



Eiropas
ombuds

Pārskats
2010

Cienījamais lasītāj!

Laipni lūdzam iepazīties ar ombuda 2010. gada pārskatu jaunā veidolā. Šajā publikācijā ir izklāstīti svarīgākie rezultāti, kas gūti pagājušā gada laikā, aizstāvot sūdzību iesniedzējus, un galvenajos vilcienos aprakstīti iestādes būtiskākie uzdevumi un iespējas.

Eiropas ombudam piecpadsmit gadu

Šī gada pārskatā atspoguļots iestādes jaunais tēls, ko izveidoja 2010. gada 27. septembrī – mūsu iestādes piecpadsmitajā gadadienā. Es esmu pārliecināts, ka mūsu jaunais tēls palīdzēs radīt iesaisti par iestādi, kas ir pieejama, objektīva un uz pilsoņiem orientēta. Pasākumā par godu mūsu gadadienai tika atklāta arī ombuda 2009.-2014. gada pilnvaru termiņā īstenojamā stratēģija. Stratēģijā noteikta virkne mērķu un prioritāšu, kas izstrādāti, lai ombuds varētu sasniegt galvenos mērķus – pirmkārt, nodrošināt ES iedzīvotājiem iespējas pilnībā izmantot savas tiesības un, otrkārt, veicināt ES pārvaldības kvalitāti. Tā ir pieejama mūsu tīmekļa vietnē 23 valodās.



© Eiropas Savienība

Rezultāti sūdzību iesniedzējiem 2010. gadā

2010. gadā mēs esam sekmīgi virzījušies uz priekšu šo mērķu sasniegšanā – apmēram pusē izbeigto lietu attiecīgā iestāde piekrita mierizlīgumam vai atrisināja jautājumu, bet vēl septiņas lietas tika izbeigtas, kad iestāde piekrita ieteikuma projektam. Desmit parauglietas, kas minētas nākamajās lappusēs, kalpo par labas prakses piemēru, kā reaģēt uz sūdzībām. Esmu jo īpaši priecīgs par iestādēm kopumā – par to pūlēm nodrošināt, lai no sūdzību izskatīšanas mācītos visa pārvalde. Labs minētā piemērs 2010. gadā ir Eiropas Zāļu aģentūra (EMA). Sperot politiski nozīmīgu soli – pieņemot un publicējot jaunu politiku attiecībā uz piekļuvi dokumentiem, EMA nodrošināja plašāku ietekmi diviem manis sniegtiem ieteikumiem.

2010. gadā es iesniedzu vienu īpašo ziņojumu Eiropas Parlamentam par Eiropas Komisijas nespēju atklāti un labticīgi sadarboties ar ombudu saistībā ar konkrēto lietu. Uz pozitīvākas nots, kritiskas piezīmes bija jāizsaka tikai 33 gadījumos, salīdzinot ar 35 gadījumiem 2009. gadā un 44 gadījumiem 2008. gadā. Es turpināšu publicēt ikgadēju pētījumu par turpmākiem pasākumiem, uz kuriem norādījušas iestādes, atbildot uz kritiskajām un citām piezīmēm, lai labāk uzraudzītu, kā tās turpmāk stingri ievēros labas pārvaldes principus.



Vairāk nekā 19 000 cilvēku izmantoja interaktīvo ceļvedi mūsu tīmekļa vietnē, lai saņemtu konsultāciju par vispiemērotāko kompensācijas iegūšanas ceļu. Tā kā vairāk cilvēku paši atrada pareizo adresi, mēs saņēmām par 409 sūdzībām, "kuras ir ārpus mūsu pilnvarām", mazāk. Līdz ar to kopējais sūdzību iesniedzēju skaits samazinājās no 3 098 2009. gadā līdz 2 667 2010. gadā. Vairāk nekā 70 % lietu mēs spējām palīdzēt sūdzības iesniedzējam, uzsākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu vai sniedzot konsultāciju. Vairāk nekā 50 % lietu bija kāda Eiropas ombudu tīkla locekļa kompetencē, vēlreiz pierādot, cik nozīmīga ir mūsu sadarbība šajā līmenī. 2010. gadā mēs izveidojām arī jaunu tīmekļa vietnes vizuālo tēlu, lai paaugstinātu informētību par nozīmīgo darbu, ko valstu un reģionu ombudi veic pilsoņu labā.

