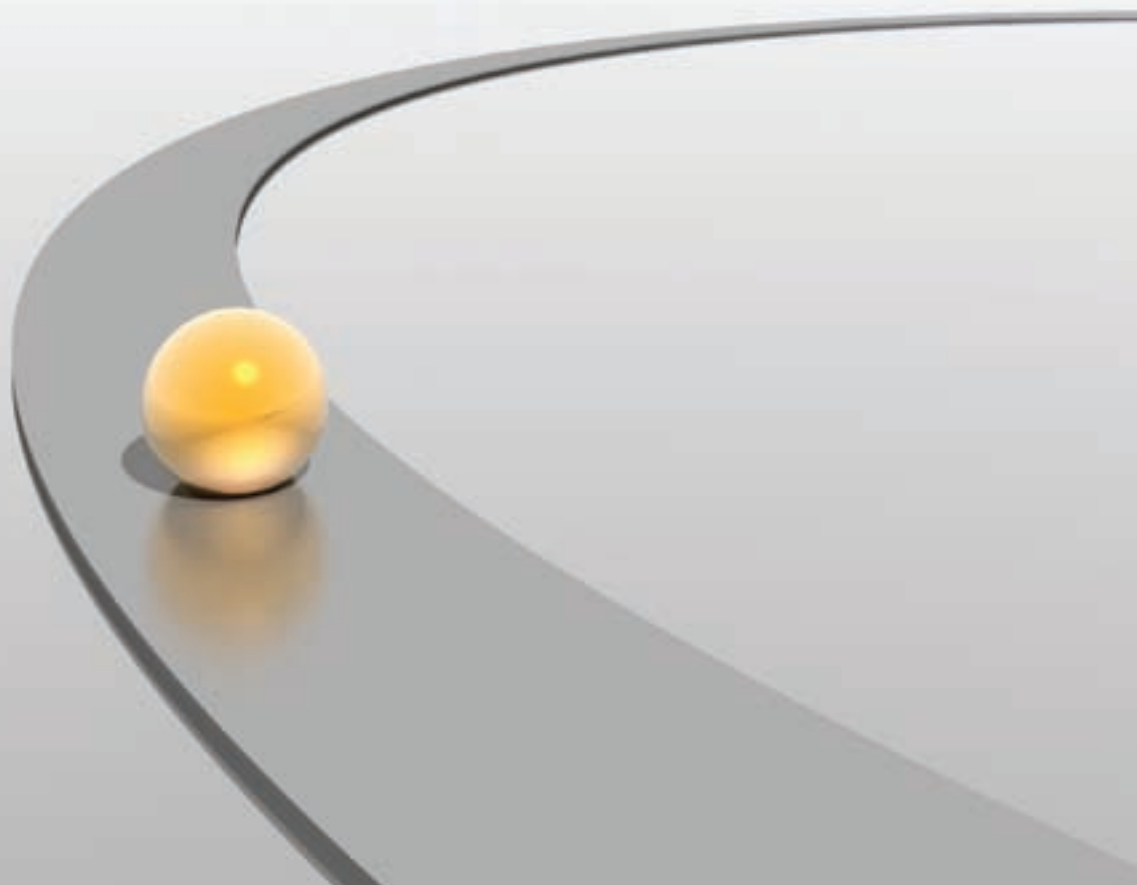


# E I R O P A S O M B U D S



2 0 0 7 . G A D A Z I Ņ O J U M S

K O P S A V I L K U M S U N S T A T I S T I K A







E I R O P A S      O M B U D S

2 0 0 7 .   G A D A   Z I Ņ O J U M S

K O P S A V I L K U M S   U N   S T A T I S T I K A

© Eiropas Kopienas, 2008. gads

**Pārpublicēšana izglītojošiem un nekomerciāliem mērķiem atļauta ar nosacījumu, ka avots ir norādīts.**

ISBN 978-92-9212-140-2

DOI 10.2869/35533

Pirmā vāka fotogrāfija: © iStockphoto.com/Silence

**Ziņojuma pilns teksts ir publicēts internetā: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

*Printed in Italy*

ĪESPIESTS UZ BALTA, HLORU NESATUROŠA PAPĪRA



## IEVADS

2007. gads bija nozīmīgs gads, it īpaši jautājumā par Eiropas pilsoņu tiesībām uz labu pārvaldību. 12. decembrī ES trīs galveno iestāžu – Parlamenta, Komisijas un Padomes priekšsēdētāji parakstīja un no jauna proklamēja ES Pamattiesību hartu, kas pirmoreiz proklamēta 2000. gada decembrī. Uzņemtas saistības attiecībā uz Lisabonas līgumā iekļauto juridiski saistošu hartu atspoguļo pieaugošo izpratni par to, ka pilsonim ir jābūt Eiropas svarīgāko jautājumu centrā. Raugoties no ombuda viedokļa, pateicoties šai Hartai, pirmo reizi tiesības uz labu pārvaldību tiek atzītas par Eiropas Savienības pilsonības pamattiesībām (41. pants).



### *Laba pārvaldība*

Kopš es stājos amatā, 2003. gada 1. aprīlī, labas pārvaldības veicināšana Eiropas ombudam ir bijusi absolūta prioritāte. Es nepārtraukti atgādinu ES iestādēm un struktūrām, ka laba pārvaldība nozīmē daudz vairāk – nepietiek ar to, ka civildienesta ierēdņi vienkārši izvairās rīkoties pretlikumīgi. Amatspersonām ir jādomā par pakalpojuma sniegšanu un jānodrošina, ka sabiedrības locekļi saņem pienācīgu attieksmi un pilnībā īsteno savas tiesības.

Šķiet, ka ar šī ziņojuma palīdzību ir gūti konkrēti rezultāti. Man ir prieks ziņot, ka ES iestādes un struktūras 2007. gadā cītīgi strādāja, lai risinātu problēmas, novērstu pieļautās netaisnības un izlabotu kļūdas. Gada laikā mēs pieredzējām, ka attiecīgo iestāžu atrisināto lietu skaits dubultojās – 35% mūsu izmeklēšanu, kas ir bezprecedenta gadījums, tika slēgtas pēc tam, kad attiecīgā iestāde piekrita lietu nokārtot. Nevajag par zemu novērtēt šī sasnieguma nozīmi attiecībā uz sūdzību iesniedzējām, kā arī pilsoņiem kopumā. Es tiešām uzskatu, ka mēs sasniedzam ievērojamu progresu pretim patiesai pakalpojumu kultūrai.

Šajā ziņojumā izceltās septiņas ievērojamākās lietas liecina par šo attieksmes maiņu. Ne vairāk ne mazāk kā četras no tām attiecas uz Eiropas Komisiju, kura rīkojās ātri un konstruktīvi atrisināja vairākas sūdzības. Jāizceļ arī Eiropas Aviācijas drošības aģentūra, kura jau otro gadu pēc kārtas ir izcēlusies ar nozīmīgu lietu, demonstrējot savu gatavību konstruktīvi sadarboties ar ombudu, lai risinātu problēmas. Eiropas Padome atvainojās sūdzības iesniedzējam pēc tam, kad es to informēju par problēmu saistībā ar valodu, un apstiprināja savu apņemšanos turpmāk izvairīties no līdzīgām problēmām. Kā arī Eiropas Centrālā banka sniedza visvērtīgāko atbildi kādai bažīgai pilsonei, uzsverot, ka pievērš lielu uzmanību šo jautājumu noskaidrošanai un aicinot šo pilsoni jebkurus turpmākos jautājumus adresēt bankas ekspertiem. Mans nodoms, izceļot šos gadījumus, ir sniegt visām ES iestādēm un struktūrām labas pārvaldības modeļus, no kuriem smelties iedvesmu un pret kuriem izvērtēt savas esošās prakses. 2008. gadā es turpināšu mudināt visus rūpīgi veidot un veicināt pakalpojumu kultūru, lai attaisnotu pilsoņu cerības.

Daži no rezultātiem pilsoņu labā, kas ir dokumentēti šajā ziņojumā, tika panākti bez formālas sarakstes ar iestādi. Savās attiecībās ar iestādēm mēs tagad esam sasnieguši tādu stadiju, ka ātri spējam risināt lietas (kuru skaits pieaug), izvairoties no nepieciešamības veikt ilgstošas izmeklēšanas. Es esmu sācis plašāk pielietot daudz neformālākas procedūras, lai palīdzētu risināt problēmas elastīgā veidā; šo pieeju es turpināšu attīstīt 2008. gadā. Es uzskatu, ka tas ir pavērsiens mūsu iestādes darbā, kas pierāda, cik lielā mērā tiek respektēts ombuds, kā arī – cik lielā mērā iestādes ir gatavas palīdzēt pilsonim.



Nepārprotiet — problēmas ir un paliek. Tajā pašā 2007. gadā 15% lietu tika slēgtas ar kritisku piezīmi, jo attiecīgā iestāde nespēja sniegt tāda līmeņa pakalpojumu, kādu pilsoņi ir tiesīgi saņemt. Šo lietu piemēri ir iekļauti ziņojumā. Tie skar, piemēram, iestādi, kas atteicās mainīt darbā pieņemšanas procedūras, pamatā tādēļ, ka tā vienkārši pašai iestādei administratīvi ir izdevīgāk, vai arī iestādi, kura pārmērīgi ilgi kavējās uzsākt pārkāpuma izskatīšanas procedūru, pat īsti nepaskaidrojot iemeslus. 2008. gadā mēs atkal sagatavosim turpinājuma ziņojumu par šīm kritiskajām piezīmēm, lai nodrošinātu, ka iestādes no tām gūst mācību. Es plānoju arī izpētīt, kā ombuda lēmumus padarīt uztveramākus, lai ar tiem vēl efektīvāk varētu sniegt padomus gan pilsoņiem, gan amatpersonām par to, ko nozīmē laba pārvaldība.

Protams, vēl ir daudz jādara, lai ES iestādēs un struktūrās veicinātu labas pārvaldības principus. Lai palīdzētu izstrādāt noderīgas stratēģijas, 2007. gada novembrī es sasaucu darba semināru Briselē. Tajā notika aktīva viedokļu apmaiņa par to, kā Eiropas ombuds var palīdzēt panākt to, ka tiesības uz labu pārvaldību kļūst par realitāti. Diskusiju rezultātā tika izstrādātas vairākas rosinošas un novatoriskas idejas turpmākajiem gadiem. Es ar nepacietību gaidu, kad varēšu tās īstenot praksē, lai pilsoņi visā Eiropā no tām varētu gūt labumu.

### *Labāka saziņa*

Sava 2006. gada ziņojuma ievada daļu es noslēdzu uzsverot to, ka nākamajā gadā man ir divējāds mērķis - sadarboties ar iestādēm, lai sekmētu labu pārvaldību, un realizēt informatīvos pasākumus, lai ar to palīdzību visi, kuriem varētu rasties vajadzība izmantot Eiropas ombuda pakalpojumus, būtu pienācīgi un pareizi informēti par to, kā to darīt.

Attiecībā uz šo otro mērķi 2007. gads bija pagrieziena punkts. Mēs beidzot panācām risinājumu pieņemamo sūdzību procentuālās attiecības jomā. Pateicoties ambiciozai un rūpīgi izplānotai informācijas kampaņai, pieņemamo sūdzību skaits pieauga gan absolūtā, gan relatīvā izteiksmē salīdzinājumā ar 2006. gadu. Tā rezultātā, pamatojoties uz saņemtajām sūdzībām, šajā gadā ombuda uzsāko izmeklēšanu skaits pieaudzis par 17%. Tajā pašā laikā mūsu centieni pilnveidot informāciju pilsoņiem par to, kas ir un kas nav Eiropas ombuda darbības lokā, palīdzēja vairāk pilsoņiem nekā jebkad agrāk atrast atbilstošu palīdzības veidu valsts, reģionālā un vietējā līmenī.

