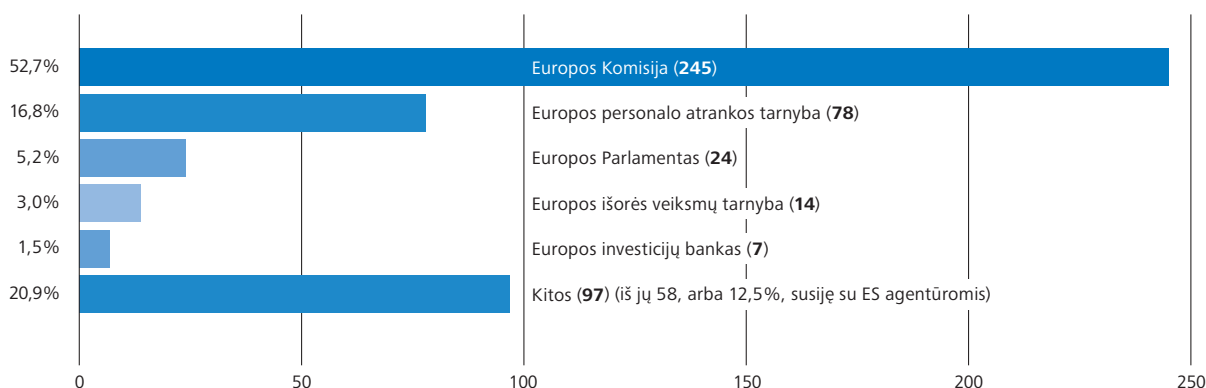
### Kokių institucijų, įstaigų ar organų veiklos tyrimai buvo atliekami?

Dauguma 2012 m. pradėtų tyrimų (245 bylos) buvo susiję su Komisija (52,7%). 2011 m. tokių bylų būta 231 (58%). Kadangi Komisija yra pagrindinė Sąjungos institucija, priimanči tiesioginį poveikį piliečiams turinčius sprendimus, normalu, kad daugiausia skundų susiję su jos veikla. Antroje vietoje buvo Europos personalo atrankos tarnyba (78 tyrimai), palyginti su 42 tyrimais 2011 m., dėl Europos Parlamento pradėti 24 tyrimai (2011 m. – 16 tyrimų).

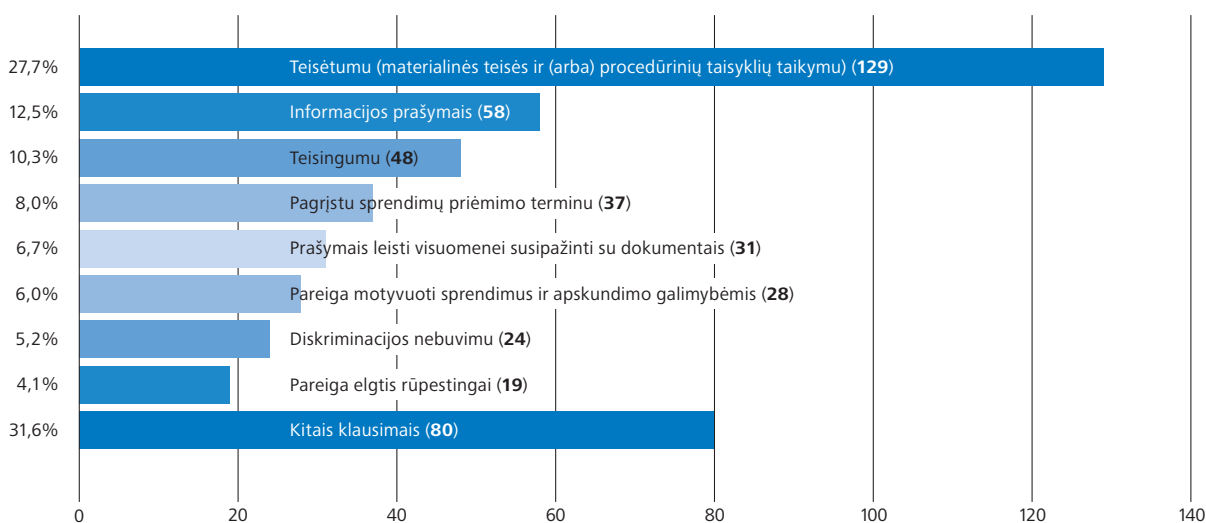
### Kokio pobūdžio netinkamo administravimo tyrimai buvo atliekami?

Netinkamas administravimas konstatuojamas, kai institucija nesilaiko teisės nuostatų, nepaiso gero administravimo principų arba pažeidžia pagrindines teises. Daugiausia įtariamo netinkamo administravimo atvejų, kuriuos ombudsmenas tyrė 2012 m., susiję su teisėtumu, informacijos prašymais, teisingumu ir pagrįstu sprendimų priėmimo terminu.

#### Institucijos ir įstaigos, kurių veiklos tyrimai buvo atliekami



#### Įtariamas netinkamas administravimas, susijęs su:



Pastaba. Kai kuriais atvejais vienas tyrimas apėmė du ar daugiau įtariamo netinkamo administravimo aspektų. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100%.