Lisabonas līgums – pēc viena gada

Kad mani 2010. gada janvārī atkārtoti ievēlēja par ombudu, es paziņoju, ka viena no manām galvenajām prioritātēm būs palīdzēt nodrošināt, lai ES sniegtu pilsoņiem Lisabonas līgumā solītos labumus. 2010. gada sākumā es sabiedriskajā apspriešanā sniezu atbildi par to, kā Eiropas pilsoņu iniciatīvai būtu jādarbojas praktiski. Ombuds arī veicināja Pamattiesību hartas piemērošanu iestādēs,

jo īpaši, veicot izmeklēšanu par tādiem jautājumiem kā pamattiesības uz labu pārvaldi, tostarp svarīgo objektivitātes principu, personu ar invaliditāti tiesības un piekļuves tiesības dokumentiem. Attiecībā uz pēdējo 2010. gadā pārredzamība joprojām bija visbūtiskākā kategorija izmeklēšanu tematikas ziņā – par šo jautājumu notika 33 % no visām izmeklēšanām.

Pamatojoties uz sūdzībām, ombuds uzsāka 323 izmeklēšanas, salīdzinājumā ar 335 2009. gadā. Tika uzsāktas sešas izmeklēšanas pēc paša iniciatīvas, kas attiecās uz Eiropas Parlamentu, Padomi, Komisiju un Eiropas Personāla atlases biroju (EPSO). 2011. gadā es ceru no iestādēm saņemt konstruktīvas atbildes par šajās izmeklēšanās izvirzītajiem svarīgajiem jautājumiem.

Strasbūra, 2011. gada 31. janvāris

P. Nikiforos Diamandouros

Eiropas ombuds izmeklē sūdzības par kļūdām pārvaldē Eiropas Savienības (ES) iestādēs un struktūrās. Jebkurš ES pilsonis, pastāvīgs iedzīvotājs vai dalībvalsts uzņēmums vai asociācija var iesniegt sūdzību ombudam. Ombuds piedāvā ātras, elastīgas un bezmaksas ar ES pārvaldi saistīto problēmu risināšanas iespējas. Lai iegūtu sīkāku informāciju 23 oficiālajās ES valodās, lūdzu, apmeklējiet tīmekļa vietni <http://www.ombudsman.europa.eu>, kur atradīsiet arī šo pārskatu, publikācijā minētās lietas, kā arī pilnu *Gada ziņojumu par 2010. gadu*, kas angļu valodā pieejams no 2011. gada maija, bet citās oficiālajās valodās – no 2011. gada jūlija.

2010. gadā izskatīto lietu atlase

Turpmāk minētās lietas aptver 2010. gadā izskatīto sūdzību pamatkategorijas, un visas, kas ir izceltas ar zilu krāsu, ir gada parauglietas.

Pārredzamība

Eiropas Zāļu aģentūra (*EMA*) nodrošināja publisku piekļuvi dokumentiem attiecībā uz divām pretaptaukošanās zālēm un turpināja pieņemt un publicēt jaunu politiku, kuras mērķis ir sniegt daudz plašāku pieeju tās rīcībā esošajiem dokumentiem (**2560/2007/BEH**).

Pēc kāda žurnālista sūdzības Parlaments piekrita nodrošināt piekļuvi dokumentiem par tā iegādāto dažu ēku Briselē finansējumu un sniedza papildu informāciju par procedūru, kura tam bija jāievēro, lai nodrošinātu ārējo finansējumu (**793/2007/BEH**).

Eiropas Investīciju banka (*EIB*) sazinājās ar Tadžikistānas iestādēm, lai sniegtu piekļuvi pamatnolīgumam, kuru bija pieprasījusi kāda NVO. Tadžikistānas iestādes publicēja nolīgumu, un nākošajā dienā *EIB* informēja sūdzības iesniedzēju (**2145/2009/RT**).

