

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

It Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Apžvalga

Europos ombudsmenas

2009

Mielas skaitytojau,

NORĖČIAU Jums pristatyti mūsų naują leidinį „2009 m. apžvalga“. Šiame leidinyje aprašoma, kaip praėjusiais metais buvo išspręstos skundų pareiškėjų problemos, ir apžvelgiami svarbiausi ombudsmeno tarnybos uždaviniai bei galimybės.

Ombudsmenui svarbūs metai

2009 m. buvo minimos 200-osios ombudsmeno tarnybos įsteigimo metinės, ir birželio mėn. Stokholme kolegos iš viso pasaulio susirinko švęsti šio įvykio. Europos ombudsmeno tarnyba pradėjo penkioliktuosius savo veiklos metus. Tuo pačiu metu baigėsi visa pirmoji mano, kaip ombudsmeno, kadencija. Manau, kad šių metų sausio 20 d. Europos Parlamento sprendimas perrinkti mane visai antrajai kadencijai reiškia pritarimą šios tarnybos iki šiol atliktam darbui ir skatina mus toliau siekti, kad ES administracija būtų atviresnė, atskaitingesnė, paslaugesnė ir besirūpinanti piliečiais.

Būti šios tarnybos vadovu man yra didelis iššūkis. Vienas pagrindinių ombudsmeno prioritetų ateinantiems penkeriems metams bus padėti užtikrinti, kad ES teiktų piliečiams Lisabonos sutartyje numatytą naudą. Tokiomis aplinkybėmis visų pirma skatinsiu gerbti pagrindinę teisę į gerą administravimą, kuri nustatyta ES pagrindinių teisių chartijoje. Atsižvelgdamas į tai, kad kiekvienais metais atlieku daug tyrimų dėl skaidrumo stokos (36 % visų 2009 m. atliktų tyrimų), toliau primygtinai reikalausiu paisyti pagrindinės teisės susipažinti su dokumentais. Be to, užtikrinsiu, kad teisės kreiptis į ombudsmeną ir pateikti petiją Europos Parlamentui būtų žinomos ir jomis būtų tinkamai naudojamosi, kad piliečiai galėtų geriausiomis priemonėmis siekti žalos atlyginimo.

Geri metai rezultatų požiūriu

Kitas ombudsmeno prioritetas bus ES institucijų aptarnavimo kultūros gerinimas. Iš atsakymų į mano tyrimus aišku, kad Europos Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai jau laikosi aukštų administracinės praktikos standartų. Daugiau kaip pusėje 2009 m. užbaigtų bylų (56 %) atitinkama institucija sutiko draugiškai išspręsti bylą arba išsprendė problemą. Tai galima palyginti su 36 % 2008 m. Devynios svarbiausios bylos, trumpai aprašytos toliau, yra geriausios patirties reaguojant į skundus pavyzdžiai.

Keturi tyrimai savo iniciatyva pradėti dėl pasikartojančių sunkumų Europos Komisijoje, kaip antai dėl mokėjimų laiku bei galimybės susipažinti su dokumentais bylose dėl teisių pažeidimo. Ombudsmenas taip pat nagrinėjo nemažai bylų svarbiais principiniais klausimais, kaip antai dėl poreikio deramai dokumentais įforminti atitinkamus posėdžius ir svarstymus. Šie atvejai taip pat aptariami kitame skyriuje.

Nors, palyginti su 44 kritinėmis pastabomis 2008 m. ir 55 pastabomis 2007 m., 2009 m. kritines pastabas institucijoms ombudsmenui teko pareikšti tik 35 bylose, tobulumui ribų nėra. Šiuo tikslu toliau tęsiu institucijų atsakymų į kritines bei papildomas pastabas tyrimus ir savo interneto svetainėje pateiksiu metinį pranešimą šia tema.

Administravimo kokybės gerinimas piliečių naudai yra visų ombudsmeno veiksmų kertinis akmuo. Kalbant apie mano paties biuro darbą, džiaugiuosi galėdamas pranešti, kad skundams išnagrinėti skirtas laikas nuo vidutiniškai 13 mėnesių 2008 m. sutrumpėjo iki 9 mėnesių 2009 m. Siekiame dar labiau sutrumpinti laiką, per kurį atliekant tyrimą būtų pasiekta konkrečių rezultatų.

