



Metinis pranešimas • Metinis pranešimas • Metinis pranešimas • Metinis pranešimas • M

2013

Europos ombudsmenas





Turinys

Ižanginis žodis	4
1. Apie 2013 m. glaustai	6
2. Kiek skundų?	7
3. Dėl kurių institucijų skųstasi?	10
4. Dėl ko skųstasi?	11
5. Pasiiekti rezultatai	12
6. Pagrindinės temos	15
6.1. Skaidrumas	15
6.2. Etikos klausimai	17
6.3. Piliečių dalyvavimas priimant ES sprendimus	20
6.4. ES finansuojami projektai ir programos	22
6.5. Pagrindinės teisės	23
6.6. Aptarnavimo kultūra	25
7. Kaip mes nagrinėjame bylas	27
8. Ombudsmeno pasiūlymų laikymasis	29
9. Santykiai su ES institucijomis	30
9.1. Europos Parlamentas	30
9.2. Europos Komisija	31
9.3. ES agentūros	31
9.4. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija	32
10. Santykiai su tinklais	33
11. Ištekliai	35
11.1. Biudžetas	35
11.2. Išteklių naudojimas	35
11.3. Ombudsmeno komanda	36
Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu	37



Ižanginis žodis



Emily O'Reilly ižanginio žodžio dėl Europos ombudsmeno 2013 m. metinio pranešimo vaizdo įrašas.
<http://europa.eu/!YQ64wT>

Man labai malonu jums pristatyti mūsų 2013 m. metinį pranešimą.

Be abejo, šie metai Europos ombudsmeno institucijai buvo pokyčių metai: ombudsmeno postą paliko profesorius P. Nikiforos Diamandouros, o į jo vietą Europos Parlamentas išrinko mane. Rugsėjo 30 d. man teko didžiulė garbė prisiekti kaip naujai Europos ombudsmenei.



2013 m. Europos ombudsmeno rinkimai
Rinkimai įvyko liepos 2–3 d. per EP plenarinę sesiją Strasbūre. Parlamento Peticijų komiteto svarstymai surengti birželio 18 d. Iš viso buvo 6 kandidatai: 3 EP nariai, Airijos ir Nyderlandų nacionaliniai ombudsmenai ir kandidatas iš Europos Tarybos.



Europos ombudsmenės Emily O'Reilly priesaika Europos Sąjungos Teisingumo Teisme 2013 m. rugsėjo 30 d.
<http://europa.eu/!TF64tt>

Šia priesaika aš prisiemiau atsakomybę, todėl turėsiu stengtis jūsų nenuvilti ir tęsti savo abiejų pirmtakų Jacob Söderman ir P. Nikiforos Diamandouros pradėtą puikų darbą.



Roberta Metsola, EP narė
Šaunu matyti, kad visų politinių sluoksnių atstovai siunčia sveikinimus Europos ombudsmeniui N. Diamandouros už dešimt sunkaus darbo ir pažangos metų.

Prieš 20 metų, pasirašius Maastrichto sutartį, J. Söderman išsipareigojo puoselėti naująją instituciją, įtraukti ją į visus Europos politinio gyvenimo aspektus ir įtvirtinti ją besiformuojančioje Europos pilietybės sampratoje.

Profesorius P. N. Diamandouros Europos ombudsmeno pareigas perėmė tuo metu, kai ES smarkiai išsiplėtė, prie jos prisijungus dešimt naujų valstybių narių; kartu su jam tekusia atsakomybe naujasis ombudsmenas prisiėmė visas to laikotarpio galimybes ir sunkumus. Noriu nuoširdžiai padėkoti P. N. Diamandouros už jo pagalbą ir paramą visą pereinamąjį laikotarpį.



Savo, kaip trečiojo Europos ombudsmeno, pareigas pradėjau eiti Europai labai neramiu laiku.

Svarbiausia Europos ombudsmeno pareiga – atkreipti dėmesį į piliečiams nerimą keliančius klausimus ir padėti sumažinti didžiulę juos ir ES institucijas skiriančią prarają.

Būdama Europos ombudsmene, stengsiuosi padėti Europos piliečiams ir gyventojams išsikovoti, kad Europos institucijos taptų visų pirma jų poreikių paisančiomis institucijomis.

Siekdama šio tikslo, glaudžiai bendradarbiausiu su Europos Parlamentu, nacionaliniais ir regionų ombudsmenais ir visa ombudsmenų „šeima“.

Savo veikloje vadovausiuosi Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktika – šio teismo priimamais sprendimais kuriama sistema, kurioje dalyvaudamas ombudsmenas skatina Europos Sąjungoje vadovautis teisinės valstybės principais. Aš taip pat vadovausiuosi gero administravimo ir viešojo administravimo principais.

Svarbiausias mano tikslas – padėti stiprinti atskaitomybės bei skaidrumo struktūras ir institucijas Europos lygmeniu siekiant geresnės kokybės demokratijos Europos Sąjungoje.

Tikiuosi, jums patiks mano pirmasis metinis pranešimas. Atsižvelgiant į mano pageidavimą padaryti šią instituciją kuo prieinamesnę ir priimtinesnę žmonėms, šio pranešimo forma buvo šiek tiek pakoreguota.

Išsamiau svarbiausios 2013 m. bylos analizuojamos leidinyje *Gero administravimo praktika. 2013 m. Europos ombudsmeno sprendimai*.













Strasbūras, 2014 m. kovo 31 d.

Emily O'Reilly



1 • Apie 2013 m. glaustai

Ombudsmeno institucijai 2013-ieji buvo svarbūs metai: išrinkta ir savo pareigas pradėjo eiti nauja ombudsmenė, kuri nukreipė šią instituciją nauja kryptimi, kad užtikrintų didesnę jos veiksmų poveikį, matomumą ir reikalingumą. Štai keletas svarbiausių 2013 m. įvykių.

<p>Sausis Komisijos dialogas su nereliginėmis grupėmis</p> 	<p>Vasaris Pradedamas tyrimas dėl „sukamųjų durų“ reiškinio</p> 	<p>Kovas Komisija leidžia susipažinti su dokumentais, susijusiais su JK sprendimu netaikyti Pagrindinių teisių chartijos</p> 	<p>Balandis Renginys „Tai mūsų Europa – veikime!“</p> 
<p>Gegužė Ombudsmenas pristato metinį pranešimą</p> 	<p>Birželis Ombudsmenas išsprendžia ginčą dėl 93 000 EUR</p> 	<p>Liepa Išrenkama nauja ombudsmenė</p> 	<p>Rugpjūtis Pradedamas tyrimas dėl ES agentūrų</p> 
<p>Rugsėjis Europos ombudsmenų tinklo seminaras</p> 	<p>Spalis Naujoji ombudsmenė pradeda eiti savo pareigas</p> 	<p>Lapkritis Pranešimas dėl FRONTEX veiksmų sprendžiant pagrindinių teisių klausimus</p> 	<p>Gruodis Komisija pradeda tyrimą dėl Ispanijos futbolo klubų finansavimo</p> 



2 • Kiek skundų?

23 245

Piliečiai, kuriems
Europos ombudsmenas
padėjo 2013 m.



19 418

Ombudsmeno interneto
svetainėje naudojant
interaktyvų vadovą
duotų patarimų

2 420

Užregistruotų
skundų 2013 m.

1 407

Ombudsmeno tarnybų
patenkinti prašymai
suteikti informaciją

9

Savo iniciatyva
pradėti tyrimai

20

Užbaigtų savo
iniciatyva pradėtų
tyrimų

341

Remiantis skundais
pradėtas tyrimas

441

Užbaigtas remiantis
skundais pradėtas tyrimas

350

Europos ombudsmeno
pradėtų tyrimų
2013 m. skaičius



461

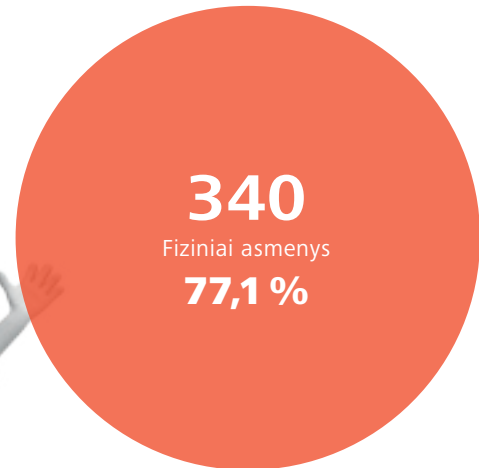
Europos ombudsmeno
baigtų tyrimų
2013 m. skaičius



Kiek skundų?

441

Skundų, kurių tyrimus Europos ombudsmenas baigė 2013 m., pateikėjai



2013 m. Europos ombudsmeno užregistruotų skundų ir pradėtų tyrimų geografinė kilmė

