

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Pārskats

Eiropas ombuds

2009

Cienījamais lasītāj!

LAIPNI lūdzam iepazīties ar ombuda "2009. gada pārskatu". Šajā publikācijā ir izklāstīti svarīgākie rezultāti, kas panākti pagājušā gada laikā, aizstāvēt sūdzību iesniedzējus, un aplūkoti iestādes būtiskākie uzdevumi un iespējas.

Ombudiem nozīmīgs gads

2009. gads bija ombuda institūcijas 200. jubilejas gads, un jūnijā kolēģi no visas pasaules svinēja šo notikumu Stokholmā. Raugoties no Eiropas ombuda perspektīvas, tas bija mūsu darbības piecpadsmitais gads. Tāpat tas iezīmēja mana pirmā pilnā pilnvaru laika beigas ombuda amatā. Eiropas Parlamenta šā gada 20. janvāra lēmums pārvēlēt mani uz otro pilno pilnvaru laiku, manuprāt, liecina par atbalstu darbam, kuru veic šis birojs, un mudina mūs turpināt tiekties uz atvērtāku, atbildīgāku, kā arī uz pakalpojumiem un uz pilsoņu interesēm vērstu Eiropas Savienības pārvaldību.

Laiks, kurā vadu šo iestādi, ir ļoti aizraujošs. Nākamajos piecos gados viena no galvenajām ombuda prioritātēm būs nodrošināt, lai Eiropas Savienība pilsoņiem sniegtu to ieguvumu, kas tiem ir solīti Lisabonas līgumā. Tādēļ es jo īpaši veicināšu pamattiesības uz labu pārvaldību, kā ir noteikts ES Pamattiesību hartā. Ņemot vērā lielo skaitu izmeklēšanu, kuras katru gadu veicu saistībā ar pārrēķināšanas trūkumu (36 % izmeklēšanu 2009. gadā), es joprojām neatlaidīgi aizstāvēšu pamattiesības piekļūt dokumentiem. Turklāt es nodrošināšu to, lai tiesības vērsties pie ombuda un iesniegt lūgumrakstu Parlamentam būtu labi zināmas un pareizi izmantotas un lai pilsoņiem būtu labākā iespēja meklēt taisnību.

Labu rezultātu gads

Ombuda otrā prioritāte būs pakalpojumu kultūras stiprināšana Eiropas Savienības pārvaldībā. Eiropas Savienības iestāžu un struktūru reakcija uz ombuda veiktajām izmeklēšanām liecina, ka tās jau tagad stingri ievēro augstus pārvaldības prakses standartus. Vairāk nekā 50 % slēgto lietu gadījumā 2009. gadā (56 %) attiecīgā iestāde pieņēma mierizlīgumu vai atrisināja attiecīgo jautājumu. To var salīdzināt ar 36 % 2008. gadā. Deviņas parauglietas, kas izklāstītas nākamajās lapās, ir izmantojamas kā labas prakses piemēri, reaģējot uz sūdzībām.

Tika uzsāktas četras pašiniciatīvas izmeklēšanas par Eiropas Komisijas sistēmiskiem jautājumiem, piemēram, veikto maksājumu savlaicīgumu un piekļuvi dokumentiem pārkāpumu gadījumos. Tāpat ombuds izskatīja arī vairākas lietas par būtiskiem principiem, piemēram, nepieciešamību pienācīgi dokumentēt svarīgas tikšanās un pārbaudes. Nākamajā sadaļā ir atrodams arī šo lietu kopsavilkums.

Lai gan aizrādījumi iestādēm ombudam bija jāizsaka tikai 35 lietās, salīdzinot ar 44 aizrādījumiem 2008. gadā un 55 aizrādījumiem 2007. gadā, joprojām ir iespēja veikt turpmākus uzlabojumus. Tādēļ turpināšu sekot iestāžu atbildēm uz aizrādījumiem un citām piezīmēm, publicējot ikgadēju pētījumu ombuda tīmekļa vietnē.

Ombuda darbību galvenais kritērijs ir pārvaldības kvalitātes uzlabošana pilsoņu labā. Runājot par ombuda biroja darbību, ar prieku informēju, ka laiks, kas veltīts izmeklēšanu veikšanai, ir samazinājies no vidēji 13 mēnešiem 2008. gadā līdz deviņiem mēnešiem 2009. gadā. Mūsu mērķis ir vēl vairāk samazināt laiku, kas nepieciešams rezultātīvu izmeklēšanu veikšanai.

