



## Mielas skaitytojau,

susipažinkite su ombudsmeno 2011 m. apžvalga. Šiame leidinyje pateikiami svarbiausi institucijos praėjusių metų veiklos rezultatai, apžvelgiami pagrindiniai uždaviniai bei galimybės.

### 2011 m. tiesioginė pagalba suteikta daugiau kaip 22 000 asmenų

Vienas svarbiausių Europos ombudsmeno 2009-2014 m. strategijos tikslų – užtikrinti, kad Europos piliečiai galėtų visapusiškai naudotis savo teisėmis. 2011-ieji šiuo atžvilgiu buvo sėkmingi metai, nes ombudsmenas tiesiogiai padėjo daugiau kaip 22 000 asmenų. Tarp jų buvo asmenys, kurie mums pateikė skundus (praėjusiais metais išnagrinėjome 2 510 skundus), asmenys, kurie sulaukė atsakymo į savo informacijos prašymą (1 284), ir asmenys, kuriems padėjo mūsų svetainėje veikiantis interaktyvusis vadovas (18 274). Be to, paskelbėme brošiūrą *Kilo problemų ES? Kas gali jums padėti?*, kurioje pateikėme daugiau rekomendacijų piliečiams, įmonėms ir asociacijoms ir juos konsultavome.



© Europos Sąjunga

Per 50 % skundų priklausė Europos ombudsmenų tinklo nario kompetencijai ir tik pusė jų, t. y. 27 %, atiteko Europos ombudsmenui. Spalio mėnesį Kopenhagoje vykusiame aštuntajame seminare nacionaliniai ombudsmenai patvirtino įsipareigojimą per tinklą ieškoti būdų geriau informuoti visos Europos piliečius apie jų teises. Taip turėtume dar labiau prisidėti prie to, kad Europos piliečių teisės taptų tikrove.

### Daugiau piliečiams patogių procedūrų

Kad piliečių pagrindinė teisė skųstis Europos ombudsmenui jiems yra svarbi, patvirtino Specialusis Eurobarometras, skirtas piliečių teisėms ir ES administracijos veiklos rezultatams.<sup>1</sup>

Atsižvelgdami į tai, 2011 m. labai stengėmės, kad mūsų procedūros taptų patogesnės piliečiams. Pradėjome taikyti naują tyrimo procedūrą, kuri suteikia skundo pateikėjui galimybę patikslinti savo skundą, kai ombudsmenas nėra tikras, kad yra pagrindas reikalauti ES institucijos nuomonės dėl bylos. Svarbiausias tokio pokyčio rezultatas tas, kad 2011 m. pradėjome labai daug tyrimų – 396. Palyginti su 2010 m., jų padaugėjo 18 %. Patobulinus supaprastintą procedūrą, kurios tikslas – greitai išnagrinėti atsakymo į laišką nesulaukusių žmonių skundus, skundo pateikėjams nebereikia pateikti naujo skundo, jeigu jų netenkina atsakymo esmė.<sup>2</sup>

1. Visą informaciją apie šį Eurobarometro tyrimą galima rasti <http://www.ombudsman.europa.eu/lt/press/statistics.faces>

2. Svarbiausias šio naujo metodo statistinis poveikis yra tas, kad dabar mažiau bylų baigiama nagrinėti institucijai ėmusių reikiamų veiksmų ir daugiau bylų – nustačius, kad tolesnis tyrimas neturi pagrindo.



Vienas iš minėtų pakeitimų padarinių – užbaigti tyrimus užtruko šiek tiek ilgiau (2011 m. – 10 mėnesių, palyginti su 9 mėnesiais 2010 m.). Mano nuomone, esminiai patobulinimai, kuriuos padarėme skundo pateikėjų labui, pateisina šį nedidelį trukmės pailgėjimą. Daugumą skundų (66 %) ir toliau išnagrinėdavome per metus. Tai tokia pat procentinė dalis kaip ir 2010 m.

