

EIROPAS
OMBUDS
2004 GADA ZIŅOJUMS
KOPSAVILKUMS UN STATISTIKA

EIROPAS
OMBUDS
2004 GADA ZIŅOJUMS
KOPSAVILKUMS UN STATISTIKA

© Eiropas ombuds 2005

Visas tiesības aizsargātas.

Atļauta pavairošana izglītojošiem un nekomerciāliem mērķiem, ja tiek norādīts avots.

Muguras vāka fotogrāfijas autors - Glory Rozakis.

Pilns ziņojuma teksts pieejams internetā:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/lv/default.htm>



PRIEKŠVārds

Attiecībā uz Eiropas pilsoņu tiesībām 2004. gads bija bagāts gads. Šīs tiesības kļuva par realitāti vēl 75 miljoniem cilvēku, kuru valstis 1. maijā pievienojās Eiropas Savienībai. Viena no pirmajām iespējām izmantot šīs tiesības bija Eiropas Parlamenta vēlēšanas jūnija sākumā. Turklāt jūnija vidū pieņēma Līgumu par Konstitūciju Eiropai, kā arī Pamattiesību hartu. Konstitūcijas ratifikācijas process visās 25 dalībvalstīs noteikti izraisīs dzīvas debates un diskusijas par to, ko nozīmē būt Savienības pilsonim.



No Eiropas ombuda viedokļa raugoties, 2004. gads iezīmēja šīs iestādes otrā pilnvaru termiņa beigas. No divu personu komandas Strasbūrā 1995. gada septembrī ir izveidojusies iestāde, kuru ciena ES iestādes un struktūras un kurai uzticas pilsoņi, vērsoties pie tās aizvien lielākā skaitā. Pagājušajā gadā bija vērojams līdz šim nepieredzēts saņemto sūdzību skaita pieaugums, kas pārsniedza 50%. Tas skaidri liecina par to, ka ir augusi izpratne par tiesībām sūdzēties ombudam pārvaldē pieļautu kļūdu gadījumā.

Personīgi man 2004. gads bija kritisks, lai noteiktu, vai es varu dzīvot saskaņā ar solījumiem, kurus esmu devis, stājoties Eiropas ombuda amatā. Tā kā mans pilnvaru laiks sakrita ar 1999.–2004. gada sasaukuma otro pusi, es ļoti gribēju sasniegt tās prioritātes, ko izvirzīju 2003. gada 1. aprīlī. Šīs prioritātes bija šādas - paaugstināt ombuda biroja efektivitāti, veicināt tiesiskumu, labu pārvaldi un cilvēktiesību ievērošanu, kā arī būt pieejamam visiem Eiropas pilsoņiem. Savienības paplašināšanās bija visu trīs prioritāšu centrālā tēma, taču attiecībā uz šīm prioritātēm manas darbības noteicošā filozofija bija vērsta uz to, lai tā vienlaikus būtu reaģējoša, t.i., atbildēšana uz sūdzībām, un arī aktīva, proti, būt pieejamam dažādiem ombuda klientiem, izmantojot visdažādākās iniciatīvas, kas paredzētas, lai izmantotājiem sniegtu pēc iespējas labāku servisu.

Manu solījumu izpilde

Ombuda birojam jācenšas nodrošināt, lai visi pilsoņi, kuri pie tā vērsas, laicīgi un pienācīgā veidā saņemtu palīdzību vai padomu. To ievērojot, mēs 2004. gadā daudz strādājām, lai izveidotu šo iestādi par tādu, kas spētu apkalpot 25 dalībvalstu pilsoņus 21 oficiālajā valodā. Kopš 1. maija mēs varējām to darīt.

Mēs sasniedzām rezultātus! 2004. gadā ombuds spēja palīdzēt sūdzību iesniedzējiem gandrīz 70% gadījumu, uzsākot izmeklēšanu lietā, nododot to kompetentajai instancei vai iesakot, kur vērsties pēc tūlītēja un efektīva problēmas risinājuma. Taču tas nebija viss! Ombuda veiktās izmeklēšanas rezultātā iestādes nokārtoja rēķinus un samaksāja procentus, izsniedza dokumentus un sniedza paskaidrojumus, laboja netaisnības un atvainojās par kļūdām. Vārdu sakot, ES iestādes un struktūras ļoti labprāt demonstrēja vēlēšanos sadarboties ar ombudu pilsoņu labā.

Mana otrā prioritāte bija vērsta uz attiecību veidošanu ar ombudiem visā Eiropā, lai veicinātu tiesiskumu, labu pārvaldi un cilvēktiesību ievērošanu. Tādēļ es devos informatīvā braucienā un līdz 1. maijam apmeklēju visas desmit jaunās dalībvalstis, turklāt līdz gada beigām paviesojos arī Rumānijā, Nīderlandē, Portugālē un Francijā. Šie apmeklējumi pierādīja, cik tie ir nozīmīgi. Ikvienas vizītes laikā notika tikšanās ar pilsoņiem un potenciālajiem sūdzību iesniedzējiem, lai izskaidrotu ombuda lomu, kā arī notika viedokļu apmaiņa ar valsts amatpersonām, lai akcentētu ārpustiesas aizsardzības līdzekļu lielo nozīmi, notika diskusijas ar maniem ombuda kolēģiem, lai nolemtu, kā labāk aizsargāt un sekmēt pilsoņu tiesību ievērošanu. Turpmākai ombuda koncepcijas sekmēšanai es devos uz Turciju un uz Serbiju un Melnkalni, lai sniegtu ieteikumus, kā tur izveidot šādu struktūru. Kopumā šajā informatīvajā braucienā un pārējo vizīšu laikā es sniezu vairāk nekā 30 lekcijas un prezentācijas, kā arī organizēju vairāk nekā 150 tikšanās ar ombudiem, valsts amatpersonām un citiem sarunu biedriem.



Informatīvās vizītes bija arī galvenais veids, kā īstenot manu trešo prioritāti. Publiskās lekcijas, tikšanās un intervijas ar medijiem nodrošināja plašas iespējas informēt pilsoņus par viņu tiesībām un par to, kā labāk tās izmantot. Mēs turpinājām pastiprināt centienus, lai informētu potenciālos ombuda pakalpojumu izmantotājus, vēršoties pie nevalstiskajām organizācijām, tirdzniecības palātām, tiesībaizsardzības un valsts pārvaldes departamentiem akadēmiskajā sfērā, kā arī pie citām interešu grupām semināros, sanāsmēs un konferencēs. Daudzas mūsu publikācijas ir pat 25 valodās, tās ir plaši izplatītas un kļuvušas elektroniski pieejamas, lai veicinātu izpratni par ombudu visā Eiropā.

Es vēlētos uzskatīt, ka Eiropas Parlamenta lēmums atkārtoti ievēlēt mani šā gada 11. janvārī nozīmē apstiprinājumu manai darbībai. Vēl vairāk vispārinot, es to uztveru kā spēcīgu atbalstu manai kandidatūrai, ko izrāda faktiski visas politiskās grupas, un kā neapšaubāmu pierādījumu tai vērtībai, kādu Parlaments ir piešķīris šai iestādei. Šāds plaša diapazona, visu partiju atbalsts ir svarīgs, jo iestāde uzsāk savas darbības otro dekādi.

Turpmākie gadi

Nevar noliegt, ka no pilsoniskās Eiropas attīstības viedokļa mēs atrodamies kritiskos apstākļos. Konstitūcija, kuru, cerams, pilsoņi un parlamenti apstiprinās visās 25 dalībvalstīs, nozīmē būtisku soli uz priekšu daudzās jomās. Kā novērotājs Eiropas Konventā, kas sagatavoja Konstitūcijas projektu, es sīvi cīnījos, lai diskusijās centrālā tēma būtu pilsoņu tiesības. Tiesības sūdzēties ombudam patiešām ir uzskatāmi izklāstītas tekstā. Turklāt es uzskatu, ka likumīgi saistošs tiesību kopums ir viens no visnozīmīgākajiem sasniegumiem pilsoņu interesēs.

Pamattiesību hartā ietvertā potenciāla īstenošanai vajadzīga aktīva pilsoņu iesaistīšanās, lai viņi sāktu apzināties savas jaunās iespējas, kā arī jāaicina Savienības visu līmeņu valstu varas iestādes izvirzīt hartā minētās tiesības un centienus par savas darbības kritēriju, un jāpalīdz tām šajā darbā. Īpaši ombudam jāpaplašina zināšanas par Pamattiesību hartu, ņemot vērā, ka visā Savienībā ir izvērsušās diskusijas par Konstitūciju. Jau esmu paudis saviem sarunu biedriem ES iestādēs un dalībvalstīs gatavību un apņemšanos pildīt šo uzdevumu. Es saprotu, ka tā ir būtiska daļa no trijiem uzdevumiem, kurus ombudam nāksies risināt turpmākajos gados.

Pirmais uzdevums ir nodrošināt, lai visos Savienības līmeņos būtu ievērotas ES likumos noteiktās pilsoņu tiesības.

Lai tas tā būtu, pilsoņiem jāizprot savas tiesības. Kā Eiropas ombuds es turpināšu strādāt, lai pilsoņiem un potenciālajiem sūdzību iesniedzējiem nodrošinātu kvalitatīvu pieejamo informāciju par viņu tiesībām. Ombuda saņemto sūdzību un informācijas pieprasījumu skaita nemitīgais pieaugums liecina, ka mēs darbojamies pareizā virzienā, taču lielākā daļa darba vēl ir priekšā.

Šajā sakarā ir tikpat svarīgi, lai valstu pārvaldes Eiropas, valstu, reģionālā un vietējā līmenī uzņemtas pilnu atbildību par pilsoņu tiesībām savā ikdienas darbā. Galu galā ES likumu īstenošana lielā mērā ir dalībvalstu pārvalžu pienākums. Ja šīs valstu pārvaldes neuzņemtas pilnu atbildību par šīm tiesībām, tas paliek valsts un reģionālā ombuda ziņā, jo īpaši tādēļ, ka tagad Pamattiesību harta ir tiesiski saistoša. Es plānoju pastiprināt sadarbību ar dalībvalstu kolēģiem, lai izpētītu vienotu uzziņu iegūšanas iespēju, kā arī iespēju izveidot vienu tālruņa numuru Savienībā visiem cilvēkiem, kuri vēlas sazināties ar ombudu tīklu. Tas būtu īpaši noderīgi tiem pilsoņiem, kas izmanto tiesības brīvi pārvietoties un izraudzīties dzīvesvietu visā Savienībā.

Otrais uzdevums ir nodrošināt, ka, lai arī kādas darbības ES iestādes un struktūras neveiktu, tām ir jāatbilst labākajiem pārvaldes standartiem.

Pieaugošā ES iestāžu un struktūru gatavība sadarbīties ar mani pilsoņu sūdzību izskatīšanā ir pastāvīgs iedrošinājuma avots. Vēl jo vairāk tādēļ, ka šo iestāžu reaģēšanas veids uz sūdzībām ir galvenais rādītājs tam, cik lielā mērā iestāžu darbība ir orientēta uz pilsoņiem. Jo labprātāk iestāde piekrīt risināt sūdzības vai pieņemt ombuda piedāvātos mierizlīgumus, jo labāk tas ir visām iesaistītajām pusēm. Šī iemesla dēļ es gatavojos veikt plašu visu to mierizlīgumu analīzi, ko ombuds



ir panācis kopš šīs iestādes izveides, un meklēšu kopīgas īpašības, kas palīdzētu identificēt vēl vairāk sūdzību. Tādējādi būtu iegūts abpusēji izdevīgs rezultāts.