Noslogots saziņas gads

2009. gads sākās ar ombuda jaunās tīmekļa vietnes atklāšanu: tajā ir pieejams interaktīvs ceļvedis, kas palīdz atrast vispiemērotāko struktūru, kurā vērsties ar sūdzību. Ceļvedim ir bijuši lieli panākumi, jo tas gada laikā ir sniedzis padomu vairāk nekā 26 000 cilvēku. Sūdzību skaits mūsu birojā ir samazinājies no 3 406 sūdzībām 2008. gadā līdz 3 098 – 2009. gadā, jo aizvien vairāk personu jau ar pirmo reizi atrod pareizo adresātu.



Eiropas ombuds izmeklē sūdzības par kļūdām pārvaldībā, ko pieļāvušas Eiropas Savienības iestādes un struktūras.

Ombudam var iesniegt sūdzību ikviens Eiropas Savienības pilsonis, iedzīvotājs, uzņēmums vai asociācija. Ombuds piedāvā ātru, elastīgu un bezmaksas veidu, kā risināt problēmas ar Eiropas Savienības pārvaldi.

Papildu informāciju 23 oficiālajās Eiropas Savienības valodās, lūdzu, meklējiet tīmekļa vietnē: <http://www.ombudsman.europa.eu>. Tur var atrast arī šo pārskatu, publikācijā minētās lietas, kā arī pilnīgu 2009. gada ziņojumu (angļu valodā pieejams no 2010. gada aprīļa un visās oficiālajās valodās no 2010. gada jūlija).

Tas sniedz patiesi lielu gandarījumu. Lai arī turpmāk to panāktu, pagājušā gada laikā palielinājām sadarbību ar citiem informatīviem un problēmu risināšanas tīkliem, piemēram, *Europe Direct* un *SOLVIT*.

Mēs centāmies intensīvi sazināties ar potenciālajiem sūdzību iesniedzējiem, organizējot dažādus pasākumus kopā ar NVO, interešu grupām, uzņēmumiem un ideju laboratorijām. Pateicoties šiem centieniem, uzsāktu izmeklēšanu skaits ir palielinājies no 293 līdz 335, pamatojoties uz saņemtajām sūdzībām. No kopējā sūdzību skaita, par kurām ierosināta izmeklēšana, 16 % iesniedza uzņēmumi un 84 % atsevišķas personas.


Gandrīz 80 % reģistrēto lietu gadījumā sūdzības iesniedzējam varējām palīdzēt, uzsākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu atbildīgajai struktūrai vai dodot padomu, kur vērsties. Vairāk nekā 55 % lietu bija Eiropas ombudu tīkla biedru kompetencē, kas apstiprināja nepieciešamību turpināt stiprināt sadarbību starp tīkla Eiropas, valstu un reģionālajiem ombudiem un lūgumrakstu komitejām.

Vēl viens būtisks attīstības solis 2009. gadā bija iestādes pamatuzdevuma pieņemšana. Tas ir šāds:

Eiropas ombuds cenšas panākt taisnīgu iznākumu sūdzībām par Eiropas Savienības iestādēm, veicina pārredzamību un sekmē pārvaldības pakalpojumu kultūru. Tā mērķis ir radīt uzticību, izmantojot dialogu starp pilsoņiem un Eiropas Savienību, un izkopt augstākos uzvedības standartus Eiropas Savienības iestādēs.

Es ar prieku turpināšu darbu kopā ar ombuda darbiniekiem, lai nākamajos gados aktīvi strādātu šo mērķu labā.

Strasbūrā, 2010. gada 31. janvārī



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

2009. gadā izskatīto lietu atlase

TURPMĀK ir sniegti daži ombuda veikto izmeklēšanu piemēri. Tie attiecas uz sūdzību pamatkategorijām, un visas lietas ir 2009. gada parauglietas.

Institucionāli un politikas jautājumi

Ombuds kritizēja Komisiju par to, ka tā nav pienācīgi paziņojusi par tikšanos konkurences izmeklēšanas laikā, lai gan tikšanās bija tieši saistīta ar izmeklēšanu. Tam sekoja mikroprocesoru ražotāja *Intel* sūdzība (1935/2008/FOR).