Šajā sakarā galvenais 2007. gada notikums bija Eiropas ombudu tīkla deklarācijas pieņemšana. Šīs deklarācijas mērķis ir vairāk popularizēt ombudu darba ES dimensiju, kā arī izskaidrot, kādus pakalpojumus tīkla locekļi sniedz cilvēkiem, kuri sūdzas par jautājumiem, kas ietilpst ES likumdošanas ietvaros. Šī deklarācija ir pieejama Eiropas ombuda tīmekļa vietnē visās ES oficiālajās valodās. Tās teksts ir pilnībā ietverts arī šī ziņojuma 5. nodaļā. Tīkla locekļi proaktīvi strādās pie tā, lai veicinātu informētību par šo deklarāciju un tādejādi nodrošinātu, ka pilsoņi saprot, kurš vislabāk varētu atrisināt viņu sūdzības saistībā ar ES likumdošanu.

Vēl viena svarīga iniciatīva šīnī jomā varētu piepildīties 2008. gadā. Pagājušajā gadā mans birojs izstrādāja interaktīvu ceļvedi, kas sāks darboties nākamajā gadā kā ombuda jaunās tīmekļa vietnes sastāvdaļa. Šī jaunā iezīme palīdzēs pilsoņiem atrast vispiemērotāko līdzekli sūdzību risināšanai. Ar ceļveža palīdzību lielāks skaits sūdzību iesniedzēju varēs tieši vērsties pie struktūras, kas vislabāk var risināt viņu sūdzību. Cik ceļvedis būs veiksmīgs, to pierādīs, cerams, tas, ka mans birojs saņems vēl mazāk nepieņemamo sūdzību.

Vispiemērotākā palīdzības meklēšanas ceļa noteikšana jau no iesākuma ir svarīga vairāku iemeslu dēļ. Tā palīdz izvairīties no vilšanās, ko piedzīvo pilsoņi, kuri saņem atbildi, ka struktūra, kurā viņi ir vērsušies, nespēj viņiem palīdzēt. Tā arī nozīmē, ka sūdzības tiek risinātas ātrāk un efektīvāk, tādejādi nodrošinot, ka pilsoņi var pilnībā īstenot savas tiesības saskaņā ar ES likumdošanu. Beidzamais svarīgais apsvēruma ir šāds — samazinot nepieņemamo saņemto sūdzību proporciju, mana iestāde spēs labāk pildīt savu galveno uzdevumu — palīdzēt cilvēkiem, kurus neapmierina veids, kādā pret viņiem izturas ES iestādes un struktūras. Neapšaubāmi, mana darba visapmierinošākais aspekts ir redzēt, ko mans birojs var panākt šo pilsoņu labā. Daudzi šādu 2007. gada panākumu piemēri ir izcelti šajā ziņojumā. Es ar prieku turpināšu šo darbu Eiropas pilsoņu labā arī nākamajā gadā.





Kā es bieži esmu teicis, gada ziņojums ir ombuda vissvarīgākā publikācija. Tas ļauj ombudam atskaitīties par paveikto darbu Eiropas Parlamentam, kuram domāts šis ziņojums. Tas kalpo par atbalsta resursu ES iestādēm un struktūrām to pārvaldības uzlabošanā. Tas padara ombuda darbu pieejamu plašam cilvēku, kuri vēlas sekot līdzi ombuda darbībām, lokam, tai skaitā sabiedrībai kopumā, plašsaziņas līdzekļiem, mācību spēkiem, civildienesta ierēdņiem un kolēģiem no ombudu birojiem visā pasaulē. Pēdējos gados ziņojumā ir ieviestas izmaiņas, lai tas būtu vēl lietotājdraudzīgāks. Turpmākie uzlabojumi ir jauna šī ziņojuma papildiezīme. Visvairāk šos uzlabojumus var pamanīt 5. un 6. nodaļā, kurās mēs vairāk centāties sniegt pārskatu par darbībām un to analīzi, nevis kā iepriekš — pasākumu un sanāksmju detalizētu sarakstu. Mēs ceram, ka tas lasīšanu padara vēl interesantāku un sniedz patiesu šo svarīgo iniciatīvu pievienotās vērtības atspoguļojumu. Mēs ar nepacietību gaidīsim jūsu atsauksmes.

Strasbūrā, 2008. gada 15. februārī

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## KOPSAVILKUMS

Trīspadsmitais Eiropas ombuda ziņojums Eiropas Parlamentam sniedz pārskatu par ombuda darbību 2007. gadā. Šis ir piektais gada ziņojums, ko sniedz *P. Nikiforos DIAMANDOUROS*, kurš ieņēma Eiropas ombuda amatu 2003. gada 1. aprīlī.

### ZIŅOJUMA UZBŪVE

Ziņojums sastāv no sešām nodaļām un četriem pielikumiem. Tas sākas ar ombuda personisku ievadu, kurā viņš izceļ pagājušā gada galvenos pasākumus un sasniegumus un atspoguļo idejas nākamajam gadam. Tam seko šī ziņojuma kopsavilkums, kas ir tā 1. nodaļa.

2. nodaļā aprakstītas ombuda procedūras sūdzību izskatīšanai un izmeklēšanu ierosināšanai. Tajā sniegts iepriekšējā gadā izskatīto sūdzību pārskats, kā arī ietverta to lietu rezultātu tematiskā analīze, kuras pēc izmeklēšanas slēgtas. Šī analīze ietver būtiskākos secinājumus par tiesību aktiem un faktiem, kas ietverti ombuda 2007. gadā pieņemtajos lēmumos.

3. nodaļu veido ombuda 2007. gada lēmumu kopsavilkumu izlase, kas aptver sūdzībās un pēc paša iniciatīvas veiktajās izmeklēšanās iesaistītās personas un iestādes. Kopsavilkumi ir vispirms sakārtoti pēc atzinuma vai rezultātu tipa, pēc tam pēc attiecīgās iestādes vai struktūras. Nodaļas beigās ir iekļauts lēmuma kopsavilkums, kas pieņemts pēc paša iniciatīvas veiktās izmeklēšanas, un jautājumu paraugs, kuru iesniedzis valsts ombuds.

4. nodaļā apskatītas attiecības ar citām Eiropas Savienības iestādēm un struktūrām. Tās sākumā izklāstīta ombuda konstruktīvo darba attiecību ar iestādēm un struktūrām vērtība, tālāk sniegts saraksts, kurā minētas dažādas tikšanās un pasākumi, kas šajā sakarā risinājušies 2007. gadā.

5. nodaļā skatītas Eiropas ombuda attiecības ar valsti, reģionu un vietējiem ombudiem Eiropā un ārpus tās. Tajā plaši aprakstītas Eiropas ombudu tīkla darbības, kā arī ietverta informācija par ombuda darbību semināros, konferencēs un sanāksmēs.

6. nodaļā sniegts ombuda saziņas pasākumu pārskats. Nodaļa sadalīta sešās daļās, aptverot gada svarīgākos notikumus, ombuda informatīvās vizītes, konferences un sanāksmes, kurās iesaistīts ombuds un viņa personāls, attiecības ar plašsaziņas līdzekļiem, publikācijas un saziņu tiešsaistē.

A pielikumā ietverta statistika par Eiropas ombuda darbu 2007. gadā. B un C pielikumā atrodama sīkāka informācija par ombuda budžetu un personālu, attiecīgi. D pielikumā ietverts 3. nodaļā minēto lēmumu rādītājs pēc lietas numura, temata un pārvaldībā konstatētās kļūdas tipa. Tajā uzskaitītas arī nozīmīgākās lietas un visas lietas, kas 2007. gadā slēgtas ar aizrādījumu.

### ĪSS APSKATS

#### Eiropas ombuda misija

Eiropas ombuda birojs ar Māstrihtas Līgumu tika izveidots kā daļa no Eiropas Savienības pilsoniskuma. Ombuds izmeklē sūdzības par kļūdu pārvaldībā Kopienas iestāžu un struktūru darbībā, izņemot Eiropas Kopienų Tiesu un Pirmās instances tiesu, kuras darbojas savās tiesiskajās pilnvarās. Ar Eiropas Parlamenta piekrišanu ombuds ir definējis "kļūdu pārvaldībā", tajā ietverot cilvēktiesību, tiesiskuma un labas pārvaldības principu ievērošanu.



Papildu atbilžu sniegšanai uz privātpersonu, uzņēmumu un asociāciju sūdzībām ombuds proaktīvi strādā, uzsākot izmeklēšanas pēc savas iniciatīvas, tiekoties ar ES iestāžu un struktūru locekļiem un amatpersonām, kā arī uzrunājot pilsoņus, lai informētu tos par viņu tiesībām un to, kā šīs tiesības īstenot.

### **Sūdzības un izmeklēšanas 2007. gadā**

2007. gadā ombuds saņēma 3 211 jaunu sūdzību salīdzinājumā ar 2006. gadā saņemtajām 3 830 sūdzībām. Tomēr, gan absolūtajā, gan relatīvajā izteiksmē ir pieaudzis pieņemamo sūdzību skaits – no 449 (kopumā 12%) sūdzībām 2006. gadā līdz 518 (16%) sūdzībām 2007. gadā. Tā rezultātā gada laikā, pamatojoties uz saņemtajām sūdzībām, uzsāktu izmeklēšanu skaits pieauga par 17%.

Kopumā 58% no visām sūdzībām, ko ombuds saņēmis 2007. gadā, ir sūtītas elektroniski – vai nu pa e-pastu, vai izmantojot ombuda tīmekļa vietnē atrodamo sūdzības veidlapu. 3 056 gadījumos sūdzības tieši sūtīja atsevišķi pilsoņi, bet 155 tika saņemtas no asociācijām vai uzņēmumiem.

Gandrīz 70% gadījumu ombudam bija iespēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, veicot lietas izmeklēšanu, pārsūtot sūdzību kompetentai struktūrai vai sniedzot padomu par to, kur vērsties, lai saņemtu tūlītēju un efektīvu problēmas risinājumu.

Gada laikā, pamatojoties uz saņemtajām sūdzībām, kopumā tika uzsāktas 303 jaunas izmeklēšanas. Ombuds arī pēc savas iniciatīvas uzsāka sešas izmeklēšanas. Kopumā Eiropas ombuds 2007. gadā veica 641 izmeklēšanu, no kurām 332 bija pārņemtas no 2006. gada.

Tāpat kā iepriekšējos gados vairumā izmeklēšanu, t. i., kopumā 413 lietās jeb 64% gadījumu, bija iesaistīta Eiropas Komisija. Ņemot vērā to, ka Komisija ir galvenā Kopienas iestāde, kas pieņem tādus lēmumus, kuri tieši ietekmē pilsoņus, tai būtu jābūt galvenajam pilsoņu' sūdzību objektam. 87 izmeklēšanas (kopumā 14%) notika saistībā ar sūdzībām par Eiropas Personāla atlases biroju (EPSO), 59 izmeklēšanas (9%) saistībā ar Eiropas Parlamentu, 22 izmeklēšanas (3%) saistībā ar Eiropas Biroju krāpšanas apkarošanai un 8 izmeklēšanas (1%) saistībā ar Eiropas Savienības Padomi.

Galvenie konstatētie pārvaldībā pieļauto kļūdu veidi ir pārredzamības trūkums, tostarp informācijas nesniegšana (28% gadījumu), negodīgums vai varas ļaunprātīga izmantošana (18%), neapmierinošas procedūras (13%), kavēšanās, no kuras varēja izvairīties (9%), diskriminācija (8%), nolaidība (8%), juridiska kļūda (4%) un pienākumu nepildīšana, kas liecina par to, ka Eiropas Komisija attiecībā uz dalībvalstīm nepilda savu "Līguma sargātājas" lomu (3%).

2007. gadā galvenais ombuda e-pasta konts tika lietots, lai atbildētu uz kopumā 7 273 e-pastiem ar informācijas pieprasījumiem. No tiem 3 127 bija masu vēstules, ko iesnieguši pilsoņi attiecībā uz sūdzībām, kuras Eiropas ombuds jau bija saņēmis, bet 4 146 bija individuāli informācijas pieprasījumi.