Aktyvaus bendravimo metai

2009 m. pradėjo veikti nauja ombudsmeno interneto svetainė, kurioje įdiegtas interaktyvus vadovas, padedantis žmonėms su skundais kreiptis į tinkamiausią instituciją. Šis vadovas veikė labai sėkmingai, per metus patarimų suteikta daugiau kaip 26 000 asmenų. Skundų skaičius mūsų institucijai nuo 3 406 (2008 m.) sumažėjo iki 3 098 (2009 m.), nes daugiau asmenų ėmė kreiptis į reikiamą instituciją. Man tai yra didžiulis paskatinimas. Siekdami toliau



Europos ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo Europos Sąjungos institucijose, įstaigose ir organuose. Skundą ombudsmenui gali pateikti bet kuris ES pilietis, gyventojas ar valstybėje narėje veikianti įmonė arba asociacija. Ombudsmenas greitai, lanksčiai ir nemokamai sprendžia su ES administravimu susijusias problemas.

Daugiau informacijos 23 oficialiomis ES kalbomis galima rasti <http://www.ombudsman.europa.eu>, kur taip pat pateikiama ir ši *Apžvalga*, joje minimos bylos bei pilnas 2009 m. metinis pranešimas (anglų kalba jis bus paskelbtas 2010 m. balandžio mėn., visomis oficialiomis kalbomis – 2010 m. liepos mėn.).

tobulėti šioje srityje, mes per šiuos metus pagerinome bendradarbiavimą su kitais informacijos ir problemų sprendimo tinklais, kaip antai *Europe Direct* ir SOLVIT.

Aktyviau stengiamės padėti potencialiems skundų pareiškėjams organizuodami įvairius renginius su Nvo, interesų grupėmis, įmonėmis ir moksliniais institutais. Dėl tokių mūsų pastangų pagal gautus skundus pradėta daugiau tyrimų (nuo 293 iki 335). Iš bendro skundų reikalaujančių tyrimo skaičiaus 16 % buvo pateikta bendrovių bei asociacijų, 84 % – piliečių iniciatyva.

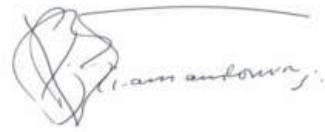
Beveik 80 % nagrinėtų atvejų mes galėjome padėti skundų pareiškėjams pradėdami bylos tyrimą, perduodami skundą kompetentingai įstaigai arba patardami, kur kreiptis. Daugiau kaip 55 % bylų priklausė Europos ombudsmenų tinklo narių kompetencijai, o tai patvirtino poreikį toliau stiprinti Europos, nacionalinių ir regionų ombudsmenų bei tinklui priklausančių peticijų komitetų bendradarbiavimą.

Vienas iš paskutinių svarbių pokyčių 2009 m. buvo institucijos misijos apibūdinimo patvirtinimas. Ombudsmeno misija yra ši:

Europos ombudsmenas siekia, kad skundai prieš Europos Sąjungos institucijas būtų sprendžiami sąžiningai, skatina skaidrumą ir administracinę tarnybos kultūrą. Jo tikslas – ugdyti pasitikėjimą skatinant piliečių ir Europos Sąjungos dialogą ir puoselėti aukščiausius elgesio standartus Sąjungos institucijose.

Džiaugiuosi, kad ateinančiais metais galėsiu toliau dirbti su savo darbuotojais ir aktyviai siekti minėtų tikslų.

Strasbūras, 2010 m. sausio 31 d.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

2009 m. išnagrinėtos bylos

TOLIAU pateikti kai kurių ombudsmeno atliktų tyrimų pavyzdžiai. Jie apima pagrindines skundų kategorijas ir visas svarbiausias 2009 m. išnagrinėtas bylas.

Instituciniai ir politiniai reikalai

Ombudsmenas kritikavo Komisiją dėl to, kad atliekant tyrimą dėl antimonopolinės veiklos nebuvo parengta tinkamų posėdžio įrašų, nors jis buvo tiesiogiai susijęs su tyrimu. Dėl to mikroprocesorių gamintoja *Intel* pateikė skundą (1935/2008/FOR).

Ombudsmenui nustačius poveikio aplinkai vertinimų peržiūros dokumentavimo tvarkos trūkumų, Europos investicijų bankas sutiko patobulinti šią tvarką. Tai buvo susiję su EIB sprendimu bendrai finansuoti

Madridą su Prancūzijos pasieniu jungiančio greitaeigio geležinkelio projektą (244/2006/(BM)JMA).

