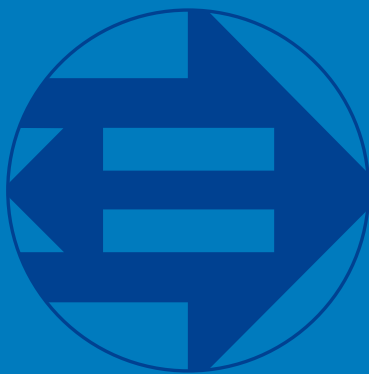
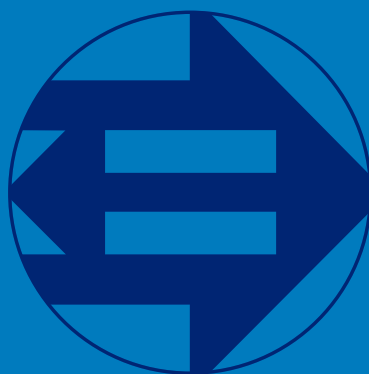
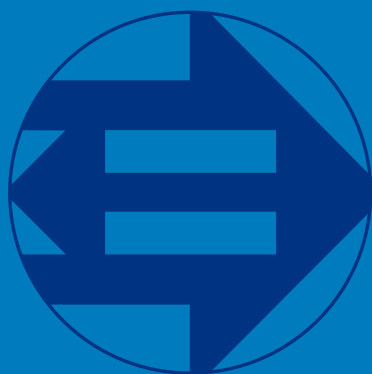




Europos
ombudsmenas

Metinis pranešimas
2012

LT



Europos ombudsmeno misija 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.



Europos
ombudsmenas

Metinis pranešimas
2012





Turinys

Ombudsmeno įžanginis žodis	4
1 Skundai ir tyrimai	11
1.1 Ombudsmeno įgaliojimai ir procedūros	12
1.2 2012 m. išnagrinėtų skundų apžvalga	18
1.3 Pradėtų tyrimų analizė	24
1.4 Ombudsmeno tyrimų išvados	29
1.5 Ypač svarbios bylos, iliustruojančios geriausią praktiką	36
1.6 Baigtų tyrimų teminė analizė	38
1.7 Kitoms institucijoms perduoti skundai ir patarimai	56
2 Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais	59
2.1 Santykiai su ES institucijomis, įstaigomis ir organais	60
2.2 Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis tarnybomis	61
2.3 Santykiai su kitais suinteresuotaisiais subjektais	63
2.4 Žmonių su negalia teisės	68
3 Ištekiai	71
3.1 Personalas	72
3.2 Biudžetas	74
3.3 Išteklių naudojimas	75
Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu	76

Ombudsmeno įžanginis žodis



Man labai malonu Jums pristatyti Europos ombudsmeno *2012 m. metinį pranešimą*. Jame rasite išsamią ataskaitą apie mūsų skundų nagrinėjimo veiklą, mūsų pastangas Europos Sąjungos institucijose, įstaigose ir organuose skatinti gerą administravimą ir aktyvią mūsų informavimo veiklą, kuria siekiame užtikrinti, kad piliečiai galėtų naudotis visomis savo teisėmis.



Pranešimo pradžioje pateikiama ši įžanga, kurioje aptariami svarbiausieji institucijos 2012 m. atlikti darbai. Pirmajame skyriuje pateikiama išsami ataskaita apie ombudsmeno skundų nagrinėjimą ir atliktus tyrimus ir aiškinami ombudsmeno įgaliojimai bei procedūros. Antrajame skyriuje aptariami ombudsmeno santykiai su kitomis ES institucijomis, įstaigomis ir organais,¹ Europos nacionalinių, regioninių ir vietos ombudsmenų bendruomene ir kitais svarbiais suinteresuotaisiais subjektais. Jame pirmą kartą yra skirsnis apie žmonių su negalia teises. Paskutiniame 3 skyriuje pateikiama informacija apie ombudsmeno darbuotojus ir biudžetą.

Rekordiniai skundų ir tyrimų metai

2012-ieji ombudsmenui ir jo personalui buvo ypač įtemptos veiklos metai, kuriais pradėta ir baigta rekordiškai daug tyrimų. Buvo pradėti 465 tyrimai, tai yra 18 % daugiau nei 2011 m.² Baigtų tyrimų palyginti su ankstesniaisiais metais padaugėjo 23 %, ir jų skaičius taip pat buvo rekordinis – 390. Kaip ir 2011 m. ombudsmenas padėjo daugiau kaip 22 000 asmenų: išnagrinėjo jų skundus (2 442), suteikė reikalingą informaciją (1 211) arba padėjo patarimais per interaktyvųjį vadovą mūsų interneto svetainėje (19 281).

Ketvirtus metus iš eilės mažėjantis bendras ombudsmenui pateiktų skundų skaičius dar kartą patvirtina interaktyviojo vadovo svarbą. Skundų sumažėjo nuo 3 406 (2008 m.) iki 2 442 (2012 m.) daugiausia dėl to, kad ombudsmenas gauna mažiau skundų dėl jo kompetencijai nepriklausančių priežasčių. Kai žmonės turėtų skųstis kitai institucijai, bet vis dėlto kreipiasi į mus, mes stengiamės jiems patarti arba perduodame jų skundą tinkamai institucijai. Dažniausiai mano tarnyba pataria kreiptis į kuri nors Europos ombudsmenų tinklo³ narį. Beveik 60 % 2012 m. nagrinėtų skundų teko šio tinklo narių kompetencijai. Šiek tiek daugiau kaip pusė jų (30 % visų skundų) priklausė Europos ombudsmeno kompetencijai. Skundų, kurie išeina už Europos ombudsmeno įgaliojimų ribų, buvo pateikta 1 720, mažiausiai per dešimt metų.

2012 m. supaprastinus tokių „už įgaliojimų ribų išeinančių“ skundų tvarkymo procedūras, visas procesas labai paspartėjo. Tačiau, kadangi skundų krūvis buvo didesnis, užbaigti tyrimus 2012 m. truko šiek tiek ilgiau, t. y. vidutiniškai vienuolika mėnesių palyginti su dešimčia mėnesių 2011 m. Vis dėlto daugumą tyrimų (69 %) mums ir toliau pavyko užbaigti per trumpesnę nei vienerių metų laikotarpį, ir taip mes truputį pagerinome savo 2010 m. rezultatą (66 %). Visa tai pasiekėme 2012 m. etatų plane turėdami 66 etatus ir 9 516 500 EUR biudžeto asignavimų.

1. Glaustumo sumetimais šiame pranešime sąvoka „institucija“ vartojama kalbant apie visas ES institucijas, įstaigas ir organus.

2. Kaip paaiškinta 2011 m. *metiniame pranešime*, ombudsmeno darbo procedūros buvo pakeistos 2011 m., ir dėl to pradėtų tyrimų skaičius tais metais buvo rekordinis – 396. Pradėtų tyrimų skaičiaus augimo tendencija tęsėsi ir 2012 m.

3. Tinklą dabar sudaro daugiau nei 99 tarnybos 35 Europos šalyse. Jis apima nacionalinius ir regioninius ombudsmenus bei panašias Europos Sąjungos valstybių narių, ES narystės siekiančių šalių kandidačių, Europos ekonominės erdvės ir (arba) Šengeno erdvės šalių institucijas, taip pat Europos ombudsmeną ir Europos Parlamento Peticijų komitetą.

Ombudsmeno įžanginis žodis

Įtempti ES administravimo priežiūros metai

2012 m. kaip ir kiekvienais metais dauguma ombudsmeno pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija (245 tyrimai arba 53 % visų tyrimų). Kadangi Komisija yra pagrindinė ES institucija, kuri priima sprendimus, turinčius tiesioginį poveikį piliečiams, logiška, kad ji ir yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Dėl Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO), kuri yra pagrindinis piliečių, norinčių dirbti ES administracijoje, skundų objektas, pradėti 78 tyrimai (17 %). Su apgailestavimu turiu pasakyti, kad susirūpinimą kelia ne tik tai, kad dėl EPSO gautų skundų skaičius yra beveik dvigubai didesnis nei praėjusiais metais (42 tyrimai), bet ir tai, kaip EPSO reaguoja į kai kurias 2012 m. iškeltas problemas.

Dėl Europos Parlamento 2012 m. pradėti 24 tyrimai (5 %), dėl Europos išorės veiksmų tarnybos – 14 tyrimų (3 %) ir septyni tyrimai dėl Europos investicijų banko (1,5 %). Dar 97 tyrimai (arba 21 % visų tyrimų) buvo pradėti dėl kitų ES institucijų, įstaigų ir organų, iš jų 58 tyrimai – dėl ES agentūrų. Toliau tęsiau savo apsilankymų agentūrose programą ir iš viso per metus aplankiau aštuonias agentūras.

Kaip ir kiekvienais metais šioje ataskaitoje nurodžiau ypač svarbias bylas, kurios galėtų būti pavyzdys, kaip reikia reaguoti į ombudsmeno iškeltas problemas. Šešios iš šių metų ypač svarbių bylų yra susijusios su Komisija, ir po vieną su Europos Vadovų Taryba, ES Taryba, Europos Centrinio Banku ir Europos vaistų agentūra. Šešios bylos pradėtos dėl skaidrumo, viena yra susijusi su ES pagrindinių teisių chartija. Taip pat įtrauktos bylos dėl įdarbinimo, darbo sąlygų, darbo apmokėjimo, darbo saugos ir kompensacijų.

Šias bylas galima rasti šio pranešimo 1.5 skirsnyje. Toliau pateikiamoje teminėje analizėje pristatomos svarbiausios ombudsmeno sprendimuose, priimtuose 2012 m. ištyrus skundus, esančios teisinės ir faktinės išvados. Svarbiausios šios analizės temos yra šios: (i) atvirumas, visuomenės galimybės susipažinti su informacija ir asmens duomenys (22 % visų baigtų tyrimų); (ii) Komisija kaip Sutarčių sergėtoja (22 %); (iii) sutarčių sudarymas ir dotacijos (7 %); (iv) sutarčių vykdymas (4 %); (v) administravimas ir Tarnybos nuostatai (17 %); (vi) konkursai ir atrankos procedūros (21 %); (vii) institucijų, politikos ir kiti klausimai (12 %). Verta pažymėti, kad pirmą kartą tyrimų dėl Komisijos kaip Sutarčių sergėtojos yra tiek pat kiek ir tyrimų dėl skaidrumo. Atsižvelgiant į ombudsmeno vaidmenį šioje srityje, tenka apgailestauti, kad skirtingai nuo buvusio Komisijos komunikato naujasis komunikatas dėl santykių su skundų dėl Sąjungos teisės taikymo pateikėjais nėra skirtas ombudsmenui. 2012 m. birželio mėnesį šiuo klausimu kreipiausi į Komisijos generalinį sekretorių.

Iš 2012 m. baigtų 390 tyrimų dešimt tyrimų atlikau savo iniciatyva. Netinkamą administravimą nustačiau 56 atvejais (daugiau nei 2011 m., kai netinkamas administravimas buvo nustatytas 47 atvejais), o teigiamą rezultatą skundo pateikėjui pasiekiau devyniose iš šių bylų (palyginti su 13 bylų 2011 m.), pateikęs rekomendacijų projektus, kuriems buvo pritarta. Kritines pastabas 2012 m. pareiškiau 47 bylose, t. y. dvylika bylų daugiau nei 2011 m. Toks padidėjimas taip pat kelia susirūpinimą, todėl savo metiniame tyrime apie tolesnius veiksmus atidžiai stebėsiu, kokių veiksmų institucijos imasi dėl kritinių ir papildomų pastabų. Siekdamas gerinti administravimo kokybę, 2012 m. papildomas pastabas pareiškiau 30 bylų.



Institucijų draugiškai ar kitaip išspręstų bylų skaičius sumažėjo iki 80 (nuo 84 2011 m.). 197 bylose (palyginti su 128 bylomis 2011 m.) nustačiau, kad nebuvo pagrindo toliau tęsti tyrimą. Ši išvada daugeliu atveju padaryta, taikant 2011 m. įvestą supaprastintą procedūrą. 76 bylose (palyginti su 64 bylomis 2011 m.) nenustačiau jokio netinkamo administravimo.

Teigiamų ombudsmeno veiklos rezultatų metai

2012 m. pirmą kartą gavome konkretų atsakymą į klausimą „Ar sėkmingai dirba Europos ombudsmenas?“. Dviejuose praeitais metais paskelbtuose leidiniuose (tyrime apie tolesnius veiksmus pareiškus kritines ir papildomas pastabas ir naujoje ataskaitoje apie ombudsmeno pasiūlymų laikymąsi) pateikta išvada, kad keturiais atvejais iš penkių (82 %) ES institucijos priima ombudsmeno pasiūlymus. Kitaip tariant, iš 120 2011 metais baigtų bylų, kuriose ombudsmenui teko pareikšti pastabas arba pateikti rekomendacijas, institucijos pateikė 98 teigiamus atsakymus 2011 m. arba 2012 m. Nuo šiol ataskaita apie tolesnius veiksmus ir ataskaita apie ombudsmeno pasiūlymų, pateiktų užbaigtose bylose, laikymąsi bus sujungtos į vieną, kad būtų galima turėti išsamų vaizdą apie tai, koku mastu ES institucijos laikosi ombudsmeno pasiūlymų. Planuojame šią naują jungtinę ataskaitą skelbti kiekvienų metų lapkričio mėnesį.

Europos Vadovų Tarybos pirmininko Herman Van Rompuy atsiliepimas apie tolesnių veiksmų tyrimą, kurį gavome 2012 m., dar labiau sustiprino mano įsitikinimą, jog tokius tyrimus atlikti verta, o dar svarbiau – būtina tęsti šį nelengvą darbą piliečių labui. Pirmininkas Herman Van Rompuy rašė:

„Šis darbas – tai dar vienas esminis elementas, kuriuo visuomenei užtikrinami tvirti mūsų Sąjungos kontrolės pamatai. Net ir daugeliui tų piliečių, kuriems nereikia kreiptis į ombudsmeną, svarbu žinoti, kad tokios gynybos priemonės egzistuoja ir jomis aktyviai naudojamasi“.

Savaime suprantama, kad mes ir toliau stengsimės puoselėti aukščiausius elgesio standartus Sąjungos institucijose, kaip nurodyta ombudsmeno misijoje. Turėdamas tai galvoje, 2012 m. ombudsmenas visomis oficialiosiomis kalbomis paskelbė penkis viešojo administravimo principus, kuriais turėtų vadovautis ES tarnautojai. Tai – įsipareigojimas Europos Sąjungai ir jos piliečiams, sąžiningumas, objektyvumas, pagarba kitiems ir skaidrumas. Formuluojant šiuos penkis principus, buvo atsižvelgta į geriausią praktiką valstybėse narėse ir konsultuotasi su Europos ombudsmenų tinklu. Dėl pirmojo principų projekto vyko ir viešosios konsultacijos. Paskelbus principus, ombudsmenas parengė savo paties tarnybos etikos ir deontologijos gaires.

Ombudsmeno įžanginis žodis



Svarbiausias Europos ombudsmeno renginys 2012 m. – seminaras pavadinimu „Europa krizės metu. Kaip užkariauti piliečių pasitikėjimą?“ Europos Komisijos pirmininkas José Manuel Barroso buvo vienas iš pagrindinių renginio pranešėjų.

Sėkmingi piliečių informavimo metai

Į šiuos principus atkreipiau Komisijos generalinių direktorių dėmesį kovo mėn. įvykusiame susitikime ir ypač pabrėžiau, kad, Europos Sąjungai kovojant su rimta krize, šie principai gali padėti stiprinti piliečių pasitikėjimą institucijomis. Pats didžiausias iki šiol buvęs mūsų suinteresuotųjų subjektų renginys suteikė piliečiams galimybę su ES Parlamento, Komisijos ir Tarybos pirmininkais padiskutuoti tema „Europa krizės metu. Kaip užkariauti piliečių pasitikėjimą?“. Renginyje buvo siekiama išanalizuoti konkrečias priemones, kurių gali imtis Europos ir nacionalinės

institucijos, siekdamos užsitikrinti piliečių pasitikėjimą, t. y. priemones, kurios atspindi pagrindinį ombudsmeno misijos principą – ugdyti pasitikėjimą skatinant piliečių ir Europos Sąjungos dialogą. Kadangi renginys buvo interaktyvus, jo dalyviai už salės ribų galėjo sekti diskusijas, kurios buvo transliuojamos internetu, užduoti klausimus ir teikti pastabas Twitter tinkle. Ant „žinučių sienos“ seminario salėje buvo galima matyti piliečių siunčiamas žinutes, todėl pranešėjai galėjo tiesiogiai į jas reaguoti. Šiais metais mūsų interneto svetainėje ir YouTube kanalu paskelbtas vaizdo klipas taip pat liudija apie mūsų pastangas informuoti piliečius naujais ir įdomiais būdais.



Rugsėjo 28 d. Briuselyje kartu su EIB skundų mechanizmo tarnyba ombudsmenas surengė seminarą „Tarptautinė teisės žinoti diena. Skaidrumas ir atskaitomybė tarptautiniuose plėtros bankuose“.



Aštuntasis Europos ombudsmenų tinklo regioninis seminaras, vykęs spalio mėn. 14-16 d. Briuselyje.



© Flemish Ombudsman

Kitas svarbus renginys metiniame ombudsmeno teminių renginių kalendoriujė buvo Tarptautinė teisės žinoti diena, kuri pažymima kiekvienais metais rugsėjo 28 d. 2012 m. kartu su Europos investicijų banko (EIB) skundų mechanizmų tarnyba ombudsmenas surengė seminarą pavadinimu „Skaidrumas ir atskaitomybė Europos tarptautiniuose plėtros bankuose“. Šis renginys vyko tuoj po rugsėjo 25-27 d. vykusio devintojo Nepriklausomų atskaitomybės mechanizmų tarnybų (NAM) metinio susirinkimo, kurį bendrai organizavo ombudsmenas, Europos investicijų bankas ir Liuksemburgo universitetas.

Ombudsmenas dalyvavo organizuojant dar tris renginius, kurie jo institucijai turėjo ypač svarbią reikšmę. Pirmasis renginys – kovo mėnesį Briuselyje įvykusi konferencija, kurią ombudsmenas organizavo kartu su ES administracinės teisės tyrimo tinklu (ReNEUAL). Joje buvo nagrinėjamos galimybės priimti ES administracinio proceso teisės aktą, t. y. ES institucijoms, įstaigoms ir organams skirtas bendro pobūdžio administracinio proceso taisyklės.

Konferencijoje taip pat buvo svarstomas tokio teisės akto turinys, susijęs su taisyklių kūrimu, sprendimų priėmimu vienoje atskiroje byloje, viešosiomis sutartimis ir informaciniais tinklais. Antrasis renginys – aštuntasis Europos ombudsmenų tinklo regioninis seminaras, kuris vyko 2012 m. spalio mėn. Briuselyje Flamanų parlamento ir Valonijos Briuselio Federacijos parlamento patalpose. Galiausiai birželio mėnesį Strasbūre įvyko aštuntasis Europos ombudsmenų tinklo ryšių palaikymo seminaras. Baigiamajame seminaro posėdyje pagrindinis dėmesys buvo skirtas ombudsmenų vaidmeniui saugant ir skatinant pagrindines teises.

Ombudsmeno įžanginis žodis

Didelių pasiekimų metai

Vienas iš klausimų, susijusių su pagrindinėmis teisėmis, kuriam ombudsmenas 2012 m. skyrė ypač daug dėmesio, buvo žmonių su negalia integravimas. Pagrindinis ombudsmeno vaidmuo sprendžiant negalios klausimus buvo pripažintas spalio mėn., Tarybai pritarus ES lygmens teisinei bazei pagal JT neįgaliųjų teisių konvenciją. Užtikrinant, skatinant ir stebint konvencijos įgyvendinimą, ombudsmenas dirbs kartu su Parlamento Peticijų komitetu, Komisija, Sąjungos pagrindinių teisių agentūra ir Europos neįgaliųjų forumu. Ši konvencija – pirmoji ES ratifikuota tarptautinė žmogaus teisių sutartis. Ombudsmeno institucijai ypač svarbu, kad Sąjunga vykdytų konvencijos pasirašymo ir ratifikavimo metu piliečiams duotus pažadus.

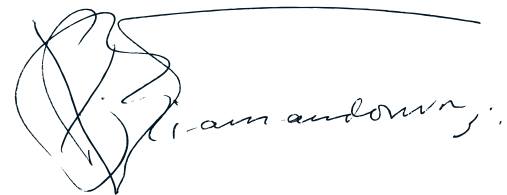
2012 m., siekdamas užtikrinti kuo geresnį turimų išteklių panaudojimą, ombudsmenas dalyvavo Europos kokybės vadybos fondo vykdomame projekte. Pats projekto procesas ir jo rezultatai buvo nepaprastai naudingi. Sėkmingai įgyvendinusi tris nustatytus tobulinimo prioritetus, ombudsmeno institucija oficialiai pripažinta „pavyzdinių standartų siekiančia institucija“. Įgyvendinant tuos tris prioritetus, buvo siekiama (i) supaprastinti ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų nagrinėjimą, (ii) apibrėžti ir aiškiau nusakyti padalinių vadovų, direktorių ir generalinio sekretoriaus pareigas ir atsakomybę, ir (iii) sukurti skundų pateikėjams skirtą paprastą atsakymų pateikimo mechanizmą, paremtą apklausa žiniatinklyje apie jų pasitenkinimą institucijos paslaugomis.

2012 m. ombudsmenas taip pat atliko apklausą strategijos ir valdymo klausimais, prašydamas išorės ir vidaus suinteresuotųjų subjektų įvertinti institucijos darbo rezultatus.

Žvilgsnis į ateinančius metus

Visa pirmiau minėta veikla rodo, kad iki 2012 m. pabaigos sugebėjome įvykdyti daugumą pažadų, kuriuos nurodėme 2009-2014 m. ombudsmeno kadencijos strategijoje⁴. Viena iš svarbiausių strategijos užduočių – užtikrinti, kad Europos piliečiai galėtų visapusiškai naudotis savo teisėmis. 2013-uosius – Europos piliečių metus – pasitinkame kupini naujos energijos ir ryžto toliau siekti šio tikslo.

Strasbūras, 2013 m. vasario 11 d.

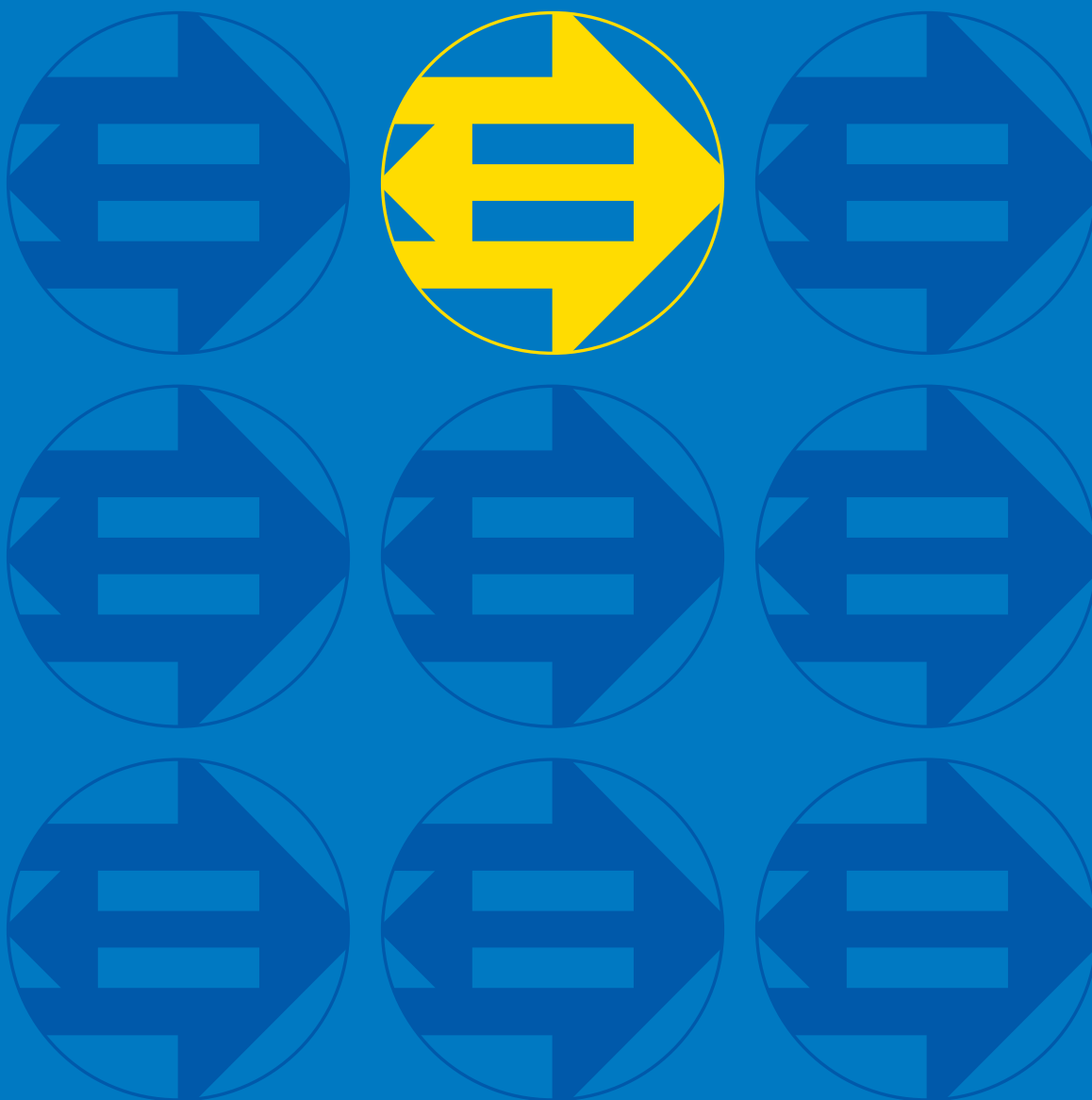


P. Nikiforos Diamandouros

4. Strategijos dokumentas paskelbtas 23 kalbomis ombudsmeno interneto svetainėje:
<http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Skundai ir tyrimai

Pirmajame skyriuje paaiškinami ombudsmeno įgaliojimai ir aprašomos procedūros, pateikiama 2012 m. išnagrinėtų skundų bendra apžvalga ir išsami užbaigtų tyrimų analizė. Jame yra ir specialus skyrelis, skirtas ypač svarbioms byloms, taip pat pateikiama teminė analizė. Skyriaus pabaigoje apžvelgiami kitoms skundus nagrinėjančioms įstaigoms perduoti skundai.



Skundai ir tyrimai

1.1 Ombudsmeno
įgaliojimai ir procedūros

Europos ombudsmeno vaidmuo

Europos ombudsmeno tarnyba įkurta Maastrichto sutartimi kaip Europos Sąjungos pilietybės koncepcijos dalis. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 24 straipsnyje numatyta teisė skųstis Europos ombudsmenui yra viena iš Europos Sąjungos piliečio teisių. Ši teisė taip pat įtvirtinta ES pagrindinių teisių chartijoje (43 straipsnyje). Galimi netinkamo administravimo atvejai į ombudsmeno akiratį dažniausiai patenka gavus skundus, nors tyrimus jis taip pat atlieka savo iniciatyva.

Ombudsmeno darbas reglamentuojamas SESV 228 straipsnyje, taip pat ombudsmeno statute¹ ir ombudsmeno pagal statuto 14 straipsnį² patvirtintose įgyvendinimo nuostatose. Statutą ir įgyvendinimo nuostatas galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje: <http://www.ombudsman.europa.eu> Ombudsmeno tarnyboje taip pat galima gauti spausdintą įgyvendinimo nuostatų versiją.

Galimi netinkamo administravimo atvejai į ombudsmeno akiratį dažniausiai patenka gavus skundus, nors tyrimus jis taip pat atlieka savo iniciatyva.

Ombudsmeno įgaliojimai

Pagal SESV 228 straipsnį ombudsmenas yra įgaliotas priimti skundus dėl visų Europos Sąjungos institucijų, įstaigų ir organų netinkamo administravimo atvejų joms vykdančioms veiklą, išskyrus Europos Sąjungos Teisingumo Teismą, kai šis vykdo teismo funkcijas.

Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai

ES institucijos išvardytos Europos Sąjungos sutarties (ES sutartis) 13 straipsnyje. Europos Sąjungos įstaigų ir organų apibrėžties ar išsamaus sąrašo nėra. Ši sąvoka apima įstaigas, įsteigtas pagal Sutartį, pvz., Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą (EESRK), taip pat įstaigas, įsteigtas vadovaujantis kitais teisės aktais, pvz., Europos bankininkystės instituciją (EBI). Lisabonos sutartimi ombudsmeno įgaliojimai buvo išplėsti ir dabar apima galimą netinkamą administravimą bendros užsienio ir saugumo politikos srityje, įskaitant bendrą saugumo ir gynybos politiką.

Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklauso nagrinėti skundus dėl valstybių narių valdžios institucijų, net jei jie ir susiję su klausimais, kuriems

Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklauso nagrinėti skundus dėl valstybių narių valdžios institucijų, net jei jie ir susiję su klausimais, kuriems taikytina ES teisė.

taikytina ES teisė. Daugelis tokių skundų patenka į nacionalinių arba regioninių ombudsmenų, priklausančių Europos ombudsmenų tinklui, įgaliojimų sritį (žr. 1.7 skyrių).