Tādējādi kopumā attiecīgajā gadā ombuds apstrādāja 10 484 sūdzības un informācijas pieprasījumus no pilsoņiem.

### **Ombuda veikto izmeklēšanu rezultāti**

2007. gadā ombuds slēdza 348 izmeklēšanas, kas ir 40% pieaugums salīdzinājumā ar 2006. gadu. No tām 341 bija saistītas ar sūdzībām un septiņas bija paša iniciatīvas. Secinājumu izklāsts atrodams turpmāk tekstā.

#### ***Nav konstatēta kļūda pārvaldībā***

2007. gadā 95 gadījumos ombuds lietu slēdza, nekonstatējot pārvaldībā pieļauto kļūdu. To nebūt nevar uzskatīt par sūdzības iesniedzējam nelabvēlīgu rezultātu, jo tas vismaz saņem no attiecīgās iestādes vai struktūras plašu paskaidrojumu par to, kas ir izdarīts, kā arī ombuda veikto lietas pārskatu. To lietu piemēru vidū, kurās 2007. gadā nav konstatēta kļūda pārvaldībā, ir šādas lietas:



- Ombuds saņēma sūdzību, kurā apgalvots, ka Eiropas Komisija kļūdainu apsvērumu dēļ neveica pasākumus pret Īriju par iespējamo ES Dzīvotņu direktīvas pārkāpumu. Sūdzības iesniedzējs sūdzējās arī par Komisijas lēmumu neveikt nekādus turpmākus pasākumus attiecībā uz argumentiem par iespējamiem Atkritumu direktīvas pārkāpumiem. Ombuds atklāja, ka Komisija bija sniegusi saprātīgu skaidrojumu par tās stratēģisko lomu attiecībā uz šo direktīvu īstenošanu. Viņš arī norādīja, ka Komisija sūdzības iesniedzējam šajā lietā bija sniegusi attiecīgu noderīgu ieteikumu. (3660/2004/PB)
- Sūdzības iesniedzēja ombudam sūdzējās, cita starpā, par pārredzamības trūkumu un nepamatotu kavēšanos no Eiropas Zāļu aģentūras (EMA) puses, atbildot uz jautājumiem, ko viņa bija uzdevusi tai par antidepresantu nekaitīgumu un iespējamo pašnāvības risku. Sūdzības iesniedzējs vīrs zāļu lietošanas laikā izdarīja pašnāvību, tādēļ sūdzības iesniedzēja nosūtīja Aģentūrai vairākus jautājumus un informācijas pieprasījumus. Izmeklēšanas laikā Aģentūra atvainojās sūdzības iesniedzējai par to, ka nebija atbildējusi uz dažiem jautājumiem un sniedza atbildes uz šiem jautājumiem. Lai gan sūdzības iesniedzēja joprojām bija neapmierināta, ombuds uzskatīja, ka Aģentūra ar savu rīcību bija atrisinājusi norādītos trūkumus, tādēļ kļūda pārvaldībā vairs nepastāvēja. (2370/2005/OV)
- *Greenpeace* sūdzējās ombudam, apgalvojot, ka Komisija ir izteikusi nepareizas, maldinošas un apmelojošas apsūdzības saistībā ar NVO izdoto pētījumu attiecībā uz jautājumu par “virpuļdurvīm” starp Komisiju un lobējošo ķīmijas nozari. Ombuda izmeklēšana parādīja, ka šis apgalvojums nav pamatots. Lai gan ombuds kļūdu pārvaldībā neatrada, viņš uzsvēra, cik svarīga ir pārskatāmība attiecībā uz lobēšanas darbībām, kuras tiek veiktas likumdošanas izstrādāšanas procedūrās. (2740/2006/TN)

Pat tad, ja ombuds nekonstatē kļūdu pārvaldībā, viņš var dot iespēju iestādei vai struktūrai turpmāk uzlabot tās pārvaldības kvalitāti. Tādos gadījumos ombuds izsaka papildu piezīmi, kā tas darīts, piemēram, šajos gadījumos:

- Polijas vides NVO sūdzējās, ka Eiropas Investīciju banka (EIB) ir rīkojusies pretēji savam “Vides paziņojumam”, kad līdzfinansējusi Polijas ceļu modernizācijas projektu. Ombuds kļūdu pārvaldībā nekonstatēja. Tomēr, ņemot vērā, ka sūdzības iesniedzējs sūdzību vienlaicīgi bija iesniedzis Polijas ombudam, Eiropas ombuds mudināja EIB apsvērt iespēju izveidot saziņas un informācijas iegūšanas kanālus ar attiecīgām valsts un reģionālām uzraudzības iestādēm, piemēram, ombudiem, kas varētu kalpot par papildu informācijas avotiem attiecībā uz EIB finansētu projektu atbilstību valsts un Eiropas likumiem. (1779/2006/MHZ)

### *Iestāžu atrisinātās lietas un mierizlīgumi*

Cik vien iespējams, ombuds cenšas panākt labvēlīgu lietas risinājumu, kas apmierinātu gan sūdzības iesniedzēju, gan apsūdzēto iestādi. Kopienas iestāžu un struktūru sadarbība ir būtiska šādu labvēlīgu risinājumu sekmēšanā, tādējādi palīdzot uzlabot iestāžu un pilsoņu attiecības un izvairīties no nepieciešamības pēc dārgas un laikietilpīgas tiesāšanās.

2007. gadā iestādes vai struktūras pašas atrisināja 129 lietas pēc tam, kad ombudam bija iesniegta sūdzība. Tas ir divreiz vairāk nekā 2006. gadā un atspoguļo iestāžu un struktūru pieaugošo gatavību uzskatīt ombudam iesniegtās sūdzības par iespēju izlabot kļūdas, kas radušās, kā arī sadarboties ar ombudu pilsoņu labā. Starp 2007. gadā atrisinātajām lietām bija šādas lietas:

- pēc tam, kad Vācijas universitāte iesniedza sūdzību par nesaskaņām ar Komisiju attiecībā uz maksājumu, kas saistīts ar projektu *Erasmus* programmas ietvaros, ombuds sazinājās ar Komisiju, kas šo lietu nokārtoja divu nedēļu laikā. Universitātes centieni pārliecināt Komisiju, ka aprēķinos bija ieviesies kļūda, bija bijuši neveiksmīgi. Komisija atzina kļūdu un atmaksāja pieprasīto summu EUR 5 400 apmērā ar procentiem. Ombuds atzinīgi novērtēja Izglītības un kultūras ģenerāldirektorāta rīcību, kādā tas atrisināja šo sūdzību pēc tam, kad ombuds bija vērsis uz to uzmanību. (3495/2005/GG)
- Komisija atmaksāja nenomaksātu summu EUR 88 000 apmērā Francijas konsultāciju uzņēmumam, kas sūdzējās, ka iestāde nebija pilnībā atmaksājusi attaisnotos izdevumus par šā



uzņēmuma piedalīšanos Informācijas sabiedrības tehnoloģijas programmā ar Ķīnu. Komisija puda iebildumus, ka sūdzības iesniedzējs savos aprēķinos ir pieļāvis kļūdu. Pēc tam, kad ombuds iejaucās, Komisija piekrita atmaksāt nenomaksāto summu. (1471/2007/(CC)RT)

Ja izmeklēšanā tiek konstatēta pārvaldībā pieļauta kļūda, ombuds vienmēr cenšas panākt mierizlīgumu, ja tas iespējams. Dažos gadījumos mierizlīgumu var panākt, ja attiecīgā iestāde vai struktūra piedāvā sūdzības iesniedzējam kompensāciju. Jebkurš šāds piedāvājums tiek izteikts *ex gratia*, tas ir, neatzīstot juridisko atbildību vai neradot juridisku precedentu.

Gadā tika slēgtas piecas lietas pēc tam, kad bija panākts mierizlīgums. 2007. gada beigās vēl tika izskatīts 31 mierizlīgumu priekšlikums. Starp lietām ar mierizlīgumiem 2007. gadā bija šādas lietas:

- Komisija pieņēma ombuda priekšlikumu noslēgt mierizlīgumu un samazināja piedzenamo summu no darbuzņēmēja, kurš bija iesaistīts projektā Libānā. Šāds risinājums tika panākts pēc tam, kad ombudam bija iesniegta sūdzība, kurā darbuzņēmējs sūdzējās par netaisnu rīcību ar līgumu. Lai gan ombuds neuzskatīja, ka visi sūdzības iesniedzēja apgalvojumi ir pamatoti, viņš secināja, ka Komisijas lēmums piedzīt zināmas summas veido kļūdu pārvaldībā. Lai veiktu pasākumus un panāktu lietas atrisināšanu, Komisija piekrita pārskatīt lietu. (2577/2004/OV)
- Eiropas Aviācijas drošības aģentūra (EASA) atcēla apstrīdētu lēmumu pēc tam, kad ombuds ierosināja noslēgt mierizlīgumu. Lieta attiecās uz EASA lēmumu par tipa sertifikācijas pamatojumu noteiktai lidmašīnai. Izanalizējot attiecīgos tiesiskos aktus, ombuds nebija pārliecināts, ka lēmumam ir pietiekams juridiskais pamatojums. EASA atbildēja, sakot, ka jau ir ieguvusi nepieciešamo informāciju, lai varētu izsniegt tipa sertifikātu, tādēļ atcēla apstrīdēto lēmumu. (1103/2006/BU)
- bijušais Eiropas Rasisma un ksenofobijas uzraudzības centrs (EUMC) pieņēma mierizlīguma priekšlikumu, sniedzot pilnīgāku informāciju neveiksmīgam konkursantam par to, kā viņa piedāvājums tika salīdzināts ar tās organizācijas piedāvājumu, kas uzvarēja konkursā. Sūdzības iesniedzējs bija vērsies pie ombuda, apgalvojot, ka EUMC nesniedza viņam apmierinošas atbildes uz viņa jautājumiem, kā arī nepiemēroja pārredzamus kritērijus. Pēc izmeklēšanas sūdzības iesniedzējs pateicās ombudam par viņa darbu un to, ka viņš nodrošina ticamu aizsardzību pārredzamībai ES mērogā. (1858/2005/BB un 1859/2005/BB)

### *Aizrādījumi, ieteikumu projekti un īpaši ziņojumi*

Ja mierizlīgums nav iespējams vai ja šāda risinājuma meklēšana nav veiksmīga, ombuds vai nu slēdz lietu ar aizrādījumu attiecīgajai iestādei vai struktūrai, vai arī sagatavo ieteikuma projektu.

Aizrādījums parasti tiek izteikts, ja i) attiecīgā iestāde vairs nespēj novērst kļūdu pārvaldībā, ii) šķiet, ka pārvaldībā pieļautajai kļūdai nav vispārējas ietekmes un iii) ombudam vairs nav nepieciešamības veikt papildu pasākumus. Aizrādījums tiek izteikts arī tad, ja ombuds uzskata, ka ieteikuma projektam nebūs lietderīga nozīme, vai ja nešķiet atbilstīgi iesniegt īpašu ziņojumu Parlamentam, ja attiecīgā iestāde vai struktūra nepieņem ieteikuma projektu.

Aizrādījums ir apstiprinājums sūdzības iesniedzējam par to, ka viņa vai viņas sūdzība ir pamatota, un norāda attiecīgajai iestādei vai struktūrai uz to, ko tā ir izdarījusi nepareizi, lai tādējādi palīdzētu tai turpmāk izvairīties no kļūdām pārvaldībā. 2007. gadā ombuds ar aizrādījumiem slēdza 55 izmeklēšanas. Piemēram:

- ombuds izteica aizrādījumu Komisijai par tās nespēju 2006. gadā publicēt 2005. gada pārskatu, kā to paredz likums, par piekļuvi Eiropas Parlamenta, Padomes un Komisijas dokumentiem. Ombuds bija saņēmis sūdzību no NVO *Statewatch*. Lai gan ombuds atzina, ka Komisija 2007. gada septembrī beidzot attiecīgo pārskatu publicēja, viņš tomēr norādīja, ka pārskatu laicīga publicēšana ir galvenais mehānisms, kā atskaitīties Eiropas pilsoņiem (668/2007/MHZ);
- ombuds izteica divus aizrādījumus Eiropas Personāla atlases birojam (EPSO) divos gadījumos par “jauno” dalībvalstu valodu lietojumu attiecībā pret “vecu” dalībvalstu valodu lietojumu.