Komisija pripažino, kad būtų buvę geriau neleisti dviem aukšto lygio pareigūnams, nagrinėjusiems antidempingo bylas, priimti sportinės aprangos tiekėjo pasiūlytus labai svarbiems asmenims (*angl.* VIP) skirtus bilietus į regbio rungtynes. Nvo teigimu, dėl to galėjo kilti interesų konfliktas (1341/2008/MHZ).

Skaidrumo stoka

→→→ Europos kovos su sukčiavimu tarnyba, pasitarusi su atitinkamomis susijusiomis valstybių narių teisminėmis institucijomis, sutiko duoti prieigą prie daugelio turimų dokumentų. Dvi Belgijos įmonės buvo prašiusios leisti susipažinti su dokumentais (sujungtos bylos 723/2005/OV ir 790/2005/OV).

→→→ Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO) sutiko leisti visiems kandidatams (ne tik tiems, kurie nelaimėjo konkurso) susipažinti su jų testų įvertinimais. Ji taip nusprendė po to, kai buvo pasiskųsta, kad konkursą laimėję kandidatai negali sužinoti savo įvertinimo balų (2346/2007/JMA).

Ginčai dėl sutarčių ir problemos dėl paraiškų konkursų

→→→ Komisija sutiko apsvarstyti, ar ji galėtų atgailine data leisti naudotis subrangovo paslaugomis, kad būtų atšauktas vykdomasis raštas beveik 500 000 EUR sumai išieškoti. Ombudsmenas paragino Komisiją persvarstyti savo poziciją, nes skundo pareiškėjas sėkmingai užbaigė visus tris svarstomuosius projektus (2119/2007/ELB).

→→→ Švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomoji įstaiga atsiprašė byloje, susijusioje su dotacijos paraiškos atmetimu, ir paskelbė ėmusius veiksmų nustatytoms problemoms išspręsti. Ji taip pat sutiko iš naujo įvertinti paraišką (1537/2008/(TJ)GG).

Skundai dėl pažeidimų

→→→ Ombudsmenas pagyrė Komisiją už paramą Vokietijos piliečiui byloje dėl oro susisiektimo transporto keleivių teisių. Komisija aktyviai dalyvavo skundo pareiškėjo byloje ir susisiekė su atitinkamomis Prancūzijos institucijomis, siekdama užtikrinti, kad atitinkamos taisyklės būtų taikomos teisingai (2980/2008/GG).

→→→ Komisija atnaujino pažeidimo procedūrą, kad patikrintų, ar šalia Romos Malagroteje esantis sąvartynas sutvarkytas pagal atitinkamos direktyvos reikalavimus. Tai padaryta ombudsmenui atlikus tyrimą (791/2005/(IP)FOR).

Įdarbinimo klausimai

→→→ Konkurencingumo ir inovacijų vykdomoji įstaiga atsiprašė konkurso nelaimėjusio kandidato, pateikė jam papildomų paaiškinimų ir kartu patvirtino nustatysiančios priemonės, padėsiančios pagerinti jos pareigūnų informuotumą apie taikytinus administracinius standartus (1562/2008/BB).

→→→ Europos mokslinių tyrimų tarybos vykdomoji įstaiga sutiko pakviesti skundo pareiškėją į pokalbį ir patvirtino, kad ateityje pateiks konkurso nelaimėjusiems kandidatams reikiamą informaciją apie galimus teisių gynimo būdus (2003/2008/TS).

Sąžiningumas

→→→ Komisija sutiko panaikinti vykdomąjį raštą, pripažinusi, kad susigrąžinus lėšas skundo pareiškėjas atsidurtų itin sunkioje finansinėje padėtyje. Ombuds-

menas pasidžiaugė, kad Komisija parodė galinti jautriai reaguoti į sunkią asmens padėtį (1908/2007/JF).

Skundų ir tyrimų skaičius

2009 METAIS ombudsmenas užregistravo 3 098 skundus (palyginti su 3 406 skundais 2008 m.) ir pradėjo 339 tyrimus (palyginti su 296 tyrimais 2008 m.). Per metus jis užbaigė 318 tyrimų (2008 m. – 355). Iš viso ombudsmenas išnagrinėjo beveik 5 000 skundų ir prašymų suteikti informacijos.

