



Europos
ombudsmenas

Apžvalga
2010

Mielas skaitytojau,

norėčiau pristatyti mūsų naująjį leidinį 2010 m. *apžvalga*.

Šiame leidinyje skelbiami svarbiausi praėjusių metų skundų nagrinėjimo rezultatai ir apžvelgiami pagrindiniai ombudsmeno institucijos uždaviniai bei galimybės.

Penkiolika Europos ombudsmeno veiklos metų

Šių metų *Apžvalga* atspindi naują vaizdinę institucijos tapatybę, pristatytą 2010 m. rugsėjo 27 d. per penkioliktąsias mūsų institucijos metines. Esu įsitikinęs, kad ši nauja vaizdinė tapatybė mums padės kurti prieinamos, sąžiningos ir į piliečius orientuotos institucijos įvaizdį. Per mūsų surengtą metinių minėjimą paskelbta ir ombudsmeno 2009-2014 m. įgaliojimų laikotarpio strategija. Šioje strategijoje apibūdinami tikslai ir prioritetai, kuriais siekiama įgyvendinti visuotinai svarbius ombudsmeno tikslus: pirma, užtikrinti, kad ES piliečiai nevaržomai naudotųsi savo teisėmis, ir, antra, gerinti ES administravimo kokybę. Strategiją 23 kalbomis galite rasti mūsų interneto svetainėje.



© Europos Sąjunga

2010 m. skundų nagrinėjimo rezultatai

Per 2010 m. siekdami šių tikslų padarėme didelę pažangą – daugiau nei pusėje baigtų bylų atitinkama institucija sutiko su draugišku sprendimu arba pati išsprendė problemą; dar septynios bylos baigtos institucijai sutikus su rekomendacijos projektu. Dešimt svarbiausių kituose puslapiuose paryškintų bylų yra geriausios reagavimo į skundus patirties pavyzdžiai. Bendrai visas institucijas norėčiau ypatingai pagirti už pastangas užtikrinti, kad iš skundų nagrinėjimo daugiau pasimokytų visa administracija. Šiuo atžvilgiu geras pavyzdys 2010 m. buvo Europos vaistų agentūra (EMA). Patvirtindama ir paskelbdama naująją susipažinimo su dokumentais politiką, EMA žengė svarbų politinį žingsnį ir plačiau įgyvendino dvi mano jai pateiktas rekomendacijas.

2010 m. Europos Parlamentui pateikiau specialiąją ataskaitą dėl to, kad Europos Komisija su ombudsmenu nebendradarbiavo atvirai ir sąžiningai nagrinėjant susijusią bylą. Teigiama yra tai, kad kritines pastabas reikėjo pateikti tik 33 bylose, palyginti su 35 bylomis 2009 m. ir 44 bylomis 2008 m. Siekdamas atidžiau stebėti, kaip valdžios institucijos stengiasi laikytis gero administravimo principų, ir toliau skelbsiu metinių tolesnių jų veiksmų atsižvelgiant į kritines ir papildomas pastabas tyrimą.



Daugiau nei 19 000 žmonių naudojo mūsų svetainės interaktyviu vadovu, norėdami sužinoti, kur geriausia ginti savo teises. Daugiau asmenų rado tinkamą kreipimosi adresą, todėl į mūsų įgaliojimų sritį nepatenkančių skundų gavome mažiau (409 skundais mažiau palyginti su praėjusiais metais). Dėl šios priežasties bendras skundų skaičius 2010 m. sumažėjo, palyginti su 2009 m., nuo 3 098 iki 2 667. Daugiau nei 70 % bylų galėjome padėti skundo pateikėjui pradėdami tyrimą, perduodami bylą arba patardami. Daugiau kaip 50 % bylų priklausė Europos ombudsmenų tinklo narių kompetencijai; tai dar kartą rodo, koks vertingas mūsų bendradarbiavimas šiuo lygmeniu. Be to, siekdami daugiau informuoti apie svarbias nacionalinių ir regionų ombudsmenų paslaugas piliečiams, 2010 m. pristatėme naują vaizdinę šio tinklo tapatybę.