Polijas asociācija bija iesniegusi sūdzību par darbā pieņemšanas pārbaudēm. EPSC informēja ombudu, ka pa šo laiku valodu prasības konkursiem ir mainītas (3114/2005/MHZ);

- ombuds izteica aizrādījumu Komisijai par nespēju sniegt pamatotus iemeslus piekļuves atteikumam attiecībā uz gada grāmatvedības pārskatiem, ko tā saņem no dalībvalstīm par lauksaimniecības subsīdijām. Komisija atteikumu argumentēja ar to, ka pārskatos ietvertā informācija bija ielādēta datu bāzē un kā dokuments vairs nepastāvēja. Lai sūdzības iesniedzējam izsniegtu pieprasīto informāciju, būtu nepieciešama sarežģīta, jauna datu bāzes programmēšana — tā apgalvoja Komisija. Lai gan ombuds uzskatīja, ka Komisijas nostāja bija neapmierinoša, viņš atturējās no turpmākas šī jautājuma izmeklēšanas, jo juridiskos jautājumus varētu izskatīt Kopienas likumdevējs, no vispārējās perspektīvas, Regulas 1049/2001 par piekļuvi dokumentiem izsludinātās reformas kontekstā. (1693/2005/PB)

Iestādēm un struktūrām ir svarīgi ievērot ombuda aizrādījumus, veicot pasākumus, lai risinātu pastāvošās problēmas un tādējādi turpmāk izvairītos no kļūdu pieļaušanas pārvaldībā. 2007. gadā ombuds sagatavoja un publicēja pētījumu par visu 2006. gadā izteikto aizrādījumu un turpmāko piezīmju ievērošanu, kas bija jāveic iesaistītajām iestādēm. Pētījums ir pieejams ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombuds paredz arī turpmāk veikt līdzīgus pasākumus un katru gadu informēt sabiedrību par saviem secinājumiem.

Gadījumos, kad ombuda turpmāka palīdzība šķiet nepieciešama, proti, ja attiecīgajai iestādei ir iespējas novērst pārvaldībā pieļautu kļūdu, vai tad, ja kļūda pārvaldībā ir īpaši nopietna vai tai ir vispārēja ietekme, ombuds parasti sagatavo attiecīgajai iestādei vai struktūrai ieteikuma projektu.

2007. gadā tika sagatavoti astoņi ieteikumu projekti. Turklāt septiņi ieteikumu projekti, kas pārņemti no 2006. gada, bija pamatā 2007. gadā pieņemtiem lēmumiem. Gada laikā tika slēgtas trīs lietas pēc tam, kad iestāde bija pieņēmusi ieteikuma projektu. Viena lieta bija pamatā īpašam ziņojumam Eiropas Parlamentam. Piecas lietas tika slēgtas citu iemeslu dēļ. 2007. gada beigās joprojām tika izskatīti astoņi ieteikumu projekti, tostarp viens 2004. gadā un viens 2006. gadā piedāvāts ieteikumu projekts.

Starp 2007. gadā izteiktajiem ieteikumu projektiem viens attiecās uz publisku piekļuvi informācijai par maksājumiem, ko saņēmuši Parlamenta locekļi. Maltas žurnālists bija iesniedzis sūdzību par to, ka Parlaments, pamatojoties uz datu aizsardzību, bija atteicis viņam piekļuvi informācijai par kāda Eiropas Parlamenta locekļa pabalstiem. Eiropas Parlamenta detalizēts atzinums par ombuda ieteikuma projektu šajā lietā (3643/2005/(GK)WP) ir gaidāms 2008. gada februāra beigās. Citā 2007. gadā izteiktajā ieteikuma projektā ombuds rosināja Komisiju turpmāk izvairīties no nepamatotiem ierobežojumiem attiecībā uz oficiālajām valodām, kādās var tikt iesniegti priekšlikumi saskaņā ar aicinājumu iesniegt priekšlikumus konkursam (259/2005/(PB)GG). Ņemot vērā, ka 2007. gada beigās šī izmeklēšana vēl nebija pabeigta, tā nav atspoguļota šī ziņojuma 3. nodaļā.

2007. gadā pieņemto ieteikumu projektu vidū bija šādi ieteikumu projekti:

- Komisija pieņēma ieteikuma projektu, kurā ombuds to aicināja izlabot neprecīzo un maldinošo informāciju, kas ietverta brošūrās, plakātos un video prezentācijās par gaisa kuģu pasažieru tiesībām. Tas notika pēc tam, kad bija saņemtas sūdzības no divām aviokompāniju asociācijām. Tās kritizēja Komisijas sniegto informāciju par pasažieru tiesībām uz kompensāciju un palīdzību iekāpšanas atteikuma, lidojumu atcelšanas vai ilgās reisu kavēšanās gadījumā. Pēc ombuda iejaukšanās Komisija kļūdaino informācijas materiālu nomainīja (1475/2005/(IP)GG un 1476/2005/(BB)GG);
- Komisija pieņēma ieteikuma projektu, kurā ombuds to aicināja nepiedzīt pensijas maksājumu, kas kļūdaini bija izmaksāts pēc bijušā darbinieka nāves. Aizgājēja dēls bija iesniedzis sūdzību. Vairāk nekā četrus gadus pēc tēva nāves Komisija bija pieprasījusi, lai dēls atmaksā EUR 1 747. Tika panākta vienošanās šo atmaksas pieprasījumu atsaukt. (1617/2005/(BB)JF)

Ja Kopienas iestāde vai struktūra nesniedz apmierinošu atbildi uz ieteikuma projektu, ombuds var nosūtīt Eiropas Parlamentam īpašu ziņojumu. To var uzskatīt par ombuda galējo līdzekli un



pēdējo no pamatpasākumiem, ko viņš veic, izskatot lietu, jo rezolūcijas pieņemšana un Parlamenta pilnvaru īstenošana ir Parlamenta politiskā vērtējuma jautājumi. Piemērs no 2007. gada:

- ombuds iesniedza Eiropas Parlamentam īpašu ziņojumu, izteicot aizrādījumu Komisijai par sūdzības nerisināšanu attiecībā uz Eiropas darba laika direktīvu. Pirms vairāk nekā sešiem gadiem kāds ārsts no Vācijas lūdza Komisiju uzsākt procesu pret Vāciju, apsūdzot to Direktīvas pārkāpšanā. Neskatoties uz spiedienu no ombuda puses, Komisija atturējās rīkoties attiecībā uz sūdzību, apgalvojot, ka izmaiņas Direktīvā jau ir iesniegtas Kopienas likumdevējam. Ombuds uzstāja, ka šī lieta patiesībā ir par to, kādus principus Komisija piemēro, risinot pilsoņu sūdzības par pārkāpumiem. Ombuds teica, ka Komisijai ir vai nu jānoraida sūdzība, vai arī jāuzsāk process. Vienkārša bezdarbība neatbilst labas pārvaldības principiem. (3453/2005/GG)

### Pēc ombuda iniciatīvas veiktas izmeklēšanas

Ombuds izmanto savas pilnvaras uzsākt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas galvenokārt divos gadījumos. Pirmkārt, viņš var tās izmantot, lai izmeklētu iespējamu gadījumu saistībā ar pārvaldībā pieļautu kļūdu, ja sūdzību iesniedz nepilnvarota persona (tas ir, ja sūdzības iesniedzējs nav Eiropas Savienības pilsonis vai pastāvīgais iedzīvotājs, vai arī juridiska persona ar juridisko adresi kādā dalībvalstī). 2007. gadā tika sāktas divas šādas pēc paša iniciatīvas veiktas izmeklēšanas. Ombuds var arī izmantot savas pilnvaras veikt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas, lai risinātu sistemātiskas problēmas iestādēs, piemēram:

- ombuds 2007. gada decembrī uzsāka izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas jautājumā par Komisijas veikto maksājumu laicīgumu. Viņš lūdza Komisiju sniegt informāciju par to, kas ir darīts, lai izvairītos no maksājumu kavējuma, statistikas datus par novēlotu maksājumu gadījumiem, kā arī informāciju par Komisijas politiku attiecībā uz procentu maksāšanu. Tas tika darīts, jo no indivīdiem, uzņēmumiem un organizācijām, kas iesaistītas ES finansētos projektos un līgumos, ir saņemtas sūdzības. (OI/5/2007/GG)

To izmeklēšanu vidū, kas 2007. gadā tika uzsāktas pēc paša iniciatīvas, viena bija par EPSO datorizēto pārbaudi (OI/4/2007/ID) un viena par Komisijas Apvienotā pētniecības centra personāla vadību (OI/6/2007/MHZ).

Gada laikā tika slēgta šāda pēc paša iniciatīvas uzsākta izmeklēšana:

- ombuds veica izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas par Komisijas pieņemtajiem pasākumiem, lai nodrošinātu, ka cilvēki ar īpašām vajadzībām netiek diskriminēti attiecībās ar iestādi. Starp noteiktajiem pozitīvajiem piemēriem ombuds izcēla pasākumus, kas veikti, lai nodrošinātu vieglāku piekļuvi informācijai, izmantojot Komisijas tīmekļa vietni, kā arī uzlabotu darbā pieņemšana un karjeras veicināšanas apstākļus. Taču ombuds uzsvēra, ka ir jādara vēl vairāk, lai informētu Komisijas darbiniekus par to, kādas vajadzības ir cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Viņš arī raksturoja situāciju Eiropas skolās attiecībā uz skolēniem ar īpašām vajadzībām kā neapmierinošu. (OI/3/2003/JMA)

### Ievērojamākās lietas, kas uzskatāmas par labas prakses paraugu

Vairākas iepriekšminētās lietas ir spilgti labas prakses piemēri, kas garantē to iekļaušanu ombuda 2007. gada ziņojumā kā ievērojamākās lietas. Tās par paraugu var ņemt arī citas ES iestādes un struktūras saistībā ar to, kā vislabāk risināt ombuda izvirzītos jautājumus. It īpaši **Komisija** ātri rīkojās un konstruktīvi atrisināja vairākas sūdzību lietas. Lietā **3495/2006/GG** tā divu nedēļu laikā atrisināja maksājuma strīdu ar Vācijas universitāti, kad ombuds bija vērsis tās uzmanību šai problēmai. Tāpat lietā **2577/2004/OV** Komisija pieņēma mierizlīguma priekšlikumu un samazināja piedzenamo summu no darbuzņēmēja, kurš bija iesaistīts projektā Libānā. Vēl vienā maksājumu strīdā Komisija pieņēma ieteikuma projektu, kurā ombuds to aicināja nepiedzīt pensijas maksājumu, kas bija veikts kļūdaini pēc bijušā darbinieka nāves (**1617/2005/(BB)JF**). Tāpat Komisija demonstrēja savu gatavību konstruktīvi sadarboties ar ombudu un pieņēma ieteikuma projektu par neprecīzas un maldinošas informācijas izlabošanu brošūrās, plakātos un video prezentācijā attiecībā uz





pasažieru tiesībām uz kompensāciju un palīdzību iekāpšanas atteikuma, lidojumu atcelšanas vai ilgās reisu kavēšanās gadījumā (**1476/2005/(BB)GG**).