### **Institucijų aptarnavimo kultūra**

Eurobarometro tyrimo rezultatų paskatintas, ėmiau ieškoti būdų ne tik gerinti savo tarnybų darbo kokybę, bet ir skatinti ES administraciją tobulinti savo veiklą, nuoširdžiau įsipareigojant laikytis piliečių aptarnavimo kultūros principų. Šiuo tikslu išleidome brošiūrą *The European Ombudsman's guide to complaints* (Europos ombudsmeno skundų nagrinėjimo vadovas) ir 2011 m. lapkričio mėnesį išplatinome ją visų ES institucijų darbuotojams. Vasario mėnesį susitikime su Komisijos narių kolegija pabrėžiau, kad kompensacijos siūlymas tam tikrais atvejais turėtų būti sekantis žingsnis gerinant aptarnavimo kultūrą Komisijoje. Gegužės mėnesį pradėjau lankytis ES agentūrose. Kai kurių organizacijų reakcija į ombudsmeno darbą su skundais buvo pamokoma ir verčia mane dar tvirčiau tikėti, kad verta stengtis nustatyti ir skleisti geriausią patirtį siekiant

padėti organizacijų vadovams, mėginantiems sukurti ir išlaikyti aptarnavimo kultūrą. Galiausiai padarėme pažangą rengdami ES tarnautojams taikomus tarnybos principus. Šiuo tikslu vasario mėnesį pradėjome viešas konsultacijas dėl ombudsmeno principų projekto ir gruodžio mėnesį paskelbėme gautų atsakymų analizę. Galutinė principų redakcija bus paskelbta 2012 m. pirmojoje dalyje.

Esu įsitikinęs, kad visos šios iniciatyvos kartu padėjo Europos ombudsmenui geriau suderinti tikslus ugdyti pasitikėjimą skatinant piliečių ir Europos Sąjungos dialogą ir puoselėti aukščiausius Sąjungos institucijų elgesio standartus, nustatytus institucijos misijos apibrėžtyje, ir taip kukliai prisidėti prie teisės ir demokratijos stiprinimo ES.

Strasbūras, 2012 m. sausio 31 d.

P. Nikiforos Diamandouros

Europos ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo administravimo ES institucijose, įstaigose, ir organuose. Bet kuris ES pilietis, valstybės narės gyventojas, įmonė ar asociacija gali pateikti skundą ombudsmenui. Ombudsmenas padeda greitai, lanksčiai ir nemokamai išspręsti problemas su ES administracija. Daugiau informacijos 23 oficialiomis ES kalbomis pateikta interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kur rasite ir šią *Apžvalgą*, joje paminėtas bylas bei visą 2011 m. metinį pranešimą, nuo 2012 m. gegužės mėn. skelbiamą anglų kalba, o visomis kitomis oficialiomis kalbomis – nuo 2012 m. liepos mėn.

## Įsimintinos 2011 m. bylos

Geriausią patirtį atspindi dešimt įsimintinų bylų, baigtų nagrinėti 2011 m. Institucijos noras bendradarbiauti su ombudsmenu siekiant patenkinamai išspręsti tarp jos ir skundo pateikėjo kilusį nesutarimą, yra svarbi įsipareigojimo laikytis aptarnavimo kultūros principo išraiška. Kai kuriose bylose paaiškėjo, kad konstruktyvus skundo pateikėjo dalyvavimas yra taip pat lemiantis ieškant abi šalis tenkinančio sprendimo.

### Skaidrumas

Byla **3072/2009/MHZ** susijusi su Komisijos skaidrumo registru. Komisija sutiko su ombudsmeno siūlymu paskelbti bendrąsias taisykles dėl (i) jos procedūrų, taikomų nagrinėjant registro skundus, dėl to, (ii) kaip interesų grupės turėtų skaičiuoti lobizmo veiklai skirtinas lėšas ir (iii) kaip šios grupės turėtų pranešti registru apie teisėtą savo veiklą.