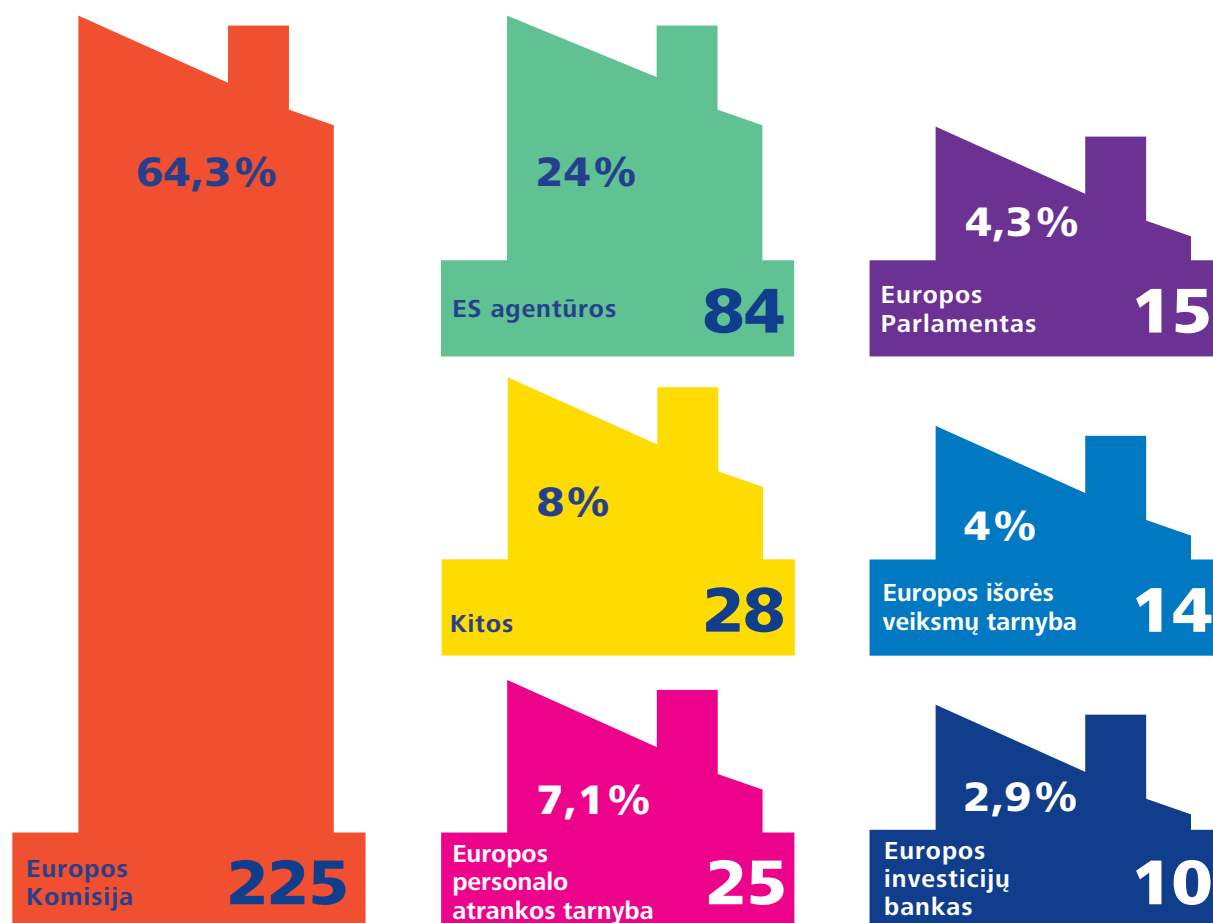




3 • Dėl kurių institucijų skūstasi?

350

Europos ombudsmeno atlikti tyrimai 2013 m. buvo susiję su šiomis institucijomis



i pastaba. 2013 m. ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo du tyrimus, susijusius su daugiau kaip viena institucija, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100%.

ii pastaba. 2013 m. aštuonis tyrimus ombudsmenas pradėjo reaguodamas į skundus, susijusius su daugiau kaip viena institucija, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100%.



4 • Dėl ko skųstasi?

2013 m. Europos ombudsmeno baigtų tyrimų temos

Prašymų pateikti informaciją ir leisti susipažinti su dokumentais nagrinėjimas (skaidrumas)



Komisija kaip Sutarčių sergėtoja¹



Institucijų ir politikos klausimai²



Administravimas ir Tarnybos nuostatai



Konkursai ir atrankos procedūros (įskaitant stažuotojus)



Sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas



Sutarčių vykdymas



Pastaba. Kai kuriais atvejais ombudsmenas baigė tyrimus išnagrinėjęs dvi ar daugiau temų, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100%.

1. Pagal Europos Sąjungos sutarties 17 straipsnį Komisija privalo „užtikrinti, kad Sutartys ir priemonės, kurių jomis vadovaudamasi imasi institucijos, būtų taikomos“.

2. Ši tema apima įvairius prieš institucijas pateiktus skundus, susijusius su jų vykdoma politikos formavimo veikla arba jų bendrąja veikla.



5 • Pasiekti rezultatai



2354

Veiksmai, kurių Europos ombudsmenas ėmėsi gavęs skundus 2013 m.

2013 m. Europos ombudsmeno baigtų tyrimų rezultatai

Išsprendė pati institucija arba priimtas draugiškas sprendimas

118 25,6%

Tolesniam tyrimui nėra pagrindo

202 43,8%

Netinkamo administravimo nenustatyta

120 26%

Nustatytas netinkamas administravimas

50 10,8%

Kita

19 4,1%

Pastaba. Kai kuriais atvejais ombudsmenas baigė tyrimus išnagrinėjęs dvi ar daugiau skundo pateikimo priežasčių, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100%.

Tyrimai, kuriuos atlikęs Europos ombudsmenas 2013 m. nustatė netinkamo administravimo faktą

Institucijai pareikštos kritinės pastabos

40 **80 %**

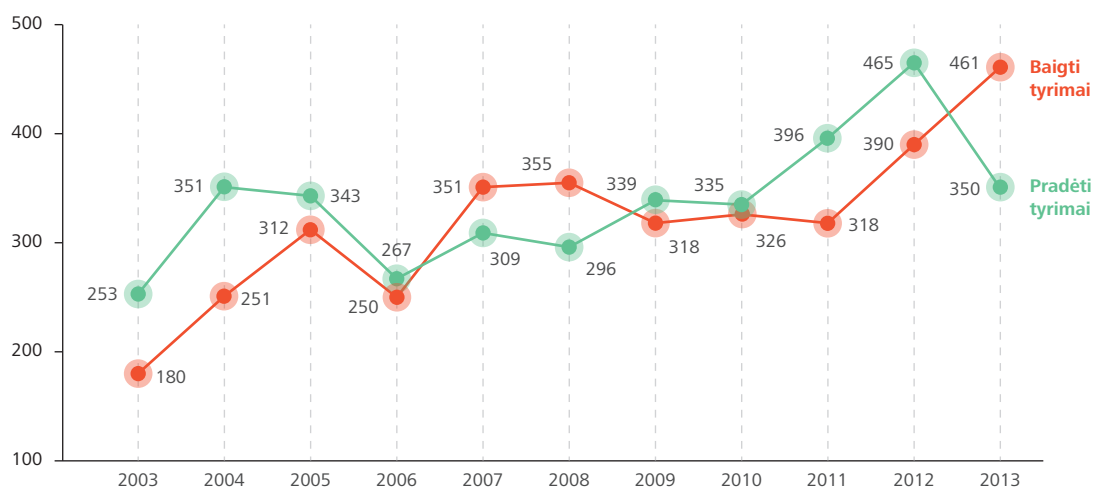
Rekomendacijų projektai, su kuriais institucijos visiškai arba iš dalies sutiko

9 **18 %**

Specialūs pranešimai

1 **2 %**

Europos ombudsmeno pradėtų ir baigtų tyrimų skaičiaus pokyčiai





13 mėnesių

Vidutinė 2013 m. atlikus tyrimą
Europos ombudsmeno baigtų
nagrinėti bylų trukmė



22 %

Per 3 mėnesius baigtos
nagrinėti bylos

37 %

Per 3–12 mėnesių
baigtos nagrinėti bylos

14 %

Per 12–18 mėnesių
baigtos nagrinėti
bylos

27 %¹

Per daugiau kaip
18 mėnesių baigtos
nagrinėti bylos

1. Nagrinėjant kai kurias sudėtingas bylas, reikalingi keli konsultacijų su skundo pateikėju ir susijusia institucija etapai. Taip Europos ombudsmeno tarnyba ne tik išsamiai išsiaiškina visus faktus, bet ir stengiasi rasti sprendimą, kuris būtų priimtinas abiem šalims.



6 • Pagrindinės temos

Išsamiau svarbiausios 2013 m. bylos analizuojamos leidinyje *Gero administravimo praktika. 2013 m. Europos ombudsmeno sprendimai*.

6.1. Skaidrumas



Skundai, susiję su skaidrumo stoka ES institucijose, nuolat atsiduria Europos ombudsmenui pateikiamų skundų sąrašo viršuje. Jau keletą metų 20–30 % ombudsmeno tarnybos tiriamų skundų susiję su skaidrumu. Dažniausiai keliami skaidrumo klausimai – institucijų atsisakymas leisti susipažinti su dokumentais ir (arba) informacija, už uždarytų durų vykstantys posėdžiai ir neaiškus ES ekspertų grupių narių skyrimo būdas. Galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais yra viena iš **ES pagrindinių teisių chartija** garantuojamų teisių.

Vienas 2013 m. užbaigtas tyrimas buvo susijęs su dokumentais dėl **Jungtinės Karalystės sprendimo netaikyti ES pagrindinių teisių chartijos**. Šis atsisakymas buvo itin svarbus klausimas vykstant tarpvyriausybiniams deryboms, po kurių buvo priimta Lisabonos sutartis. **Europos Komisijos** tarnybos buvo parengusios su šiomis aplinkybėmis susijusius dokumentus. Norėdama sužinoti, kodėl Jungtinės Karalystės piliečiai negali

naudotis tokiais pat teisėmis kaip kiti ES piliečiai, Briuselyje įsikūrusi nevyriausybinių organizacijų (NVO) „**European Citizen Action Service**“ (ECAS) paprašė leisti susipažinti su dokumentais. Komisija nesutiko parodyti šių dokumentų, teigdama, kad ji negali atskleisti nei to, kokius teisinius patarimus ji gauna, nei sprendimų priėmimo organizacijos viduje proceso.

Tuomet NVO pateikė skundą Europos ombudsmeno tarnybai, kuri, patikrinusi dokumentus, priėjo prie išvados, kad Komisijos išsakyti argumentai, dėl kurių buvo atsisakyta leisti susipažinti su dokumentais, yra neįtikinami. Ombudsmenui griežtai sukritikavus Komisiją dėl rimčiausio netinkamo administravimo atvejo, Komisija leido susipažinti su visais prašytais dokumentais.

Piliečių namai
Kaip praneša interneto svetainė EUobserver.com, Europos Komisijos autentifikavimo tarnybai (ECAS) suteikta prieiga prie ES dokumentų, susijusių su Jungtinei Karalystei taikomomis išlygomis.

NVO suteikta galimybė susipažinti su ES dokumentais, susijusiais su Jungtinei Karalystei taikomomis išlygomis Penkerius metus trukusi kova dėl galimybės susipažinti su dokumentais baigėsi pirmadienį, Europos ombudsmenui pasveikinus Europos Komisijos sprendimą leisti susipažinti su dokumentais, susijusiais su derybomis dėl ES pagrindinių teisių chartijos.

Kita byla buvo susijusi su Komisijos ir Parlamento bendrai valdomu [Skaidrumo registru](#). Šis lobistų registras buvo sukurtas siekiant padaryti ES sprendimų priėmimo procesą skaidresnį ir leisti visuomenei sužinoti, kas stengiasi daryti poveikį priimantiems ES sprendimus. Jame pateikiama informacija apie tuos, kurie užsiima lobizmu ES institucijose, kieno interesus jie gina ir sumas, kurias jie investuoja į šią veiklą. Šiame registre savanoriškai gali užsiregistruoti įmonės, profesionalų konsultacijų kontoros, savarankiškai dirbantys konsultantai, prekybos asociacijos, akademinės institucijos, nevyriausybinės organizacijos, religinėms bendruomenėms atstovaujanti organizacijos, organizacijos, atstovaujanti vietos, regiono valdžios ir savivaldos institucijoms, ir kiti lobistinę veiklą ES institucijose vykdančios subjektai. Ligi šiol tai padarė maždaug 6 500 lobistų.