Vēl daži labas prakses piemēri ir lieta **2580/2006/TN**, kurā **Padome** pēc tam, kad ombuds vērsa tās uzmanību uz jautājumu par īru valodu, atvainojās sūdzības iesniedzējam un apstiprināja savu apņemšanos turpmāk izvairīties no līdzīgām problēmām. **Eiropas Centrālā banka** (ECB) sniedza visvērtīgāko atbildi kādai bažīgai pilsonei, uzsverot, ka pievērsš lielā uzmanību šo jautājumu noskaidrošanai un aicinot šo pilsoni jebkurus turpmākos jautājumus adresēt bankas ekspertiem (**630/2007/WP**). Beidzamais piemērs par iestāžu un struktūru pozitīvo rīcību 2007. gadā ir redzams lietā **1103/2006/BU**, kur **Eiropas Aviācijas drošības aģentūra** (EASA) atcēla apstrīdētu lēmumu pēc ombuda izteiktā mierizlīguma priekšlikuma. Šis ir jau otrais gads pēc kārtas, kad viena no EASA lietām tiek iekļauta šī ziņojuma ievērojamāko lietu sarakstā, kas liecina par tās gatavību konstruktīvi sadarboties ar ombudu.

### Papildu analīze

Gada ziņojuma 2. nodaļas pēdējā sadaļā ietverts pārskats par šīm un citām lietām, skatot tās šādās tematiskās kategorijās: i) atklātība, tostarp piekļuve dokumentiem un informācijai, kā arī datu aizsardzība; ii) Komisija kā Līguma sargātāja; iii) konkursa piedāvājumi, līgumi un pabalsti; un iv) jautājumi attiecībā uz personālu, tostarp pieņemšanu darbā.

Ziņojuma 3. nodaļā ietverts 50 lēmumu kopsavilkums no kopumā 348 lēmumiem, ar kuriem 2007. gadā slēgtas lietas. Šie kopsavilkumi atspoguļo plašo ombuda izmeklēšanās iesaistīto tēmu un iestāžu klāstu, kā arī dažāda veida secinājumus.

Lēmumi par lietu slēgšanu parasti tiek publicēti ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angļu valodā, bet, ja citā, tad pieteikuma iesniedzēja valodā.

### Attiecības ar ES iestādēm un struktūrām

Eiropas ombuds ievērojamu laiku velta tam, lai tiktos ar ES iestāžu un struktūru locekļiem un amatpersonām, lai veicinātu pakalpojumu kultūru ES pārvaldē. Šis tikšanās ļauj ombudam izskaidrot, kas ir viņa darba pamatā, kā arī vēl vairāk informēt locekļus un amatpersonas par nepieciešamību konstruktīvi reaģēt uz sūdzībām.

Starp svarīgākajām sanāksmēm, kas notika 2007. gadā, trijās piedalījās visu līmeņu civildienesta ierēdņi no Eiropas Komisijas. Tā kā Komisija ir tā iestāde, par kuru ombuds veic visvairāk izmeklēšanu, ir īpaši svarīgi, ka tā uzņemas vadošo lomu pakalpojumu kultūras izveidē un pilsoņu tiesību ievērošanā. Atgriezeniskā saite, ko ombuds saņēma šajās sanāksmēs, bija ļoti uzmundrinoša. Galvenie šo trīs sanāksmju veicinātāji bija Komisijas priekšsēdētāja vietniece *Margot WALLSTRÖM*, kura, cita starpā, ir atbildīga par attiecībām ar ombudu, un Komisijas ģenerālsēkretāre *Catherine DAY*.

Īpaši svarīgas ir arī tikšanās ar Eiropas Parlamenta locekļiem un amatpersonām, ņemot vērā ombuda privilēģētās attiecības ar Parlamentu. Eiropas Parlaments ievēl ombudu, savukārt ombuds Parlamentam atskaitās. Gada ziņojuma 4. nodaļā ir ietverts pilns šo sanāksmju pārskats. Tajā iekļauta informācija par ombuda piedalīšanos Lūgumrakstu komitejas sanāksmēs nolūkā iepazīstināt ar gada ziņojumu un īpašajiem ziņojumiem, par viņa uzstāšanos Konstitucionālo lietu komitejā saistībā ar ierosinātajiem ombuda statūtu grozījumiem, par viņa runu Civilo brīvību, tieslietu un iekšlietu komitejā par Regulas 1049/2001, kas attiecas uz piekļuvi dokumentiem, reformu.

2007. gadā ombuds turpināja savus centienus sadarboties ar citām iestādēm un struktūrām, organizējot sanāksmes ar Eiropas Tiesas, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas, Eiropas Investīciju bankas un Eiropas Centrālās bankas galvenajiem pārstāvjiem.

Lai palīdzētu saviem darbiniekiem vienmēr būt lietas kursā par notikumiem citās ES iestādēs un struktūrās, ombuds rīko regulāras darbinieku sanāksmes; sanāksmes notiek Strasbūrā, lai varētu pieaicināt ārējos runātājus. 2007. gadā uz Strasbūru ceļoja gan ES Civildienesta tribunāla



priekšsēdētājs *Paul J. MAHONEY*, gan Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītājs *Peter HUSTINX*, lai iepazīstinātu ombuda darbiniekus ar savu darbu.

### Attiecības ar citiem ombudiem un līdzīgām struktūrām

Daudzi sūdzības iesniedzēji vēršas pie Eiropas ombuda, kad tiem rodas problēmas ar valsts, reģionālajām vai vietējām pārvaldes iestādēm. Eiropas ombuds cieši sadarbojas ar saviem kolēģiem dalībvalstīs, lai nodrošinātu pilsoņu sūdzību par ES tiesību aktiem pareizu un pienācīgu izskatīšanu. Lielākoties šī sadarbība notiek Eiropas ombudu tīkla aizgādībā. Eiropas ombudu tīkls šobrīd ietver gandrīz 90 birojus 31 valstī, aptverot valsts un reģionu līmeņus Eiropas Savienībā, kā arī valsts līmeni kandidātvalstīs, kuras pretendē uz dalību ES, kā arī Norvēģiju un Islandi.

Viens no tīkla nolūkiem ir veicināt ātru sūdzību pārsūtīšanu kompetentam ombudam vai līdzvērtīgai struktūrai. Kad vien iespējams, Eiropas ombuds tieši pārsūta lietas valstu vai reģionu ombudiem vai sniedz sūdzības iesniedzējam derīgus padomus. 2007. gadā ombuds 816 sūdzību iesniedzējiem ir ieteicis vērsties pie valsts vai reģionālā ombuda, bet 51 sūdzību ir tieši pārsūtījis kompetentajam ombudam.

Ombuda gada ziņojuma 5. nodaļā ir sniegta informācija par tīkla darbību 2007. gadā, kur kā svarīgs notikums ir minēts sestais ES dalībvalstu un kandidātvalstu ombudu seminārs, kas norisinājās oktobrī Strasbūrā. Semināru kopīgi organizēja Francijas valsts ombuds *Jean-Paul DELEVOYE* un Eiropas ombuds. Sanāksmē piedalījās pārstāvji no visām 27 ES dalībvalstīm un divām no trim kandidātvalstīm, kā arī pārstāvji no Norvēģijas un Īslandes. Kā Eiropas ombuds paziņoja 5. seminārā, pirmo reizi tika aicināti piedalīties arī reģionālo ombudu pārstāvji no ES valstīm, kur tādi ir, proti, Beļģijas, Vācijas, Spānijas, Itālijas, Austrijas un Apvienotās Karalistes<sup>1</sup>. 2007. gada semināra tēma bija "Labas pārvaldības principa pārskatīšana Eiropas Savienības mērogā".

Semināra laikā omdudi pieņēma deklarāciju, šīs deklarācijas mērķis ir palīdzēt informēt pilsoņus un citus ombuda pakalpojumu lietotājus par to, ko viņi var iegūt, ja vēršas pie tīkla biedra par jautājumu, kas ietilpst ES tiesību sfērā. Šī deklarācija pilnībā ir atspoguļota šī ziņojuma 5. nodaļā, kurā ietverta arī detalizēta atskaite par semināra diskusijām.

5. nodaļā aprakstīti dažādi instrumenti, kurus tīkls izmanto, lai apmainītos ar pieredzi un labu praksi. *Eiropas ombuds — periodiskais biļetens* tika izmantots kā ļoti vērtīgs informācijas apmaiņai 2007. gadā. Divās publikācijās, kas izdotas aprīlī un oktobrī, bija iekļauti raksti par ES tiesību aktu pārākumu pār valstu tiesību aktiem, diskrimināciju un šķēršļiem saistībā ar brīvu pārvietošanos, problēmām saistībā ar vides tiesību aktiem, bērnu tiesību aizsardzību un vecāku cilvēku tiesībām, problēmām veselības aprūpes jomā, kā arī par privātumu un datu aizsardzību. Gada laikā tika turpinātas ombuda interneta diskusijas un forums par apmaiņu ar dokumentiem, tādējādi sniedzot birojiem iespēju apmainīties ar informāciju, nosūtot jautājumus un atbildes. Tika aizsāktas vairākas būtiskas diskusijas par ļoti dažādiem jautājumiem, piemēram, vecuma diskriminācija, tiesiskā sistēma attiecībā uz piespiedu psihiatrisko hospitalizāciju, komunālo pakalpojumu kvalitāte, juridisko ekspertu statuss ombudu birojos un Eiropas Komisijas iniciatīvas nolūkā uzlabot sūdzību par pārkāpumiem risināšanas procesu. Turklāt ombuda elektronisko ziņu dienests — *Ombudsman Daily News* — publicēja informāciju katru darbadienu un ietvēra rakstus, paziņojumus presei un ziņojumus no birojiem visā tīklā.

Papildus regulārajai neformālajai informācijas apmaiņai tīkla iekšienē ir izstrādāta īpaša procedūra, kas dot iespēju valstu vai reģionu ombudiem pieprasīt rakstiskas atbildes uz jautājumiem par ES tiesību aktiem un to interpretāciju, tostarp jautājumiem, kas rodas, izskatot īpašas lietas. Eiropas ombuds atbildi sniedz vai nu tiešā veidā, vai attiecīgā gadījumā pārsūta jautājumu citai ES iestādei vai struktūrai. 2007. gadā saņemti trīs šādi jautājumi (katrs no attiecīgi valsts, reģiona un vietēja ombuda), bet trīs tika atrisināti (tostarp divi, kas pārņemti no 2005. gada un viens no 2006. gada). Piemērs ir ietverts ziņojuma 3. nodaļā.

1

Šīs valstis ir minētas ES protokola kārtībā.



Turklāt informatīvās vizītes pie ombudiem dalībvalstīs un kandidātvalstīs tīkla attīstības procesā ir izrādījušās ļoti efektīvas. Šīs vizītes ir lielisks veids, kā sekmēt informāciju par plašo sakaru līdzekļu klāstu, kurus šis tīkls dara pieejamus. 2007. gadā Eiropas ombuds apciemoja savus kolēģus Vācijā (martā), Zviedrijā (maijā) un Beļģijā (novembrī).

Ombuda centieni sadarboties ar saviem kolēģiem pārsniedza Eiropas ombudu tīkla pasākumus. Lai veicinātu ombudu sadarbību, apspriestu iestāžu savstarpējās attiecības un apmainītos ar labas prakses paraugiem 2007. gadā, *DIAMANDOUROS* kungs apmeklēja vairākus ombudu rīkotos pasākumus un tikās ar kolēģiem ES un ārpus tās. Ziņojuma 5. nodaļas beigās ir sniegts šo pasākumu pārskats.

### **Informatīvi pasākumi**

Eiropas ombuds ļoti labi apzinās, cik svarīgi ir nodrošināt, lai tie, kuriem varētu rasties problēmas ar ES pārvaldi, zinātu par savām tiesībām sūdzēties. Katru gadu tiek meklēta iespēja vērsties pie pilsoņiem, uzņēmumiem, NVO un citām būtiskām personām, lai informētu tās par ombuda pakalpojumiem. Ombuds un viņa personāls 2007. gadā sniedza aptuveni 130 prezentācijas konferencēs, semināros un sanāksmēs. Iepriekšminētās informācijas vizītes Vācijā, Zviedrijā un Beļģijā deva papildu iespēju ombudam vairot šo valstu pilsoņu informētību par ombuda lomu.