1. 2008 m. birželio mėn. Europos Parlamentas priėmė sprendimą, kuriuo nuo 2008 m. liepos 31 d. pakeistas ombudsmeno statusas. (2008 m. birželio 18 d. Europos Parlamento sprendimas 2008/587, kuriuo iš dalies keičiamas Sprendimas 94/262 dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų; OL L 189, 2008, p. 25).

2. 2008 m. gruodžio 3 d. ombudsmenas persvarstė savo įgyvendinimo nuostatas, kad pritaikytų jas prie 2008 m. birželio mėn. padarytų statuto pakeitimų ir atsižvelgtų į nuo 2004 m., kai nuostatos buvo keičiamos paskutinį kartą, įgytą patirtį. Naujosios įgyvendinimo nuostatos įsigaliojo 2009 m. sausio 1 d.



Netinkamas administravimas

Reaguodamas į Europos Parlamento raginimą aiškiau apibrėžti netinkamą administravimą, ombudsmenas pasiūlė tokią apibrėžtį, kurią savo rezoliucijoje palankiai įvertino Europos Parlamentas ir kuriai pritarė Komisija:

„Netinkamu administravimu laikomi atvejai, kai viešojo institucija veikia nesilaikydama jai privalomos taisyklės ar principo.“

Pagal ombudsmeno pateiktą sąvokos „netinkamas administravimas“ apibrėžimą reikalaujama laikytis teisinės valstybės principo, gero administravimo principų ir pagrindinių teisių.

Pagal ombudsmeno pateiktą sąvokos „netinkamas administravimas“ apibrėžimą reikalaujama laikytis teisinės valstybės principo, gero administravimo principų ir pagrindinių teisių. Pagrindinių teisių chartijoje teisė į gerą administravimą įtvirtinta kaip pagrindinė Europos Sąjungos piliečio teisė (41 straipsnis).

2001 m. rugsėjo 6 d. Europos Parlamentas patvirtino Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksą, kurio ES institucijos, jų administracijos ir pareigūnai turi laikytis bendraudami su visuomene. Kodekse atsižvelgiama į Europos administracinės teisės principus, nustatytus Europos teismų praktikoje, taip pat remiamasi nacionaliniais įstatymais. Ombudsmenas paskelbs naują kodekso leidimą 2013 m. pradžioje.

Svarbu pažymėti, kad pagal minėtą apibrėžtį netinkamas administravimas apima ne vien atvejus, kai pažeidžiama teisiškai privaloma norma ar principas. Gero administravimo principai apima ne tik teisę – pagal juos reikalaujama, kad ES institucijos ne tik paisytų joms nustatytų teisinių įpareigojimų, bet ir būtų paslaugios bei užtikrintų, kad su visuomenės nariais būtų elgiamasi tinkamai, ir jie galėtų visapusiškai įgyvendinti savo teises. Taigi nors neteisėtumas tais klausimais, kurie

priskiriami ombudsmeno įgaliojimų sričiai, neabejotinai reiškia netinkamą administravimą, netinkamas administravimas savaime nereiškia neteisėtumo. Todėl ombudsmeno nustatytas netinkamo administravimo atvejis savaime nereiškia, kad nustatytas neteisėtas elgesys, už kurį galėtų nubausti teismas³.

Tačiau netinkamo administravimo sąvoka turi ribas. Pavyzdžiui, ombudsmenas visada manė, kad Europos Parlamento politinis darbas nesietinas su galimo netinkamo administravimo klausimais. Todėl ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriskiriami skundai dėl Europos Parlamento komitetų, pvz., Peticijų komiteto, sprendimų.

3. Šiuo klausimu žr. 2004 m. spalio 28 d. Bendrojo Teismo sprendimo *Herrera prieš Komisiją*, T-219/02 ir T-337/02, Rink. VT p. I-A-319 ir II-1407, 101 punktą ir 2006 m. spalio 4 d. sprendimo *Hans-Martin Tillack prieš Komisiją*, T-193/04, Rink. p. II-3995, 128 punktą.

Skundai ir tyrimai

Skundų priimtinumas ir pagrindas pradėti tyrimą

Kad ombudsmenas galėtų pradėti tyrimą, skundas privalo atitikti toliau išvardytus priimtino kriterijus. Pagal šiuos kriterijus, nurodytus atitinkamuose statuto straipsniuose, reikalaujama:

1. iš skundo turi būti įmanoma nustatyti skundą pateikusį asmenį ir skundo objektą (statuto 2 straipsnio 3 dalis);
2. ombudsmenas negali kištis į teismų bylas ar ginčyti teismo nutarties teisingumo (statuto 1 straipsnio 3 dalis);
3. skundas turi būti pateiktas per dvejus metus nuo tos dienos, kai skundo pateikėjas sužinojo apie faktus, kuriais grindžia savo skundą (statuto 2 straipsnio 4 dalis);
4. skundas gali būti pateiktas tik po to, kai laikantis atitinkamų administracinių procedūrų dėl jo objekto buvo kreiptasi į atitinkamą instituciją ar įstaigą (statuto 2 straipsnio 4 dalis);
5. skundų dėl institucijų ir įstaigų bei jų pareigūnų ar kitų tarnautojų darbo santykių negalima pateikti tol, kol atitinkamas asmuo neišnaudojo visų vidaus administracinių galimybių prašymams ir skundams pateikti (statuto 2 straipsnio 8 dalis).

SESV 228 straipsnyje nurodyta, kad ombudsmenas „atlieka tyrimus, kurie, jo manymu, yra pagrįsti“. 2011 m. ombudsmenas nusprendė, kad atvejai, kuriais skundo pateikėjui suteikiama galimybė pateikti papildomą informaciją, pagrindžiančius dokumentus ar papildomus argumentus savo skundai paremti, turėtų būti laikomi tyrimais (paaiškinamaisiais tyrimais). Jei ombudsmenui vis dar atrodo, kad skundo pateikėjo pateikiama informacija yra nepakankama arba neįtikinama, jis gali užbaigti tyrimą „nenustatydamas netinkamo administravimo“ arba padarydamas išvadą, kad „toliau tęsti tyrimą nėra pagrindo“. Kita vertus, jei, atsižvelgiant į skundo pateikėjo pateiktą informaciją arba paaiškinimus, gali būti naudinga kreiptis į atitinkamą instituciją, kad ji pateiktų nuomonę, ombudsmenas taip ir padarys.

Dėl šio klasifikacinio pakeitimo priimtinių bylų, kuriose ombudsmenas padarė išvadą, kad „nėra pagrindo pradėti tyrimą“, sumažėjo nuo 40 % 2010 m. iki 24 % 2011 m. ir vos iki 12 % 2012 m. Šios bylos, kuriose „nebuvo pagrindo“, iš esmės buvo susijusios su tuo, kad kita įstaiga jau nagrinėjo tokias pačias bylas arba skundo pateikėjas nepateikė jo skundai pagrįsti būtinų dokumentinių įrodymų. Tačiau tokio pakeitimo rezultatas buvo ir tai, kad ombudsmeno pradėtų tyrimų skaičius išaugo nuo 396 2011 m. iki 465 2012 m.

| SESV 228 straipsnyje nurodyta, kad ombudsmenas „atlieka tyrimus, kurie, jo manymu, yra pagrįsti“.



Skundai ir savo iniciatyva atliekami tyrimai

Pagal SESV 228 straipsnį ombudsmenas yra įgaliotas priimti kiekvieno Europos Sąjungos piliečio arba kiekvieno bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje narėje gyvenančio arba savo registruotą būstinę turinčio fizinio arba juridinio asmens skundą. Be to, ombudsmenas taip pat gali pradėti tyrimą savo iniciatyva. Pasinaudodamas iniciatyvos teise, ombudsmenas gali tirti galimo netinkamo administravimo atvejį, į kurį jo dėmesį atkreipė neturintis teisės teikti skundo asmuo. Tirdamas tokius atvejus, jis suinteresuotajam asmeniui paprastai suteikia tokias pačias procedūrines galimybes, kaip ir tirdamas skundą. 2012 m. ombudsmenas pradėjo du tokius tyrimus savo iniciatyva.

pateikėjais nebuvo paskelbtas visomis ES oficialiosiomis kalbomis. Galiausiai, byla **OI/5/2012/BEH-MHZ** yra susijusi su tuo, kaip Europos operatyvaus bendradarbiavimo prie ES valstybių narių išorės sienų valdymo agentūra (Frontex) įgyvendina savo išipareigojimus pagrindinių teisių srityje. Dėl pastarojo tyrimo vyko ir viešosios konsultacijos.

2012 m. ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo dar aštuonis tyrimus, susijusius su ombudsmeno vizitų ES agentūrose programa⁴. Tyrimai atlikti Europos profesinio mokymo plėtros centre (Cedefop), Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fonde (Eurofound), ES teisinio bendradarbiavimo institucijoje (Eurojust), Europos policijos biure (Europol), Europos sisteminės rizikos valdyboje (ESRV), ENISA, Europos

Ombudsmenas taip pat gali pasinaudoti iniciatyvos teise sprendamas sisteminės institucijų problemas. 2012 m. jis tai padarė penkis kartus.

Ombudsmenas taip pat gali pasinaudoti iniciatyvos teise sprendamas sisteminės institucijų problemas. 2012 m. jis tai padarė penkis kartus. Bylos **OI/1/2012/MHZ** ir **OI/6/2012/MHZ** buvo susijusios su Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO). Pirmojoje byloje buvo tiriamas etapas, kai atrankos komisijos, vykdydamos atvirą konkursą, tikrina kandidatų pateiktus pagrindžiamuosius dokumentus, antrojoje byloje atliktas tyrimas dėl informacijos apie kandidatų teisių gynimo būdus, kuri yra pateikta kvietimuose teikti paraiškas. Panašiai ir byla **OI/3/2012/CK** yra susijusi su informacija, pateikta kandidatams apie Europos tinklų ir informacijos saugumo agentūros (ENISA) organizuotos atrankos baigtį. Bylos **OI/2/2012/VL** tyrimas atliktas dėl to, kad 2002 m. Komisijos komunikatas dėl santykių su skundų dėl Sąjungos teisės pažeidimų

cheminių medžiagų agentūroje (ECHA) ir Frontex. Šių vizitų tikslas – skatinti gerą administravimą ir dalytis geriausia praktika. Išsami informacija apie šiuos tyrimus paskelbta adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Ombudsmeno procedūros

Rašytinės ir supaprastintos tyrimų procedūros

Visi ombudsmenui atsiųsti skundai užregistruojami ir apie jų gavimą skundo pateikėjui paprastai pranešama per vieną savaitę. Patvirtinimo laiške skundo pateikėjui pranešama, kokia tvarka jo skundas bus nagrinėjamas, skundo numeris ir skundą nagrinėjančio asmens vardas, pavardė bei telefono numeris. Jame taip pat yra informacija apie skundo pateikėjo asmens duomenų apsaugą.

⁴. Šių vizitų procedūra yra išsamiai paaiškinta 2011 m. metiniame pranešime.

Skundai ir tyrimai

Tada kiekvienas skundas išanalizuojamas, siekiant nustatyti, ar jis patenka į ombudsmeno įgaliojimų sritį. Siekdamas skundo pateikėjus kuo greičiau informuoti, kad negali išnagrinėti jų skundų, ombudsmenas 2011 m. nusprendė supaprastinti jo įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų nagrinėjimo tvarką. Dabar šiuos skundus tvarko ombudsmeno tarnybos kanceliarija, kuri skundo pateikėjams paaiškina, kodėl tam tikras skundas nepriklauso Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai ir, jei įmanoma, perduoda šį skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui pataria, kur kreiptis. Skundo pateikėjai ombudsmenui gali pateikti motyvuotą prašymą peržiūrėti sprendimą, kad jų skundas nepriklauso Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai.

Naujoji tokių skundų tyrimo tvarka reikšmingai sutrumpino laiką, kurio reikia atsakymams parengti, kai skundas nepatenka į ombudsmeno įgaliojimų sritį.

Naujoji tokių skundų tyrimo tvarka reikšmingai sutrumpino laiką, kurio reikia atsakymams parengti, kai skundas nepatenka į ombudsmeno įgaliojimų sritį.

Kai skundas patenka į ombudsmeno įgaliojimų sritį, jis ištiria, ar skundas atitinka priimtino sūlygas. Tada jis nusprendžia, paprastai per mėnesį, ar reikia pradėti tyrimą. Jei tyrimas nepradedamas, skundo pateikėjui nurodomos tokio sprendimo priežastys.

Jei ombudsmenas mano, kad tyrimą atlikti reikia, jis turi keletą galimybių:

- Jei iš skundo pateikėjo reikia gauti papildomos informacijos, ombudsmenas gali jo arba jos paprašyti pateikti paaiškinimus. Priklausomai nuo paaiškinimų ombudsmenas gali nuspręsti bylą baigti, arba, jei jis nustato, kad atitinkama institucija turėtų paaiškinti savo poziciją, gali jos paprašyti pateikti savo nuomonę.
- Ombudsmenas gali nuspręsti patikrinti institucijoje saugomus dokumentus (žr. toliau), kad galėtų nustatyti, ar reikia prašyti jos nuomonės
- Užuo pradėjęs rašytinį galimo netinkamo administravimo atvejo tyrimą ir siekdamas greitai išspręsti atitinkamą problemą, ombudsmenas gali pasinaudoti galimybe susisiekti su institucija neoficialiai ir bandyti rasti sprendimą. Taip dažnai daroma, kai skundžiamasi tuo, kad institucija skundo pateikėjui neatsakė arba pateikė netinkamą atsakymą. 2012 m. įsikišus ombudsmenui ir pavykus gauti greitą atsakymą į neatsakytus arba netinkamai atsakytus skundo pateikėjo laiškus buvo išspręstos 53 bylos.⁵

5. Kaip paaiškinta 2011 m. metiniame pranešime, ši ombudsmeno procedūra buvo pakeista 2011 m., siekiant suteikti skundų pateikėjams galimybę pateikti savo pastabas dėl institucijos atsakymo. Pagrindinis naujosios procedūros poveikis statistikos atžvilgiu yra tas, kad dabar užbaigiama mažiau bylų, kurias išsprendžia pačios institucijos, bet daugiau bylų, kurios baigiamos išvada, jog nenustatyta jokio netinkamo administravimo arba nereikia jokio tolesnio tyrimo.



Tyrimo metu ombudsmenas informuoja skundo pateikėją apie kiekvieną naują tyrimo etapą. Kai ombudsmenas

Statuto 3 straipsnio 2 dalyje taip pat nurodyta, kad ombudsmeno reikalavimu ES institucijų pareigūnai bei kiti

Tyrimo metu ombudsmenas informuoja skundo pateikėją apie kiekvieną naują tyrimo etapą.

nusprendžia užbaigti tyrimą, jis skundo pateikėjui praneša apie tyrimo rezultatus ir savo išvadas. Ombudsmeno sprendimai nėra teisiškai įpareigojantys ir nesukuria skundo pateikėjui arba skundžiamai institucijai teisiškai vykdytinų teisių ar pareigų.

Dokumentų patikra ir liudytojų apklausa

Ombudsmeno statuto 3 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad ES institucijos ombudsmenui pateiktų bet kurią jo prašomą informaciją ir leistų susipažinti su atitinkamais dokumentais. Ombudsmeno teisė susipažinti su dokumentais leidžia jam patikrinti atitinkamos ES institucijos pateikiamos informacijos išsamumą ir tikslumą. Todėl ombudsmeno galimybės atlikti nuodugnų ir išsamų tyrimą yra skundo pateikėjui ir visuomenei svarbi garantija. 2012 m. teise patikrinti institucijos dokumentus ombudsmenas pasinaudojo 36 atvejais, o 2011 m. – 38 atvejais.

tarnautojai privalo duoti parodymus, nors jiems ir toliau privalomos atitinkamos Tarnybos nuostatų taisyklės, būtent pareiga saugoti profesinę paslaptį. 2012 m. ombudsmenas nepasinaudojo teise apklausti liudytojus.

2008 m. persvarsčius statutą, aiškiau reglamentuota ir sugriežtinta ombudsmeno pareiga saugoti per tyrimą gautų dokumentų ir informacijos konfidencialumą. Iš dalies pakeistame statute numatyta, kad galimybė ombudsmenui susipažinti su įslaptinta informacija ar dokumentais, visų pirma slapto pobūdžio dokumentais, kaip apibrėžta Reglamento Nr. 1049/2001⁶ 9 straipsnyje, turi būti suteikiama laikantis atitinkamos ES institucijos saugumo taisyklių. Tokią įslaptintą informaciją ar dokumentus teikiančios institucijos informuoja ombudsmeną apie įslaptinimą. Be to, ombudsmenas iš anksto susitaria su atitinkama institucija dėl įslaptintai informacijai ar dokumentams ir kitai informacijai, kuriai galioja pareiga saugoti profesinę paslaptį, taikomos tvarkos sąlygų.

⁶. 2001 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais; OL 2001 L 145, p. 43.

Skundai ir tyrimai

1.2 2012 m. išnagrinėtų skundų apžvalga

2012 m. ombudsmenas užregistravo⁷ 2 442 skundus palyginti su 2 510 skundų 2011 m. Iš visų 2 460 ištirtų skundų⁸, 30 % (740 skundų) priklausė Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai.

Iš viso 67 %
2012 m.
gautų skundų
buvo pateikti
naudojantis
internetu.

Iš viso 67 % 2012 m. gautų skundų buvo pateikti naudojantis internetu. Didelė dalis jų (56 %) buvo pateikta užpildžius elektroninę formą, kuri ombudsmeno interneto svetainėje pateikiama 23 oficialiomis ES kalbomis. 2012 m. ombudsmenas gavo daugiau nei 1 200 informacijos prašymų ir atsakė į juos. Nors ombudsmeno el. pašto paskyra išlieka pagrindine susirašinėjimo priemone,

128 prašymai buvo pateikti ir į juos atsakyta įprastu paštu ir faksu. Pastaraisiais metais nuolat smarkiai mažėjęs prašymų pateikti informaciją skaičius (1 200 prašymų 2011 m., 1 000 prašymų 2010 m., 1 850 – 2009 m., 4 300 – 2008 m. ir 4 100 – 2007 m.) rodo interaktyvaus ombudsmeno vadovo, kuris interneto svetainėje skelbiamas nuo 2009 m. sausio pradžios, sėkmę. Jame suinteresuotosios šalys gali gauti informaciją nepateikdamos prašymo. 2012 m. ombudsmenas iš viso išnagrinėjo daugiau kaip 3 600 skundų ir prašymų pateikti informaciją.

2012 m., reaguodamas į skundus, Europos ombudsmenas iš viso pradėjo 450 tyrimų, o dar 15 tyrimų jis pradėjo savo iniciatyva (galima palyginti su atitinkamai 382 ir 14 tyrimų 2011 m.).

Pastaraisiais metais nuolat smarkiai mažėjęs prašymų pateikti informaciją skaičius rodo interaktyvaus ombudsmeno vadovo, kuris interneto svetainėje skelbiamas nuo 2009 m. sausio pradžios, sėkmę.

1.1 lentelė. 2012 m. nagrinėtos bylos

2012 m. užregistruoti skundai	2 442
2012 m. išnagrinėti skundai	2 460
Europos ombudsmenų tinklo nario kompetencijai priklausantys skundai	1 467
Europos ombudsmeno kompetencijai priklausantys skundai iš jų:	740 228 nepriimtini 62 priimtini, bet nebuvo pagrindo pradėti tyrimą 450 tyrimų pradėta remiantis skundais
Savo iniciatyva pradėti tyrimai	15
Baigti tyrimai	390 (įskaitant 10 savo iniciatyva pradėtų tyrimų)
Iš jų:	206 iš 2012 m. 113 iš 2011 m. 71 iš ankstesnių metų

7. Tai yra atitinkamais metais „užregistruoti“ skundai, o ne per tą patį laikotarpį „gauti“ skundai, kurie buvo užregistruoti kitais metais.

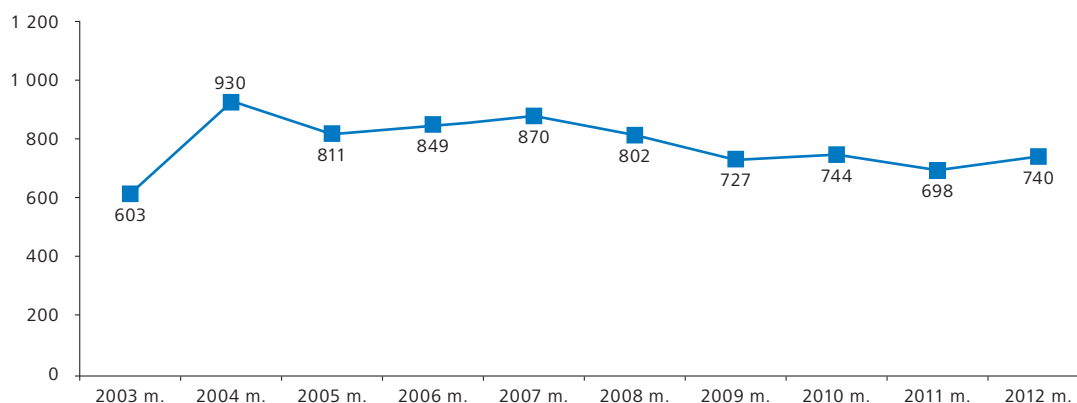
8. Statistinė kategorija „išnagrinėtas“ reiškia, kad ombudsmenas atliko analizę siekdamas nustatyti, ar skundas (i) priklauso jo įgaliojimų sričiai, (ii) atitinka priimtumo kriterijus ir (iii) suteikia pagrindą pradėti tyrimą, ir atitinkamai informavo skundo pateikėją. Dėl šiai analizei reikalingo laiko atitinkamais metais „išnagrinėtų“ skundų skaičius skiriasi nuo tais pačiais metais „užregistruotų“ skundų skaičiaus. Atitinkamais metais išnagrinėtų skundų skaičius apima ankstesnių metų pabaigoje užregistruotus skundus ir kitų metų pradžioje išnagrinėtus skundus. Šis skaičius neapima atitinkamų metų pabaigoje užregistruotų ir kitų metų pradžioje nagrinėjamų skundų.



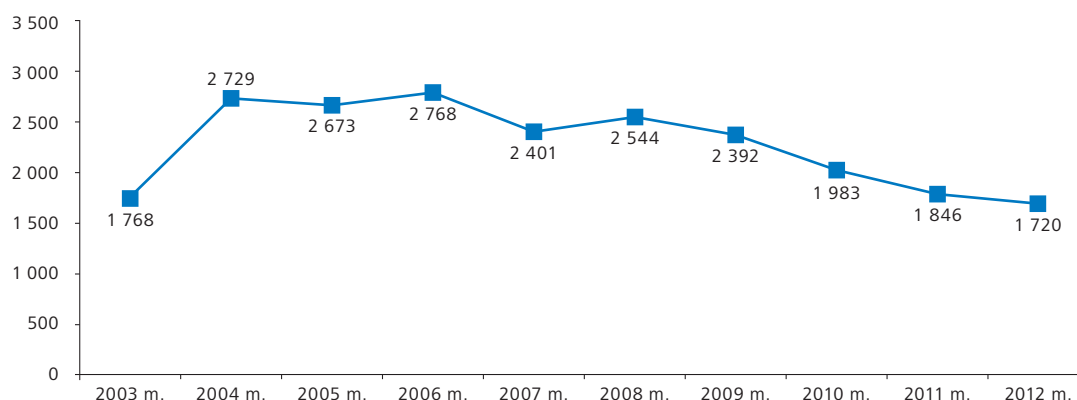
Kaip matyti iš 1.1 pav.⁹, ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausančių skundų skaičius 2003-2004 m. laikotarpiu smarkiai išaugo, nuo 2005 m. iki 2008 m. jų buvo gaunama vidutiniškai apie 830, o nuo 2009 m. vidutiniškai apie 730.

Kaip matyti 1.2 pav.¹⁰, ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičius 2012 m. sumažėjo iki 1 720, ir šis skaičius yra mažiausias nuo 2002 m. Ombudsmenas toliau stengiasi mažinti jo įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičių. Jis tai daro teikdamas aiškią informaciją apie tai, ką jis gali ir ko negali padaryti, ir padėdamas skundų pateikėjams iš karto kreiptis tinkamu adresu.

1.1 pav. 2003-2012 m. ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausančių skundų skaičius



1.2 pav. 2003-2012 m. ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausančių skundų skaičius



9. 2005 m. pateikti 335 skundai, kurie priklausė ombudsmeno įgaliojimų sričiai, buvo susiję su tuo pačiu klausimu. Kad būtų įmanoma kuo tiksliau palyginti skirtingų metų rezultatus, 1.1 pav. buvo atsižvelgta tik į 11 iš šių skundų.

10. 2006 m. 281 skundas, kuris nepriklausė ombudsmeno įgaliojimų sričiai, buvo susijęs su tuo pačiu klausimu. Kad būtų įmanoma kuo tiksliau palyginti skirtingų metų rezultatus, 1.2 pav. buvo atsižvelgta tik į 11 iš šių skundų.

Skundai ir tyrimai

1.2 lentelėje pateikiama 2012 m. užregistruotų skundų geografinė kilmė. Kaip įprasta, skundo pateikėjai iš Vokietijos, pagal gyventojų skaičių didžiausios ES šalies, pateikdavo daugiausia skundų, nuo jos nedaug atsilikdavo Ispanija. Tačiau 2011 m. ši tendencija pasikeitė, ir Ispanija iš antros vietos pakilo į pirmąją, šią poziciją ji išlaikė ir 2012 m. Kaip ir 2011 m. toliau rikiuojasi Vokietija, Lenkija ir Belgija.

Pagal gyventojų skaičių daugiausia pateiktų skundų tenka Liuksemburgui, Kiprui, Maltai, Belgijai ir Slovėnijai.

2012 m. 17 valstybių narių pateikė daugiau skundų negu buvo galima tikėtis atsižvelgiant į jų gyventojų skaičių; devynios valstybės narės pateikė mažiau skundų, o vienos valstybės narės (Estijos) pateiktas skundų skaičius atspindėjo faktinį jos gyventojų skaičių.

1.2 lentelė. 2012 m. užregistruotų skundų geografinė kilmė				
Šalis	Skundų skaičius	% nuo bendro skundų skaičiaus	%, palyginti su ES gyventojų skaičiumi	Santykis
Liuksemburgas	39	1,6	0,1	16,0
Kipras	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgija	182	7,5	2,1	3,5
Slovėnija	31	1,3	0,4	3,2
Airija	50	2,0	0,9	2,3
Bulgarija	66	2,7	1,6	1,7
Vengrija	76	3,1	2,0	1,6
Ispanija	340	13,9	9,0	1,5
Portugalija	77	3,2	2,1	1,5
Lietuva	23	0,9	0,7	1,3
Graikija	74	3,0	2,3	1,3
Latvija	16	0,7	0,5	1,3
Slovakija	34	1,4	1,1	1,3
Danija	34	1,4	1,1	1,3
Lenkija	235	9,6	7,7	1,2
Austrija	45	1,8	1,7	1,1
Estija	7	0,3	0,3	1,0
Suomija	25	1,0	1,1	0,9
Švedija	38	1,6	1,8	0,9
Čekija	42	1,7	2,1	0,8
Vokietija	273	11,2	16,6	0,7
Nyderlandai	51	2,1	3,3	0,6
Rumunija	58	2,4	4,4	0,5
Jungtinė Karalystė	162	6,6	12,3	0,5
Prancūzija	138	5,7	12,8	0,4
Italija	118	4,8	11,9	0,4
Kitos šalys	138	5,7		
Nežinoma	26	1,1		

Pastaba. Santykio rodiklis apskaičiuojamas dalijant skundų iš kiekvienos valstybės narės skaičiaus procentinę dalį iš procentinės dalies, kurią jos gyventojai sudaro bendrame ES gyventojų skaičiuje. Didesnis nei 1 santykis rodo, kad atitinkama šalis pateikė daugiau skundų nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių. Procentinės dalys pateiktoje lentelėje suapvalintos iki dešimtųjų dalių.



Toliau pateiktas žemėlapis pagrįstas skundų, kuriuos ombudsmenas gavo iš kiekvienos valstybės narės, skaičiumi, prilygintu jos gyventojų skaičiui (žr. pastabą po 1.2 lentelę apie tai, kaip apskaičiuojamas santykis).

Santykis (% skundų / % gyventojų)



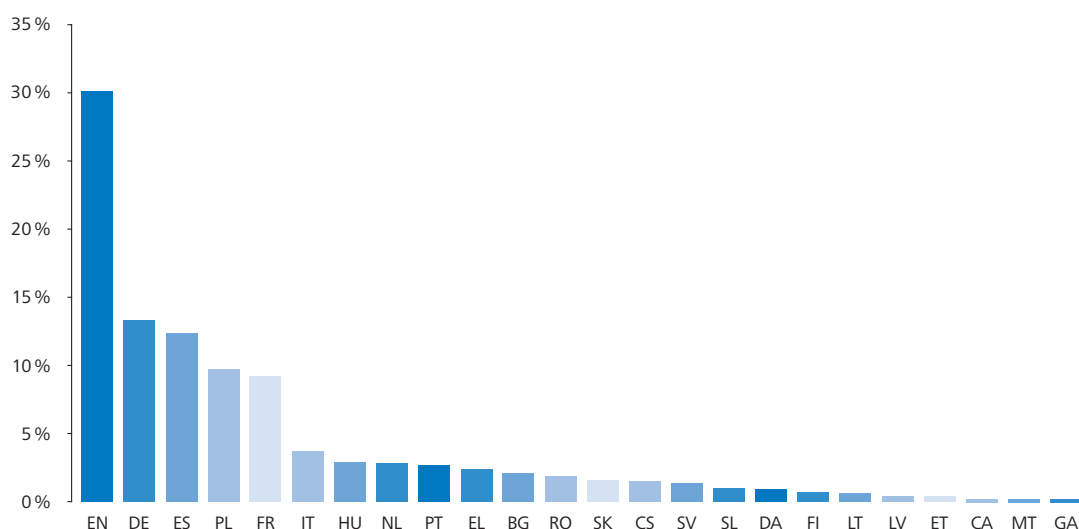
Skundai ir tyrimai

Skundo pateikėjas gali pateikti skundą ombudsmenui bet kuria iš 23 oficialių ES kalbų¹¹. Kaip matyti 1.3 pav., 2012 m. daugiausia skundų pateikėjų savo skundus ombudsmenui pateikė anglų, vokiečių ir ispanų kalbomis.