Lietā par dokumentiem, kas saistīti ar rūpnieciskas ostas celtniecību Granadilā, Spānijā, ombuds norādīja, ka, ja dalībvalstis lūdz Komisiju neatklāt no tām saņemtos dokumentus, tad tām ir jāsniedz pārliecinoši argumenti, kas pamatoti ar ES noteikumiem par pārredzamību. Ombuds atzinīgi novērtēja Komisijas lēmumu atklāt savus iekšējos dokumentus attiecībā uz šo lietu (**355/2007/FOR**).

Pārkāpumu lietas

Ombuds kritizēja Komisiju par nespēju minēt korektus, skaidrus un saprotamus iemeslus savu pilnvaru realizēšanai pēc saviem ieskatiem, slēdzot pārkāpumu lietu pret Austriju par savvaļas dzīvnieku turēšanas cirkā pilnīgu aizliegumu (**3307/2006/JMA**).

Līgumi un konkursi

Komisija izmaksāja kādai Vācijas asociācijai EUR 6 025 plus EUR 1 586 procentos pēc tam, kad ombuds lūdza tai pārskatīt sūdzības iesniedzēja prasību par to, ka tā ir kļūdaini samazinājusi galīgo maksājumu par projektu (**3249/2008/KM**).

Personu ar invaliditāti tiesības

Komisija piešķīra rezervētu autostāvvietu ierēdnei ar invaliditāti uz atlikušajiem diviem viņas darba līguma gadiem. Ierēdne, kura bija cietusi nopietnā negadījumā, apgalvoja, ka Komisija nebija taisnīgi un pareizi izskatījusi viņas iesniegumu piešķirt stāvvietu (**1226/2008/OV**).

Lietā par atbalstu Padomes ierēdņu apgādībā esošiem ģimenes locekļiem ar invaliditāti ombuds konstatēja, ka Padome bija pilnībā īstenojusi ar likumu noteiktās atbilstīgās tiesības, kas paredzētas atbilstīgu iekšēju pasākumu veikšanai, lai ļautu šīs tiesības izmantot, un ir apstiprinājusi papildu pasākumus, kuri pārsniedza tiesības, ko garantē Civildienesta noteikumi (**129/2009/VL**).

Personāla atlase

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja piekrita samaksāt sūdzības iesniedzējai EUR 3 965 kā finansiālu kompensāciju par materiālajām izmaksām, kas viņai radās pēc tam, kad viņa tika kļūdaini informēta par to, ka ir pieņemta darbā (**2924/2007/TS**).

Objektivitāte

Izglītības, audiovizuālās jomas un kultūras izpildaģentūra atsauca savu prasību par EUR 2 364 atlīdzināšanu un samaksāja sūdzības iesniedzējam vēl EUR 2 722 pēc tam, kad ombuds norādīja, ka NVO, aizpildot dotāciju pieteikuma veidlapu, ir pieļāvusi acīmredzamu kļūdu (**255/2009/JF**).

Komisija atsauca savu prasību līgumdarbiniecei atmaksāt maksājumu pēc tam, kad ombuds to aicināja uzņemties atbildību par atkārtotu tās pieļautu kļūdu. Sūdzības iesniedzēja atsaucās arī uz savu smago finansiālo situāciju (**906/2009/JF**).

Institucionāli un ar politiku saistīti jautājumi

Eiropas Aviācijas drošības aģentūra (*EASA*) atvainojās sūdzības iesniedzējam un pārskatīja savus oficiālos brīdinājumus pēc tam, kad ombuds konstatēja, ka šajā gadījumā brīdinājums ir bijis nesamērīgs, aizskarošs un pat, iespējams, nelikumīgs. *EASA* vēlāk informēja ombudu, ka tā ir iekļāvusi ierosinātos grozījumus spēkā esošajos tiesību aktos (**1182/2009/JF**).

Cik daudz ir bijis sūdzību un izmeklēšanu?

