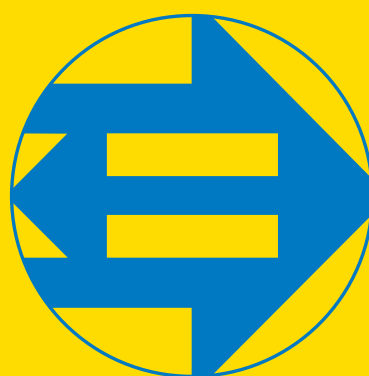




Eiropas
ombuds
Pārskats
2012

LV



Cienījamais lasītāj!

Laipni lūdzam iepazīties ar ombuda 2012. gada pārskatu, kurā ir izklāstīti svarīgākie iestādes darba rezultāti iepriekšējā gadā un sniegts ieskats tās būtiskākajās problēmās un iespējās.

Šim gadam raksturīgs rekordliels sūdzību un izmeklēšanu skaits

2012. gads ombudam un viņa darbiniekiem bija īpaši darbīgs, jo tika sākts un slēgts rekordliels izmeklēšanu skaits. Uzsāktās 465 izmeklēšanas liecina par 18 % palielinājumu, salīdzinot ar 2011. gadu (396). Slēgto izmeklēšanu skaits palielinājās par 23 %, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, un sasniedza jaunu virsotni – 390. Kopumā, tāpat kā 2011. gadā, ombuds tieši palīdzēja vairāk nekā 22 000 cilvēku, izskatot viņu sūdzības (2 442 lietas), atbildot uz jautājumiem (1 211) vai sniedzot konsultācijas interaktīvajā ceļvedī mūsu tīmekļa vietnē (19 281). Mēs vēl vairāk paplašinājām savus centienus uzrunāt iedzīvotājus, publicējot videoklipu, kas pieejams mūsu tīmekļa vietnē un *YouTube* kanālā.



© Eiropas Savienība

Pateicoties noderīgajiem padomiem mūsu interaktīvajā ceļvedī, to saņemto sūdzību skaits, kuras neattiecas uz Eiropas ombuda kompetences jomu, bija 1 720 – zemākais līmenis desmit gadu laikā. 2012. gadā mēs arī integrējām un paātrinājām sūdzību izskatīšanas procedūras. Arī šajā gadā mēs pabeidzām lielāko daļu izmeklēšanu (69 %) viena gada laikā, nedaudz uzlabojot mūsu 2011. gada rezultātus (66 %).

Mana biroja visbiežāk sniegtais padoms, proti, ar interaktīvā ceļveža palīdzību, bija vērsties pie kāda no Eiropas ombudu tīkla dalībniekiem. Gandrīz 60 % sūdzību, kas tika apstrādātas 2012. gadā, bija šā tīkla dalībnieku kompetencē. Lai pastiprinātu tīkla dalībnieku sadarbību, mēs kopīgi organizējām seminārus Briselē un Strasbūrā, kas bija paredzēti attiecīgi reģionālajiem ombudiem un sadarbības koordinatoriem valstu ombudu birojos.

Sekmīgs gads sadarbībai ar ES pārvaldes iestādēm

2012. gadā mēs pirmo reizi varējām konkrēti atbildēt uz jautājumu: "Cik sekmīgi darbojas Eiropas ombuds?" Divās pagājušā gada publikācijās – papildu pētījumā par kritiskajām un citām piezīmēm un jaunajā atbilstības ziņojumā – secināts, ka četrās no katrām piecām lietām ES iestādes izpilda ombuda ierosinājumus. Kaut arī šis rezultāts ir iespaidīgs, es arī turpmāk centīšos veicināt visaugstākos rīcības standartus iestādēs, kā paredzēts ombuda pamatuzdevumu programmā. Paturot prātā šo uzdevumu, ombuds publicēja piecus civildienesta principus, kam būtu jāregulē ES ierēdņu rīcība. Es