Kaip parodyta 1.4 pav., daugiau kaip 75 % atvejų ombudsmenas galėjo padėti skundo pateikėjui. Jis pradėjo bylos tyrimą (18,3 % atvejų), perdavė skundą kompetentingai įstaigai arba patarė, kur kreiptis (57,1 %

atvejų). Šio pranešimo 1.7 skyriuje aptariami atvejai, kai ombudsmenas perdavė skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patarė, kur kreiptis. Dėl 24,6 % bylų, išnagrinėtų 2012 m., ombudsmenas padarė išvadą, kad negalima pateikti patarimo, kur kreiptis, ir atitinkamai informavo skundo pateikėją. Kai kuriais atvejais taip atsitiko todėl, kad skundo pateikėjas nenurodė, ką norėjo apskųsti.

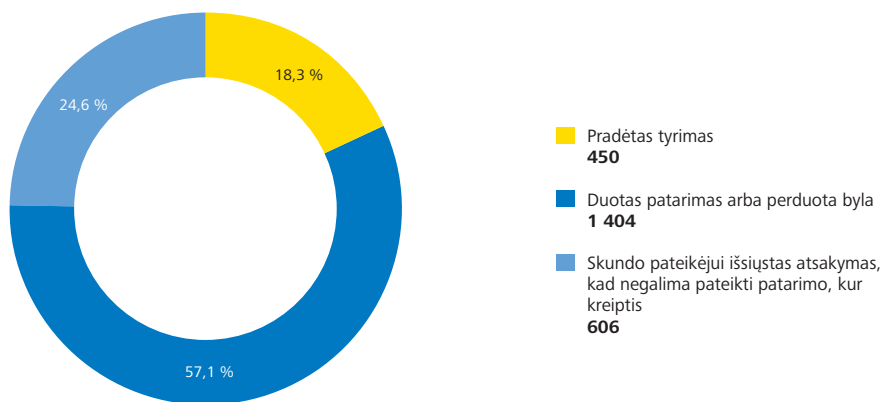
1.3 pav. Skundų kalba



¹¹. Airių, anglų, bulgarų, čekų, danų, estų, graikų, ispanų, italų, latvių, lenkų, lietuvių, maltiečių, olandų, portugalų, prancūzų, rumunų, slovākų, slovėnų, suomių, švedų, vengrų ir vokiečių. 2006 m. lapkričio mėn. Europos ombudsmenui ir Ispanijos vyriausybei pasirašius susitarimą, piliečiai gali skųstis ombudsmenui ir bet kuria iš oficialiųjų Ispanijos kalbų (katalonų (valensiečių), galisų ir baskų kalbomis). Pasirašydamas šį susitarimą, ombudsmenas suderino savo praktiką su 2005 m. birželio mėn. ES Tarybos išvadomis, kuriose numatomas šių kalbų vartojimas siekiant palengvinti Ispanijos piliečių bendravimą su ES institucijomis.



1.4 pav. Veiksmai, kurių buvo imtasi gavus skundus



Pastaba. Paveikslėlyje pateikti skaičiai apima 95 skundus, kurie buvo užregistruoti 2011 m. pabaigoje ir išnagrinėti 2012 m. Jie neapima 18 skundų, kurie buvo užregistruoti 2012 m. pabaigoje ir metų pabaigoje vis dar buvo nagrinėjami siekiant nuspręsti, kokių veiksmų imtis.

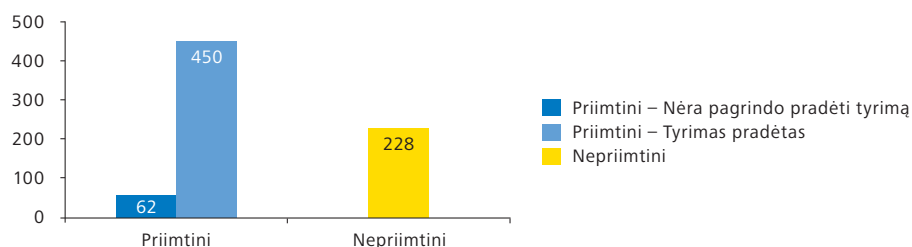
Skundai ir tyrimai

1.3 Pradėtų tyrimų analizė¹²

Kaip jau nurodyta, 2011 m. ombudsmenas pakeitė savo supaprastintas procedūras, kad piliečiams būtų paprasčiau jomis naudotis.

Visi ombudsmeno įgaliojimų sričiai priskirtini skundai buvo toliau tiriama siekiant nustatyti jų priimtinumą. Iš 740 jo įgaliojimų sričiai priskirtinų skundų 228 buvo nepriimtini, o dėl 62 priimtinių skundų ombudsmenas nenustatė pagrindo pradėti tyrimą.

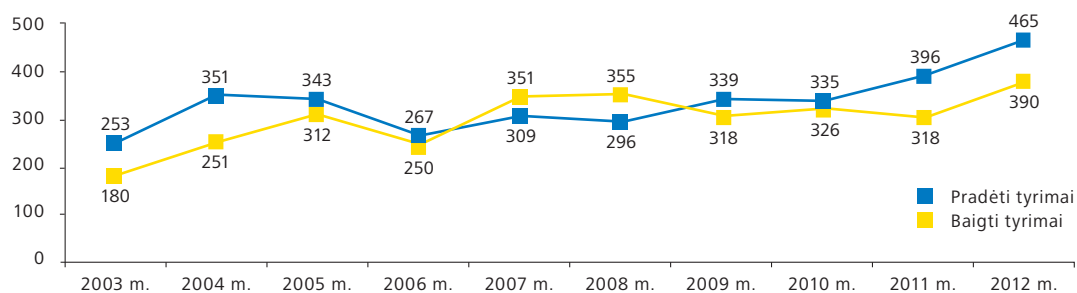
1.5 pav. Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai priklausantys skundai



Per metus remdamasis skundais ombudsmenas iš viso pradėjo 450 tyrimų. Palyginti su 2011 m., šis skaičius padidėjo 18 %. Ombudsmenas taip pat pradėjo 15 tyrimų savo iniciatyva.

Kaip matyti 1.6 pav., 2012 m. ombudsmeno pradėtų tyrimų skaičius buvo pats didžiausias ir viršijo 2011 m. (396 tyrimai) ir 2004 m. (351 tyrimas) pasiektą lygį.

1.6 pav. Tyrimų skaičiaus pokyčiai



12. Šiame skyriuje pateikiama analizė apima 2012 m. pradėtų tyrimų skaičių, o ne visą 2012 m. atliktų tyrimų skaičių.

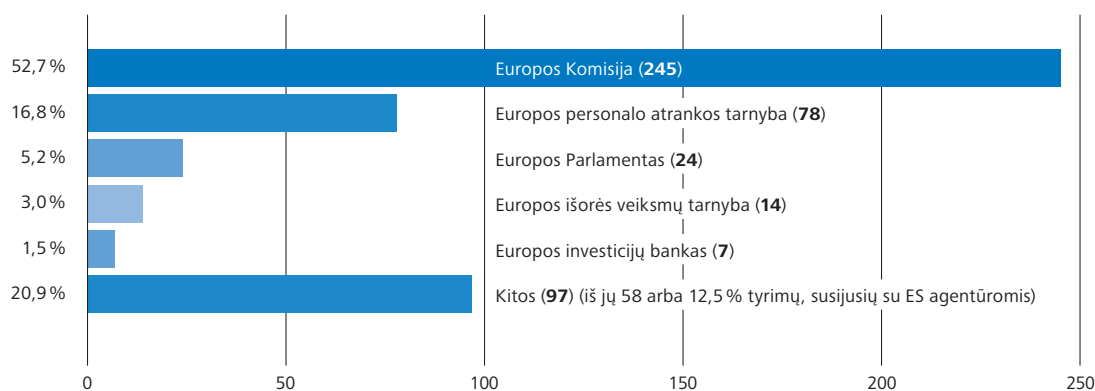


Daugiausia ombudsmeno 2012 m. pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija (remiantis 245 skundais, arba 52,7 %). 2011 m. tokių bylų buvo 231. Kadangi Komisija yra pagrindinė ES institucija, kurios sprendimai turi tiesioginį poveikį piliečiams, logiška, kad ji yra pagrindinis piliečių skundų objektas. Antra pagal skundų skaičių yra Europos personalo atrankos tarnyba (EPSO), dėl jos atlikti

78 tyrimai (2011 m. – 42 tyrimai). Palyginti su 2011 m., tyrimų, pradėtų dėl Europos Parlamento, padidėjo 50 %. Keturiolika tyrimų pradėta dėl Europos išorės veiksmų tarybos (EEAS) ir septyni dėl Europos investicijų banko (EIB). 97 tyrimai buvo pradėti dvidešimt dviejose kitose ES institucijose, įstaigose ir organuose¹³.

| Daugiausia ombudsmeno 2012 m. pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija.

1.7 pav. Tiriamos institucijos ir įstaigos

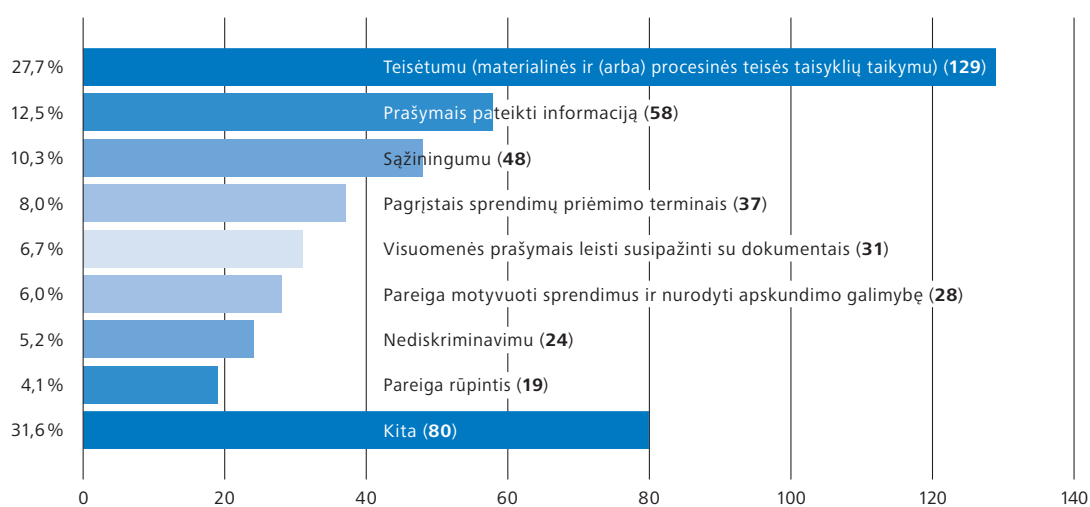


13. Frontex (5), Europos cheminių medžiagų agentūra (5), Mokslinių tyrimų vykdomoji įstaiga (5), Europos vaistų agentūra (5), Europos tinklų ir informacijos apsaugos agentūra (5), Europos aviacijos saugos agentūra (4), Vidaus rinkos derinimo tarnyba (4), Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra (3), Europos švietimo, garso ir vaizdo bei kultūros vykdomoji įstaiga (3), Europos bankininkystės institucija (3), Europos Sąjungos įstaigų vertimo centras (2), Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas (2), Konkurencingumo ir inovacijų vykdomoji įstaiga (2), Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija (2), Europos profesinio mokymo plėtros centras (1), Branduolių sintezės energetikos vystymo bendroji įmonė (1), Europos gynybos agentūra (1), Europos elektroninių ryšių reguliuotojų institucija (1), Europos Sąjungos saugumo studijų institutas (1), Europos inovacijų ir technologijų institutas (1), Europos sisteminės rizikos valdyba (1), ir Europos ligų prevencijos ir kontrolės centras (1).

Skundai ir tyrimai

Pagrindinės netinkamo administravimo, kurį 2012 m. tyrė ombudsmenas, rūšys buvo susijusios su teisėtumu (27,7 % tyrimų), prašymais pateikti informaciją (12,5 %), sąžiningumu (10,3 %) ir pagrįstais sprendimų priėmimo terminais (8 %).

1.8 pav. Tiriamas netinkamas administravimas, susijęs su:



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



1.3 lentelėje pateikiama 2012 m. pradėtų tyrimų geografinė kilmė. Daugiausia pradėtų tyrimų buvo susiję su Belgija, toliau rikiavosi Italija, Vokietija, Ispanija ir Jungtinė Karalystė. Daugiausia pradėtų tyrimų vienam gyventojui teko dėl skundų iš Liuksemburgo, Belgijos, Slovėnijos ir Airijos. Lyginant su pirmiau pateikta lentele 1.2, aiškiai matyti, kad skundų skaičius valstybėje narėje nėra tiesiogiai proporcingas pradėtų tyrimų skaičiui.

2012 m. 11 valstybių narių pateikė daugiau skundų, dėl kurių pradėtas tyrimas, nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jų gyventojų skaičių; 14 valstybių pateikė atitinkamai mažiau skundų, o skundų skaičius iš dviejų valstybių narių (Ispanijos ir Portugalijos) atitiko jų tikrąjį gyventojų skaičių.

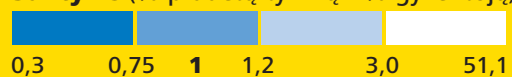
1.3 lentelė. 2012 m. pradėtų tyrimų nacionalinė kilmė				
Šalis	Pradėtų tyrimų skaičius	% nuo bendro pradėtų tyrimų skaičiaus	% vienam ES gyventojui	Santykis
Liuksemburgas	23	5,1	0,1	51,1
Belgija	103	22,9	2,1	10,9
Slovėnija	7	1,6	0,4	3,9
Airija	15	3,3	0,9	3,7
Estija	4	0,9	0,3	3,0
Kipras	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danija	7	1,6	1,1	1,4
Graikija	14	3,1	2,3	1,4
Lietuva	4	0,9	0,7	1,3
Vengrija	11	2,4	2,0	1,2
Ispanija	39	8,7	9,0	1,0
Portugalija	9	2,0	2,1	1,0
Bulgarija	6	1,3	1,6	0,8
Nyderlandai	12	2,7	3,3	0,8
Slovakija	4	0,9	1,1	0,8
Suomija	4	0,9	1,1	0,8
Italija	42	9,3	11,9	0,8
Austrija	5	1,1	1,7	0,7
Švedija	5	1,1	1,8	0,6
Jungtinė Karalystė	34	7,6	12,3	0,6
Rumunija	11	2,4	4,4	0,6
Vokietija	39	8,7	16,6	0,5
Latvija	1	0,2	0,5	0,4
Prancūzija	24	5,3	12,8	0,4
Čekija	3	0,7	2,1	0,3
Lenkija	9	2,0	7,7	0,3
Kitos	12	2,7		

Pastaba. Santykio rodiklis apskaičiuojamas dalijant pradėtų tyrimų procentinę dalį iš procentinės dalies, kurią jos gyventojai sudaro bendrame ES gyventojų skaičiuje. Didesnis nei 1 santykis rodo, kad atitinkama šalis pateikė daugiau skundų, dėl kurių pradėti tyrimai, nei būtų galima tikėtis atsižvelgiant į jos gyventojų skaičių. Procentinės dalys pateiktoje lentelėje suapvalintos iki dešimtųjų dalių.

Skundai ir tyrimai

Toliau pateiktame žemėlapyje parodytas ombudsmeno gautų skundų iš kiekvienos valstybės narės pradėtų tyrimų skaičiaus santykis su jos gyventojų skaičiumi (žr. po lentelę 1.3 pateiktą pastabą dėl santykio apskaičiavimo).

Santykis (% pradėtų tyrimų / % gyventojų)





1.4 Ombudsmeno tyrimų išvados

Kaip matyti iš 1.6 pav., 2012 m. ombudsmenas užbaigė 390 tyrimų.

85,3 % visų skundų, dėl kurių 2012 m. buvo pradėti tyrimai (324), pateikė piliečiai, o 14,7 % (56) – įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys.

1.4 lentelė. Skundų, kurių tyrimai baigti 2012 m., pateikėjai	
Įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys	14,7 % (56)
Piliečiai	85,3 % (324)

Dauguma tyrimų, kuriuos ombudsmenas užbaigė 2012 m., buvo atlikti per vienerius metus (69 %). Apie trečdalį tyrimų, t. y. 32 %, ombudsmenas užbaigė per tris mėnesius. Šioje grupėje buvo bylų, kurias ombudsmenas galėjo labai greitai išspręsti, pavyzdžiui, paskambinęs atitinkamai institucijai ir pasiūlęs sprendimą¹⁴. Daugiau kaip 79 % tyrimų ombudsmenas užbaigė per 18 mėnesių. Vidutinė tyrimo trukmė buvo 11 mėnesių.

1.5 lentelė. 2012 m. atlikus tyrimą baigtų nagrinėti bylų trukmė	
Vidutinė tyrimų trukmė	11 mėnesių
Per 3 mėnesius baigtos nagrinėti bylos	32 %
Per 12 mėnesių baigtos nagrinėti bylos	69 %
Per 18 mėnesių baigtos nagrinėti bylos	79 %

Pastaba. Laikoma, kad mėnesio trukmė yra 30 dienų.

Kaip matyti iš 1.9 pav., 80 bylų, kurias ombudsmenas baigė nagrinėti 2012 m., buvo pasiektas teigiamas rezultatas atitinkamai institucijai sutikus su draugišku sprendimu arba pačiai išsprendus klausimą. 76 bylose ombudsmenas nenustatė netinkamo administravimo, o kitose 56 bylose buvo nustatytas netinkamas administravimas. Devyniose iš pastarųjų bylų (palyginti su 13 2011 m.), atitinkama institucija visiškai arba iš dalies sutiko su rekomendacijos projektu. 47 bylas ombudsmenas baigė nagrinėti pareikšdamas kritines pastabas ir pateikė vieną specialų pranešimą (žr. 1.10 pav.). Trisdešimtyje bylų ombudsmenas pareiškė papildomas pastabas, kurios skirtos padėti susijusioms institucijoms pagerinti savo veiklą ateityje. Šios išvados išsamiau aprašytos toliau¹⁵.

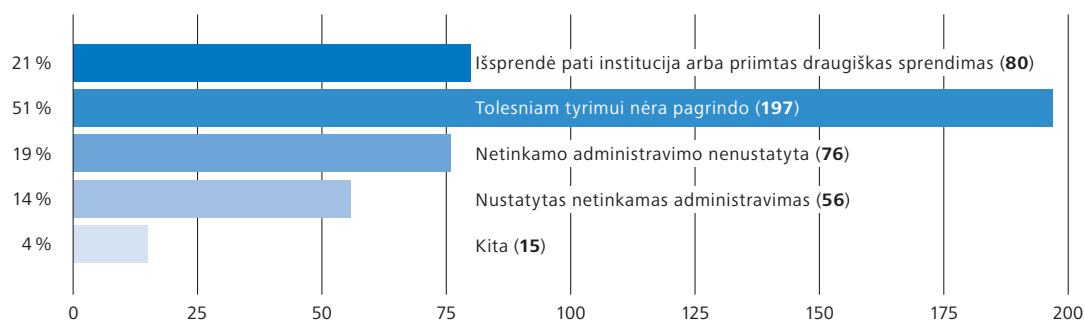
85,3 % visų skundų, dėl kurių 2012 m. buvo pradėti tyrimai (324), pateikė piliečiai, o 14,7 % (56) – įmonės, asociacijos ir kiti juridiniai asmenys.

¹⁴. Šis skaičius taip pat apima atvejus, kuriais ombudsmenas būtų atlikęs tyrimą, jei skundo pateikėjas nebūtų atsiėmęs skundo. Jis taip pat apima atvejus, kai ombudsmenas pradėjo tyrimą, tačiau netrukus baigė, nes skundo pateikėjas nusprendė kreiptis į teismą.

¹⁵. Ši analizė grindžiama 2012 m. užbaigtais tyrimais. Jeigu tyrime buvo nagrinėjamas daugiau nei vienas kaltinimas arba reikalavimas, ombudsmenas galėjo priimti kelias išvadas.

Skundai ir tyrimai

1.9 pav. 2012 m. baigtų tyrimų rezultatai



Pastaba i. Kai kuriais atvejais ombudsmenas baigė tyrimus išnagrinėjęs dvi ar daugiau skundo pateikimo priežasčių, todėl bendra procentinė dalis yra didesnė nei 100 %.

Pastaba ii. Vienoje byloje, kurioje ombudsmenas nustatė netinkamą administravimą, tyrimas baigtas pareiškus kritinę pastabą ir rekomendacijos projektą, kuriam institucija visiškai pritarė.

Netinkamo administravimo nenustatyta

Išvada, kurioje konstatuojama, kad netinkamo administravimo faktas nebuvo nustatytas, nebūtinai reiškia neigiamą rezultatą skundo pateikėjui, kuris iš skundžiamos institucijos bent gauna išsamų paaiškinimą, ką ji tuo klausimu yra padariusi.

2012 m. ombudsmenas baigė nagrinėti 76 bylas, kuriose nenustatė netinkamo administravimo fakto. Išvada, kurioje konstatuojama, kad netinkamo administravimo faktas nebuvo nustatytas, nebūtinai reiškia neigiamą rezultatą skundo pateikėjui, kuris iš skundžiamos institucijos bent gauna išsamų paaiškinimą, ką ji tuo klausimu yra padariusi. Skundo pateikėjui taip pat naudinga ombudsmeno atlikta nepriklausoma bylos analizė. Kaip parodyta toliau pateiktame pavyzdyje, tokia išvada kartu laikoma akivaizdžiu įrodymu, kad atitinkama institucija veikė laikydamasi gero administravimo principų.

ES teisės pažeidimas

Graikijai priklausančios Samos salos savivaldos institucijos atmetė vynuogių augintojo paraišką vyno gamybos licencijai gauti, nes Graikijos įstatymai įpareigoja vynuogių augintojus visą savo išaugintą produkciją parduoti Samos kooperatyvų sąjungai. Šį sprendimą vynuogių

augintojas apskundė Graikijos valstybės tarybai ir pateikė skundą Komisijai teigdamas, kad šis Graikijos įstatymas pažeidžia ES teisę. Vėliau jis pasiskundė ombudsmenui, kad Komisija nepagrįstai uždelsė jo skundo nagrinėjimą ir pažeidė prievolę veikti nešališkai ir objektyviai ir kad ji turėtų išsamiai ištirti jo skundą dėl pažeidimo. Atlikęs tyrimą, ombudsmenas (byla **1625/2010/ANA**) Komisijos veiksmuose nenustatė jokio netinkamo administravimo fakto.

Papildomos pastabos

Net jei ombudsmenas nenustato netinkamo administravimo fakto arba padaro išvadą, kad toliau tęsti tyrimą nėra pagrindo, jis gali pareikšti papildomą pastabą, jei mano, kad yra galimybių gerinti atitinkamos institucijos administravimo kokybę. Papildomos pastabos nereikėtų laikyti institucijos, kuriai ši pastaba skirta, kritika. Jos tikslas veikiau – patarti institucijai, kaip ji galėtų pagerinti konkrečią veiklą siekdama pagerinti piliečiams teikiamos paslaugos kokybę. 2012 m. ombudsmenas pareiškė papildomas pastabas 30 bylų.



Atvejai, kai klausimą išsprendė pati institucija, ir draugiški sprendimai

Esant galimybei ombudsmenas siekia ir skundo pateikėjui, ir skundžiamai institucijai palankaus rezultato. ES institucijų bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant tokių rezultatų, kurie padeda sustiprinti institucijų ir piliečių ryšius bei išvengti brangaus ir ilgai trunkančio bylinėjimosi.

2012 m. tokių bylų, kai arba pati institucija išsprendė klausimą, arba buvo priimtas draugiškas sprendimas, buvo 80. Toliau pateikiamas tokios bylos pavyzdys.

Neteisingas taisyklių taikymas

Augalams apsaugoti Komisija leido naudoti insekticidus, vadinamuosius neonikotinoidus. 2012 m. kovo mėn. Austrijos ombudsmenų taryba paaiškino Europos ombudsmenui, kad nauji moksliniai duomenys byloja, jog tam tikri insekticidai padidino bičių mirtingumą. Taryba teigė, kad Komisija neatsižvelgė į šiuos naujus mokslinius įrodymus, kurie aiškiai rodo, jog būtina apriboti insekticidų naudojimą. Atitinkamame reglamente numatyta, kad atsiradus naujų mokslinių įrodymų, jog tam tikros medžiagos nebeatitinka joms nustatytų kriterijų, pvz., jos pradeda kelti grėsmę gyvūnų sveikatai, leidimas jas naudoti turi būti peržiūrimas. Ombudsmeno tyrimo metu (byla **512/2012/BEH**) Komisija pateikė visą sąrašą priemonių, kurių ji ėmėsi pastaruoju metu padidėjusio bičių mirtingumo problemai spręsti. Pavyzdžiui, ji paskyrė etaloninę ES bičių sveikatos laboratoriją ir užsakė tyrimą problemos mastui ištirti. Be to, ji paprašė Europos maisto saugos tarnybą (EFSA) peržiūrėti visų neonikotinoidų rizikos vertinimą ir jų poveikį bitėms. Šios priemonės skundo pateikėją tenkino.

Jeigu atlikus tyrimą preliminariai nustatomas netinkamo administravimo faktas, ombudsmenas, kai įmanoma, stengiasi pasiekti draugišką sprendimą. Per metus draugiškas sprendimas buvo pasiektas devyniose bylose, įskaitant toliau pateikiamą bylą. 2012 m. pabaigoje dar buvo svarstoma 18 pasiūlymų dėl draugiško sprendimo.

Išlaidų kompensavimas

Nuo 2004 m. iki 2005 m. Belgijos NVO „Vluchtelingenwerk Vlaanderen“ vykdė projektą, skirtą migrantų verslininkų labai mažų įmonių plėtrai paremti Kongo Demokratinėje Respublikoje. Projekto vertė buvo 750 000 EUR; iš jų Komisija padengė daugiau kaip 500 000 EUR. NVO pavyko sėkmingai įsteigti 59 mikro įmones. Projekto vykdymo metu NVO paprašė Komisijos patvirtinti supaprastintą atsiskaitymo už projekto išlaidas metodą, nes iš vietinių verslininkų jai sunku gauti tinkamas sąskaitas. Komisijos kontaktinis asmuo raštu su tokiu prašymu sutiko. Kai Komisija atliko projekto auditą ir nustatė, kad tam tikroms išlaidoms nėra patvirtinančių dokumentų, ji pareikalavo iš „Vluchtelingenwerk Vlaanderen“ sugrąžinti 150 000 EUR. NVO pasiskundė Europos ombudsmenui, teigdama, kad reikalavimas sugrąžinti lėšas yra nepagrįstas ir neproporcingas. Ombudsmenas (byla **53/2010/OV**) paprašė Komisijos nustatyti, ar NVO laikėsi alternatyvios atsiskaitymo už išlaidas metodikos, ir jei taip, nevyriausybinei organizacijai grąžinti atitinkamą sumą. Komisija priėmė ombudsmeno draugiško sprendimo pasiūlymą ir nevyriausybinei organizacijai kompensavo daugiau kaip 100 000 EUR.

Jeigu atlikus tyrimą preliminariai nustatomas netinkamo administravimo faktas, ombudsmenas, kai įmanoma, stengiasi pasiekti draugišką sprendimą.

Skundai ir tyrimai

Kartais skundą galima išspręsti arba draugišką sprendimą pasiekti, jei skundžiama institucija skundo pateikėjui pasiūlo kompensaciją. Toks pasiūlymas yra teikiamas *ex gratia*, t. y. neprisiimant teisinės atsakomybės ir nesukuriant teisinio precedento.

Nustatytas netinkamas administravimas

Ombudsmenas padarė išvadą, kad 2012 m. netinkamo administravimo faktas nustatytas 14 % užbaigtų bylų. 47 tokias bylas jis užbaigė atitinkamai institucijai pareiškęs kritines pastabas (2011 m. – 35 bylas). Be to, ombudsmenas užbaigė devynias bylas, skundžiamai institucijai priėmus jo rekomendacijos projektą, ir pateikė vieną specialų pranešimą.