Ombuds 2010. gadā reģistrēja 2 667 sūdzības, no kurām 744 bija viņa kompetencē (salīdzinājumā ar 3 098 sūdzībām, no kurām 727 bija viņa kompetencē 2009. gadā). Viņš uzsāka 335 izmeklēšanas (salīdzinājumā ar 339 2009. gadā) un gada laikā pabeidza 326 izmeklēšanas (318 2009. gadā). Kopā ombuds izskatīja vairāk nekā 3 700 sūdzības un informācijas pieprasījumus.

Kādas darbības ombuds veica?

Vairāk nekā 70 % izskatīto gadījumu (1 997) ombuds varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, uzsākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu kompetentajai iestādei vai sniedzot konsultāciju par to, kur viņam vērsties.

Kas attiecas uz pārsūtīšanu un konsultēšanu, 50 % no visiem sūdzību iesniedzējiem tika nosūtīti pie kāda no Eiropas ombudu tīkla locekļiem, t.i., pie valsts vai reģiona ombuda dalībvalstīs vai uz Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteju. Pavisam 13 % tika nosūtīti uz Komisiju, kamēr 43 % tika aicināti sazināties ar citām institūcijām, tostarp SOLVIT, kas izskata pārrobežu problēmas, kuras radušās sakarā ar ES tiesību aktu nepareizu piemērošanu ES dalībvalstīs.

Piezīme: Dažās lietās sūdzības iesniedzējam tika sniegta vairāk nekā viena veida konsultācija. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100 %.

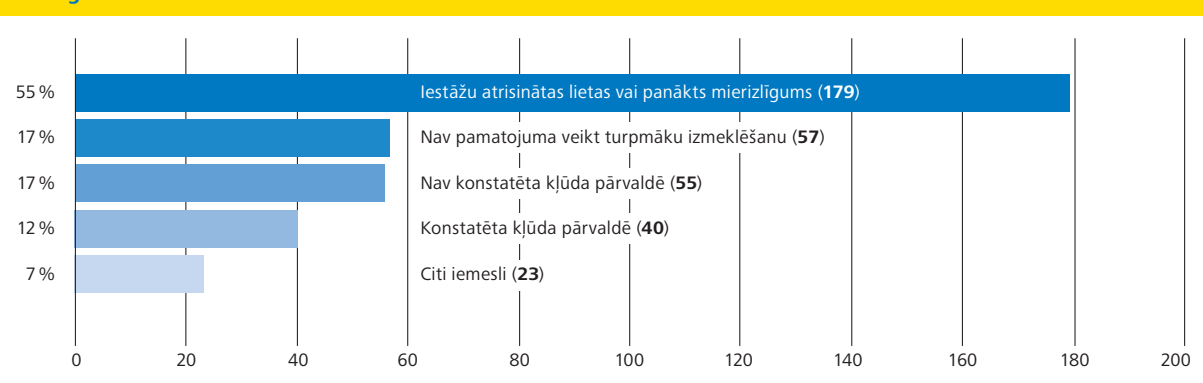
To sūdzību avots, kas bijušas par pamatu pabeigtām izmeklēšanām

Atsevišķi pilsoņi	78 % (254)
Uzņēmumi un asociācijas	22 % (72)

Kādi bija izmeklēšanu rezultāti?

2010. gadā 179 lietās tika panākts pozitīvs rezultāts, kad attiecīgā iestāde piekrita mierizlīgumam vai atrisināja jautājumu. Kļūdas pārvaldē netika konstatētas 55 gadījumos. Kļūdas pārvaldē tika konstatētas 40 gadījumos: septiņos no tiem iestāde piekrita ieteikuma projektam (salīdzinājumā ar diviem gadījumiem 2009. gadā), bet 33 lietas tika slēgtas, izsakot kritiskas piezīmes, tostarp par vienu tika sagatavots īpašs ziņojums Parlamentam. Četrpadsmit gadījumos ombuds izdarīja citas piezīmes, lai palīdzētu uzlabot turpmāko darbu.

Pabeigto izmeklēšanu rezultāti



Piezīme: Dažās lietās izmeklēšana tika slēgta viena vai vairāku iemeslu dēļ. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100 %.

