



Misija no Eiropas ombuds 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.



Eiropas
ombuds

**Gada ziņojums
2011**



Saturs

Ombuda ievads	4
1 Sūdzības un izmeklēšana	11
1.1. Ombuda pilnvaras un procedūras	12
1.2. Pārskats par 2011. gadā izskatītajām sūdzībām	19
1.3. Uzsākto izmeklēšanas lietu analīze	25
1.4. Ombuda veiktajā izmeklēšanā gūtie konstatējumi	28
1.5. Parauglietas, kas uzskatāmas par labākās prakses piemēriem	34
1.6. Izbeigto izmeklēšanas lietu tematiskā analīze	37
1.7. Sūdzību pārsūtīšana un ieteikumi	55
2 Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm	59
2.1. Attiecības ar ES iestādēm un struktūrām	60
2.2. Attiecības ar citiem ombudiem un līdzīgām iestādēm	62
2.3. Attiecības ar citām ieinteresētajām personām	66
3 Resursi	71
3.1. Personāls	72
3.2. Budžets	74
3.3. Resursu izlietojums	75
Kā sazināties ar Eiropas ombudu	76

Ombuda ievads



Esmu gandarīts iepazīstināt Jūs ar Eiropas ombuda 2011. gada ziņojumu. Es ceru, kas tas sniegs Jums noderīgu informāciju par mūsu centieniem veicināt labu pārvaldi Eiropas Savienības iestādēs un struktūrās un efektīvi izskatīt iedzīvotāju, uzņēmumu un organizāciju sūdzības.



Ziņojums tiek iesākts ar šo pārskatu, kurā es vēršu uzmanību uz svarīgākajiem sasniegumiem iestādes darbībā 2011. gadā. Ziņojuma 1. nodaļā ir sniegts visaptverošs pārskats par ombuda darbu, izskatot sūdzības un veicot izmeklēšanu, kā arī izskaidrotas ombuda pilnvaras un procedūras. Ziņojuma 2. nodaļā ir apskatītas ombuda attiecības ar citām ES iestādēm un struktūrām,¹ valstu, reģionu un vietējiem ombudiem Eiropā un ar citām galvenajām ieinteresētajām personām. Visbeidzot ziņojuma 3. nodaļā ir sniegta informācija par ombuda personālu un budžetu.

Vairāk nekā 22 000 cilvēku snieguši tiešu palīdzību 2011. gadā

Viens no Eiropas ombuda stratēģijas pamatmērķiem 2009.-2014. gada pilnvaru termiņam² ir nodrošināt, ka Eiropas pilsoņi pilnīgi īsteno savas tiesības. Šajā ziņā 2011. gads bija veiksmīgs gads, jo ombudam tieši palīdzēja vairāk nekā 22 000 cilvēku. To vidū ir cilvēki, kas iesniedza mums sūdzības (mēs attiecīgajā gadā izskatījām 2 510 sūdzību), cilvēki, kas saņēma atbildi uz informācijas pieprasījumu (1 284), un cilvēki, kas saņēma konsultācijas ar interaktīvā ceļveža starpniecību mūsu tīmekļa vietnē (18 274). Par ceļveža panākumiem vēl jo vairāk liecina ombudam iesniegto sūdzību kopējā skaita samazināšanās jau trešo gadu pēc kārtas. To skaits ir samazinājies no 3 406 sūdzībām 2008. gadā līdz 2 510 sūdzībām 2011. gadā galvenokārt tāpēc, ka arvien mazāk cilvēku iesniedz ombudam sūdzības, norādot nepareizu

iemeslu. Tā vietā cilvēki noskaidro pareizo kaitējuma kompensēšanas veidu jau ar pirmo reizi.

Pilsoņi, kuriem Eiropas ombuds palīdzējis 2011. gadā	
2011. gadā reģistrētās sūdzības	2 510
Konsultācijas, kas sniegtas ar interaktīvā ceļveža starpniecību ombuda tīmekļa vietnē	18 274
Informācijas pieprasījumi, uz kuriem snieguši atbildes Ombuda dienesti	1 284

Gadījumos, kad cilvēki vēršas pie mums, bet faktiski tiem būtu jāiesniedz savas sūdzības citur, mēs cenšamies konsultēt tos vai pārsūtīt attiecīgo lietu. Vairāk nekā 65 % no 2011. gadā izskatītajām sūdzībām mēs varējām palīdzēt īstenot pilsoņu tiesības, sākot lietas izmeklēšanu, pārsūtot to kompetentajai struktūrai vai dodot padomu, kur vērsties. Vairāk nekā 50 % sūdzību bija Eiropas ombudu tīkla³ kompetencē, no kurām nedaudz vairāk nekā puse (27 % no kopējā skaita) ietilpa Eiropas ombuda pilnvarās.

Īpašā 2011. gada Eiropabarometrā par pilsoņu tiesībām un ES pārvaldes darbības rezultātiem⁴ tika apstiprināta vērtība, ko pilsoņi piešķir to pamattiesībām sūdzēties Eiropas ombudam. Svarīguma ziņā vēl augstāku vērtējumu ES pilsoņi piešķir tikai tiesībām brīvi pārvietoties un dzīvot Savienībā un jaunajām tiesībām uz labu pārvaldi, kas noteiktas ES Pamattiesību hartā. Uz apsekojuma jautājumiem sniegtās atbildes nostiprina ombuda kā tādas iestādes nozīmi, kura nodrošina ļoti svarīgu saikni starp Eiropas pilsoņiem un ES pārvaldi.

1. Īsuma labad šajā ziņojumā jēdziens "iestāde" tiek attiecināts uz visām ES iestādēm un struktūrām.

2. Stratēģijas dokuments 23 valodās ir pieejams ombuda tīmekļa vietnē: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Tīkls pašlaik aptver vairāk nekā 90 biroju 32 Eiropas valstīs. Tīklā ietilpst valstu un reģionu ombudi un līdzīgas iestādes Eiropas Savienības dalībvalstīs, ES kandidātvalstīs, citās Eiropas Ekonomikas zonas un/vai Šengenas zonas valstīs, kā arī Eiropas ombuds un Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteja.

4. Šim īpašajam Eiropabarometram, kura veikšanu pasūtīja Eiropas Parlaments un ombuds, *TNS Opinion & Social* aptaujāja 27 000 pilsoņu 27 ES dalībvalstīs laikposmā no 2011. gada februāra līdz martam. Ombuda kopsavilkuma ziņojums par īpašo Eiropabarometru, pilns īpašā Eiropabarometra izklāsts un faktu lapas par katru ES dalībvalsti ir pieejamas vietnē: <http://www.ombudsman.europa.eu/lv/press/statistics.faces>

Ombuda ievads

Pilsoņu un citu ieinteresēto personu informēšana

Lielākā daļa īpašā Eiropabarometra respondentu norādīja, ka Eiropas ombudam vajadzētu informēt pilsoņus par viņu tiesībām un to, kā tās izmantot. Tiecoties uz šo mērķi, mēs 2011. gadā organizējām līdz šim plašāko ieinteresētajām personām adresēto pasākumu "Vai Lisabonas līgums darbojas pilsoņu labā?" (*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*).

Mēs arī intensīvāk strādājām, lai informētu, konsultētu pilsoņus un sniegtu tiem norādījumus, publicējot brošūru *Problēmas saistībā ar ES? Kas jums var palīdzēt?*. Pieprasījums pēc šīs publikācijas, kurā sniegta informācija par visu problēmrisināšanas mehānismu klāstu, kas pieejams cilvēkiem, kuriem rodas problēmas ar ES, ir bijis lielāks nekā pēc jebkuras citas publikācijas mūsu iestādes vēsturē. Atbilstoši ombuda centieniem veicināt personu ar invaliditāti integrāciju, kā to paredz Pamattiesību hartas 26. pants, mēs nodrošinājām šīs un citu publikāciju pieejamību audio un lielizmēra drukas formātā pēc pieprasījuma.

Lai veicinātu informētību par mūsu centieniem apkarot kļūdas pārvaldē ES iestādēs, ombuds 2011. gada sākumā sāka



Problēmas saistībā ar ES? Kas jums var palīdzēt?

publicēt savā tīmekļa vietnē informāciju par izmeklēšanas lietām, ko tas sāk. Šai jaunajai politikai vajadzētu atvieglot pilsoņu, žurnālistu un citu ieinteresēto pušu iespējas sekot izmeklēšanas gaitai jau no paša sākuma. Ir ļoti svarīgi, lai ombuds uzņemtos vadību viņa iestādes darbības pārredzamības nodrošināšanā. Eiropabarometra apsekojumā tika secināts, ka 42 % Eiropas pilsoņu nav apmierināti ar ES pārvaldes pārredzamības līmeni, savukārt apmierināti ar to ir 9 % pilsoņu. Ņemot to vērā, es izmantoju 28. septembrī atzīmēto Starptautisko informācijas atklātības dienu, lai aicinātu ES pārvaldes iestādes būt aktīvākām attiecībā uz pārredzamību. Šajā saistībā es aicināju izveidot noderīgus, pilsoņiem draudzīgus tiešsaistes dokumentu reģistrus. Savukārt 2011. gada decembrī mēs pieņemām lēmumu izveidot publisku dokumentu



Katru gadu ombuds organizē vairākus pasākumus pilsoņiem, apvienībām, NVO, uzņēmumiem, žurnālistiem, reģionālām un valstu pārstāvēniecībām un citām ieinteresētajām pusēm. Galvenais notikums 2011. gadā bija pasākums ar nosaukumu "Vai Lisabonas līgums darbojas pilsoņu labā?", un tas notika Briselē 2011. gada 18. martā. Galveno programmatisko runu teica Eiropadomes priekšsēdētājs Herman Van Rompuy. Apspriežu darba grupā darbojās Eiropas ombuds P. Nikiforos Diamandouros, Eiropas Komisijas priekšsēdētāja vietniece Viviane Reding, Eiropas Parlamenta priekšsēdētāja vietniece Diana Wallis un Eiropas Politikas centra vadītājs Hans Martens. Pasākumu, kurā piedalījās vairāk nekā 200 ieinteresēto pušu, vadīja Starptautiskās Preses asociācijas prezidente Ann Cahill.



Eiropas ombudu tīklam ir svarīga nozīme, palīdzot Eiropas pilsoņiem padarīt viņu ES tiesības par ikdienas realitāti. Tīkla locekļi tikās Kopenhāgenā 2011. gada 21 un 22. oktobrī Astotajā ombudu tīkla valstu seminārā. Semināra tēma bija "Tiesības, politika un ombudi Lisabonas līguma laikmetā".



© Thomas Fryd

reģistru, lai veicinātu to, ka pilsoņi izmanto savas tiesības publiski piekļūt ombuda rīcībā esošiem dokumentiem.

Sadarbība ar citiem ombudiem

Tiesības piekļūt dokumentiem ir pamattiesības, kas noteiktas Hartā līdz ar tiesībām sūdzēties ombudam un tiesībām uz labu pārvaldi. Tāpēc satraucošs ir fakts, ka 85 % Eiroparometra apsekojuma respondentu norādīja, ka viņiem trūkst pietiekamas informācijas par Hartu. Papildus manis paša centieniem veicināt informētību par Hartu es nesen paziņoju, ka aicināšu Eiropas ombudu tīkla locekļus izplatīt informāciju dalībvalstīs. Man bija iespēja to darīt Astotajā ombudu tīkla valstu seminārā, kas notika Kopenhāgenā 2011. gada oktobrī. Viens no seminārā pieņemtajiem svarīgākajiem lēmumiem bija vienošanās rast veidus, kā ar tīkla starpniecību labāk informēt pilsoņus visā Eiropā par viņu tiesībām.

Seminārā arī tika apspriesti civildienesta principi, ko piemēro ES ierēdņiem. Pirms tam apspriežoties ar tīklā apvienotajiem valstu ombudiem, lai ņemtu vērā labāko praksi dalībvalstīs, es sagatavoju projektu, kurā bija iekļauti pieci šādi principi, proti,

apņemšanās, integritāte, objektivitāte, cieņa un pārredzamība. Es 2011. gada februārī sāku projekta sabiedrisku apspriešanu un decembrī publicēju sabiedriskajā apspriešanā saņemto atsauksmju analīzi. Jau 2012. gada pirmajā pusgadā es publicēšu visās 23 oficiālajās ES valodās principu galīgo versiju kopā ar paskaidrojošu ievadu. Esmu stingri pārliecināts, ka saprotams un precīzs to pamatvērtību formulējums, kurām būtu jāatspoguļojas ES ierēdņu darbībā, var efektīvi veicināt pilsoņu uzticēšanos Eiropas civildienestam un ES iestādēm, kam tas kalpo.

Visbeidzot attiecībā uz sadarbību ar tīklu 2011. gadā ir svarīgi pieminēt attiecīgajā gadā Eiropas ombudam iesniegto jautājumu rekordlielo skaitu, proti, 11. Izmantojot šo procedūru, ikviens tīkla loceklis var vērsties pie manis pēc palīdzības un norādījumiem saistībā ar ES tiesību aspektiem to izskatītā lietā. Tīkla jaunais ārtīkls piešķir jautājumu uzdošanas procedūrai pilnīgi jaunu pārredzamību, kas ir noderīgi tīkla locekļiem. Kopenhāgenā tika arī panākta vienošanās, ka informācija par šiem jautājumiem būs pieejama plašai sabiedrībai Eiropas ombuda tīmekļa vietnē.

Ombuda ievads

Pilsoņiem draudzīgākas procedūras

Papildus jautājumu rekordlielajam skaitam Eiropas ombuds 2011. gadā sāka arī vēl nebijuši daudz izmeklēšanas lietu, proti, 396. Šo palielinājumu par 61 izmeklēšanas lietu salīdzinājumā ar 2010. gadu daļēji var izskaidrot ar to, ka 2011. gadā mēs pilnveidojām savas procedūras, lai tās kļūtu pilsoņiem draudzīgākas. Tādējādi mēs ieviesām jauna veida izmeklēšanu, proti, “precizējošu izmeklēšanu”, kas ļauj sūdzību iesniedzējiem precizēt viņu sūdzības, ja ombuds sākotnēji tiecas uzskatīt, ka nav pamata prasīt ES iestādes atzinumu par lietu.

Ombuds arī ieviesa uzlabojumus vienkāršotajā procedūrā, kuras mērķis ir ātri atrisināt sūdzības par neatbildēšanu uz korespondenci. Līdz šim ombuds parasti uzskatīja, ka sūdzība par atbildes nesniegšanu ir atrisināta, tiklīdz iestāde nosūta atbildi. Pārskatot šo pieeju, viņš secināja, ka tā būtu pilsoņiem draudzīgāka, ja sūdzību iesniedzējiem vairs nevajadzētu iesniegt jaunu sūdzību gadījumā, ja viņi ir neapmierināti ar atbildi pēc būtības. Tāpēc viņš tagad aicina sūdzību iesniedzējus iesniegt apsvērumus. Kā paskaidrots turpmāk 1. nodaļā, šīs jaunās pieejas būtiskākā statistiskā ietekme ir tāda, ka ombuds tagad izbeidz mazāk lietu, kuras atrisinājusi attiecīgā iestāde, bet vairāk lietu, kurās kļūda pārvaldē netiek konstatēta vai kurās turpmāka izmeklēšana nav pamatota. Sekas ir arī tādas, ka vidēji bija vajadzīgs nedaudz vairāk laika izmeklēšanas pabeigšanai, proti, desmit mēneši 2011. gadā salīdzinājumā ar deviņiem mēnešiem 2010. gadā. Es domāju, ka šo nelielo paildzinājumu attaisno būtiskie

uzlabojumi, ko esam ieviesuši. Mēs joprojām lielāko daļu izmeklēšanas lietu, tas ir, 66 % (kas ir tikpat daudz kā 2010. gadā), pabeidzām viena gada laikā. To visu mēs sasniedzām ar 64 amata vietām, kas 2011. gadā bija iekļautas Ombuda štatu sarakstā, un budžeta apropriācijām EUR 9 427 395 apmērā.

Mūsu procedūru galīgais uzlabojums, par kuru ombuds izlēma 2011. gadā, ir to sūdzību apstrādes racionalizācija, kas neietilpst ombuda pilnvarās. Šā uzlabojuma nolūks ir pēc iespējas ātrāk informēt sūdzību iesniedzējus, ja Eiropas ombuds nevar izskatīt viņu sūdzības. Turpmāk šādas sūdzības izskatīs biroja Reģistrs. Tas paskaidros, kāpēc ombuds nevar izskatīt konkrēto sūdzību, un, ja iespējams, pārsūtīs to kompetentai iestādei vai ieteiks sūdzības iesniedzējam, kur vērsties.

Pakalpojumu kultūras veicināšana iestādēs

Kā katru gadu, lielākā daļa izmeklēšanas lietu, ko ombuds sāka 2011. gadā, bija saistīta ar Eiropas Komisiju (231 izmeklēšanas lieta jeb 58 % no kopējā skaita). Ņemot vērā, ka Komisija ir galvenā ES iestāde, kas pieņem lēmumus, kuri tieši ietekmē pilsoņus, ir loģiski, ka tai būtu jābūt galvenajam pilsoņu sūdzību priekšmetam. Kad februārī tikos ar Komisāru kolēģiju, es izklāstīju pasākumus, kas paredzēti, lai nostiprinātu sadarbību ar Komisiju Eiropas pilsoņu interesēs. Es atzinīgi vērtēju pārmaiņas kultūrā, kas ir vērojamas Komisijā pēdējos gados, saistībā ar kļūdu atzīšanu un labošanu. Tad es uzsvēru, ka kompensācijas piedāvāšanai atbilstošos gadījumos būtu jābūt nākamajam solim pakalpojumu kultūras nostiprināšanā Komisijā.



Uz Eiropas Personāla atlases biroju (EPSO) 2011. gadā attiecās 42 izmeklēšanas lietas (11 %), uz Eiropas Parlamentu – 16 (4 %), uz ES Padomi – 10 (3 %) un uz Eiropas Savienības Tiesu – 3 (1 %). Attiecībā uz Tiesu ir svarīgi pieminēt, ka ombuds var uzsākt izmeklēšanu tikai saistībā ar tās ārpustiesas darbību.

Papildus 101 izmeklēšanas lieta attiecās uz 35 citām ES iestādēm un struktūrām; tas īpaši liecina par vajadzību ombudam attiecināt savu darbību uz visu ES pārvaldes jomu. Kopumā aģentūras pašlaik iesniedz vairāk nekā 10 % no visām sūdzībām, pamatojoties uz kurām ombuds sāk izmeklēšanu. Attiecīgi 2011. gada maijā es sāku programmu, kas paredz vizītes uz ES aģentūrām. Ļoti noderīgas ir bijušas dažu aģentūru atsauksmes ombudam par tā darbu ar sūdzībām. Tāpēc ir vērts censties, lai apzinātu un izplatītu labāko praksi, tādējādi palīdzot aģentūrās strādājošiem vadītājiem, kas cenšas izveidot un saglabāt pakalpojumu kultūru. Gada laikā es kopumā devos sešās vizītēs un 1. jūnijā tikos ar visu ES aģentūru vadītājiem, kad man bija iespēja izskaidrot šo iniciatīvu sīkāk.

Galvenās pārvaldē pieļautās kļūdas, uz kurām 2011. gadā tika norādīts sūdzībās par attiecīgajām ES iestādēm, bija saistītas ar likumību (pamatnoteikumu un/vai procesuālo noteikumu nepareizu piemērošanu) (28 % no izmeklēšanas lietām), informācijas pieprasījumiem (16,2 %), taisnīgumu (13,6 %), pienākumu norādīt lēmumu pamatojumu un pārsūdzības iespējas (8,1 %), saprātīgu termiņu lēmumu pieņemšanai (7,3 %), pieprasījumiem par publisku piekļuvi dokumentiem (7,1 %), diskriminācijas novēršanu (6,8 %), pienākumu atbildēt uz vēstulēm pilsoņiem saprotamā valodā, norādot kompetento ierēdni (5,8 %), un rūpības pienākumu (3,5 %).

Sūdzību iesniedzēju labā gūtie rezultāti

Gadu gaitā esmu pastāvīgi uzsvēris, ka iestāde, kurā ir attīstīta pakalpojumu kultūra, sūdzības uzskata nevis par apdraudējumu, bet gan par iespēju veikt efektīvāku saziņu un, ja ir pieļauta kļūda, izlabot to un gūt atziņas nākotnei. Mūsu visjaunākajā publikācijā *The European Ombudsman's guide to complaints* (Eiropas ombuda ceļvedis darbā ar sūdzībām), kas 2011. gada novembrī tika izdalīta personālam visās ES iestādēs, šī filozofija ir izklāstīta sīkāk. Gan vadības, gan personāla vēlme sadarboties ar ombudu, lai apmierinoši atrisinātu sūdzības, ir svarīga izpausme, kas liecina par apņemšanos ievērot pakalpojumu kultūras principu. Šo vēlmi vislabāk ilustrē desmit parauglietas, ko esmu atlasījis par šo gadu. Šajā ziņojumā tās ir izceltas zilā krāsā un ir izmantojamas kā labākās prakses piemēri tam, kā ES iestādes atbild uz sūdzībām. Piecas no šādām lietām attiecas uz Komisiju, savukārt pa vienai attiecas uz Parlamentu, Eiropas Personāla atlases biroju, Eiropas wZāļu aģentūru, Eiropas Banku iestādi un Iekšējā tirgus saskaņošanas biroju. Aplūkoto jautājumu tematika un jomas ir saistītas ar pārredzamību, taisnīgumu, cilvēku ar invaliditāti tiesībām, līgumiem un konkursa procedūrām, kā arī valodu politiku.

Šīs lietas ir aprakstītas šā ziņojuma 1.5. sadaļā. Turpmāk sniegtajā tematiskajā analīzē ir izklāstīti visbūtiskākie konstatējumi par tiesību aktiem un faktiem, kas ietverti ombuda 2011. gadā pieņemtajos lēmumos izbeigt izmeklēšanu. Ņemot vērā mūsu centienus veicināt Pamattiesību hartas piemērošanu, īpaša uzmanība analīzē ir pievērsta lietām, kas attiecas uz Hartā noteiktajām tiesībām. Analīzes galvenās

Ombuda ievads

tēmas ir šādas: (i) atklātība, publiska piekļuve un personas dati; (ii) Komisija kā "Līgumu uzraudzītāja"; (iii) līgumu slēgšanas tiesību un dotāciju piešķiršana; (iv) līgumu izpilde; (v) pārvalde un Civildienesta noteikumi; (vi) konkursi un atlases procedūras un (vii) institucionāli, politiski un citi jautājumi.