Vieneri metai po Lisabonos sutarties

Kai 2010 m. sausio mėn. buvau perrinktas ombudsmenu, vienu pagrindinių savo prioritetų paskelbiau siekį padėti užtikrinti, kad ES teiktų piliečiams Lisabonos sutartyje numatytą naudą. 2010 m. pradžioje dalyvavau viešojoje konsultacijoje, kaip Europos piliečių iniciatyva turėtų praktiškai veikti. Be to, ombudsmenas skatino valdžios institucijas

laikytis Pagrindinių teisių chartijos, ypač nagrinėjant tokius klausimus, kaip pagrindinė teisė į gerą administravimą, įskaitant svarbų sąžiningumo principą, neįgaliųjų teisės ir teisė susipažinti su dokumentais. Kalbant apie pastarąją, 2010 m. skaidrumas ir vėl buvo svarbiausia tyrimų temų kategorija: šiuo klausimu atlikta 33 % visų tyrimų.

Remdamasis skundais, 2010 m. pradėjau 323 tyrimus, palyginti su 335 tyrimais 2009 m. Savo iniciatyva pradėjau šešis tyrimus dėl sisteminių klausimų; jie buvo susiję su Parlamentu, Taryba, Komisija ir Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO). 2011 m. tikiuosi gauti dalykiškus šių institucijų atsakymus į svarbius šiuose tyrimuose iškeltus klausimus.

Strasbūras, 2011 m. sausio 31 d.

P. Nikiforos Diamandouros

Europos ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo ES institucijose, įstaigose ir organuose. Pateikti skundą ombudsmenui gali bet kuris ES valstybės narės pilietis, gyventojas, įmonė arba asociacija. Ombudsmenas siūlo greitas, lanksčias ir nemokamas ES administravimo problemų sprendimo priemones. Daugiau informacijos 23 oficialiomis ES kalbomis galite rasti svetainėje: <http://www.ombudsman.europa.eu>, kur taip pat rasite šią *Apžvalgą*, šiame leidinyje nurodytas bylas ir visą 2010 m. metinį pranešimą; anglų kalba nuo 2011 m. gegužės mėn., visomis oficialiomis kalbomis – nuo 2011 m. liepos mėn.

Kai kurios 2010 m. išnagrinėtos bylos

Toliau nurodytos bylos apima pagrindines 2010 m. nagrinėtų skundų kategorijas ir visas svarbiausias metų bylas – jos paryškintos mėlyna spalva.

Skaidrumas

Europos vaistų agentūra (EMA) suteikė galimybę visuomenei susipažinti su dviejų vaistų nuo nutukimo dokumentais ir patvirtino bei paskelbė naują politiką, kuria siekiama suteikti daugiau galimybių susipažinti su jos turimais dokumentais (2560/2007/BEH).

Gavęs žurnalisto skundą, Parlamentas sutiko suteikti galimybę susipažinti su tam tikrų Parlamento pastatų Briuselyje įsigijimo finansavimo dokumentais ir suteikė papildomos informacijos apie procedūrą, kurią taikė siekdamas užtikrinti išorinį finansavimą (793/2007/BEH).

Europos investicijų bankas (EIB) kreipėsi į Tadžikijos valdžios institucijas, siekdamas, kaip prašė nevyriausybinių organizacijų, suteikti galimybę susipažinti su pamatiniu susitarimu. Tadžikijos valdžios institucijos šį susitarimą paskelbė ir kitą dieną EIB informavo skundo pateikėją (2145/2009/RT).

Byloje dėl Granadiljos (Ispanija) pramonės uosto statybos dokumentų ombudsmenas nurodė, kad jei valstybės narės prašo Europos Komisijos nesuteikti galimybės visuomenei susipažinti su jų pateikiamais dokumentais, jos turi pateikti įtikinamų ES skaidrumo taisyklėmis pagrįstų argumentų. Ombudsmenas palankiai vertina Komisijos sprendimą suteikti galimybę visuomenei susipažinti su šios savo bylos vidaus dokumentais (355/2007/FOR).

Pažeidimų bylos

Ombudsmenas kritikavo Komisiją dėl to, kad ji nepateikė tinkamų, aiškių ir suprantamų naudojimosi savo veiksmų laisve priežasčių užbaigdamą pažeidimo bylą prieš Austriją dėl visiško uždraudimo cirkuose laikyti laukinius gyvūnus (3307/2006/JMA).

Sutartys ir konkursai

Komisija sumokėjo Vokietijos asociacijai 6 025 EUR ir 1 586 EUR palūkanų po to, kai ombudsmenas ją paragino persvarstyti skundo pateikėjo skundą, kad ji netinkamai sumažino galutinį projekto mokėjimą (3249/2008/KM).