Andrew Duff, EP narys
Naujoji ombudsmenė E. O'Reilly interneto svetainėje euobserver.com teigia: „Viešojo sektoriaus pinigai turi būti matomi“. Gerai pasakyta, Europos ombudsmene.

„Viešojo sektoriaus pinigai turi būti matomi“
ES sostinėje Briuselyje itin paplitę slaptos lobistinės veiklos ir vadinamieji „sukamųjų durų“ atvejai (kai darbuotojai pereina dirbti iš viešojo sektoriaus į privatųjį). Naujai išrinkta ombudsmenė E. O'Reilly žada supurtyti šią įsisenėjusią padėtį.

NVO „[Friends of the Earth Europe](#)“ pasiskundė Komisijai, kad dvi tarptautinės įmonės registre nurodė gerokai mažesnes išlaidas lobistinei veiklai. Nepatenkinta Komisijos atsaku, NVO „Friends of the Earth Europe“ pateikė skundą Europos ombudsmeni dėl netinkamo savo skundo nagrinėjimo Komisijoje ir dėl šios institucijos atsisakymo leisti susipažinti su visais atitinkamais dokumentais.

Ombudsmenas [sukritikavo Komisiją](#) dėl nevykusio priežasčių, dėl kurių NVO argumentai buvo atmesti, paaiškinimo. Be to, ombudsmenas paragino Komisiją peržiūrėti registrą visapusiškai atsižvelgti į [Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos \(EBPO\) nustatytus skaidrumo ir vientisumo principus, kurių reikėtų laikytis vykdančią lobistinę veiklą](#). Ombudsmenas rekomendavo institucijai sistemingai informuoti lobistus ir kitus suinteresuotuosius atstovus, kad visuomenei paprašius pateikti informaciją apie jų vykdomą lobistinę veiklą jų vardai ir pavadinimai būtų atskleisti.

Europos ombudsmeno tarnyba, kuri šiuo metu daugelio vertinama kaip ES skaidrumo sergėtoja, siekdama skatinti didesnę skaidrumą ES institucijose, rugsėjo 28 d. Briuselyje tradiciškai surengė seminarą, skirtą paminėti Tarptautinę teisės žinoti dieną. Šią dieną 2003 m. pradėjo švęsti teisės gauti informaciją gynėjai iš įvairių pasaulio šalių. 2013 m. įvykusiame renginyje, pavadintame „[Tarptautinė teisės žinoti diena: ES skaidrumas – kokia dabartinė padėtis?](#)“, siekta įvertinti per pastarąjį dešimtmetį padarytą pažangą siekiant skaidrumo ES institucijose. Šiame renginyje, kuris buvo tiesiogiai transliuojamas internetu, dalyvavo per 175 asociacijų, nevyriausybinių organizacijų, įmonių, pilietinės visuomenės organizacijų atstovų, taip pat žurnalistų, regioninių ir nacionalinių atstovybių ir kitų ES institucijų atstovų.



2013 m. įvykęs Europos ombudsmeno renginys, skirtas Tarptautinei teisės žinoti dienai. <http://europa.eu/IPJ74rM>

#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

+ Suteikti

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

Retweets 4

Replies 1

Retweeted by

03.11 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido
@pascoesabido · 27 sept.

+ Suteikti

@GOBYNETS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

03.11 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido
Europos ombudsmenas paragino Komisiją patobulinti interesų konfliktų sprendimo politiką ir įtraukti „numanomus“ interesų konfliktus. Tai susiję su pasitikėjimu ES.

6.2. Etikos klausimai



2013 m. Europos ombudsmeno institucija gavo daug skundų, susijusių su etikos klausimais, kaip antai interesų konfliktu ir vadinamuoju „sukamųjų durų“ reiškiniu ES institucijose. Terminas „sukamosios durys“ vartojamas apibūdinant viešojo sektoriaus darbuotojų perėjimą į glaudžiai susijusias darbo vietas privačiame sektoriuje ir atvirkščiai.

Atsižvelgdamas į tai, kad pavyzdinė etika ES administravimo srityje yra labai svarbi, ombudsmenas paskelbė **viešojo administravimo principus** ir etikos gaires, kurie visų pirma pradėti taikyti ombudsmeno

tarnyboje, o vėliau ir kitų ES institucijų darbuotojams. Be to, ombudsmenas ne kartą pabrėžė, kad ES administravimo srityje reikėtų laikytis auksinių etikos taisyklių.



2013 m. Europos ombudsmeno tarnyboje nagrinėta *ad hoc* Etikos komiteto byla. <http://europa.eu/!mq93bK>

Garsiausia 2013 m. „sukamųjų durų“ byla buvo susijusi su [atsistatydinusio aukšto Komisijos pareigūno paskyrimu į Komisijos *ad hoc* Etikos komiteto pirmininko postą](#). Iš trijų žmonių sudarytas komitetas konsultuoja [Komisiją](#) etikos klausimais. Jeigu buvęs Komisijos narys nori imtis darbo privačiame sektoriuje, kuris gali pakenkti Komisijos principumui, komitetas gali atlikti tyrimą tuo klausimu. Buvęs pareigūnas tuo metu dirbo didelėje teisinėje firmoje, kuri konsultavo keletą klientų, įskaitant tabako bendrovę.

Trys nevyriausybinės organizacijos „[LobbyControl](#)“, „[Corporate Europe Observatory](#)“ ir „[Corporate Accountability International](#)“ pasiskundė Europos ombudsmeni dėl buvusio pareigūno paskyrimo į minėtą postą, teigdamas, kad jis įsivėlė į interesų konfliktą, nes bendraudamas su Komisija atstovavo privatiems interesams ir todėl neatitinka būtinųjų nepriklausomumo reikalavimų.

Iš pradžių Komisija atmetė skundo pateikėjų argumentus, pabrėždama, kad jie nepateikė jokių konkrečių interesų konflikto įrodymų. Ombudsmenas išreiškė nuomonę, kad vien galimybė, kad privatus interesai gali turėti įtaką komiteto vadovui, yra nepriimtina. Galiausiai Komisija pasinaudojo ombudsmeno patarimu ir [paskyrė naują komiteto pirmininką](#).

Per 2013 m. Europos ombudsmeno tarnyba ištyrė kitą svarbų [skundą dėl interesų konflikto](#), susijusį su [Europos Centrinio Banku](#) (ECB). ECB prezidentas Mario Draghi taip pat yra tarptautinės organizacijos „[Group of Thirty](#)“ narys. Ši grupė sudaryta iš centrinių bankų, tarptautinių viešųjų finansų įstaigų, privačių bankų ir investicinių įmonių aukšto lygio atstovų, taip pat politikų ir akademikų. Joje aptariami svarbūs tarptautiniai ekonominiai, finansiniai ir politiniai įvykiai ir rengiamos ataskaitos.

NVO „[Corporate Europe Observatory](#)“ (CEO) pasiskundė ombudsmeni, kad ECB prezidento narystė grupėje kenkia šio banko nepriklausomumui, reputacijai ir principumui. CEO teigė, kad „Group of Thirty“ yra lobistinė priemonė privatiems finansiniams interesams skatinti ir paragino ECB pareikalauti, kad M. Draghi paliktų šią grupę.

Atlikęs šios grupės narių, finansavimo ir tikslų analizę, ombudsmenas kaip tik nusprendė, kad M. Draghi narystė šioje grupėje dera su jo, kaip ECB prezidento, funkcijomis. Atlikus analizę, taip pat prieita prie išvados, kad šios grupės negalima laikyti lobistine ar interesų grupe ir kad tai veikiau yra forumas apsikeisti nuomonėmis. Vis dėlto ombudsmenas pabrėžė, jog, atsižvelgiant į ECB iš pradžių pateiktus nepakankamus atsakymus skundo pateikėjui, šis pasiūlytų teisingai išreikšdamas abejones šiuo klausimu. Baigdamas nagrinėti šią bylą, ombudsmenas patarė ECB padidinti savo institucijos skaidrumą ECB prezidento interneto svetainėje nurodant jo narystę minėtoje

grupėje, taip pat imtis atitinkamų veiksmų, kad ateityje bendravimas su visuomene būtų kokybiškesnis.

2013 m. ombudsmeno tarnyba taip pat pradėjo [tyrimą](#), kad galėtų įvertinti, kaip „sukamųjų durų“ atvejais Komisija įgyvendina savo taisykles dėl interesų konflikto. Tai buvo padaryta gavus „[Corporate Europe Observatory](#)“ (CEO), „[Greenpeace](#)“, „[LobbyControl](#)“ ir „[Spinwatch](#)“ skundą, kad Komisija tokiais atvejais nesiima tinkamų priemonių ir kad tai gali būti sisteminga Komisijos praktika.

Be to, Vokietijos NVO pasiskundė ombudsmeno tarnybai, kad [Europos maisto saugos tarnyba](#) (EFSA) netinkamai išsprendė galimą interesų konfliktą, kai agentūros genetiškai modifikuotų organizmų (GMO) padalinio vadovas perėjo dirbti į biotechnologijų įmonę. Agentūra atsakinga už su maisto sauga susijusios rizikos vertinimą ES. Jos vaidmuo – bendradarbiaujant su nacionalinėmis institucijomis ir kitais suinteresuotaisiais subjektais, teikti nepriklausomas mokslines konsultacijas ir informaciją apie esamus ir kylančius pavojus.

Iš tiesų atlikusi tyrimą ombudsmeno tarnyba nustatė, kad EFSA išsamiai neįvertino tariamo galimo interesų konflikto bei paragino agentūrą griežtinti taisykles ir procedūras, kad ateityje būtų išvengta tokių konfliktų. EFSA priėmė ombudsmeno rekomendaciją, bet [tik iš dalies](#) – agentūra sugriežtino savo taisykles ir procedūras, tačiau laikėsi pernelyg griežto požiūrio į galimo interesų konflikto sampratą.

Lankydamasis ES agentūrose, Europos ombudsmenas palankiai įvertino priemones, kurių [Europos cheminių medžiagų agentūra](#) (ECHA) ėmėsi siekdama [gerinti administravimo kokybę](#). Šie vizitai skirti užtikrinti, kad agentūros laikytųsi gero administravimo principų, kaip antai skaidrumo ir aukštų etikos standartų. ECHA patvirtino naują interesų konfliktų sprendimo politiką

ir nustatė priemones, kad būtų užtikrintas didesnis skaidrumas, būtų galima spręsti galimus interesų konfliktus, būtų paprasčiau susipažinti su dokumentais ir pateikti informaciją konkurso dalyviams ir rangovams.