Šī ir daļa no maniem centieniem izvirzīt ombudu kā resursu, kas spēj nodrošināt ieguldījumu Savienības pārvaldes sniegto pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanas procesā. ES iestādes un struktūras no sūdzībām var gūt atziņas, kā sniegt labākus pakalpojumus. Rezultātā visi, kuri kaut kādā mērā nokļūst saskarē ar šīm iestādēm - ne tikai tie, kuri iesniedz sūdzības, - gūst labumu no ombuda darba, savukārt nākotnē iestādēm vajadzētu saņemt mazāku skaitu sūdzību. Es gatavojos arī uzsākt vairāk izmeklēšanu pats pēc savas iniciatīvas, lai identificētu problēmas un veicinātu labāko praksi.

2004. gadā bija tikai daži gadījumi, kuros iestāžu atbilde uz ombuda izmeklēšanu varēja būt labāka. Es iesniedzu pirmo īpašo ziņojumu Parlamentam pēc tam, kad Komisija nespēja sniegt pārliecinošu paskaidrojumu par atšķirībām preses sekretāru gradācijā tās delegācijās trešās valstīs un noraidīja ieteikumu projektu par atbilstošu noteikumu apsvēršanu. Tas sekoja sūdzībai par diskrimināciju tautības dēļ. Es ceru, ka, pārskatot ombuda darbu 2004. gadā, Parlaments ņems vērā ļoti pozitīvo sadarbību, ko Komisija un citas iestādes ir izrādījušas vairumā lietu, un nākotnē mudinās tās paplašināt šo sadarbību visās lietās. Tādējādi mēs varam strādāt kopīgi, lai sekmētu visaugstākos pārvaldes standartus.

Trešais uzdevums ir garantēt, ka ombuda struktūra apkalpo pilsoņus iespējami kvalitatīvi un efektīvākajā veidā.

Eiropas ombuds ir labas pārvaldes uzraugs. Šajā sakarā galvenais tā rīcībā esošais instruments ir Eiropas Labas administratīvās prakses kodekss (turpmāk - Kodekss). Atbilstoši Eiropas Parlamenta prasībai, kas tika izvirzīta, apstiprinot Kodeksu 2001. gadā, ombuds izmanto Kodeksu, lai pārbaudītu, vai konkrētajā gadījumā ir pieļautas kļūdas pārvaldē.

Neraugoties uz Kodeksa pozitīvo ietekmi, es joprojām uzskatu, ka likumam par labu pārvaldi, kas attiecas uz visām ES iestādēm un struktūrām, ir daudzas priekšrocības. Tā pieņemšana gan pilsoņiem, gan amatpersonām pierādītu, cik svarīgi ir Kodeksā ietvertie principi. Tas novērstu neskaidrības, kas pašlaik rodas tādēļ, ka daudzās iestādēs un struktūrās pastāv dažādi labas administratīvās prakses kodeksi. Beidzot vissvarīgākais ir apstāklis, ka likums paātrinātu Pamattiesību hartas 41. pantā (Konstitūcijas II-101. pants) minēto pilsoņu pamattiesību uz labu pārvaldi pārvēršanos par realitāti. Tādēļ es turpināšu mudināt Eiropas Komisiju cik vien iespējams drīz ierosināt likumu, kas sekmētu labu pārvaldi Savienības iestādēs un struktūrās.

Secinājumi

Es vēlos apkopot savu redzējumu par Eiropas ombuda struktūru nākamajos piecos gados. Mans mērķis ir panākt, lai visiem ES pilsoņiem ir pieejama informācija par viņu tiesībām un lai viņi zinātu, kā nodrošināt, lai viņu tiesības ES ir pilnībā ievērotas. Šo mērķi var sasniegt, tikai cieši sadarbojoties gan ar ES iestādēm, jo īpaši ar Eiropas Parlamentu, gan ar valstu un reģionālā līmeņa ombudiem dalībvalstīs. Esmu vēlreiz pārliecinājies, ka varu pilnīgi paļauties uz savu darbinieku entuziasmu un uzticību. Nopietni uztverot smagos pienākumus, ko Parlaments man uzticējis un apstiprinājis, es vēlos izvirzīto mērķi pārvērst par realitāti, jo ombuda struktūra uzsāk savas darbības otro dekādi, turpinot uzcītīgi, dinamiski, efektīvi un, galvenais, godīgi un objektīvi kalpot ES pilsoņiem.

P. Nikiforos Diamandouros



KOPSAVILKUMS

Eiropas ombuda desmitajā gada ziņojumā Eiropas Parlamentam ir sniegts pārskats par ombuda darbību 2004. gadā. Šis ir otrais gada ziņojums, ko iesniedzis P. Nikiforos Diamandouros, kurš stājās Eiropas ombuda amatā 2003. gada 1. aprīlī.

ZIŅOJUMA UZBŪVE

Ziņojumā ir sešas nodaļas un četri pielikumi. Tas sākas ar ombuda rakstītiem ievadvārdiem, kuros viņš apskata gada galvenās aktivitātes un sasniegumus, kā arī izklāsta savas prioritātes nākotnei. Šis kopsavilkums veido 1. nodaļu.

2. nodaļā aprakstītas ombuda procedūras attiecībā uz sūdzību izskatīšanu un izmeklēšanu veikšanu. Tajā izcelti svarīgi jauni panākumi un sniegts pārskats par gada laikā izskatītajām sūdzībām, tostarp to lietu rezultātu tematiska analīze, kuras pēc izmeklēšanas ir slēgtas. Šī analīze ietver nozīmīgākos ombuda 2004. gada lēmumos ietvertos konstatējumus par likumiem un faktiem.

3. nodaļā ir to lēmumu kopsavilkumu izlase, kas raksturo sūdzībās un izmeklēšanās pēc paša iniciatīvas skarto jautājumu un iesaistīto iestāžu loku. Šajā nodaļā iekļauti visu 2. nodaļas tematiskajā analīzē minēto lēmumu kopsavilkumi. Kopsavilkumi lēmumiem par sūdzībām ir sakārtoti vispirms pēc konstatējuma vai iznākuma veida un tad pēc lietā iesaistītās iestādes vai struktūras. To lēmumu kopsavilkumi, kas attiecas uz izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas, ir apkopoti nodaļas beigās.

4. nodaļa ir veltīta attiecībām ar citām Eiropas Savienības iestādēm un struktūrām. Nodaļas sākumā ir parādīts, cik vērtīgas ir ombuda konstruktīvās darba attiecības ar šīm iestādēm un struktūrām, un tad ir uzskaitītas dažādās sanāksmes un pasākumi, kas šajā sakarā ir notikuši 2004. gadā.

5. nodaļā aplūkotas Eiropas ombuda attiecības ar Eiropas valsti, reģionālā un vietējā līmeņa ombudiem gan Eiropā, gan ārpus tās robežām. Detalizēti ir aprakstītas Eiropas ombudu tīkla aktivitātes, kā arī atspoguļota ombuda piedalīšanās semināros, konferencēs un sanāksmēs.

6. nodaļā sniegts pārskats par ombuda saziņas aktivitātēm. Šī nodaļa ir sadalīta sešās sadaļās, kurās aplūkoti gada svarīgākie notikumi, ombuda informatīvās vizītes, konferences un sanāksmes ar ombuda un viņa personāla līdzdalību, attiecības ar plašsaziņas līdzekļiem, publikācijas un paziņojumi tiešsaistē.

Ziņojuma A pielikumā ir statistikas dati par Eiropas ombuda darbu 2004. gadā. B un C pielikumā ir sniegta detalizēta informācija attiecīgi par ombuda budžetu un par darbiniekiem. D pielikumā ir 3. nodaļā minēto lēmumu rādītājs pēc lietas numura, priekšmeta un pārvaldē, iespējams, pieļautās kļūdas veida.

ANOTĀCIJA

Eiropas ombuda misija

Eiropas ombuda amatu izveidoja saskaņā ar Māstrihtas Līgumu saistībā ar Eiropas Savienības pilsonības izveidošanu. Ombuds izmeklē sūdzības par Kopienas iestāžu un struktūru pieļautām kļūdām pārvaldē, izņemot kļūdas, ko pieļāvusi Tiesa un Pirmās instances tiesa, pildot tiesu iestādes pienākumus. Pamatojoties uz Eiropas Parlamenta apstiprinājumu, definīcijā "kļūdas pārvaldē" ombuds iekļauj cilvēktiesību, tiesiskuma un labas pārvaldes principu ievērošanu.

Ombuds izskata ne tikai privātpersonu, uzņēmumu un asociāciju iesniegtās sūdzības, bet arī darbojas aktīvi, sākot izmeklēšanu pēc savas iniciatīvas un informējot pilsoņus par viņu tiesībām un par to, kā šīs tiesības izmantot.



Tiesības sūdzēties ombudam ir ietvertas Līgumā par Konstitūciju Eiropai, kuru pašlaik ratificē ES dalībvalstis.

Sūdzības un izmeklēšanas 2004. gadā

Kopējais 2004. gadā saņemto sūdzību skaits sasniedza 3726. Sūdzību skaita pieaugums salīdzinājumā ar 2003. gadu ir 53%. No šī 53% vispārējā pieauguma 51% veido sūdzības no 10 jaunajām dalībvalstīm, kas pievienojās Savienībai 2004. gada 1. maijā. Pārējos 49% no pieauguma veido sūdzības, kas saņemtas no 15 līdzšinējām dalībvalstīm un no citām vietām pasaulē. Tas liecina, ka ir palielinājusies izpratne par Eiropas ombudu pašā ES, gan ārpus tās.

Pirmo reizi vairāk nekā puse sūdzību ombudam ir nosūtītas elektroniski vai nu e-pasta palīdzību, vai arī izmantojot ombuda tīmekļa vietnē ievietoto sūdzību veidlapu. Pilsoņi ir nosūtījuši 3536 sūdzības, savukārt 190 sūdzības saņemtas no asociācijām vai uzņēmumiem.

Gandrīz 70% gadījumu ombuds varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, sākot izmeklēšanu šajā lietā, pārsūtot to kompetentai iestādei, vai sniedzot padomu, kur vērsties, lai ātri un efektīvi šo problēmu atrisināt. Kopumā gada laikā uzsākta 351 jauna izmeklēšana, ieskaitot astoņas izmeklēšanas pēc ombuda iniciatīvas.

Vairums sūdzību, par kurām uzsākta izmeklēšana, bija saistītas ar Eiropas Komisiju - tās bija 375 lietas jeb 69% no visām uzsāktajām izmeklēšanām. Tā kā Komisija ir galvenā Kopienas iestāde, kuras pieņemtie lēmumi tieši ietekmē pilsoņus, ir normāli, ka tā ir arī galvenais pilsoņu sūdzību objekts. Bija iesniegtas 58 sūdzības par Eiropas Kopienas Personāla atlases biroju (EPSO), 48 sūdzības par Eiropas Parlamentu un 22 sūdzības par Eiropas Savienības Padomi.