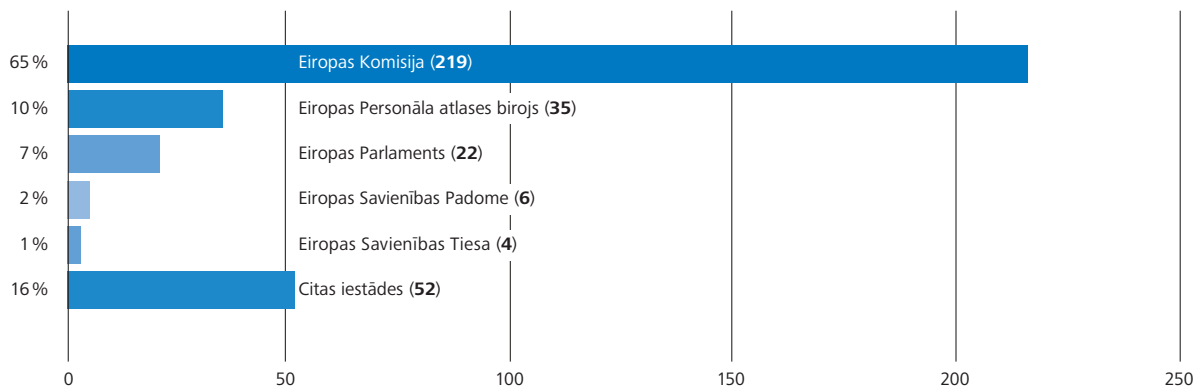
Uz kurām iestādēm vai struktūrām attiecās veiktās izmeklēšanas?

Lielākā daļa 2010. gadā uzsākot izmeklēšanu (219 gadījumi) attiecās uz Eiropas Komisiju (65%). Salīdzinājumam šis skaits 2009. gadā bija 191. Tā kā Komisija ir galvenā Eiropas Savienības iestāde, kas pieņem lēmumus, kuriem ir tieša ietekme uz pilsoņiem, ir saprotami, ka tā ir galvenais pilsoņu sūdzību objekts. Nākamais bija Eiropas Personāla atlases birojs (EPSO) ar 35 sūdzībām (30 sūdzības 2009. gadā). Ar Parlamentu, Padomi un Eiropas Savienības Tiesu saistīto uzsāktu izmeklēšanu skaits samazinājās apmēram uz pusi, salīdzinot ar 2009. gadu. Attiecībā uz Tiesu ir svarīgi pieminēt, ka ombuds var uzsākt izmeklēšanu tikai saistībā ar tās ārpustiesas darbību.

Kāda veida kļūdas pārvaldē izmeklē?

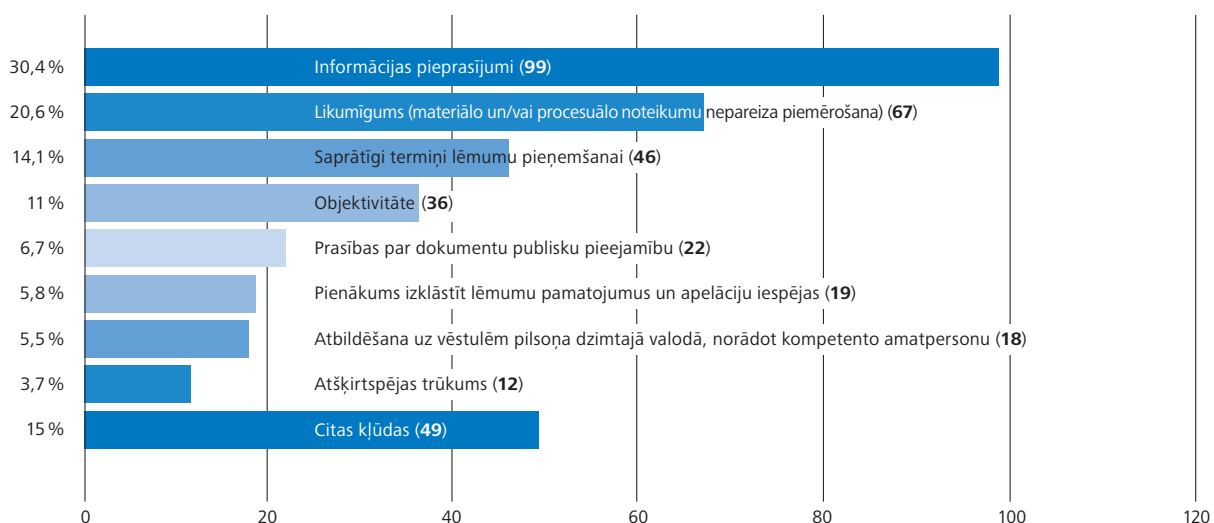
Kļūdas pārvaldē rodas tad, kad iestāde nerīkojas saskaņā ar likumu, neievēro labas pārvaldības principus vai ja tā pārkāpj pamattiesības. Galvenie kļūdu pārvaldē veidi, kuras ombuds izmeklēja 2010. gadā, bija (i) likumīguma un taisnīguma pārkāpumi, (ii) pārkāpumi saistībā ar pienākumiem, kas attiecas uz informācijas pieprasījumiem un lēmumu pieņemšanas termiņiem.