Īpašs gada sasniegums bija ombuda piedalīšanās pasākumos, kas tika organizēti, lai atzīmētu Romas līguma 50. gadadienu. Īpaši veiksmīgas bija Berlīnē, Ungārijā un Varšavā organizētās atvērto durvju dienas, kurās iegriezās simtiem tūkstoši cilvēku, lai uzzinātu par Eiropas Savienības pasākumiem. Kā katru gadu, Eiropas Parlamenta organizētajās atklāto durvju dienās Strasbūrā un Briselē piedalījās arī birojs. Materiāls par ombuda darbu, kā arī citi reklāmas materiāli apmeklētājiem tika izplatīti 26 valodās. Ombuda darbinieki piedalījās visos šajos pasākumos, lai atbildētu uz jautājumiem par ombuda darbu.

2007. gadā aktīvi turpinājās plašsaziņas līdzekļu pasākumi, kuros ombuds sniedza sešas preses konferences un vairāk nekā 40 intervijas žurnālistiem no drukātajiem, apraides un elektroniskajiem plašsaziņas līdzekļiem. Tika izdoti septiņpadsmit preses ziņojumi, kā arī izplatīti žurnālistiem un ieinteresētajām pusēm visā Eiropā. Tajos bija aptvertas vairākas ombuda izmeklēšanas, piemēram, par novēlotiem maksājumiem, par problēmām dokumentu un informācijas piekļuves jomā, par sūdzību, kas attiecas uz Eiropas darba laika direktīvu, un par problēmām ar Komisijas publicēto informācijas materiālu par gaisa pasažieru tiesībām.

2007. gadā tika sagatavotas un izplatītas vairākas publikācijas, lai informētu galvenās ieinteresētās puses un sabiedrību kopumā par pakalpojumiem, kādus ombuds var sniegt ES pilsoņiem un iedzīvotājiem. Īpaši interesanta 2007. gadā bija jaunā informācijas lapa par uzņēmumiem un organizācijām, kurā izsmēļoši paskaidrots, ko ombuds var darīt šo personu labā. Informācijas lapa kopā ar citu svarīgu materiālu tika izplatīta kā daļa no vēstuļu sūtīšanas kampaņas, kas domāta potenciālajiem sūdzību iesniedzējiem. Kampaņas laikā īpaši tika uzrunātas tirdzniecības kameras un juridiskie biroji visā Eiropā, kopā tika nosūtītas vairāk nekā 5 000 personalizētas vēstules. Šī kampaņa izrādījās ļoti veiksmīga, un visu 2007. gadu tika saņemti vairāki tūkstoši pieprasījumu pēc ombuda publikāciju papildkopijām.

Ombuda tīmekļa vietni regulāri papildināja ar lēmumiem, preses ziņojumiem un plašu informāciju par ombuda saziņas pasākumiem. Tika izveidota tīmekļa vietnes jauna sadaļa, lai izmeklēšanām, kas uzsāktas pēc paša ombuda iniciatīvas, piešķirtu lielāku nozīmīgumu.

Laikā no 2007. gada 1. janvāra līdz 31. decembrim ombuda tīmekļa vietnē viesojušies 449 418 apmeklētāji. Visbiežāk tika apmeklētas lapas angļu valodā; tām seko lapas franču, spāņu, vācu un itāļu valodā. No apmeklējumu ģeogrāfiskā skatījuma – visvairāk apmeklētāju bija no Itālijas, kam seko Spānija, Zviedrija, Apvienotā Karaliste un Vācija. Ombuda tīmekļa saišu sadaļā ir saites uz valstu un reģionu tīmekļa lapām visā Eiropā. 2007. gadā saitēs norādītās lapas ir tikušas apmeklētas vairāk nekā 82 000 reižu, skaidri liecinot par to, ka pakalpojumiem, kas sniegti pilsoņiem, izmantojot Eiropas ombudu tīklu, ir pievienotā vērtība.



### Iekšējā attīstība

Ombuds 2007. gadā turpināja censties nodrošināt to, lai iestāde spētu izskatīt sūdzības no pilsoņiem 27 dalībvalstīs 23 oficiālajās valodās.

Pēc atklātās darbā pieņemšanas procedūras ombuds 2007. gada 1. jūlijā iecēla jaunu Juridiskajā dienesta vadītāju. Lai uzlabotu kvalitātes kontroli un veicinātu darba ražīgumu, Juridisko dienestu sadalīja četrās darba grupās, katru no kurām vada viens galvenais juridiskais uzraudzītājs. Lai veicinātu iesniegto sūdzību labāku pārvaldību, tika ieviests jauns IT rīks. Visi šie pasākumi izrādījās nenovērtējami, palīdzot palielināt darba ražīgumu gada laikā. Tas, ka 2007. gadā par 40% ir pieaudzis slēgto lietu skaits, liecina, ka pēdējo gadu laikā veiktie ombuda Juridiskā dienesta struktūras un darbības uzlabojumi sāk patiešām ietekmēt darba procesu. Ombuds arī 2008. gadā turpinās pie tā strādāt.

Arī no organizatoriskā viedokļa 2007. gadā bija nelielas izmaiņas – ombuda sūdzību izskatīšanas sekretariāts tagad ir tieši pakļauts Juridiskā dienesta vadītāja palīgam. Tas patiesāk atspoguļo sekretariāta funkcijas, kas tieši saistītas ar Juridiskā dienesta darbu.

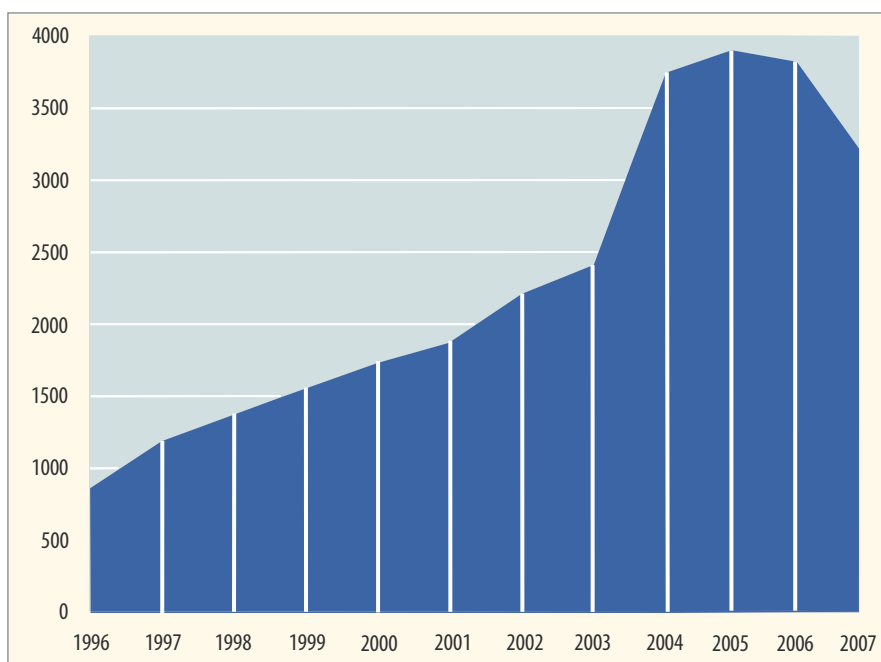
Ombuda attīstības plāns 2007. gadā kopumā – tāpat kā 2006. gadā – uzrādīja 57 darbavietas. 2008. gadā pieaugums nav paredzēts. Kopējās budžeta apropriācijas 2008. gadam ir EUR 8 505 770 (salīdzinājumā ar 2007. gadā piešķirtajām apropriācijām EUR 8 152 800 apmērā).



## STATISTIKA

**1 2007. GADĀ IZSKATĪTĀS LIETAS**

<b>1.1</b>	<b>2007. GADĀ IZSKATĪTO LIETU KOPSKAITS.....</b>	<b>3 760</b>
	– Izmeklēšanas, kas 2006. gada 31. decembrī vēl nebija slēgtas.....	332 <sup>1</sup>
	– Sūdzības, par kuru pieņemamību 2006. gada 31. decembrī vēl nebija pieņemts lēmums ....	211
	– 2007. gadā saņemtās sūdzības.....	3 211
	– Pēc Eiropas ombuda iniciatīvas veiktās izmeklēšanas .....	6

**Laikā no 1996.–2007. gadam saņemto sūdzību skaits**

<b>1.2</b>	<b>PIEŅEMAMĪBAS/NEPIEŅEMAMĪBAS PĀRBAUDE PABEIGTA.....</b>	<b>95%</b>
------------	---	------------

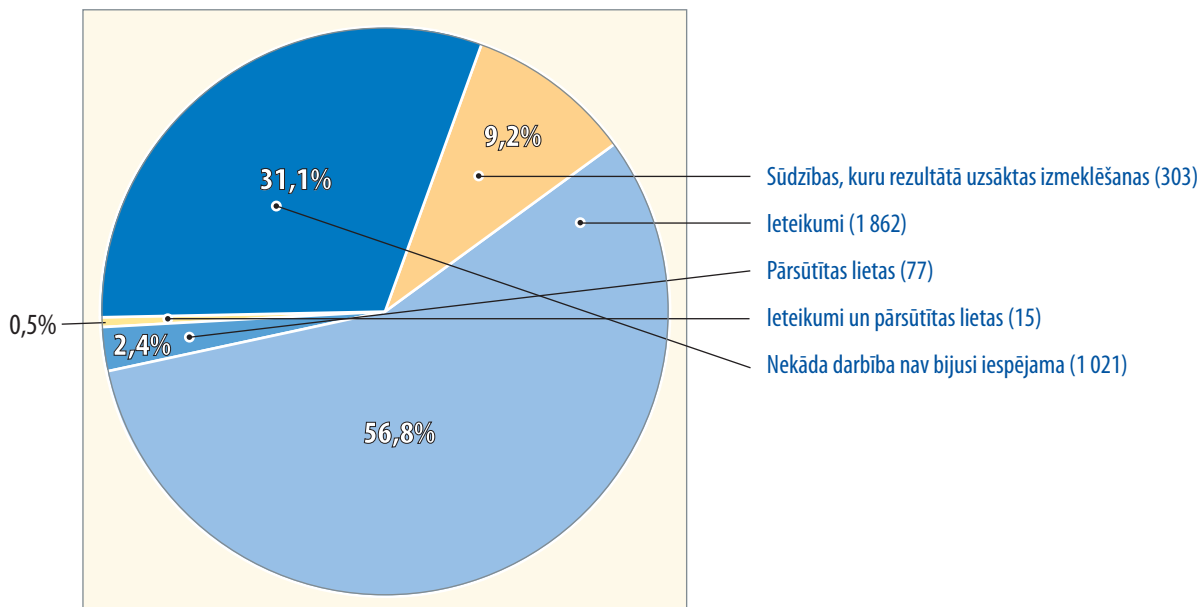
<sup>1</sup>

No kurām deviņas izmeklēšanas veiktas pēc Eiropas ombuda iniciatīvas un 323 izmeklēšanu pamatā bija sūdzības.