Europos bankininkystės institucija (EBI), reaguodama į skundą **2497/2010/FOR**, nedelsdama ėmėsi priemonių, kad įvykdytų skaidrumo reikalavimus. Kaip savo pasiryžimo ženklą, skundo pateikėjo prašoma jį sutiko leisti jam susipažinti su viešo svarstymo dalyvių sąrašu.

Byloje **3106/2007/FOR** Europos vaistų agentūra (EMA) sutiko suteikti visuomenei galimybę susipažinti su pranešimais apie įtariamą sunkų nepageidaujamą farmacijos produkto poveikį. Ombudsmenas palankiai įvertino šį svarbų EMA žingsnį skaidrinant savo darbą.

Komisija suteikė skundo pateikėjui galimybę susipažinti su visais dokumentais, kurių jis prašė byloje **2609/2010/BEH**, nepaisydama ankstesnio savo teigimo, jog jiems taikoma visuomenės galimybės susipažinti su informacija išimtis, susijusi su gynybos ir karinių duomenų apsauga.

### Sutartys ir konkursai

Byloje **1786/2010/PB** Komisija ėmėsi konkrečių veiksmų, kad ES mokslinių tyrimų finansavimas taptų ne toks biurokratiškas. Tai ji padarė gavusi ombudsmeno išvadą, kad įpareigojimų, kuriais lėšų gavėjams tenka neproporcinga našta, taikymas neatitinka patikimo finansų valdymo principo.

Byloje **3264/2008/GG** Komisija pripažino, kad viršijo savo griežtus įgaliojimus skundo pateikėjo darbdaviui pateikdama prielaidas, kurios paskui nepasitvirtino.

### Pagrindinių teisių chartija

Bylos **1804/2009/MHZ** ir **899/2011/TN** susijusios su ES tarnybos nuostatų straipsniu, pagal kurį darbuotojo išlaikomam vaikui mokama pašalpa gali būti padvigubinta, jeigu vaikas sunkiai serga ir todėl patiriama daug išlaidų. Europos Parlamentas ir Komisija atitinkamai teigiamai sureagavo šiose bylose, susijusiose su dviem Pagrindinių teisių chartijos nuostatomis, t. y. asmenų su negalia integravimu ir teisingumu kaip teisės į gerą administravimą aspektu.

### Kalbos politika

Vidaus rinkos derinimo tarnyba (VRDT) sutiko pakeisti savo kalbos politiką, reaguodama į ombudsmeno tyrimą byloje **2413/2010/MHZ**. Ji sutiko priimti bet kurio Sąjungos piliečio rašytines užklausas, surašytas bet kuria iš oficialių ES kalbų, ir pateikti atsakymą ta pačia kalba. Ji taip pat nusprendė savo interneto svetainėje esančią informaciją skelbti visomis ES kalbomis bei toje pat svetainėje paaiškinti savo kalbos politiką.

Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO) byloje **2533/2009/VIK** dėl įtariamo diskriminavimo dėl kalbos sutiko savo interneto svetainėje paskelbti atitinkamus paaiškinimus ir teigiamai sureagavo į skundo pateikėjo šiuo atžvilgiu pateiktus konstruktyvius pasiūlymus.

## Kiek skundų ir tyrimų?

2011 m. ombudsmenas užregistravo 2 510 skundų, iš kurių 698 pateko į jo įgaliojimų sritį (palyginti su 2 667 skundais 2010 m., iš kurių į ombudsmeno įgaliojimų sritį pateko 744). Per metus ombudsmenas pradėjo 396 tyrimus (2010 m. – 335) ir baigė 318 tyrimų (2010 m. – 326). Iš viso ombudsmenas nagrinėjo daugiau kaip 3 828 skundus ir informacijos prašymus (2010 m. – 3 700).