Galvenās pārvaldē pieļautās kļūdas bija pārskatāmības trūkums, tostarp atteikšanās sniegt informāciju (127 lietas), diskriminācija (106 lietas), nepamatota kavēšanās (67 lietas), neapmierinošas procedūras (52 lietas), negodīga attieksme vai ļaunprātīga pilnvaru izmantošana (38 lietas), pienākumu izpildes nenodrošināšana, t.i., Komisijas "Līguma uzrauga" funkcijas neveikšana attiecībā pret dalībvalstīm (37 lietas), nolaidīga rīcība (33 gadījumi) un juridiskas kļūdas (26 gadījumi).

Jebkad lielākais ombudam iesniegto informācijas pieprasījumu skaita pieaugums arī bija 2004. gadā. Izmantojot e-pastu, saņemti vairāk nekā 3200 privāti pieprasījumi salīdzinājumā ar aptuveni 2000 pieprasījumiem, kas saņemti 2003. un 2002. gadā.

Ombuda izmeklēšanu rezultāti

2004. gadā ombuds slēdza 251 izmeklēšanu. No tām 247 bija saņemto sūdzību izmeklēšanas, bet četras izmeklēšanas ombuds veica pēc savas iniciatīvas. Konstatējumi bija šādi.

Nav pieļautas kļūdas pārvaldē

Ombuds konstatēja, ka 113 lietās nav pieļautas kļūdas pārvaldē. Šāds slēdziens ne vienmēr ir negatīvs sūdzības iesniedzējam, kas vismaz saņem pilnīgu paskaidrojumu no attiecīgās iestādes vai struktūras par to, ko tā ir izdarījusi, vai arī saņem atvairinošanos. Aplūkosim šādus piemērus.

- Eiropas Komisija rīkojās ātri un konstruktīvi, lai labotu kļūdu, kuras rezultātā bija noraidīts vācu konsultanta piedāvājuma projekts tāpēc, ka tas bija iesniegts pēc termiņa. Šo piedāvājuma projektu izraudzīja, un pēc ombuda iejaukšanās sūdzības iesniedzējam galīgā piedāvājuma sagatavošanai piešķīra tādu pašu dienu skaitu kā citiem konkursa dalībniekiem. (221/2004/GG)
- Komisija sniedza izsmelšu paskaidrojumu par juridisko pamatojumu attiecībā uz Grieķijas apdrošināšanas kompānijas apgalvojumiem, ka Komisija nav nodrošinājusi atsevišķu direktīvu pareizu transponēšanu Grieķijas valsts tiesību aktos. Kompānijas direktors atsūtīja rakstisku pateicību ombudam par veikto izmeklēšanu, kas bija vērsusi viņa uzmanību uz iespējām uzsākt turpmākas darbības šīs lietas sakarā. (841/2003/(FA)OV)



Pat tad, ja ombuds neatklāj pārvaldē pieļautas kļūdas, viņš var norādīt, kā iestāde vai struktūra var uzlabot pārvaldes darba kvalitāti nākotnē. Šādos gadījumos ombuds izsaka piezīmi, kā viņš to darījis, piemēram, šādos gadījumos.

- Ombuds apstiprināja, ka, pamatojoties uz izņēmumiem, kas paredzēti tā noteikumos par pieeju dokumentiem, Komisijai bija tiesības atteikt pieeju konkrētiem dokumentiem par Pasaules Tirdzniecības organizācijas (PTO) sarunām. Dokumentus pieprasīja vides organizācija "*Friends of the Earth*". Ņemot vērā, ka daudzi pilsoņi vēlas lielāku atklātību šīs nozīmīgās politikas jomā, ombuds tomēr mudināja Komisiju apsvērt papildu veidus, kā panākt, lai šīs sarunas kļūtu pārredzamākas pilsoņiem un tādējādi veicinātu publisku pieeju viedokļu apmaiņai starp pusēm. (1286/2003/JMA)
- Atbildot uz ombudam iesniegto sūdzību, Eiropas Parlaments izskaidroja Spānijas pilsonim, kādēļ noraidīts viņa iesniegums par stažēšanos. Lai paaugstinātu pārvaldes standartus, ombuds atzīmēja, ka Parlaments varētu apsvērt iespēju sniegt konkrētāku informāciju par kritērijiem, kas nosaka stažēšanās iesniegumu izvērtēšanu. Viņš arī ierosināja Parlamentam apsvērt tā noteikumu pārskatīšanu, lai būtu skaidrs, ka to personu saraksts, kuri saņem stažēšanās piedāvājumu, ir publisks dokuments. (821/2003/JMA)
- Vācijas dzīvnieku tiesību aizsardzības organizācijas dibinātājam atteica pieeju daļai no Komisijas Pārtikas un veterinārijas biroja sagatavotā pamatuzdevuma izpildes ziņojuma. Kaut arī ombuds atzina par pamatotu Komisijas lēmumu liegt pieeju šai informācijai, viņš atzīmēja, ka būtu lietderīgi cik vien iespējams nodalīt konfidenciālu informāciju nekonfidenciālās. Tādējādi, pēc viņa domām, vienkāršotos daļējas pieejas piešķiršanas procedūra. Vēlāk Komisija apstiprināja, ka tās noteikumi par pieeju dokumentiem ir ļāvuši panākt skaidrāku konfidenciālo dokumentu nodalīšanu no nekonfidenciālajiem dokumentiem. (1304/2003/PB)

Iestāžu atrisinātās lietas un mierizlīgumi

Ja vien iespējams, ombuds cenšas panākt abpusēji pozitīvu rezultātu, kas apmierina gan sūdzības iesniedzēju, gan iestādi, par kuru iesniegta sūdzība. Ļoti būtiska ir sadarbība starp Kopienas iestādēm un struktūrām, lai izdotos panākt šādu rezultātu, kas palīdz paplašināt attiecības starp iestādēm un pilsoņiem un var novērst vajadzību pēc dārgām un laikietilpīgām tiesas prāvām.

Tā 2004. gadā iestādes vai struktūras pašas atrisināja 65 lietas, reaģējot uz ombudam iesniegto sūdzību. To skaitā bija šādi gadījumi.

- Komisija samaksāja rēķinus EUR 17 437 apmērā nelielam Vācijas uzņēmumam, kas vērsās pie ombuda pēc tam, kad bija nosūtījis šai iestādei vairākus atgādinājumus. Komisija paskaidroja, ka kavēšanās iemesls bijis tehniskas izmaiņas budžeta procedūrās, un apgalvoja, ka finanšu struktūras izveide nozīmē, ka lietas ir pārskatītas. Kad ombuds norādīja, ka mazos un vidējos uzņēmumus novēloti maksājumi ietekmē īpaši jūtami, Komisija piekrita samaksāt arī soda procentus. (435/2004/GG)
- Drīz pēc tam, kad ombuds bija uzsācis izmeklēšanu, Parlaments atļāva Itālijas policistam piedalīties darbā pieņemšanas procedūrā vispārējās drošības jomā. Kandidāts bija divreiz sazinājies ar Parlamentu, lai apstrīdētu tā lēmumu noraidīt viņa pieteikumu, un norādījis, ka viņa gandrīz piecu gadu pieredze atbilst noteiktajiem kritērijiem. Nesaņemis Parlamenta atbildi, viņš sūdzējās ombudam. (1600/2003/ADB)

Atklājot kļūdu pārvaldē, ombuds vienmēr cenšas panākt mierizlīgumu, ja vien tas ir iespējams. Dažos gadījumos mierizlīgumu var panākt, ja attiecīgā iestāde vai struktūra piedāvā kompensāciju sūdzības iesniedzējam. Katrs šāds piedāvājums ir *ex gratia*, proti, neatzīstot obligāto juridisko atbildību un neradot precedentu.

Kopumā 2004. gadā tika piedāvāti 12 mierizlīgumi. Piecas lietas slēdza pēc mierizlīguma panākšanas (to skaitā 2 lietas, kurās mierizlīgums bija piedāvāts 2003. gadā). 2004. gada beigās 11 mierizlīgumu piedāvājumus joprojām turpināja izskatīt. Divi no 2004. gadā panāktajiem mierizlīgumiem bija šādi.



- Lieta, kurā Komisija sniedza sūdzības iesniedzējam pieeju rezultātiem, kādus viņš bija ieguvis braukšanas eksāmenā. Sūdzības iesniedzējs bija pieteicies darbā Komisijā uz pagaidu amatu par autovadītāju un nesaņēma atļauju uzzināt viņa rezultātus pēc tam, kad bija saņēmis informāciju, ka viņš braukšanas eksāmenu nav nokārtojis. Ombuds konstatēja, ka Komisija nav norādījusi nekādus iemeslus, kādēļ sūdzības iesniedzējs nevarētu iepazīties ar eksāmena rezultātiem. (1320/2003/ELB)
- Lieta, kurā Komisija sniedza Eiropas izpētes un kampaņu grupai “Corporate Observatory Europe” virkni dokumentu attiecībā uz Pasaules Tirdzniecības organizācijas (PTO) sarunām par investīcijām. Sūdzības iesniedzējs, kura dokumentu pieprasījums bija drīzāk vispārēja rakstura, šādā veidā saņēma vajadzīgo informāciju, lai sagatavotu precīzāku pieprasījumu. (415/2003/TN)

Aizrādījumi, ieteikumu projekti un īpašie ziņojumi

Gadījumos, kad mierizlīgums nav iespējams, ombuds var izbeigt lietu, izsakot aizrādījumu vai sagatavojot ieteikuma projektu.

Aizrādījumu parasti izsaka, ja attiecīgā iestāde vairs nevar novērst pārvaldē pieļauto kļūdu, ja kļūdai pārvaldē nav vispārēju seku un ja šķiet, ka ombudam nav jāveic turpmāki pasākumi. Aizrādījums apstiprina, ka sūdzības iesniedzēja sūdzība ir pamatota, un norāda attiecīgajai iestādei vai struktūrai, ka tā ir rīkojusies nepareizi, lai tādējādi nākotnē palīdzētu novērst kļūdas pārvaldē. 2004. gadā ombuds izteica 36 aizrādījumus. Šeit sniegti daži piemēri.

- Ombuds kritizēja Parlamentu, ka tas nav veicis pienācīgus pasākumus, lai panāktu, ka tiek ievēroti noteikumi par smēķēšanu Parlamenta telpās. Kritikas pamatā bija sūdzība, ko iesniedza Parlamentā strādājošs dāņu ierēdnis. Ombuds uzsvēra, ka, ņemot vērā tabakas dūmu iespējamo kaitīgo ietekmi uz veselību, Parlamentam jāpievērš īpaša uzmanība šim jautājumam, jo tas ir saistīts ar jautājumu par juridisko atbildību. (260/2003/OV)
- Ombuds izteica nožēlu par Komisijas attieksmi lietā, kas saistīta ar Zviedrijas pilsoņa pieņemšanu darbā. Komisija atteicās pārskatīt sūdzības iesniedzēja klasifikāciju, ko ombuds novērtēja kā netaisnīgu rīcību. Viņš piebilda, ka šis notikums, kad Komisija nesniedza komentārus par iekšējo pārpratumu attiecībā uz to, vai šī darba vieta ir brīva, ir pretrunā ar ES tiesību aktos noteiktajiem pienākumiem. (1435/2002/GG)
- Ombuds kritizēja EPSO par to, ka tas nav pietiekami pamatojis savu lēmumu par saraksti ar atklāta konkursa kandidātiem tikai angļu, franču vai vācu valodā. Sūdzības iesniedzējs norādīja, ka šāds lēmums pārkāpj visu oficiālo valodu un darba valodu vienlīdzības principu, kas paredzēts attiecīgajos noteikumos. Ņemot vērā, ka šī bija “*actio popularis*” sūdzība, ombuds paziņoja, ka nav lietderīgi censties panākt mierizlīgumu. (2216/2003/MHZ)

Iestādēm un struktūrām ir svarīgi ievērot ombuda aizrādījumus, veicot pasākumus, lai novērstu pieļautās kļūdas pārvaldē un izvairītos no tām nākotnē. Komisija informēja ombudu, ka 2004. gadā tā ir veikusi pasākumus saistībā ar 11 aizrādījumiem, to skaitā arī turpmāk minētajos gadījumos.