Pēc tam, kad ombuds bija atklājis trūkumus tās procedūrā, Eiropas Investīciju banka piekrita uzlabot veidu, kādā tā dokumentē ietekmes uz vidi novērtējuma pārbaudes. Tas attiecās uz

tās lēmumu līdzfinansēt ātrgaitas dzelzceļa, kas savieno Madridi ar Francijas robežu, projektu (244/2006/(BM)JMA).

Komisija atzina, ka būtu labāk neatļaut divām augstām amatpersonām, kuras izskatīja antidepinga lietas, pieņemt regbija VIP biļetes no sporta apģērbu piegādātāja. NVO pieļāva iespēju, ka tas varēja izraisīt interešu konfliktu (1341/2008/MHZ).

Pārredzamības trūkums

→→→ Pēc konsultācijām ar attiecīgo dalībvalstu saistītajām tiesu varas iestādēm **Eiropas Birojs krāpšanas apkarošanai** piekrita izdot garu dokumentu sarakstu. Dokumentus pieprasīja divi Beļģijas uzņēmumi (apvienotā lieta 723/2005/OV un 790/2005/OV).

→→→ **Eiropas Personāla atlases birojs** (EPSO) nolēma atļaut piekļūt saviem testēšanas rezultātiem visiem kandidātiem, nevis tikai tiem, kuri neizturēja konkursu. Tas notika pēc sūdzības par to, ka konkursu izturējušie kandidāti nevar uzzināt, kādas atzīmes ir saņēmuši (2346/2007/JMA).

Līgumstrīdi un problēmas ar konkursiem

→→→ **Komisija** piekrita pārbaudīt, vai tā var ar atpakaļejošu datumu atļaut slēgt apakšlīgumus, ar mērķi atcelt iekasēšanas rīkojumu par gandrīz EUR 500 000. Ombuds aicināja Komisiju pārskatīt savu pozīciju, jo sūdzības iesniedzējs bija ar panākumiem pabeidzis trīs apspriežamos projektus (2119/2007/ELB).

→→→ **Izglītības, audiovizuālās jomas un kultūras izpildāģentūra** atvainojās lietā par dotācijas pieteikuma noraidīšanu un paziņoja, ka tā ir rīkojusies, lai novērstu atklātās problēmas. Tā arī piekrita pieteikumu izskatīt atkārtoti (1537/2008/(TJ)GG).

Sūdzības par pārkāpumiem

→→→ **Ombuds uzslavēja Komisiju** par tās atbalstu Vācijas pilsonim lietā, kas saistīta ar gaisa pasažieru tiesībām. Komisija aktīvi sekoja sūdzības iesniedzēja lietai un sazinājās ar attiecīgajām Francijas iestādēm, lai nodrošinātu to, ka saistītie noteikumi tiek piemēroti pareizi (2980/2008/GG).

→→→ **Komisija** atkārtoti uzsāka pārkāpumu izmeklēšanas procesu, lai pārbaudītu, vai pildizgāztuve Malagrotā netālu no Romas ir sakārtota saskaņā ar attiecīgās direktīvas prasībām. Tam sekoja ombuda izmeklēšana (791/2005/(IP)FOR).

Personāla atlases jautājumi

→→→ **Konkurētspējas un jauninājumu izpildāģentūra** atvainojās kandidātam, kurš nebija izturējis konkursu un sniedza tam papildu paskaidrojumus, tajā pašā laikā apliecinot, ka tā meklēs veidus, kā uzlabot amatpersonu zināšanas par piemērojamiem pārvaldības standartiem (1562/2008/BB).

→→→ **Eiropas Pētniecības padomes izpildāģentūra** piekrita uzaicināt uz interviju sūdzības iesniedzēju un apstiprināja, ka turpmāk tā pieteikumu iesniedzējiem, kuri nebūs izturējuši konkursu, sniegs pienācīgu informāciju par iespējamajiem pārsūdzēšanas līdzekļiem (2003/2008/TS).

Objektivitāte

→→→ **Komisija** piekrita anulēt iekasēšanas rīkojumu atzīstot, ka līdzekļu atlīdzināšana izraisītu sūdzības iesniedzējam ļoti nedrošu finanšu situāciju.

Ombuds slavēja Komisiju par to, ka tā spēj būt iejūtīga sarežģītā personiskā situācijā (1908/2007/JF).

Cik daudz ir bijis sūdzību un izmeklēšanu?