Eiropas ombuds izmeklē sūdzības par pārvaldē pieļautajām kļūdām Eiropas Savienības iestādēs un struktūrās. Ombudam iesniegt sūdzību var ikviens Eiropas Savienības pilsonis, iedzīvotājs, uzņēmums vai asociācija, kas darbojas kādā dalībvalstī. Ombuds nodrošina ātru, elastīgu un bezmaksas risinājumu problēmām, kas radušās, vērsoties Eiropas Savienības administrācijā. Papildu informāciju visās oficiālajās Eiropas Savienības valodās meklējiet tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kur var atrast arī šo *Pārskatu*, publikācijā minētās lietas, kā arī 2012. gada ziņojuma pilnu tekstu (angļu valodā tas būs pieejams no 2013. gada maija un visās pārējās oficiālajās valodās – no 2013. gada jūlija).



pievērsu uzmanību šiem principiem, tiekoties ar Komisijas ģenerāldirektoriem martā, un jo īpaši uzsvēru, ka laikā, kad ES ir saskārusies ar smagu krīzi, minētie principi var palīdzēt veicināt uzticību starp pilsoņiem un iestādēm. Mūsu pašlaik lielākais ieinteresēto personu pasākums deva iedzīvotājiem iespēju kopā ar Eiropas Parlamenta, Komisijas un ES Padomes priekšsēdētājiem apspriest tematu “Eiropa krīzē: uzdevums iegūt pilsoņu uzticību” un vēlreiz uzsvēra ombuda pamatzdevumu programmas galveno principu, proti, uzticības veidošanu, izmantojot dialogu starp pilsoņiem un Savienību.

Sekmīgs gads pilsoņtiesību jomā

Lai uzlabotu attiecības starp ES iestādēm un pilsoņiem, ombuds kopā ar ES administratīvo tiesību pētniecības tīklu (*ReNEUAL*) konferencē, kas martā notika Briselē, pētīja iespēju pieņemt vispārīgu noteikumu kopumu attiecībā uz ES iestāžu un struktūru administratīvajām procedūrām. Lai uzlabotu mūsu darbu pilsoņu labā, ombuds piedalījās projektā, ko vadīja Eiropas Kvalitātes vadības fonds (*EFQM*). Tā rezultāts, kā arī pats process, bija neticami sekmīgs. Pateicoties tam, ka ombuds sekmīgi pabeidza trīs apzinātos prioritāros uzlabojumus, *EFQM* atzina ombudu par “apņēmīgu sasniegt izcilību”.

Ombuda atbildība par personu ar invaliditāti tiesībām tika atzīta Padomes lēmumā, ar ko apstiprināja ES līmeņa sistēmu saskaņā ar ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām. Kopā ar četrām citām struktūrām, tostarp Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteju, ombuds strādās, lai aizsargātu, atbalstītu un uzraudzītu šīs konvencijas īstenošanu. Skaidrs, ka mums ir jābūt ambicioziem, proaktīviem un tālredzīgiem mūsu centienos nodrošināt, lai ES būtu priekšgalā visos gadījumos, kad ir jānodrošina personu ar invaliditāti tiesību ievērošana, kā paredzēts minētajā konvencijā un Pamattiesību hartā.

Visas iepriekš minētās darbības liecina, ka, noslēdzot 2012. gadu, mēs bijām izpildījuši lielu daļu solījumu, ko devām ombuda stratēģijā 2009.-2014. gada pilnvaru termiņam. Tā kā viens no šīs stratēģijas pamatmērķiem bija nodrošināt, lai Eiropas pilsoņi pilnībā izmanto savas tiesības, 2013. gadā, kas ir pasludināts par Eiropas pilsoņu gadu, mēs plānojam strādāt ar jaunu enerģiju un entuziasmu šā mērķa sasniegšanai.

Strasbūrā, 2013. gada 31. janvārī

P. Nikiforos Diamandouros

© Eiropas Savienība, 2013. gads

Atļauta pavairošana izglitojošiem 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 978-92-9212-465-6 . ISSN 1831-3620 . doi:10.2869/12669

QK-AD-13-001-LV-C

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>



Publikāciju birojs

2012. gada "parauglietas"

Desmit "parauglietas", kas tika slēgtas 2012. gadā, ilustrē labo praksi. Sešas no šīm lietām attiecas uz pārredzamību, bet pārējās ir saistītas ar Pamattiesību hartu. Iekļautas arī problēmas ar darbā pieņemšanu, cieņu pret iedzīvotājiem un atalgojumu.