Iestādes un struktūras, uz kurām attiecās veiktās izmeklēšanas



Piezīme: Divas 2010. gadā uzsāktās izmeklēšanas bija pēc paša iniciatīvas veiktas izmeklēšanas, kas attiecās uz vairāk nekā vienu iestādi. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100%.

Iespējamo kļūdu pārvaldē veidi – (i) pārkāpumi vai (ii) pārkāpumi saistībā ar pienākumiem attiecībā uz:



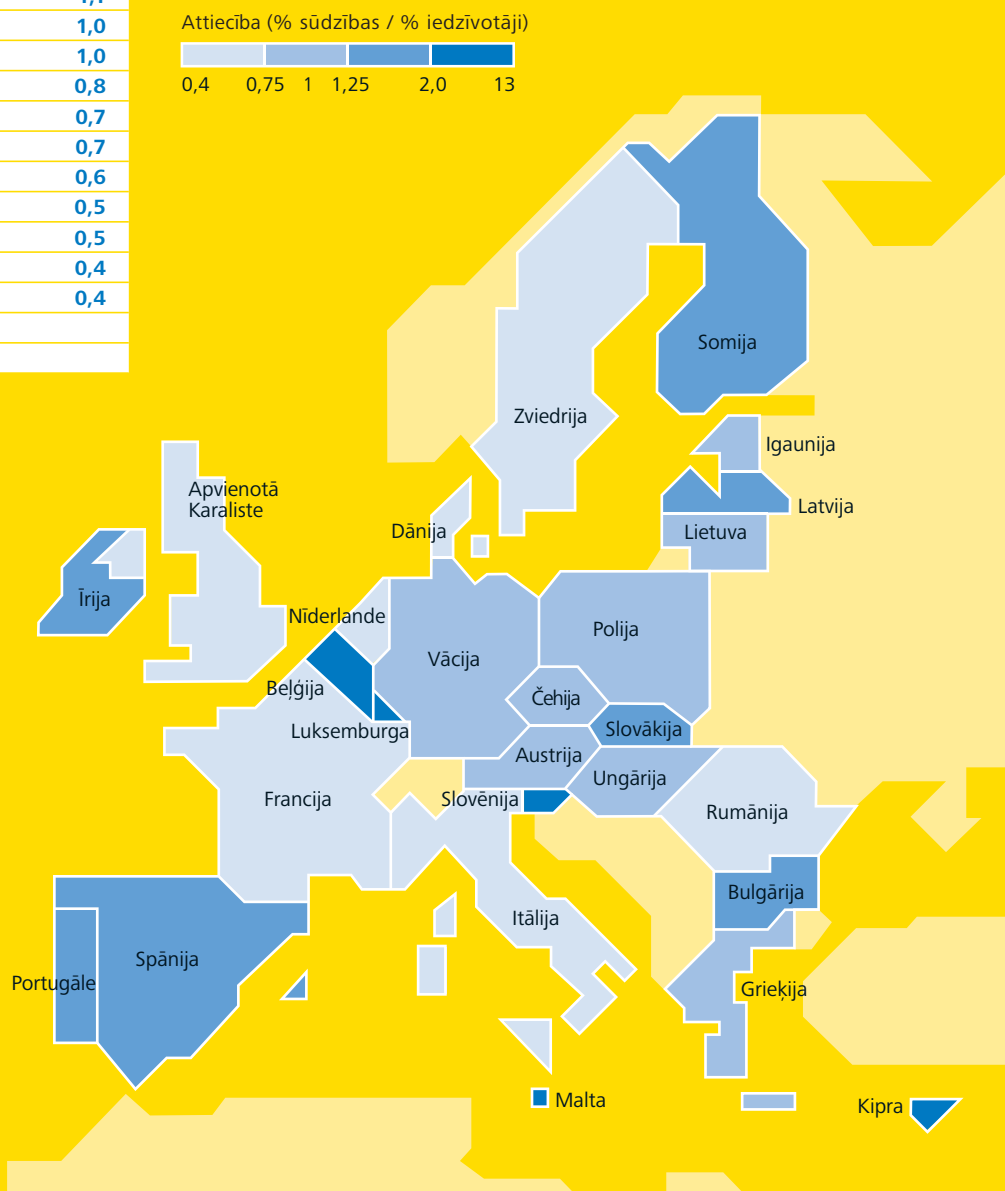
Piezīme: Dažos gadījumos vienā izmeklēšanā tika izmeklēti divi vai vairāki pārvaldē iespējami pieļautie kļūdu veidi. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100%.