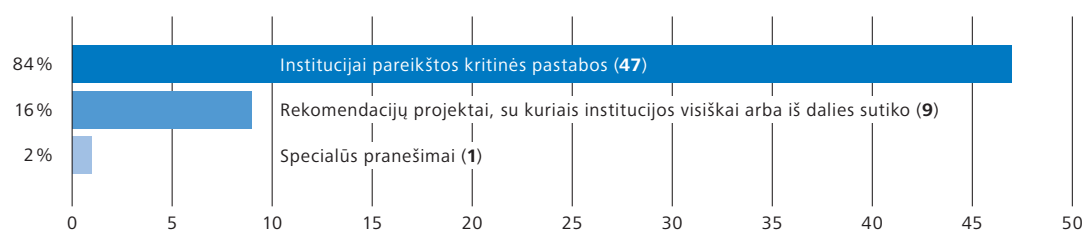
Kritinės pastabos

Kai draugiškas sprendimas neįmanomas arba jo nepavyksta rasti, ombudsmenas bylą baigia nagrinėti atitinkamai institucijai pareiškdamas kritinę pastabą arba parengdamas rekomendacijos projektą. Kritinė pastaba paprastai pareiškama, jeigu (i) atitinkama institucija nebegali ištaisyti netinkamo administravimo atvejo, (ii) netinkamo administravimo atvejis neturi didesnio poveikio ir (iii) kai tolesni Europos ombudsmeno veiksmai nereikalingi. Kritinė pastaba taip pat pareiškama, jei ombudsmenas mano, kad nenaudinga teikti rekomendacijos projektą. Jis taip pat elgiasi tais atvejais, kai skundžiama institucija nepritaria rekomendacijos projektui, ir kai ombudsmenas nemano, kad tikslinga Parlamentui teikti specialų pranešimą.

Kritinė pastaba nėra atlyginimas skundo pateikėjui už patirtą žalą. Tokia pastaba atitinkamai institucijai nurodoma, ką ji atliko negerai, kad ji galėtų išvengti panašių netinkamo administravimo atvejų ateityje. Toliau pateiktame pavyzdyje aprašomos aplinkybės, kurioms esant ombudsmenas gali pareikšti kritinę pastabą.

Kritinė pastaba nėra atlyginimas skundo pateikėjui už patirtą žalą. Tokia pastaba atitinkamai institucijai nurodoma, ką ji atliko negerai, kad ji galėtų išvengti panašių netinkamo administravimo atvejų ateityje.

1.10 pav. Tyrimai, kuriuos atlikus nustatytas netinkamas administravimas



Pastaba. Vienoje byloje, kurioje nustatė netinkamo administravimo faktą, institucija visiškai pritarė rekomendacijos projektui, bet ombudsmenas pareiškė ir kritinę pastabą. Todėl nurodytos procentinės dalys iš viso sudaro daugiau nei 100 %.



Ribota kalbų politika

Komisija nuolat rengia viešas konsultacijas, kad piliečiai, asociacijos ir kiti suinteresuotieji subjektai galėtų dalyvauti priimant ES sprendimus. 2010 m. Ispanijos advokatas ombudsmenui pasiskundė (byla **640/2011/AN**), kad Komisija konsultacijas dėl finansų sektoriaus apmokestinimo paskelbė tik anglų kalba ir kad jos kalbų politika yra savavališka ir prieštarauja atvirumo, gero administravimo ir nediskriminavimo principams. Ombudsmenas pritarė skundo pateikėjo nuomonei, jog negalima tikėtis, kad piliečiai dalyvaus konsultacijose, kurių jie negali suprasti. Jo nuomone, daugiakalbystė yra labai svarbus dalykas, kad piliečiai galėtų naudotis teise dalyvauti ES demokratiname gyvenime, kurią garantuoja Lisabonos sutartis. Jis priėjo prie išvados, kad Komisijos ribota kalbų politika laikytina netinkamu administravimu, ir paragino instituciją skelbti savo viešųjų konsultacijų dokumentus visomis 23 oficialiosiomis ES kalbomis arba, esant pageidavimui, pateikti vertimus. Komisija atmetė ombudsmeno rekomendacijas teigdama, kad daugiakalbystės principo įgyvendinimui įtakos turi laiko ir išteklių stoka ir kad teisės aktuose neįtvirtinta piliečių teisė gauti konsultacijų dokumentus visomis ES kalbomis. 2012 m. Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją, kuria paragino Komisiją peržiūrėti savo ribotą kalbų politiką viešose konsultacijose.

Reakcija į kritines ir papildomas pastabas

Siekdamas užtikrinti, kad institucijos pasimokyti iš jo atliktų tyrimų, ombudsmenas kasmet skelbia tyrimą¹⁶, kaip institucijos reaguoja į jo kritines ir papildomas pastabas.

Reakcija į 2011 m. pateiktas kritines ir papildomas pastabas

Ombudsmenas paragino atitinkamas institucijas per šešis mėnesius sureaguoti į 2011 m. jo pareikštas kritines ir papildomas pastabas. Jis gavo atsakymus į beveik visas pastabas, nors kai kurios institucijos atsakymus pateikė pavėluotai.

Kai kuriais atvejais į kritines ir papildomas pastabas buvo reaguojama pavyzdinčiai. Dešimt tokių reagavimo atvejų galima išskirti kaip „ypatingus atvejus“, kurie kitoms institucijoms galėtų būti pavyzdžiu, kaip reikėtų reaguoti į kritines ir papildomas pastabas. Tai – Komisijos (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT**, ir **1301/2010/GG**), ES Teisingumo Teismo (**3018/2009/TN**), Europos kovos su sukčiavimu tarnybos (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), Europos gynybos agentūros (**1342/2010/MHZ**), Europos policijos misijos Palestinos teritorijose (**OI/1/2010/MMN**), Europos branduolių sintezės energetikos įmonės (*Fusion for Energy*) (**439/2011/AN**) bei Sveikatos ir vartotojų reikalų vykdomosios agentūros (**413/2010/BEH**) reagavimas į kritines ir papildomas pastabas.

Vertinant visas 2011 m. pareikštas kritines ir papildomas pastabas kartu, tinkamai reaguota 84 % atvejų. Reakcija į papildomas pastabas buvo tinkama 89 % atvejų, o tinkamos reakcijos į kritines pastabas atvejų procentas buvo mažesnis – 80 % (nors reikšmingai didesnis už 68 % 2010 m.).

Vertinant visas 2011 m. pareikštas kritines ir papildomas pastabas kartu, tinkamai reaguota 84 % atvejų.

¹⁶. Ombudsmeno atliktas 2011 m. reagavimo į pastabas tyrimas pateikiamas adresu: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Skundai ir tyrimai

Rekomendacijų projektai

Tais atvejais, kai skundžiama institucija gali ištaisyti netinkamo administravimo atvejį arba kai netinkamo administravimo atvejai yra ypač rimti ar turi visuotinį poveikį, ombudsmenas paprastai parengia rekomendacijos projektą susijusiai arba skundžiamai institucijai. Pagal ombudsmeno statuto 3 straipsnio 6 dalį institucija privalo per tris mėnesius ombudsmenui atsiųsti išsamią nuomonę.

2012 m. ombudsmenas pateikė 17 rekomendacijų projektų, įskaitant toliau pateikiamą pavyzdį. Be to, 2012 m. buvo priimti sprendimai dėl šešiolikos 2011 m. parengtų rekomendacijų projektų ir dar trys bylos buvo baigtos nagrinėti pagal 2010 m. parengtus rekomendacijų projektus. Institucijai visiškai arba iš dalies pritarus rekomendacijų projektui, ombudsmenas per metus baigė nagrinėti devynias bylas. 47 bylas ombudsmenas baigė nagrinėti pareikšdamas kritines pastabas. 2012 m. pabaigoje 14 rekomendacijų projektų tebebuvo svarstoma, įskaitant tris rekomendacijų projektus, parengtus 2011 m. ir 12 – 2012 m.

Teisė būti išklausytam

Komisijos ankstyvojo perspėjimo sistemoje (angl. *Early Warning System* (EWS)) yra nurodyti asmenys, įmonės, NVO, asociacijos ir kiti subjektai, kurie, Komisijos nuomone, kelia grėsmę ES finansiniams interesams. ES administracija gali užblokuoti arba laikinai sustabdyti sutartis ir mokėjimus, jei atitinkamas konkurso dalyvis ar rangovas yra įtrauktas į EWS sąrašą. Gavęs kelis skundus dėl EWS veikimo, ombudsmenas savo iniciatyva pradėjo tyrimą (byla [OI/3/2008/FOR](#)), įskaitant viešąją konsultaciją, kurioje dalyvavo daug suinteresuotųjų subjektų. Dalyviai kritikavo Komisiją už tai, kad asmenys ir kiti subjektai įtraukiami į sąrašą, jų niekuomet neinformuojant. Jie taip pat tvirtino, kad nėra aišku, kaip pateikti skundą dėl tokio įtraukimo. Rekomendacijos projekte ombudsmenas paragino Komisiją, prieš priimant sprendimą įtraukti asmenį arba įmonę į EWS, užtikrinti jiems teisę būti išklausytam ir paisyti teisės susipažinti su byla. Tokie asmenys taip pat turėtų būti informuojami apie savo teisę pateikti skundą ombudsmenui arba kreiptis į teismą. Komisija reagavo, pranešdama apie savo ketinimą 2013 m. peržiūrėti EWS, atsižvelgiant į ombudsmeno išvadas ir į skundo, susijusio su EWS, nagrinėjimo teisme baigtį (2011 m. balandžio 13 d. T-320/09 *Planet AE v Commission*).



Specialūs pranešimai

Jeigu Europos Sąjungos institucija tinkamai nereaguoja į rekomendacijos projektą, ombudsmenas gali nusiųsti specialų pranešimą Europos Parlamentui. Specialiame pranešime gali būti pateiktos rekomendacijos.

Galimybė pateikti specialų pranešimą Europos Parlamentui ombudsmeno darbe yra nepaprastai vertinga. Tai pati veiksmingiausia priemonė, kuria ombudsmenas gali naudotis.

Specialus pranešimas Europos Parlamentui yra paskutinis esminis Europos ombudsmeno žingsnis nagrinėjant bylą. Taip yra dėl to, kad rezoliucijos priėmimas ir Parlamento įgaliojimų vykdymas priklauso nuo tos institucijos politinės valios. Suprantama, ombudsmenas suteikia visokeriopą informaciją ir pagalbą, kurios Parlamentui gali prireikti nagrinėjant specialų pranešimą.

Pagal Europos Parlamento darbo tvarkos taisyklės Peticijų komitetas yra atsakingas už Parlamento ryšius su ombudsmenu. 2005 m. spalio 12 d. Peticijų komiteto posėdyje, vadovaudamasis Europos Parlamento darbo tvarkos taisyklių 205 straipsnio 3 dalimi, ombudsmenas įsipareigojo savo iniciatyva atvykti į komiteto posėdį, kai jis Parlamentui teikia specialų pranešimą.

2012 m. ombudsmenas pateikė Europos Parlamentui vieną specialų pranešimą.

Interesų konfliktas ir gero administravimo principai

Nuo 1999 m. Vienos oro uostas (Austrija) buvo išplėstas pastačius kelis pastatus. 2006 m. 27 Austrijos piliečių organizacijos pateikė Komisijai skundą, kuriame teigė, jog Austrijos valdžios institucijos pažeidė ES teisę, nes neatliko projektų poveikio aplinkai vertinimo. Komisija paprašė, kad Austrijos valdžios institucijos poveikio vertinimą atliktų atgaline data. Skundą pateikusios organizacijos ombudsmenui skundėsi, kad kai kuriuos leidimus projektams buvo išdavusi ta pati institucija, kuri buvo atsakinga už *ex-post* vertinimą, ir kad pagal ES teisės aktus skundą pateikusioms organizacijoms nebuvo suteikta galimybė susipažinti su nacionaliniu lygmeniu atliekama vertinimo procedūra. Pirmąjį bylos nagrinėjimą ombudsmenas baigė, Komisijai pareiškus, jog ji baigs pažeidimo procedūrą tik įsitikinusi, kad Austrijos valdžios institucijos ėmėsi visų būtinų priemonių laikytis ES teisės. Ombudsmenas pradėjo antrąjį tyrimą (byla **2591/2010/GG**) po to, kai organizacijos vėl kreipėsi į jį. Jis priėjo prie išvados, kad Komisija (i) nesilaikė gero administravimo principų; (ii) tinkamai netyrė skundo pateikėjų argumentų, kad yra aiškus interesų konfliktas, ir nesiėmė tinkamų veiksmų, esant aiškiam ES teisės pažeidimui; ir (iii) neatsižvelgė į jo patarimus. Todėl jis pateikė Europos Parlamentui specialų pranešimą, prašydamas padėti įtikinti Komisiją, jog būtina ištaisyti savo elgesį šioje byloje.

Skundai ir tyrimai

1.5 Ypač svarbios bylos, iliustruojančios geriausią praktiką

Dešimt 2012 m. baigtų nagrinėti bylų laikytinos geriausios praktikos pavyzdžiais. Šios bylos yra susijusios su įvairiomis ES institucijomis ir įstaigomis, jose nagrinėjamos įvairios problemos.

Dešimt 2012 m. baigtų nagrinėti bylų laikytinos geriausios praktikos pavyzdžiais. Šios bylos yra susijusios su įvairiomis ES institucijomis ir įstaigomis, jose nagrinėjamos įvairios problemos. Atsižvelgiant į tai, kad kiekvienais metais ombudsmenui tenka nagrinėti daug su skaidrumu susijusių bylų, pirmosios šešios toliau pateiktos bylos yra ypač sveikintinos. Taip pat yra pateikta viena byla, susijusi su Pagrindinių teisių chartijos nuostatomis, ir kelios bylos, susijusios su pagarba piliečiams, įdarbinimu ir dotacijomis, į kurias Komisija reagavo konstruktyviai.

Byloje **2016/2011/AN Europos Centrinis Bankas** (ECB) skundo pateikėjui tinkamai nurodė jo prašymo atmetimo priežastis ir išsamiai apibūdino laiško, su kuriuo skundo pateikėjas prašė leisti susipažinti, turinį bei jo tikslus. Bankas neleido susipažinti su laišku teigdamas, kad tai keltų pavojų ES ekonominei ir pinigų politikai. Susipažinęs su atitinkamu dokumentu, ombudsmenas su tuo sutiko. Gavęs išankstinį ECB prezidento sutikimą, ombudsmenas skundo pateikėjui patvirtino, kad minėtame laiške nebuvo pareikšta jokių siūlymų dėl Ispanijos Konstitucijos pataisų. Ombudsmenas pateikė ir papildomą pastabą, ragindamas Europos Centrinį Banką laikyti skaidrumą ne tik teisės aktais nustatyta prievole, bet ir galimybe piliečių akyse stiprinti visuomet teisės aktų besilaikančios institucijos įvaizdį.

Atlikdamas savo iniciatyva tyrimą **OI/3/2011/KM**, ombudsmenas pasidžiaugė siūlomomis bendro pobūdžio ir institucinėms priemonėmis, kurios keičia Tarybos galimybes atsakyti į kartotinius prašymus, laikantis Reglamente 1049/2001

nustatytų terminų. Atsižvelgdama į tai, kad prašymams išnagrinėti reikia nemaža laiko, Taryba skyrė papildomų darbuotojų pirminiams prašymams išnagrinėti ir paskyrė kontaktinį asmenį ryšiams su valstybių narių delegacijomis. Ji taip pat pasirūpino tuo, kad būtų galima per trumpą laiką sušaukti tam tikrus posėdžius. Galiausiai, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrais mėnesiais Nuolatinių atstovų komitetų (COREPER) ir Tarybos posėdžiai vyksta rečiau, atsakymus į kartotinius prašymus dabar galima prireikus patvirtinti oficialia rašytine procedūra.

Komisija skundo pateikėjui byloje **1161/2010/BEH** leido neribotai susipažinti su jo prašomais dokumentais. Šie dokumentai buvo susiję su pažeidimo bylomis, kuriose buvo nagrinėjami tam tikri muitų klausimai dėl ginklų ir dvejopo naudojimo prekių importo. Nors ombudsmenas išreiškė nerimą dėl laiko, kurio Komisijai prireikė sprendimui dėl skundo pateikėjo kartotinės paraiškos priimti, jis su malonumu pažymėjo, kad Komisija pati pripažino, kad toks ilgas kartotinės paraiškos nagrinėjimo terminas iš tikrųjų buvo nepateisinamas, ir džiaugėsi Komisijos konstruktyviu požiūriu.

Ombudsmenui paprašius, kad **Komisija** paaiškintų, kokių priemonių ji ėmėsi ar ketina imtis, siekdama užtikrinti, kad būtų laikomasi Reglamento 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su dokumentais, Komisija išvardijo keletą priemonių, kurių atitinkamas Generalinis direktoratas ėmėsi, siekdamas užtikrinti, kad Reglamento reikalavimų būtų laikomasi griežčiau. Reaguodama į bylą **849/2010/KM**, Komisija iš pat pradžių pripažino, kad į skundo pateikėjo laiškus ji reagavo nesilaikydama Reglamento reikalavimų. Ji leido skundo pateikėjui susipažinti su atitinkamais dokumentais ir atsiprašė už vėlavimą. Skundo pateikėjas buvo patenkintas, kad gavo



dokumentus, bet kritikos dėl reagavimo į savo prašymą neatsisakė. Dėl to ir buvo imtasi pirmiau minėtų priemonių.

Europos vaistų agentūra (EMA), reaguodama į ombudsmeno rekomendacijos projektą, sutiko leisti visuomenei susipažinti su informacija apie nepageidaujamas reakcijas į vaistą nuo spuogų. Skundo pateikėjui išreiškus susirūpinimą dėl susipažinti pateiktos informacijos, ombudsmenas atliko papildomus tyrimus ir susitiko su EMA atstovais. Tokiu būdu jis galėjo patvirtinti, kad EMA nenuslėpė atitinkamų dokumentų ir kad dokumentai buvo visiškai pagrįstai iš dalies pakeisti, siekiant apsaugoti asmens duomenis. Užbaigdamas bylą [2493/2008/FOR](#), ombudsmenas pripažino EMA pažangą, siekiant didesnio jos darbo skaidrumo¹⁷.

Byloje [808/2011/MHZ](#) ombudsmenas pagyrė **Europos Vadovų Tarybą** už tai, kad ji atsiprašė piliečio, kuris kreipėsi į ją dėl tarnybinio automobilio naudojimo asmeninems reikmėms. Skundo pateikėjas buvo prašęs Europos Vadovų Tarybos atsakyti į keletą klausimų ir pateikti tarnybinio automobilio naudojimo asmeninems reikmėms taisyklių kopiją. Ombudsmeno nuomone, Tarybos nuoširdus atsiprašymas yra geriausias ES administracijos pagarbos piliečiams pavyzdys. Jis pabrėžė, kad be tokios pagarbos nebūtų galima sumažinti atotrūkio tarp ES ir jos piliečių. Ombudsmenas taip pat nustatė, kad atsakymai, kuriuos skundo pateikėjas gavo iš pat pradžių, buvo netinkami.

Reaguodama į ombudsmeno iniciatyvą atliktą tyrimą [OI/3/2008/FOR](#), **Komisija** įsipareigojo pertvarkyti savo Ankstyvojo perspėjimo sistemą (angl. *Early Warning System* (EWS)), t. y. kompiuterinę informacinę sistemą, kurią naudojant siekiama nustatyti „grėsmes“ ES finansiniams interesams ir reputacijai. Ombudsmenas reikalavo, kad asmenų,

įtrauktų į EWS, teisės, visų pirma jų pagrindinės teisės, nustatytos Pagrindinių teisių chartijoje (pavyzdžiui, teisė būti išklausytam ir teisė susipažinti su dokumentais) turi būti apsaugotos ir pereinamuoju laikotarpiu, kol bus įgyvendinta EWS reforma.

Dotacijų sričiai priklausančioje byloje ombudsmenui pasiūlius draugišką sprendimą, **Komisija** sutiko nevyriausybinei organizacijai kompensuoti daugiau kaip 100 000 EUR. Byloje [53/2010/OV](#) skundo pateikėjas kaltino Komisiją pažeidus teisėtą lūkesčių principą, nes ji nesilaikė išlaidų atskaitomybės metodikos, dėl kurios šalys buvo susitarusios.

Ombudsmenui įsikišus į bylą [371/2010/\(MF\)AN](#), **Komisija** nustatė naują nacionalinių diplomų pripažinimo tvarką, kad būtų galima atsižvelgti į skirtingą nacionalinę praktiką. Ji taip pat paskelbė, kad skundo pareiškėja yra tinkama eiti atitinkamas pareigas. Iš pradžių Žmogiškųjų išteklių generalinis direktoratas buvo atsisakęs pripažinti skundo pateikėjos diplomą, būtent dėl to, kad Magistro 2 laipsnį ji gavo, praėjus daugiau nei trejiems metams po universiteto studijų.

Reaguodamas į bylą [882/2009/VL](#), **Komisijos** atitinkamos tarnybos direktorius pateikė atsiprašymo laišką skundo pateikėjai ir pasiūlė 500 EUR kompensaciją už patirtą moralinę žalą. Tai įvyko po to, kai, vykstant tariamai permokėtų išmokų susigrąžinimo procedūrai, skundo pateikėjos vyrui buvo nusiųsta įžeidžiančio turinio žinutė. Komisija organizavo darbuotojams įvairius seminarus, kuriuose buvo pabrėžiama etikos ir kultūringo ES piliečių aptarnavimo svarba. Šių veiksmų Komisija ėmėsi reaguodama į ombudsmeno pastabą, jog tikėtina, kad neetiškos kalbos vartojimas minėtame el. laiške gali būti rimtesnės Komisijos tarnybų darbo problemos pasekmė.

¹⁷. Reikėtų pažymėti, kad EMA turėjo panašią ypač svarbią bylą 2011 m.

Skundai ir tyrimai

1.6 Baigtų tyrimų teminė analizė

Sprendimai, kuriais baigiamos nagrinėti bylos, paprastai skelbiami ombudsmeno interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>) anglų ir skundo pareiškėjo kalba, jei ji kitokia. Taip pat skelbiama kiekvieno sprendimo santrauka anglų kalba. Atrinktų bylų santraukos interneto svetainėje skelbiamos visomis 23 oficialiomis ES kalbomis. Šiose 2012 m. ombudsmeno priimtų sprendimų baigiant bylas santraukose atsispindi platus temų ir Sąjungos institucijų spektras, taip pat įvairūs bylų nagrinėjimo užbaigimo argumentai.

Šiame skyriuje pateikiamos svarbiausios ombudsmeno sprendimų, priimtų 2012 m. atlikus tyrimus, teisinės ir faktinės išvados.

Šiame skyriuje pateikiamos svarbiausios ombudsmeno sprendimų, priimtų 2012 m. atlikus tyrimus, teisinės ir faktinės išvados. Į jį įtrauktos bylos, turėjusios reikšmingą poveikį skaidrumui ir geram administravimui ES institucijose skatinti, taip pat bylos, kuriose skundo pateikėjui pasiektas itin palankus rezultatas, ir bylos, kuriose ombudsmenas turėjo galimybę išaiškinti svarbius teisės klausimus arba

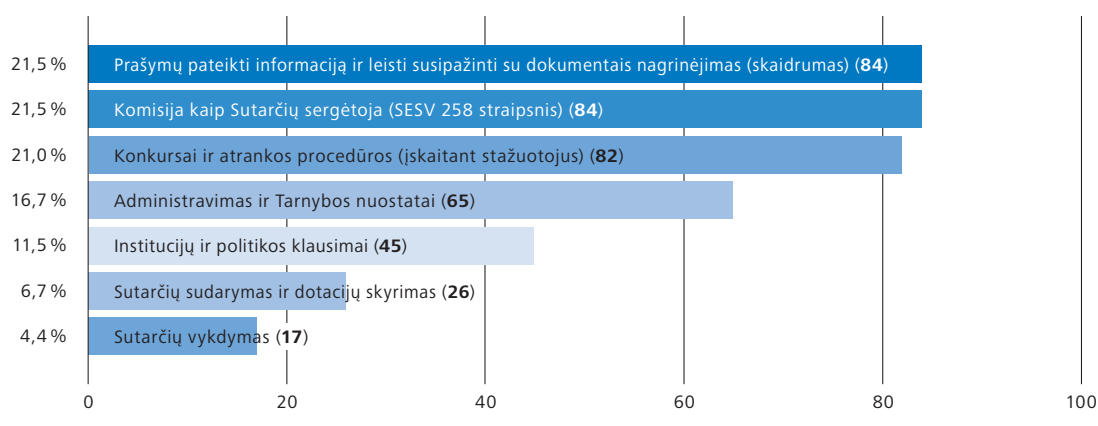
išnagrinėti klausimą, kuris anksčiau jam nebuvo pateiktas. Atsižvelgiant į ombudsmeno pastangas skatinti taikyti Pagrindinių teisių chartiją, skyriuje taip pat aprašytos svarbios bylos, susijusios su Chartijoje įtvirtintomis teisėmis.

Skyriuje analizuojamos šios pagrindinės tyrimų temos:

- atvirumas, galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais ir asmens duomenys;
- Komisija kaip Sutarčių sergėtoja;
- sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas;
- sutarčių vykdymas;
- administravimas ir Tarnybos nuostatai;
- konkursai ir atrankos procedūros;
- institucijų, politikos klausimai ir kita.

Suprantama, kad šios temos gerokai persipina tarpusavyje. Pavyzdžiui, atvirumo klausimai dažnai keliama skunduose dėl įdarbinimo arba Komisijos, kaip Sutarčių sergėtojos, vaidmens. Reikėtų pažymėti, kad minėtos temos išvardytos ne ta tvarka, kuria jos nurodytos 1.11 pav.¹⁸

1.11 pav. Užbaigtų tyrimų temos



Pastaba. Kai kuriais atvejais ombudsmenas baigė tyrimus išnagrinėjęs dvi ar daugiau temų, todėl bendra procentinė dalis yra didesnė nei 100 %.

18. 1.11 pav. informacija apie visus 2012 m. baigtus tyrimus pateikiama nurodant temas. Šio paveikslas tikslas – atkreipti dėmesį į aptariamų temų reikšmę atsižvelgiant į bendrą ombudsmeno darbo krūvį.



Atvirumas, galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais ir asmens duomenys

Galimybė visuomenei susipažinti su dokumentais

ES sutarties 10 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad sprendimai Sąjungoje „priimami kuo atviriau ir kiek įmanoma labiau juos priartinant prie piliečių“, o SESV 15 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, siekdamas skatinti gerą valdymą ir užtikrinti pilietinės visuomenės dalyvavimą, Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai veikia kiek įmanoma gerbdamos atvirumo principą. SESV 15 straipsnio 3 dalyje numatyta teisė susipažinti su Europos Sąjungos institucijų, įstaigų ir organų dokumentais. Ši teisė taip pat įtvirtinta Chartijos 42

kartotinio prašymo nagrinėjimą ir patikino įmonę, kad tokie vilkinimo atvejai ateityje nepasikartos. Byloje **2938/2009/EIS** ombudsmenas nustatė, jog Komisijos skundo pateikėjo kartotinio prašymo nagrinėjimas tikrai neatitiko gero administravimo principų. Komisija atsiprašė. Papildomoje pastaboje ombudsmenas pabrėžė, jog naudingiausia būtų, jei Komisija imtųsi priemonių, kurios užtikrintų, kad tokie trūkumai nebesikartos. Byloje **2466/2011/ER** skundo pateikėjas kaltino Komisiją neteisėtai pratęsęs sprendimo dėl jo kartotinio prašymo priėmimo terminą. Ombudsmenas užbaigė bylą nesulaukęs Komisijos nuomonės, nes (i) Komisijos atsakymas jau vėlavo tris mėnesius ir (ii) informacijos, kurią jis jau turėjo pakako skundai išnagrinėti. Ombudsmenas nurodė, kad Reglamente

SESV 15 straipsnio 3 dalyje numatyta teisė susipažinti su Europos Sąjungos institucijų, įstaigų ir organų dokumentais. Ši teisė taip pat įtvirtinta Chartijos 42 straipsnyje.

straipsnyje. Ta pati pagrindinė teisė susipažinti su dokumentais reglamentuota Reglamente Nr. 1049/2001¹⁹.

Reglamentu Nr. 1049/2001 pareiškėjams suteikiama galimybė rinktis teisės gynimo būdą. Atsisakymą visiškai arba iš dalies suteikti galimybę susipažinti su dokumentais jie gali ginčyti teisme pagal SESV 263 straipsnį arba apskųsti ombudsmenui. Kaip toliau parodyta, ombudsmeno tyrimai yra susiję ir su procedūriniais klausimais, ir su reglamento 4 straipsnyje numatytomis galimybės susipažinti su dokumentais išimtimis.

Procedūriniai klausimai

Pavėluota registracija ir vėluojantys atsakymai į prašymus pasitaiko gana dažnai. Byloje **1972/2009/ANA** Komisija pripažino nepagrįstai vilkinusi pareiškėjo

1049/2001 numato tik privalomuosius terminus, o išimtys galimos tik „išimtiniais“ atvejais, pateikus išsamius motyvus. Šiuo atveju Komisija apsiribojo teiginiu, kad ji vis dar neturi visų duomenų galutiniam vertinimui atlikti.

Byloje **1472/2011/MMN** dėl atsisakymo leisti susipažinti su Prancūzijos ir Ispanijos atsakymais į klausimyną pateiktus klausimus, Komisijos atsakas labai vėlavo. Nors ji atsiprašė skundo pateikėjo, iš Komisijos atsakymų skundo pateikėjui ir ombudsmenui buvo aišku, kad ji mano, jog būtinybė konsultuotis su valstybe nare pagal Reglamento 1049/2001 4 straipsnio 5 dalį suteikia jai teisę nesilaikyti Reglamente nustatytų terminų atsakymams į prašymus susipažinti su dokumentais pateikti. Ombudsmenas pažymėjo, jog Sąjungos teismai yra aiškiai

¹⁹. 2001 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais; OL 2001 L 145, p. 43.

Skundai ir tyrimai

nurodę, jog tai, kad institucija pagal 4 straipsnio 5 dalį yra pradėjusi dialogą su valstybe nare, kuri yra parengusi prašomą dokumentą, nesuteikia jai teisės nesilaikyti Reglamente nustatytų terminų.