Kokių veiksmų ėmėsi ombudsmenas?


Beveik 80 % išnagrinėtų bylų (2 423) ombudsmenas sugebėjo padėti skundo pareiškėjui pradėdamas tyrimą, perduodamas bylą kompetentingai institucijai arba patardamas, kur kreiptis.

PASTABA Kai kuriais atvejais skundo pareiškėjui duotas daugiau nei vienas patarimas, todėl procentinė dalis yra didesnė nei 100 %.

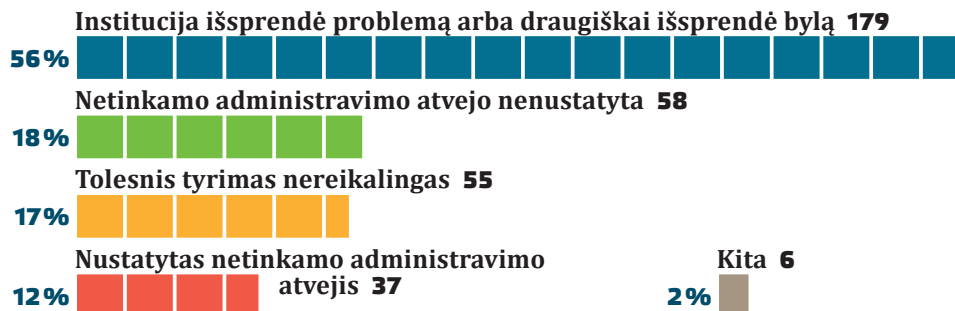
Kalbant apie nukreipimus ar patarimus, 53 % skundų pareiškėjų buvo nukreipti į Europos ombudsmenų tinklo narį, t. y. valstybės narės nacionalinį arba regiono ombudsmeną, arba į Europos Parlamento peticijų komitetą. Iš viso 18 % skundų buvo perduota Europos Komisijai, 45 % skundų pareiškėjų patarta susisiekti su kitomis įstaigomis, pvz., SOLVIT, kurios nagrinėja skundus, pateikiamus dėl to, kad viešosios valdžios institucijos neteisingai taiko vidaus rinkos teisės aktus.

Kokie atliktų tyrimų rezultatai?

2009 m. užbaigtose 179 bylose teigiamų rezultatų pasiekta atitinkamai institucijai draugiškai išsprendus bylą arba išsprendus problemą. 58 bylose nebuvo nustatyta netinkamo administravimo atvejo. 28 bylose ombudsmenas pateikė papildomų pastabų taip siekdamas pagerinti padėtį ateityje. 37 bylose nustatytas netinkamas administravimas: dviejose bylose susijusi institucija sutiko su rekomendacijos projektu, o 35 bylos užbaigtos pateikus kritinių pastabų.


 = 10 bylų

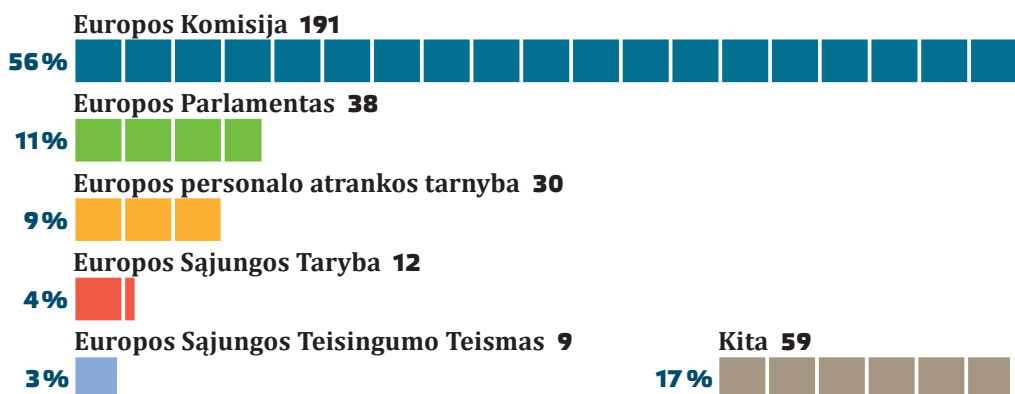
PASTABA Kai kuriais atvejais tyrimai užbaigti išnagrinėjus dvi ar daugiau skundo pateikimo priežasčių, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.