### Kokių veiksmų ėmėsi ombudsmenas?

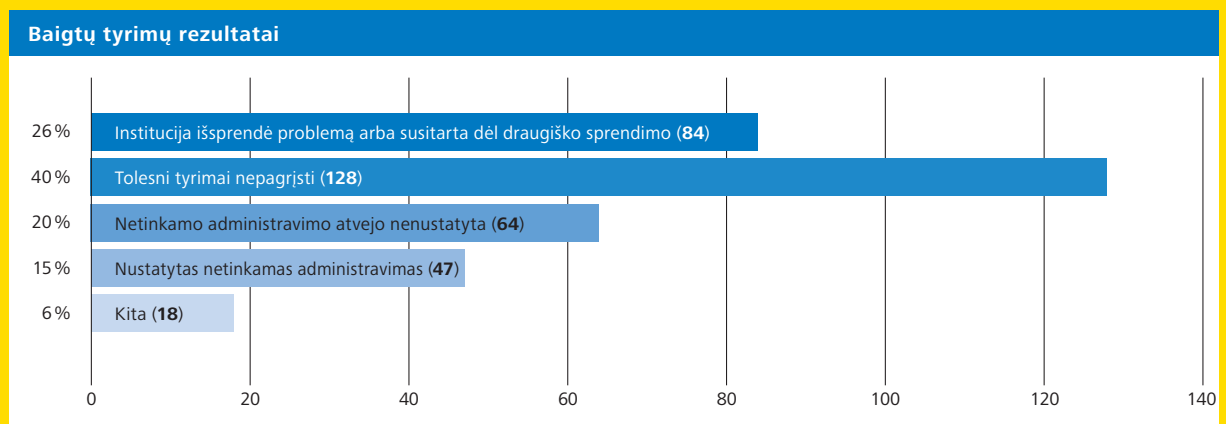
Daugiau kaip 65 % atvejų (1 667)<sup>3</sup>, ombudsmenui pavyko padėti skundo pateikėjui pradėjus tyrimą, perdavus bylą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patarus, kur kreiptis. 47 %<sup>4</sup> bylų, kurias ombudsmenas perdavė arba dėl kurių rekomendavo kreiptis kitur, atsidūrė Europos ombudsmenų tinklo nario, t. y. šalies arba regiono ombudsmeno, arba Europos Parlamento Peticijų komiteto narių rankose. Komisijai ombudsmenas iš viso perdavė 11 % bylų. 46 % atvejų jis paragino skundo pateikėją susisiekti su kitomis įstaigomis, įskaitant SOLVIT. Šis visoje ES veikiantis tinklas nagrinėja tarptautinį aspektą turinčias problemas, kylančias, kai ES valstybių narių valdžios institucijos neteisingai taiko ES teisę.

### Skundų, kuriuos baigta nagrinėti 2011 m., pateikėjai

Įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys	18 % (57)
Piliečiai	82 % (253)

### Tyrimų rezultatai

97 bylose, baigtose nagrinėti 2011 m., teigiamas rezultatas gautas atitinkamai institucijai išsprendus problemą, sutikus su draugišku sprendimu arba rekomendacijos projektu. 64 bylose netinkamo administravimo nenustatyta, o 47 bylose toks atvejis nustatytas. 13 iš šių bylų institucija visiškai arba iš dalies sutiko su rekomendacijos projektu (2010 m. – 7 bylose), o 35 bylos užbaigtos pateikus kritines pastabas. 39 bylose ombudsmenas pateikė papildomų pastabų, kad padėtų tobulinti veiklą ateityje.



1 pastaba. Kai kuriose bylose ombudsmenas tyrimą baigė remdamasis vienu ar keliais pagrindais. Todėl minėtos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100 %.

2 pastaba. Vienos bylos, kurioje nustatytas netinkamo administravimo atvejis, tyrimą ombudsmenas užbaigė pateikdamas ir kritinę pastabą, ir rekomendacijos projektą, su kuriuo institucija visiškai sutiko.