Neįgaliųjų teisės

Komisija neįgaliajai pareigūnei likusiems dvejiems jos karjeros metams skyrė rezervuotą automobilio stovėjimo vietą. Sunkią avariją patyrusi pareigūnė tvirtino, kad Komisija jos paraiškos dėl vietos nenagrinėjo sąžiningai ir tinkamai (1226/2008/OV).

Byloje dėl paramos išlaikomam vaikui (Tarybos pareigūnų neįgaliejiems šeimos nariams) ombudsmenas nustatė, kad Taryba įgyvendino visas atitinkamas įstatymų nustatytas teises, numatė tinkamas vidaus priemones, kad būtų galima naudotis šiomis teisėmis, ir patvirtino papildomų priemonių, kuriomis suteikta daugiau teisių, nei užtikrinta Tarnybos nuostatuose (129/2009/VL).

Įdarbinimas

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas sutiko sumokėti skundo pateikėjai 3 965 EUR finansinę kompensaciją už materialines išlaidas, kurias ji patyrė po to, kai komitetas klaidingai informavo, kad ji atrinkta įdarbinti (2924/2007/TS).

Sąžiningumas

Švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomoji įstaiga atšaukė 2 364 EUR kompensacijos reikalavimą ir sumokėjo skundo pateikėjui dar 2 722 EUR po to, kai ombudsmenas nurodė, kad užpildydama dotacijos paraiškos formą nevyriausybinių organizacija padarė akivaizdžią klaidą (255/2009/JF).

Komisija atšaukė reikalavimą grąžinti pagalbinei darbuotojai sumokėtą sumą po to, kai ombudsmenas Komisiją paragino prisiimti atsakomybę už kartotines klaidas. Be to, skundo pateikėja nurodė savo sunkią finansinę padėtį (906/2009/JF).

Instituciniai ir politiniai reikalai

Europos aviacijos saugos agentūra (EASA) atsiprašė skundo pateikėjo ir persvarstė savo oficialius išspėjimus po to, kai ombudsmenas nustatė, kad šios bylos aplinkybėmis išspėjimas buvo neproporcingas, įžeidžiantis ir galbūt net neteisėtas. Be to, EASA ombudsmenui pranešė, kad ketina pasiūlyti taikytinų teisės aktų pakeitimus (1182/2009/JF).

Skundų ir tyrimų skaičius

2010 m. ombudsmenas užregistravo 2 667 skundus, iš kurių 744 pateko į jo įgaliojimų sritį (palyginti su 3 098 skundais 2009 m., iš kurių į jo įgaliojimų sritį pateko 727). Jis per šiuos metus pradėjo 335 tyrimus (palyginti su 339 tyrimais 2009 m.), o užbaigė 326 (2009 m. – 318). Iš viso ombudsmenas nagrinėjo daugiau kaip 3 700 skundų ir prašymų suteikti informacijos.

Kokių veiksmų ėmėsi ombudsmenas?

Daugiau nei 70 % nagrinėtų bylų (1 997) ombudsmenas galėjo padėti skundų pateikėjams pradėdamas tyrimą, perduodamas bylą kompetentingai institucijai arba patardamas, kur kreiptis.

Kalbant apie nukreipimus ir patarimus, 50 % skundų pateikėjų nukreipti į Europos ombudsmenų tinklo narį, t. y. valstybės narės nacionalinį arba regiono ombudsmeną, arba į Europos Parlamento Peticijų komitetą. Iš viso 13 % nukreipta į Europos Komisiją, o 43 % patarta susisiekti su kitomis įstaigomis, pvz., SOLVIT, kuri nagrinėja tarpvalstybinio pobūdžio problemas, kylančias dėl to, kad ES valstybių narių valdžios institucijos netinkamai taiko ES teisės aktus.