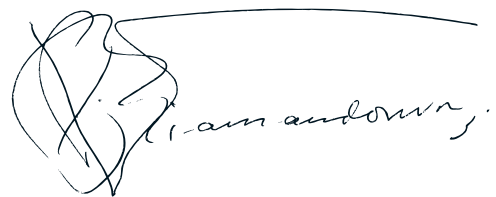
Kopumā Ombuds 2011. gadā pabeidza 318 izmeklēšanas lietas salīdzinājumā ar 326 lietām 2010. gadā. Astoņas no tām bija saistītas ar izmeklēšanu, ko ombuds veica pēc paša iniciatīvas, par dažādiem jautājumiem, sākot no *EPSO* jaunās politikas atklātos konkursos, līdz pat problēmām, kas saistītas ar Komisijas maksājumu kavējumiem. Viņš 47 lietās (salīdzinājumā ar 40 lietām 2010. gadā) konstatēja kļūdu pārvaldē un panāca sūdzības iesniedzējam labvēlīgu risinājumu 13 šādās lietās (salīdzinājumā ar 7 lietām 2010. gadā), sagatavojot ieteikumu projektus, ko attiecīgā iestāde atzina. Ombuds 2011. gadā izteica aizrādījumus 35 lietās, kas ir par divām vairāk nekā 2010. gadā. Citas piezīmes, lai uzlabotu pārvaldes kvalitāti, 2011. gadā tika izteiktas 37 lietās. Ombuds turpinās uzraudzīt iestāžu turpmāko rīcību pēc viņa aizrādījumu saņemšanas, publicējot gada pētījumu savā tīmekļa vietnē. Attiecīgais pētījums par 2011. gadu tika publicēts novembrī.

Kā jau tika norādīts, 2011. gadā iestāžu atrisināto lietu skaits samazinājās. Kopumā atrisināto lietu vai mierizlīgumu skaits samazinājās līdz 84 (salīdzinājumā ar 179 lietām 2010. gadā). Turklāt 128 lietās (salīdzinājumā ar 57 lietām 2010. gadā) ombuds uzskatīja, ka turpmāka izmeklēšana nav pamatota. Kļūdu pārvaldē viņš nekonstatēja 64 lietās (salīdzinājumā ar 55 lietām 2010. gadā).

Mūsu darba turpināšana saistībā ar ombuda stratēģiju

Aizvadītais 2011. gads ļāva mums izpildīt daudzus no solījumiem, ko mēs sniedzām Ombuda stratēģijā 2009.-2014. gada pilnvaru termiņam. Tomēr vēl daudz kas ir jāizdara, un mēs paredzam, ka 2012. gadā būsīm tikpat noslogoti, cenšoties uzlabot ES pārvaldes kvalitāti un nodrošināt, ka ES pilsoņi pilnīgi īsteno savas tiesības. Šajos saspringtajos laikos mēs tieksimies uz šo cēlo mērķu sasniegšanu ar jaunu spar un apņēmību.

Strasbūrā, 2012. gada 13. februārī



P. Nikiforos Diamandouros



Sūdzības un izmeklēšana

Ziņojuma 1. nodaļā ir izskaidrotas ombuda pilnvaras un procedūras, sniegts pārskats par 2011. gadā izskatītajām sūdzībām, kā arī pabeigto izmeklēšanu padziļināta analīze. Atsevišķa sadaļa ir atvēlēta parauglietām, kā arī tematiskam izklāstam. Nodaļas beigās ir aplūkotas lietas, ko ombuds nodevis citām struktūrām, kuras izskata sūdzības.

Sūdzības un izmeklēšana

1.1. Ombuda pilnvaras un procedūras

Eiropas ombuda misija

Eiropas Ombuda birojs tika izveidots ar Māstrihtas līgumu kā daļa no Eiropas Savienības pilsoniskuma. Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 24. pants paredz, ka tiesības iesniegt sūdzību Eiropas ombudam ir vienas no Savienības pilsoņu tiesībām. Šīs tiesības ir paredzētas arī ES Pamattiesību hartā (43. pantā). Iespējamu pārvaldē pieļautu kļūdu gadījumi nonāk ombuda uzmanības lokā galvenokārt ar iesniegto sūdzību starpniecību, lai gan viņš veic izmeklēšanu arī pēc paša iniciatīvas.

Ombuda darbu reglamentē LESD 228. pants, kā arī ombuda statūti¹ un īstenošanas noteikumi, ko ombuds pieņēmis saskaņā ar statūtu 14. pantu². Statūti un īstenošanas noteikumi ir pieejami ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Īstenošanas noteikumi ir pieejami arī cietās kopijas formātā Ombuda birojā.

Ombuda pilnvaras

LESD 228. pants pilnvaro ombudu saņemt sūdzības par pārvaldē pieļautām kļūdām Savienības iestāžu un struktūru darbībā, izņemot kļūdas, ko pieļāvusi Eiropas Savienības Tiesa, pildot savus tiesu iestādes pienākumus.

Savienības iestādes un struktūras

ES iestādes ir uzskaitītas Līguma par Eiropas Savienību (LES) 13. pantā. Savienības struktūru definīcija vai autoritatīvs saraksts nepastāv. Minētais termins ietver struktūras, kas dibinātas, pamatojoties uz līgumiem, piemēram, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju un Reģionu komiteju, kā arī struktūras, kas dibinātas saskaņā ar tiesību aktiem, piemēram, Eiropas Slimību profilakses un kontroles centru un Eiropas Dzimumu līdztiesības institūtu. Ar Lisabonas līgumu ombuda pilnvaras tika paplašinātas, ietverot tajās iespējamās kļūdas pārvaldē, kas saistītas ar kopējas ārpolitikas un drošības politikas jomu, tostarp kopējo drošības un aizsardzības politiku.

Sūdzības, kas vērstas pret dalībvalstu iestādēm, neietilpst Eiropas ombuda pilnvarās pat tad, ja tās attiecas uz jautājumiem, kas skar ES tiesību aktu darbības jomas. Tomēr daudzas šādas sūdzības ietilpst Eiropas ombudu tīklā iekļauto valstu vai reģionālo ombudu pilnvarās (sk. turpmāk 1.7. sadaļu).

1. Eiropas Parlaments 2008. gada jūnijā pieņēma lēmumu pārskatīt ombuda statūtus, kurš ir spēkā no 2008. gada 31. jūlija (Eiropas Parlamenta 2008. gada 18. jūnija Lēmums 94/262 par noteikumiem un vispārējiem nosacījumiem, kas reglamentē ombuda pienākumu izpildi; OV 2008 L 189, 25. lpp.).

2. Ombuds 2008. gada 3. decembrī pārskatīja savus īstenošanas noteikumus, lai tajos atspoguļotu 2008. gada jūnijā ieviestos statūtu grozījumus un ņemtu vērā pieredzi, kas gūta kopš 2004. gada, kad noteikumi tika grozīti pēdējo reizi. Jaunie īstenošanas noteikumi stājās spēkā 2009. gada 1. janvārī.



Kļūda pārvaldē

Atbildot uz Eiropas Parlamenta pieprasījumu sniegt jēdziena “kļūda pārvaldē” skaidru formulējumu, ombuds piedāvāja šādu formulējumu, ko Parlaments novērtēja atzinīgi, pieņemot rezolūciju, kuru apstiprināja arī Komisija:

“Kļūda pārvaldē ir tad, ja valsts pārvaldes iestāde nedarbojas saskaņā ar tai saistošu noteikumu vai principu.”

Ombuds ir definējis “kļūdu pārvaldē” tā, lai tiktu ievērots tiesiskums, labas pārvaldes principi un pamattiesības. Viņš vienmēr ir uzskatījis, ka “kļūda pārvaldē” ir plašs jēdziens un ka, lai nodrošinātu labu pārvaldi, cita starpā ir jāievēro tiesību normas un principi, tostarp pamattiesības. Pamattiesību hartā tiesības uz labu pārvaldi ir iekļautas kā Savienības pilsonības pamattiesības (41. pants).

Ir svarīgi norādīt, ka iepriekš minētā definīcija neierobežo pārvaldē pieļautās kļūdas tikai līdz lietām, kurās pārkāptie noteikumi vai principi ir juridiski saistoši. Labas pārvaldes principi ir pārkāpi par tiesību aktiem, pieprasot, lai ES iestādes ne vien ievērotu to juridiskās saistības, bet arī domātu par pakalpojumu sniegšanu un nodrošinātu, ka sabiedrības locekļi saņem pienācīgu attieksmi un pilnīgi īsteno savas tiesības. Tāpēc pretlikumība jautājumos, kas ietilpst ombuda pilnvarās, vienmēr liecina par kļūdu pārvaldē, taču pārvaldē pieļauta kļūda ne vienmēr ir saistīta ar pretlikumību. Tādējādi ombuda konstatēta kļūda pārvaldē ne vienmēr nozīmē, ka ir notikusi pretlikumīga darbība, par ko tiesa varētu noteikt sankcijas³.

Tomēr attiecībā uz jēdzienu “kļūda pārvaldē” pastāv ierobežojumi. Piemēram, ombuds vienmēr ir uzskatījis, ka Eiropas

Pamattiesību hartā tiesības uz labu pārvaldi ir iekļautas kā Savienības pilsonības pamattiesības (41. pants).

Eiropas Parlaments 2001. gada 6. septembrī apstiprināja Eiropas Labas administratīvās prakses kodeksu, kas ES iestādēm, to pārvaldēm un ierēdņiem ir jāievēro attiecībās ar sabiedrību. Kodeksā ir ievēroti Eiropas administratīvo tiesību principi, kas iekļauti Eiropas tiesu judikatūrā, un tā izstrādē ir ņemti vērā valstu tiesību akti. Parlaments arī aicināja ombudu piemērot Kodeksu, izskatīt sūdzības un veicot izmeklēšanu pēc viņa paša iniciatīvas.

Parlamenta politiskais darbs nerada jautājumus par iespējamu kļūdu pārvaldē. Tāpēc uz Parlamenta komiteju, piemēram, Lūgumrakstu komitejas, lēmumiem ombuda pilnvaras neattiecas.

³. Šajā kontekstā sk. Vispārējās tiesas 2004. gada 28. oktobra spriedumu apvienotajās lietās T-219/02 un T-337/02, *Herrera pret Komisiju*, 2004, ECR-SC I-A-319 un II-1407, 101. punktu, un 2006. gada 4. oktobra spriedumu lietā T-193/04, *Hans-Martin Tillack pret Komisiju*, 2006, ECR II-3995, 128. punktu.

Sūdzības un izmeklēšana

Pieņemamība un izmeklēšanas pamatojums

Lai ombuds varētu uzsākt izmeklēšanu, sūdzībai ir jāatbilst papildu pieņemamības kritērijiem. Šie kritēriji, kas noteikti attiecīgajos statūtu pantos, paredz, ka:

1. sūdzībai jābūt tādai, lai varētu identificēt sūdzības iesniedzēju un sūdzības priekšmetu (2. panta 3. punkts);
2. ombuds nevar iejaukties lietās, ko izskata tiesas, vai apšaubīt tiesas nolēmumu pamatotību (1. panta 3. punkts);
3. sūdzību iesniedz divu gadu laikā no dienas, kad sūdzības iesniedzējs ir ievērojis faktus, uz ko sūdzība pamatojas (2. panta 4. punkts);
4. pirms sūdzības iesniegšanas ir atbilstīgi administratīvā veidā jāvēršas attiecīgajās iestādēs un struktūrvienībās (2. panta 4. punkts);
5. ombudam var iesniegt sūdzības, kas attiecas uz darba attiecībām starp Kopienas iestādēm un struktūrvienībām un to ierēdņiem un citiem darbiniekiem, tikai tad, ja attiecīgā persona ir izsmēlusi visas iespējas iesniegt iekšējus administratīvus pieprasījumus un sūdzības (2. panta 8. punkts).

LESD 228. pants paredz, ka ombuds “veic izmeklēšanu, kuru viņš uzskata par pamatotu”. Lai izvairītos no tā, ka sūdzību iesniedzējiem rodas nepamatotas cerības, un nodrošinātu resursu pēc iespējas efektīvāku izmantošanu, ombuda dienesti rūpīgi izvērtē visas pieņemamās sūdzības, lai pārbaudītu, vai ir pamatotas izredzes izmeklēšanā gūt noderīgu rezultātu.

Vienā izņēmuma lietā (268/2011/PB) 2011. gadā ombuds secināja, ka izmeklēšanas sākšana nav pamatota, ņemot vērā unikālos apstākļus, kādos tika īstenotas sūdzības iesniedzēja attiecības ar Komisiju. Ombuds secināja, ka nav reālu izredžu, ka viņš spēs rast konkrētās problēmas risinājumu, kas atbilstu sūdzības iesniedzēja īpašajām interesēm, vai arī risinājumu, kas būtu sabiedrības interesēs. Viņš informēja sūdzības iesniedzēju, ka sava lēmuma pieņemšanā viņš ir ņēmis vērā to, ka sūdzības iesniedzējam kā Savienības pilsonim ir pamattiesības vērsties pie ombuda. Tomēr ombuds pauda nožēlu par to, ka viņam tomēr ir jāsecina, ka, neraugoties uz viņa vislabākajiem centieniem daudzajās izmeklēšanas lietās par sūdzībām, ko sūdzības iesniedzējs bija iesniedzis, viņam nav bijis iespējams ar panākumiem izbeigt lietu lietas attiecībā uz sūdzības iesniedzēja strīdiem ar Komisiju.

Ombuds 2011. gadā nolēma, ka tad, ja viņš izdara provizorisku secinājumu, ka nav pietiekama pamatojuma prasīt attiecīgās iestādes atzinumu par sūdzību, kas ietilpst viņa pilnvarās un ir pieņemama, viņš var uzsākt “precizējošu izmeklēšanu” un tādējādi nodrošināt sūdzības iesniedzējam iespēju iesniegt papildu informāciju, precizējumus, apliecināšanos dokumentus vai papildu argumentus, lai pamatotu tā sūdzību. Ja ombuds joprojām uzskata, ka sūdzības iesniedzēja iesniegtā informācija ir nepietiekama vai nepārliciecināša, viņš var izbeigt izmeklēšanu, attiecīgi konstatējot, ka kļūdas pārvaldē nav vai arī ka turpmāka izmeklēšana nav pamatota. Savukārt, ja, ņemot vērā sūdzības iesniedzēja iesniegto informāciju vai precizējumus, ir lietderīgi prasīt attiecīgās iestādes atzinumu, ombuds to dara.



Piemēram, lietā 358/2011/ANA sūdzības iesniedzējs lūdza Komisiju informēt viņu par darbībām, ko tā veikusi, lai nodrošinātu, ka Īrijas revīzijas iestāde pienācīgi pārbauda atsevišķu Īrijas finanšu iestāžu revidēšanu, lai novērstu ļaunprātīgu korporatīvu vai finansiālu praksi. Tad viņš vērsās pie ombuda, apgalvojot, ka Komisija nav pienācīgi izpildījusi tās uzraudzības pienākumus attiecībā uz šo finanšu iestāžu revidēšanu. Pamatojoties uz sūdzības iesniedzēja sniegto informāciju, ombuds uzskatīja, ka nav pietiekama pamatojuma prasīt Komisijas atzinumu. Tāpēc viņš attiecīgi informēja sūdzības iesniedzēju un aicināja viņu precizēt savu apgalvojumu. Izskatījis sūdzības iesniedzēja atbildi, ombuds secināja, ka nav jāprasa Komisijas atzinums, jo (i) bija skaidrs, ka Komisijas uzraudzības pilnvaras likumā noteiktās revīzijas jomā ir ierobežotas, un, (ii) pamatojoties uz sūdzības iesniedzēja iesniegtajiem argumentiem un pierādījumiem, nevarēja konstatēt kļūdu pārvaldē attiecībā uz Komisijas pilnvaru izmantošanu konkrētajā lietā.

Šo procedūras pārmaiņu rezultātā to pieņemamo lietu īpatsvars, kurās ombuds secināja, ka nav pamatojuma izmeklēšanas sākšanai, samazinājās no 40 % 2010. gadā līdz 24 % 2011. gadā. Šādas lietas “bez pamatojuma” lielākoties bija sūdzības, ko jau izskatīja cita struktūra, vai gadījumi, kad sūdzības iesniedzējs nebija iesniedzis vajadzīgos dokumentāros pierādījumus savas sūdzības pamatošanai.

Sūdzības un pēc paša iniciatīvas veikta izmeklēšana

LESD 228. pants pilnvaro ombudu saņemt sūdzības no ikviena Savienības pilsoņa vai ikvienas fiziskas vai juridiskas personas, kuras pastāvīgā dzīvesvieta vai juridiskā adrese ir kādā no Savienības dalībvalstīm. Ombudam ir arī pilnvaras uzsākt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas. Izmantojot šīs pilnvaras, ombuds var izmeklēt pārvaldē iespējami pieļautu kļūdu, par kuru viņam ziņojusi persona, kam nav tiesību iesniegt sūdzību. To, vai šādi izmantot savas tiesības uzsākt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas, viņš izvērtē katrā gadījumā atsevišķi.⁴ Parasti ombuds šādos gadījumos sniedz attiecīgajai personai izmeklēšanas laikā tādas pašas procesuālās iespējas kā tad, ja lieta tiktu izskatīta uz sūdzības pamata. Ombuds 2011. gadā šādā veidā pēc paša iniciatīvas sāka divas izmeklēšanas lietas.

Ombuds var arī izmantot savas pilnvaras, lai veiktu izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas attiecībā uz sistemātiskām problēmām iestādēs. Piemēram, 2011. gadā bija sešas šādas lietas.⁵ Lieta **OI/5/2011/BEH** attiecās uz radioaktīvā piesārņojuma maksimālo pieļaujamo līmeni pārtikā ES pirms un pēc kodolavārijas Fukušimā. Tā tika uzsākta pēc tam, kad bija saņemtas vairākas sūdzības no pilsoņiem par to, ka Komisija nav pietiekami informējusi par maksimālo līmeņu maiņu. Cita izmeklēšana bija saistīta ar praksi attiecībā uz neizlietotu pārtiku iestāžu ēdnīcās. Šī izmeklēšana

Izmantojot šīs pilnvaras, ombuds var izmeklēt pārvaldē iespējami pieļautu kļūdu, par kuru viņam ziņojusi persona, kam nav tiesību iesniegt sūdzību.

4. Ombuds pēc Eiropas Parlamenta pamudinājuma paziņoja par savu nodomu izmantot pilnvaras uzsākt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas visos gadījumos, kad vienīgais iemesls neizmeklēt sūdzību, kurā norādīts uz kļūdu Eiropas Investīciju bankas (EIB) pārvaldē, ir tāds, ka sūdzības iesniedzējs nav Savienības pilsonis vai pastāvīgais iedzīvotājs. Viņš noslēdza ar EIB saprašanās memorandu, kurā ir iekļauta šī īpaša apņemšanās.

5. Arī viena no abām minētajām lietām, kurā ombuds sāka izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas, proti, **OI/4/2011/AN**, attiecās uz sistemātiskiem jautājumiem, konkrēti to, ka Komisija nav nodrošinājusi pienākošos summu samaksāšanu apakšuzņēmējiem, bet ir samaksājusi tās generāluņēmējam.

Sūdzības un izmeklēšana

ar lietas numuru **OI/14/2011/BEH** bija vērsta uz Eiropas Komisiju, Eiropas Parlamentu, ES Padomi, ES Tiesu, Eiropas Revīzijas palātu, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju, Eiropas Centrālo banku un Reģionu komiteju. Savukārt lieta **OI/2/2011/OV** attiecās uz saikni starp *EU Pilot* metodi ar pārkāpumiem saistītu sūdzību izskatīšanai un Komisijas 2002. gada Paziņojumu par attiecībām ar sūdzību iesniedzējiem jautājumos par tiesību pārkāpumiem. Arī lieta **OI/7/2011/EIS** attiecās uz Komisiju un sūdzībām par pārkāpumiem – šoreiz ar Komisijas lēmumu pārtraukt saraksti ar sūdzības iesniedzēju, kurš divu gadu laikā bija iesniedzis 57 sūdzības par pārkāpumiem. Lieta **OI/3/2011/KM** attiecās uz Padomes spēju ievērot termiņus, kas paredzēti Regulā (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi dokumentiem. Visbeidzot lietai **OI/6/2011/VL**, kas attiecās uz Komisiju, pamatā bija sūdzība, ko bija iesniedzis atlases komisijas dalībnieks, saistībā ar sūdzības daļu, uz ko citādi attiektos noilgums. Izņemot lietu **OI/5/2011/BEH**, izmeklēšana visās šajās lietās 2011. gada beigās vēl bija procesā.

Ombuds 2011. gadā sāka programmu, kas paredz vizītes uz ES aģentūrām, lai veicinātu labu pārvaldi un nodrošinātu labākās prakses apmaiņu starp šīm ES struktūrām. Ņemot vērā sākotnējo pieredzi, tika nolemts, ka vizītes oficiāli būtu jāveic, pamatojoties uz ombuda kompetenci veikt izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas. Tāpēc ir piemērojamas parastās procesuālās garantijas, kas attiecas uz izmeklēšanu.⁶ Pēc katras vizītes ombuds rakstveidā informē attiecīgo aģentūru par saviem konstatējumiem. Ja ombuds sniedz īpašus ieteikumus, viņš parasti

lūdz aģentūru informēt viņu par visu attiecīgo turpmāko rīcību. Atkarībā no aģentūras atbildes viņš vai nu apsver izmeklēšanas izbeigšanu, vai arī veic turpmākus pasākumus, piemēram, sniedzot oficiālus ieteikumus. Šajā saistībā pēc ombuda paša iniciatīvas uzsāktās izmeklēšanas lietas 2011. gadā attiecās uz sešām aģentūrām, proti, Eiropas Vides aģentūru (*EEA*) Kopenhāgenā, Eiropas Narkotiku un narkomānijas uzraudzības centru (*EMCDDA*) un Eiropas Jūras drošības aģentūru (*EMSA*), kas abas atrodas Lisabonā, un Eiropas Banku iestādi (*EBA*), Eiropas Zāļu aģentūru (*EMA*) un Eiropas Policijas akadēmiju (*CEPOL*), ar kuru pārstāvjiem ombuds tikās Londonā. Visaptveroša informācija par šīm izmeklēšanas lietām ir pieejama vietnē <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Ombuda procedūras

Rakstveida un vienkāršotās izmeklēšanas procedūras

Visas ombudam nosūtītās sūdzības reģistrē, un to saņemšanu apstiprina parasti vienas nedēļas laikā no saņemšanas. Apstiprinājuma vēstulē sūdzības iesniedzēju informē par procedūru, kas jāievēro, un norāda lietas atsauces numuru un tās personas vārdu, uzvārdu un tālruna numuru, kura izskata konkrēto sūdzību.

Sūdzību sākotnēji analizē, lai noteiktu, vai ir jāsāk izmeklēšana, un sūdzības iesniedzēju informē par veiktās izpētes rezultātiem parasti viena mēneša laikā. Ja izmeklēšana netiek uzsākta, sūdzības iesniedzēju informē par iemesliem. Ja sūdzība neietilpst

6. Tās cita starpā ietver aģentūras tiesības pieprasīt, lai ombuds ievēro ar vizīti saistītās informācijas un dokumentu konfidencialitāti. Sk. ombuda īstenošanas noteikumu 5. panta 1. un 2. punktu un 14. panta 2. punktu.



Eiropas ombuda pilnvarās, tad, ja vien iespējams, to pārsūta citām iestādēm vai arī sūdzības iesniedzējam iesaka atbilstošu kompetentu struktūru, kurā tas var vērsties. Lai pēc iespējas ātrāk informētu sūdzību iesniedzējus par to, ka ombuds nevar izskatīt to sūdzības, ombuds 2011. gadā nolēma racionalizēt to sūdzību izskatīšanu, kuras neietilpst viņa pilnvarās. Turpmāk šādas sūdzības izskatīs Reģistrs, kas arī paskaidros attiecīgajiem sūdzību iesniedzējiem, kāpēc ombuds nevar izskatīt to sūdzības, un, ja iespējams, pārsūtīs tās kompetentai struktūrai vai ieteiks sūdzību iesniedzējiem, kur vērsties.

atrisinātas pēc tam, kad ombuds panāca, ka sūdzības iesniedzējs saņem precīzāku atbildi uz tā korespondenci.