Pārredzamība

Lietā **2016/2011/AN Eiropas Centrālā banka** (ECB) labvēlīgi atsaucās uz ombuda ierosinājumu, proti, sniegt sūdzības iesniedzējam vēlamu informāciju par Spānijas valdībai adresētās ECB vēstules saturu. Slēdzot šo lietu, ombuds rosināja ECB arī turpmāk uzskatīt pārredzamību ne tikai par juridisku pienākumu, bet arī par iespēju veicināt savu leģitimitāti pilsoņu acīs.

Ombuds atzinīgi novērtēja vispārīgus un institucionālus pasākumus, kas tika piedāvāti saistībā ar pašiniciatīvas izmeklēšanu **OI/3/2011/KM**. Tā attiecās uz **Padomes** spēju sniegt atbildes uz atkārtotiem pieteikumiem, iekļaujoties termiņos, kas paredzēti Regulā (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi dokumentiem.

Arī **Komisija** izstrādāja vairākus pasākumus, lai uzlabotu atbilstību Regulai (EK) Nr. 1049/2001 pēc tam, kad ombuds bija lūdzis paskaidrot, kādus pasākumus tā veiks, reaģējot uz viņa izmeklēšanu lietā **849/2010/KM**. Komisija arī piešķir piekļuvi attiecīgajiem dokumentiem un atvainojās par kavēšanos. Lietā **1161/2010/BEH Komisija** pilnībā atklāja sūdzības iesniedzēja pieprasītos dokumentus un atzina, ka radusies kavēšanās nebija pamatota.

Eiropas Zaļu aģentūra (EMA) lietā **2493/2008/FOR** piekrita piešķirt publisku piekļuvi ziņojumiem par nopietnām blaknēm saistībā ar piņņu ārstniecības līdzekli. 2011. gadā **EMA** bija līdzīga "parauglieta".

Lietā **808/2011/MHZ** ombuds uzslavēja **Eiropadomi** par atvainošanos iedzīvotājam, kurš vērsās šajā iestādē, lai paustu bažas par dienesta automobiļu izmantošanu. Ombuds secināja, ka Padomes patiesā atvainošanās ir labs piemērs, kā ES pārvaldes iestāde izrāda cieņu pret iedzīvotājiem.

Pamattiesību harta

Atbildē uz pašiniciatīvas izmeklēšanu **OI/3/2008/FOR Komisija** apņēmas pārveidot savu Agrinās brīdināšanas sistēmu (*EWS*) — datorizētu informācijas sistēmu, kas cenšas atklāt "draudus" ES finanšu interesēm un reputācijai. Ombuds uzstāja, ka *EWS* iekļauto personu tiesības, jo īpaši šo personu pamattiesības, kas minētas Hartā (piemēram, tiesības tiks uzklaušītam un tiesības uz piekļuvi lietas materiāliem), ir jāaizsargā, tostarp arī laikā pirms *EWS* reformas.

Subsīdijas

Komisija piekrita atlīdzināt vairāk nekā EUR 100 000 nevalstiskai organizācijai lietā **53/2010/OV**, reaģējot uz apgalvojumiem, ka tā pārkāpusi tiesiskās palāvības principu, neizmantojot savstarpēji saskaņoto metodoloģiju par izmaksu paziņošanu.

Piekļājība

Lietā **882/2009/VL**, kas tika ierosināta par aizvainojoša ziņojuma nosūtīšanu sūdzības iesniedzējas vīram saistībā ar piedziņas procedūru attiecībā uz apgalvojumiem par ģimenes pabalstu pārmaksāšanu, **Komisija** kā atbildi (i) iesniedza atvainošanās vēstuli un piedāvāja izmaksāt EUR 500 kā kompensāciju par morālo kaitējumu un (ii) organizēja vairākas iekšējo mācību sesijas, lai uzsvērtu ētikas un apkalpošanas kultūras svarīgumu.

Darbā pieņemšana

Pēc ombuda iejaukšanās lietā **371/2010/(MF)AN Komisija** pieņēma jaunu politiku attiecībā uz valstīs izsniegto diplomu atzīšanu, lai ņemtu vērā valstu atšķirīgo praksi. Tā arī atzina sūdzības iesniedzēju par piemērotu attiecīgajiem amatiem.