Be to, ombudsmenas išnagrinėjo keletą skundų, kurie sukėlė abejonių dėl suinteresuotųjų subjektų grupių, ekspertų grupių ir kitų svarbių ES darbo grupių sudėties skaidrumo ir pusiausvyros požiūriu. Iš vėlesnių bylų svarbiausias buvo skundas prieš [Europos bankininkystės instituciją](#) (EBI). Šios institucijos vaidmuo yra užtikrinti veiksmingą ir nuoseklų viso Europos bankininkystės sektoriaus reguliavimą ir priežiūrą. Prieš patvirtindama standartus, gaires ir rekomendacijas, EBI turi pasitarti su savo Bankininkystės suinteresuotųjų subjektų grupe (BSSG). Ši grupė sudaryta iš 30 bankininkystės sektoriaus ir jo darbuotojų atstovų, įskaitant mažųjų ir vidutinių įmonių (MVI), vartotojų ir bankininkystės paslaugų gavėjų atstovus.

Atlikusi tyrimus, ombudsmeno tarnyba iš tiesų nustatė, kad [EBI vykdytas pramonės, paslaugų gavėjų ir darbuotojų atstovų atrankos procesas neužtikrino pusiausvyros](#). Visų pirma ombudsmenas kritikavo EBI už tai, kad ši neužtikrino geografinės pusiausvyros kiekvienoje kategorijoje, ir patarė ateityje stengtis, kad aplinkybės nesusiklostytų taip, jog atrodytų, kad viena valstybė narė atstovaujama gausiau nei kitos. EBI pareiškė ketinanti peržiūrėti savo požiūrį, atsižvelgdama į ombudsmeno išsakytą kritiką.

6.3. Piliečių dalyvavimas priimant ES sprendimus



Įsigaliojus [Lisabonos sutarčiai](#) ir [ES pagrindinių teisių chartijai](#) tapus teisiškai privaloma, ombudsmeno tarnyba gauna vis daugiau skundų, susijusių su piliečių teisėmis, ypač teise dalyvauti ES sprendimų priėmimo procese.

Tarp tokio piliečių dalyvavimo pavyzdžių – [Komisijos viešos konsultacijos ir Europos piliečių iniciatyvos \(EPI\) teisė](#), kuria naudodamiesi milijonas piliečių gali pareikalauti, kad [Komisija](#) inicijuotų ES teisės aktą. Be to, pagal Lisabonos sutartį institucijos privalo palaikyti „atvirą <...> ir nuolatinį dialogą su <...> pilietine visuomene“.

Atsižvelgdama į šią nuostatą, Komisija nuolat rengia seminarus dialogui palaikyti. Tačiau, kai [Europos humanistų federacija \(EHF\)](#) paprašė surengti tokį seminarą su Komisija, ši atsisakė. EHF, kuri atstovauja 50 humanistų organizacijų iš daugiau kaip 20 šalių, norėjo aptarti ES užimtumo taisyklėse numatytą bažnyčioms taikytiną išimtį. Komisija paaiškino savo atsisakymą remdamasi būtinybe gerbti bažnyčių ir religinių organizacijų statusą. Federacija

pasiskundė Europos ombudsmenui, kuris [paprašė Komisijos nustatyti aiškias taisykles](#) dėl dialogo su religinėmis ir nereliginėmis organizacijomis.

Daugiakalbystė, kurią garantuoja Lisabonos sutartis, yra dar vienas svarbus su piliečių dalyvavimu susijęs klausimas. Airijos pilietis pasiskundė ombudsmeno institucijai, kad nuo 2007 m., kai airių kalbai buvo suteiktas oficialios ES kalbos statusas, [Europos Parlamento](#) interneto svetainėje dar nepateikiama informacija airių kalba. Įsikišus ombudsmenui, Parlamentas sutiko į airių kalbą išversti ne tik tas savo interneto svetainės skiltis, kuriose visuomenė raginama bendrauti su Parlamentu, bet [visą savo interneto svetainę](#).

Siekdama įtraukti aukščiausius ES politikus į dialogą su piliečiais, kasmet ombudsmeno institucija organizuoja didelį piliečiams skirtą renginį. Šis interaktyvus renginys skirtas piliečiams, asociacijoms, nevyriausybinėms organizacijoms, pilietinės visuomenės organizacijoms, įmonėms, žurnalistams, regioninėms ir nacionalinėms atstovybėms, kitų ES institucijų atstovams ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims. 2013 m. renginys vyko įgyvendinant kampaniją „2013-ieji – Europos piliečių metai“, jis pavadintas „[Tai mūsų Europa – veikime!](#)“. Jame dalyvavo per 400 dalyvių.

Pagrindinės šio renginio temos buvo ekonomikos krizės sprendimų paieška bei švarios ir sveikos Europos kūrimo būdai. Renginio metu pademonstruotos kelios sėkmingos visuomeninės iniciatyvos. Šį renginį ombudsmeno institucija organizavo siekdama padėti sutelkti dėmesį į Europos piliečius ir į tai, kaip jie gali konkrečiai prisidėti prie ES formavimo, pvz., naudodamiesi [Europos piliečių iniciatyvos \(EPI\) teise](#), pateikdami skundus Europos ombudsmenui arba sutelkdami didelį piliečių skaičių visuomeninėms iniciatyvoms įgyvendinti.



2013 m. Europos ombudsmeno organizuotas renginys „Tai mūsų Europa – veikime!“. <http://europa.eu/!nQ86DW>

🐦
#7

European Ombudsman
Follow

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

5 retweets 1 reply

03:10 · 2 apr. 2013

tbib Brussels_Business (@tbib) · 2 apr. 2013
@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
Well done to all of them! Keep up the good work!

Europos ombudsmenas
Sužinokite apie *Right2Water*, *G1000org*, *Fraternité 2020*, visame pasaulyje vykstančią akciją „Darom“ ir kitus piliečių iniciatyva įgyvendinamus projektus 2013 m. balandžio 23 d. rengiamame Europos ombudsmeno renginyje „2013 m. – Europos piliečių metai. Tai mūsų Europa – veikime!“.

#2

Tai mūsų Europa – veikime!
Europos ombudsmeno tarnybos surengtas piliečių reikalams skirtas renginys vyko 2013 m. balandžio 23 d., 9.30–12.30 val., Europos Parlamente, Briuselyje, József Antall pastate, 2Q2 kabinete. Tuo pat metu panašūs renginiai vyko keliuose EP informacijos biuruose visoje Europoje.

Naujai išrinkta ombudsmenė Emily O'Reilly taip pat buvo pakviesta tarti žodį Vilniuje (Lietuva) įvykusioje **baigiamojoje kampanijos „2013-ieji – Europos piliečių metai“ konferencijoje**; tai buvo paskutinis svarbus Lietuvos pirmininkavimo ES renginys. Savo kalboje ombudsmenė daugiausia dėmesio skyrė ES pilietybei ir Sąjungos kūrimui. Ji pabrėžė, kad dabartinė krizė – tai ne tik ekonomikos, bet ir tapatybės bei teisėtumo krizė. Ombudsmenė paragino ES institucijas labiau įtraukti piliečius į Sąjungos integracijos procesą ir atsispirti pagundai elgtis arogantiškai ir savanaudiškai. Ji taip pat paragino piliečius naudotis savo piliečių teisėmis, pvz., balsuoti Europos Parlamento rinkimuose, kad jų balsas būtų išgirstas ir jie darytų realią įtaką ES lygmeniu.

EYCA 2013 (Europos piliečių metų aljanso paskyra)
Čia galima rasti Europos ombudsmenės kalbą „Mums reikia žmogiškesnės Europos“, pasakytą „2013-ieji – Europos piliečių metai“ – baigiamojoje konferencijoje.

Lankydamosi Lietuvoje, ombudsmenė ne tik **pasakė kalbą ES pilietybės tema**, bet ir susitiko su nevyriausybinėmis organizacijomis, verslo atstovais ir žurnalistais.

6.4. ES finansuojami projektai ir programos



Kasmet ombudsmeno tarnyba gauna labai daug skundų iš įmonių, nevyriausybinėse organizacijose, universitetuose, savivaldybėse ir kituose juridiniuose asmenyse, dalyvaujančiuose ES finansuojamuose projektuose ir programose. Šie skundai daugiau susiję su pavėluotu mokėjimu, ginčais dėl sutarčių sąlygų, problemomis, susijusiomis su kvietimais teikti pasiūlymus, bei skaidrumo stoka, kurią daugiausia lemia ES institucijų atsisakymas leisti susipažinti su dokumentais ar informacija.

Komisijai vėluojant laiku išmokėti lėšas, mažosios ir vidutinės įmonės (MVI) ir kitos nedidelės organizacijos gali patirti didelių sunkumų. Ombudsmeno institucija nuolat konsultuojasi su įmonėmis šiuo klausimu ir dėl jų patiriamų biurokratinių sunkumų. Per kelerius metus Europos ombudsmenas atliko kelis savo iniciatyva pradėtus tyrimus dėl pavėluoto mokėjimo ir prašė Komisijos teikti ataskaitas apie daromą pažangą bei pateikti mokėjimo statistiką.

2013 m. ombudsmeno tarnyba pradėjo vieną tokių tyrimų. Juo siekta įvertinti Komisijos veiklos rezultatus, susijusius su nustatytu

laiku atliekamais mokėjimais rangovams bei dotacijų ir subsidijų gavėjams. Ombudsmenas paprašė Komisijos pateikti naujausią informaciją apie susiklosčiusią padėtį ir priemones, kurių buvo imtasi siekiant išspręsti šią problemą. Iš vėlesnių Komisijos ataskaitų matyti, kad pavėluotų mokėjimų skaičius ir piniginė vertė mažėja. Tačiau **išspręstos dar ne visos problemos**. Pavyzdžiui, padidėjo bendra delspinigių už pavėluotus mokėjimus suma. Ombudsmeno tarnyba toliau stebės, kaip sprendžiama ši problema.