Iepriekš minētie skaitļi ir ievērojami zemāki nekā attiecīgie skaitļi par 2010. gadu (attiecīgi 91 un 73). Iemesls ir 2011. gada sākumā ieviestās pārmaiņas procedūrā. Līdz šim ombuds parasti uzskatīja, ka sūdzība par atbildes nesniegšanu ir atrisināta, tiklīdz iestāde nosūta atbildi. Pārskatot šo pieeju, viņš secināja, ka tā būtu pilsoņiem draudzīgāka, ja sūdzību iesniedzējiem vairs nevajadzētu iesniegt jaunu sūdzību gadījumā, ja viņi ir neapmierināti ar

Ombuda lēmumi sūdzības iesniedzējam vai attiecīgajai iestādei nav juridiski saistoši un nerada juridiski īstenojamas tiesības vai pienākumus.

Izmeklēšanas laikā ombuds informē sūdzības iesniedzēju par katru jaunu izmeklēšanas pasākumu, ko viņš veic. Ja ombuds nolēmj izbeigt izmeklēšanu, viņš informē sūdzības iesniedzēju par izmeklēšanas rezultātiem un saviem secinājumiem. Ombuda lēmumi sūdzības iesniedzējam vai attiecīgajai iestādei nav juridiski saistoši un nerada juridiski īstenojamas tiesības vai pienākumus.

Kā alternatīvu rakstveida izmeklēšanas sākšanai par pārvaldē iespējami pieļautu kļūdu, kā arī lai ātri atrisinātu attiecīgo problēmu, ombuds izmanto neoficiālas, elastīgas procedūras ar attiecīgās iestādes piekrišanu, kā arī sadarbojoties ar to. Tādējādi 2011. gadā 47 lietas tika nokārtotas pēc tam, kad pēc ombuda iejaukšanās tika sniegta ātra atbilde uz neatbildēto korespondenci (sīkāku informāciju par procedūru sk. 1998. gada ziņojuma 2.9. sadaļā). Vēl piecas lietas tika

atbildi pēc būtības. Tāpēc viņš tagad aicina sūdzību iesniedzējus iesniegt apsvērumus. Daudzi sūdzību iesniedzēji izvēlas to nedarīt. Tādos gadījumos ombuds parasti izbeidz savu pārbaudi, konstatējot, ka papildu izmeklēšana nav vajadzīga. Savukārt daži sūdzību iesniedzēji norāda iemeslus, kāpēc viņi nav apmierināti ar iestādes atbildi. Ja ombuds uzskata, ka sūdzības iesniedzēja norādītie iemesli nav pamatoti, viņš sāk izmeklēšanu un prasa iestādes atzinumu. Tomēr, ja viņš uzskata, ka iestādes atbilde ir apmierinoša, viņš izbeidz lietu, attiecīgi vai nu nekonstatējot kļūdu pārvaldē, vai arī secinot, ka papildu izmeklēšana nav vajadzīga. Jaunās pieejas būtiskākā statistiskā ietekme ir tāda, ka ombuds tagad izbeidz mazāk lietu, kuras atrisinājusi attiecīgā iestāde, bet vairāk lietu, kurās kļūda pārvaldē netiek konstatēta vai kurās turpmāka izmeklēšana nav pamatota.

Sūdzības un izmeklēšana

Lietas dokumentu pārbaude un liecinieku uzklauššana

Saskaņā ar ombuda statūtu 3. panta 2. punktu ES iestādēm ir pienākums sniegt ombudam visu informāciju, ko viņš tām pieprasa, kā arī ļaut tam piekļūt attiecīgajām lietām. Ombuda pilnvaras pārbaudīt lietas ļauj viņam pārlicināties par attiecīgās ES iestādes iesniegtās informācijas pilnīgumu un pareizību. Tādējādi šī ombuda spēja veikt pamatīgu un pilnīgu izmeklēšanu ir svarīga garantija sūdzības iesniedzējam un sabiedrībai. Ombuda pilnvaras pārbaudīt iestāžu lietu dokumentus tiek izmantotas arvien biežāk, un 2011. gadā tās tika izmantotas 38 gadījumos salīdzinājumā 26 gadījumiem 2010. gadā.

Statūtu 3. panta 2. punkts paredz, ka ierēdņiem un citiem ES iestāžu darbiniekiem ir jāsniedz liecības pēc ombuda pieprasījuma, tomēr tām joprojām ir saistoši attiecīgie Civildienesta noteikumi, jo īpaši pienākums ievērot dienesta noslēpumu. Ombuda pilnvaras uzklaust lieciniekus 2011. gadā netika izmantotas.

Pārskatot statūtus 2008. gadā, tika precizēta un nostiprināta arī prasība, ka ombudam ir jāievēro izmeklēšanā iegūto dokumentu un informācijas konfidencialitāte. Grozītie statūti paredz, ka, lai ombuds varētu piekļūt klasificētai informācijai vai dokumentiem, jo īpaši slepeniem dokumentiem Regulas (EK) Nr. 1049/2001⁷ 9. panta izpratnē, viņam ir jāievēro attiecīgās ES iestādes noteikumi par drošību. Iestādes, kas nodrošina šādu klasificētu informāciju vai dokumentus, informē ombudu par šādu klasifikāciju. Turklāt ombudam ir iepriekš jāvienojas ar attiecīgo iestādi par nosacījumiem, kas attiecas uz darbu ar šādu klasificētu informāciju vai dokumentiem, kā arī citu informāciju, uz ko attiecas pienākums glabāt dienesta noslēpumu.

7. Eiropas Parlamenta un Padomes 2001. gada 30. maija Regula (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi Eiropas Parlamenta, Padomes un Komisijas dokumentiem; OV 2001 L 145, 43. lpp.



1.2. Pārskats par 2011. gadā izskatītajām sūdzībām

Ombuds 2011. gadā reģistrēja⁸ 2 510 sūdzības salīdzinājumā ar 2 667 sūdzībām 2010. gadā. No 2 544 apstrādātajām⁹ sūdzībām 27 % (698 sūdzības) ietilpa Eiropas ombuda pilnvarās.

Gandrīz 61 % no 2011. gadā saņemtajām sūdzībām bija iesniegtas ar interneta starpniecību. Liela daļa šo sūdzību (53 %) tika saņemta, izmantojot elektronisko sūdzību veidlapu, kas

pieprasījumiem salīdzinājumā ar aptuveni 1 000 informācijas pieprasījumiem 2010. gadā. Lai gan e-pasts joprojām ir ombuda galvenais sarakstes līdzeklis, 50 pieprasījumi tika saņemti, un atbildes uz tiem tika sniegtas pa parasto pastu un faksu. Ievērojamais un nemitīgais pēdējos dažos gados saņemto informācijas pieprasījumu skaita samazinājums (1 000 pieprasījumu 2010. gadā, 1 850 pieprasījumu 2009. gadā, 4 300 pieprasījumu 2008. gadā un 4 100 pieprasījumu 2007. gadā) liecina par ombuda interaktīvā ceļveža sekmīgo darbību; ombuda tīmekļa vietnē tas ir pieejams kopš 2009. gada janvāra sākuma. Tas sniedz ieinteresētajām pusēm

ievērojamais un nemitīgais pēdējos dažos gados saņemto informācijas pieprasījumu skaita samazinājums liecina par ombuda interaktīvā ceļveža sekmīgo darbību; ombuda tīmekļa vietnē tas ir pieejams kopš 2009. gada janvāra sākuma.

Gandrīz 61 % no 2011. gadā saņemtajām sūdzībām bija iesniegtas ar interneta starpniecību.

ir pieejama 23 oficiālajās ES valodās ombuda tīmekļa vietnē. Ombuds 2011. gadā saņēma un atbildēja uz vairāk nekā vairāk nekā 1 200 informācijas

iespēju iegūt informāciju, neiesniedzot pieprasījumu. Kopumā ombuds 2011. gadā izskatīja vairāk nekā 3 800 sūdzību un informācijas pieprasījumu.

1.1. tabula. 2011. gadā izskatītās lietas	
2011. gadā reģistrētās sūdzības	2 510
2011. gadā apstrādātās sūdzības	2 544
Sūdzības, kuras ir kāda Eiropas ombudu tīkla locekļa kompetencē	1 321
Sūdzības, kas ietilpst Eiropas ombuda pilnvarās No kurām:	698 198 sūdzības bija nepieņemamas 118 sūdzības bija pieņemamas, bet nav bijis pamatojuma izmeklēšanas sākšanai 382 lietās uzsākta izmeklēšana, pamatojoties uz sūdzībām
Izmeklēšanas lietas, kas uzsāktas pēc ombuda paša iniciatīvas	14
Izbeigtās izmeklēšanas lietas No kurām:	318 (tostarp 8 izmeklēšanas lietas pēc paša iniciatīvas) 171 izmeklēšanas lieta ir no 2011. gada 89 izmeklēšanas lietas ir no 2010. gada 58 izmeklēšanas lietas ir no iepriekšējiem gadiem

8. Sūdzības, kas reģistrētas konkrētā kalendārajā gadā, pretstatā sūdzībām, kas saņemtas tajā pašā laikposmā, bet reģistrētas nākamajā gadā.

9. Statistiskā kategorija "apstrādātas" nozīmē, ka ombuds ir pabeidzis analīzi, kuras mērķis ir noteikt, vai sūdzība (i) ietilpst ombuda pilnvarās, (ii) atbilst pieņemamības kritērijiem un (iii) rada pamatu izmeklēšanas sākšanai, un attiecīgi informējis sūdzības iesniedzēju. Ņemot vērā šādai analīzei vajadzīgo laiku, konkrētā gadā "apstrādāto" sūdzību skaits atšķiras no tajā pašā gadā "reģistrēto" sūdzību skaita. Konkrētā gadā apstrādāto sūdzību skaits ietver sūdzības, kas reģistrētas iepriekšējā gada beigās un apstrādātas konkrētā gada sākumā. Tas neietver sūdzības, kas reģistrētas konkrētā gada beigās un apstrādātas nākamā gada sākumā.

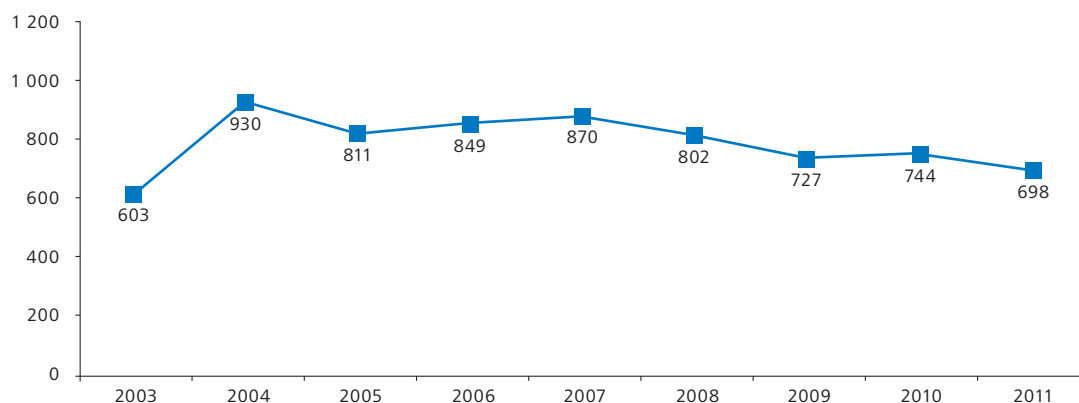
Sūdzības un izmeklēšana

Eiropas ombuds sāka 382 lietas, pamatojoties uz sūdzībām, un 14 papildu lietas pēc paša iniciatīvas. Šādu lietu skaits 2010. gadā bija attiecīgi 323 un 12.

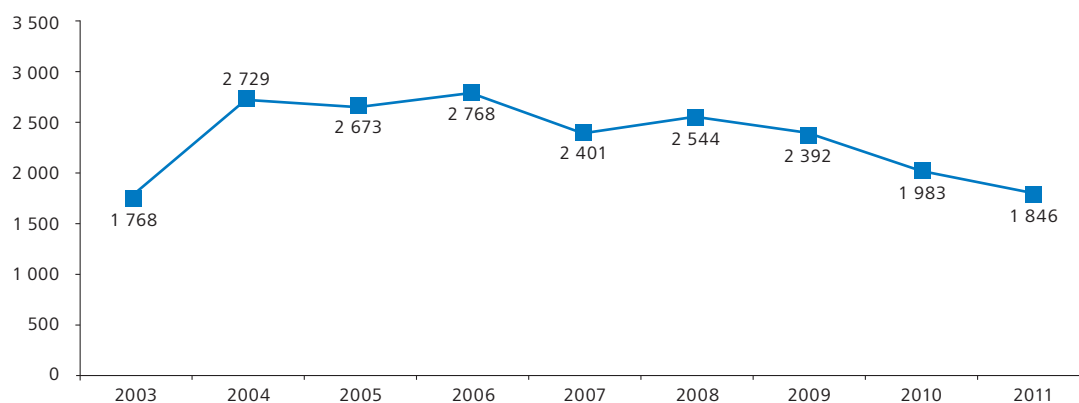
Kā redzams 1.1. attēlā¹⁰, ombuda pilnvarās ietilpstošo sūdzību skaits pēdējos deviņos gados ir palielinājies. No tikai 603 sūdzībām 2003. gadā tas palielinājās līdz 930 sūdzībām 2004. gadā, bija vidēji liels, proti, 800-900 sūdzības, laikā no 2005. līdz 2008. gadam, un kopš tā laika ir nedaudz samazinājies.

Kā redzams 1.2. attēlā¹¹, ombuda pilnvarās neietilpstošo sūdzību skaits 2011. gadā samazinājās līdz 1 846, kas ir viszemākais reģistrētais rādītājs kopš 2003. gada. Ombuds turpina savus centienus, lai vēl vairāk samazinātu viņa pilnvarās neietilpstošo sūdzību skaitu. Tāpēc viņš sniegs skaidru informāciju par to, ko viņš var un ko nevar darīt, kā arī palīdzēs novirzīt sūdzības attiecīgajam adresātam jau pirmajā reizē.

1.1. attēls. Pilnvarās ietilpstošo sūdzību skaits no 2003. līdz 2011. gadam



1.2. attēls. Pilnvarās neietilpstošo sūdzību skaits no 2003. līdz 2011. gadam



¹⁰. Jānorāda, ka 2005. gadā 335 sūdzībām, kas ietilpa ombuda pilnvarās, bija viens un tas pats priekšmets. Lai varētu veikt precīzāku salīdzināšanu pa gadiem, 1.1. attēlā ir ņemtas vērā tikai 11 no šādām sūdzībām.

¹¹. Jānorāda, ka 2006. gadā 281 no iesniegtajām sūdzībām, kas neietilpa ombuda pilnvarās, bija viens un tas pats priekšmets. Lai varētu veikt precīzāku salīdzināšanu pa gadiem, 1.2. attēlā ir ņemtas vērā tikai 11 no šādām sūdzībām.



Turpmāk 1.2. tabulā ir sniegts pārskats par to, no kādām valstīm saņemtas 2011. gadā reģistrētās sūdzības. Tradicionāli visvairāk sūdzību tiek saņemts no sūdzību iesniedzējiem Vācijā, kas ir visvairāk apdzīvotā ES dalībvalsts; nākamo lielāko sūdzību skaitu saņem no

Spānijas. Tomēr 2011. gadā šī tendence mainījās, jo Spānija pakāpās no otrās uz pirmo vietu, aiz sevis atstājot Vāciju, Poliju un Beļģiju. Attiecībā pret iedzīvotāju skaitu visvairāk sūdzību ir saņemts no Luksemburgas, Kipras, Beļģijas, Maltas un Slovēnijas.

1.2. tabula. Valstis, no kurām saņemtas 2011. gadā reģistrētās sūdzības

Valsts	Sūdzību skaits	Sūdzību procentuālā attiecība	ES iedzīvotāju procentuālā attiecība	Attiecība
Luksemburga	29	1,2	0,1	11,6
Kipra	26	1,0	0,2	5,2
Beļģija	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovēnija	28	1,1	0,4	2,8
Bulgārija	71	2,8	1,6	1,8
Īrija	38	1,5	0,9	1,7
Spānija	361	14,4	9	1,6
Portugāle	71	2,8	2,1	1,3
Austrija	52	2,1	1,7	1,2
Čehijas Republika	64	2,5	2,1	1,2
Polija	233	9,3	7,7	1,2
Somija	31	1,2	1,1	1,1
Slovākija	29	1,2	1,1	1,1
Lietuva	18	0,7	0,7	1,0
Ungārija	47	1,9	2	0,9
Grieķija	53	2,1	2,3	0,9
Zviedrija	41	1,6	1,8	0,9
Dānija	23	0,9	1,1	0,8
Vācija	308	12,3	16,6	0,7
Latvija	9	0,4	0,5	0,7
Nīderlande	44	1,8	3,3	0,5
Francija	167	6,7	12,8	0,5
Apvienotā Karaliste	141	5,6	12,3	0,5
Igaunija	3	0,1	0,3	0,4
Rumānija	42	1,7	4,4	0,4
Itālija	97	3,9	11,9	0,3
Cita	137	5,5		
Valsts nav zināma	150	6,0		

Piezīme. Attiecība ir aprēķināta, dalot sūdzību procentuālo attiecību ar iedzīvotāju procentuālo attiecību. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks par 1, tas norāda, ka attiecīgā valsts iesniedz vairāk sūdzību ombudam, nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu. Procenti ir noapaļoti līdz pirmajam ciparam aiz komata.

Kā redzams, 2011. gadā 14 dalībvalstis iesniedza vairāk sūdzību, nekā varētu gaidīt, ņemot vērā to iedzīvotāju skaitu; 12 valstis iesniedza mazāk sūdzību,

savukārt no vienas dalībvalsts (Lietuvas) saņemtais sūdzību skaits atspoguļo tās iedzīvotāju faktisko skaitu.

Sūdzības un izmeklēšana

Turpmāk norādītajā kartē par pamatu ir izmantots ombuda no katras dalībvalsts saņemto sūdzību skaits attiecībā pret tās iedzīvotāju skaitu (sk. 1.2. tabulā piezīmi par to, kā aprēķina attiecību).

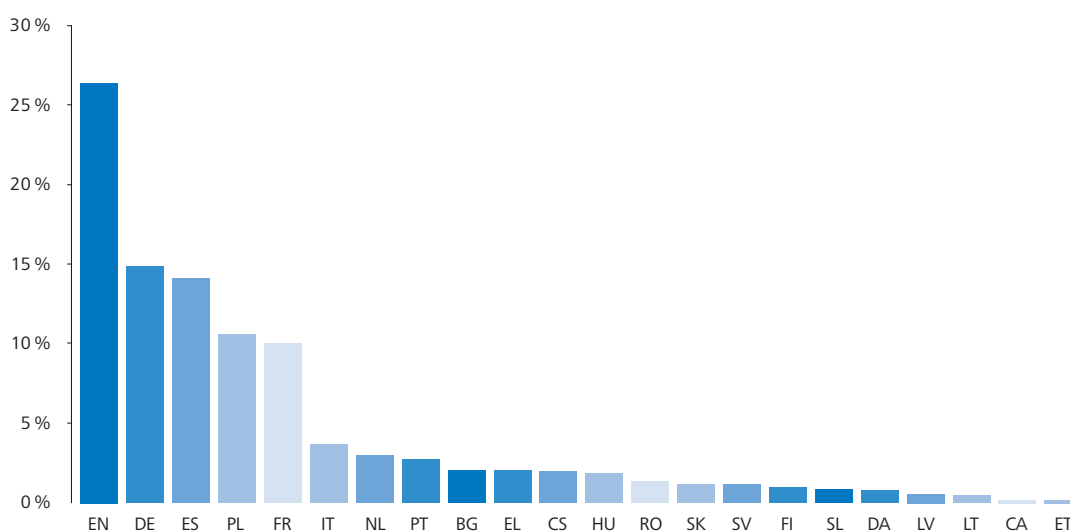
Attiecība (% sūdzības / % iedzīvotāji)





Sūdzības Eiropas ombudam var iesniegt jebkurā no 23 oficiālajām ES valodām¹². Kā redzams 1.3. attēlā, 2011. gadā lielākā sūdzību iesniedzēju daļa izvēlējās iesniegt sūdzību ombudam angļu valodā, kā arī vācu un spāņu valodā.

1.3. attēls. Sūdzību sadalījums atbilstoši valodām

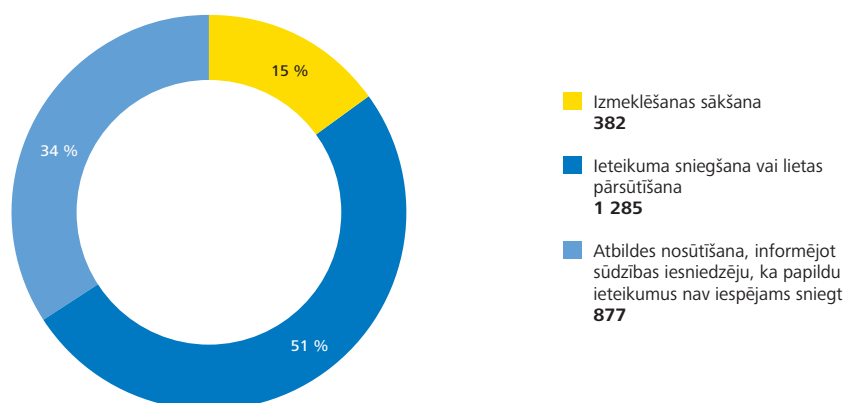


¹². Angļu, bulgāru, čehu, dāņu, franču, grieķu, igauņu, itāļu, īru, latviešu, lietuviešu, maltiešu, nīderlandiešu, poļu, portugāļu, rumāņu, slovāku, slovēņu, somu, spāņu, ungāru, vācu un zviedru. Pēc nolīguma parakstīšanas 2006. gada novembrī starp Eiropas ombudu un Spānijas valdību pilsoņi var iesniegt sūdzības ombudam arī jebkurā citā Spānijas valsts valodā (kataloniešu/valensiešu, galisiešu un basku). Parakstot šo līgumu, ombuds pielāgoja savu praksi ES Padomes 2005. gada jūnija secinājumiem, kas paredz izmantot šīs valodas, lai atvieglotu Spānijas pilsoņu saziņu ar ES iestādēm.

Sūdzības un izmeklēšana

Kā redzams 1.4. attēlā, vairāk nekā 65 % gadījumu ombudam bija iespēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam. Viņš vai nu sāka izmeklēšanu (15 % gadījumu), pārsūtīja lietu kompetentai struktūrai, vai ieteica, kur vērsties (51 %). Lietas, kuras ombuds pārsūtīja vai kurās viņš ieteica sūdzības iesniedzējam, kur vērsties, ir aplūkotas šā ziņojuma 1.7. sadaļā. No visām lietām, ko ombuds izskatīja 2011. gadā, 34 % gadījumu viņš secināja, ka papildu ieteikumus nav iespējams sniegt, un attiecīgi informēja sūdzību iesniedzējus. Dažos gadījumos šādas rīcības iemesls bija tas, ka sūdzības iesniedzējs nebija norādījis, pret ko sūdzība ir vēsta.