Cik daudz ir bijis sūdzību un izmeklēšanu?

Ombuds 2012. gadā reģistrēja 2 442 sūdzības, no kurām 740 bija viņa kompetencē. Tas salīdzināms ar 2 510 sūdzībām 2011. gadā, no kurām 698 bija ombuda kompetencē. Viņš sāka 465 izmeklēšanas salīdzinājumā ar 396, kas tika sāktas 2011. gadā, un gada laikā pabeidza 390 izmeklēšanas (2011. gadā – 318). Kopumā ombuds izskatīja 3 671 sūdzību un informācijas pieprasījumu – salīdzinot ar 3 828, kas bija reģistrēti 2011. gadā.

Kādas darbības ombuds veica?

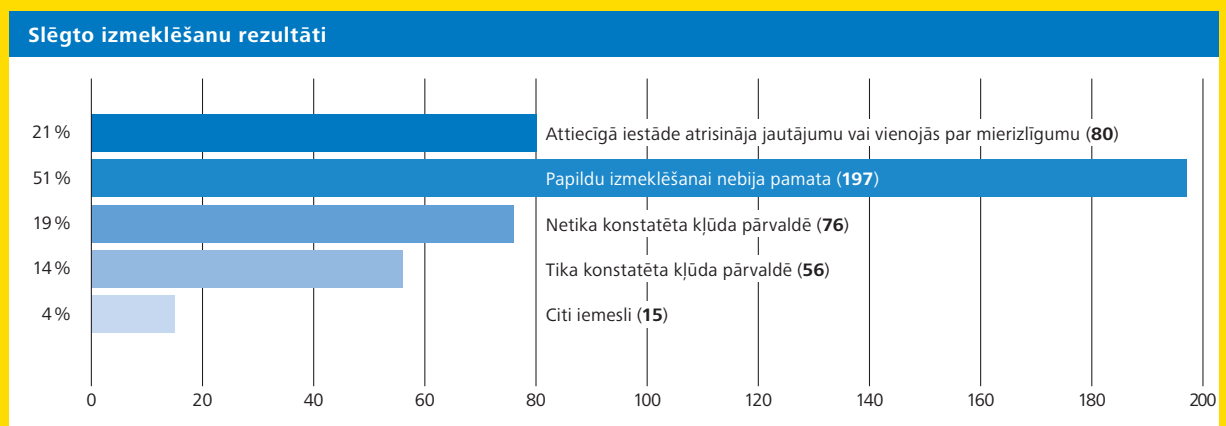
Vairāk nekā 75 % ierosināto lietu (1 854)¹ ombuds varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, uzsākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu kompetentajai struktūrai vai dodot padomu, kur vērsties. Piecdesmit divos procentos² gadījumu ombuds pārsūtīja lietu vai ieteica vērsties pie cita Eiropas ombudu tīkla dalībnieka, t. i., pie valsts vai reģionālā ombuda, vai Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komitejā. Kopumā 11 % lietu ombuds pārsūtīja Komisijai. 43 % lietu viņš rosināja sūdzības iesniedzēju vērsties citās struktūrās, tostarp SOLVIT. Šis ES līmeņa tīkls risina problēmas ar pārrobežu jautājumiem, kas rodas, kad valsts iestādes ES dalībvalstīs nepareizi piemēro ES tiesību aktus.

To sūdzību avots, kuru izmeklēšanu slēdza 2012. gadā

Uzņēmumi, asociācijas un citas juridiskās personas	14,7 %	(56)
Atsevišķi pilsoņi	85,3 %	(324)

Izmeklēšanu rezultāti

2012. gada 89 slēgtajās lietās tika panākts pozitīvs rezultāts, kad attiecīgā iestāde atrisināja lietu, vienojās par mierizlīgumu vai piekrita ieteikuma projektam. 76 lietās netika konstatēta kļūda pārvaldē, bet 56 lietās šāda kļūda tika konstatēta. Iestāde daļēji vai pilnībā piekrita ieteikuma projektam deviņās šādās lietās (salīdzinot ar 13 lietām 2011. gadā), bet 47 lietas slēdza, izsakot kritiskas piezīmes. 30 lietās ombuds izteica papildu piezīmes, lai palīdzētu uzlabot turpmāko darbu. Gada laikā viņš iesniedza Eiropas Parlamentam vienu īpašo ziņojumu.