Dėl kurių institucijų, įstaigų ar organų veiklos atlikti tyrimai?


Didžioji dalis 2009 m. pradėtų tyrimų (56 %) buvo susiję su Europos Komisija. Kadangi Komisija yra pagrindinė Europos Sąjungos institucija, priimanti tiesioginį poveikį piliečiams turinčius sprendimus, todėl ji ir yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Tačiau vertėtų pažymėti, kad, vertinant absoliučiais skaičiais, 2009 m. dėl Komisijos pradėta keturiais tyrimais mažiau, padaugėjo tyrimų dėl Europos Parlamento, EPSO, Tarybos ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (atitinkamai dešimčia, dešimčia, dviem ir šešiais tyrimais). Dėl Teisingumo Teismo svarbu paminėti, kad ombudsmenas gali pradėti tyrimus tik dėl neteisingo jo darbo.

 = 10 bylų

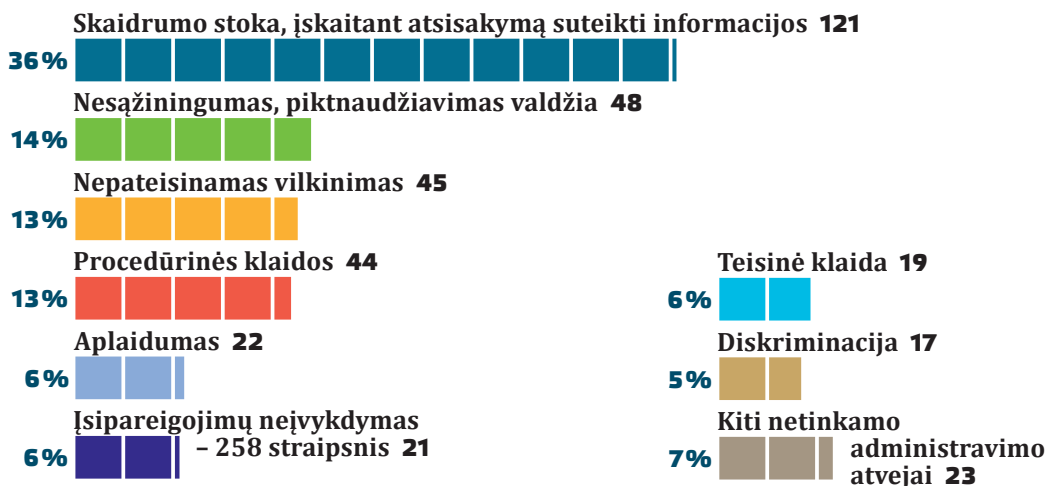


Dėl kokios rūšies netinkamo administravimo pateikiami skundai?

Netinkamas administravimas nustatomas tada, kai institucija veikia nepaisydama teisės aktų, nesilaiko gero administravimo principų ar pažeidžia pagrindines teises. Dažniausias kaltinimas netinkamu administravimu, kurį 2009 m. nagrinėjo ombudsmenas, buvo skaidrumo stoka (36 % pradėtų tyrimų).

 = 10 bylų

PASTABA Kai kuriose bylose tame pačiame tyrime nagrinėtos dvi ar daugiau netinkamo administravimo rūšių, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