Kas iesniedza sūdzības?

Kartē parādīts, cik lielā mērā katras dalībvalsts iedzīvotāji ir sūdzējušies Eiropas ombudam. Tā ir balstīta uz sūdzību skaitu no katras dalībvalsts attiecībā pret iedzīvotāju skaitu. Norādīts arī kopējais sūdzību skaits katrā dalībvalstī.

Valsts	Sūdzību skaits	Procentuālā attiecība
Luksemburga	34	12,7
Kipra	22	4,1
Beļģija	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovēnija	34	3,2
Latvija	21	1,6
Bulgārija	63	1,5
Slovākija	43	1,5
Spānija	349	1,5
Īrija	32	1,3
Somija	39	1,3
Portugāle	71	1,3
Igaunija	9	1,1
Čehija	63	1,1
Lietuva	20	1,1
Grieķija	65	1,1
Austrija	48	1,1
Polija	214	1,0
Ungārija	51	1,0
Vācija	375	0,8
Nīderlande	60	0,7
Zviedrija	32	0,7
Rumānija	73	0,6
Dānija	16	0,5
Francija	171	0,5
Itālija	132	0,4
Apvienotā Karaliste	132	0,4
Citas valstis	131	0,4
Valsts nav zināma	151	

Piezīme: Sūdzību procentuālo attiecību aprēķināja, dalot procentos izteikto katras dalībvalsts sūdzību skaitu ar procentos izteikto kopējo Eiropas Savienības iedzīvotāju skaitu. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks par 1, tas norāda uz to, ka attiecīgā valsts iesniedz vairāk sūdzību ombudam nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu.



Ja jums nepieciešama šīs publikācijas versija palielinātā rakstā, lūdzu, sazinieties ar Eiropas ombuda biroju. Pēc pieprasījuma mēs centīsimies izveidot arī audio versiju.

Eiropas ombuds

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

Šis pārskats ir publicēts interneta vietnē:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Eiropas Savienība, 2011. gads

Atļauta pavairošana izglītojošiem un nekomerciāliem mērķiem, ja tiek norādīts avots.

Dizains un izkārtojums: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslunda, Dānija un EntenEller A/S, Valbija, Dānija.

Salikumā izmantoti FrutigerNext un Palatino burtveidoli.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-289-8 . ISSN 1831-3620 . doi:10.2869/41167 . QK-AD-11-001-LV-C



Publikāciju birojs



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council