i. piezīme. Dažās lietās ombuds slēdza izmeklēšanu divu vai vairāku iemeslu dēļ. Tādēļ procentuāli kopskaits pārsniedz 100 %.

ii. piezīme. Vienā pārvaldē pieļautas kļūdas lietā ombuds slēdza izmeklēšanu, izsakot kritisku piezīmi un sagatavojot ieteikuma projektu, kuram iestāde pilnīgi piekrita.

1. Šis skaits ietver 95 sūdzības, kas reģistrētas līdz 2011. gada beigām un apstrādātas 2012. gadā. Tas neietver 18 sūdzības, kas reģistrētas līdz 2012. gada beigām un gada beigās joprojām tika apstrādātas, lai noteiktu turpmāko rīcību.

2. Šie procenti kopskaitā pārsniedz 100 %, jo dažos gadījumos ombuds deva sūdzības iesniedzējam vairāk nekā viena veida padomu.

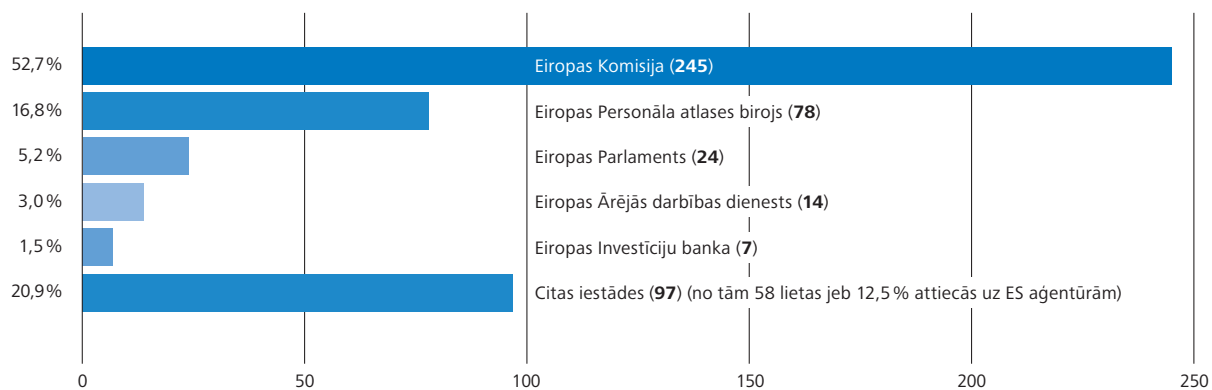
Iestādes vai struktūras, uz kurām attiecās veiktā izmeklēšana

Lielākā daļa 2012. gadā sāktu izmeklēšanu attiecās uz Komisiju, t. i., 245 lietas (52,7 %). Attiecīgais skaits 2011. gadā bija 231 lieta (58 %). Tā kā Komisija ir galvenā Eiropas Savienības iestāde, kas pieņem lēmumus, kuriem ir tieša ietekme uz pilsoņiem, ir saprotams, ka tā ir galvenais sūdzību objekts. Nākamais bija Eiropas Personāla atlases birojs, par kuru tika iesniegtas 78 sūdzības (2011. gadā – 42), tam sekoja Eiropas Parlaments ar 24 izmeklēšanām (2011. gadā – 16).