3. Į šį skaičių įeina 124 skundai, užregistruoti 2010 m. pabaigoje ir nagrinėti 2011 m. Į jį neįeina 38 skundai, užregistruoti 2011 m. pabaigoje ir tebenagrinėti metų pabaigoje siekiant nustatyti, kokių veiksmų imtis.

4. Kai kuriose bylose ombudsmenas skundo pateikėjui pateikė daugiau negu vieną patarimą.

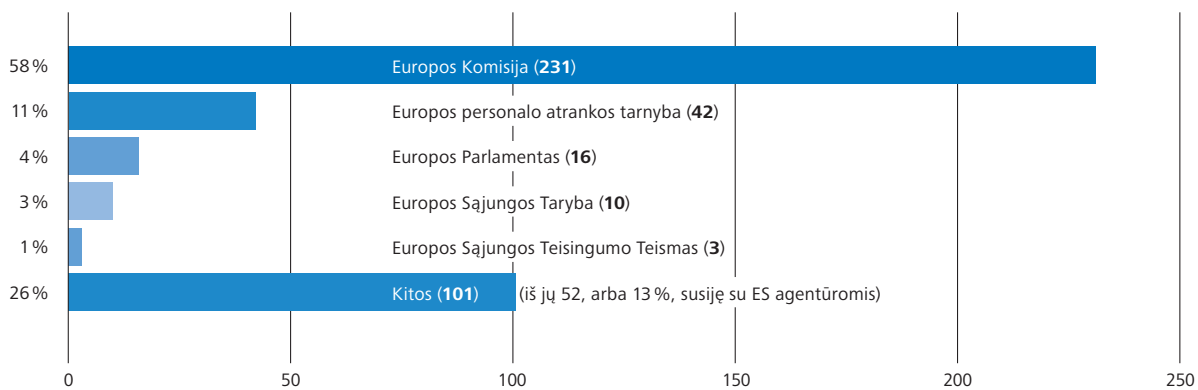
### Dėl kurių institucijų, įstaigų ar organų veiklos tyrimai buvo atliekami?

Dauguma 2011 m. pradėtų tyrimų (231 byla) susiję su Komisija (58 %). 2010 m. tokių tyrimų būta 219. Kadangi Komisija yra pagrindinė Sąjungos institucija, priimanti tiesioginį poveikį piliečiams turinčius sprendimus, normalu, kad daugiausia skundų susiję su jos veikla. Antroje vietoje buvo Europos personalo atrankos tarnyba (42 tyrimai) (2010 m. – 35). Europos Parlamentas, Taryba ir ES Teisingumo Teismas skundų objektu buvo 8 % bylų, kuriose ombudsmenas pradėjo tyrimą. Svarbu paminėti, kad ombudsmenas gali pradėti tyrimus tik dėl neteisminės Teisingumo Teismo veiklos.