- Tā atvainojās un turpināja nodarboties ar konkrēto lietu pēc tam, kad ombuds bija izteicis Komisijai kritiku par to, ka tā nav sniegusi pārliecinošu paskaidrojumu, kādēļ tā gandrīz divu gadu laikā nav veikusi nekādu darbību. Kritikas pamatā bija divas sūdzības attiecībā uz Portugāles valdības piešķirto valsts palīdzību, ko Komisija pēc sūdzības iesniedzēja domām nebija pienācīgi izskatījusi. (2185/2002/IP)
- Tā izteica nožēlu, ka sūdzības iesniedzējam nav nosūtīta atbilstīga un izsmelīga rakstiska atbilde, un apstiprināja, ka tagad skaidrāk ir noteikti labas pārvaldes principi. Ombuds bija izteicis Komisijai kritiku par atteikšanos atlīdzināt izmaksas EUR 170 000 apmērā par Holandes institūta sniegtajiem sekretariāta pakalpojumiem. (1986/2002/OV)



Gadījumos, kad kļūdas pārvaldē ir sevišķi nopietnas, ja tām ir vispārējas sekas vai ja attiecīgā iestāde vēl var novērst šo kļūdu, ombuds parasti sagatavo ieteikuma projektu. Attiecīgajai iestādei vai struktūrai trīs mēnešu laikā ir jānosūta ombudam sīki izstrādāts atzinums.

2004. gadā sagatavoja 17 ieteikumu projektus. Turklāt 2004. gadā pieņēma lēmumus par pieciem 2003. gadā sagatavotiem ieteikumu projektiem. Septiņas lietas gada laikā slēdza, kad attiecīgā iestāde bija pieņēmusi ieteikuma projektu. Vienas lietas sakarā tika sagatavots īpašs ziņojums Eiropas Parlamentam. Piecas lietas slēdza citu iemeslu dēļ. 2004. gada beigās vēl aizvien tika izskatīti deviņi ieteikumu projekti. Daži no 2004. gadā pieņemtajiem ieteikumu projektiem bija šādi.

- Eiropas Krāpšanas apkarošanas birojs (OLAF) sniedza detalizētu paskaidrojumu, atbildot uz ombuda prasību, lai tas pārskatītu savu izmeklēšanu tā sauktajā “Blue Dragon” lietā. Ombuda izmeklēšanas rezultātā atklājās vairāki jautājumi, kas izraisīja bažas par to, cik adekvāti OLAF ir izmeklējis uzņēmuma “Blue Dragon” direktoru apgalvojumus. Ņemot vērā informāciju, ko OLAF sniedza par tolaik notiekošo Komisijas veikto izmeklēšanu, ombuds konstatēja, ka OLAF nav pamata atsākt pašam savu izmeklēšanu. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Komisija piešķīra *ex gratia* kompensāciju EUR 21 000 apmērā kādam mazam Apvienotās Karalistes uzņēmumam pēc tam, kad ombuds konstatēja, ka tā nav devusi uzņēmumam pietiekamu laiku piedāvājuma sagatavošanai atbilstīgi izpētes un attīstības līgumam. Rezultātā piedāvājumā ieviesušās kļūdas dēļ to atzina par nepiemērotu. Komisija uzsvēra, ka tā nevēlas nodarīt kaitējumu mazajiem un vidējiem uzņēmumiem, un atzina, ka sūdzības iesniedzējam ārkārtēju apstākļu dēļ bija apgrūtināta precīza līguma izpilde. (1878/2002/GG)
- Pēc ombuda iejaukšanās OLAF izsniedza trīs dokumentus un paskaidroja, ka pārējie viņas pieprasītie dokumenti neeksistē. Sūdzības iesniedzēja, kāda darbiniece, kas bija strādājusi Transurāna elementu institūtā (ITU) Karlsrūē, šos dokumentus pieprasīja saistība ar izmeklēšanu attiecībā uz viņas apgalvojumiem par nopietniem pārkāpumiem ITU darbā. (220/2004/GG)

Ja Kopienas iestāde vai struktūra pienācīgi nereaģē uz ieteikumu projektu, ombuds var nosūtīt īpašu ziņojumu Eiropas Parlamentam. Tas ir galējais līdzeklis un pēdējais ombuda patstāvīgais solis lietas atrisināšanā, jo rezolūcijas pieņemšana un Parlamenta pilnvaru piemērošana ir jautājumi, kam vajadzīgs Parlamenta politiskais izvērtējums. 2004. gadā sagatavoja vienu šādu īpašu ziņojumu.

- Ombuds iesniedza Parlamentam īpašu ziņojumu pēc tam, kad Komisija nespēja sniegt loģisku un pārliecinošu paskaidrojumu par atšķirībām preses sekretāru gradācijā tās delegācijās trešās valstīs un noraidīja ieteikumu projektu, kurā bija ierosināts pārskatīt tās noteikumus attiecībā uz šo amatu klasifikāciju. Kāds Pakistānas pilsonis, kurš strādāja kā preses un informācijas pārstāvis Komisijas delegācijā Islamabadā, apgalvoja, ka bijis diskriminēts, jo, pamatojoties uz viņa tautību, iedalīts zemākā kategorijā. (OI/2/2003/GG)

Izmeklēšanas pēc ombuda iniciatīvas

Ombuds izmanto tiesības uzsākt izmeklēšanu pēc savas iniciatīvas galvenokārt divos gadījumos. Pirmkārt, viņš var darīt to, lai izmeklētu gadījumu, kad, iespējams, notikusi kļūda pārvaldē, ja sūdzību ir iesniegusi nepilnvarota persona (t.i., ja sūdzības iesniedzējs nav ne Savienības pilsonis, ne tās iedzīvotājs, ne juridiska persona, kura ir reģistrēta kādā dalībvalstī). Astoņas šādas izmeklēšanas pēc ombuda iniciatīvas tika uzsāktas 2004. gadā, ieskaitot sešas sūdzības, kas bija saņemtas līdz 1. maijam no to valstu pilsoņiem, kuras pievienojās Savienībai minētajā datumā. Četras no šīm izmeklēšanām gada laikā slēdza. Ombuds drīkst arī izmantot savu iniciatīvu, lai izmeklētu iespējamās sistēmātiskas problēmas iestādēs. Gada laikā, panākot pozitīvus rezultātus, slēdza divas šādas izmeklēšanas, kas bija veiktas pēc ombuda iniciatīvas.

- Komisija veica pasākumus, lai uzlabotu pārvaldi Eiropas skolās, mēģinot noteikt un risināt visnopietnākos trūkumus skolu darbībā. Ombuds atzinīgi vērtēja Komisijas atsaucību uz viņa izmeklēšanu saistībā ar labu pārvaldi skolās un jo īpaši to ieguldījumu sadarbībā ar vecākiem. Ombuds mudināja Komisiju censties panākt, lai skolas kā daļu no saviem pamatzdevumiem atzīst vajadzību vairāk piesaistīt vecākus un iegūt viņu uzticību. Ombuds uzsāka šo izmeklēšanu,



pamatojoties uz virkni sūdzību, kurās vecāki, kuru bērni apmeklē Eiropas skolas, puda neapmierinātību un uzskatīja, ka ar viņiem nerēķinās. (OI/5/2003/IJH)

- Atsaucoties uz ombuda veikto izmeklēšanu pēc savas iniciatīvas, Komisija piekrita ieviest iekšējo sūdzību procedūru nosūtītajiem nacionālajiem ekspertiem. Pēc tam, kad ombuds uzsvēra, ka Komisija nav iesniegusi konkrētu darbības plānu, Komisija norādīja, ka sūdzību procedūru varētu pieņemt līdz 2005. gada martam. Nosūtītie nacionālie eksperti ir valsts vai starptautiski civildienesta ierēdņi, vai arī privātajā sektorā nodarbinātas personas, kuras uz laiku strādā Eiropas Savienības iestādēs. Ombuds uzsāka izmeklēšanu pēc tam, kad saņēma informāciju, ka šiem ekspertiem nav pieejama iekšēja sūdzību procedūra. (OI/1/2003/ELB)

Turpmākā analīze

Šīs un citas lietas ir aplūkotas no šādām tematiskajām perspektīvām, kas minētas gada ziņojuma 2. nodaļas pēdējā sadaļā - pieeja dokumentiem un datu aizsardzība, Komisija kā "Līguma uzraugs", līgumi un dotācijas, kā arī pieņemšana darbā un ar personālu saistītie jautājumi. Tā kā gandrīz 70% ombuda izmeklēšanu attiecas uz Komisiju, minētās sadaļas noslēgumā ir izvērtētas Komisijas attiecības ar ombudu un ar sūdzību iesniedzējiem, kuras atspoguļotas 2004. gada lēmumos un Komisijas šī gada atbildēs uz piezīmēm un aizrādījumiem. Ombuds vērs Parlama uzmanību vairākām lietām, kurās Komisija būtu varējusi sniegt pozitīvāku atbildi, un paziņo, ka viņš atzinīgi vērtētu Parlama iniciatīvas, kas būtu vērstas uz to, lai mudinātu Komisiju visās nākamajās lietās izdarīt tikpat labu sadarbību, kādu tā ir izrādījusi vairākumā lietu 2004. gadā.

Ziņojuma 3. nodaļā ir kopsavilkumi par 59 lēmumiem no kopumā 251 pieņemtā lēmuma par lietu slēgšanu 2004. gadā. Kopsavilkumi atspoguļo tās tēmas un iestādes, par kurām ombuds ir veicis izmeklēšanas, kā arī dažādu veidu konstatējumus. Attiecīgās lietas ir izraudzītas tādēļ, ka tās ietver jaunus konstatējumus, par likumiem jaunu materiālu attiecībā uz ombuda pilnvarām vai procedūrām, vai arī faktu konstatējumus, kuriem ir vispārēja nozīme vai par kuriem varētu būt vispārēja interese.

Visi lēmumi, kas pieņemti pēc izmeklēšanas, izņemot atsevišķas konfidenciālas lietas, kurām nav iespējams piešķirt pienācīgu anonimitāti, ir publicēti angļu valodā un tajā valodā, kādā sūdzība ir iesniegta, un tie atrodami ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>).

Attiecības ar Eiropas Savienības iestādēm un struktūrām

Konstruktīvas darba attiecības ar Eiropas Savienības iestādēm un struktūrām ir svarīgas, lai ombuds panāktu pilsoņiem pozitīvus rezultātus. Šī sadarbība notiek regulāru tikšanos un kopīgu pasākumu veidā, kuru laikā ombuds un viņa sarunu biedri iegūst dziļāku izpratni par citu darbu, apspriež, kā labāk aizsargāt un veicināt pilsoņu tiesības, un nosaka jomas, kurās varētu sadarboties nākotnē.