2013 m. Europos ombudsmeno išspręstas ginčas dėl 93 000 EUR išmokos. <http://europa.eu/IVK37Mb>

Vienoje svarbioje 2013 m. byloje ombudsmenas padėjo išspręsti tarp Prancūzijos NVO ir Komisijos kilusį **ginčą dėl 93 000 EUR išmokos**, susijusį su Rusijoje įgyvendintu ES finansuotu mokslinių tyrimų ir technologijų projektu. NVO „**Earth Data Network for Education and Scientific Exchange**“ (EDNES) koordinavo ir sėkmingai įgyvendino šį projektą. Tačiau Komisija siekė susigrąžinti 93 000 EUR iš NVO, nes ši pavedė darbus atlikti Rusijos įmonei pagal subrangos sutartį, o pagal sutartį su Komisija to nebuvo galima daryti.

EDNES pateikė skundą Europos ombudsmenui, kuris, atlikęs tyrimą, priėjo prie išvados, kad pati Komisija pripažino, jog NVO elgėsi sąžiningai, sėkmingai užbaigė projektą ir

visuose etapuose informavo Komisiją apie projekto organizavimą, dėl kurio pastaroji niekada neprieštaravo. Ombudsmenas nusprendė, kad reikalavimas kompensuoti yra neproporcingas ir nesąžiningas ir kelia grėsmę pačiai NVO, kuriai vadovauja jokie atlygio negavę savanoriai. Galiausiai ombudsmenas įtikino Komisiją atsisakyti savo siekio susigrąžinti lėšas.

6.5. Pagrindinės teisės



Be Chartijoje įtvirtintos nuostatos didinti piliečių teises, į kurią ombudsmenas atsižvelgia atlikdamas tyrimus, ombudsmenas taip pat analizuoja kitus su pagrindinėmis teisėmis susijusių išsipareigojimų ES administravimo srityje aspektus.

Žymiausia 2013 m. byla pagrindinių teisių srityje buvo pradėta **ES išorės sienų saugumo agentūrai** (FRONTEX) atsisakius sukurti skundų nagrinėjimo mechanizmą. FRONTEX koordinuoja valstybių narių bendradarbiavimą ES išorės sienų saugumo ir nelegalios imigracijos srityje. Chartija yra teisiškai privaloma FRONTEX, kaip ir ES reglamentas, kuriame nustatyti su pagrindinėmis teisėmis susiję papildomi šios agentūros išsipareigojimai.

2013 m. ombudsmeno tarnyba pateikė FRONTEX keletą klausimų apie tai, kaip ji laikosi šių įsipareigojimų, bei surengė viešas konsultacijas, kurių metu surinko piliečių, žmogaus teisių srityje veikiančių nevyriausybinių organizacijų ir kitų organizacijų atsiliepimus. Ombudsmenė nustatė, kad apskritai FRONTEX daro didelę pažangą sprendama su pagrindinėmis teisėmis susijusias problemas. Tačiau ji rekomendavo FRONTEX sukurti skundų nagrinėjimo mechanizmą, kad agentūra galėtų tiesiogiai spręsti migrantų ir kitų nukentėjusių asmenų pateikiamus skundus. Agentūra atmetė šią rekomendaciją, teigdama, kad už pavienius incidentus iš esmės atsakingos tik susijusios valstybės narės.

Ombudsmenė nesutiko su FRONTEX argumentu ir Europos Parlamentui pateikė **specialų pranešimą**, prašydama padėti įtikinti FRONTEX peržiūrėti savo poziciją. Tai nutiko po 2013 m. pabaigoje prie Italijos salos Lampedūzos krantų įvykusios tragedijos, kai žuvo keli šimtai migrantų.



2013 m. Europos ombudsmeno parengtas specialus pranešimas dėl FRONTEX. <http://europa.eu/!fp49Um>

Ar už prieglobsčio prašytojų žmogaus teises atsako ES ar valstybės narės?

„Atsižvelgiant į Lampedūzos (#Lampedusa) tragediją ir kitas pastarojo mėto humanitarines katastrofas ES pasienyje, labai svarbu, kad FRONTEX tiesiogiai tvarkytų imigrantų ir kitų susijusių asmenų skundus. Nesutinku su FRONTEX nuomone, kad už žmogaus teisių pažeidimus atsako tik susijusios valstybės narės.“

Pranešimus spaudai ir kitus su šia byla susijusius dokumentus galima rasti adresu <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Nuotraukos paimtos iš #FRONTEX interneto svetainės.

Kitoje su pagrindinėmis teisėmis susijusioje byloje Europos ombudsmenas priėjo prie išvados, kad **Komisija neviršijo savo įgaliojimų, surengdama nuotraukų, kuriose vaizduojamos vienos lyties asmenų poros, parodą**. Paroda, pavadinimu „*Different families – same love*“ („Kitokios šeimos – tokia pati meilė“), surengta Komisijos patalpose; renginį globojo Komisijos pirmininko pavaduotoja kovos su diskriminacija klausimais Viviane Reding. Parodoje buvo raginama teisiškai pripažinti tos pačios lyties asmenų santuokas, taip pat suteikti galimybę lesbiečių poroms naudotis pagalbinio dirbtinio apvaisinimo paslaugomis. Parodą surengė

Tarptautinės lesbiečių, gėjų, biseksualų, transseksualų ir interseksualų asociacijos (ILGA) Europos skyrius.

Pilietis pateikė skundą ombudsmenui, tvirtindamas, kad Komisija viršijo savo įgaliojimus, leisdama savo patalpose surengti šią parodą ir globodama šį renginį, nes santuoka, šeima ir pagalbiniis apvaisinimas nepriskiriami ES kompetencijai. Taip pat skundo pateikėjas laikėsi nuomonės, kad Komisija diskriminuoja tuos ES piliečius, kurių nuomonė skiriasi nuo pozicijos, kurios parodoje raginama laikytis.

Ombudsmenas sutiko su Komisijos paaiškinimu, kad Komisija yra teisiškai įpareigota kovoti su diskriminacija, įskaitant diskriminaciją dėl lyties, todėl ji turėjo teisę leisti surengti parodą savo patalpose, siekdama skatinti nediskriminavimą. Baigęs nagrinėti šią bylą, ombudsmenas rekomendavo Komisijai rengiant būsimas parodas skelbti apie atsakomybės atsisakymą, siekiant išvengti įspūdžio, kad Komisija pritaria visokeriopai jos patalpose rengiamose parodose skleidžiamai nuomonei.

Kitoje svarbioje byloje buvęs [Pagrindinių teisių agentūros](#) (FRA) darbuotojas [Europos kovos su sukčiavimu tarnybai](#) (OLAF) tvirtino, kad agentūroje daromi pažeidimai. OLAF pradėjo tyrimą, bet vėliau nutraukė bylą ir atsisakė pažeidimus pranešusiam asmeniui paaiškinti, kodėl byla buvo nutraukta.

OLAF teigė, kad ji neprivalo nurodyti priežasčių ir kad ji turi saugoti savo tyrėjų konfidencialumą bei institucijos nepriklausomumą. Europos [ombudsmenas nesutiko su OLAF argumentais](#) ir atkreipė dėmesį, kad visos ES institucijos privalo informuoti piliečius apie savo sprendimus ir kad tai nereiškia, jog tuo tikslu būtina atskleisti konfidencialią informaciją.

6.6. Aptarnavimo kultūra



Vienas svarbiausių Europos ombudsmeno prioritetų yra skatinti kultūringą aptarnavimą sprendžiant ES administravimo klausimus. 2013 m. ombudsmenas paskelbė naują [Europos gero administracinio elgesio kodekso](#) versiją. Naujai išrinkta ombudsmenė Emily O'Reilly susitiko su įvairių ES institucijų ir agentūrų pareigūnais visais lygmenimis, kad įtikintų juos, jog piliečių atžvilgiu būtina laikytis aptarnavimo kultūros principų.



2013 m. Europos ombudsmeno išnagrinėta Ispanijos futbolo klubų finansavimo byla. <http://europa.eu/!CX86uY>



Ilgį vėlavimai yra nuolatinė ES administravimo problema. Ombudsmeno tarnyba išnagrinėjo daug dėmesio sulaukusią bylą dėl [Komisijos](#), kuri daugiau kaip ketverius metus nuo skundo dėl valstybės pagalbos (skundas buvo susijęs su keturiais Ispanijos futbolo klubais) pateikimo nesiėmė jokių veiksmų. Į Europos futbolo klubus investuojantys asmenys pasiskundė Komisijai, kad Ispanija pažeidžia ES valstybės pagalbos taisykles, taikydama nesąžiningas mokesčių nuolaidas keturiems Ispanijos klubams. Daugiau nei ketverius metus nebuvo priimta nė vieno sprendimo. Skundo pateikėjas teigė, kad Komisijos neveiksnumas šiuo atveju gali būti susijęs su tuo, kad atsakingas Komisijos narys palaiko vieną iš aptariamų futbolo komandų ir ėjo ministro pareigas Ispanijos vyriausybėje tuo metu, kai buvo priimtas šis sprendimas dėl mokesčių lengvatų.

Europos ombudsmenui paprašius Komisijos imtis veiksmų dėl šio skundo, [Komisija pradėjo susijusių futbolo klubų finansavimo tyrimą](#). Ombudsmenas pagyrė Komisiją už šį žingsnį, pabrėždamas, jog Europos visuomenei svarbu pamatyti, kad Komisija sparčiai sprendžia nerimą keliančius klausimus dėl tariamų valstybės pagalbos taisyklių pažeidimų, taip išsklaidydama bet kokius įtarimus dėl interesų konflikto.

Keliose bylose piliečiai pasiskundė ombudsmenui, kai institucijos padarė procedūrinių klaidų, neatsakė į laiškus arba neinformavo piliečių. Įsikišus ombudsmenui, institucijos, dėl kurių buvo skųstasi, išsprendė daugelį ginčų ir patobulino savo procedūras.

Viena tokia byla buvo susijusi su moterimi, kuri dalyvavo Komisijos organizuojamame laisvai samdomų vertėjų žodžiu konkurse. Komisija pakvietė ją laikyti testą. Tačiau paskirtą dieną institucija moteriai pranešė, kad jai nebus leista laikyti testo, nes ji netenkina vieno iš šiam konkursui taikomų kriterijų. Kandidatė pasiskundė ombudsmenui, kad

Komisija laiku neinformavo jos apie tai, kad ji neturi teisės laikyti testą. [Komisija pritarė ombudsmeno rekomendacijai](#) ir išmokėjo skundo pateikėjai 300 EUR kompensaciją.