1.4. attēls. Rīcība pēc sūdzību saņemšanas



Piezīme. Tabulā norādītie skaitļi ietver 124 sūdzības, kas reģistrētas 2010. gada beigās un apstrādātas 2011. gadā. Tie neietver 38 sūdzības, kas reģistrētas 2011. gada beigās un kas gada beigās joprojām tika izvērtētas, lai noteiktu turpmāko rīcību.



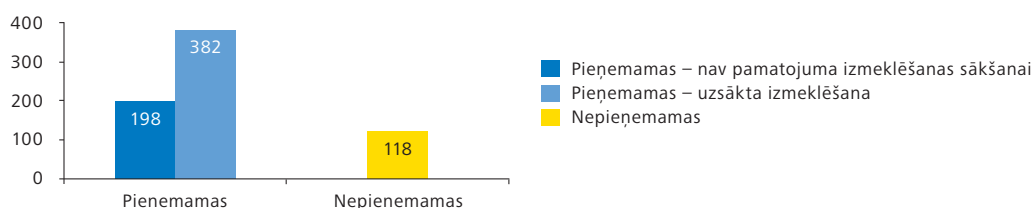
1.3. Uzsākto izmeklēšanas lietu analīze¹³

Kā jau minēts, 2011. gadā ombuds pārveidoja savas vienkāršotās procedūras, lai tās kļūtu pilsoņiem draudzīgākas. Tas lielā mērā izskaidro, kāpēc viņš sāka vairāk izmeklēšanas lietu nekā 2010. gadā un kāpēc viņam vidēji bija vajadzīgs nedaudz vairāk laika izmeklēšanas lietu pabeigšanai 2011. gadā. Šo pārveidojumu dēļ ombuds salīdzinājumā ar 2010. gadu

arī izbeidza mazāk lietu, ko atrisinājusi attiecīgā iestāde, bet vairāk lietu, kurās viņš konstatēja, ka turpmāka izmeklēšana nav pamatota.

Visas sūdzības, kas ietilpa ombuda pilnvarās, tika analizētas sīkāk, lai noteiktu, vai tās ir pieņemamas. No 698 sūdzībām, kas ietilpa ombuda pilnvarās, 198 tika atzītas par nepieņemamām, savukārt saistībā ar 118 sūdzībām, kas bija pieņemamas, ombuds secināja, ka nav pamatojuma izmeklēšanas sākšanai.

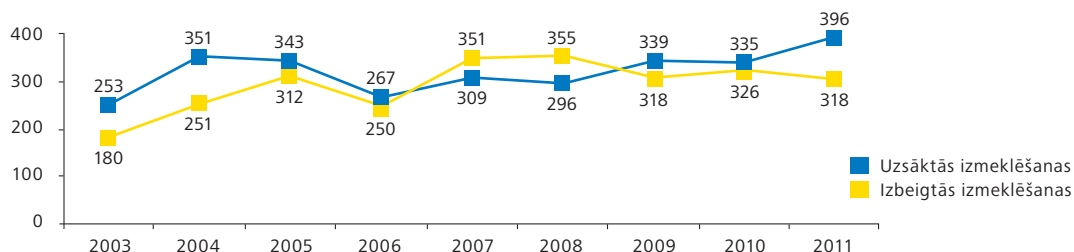
1.5. attēls. Sūdzības, kas ietilpa Eiropas ombuda pilnvarās



Gada laikā, pamatojoties uz sūdzībām, ombuds kopumā sāka 382 izmeklēšanas lietas. Tas ir par 15,5 % vairāk nekā 2010. gadā. Savukārt 14 izmeklēšanas lietas ombuds sāka pēc paša iniciatīvas.

Kā redzams 1.6. attēlā, 2011. gadā uzsākto izmeklēšanas lietu skaits ir vislielākais, kāds jebkad sasniegts, pārsniedzot 2004. gada (351) un 2005. gada (343) līmeni.

1.6. attēls. Izmeklēšanas lietu skaita pārmaiņas



¹³ Šajā sadaļā sniegtā analīze attiecas uz 2011. gadā uzsākto izmeklēšanas lietu skaitu, nevis uz gada laikā izskatīto izmeklēšanas lietu kopējo skaitu.

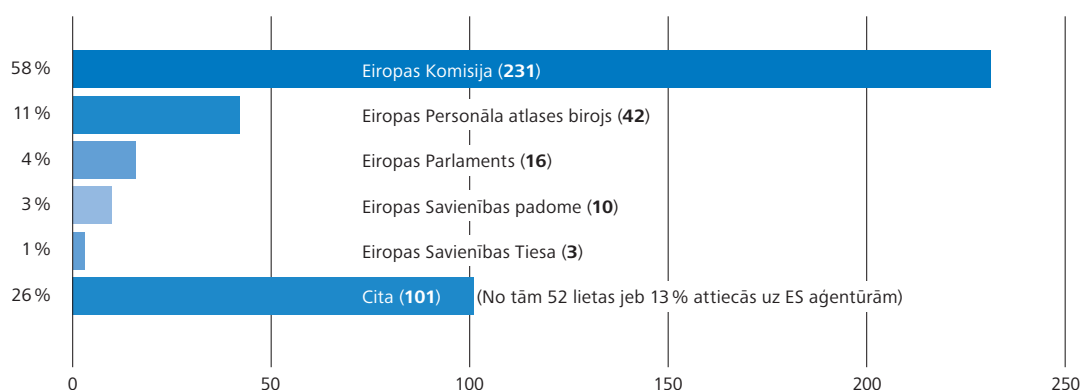
Sūdzības un izmeklēšana

Lielākā daļa izmeklēšanas lietu, ko ombuds sāka 2011. gadā, bija saistīta ar Eiropas Komisiju.

Lielākā daļa izmeklēšanas lietu, ko ombuds sāka 2011. gadā, bija saistīta ar Eiropas Komisiju (pamatojoties uz 231 sūdzību jeb 58 %). Attiecīgais skaits 2010. gadā bija 219. Ņemot vērā, ka Komisija ir galvenā ES iestāde, kuras lēmumi tieši ietekmē pilsoņus, ir loģiski, ka tai būtu jābūt galvenajam pilsoņu sūdzību priekšmetam. Otrajā vietā ierindojās Eiropas Personāla atlases birojs (EPSO) ar 42 lietām (2010. gadā – 35). To ombuda uzsākto izmeklēšanas lietu skaits, kuras attiecās uz Eiropas Parlamentu, salīdzinājumā ar 2010. gadu

samazinājās par vairāk nekā pusi. Tomēr uzsākto izmeklēšanas lietu skaits attiecībā uz ES Padomi, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, palielinājās par vienu trešdaļu, bet lietu skaits attiecībā uz ES Tiesu palika nemainīgs. Attiecībā uz Tiesu ir svarīgi norādīt, ka ombuds var uzsākt izmeklēšanu tikai saistībā ar tās ārpusstiesas darbību. Vēl 101 izmeklēšanas lieta attiecās uz trīsdesmit piecām citām ES iestādēm un struktūrām¹⁴.

1.7. attēls. Iestādes un struktūras, uz kurām attiecās izmeklēšana



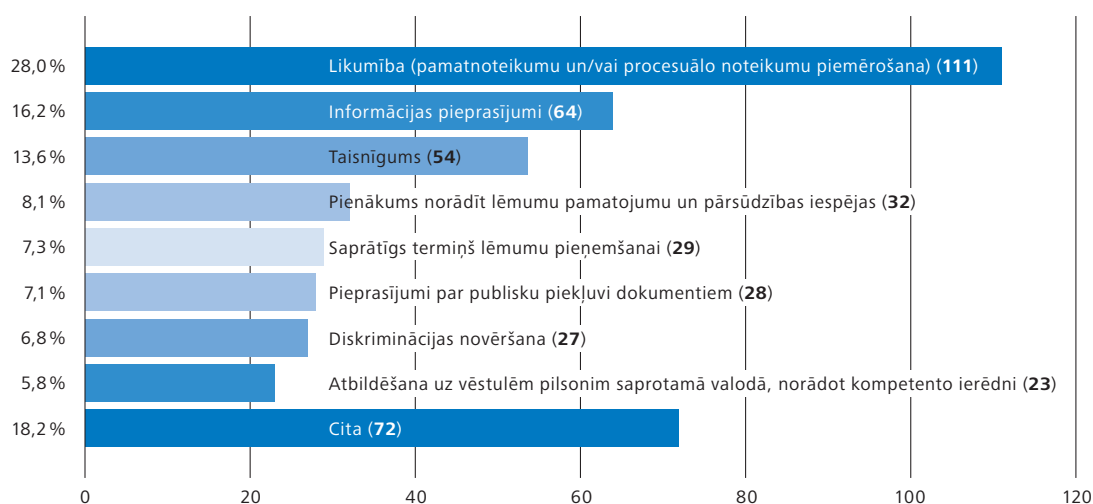
Piezīme. Ombuds 2011. gadā pēc paša iniciatīvas sāka vienu izmeklēšanas lietu, kas attiecās uz vairāk nekā vienu iestādi. Tāpēc procentuālais kopskaits pārsniedz 100 %.

¹⁴. Eiropas Birojs krāpšanas apkarošanai (16), Eiropas Ārējās darbības dienests (11), Eiropas Zāļu Aģentūra (8), Eiropas Banku iestāde (5), *Eurojust* (4), Eiropas Izglītības, audiovizuālās jomas un kultūras izpildaģentūra (4), Eiropas Investīciju banka (4), Eiropas Savienības Pamattiesību aģentūra (3), Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonds (3), Eiropas Centrālā banka (3), Eiropas Revīzijas palāta (3), Eiropas Aviācijas drošības aģentūra (3), Eiropas Transporta tīkla izpildaģentūra (2), Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja (2), Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestāde (2), Eiropadome (2), Eiropols (2), Pētniecības izpildaģentūra (2), Eiropas Tīklu un informācijas drošības aģentūra (2), Eiropas Pētniecības padomes Izpildaģentūra (2), Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestāde (2), Iekšējā tirgus saskaņošanas birojs (2), Eiropas Kopuzņēmums *ITER* un kodolsintēzes enerģētikas attīstības vajadzībām (2), Eiropas Savienības Reģionu komiteja (1), Konkurētspējas un jauninājumu izpildaģentūra (1), Eiropas Savienības Publikāciju birojs (1), *Frontex* (1), Eiropas Dzimumu līdztiesības institūts (1), Eiropas Ķīmikāliju aģentūra (1), Eiropas Narkotiku un narkomānijas uzraudzības centrs (1), Eiropas Vides aģentūra (1), Eiropas Pārtikas nekaitīguma iestāde (1), Eiropas Policijas akadēmija (1), Eiropas Jūras drošības aģentūra (1) un Eiropas Slimību profilakses un kontroles centrs (1).



Galvenie iespējamo pārvaldē pieļauto kļūdu veidi, ko ombuds izmeklēja 2011. gadā, attiecās uz likumību (28 % no izmeklēšanas lietām), informācijas pieprasījumiem (16,2 %), taisnīgumu (13,6 %), pienākumu norādīt lēmumu pamatojumu un pārsūdzības iespējas (8,1 %), saprātīgu termiņu lēmumu pieņemšanai (7,3 %), pieprasījumiem par publisku piekļuvi dokumentiem (7,1 %), diskriminācijas novēršanu (6,8 %), kā arī pienākumu atbildēt uz vēstulēm pilsoņiem saprotamā valodā, norādot kompetento ierēdni (5,8 %).

1.8. attēls. Apgalvojumi par kļūdām pārvaldē atbilstoši jomām



Piezīme. Dažos gadījumos vienā izmeklēšanas lietā tika pārbaudīti divi vai vairāki pārvaldē iespējami pieļauto kļūdu veidi. Tāpēc procentuālais kopskaits pārsniedz 100 %.

Sūdzības un izmeklēšana

1.4. Ombuda veiktajā izmeklēšanā gūtie konstatējumi

Kopumā 82 % sūdzību, par kurām tika veikta izmeklēšana (253), iesniedza privātpersonas, savukārt 18 % (57) iesniedza uzņēmumi, apvienības un citas juridiskas personas.

Kā redzams iepriekš 1.6. attēlā, 2011. gadā ombuds izbeidza 318 izmeklēšanas lietas. No tām 310 lietas viņš sāka, pamatojoties uz sūdzībām, un 8 – pēc paša iniciatīvas.

Kopumā 82 % sūdzību, par kurām tika veikta izmeklēšana (253), iesniedza privātpersonas, savukārt 18 % (57) iesniedza uzņēmumi, apvienības un citas juridiskas personas.

1.3. tabula. To sūdzību iesniedzēji, par kurām izmeklēšana tika izbeigta 2011. gadā

Uzņēmumi, asociācijas un citas juridiskās personas	18 % (57)
Atsevišķi pilsoņi	82 % (253)

Lielākā daļa izmeklēšanas lietu, ko ombuds izbeidza 2011. gadā, tika pabeigtas gada laikā (66 %). Vairāk nekā trešdaļu izmeklēšanas lietu, tas ir, 36 %, viņš izbeidza trīs mēnešu laikā. To skaitā bija lietas, ko ombuds varēja atrisināt ļoti ātri, piemēram, sazinoties ar attiecīgo iestādi, lai ieteiktu risinājumu¹⁵. Vairāk nekā 80 % izmeklēšanas lietu tika pabeigtas 18 mēnešu laikā. Vidējais izmeklēšanas ilgums bija desmit mēneši salīdzinājumā ar vidēji deviņiem mēnešiem 2010. gadā.

1.4. tabula. Izmeklēšanas ilgums lietās, kas izbeigtas 2011. gadā

Vidējais izmeklēšanas ilgums	10 mēneši
Lietas, kas izbeigtas 3 mēnešu laikā	36 %
Lietas, kas izbeigtas 12 mēnešu laikā	66 %
Lietas, kas izbeigtas 18 mēnešu laikā	80 %

Piezīme. Tiek pieņemts, ka mēnesī ir 30 dienas.

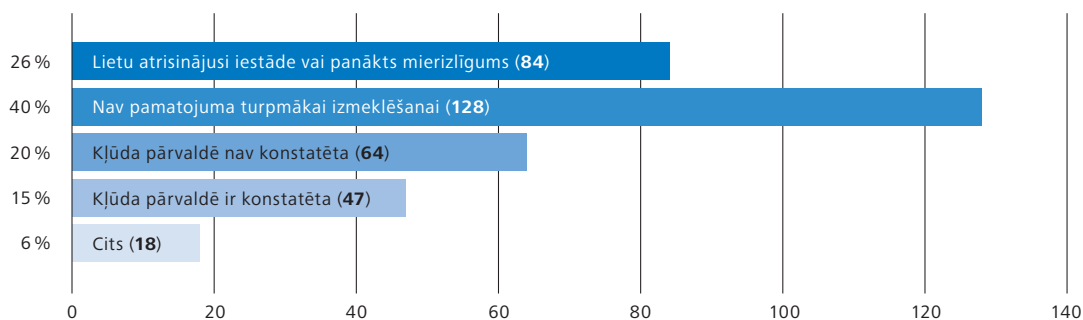
Kā redzams 1.9. attēlā, no lietām, ko ombuds izbeidza 2011. gadā, 84 lietās tika panākts labvēlīgs risinājums, attiecīgajai iestādei piekrītot mierizlīgumam vai atrisinot konkrēto jautājumu. Ombuds kļūdu pārvaldē nekonstatēja 64 gadījumos, bet konstatēja 47 gadījumos. No tām 13 lietās (salīdzinājumā ar septiņām 2010. gadā) attiecīgā iestāde pilnīgi vai daļēji atzina ieteikumu projektu. Ombuds izbeidza 35 lietas, izsakot aizrādījumu (sk. 1.10. attēlu). Savukārt 39 lietās ombuds izteica citas piezīmes, lai uzlabotu attiecīgās iestādes turpmāko darbību. Šie konstatējumi ir sīkāk izklāstīti turpmāk tekstā¹⁶.

¹⁵. Tostarp ir arī lietas, kurās ombuds būtu veicis pilnu izmeklēšanu, ja sūdzības iesniedzējs nebūtu atsaucis sūdzību. Šis skaits ietver arī lietas, kurās ombuds sāka izmeklēšanu, bet pēc tam to izbeidza, jo sūdzības iesniedzējs bija nolēmis vērsties tiesā.

¹⁶. Turpmāk sniegtajā analizē par pamatu izmantotas 2011. gadā pabeigtās izmeklēšanas lietas. Ja izmeklēšana ir bijusi saistīta ar vairāk nekā vienu apgalvojumu vai prasību, tad ombuds var būt izdarījis vairākus konstatējumus.



1.9. attēls. To izmeklēšanas lietu rezultāti, kuras izbeigtas 2011. gadā



1. piezīme. Dažās lietās ombuds izmeklēšanu izbeidza divu vai vairāku iemeslu dēļ. Tāpēc procentuālais kopskaits pārsniedz 100 %.

2. piezīme. Vienā lietā, kurā ombuds konstatēja kļūdu pārvaldē, viņš izbeidza izmeklēšanu, gan izsakot aizrādījumu, gan sniedzot ieteikuma projektu, ko attiecīgā iestāde pilnīgi atzina.

Gadījumi, kad netika konstatētas kļūdas pārvaldē

Ombuds 2011. gadā izbeidza 64 lietas, kurās viņš nekonstatēja kļūdu pārvaldē. Tas, ka kļūda pārvaldē netiek konstatēta, ne vienmēr nozīmē nelabvēlīgu risinājumu sūdzības iesniedzējam, jo tas vismaz saņem no attiecīgās iestādes plašu paskaidrojumu par to, ko tā ir darījusi. Sūdzības iesniedzējs arī saņem no ombuda neatkarīgu lietas analīzi. Tajā pašā laikā, kā liecina turpmāk aprakstītā lieta, šāds konstatējums ir konkrēts pierādījums, ka attiecīgā iestāde ir rīkojusies saskaņā ar labas pārvaldes principiem.

Tiesības brīvi pārvietoties ES

Kādam Īrijas pilsonim, kurš dzīvo Nīderlandē, tika diagnosticēta degeneratīva slimība, un viņam tika izrakstīti kaņepes saturoši paliatīvi medikamenti. Viņš vairākkārt mēģināja saņemt atļauju uz neilgu laiku apciemot savu ģimeni Īrijā. Tomēr Īrijas iestādes paziņoja, ka ieceļošanas brīdī viņš tiktu apcietināts par nelegālo narkotiku glabāšanu. Viņš iesniedza sūdzību par pārkāpumu Komisijai, kas konstatēja, ka Īrija nav pārkāpusi ES tiesību aktus. Tad viņš vērsās pie ombuda, kurš pēc izmeklēšanas (lieta **2062/2010/JF**) konstatēja, ka Komisija nav pieļāvusi kļūdu pārvaldē. Šī lieta attiecās uz Šengenas *acquis* noteikumiem, kas vēl nebija saistoši Īrijai, kura tāpēc varēja likumīgi piemērot savus tiesību aktus attiecībā uz narkotikām, neņemot vērā minētos ES tiesību aktus. Neraugoties uz šādu konstatējumu, šī

Tas, ka kļūda pārvaldē netiek konstatēta, ne vienmēr nozīmē nelabvēlīgu risinājumu sūdzības iesniedzējam, jo tas vismaz saņem no attiecīgās iestādes plašu paskaidrojumu par to, ko tā ir darījusi.

lieta lika ombudam dziļi aizdomāties. Tāpēc viņš informēja par to Īrijas ombudu un Īrijas Cilvēktiesību komisijas priekšsēdētāju un aicināja viņus rīkoties tā, kā viņi uzskata par lietderīgu.

Sūdzības un izmeklēšana

Citas piezīmes

Arī tad, ja ombuds nekonstatē kļūdu pārvaldē vai secina, ka nav pamatojuma turpināt izmeklēšanu, viņš var izteikt citu piezīmi, ja viņš konstatē, ka ir iespējams vēl vairāk uzlabot pārvaldes kvalitāti attiecīgajā iestādē. Cita piezīme nebūtu jāuztver kā tās iestādes kritika, kurai tā ir adresēta. Tās mērķis ir ieteikt iestādei, kā tā varētu pilnveidot ierasto praksi, lai uzlabotu pilsoņiem sniegto tās pakalpojumu kvalitāti. Ombuds 2011. gadā izteica citas piezīmes 39 lietās, tostarp piezīmi, kas aprakstīta turpmāk.

Sūdzība par to, ka nav piešķirta pilnīga piekļuve dokumentam

Tirdzniecības komisārs 2008. gadā tikās ar kādas uzņēmējorganizācijas pārstāvjiem. Kāda pilsoniskās sabiedrības organizācija pieprasīja piekļuvi tikšanās sanāksmes protokolam, bet saņēma to tikai daļēji. Tā iesniedza sūdzību ombudam (lieta **1633/2008/DK**), kurš konstatēja, ka Komisija nav pietiekami pamatojusi savu lēmumu atteikt piekļuvi konkrētām dokumenta daļām un izvītot no tā vienu sadaļu. Atbildot uz to, Komisiju iesniedza pārskatītu sava lēmuma pamatojumu un piešķīra piekļuvi dokumenta daļai, ko tā iepriekš bija izvītojusi. Ombuds uzskatīja, ka Komisija atbilde uz viņa priekšlikumu panākt mierizlīgumu ir kopumā apmierinoša. Tomēr viņš izteica citu piezīmi, kurā atgādināja, ka iestādes nevar nolemt, ka kāda konkrēta daļa esošā dokumentā ir "apakšdokuments" vai cits dokuments tikai tāpēc vien, ka tajā ir ietverta cita veida vai tipa informācija. Turklāt iestādēm atsauces uz pielikumiem būtu jāuzskata par daļu no attiecīgā dokumenta, un tās nedrīkstētu neieklāut analizē, kad tiek izskatīts pieprasījums par piekļuvi dokumentiem.

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. Lai izdotos panākt šādu rezultātu, kas palīdz uzlabot attiecības starp iestādēm un pilsoņiem un izvairīties no dārgas un laikietilpīgas tiesāšanās nepieciešamības, ļoti būtiska nozīme ir sadarbībai starp ES iestādēm.

Tā 2011. gadā 84 gadījumos vai nu jautājumu atrisināja pati iestāde, vai arī tika panākts mierizlīgums. Turpmāk ir aprakstīts uzskatāms viena šāda gadījuma piemērs.

Informācijas trūkums

Zemestrīce un cunami, kas notika Japānā 2011. gada martā, izpostīja valsts kodolspēkstaciju Fukušimā, kā rezultātā tuvējā apkārtnē palielinājās radioaktīvais piesārņojums. Ombuds saņēma no pilsoņiem vairākas sūdzības, kurās bija norādīts, ka viņiem trūkst informācijas par grozījumiem, kuri ieviesti attiecībā uz maksimālajiem pieļaujamajiem radioaktīvā piesārņojuma līmeņiem pārtikā, ko ES importē no Japānas. Kad ombuds uzdeva šo jautājumu Komisijai (izmeklēšana pēc paša iniciatīvas, lieta **OI/5/2011/BEH**), tā paskaidroja, ka tūlīt pēc nelaimes gadījuma ES aktivizēja ārkārtas mehānismus, ko tā bija pieņēmusi neilgi pēc Černobiļas avārijas. Minētie mehānismi paredzēja augstākus maksimālos pieļaujamos radioaktīvā piesārņojuma līmeņus pārtikā nekā Japānas noteiktie. Komisija 2011. gada aprīlī maksimālos pieļaujamos līmeņus samazināja, lai tie atbilstu Japānas noteiktajiem.