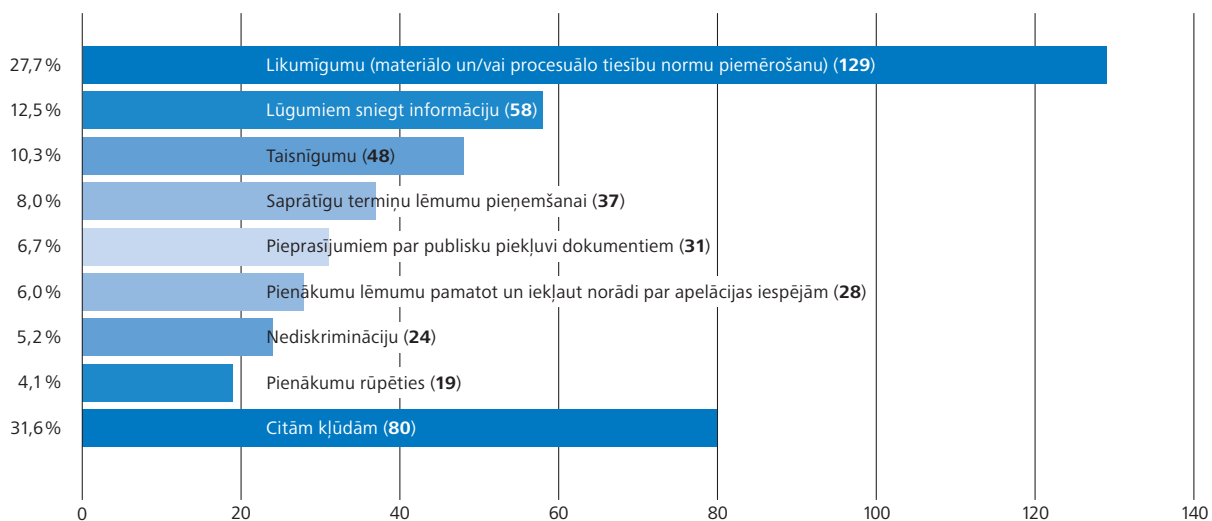
Kāda veida kļūdas pārvaldē izmeklē?

Kļūdas pārvaldē rodas tad, kad iestāde nerīkojas saskaņā ar likumu, neievēro labas pārvaldības principus vai pārkāpj pamattiesības. Galvenie iespējamo pārvaldē pieļauto kļūdu veidi, ko ombuds izmeklēja 2012. gadā, attiecās uz likumīgumu, tam sekoja lūgumi sniegt informāciju, taisnīgums un saprātīgs lēmumu pieņemšanas termiņš.

Iestādes un struktūras, uz kurām attiecās veiktā izmeklēšana



Iespējamās kļūdas pārvaldē attiecībā uz:



Piezīme. Dažos gadījumos vienā izmeklēšanā tika pārbaudīti divi vai vairāki pārvaldē iespējami pieļauto kļūdu veidi. Tādēļ procentuāli kopskaits pārsniedz 100%.

Kas iesniedza sūdzības?

Turpmāk kartē parādīts, no kurām valstīm saņemtas sūdzības 2012. gadā reģistrētas ombuda birojā. Kā liecina sūdzību skaita proporcionālā attiecība, dalībvalsts iedzīvotāju iesniegto sūdzību skaits ne vienmēr ir tieši proporcionāls valsts iedzīvotāju skaitam.

Valsts	Sūdzību skaits	Attiecība
Luksemburga	39	16,0
Kipra	30	6,1
Malta	14	5,7
Beļģija	182	3,5
Slovēnija	31	3,2
Īrija	50	2,3
Bulgārija	66	1,7
Ungārija	76	1,6
Spānija	340	1,5
Portugāle	77	1,5
Lietuva	23	1,3
Grieķija	74	1,3
Latvija	16	1,3
Slovākija	34	1,3
Dānija	34	1,3
Polija	235	1,2
Austrija	45	1,1
Igaunija	7	1,0
Somija	25	0,9
Zviedrija	38	0,9
Čehijas Republika	42	0,8
Vācija	273	0,7
Nīderlande	51	0,6
Rumānija	58	0,5
Apvienotā Karaliste	162	0,5
Francija	138	0,4
Itālija	118	0,4
Citas valstis	138	
Nav zināms	26	

Piezīme. Sūdzību attiecību aprēķina, dalot procentos izteikto katras dalībvalsts sūdzību skaitu ar iedzīvotāju skaita attiecīgajā dalībvalstī procentuālo daļu no ES iedzīvotāju kopskaita. Ja šī attiecība ir lielāka par 1, tas nozīmē, ka no attiecīgās valsts iesniegts vairāk sūdzību, nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu. Procenti ir noapaļoti līdz vienai zīmei aiz komata.

Attiecība (% sūdzības / % iedzīvotāji)



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