Kita byla buvo susijusi su keliautoju, kurio skrydis buvo atidėtas 23 valandoms ir kuris kreipėsi pagalbos į oro vežėją, nacionalinę vykdomąją instituciją ir Komisiją. Tuomet jis pasiskundė ombudsmenui, kad atitinkama [ES skundo forma](#) yra netiksli ir norėjo, kad Komisija peržiūrėtų skundų nagrinėjimo procedūrą arba formoje pateikiamą informaciją. [Komisija sutiko tai padaryti](#) ir padėjo ombudsmenui, kad šis atkreipė dėmesį į šį klausimą.



7 • Kaip mes nagrinėjame bylas



Kaip mes dirbame Europos ombudsmeno institucijoje?
<http://europa.eu/lfG79KT>

Ir Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV), ir ES pagrindinių teisių chartijoje numatyta teisė teikti skundus Europos ombudsmenui. SESV nuostatomis ombudsmenas įgaliojamas priimti skundus iš visų Sąjungos piliečių ir visų Sąjungos valstybėje narėje gyvenančių fizinių arba registruotąją būstinę joje turinčių juridinių asmenų.

Ombudsmenas užtikrina, kad nemokama skundų nagrinėjimo paslauga būtų kuo sąžiningesnė, skaidresnė ir paprastesnė. Skundų pateikėjai gali pateikti savo skundą ombudsmenui naudodamiesi visomis raštiškomis priemonėmis, įskaitant ombudsmeno interneto svetainėje pildomą saugią skundo formą. Žinodamas, kad daugelis žmonių iš pradžių labai nerimauja dėl savo skundo, ombudsmenas stengiasi pateikti greitą pirmą atsakymą, per keturias savaites informuodamas skundo pateikėją, ką jis darysiantis su skundu.

Ombudsmenas įvertina kiekvieno skundo esmę. Tai apima ir tuos skundus, kuriuos ombudsmenas turi atmesti, nes jie nepriskirtini jo įgaliojimų sričiai. Taip nutikus, skundo pateikėjai gauna individualizuotus atsakymus, kuriuose dauguma atvejų patariama, kurios įstaigos galbūt galėtų padėti skundo pateikėjui. Ombudsmenas taip pat gali nuspręsti perduoti skundus kitoms tokioms įstaigoms.

Ombudsmeno įgaliojimų sričiai priskirtinus skundus visų pirma išnagrinėja institucijos teisininkai, kurie specializuojasi šioje srityje. Kiekvienas skundas priskiriamas konkrečiam bylą nagrinėjančiam darbuotojui, kaip kontaktiniam asmeniui.

Jeigu ombudsmenas nusprendžia, kad naujas skundas neatitinka priimtumo kriterijų arba kad nėra pakankamo pagrindo pradėti tyrimą dėl skundo, kuris kitais atžvilgiais yra priimtinas, jis paaiškina savo sprendimą ir, jei įmanoma ar reikia, duoda patarimą.

Jeigu ombudsmenas nusprendžia, kad tyrimą reikia pradėti, jis atidžiai išanalizuoja, dėl ko skundžiamasi, siekdamas nustatyti, ar tų problemų nebūtų galima išspręsti taikant supaprastintą procedūrą.

Paprastai supaprastintos procedūros užtrunka trumpiau ir yra ne tokios formalios, kaip visos apimties tyrimai. Tai gali būti apklausos telefonu ir paaiškinamieji tyrimai, kurie suteikia galimybę skundo pateikėjui pakomentuoti preliminarį ombudsmeno nuomonę, kad nėra pakankamų priežasčių pradėti išsamesnį tyrimą. Ombudsmenas taip pat gali nuspręsti pradėti patikrinamąjį tyrimą, kad galėtų skubiai patikrinti bylas ir padaryti panašią skubią išvadą dėl bylos esmės.

Visos apimties tyrimai būtini, pvz., kai skundas nėra skubus, yra sudėtingas arba siekiant jį išnagrinėti būtina įvairių specializuotų susijusios institucijos tarnybų pagalba.

Priėmęs skundo pateikėjui palankų sprendimą, ombudsmenas turi kelias pasirinkimo galimybes: jis gali pasiūlyti draugišką sprendimą, kuriuo skundo pateikėjas bus patenkintas, arba pateikti rekomendacijos projektą, kuriame jis gali paprašyti institucijos pašalinti netinkamo administravimo priežastis.



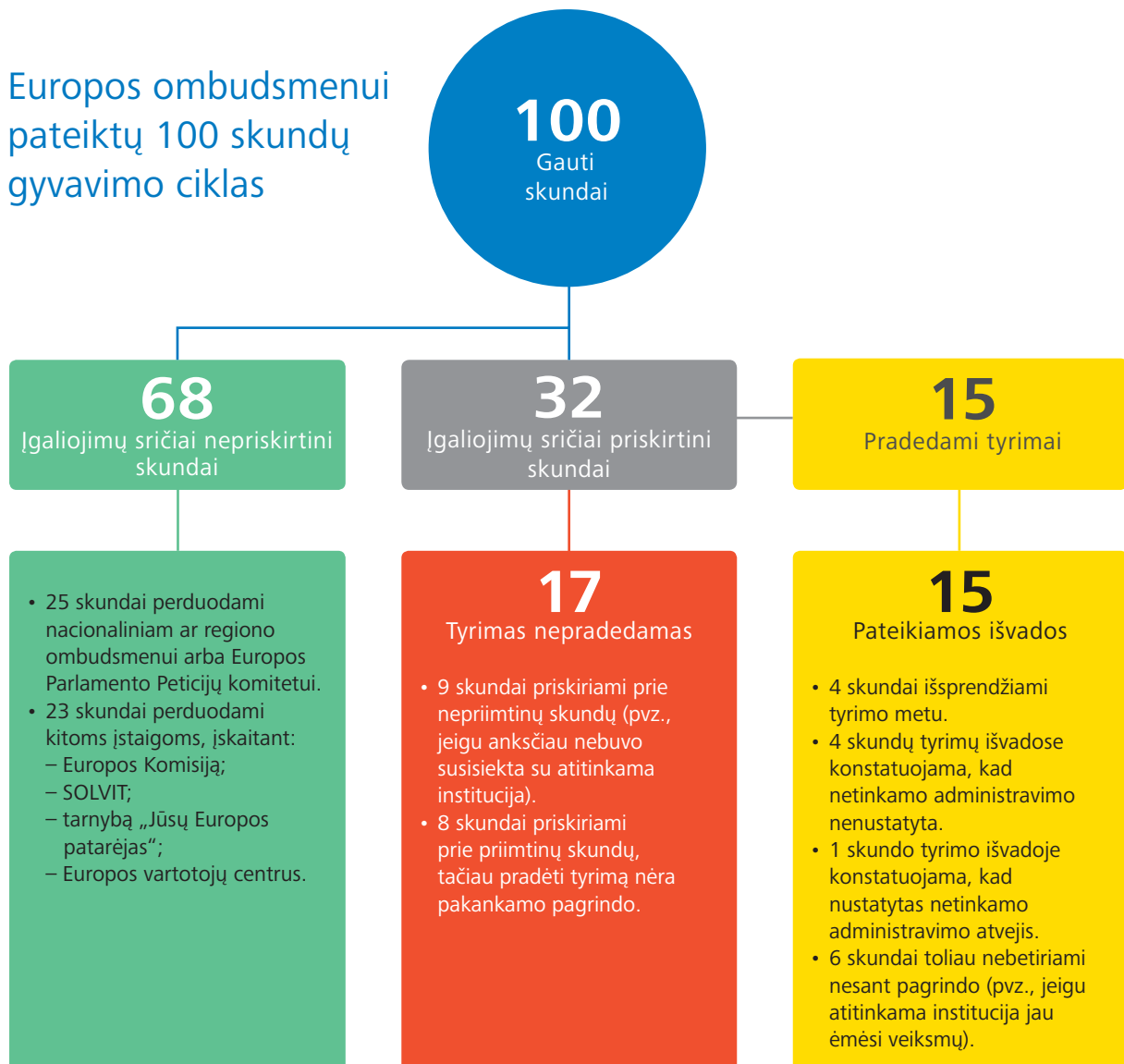
Jeigu neįmanoma rasti sprendimo, ombudsmenas gali nuspręsti pateikti kritines pastabas. Bet, jeigu prieš ombudsmenui pateikiant savo išvadas susijusi institucija nusprendžia savo iniciatyva pašalinti priežastis, dėl kurių skundas buvo pateiktas, paprastai ombudsmenas laikosi nuomonės, kad kritikuoti instituciją pateikiant oficialią išvadą dėl netinkamo administravimo nebūtina.

Taip pat ombudsmenas gali pradėti tyrimus savo iniciatyva. Naudodamasis šiuo įgaliojimu, ombudsmenas gali ištirti galimą

netinkamo administravimo atvejį, į kurį dėmesį atkreipė asmuo, neturėjęs teisės pateikti skundo. Be to, ombudsmenas gali naudodamasis šiuo įgaliojimu išspręsti, jo nuomone, ES institucijose kylančias sistemines problemas.

Europos ombudsmeno institucija kasmet gauna tūkstančius skundų iš piliečių, nevyriausybinių organizacijų, įmonių ir kitų organizacijų. Ombudsmeno tarnyba užtikrina, kad kiekvienas skundas būtų išnagrinėtas greitai, kruopščiai ir paslaugiai. Štai kas nutinka įprastam šimtui skundų:

Europos ombudsmenui pateiktų 100 skundų gyvavimo ciklas





8 • Ombudsmeno pasiūlymų laikymasis

Kiekvienais metais ombudsmenas skelbia išsamią ataskaitą kurioje apžvelgiama, kaip ES institucijos reaguoja į ombudsmeno pasiūlymus pagerinti ES administravimą. Šie pasiūlymai pateikiami draugiškų sprendimų, rekomendacijų projektų, papildomų pastabų, kritinių pastabų ir pasiūlymų forma.

Europos ombudsmeno pasiūlymų laikymasis 2012 m.



Iš 2012 m. ataskaitos, pavadintos „*Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012*“ („Administravimo klaidų taisymas. Kaip ES institucijos reagavo į ombudsmeno pasiūlymus 2012 m.“), matyti, kad apskritai institucijos laikėsi ombudsmeno pateiktų pasiūlymų 80 %, o kai kurios net 100 %. Komisijos, su kuria susijusi didžiausia ombudsmeno atliekamų tyrimų dalis, rodiklis siekė 84 %.

g+ #2

APŽVALGA. 2012 m. baigtose bylose ES institucijos, atsakydamos į 148 ombudsmeno pasiūlymus, pateikė 118 teigiamų atsakymų.

Kai kurios institucijos teigiamai atsakė į visus ombudsmeno pasiūlymus. 2012 m. ypač konstruktyviai su ombudsmenu bendradarbiavo Europos Centrinis Bankas, Europos vaistų agentūra ir Europos ligų prevencijos ir kontrolės centras.