2 009. GADĀ ombuds reģistrēja 3 098 sūdzības (salīdzinājumā ar 3 406 sūdzībām 2008. gadā) un uzsāka 339 izmeklēšanas (salīdzinājumā ar 296 izmeklēšanām 2008. gadā). Ombuds gada laikā pabeidza 318 izmeklēšanu (355 izmeklēšanas 2008. gadā). Kopumā ombuds izskatīja gandrīz 5 000 sūdzību un informācijas pieprasījumu.

Kādas darbības ombuds veica?

Gandrīz 80 % ierosināto lietu (2 423) ombuds varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, uzsākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu atbildīgajai struktūrai vai dodot padomu, kur vērsties.

PIEZĪME Dažos gadījumos sūdzības iesniedzējam tika sniegts vairāk nekā viena veida padoms. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100 %.

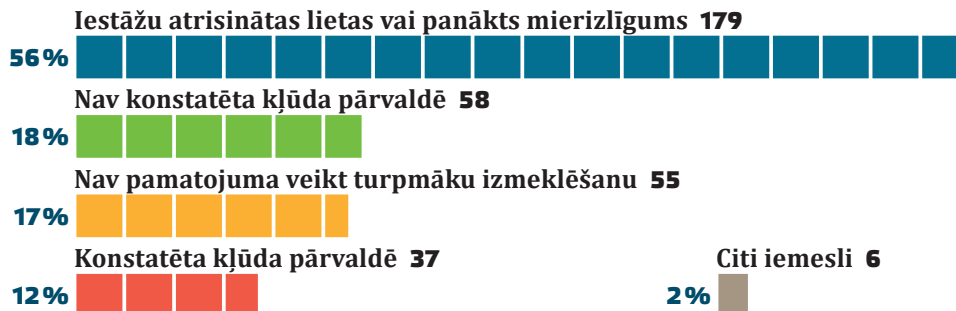
Attiecībā uz pārsūtīšanu un padomu došanu 53 % sūdzību iesniedzēju tika ieteikts vērsties pie Eiropas ombudu tīkla biedriem, t. i., pie nacionālā vai reģionālā ombuda dalībvalstīs, vai pie Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komitejas. Kopumā 18 % sūdzību iesniedzēju tika pāradresēti uz Eiropas Komisiju, bet 45 % ieteica sazināties ar citām struktūrām, tostarp SOLVIT, kas nodarbojas ar problēmām, kuras rodas, valsts iestādēm nepareizi piemērojot ar iekšējo tirgu saistītus tiesību aktus.

Kādi bija izmeklēšanu rezultāti?

2009. gada 179 slēgtajās lietās tika panākts pozitīvs rezultāts, kad attiecīgā iestāde pieņēma mierizlīgumu vai atrisināja lietu. 58 lietās kļūdas pārvaldē netika konstatētas. 28 lietās ombuds veica citas piezīmes, lai palīdzētu uzlabot turpmāko darbu. Kļūdas pārvaldē konstatēja 37 lietās: divās iestāde pieņēma ieteikuma projektu, savukārt 35 lietas tika slēgtas ar aizrādījumiem.

 = 10 sūdzības

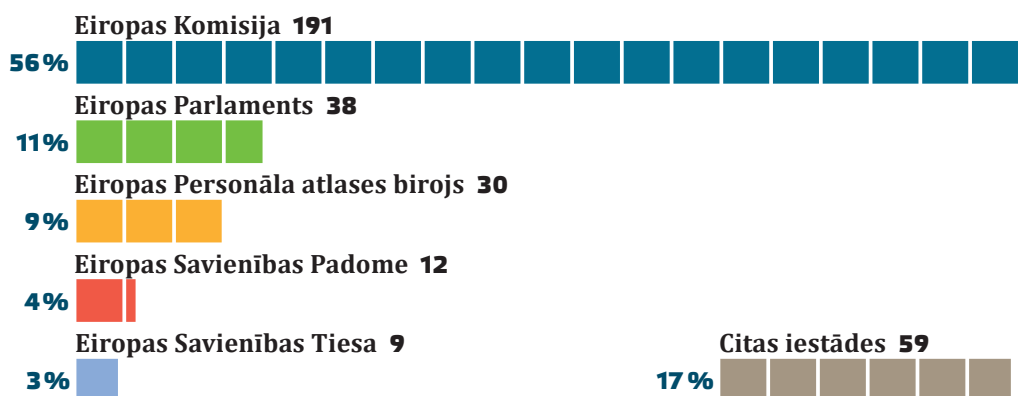
PIEZĪME Dažās lietās izmeklēšana tika slēgta viena vai vairāku iemeslu dēļ. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100 %.