Gadījumos, kad izmeklēšanas rezultātā tiek provizoriski konstatēta kļūda pārvaldē, ombuds vienmēr, ja vien iespējams, cenšas panākt mierizlīgumu. Gada laikā viņš izbeidza desmit lietas, kurās tika panākts mierizlīgums, ieskaitot turpmāk aprakstītās. Savukārt 2011. gada beigās 28 mierizlīguma priekšlikumi vēl joprojām tika izskatīti.

un izskaidros tā valodu politiku. Sūdzības iesniedzējs bija pilnīgi apmierināts ar to, ka OHIM mainīja savu valodu politiku. Ombuds atzinīgi novērtēja OHIM atbildi un uzskatīja jautājumu par slēgtu.

Gadījumos, kad izmeklēšanas rezultātā tiek provizoriski konstatēta kļūda pārvaldē, ombuds vienmēr, ja vien iespējams, cenšas panākt mierizlīgumu.

Nelikumīga valodas politika

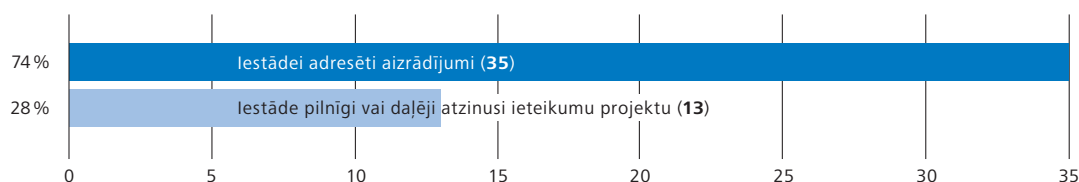
Kāds Polijas pilsonis ievēroja, ka Iekšējā tirgus saskaņošanas biroja (OHIM) tīmekļa vietne ir pieejama tikai angļu, franču, itāļu, spāņu un vācu valodā. Viņš nosūtīja OHIM poļu valodā uzrakstītu e-pasta ziņojumu, kurā norādīja, ka tīmekļa vietne nav pieejama poļu valodā, un prasīja izlabot situāciju, ko viņš uzskatīja par nelikumīgu. OHIM atbildēja angļu valodā, norādot, ka tas var atbildēt uz e-pasta ziņojumiem tikai vienā no minētajām piecām darba valodām. Tas ieteica sūdzības iesniedzējam turpmāk jautājumus iesniegt kādā no šīm valodām. Tad sūdzības iesniedzējs vērsās pie ombuda (lieta **2413/2010/MHZ**), kurš sāka izmeklēšanu attiecībā uz viņa prasībām. Pēc ombuda izmeklēšanas OHIM mainīja savu praksi, lai turpmāk varētu atbildēt uz jautājumiem jebkurā no 23 oficiālajām ES valodām. Tas arī paziņoja, ka nodrošinās, lai tā tīmekļa vietnes mājas lapa ir pieejama visās minētajās valodās,

Dažos gadījumos sūdzību var atrisināt vai mierizlīgumu var panākt, ja attiecīgā iestāde piedāvā sūdzības iesniedzējam kompensāciju. Šādi piedāvājumi vienmēr tiek izteikti *ex gratia*, proti, kā tādi, kas neuzliek juridiskas saistības un nerada precedentu.

Gadījumi, kad tika konstatētas kļūdas pārvaldē

Ombuds 15 % lietu, kas izbeigtas 2011. gadā, konstatēja kļūdu pārvaldē. No tām 35 lietas viņš izbeidza, attiecīgajai iestādei izsakot aizrādījumu (33 lietas 2010. gadā). Turklāt 13 lietas viņš izbeidza pēc tam, kad iestāde, par kuru bija iesniegta sūdzība, atzina no viņa saņemto ieteikumu projektu.

1.10. attēls. Izmeklēšanas lietas, kurās konstatēta kļūda pārvaldē



Piezīme. Lietā, kurā Ombuds atklāja sliktas pārvaldīšanas pazīmes, sākuma rekomendācijas no institūcijas puses tika ievērotas tikai daļēji. Jāņem vērā, ka līdz ar rekomendāciju, Ombuds izteica arī aizrādījumu. Tādēļ iepriekš minētā procentuālā attiecība pārsniedz 100 %.

Sūdzības un izmeklēšana

Aizrādījumi

Ja mierizlīgums nav iespējams vai ja šāda risinājuma meklēšana nav veiksmīga, ombuds izbeidz lietu, izsakot aizrādījumu attiecīgajai iestādei, vai arī sagatavo ieteikumu projektu. Aizrādījumu ombuds parasti izsaka, ja (i) attiecīgajai iestādei vairs nav iespējas novērst kļūdu pārvaldē, (ii) pārvaldē pieļautajai kļūdai nav vispārīgas ietekmes un (iii) ombudam vairs nav nepieciešamības veikt papildu pasākumus. Aizrādījumu ombuds izsaka arī tad, ja viņš uzskata, ka ieteikumu projekts nebūs lietderīgs. Tāpat viņš rīkojas gadījumos, ja attiecīgā iestāde neatzīst ieteikumu projektu, bet ombudam nešķiet atbilstīgi iesniegt īpašu ziņojumu Parlamentam.

Aizrādījums ir apstiprinājums sūdzības iesniedzējam, ka viņa sūdzība ir pamatota. Tajā arī norāda attiecīgajai iestādei to, ko tā ir izdarījusi nepareizi, lai tā turpmāk varētu izvairīties no kļūdām pārvaldē. Turpmāk aprakstītajā piemērā ir norādīti apstākļi, kādos ombuds var izteikt aizrādījumu.

Maldinoša informācija

Kad 2010. gada aprīlī notika izvirdums vienā no Īslandes vulkāniem, Eiropā atcēla tūkstošiem lidojumu. Komisija 2010. gada 4. maijā dažādās tīmekļa vietnēs publicēja informāciju ietekmētajiem aviopasažieriem, kā arī jautājumu un atbilžu dokumentu. Nākamajā dienā Eiropas Reģionālo aviokompāniju asociācija nosūtīja Komisijai e-pastu, kurā vērsa tās uzmanību uz informāciju, ko minētā asociācija uzskatīja par maldinošu. Konkrēti tā norādīja, ka dokuments var tikt maldinoši saprasts tā, ka pasažieriem ir automātiskas tiesības saņemt kompensāciju visos

gadījumos, kas saistīti ar bagāžas aizkavēšanu. Komisijai bija vajadzīgas divas nedēļas, lai secinātu, ka dokumentā ietvertā informācija patiešām ir maldinoša, un vairāk nekā mēnesis, lai izņemtu to no attiecīgās tīmekļa vietnes. Lietā **1301/2010/GG** ombuds nosodīja Komisiju par to, ka tā ir publicējusi maldinošu informāciju. Viņš arī secināja, ka laiks, kas Komisijai bija vajadzīgs, lai dokumentu izņemtu no tīmekļa vietnes, ir nepieņemami ilgs. Ombuds uzskatīja, ka bija jāreaģē daudz ātrāk, jo, situācijai Eiropas lidostā atgriežoties ierastajā ritmā, attiecīgās informācijas nozīmīgums samazinājās.

Turpmākā rīcība pēc aizrādījumu un citu piezīmju saņemšanas

Lai varētu nodrošināt, ka iestādes mācās no savām kļūdām un turpmāk nepieļauj kļūdas pārvaldē, ombuds katru gadu informē sabiedrību par saviem konstatējumiem attiecībā uz iestāžu turpmāko rīcību pēc aizrādījumu un citu piezīmju saņemšanas. To viņš dara, veicot pētījumu, kuru publicē savā tīmekļa vietnē.

Turpmākā rīcība pēc aizrādījumu un citu piezīmju saņemšanas 2010. gadā¹⁷

Ombuds aicināja attiecīgās iestādes sešu mēnešu laikā atbildēt uz 2010. gadā izteiktajiem aizrādījumiem un citām piezīmēm. Viņš saņēma atbildes uz visiem viņa aizrādījumiem un piezīmēm, kaut arī dažos gadījumos – ar kavēšanos.

Atsevišķos gadījumos turpmākā rīcība pēc aizrādījumu un citu piezīmju saņemšanas bija tāda, ko var izmantot kā paraugpraksi, jo tā skaidri apliecināja, ka atbildīgās personas atzīst šādas rīcības nozīmīgumu pilsoņiem sniegto

Aizrādījums ir apstiprinājums sūdzības iesniedzējam, ka viņa sūdzība ir pamatota. Tajā arī norāda attiecīgajai iestādei to, ko tā ir izdarījusi nepareizi, lai tā turpmāk varētu izvairīties no kļūdām pārvaldē.

¹⁷. Ombuda pētījums par turpmāko rīcību ir pieejams tīmekļa vietnē <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



pakalpojumu uzlabošanā. Citos gadījumos atbilde tika sniegta, aizstāvoties un paužot neapmierinātību; tas liecina, ka gan ombudam, gan iestādēm jāturpina strādāt, lai nodrošinātu ES pārvaldi visaugstākajā līmenī. Aplūkojot kopā gan 2010. gadā izteiktos aizrādījumus, gan citas piezīmes, apmierinošas turpmākās rīcības rādītājs bija 78 %. Turpmākā rīcība pēc citu piezīmju saņemšanas bija apmierinoša

Ombuds 2011. gadā sniedza 25 ieteikumu projektus, ieskaitot turpmāk aprakstīto lietu. Turklāt 2011. gadā tika pieņemti lēmumi arī par desmit 2010. gadā sagatavotiem ieteikumu projektiem, savukārt vēl trīs lietas tika izbeigtas pēc ieteikumu projektu sagatavošanas 2009. gadā. Gada laikā tika izbeigtas 13 lietas, kurās iestāde pilnīgi vai daļēji atzina ieteikumu projektu. Astoņas lietas

Aplūkojot kopā gan 2010. gadā izteiktos aizrādījumus, gan citas piezīmes, apmierinošas turpmākās rīcības rādītājs bija 78 %.

95 % gadījumu, savukārt apmierinošas turpmākās rīcības rādītājs aizrādījumu gadījumā bija ievērojami mazāks – 68 %.

Septiņi turpmākās rīcības gadījumi ir jāpiemin īpaši, jo tie var būt piemērs citām iestādēm attiecībā uz to, kā vislabāk reaģēt uz aizrādījumiem un citām piezīmēm. Tie attiecas uz Parlamentu (1825/2009/IP), Komisiju (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB un 1302/2009/TS), Eiropas Biroju krāpšanas apkarošanai (OLAF) (182/2010/MHZ) un Eiropas Aģentūru operatīvās sadarbības vadībai pie Eiropas Savienības dalībvalstu ārējām robežām (Frontex) (923/2009/FOR).

Ieteikumu projekti

Ja attiecīgā iestāde var novērst pārvaldē pieļauto kļūdu vai ja kļūdas pārvaldē ir īpaši nopietnas, vai arī ja tām ir vispārējas sekas, ombuds parasti iesniedz ieteikumu projektu iestādei, kura ir iesaistīta vai par kuru iesniegta sūdzība. Saskaņā ar ombuda statūtu 3. panta 6. punktu iestādei ir pienākums trīs mēnešu laikā nosūtīt sīki izstrādātu atzinumu.

tika izbeigtas, izsakot aizrādījumus. Vēl 2011. gada beigās joprojām tika izskatīts 21 ieteikumu projekts, tostarp 3 projekti, kas izstrādāti 2010. gadā, un 18 projekti, kas izstrādāti 2011. gadā.

Atklātība, laba pārvalde un nediskriminācija

Komisija regulāri organizē sabiedriskas apspriedes, lai pilsoņi, apvienības un citas ieinteresētās puses varētu piedalīties ES lēmumu pieņemšanā. Kāds jurists no Spānijas 2010. gadā iesniedza ombudam sūdzību (lieta **640/2011/AN**) par to, ka Komisija bija publicējusi apspriedes par nodokļu piemērošanu finanšu nozarē tikai angļu, franču un vācu valodā. Komisija atzina, ka valodas barjera varētu liegt pilsoņiem iespēju piedalīties tās organizētajās apspriedēs. Tomēr tā norādīja, ka apspriežu publicēšanu vairākās valodās var ierobežot laiks un resursi un ka apspriedes nav jāpublicē visās ES valodās. Ombuds secināja, ka Komisijas ierobežojošā valodu politika ir kļūda pārvaldē, un aicināja to publicēt tās apspriedes visās 23 ES valodās vai nodrošināt tulkojumus pēc pieprasījuma. Komisijai noteiktais termiņš, līdz kuram tai bija jāiesniedz sīki izstrādāts atzinums par ieteikumu, bija 2012. gada 29. februāris.

Sūdzības un izmeklēšana

Īpašie ziņojumi

Ja Savienības iestāde nereaģē apmierinoši uz ieteikumu projektu, ombuds var nosūtīt īpašo ziņojumu Eiropas Parlamentam. Īpašajā ziņojumā var būt iekļauti ieteikumi.

Kā norādīts Eiropas ombuda 1998. gada ziņojumā, ombuda darbā ļoti svarīga ir iespēja iesniegt īpašo ziņojumu Eiropas Parlamentam. Īpašais ziņojums Eiropas Parlamentam ir ombuda pēdējais patstāvīgais pasākums lietas atrisināšanā, jo rezolūcijas pieņemšana un Parlamenta

1.5. Parauglietas, kas uzskatāmas par labākās prakses piemēriem

Desmit 2011. gadā izbeigtās parauglietas ir izmantojamas kā labākās prakses piemēri. Iestādes vēlme sadarboties ar ombudu, lai apmierinoši atrisinātu sūdzības, ir svarīga izpausme, kas liecina par tās apņemšanos ievērot pakalpojumu kultūras principu. Dažās lietās izšķiroša nozīme abpusēji izdevīga risinājuma panākšanā bija arī sūdzību iesniedzēju konstruktīvai līdzdalībai.

Desmit 2011. gadā izbeigtās parauglietas ir izmantojamas kā labākās prakses piemēri.

pilnvaru īstenošana ir jautājumi, kam vajadzīgs minētās iestādes politiskais izvērtējums. Ombuds, protams, sniedz jebkādu informāciju un palīdzību, ko Parlaments var pieprasīt, izvērtējot īpašo ziņojumu.

Eiropas Parlamenta Reglaments paredz, ka par Parlamenta attiecībām ar ombudu ir atbildīga Lūgumrakstu komiteja. Saskaņā ar Parlamenta Reglamenta 205. panta 3. punktu Lūgumrakstu komitejas 2005. gada 12. oktobra sanāksmē ombuds apņēmas informēt minēto komiteju par katru Parlamentam iesniegto īpašo ziņojumu.

Ombuds 2011. gadā neiesniedza Parlamentam nevienu īpašo ziņojumu.

Kā piemēru var minēt lietu [3264/2008/GG](#). Ombuds uzslavēja Komisiju, jo īpaši tās Informācijas sabiedrības un saziņas līdzekļu ģenerāldirektorātu, par konstruktīvo pieeju šajā lietā. Komisija bija paziņojusi sūdzības iesniedzēja darba devējam pieņemumus par sūdzības iesniedzēju un viņa sievu, kuri bija kas vairāk nekā tikai pieņemums, ka konkrētajā gadījumā varētu pastāvēt interešu konflikts. Atbildot Komisija iesniedza vēstules projektu, ko tā bija iecerējusi nosūtīt sūdzības iesniedzēja darba devējam, lai noskaidrotu jautājumus. Pēc turpmākas saziņas starp sūdzības iesniedzēju, ombudu un Komisiju tā piekrita veikt labojumus minētajā vēstulē. Vēstulē, kas galu galā tika nosūtīta, Komisija atzina, ka, paziņojot pieņemumus gan par sūdzības iesniedzēju, gan par viņa sievu, tā ir pārsniegusi stingri noteiktās tās pienākumu pilnvaras. Komisija arī norādīja, ka vēlāk noskaidrojās, ka šie pieņemumi ir nepamatoti.



Cits piemērs veiksmīgai sadarbībai starp ombudu, sūdzības iesniedzēju un iestādi ir lieta [2533/2009/VIK](#), kas attiecās uz iespējamu valodu diskrimināciju *EPSO* tīmekļa vietnē. Sūdzības iesniedzējs apstrīdēja *EPSO* tīmekļa vietnē ietvertu paziņojumu, ka operatīvu iemeslu dēļ tas var atbildēt tikai uz jautājumiem, kas iesniegti angļu, franču vai vācu valodā. *EPSO* paskaidroja, ka tā tīmekļa vietne ir adresēta divu veidu mērķauditorijai, proti, (i) kandidātiem konkursa un atlases procedūrās un (ii) plašai sabiedrībai. Attiecībā uz pirmo grupu *EPSO* paskaidroja iemeslus, kāpēc tas uzskata, ka sarakste ar kandidātiem atlases procedūrās var notikt tikai angļu, franču un vācu valodā. Sūdzības iesniedzējs neiebilda. Attiecībā uz otro mērķauditorijas grupu *EPSO* norādīja, ka tā visus no pilsoņiem saņemtus informācijas pieprasījumus apstrādā vienādi; vienīgā atšķirība ir tāda, ka, ņemot vērā iespējamo vajadzību pēc tulkojuma, var būt nepieciešams vairāk laika, lai atbildētu uz pieprasījumu, kurš iesniegts citā valodā, kas nav angļu, franču vai vācu valoda. Sūdzības iesniedzējs atzina *EPSO* paskaidrojumus, tomēr uzskatīja, ka šī informācija būtu jāpublicē *EPSO* tīmekļa vietnē. Šajā saistībā viņš sniedza precīzus un konstruktīvus priekšlikumus, uz kuriem *EPSO* reaģēja pozitīvi.

Ņemot vērā, ka daudzas lietas, ko ombuds izskata katru gadu, attiecas uz pārredzamību, īpaši noderīgas ir parauglietas šajā jomā. Lieta [2497/2010/FOR](#) attiecās uz atteikumu piešķirt publisku piekļuvi Eiropas Banku uzraudzītāju komitejas (*CEBS*) organizētas atklātas sēdes dalībnieku sarakstam. Ņemot vērā, ka 2011. gada

1. janvārī *CEBS* kļuva par Eiropas Banku iestādi (*EBA*), ombuda izmeklēšana tika nodota *EBA*. *EBA* norādīja, ka tā ir veikusi tūlītējus pasākumus, lai izpildītu visas ar pārredzamību saistītās prasības. Lai apliecinātu savu apņemšanos, tā piekrita piešķirt sūdzības iesniedzējam *CEBS* dalībnieku sarakstu.

Atbildot uz ombuda ieteikumu projektu, Eiropas Zāļu aģentūra (*EMA*) piekrita nodrošināt publisku piekļuvi ziņojumiem par iespējamām nopietnām nevēlamām reakcijām uz kādu farmācijas produktu. Izbeidzot lietu [3106/2007/FOR](#), ombuds atzina svarīgo progresu, ko Aģentūra bija panākusi, tiecoties padarīt tās darbu pārredzamāku.

Neilgi pēc tam, kad ombuds sāka izmeklēšanu lietā [2609/2010/BEH](#), sūdzības iesniedzējs informēja viņu, ka Komisija ir piešķīrusi tam neierobežotu piekļuvi visiem prasītajiem dokumentiem. Dokumenti attiecās uz Komisijas "Skaidrojošo paziņojumu par Līguma 296. panta piemērošanu valsts iepirkumam aizsardzības vajadzībām". Sākotnēji Komisija bija iebildusi, ka uz prasītajiem dokumentiem kopumā attiecas izņēmums, kas paredzēts Regulas (EK) Nr. 1049/2001 4. panta 1. punkta (a) apakšpunkta otrajā ievilkumā, kurā minēta "aizsardzība un militārā joma".

Visbeidzot, ciktāl runa ir par pārredzamību, lieta [3072/2009/MHZ](#) attiecās uz to, ka Komisija nebija ar pienācīgu rūpību izskatījusi sūdzību par tās Interesu pārstāvju reģistru ("pārredzamības reģistru"). Kāda NVO sūdzējās par datiem attiecībā uz tādas konkrētas interešu grupas interešu lobēšanu, kuru Komisija iekļāva savā

Sūdzības un izmeklēšana

reģistrā. Ombuds ierosināja panākt mierizlīgumu, norādot, ka Komisija varētu pieprasīt attiecīgajai interešu grupai, lai tā izskaidro savas lobēšanas izmaksas. Viņš arī ierosināja Komisijai izstrādāt un padarīt publiski pieejamus vispārējus noteikumus par (i) tās procedūrām ar reģistru saistītu sūdzību izskatīšanai, (ii) to, kā interešu grupām būtu jāaprēķina to lobēšanas budžeti, un (iii) to, kā šīm grupām būtu jāziņo par savām atbilstīgajām darbībām reģistra nolūkos. Komisija piekrita visiem šiem ierosinājumiem.

Iekšējā tirgus saskaņošanas birojs (OHIM), atbildot uz ombuda izmeklēšanu lietā [2413/2010/MHZ](#), piekrita mainīt savu valodu politiku. Ombuds norādīja, ka saskaņā ar labu administratīvo praksi ES iestādēm un struktūrām, ciktāl iespējams, ir jāsniedz pilsoņiem informācija viņiem saprotamā valodā. Galu galā OHIM piekrita pieņemt rakstiskus jautājumus no jebkura Savienības pilsoņa jebkurā no LES 55. panta 1. punktā minētajām valodām un sniegt atbildi tajā pašā valodā, kurā saņemts jautājums. Tas arī paziņoja, ka nodrošinās, lai tā tīmekļa vietnes mājas lapa ir pieejama visās ES valodās, un izskaidros tīmekļa vietnē savu valodu politiku.

Lietas [1804/2009/MHZ](#) un [899/2011/TN](#) attiecās uz diviem Pamattiesību hartas noteikumiem, proti, personu ar invaliditāti integrāciju un taisnīguma principu¹⁸. Šīs lietas konkrēti attiecās uz Civildienesta noteikumu, saskaņā ar kuru piemaksu darbiniekam par apgādībā esošu bērnu var divkāršot, ja viņa bērnam ir smaga slimība, kuras ārstēšanai nepieciešami lieli izdevumi. Pirmajā no lietām Parlaments piekrita, ka tas ņems vērā savu darbinieku lēmumus strādāt uz nepilnu slodzi, kad tas izlems par gadījumiem, kuros attiecīgajam ierēdnim

ir grūti pierādīt lielu izdevumu esamību saistībā ar tā bērna invaliditāti. Otrajā no lietām Komisija piekrita, ka tai būtu vajadzējis izmaksāt sūdzības iesniedzējam divkāršu pabalstu no dienas, kurā viņš sāka strādāt par ES ierēdni, nevis no dienas, kad viņš pieteicās šim darbam. Šī lieta tika ātri izbeigta pēc tam, kad Komisija pozitīvi reaģēja uz vairākiem jautājumiem, ko ombuds tai bija uzdevis savā vēstulē par izmeklēšanas sākšanu.