Vairāk nekā 30 reižu 2004. gadā ombuds tikās ar iestāžu un struktūru ierēdņiem. Šie pasākumi ietvēra prezentācijas par ombuda darbu, kuru laikā viņš sniedza padomus, kā vislabāk atbildēt uz sūdzībām un kā uzlabot procedūras. Šī aktivitāte, kas ir vēl viens ombuda aktīvās darbības virziens, veido daļu no tā duālās lomas - būt par ārējās kontroles mehānismu un vienlaikus darboties kā resursam, kas sekmē pārvaldes kvalitātes uzlabošanu. Pasākumos pētīja arī ierosinājumus, kā paplašināt sadarbību starp iestādēm, galvenokārt vērsot uzmanību uz to, lai ikviens, kam būtu iemesls sūdzēties, saņemtu informāciju, par to kā to veikt. Notika arī sanāksmes, kurās apsprieda ombuda prioritātes un to sasniegšanai vajadzīgos līdzekļus, īpašu vērību veltot šīs iestādes budžetam.

Ombuds katru gadu sniedz ziņojumu Eiropas Parlamentam un regulāri informē tā deputātus par savu darbību, nosūtot viņiem savu publikāciju kopijas. Tā 2004. gadā Parlama deputāti saņēma astoņas publikācijas. Ombudam ir rezultatīvas darba attiecības ar Eiropas Parlama Līgumrakstu komiteju, kas vajadzības gadījumā veic lietu savstarpēju pārsūtīšanu, lai tādējādi sniegtu efektīvākus pakalpojumus Eiropas pilsoņiem. Ombuds arī bieži informē sūdzību iesniedzējus par iespēju vērsties Eiropas Parlamentā ar līgumrakstu, it īpaši, ja sūdzības iesniedzējs vēlas panākt izmaiņas Eiropas Savienības tiesību aktos vai politikā. P. de Rossa ziņojumā par ombuda 2003. gada ziņojumu



bija iekļauts priekšlikums, lai minētā komiteja kļūtu par pilntiesīgu Eiropas ombudu tīkla locekli. Ombuds atzinīgi vērtēja šo priekšlikumu un veica vajadzīgās darbības ātrai tā īstenošanai.

Attiecības ar ombudiem un līdzīgām struktūrām

Eiropas ombuda galvenā prioritāte ir cieša sadarbība ar saviem nacionālā, reģionālā un vietējā līmeņa kolēģiem. Tas palīdz nodrošināt pilsoņu sūdzību tūlītēju un efektīvu izskatīšanu. Ne mazāk svarīga ir arī informācijas apmaiņa par ES tiesību aktiem un dalīšanās pieredzē, lai izsekotu būtiskiem jauninājumiem ombudu darbā.

Tīkls

Eiropas ombudam ļoti svarīgs ir Eiropas ombudu tīkls, kas pārvērties par jaudīgu sadarbības līdzekli. Šis tīkls patlaban aptver aptuveni 90 birojus 29 valstīs; tajā ietilpst valsts un reģionālā līmeņa struktūras Eiropas Savienībā un valsts līmeņa struktūras ES kandidātvalstīs, Norvēģijā un Islandē. Tas ir efektīvs sadarbības mehānisms lietu izskatīšanā. Tā kā daudzi sūdzību iesniedzēji, sastopoties ar problēmām valsts, reģionālajās un vietējās pārvaldēs, vērsas tieši pie Eiropas ombuda, ombudu tīklam ir svarīga nozīme. Daudzos gadījumos efektīvu palīdzību var sniegt attiecīgās valsts ombuds. Ja vien tas ir iespējams, Eiropas ombuds nosūta lietas tieši attiecīgās valsts un reģiona ombudiem, vai arī dod piemērotu padomu sūdzības iesniedzējam. 2004. gadā ombuds 906 sūdzību iesniedzējiem ieteica vērsties pie valsts vai reģionālā ombuda un 54 sūdzības nosūtīja tieši attiecīgajam ombudam. Sadarbības tīkla ombudi spēj arī efektīvi informēt pilsoņus par to tiesībām saskaņā ar ES tiesību aktiem un par to, kā tiesības izmantot un aizstāvēt.

Ja tas tiek prasīts, Eiropas ombuds palīdz arī valstu un reģionālajiem ombudiem to veiktajās izmeklēšanās, sniedzot informāciju par ES tiesību aktiem vai pārsūtot jautājumus atbilstīgai ES iestādei vai struktūrai. 2004. gadā tika saņemti jautājumi no Venetas (Itālija) reģionālā ombuda, Īrijas ombuda un Kipras ombuda.

Tikpat aktīvs tīkls ir arī attiecībā uz pieredzes un labākās prakses apmaiņu. Tas izpaužas kā semināri un sanāksmes, regulārs biļetens, elektroniski diskusiju forumi un elektroniski jaunumu pakalpojumi ikdienā. Nopietna gatavošanās piektajam valstu ombudu semināram ES dalībvalstīs un kandidātvalstīs sākās 2004. gadā, kad Eiropas ombuds trīs reizes tikās ar savu Holandes kolēģi, Roel Fernhout, lai nodrošinātu veiksmīgu šī semināra norisi, kas notiks Hāgā 2005. gada septembrī. Biļetens "Eiropas ombudi" (*European Ombudsmen – Newsletter*) 2004. gadā turpināja būt par ļoti nozīmīgu līdzekli informācijas apmaiņai ar ES tiesību aktiem un labāko praksi. Aprīlī un oktobrī publicētajos izdevumos bija aplūkoti tādi jautājumi kā jaunā Eiropas Konstitūcija un tās ietekme uz ombudu darbu, problēmas, ar kurām sastopas tie, kas vēlas izmantot savas tiesības brīvi pārvietoties, un šķēršļi, kādus nākas pārvarēt cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Attiecībā uz ombuda elektronisko diskusiju forumu gada laikā patiešām bija vērojams šo aktivitāšu kāpums, tādējādi nodrošinot birojiem iespēju apmainīties ar informāciju - elektroniski nosūtot jautājumus un saņemot atbildes. Izvērsās vairākas ļoti būtiskas diskusijas par visdažādākajiem jautājumiem - sākot ar ombuda darbības atspoguļojuma televīzijā un beidzot ar ombuda tiesībām apmeklēt cietumus, turklāt vairums valstu biroju piedalījās vienā vai vairākās diskusijās. Ombuda elektroniskā ziņu dienesta "*Ombudsman Daily News*" publikācijas, ieskaitot rakstus, preses apskatus un biroju paziņojumus, varēja izlasīt katru darbadienu visās valstīs, kuras aptver ombudu tīkls.

Sadarbība ombudu tīklā 2004. gadā vēl vairāk pastiprinājās, ko veicināja ombuda informatīvās vizītes dalībvalstīs un kandidātvalstīs. Ombudi visā Eiropā sniedza nesavtīgu palīdzību šo vizīšu organizēšanā, kas sistemātiski veicināja visaptverošu saziņu ombudu starpā nolūkā meklēt jaunus sadarbības veidus pilsoņu interesēs. Laika posmā no stāšanās amatā 2003. gada aprīlī līdz 2004. gada beigām ombuds apmeklēja visas 25 dalībvalstis.

Tikšanās

Gada laikā ombuda centieni sadarboties ar saviem kolēģiem aptvēra ne tikai darbību Eiropas ombudu tīklā. Būdam aktīvs ombudu organizāciju apvienības loceklis, viņš piedalījās konferencēs un semināros gan Eiropā, gan ārpus tās robežām, ieskaitot astoto Starptautiskā ombudu institūta



(SOI) rīkoto Vispasaules konferenci Kvebekā, Kanādā. Viņš labprāt apmeklēja valstu un reģionālā līmeņa ombudu organizētos pasākumus vai nodrošināja, ka viņa birojs ir pārstāvēts šajos pasākumos. Atbilstīgi saviem darba pienākumiem, kam jāveicina tiesiskums, cilvēktiesību ievērošana un laba pārvalde, ombuds 2004. gadā apmeklēja vairākus tādus pasākumus, īpaši Turcijā, Serbijā un Melnkalnē, kuru mērķis bija jaunu ombuda struktūru izveide. Ar šādu nolūku ombuds turpināja strādāt, lai biļetens "Eiropas ombudi", elektronisko diskusiju forums un dienas ziņu dienests kļūtu pieejamāks plašākam SOI Eiropas reģiona dalībnieku lokam.

Saziņa

Galvenais ombuda centienu mērķis, konstruktīvi sadarbojoties ar ES iestādēm un struktūrām, un saviem kolēģiem ombudiem, ir nodrošināt pilsoņiem iespējami augstāka līmeņa pakalpojumus. Lai sasniegtu šo mērķi, izšķirošs faktors ir paaugstināt pilsoņu izpratni par viņu tiesībām un it īpaši par tiesībām sūdzēties ombudam. Gada laikā daudz ir paveikts šajā sakarā.

2004. gadā ombuds paplašināja savas informatīvās vizītes dalībvalstīs, pievienošanās sarunvalstīs un pievienošanās pieteikumvalstīs. Katras šādas vizītes laikā viņš tikās ar pilsoņiem, potenciālajiem sūdzību iesniedzējiem, pārvaldes personālu, tiesu varas pārstāvjiem un augstākā līmeņa politiķiem. Apstiprinājās, ka vizītes ir lielisks līdzeklis, kā palielināt pilsoņu izpratni par savām tiesībām. Vēl jo vairāk, vizītes sekmēja ombuda darba nozīmes paaugstināšanos valsts un reģionālā līmeņa tieslietu, likumdošanas un izpildvaras augstākā ranga pārstāvju izpratnē un turklāt uzlaboja vērtīgo sadarbību starp ombudu un viņa kolēģiem dalībvalstīs un pievienošanās pieteikumvalstīs. Ļoti būtisks priekšnosacījums ombuda vizīšu sekmīgai norisei bija attiecīgo valstu ombudu struktūru, kā arī Eiropas Parlamenta un Eiropas Komisijas pārstāvniecību un delegāciju atbalsts.

Papildus pasākumiem, kas notika informatīvo vizīšu laikā, ombuds un viņa personāls gada laikā uzrunāja vairāk nekā 70 konferenču, sanāksmju un grupu dalībniekus visā Eiropā, lai apspriestu tādus jautājumus kā ES centieni uzturēt saziņu ar pilsoņiem, Eiropas Konstitūcija un cilvēku ar īpašām vajadzībām tiesības. Šo tikšanos rezultātā ar ombuda darbu ir iepazinušies gan potenciālie sūdzību iesniedzēji, gan citi interesenti.

Arī plašsaziņas aktivitātes ir palielinājušās 2004. gadā - presei sniegti paziņojumi vidēji vienreiz 11 dienās. Ombudu intervējuši vairāk nekā 40 žurnālisti no preses izdevumiem, radio un elektroniskajiem saziņas līdzekļiem Strasbūrā, Briselē, kā arī viņa informatīvo vizīšu laikā citur. Ombuds arī iepazīstināja ar savu darbu un atbildēja uz jautājumiem preses konferencēs, brīfingos, sanāksmēs un biznesa pusdienās.