Uz kurām iestādēm vai struktūrām attiecās veiktās izmeklēšanas?

Lielākā daļa 2009. gadā uzsāktu izmeklēšanu attiecās uz Eiropas Komisiju (56%). Tā kā Komisija ir galvenā Eiropas Savienības iestāde, kas pieņem lēmumus, kuriem ir tieša ietekme uz pilsoņiem, ir saprotami, ka tā ir galvenais pilsoņu sūdzību objekts. Tomēr jāpiebilst, ka tikmēr, kamēr kopējais to izmeklēšanu skaits, kas uzsāktas saistībā ar Komisiju, 2009. gadā bija par četrām lietām mazāks, ar Parlamentu, EPSO, Padomi un Eiropas Savienības Tiesu saistīto uzsāktu izmeklēšanu skaits palielinājās (attiecīgi par desmit, desmit, divām un sešām izmeklēšanām). Attiecībā uz Tiesu ir svarīgi pieminēt, ka ombuds var uzsākt izmeklēšanu tikai saistībā ar tās ārpustiesas darbību.

 = 10 sūdzības

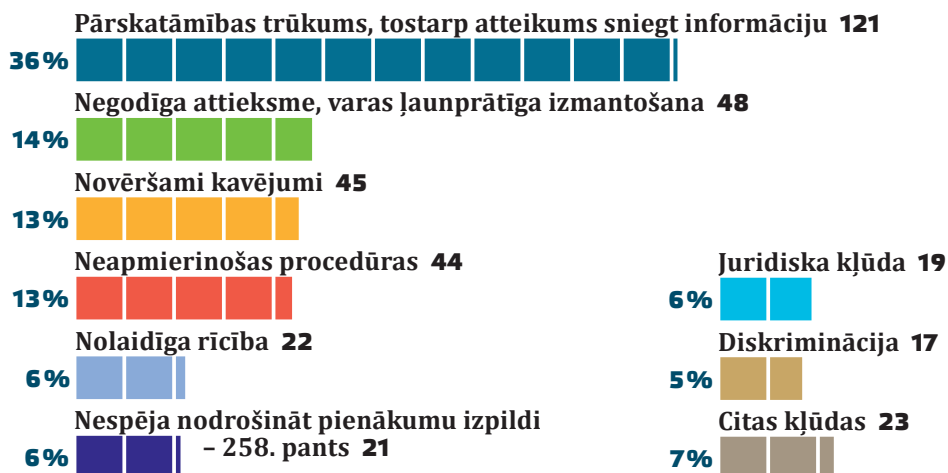


Kāda veida kļūdas pārvaldē izmeklē?

Kļūdas pārvaldē rodas tad, kad iestāde nerīkojas saskaņā ar likumu, neievēro labas pārvaldības principus vai, ja tā pārkāpj pamattiesības. Visbiežākā sūdzība par kļūdu pārvaldē, ko ombuds izskatīja 2009. gadā, bija pārredzamības trūkums (36% uzsāktu izmeklēšanu).

 = 10 sūdzības

PIEZĪME Dažos gadījumos vienā izmeklēšanā tika izmeklēti divi vai vairāki pārvaldē iespējami pieļautie kļūdu veidi. Tādēļ šie procenti kopā veido vairāk par 100 %.