Visbeidzot ombuds atzinīgi novērtēja pasākumus, ko Komisija bija veikusi lietā [1786/2010/PB](#), lai mazinātu birokrātiju saistībā ar ES finansējumu pētniecībai. Lieta attiecās uz tā dēvētajiem “priekšfinansējuma” līdzekļiem, ko Komisija maksā saistībā ar ES Septīto pētniecības pamatprogrammu. Sūdzības iesniedzējs iebilda pret to, ka Komisija pieprasa, lai ES finansējuma saņēmēji nodrošina, ka saņemtie līdzekļi rada procentus ES budžetā. Viņš norādīja, ka šis pienākums ir birokrātisks un nesamērīgs. Ombuds konstatēja, ka attiecīgos noteikumus Finanšu regulā un saistītajos īstenošanas noteikumos var interpretēt tādējādi, ka tie atbalsta sūdzības iesniedzēja nostāju, jo īpaši tad, ja ņem vērā vispārējo taisnīguma principu. Viņš arī uzskatīja, ka tādu pienākumu piemērošana, kas rada nesamērīgu slogu finansējuma saņēmējiem, ir pretrunā pareizas finanšu pārvaldības principam. Atbildot uz to, Komisija paziņoja par jauniem noteikumiem un praksi, kas bija paredzēta, lai īstenotu ombuda ieteikumu projektu šajā lietā. Komisija ieviesa šīs pārmaiņas nekavējoties. Runājot vispārīgāk, Komisija puda piekrišanu ombudam par to, ka pareizas finanšu pārvaldības princips būtu jāpiemēro, ņemot vērā izvirzītos politikas virzienus un to kontekstu. Tā informēja par savu ieceri īstenot šo pieeju arī likumdošanas līmenī.

18. Attiecīgi Hartas 26. pants un 41. panta 1. punkts.



1.6. Izbeigto izmeklēšanas lietu tematiskā analīze

Lēmumus par lietu izbeigšanu parasti publicē ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angļu valodā un arī sūdzības iesniedzēja valodā, ja tā nav angļu valoda. Sagatavo arī katra lēmuma kopsavilkumu angļu valodā. Atsevišķu lietu kopsavilkumus publicē tīmekļa vietnē visās 23 ES oficiālajās valodās. Kopsavilkumos ir atspoguļoti dažādie sūdzību priekšmeti un Savienības iestādes, uz kurām attiecas 318 lēmumi par lietu izbeigšanu, ko ombuds pieņēma 2011. gadā, kā arī dažādie lietu izbeigšanas iemesli.

Šajā sadaļā ir izklāstīti visbūtiskākie konstatējumi par tiesību aktiem un faktiem, kas ietverti ombuda 2011. gadā pieņemtajos lēmumos izbeigt izmeklēšanu. Tajā ir aprakstītas lietas, kas ievērojami ietekmējušas pārredzamības un labas pārvaldes veicināšanu ES iestādēs, lietas, kurās panākts sūdzības iesniedzējam īpaši labvēlīgs iznākums, kā

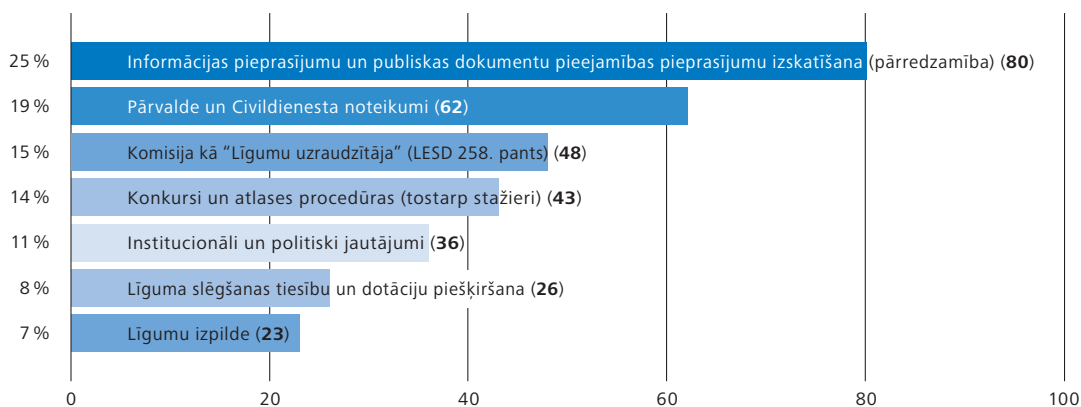
arī lietas, kurās ombuds varēja izskaidrot būtiskus tiesību aspektus vai izskatīt jautājumu, kādu tam iepriekš nav nācies izvērtēt. Saistībā ar ombuda centieniem veicināt Pamattiesību hartas piemērošanu ir izceltas arī lietas, kas attiecas uz Hartā noteiktajām tiesībām.

Šajā sadaļā ir analizēti šādi izmeklēšanas lietu galvenie priekšmeti:

- atklātība, publiska piekļuve un personas dati;
- Komisija kā "Līgumu uzraudzītāja";
- līgumu slēgšanas tiesību un dotāciju piešķiršana;
- līgumu izpilde;
- pārvalde un Civildienesta noteikumi;
- konkursi un atlases procedūras;
- institucionāli, politiski un citi jautājumi.

Minētie priekšmeti būtiski savstarpēji pārkļājas. Piemēram, atklātības jautājumus bieži vien izskata sūdzībās, kas attiecas uz pieņemšanu darbā vai Komisiju kā "Līgumu uzraudzītāju". Jānorāda, ka kategorijas nav uzskaitītas tādā secībā, kādā tās norādītas 1.11. attēlā¹⁹.

1.11. attēls. Izbeigto izmeklēšanas lietu priekšmets



¹⁹. Ziņojuma 1.11. attēlā ir sniegta informācija par visām 2011. gadā pabeigtajām izmeklēšanas lietām atbilstīgi to priekšmetam. Attēla mērķis ir norādīt uz aplūkoto izmeklēšanas priekšmetu nozīmīgumu, ņemot vērā ombuda izskatāmo lietu kopējo skaitu. Neraugoties uz pārkļāšanos, lietas šajā attēlā ir norādītas tikai zem viena virsraksta.

Sūdzības un izmeklēšana

Atklātība, publiska piekļuve un personas dati

Publiska piekļuve dokumentiem

LES 10. panta 3. punktā ir noteikts, ka Savienības lēmumus pieņem “iespējami atklāti, un tie, cik iespējams, ir tuvināti pilsoņiem”, savukārt LESD 15. panta 1. punkts paredz, ka, lai veicinātu labu pārvaldi un nodrošinātu pilsoniskas sabiedrības līdzdalību, Savienības iestādes, struktūras, biroji un aģentūras darbojas iespējami atklāti. LESD 15. panta 3. punkts paredz tiesības piekļūt Savienības iestāžu, struktūru, biroju un aģentūru dokumentiem. Tādas pašas tiesības ir noteiktas arī Hartas 42. pantā. Šīs pamattiesības piekļūt dokumentiem reglamentē Regula (EK) Nr. 1049/2001²⁰.

Saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1049/2001 sūdzību iesniedzēji var izvēlēties tiesiskās aizsardzības līdzekli. Pilnīga vai daļēja piekļuves atteikuma gadījumā viņi var vērsties tiesā saskaņā ar LESD 263. pantu vai iesniegt sūdzību ombudam. Ombuds 2011. gadā pabeidza izmeklēšanu par 20 sūdzībām attiecībā uz Regulas (EK) Nr. 1049/2001 piemērošanu, no kurām 14 attiecās uz Komisiju. Šāda izmeklēšana attiecās gan uz procesuāliem jautājumiem, gan uz regulas 4. pantā paredzēto izņēmumu piemērošanu publiskai piekļuvei. Attiecībā uz procesuāliem jautājumiem šķiet, ka novēlota reģistrācija un novēlota atbildes sniegšana uz pieprasījumiem ir vērojama salīdzinoši bieži²¹. Attiecībā uz izņēmumu

piemērošanu jānorāda, ka uz dažiem izņēmumiem sūdzību iesniedzēji atsaucas ļoti bieži, un tie ir izcelti turpmāk šajā ziņojumā²².

Izņēmums attiecībā uz starptautiskām attiecībām

Lietā 1051/2010/BEH Komisija²³ atteicās piešķirt piekļuvi sadaļai par vīzu jautājumiem, kas bija ietverta ziņojumā par sanāksmēm starp ES un Krievijas pārstāvjiem. Tā atsaucās uz Regulas (EK) Nr. 1049/2001 4. panta 1. punkta (a) apakšpunkta trešo ievilkumu, paskaidrojot, ka: (i) piekļuves piešķiršanas gadījumā publiskajā telpā nokļūtu novērtējumi par vīzu jautājumu, kuri nebija pieejami Krievijas delegācijai. Turklāt (ii) šāda piekļuves piešķiršana vājinātu ES stāvokli sarunās. Ombuds ņēma vērā, ka saskaņā ar ES tiesu judikatūru intereses, kas tiek aizsargātas ar 4. panta 1. punkta (a) apakšpunktu, ir īpaši sensitīvas. Tāpēc iestādēm ir plaša rīcības brīvība, nosakot, vai piekļuves piešķiršana varētu kaitēt aizsargātajām sabiedrības interesēm. Viņš uzskatīja, ka argumentu, ka piekļuves piešķiršana vājinātu ES stāvokli sarunās, pamato arī viņa veiktās dokumenta pārbaudes rezultāti. Turklāt dokumenta konkrētā sadaļa attiecās uz notiekošām sarunām un ļāva izdarīt secinājumus par to, kā ES vērtē Krievijas Federācijas ieņemto nostāju. Tāpēc iestādes arguments, ka piekļuves piešķiršana apdraudētu savstarpējo uzticēšanos, kas pastāv starp Krievijas Federāciju un ES, bija ticams.

²⁰. Eiropas Parlamenta un Padomes 2001. gada 30. maija Regula (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi Eiropas Parlamenta, Padomes un Komisijas dokumentiem; OV 2001 L 145, 43. lpp. Komisija 2008. gada 30. aprīlī iesniedza priekšlikumu (COM(2008)229 galīgā redakcija) grozīt un aizstāt Regulu (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi Eiropas Parlamenta, Padomes un Komisijas dokumentiem. Eiropas Parlaments 2011. gada 15. decembrī balsoja par *Kešmena ziņojumu*, kas attiecas uz Komisijas priekšlikumu.

²¹. Tāpēc ombuds atzinīgi novērtēja paziņojumu, ko Komisija sniedza atbildē uz ombuda 2010. gadā izteikto aizrādījumu, proti, ka ieviestā sistēma ir pienācīgi organizēta, lai pieprasījumus par piekļuvi dokumentiem kopumā izskatītu Regulā (EK) Nr. 1049/2001 noteiktajos termiņos. Viņš šo paziņojumu saprot tādējādi, ka Komisija uzskata minētos termiņus par reālistiskiem un sasniedzamiem.

²². Daudzās lietās runa ir par vairāk nekā vienu izņēmumu.

²³. Pirms Ombuda dienesti bija sākuši veikt konkrēto dokumentu pārbaudi, Komisija informēja ombudu, ka kopš Eiropas Ārējās darbības dienesta (EEAS) izveides lieta ir minētā dienesta atbildībā.



Izņēmums attiecībā uz juridiskām konsultācijām

Lietā **1170/2009/KM** kāds Vācijas pilsonis pieprasīja, lai Padome piešķir viņam piekļuvi tās Juridiskā dienesta atzinumam, kurā izvērtēts juridiskais pamats regulai par ģenētiski modificētu pārtiku un barību. Padome piekrita piešķirt piekļuvi tikai atzinuma ievada punktiem, apgalvojot, ka uz pārējo regulas daļu attiecas Regulā (EK) Nr. 1049/2001 noteiktais izņēmums par juridisku konsultāciju aizsardzību. Pārbaudījis dokumentu, ombuds provizoriski secināja, ka, pamatojoties uz *Turco* lietā pieņemtā sprieduma²⁴ pareizu interpretāciju, Padome nav pierādījusi, ka piekļuve ir jāatsaka, lai aizsargātu tās intereses saņemt no tās Juridiskā dienesta noderīgas juridiskas konsultācijas. Viņš ieteica Padomei piešķirt pilnīgu piekļuvi attiecīgajam dokumentam. Attiecībā uz sūdzības iesniedzēja minētajiem procesuālajiem aspektiem ombuds ierosināja Padomei informēt pieteikumu iesniedzējus par datumu, līdz kuram jāpieņem lēmums atbilstoši Regulai (EK) Nr. 1049/2001, un par tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kas tiem pieejami līdz minētajam datumam. Padome nepiekrita ombuda analīzei, tomēr, ņemot vērā, cik ilgs laiks bija pagājis, nolēma piešķirt piekļuvi dokumentam. Tā arī piekrita informēt pieteikumu iesniedzējus par to, līdz kuram datumam tai jāpieņem lēmums par to pieteikumiem. Tomēr tā noraidīja priekšlikumu iepriekš informēt pieteikumu iesniedzējus par tiem pieejamiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.

Izņēmums attiecībā uz pārbaudēm, izmeklēšanu un revīzijām

Turpmāk aprakstītās trīs lietas attiecās uz pieprasījumiem par piekļuvi ar ES konkurences

tiesībām saistītiem dokumentiem.

Lietā **297/2010/GG** attiecās uz Komisijas Konkurences ģenerāldirektorāta (Konkurences ĢD) atteikumu piešķirt piekļuvi tās rokasgrāmatai (*Antitrust ManProc*) par konkurences lietu izskatīšanas procedūrām atbilstoši LESD 101. un 102. pantam. Komisija apgalvoja, ka piekļuves piešķiršana būtiski kaitētu tās lēmumu pieņemšanas procesam un arī grautu attiecīgajā jomā tās veikto pārbaudi un izmeklēšanas mērķi. Tomēr tā arī paskaidroja, ka tā atlasa un pielāgo izvēlētus dokumentus, kas attiecas uz tās procedūrām pretmonopola lietās, lai tos publicētu savā tīmekļa vietnē kā labākās prakses piemērus. Sūdzības iesniedzējs nebija apmierināts ar šo pieeju un vērsās pie ombuda. Ombuds pārbaudīja *Antitrust ManProc* un secināja, ka Komisijai bija tiesības atteikties publiskot atsevišķas daļas, bet ne visu dokumentu. Viņš aicināja Komisiju piešķirt daļēju piekļuvi moduļiem (*Antitrust ManProc* vissvarīgākajai daļai) un neoficiāli apspriesties ar sūdzības iesniedzēju, lai panāktu taisnīgu risinājumu attiecībā uz piekļuvi pārējiem *Antitrust ManProc* dokumentiem. Komisija atzinīgi novērtēja ombuda priekšlikumu un veica pasākumus, lai to īstenotu.

Lietā **1403/2010/GG** attiecās uz apgalvojumu par to, ka Konkurences ĢD nebija laikus un pareizi izskatījis pieprasījumu par piekļuvi dokumentiem, kas saistīti ar valsts atbalsta izmeklēšanu. Komisija atbildēja sūdzības iesniedzējam ombuda veiktās izmeklēšanas laikā un atvainojās par radušos kavējumu. Attiecībā uz būtību Komisija atsaucās uz Tiesas spriedumu *Technische Glaswerke* lietā²⁵, saskaņā ar kuru “pastāv vispārējs pieņēmums, ka administratīvās lietas materiālu izpaušana principā var apdraudēt izmeklēšanas mērķus”.

²⁴. Spriedums apvienotajās lietās C-39/05 P un C-52/05 P, *Zviedrija un Turco pret Komisiju*, 2008, ECR I-4723.

²⁵. Lieta C-139/07 P, Komisija pret *Technische Glaswerke Ilmenau*, 2010. gada 29. jūnija spriedums, vēl nav publicēts.

Sūdzības un izmeklēšana

Ombuds norādīja, ka Komisijas pieņemtā nostāja atbilst ES tiesību aktiem, kā tos interpretējusi Tiesa. Viņš arī uzskatīja, ka sūdzības iesniedzējs nav pierādījis, ka Komisijas lietas materiālos ir dokumenti, uz kuriem neattiecas minētais pieņēmums un kuri nav publiskoti, vai ka to publiskošana ir saistīta ar sevišķām sabiedrības interesēm. Tomēr viņš norādīja, ka ir maz ticams, ka pieteikuma iesniedzējs jebkad spētu atspēkot minēto pieņēmumu, ja vien viņš nezina, kādi dokumenti ir iekļauti lietas materiālos. Tāpēc ombuds bija gandarīts, ka Komisija iesniedza sūdzības iesniedzējam konkrētās lietas materiālos ietvertos dokumentus. Viņš izteica citu piezīmi, kurā aicināja Komisiju līdzīgi rīkoties visos gadījumos, kuros tā iecerējusi atsaukties uz minēto pieņēmumu.

Ombuds arī piekrita Konkurences ĢD uzskatam lietā **1735/2010/MHZ**, proti, ka ir jāatsaka piekļuve Komisijas administratīvās lietas materiāliem vēl vienā valsts atbalsta izmeklēšanā, ņemot vērā jau minēto Tiesas spriedumu *Technische Glaswerke* lietā. Tomēr viņš nepiekrita Komisijas atsaucei uz izņēmumu attiecībā uz tās lēmumu pieņemšanas procesa aizsardzību (Regulas (EK) Nr. 1049/2001 4. panta 3. punkta pirmā daļa), jo viņš paļaujas uz to, ka Komisijas pieredzējušie lēmumu pieņēmēji nepakļaujas pārmērīgam ārējam spiedienam.

Arī lietā **1581/2010/GG** Komisija atsaucās uz izņēmumu, kas attiecas uz pārbaužu, izmeklēšanas un revīzijas mērķa aizsardzību, kad tā atteicās piešķirt piekļuvi atbildēm, ko tai bija nosūtījušas dalībvalstis un profesionālās organizācijas saistībā ar tās izmeklēšanu par sūdzību, kurā bija norādīts uz pārkāpumu. Pēc dokumentu pārbaudes ombuds nebija pārliecināts, ka izņēmums, uz ko atsaucās Komisija, tai ļauj atteikt piekļuvi tām dokumenta daļām, kurās ir

tikai informācija par faktiem. Komisija atbildēja, ka tā atkārtoti izskatīs sūdzības iesniedzēja pieprasījumu, lai piešķirtu pilnīgu vai daļēju piekļuvi, pirms tam apspriežoties ar attiecīgo dalībvalsti.

Arī lieta **2073/2010/AN** attiecās uz dokumentiem, kas saistīti ar pārkāpumu izmeklēšanas procesu, šoreiz saistībā ar vides jautājumiem Spānijā. Pēc tam, kad ombuds sāka izmeklēšanu, Komisija piešķīra sūdzības iesniedzējam piekļuvi dažiem no prasītajiem dokumentiem, atsakot piekļuvi citiem dokumentiem. Ombuds konstatēja, ka, ņemot vērā izņēmumus, uz kuriem atsaucās Spānijas iestādes, Komisijas atteikums piešķirt piekļuvi konkrētiem dokumentiem, kuru izcelsme bija saistīta ar šīm iestādēm, ir pamatots. Attiecībā uz to, kā tika izskatīts pieprasījums piešķirt piekļuvi pārējiem dokumentiem, ombuds pārmeta Komisijai, ka tā ir kļūdījusies, atsakoties publiskot sūdzības iesniedzējam dažus no tās iekšējiem dokumentiem, nav novērtējusi iespēju piešķirt sūdzības iesniedzējam daļēju piekļuvi un nav pienācīgi izvērtējusi, vai publiskošana ir saistīta ar sevišķām sabiedrības interesēm. Viņš arī nosodīja kavēšanos sūdzības iesniedzēja atkārtota pieteikuma izskatīšanā.

Izņēmums attiecībā uz iestādes lēmumu pieņemšanas procesu

Lietā **1294/2009/DK** attiecās uz apgalvojumu par to, ka nav piešķirta pilnīga piekļuve ziņojumam par Padomes regulas priekšlikuma ietekmes novērtējumu. Ombuda veiktās izmeklēšanas laikā Komisija iesniedza Padomei un Parlamentam savu tiesību akta priekšlikumu, kas daļēji bija formulēts, par pamatu izmantojot attiecīgā ziņojuma saturu. Lai gan tā galu galā piešķīra pilnīgu piekļuvi ziņojumam, ombuds analizēja tās sākotnējo lēmumu nepiešķirt pilnīgu piekļuvi. Viņš konstatēja, ka Komisija savā sākotnējā lēmumā nav pietiekami pierādījusi,



(i) kāpēc pilnīga publiskošana tobrīd būtu būtiski kaitējusi tās lēmumu pieņemšanas procesam un (ii) ka publiskošana nav saistīta ar sevišķām sabiedrības interesēm.

Publiska piekļuve informācijai

Hartas 41. pantā ir atzītas tiesības uz objektīvu, godīgu un pieņemamā termiņā veiktu jautājumu izskatīšanu ES iestādēs un struktūrās. Tas paredz arī tiesības saņemt atbildi. Ombuds 2011. gadā izskatīja daudzas lietas, kurās pilsoņi sūdzējās par nepienācīgu atbildi no pārvaldes iestādes vai par to, ka atbilde vispār netika saņemta. Šīs lietas tika izskatītas vienkāršotā procedūrā, lai nodrošinātu savlaicīgu atbildes sniegšanu sūdzības iesniedzējam. Lietu **1711/2010/BEH** var uzskatīt par piemēru pilnīgai izmeklēšanai, kas veikta saistībā ar sūdzību par informācijas nesniegšanu. Konkrēti tā attiecās uz Komisijas atteikumu norādīt pensiju summu, ko ir tiesīgs saņemt izbijis pagaidu darbinieks. Komisija paskaidroja, ka sūdzības iesniedzējam attiecīgie aprēķini jāveic pašam, tomēr tā izskaidroja formulu, kas izmantojama šim nolūkam, kā arī kādas summas ir jāievada minētajā formulā konkrētajā gadījumā. Sūdzības iesniedzējs pateicās ombudam par viņa aktīvajiem centieniem atrisināt šo jautājumu.

Arī lieta **2470/2009/TN** attiecās uz informācijas pieprasījuma apstrādi, ko veica Eiropas Personāla atlases birojs (EPSO). Konstatējis, ka EPSO nav saskaņā ar *Eiropas Labas administratīvās prakses kodeksa* 18. pantu attiecīgā laikā sniedzis sūdzības iesniedzējam pietiekamus paskaidrojumus par to, kāpēc informāciju nevar sniegt, ombuds izbeidza lietu, izsakot aizrādījumu.

Datu aizsardzība

Pamattiesību hartas attiecīgi 7. un 8. pants attiecas uz pamattiesībām uz privātās dzīves neaizskaramību un personas datu aizsardzību. No Regulas (EK) Nr. 1049/2001 4. pantā noteiktajiem izņēmumiem uz šīm tiesībām attiecas 4. panta 1. punkta (b) apakšpunkts. Šis izņēmums bija piemērojams lietā **3106/2007/FOR**, kurā Eiropas Zāļu aģentūra (EMA) atteicās nodrošināt publisku piekļuvi ziņojumiem par iespējamām nopietnām nevēlamām reakcijām uz kādu farmācijas produktu. Galu galā Aģentūra piekrita nodrošināt sūdzības iesniedzējam piekļuvi prasītajiem dokumentiem, pirms tam tajos izsvītrojot pacientu un ziņojošo ārstu personas datus.