Be to, atskirai reikėtų paminėti aktyvias Europos kovos su sukčiavimu tarnybos (OLAF) pastangas piliečių naudai tobulinti savo procedūras.

ES administracija

Europos Centrinio Banko (ECB), Europos vaistų agentūros (EMA) ir Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ECDC) bendradarbiavimas su ombudsmenu buvo ypač naudingas. Europos kovos su sukčiavimu tarnyba (OLAF) dėjo labai daug pastangų, kad patobulintų savo procedūras piliečių labui.

2013 m. ataskaita bus paskelbta 2014 m. rudenį.



9 • Santykiai su ES institucijomis

Europos ombudsmenas nuolat posėdžiauja su ES institucijų nariais ir pareigūnais, kad galėtų aptarti, kaip būtų galima gerinti administravimo kokybę, atkreiptų dėmesį į tinkamo skundų nagrinėjimo svarbą ir užtikrintų, kad, atsižvelgiant į ombudsmeno rekomendacijas ir pranešimus, būtų imamasi atitinkamų tolesnių veiksmų.

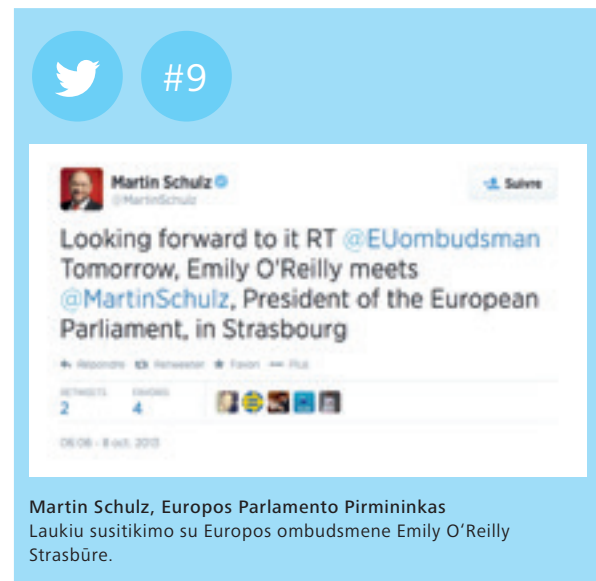
Posėdžiuose, kurie įvyko po jos išrinkimo 2013 m., E. O'Reilly turėjo galimybę pateikti savo ateities viziją ir būsimus prioritetus. Vienas iš naujosios ombudsmenės prioritetų yra atkreipti dėmesį į piliečiams nerimą keliančius klausimus ir padėti sumažinti juos ir institucijas skiriančią prarają. Ji aiškino šio tikslo ketinanti siekti didindama savo tarnybos darbo matomumą ir iš esmės pertvarkydama vidaus struktūras ir skundų nagrinėjimo procesus, taip siekdama didinti tarnybos efektyvumą visuomenės labui. Taip pat E. O'Reilly ragino institucijas, kurios siekia įgyti piliečių pasitikėjimą, tvirtai laikytis auksinių efektyvumo, skaidrumo, etikos ir atskaitomybės taisyklių. Ji išsipareigojo glaudžiai bendradarbiauti su institucijomis.

9.1. Europos Parlamentas



2013 m. spalio mėn. Emily O'Reilly susitiko su Martin Schulz.

Pradėjusi eiti savo pareigas, Emily O'Reilly susitiko su [Europos Parlamento](#) Pirmininku Martin Schulz ir generaliniu sekretoriumi Klaus Welle. Be to, ombudsmenė pristatė specialų pranešimą Europos Parlamento Peticijų komitetui dėl [ES išorės sienų saugumo agentūros](#) (FRONTEX) atsisakymo sukurti skundų nagrinėjimo mechanizmą. Paskelbusi apie savo ketinimą „bendradarbiauti su Europos Parlamentu ir aktyviai bendrauti su Komisija bei kitom ES institucijomis atstovaujant piliečių teises ir interesus“, E. O'Reilly taip pat individualiai susitiko su keliais Europos Parlamento nariais ir Parlamento personalo nariais.



Martin Schulz, Europos Parlamento Pirmininkas
Laukiu susitikimo su Europos ombudsmene Emily O'Reilly
Strasbūre.

9.2. Europos Komisija



2013 m. spalio mėn. Emily O'Reilly susitiko su José Manuel Barroso.

Kadangi kasmet daugiausia Europos ombudsmeno tyrimų yra susiję su **Europos Komisijos** veikla, ombudsmeno tarnybos ypač stengiasi nuolat palaikyti ryšius su Komisijos nariais ir pareigūnais.

Pradėjusi eiti šias pareigas, Emily O'Reilly susitiko su Europos Komisijos Pirmininku José Manuel Barroso, Europos Komisijos pirmininko pavaduotoju institucijų ir administravimo klausimams Maroš Šefčovič, Komisijos generaline sekretore Catherine Day, **Europos kovos su sukčiavimu tarnybos** generaliniu direktoriumi Giovanni Kessler, Vertimo raštu generalinio direktorato vadovu Ryčiu Martikoniu ir Vidaus rinkos ir paslaugų generalinio direktorato vadovu Jonathan Faull.

Europos ombudsmenas
Rytoj Emily O'Reilly Briuselyje susitinka su Europos Komisijos pirmininko pavaduotoju Maroš Šefčovič. bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, Europos Komisijos pirmininko pavaduotojas, atsakingas už institucijų ryšius ir administravimą
Labai laikiu mūsų susitikimo ir būsimo bendradarbiavimo.

9.3. ES agentūros

Per maždaug 15 pastarųjų metų Europoje buvo įkurta daug **ES agentūrų**. Remdamasi Europos ombudsmeno kompetencija atlikti tyrimus savo iniciatyva, ombudsmenė parengė vizitų agentūrose programą. Ši programa suteikia galimybę ombudsmenei užmegzti ryšius su įvairiomis agentūromis, siekiant atkreipti dėmesį į gero administravimo, tinkamo skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kultūros svarbą. Tai taip pat yra galimybė nustatyti ir skleisti geriausių patirtį tarp agentūrų.

Lankydamosi Vilniuje, kur sakė kalbą baigiamajame kampanijos „2013-ieji – Europos piliečių metai“ renginyje, ombudsmenė pasinaudojo galimybe apsikeisti nuomonėmis su **Europos lyčių lygybės instituto** (EIGE) direktore Virginija Langbakk ir kitais šios institucijos personalo nariais.



Daugiau informacijos apie vizitų programą rasite straipsnyje, pavadinimu „*The European Ombudsman’s visits to EU agencies – identifying and spreading best practices*“ („Europos ombudsmeno vizitai ES agentūrose: geriausios patirties nustatymas ir sklaida“), kuris buvo paskelbtas Europos ombudsmenų tinklo naujienlaiškio [2013 m. lapkričio mėn. numeryje](#).

9.4. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija

Europos ombudsmenas ne tik plėtoja santykius su Sąjungos institucijomis, bet ir bendradarbiauja su kitomis tarptautinėmis organizacijomis, kaip antai [Jungtinėmis Tautomis](#), ypač žmogaus teisių srityje. Pavyzdžiui, dalyvaudamas [Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje](#) (JTNTK) numatytoje ES sistemoje, ombudsmenas atlieka konvencijoje nustatytų teisių apsaugos, konvencijos įgyvendinimo skatinimo ir stebėjimo ES institucijų lygmeniu funkcijas. Šias funkcijas Europos ombudsmenas vykdo kartu su [Europos Parlamentu](#), [Europos Komisija](#), [Pagrindinių teisių agentūra](#) (FRA) ir [Europos neįgaliųjų forumu](#) (EDF). Kartu šios institucijos sudaro NTK numatytą ES sistemą. Ši konvencija galioja ES nuo 2011 m. sausio mėn.

2013 m. ombudsmenas visų pirma tarėsi su kitais ES sistemos nariais, kad galėtų parengti su konkrečiu jo vaidmeniu susijusią daugiamečę veiklos programą. Jis taip pat konsultavosi su [Europos ombudsmenų tinklu](#), [Nacionalinių žmogaus teisių institutų Europos grupe](#) ir [Europos lygybės įstaigų tinklu](#) (*Equinet*). Vienas iš klausimų, kurie priskiriami ombudsmeno kompetencijai, yra visoms ES institucijoms keliamas reikalavimas užtikrinti, kad jų paslaugos būtų prieinamos neįgaliesiems, kad neįgalieji galėtų susipažinti

su institucijų turima informacija ir naudotis bendravimo su jomis priemonėmis, kad ES institucijų darbo aplinka būtų atvira ir prieinama neįgaliesiems ir leistų jiems lengvai integruotis ir kad neįgalieji galėtų efektyviai ir visapusiškai dalyvauti politiniame ir visuomeniniame gyvenime.

2013 m. Europos ombudsmenas pradėjo tyrimą dėl Parlamento panaikintos nukrypti leidžiančios nuostatos, pagal kurią viena iš Parlamento personalo narių dėl išskirtinių su šeima susijusių aplinkybių galėjo nedalyvauti kasmet rengiamose darbuotojų judėjimo pratybose. Dar vieną tyrimą ombudsmenas pradėjo dėl įtarimų, kad regos sutrikimų turintys asmenys negali naudotis [Europos profesinio mokymo plėtros centru](#) (*Cedefop*) valdoma priemone „[Europass CV](#)“. Tirdama šias bylas (nė vienos iš jų tyrimas dar nebaigtas), ombudsmenė Emily O’Reilly atkreipė susijusių institucijų dėmesį į NTK.

2013 m. ombudsmenei paskelbus ES valstybių narių pareigūnams skirtą kvietimą pareikšti susidomėjimą, 2014 m. pradžioje prie jos komandos prisijungė deleguotas nacionalinis ekspertas neįgaliųjų klausimais. Šis ekspertas padės ombudsmenei parengti savo su neįgaliaisiais susijusios veiklos programą, taip pat rasti būdus, kaip būtų veiksmingiau iniciatyviai bendrauti su piliečiais ir ES darbuotojais, kad būtų galima informuoti juos apie NTK nustatytas jų teises ir išsipareigojimus.

Nuo 2013 m., pateikus prašymą, visus institucijos leidinius galima gauti didesniu šriftu arba garso įrašo forma. Per praėjusius metus Europos ombudsmenas ėmėsi įgyvendinti uždavinį sukurti viešą dokumentų registrą; viena pagrindinių prielaidų – siekis užtikrinti regos sutrikimų turintiems asmenims galimybę susipažinti su dokumentais.