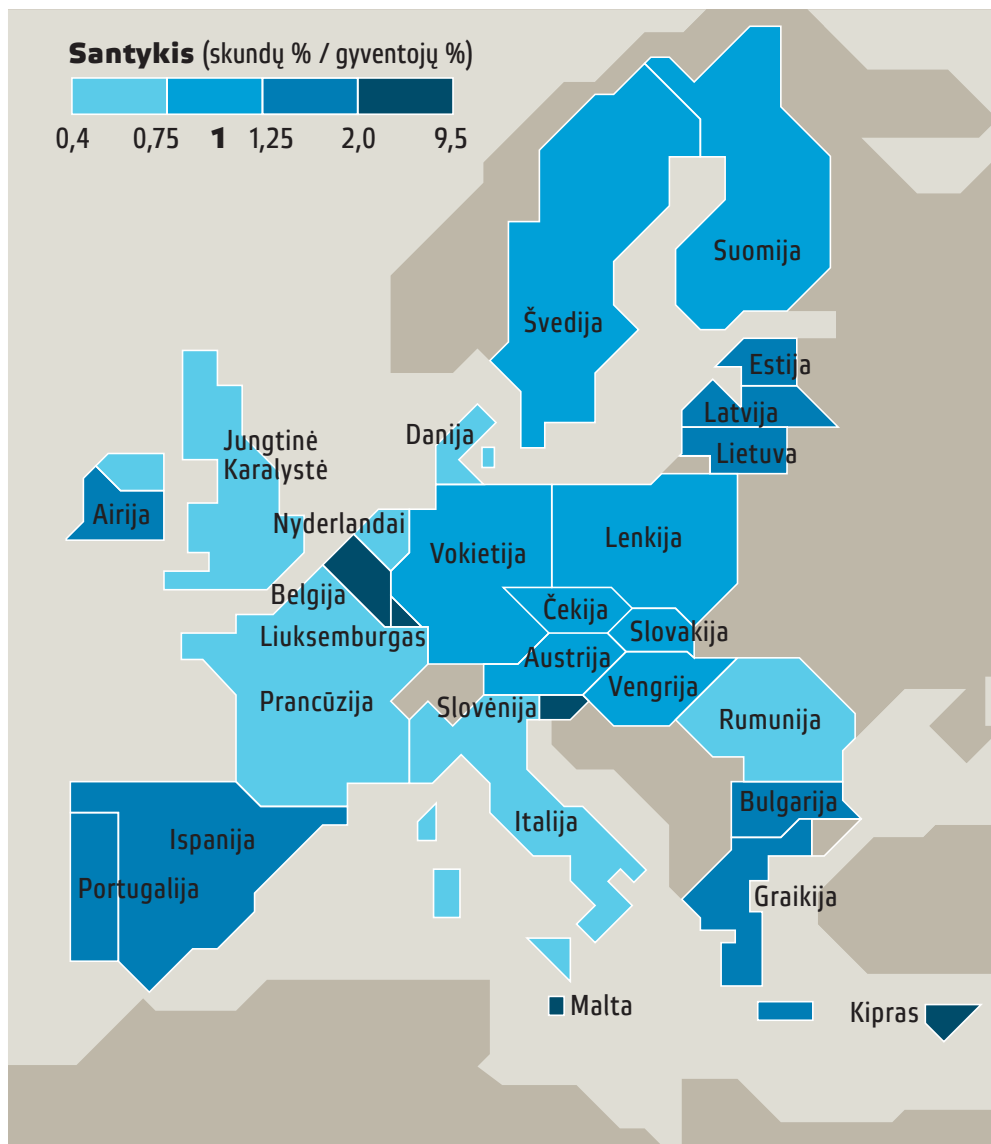


Iš kur gaunami skundai?

PASTABA Skundų santykis apskaičiuojamas dalijant skundų iš kiekvienos valstybės narės skaičiaus procentinę dalį iš procentinės dalies, kurią jos gyventojai sudaro bendrame ES gyventojų skaičiuje. Didesnis kaip 1,0 santykis rodo, kad ta šalis ombudsmenui pateikė daugiau skundų nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių.

Šalis	Bylos
Vokietija	413
Ispanija	389
Lenkija	235
Prancūzija	235
Belgija	207
Italija	183
Jungtinė Karalystė	176
Portugalija	102
Graikija	91
Rumunija	81
Bulgarija	77
Austrija	62
Čekija	59
Nyderlandai	59
Vengrija	55
Suomija	42
Švedija	42
Airija	40
Lietuva	30
Liuksemburgas	29
Slovėnija	29
Slovakija	27
Malta	25
Kipras	24
Danija	23
Latvija	20
Estija	17
Kitos	157
Nežinoma	169

Toliau pateiktame žemėlapyje parodyta, kaip dažnai asmenys iš kiekvienos valstybės narės skundžiasi Europos ombudsmenui. Duomenys pagrįsti skundų iš kiekvienos valstybės narės skaičiumi remiantis jos gyventojų skaičiumi. Taip pat nurodomas absoliutus skundų iš kiekvienos valstybės narės skaičius.



Europos ombudsmenas

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
PRANCŪZIJA
Tel. +33 3 88 17 23 13
Faks. +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europos Sąjunga, 2010 m.

Leidžiama dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais nurodžius šaltinį.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Spausdinta ant aukštos kokybės CyclusPrint popieriaus,
pagaminto tik iš perdirbto pluošto.

QK-AD-10-001-LT-D • ISSN 1831-3639