Komisija kā “Līgumu uzraudzītāja”

Tiesiskums ir viens no Eiropas Savienības dibināšanas pamatprincipiem. Viens no Komisijas svarīgākajiem uzdevumiem ir pildīt “Līgumu uzraudzītājas” funkcijas²⁶. LESD 258. pants nosaka vispārēju procedūru, saskaņā ar kuru Komisija var izmeklēt un darīt zināmus Tiesai iespējamus dalībvalstu ES tiesību pārkāpumus. Komisija var uzsākt izmeklēšanu pēc savas iniciatīvas uz sūdzību pamata vai arī, atbildot uz Eiropas Parlamenta pieprasījumiem, izskatīt lūgumrakstus, kas Parlamentam iesniegti saskaņā ar LESD 227. pantu. Citas procedūras attiecas uz specifiskākiem jautājumiem, piemēram, nelikumīgu valsts atbalstu.

Šajā saistībā ir svarīgi pieminēt projektu *EU Pilot*²⁷ – darba metodi, ko 2007. gadā izstrādājusi Komisija un dalībvalstis, lai pēc iespējas agrākā posmā novērstu ES

²⁶. LES 17. pants nosaka, ka Komisija “nodrošina Līgumu piemērošanu, kā arī iestāžu saskaņā ar Līgumiem pieņemto pasākumu piemērošanu”.

²⁷. Sk. Komisijas paziņojumu “Rezultātu Eiropa – Kopienas tiesību aktu piemērošana”, COM(2007)502.

Sūdzības un izmeklēšana

Ombuds saņem un izskata sūdzības, kas vērstas pret Komisiju kā "Līgumu uzraudzītāju" funkciju pildītāju.

tiesību aktu pārkāpumus bez vajadzības uzsākt pārkāpumu izmeklēšanas procesu. Šā projekta mērķis ir nodrošināt, ka dalībvalstis efektīvāk ievieš ES tiesību aktus un ka ātrāk tiek atrisinātas pilsoņu un uzņēmumu sūdzības.

Ombuds saņem un izskata sūdzības, kas vērstas pret Komisiju kā "Līgumu uzraudzītāju" funkciju pildītāju. Ja ombuds sāk izmeklēšanu par šādu sūdzību, viņš vienmēr rūpīgi paskaidro, ka izmeklēšanā netiks pārbaudīts, vai ir noticis pārkāpums, jo Eiropas ombudam nav pilnvaru izmeklēt dalībvalstu iestāžu rīcību. Ombuda veiktā izmeklēšana ir vēsta tikai uz to, lai pārbaudītu Komisijas rīcību, analizējot un apstrādājot iesniegto sūdzību par pārkāpumu. Ombuds var izvērtēt gan Komisijas rīcības procesuālos, gan būtiskos aspektus.

Procesuāli pienākumi

Attiecībā uz Komisijas procesuālajiem pienākumiem pret sūdzības iesniedzējiem ombuda galvenais atskaites punkts ir Komisijas 2002. gadā sniegtais paziņojums²⁸. Paziņojumā ir paredzēts pienākums reģistrēt sūdzības, noteikti konkrēti izņēmumi attiecībā uz šo pienākumu, kā arī paredzēti termiņi, kuros jāizskata sūdzības un jāinformē sūdzību iesniedzēji. Komisija minēto paziņojumu sniedza, reaģējot uz ombuda iepriekšējām izmeklēšanas lietām un aizrādījumiem par šiem jautājumiem. Ombuds uzskata šo paziņojumu par būtisku pamatu, lai veicinātu pilsoņu uzticēšanos Komisijai kā "Līgumu uzraudzītājam".

Kā minēts turpmāk aprakstītajos piemēros, ombuds izmeklēšanā, ko tas veica 2011. gadā, konstatēja vairākus procesuālus trūkumus.

Sūdzību neregistrēšana un sūdzību iesniedzēju neuzklaussīšana

Viena šāda lieta, kurā Komisija neievēroja tās 2002. gada paziņojuma noteikumus, ir lieta **2403/2008/OV**. Komisija atzina, ka tā nav ievērojusi atsevišķus punktus, tostarp 3. punktu attiecībā uz reģistrāciju, un atvainojās par to. Tomēr tā skaidri neatzina, ka nav ievērots paziņojuma 10. punkts, kas paredz, ka pirms sūdzības noraidīšanas būtu jāuzklausā sūdzības iesniedzējs. Ombuds izbeidza izmeklēšanu, norādot, ka pa to laiku viņš ir uzsācis izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas par saistību starp jauno projektu *EU Pilot* un paziņojumā izklāstītajām procesuālajām garantijām²⁹.

Lietā **2587/2009/JF** sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Komisija nav pienācīgi ņēmusi vērā tā paustās bažas par ES vides un enerģētikas jomas tiesību aktiem Īrijā. Ombuda veiktās izmeklēšanas laikā Komisija paskaidroja, ka tā pa to laiku ir reģistrējusi daļu no sūdzības iesniedzēja vēlākās korespondences kā sūdzību un izskata to. Komisija arī organizēja sanākumi, kurā sūdzības iesniedzējs varēja personīgi paskaidrot savas bažas. Komisija pastāvīgi apliecināja, ka tā ir apņēmusies pildīt savu uzdevumu uzraudzīt, vai ES tiesību akti vides jomā tiek īstenoti pareizi, un ka tā pārbaudīs visus dokumentētos attiecīgo tiesību aktu pārkāpumus.

²⁸. Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam un Eiropas ombudam par attiecībām ar sūdzību iesniedzējiem saistībā ar Kopienas tiesību aktu pārkāpumiem; OV 2002 C 244, 5. lpp.

²⁹. Ņemot vērā Komisijas turpmāko rīcību pēc 2010. gadā izteiktā aizrādījuma, ombuds sāka izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas (**OI/2/2011/OV**) par saistību starp projektā *EU Pilot* izmantoto metodi ar pārkāpumiem saistītu sūdzību izskatīšanai un Komisijas 2002. gada paziņojumu. Konkrēti viņš vaicāja Komisijai, vai tā ir iecerējusi (i) pārskatīt paziņojumu un, (ii) ja ir, apspriesties ar ombudu šajā saistībā. Izmeklēšana joprojām notiek.



Kavēšanās

Lieta 489/2011/MHZ attiecās uz septiņus mēnešus ilgu kavēšanos, ko Komisija nevarēja pamatot, lai atbildētu uz sūdzības iesniedzēja apsvērumiem pārkāpuma lietā. Tomēr ombuds konstatēja, ka vēstulēs, kas nosūtītas tieši sūdzības iesniedzējam, Komisija ir pienācīgi paskaidrojusi iemeslus, kāpēc tā ir nolēmusi izbeigt lietu. Ombuds izteica citu piezīmi, ka gadījumā, ja tā pieņem galīgu lēmumu pamatotā termiņā pēc tam, kad sūdzības iesniedzējs ir iesniedzis piezīmes par tās paziņojumu, ka tā grasās slēgt pārkāpuma lietu, tai ir jāievēro labas pārvaldes principi. Ja notiek kavēšanās, Komisijai būtu jāpaskaidro, kāpēc, un attiecīgā gadījumā jāatvainojas.

Tiesības uz aizstāvību

Lieta 705/2010/ANA attiecās uz tādas trešās personas tiesībām, kura iestājās lietā, lai atbalstītu Grieķiju sūdzībā par pārkāpumu attiecībā uz minēto valsti. Komisija apgalvoja, ka tā ir nodrošinājusi sūdzības iesniedzēja tiesību uz aizstāvību ievērošanu, nodrošinot viņam iespēju paust savus uzskatus procedūras gaitā un ņemot vērā un izvērtējot visu iesniegto informāciju. Tā piebilda, ka visā procesa gaitā tā ir centusies rīkoties objektīvi, novērtējot sūdzību un veicot līdzsvarotu un rūpīgu izmeklēšanu. Komisija galu galā nolēma izbeigt pārkāpuma lietu. Ombuds savā lēmumā konstatēja, ka Komisija ir atbilstoši rīkojusies, lai atrisinātu šo jautājumu, un tādējādi ir apmierinājusi sūdzības iesniedzēja prasību.

Jautājumi pēc būtības

Izmeklējot sūdzības par pārkāpumiem, ombuds var arī pārskatīt Komisijas veikto analīzi un izdarītos secinājumus pēc

būtības. Piemēram, viņš var pārbaudīt, vai šāda analīze un secinājumi ir pieņemami, pietiekami pamatoti un rūpīgi izskaidroti sūdzību iesniedzējiem. Ombuds, veicot izmeklēšanu un izdarot secinājumus, pilnīgi ņem vērā Līgumos un Tiesas judikatūrā atzīto Komisijas rīcības brīvību, pieņemot lēmumu par to, vai pārkāpuma lieta jānosūta Tiesai.³⁰ Ja ombuds būtībā nepiekrīt Komisijas novērtējumam, viņš to norāda, taču arī uzsver, ka augstākā iestāde ES tiesību aktu interpretēšanā ir Tiesa. Tomēr šāda nepiekrīšana ir izņēmuma gadījums.

Strīds par Komisijas rīcības brīvības izmantošanu

Lieta 1561/2010/FOR attiecās uz apgalvojumu, ka Komisija ir izdarījusi pārkāpumu, jo tā nav pienācīgi izmeklējusi, vai Spānija ir ievērojusi ES vides tiesību aktus. Kāds Spānijas pilsonis apgalvoja, ka plaša mēroga būvniecības projekta īstenošanā ir nodarīts kaitējums dabiskai dzīvotnei *Picris Willkommii* – retiemi augiem, kas atrodami tikai Gvadjanas upes grīvā Spānijā. Ombuds konstatēja, ka Komisijas pamatojums tās lēmumam izmantot savu rīcības brīvību, lai izbeigtu lietu, ir atbilstošs. Būtībā Komisija paskaidroja, ka pārkāpumu izmeklēšanas procesa turpināšana nenodrošinātu labākus *Picris Willkommii* aizsardzības pasākumus kā tie, kurus jau bija veikušas vai plānoja veikt Spānijas iestādes, kas bija piekritušas veikt dažādus saglabāšanas pasākumus. Ombuds izteica citu piezīmi, tomēr aicinot Komisiju turpmāk līdzīgās lietās darīt sūdzību iesniedzējiem zināmus visus iespējamus valstī paredzētos pretpasākumus.

Nepiekrīšana Komisijas novērtējumam

Divas lietas bija saistītas ar Šengenas *acquis*³¹. Lieta 2267/2009/KM attiecās uz

Ombuds, veicot izmeklēšanu un izdarot secinājumus, pilnīgi ņem vērā Līgumos un Tiesas judikatūrā atzīto Komisijas rīcības brīvību, pieņemot lēmumu par to, vai pārkāpuma lieta jānosūta Tiesai.

30. Šajā saistībā ombuds norāda, ka fakts, ka ir izdarīts ES tiesību aktu pārkāpums, ne vienmēr nozīmē, ka Komisijai jāsāk pārkāpuma konstatēšanas procedūra. Tomēr Komisijai ir jāpamato, kā tā izmanto savu plašo rīcības brīvību.

31. Lieta 2062/2010/JF, kas attiecās uz Šengenas *acquis* noteikumiem, kuri vēl nav saistoši Īrijai, ir aprakstīta 1.4. sadaļā. Arī šajā lietā ombuds Komisijas novērtējumam attiecībā uz sūdzību par pārkāpumu.

Sūdzības un izmeklēšana

apgalvojumu, ka Komisija nav sākusi pārkāpumu izmeklēšanas procesu attiecībā uz Šengenas vīzas noteikumiem. Konkrēti sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Vācija piemēro pārāk stingrus kritērijus viesu uzņēmēju galvojumiem, ko vīzas pieteikuma iesniedzēji var

lietas saistībā ar iespējamu netaisnīgumu un attiecīgo noteikumu nepareizu piemērošanu. Attiecībā uz iespējamu netaisnīgumu ir svarīgi uzsvērt, ka taisnīgums ir minēts Hartas 41. panta 1. punktā kā daļa no pamattiesībām uz labu pārvaldi.

| Ombuds jau ilgu laiku uzskata taisnīgumu par labas pārvaldes pamatprincipu.

izmantot kā apliecinājumu tam, ka tiem ir pietiekami līdzekļi, lai segtu savas uzturēšanās izmaksas valstī. Ombuds piekrita Komisijas novērtējumam, ka uz noteikumiem par galvotāju kredītspēju attiecas valstu tiesību akti. Viņš arī uzskatīja par pamatoti Komisijas atzinumus, ka (i) šos noteikumus nedrīkst piemērot patvaļīgi un (ii) Vācijas prakse nav patvaļīga. Visbeidzot viņš uzskatīja, ka Komisijas lēmums pārbaudīt visu dalībvalstu praksi ir nepamatots. Ņemot vērā to, ka Komisija atvainojās par to, ka sākotnēji nebija atbildējusi sūdzības iesniedzējam, ombuds lietu izbeidza.

Līguma slēgšanas tiesību un dotāciju piešķiršana

Ombuds izskata sūdzības par līgumu slēgšanas tiesību un dotāciju piešķiršanu vai nepiešķiršanu. Tomēr viņš uzskata, ka iestādēm, jo īpaši novērtēšanas komitejām un piešķirējām iestādēm, konkursos ir plaša rīcības brīvība un ka ombudam savā izmeklēšanā ir tikai jāpārbauda, vai ir ievēroti noteikumi, kas reglamentē procedūru, vai fakti ir pareizi un vai nav pieļauta acīmredzama novērtējuma kļūda vai pilnvaru ļaunprātīga izmantošana. Turklāt viņš pārbauda, vai iestādes ir izpildījušas savu pienākumu norādīt iemeslus un vai tie ir saskaņoti un pamatoti.

Starp lietām, ko ombuds izskatīja 2011. gadā konkursu un dotāciju jomā, bija

Ombuds jau ilgu laiku uzskata taisnīgumu par labas pārvaldes pamatprincipu. Viņa mērķis ir nodrošināt konfliktējošo tiesību un interešu pamatotu un taisnīgu līdzsvaru, un, kā liecina turpmāk sadaļā "Netaisnīgums" aprakstītie lietu piemēri, palīdzēt to sasniegt arī citiem.

Netaisnīgums

Lieta **2605/2009/MF** attiecās uz Komisijas mēģinājumu atgūt dotāciju no bezpeļņas organizācijas pēc veiktas revīzijas. Ombuds aicināja Komisiju paskaidrot, kāpēc tā nevar labot, pamatojoties uz revīzijas ziņojumu, izdarītos secinājumus, ņemot vērā dokumentus, ko, kaut arī novēloti, iesniedza sūdzības iesniedzējs. Komisija paskaidroja, ka tā ir gatava veikt attiecīgo dokumentu pilnu analīzi un pārskatīt summu, ko tā sākotnēji pieprasīja savā atgūšanas rīkojumā.

Arī lieta **1992/2010/RT** attiecās uz iespējamu netaisnīgu atlīdzības prasību, ko šoreiz bija izvirzījusi Izglītības, audiovizuālās jomas un kultūras izpildaģentūra (EACEA). Sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka aģentūrai būtu jāaptur atgūšanas rīkojums un jāorganizē projekta revīzija. Aģentūra paskaidroja, ka divi neatkarīgi eksperti ir konstatējuši trūkumus projekta īstenošanā, un uzsvēra, ka nav sasniegti projekta galvenie mērķi. Ombuds secināja, ka ekspertu piezīmes ir pamatotas un pietiekami sīki izklāstītas. Viņš arī uzskatīja, ka sūdzības iesniedzēja iesniegtie pretargumenti ir nepietiekami,



lai pierādītu, ka eksperti ir acīmredzami kļūdījušies savā vērtējumā par dotāciju līguma ieviešanu.

Lietā **258/2009/GG**, kas arī attiecās uz *EACEA*, ombuds aicināja aģentūru piešķirt sūdzības iesniedzējam *ex gratia* maksājumu, lai mēģinātu kompensēt negatīvās sekas, ko radīja veids, kā aģentūra bija izskatījusi sūdzības iesniedzēja pieteikumu par pilsētu sadraudzības projekta dotāciju aptuveni EUR 10 500 apmērā. Ombuds konstatēja, ka *EACEA* nav ievērojusi pašas noteiktos termiņus un nav darījusi visu iespējamo, lai novērstu kavēšanos. Atbildot uz ombuda ieteikumu projektu, *EACEA* paskaidroja, ka tā ir gatava samaksāt sūdzības iesniedzējam EUR 3 150. Sūdzības iesniedzējs paskaidroja, ka ir apmierināts, lai gan bija cerējis saņemt lielāku summu. Viņš piebilda, ka veids, kādā ombuds jautājumu atrisinājis, ir atjaunojis tā uzticību ES administratīvajai darbībai.

Lietā **413/2010/BEH** Veselības un patērētāju izpildaģentūra (*EAHC*) noraidīja sūdzības iesniedzēja prasību par finansiālu atbalstu konferencei, noraidījumu pamatojot ar to, ka konference nebija ieplānota termiņā, kas noteikts uzaicinājumā iesniegt priekšlikumus. Vienā no priekšlikuma sadaļām sūdzības iesniedzējs bija kļūdaini norādījis, ka konference notiks 2009. gada septembrī, lai gan faktiski tās norise bija paredzēta 2010. gada septembrī. Pārējās priekšlikuma sadaļās bija norādīts pareizais datums. Ombuds secināja, ka nav skaidrs, kāpēc pieteikuma iesniedzējam vajadzētu ieguldīt ievērojamu laiku un resursu apjomu, izstrādājot priekšlikumu par tādas konferences rīkošanu, kura notiek ārpus attiecīgā termiņa. Tāpēc *EAHC* būtu vajadzējis apšaubīt sūdzības iesniedzēja attiecīgajā laukā ievadītās informācijas

pareizību, un tā būtu varējusi viegli pārbaudīt šo informāciju. Tomēr ombuds atzinīgi vērtēja to, ka *EAHC* ir veikusi attiecīgus pasākumus, lai nepieļautu, ka problēma, ar kādu saskārās sūdzības iesniedzējs, atkārtojas turpmākos uzaicinājumos.

Visbeidzot lietā **3018/2009/TN** ombuds secināja, ka attiecīgajā konkursa procedūrā, ko bija sākusi ES Tiesa, ir ievēroti pareizas finanšu pārvaldības, vienlīdzīgas attieksmes un taisnīguma principi. Lai uzlabotu Tiesas turpmākās konkursa procedūras, ombuds ierosināja, ka Tiesa varētu apsvērt iespēju sniegt konkursu dalībniekiem vairāk informācijas par konkursa procedūras veidu, ko tā izvēlējusies izmantot.

Nevainīguma prezumpcijas principa pārkāpums

Lietā **1348/2009/RT** ombuds konstatēja, ka, neiesniedzot pierādījumus, lai pamatotu savus paziņojumus par to, ka sūdzības iesniedzējs ir pārkāpis iepirkuma procedūras konfidencialitāti, Komisija ir pārkāpusi nevainīguma prezumpcijas principu. Attiecībā uz citiem sūdzības iesniedzēja apgalvojumiem ombuds secināja, ka, pamatojoties uz pierādījumiem, ko viņš guva, pārbaudot dokumentus, nav pamata apšaubīt, ka atlases komitejas priekšsēdētājs ir rīkojies neatkarīgi un objektīvi. Turklāt Komisijas paskaidrojums par to, kāpēc tā noraidīja sūdzības iesniedzēja piedāvājumu konkursam, bija pamatots.

Neatbilstoša, neprecīza vai maldinoša informācija

Pēc izmeklēšanas lietā **920/2010/VIK** ombuds aicināja Komisiju pārskatīt dokumentus, ko tā iesniedz saistībā ar tās iepirkuma procedūrām, lai tādējādi novērstu neprecizitātes un terminu nekonsekvenci un nodrošinātu, ka konkursa pretendenti tiek skaidri un

Sūdzības un izmeklēšana

nepārprotami informēti par attiecīgajiem atbilstības nosacījumiem. Ombuds norādīja, ka saistībā ar šādu pārskatīšanu būtu arī lietderīgi, ja Komisija varētu sniegt iepirkuma procesa pamatterminu skaidras definīcijas vai nu pašā iepirkuma paziņojumā, vai dokumentā, uz kuru paziņojumā sniegta skaidra atsauce un kurš ir viegli pieejams.

Lietā **1574/2010/MMN** ombuds atzinīgi novērtēja Komisijas lēmumu grozīt tās pamatnostādnes, lai turpmāk izvairītos no tā, ka tiek maldināti stipendiju programmas pretendenti. Komisija bija apgalvojusi, ka pieteikuma veidlapā un pamatnostādņēs, ko tā bija nodrošinājusi pretendentiem, ir precīzi atspoguļots tās lēmums piešķirt ES stipendijas tikai tiem pretendentiem, kuri nesaņem stipendijas no citiem avotiem. Ombuds piekrita, ka pieteikuma veidlapā nav maldinošas informācijas, tomēr jautājums, vai kandidāts ir “pieteicies” arī citai stipendijai, pamatnostādņu pielikumā tika norādīts kā daļa no atbilstības kritērijiem. Tāpēc minētā pielikuma formulējums bija maldinošs.

Kavēšanās

Ombuds konstatēja divus pārvaldē pieļautu kļūdu gadījumus lietā **703/2010/MHZ**, kurā sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Komisija tās dotācijas apstrādē ir pieļāvusi dažādas administratīvās neatbilstības. Viens no gadījumiem bija saistīts ar Komisijas kavēšanos, jo īpaši tās priekšfinansējuma piešķiršanu laikā, kad izmaksātās summas vairs nevarēja izmantot projektam. Otrs gadījums attiecās uz sūdzības iesniedzēja kā projekta koordinatora neinformēšanu par Komisijas tiešo saraksti ar tās universitātes rektoru, kurai bija piešķirta dotācija. Komisija piekrita ombuda ieteikumu projekta būtiskajai daļai, tomēr tā atzina, ka sūdzības iesniedzējs un universitāte bija spējuši pabeigt projektu ar ļoti labiem rezultātiem un mazāku

ES finansējumu, nekā bija sākotnēji paredzēts.

Līgumu izpilde

Ombuds uzskata, ka kļūda pārvaldē ir pieļauta tad, ja valsts pārvaldes iestāde nedarbojas saskaņā ar tai saistošu noteikumu vai principu. Tādējādi kļūdu pārvaldē var konstatēt arī tad, ja runa ir par to pienākumu izpildi, kuri izriet no ES iestāžu noslēgtajiem līgumiem.

Tomēr šādu gadījumu izvērtējums, ko ombuds var veikt, katrā ziņā ir ierobežots. Ombuds uzskata, ka viņam nav jānosaka, vai kāda no pusēm ir pārkāpusi līgumu, ja par šo jautājumu ir radies strīds. Šo jautājumu var efektīvi izskatīt tikai kompetentās jurisdikcijas tiesa. Tai būtu iespēja uzklaut pušu argumentus par attiecīgajiem tiesību aktiem un izvērtēt pretrunīgos pierādījumus par jebkuriem apstrīdētajiem faktiem.