10 • Santykiai su tinklais

Skundai, kuriuos 2013 m. Europos ombudsmenas perdavė kitoms institucijoms ir įstaigoms. Skundo pateikėjams patarta kreiptis į kitas institucijas ir įstaigas

Europos ombudsmenų tinklo narys, iš jų:



Europos Komisija



Kitos institucijos ir įstaigos



Pastaba. Kadangi ombudsmenas kai kuriais atvejais skundo pateikėjui davė daugiau kaip vienos rūšies patarimų, bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su įvairiais tinklais, siekdamas užtikrinti, kad piliečių skundai dėl ES teisės būtų nagrinėjami greitai ir veiksmingai.

Daug skundų pateikėjų kreipiasi į Europos ombudsmeną, kai turi sunkumų bendraudami su nacionalinėmis, regiono ar vietos administracijomis. Tokie skundai nepriskiriami ombudsmeno įgaliojimų sričiai ir dažnai yra susiję su tariamais valstybių narių padarytais ES teisės pažeidimais. Daug tokių bylų geriausiai gali išnagrinėti [Europos ombudsmenų tinklui](#) priklausantys valstybės arba regiono ombudsmenai. [Europos Parlamento Peticijų komitetas](#) taip pat yra visateisis šio tinklo narys. Vienas iš šio tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundą kompetentingam tinklo nariui: nacionaliniam arba regiono ombudsmenui arba panašiai įstaigai ar Europos Parlamento Peticijų komitetui.



Pateikti skundą



Prašymas suteikti informaciją

Europos ombudsmeno interaktyvusis vadovas padeda 20 000 piliečių per metus surasti tinkamą įstaigą, į kurią jiems reikėtų kreiptis siekiant išspręsti problemą.

Dabar tinklas apima 94 tarnybas 35 Europos šalyse. Jį sudaro valstybių, regionų ombudsmenai ir panašios Europos Sąjungos valstybių narių, šalių kandidačių ir kai kurių kitų Europos ekonominės erdvės ir (arba) Šengeno erdvės šalių įstaigos, taip pat Europos ombudsmenas ir Europos Parlamento Peticijų komitetas.

Šis tinklas yra naudingas mechanizmas keistis informacija apie ES teisę ir geriausia patirtimi; tuo tikslu rengiami seminarai, du kartus per metus leidžiamas naujienlaiškis, vyksta elektroninė diskusija ir ektranete dalijamasi dokumentais.

2013 m. ektranete buvo diskutuojama tokiais klausimais kaip Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje (JTNTK) numatytas Europos ombudsmeno vaidmuo, ombudsmenų iniciatyva pradedami tyrimai, socialinių tinklų įtraukimas į ombudsmeno tarnybų komunikacijos strategijas, nacionalinių prevencinių mechanizmų funkcijų įgyvendinimas ir inovacijos ombudsmeno tarnybose.

2013 m. Europos ombudsmeno institucija ir [Airijos ombudsmenė](#) bendrai suorganizavo [Devintąjį nacionalinį Europos ombudsmenų tinklo seminarą](#). Seminaras vyko rugsėjo 15–19 d. Dubline; jo metu buvo diskutuojama



įvairiomis temomis, įskaitant inovacijas ombudsmeno tarnybose, dėl ekonomijos vykdomas reformas ir kiekvieno piliečio poreikius.

g+ #3

European Ombudsman

What do you do when the world has stood up and the people are protesting and demanding to act – the Ombudsman?

Is it enough simply to look at the administration of the remaining offices that support measures and funding, and ignore the policy choices that underpin the other offices (for abandoned or reduced projects and numbers)? Have we publicly sometimes to illustrate our stance into the debate around these policy choices of which we talk through the way in which we choose our investigations and how we subsequently resolve them?

Next Emily O'Reilly's speech delivered today at the 6th national seminar of the European Network of Ombudsmen. <http://bit.ly/1b0k4n8>

Ką darome, kai kitų galimybių nelieka ir žmonės ima protestuoti ir skųstis mums, ombudsmeno tarnybai?

Ar pakanka paprasčiausiai panagrinėti fizinių asmenų ir šeimų paramos likusių schemų administravimą ir nepaisyti politikos krypčių, dėl kurių teko atsisakyti kitų schemų ar sumažinti jų apimtį ir skaičių. O gal vis dėlto privalome kažkaip įsitraukti į diskusijas apie minėtas politikos kryptis, iš anksto nustatydami būdus, kuriais remdamesi galėtume pasirinkti, ką tirti, ir kaip paskui tarpininkauti sprendžiant bylas?

Skaitykite Emily O'Reilly kalbą, pasakytą šiandien Devintajame nacionaliniame Europos ombudsmenų tinklo seminare <http://bit.ly/1b0k4n8>

Kai kuriais atvejais Europos ombudsmenas gali manyti, kad skundą tinkamiausia perduoti **Europos Komisijai**, **SOLVIT** arba tarnybai „**Jūsų Europos patarėjas**“. SOLVIT – tai Komisijos įkurtas tinklas, skirtas padėti žmonėms, kurie, bandydami Europos Sąjungos vidaus rinkoje pasinaudoti savo teisėmis, susiduria su kliūtimis. Tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“ yra dar vienas ES lygmens tinklas, kurį Komisija sukūrė siekdama patarti piliečiams jų gyvenimo, darbo ir keliavimo ES klausimais. Prieš perduodamas skundą arba patardamos skundo pateikėjui, ombudsmeno tarnybos deda visas pastangas, kad nustatytų, kuris kitas organas galėtų jam geriausiai padėti.



Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti?

Ombudsmeno leidinyje *Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti?* pateikiama daugiau informacijos apie alternatyvias teisių gynimo priemones.



11 • Ištekliai

11.1. Biudžetas

Europos ombudsmeno biudžetui numatomas atskiras ES biudžeto skirsnis. Jis suskirstytas į tris antraštines dalis. 1 dalyje nurodyti atlyginimai, išmokos ir kitos su darbuotojais susijusios išlaidos. 2 dalyje – pastatai, baldai, įranga ir kitos veiklos išlaidos. 3 dalyje pateiktos išlaidos, susijusios su institucijos atliekamomis bendrosiomis funkcijomis. [2013 m. biudžeto asignavimų dydis buvo 9 731 371 EUR.](#)

Siekdamas užtikrinti veiksmingą išteklių valdymą, ombudsmeno vidaus auditorius Robert Galvin reguliariai tikrina institucijos vidaus kontrolės sistemas ir tarnybos atliekamas finansines operacijas. Kaip ir kitų ES institucijų, ombudsmeno institucijos auditą taip pat atlieka [Europos Audito Rūmai.](#)

11.2. Išteklių naudojimas

Kasmet ombudsmenas tvirtina [metinį valdymo planą](#) (MVP). Jame nurodomi konkretūs veiksmai, kurių jo tarnyba turi imtis siekdama įgyvendinti institucijos prioritetus. 2013 m. metinis valdymo planas – tai trečias toks planas, parengtas remiantis ombudsmeno [Strategija naujam 2009–2014 m. įgaliojimų laikotarpiui](#). Strategijoje buvo nustatyti tokie 2013-ųjų ir kitų metų, kuriuos apima šis dokumentas, tikslai: išklausti, įgyvendinti, įtikinti, bendrauti ir prisitaikyti. Metiniame valdymo plane nustatomi pagrindiniai veiklos rodikliai (PVR), kuriuos naudojant vertinama siekiant šių tikslų padaryta pažanga. Pagrindiniai veiklos rodikliai ir atitinkami siekiai kasmet peržiūrimi ir prireikus pakoreguojami.

Ombudsmenas taip pat tvirtina [metinę veiklos ataskaitą](#) (MVA). Metinėje veiklos ataskaitoje pateikiama ataskaita apie veiklos, kurios tikslai nustatyti metiniame valdymo plane, rezultatus, su veikla susijusią riziką, ombudsmeno turimų išteklių panaudojimą ir institucijos vidaus kontrolės sistemos veiksmingumą ir efektyvumą.



Susipažinkite su Europos ombudsmeno komanda. <http://europa.eu/!Tw93gg>

11.3. Ombudsmeno komanda

Institucijoje dirba aukštos kvalifikacijos daugiakalbiai darbuotojai. Tai padeda užtikrinti, kad institucija galėtų nagrinėti skundus dėl netinkamo administravimo 24 oficialiomis ES kalbomis ir didinti informuotumą apie ombudsmeno darbą. 2013 m. Europos ombudsmeno įstaigos etatų plane buvo 67 pareigybės.

Išsamų ir nuolat atnaujinamą darbuotojų sąrašą, įskaitant išsamią informaciją apie ombudsmeno tarnybos struktūrą ir kiekvieno skyriaus uždavinius, 24 oficialiomis ES kalbomis galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje (www.ombudsman.europa.eu).



Europos ombudsmeno komanda.



Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu

Paštu

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

Telefonu

+33 (0)3 88 17 23 13

Faksu

+33 (0)3 88 17 90 62

E. paštu

eo@ombudsman.europa.eu

Internetu

Interneto svetainė www.ombudsman.europa.eu

Twitter twitter.com/EUombudsman

Google+ plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn www.linkedin.com/company/272026

YouTube www.youtube.com/eotubes

Apsilankymas

Jeigu norite apsilankyti Europos ombudsmeno biuruose Briuselyje arba Strasbūre, prašome iš anksto susisiekti su mumis.



Šis metinis pranešimas skelbiamas internete adresu:

www.ombudsman.europa.eu



© Europos Sąjunga, 2014

Visų fotografijų, vaizdo įrašų ir vaizdų autorių teisės priklauso Europos Sąjungai, nebent būtų nurodyta kitaip.

Leidžiama atgaminti švietimo ir nekomerciniais tikslais nurodžius šaltinį.

Dizaino ir išdėstymo autoriai: *Rosendahls AVS*, Albertslund, Danija ir *EntenEller AVS*, Valby, Danija.

Naudoti šriftai: FrutigerNext ir Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-585-1 . ISSN 1725-9746 . doi:10.2869/38457 . QK-AA-14-001-LT-C

EPUB ISBN 978-92-9212-609-4 . ISSN 1830-690X . doi:10.2869/44409 . QK-AA-14-001-LT-E

PDF ISBN 978-92-9212-561-5 . ISSN 1830-690X . doi:10.2869/33814 . QK-AA-14-001-LT-N



as • Metinis pranešimas • Metinis pranešimas • Metinis pranešimas • Metinis pranešimas

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