Byloje **1683/2010/MMN**, kuri buvo nagrinėjama dėl teisės susipažinti su EPSO organizuoto atviro konkurso dokumentais, skundo pateikėjas kaltino Komisiją pasiėlgus neteisingai ir nepateikus motyvų, dėl kurių ji antrą kartą pratęsė terminą sprendimui dėl jo kartotinio prašymo priimti. Ombudsmenas nurodė, kad Komisija nepateikė jokių motyvų savo sprendimui. Jis taip pat pažymėjo, kad Reglamente 1049/2001 aiškiai pasakyta, kad terminas atsakymui į kartotinį prašymą gali būti pratęstas tik vieną kartą. Komisija atsiprašė dėl vėlavimo. Dėl galimybės susipažinti su dokumentais Komisija paaiškino, kad dokumentų nėra, jie neegzistuoja. Ombudsmeno nuomone, tokie paaiškinimai yra įtikinami. Jis taip pat su malonumu pažymėjo, kad Komisija neapsiribojo vien tik tokiu teiginiu ir skundo pateikėjui leido susipažinti su tam tikrais dokumentais, kurie galėtų būti jam įdomūs, ir atkreipė jo dėmesį į du dokumentus, skirtus atrankos komisijos darbui.

Materialinės teisės klausimai: išimčių taikymas

Daugelis kitų ombudsmeno tyrimų šioje srityje buvo susiję su Reglamento 1049/2001 4 straipsnyje numatytomis išimtimis, taikomomis visuomenės teisei susipažinti su dokumentais.

Su patikrinimais, tyrimais ir auditu susijusi išimtis

Toliau pateiktose dviejose bylose institucija, atmesdama prašymą susipažinti su dokumentais, rėmėsi Reglamento 1049/2001 4 straipsnio 2 dalies trečia įtrauka, pagal kurią institucijos nesuteikia galimybės susipažinti su dokumentais, siekdamas apsaugoti tyrimų tikslus.

Byloje **292/2011/AN** buvo nagrinėjama galimybė susipažinti su pažeidimo procedūros dokumentais²⁰. Ombudsmenas pasiūlė draugišką sprendimą, kurį Komisija priėmė, ir leido skundo pateikėjui susipažinti su dviem dokumentais iš trijų. Dėl trečiojo dokumento Komisija teigė, jog jai reikia pasikonsultuoti su Ispanijos valdžios institucijomis, nes dokumentą parengė jos. Ombudsmenas pareiškė tikįs, kad Komisijos konsultacijos su Ispanijos valdžios institucijomis neužtruks per ilgai, ir, joms pasibaigus, Komisija skundo pateikėjui kuo greičiau praneš apie savo motyvuotą sprendimą dėl leidimo susipažinti su dokumentu.

Byloje **2914/2009/DK** ombudsmenas nustatė, kad Europos vaistų agentūra (EMA) pasiėlgė neteisingai, kai atsisakė leisti susipažinti su dviem vidaus audito ataskaitomis. Be to, audito procedūros jau buvo atliktos. Todėl nekilo jokio pavojaus, kad leidus susipažinti su ataskaitomis bus pakenkta auditui. EMA sutiko persvarstyti atsisakymą leisti susipažinti su ataskaitomis ir paaiškinamuoju raštu dėl ataskaitoje nurodytų rekomendacijų įgyvendinimo.

²⁰. Žr. taip pat bylą **1972/2009/ANA**, kurioje Komisija neleido susipažinti su dokumentu, remdamasi tuo, kad ji privalo apsaugoti su Graikijos valdžios institucijomis pradėtą dialogą dėl svarbaus Graikijos įstatymo suderinimo su ES teisės aktais.



Su institucijos sprendimų priėmimo procesu susijusi išimtis

Byloje **127/2010/VIK** dėl susipažinimo su dokumentais, susijusiais su planuojamomis investicijomis į branduolinę energetiką, Komisija rėmėsi vien tik išimtimi, paremta būtinybe apsaugoti savo sprendimų priėmimo procesą (būtent Reglamento 1049/2001 4 straipsnio 3 dalimi). Tai ombudsmeno neįtikino. Tačiau atliekant tyrimą paaiškėjo, kad sutikimo leisti pavišinti dokumentus nėra davęs projekto investuotojas. Atsižvelgdamas į tai, kad šiuo atveju buvo taikoma teisinė bazė, kuri galiojo dar prieš įsigaliojant Lisabonos sutarčiai, ir nebuvo visiškai aišku, ar su tokiais dokumentais, su kuriais norėjo susipažinti skundo pateikėjas, galima leisti susipažinti be atitinkamos valstybės narės, asmens ar įmonės sutikimo, ombudsmenas priėjo prie išvados, kad tęsti tyrimą nėra pagrindo. Tačiau jis pranešė skundo pateikėjui apie galimybę pateikti naują prašymą susipažinti su dokumentais, nes tokį prašymą reikėtų vertinti remiantis taisyklėmis, kurios pradėjo galioti po Lisabonos sutarties įsigaliojimo ir kuriose reikalavimas gauti sutikimą yra derinamas su skaidrumo reikalavimu.

Su asmens duomenų apsauga susijusi išimtis

Viena iš Reglamente 1049/2001 nustatytų išimčių yra numatyta 4 straipsnio 1 dalies b punkte, kuri yra susijusi su pagrindinėmis teisėmis į privatumą ir asmens duomenų apsaugą. Byloje **3136/2008/EIS** skundo pateikėjas, OLAF tyrimo objektas, prašė leisti susipažinti su (i) dokumentais, kurių pagrindu OLAF nusprendė atlikti tą tyrimą; ir (ii) informacija apie tyrimo rezultatus. OLAF atsisakė tai daryti. Ombudsmenas, patikrinęs OLAF turimus dokumentus ir pasikonsultavęs su Europos duomenų apsaugos priežiūros

pareigūnu, priėjo prie išvados, kad OLAF pateikti argumentai, kuriais remiantis neleista susipažinti su dokumentais, yra teisėti ir tinkami. Skundo pateikėjo iškeltu antru klausimu ombudsmenas pažymėjo, kad, jo nuomone, OLAF pateikė informaciją apie tyrimo rezultatus. Tačiau ombudsmenas nurodė, kad, vadovaujantis teise į gerą administravimą, nustatyta Chartijos 41 straipsnyje, asmuo, kurio atžvilgiu vykdomas tyrimas, privalo būti informuotas per pagrįstos trukmės laiką apie jau baigto tyrimo rezultatus. Šiuo atveju OLAF to nepadarė.

Byla **682/2010/TN** buvo susijusi su prašymu susipažinti su ataskaita, kurioje buvo asmens duomenų. Ombudsmenas pažymėjo, kad Komisija iš principo turėjo teisę neleisti susipažinti su dokumentu, nes skundo pateikėjas neįrodė, kodėl būtina tuos asmens duomenis perkelti. Tačiau ombudsmenas pasiūlė Komisijai leisti susipažinti su kitomis ataskaitos dalimis. Kadangi Komisija ne visiškai sutiko su šiuo pasiūlymu, ombudsmenas pateikė kritinę pastabą, kurioje nurodė, kad Komisija nepateikė įtikinamų argumentų, kodėl negalima leisti susipažinti su dokumentu iš dalies. Ombudsmenas taip pat pateikė papildomą pastabą, kad pareiškėjams, prašantiems leidimo susipažinti su dokumentais, kuriuose yra asmens duomenų, būtų teikiama geresnė informacija apie tokio prašymo procedūras.

Galimybė visuomenei gauti informaciją

Chartijos 41 straipsnyje pripažįstama kiekvieno asmens teisė į tai, kad ES administravimo institucijos jo reikalus tvarkytų nešališkai, sąžiningai ir per kiek įmanoma trumpesnę laiką. Ši teisė taip pat apima teisę gauti atsakymą. 2012 m. ombudsmenas nagrinėjo daugybę bylų,

2012 m. ombudsmenas nagrinėjo daugybę bylų, kuriose piliečiai teigė, kad administracija jiems tinkamai arba iš viso neatsakė.

Skundai ir tyrimai

kuriose piliečiai teigė, kad administracija jiems tinkamai arba iš viso neatsakė. Šios bylos buvo greitai išnagrinėtos supaprastinta tvarka, siekiant užtikrinti, kad skundo pateikėjui būtų atsakyta laiku.

Kaip pavyzdį, kuriame buvo atliktas išsamus tyrimas dėl galimybės visuomenei susipažinti su informacija, galima nurodyti bylą **1451/2011/BEH**. Šioje byloje Komisija buvo kaltinama pateikusi neteisingą informaciją apie laisvo judėjimo teises. Skundo pateikėjas teigė, kad tam tikri punktai Komisijos parengtose gairėse, skirtose Sąjungos piliečių direktyvai (Direktyva 2004/38/EB), neatitinka ES teisės aktų, kaip jie yra išaiškinti Teisingumo Teismo priimtame sprendime *Akrich* byloje (byla C-109/01). Ombudsmenas iš tikrųjų nustatė problemą ir paprašė, kad Komisija peržiūrėtų atitinkamą tekstą. Komisija pareiškė, kad tuo metu ji neketina keisti Gairių, tačiau įvertins, ar tai verta daryti, remdamasi antrosios ataskaitos apie Direktyvos 2004/38 taikymą, kuri turi būti parengta 2013 m., rezultatais. Kadangi Komisija sutiko, jog atitinkamas Gairių tekstas galėtų būti aiškesnis, ombudsmenas baigė bylą, bet paprašė Komisiją jį informuoti apie tolesnius pokyčius.

Duomenų apsauga

Pagrindinių teisių chartijos 7 ir 8 straipsniuose numatytos pagrindinės teisės į privatumą ir asmens duomenų apsaugą. Su pastarąja teise buvo susijusi byla **2384/2011/AN** dėl asmens, kurio atžvilgiu OLAF vykdė tyrimą, skundo. Informaciją apie tyrimo rezultatus OLAF atskleidė trečiajai šaliai, ir jie buvo paskelbti skundo pateikėjo šalies spaudoje

paskelbtame straipsnyje. Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas išreiškė nuomonę, kad toks atskleidimas pažeidžia ES duomenų apsaugos taisykles. Skundo pateikėjas reikalavo, kad OLAF pripažintų, jog atskleidusi jo asmens duomenis, ji pasielgė netinkamai, ir už tai atsiprašytų. OLAF atsisakė tai daryti. Vis dėlto, ombudsmenui atlikus tyrimą, ji nusiuntė skundo pateikėjui laišką, kuriame apgailestavo, kad jo atveju nesilaikė duomenų apsaugos taisyklių, ir už tai jo atsiprašė.

Komisija kaip Sutarčių sergėtoja

Teisinės valstybės principas – vienas pagrindinių Europos Sąjungos steigimo principų. Viena svarbiausių Komisijos pareigų – būti Sutarčių sergėtoja²¹. SESV 258 straipsnyje numatyta bendra procedūra, kurią taikydama Komisija gali tirti ir perduoti Teisingumo Teismui nagrinėti valstybių narių galimų ES teisės pažeidimų atvejus. Komisija gali pradėti tyrimą savo pačios iniciatyva, remdamasi skundais arba reaguodama į Europos Parlamento prašymus išnagrinėti pagal SESV 227 straipsnį Europos Parlamentui pateiktas peticijas. Kitiems specialaus pobūdžio klausimams, pvz., neteisėtai valstybės pagalbai, taikomos kitos procedūros.

Šiomis aplinkybėmis svarbu paminėti „EU Pilot“²² – 2007 m. Komisijos ir valstybių narių sukurtą tarpusavio darbo metodą, kurį taikant siekiama kuo anksčiau ištaisyti ES teisės pažeidimus, nepradedant pažeidimo procedūros. Šiuo projektu siekiama užtikrinti, kad valstybės narės veiksmingiau įgyvendintų ES teisę, o piliečių ir įmonių pateikti skundai būtų nagrinėjami sparčiau.

21. Pagal SESV 17 straipsnį Komisija „užtikrina, kad Sutartys ir priemonės, kurių jomis vadovaudamasi imasi institucijos, būtų taikomos“.

22. Žr. Komisijos komunikatą „Rezultatų siekianti Europa. Bendrijos teisės taikymas“, KOM(2007)502.



Ombudsmenas gauna ir nagrinėja skundus prieš Komisiją kaip Sutarčių sergėtoją. Kai ombudsmenas pradeda

Vėlavimas ir kruopštumo trūkumas

Byloje **773/2011/OV** ombudsmenas nustatė, kad priešingai skundo pateikėjo

| Ombudsmenas gauna ir nagrinėja skundus prieš Komisiją kaip Sutarčių sergėtoją.

tokio skundo tyrimą, jis visuomet tiksliai paaiškina, kad atliekant tyrimą nebus tiriamas pažeidimo padarymo faktas. Taip yra todėl, kad Europos ombudsmenas neturi įgaliojimų tirti valstybių narių valdžios institucijų veiksmus. Ombudsmenas tiria tik Komisijos veiksmus analizuojant ir tvarkant jai pateiktą skundą dėl pažeidimo. Ombudsmenas gali tirti ir procedūrinius, ir esminius Komisijos veiklos aspektus.

teiginiams, jog Komisija netinkamai nagrinėjo jo skundą dėl pažeidimo, Komisija išsiuntė skundo pateikėjui keletą atsakymų dėl skundo esmės. O byloje **230/2011/(TS)EIS** ombudsmenas nurodė, kad, nagrinėjant skundus dėl pagrindinių teisių ir gero administravimo principų pažeidimų, Komisijos darbe yra trūkumų. Jo nuomone, klausimų sudėtingumas nepateisina šioje byloje buvusio vėlavimo. Dėl klausimo sprendimo

| Ombudsmenas tiria tik Komisijos veiksmus analizuojant ir tvarkant jai pateiktą skundą dėl pažeidimo.

Procedūrinės pareigos

Kalbant apie Komisijos procedūrinio pobūdžio pareigas skundų pateikėjų atžvilgiu, pagrindinis ombudsmeno atspirties taškas yra 2002 m. Komisijos komunikatas²³, kurio pataisyta versija buvo priimta 2012 m.²⁴ Komunikate nustatyta pareiga registruoti skundus ir tam tikros šios pareigos išimtys, be to, nustatyti skundų nagrinėjimo ir pranešimo skundų pateikėjams terminai. Komisija priėmė šį komunikatą reaguodama į ankstesnius ombudsmeno tyrimus bei kritiką šiais klausimais. Ombudsmenas mano, kad šis komunikatas yra svarbus piliečių pasitikėjimo Komisija, kaip Sutarčių sergėtoja, pagrindas.

Kaip matyti toliau pateikiamuose pavyzdžiuose, 2012 m. ombudsmeno atlikti tyrimai atskleidė daugybę procedūrinių trūkumų.

nuoseklumo, kurį Komisija pateikė kaip argumentą, ombudsmenas pareiškė, kad „nuoseklumas“ neturi būti nepagrįsto vėlavimo priežastimi.

Bylos **930/2010/CK** ir **1827/2009/CK** susijusios su kaltinimu aplaidumu nagrinėjant skundus dėl pažeidimo. Norėdamas padėti Komisijai pagerinti procedūras, ombudsmenas pirmoje byloje pateikė dvi papildomas pastabas. Antroje byloje jis pareiškė apgailestavimą dėl Komisijos neatidumo skundo pareiškėjo argumentams. Vis dėlto jis pažymėjo, kad tolesni įvykiai rodo, kad Komisijos ir skundo pateikėjo nesutarimai dėl teisingo Graikijos mokesčių taisyklių išaiškinimo yra tapę neišsprendžiami.

Byloje **1775/2012/ER** dėl Italijos cigarečių importuotojo skundo, kad Komisija neatsakė į jo pažeidimo skundą ir netinkamai jį nagrinėjo, Komisija

²³. Komunikatas Europos Parlamentui ir Europos ombudsmenui dėl santykių su pareiškėju Bendrijos teisės pažeidimų atveju; OL C 244, 2002, p. 5.

²⁴. COM(2012)154 final: Komisijos komunikatas Tarybai ir Europos Parlamentui „Santykių su skundų dėl Sąjungos teisės taikymo pateikėjais administravimo nuostatų atnaujinimas“.

Skundai ir tyrimai

pripažino gavusi skundą netrukus po to, kai su ja susisieko ombudsmenas. Be to, Komisijos pareigūnas susisieko su skundo pateikėju telefonu ir jį informavo, kad yra paskirtas nagrinėti jo bylą. Susitikimas su skundo pateikėju įvyko netrukus po to.

Klausimai dėl esmės

Ombudsmeno tyrimuose ir išvadose visapusiškai atsižvelgiama į Sutartyse ir Teisingumo Teismo praktikoje pripažintus Komisijos diskrecinius įgaliojimus sprendžiant, ar pradėti Teisingumo Teisme pažeidimo procedūrą, ar ne.

Tirdamas skundus dėl pažeidimo, ombudsmenas taip pat gali patikrinti Komisijos atliktų analizių ir išvadų, padarytų tiriant skundus dėl pažeidimo, esmę²⁵. Jis gali, pavyzdžiui, patikrinti, ar tokios analizės ir išvados yra pagrįstos, tinkamai argumentuotos ir išsamiai paaiškintos skundų pateikėjams. Ombudsmeno tyrimuose ir išvadose visapusiškai atsižvelgiama į Sutartyse ir Teisingumo Teismo praktikoje pripažintus Komisijos diskrecinius įgaliojimus sprendžiant, ar pradėti Teisingumo Teisme pažeidimo procedūrą, ar ne²⁶. Jei ombudsmenas iš esmės nesutiktų su Komisijos vertinimu, jis tai nurodytų ir kartu pažymėtų, kad aukščiausi įgaliojimai aiškinti ES teisę suteikti Teisingumo Teismui. Tačiau tokio pobūdžio nesutarimai yra išimtis.

Nepakankamas priešasčių paaiškinimas

Byloje **1623/2009/FOR** ombudsmenas priėjo prie išvados, kad Komisija aiškiai neišdėstė priešasčių, kodėl ji toliau nesigilino į jai pateiktą skundą dėl autorių teisių Suomijos televizijos rinkose pažeidimo. Savo atsakyme Komisija nurodė, kad ji visada aiškiai paaiškina savo poziciją ir kad, atsižvelgiant į tolesnį susirašinėjimą su skundo pateikėjais, byla buvo perduota projektui „EU Pilot“, pagal kurį Komisija susisieks su Suomija

prašydama informacijos arba sieks rasti šiai problemai sprendimą. Panašiai ir byloje **1260/2010/RT** ombudsmenas priėjo prie išvados, kad Komisija tinkamai nenurodė motyvų, kodėl nusprendė baigti nagrinėti skundą, kad Prancūzijos valdžios institucijos nesilaikė ES teisės aktų nuostatų, susijusių su veterinarinių vaistų lygiagrečiu importu. Reaguodama į ombudsmeno rekomendacijos projektą, Komisija nusprendė pradėti naują pažeidimo procedūrą, susijusią su kliūtimis, kylančiomis didmeniniams prekiautojams, kurie ketina užsiimti lygiagrečiu veterinarinių vaistų importu.

Ginčai dėl Komisijos vertinimo

Skundo pateikėjas byloje **1909/2009/BEH** buvo pateikęs skundą Komisijai kaltindamas Austrijos valdžios institucijas, kad jos nesilaikė ES teisės aktų ir neatliko individualaus vertinimo, kuriuo būtų siekusios nustatyti, ar skundo pateikėjo klientas ponas D. kėlė grėsmę viešajam saugumui. Komisijos nuomone, pateiktos informacijos pagrindu ji negalėjo pateikti išvados, kad Austrijos valdžios institucijos pažeidė ES teisę. Ji nusprendė nepradėti pažeidimo procedūros. Ombudsmeno nuomone, Komisijos argumentai, kad Austrijos valdžios institucijos atliko minėtąjį individualų vertinimą, buvo įtikinami. Tačiau Komisija tinkamai nenagrinėjo skundo tuo požiūriu, kad Austrijos valdžios institucijos buvo kaltinamos priėmusios sprendimą (i) nesuteikti ponui D. laiko palikti Austrijos teritoriją ir (ii) netenkinti jo prašymo sustabdyti išsiuntimo iš šalies vykdymą, kol bus nagrinėjama jo apeliacija, nes, kaip numatyta ES teisėje, netenkinti tokio prašymo galima tik skubos atvejais.

²⁵. Žr., pavyzdžiui, bylą **2591/2010/GG**, susijusią su Komisijos nepakankamai kruopščiomis procedūromis tiriant pažeidimo skundą prieš Austriją dėl Vienos oro uosto, kuri yra aprašyta 1.4 skyriuje.

²⁶. Šiuo atžvilgiu ombudsmenas pažymi, kad ES teisės pažeidimo faktas automatiškai nereiškia, kad Komisija turėtų pradėti pažeidimo procedūras. Tačiau Komisija turi pagrįsti naudojimosi savo plačiais diskreciniais įgaliojimais būdus.



Ombudsmenas paprašė, kad šiuo požiūriu Komisija dar kartą išnagrinėtų skundą. Komisija iš esmės laikėsi nuomonės, kad Austrijos valdžios institucijos išnagrinėjo atvejo skubumą ir priėjo prie išvados, kad tai buvo didelės skubos atvejis. Komisijos atsakymas ombudsmeno neįtikino. Atsižvelgdamas į tai, kad tai pavienis atvejis, ombudsmenas baigė bylą pateikdamas kritinę pastabą.

Sutarčių sudarymas ir dotacijų skyrimas

Ombudsmenas nagrinėja skundus dėl sutarčių sudarymo ar nesudarymo ir dotacijų skyrimo ar neskyrimo. Tačiau jis mano, kad institucijos, ypač konkursų vertinimo komitetai ir perkančiosios organizacijos, turi plačią diskreciją ir kad, nagrinėdamas tokias bylas, jis turėtų tik tikrinti, ar laikomasi procedūrą reglamentuojančių taisyklių, ar faktai teisingi ir ar nėra akivaizdžių vertinimo klaidų arba piktnaudžiavimo įgaliojimais. Jis taip pat tikrina, ar institucija įvykdė pareigą nurodyti priežastis ir ar tos priežastys yra suprantamos bei pagrįstos.

Nevienodų sąlygų taikymas

Byla 642/2008/MMN yra susijusi su galimu interesų konfliktu dėl patarėjo technikos klausimais dalyvavimo konkurso procedūroje. Skundo pateikėjas kaltino Komisiją pažeidus vienodų sąlygų taikymo principą, nes vienas iš vertinimo komiteto patarėjų buvo dirbęs pas konkursą laimėjusį dalyvį samdomu darbuotoju. Be viso kito ombudsmenas Komisijai pasiūlė Nešališkumo ir konfidencialumo pareiškimo tekstą, kuris bus pateiktas pasirašyti vertinimo komiteto nariams ir visiems stebėtojams, perredaguoti taip, kad jis apimtų visus galimus interesų konfliktus, būtent, „faktinius“, „galimus“ ir „tariamus“ interesų konfliktus. Savo atsakyme Komisija teigė, kad atitinkama Finansinio reglamento nuostata apima tik „faktinius“ ir „galimus“ interesų konfliktus ir kad apie „tariamus“ interesų konfliktus galima kalbėti tik tuo atveju, kai atlikus tyrimą pasirodo, kad egzistuoja „faktinis“ arba „galimas“ interesų konfliktas. Tai ombudsmeno neįtikino. Tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad Komisija pažadėjo perredaguoti Nešališkumo ir konfidencialumo

Tarp 2012 m. ombudsmeno nagrinėtų klausimų konkursų ir dotacijų srityje buvo kaltinimas nevienodų sąlygų taikymu konkurso dalyviams ir skaidrumo stoka.

Tarp 2012 m. ombudsmeno nagrinėtų klausimų konkursų ir dotacijų srityje buvo kaltinimas nevienodų sąlygų taikymu konkurso dalyviams ir skaidrumo stoka. Pirmoji toliau aprašyta byla suteikė ombudsmenui progos Komisijai priminti, kad, norint laikytis gero administravimo principų, institucijoms gali tekti daryti daugiau nei nustatyta teisės aktuose.

pareiškimo tekstą, jis nusprendė, kad tolesnio tyrimo nereikia. Taip pat ombudsmenas pareiškė prašysiąs, kad po tam tikro pagrįstos trukmės laiko Komisija jam praneštų perredaguoto teksto rezultatus.

Skundai ir tyrimai

Byloje **3000/2009/JF** ombudsmenas nustatė, kad Komisija neužtikrino vienodų sąlygų konkurso dalyviams ir dėl to sumažėjo skundo pateikėjo galimybės laimėti konkursą. Ombudsmenas pasiūlė draugišką sprendimą, pagal kurį skundo pateikėjui Komisija turėtų kompensuoti išlaidas, patirtas dalyvaujant konkurse. Komisija skundo pateikėjui išmokėjo daugiau kaip 10 000 EUR.

Byloje **105/2011/TN** skundo pateikėjo konkurso pasiūlymas dalyvauti projekte buvo atmestas, kai paaiškėjo, kad siūlomas projekto grupės vadovas yra įsipareigojęs dirbti visu etatu, įgyvendinant tuo pačiu metu kitą ES finansuojamą projektą. Ombudsmenas nustatė, kad Komisija padarė administracinę klaidą, kai rekomendavo perkančiajai organizacijai atmesti įmonės pasiūlymą, kol dar nebuvo nustatyta, kad siūlomas grupės vadovas negalės dalyvauti įgyvendinant projektą. Tačiau galutinis sprendimas atmesti pasiūlymą buvo tinkamas. Ombudsmenas pateikė papildomą pastabą, kurios tikslas – sumažinti panašių problemų riziką ateityje.

Skaidrumo stoka

Byloje **1683/2011/TN**, kuri buvo susijusi su konkurso procedūra dėl viešojo paslaugų pirkimo, Komisija pripažino, kad procedūra nebuvo visiškai skaidri. Ji nurodė, kad rengdama savo nuomonę dėl šios bylos, ji derėjosi su skundo pateikėju, siekdama draugiškai išspręsti šį klausimą. Ombudsmenas palankiai vertino tai, kad Komisija prisiėmė atsakomybę už savo klaidą ir, siekdama rasti taikų sprendimo būdą, derėjosi su skundo pareiškėju.

Sutarčių vykdymas

Ombudsmenas mano, kad netinkamas administravimas atsiranda tada, kai viešojo sektoriaus institucija veikia nesilaikydama jai privalomų taisyklių ar principų. Todėl netinkamas administravimas gali atsirasti ir vykdant įsipareigojimus, susijusius su atitinkamų ES institucijų sudarytomis sutartimis.

Vis dėlto tokiais atvejais ombudsmeno atliekamos patikros apimtis yra neišvengiamai ribota. Ombudsmenas laikosi nuomonės, kad jei kyla ginčas dėl sutarties nevykdymo, ne jis turėtų nustatyti, ar kuri nors šalis nesilaikė sutarties sąlygų. Šį ginčą veiksmingai išspręsti gali tik atitinkamos jurisdikcijos teismas.

Todėl bylose, susijusiose su sutartiniais ginčais, ombudsmenas mano, kad jis elgiasi pagrįstai, savo tyrimuose stengdamasis nustatyti tik tai, ar Europos Sąjungos institucija jam nuosekliai ir tinkamai nurodė savo veiksmų teisinį pagrindą ir kodėl ji mano, kad jos požiūris į sutarties sąlygas yra pagrįstas. Jei ombudsmenas nustato, kad taip yra, jis padaro išvadą, kad jo atliktame tyrime netinkamo administravimo fakto nenustatyta. Ši išvada neturi poveikio šalių teisei kreiptis į atitinkamos jurisdikcijos teismą, kad jų sutartinis ginčas būtų išnagrinėtas ir galutinai išspręstas.

2012 m. ombudsmenas nagrinėjo keletą klausimų, susijusių su pagrindinėmis teisėmis sutarčių srityje, pavyzdžiui, su teise būti išklausytam. Jam dažnai teko spręsti bylas dėl kaltinimo nesąžiningumu, pavyzdžiui, ginčus,



2012 m. ombudsmenas nagrinėjo keletą klausimų, susijusių su pagrindinėmis teisėmis sutarčių srityje, pavyzdžiui, su teise būti išklausytam. Jam dažnai teko spręsti bylas dėl kaltinimo nesąžiningumu, pavyzdžiui, ginčus, susijusius su tinkamomis išlaidomis ir audito veiksmais.

susijusius su tinkamomis išlaidomis ir audito veiksmais. Ombudsmenas taip pat nagrinėjo Komisijos atsakomybės ribas subrangovų atžvilgiu.

Pagrindinių teisių negerbimas

Byla **2635/2010/TN** susijusi su kaltinimu, kad Komisija nepranešė skundo pareiškėjui apie savo išvadą, kad jis pažeidė ES rinkimų stebėjimo misijų elgesio kodeksą. Kadangi ombudsmenas nebuvo visiškai tikras, ar buvo paisoma pareiškėjo teisių, kurias užtikrina Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija ir Europos geros administracinės elgsenos kodeksas, jis pasiūlė priemones, kurių Komisija galėtų imtis padėčiai ištaisyti. Komisija patikino, kad skundo pareiškėjas ir toliau turi visas teises kandidatuoti į būsimas ES rinkimų stebėjimo misijas. O dėl bendrų procedūrų nustatant ES rinkimų stebėtojų elgesio kodekso pažeidimus Komisija nurodė, kad ji jau ėmėsi įgyvendinti ombudsmeno siūlymą atlikti šių procedūrų peržiūrą.