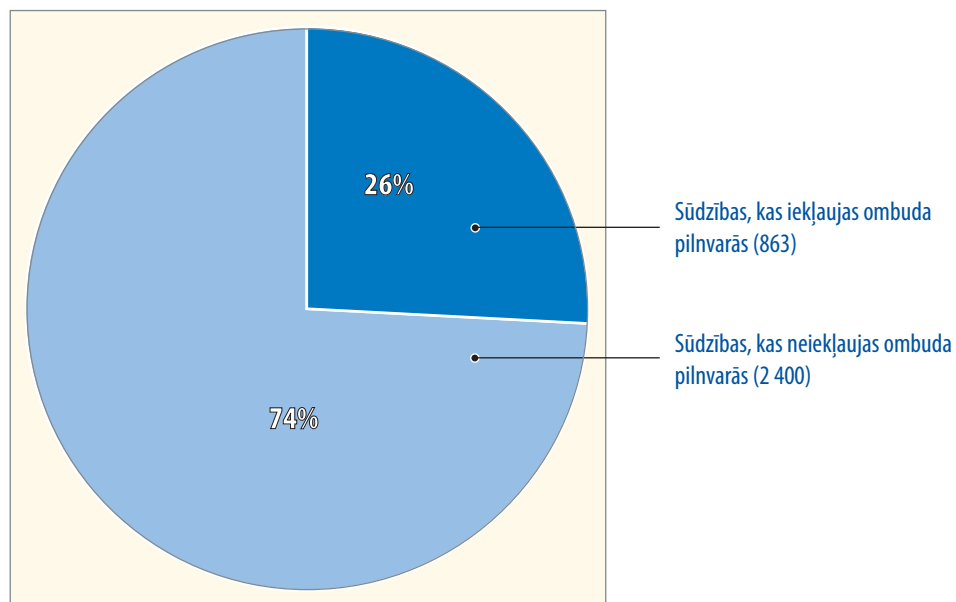


### 1.3 SŪDZĪBU KLASIFIKĀCIJA

Pēc darbības veida, ko Eiropas ombuds veicis, lai palīdzētu sūdzību iesniedzējiem

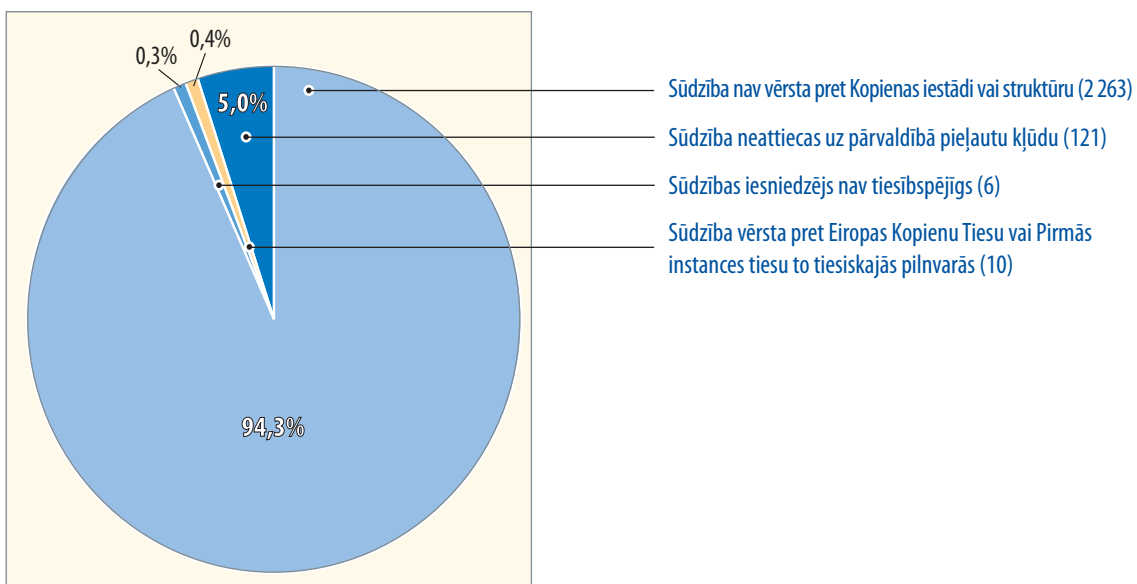


Saskaņā ar Eiropas ombuda pilnvarām



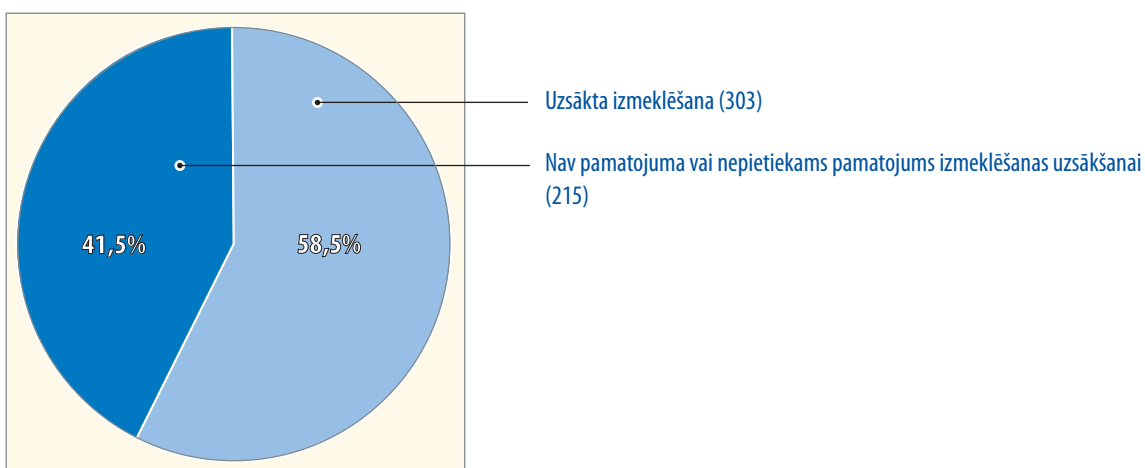


### Sūdzības, kas neiekļaujas ombuda pilnvarās

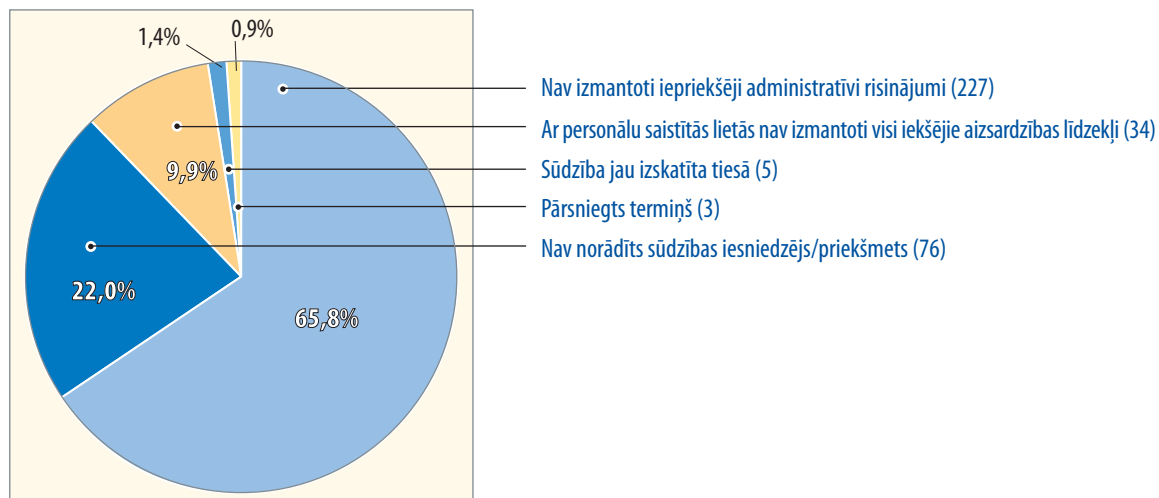


### Sūdzības, kas iekļaujas ombuda pilnvarās

#### Pieņemamas sūdzības



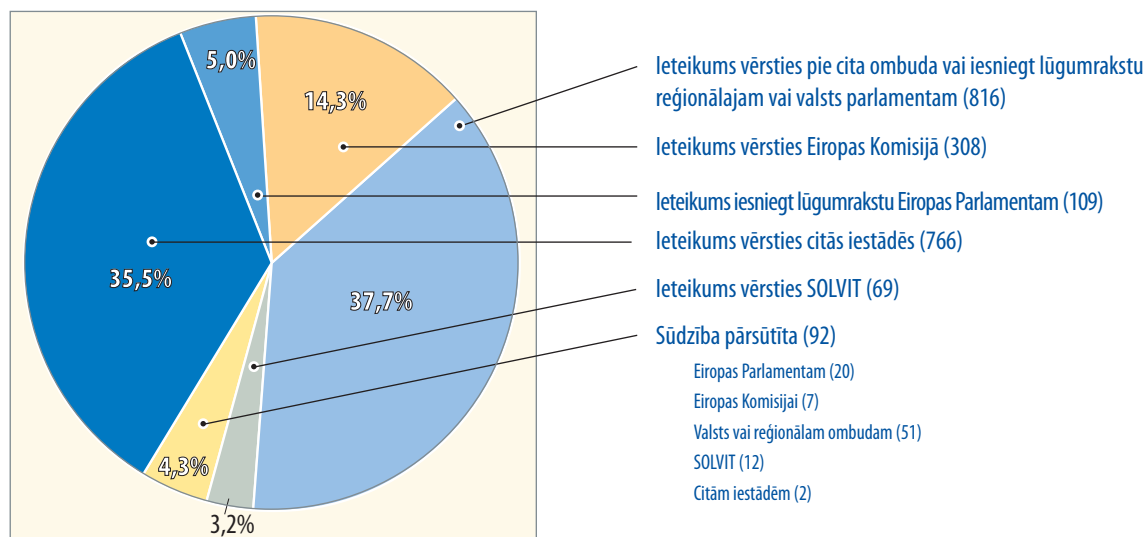
#### Nepieņemamas sūdzības





## 2 SŪDZĪBU PĀRSŪTĪŠANA UN IETEIKUMI

(Dažos gadījumos sniegti vairāki ieteikumi)

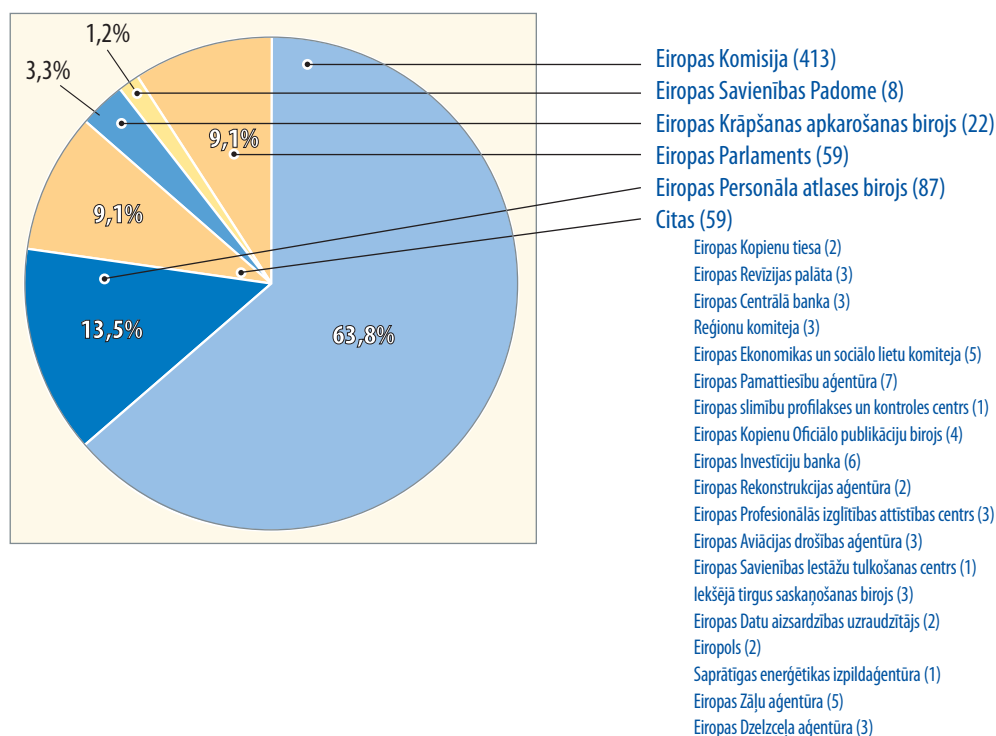


## 3 2007. GADĀ VEIKTĀS IZMEKLĒŠANAS ..... 641

Eiropas ombuds 2007. gadā veica 641 izmeklēšanas. No tām 309 izmeklēšanas (sešas no tām bija pēc paša iniciatīvas) uzsāktas 2007. gadā, bet 332 izmeklēšanas (deviņas no tām bija pēc paša iniciatīvas) tika pārņemtas no 2006. gada.