Visa gada laikā plaši tika izplatīti materiāli par ombuda darbu, jo īpaši Eiropas Parlamenta rīkotajās atvērto durvju dienās maijā. Atvērto durvju dienu Briselē 1. maijā izmantoja, lai iepazīstinātu ar brošūru "*The European Ombudsman - At a glance*" 24 valodās, turklāt sūdzību pieteikuma veidlapu un brošūru visās Līguma valodās varēja saņemt drīz pēc Savienības paplašināšanās. Pirmo reizi ombuda gada ziņojums bija publicēts 20 valodās, bet lietotājam draudzīgā publikācija *Kopsavilkums un statistika* sekmēja plašāku pieejamību ziņojumam.

Visas šīs publikācijas ir pieejamas ombuda tīmekļa vietnē, kurā regulāri ievieto lēmumus, paziņojumus presei, statistiku un konkrētu informāciju par ombuda darbību. Gada laikā tīmekļa vietni (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) pārveidoja no lingvistiskā aspekta, līdzšinējās sākulapās un navigācijas lapas 11 valodās, padarot pieejamas 10 jaunās valodās - deviņās ES jauno dalībvalstu valodās un īru valodā.

Sagatavošanās desmitajai gadadienai

Domājot par ombuda struktūras desmito gadadienu 2005. gadā, ombuds organizēja semināru Strasbūrā, aicinot tajā piedalīties personas, kurām bijusi svarīga loma šīs struktūras izveidē. "Dibinātāju seminārā" izraisījās dzīvas diskusijas, kurās kļuva zināma vērtīga informācija par ombuda struktūras pirmsākumiem, izveidi un attīstību sākuma periodā. Publikācija, kura veltīta desmitajai gadadienai un kuras sagatavošanu iedvesmoja "Dibinātāju semināra" rezultāti, ir gaidāma 2005. gadā.



Iekšējā attīstība

Četros pirmajos 2004. gada mēnešos ombuda darbs pamatojās uz pēdējos gados veikto darbu, kas bija vajadzīgs sakarā ar ES paplašināšanos. Spraigs darbs nodrošināja, ka tā birojs ir gatavs izskatīt sūdzības, ko no 1. maija iesniedza 25. dalībvalstu pilsoņi Līguma 21 valodā.

Ombuda struktūras amata vietu skaits ir palielinājies no 31 darbinieka 2003. gadā līdz 38. darbiniekiem 2004. gadā, kā to paredzēja 2002. gadā Parlamenta pieņemtais budžeta plāns vairākiem gadiem. Šajā plānā bija paredzēts pakāpeniski ieviest jaunas, ar ES paplašināšanos saistītas amata vietas laika posmā no 2003. līdz 2005. gadam. Savukārt 2005. gada budžetā, ko 2004. gada decembrī pieņēma budžeta lēmējietādes, paredzēts pieaugums līdz 51 amata vietai.

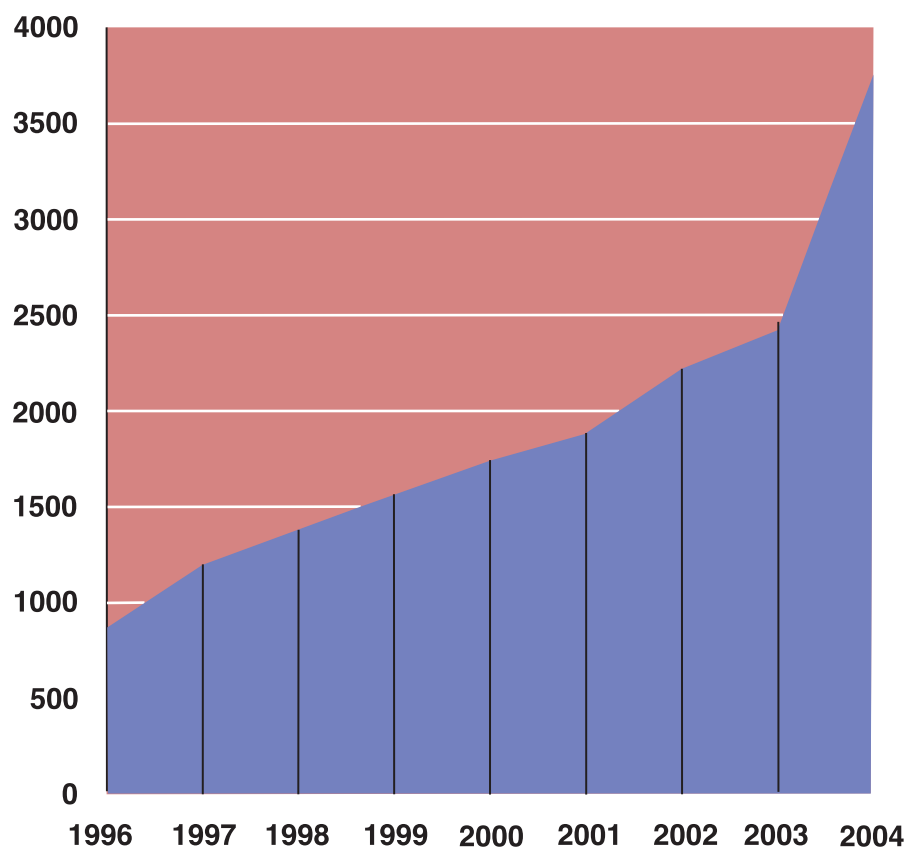
Gada laikā pilnvērtīgi sāka darboties ombuda jaunā sūdzību datubāze, tādējādi nodrošinot sekmīgu darbu sarežģītajos apstākļos, ko izraisīja līdz šim nepieredzētais sūdzību un iesaistīto valodu skaits pieaugums. Šīs iniciatīvas, kā arī cilvēkresursu labāka izmantošana un nemitīga informācijas tehnoloģiju infrastruktūras uzlabošana birojā veicināja iespēju 2004. gadā pilsoņiem sniegt labākus pakalpojumus.



STATISTIKA

1 2004. GADĀ IZSKATĪTĀS LIETAS

1.1	GADĀ IZSKATĪTO LIETU KOPSKAITS	4 048
	– izmeklēšanas, kas 2003. gada 31. decembrī vēl nebija slēgtas.....	183 ¹
	– sūdzības, par kuru pieņemamību 2003. gada 31. decembrī vēl nav lēmuma	131
	– 2004. gadā saņemtās sūdzības	3 726
	– pēc Eiropas ombuda iniciatīvas veiktās izmeklēšanas.....	8



Sūdzību skaita pieaugums no 1996. līdz 2004. gadam

¹

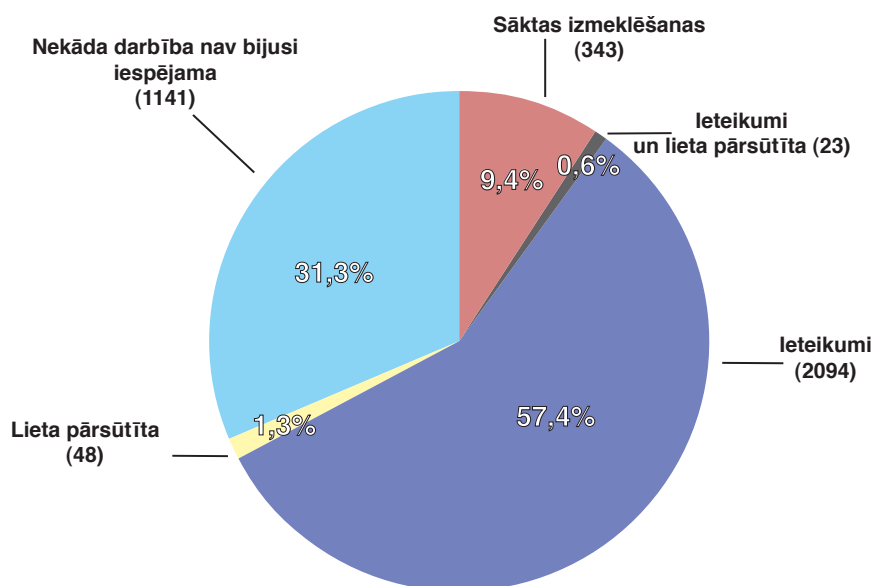
ieskaitot četras izmeklēšanas pēc Eiropas ombuda iniciatīvas un 179 sūdzību izmeklēšanas.



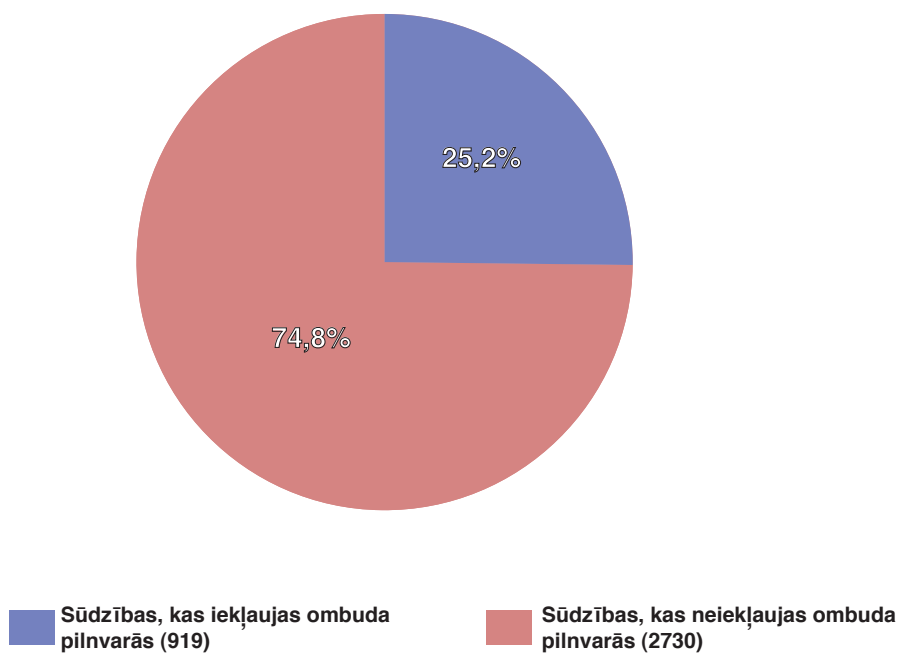
1.2 PIENĒMAMĪBAS/NEPIENĒMAMĪBAS PĀRBAUDE PABEIGTA.....94,6%