Byloje **1045/2011/RT** Komisija, remdamasi OLAF atliktu tyrimu, buvo nusprendusi išieškoti visą dviem projektams išmokėtą sumą. Skundo pareiškėjas teigė, kad Komisija neišklausė jo argumentų tirdama jam pareikštą kaltinimą. Ombudsmeno nuomone, pareiškėjas turėjo faktišką galimybę būti išklausytas, nes jis galėjo pateikti pastabas, dar neprasidėjus ir jau vykstant išieškojimo procesui, ir taip pakeisti proceso rezultatus savo naudai. Tačiau pradiniam laiške, nurodančiame pinigų išieškojimo priežastis, pareiškėjas

nebuvo aiškiai skatinamas pateikti pastabas dėl planuojamo išieškojimo ir jame nebuvo nurodytas tokių pastabų pateikimo terminas. Dėl to ombudsmenas pateikė papildomą pastabą.

Byla **2386/2010/MHZ** susijusi su lenkų eksperto atleidimu iš ES finansuojamo projekto Bosnijoje ir Hercegovinoje grupės vadovo pareigų. Skundo pateikėjas be viso kito teigė, kad buvo pažeistos jo teisės būti išklausytam ir informuotam apie Komisijos reikalavimo jį atleisti priežastis. Ombudsmeno nuomone, tai, kad Komisija neužtikrino skundo pateikėjo teisės į gynybą prieš reikalaujant, kad jo darbdavys jį atleistų, laikytinas netinkamo administravimo aktu. Jis taip pat kritikavo Komisiją už tai, kad ji nepateikė įtikinamų paaiškinimų, kodėl ji neinformavo Bosnijos ir Hercegovinos valdžios institucijų apie savo reikalavimą atleisti skundo pateikėją.

Kaltinimai nesąžiningumu

Daugelis šios srities bylų yra susijusios su ginčais dėl tinkamų išlaidų, kurie dažnai kyla pateikus audito išvadą. Kai kuriais atvejais institucijos pozicija yra pagrįsta, nors taip nebuvo byloje **3373/2008/JF** dėl skundo, kuris buvo pateiktas po to, kai auditas tam tikras ES remiamo projekto išlaidas nustatė esant netinkamas. Ombudsmenas siūlė Komisijai atsisakyti reikalavimo grąžinti lėšas, nes toks reikalavimas buvo neproporcingas ir nesąžiningas. Komisija atmetė pasiūlymą. Tuomet ombudsmenas pabrėžė, jog tokiais atvejais, kai ES

Skundai ir tyrimai

projektų pareigūnai neprieštarauja dėl tokios organizacijos kaip skundo pateikėjas veiksmų, organizacija gali galvoti, kad ji veikia pagal galiojančias taisykles. Projektų pareigūnai, sužinoję apie taisyklių neatitinkančius veiksmus, turėtų imtis prevencinių veiksmų. Jei jie to nedaro, turėtų būti galima pritaikyti jiems drausmines priemones. Kadangi aprašytasis atvejis kelia svarbų principinį klausimą, ombudsmeno nuomone galėtų būti tikslinga pateikti specialų pranešimą Europos Parlamentui. Vis dėlto jis nusprendė tokio pranešimo Parlamentui neteikti, o pirma savo iniciatyva ištirti tam tikrus Komisijos elgesio aspektus, susijusius su jos finansuojamais projektais.

Antra vertus, byloje **351/2011/OV** dėl projekto partnerio personalo išlaidų nepripažinimo tinkamomis ombudsmenas priėjo prie išvados, kad dotacijos susitarimas Komisijai suteikia juridinę teisę nepripažinti skundo pateikėjo deklaruotų personalo išlaidų tinkamomis. Ombudsmenas taip pat nustatė, kad Komisija pasinaudojo teise veikti savo nuožiūra, atsižvelgdama į skundo pateikėjo interesus, nes ji jam leido kai kurias personalo išlaidas perkelti į kategoriją „subrangovo išlaidos“. Todėl ombudsmenas teigė, kad Komisijos atsisakymas likusią subrangovų netinkamų išlaidų dalį laikyti tinkamomis nėra nesąžiningas.

Byla **901/2011/OV** taip pat buvo susijusi su netinkamų išlaidų susigražinimu, atlikus projekto auditą. Skundo pateikėjas kreipėsi į ombudsmeną,

iš projekto koordinatoriaus gauta informacija. Ombudsmenas nustatė, kad Komisijos išvada, jog atitinkamos išlaidos yra netinkamos, yra teisinga. Jis taip pat nurodė, kad koordinatorių nėra Komisijos atstovas ir kad Komisijos nesaisto joks koordinatoriaus teiginys, kuris neišplaukia iš aiškių Komisijos nurodymų. Ombudsmeno išvada buvo, jog jokių tokių aiškių nurodymų duota nebuvo. Todėl jis nenustatė jokio netinkamo administravimo fakto.

Komisijos atsakomybė subrangovų atžvilgiu

Bylos **535/2010/RT** skundo pateikėjas dirbo Europos Komisijos finansuojamo projekto ekspertu. Už darbą šiame projekte jam buvo mokama tik iš dalies, todėl jis kreipėsi į Komisiją, prašydamas ją įsikišti ir užtikrinti, kad jis gautų visą jam priklausančią sumą. Komisija to nepadarė. Įsikišus ombudsmenui, Komisija pareikalavo, kad pagrindinis rangovas sumokėtų neišmokėtą sumą. Ombudsmenas bylą baigė, pridurdamas, kad jis tiki, jog nepaisydama iki šiol gautų neigiamų atsakymų, Komisija ir toliau ragins savo pagrindinį rangovą sumokėti neišmokėtą sumą ir išnaudos visas savo turimas priemones, kad pagrindinis rangovas pakeistų bendradarbiauti nelinkusią savo laikyseną.

Administravimas ir Tarnybos nuostatai

Kasmet ombudsmenas gauna skundų, susijusių su institucijų personalo klausimais, būtent dėl to, kaip ES

| Kartais gali būti pažeidžiamos pagrindinės teisės, todėl ombudsmenas turi galimybę skatinti institucijas teisingai taikyti Chartiją.

teigdamas, kad Komisijos pozicija yra nepateisinama ir neteisinga. Jis teigė veikęs sąžiningai ir remdamasis

administracija taiko tarnybos nuostatus ir kitus svarbius dokumentus. Kartais gali būti pažeidžiamos pagrindinės teisės,



todėl ombudsmenas turi galimybę skatinti institucijas teisingai taikyti Chartiją. Tokiais atvejais ombudsmenas bando bent užtikrinti, kad institucijos atsižvelgtų ir teisingai taikytų Teisingumo Teismo praktiką.

Rūpinimosi pareiga

Byloje **11/2012/(ZV)AN** buvo iškeltas klausimas, susijęs su Chartija, konkrečiai – su tuo, jog nėra jokių nuostatų, pagal kuriuos mokytojai, paskirti į Europos mokyklas, galėtų gauti tėvystės atostogų. Tyrime buvo analizuojama Komisijos kaip Europos mokyklų valdančiosios valdybos narės ir vienos iš šių mokyklų finansuotojos veikla. Ombudsmeno nuomone, negalėjimas naudotis tėvystės atostogomis visiškai nesiderina su Chartija ir su kitų ES teisės aktų nuostatomis. Tyrimo metu Europos mokyklų nuostatai buvo iš dalies pakeisti taip, kad mokytojai galėtų prašyti tėvystės atostogų. Todėl skundo pateikėjo prašymas gauti tėvystės atostogų buvo patenkintas.

Byla **1810/2011/BEH** buvo susijusi su skundo pateikėjo prašymais gauti pagalbos ir būti paskirtam į kitas pareigas Europos operatyvaus bendradarbiavimo prie Europos Sąjungos valstybių narių išorės sienų valdymo agentūroje (Frontex). Ombudsmeno nuomone, Frontex laiku neatsakė į skundo pateikėjo prašymą dėl paskyrimo į kitas pareigas. Dėl pagalbos suteikimo ombudsmenas nustatė, kad Frontex tinkamai ištyrė išdėstytus faktus. Pavyzdžiui, Frontex paskyrė pakankamai nepriklausomą ir patyrusį vidaus tyrėją, kuris parengė išsamią ataskaitą, paremtą surinktais pareiškimais ir parodomais. Dėl veiksmų vėlavimo ombudsmenas pažymėjo, jog Frontex nuolat ir nuosekliai tyrė skundo pareiškėjo bylą ir reguliariai jį informavo apie padėtį. Ombudsmenas priėjo prie išvados, kad

Frontex nuomonė, jog nėra tikslinga imtis skubos priemonių, buvo pagrįsta.

Nepagrįstumas

Byloje **1752/2011/RT**, kurioje Komisija atsisakė skundo pateikėjui kompensuoti jo vaikų kelionės išlaidas, nes jis nusprendė išvykti iš Gvinėjos anksčiau nei Komisija paskelbė kritinę padėtį toje šalyje, ombudsmenas atkreipė dėmesį į vaikų amžių ir pasiūlė Komisijai pačiai pasvarstyti, gal ji galėtų rasti sprendimą ir geranoriškai apmokėti skundo pateikėjo vaikų kelionės išlaidas. Komisija sutiko.

Byla **141/2011/RT** buvo susijusi su skundo pateikėjo kilmės vietos nustatymu. Savo nuomonėje Komisija pripažino, kad Europos maisto saugos agentūra (EFSA) suklydo nustatydamą, kad skundo pareiškėjo kilmės vieta yra Briuselis, o ne Marselis. Tačiau iki Tarnybos nuostatuose nustatyto termino skundo pareiškėjas neužginčijo minėto sprendimo, todėl Komisija esą privalėjo laikytis EFSA sprendimo. Ombudsmeno nuomone, Komisija elgėsi nenuosekliai: ji pripažino, kad EFSA sprendimas yra klaidingas, bet tuo pat metu juo rėmėsi. Komisija sutiko nustatyti skundo pareiškėjo kilmės vietą iš naujo.

Problemų, susijusių su paaukštinimu tarnyboje

Byloje **2744/2009/(MF)JF** skundo pateikėja kaltino Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą (EESRK) paaukštinus savo darbuotoją dėl politinio spaudimo. Ombudsmeno tyrimas parodė, kad EESRK tikrai paaukštino minėtą pareigūną, nesilaikydamas savo paties vidaus taisyklių. Be to, ombudsmenas rado įrodymų, jog buvo nederamai kišamasi į paaukštinimo reikalus. EESRK pripažino elgęsis neteisingai ir atšaukė savo neteisingą sprendimą. Be to, jis ėmėsi atitinkamų priemonių, kad panaši padėtis ateityje nesikartotų. Tačiau ombudsmenas

Skundai ir tyrimai

kritikavo EERSK už tai, kad jis neteisingai reagavo į jo rekomendacijos projektą, pateikdamas teiginius, kurie aiškiai prieštaravo jo bylos medžiagoje esantiems faktams. Atsižvelgdamas į atskleistus ypač rimtus pažeidimus ir į tai, kad toks elgesys kelia pavojų skaidrumui ir viešam ES institucijų įvaizdžiui, ombudsmenas nusiuntė savo sprendimą Europos Parlamento pirmininkui, kuris galbūt laikytų tikslinga jį persiųsti atitinkamam Parlamento komitetui, atsakingam už EERSK.

Byla **683/2010/OV** taip pat buvo susijusi su ginču dėl paaukštinimo, šįkart skundo pateikėjo, kuris buvo „komandiruotas“ iš Tarybos į Komisiją 2004 m., skundu. Dėl IT klaidos Komisija jį laikė „perkeltu pareigūnu“. 2008 m. Komisija skundo pateikėją paaukštino, bet suvokusi, kad pareigūnas paaukštintas sudėjęs paaukštinimo balus, kuriuos jis sukaupė kaip komandiruotas, o ne kaip perkeltas pareigūnas, paaukštinimą atšaukė. Įsikišus ombudsmenui, Komisija sutiko, kad skundo pagrindas buvo IT klaida ir kad ji galėjo spręsti prašymą dėl perkėlimo greičiau. Komisija pasiūlė skundo pateikėją paaukštinti.

Byloje **475/2012/KM** skundo pateikėjas kreipėsi į ombudsmeną, kaltindamas Komisiją neišmokant jam išsiskolinimo, kuris susidarė dėl jo paaukštinimo atgaline data. Jis kreipėsi į Komisiją, prašydamas išspręsti šį klausimą, nes manė, jog sąžiningumas reikalauja, kad išsiskolinimas būtų jam išmokėtas. Praėjus vos mėnesiui nuo tyrimo pradžios, skundo pateikėjas ombudsmenui pranešė, kad Komisija patenkino jo pretenzijas, paaukštindama jį nuo 2010 m. sausio 1 d. ir išmokėdama susidariusius išsiskolinimus.

Netinkamas skundo tvarkymas

Byloje **862/2011/AN** skundo pateikėjas nesėkmingai dalyvavo sertifikavimo procedūroje. Jis pateikė skundą pagal Tarnybos nuostatų 90 straipsnio 2 dalį. Komisija jo skundą persiuntė Europos personalo atrankos tarnybai (EPSO) kaip kompetentingai šiuo atveju institucijai, bet EPSO apie skundą sužinojo tik praėjus penkiems mėnesiams ir, kadangi teisės aktuose nustatytas terminas jau buvo pasibaigęs, nutarė laikyti, kad skundas atmetas. Ombudsmeno nuomone, pati Tarnybos nuostatų 90 straipsnio 2 dalies dvasia neleidžia EPSO laikyti tokios pozicijos. Ombudsmenas parengė EPSO rekomendacijų projektą, kuriame nurodė, kad EPSO turėtų laikyti, kad skundas buvo pateiktas tą dieną, kai ji faktiškai tą skundą gavo. Jis taip pat rekomendavo, kad EPSO įvertintų skundo priimtinumą pagal tai, ar jis pateiktas iki nustatyto pateikimo termino ar po jo, remdamasi jo pateikimo nekompetentingai institucijai data. EPSO priėmė ombudsmeno antrosios rekomendacijos projektą, o pirmosios nepriėmė. EPSO nuomone, jos poziciją patvirtina Teisingumo Teismo praktika. Europos personalo atrankos tarnybos argumentai ombudsmeno neįtikino, ir jis užbaigė bylą pareikšdamas kritines pastabas.



Konkursai ir atrankos procedūros

EPSO

Dėl Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) ombudsmenas pradeda daugiausia tyrimų, susijusių su viešais konkursais ir kitomis atrankos procedūromis. Daugelį metų EPSO konstruktyviai bendradarbiauja su ombudsmenu, ieškodama greitų ir teisingų problemų sprendimo būdų. Kaip rodo toliau pateikti pavyzdžiai, ši tendencija buvo tęsiama sprendžiant kai kurias bylas ir 2012 m. Tačiau tam tikrais atvejais EPSO reakcija į kai kuriuos iškeltus klausimus 2012 m. teikia pagrindo susirūpinti.

Organizaciniai klausimai

Byla 989/2011/ER buvo susijusi su registravimosi į EPSO kompiuterinius testus politika atvirose konkursuose. Savo sprendime ombudsmenas priminė savo paties iniciatyva atlikto tyrimo OI/9/2010/RT išvadas, kuriose naujoji registravimosi į kompiuterinius testus procedūra vertinama kaip proporcinga ir būtina priemonė, kurios tikslas – sutrumpinti visos atrankos procedūros trukmę. Jo nuomone, EPSO tinkamai informavo skundo pateikėją apie pasekmes, neužsiregistravus į kompiuterinį testą iki nurodyto termino. Be to, skundo pateikėjas nepateikė jokios konkrečios priežasties, kodėl ji negalėjo prisijungti prie interneto registracijai skirtu laikotarpiu. Be to, EPSO nedelsdama atsakė į jos prašymą. Vis dėlto ombudsmenas pasiūlė, kad ateityje EPSO galėtų savo iniciatyva iš anksto apsvarstyti situaciją, kai kandidatai teigia, kad jie negalėjo

užsiregistruoti į kompiuterinius testus laiku. EPSO galėtų pasvarstyti, gal verta ir atvirų konkursų gairėse nurodyti pasekmes, kai į kompiuterinius testus neužsiregistruojama laiku.

Byloje 521/2012/EIS, kuri supaprastinta tvarka buvo išspręsta per mažiau nei 30 dienų, EPSO (i) skundo pateikėjai suteikė dar vieną galimybę laikyti atitinkamus testus savo šalyje, ir (ii) kompensavo jai papildomas kelionės išlaidas. Skundo pateikėja buvo baigusi pirmąją savo testo dalį ir pradėjusi daryti antrąją, kai kompiuterių sistema išėjo iš rikiuotės, ir ji negalėjo baigti savo testų vienu metu.

Neaiški informacija

Byla 1370/2010/BEH buvo susijusi su netinkamo administravimo kaltinimu organizuojant atvirą konkursą statybos sektoriaus asistentų rezervo sąrašams sudaryti. Kadangi skundo pateikėjas manė, kad rašytinis testas, kurį jis laikė, neatitiko tai, kas buvo pasakyta konkurso skelbime, jis kreipėsi į EPSO, tačiau ji tvirtino, kad testai atitiko skelbimą. Išanalizavęs skelbimo tekstą, ombudsmenas priėjo prie išvados, kad konkurso skelbimas buvo nepakankamai aiškus. Todėl jis pateikė kritinę pastabą.

Kitos institucijos, įstaigos ir organai

Nors dauguma su įdarbinimu susijusių skundų yra nukreipta prieš EPSO, retkarčiais ombudsmenas gauna skundų, kuriuose skundžiamos kitos institucijos, dažniausiai santykinai neseniai įsteigtos įstaigos arba agentūros.

Skundai ir tyrimai

Reaguodama į ombudsmeno savo iniciatyva atliktą tyrimą **OI/3/2012/CK**, Europos tinklų ir informacijos apsaugos agentūra (ENISA) paskelbė naują darbuotojų atrankos politiką ir pateikė patikslintų įdarbinimo gairių kopiją. Vadovaujantis peržiūrėta politika, kandidatai dabar informuojami apie kiekvieną procedūros etapą elektroniniu laišku. Tyrimas buvo pradėtas dėl ENISA politikos neatsakinėti į kandidatų prašymus suteikti informacijos apie atrankos procedūrų rezultatus.

Byla **1513/2010/VIK** buvo susijusi su sutartininkų atrankos CAST RELEX 2008 laureatų tinkamumu dalyvauti konkurse laisvoms darbo vietoms ES institucijose ir agentūrose užimti. Šiuo atveju skundo pateikėja atsiliepė į Europos mokslinių tyrimų tarybos vykdomosios įstaigos (ERCEA) kvietimą teikti paraiškas. ERCEA jos paraišką atmetė, nes laikėsi nuostatos, kad dalyvauti gali tik kandidatai įrašyti į „paprastą CAST duomenų bazę“. Ombudsmenas pastebėjo, kad kvietime teikti paraiškas nebuvo užsiminta, kad kandidatai, įrašyti į CAST RELEX duomenų bazę, bus netinkami. Komisija atsakė, kad 2012 m. pradžioje, ji nusprendė leisti kitoms ES institucijoms ir agentūroms naudotis CAST RELEX 2008 duomenų baze. Be to, atitinkamų rezervų sąrašų galiojimas buvo pratęstas iki 2012 m. gruodžio 31 d.

Byla **1017/2010/MMN** buvo susijusi su įdarbinimo procedūra Europos istorijos rūmuose. Išnagrinėjęs skundo pateikėjo kaltinimus, ombudsmenas sutiko, kad Parlamentas buvo arba atrodė esąs įsipareigojęs paskelbti laikinų darbuotojų ir (arba) sutartininkų atrankos procedūrų duomenis EPSO interneto svetainėje. Tai, kad jis neįvykdė (faktiško ar tariamo) įsipareigojimo, aiškintina kaip netinkamo administravimo faktas. Ombudsmenas

taip pat nustatė tam tikrus Parlamento procedūrų aspektus, kuriuos būtų galima tobulinti ir pateikė tris papildomas pastabas.

Skundo pateikėjas byloje **328/2011/TN** teigė, kad Europos ligų prevencijos ir kontrolės centras (ECDC) tam tikrą atrankos procedūrą atliko nesąžiningai ir netinkamai. Ombudsmenas nustatė keletą trūkumų toje procedūroje. Pirma, atrankos komitetas neteisingai nusprendė neatsižvelgti į raštu atliktą testą. Antra, kandidatams niekada nebuvo pranešta, kad reikalaujama surinkti mažiausiai 70 % balų. ECDC taip pat tinkamai neinformavo kandidatų apie įdarbinimo procedūros rezultatus. Ombudsmenas pagyrė ECDC už teigiamą reakciją į jo draugiško sprendimo pasiūlymą.

Byla **1167/2011/MMN** prieš Europos vertybinių popierių ir rinkų instituciją (ESMA) buvo susijusi su paraiškos į laisvą darbo vietą atmetimu. Atsakyme į ombudsmeno netinkamo administravimo išvadą ESMA pasiūlė paskelbti naują skelbimą apie laisvą darbo vietą, kuris iš esmės buvo toks pat kaip ir ankstesnis skelbimas, dėl kurio buvo pateiktas skundas. Skundo pateikėjas nurodė, kad jis suinteresuotas gauti piniginę kompensaciją. Jo nuomone, naujo konkurso į laisvą darbo vietą paskelbimas nepadėtų ištaisyti padėties, nes naujo skelbimo apie laisvą darbo vietą projekte ir pirminiame skelbime esama skirtumų. Atsižvelgdama į tai, ESMA pateikė iš dalies pakeistą skelbimo apie laisvą darbo vietą projektą. Tačiau skundo pateikėjas vis tiek atmetė ESMA pasiūlymą. Užbaigdamas bylą ombudsmenas pažymėjo, kad (i) skundo pateikėjas aiškiai nurodė, kad jį tenkins tik piniginė kompensacija; (ii) ESMA pasiūlė atitinkamas priemones netinkamo administravimo atvejui



ištaisyti ir (iii) skundo pateikėjas nepateikė įtikinamų motyvų, kodėl piniginei kompensacijai turėtų būti teikiama pirmenybė.

Byla **2017/2011/RT** susijusi su Komisijos nesugebėjimu tinkamai paaiškinti, kodėl buvo vėluojama paskelbti konkurso rezultatus. Ombudsmeno nuomone, Komisijai prireikė per daug laiko rezultatams paskelbti. Be to, Komisija nepateikė pakankamų įrodymų, kodėl rezultatų paskelbimas vėlavo 10 mėnesių. Galiausiai, per šių dešimties mėnesių laikotarpį Komisija niekuomet nepagalvojo, kad derėtų kandidatams nurodyti datą, kada būtų galima tikėtis rezultatų paskelbimo ir kodėl tas paskelbimas taip vėluoja.

Byla **1264/2012/VL** buvo susijusi su Komisijos naujų technologijų tyrimo institutu (IPTs), kaltinant Komisiją diskriminavus paraišką į laisvą darbo vietą padavusį asmenį, kuris nenorėjo keliauti lėktuvu ir kurio pokalbis dėl darbo buvo atšauktas, bei atsisakyta kompensuoti traukinio bilieto kainą. Netrukus po to, kai ombudsmenas paprašė Komisijos nuomonės, skundo pareiškėjas pranešė, kad Komisija nusprendė grąžinti jam už išigyta negrąžinamą bilietą sumokėtą sumą.

Byloje **278/2011/RT** ombudsmenas nustatė, kad Transeuropinio transporto tinklo vykdomoji įstaiga (TEN-T EA) tiksliai nepaaiškino, kodėl, remiantis skundo pateikėjos motyvaciniu laišku, ji nebuvo įtraukta į trumpąjį sąrašą. Ombudsmenas pasiūlė, kad TEN-T EA išsamiai paaiškintų, kodėl skundo pateikėjos motyvacinis laiškas buvo mažiau įtikinamas nei tų kandidatų, kurie į sąrašą buvo įtraukti. Savo atsakyme TEN-T EA tas priežastis išsamiai paaiškino.

Byloje **1425/2012/VIK** skundo pateikėjas dalyvavo Europos gyvenimo ir darbo sąlygų fondo (Eurofound) organizuotoje atrankos procedūroje. Jis turėjo užpildyti paraiškos formą ir ją nusiųsti į sistemą. Skundo pateikėjas teigė, kad jis negalėjo pateikti paraiškos ta forma, kurios reikalavo Eurofond. Eurofond nenustatė jokie nesuderinamumo, kurį įtarė skundo pateikėjas, ir pasiūlė jam susisiekti su Eurofond IT personalu, jei ir toliau susidurs su sunkumais, siunčiant atitinkamą formą.

Institucijų, politikos klausimai ir kita veikla

Ši paskutinė antraštinė dalis apima įvairius skundus, pateiktus dėl institucijų politikos formavimo arba bendro pobūdžio veiklos.

Patikrinimas vietoje²⁷

Byla **2676/2009/ANA** buvo susijusi su OLAF elgesiu patikrinimo vietoje metu. Pasak skundo pateikėjo, OLAF nesilaikė taisyklių ir gero administravimo principų ir todėl pažeidė skundo pateikėjo teises. Atlikęs tyrimą, kurio metu jis paprašė informacijos iš patikrinime vietoje dalyvavusių Graikijos valdžios institucijų, ombudsmenas nustatė, kad, atliekant patikrinimą vietoje, OLAF privalo tinkamai paaiškinti patikrinime dalyvaujančių asmenų teises ir procedūrines garantijas. Šiuo atveju OLAF taip nepadarė. Be to, ES institucijų pareigūnai turi elgtis pagal aukščiausius standartus. Jei pilietis teigia, kad tokio pareigūno elgesys neatitinka tokių standartų, atitinkama institucija, norėdama paneigti tokius kaltinimus, turėtų pateikti patenkinamą paaiškinimą.

²⁷. Žr. Taip pat bylą **512/2012/BEH** dėl kaltinimo Komisijai nesiėmus reikiamų veiksmų padidėjus bičių mirtingumui. Ši byla aprašyta pirmiau pateiktame 1.4 skyriuje.

Skundai ir tyrimai

Byla **2450/2008/BEH** buvo susijusi su Komisijos priežiūros funkcija, vykdančią statybos projektą Tiranoje. Skundo pateikėjas teigė, kad Komisijos delegacija Albanijoje nesuteikė jam reikiamos pagalbos (i) stengiantis užtikrinti, kad projekto darbai būtų vykdomi laikantis sutarties sąlygų ir (ii) sprendžiant jo ginčus su kitomis projekto šalimis. Patikrinęs dokumentus, ombudsmenas atkreipė dėmesį į tai, kad skundo pateikėjas, kuris buvo atsakingas už visą projektą, informavo Komisiją apie tai, kad jis sulaukė grasinimų ir bauginimų. Komisija pripažino šių grasinimų, kurie buvo aptarti dviejuose susirinkimuose, rimtumą. Tačiau šie Komisijos veiksmai nebuvo pakankami, turint galvoje pripažintą grasinimų rimtumą, dėl kurių būtų buvę galima tikėtis ryžtingesnių Komisijos veiksmų. Ombudsmenas taip pat nustatė, kad Komisija nepasinaudojo turimais įgaliojimais, leidžiančiais reikalauti atlikti tyrimą, siekiant nustatyti vieno darbuotojo mirtimi pasibaigusio nelaimingo atsitikimo faktus. Dėl skundo pateikėjo kaltinimo, jog Komisija nepadėjo jam užtikrinti, kad būtų laikomasi darbo sutarties sąlygų, ombudsmenas, atlikęs tyrimą, netinkamo administravimo atveju nenustatė. Tačiau ombudsmenas kreipėsi į Europos audito rūmus, kad jie, pasinaudodami savo specialiomis žiniomis ir įgaliojimais vykdyti ES lėšų panaudojimo auditą, išnagrinėtų tam tikrus aspektus, kurie jo tyrime nebuvo nagrinėti.

Byla **814/2010/JF** buvo susijusi su Komisijos nereagavimu į prašymus atlikti nepriklausomą Europos mokyklų auditą, visų pirma dėl prastų mokymo rezultatų ir valdysenos. Ombudsmenas nustatė, kad Komisijos siūlomos priemonės rodo, tarsi Komisija vadovautųsi Europos Parlamento siūlymu, kad Europos mokyklos turėtų semtis įkvėpimo iš geriausių pasaulio švietimo sistemų, nustatytų Europos ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (EBPO) atliekamame tyrime. Jo nuomone, dalyvavimas minėtame tyrime nepatenkintų skundo pareiškėjo reikalavimo atlikti nepriklausomą išorės auditą.

Ombudsmenas pradėjo tyrimą **OI/14/2011/BEH** savo iniciatyva, norėdamas paskatinti ES institucijų ir įstaigų valgyklų geriausią praktiką, taikomą tvarkant nesuvartotą maistą. Atlikęs tyrimą, jis priėjo prie išvados, kad pastangos rasti geriausius būdus, kaip ekonomiškai ir etiškai tvarkyti nesuvartotą maistą, rodytų konkretų Sąjungos rūpestį nepriteklius patiriančiais žmonėmis. Jis pasidžiaugė institucijų jau taikoma praktika, kuria stengiamasi nešvaistyti maisto. Jis teigė, jog pirmenybę reikėtų teikti taupiam išteklių naudojimui ir visų pirma siekti, kad nesuvartotas maistas būtų panaudotas žmonėms pamaitinti. Ombudsmenas pažymėjo, kad prieš kurį laiką Europos Parlamentas atkreipė dėmesį į šį klausimą ir pateikė atitinkamą rekomendaciją.