Pastaba. Kai kuriais atvejais skundo pateikėjui duotas daugiau nei vienas patarimas, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

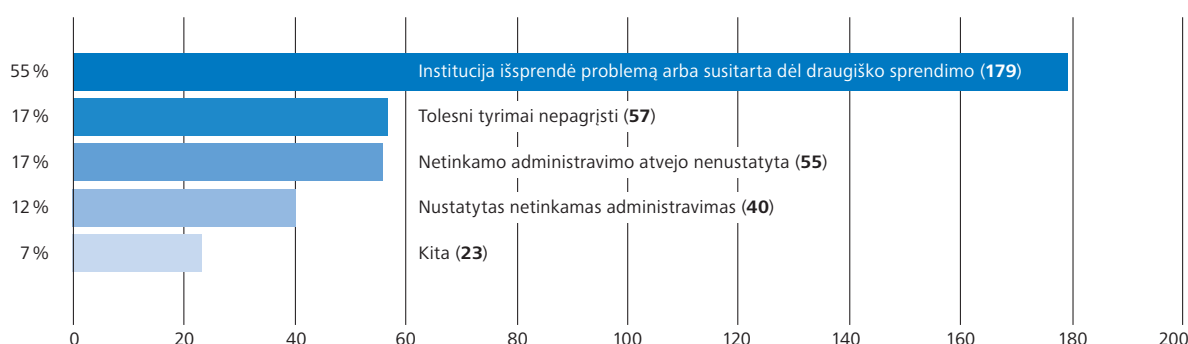
Skundų, dėl kurių tyrimai baigti, pateikėjai

Piliečiai	78 % (254)
Įmonės ir asociacijos	22 % (72)

Kokie atliktų tyrimų rezultatai?

2010 m. užbaigtose 179 bylose teigiamų rezultatų pasiekta atitinkamai institucijai sutikus su draugišku sprendimu arba išsprendus problemą. 55 bylose netinkamo administravimo nenustatyta. Netinkamas administravimas nustatytas 40 bylų: septyniose iš jų institucija sutiko su rekomendacijos projektu (palyginti su dviem 2009 m.), o 33 bylos baigtos pateikus kritinių pastabų, įskaitant vieną, dėl kurios Parlamentui pateikta specialioji ataskaita. 14 bylų ombudsmenas, skatindamas gerinti padėtį ateityje, pateikė papildomų pastabų.

Baigtų tyrimų rezultatai



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

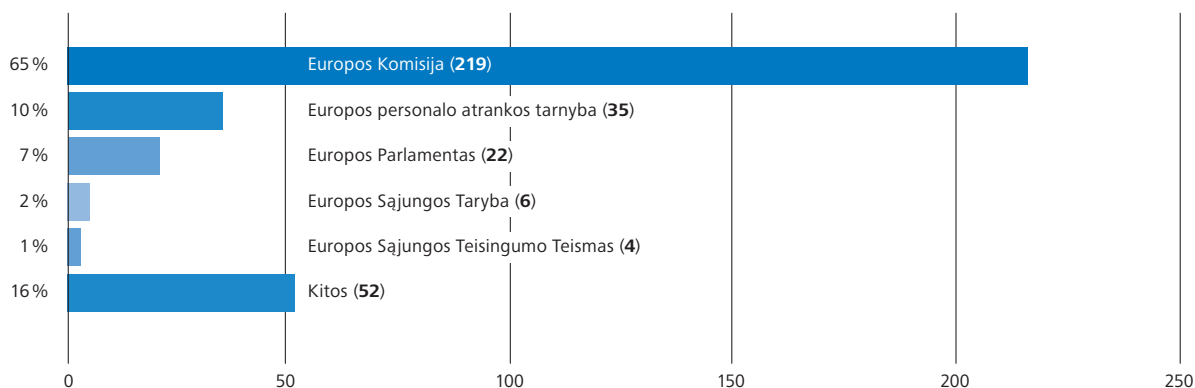
Dėl kurių institucijų, įstaigų ar organų atlikti tyrimai?

Daugiausia 2010 m. pradėtų tyrimų (219 bylų) buvo susiję su Komisija (65 %). 2009 m. tokių bylų buvo 191. Komisija yra pagrindinė Europos Sąjungos institucija, priimanti sprendimus, turinčius tiesioginį poveikį piliečiams, todėl įprasta, kad ji turėtų būti pagrindinis skundų objektas. Antroje vietoje – EPSO, su kuria susiję 35 tyrimai (2009 m. – 30). Tyrimų, pradėtų dėl Parlamento, Tarybos ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismo, skaičius, palyginti su 2009 m., sumažėjo maždaug perpus. Svarbu paminėti, kad ombudsmenas gali pradėti tyrimus tik dėl neteisminės Teisingumo Teismo veiklos.

Dėl kokios rūšies netinkamo administravimo pateikiami skundai?