1.3 SŪDZĪBU KLASIFIKĀCIJA

1.3.1 Pēc darbības veida, kādu Eiropas ombuds veicis, lai apmierinātu sūdzību iesniedzējus

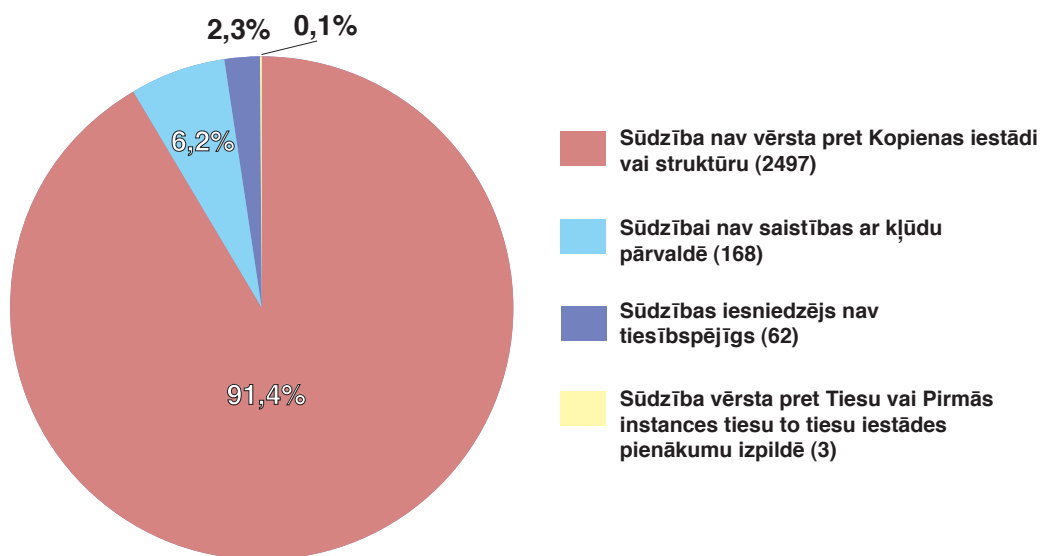


1.3.2 Pēc Eiropas ombuda pilnvarām



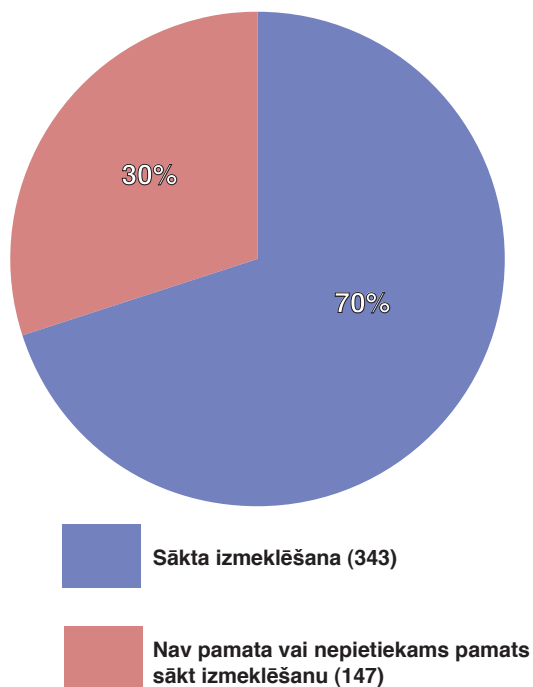


SŪDZĪBAS, KAS NEIEKĻAUJAS OMBUDA PILNVARĀS

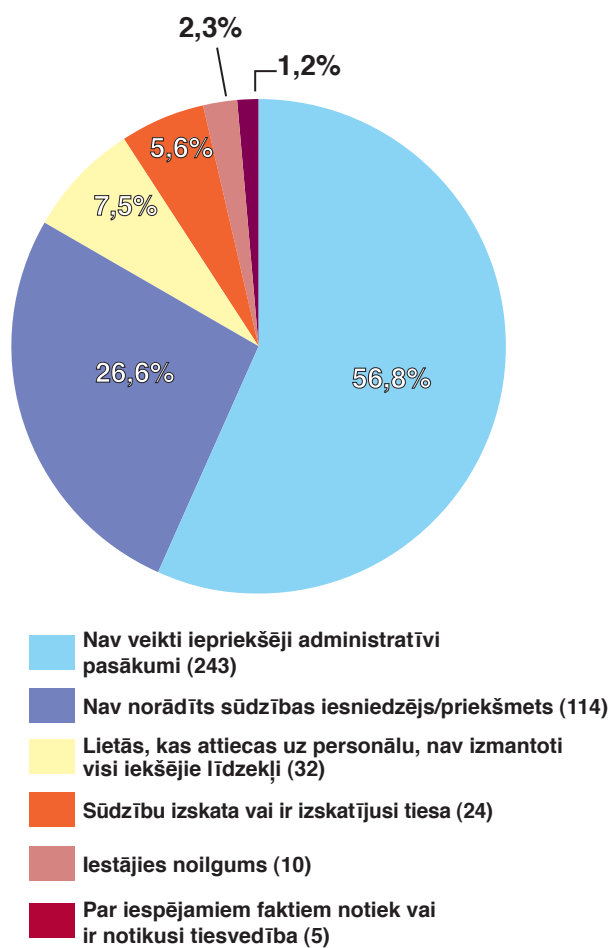


SŪDZĪBAS, KAS IEKĻAUJAS OMBUDA PILNVARĀS

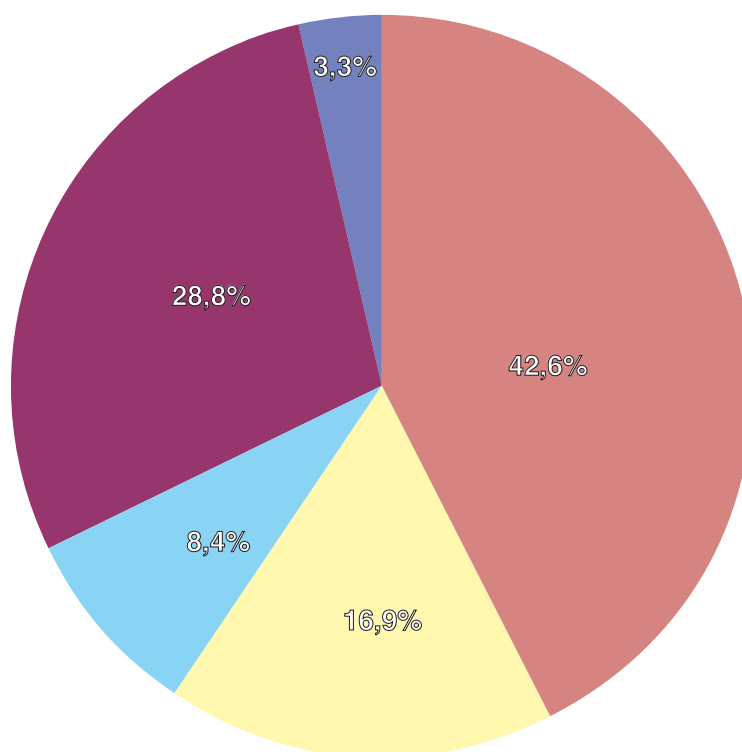
Pieņemamās sūdzības








Nepieņemamās sūdzības



2 SŪDZĪBU PĀRSŪTĪŠANA UN IETEIKUMI



-  Ieteikums vērsties pie cita ombuda vai arī iesniegt lūgumrakstu reģionālā/nacionālā parlamentā (906)
-  Ieteikums vērsties pie Eiropas Komisijas (359)
-  Ieteikums iesniegt lūgumrakstu Eiropas Parlamentam (179)
-  Ieteikums vērsties citās struktūrās (613)
-  Sūdzība pārsūtīta (71)
 - Eiropas Parlamentam (13)
 - Eiropas Komisijai (4)
 - Valsts vai reģionālajam ombudam (54)

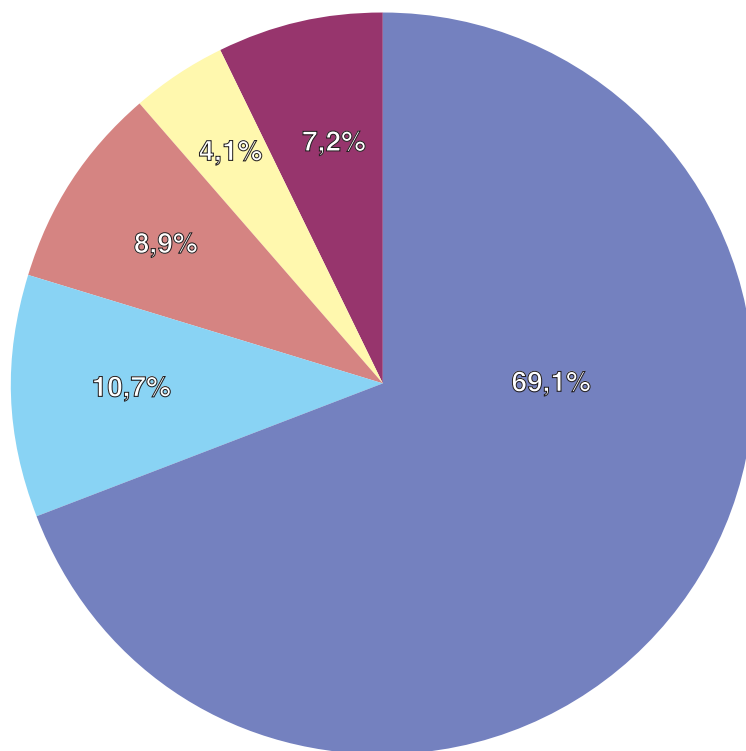


3 2004. GADĀ VEIKTĀS IZMEKLĒŠANAS 534

2004. gadā Eiropas ombuds veicis 534 izmeklēšanas, ieskaitot 351 izmeklēšanu, kas uzsāktas 2004. gadā (astoņas no tām pēc paša iniciatīvas) un 183 izmeklēšanas, kas 2003. gada 31. decembrī vēl nebija slēgtas.

3.1 IESTĀDES UN STRUKTŪRAS, PAR KURĀM VEIKTA IZMEKLĒŠANA

(Dažas lietas attiecas uz divām un vairāk iestādēm vai struktūrām)



Eiropas Komisija (375)

Eiropas Kopienų Personāla atlases birojs (58)

Eiropas Parlaments (48)

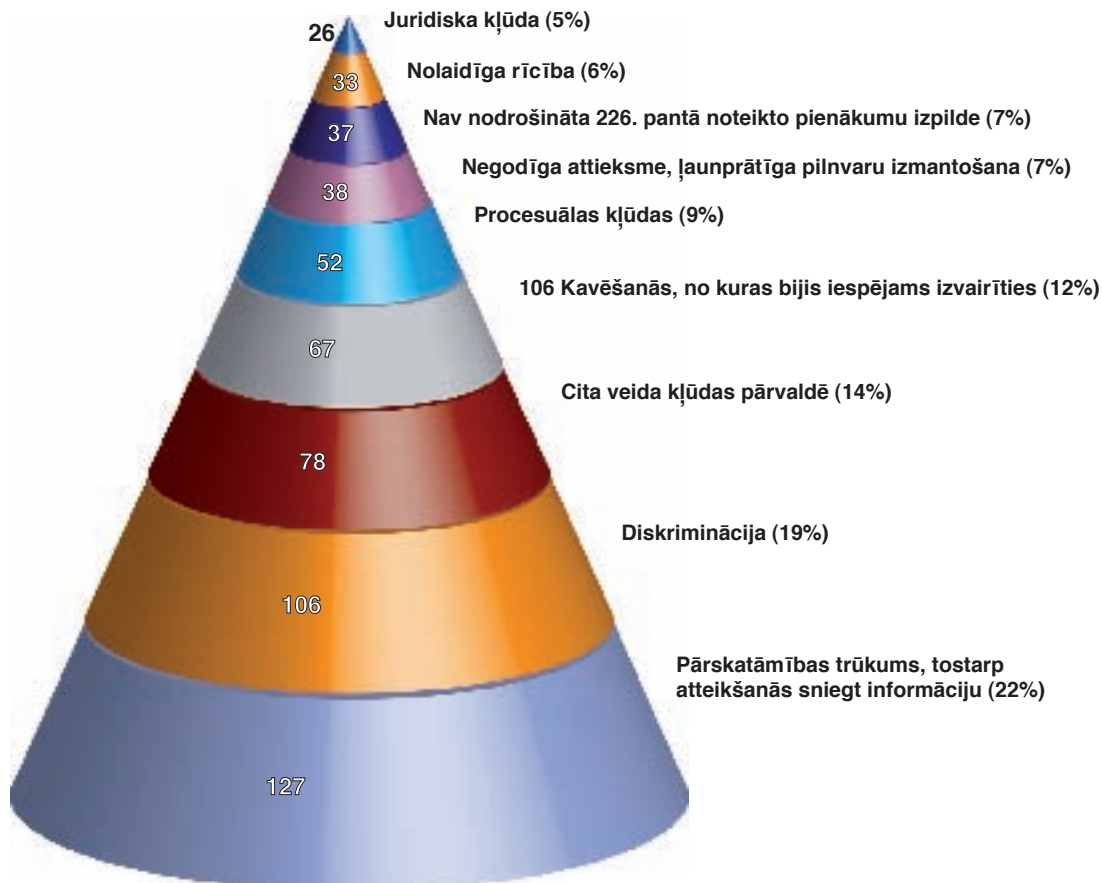
Eiropas Savienības Padome (22)