Kaltinimai diskriminavimu

Byla 2650/2008/MMN susijusi su kaltinimu Europos vaistų agentūrai (EMA) atsisakius leisti keisti vienos farmacinės įmonės turimą centralizuotu būdu suteiktą rinkodaros teisę. Ombudsmenas nustatė, kad, sprendžiant pagal galiojančius teisės aktus, rinkodaros teisės turėtojas privalo užtikrinti, kad jo išleidžiami į rinką produktai būtų paženklinėti tinkamomis etiketėmis. Europos vaistų agentūros nuomonė, kad skundo pareiškėjo siūlomas ženklavimo metodas neatitinka galiojančių teisės aktų, atrodo esanti teisinga. Diskriminacijos klausimu, kurį skundo pareiškėjas taip pat iškėlė, ombudsmeno nuomonė yra ta, kad rinkodaros teisės turėtojo ir paralelaus importuotojo padėtis nebūtinai yra tokia pat. Be to, net ir pripažįstant, kad jų padėtis panaši, tai, kad EMA galbūt neteisėtai leido paraleliems platintojams naudoti neteisėtus ženklavimo metodus, nesuteikia skundo pareiškėjui teisės gauti Europos vaistų agentūros pritarimą tokiai pat praktikai.

Byloje 3419/2008/KM²⁸, kuri buvo susijusi su tuo, kad Europos aviacijos saugos agentūra (EASA) neišvertė konsultacijų dokumentų („Pranešimų apie siūlomas pataisas“), ombudsmenas pažymėjo, kad EASA imasi tinkamų ir naudingų priemonių. Pavyzdžiui, ji pažadėjo savo interneto svetainėje aiškiai nurodyti, kad galima prašyti išversti pranešimų apie siūlomas pataisas santraukas ir kad ji paskelbs visus jau padarytus vertimus, o esant reikalui pratęs konsultacijas. Ombudsmenas nurodė, jog ypač svarbu, kad visi konsultacijų dokumentai būtų parengti visomis oficialiosiomis kalbomis. Šioje byloje parengtoje rekomendacijoje jis deramai atsižvelgė į tai, jog būtina valstybės lėšas leisti apdairiai. Jis kritikavo EASA už atsisakymą versti pranešimus apie pataisas ar bent jų santraukas.

²⁸. Žr. taip pat bylą 640/2011/AN, susijusią su Komisijos kalbų politika viešose konsultacijose, kuri yra aprašyta pirmiau pateiktame 1.4 skyriuje.

Skundai ir tyrimai

1.7 Kitoms institucijoms perduoti skundai ir patarimai

Iš visų 2012 m. išnagrinėtų bylų (1 854) daugiau nei 75 % atvejų Europos ombudsmenas sugebėjo padėti skundo pateikėjui pradėdamas bylos tyrimą, perduodamas skundą kompetentingai įstaigai arba skundo pateikėjui patardamas, kur kreiptis. Ombudsmeno įgaliojimų sričiai nepriklausantys skundai dažnai susiję su tariamais valstybių narių padarytais ES teisės pažeidimais. Daug tokių bylų geriausiai gali išnagrinėti Europos ombudsmenų tinklui priklausantis valstybės arba regiono ombudsmenas. Europos Parlamento Peticijų komitetas taip pat yra visateisis tinklo narys. Vienas iš tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundus kompetentingam atitinkamos šalies ar regiono ombudsmenui ar panašiai institucijai, arba Europos Parlamento Peticijų komitetui.

Iš viso 60 %
(1 467) 2012 m.
Europos
ombudsmeno
išnagrinėtų skundų
priklausė Europos
ombudsmenų
tinklo nario
įgaliojimų sričiai.

Iš viso 60 % (1 467) 2012 m. Europos ombudsmeno išnagrinėtų skundų priklausė Europos ombudsmenų tinklo nario įgaliojimų sričiai. Iš jų 740 bylų priklausė Europos ombudsmeno įgaliojimų sričiai. Kaip matyti iš 1.12 pav., 727 bylose ombudsmenas skundą perdavė²⁹ tinklo nariui arba patarė skundo pateikėjui susisiekti su tinklo nariu. Atitinkamai 664 skundai, įskaitant ir du toliau aprašytus skundus, buvo perduoti arba nusiųsti nacionaliniam ar regiono ombudsmenui, o 63 – Europos Parlamento Peticijų komitetui.

Skundas, perduotas regiono ombudsmenui

Neigali, Italijoje gyvenanti moteris paprašė valstybės institucijų finansinės pagalbos, kad galėtų turėti nuolatinį pagalbininką ir galėtų savarankiškai gyventi savo namuose, kaip numatyta Italijos įstatymuose. Atitinkamos vietos valdžios institucijos atsakė, kad gali duoti tik nedidelę sumą. Nepatenkinta atsakymu, skundo pareiškėja kreipėsi į ombudsmeną, kuris savo ruožtu bylą perdavė (byla **255/2012/CMV**) Lombardijos regiono (Italija) ombudsmenui. Vėliau regiono ombudsmenas pranešė Europos ombudsmenui, kad atitinkamos vietos valdžios institucijos nusprendė skundo pareiškėjai duoti tokią sumą, kokios ji prašė.

Skundas, perduotas nacionaliniam ombudsmenui

Dvylikametė rumunė mergaitė, gyvenanti Prancūzijoje, rašė, kad jos tėvas, Rumunijos pilietis, pateko į kalėjimą Rumunijoje, o ji gyvena Prancūzijoje su motina ir dviem jaunesnėmis sesutėmis. Jos mama labai serga. Ji prašė ombudsmeno padėti jai, kad jos tėvas galėtų atlikti bausmę Prancūzijoje, kad būtų arčiau šeimos, arba „sumažinti“ bausmę, kad jis galėtų grįžti namo. Ombudsmenas perdavė bylą (byla **522/2012/AN**) Prancūzijos teisių gynėjui (ombudsmenui), kuris šį atvejį pavedė nagrinėti savo įstaigos skyriui, kuris nagrinėja bylas, susijusias su vaiko teisėmis.

Kai kuriais atvejais ombudsmenas gali manyti, kad skundą tinkamiausia perduoti Europos Komisijai, SOLVIT arba tarnybai „Jūsų Europos patarėjas“. SOLVIT yra Komisijos įkurtas tinklas, skirtas padėti žmonėms, kurie, bandydami Europos Sąjungos vidaus rinkoje pasinaudoti savo teisėmis, susiduria su kliūtimis. Tarnyba „Jūsų Europos patarėjas“ yra dar vienas ES lygmens tinklas, kurį Komisija sukūrė

²⁹. Skundas perduodamas išankstiniu skundo pareiškėjo sutikimu.



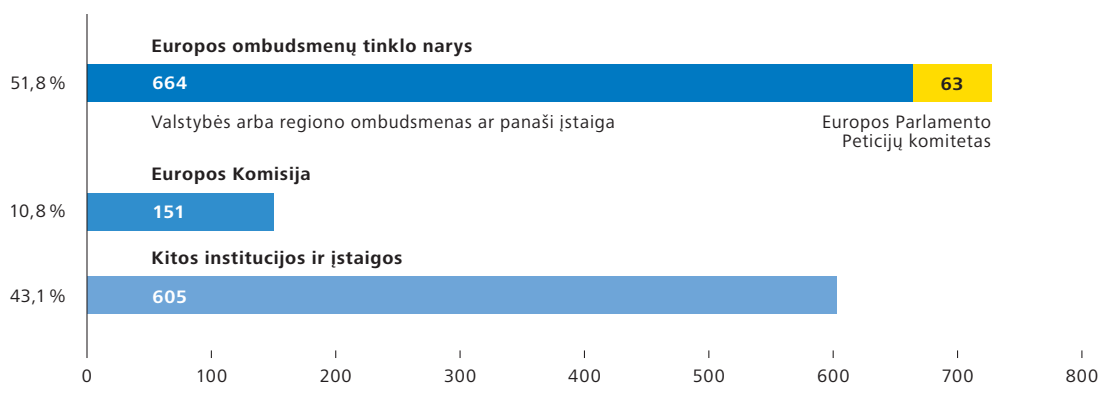
siekdama padėti ir patarti piliečiams jų gyvenimo, darbo ir keliavimo ES klausimais. Prieš perduodamos skundą arba patardamos skundo pateikėjui ombudsmeno tarnybos deda visas pastangas, kad nustatytų, kuri institucija arba įstaiga galėtų jam geriausiai padėti. 2012 m. ombudsmenas Komisijai perdavė 151 skundą³⁰, o kitoms institucijoms ir įstaigoms, įskaitant SOLVIT ir tarnybą „Jūsų Europos patarėjas“, taip pat valstybių narių specializuotoms ombudsmeno arba skundus nagrinėjančioms įstaigoms – 605 skundus.

Kaip matyti toliau pateiktame pavyzdyje, iš viso yra daugiau nei 53 % bylų, ombudsmeno nagrinėtų 2012 m., kuriose jis patarė skundo pateikėjui arba bylą perdavė.

Skundo pateikėjui patarta susisiekti su Europos Komisija

Maltos pilietė pateikė skundą Maltos finansinių paslaugų priežiūros institucijai (MFSA) (MFSA yra FIN-NET³¹ narė) prieš vieną finansinių paslaugų įmonę Maltoje. Nepatenkinta MFSA atsakymu, ji kreipėsi į ombudsmeną, prašydama jos skundą (1231/2012/CMV) perduoti Komisijai. Ombudsmenas skundą perdavė Europos Komisijos vidaus rinkos ir paslaugų generaliniam direktoratui. Atsakyme skundo pareiškėjai Komisija paaiškino, kad ji nekompetentinga nagrinėti šio atvejo ir patarė skundo pareiškėjai jį pateikti, nurodant naują informaciją, kuri galėtų įrodyti, kad MFSA neteisingai taikė ES taisykles.

1.12 pav. Kitoms institucijoms ir įstaigoms perduoti skundai.
Skundo pateikėjams patarta kreiptis į kitas institucijas ir įstaigas



Pastaba i. Šiame paveiksle pateikti skaičiai apima 95 skundus, kurie buvo užregistruoti 2011 m. pabaigoje ir išnagrinėti 2012 m. Jie neapima 18 skundų, kurie buvo užregistruoti 2012 m. pabaigoje, nes metų pabaigoje jie vis dar buvo nagrinėjami sprendžiant, kokių veiksmų imtis.

Pastaba ii. Kadangi ombudsmenas kai kuriais atvejais skundo pateikėjui davė daugiau nei vienos rūšies patarimų, iš viso susidaro daugiau nei 100 %.

30. Į šį skaičių patenka kai kurie atvejai, kai skundas prieš Komisiją buvo pripažintas nepriimtiniu, nes prieš pateikiant skundą ombudsmeniui institucijose nebuvo išnaudoti atitinkami administraciniai teisių gynimo būdai.

31. FIN-NET yra tarpvalstybinių finansinių ginčų sprendimo ne teismo tvarka Europos Ekonominėje Erdvėje (ES valstybės narės, Islandija, Lichtenšteinas ir Norvegija). FIN-NET nariai vartotojus, patekusius į tarpvalstybinius ginčus su finansinių paslaugų teikėjais, supažindina su atitinkamomis sistemomis ir teikia jiems būtiną informaciją. Šį tinklą Komisija sukūrė 2001 m.

Skundai ir tyrimai

Po to, kai Komisija antrą kartą neatsakė į Italijos cigarečių importuotojo skundą dėl pažeidimo, jis kreipėsi į ombudsmeną. Ombudsmenas susisiekė su Komisija (byla **1775/2012/ER**), kuri užregistravo skundo pareiškėjo skundą dėl pažeidimo, atsakė į jo laiškus ir patenkino jo prašymą susitikti. Susitikimo metu ir vėliau keičiantis laiškais cigarečių importuotojas pateikė Komisijai papildomos informacijos, argumentų ir pagrindžiamuosius dokumentus. Vėliau ombudsmenas sužinojo iš Komisijos ir skundo pareiškėjo, kad Komisija aktyviai tiria pareiškėjo skundą dėl pažeidimo.

Skundo pateikėjui patarta susisiekti su SOLVIT tarnyba

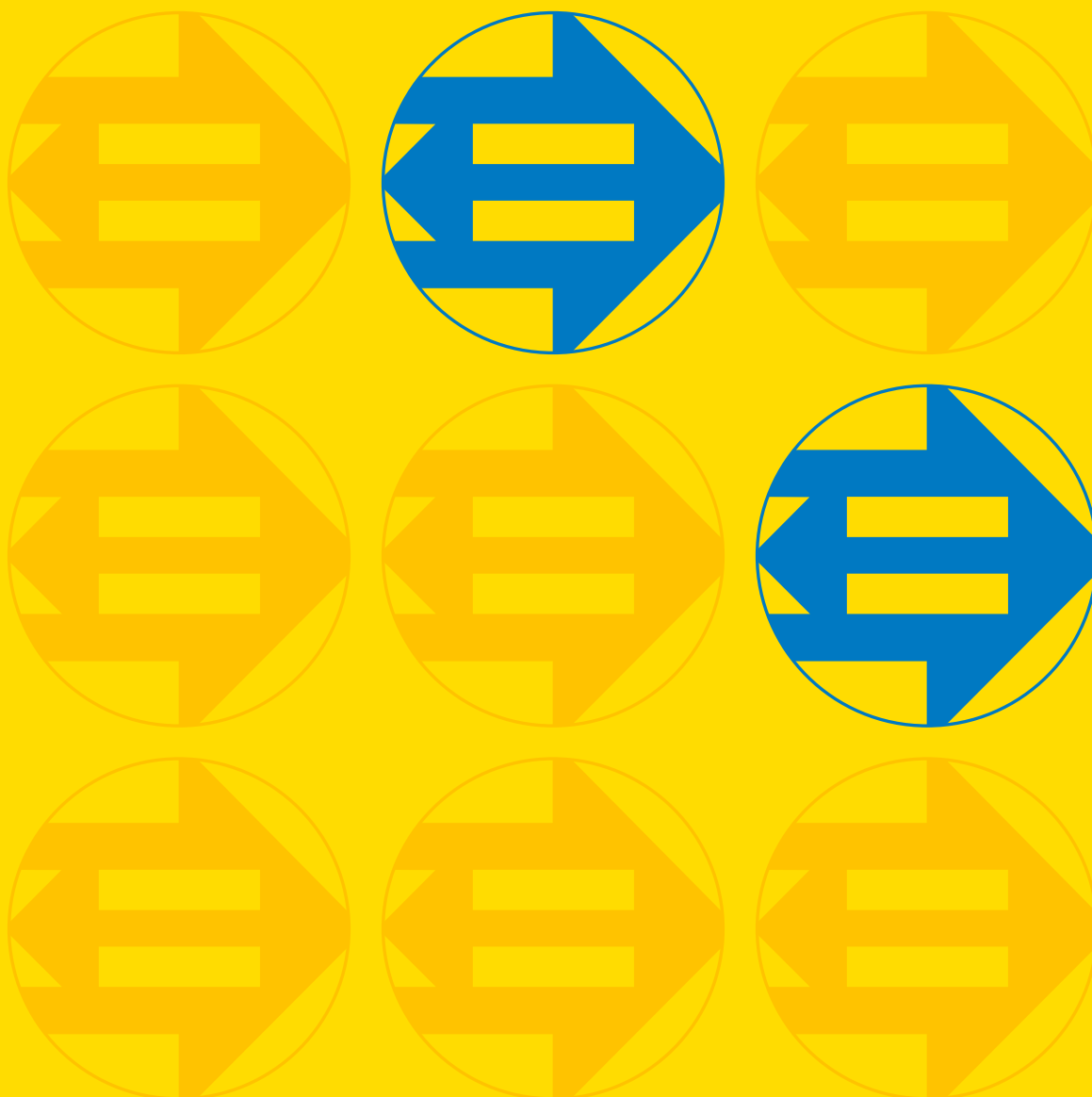
Byloje **644/2012/MF** Prancūzijos pilietė skundėsi Vokietijos viešosios valdžios institucijomis dėl savo pensijos dydžio. Jai atrodė, kad jos gaunama pensija neatitinka jos išdirbtų metų ir kad Vokietijos institucijos neteisingai apskaičiavo pensijos dydį. Ombudsmenas perdavė bylą SOLVIT tarnybai Prancūzijoje, kuri vėliau jį informavo ketinanti pradėti tyrimą ir susiekti su atitinkamomis Vokietijos institucijomis, kad būtų galima išspręsti šį klausimą.

Kitoje byloje (byla **1944/2012/HK**) Ispanijos pilietė pateikė skundą dėl Jungtinės Karalystės Darbo ir pensijų departamento (DWP) Nedarbo ir pašalpų skyriaus sprendimo. Ji persikėlė iš Ispanijos į Jungtinę Karalystę ir dvejus metus dirbo ne visą darbo dieną iki tol, kol jai buvo diagnozuotas vėžys ir tuberkuliozė. DWP nusprendė, kad jos negalima laikyti nuolat gyvenančia šalyje ir ji neturi teisės gauti bedarbio pašalpą. Ombudsmenas perdavė bylą SOLVIT tarnybai Ispanijoje.

Išgaliojus Lisabonos sutarčiai labai svarbu, kad institucijos plėtotų ir puoselėtų piliečių aptarnavimo kultūrą ir gerbtų jų teises. Šiame pranešime pateiktos teminės analizės tikslas – atskleisti 2012 m. ombudsmeno atliktų tyrimų įvairovę ir gausą. Joje taip pat pateikiamos įvairios priemonės, kurias ombudsmenas siūlo, siekdamas propaguoti aptarnavimo kultūros principus ir praktikoje įgyvendinti Pagrindinių teisių chartiją. Ombudsmeno tyrimus išsamiau analizuoti norintys skaitytojai gali apsilankyti ombudsmeno interneto svetainėje ir susipažinti su išsamesnėmis jo sprendimų santraukomis, taip pat sprendimais, rekomendacijų projektais ir specialiais pranešimais.

2 Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

Šiame skyriuje aprašomi Europos ombudsmeno santykiai 2012 m. su ES institucijomis, jo kolegomis ombudsmenais ir kitais svarbiausiais suinteresuotaisiais subjektais. Jame aptariami susitikimai ir seminarai, kuriuose dalyvavo ombudsmenas, ir kitokia veikla, kurios jis ėmėsi siekdamas užtikrinti, kad būtų veiksmingai nagrinėjami skundai, kuo plačiau būtų dalijamasi geriausia praktika ir didinamas įvairių suinteresuotųjų subjektų informuotumas apie ombudsmeno vaidmenį.



Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

2.1 Santykiai su ES institucijomis, įstaigomis ir organais¹

Europos ombudsmenas nuolat susitinka su ES institucijų nariais ir pareigūnais, kad aptartų ES administravimo kokybės gerinimo būdus, pabrėžtų tinkamo skundų nagrinėjimo svarbą ir užtikrintų, kad į jo pastabas, rekomendacijas ir pranešimus būtų deramai atsižvelgiama.

Europos Komisija

Kadangi kasmet daugiausia ombudsmeno tyrimų būna susiję su Europos Komisijos veikla, jo tarnybos ypač stengiasi nuolat palaikyti ryšius su Komisijos nariais ir pareigūnais.

Kadangi kasmet daugiausia ombudsmeno tyrimų būna susiję su Europos Komisijos veikla, jo tarnybos ypač stengiasi nuolat palaikyti ryšius su Komisijos nariais ir pareigūnais.

2012 m. Europos ombudsmenas Nikiforos Diamandouros buvo susitikęs su Europos Komisijos pirmininko pavaduotoju tarpinstituciniams ir administraciniais reikalams Maroš Šefčovič.

Kovo 22 d. p. Diamandouros apsikeitė nuomonėmis su Europos Komisijos generaliniais direktoriais.

Ombudsmenas taip pat buvo susitikęs su Vertimų generalinio direktoriaus pavaduotoju Ryčiu Martikoniu, Europos Komisijos individualių išmokų administravimo ir mokėjimo biuro (PMO) direktoriumi Stephen Quest ir padarė pranešimą PMO vadovams.

Europos Parlamentas

Ombudsmenas pateikė savo 2011 m. metinį pranešimą Europos Parlamento pirmininkui Martin Schulz gegužės 22 d., o Parlamento Peticijų komitetui birželio 19 d. Parlamentas pranešimą svarstė spalio 25 d. plenarinėje sesijoje, kurioje pranešėja buvo Peticijų komiteto pirmininkė Erminia Mazzoni.

Be to, birželio 19 d. N. Diamandouros pateikė specialų pranešimą (byla 2591/2010/GG) Peticijų komitetui. 2012 m. N. Diamandouros taip pat susitiko su Infrastruktūros ir logistikos generaliniu direktoriumi Constantin Stratigakis ir su Maria Panagiotou, viena iš Asistentų komiteto pirmininkių.

Gegužės 22 d. ombudsmenas savo 2011 m. metinį pranešimą pristatė Europos Parlamento pirmininkui Martin Schulz.



1. Glaustumo sumetimais šiame pranešime sąvoka „institucija“ vartojama kalbant apie visas ES institucijas, įstaigas ir organus.



Kitos institucijos

2012 m. N. Diamandouros susitiko su Europos centrinio banko (ECB) prezidentu Mario Draghi, Europos investicijų banko (EBI) prezidentu Werner Hoyer, Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) vadovu David Bearfield ir su Europos kovos su sukčiavimu tarnybos (OLAF) duomenų apsaugos pareigūne Laraine Laudati.

Be to, jis perskaitė pranešimą Erasmus viešojo administravimo programos, kurią organizavo Europos viešojo administravimo mokykla, dalyviams.

Agentūros

Per visus 2012 metus N. Diamandouros aktyviai bendradarbiavo su ES agentūromis, pabrėždamas gero administravimo, gero skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kultūros svarbą.

Ombudsmenas susitiko su FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, ESRB, ENISA, Frontex ir ECHA direktoriais ir personalo komitetais.

Išsamesnę informaciją apie ombudsmeno 2012 m. lankymosi ES agentūrose programą, kurios tikslas – skatinti gerą administravimą ir dalytis geriausia praktika tarp agentūrų, galima rasti šio pranešimo 1.1 skyriaus dalyje pavadinimu „Skundai ir tyrimai savo iniciatyva“.

2.2 Santykiai su kitais ombudsmenais ir panašiomis tarnybomis

Daug skundų pateikėjų kreipiasi į Europos ombudsmeną, kai turi sunkumų bendraudami su nacionalinėmis, regiono ar vietos administracijomis. Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su savo kolegomis valstybėse narėse, kad užtikrintų greitą ir veiksmingą piliečių skundų dėl ES teisės nagrinėjimą. Šis bendradarbiavimas daugiausia vyksta Europos ombudsmenų tinkle. Dabar tinklas apima 99 tarnybas 35 Europos šalyse. Jį sudaro valstybių, regionų ombudsmenai ir panašios Europos Sąjungos valstybių narių, šalių kandidačių ir kai kurių kitų Europos ekonominės erdvės ir (arba) Šengeno erdvės šalių tarnybos, taip pat Europos ombudsmenas ir Europos Parlamento Peticijų komitetas.

Vienas pagrindinių tinklo tikslų – padėti greitai perduoti skundus kompetentingam ombudsmenui arba panašiai tarnybai. 2012 m. 727 bylose Europos ombudsmenas perdavė skundą tinklo nariui arba patarė skundo pateikėjui kreiptis į tinklo narį. Daugiau informacijos apie šį bendradarbiavimą pateikiama 1 skyriuje.

Be to, tiesioginės reikšmės skundų nagrinėjimui turi speciali procedūra, pagal kurią valstybių arba regionų ombudsmenai gali prašyti Europos ombudsmeno raštu atsakyti į paklausimus

Europos ombudsmenas glaudžiai bendradarbiauja su savo kolegomis valstybėse narėse, kad užtikrintų greitą ir veiksmingą piliečių skundų dėl ES teisės nagrinėjimą.

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

apie ES teisę ir jos aiškinimą, įskaitant klausimus, kylančius jiems nagrinėjant konkrečias bylas. 2012 m. ombudsmenas gavo tris tokius paklausimus. Viena klausimą apie pagalbą kaimo plėtrai pateikė Airijos ombudsmenas, o Markė ir Veneto (Italija) regionų ombudsmenai pateikė atitinkamai klausimus apie darbuotojų judėjimo laisvę ir sveikatos draudimą.

Siekdamas padėti savo kolegoms valstybių arba regionų ombudsmenams spręsti visose šiose bylose iškilusius klausimus, Europos ombudsmenas tiesiogiai atsakė į paklausimą arba kreipėsi į Europos Komisiją, kad ji pateiktų atsakymą.

Tinklas yra naudingas mechanizmas keistis informacija apie ES teisę ir geriausią praktiką, tuo tikslu rengiami seminarai, du kartus per metus leidžiamas naujienlaiškis, vyksta elektroninė diskusija ir ektranete dalijamasi dokumentais.

2012 m. ektranete buvo diskutuojama tokiais klausimais kaip ombudsmenų vaidmuo saugant ir skatinant žmogaus ir pagrindines teises, ombudsmenų įgaliojimai pradėti teisinį procesą dėl administracinių veiksmų, ombudsmenų naudojamos bylų tvarkymo sistemos,

ombudsmenų naudojimas socialiniais tinklais bendraujant su visuomene, apsvaigusių nuo alkoholio asmenų sulaikymas viešose vietose, saugumo patikrinimai oro uostuose, pacientų teisė susipažinti su savo ligos įrašais ir be leidimo pastatytų pastatų nugriovimas.

Kas antrus metus tinklas valstybių ir regionų ombudsmenams rengia seminarus, kuriuos kartu organizuoja Europos ombudsmenas ir valstybių arba regionų ombudsmenai.

Europos ombudsmenas ir trijų Belgijos regionų ombudsmenai kartu suorganizavimo aštuntąjį Europos ombudsmenų tinklo regioninį seminarą. Seminaras vyko Briuselyje 2012 m. spalio 14-16 d. Seminare dalyvavo ombudsmenai, jų tarnybų bei panašių įstaigų darbuotojai iš šešių ES šalių, kuriose egzistuoja tokios regioninės institucijos, ir iš Šveicarijos; buvo ir Europos Parlamento Peticijų komiteto atstovai.

Seminare aptartos įvairios temos, pavyzdžiui, vidaus ginčų sprendimo mechanizmų gausėjimo poveikis ombudsmenų darbui; bendravimas su piliečiais; bendravimas su administracijomis; ir kaip ombudsmenų



Spalio 14-16 d. Europos ombudsmenas ir trijų Belgijos regionų ombudsmenai kartu organizavo aštuntąjį Europos ombudsmenų tinklo regioninį seminarą Briuselyje.



Birželio 24-26 d. Strasbūre vyko aštuntasis Europos ombudsmenų tinklo ryšių palaikymo seminaras.



tarnybos galėtų pagerinti piliečiams teikiamas paslaugas. Seminaro dalyviai turėjo garbės išklausti tokių garsių pranešėjų kaip Europos Parlamento viceprezidento Rainer Wieland, ES Teisingumo Teismo viceprezidento Koen Lenaerts ir buvusio ES regionų komiteto prezidento Luc Van den Brande pranešimus.

2012 m. birželio 24-26 d. Strasbūre vyko aštuntasis Europos ombudsmenų tinklo ryšių palaikymo seminaras. Seminare buvo atstovaujama ombudsmenų tarnyboms iš 26 šalių, taip pat Europos Parlamentui, Europos Komisijai ir ES pagrindinių teisių agentūrai. Seminaro šešiose sesijose buvo aptarta Europos piliečių iniciatyva (EPI), teisė teikti skundus, bylų nagrinėjimo procedūrų kūrimas, ombudsmenų tarnybų pertvarka, tinklo ir jo narių matomumo didinimas, ombudsmenų vaidmuo ginant pagrindines teises ir apsaugant sulaikytų asmenų teises.

2.3 Santykiai su kitais suinteresuotaisiais subjektais

Europos ombudsmenas yra įsipareigojęs užtikrinti, kad bet kuris asmuo ar organizacija, galintis turėti sunkumų bendraudamas su ES institucijomis, žinotų apie teisę jam skųstis dėl netinkamo administravimo. Be to, jis apskritai siekia didinti informuotumą apie savo pastangas skatinti ES administracijos skaidrumą, atskaitingumą ir aptarnavimo kultūrą.

Iš tikrųjų dialogas su suinteresuotaisiais subjektais yra pagrindinis 2009-2014 m. ombudsmeno kadencijos strategijos tikslas. Balandžio 24 d. Briuselyje ombudsmenas organizavo interaktyvų seminarą pavadinimu „Europa krizės metu. Piliečių pasitikėjimo užkariavimo iššūkiai“. Šis kasmetinis pavasariais rengiamas renginys, skirtas piliečiams, asociacijoms, NVO, įmonėms, pilietinės visuomenės organizacijoms, žurnalistams, regioninėms ir nacionalinėms atstovybėms, kitų ES institucijų atstovams ir kitiems suinteresuotiems asmenims,

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais



Seminaras „Europa krizės metu. Piliečių pasitikėjimo užkariavimo iššūkiai“ buvo svarbiausias 2012 m. Europos ombudsmeno komunikacinės veiklos akcentas. Pagrindiniai pranešėjai seminare buvo Europos Parlamento prezidentas Martin Schulz ir Danijos premjerė bei tuometinė ES Tarybos pirmininkė Helle Thorning-Schmidt.

pritraukė daugiau kaip 300 dalyvių. Buvo aptariamos konkrečios priemonės, kuriomis Europos ir nacionalinės institucijos gali užkariauti piliečių pasitikėjimą. Pagrindinius pranešimus skaitė: Europos Parlamento pirmininkas Martin Schulz, Danijos premjerė ir tuometinė ES Tarybos pirmininkė Helle Thorning-Schmidt ir Europos Komisijos pirmininkas José Manuel Barroso. Seminarui pirmininkavo BBC korespondentė Europos Sąjungos klausimais Shirin Wheeler.