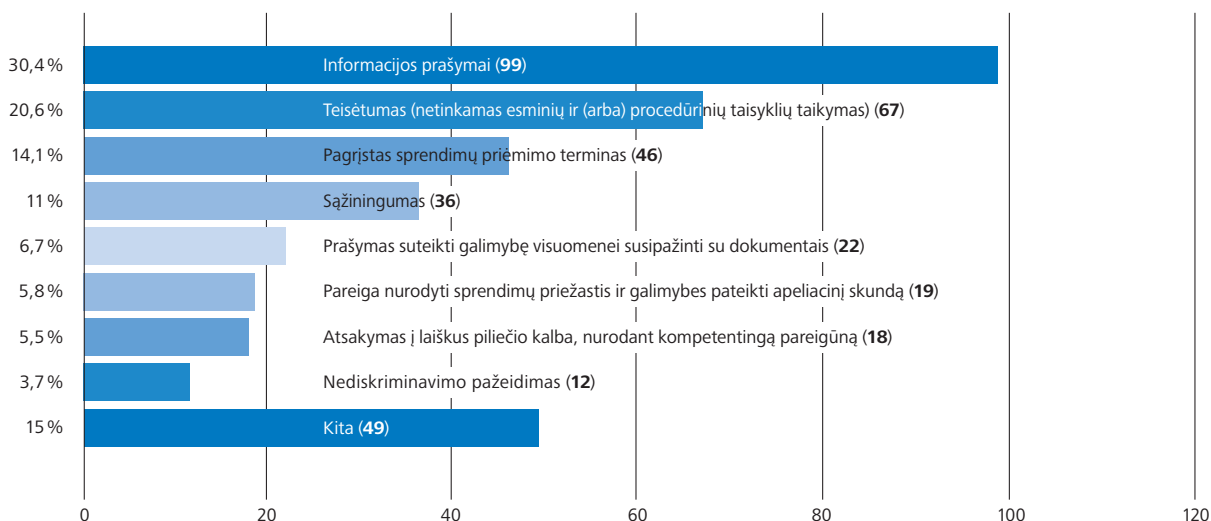
Netinkamas administravimas nustatomas tada, kai institucija veikia nepaisydama teisės aktų, nesilaiko gero administravimo principų arba pažeidžia pagrindines teises. Pagrindinės 2010 m. ombudsmeno tirtos netinkamo administravimo rūšys buvo šios: (i) teisėtumo arba sąžiningumo pažeidimai, (ii) pareigų, susijusių su informacijos užklausomis ir sprendimų priėmimo terminais, pažeidimai.

Institucijos ir įstaigos, dėl kurių atlikti tyrimai



Pastaba. Du 2010 m. pradėti tyrimai buvo tyrimai savo iniciatyva dėl daugiau nei vienos institucijos, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

Netinkamo administravimo rūšys: (i) pažeidimai arba (ii) pareigų pažeidimai, susiję su toliau nurodytomis sritimis