### Dėl kokios rūšies netinkamo administravimo pateikiami skundai?

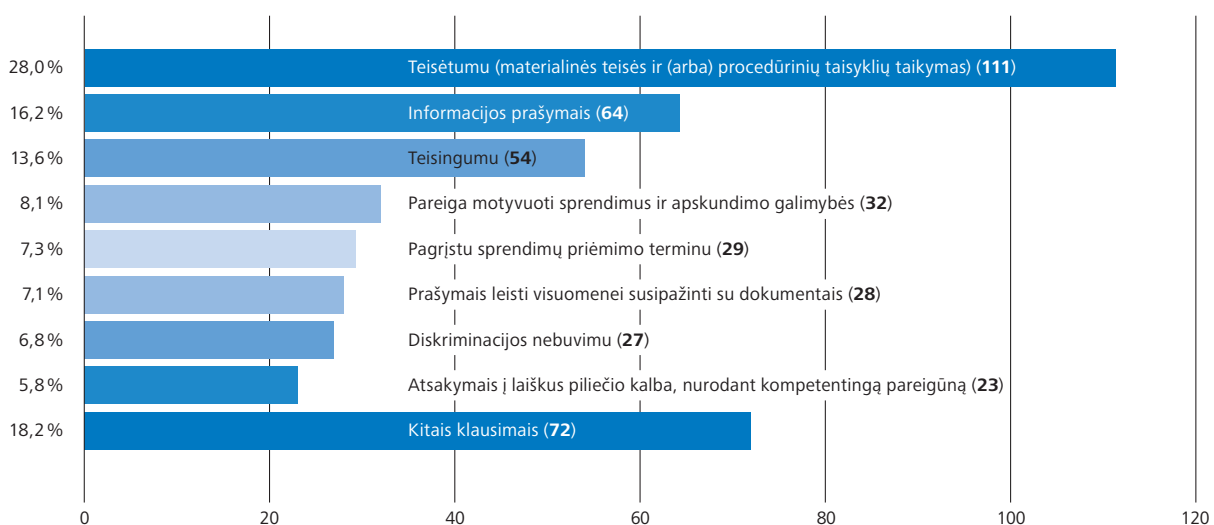
Netinkamas administravimas konstatuojamas, kai institucija veikia nepaisydama teisės nuostatų, nesilaiko gero administravimo principų arba pažeidžia pagrindines teises. Daugiausia įtariamo netinkamo administravimo atvejų, kuriuos ombudsmenas tyrė 2011 m., susiję su teisėtumu, teisingumu ir informacijos prašymais.

#### Institucijos ir įstaigos, dėl kurių veiklos buvo atliekami tyrimai



Pastaba. 2011 m. ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo vieną tyrimą, susijusį su daugiau nei viena institucija. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100 %.

#### Įtariamas netinkamas administravimas, susijęs su:



Pastaba. Kai kuriais atvejais vienas tyrimas apėmė kelis įtariamo netinkamo administravimo aspektus. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100 %.

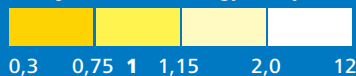
## Kas teikia skundus?

Toliau pateiktame žemėlapyje pavaizduota 2011 m. ombudsmeno užregistruotų skundų kilmė pagal valstybes. Kaip rodo skundų santykis, iš valstybės narės pateiktų skundų skaičius nebūtinai yra tiesiogiai proporcingas jos gyventojų skaičiui.

Šalis	Skundų skaičius	Santykis
Liuksemburgas	29	11,6
Kipras	26	5,2
Belgija	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovėnija	28	2,8
Bulgarija	71	1,8
Airija	38	1,7
Ispanija	361	1,6
Portugalija	71	1,3
Austrija	52	1,2
Čekija	64	1,2
Lenkija	233	1,2
Suomija	31	1,1
Slovakija	29	1,1
Lietuva	18	1,0
Vengrija	47	0,9
Graikija	53	0,9
Švedija	41	0,9
Danija	23	0,8
Vokietija	308	0,7
Latvija	9	0,7
Nyderlandai	44	0,5
Prancūzija	167	0,5
Jungtinė Karalystė	141	0,5
Estija	3	0,4
Rumunija	42	0,4
Italija	97	0,3
Kitos	137	
Nežinoma	150	

Pastaba. Skundų santykis nustatytas visų skundų iš kiekvienos valstybės narės procentinę dalį padalijus iš visų ES gyventojų skaičiaus procentinės dalies. Santykis viršija 1, jeigu iš atitinkamos šalies pateikta daugiau skundų nei būtų galima tikėtis, atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių.

Santykis (skundų % / gyventojų %)



Jei reikia šio leidinio versijos stambiu šriftu, susisiekite su Europos ombudsmeno institucija. Paprašius taip pat pasistengsime 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, 2012

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

Naudoti šriftai: FrutigerNext ir Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-334-5 . ISSN 1831-3639 . doi:10.2869/54309 . QK-AD-12-001-LT-C