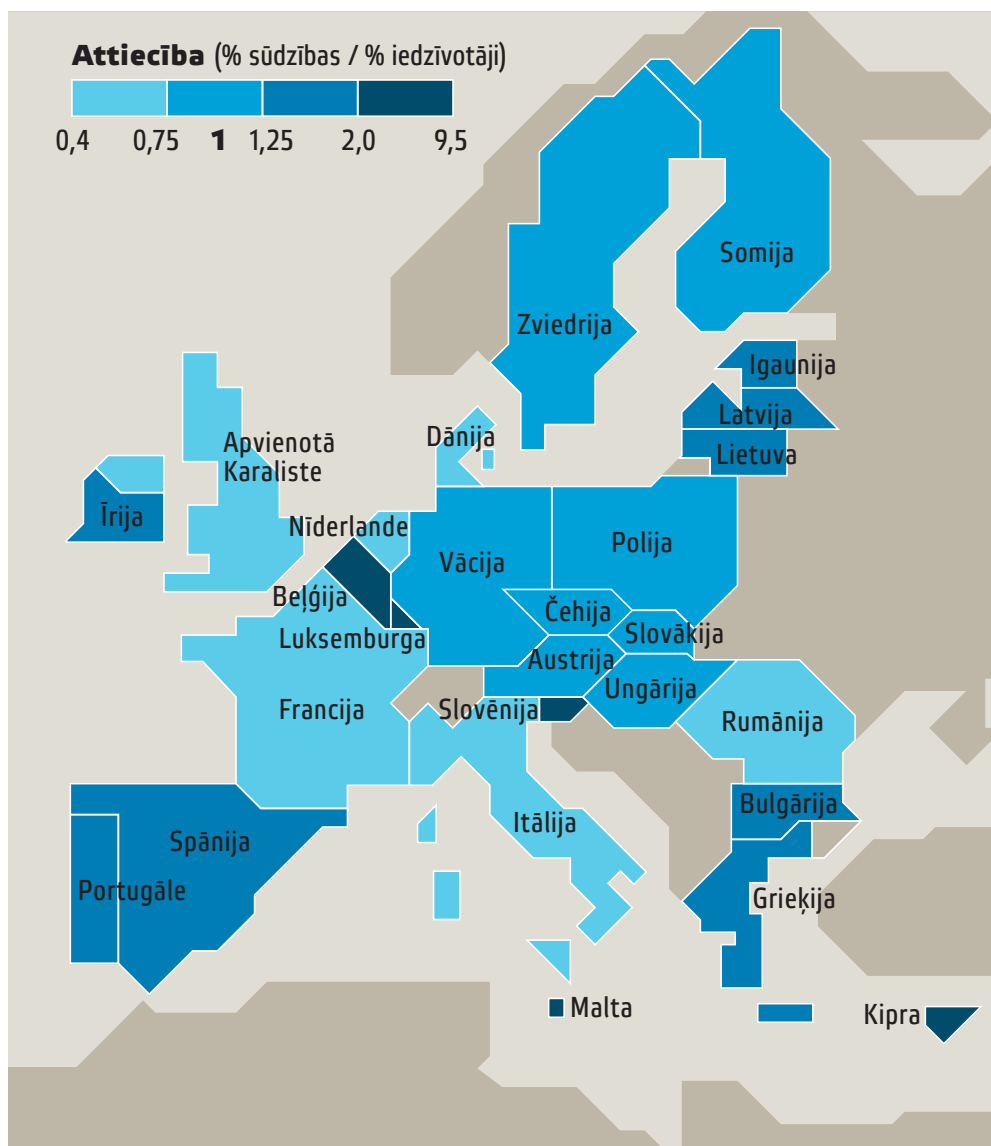


Kas iesniedza sūdzības?

PIEZĪME Sūdzību procentuālo attiecību aprēķināja, dalot procentos izteikto katras dalībvalsts sūdzību skaitu ar procentos izteikto kopējo Eiropas Savienības iedzīvotāju skaitu. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks par 1, tas norāda uz to, ka attiecīgā valsts iesniedz vairāk sūdzību ombudam, nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu.

Valsts	Sūdzības
Vācija	413
Spānija	389
Polija	235
Francija	235
Beļģija	207
Itālija	183
Apvienotā Karaliste	176
Portugāle	102
Grieķija	91
Rumānija	81
Bulgārija	77
Austrija	62
Čehija	59
Nīderlande	59
Ungārija	55
Somija	42
Zviedrija	42
Īrija	40
Lietuva	30
Luksemburga	29
Slovēnija	29
Slovākija	27
Malta	25
Kipra	24
Dānija	23
Latvija	20
Igaunija	17
Citas valstis	157
Valsts nav zināma	169

Kartē parādīts, cik lielā mērā katras dalībvalsts iedzīvotāji ir sūdzējušies Eiropas ombudam. Tā ir balstīta uz sūdzību skaitu no katras dalībvalsts attiecībā pret iedzīvotāju skaitu. Norādīts arī kopējais sūdzību skaits katrā dalībvalstī.



Eiropas ombuds

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIJA
Tel. +33 3 88 17 23 13
Fakss +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Eiropas Savienība, 2010. gads

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Iespiests uz CyclusPrint, otrreizējo šķiedru augstākās šķirnes iespiedpapīrā.

QK-AD-10-001-LV-D • ISSN 1831-3620