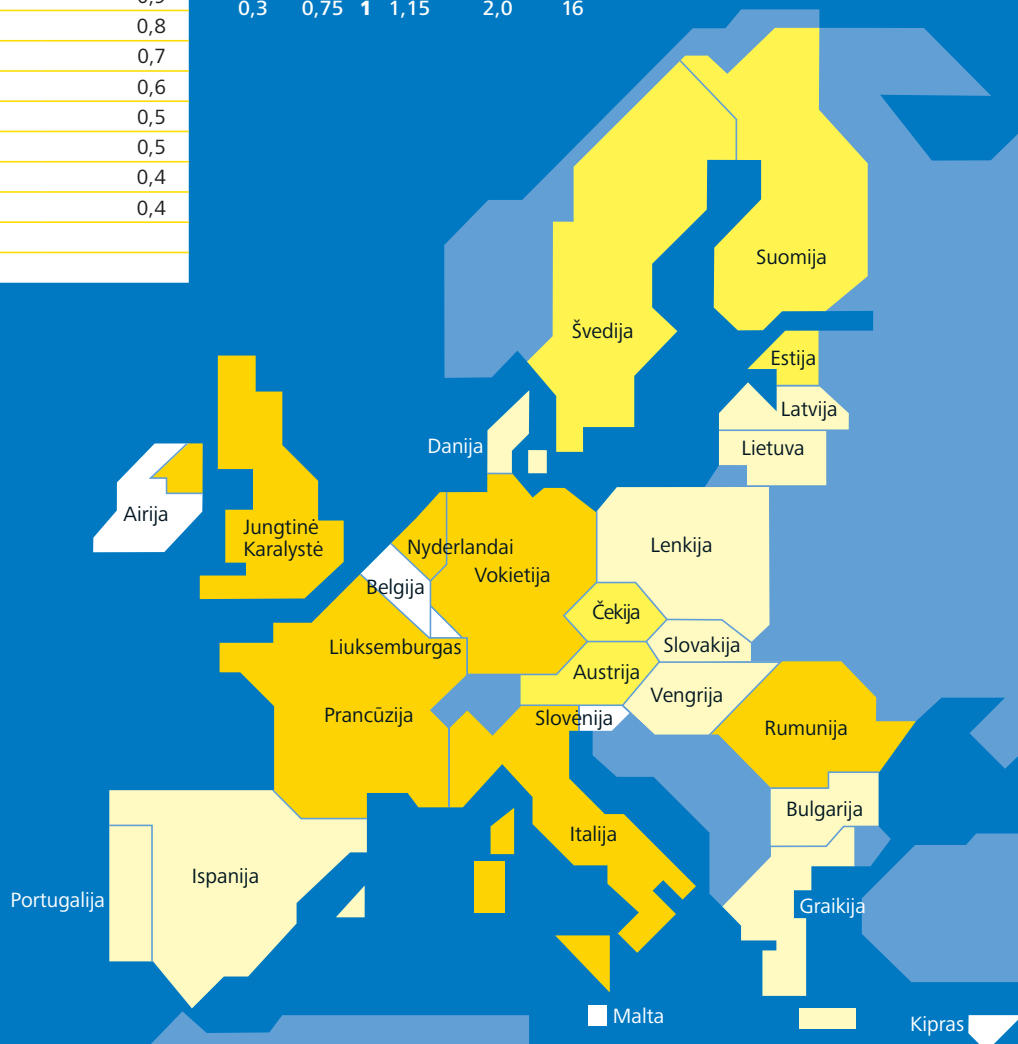
## Kas teikė skundus?

Toliau pateiktame žemėlapyje pavaizduota 2012 m. ombudsmeno užregistruotų skundų kilmė pagal valstybes. Kaip rodo skundų santykis, iš valstybės narės pateiktų skundų skaičius nebūtinai yra tiesiogiai proporcingas jos gyventojų skaičiui.

Šalis	Skundų skaičius	Santykis
Liuksemburgas	39	16,0
Kipras	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgija	182	3,5
Slovėnija	31	3,2
Airija	50	2,3
Bulgarija	66	1,7
Vengrija	76	1,6
Ispanija	340	1,5
Portugalija	77	1,5
Lietuva	23	1,3
Graikija	74	1,3
Latvija	16	1,3
Slovakija	34	1,3
Danija	34	1,3
Lenkija	235	1,2
Austrija	45	1,1
Estija	7	1,0
Suomija	25	0,9
Švedija	38	0,9
Čekija	42	0,8
Vokietija	273	0,7
Nyderlandai	51	0,6
Rumunija	58	0,5
Jungtinė Karalystė	162	0,5
Prancūzija	138	0,4
Italija	118	0,4
Kitos šalys	138	
Nežinoma	26	

Pastaba. Skundų santykis nustatytas visų skundų iš kiekvienos valstybės narės procentinę dalį padalijus iš visų ES gyventojų skaičiaus procentinės dalies. Santykis viršija 1, jeigu iš atitinkamos šalies pateikta daugiau skundų nei būtų galima tikėtis, atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių. Procentinės dalys suapvalintos iki dešimtuju.

Santykis (% skundų / % gyventojų)



Jei reikia šio leidinio versijos stambiu šriftu, susisiekite su Europos ombudsmeno institucija. Paprašius taip pat pasistengsime pateikti garsinę versiją.