### 3.1 IESTĀDES UN STRUKTŪRAS, UZ KURĀM ATTIECAS IZMEKLĒŠANAS

(Dažos gadījumos izmeklēšana attiecās uz divām vai vairākām iestādēm vai struktūrām)

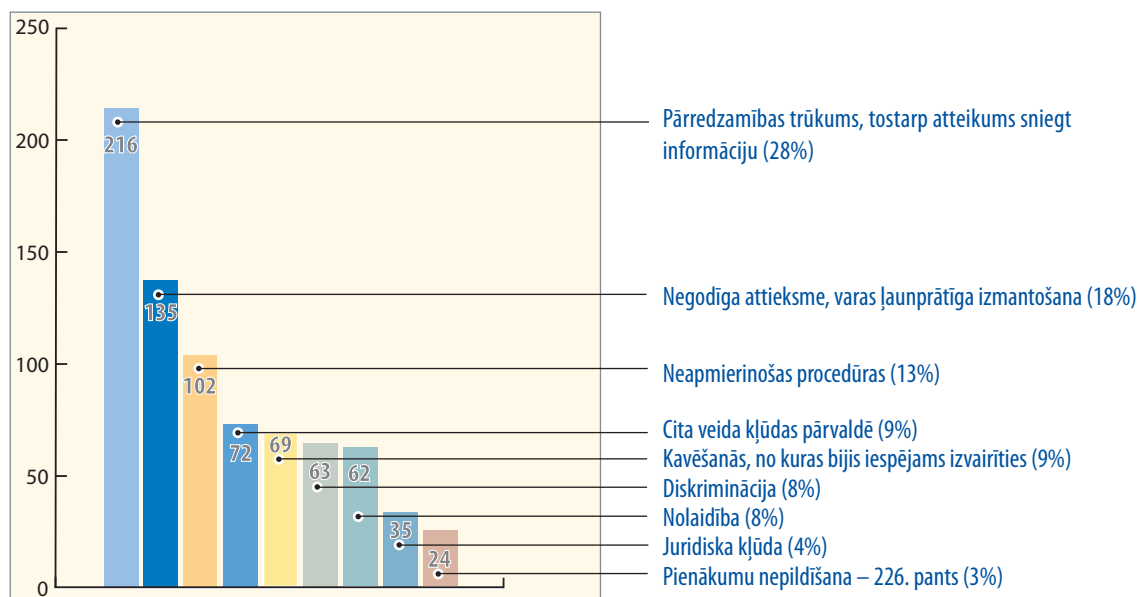






### 3.2 PĀRVALDĪBĀ IESPĒJAMI PIEĻAUTO KĻŪDU VEIDI

(Dažos gadījumos ir minēti divi vai vairāki pārvaldībā iespējami pieļauto kļūdu veidi)

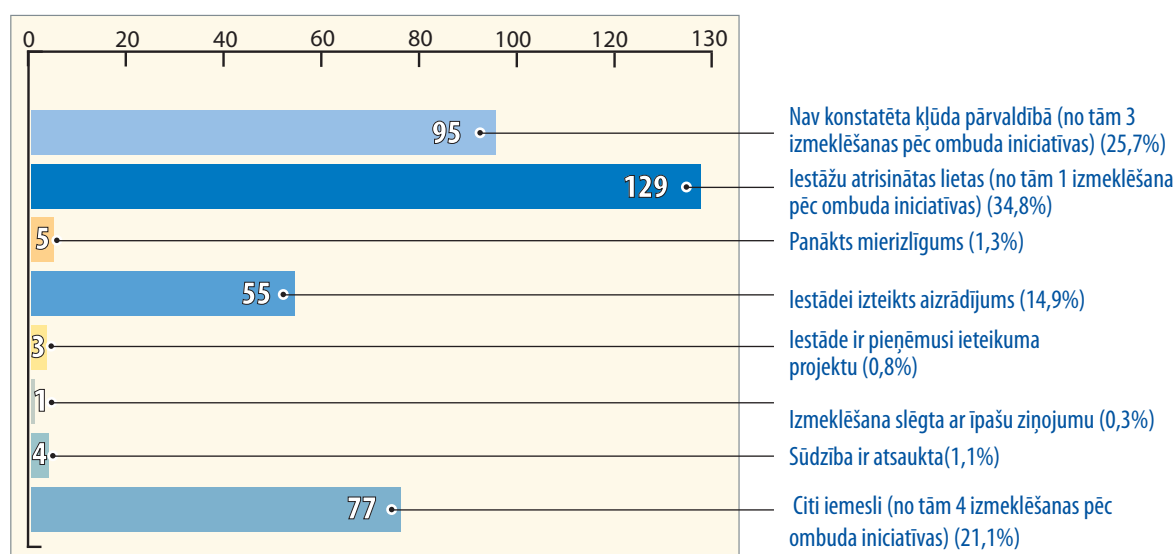


### 3.3 2007. GADĀ IESNIEGTIE MIERIZLĪGUMU PRIEKŠLIKUMI, IETEIKUMU PROJEKTI UN ĪPAŠIE ZIŅOJUMI

– Mierizlīgumu priekšlikumi .....	30
– Ieteikumu projekti .....	8
– Īpašie ziņojumi .....	1

### 3.4 IZMEKLĒŠANAS, KAS SLĒGTAS ..... 348<sup>2</sup>

(Izmeklēšanas var slēgt, pamatojoties uz vienu vai vairākiem turpmāk norādītajiem iemesliem)



<sup>2</sup> Septiņas no tām bija pēc ombuda paša iniciatīvas veiktās izmeklēšanas.



## 4 2007. GADĀ REĢISTRĒTO SŪDZĪBU IZCELSME

### 4.1 SŪDZĪBU IESNIEDZĒJI

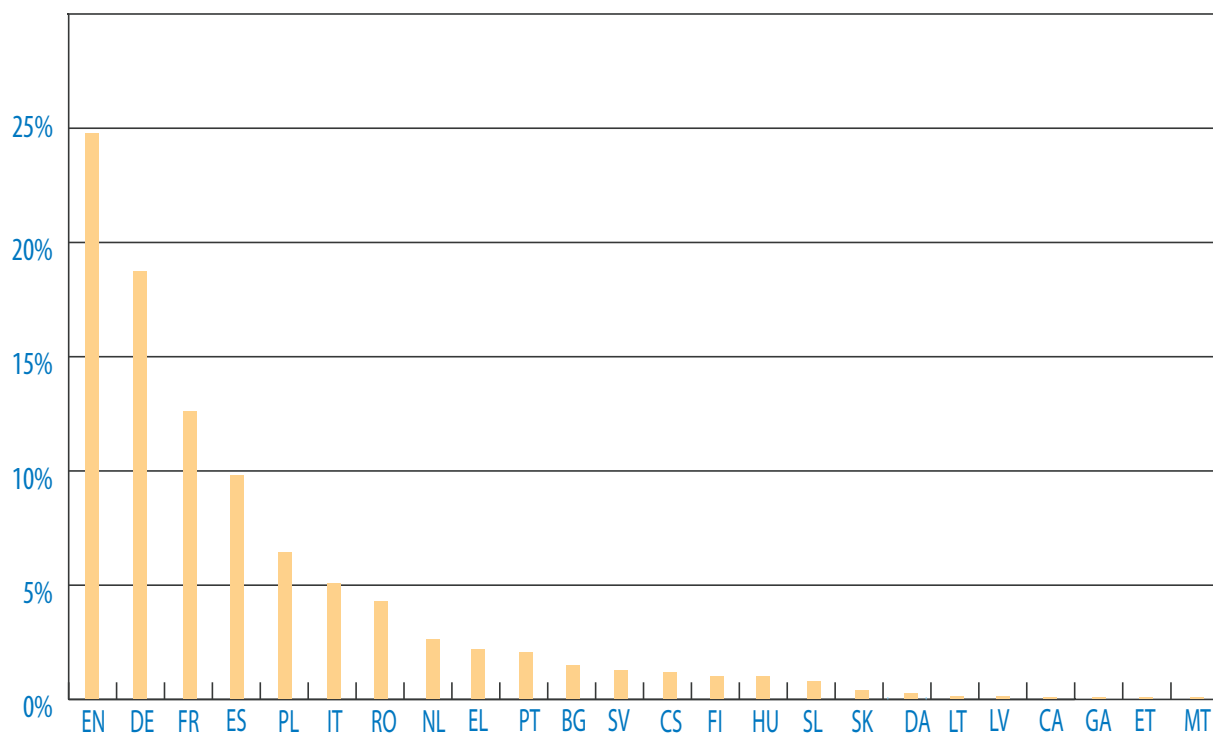


Uzņēmumi un asociācijas  
4,8% (155)



Privātpersonas  
95,2% (3 056)




























### 4.2 SŪDZĪBU SADALĪJUMS ATBILSTĪGI VALODAI





## 4.3

## SŪDZĪBU ĢEOGRĀFISKĀ IZCELSME

Valsts	Sūdzību skaits	Sūdzību procentuālā attiecība	ES iedzīvotāju procentuālā attiecība	Attiecība <sup>1</sup>
 Luksemburga	44	1,4	0,1	13,6
 Malta	26	0,8	0,1	10,0
 Kipra	46	1,4	0,2	8,9
 Slovēnija	39	1,2	0,4	3,0
 Beļģija	182	5,7	2,1	2,6
 Bulgārija	91	2,8	1,6	1,8
 Somija	62	1,9	1,1	1,8
 Īrija	43	1,3	0,9	1,5
 Grieķija	106	3,3	2,3	1,5
 Austrija	75	2,3	1,7	1,4
 Portugāle	91	2,8	2,1	1,3
 Spānija	351	10,9	9,0	1,2
 Rumānija	162	5,0	4,4	1,2
 Zviedrija	61	1,9	1,8	1,0
 Ungārija	67	2,1	2,0	1,0
 Vācija	507	15,8	16,6	1,0
 Čehijas Republika	59	1,8	2,1	0,9
 Polija	214	6,7	7,7	0,9
 Slovākija	27	0,8	1,1	0,8
 Nīderlande	74	2,3	3,3	0,7
 Francija	251	7,8	12,8	0,6
 Lietuva	12	0,4	0,7	0,5
 Latvija	8	0,2	0,5	0,5
 Dānija	18	0,6	1,1	0,5
 Itālija	182	5,7	11,9	0,5
 Igaunija	4	0,1	0,3	0,5
 Apvienotā Karaliste	156	4,9	12,3	0,4
Citas	200	6,2		
Nav zināms	53	1,7		

<sup>1</sup> Šie skaitļi ir aprēķināti, dalot procentos izteikto sūdzību skaitu ar procentos izteikto iedzīvotāju skaitu. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks par 1, tas norāda, ka attiecīgā valsts iesniedz ombudam vairāk sūdzību nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu. Visi procenti augstāk esošajā tabulā ir noapaļoti līdz vienam decimālskaitlim.

## KĀ SAZINĀTIES AR EIROPAS OMBUDU

### PA PASTU

Eiropas ombuds  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Francija

### PA TĀLRUNI

+33 3 88 17 23 13

### PA FAKSU

+33 3 88 17 90 62

### PA E-PASTU

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### TĪMEKĻA VIETNE

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







EIROPAS OMBUDS IZMEKLĒ SŪDZĪBAS PAR KĻŪDĀM PĀRVALDĪBĀ,  
KO PIEĻĀVUŠAS EIROPAS SAVIENĪBAS IESTĀDES UN STRUKTŪRAS.



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)