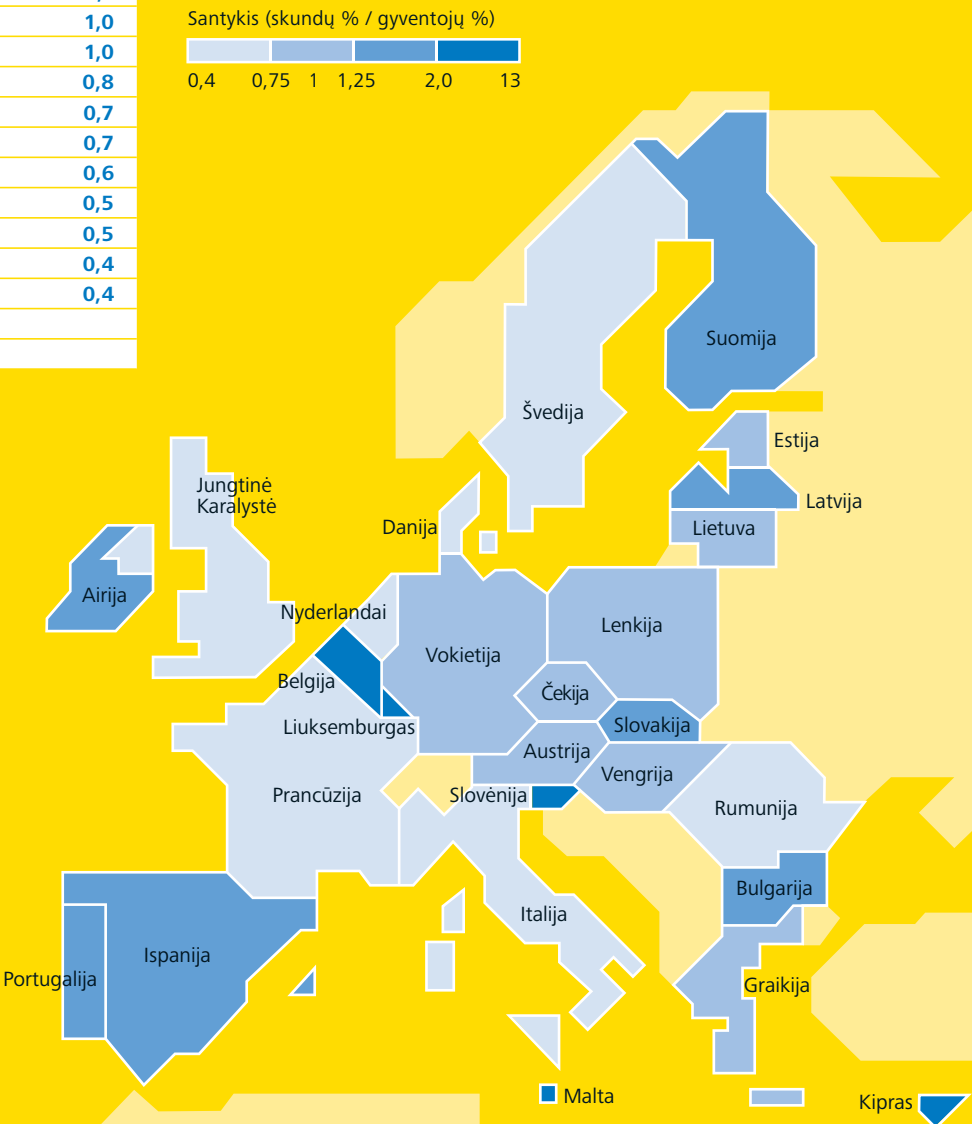
Pastaba. Kai kuriose bylose tame pačiame tyrime nagrinėtos dvi arba daugiau netinkamo administravimo rūšių, todėl bendra procentinė dalis didesnė nei 100 %.

Kas teikia skundus?

Iš toliau pateikto žemėlapiio matyti, kaip dažnai kiekvienos valstybės narės žmonės linkę skųstis Europos ombudsmenui. Duomenys pagrįsti skundų iš kiekvienos šalies skaičiumi remiantis jos gyventojų skaičiumi. Taip pat nurodomas absoliutus skundų iš kiekvienos šalies skaičius.

Šalis	Skundų skaičius	Santykis
Liuksemburgas	34	12,7
Kipras	22	4,1
Belgija	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovėnija	34	3,2
Latvija	21	1,6
Bulgarija	63	1,5
Slovakija	43	1,5
Ispanija	349	1,5
Airija	32	1,3
Suomija	39	1,3
Portugalija	71	1,3
Estija	9	1,1
Čekija	63	1,1
Lietuva	20	1,1
Graikija	65	1,1
Austrija	48	1,1
Lenkija	214	1,0
Vengrija	51	1,0
Vokietija	375	0,8
Nyderlandai	60	0,7
Švedija	32	0,7
Rumunija	73	0,6
Danija	16	0,5
Prancūzija	171	0,5
Italija	132	0,4
Jungtinė Karalystė	132	0,4
Kitos	131	
Nežinoma	151	

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 santykis rodo, kad ta šalis ombudsmenui pateikė daugiau skundų nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių.



Jei reikia šio leidinio versijos stambiu šriftu, susisieki-
te su Europos ombudsmeno institucija. Paprašius taip pat
pasisitengsime pateikti garsinę versiją.

Europos ombudsmenas

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Ši Apžvalga skelbiama internete adresu:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europos Sąjunga, 2011 m.

Leidžiama dauginti švietimo ir nekomerciniais tikslais nurodžius šaltinį.
Dizaino ir išdėstymo autoriai: Rosendahl-Schultz Grafisk, Albertslund,
Danija, ir EntenEller A/S, Valby, Danija.

Naudoti šriftai : FrutigerNext ir Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-288-1 . ISSN 1831-3639 . doi:10.2869/40998 . QK-AD-11-001-LT-C



Leidinių biuras



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

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