Kitas svarbus renginys ombudsmeno teminių renginių kalendoriuje yra Tarptautinė teisės žinoti diena, minima rugsėjo 28 d. 2012 m. kartu su EIB skundų mechanizmu ombudsmenas surengė Briuselyje seminarą pavadinimu „Tarptautinė teisės žinoti diena. Skaidrumas ir atskaitomybė tarptautiniuose plėtros bankuose“. Renginyje dalyvavo daugiau kaip 100 įvairių asociacijų, NVO, įmonių, pilietinės visuomenės organizacijų, žurnalistų, regioninių ir nacionalinių atstovybių ir kitų ES institucijų atstovų.

Rugsėjo 17–19 d. lankydamasis Kipre ombudsmenas susitiko su Prezidentu Demetris Christofias, taip pat su pilietinės visuomenės organizacijų atstovais. Su jais jis aptarė ES teisės aktų ir ES finansuojamų programų įgyvendinimą bei problemas, su kuriomis jie susiduria, turėdami reikalų su ES institucijomis. Apskritojo stalo susitikime su žurnalistais N. Diamandouros ir Kipro ombudsmenė Eliza Savvidou aptarė gerą vadovavimą, įstatymų viršenybę, skaidrumą ir demokratiją. N. Diamandouros detaliai paaiškino Europos ombudsmeno santykius su valstybės ombudsmenais. Šiuos susitikimus rengė Europos Parlamento biuras Kipre. Ombudsmenas perskaitė pranešimą Kipro universitete tema „Geras administravimas, atskaitomybė ir įstatymų viršenybė. Ombudsmeno vaidmuo“.

Rengiantis įsteigti nepriklausomą parlamento ombudsmeno instituciją Turkijoje, Europos ombudsmenas dalyvavo praktiniame seminare, kurį sausio 26-27 d. Stambule organizavo Turkijos teisingumo ministerija. Jis



Rugsėjo mėn. apsilankymo Kipre metu Europos ombudsmenas susitiko su Respublikos prezidentu Demetris Christofias.



taip pat susitiko su buvusiu Turkijos ambasadoriumi Volkan Vural, tuo metu buvusiu Turkijos pramonininkų ir verslininkų federacijos (TÜSİAD) valdybos nariu, atsakingu už užsienio reikalus ir ES teisės aktų laikymąsi, ir su prof. dr. Hasan Yaşar, užsienio reikalų viceministru. Abiejų susitikimų metu N. Diamandouros kalbėjo apie Europos ombudsmeno vaidmenį ir aptarė įstatymo, įsteigiančio ombudsmeno instituciją Turkijoje, projektą. Ombudsmenas buvo vienas iš pranešėjų praktiniame seminare.

Kartu su ReNEUAL² organizaciniu komitetu ombudsmenas Briuselyje organizavo konferenciją tema „Ar yra poreikis sukurti ES administracinio proceso teisės aktus?“, kuri buvo skirta argumentams už ir prieš ES administracinio proceso teisės aktų kūrimą aptarti. Konferencijoje dalyvavo daugiau kaip 100 dalyvių. Pagrindinius pranešimus konferencijoje skaitė ombudsmenas, keli profesorai iš ReNEUAL organizacinio komiteto ir ES institucijų atstovai.

Siekiant ugdyti sinergiją su žmogaus teisių institucijomis, Europos ombudsmeno generalinis sekretorius Ian Harden atstovavo ombudsmeno tarnybai susitikime, kurį spalio mėn. organizavo FRA Vienoje. Susitikimo dalyviai aptarė būdus, kaip įgyvendinti ES pagrindinių teisių chartiją. 2013 m. paskelbus Europos piliečių metais ir gegužės mėn. pradėjus įgyvendinti pirmąją Europos piliečių iniciatyvą (EPI), atsirado palankios aplinkybės stiprinti Europos pilietybę ir turtinti jos turinį. Europos piliečių veiksmų tarnyba (ECAS) ir viena nevyriausybinė organizacija lapkričio mėn. suorganizavo Briuselyje konferenciją tema „ES pilietybės ramsčio stiprinimas“. Europos ombudsmeno tarnybai atstovavo direktorius João Sant’Anna. Tą patį mėnesį direktorius Gerhard Grill atstovavo ombudsmeno tarnybai praktiniame seminare, skirtame galimybėms susipažinti su klinikinių bandymų duomenimis, kurį organizavo EMA Londone.

2. ES administracinės teisės tyrimų tinklas. Tinklas tiria ES administracinės teisės supaprastinimo poreikius.

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais



2012 m. rugsėjo 28 d. kartu su EIB skundų mechanizmu ombudsmenas organizavo seminarą Briuselyje tema „Tarptautinė teisės žinoti diena. Skaidrumas ir atskaitomybė tarptautiniuose plėtros bankuose“.

2012 m. ombudsmenas ir jo personalo vyresnieji pareigūnai savo tarnybos darbą pristatė iš viso daugiau kaip 50 renginių ir dvišalių susitikimų su svarbiausiais suinteresuotaisiais subjektais, tokiais kaip teisininkų bendruomenės nariai, verslo organizacijos, mokslininkų grupės, NVO, regionų ir vietos administracijos, lobistai ir interesų grupės, akademinės bendruomenės nariai, aukšto politinio lygmens atstovai ir valstybės tarnautojai. Šios konferencijos, seminarai ir susitikimai vyko Briuselyje ir valstybėse narėse.

2012 m. Europos ombudsmeno tarnybos nariai padarė 94 pranešimus, pristatančius ombudsmeno tarnybą, kurių klausėsi 2 408 piliečiai visoje ES ir už jos ribų. Ombudsmeno tarnyboje apsilankę lankytojai iš Vokietijos sudarė 55 % visų lankytojų, toliau rikiavosi lankytojai iš Prancūzijos, Belgijos ir Danijos. Beveik 20 % lankytojų atvyko iš ES institucijų ir netgi iš tokių tolimų kraštų kaip Kanada, Kinija ir Etiopija. Nors dėl ribotų išteklių kasmet galima organizuoti tik nedaug renginių, ombudsmenas stengiasi kuo dažniau priimti suinteresuotųjų šalių kvietimus ir prašymus.

2012 m. ombudsmeno žiniasklaidos veikloje paminėtina gegužės mėn. Briuselyje surengta spaudos konferencija, skirta 2011 m. metiniam pranešimui pristatyti. N. Diamandouros ir jo tarnybos personalo vyresnieji pareigūnai davė daugiau kaip 30 interviu žurnalistams, atstovaujantiems spaudos, televizijos ir interneto žiniasklaidai. Ombudsmeno tarnyba paskelbė 18 pranešimų spaudai, kurie buvo skirti, pavyzdžiui, svarbioms skaidrumo byloms, susijusioms su EMA; Komisijos ribotai kalbų politikai viešose konsultacijose; jos ankstyvojo įspėjimo sistemai; jos veiksmams kovojant su padidėjusiu bičių mirtingumu. Be to, spaudoje ir internete pasirodė 1 700 straipsnių, skirtų Europos ombudsmeno darbui.

Per visus metus ombudsmeno interneto svetainė buvo nuolat atnaujinama, skelbiant ten sprendimus, bylų santraukas, informaciją apie artėjančius renginius, garso ir vaizdo turinį, leidinius ir kitus dokumentus. Interneto svetainės dalis „Ištekliai“ buvo papildyta skyriumi „Strategija“. Šiame skyriuje skelbiama ombudsmeno strategija visai jo kadencijai,



2012 m. N. Diamandouros ir jo personalo vyresnieji pareigūnai davė daugiau kaip 30 interviu žurnalistams.



metiniai vadybos planai ir metinės veiklos ataskaitos. Buvo sukurta ir skiltis, skirta naujam leidiniui *Europos ombudsmeno gairės kaip teikti skundus*. Leidinys skirtas ES institucijų, įstaigų ir organų darbuotojams.

2012 m. rudenį pradėjo veikti anoniminių atsiliepimų mechanizmas. Visi per ombudsmeno interneto svetainę skundus pateikę asmenys prašomi atsakyti į keletą klausimų po to, kai jų byla jau baigta nagrinėti. Apklausos rezultatai padės ombudsmenui nuolat gerinti skundų pareiškėjams teikiamas paslaugas.

Nuo 2012 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. ombudsmeno interneto svetainėje apsilankė 310 000 lankytojų, kurie kartu peržiūrėjo daugiau kaip 6,2 mln. tinklalapių.

Nuo 2012 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. ombudsmeno interneto svetainėje apsilankė 310 000 lankytojų, kurie kartu peržiūrėjo daugiau kaip 6,2 mln. tinklalapių. Daugiausia jų buvo iš Liuksemburgo, kiek mažiau iš Ispanijos, Belgijos, Lenkijos, Nyderlandų ir Prancūzijos. Šios svarbios priemonės tikslas – padėti asmenims nustatyti tinkamiausią įstaigą, kuriai pateikti

skundą. Naudodamiesi interaktyviuoju vadovu, 2012 m. dėl ombudsmeno konsultacijos kreipėsi ir ją gavo daugiau nei 19 000 asmenų.

2012 m. ombudsmenas nusprendė praplėsti savo komunikacinės veiklos apimtį ir daugiau naudotis socialiniais interneto tinklais. Balandžio 24 d. pavasario renginyje socialiniai tinklai pirmą kartą sudarė neatskiriamą renginio programos dalį: diskusijos buvo tiesiogiai perduodamos trimis kalbomis, o Twitter tinklo auditorijos

komentariai buvo demonstruojami salėje. Visi dalyviai galėjo naudotis bevielio internetinio ryšio priemonėmis, kad būtų lengviau bendrauti su kitais dalyviais salėje ir už jos ribų. Internetu prisijungusios auditorijos klausimai ir komentarai buvo aktyviai aptariami salėje, visi dalyviai galėjo atsakyti į klausimus, gautus per Twitter tinklą, ir juos komentuoti.

Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

Liepos mėn. atsirado nauja pareigybė – socialinių tinklų pareigūnas, o vasarą ombudsmenas jau galėjo pasidžiaugti savo LinkedIn puslapiu. Rugsėjo 10 d. pradėjo veikti ombudsmeno YouTube kanalas, ir jame 23 kalbomis buvo paskelbtas vaizdo klipas „Susipainiojai ES administracijoje?“. Be to, imtasi priemonių, kad šis vaizdo klipas būtų parodytas per įvairius interneto komunikacinius kanalus. Iki 2012 m. pabaigos šis vaizdo klipas buvo peržiūrėtas 19 900 kartų Europos Komisijos garso ir vaizdo portale ir ombudsmeno YouTube kanalu. Spalio 11 d. ombudsmeno institucija atidarė savo oficialią Twitter paskyrą.

2.4 Žmonių su negalia teisės³

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija (JTNTK) Europos Sąjungai įsigaliojo 2011 m. sausio 22 d. Neįgaliųjų teisių konvencija ombudsmeno veiklai atveria dvi pagrindines sritis:

Konvencijos įgyvendinimas ES viduje

Vykdydamos savo funkcijas, visos ES institucijos, įstaigos ir organai, įskaitant ombudsmeno tarnybą, privalo atsižvelgti į Neįgaliųjų teisių konvenciją. Šiuo tikslu ombudsmenas:

- gerina galimybes lankytis savo interneto svetainėje ir naujojoje būstinėje Briuselyje bei susipažinti su savo leidiniais;
- didina savo darbuotojų informuotumą, pavyzdžiui, straipsniais vidaus naujienlaiškyje; ir
- dalyvauja atitinkamame ES tarpinstituciniame komitete (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), kuriam pavesta ištirti galimybes kaip suderintai įgyvendinti Neįgaliųjų teisių konvenciją ES administravimo sistemoje.

Dalyvavimas Neįgaliųjų teisių konvencijos 33 straipsnio 2 dalyje numatytoje sistemoje

Neįgaliųjų teisių konvencijos 33 straipsnio 2 dalyje numatoma sukurti vieną ar kelis nepriklausomus mechanizmus, skirtus skatinti, apsaugoti ir kontroliuoti

3. Nuo šiol ombudsmenas naudosis metiniu pranešimu kasmet piliečiams teikit informaciją apie savo veiklą neįgaliųjų teisių srityje.



šios Konvencijos įgyvendinimą. 2012 m. spalio 29 d. ES Taryba pritarė Komisijos pasiūlymui dėl ES sistemos, kurioje dalyvauja ir ombudsmenas kartu su Parlamento Peticijų komitetu, Pagrindinių teisių agentūra, Komisija ir Europos neįgaliųjų forumu. Steigiamasis šios sistemos posėdis įvyko 2013 m. sausio 23 d. Briuselyje.

Kiekvienoje per šią sistemą vykdomoje užduotyje išskiriami trys atskiri aspektai:

Apsaugoti

Tirdamas skundus ir vykdydamas tyrimus savo iniciatyva, Europos ombudsmenas reikalauja iš ES institucijų atskaitomybės. Ombudsmeno pareiga tirti skundus ir pranešti apie tyrimų rezultatus yra pagrindinis ES pastangų svertas, apsaugantis neįgaliųjų teises pagal Neįgaliųjų teisių konvenciją, nes padeda užtikrinti, kad pačios institucijos laikysis pareigos gerbti neįgaliųjų teises. Asmenys, kurie mano, kad kuri nors ES institucija nesilaiko Neįgaliųjų teisių konvencijos, turi teisę kreiptis į ombudsmeną ir reikalauti ištaisyti padėtį.

Pavyzdžiui, 2012 m. vasario mėn. ombudsmenas pradėjo tirti skundą (2455/2011/JF), kuriame teigiama, kad (i) EPSO interneto svetainė nepatogi naudotis regėjimo negalia turintiems asmenims; ir kad (ii) EPSO neturi aiškios ir nuoseklios politikos regėjimo negalia turinčių kandidatų atžvilgiu. Tyrimo pradžioje ombudsmenas parašė laišką EPSO, kuriame pabrėžė Neįgaliųjų teisių konvencijos svarbą ir paprašė savo atsakyme į ją atsižvelgti. Ombudsmeno tyrimas šiuo metu tebevyksta.

Skundus ombudsmenui galima teikti ne tik dėl to, kaip ši konvencija yra įgyvendinama ES institucijų lygmeniu, bet ir dėl to, kaip Komisija atlieka savo vaidmenį prižiūradama atitinkamų ES teisės aktų įgyvendinimą valstybėse narėse.

Skatinti

Kad paskatintų Neįgaliųjų teisių konvencijos įgyvendinimą, ombudsmenas ir toliau aktyviai imsis iniciatyvos informuoti piliečius ir ES pareigūnus apie jų teises ir pareigas ir nustatyti bei išryškinti geros administracinės praktikos atvejus. 2012 m. ombudsmenas ir jo personalas dalyvavo keliuose susitikimuose, skirtuose neįgaliųjų teisėms. Be to, 2012 m. metinis pranešimas yra papildytas šiuo specialiai neįgaliųjų teisėms skirtu skyriumi.

Stebėti

Atlikdamas tyrimus savo iniciatyva, ombudsmenas aktyviai stebi ES administracijos veiklą. Nors nuolatinis įstatymų leidybos stebėjimas neįeina į ombudsmeno pareigas, ombudsmenas 2012 m. vasario mėn. laiške Europos Parlamento pirmininkui išdėstė savo samprotavimus apie vykstančią ES Tarnybos nuostatų peržiūrą. Ombudsmeno nuomone, tai yra puiki proga užtikrinti, kad ES administracija nepamirštų savo atsakomybės neįgaliųjų atžvilgiu.

Kaip rašoma šio pranešimo 2.2 skyriuje, Europos ombudsmenų tinklas padeda Europos ombudsmenui glaudžiai bendradarbiauti su valstybės ir regionų ombudsmenais valstybėse narėse. Siekdamas nustatyti geriausios praktikos

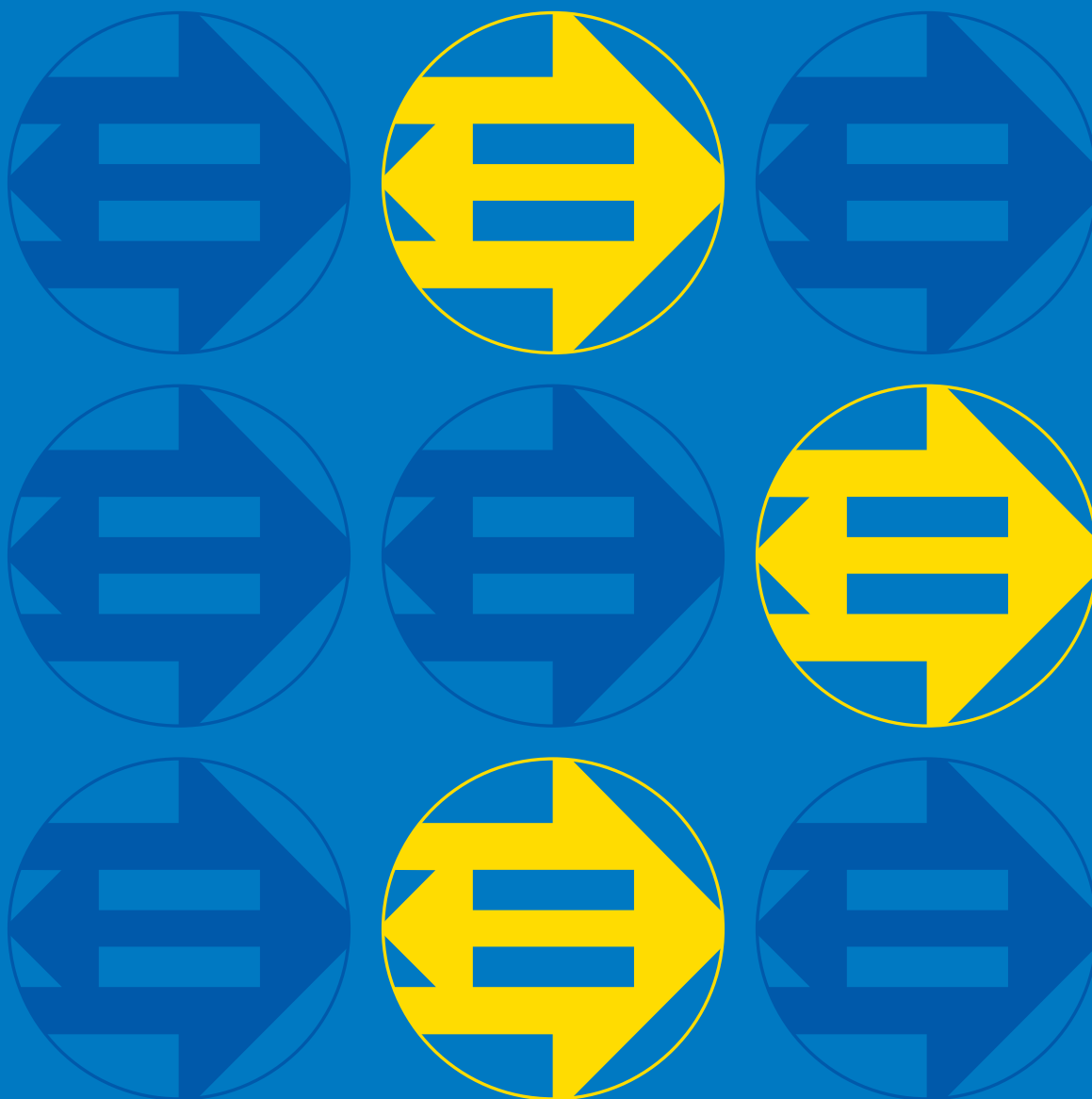
Santykiai su institucijomis, ombudsmenais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais

atvejus, susijusius su neįgaliųjų teisėmis, ir juos skleisti, Europos ombudsmenas pasinaudos šio tinklo komunikacinėmis priemonėmis keisti informacija su valstybės ir regionų ombudsmenais apie visus čia nurodytus Neįgaliųjų teisių konvencijos įgyvendinimo aspektus.

2013 m. Europos ombudsmenas taip pat ketina konsultuotis su kitais ES 33 straipsnio 2 dalies sistemos nariais daugiametės darbo programos kūrimo tikslais, remiantis poreikių ir turimų išteklių analize. Programoje turėtų būti apibrėžtas jo vaidmuo, skatinant ir stebint Neįgaliųjų teisių konvencijos įgyvendinimą ES institucijų lygmeniu.

3 Ištekliai

Šiame skyriuje apžvelgiami 2012 m. ombudsmeno institucijai suteikti ištekliai. Jame aprašoma tarnybos struktūra ir pastangos užtikrinti sklandų darbuotojų dalijimąsi informacija ir skatinti profesinio tobulėjimo galimybes. Antroji skyriaus dalis skirta ombudsmeno biudžetui, o paskutinėje dalyje aptariami institucijos išteklių naudojimo klausimai.



Ištekliai

3.1 Personalas

Institucijoje dirba aukštos kvalifikacijos daugiakalbiai darbuotojai. Tai padeda užtikrinti, kad institucija galėtų tinkamai vykdyti jai Sutartimi dėl Europos Sąjungos veikimo priskirtas funkcijas, t. y. nagrinėti skundus dėl netinkamo administravimo 23 oficialiomis ES kalbomis ir didinti informuotumą apie ombudsmeno darbą. Reguliarūs darbuotojų susirinkimai ir kasmetiniai kolektyviniai svarstymai padeda visus darbuotojus informuoti apie pokyčius tarnyboje ir skatinti juos apmąstyti, kaip jų darbas padeda siekti institucijos tikslų.

Darbuotojų kolektyviniai svarstymai ir susirinkimai

Europos ombudsmeno darbuotojų kolektyviniai svarstymai yra sudedamoji ombudsmeno strateginio plano dalis, savotiškas forumas, padedantis kurti politiką ir konsultuotis dėl jos formavimo. Jie priskiriami metiniam renginių ciklui, šie renginiai suteikia darbuotojams ir stažuotojams galimybę dalytis ir keistis nuomonėmis temomis, tiesiogiai susijusiomis su institucijos darbu ir veikla. Jų tikslas – padėti stiprinti ir plėsti analitinius darbuotojų gebėjimus geriau suprasti ir puoselėti institucijos vertybes ir misiją bei padidinti savo darbo veiksmingumą.

Jau antrus metus darbuotojų svarstymai vyko kovo 28-23 d. Bad Herrenalbe (Vokietija). Į vieną svarstymų sesiją ombudsmenas pakvietė dėstytojus iš Europos viešojo administravimo mokyklos, kurie organizavo pratybas darbuotojų kolektyvui burti, siekdami nustatyti, kokios veiksmingo kolektyvinio darbo sinergijos galima tikėtis.

Į vieną svarstymų sesiją ombudsmenas pakvietė dėstytojus iš Europos viešojo administravimo mokyklos, kurie organizavo pratybas darbuotojų kolektyvui burti, siekdami nustatyti, kokios veiksmingo kolektyvinio darbo sinergijos galima tikėtis.

Ombudsmenas taip pat reguliariai sušaukia darbuotojus į susitikimus, kad užtikrintų sklandų dalijimąsi informacija tarp savo darbuotojų. Be to, darbuotojai dalyvauja išorės ir vidaus mokymo kursuose, skirtuose jų profesiniams gebėjimams tobulinti. Vidaus mokymo srityje darbuotojai, be kita ko, dalyvavo mokymo apie etiką ir gerą elgesį renginyje ir suprantamos anglų kalbos mokymo renginyje.

Ombudsmenas ir jo darbuotojai

2012 m. Europos ombudsmeno įstaigos etatų plane buvo 66 pareigybės. Ombudsmeno tarnybos struktūra metų pabaigoje:

Europos ombudsmenas
P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmeno kabinetas

Kabineto vadovė:
Zina Assimakopoulou

Generalinis sekretoriatas

Generalinis sekretorius:
Ian Harden

Ryšių skyrius

Skyriaus vadovas:
Ben Hagard

A direktoratas

Direktorius:
João Sant'Anna

1-sis skundų ir tyrimų skyrius

Skyriaus vadovė:
Marta Hirsch-Ziemińska

2-sis skundų ir tyrimų skyrius

Skyriaus vadovas:
Fergal Ó Regan

Kanceliarija

Vadovas:
Peter Bonnor



Europos ombudsmenas reguliariai sušaukia darbuotojus į susirinkimus, kad užtikrintų sklandų dalijimąsi informacija tarp savo darbuotojų ir didintų profesinių gebėjimų tobulinimo galimybes. Liepos ir gruodžio mėn. ombudsmeno tarnybos darbuotojai buvo susirinkę Strasbūre išklausti informacijos apie naujausius administracinius, teisinius ir politinius pokyčius, turinčius įtakos jų institucijai.

B direktoratas

Direktorius:

Gerhard Grill

3-sis skundų ir tyrimų skyrius

Skyriaus vadovas:

Lambros Papadias

4-sis skundų ir tyrimų skyrius

Laikinais einantis skyriaus vadovo pareigas:

Bernhard Hofstötter

Personalo, administravimo ir biudžeto skyrius

Skyriaus vadovas:

Loïc Julien

Duomenų apsaugos pareigūnė

Rosita Agnew

Išsamų ir reguliariai atnaujinamą darbuotojų sąrašą, įskaitant išsamią informaciją apie ombudsmeno tarnybos struktūrą ir kiekvieno skyriaus uždavinius, 23 kalbomis galima rasti ombudsmeno interneto svetainėje (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Jeigu norite gauti spausdintą sąrašo kopiją, susisiekite su ombudsmeno tarnyba.

Ištekliai

3.2 Biudžetas

2012 m. biudžetas

Nuo 2000 m. sausio 1 d. ombudsmeno biudžetui numatomas atskiras Europos Sąjungos biudžeto skirsnis (šiuo metu – VIII skirsnis)¹. Jis suskirstytas į tris antraštinės dalis. 1 dalyje yra atlyginimai, išmokos ir kitos su darbuotojais susijusios išlaidos. 2 dalyje – pastatai, baldai, įranga ir kitos veiklos išlaidos. 3 dalyje yra išlaidos, susijusios su institucijos atliekamomis bendrosiomis funkcijomis.

2012 m. biudžeto asignavimų dydis buvo 9 516 500 EUR.

Biudžeto kontrolė

Siekdamas užtikrinti veiksmingą išteklių valdymą, ombudsmeno vidaus auditorius Robert Galvin reguliariai tikrina institucijos vidaus kontrolės sistemas ir tarnybos atliekamas finansines operacijas.

Kaip ir kitų ES institucijų, ombudsmeno institucijos auditą taip pat atlieka Europos Audito Rūmai.

Institucijų bendradarbiavimas

Siekdamas užtikrinti, kad ištekliai būtų kuo geriausiai panaudoti, ir išvengti nereikalingo darbuotojų veiklos dubliavimosi, kai tai įmanoma, ombudsmenas bendradarbiauja su kitomis ES institucijomis. Nors už taip teikiamas paslaugas, aišku, tenka mokėti Europos ombudsmenui, šis bendradarbiavimas leidžia sutaupyti nemažai ES biudžeto lėšų. Ombudsmenas visų pirma bendradarbiauja su:

- Europos Parlamentu vidaus audito ir apskaitos, taip pat techninių paslaugų srityje, įskaitant pastatus, informacines technologijas, ryšius, medicinos paslaugas, mokymą, vertimą žodžiu ir raštu;
- Europos Sąjungos leidinių biuru įvairiais leidinių aspektais;
- Europos Sąjungos individualių išmokų administravimo ir mokėjimo biuru (PMO) pensijų ir kitų aspektų, susijusių su sutarčių su pareigūnais ir darbuotojais nutraukimu, srityje;
- ES įstaigų vertimo centru, pateikiančiu ombudsmenui daugumą jam dirbant piliečių naudai reikalingų vertimų.

1. 1999 m. gruodžio 13 d. Tarybos reglamentas (EB, EAPB, Euratomas) Nr. 2673/1999, kuriuo iš dalies keičiamas 1977 m. gruodžio 21 d. Europos Bendrijų bendrajam biudžetui taikomas Finansinis reglamentas; OL L 326, 1999, p. 1.



3.3 Išteklių naudojimas

Kasmet ombudsmenas tvirtina metinį valdymo planą (AMP). Jame nurodomi konkretūs veiksmai, kurių jo įstaiga turi imtis siekdama įgyvendinti institucijos prioritetus. Metiniame valdymo plane nustatomi pagrindiniai veiklos rodikliai (KPI), kuriuos naudojant įvertinama siekiant šių tikslų padaryta pažanga. Ombudsmenas kasmet taip pat tvirtina metinę veiklos ataskaitą (AAR). Metinėje veiklos ataskaitoje pateikiama ataskaita apie veiklos, kuri numatyta metiniame valdymo plane, rezultatus, su veikla susijusią riziką, ombudsmeno turimų išteklių panaudojimą ir institucijos vidaus kontrolės sistemos veiksmingumą ir efektyvumą.

2012 m. pradžioje ombudsmenas savo interneto svetainėje paskelbė metinį valdymo planą, metinę veiklos ataskaitą ir metinę rezultatų, susijusių su 2012 m. pagrindiniais veiklos rodikliais, suvestinę.



Kaip susisiekti su Europos ombudsmenu

Paštu

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

Telefonu

+33 (0)3 88 17 23 13

Faksu

+33 (0)3 88 17 90 62

Elektroniniu paštu

eo@ombudsman.europa.eu

Interneto svetainė

<http://www.ombudsman.europa.eu>

Šis Metinis pranešimas skelbiamas internete adresu:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



© Europos Sąjunga, 2013 m.

Visų nuotraukų autorių teisės priklauso Europos Sąjungai, nebent nurodyta kitaip.
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 978-92-9212-488-5 . ISSN 1725-9746 . doi:10.2869/16575 . QK-AA-13-001-LT-C

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