Citas (39):

Eiropas Investīciju banka	(7)
Eiropas Krāpšanas apkarošanas birojs (OLAF)	(5)
Eiropas Savienības Reģionu komiteja	(5)
Eiropas Centrālā banka	(4)
Eiropas Kopienų Tiesa	(3)
Eiropas Revīzijas palāta	(3)
Eiropas Kopienų Ekonomikas un sociālo lietu komiteja	(3)
Eiropas Rasisma un ksenofobijas uzraudzības centrs	(2)
Eiropas Pārtikas drošības dienests	(1)
Eiropas Savienības Policijas misija Bosnijā Hercegovinā	(1)
<i>Eurojust</i>	(1)
Eiropols	(1)
Eiropas Kopienų Publikāciju birojs	(1)
Eiropas Universitātes institūts	(1)
Eiropas Vides aģentūra	(1)

3.2 PĀRVALDĒ IESPĒJAMO KĻŪDU VEIDI

(Dažos gadījumos iespējamas divu veidu kļūdas.)



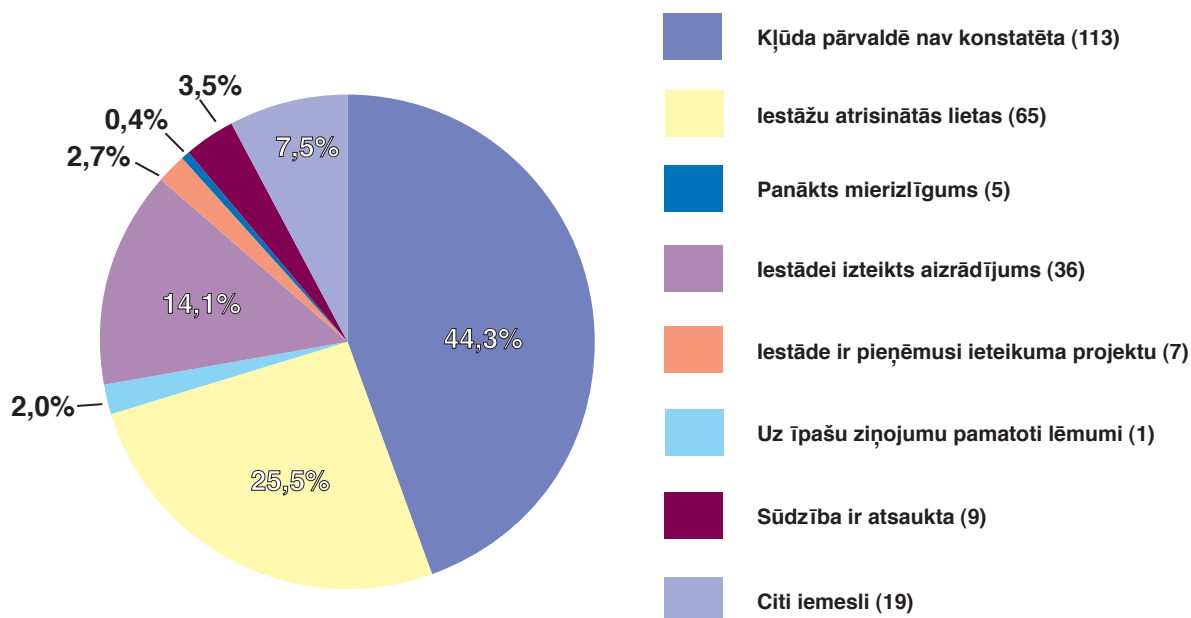
3.3 2004. GADĀ IESNIEGTIE MIERIZLĪGUMU PRIEKŠLIKUMI, IETEIKUMU PROJEKTI UN ĪPAŠIE ZIŅOJUMI

– mierizlīgumu priekšlikumi	12
– ieteikumu projekti	17
– īpašie ziņojumi	1



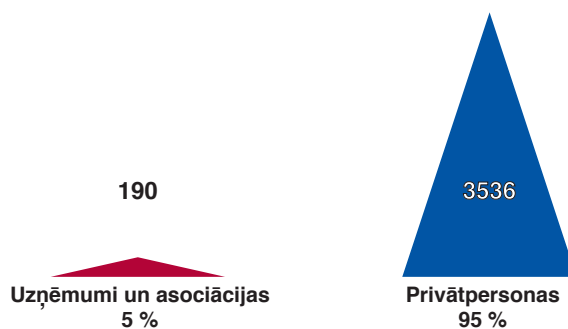
3.4 AR PAMATOTU LĒMUMU IZBEIGTAS IZMEKLĒŠANAS 251²

(Izmeklēšanu var izbeigt viena vai vairāku turpmāk norādīto iemeslu dēļ.)



4 2004. GADĀ REĢISTRĒTO SŪDZĪBU IZCELSME

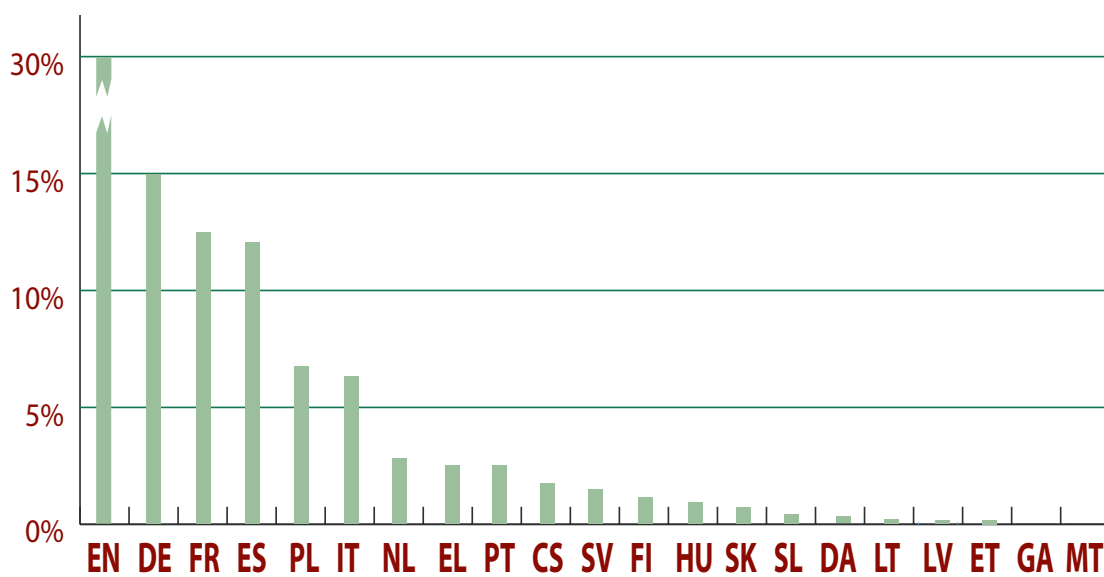
4.1 SŪDZĪBU IESNIEDZĒJI



² Ieskaitot četras lietas, kas izmeklētas pēc ombuda iniciatīvas.



4.2 SŪDZĪBU SADALĪJUMS ATBILSTĪGI VALODAI





4.3 SŪDZĪBU ĢEOGRĀFISKĀ IZCELSME

Valsts	Sūdzību skaits	% no visām sūdzībām	% no ES iedzīvotāju skaita	Koeficients ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luksemburga	40	1,1	0,1	10,9
Kipra	59	1,6	0,2	10,0
Beļģija	268	7,2	2,3	3,2
Slovēnija	38	1,0	0,4	2,3
Somija	73	2,0	1,1	1,7
Īrija	53	1,4	0,9	1,6
Grieķija	129	3,5	2,4	1,4
Spānija	482	12,9	9,2	1,4
Portugāle	116	3,1	2,3	1,4
Slovākija	52	1,4	1,2	1,2
Čehijas Republika	98	2,6	2,2	1,2
Zviedrija	84	2,3	2,0	1,2
Austrija	69	1,9	1,8	1,1
Polija	285	7,6	8,3	0,9
Dānija	32	0,9	1,2	0,7
Vācija	464	12,4	18,0	0,7
Nīderlande	88	2,4	3,5	0,7
Ungārija	53	1,4	2,2	0,6
Lietuva	18	0,5	0,8	0,6
Igaunija	7	0,2	0,3	0,6
Francija	303	8,1	13,5	0,6
Itālija	269	7,2	12,6	0,6
Latvija	9	0,2	0,5	0,5
Apvienotā Karaliste	195	5,2	13,0	0,4
Cits avots	404	10,9		

3

Šis rādītājs ir iegūts, dalot procentos izteikto sūdzību skaitu ar procentos izteikto iedzīvotāju skaitu. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks nekā 1, tad tas norāda, ka attiecīgā valsts iesniedz ombudam vairāk sūdzību nekā būtu sagaidāms, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu. Visi skaitļi tabulā ir noapaļoti līdz vienam ciparam aiz komata.



KĀ SAZINĀTIES AR EIROPAS OMBUDU?

PA PASTU:

Eiropas ombuds
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

PA TELEFONU:

+33 3 88 17 23 13

PA FAKSU:

+33 3 88 17 90 62

PA ELEKTRONISKO PASTU:

euro-ombudsman@europarl.eu.int

TĪMEKĻA VIETNE:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

PĀRDOŠANA UN ABONĒŠANA

Publikāciju biroja publikācijas par samaksu ir pieejamas pārdošanas punktos visā pasaulē.

Kā es varu iegūt kādu publikāciju?

Kad esat izskatījuši pārdošanas punktu sarakstu, sazinieties ar jūsu izvēlēto pārdevēju, lai izdarītu pasūtījumu.

Kur es varu iegūt pārdošanas punktu sarakstu?

- Apmeklējiet Publikāciju biroja tīmekļa vietni <http://publications.eu.int/>
- vai pasūtiet izdrukā pa faksu (352) 2929-42758



Publikāciju birojs

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-80-7



9 789295 022805