Tāpēc līgumisku strīdu lietās ombuds uzskata, ka ir pamatoti viņa veikto izmeklēšanu ierobežot, tikai pārbaudot, vai iesaistītā Savienības iestāde ir sniegusi viņam loģisku un pamatotu atskaiti par tās rīcības tiesisko pamatu un ir paskaidrojusi, kāpēc tā uzskata, ka tās viedoklis par līgumisko situāciju ir pamatots. Tādā gadījumā ombuds secina, ka viņš izmeklēšanā nav konstatējis kļūdu pārvaldē. Šāds secinājums neietekmē pušu tiesības pieprasīt, lai viņu strīdu par līgumu izskata un autoritatīvi atrisina kompetentās jurisdikcijas tiesa.

Aizvadītais 2011. gads bija gads, kad ombudam atkal bija iespēja izskatīt jautājumus par Komisijas maksājumu termiņiem. Kā vienmēr, viņš arī izskatīja līgumiskus strīdus par attiecināmām izmaksām un revīzijas darbībām. Visbeidzot līgumu joma piedāvā ombudam plašas iespējas pārbaudīt



taisnīguma principa ievērošanu un to, kā iestādes to ņem vērā savās līgumiskajās attiecībās.

Maksājumu kavējumi

Ombuds 2009. gadā pēc divām iepriekš izskatītām izmeklēšanas lietām (OI/5/99/GG un OI/5/2007/GG) pēc paša iniciatīvas sāka citu izmeklēšanu (lieta **OI/1/2009/GG**) par Komisijas maksājumu savlaicīgumu. Viņš secināja, ka Komisijas atbildes uz jautājumiem, kas izvirzīti sabiedriskajā apspriešanā, kura tika organizēta šīs izmeklēšanas ietvaros, ir lielā mērā pārliecinošas. Nokavēto maksājumu skaits ir ievērojami samazinājies no 2008. gada, kad to īpatsvars bija 22,67 % no visiem maksājumiem, līdz 2009. gadam, kad šis īpatsvars bija samazinājies līdz 14,42 %. Kopējās naudas summas, kuru samaksas termiņš bija nokavēts, laikposmā no 2008. gada (13,95 %) līdz 2009. gadam (6,63 %) procentuāli samazinājušās vairāk kā uz pusi. Arī vidējais kavējuma ilgums ievērojami samazinājās no 47,45 līdz 40,43 dienām. Tomēr ombuds norādīja, ka problēmas vēl joprojām pastāv, un paziņoja, ka turpinās pievērst uzmanību šim jautājumam.

Strīdi par attiecināmām izmaksām un revīzijas darbībām

Daudzas lietas šajā jomā attiecas uz strīdiem par attiecināmām izmaksām, kas bieži vien tiek konstatētas revīziju secinājumos. Viena no šādām lietām ir **1512/2010/KM**, kurā sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Komisija ir kļūdījusies, pēc revīzijas atskaitot izmaksas no ES finansējuma. Komisija piekrita argumentam, ka izmaksas, kas revīzijas laikā atzītas par neattiecināmām, ir jāatskaita no darbuzņēmēja deklarētās attiecināmo izmaksu kopsummas, nevis no ES finansējuma. Pēc otrās revīzijas attiecībā uz konkrētā konsorcijs locekļa izmaksu un ieņēmumu bilanci Komisija nolēma, ka izmaksas nav jāatgūst. Tā

jau bija piekritusi otrajam sūdzības iesniedzēja izvirzītajam argumentam, proti, ka revidenti ir kļūdījušies, veicot konkrētu izmaksu pārdali.

Arī lieta **1663/2009/DK** tika uzsākta pēc tam, kad kādā revīzijas ziņojumā konkrētas izmaksas tika norādītas kā neattiecināmas. Ombuds secināja, ka Komisija ir sīki izklāstījusi iemeslus, kāpēc tā atzinusi konkrētas izmaksas par neattiecināmām, un ka iemesli ir pamatoti ar attiecīgām normām. Viņš arī secināja, ka Komisija ir ievērojusi labas administratīvās prakses principus tās sarakstē ar konkrēto sūdzības iesniedzēju. Attiecībā uz sūdzības iesniedzēja apgalvojumu, ka Komisijai būtu jāatturas no draudēšanas, lai pieprasītu no sūdzības iesniedzēja bankas garantiju, ombuds konstatēja, ka Komisijai ir likumīgas tiesības veikt attiecīgās darbības, lai atgūtu tās parāda summu, un ka tā nav draudējusi, bet ir tikai informējusi sūdzības iesniedzēju, ka tā ir iecerējusi uzsākt attiecīgu procedūru, lai atgūtu attiecīgās summas.

Lieta **651/2010/KM**, kas bija vērsta pret Izglītības, audiovizuālās jomas un kultūras izpildaģentūru (EACEA), attiecās uz apgalvojumu par to, ka nav atzītas konkrētas jaunajiem projekta partneriem radušās izmaksas. Savā atzinumā EACEA paskaidroja, ka tā ir pārskatījusi savu lēmumu, un piekrita izmaksas, kas radušās jaunajiem projekta partneriem, uzskatīt par attaisnotām no datuma, kurā tai pirmo reizi tiek paziņotas pārmaiņas partnerībā. Sākotnēji tā bija paziņojusi, ka jaunajiem partneriem radušās izmaksas tiks uzskatītas par attaisnotām tikai no datuma, kurā parakstīti līguma grozījumi.

Netaisnīgums

Lietā **1733/2009/JF** sūdzības iesniedzējs uzskatīja Komisijas atmaksas prasību par netaisnīgu un vērsās pie ombuda. Komisija paskaidroja, ka sūdzības iesniedzējs nebija

Sūdzības un izmeklēšana

iesniedzis nepieciešamos ziņojumus un rezultātus līgumā noteiktajā termiņā. Tā arī atsaucās uz projekta koordinātoram izteikto priekšlikumu, lai sūdzības iesniedzējs iesniedz attiecīgos dokumentus pat pēc līgumā noteiktā termiņa beigām. Tā kā izrādījās, ka sūdzības iesniedzējs nav bijis informēts par priekšlikumu, ombuds lūdza Komisiju apsvērt iespēju pieņemt no sūdzības iesniedzēja novēlotu ziņojumu. Komisija piekrita un paziņoja, ka attiecīga pamatojuma gadījumā tā varētu arī samazināt prasītās summas.

Lieta **784/2009/IP** attiecās uz nemaksāšanu par ārštata konsultantes veikto darbu Eiropas Policijas akadēmijas (CEPOL) labā. Vairāku administratīvu problēmu dēļ sūdzības iesniedzēja veica savu darbu, neparakstot līgumu. CEPOL vēlāk lūdza viņu pārtraukt darbu, jo pretēji tās sākotnējai pārliecībai attiecīgie noteikumi neļāva ar viņu parakstīt līgumu. Ombuds izteica priekšlikumu panākt mierizlīgumu, aicinot CEPOL apsvērt iespēju izmaksāt sūdzības iesniedzējai papildus jau piedāvātajai summai EUR 1 000 apmērā vēl EUR 600. Šī summa kompensēja sagatavošanās un papildu darbu saistībā ar sūdzības iesniedzējas piedalīšanos divās sanāksmēs, kurās CEPOL viņai skaidri atļāva piedalīties. CEPOL piekrita.

Lietā **2610/2009/MF** sūdzības iesniedzēja – apakšuzņēmēja ārējā atbalsta projektos – apgalvoja, ka to problēmu dēļ, kas viņai radušās attiecībās ar Komisiju saistībā ar projektiem Sudānā un Čadā, viņa vairs nevar atrast darbu ES finansētos projektos. Viņa uzskatīja, ka ir iekļauta “melnajā sarakstā” un tiek diskriminēta. Ombuds secināja, ka (i) rakstiski neinformējot sūdzības iesniedzēju par iemesliem, kāpēc tika prasīts viņu atlaist no darba ES projektā Sudānā, un (ii) nepārbaudot, vai sūdzības iesniedzējai pirms atlaišanas tika dota iespēja izteikt savu viedokli par viņas

atlaišanas pieprasījumu, kuru Komisija adresēja viņas darba devējam, Komisija ir rīkojusies netaisnīgi³².

Visbeidzot lieta **2170/2010/RT** tika izbeigta pēc tam, kad Komisija piekrita nokārtot kavēto maksājumu, tostarp procentus, EUR 15 727,68 apmērā uzņēmumam, kas bija piegādājis paklāju vienai no Komisijas ēkām. Sūdzības iesniedzējs bija apgalvojis, ka, atsakoties veikt maksājumu, Komisija ir rīkojusies netaisnīgi.

Rūpības pienākums

Lieta **1181/2008/KM** attiecās uz tāda prasījuma izpildi par summu vairāk nekā EUR 40 000, kurš izrietēja no nolīguma, ko Komisija kļūdaini uzskatīja par noslēgtu ar sūdzības iesniedzēju, vienu no Vācijas universitātēm. Universitātes profesors bija iesniedzis dotācijas pieteikumu, izmantojot universitātes veidlapu ar tās logotipu. Vēlāk veiktā projekta revīzijā tika konstatēts, ka ir jāatmaksā EUR 39 989,94. Komisija nosūtīja sūdzības iesniedzējai parādzīmi, uz ko sūdzības iesniedzēja atbildēja, ka tā nav bijusi informēta par projektu. Tad Komisija nosūtīja atgādinājumu, pieprasot veikt maksājumu. Sūdzības iesniedzēja uzsvēra, ka profesors nebija pilnvarots noslēgt līgumus tās vārdā. Tad Komisija informēja sūdzības iesniedzēju, ka tā atskaitīs prasīto summu un uzkrātos procentus no maksājuma, kas tai jāmaksā sūdzības iesniedzējai. Savas izmeklēšanas gaitā ombuds norādīja, ka Komisija joprojām nav noskaidrojusi, kuras materiālo tiesību normas attiecas uz nolīgumu, un tādējādi nebija sniegusi pārliecinošu skaidrojumu par to, kāpēc būtu jāuzskata, ka sūdzības iesniedzējai nolīgums ir saistošs. Galu galā Komisija atzina, ka nav pierādījumu, kas pamatotu apgalvojumu, ka universitātei nolīgums ir saistošs, un atmaksāja summu, ko iepriekš bija atskaitījusi.

32. Savā 2010. gada uzraudzības pētījumā par aizrādījumiem un citām piezīmēm ombuds norādīja, ka viņš turpinās uzraudzīt, kā Komisija pārtrauc līgumattiecības, lai nodrošinātu, ka šī prakse neskar pilsoņu pamattiesības uz labu pārvaldi.



Pārvalde un Civildienesta noteikumi

Katru gadu ombuds saņem vairākas sūdzības par iestāžu administratīvo darbību (62 izmeklēšanas lietas jeb 19 % no visām 2011. gadā izbeigtajām izmeklēšanas lietām). Šīs darbības ir saistītas ar ierēdņu Civildienesta noteikumu un citu attiecīgu dokumentu piemērošanu. Dažkārt lietas attiecas uz pamattiesībām, līdz ar to ombudam ir iespēja veicināt Hartas pareizu piemērošanu iestādēs. Citās lietās par strīdīgu jautājumu kļūst veids, kā ES iestādes izvēlas interpretēt Civildienesta noteikumus. Tādās lietās ombuds cenšas vismaz nodrošināt, ka iestādes ņem vērā un pareizi piemēro Tiesas judikatūru.

Pamattiesības tikt uzklautam

Izskatot kādu sūdzību, ombuds uzzināja par iespējamām trūkumiem Komisijas praksē, kuri izpaužas, kad tā īsteno atgūšanas pasākumus atbilstoši Civildienesta noteikumu 85. pantam. Lietā **OI/4/2009/PB** viņš sāka izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas par ierēdņu pamattiesībām tikt uzklautiem, kad Komisija nolemj atgūt nepamatoti veiktus maksājumus. Komisija pilnīgi piekrita, ka šajā kontekstā ir jāievēro tiesības tikt uzklautam, un atsaucās uz pasākumiem, ko tā veic šajā nolūkā. Ombuds norādīja, ka Komisijas ieviestie procesuālie grozījumi ir kompromiss. Tomēr viņš secināja, ka, ņemot vērā konkrēto kontekstu un attiecīgos procesuālos drošības pasākumus, tas ir pieņemams kompromiss.

Sūdzība lietā **3800/2006/JF** attiecās uz Komisijas lēmumu pagaidām nepiemērot Apvienotās Karalistes svēruma koeficientu, ko piemēroja sūdzības iesniedzēja pensijai, un lūgt Eiropas Biroju krāpšanas apkarošanai (**OLAF**)

izmeklēt lietu. Pirms tam tika saņemta anonīma vēstule, kas radīja šaubas par to, vai sūdzības iesniedzēja patiesā dzīvesvieta ir Brisele vai Apvienotā Karaliste. Sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Komisija nav devusi viņam iespēju aizstāvēties, pirms tā pieņēma minēto lēmumu, kas, viņaprāt, ir nepamatots. Neraugoties uz sākotnējām atrunām, Komisija galu galā piedāvāja sūdzības iesniedzējam EUR 1 000 kompensāciju par morālo kaitējumu un nosūtīja atvainošanās vēstuli, ko bija parakstījis starpiestāžu attiecību un administratīvo lietu komisārs. Ombuds uzsvēra, ka Komisijas sākotnējās darbības ir kaitējušas sūdzības iesniedzēja cieņai un reputācijai. Tomēr viņš atzinīgi novērtēja Komisijas, jo īpaši atbildīgā komisāra, vēlēšanos rast apmierinošu sūdzības risinājumu. Viņš arī atzinīgi novērtēja sūdzības iesniedzēja labo gribu, atzīstot Komisijas priekšlikumu.

Rūpības pienākums

Lietā **OI/4/2010/ELB** ir piemērs tam, kā laba pārvalde pārsniedz likumības robežas. Šī izmeklēšana, ko ombuds sāka pēc paša iniciatīvas, attiecās uz to, kā ES iestādes, konkrēti Parlaments, Padome un Komisija, izskata atbilstoši Civildienesta noteikumiem iesniegtas prasības aizstāt lēmumus, kas ir nesaderīgi ar jauno judikatūru. Iestādes uzskatīja, ka tām nav pienākums pārskatīt šādus lēmumus. Tās norādīja, ka tad, ja lēmums netiek apstrīdēts likumā noteiktajā termiņā, tas kļūst galīgs. Tā arī atgādināja, ka tiesas nolēmums ietekmē tikai attiecīgās lietas puses, un norādīja, ka tās piemēro tiesas nolēmumus citām personām tikai izņēmuma apstākļos. Savā secinājumā ombuds uzsvēra, ka iestādēm nav liegts izvēlēties izskatīt no ierēdņa saņemtu prasību aizstāt galīgu lēmumu ar jaunu lēmumu, pienācīgi ņemot vērā jauno judikatūru. Viņš arī uzskatīja, ka iestādes,

Sūdzības un izmeklēšana

izmantojot savu rīcības brīvību, var nolemt izskatīt prasību par jauna lēmuma pieņemšanu. Viņš norādīja, ka saskaņā ar labas pārvaldes principiem iestādei būtu jāizdara visi pamatotie secinājumi no Savienības tiesu nolēmumiem.

Netaisnīgums

Trīs lietas attiecās uz to, kā Parlaments bija interpretējis konkrētus Civildienesta noteikumus. Sūdzību iesniedzēji lietās **2986/2008/MF** un **2987/2008/MF** apgalvoja, ka Parlamenta prakse, saskaņā ar kuru “reizināšanas koeficients”³³, ko piemēro tā ierēdņiem atbilstoši jaunajai sistēmai, kura tika ieviesta, 2004. gadā pārstrādājot Civildienesta noteikumus, automātiski palielināsies līdz vienam divus gadus pēc viņu pirmās paaugstināšanas amatā, ir nesaderīga ar Civildienesta noteikumiem, jo šāda palielināšana notiek automātiski un līdz ar to arī patvaļīgi. Ombuds piekrita un aicināja Parlamentu mainīt savu praksi. Parlaments atteicās, norādot, ka nevienā tiesas spriedumā nav apšaubīta tās interpretācija. Tas joprojām atbalstīja savu nostāju, kaut arī ombuds vērsa tā uzmanību uz to, kā Vispārējā tiesa ir interpretējusi konkrēto noteikumu savā 2010. gada 2. jūlija spriedumā (*Lafili* lieta.) Ombuds nosodīja Parlamentu par šo nopietno pārvaldē pieļauto kļūdu. Viņš norādīja, ka Parlamenta prakse atšķiras no visu pārējo ES iestāžu prakses un ka dažos gadījumos tā ir nodrošinājusi ievērojamas finansiālas priekšrocības tā ierēdņiem, salīdzinot ar citās iestādēs strādājošiem ierēdņiem.

Arī lieta **1329/2010/MF** cita starpā attiecās uz Parlamenta izmantoto metodi, lai aprēķinātu reizināšanas koeficientu, kas piemērojams ierēdņiem, kuri pieņemti darbā pirms 2004. gada 1. maija un paaugstināti amatā pēc

minētā datuma. Sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka Parlaments viņa algu aprēķināja pēc metodes, kas atšķiras no visās pārējās ES iestādēs izmantotās metodes. Ombuds atzina, ka Parlamenta izmantotās aprēķina metodes pamatā nav nepārprotami kļūdaina attiecīgā noteikuma interpretācija. Tomēr viņš norādīja, ka Eiropas civildienesta vienotības princips nozīmē, ka visām iestādēm Civildienesta noteikumi būtu jāinterpretē un jāpiemēro vienādi. Viņš secināja, ka atšķirīgās aprēķina metodes ir radījušas arī atalgojuma atšķirības, kas ir nepieņemamas un kas pretēji Parlamenta viedoklim nav uzskatāmas par minimālām. Ombuds izbeidza lietu, ierosinot ES iestādēm vienoties par vienotu metodoloģiju ierēdņu jauno pamatalgu aprēķināšanai pēc viņu paaugstināšanas amatā. Viņš arī ierosināja pirms nākamās Civildienesta noteikumu pārskatīšanas ES iestādēm (i) ieviest mehānismu pārskatīto noteikumu interpretācijas grūtību apzināšanai un (ii) pietiekami agrīnā posmā panākt vienotu nostāju, lai izvairītos no atšķirībām, kas rodas praksē.

Lieta **1944/2009/MHZ** attiecās uz nepareizas informācijas sniegšanu sūdzības iesniedzējai par viņai piemērojamiem nodarbinātības nosacījumiem ES delegācijā. Ombuds secināja, ka pat tad, ja sūdzības iesniedzēja attiecībā uz konkrētā informāciju nevar atsaukties uz tiesiskās palāvības principu, būtu netaisnīgi, ja Komisija neuzņemtos nekādu atbildību par būtiskajām sekām, ko izraisījusi administratīva kļūda. Papildus finansiālajai ietekmei sūdzības iesniedzēja uzsvēra, ka viņas jaunā darba atrašanās vieta nelabvēlīgi ietekmē viņas vīra veselību. Ombuds ierosināja pārcelt sūdzības iesniedzēju darbā uz citu valsti.

³³. Veicot ES Civildienesta noteikumu pārstrādāšanu 2004. gada 1. maijā, tika ieviesta jauna karjers struktūra un jaunas algu likmes. Pārejas noteikumos bija iekļauts “reizināšanas koeficients”, kas paredzēts, lai noteiktu jaunās algas likmes īpatsvaru, kurš izmaksājams visiem ierēdņiem, kas pieņemti darbā pirms 2004. gada 1. maija.



Tajā pašā laikā sūdzības iesniedzēja par šo jautājumu sazinājās ar Komisijas dienestiem. Galu galā viņa tika pārcelta uz Briseli.

Sūdzības par to, ka nav ievēroti noteikumi attiecībā uz īpašajiem konsultantiem

Lietā **476/2010/ANA** attiecās uz to, kā Komisija bija izskatījusi interešu konfliktu jautājumus saistībā ar neapmaksāta īpaša konsultanta iecelšanu komisāram. Ombuds konstatēja vairākus pārvaldē pieļautu kļūdu gadījumus un izteica attiecīgus aizrādījumus, kā arī divas citas piezīmes. Viņš īpaši ierosināja Komisijai apsvērt labojumu ieviešanu potenciālā īpašā konsultanta darbības deklarācijā, lai iegūtu pietiekamu informāciju par īpašā konsultanta ārējo darbību. Tādējādi tā varētu pārbaudīt, vai nepastāv iespējams interešu konflikts starp īpašā konsultanta uzdevumiem un šādu ārēju darbību. Turklāt Komisija varētu prasīt potenciālajam īpašajam konsultantam apliecināt, ka deklarācija ir pilnīga un ka tiktāl, ciktāl viņam ir zināms, nepastāv interešu konflikts ar viņa kā īpašā konsultanta pienākumiem, kas turpmāk būs jāpilda.

Konkursi un atlases procedūras

EPSO

Pret Eiropas Personāla atlases biroju (EPSO) ir vērsta lielākā daļa ombuda izmeklēšanas lietu, kas attiecas uz atklātiem konkursiem un citām atlases procedūrām. Daudzas problēmas, kas atklātas EPSO organizētajos konkursos, tika atrisinātas paātrinātās procedūrās. Tas liecina par EPSO atvērtību, lai rastu ātrus un taisnīgus problēmu risinājumus. Kā var secināt no turpmāk aprakstītajām

lietām, vienlīdzīgas attieksmes jautājums ik pa brīdim kļūst aktuāls. Ombudam 2011. gadā arī bija iespēja izdarīt secinājumus par EPSO jauno politiku atklātos konkursos.

Problēmas saistībā ar EPSO jauno politiku atklātos konkursos

Ombuds pēc paša iniciatīvas sāka izmeklēšanu (lieta **OI/9/2010/RT**) par EPSO jauno politiku attiecībā uz uzņemšanas testu rezervēšanu, saziņu ar kandidātiem un nosacījumiem dažādos testēšanas centros. Atbildot uz vairākiem ombuda uzdotajiem jautājumiem, EPSO paskaidroja, ka: (i) pasākums, kas veikts, lai saīsinātu datorizēto uzņemšanas testu (CBT) rezervēšanas termiņu, ir samērīgs un nepieciešams, lai sasniegtu vispārējo mērķi, proti, saīsināt visas atlases procedūras ilgumu; (ii) tas apsver, vai atjaunot tā iepriekšējo praksi un nosūtīt 2011. gada administratoru konkursa ietvaros e-pasta ziņojumus; (iii) katrs testēšanas centrs ievēro standarta nosacījumu minimumu un ka (iv) EPSO katru gadu publiskos vispārējos rezultātus, kas gūti dažādos kandidātu apmierinātības līmeņa pētījumos. Ombuds atzinīgi novērtēja šo informāciju un izteica divas citas piezīmes – vienu par e-pasta paziņojumiem, un otru par situācijām, kurās kandidāti nevar piekļūt internetam šādā īsā rezervācijas termiņā.

Iespējamā vienlīdzīgas attieksmes nenodrošināšana

Lietā **1933/2010/BEH** sūdzības iesniedzējs apgalvoja, ka, nenomainot datumu viņas testam novērtēšanas centrā, EPSO nav ņēmis vērā viņas īpašo situāciju, proti, viņas grūtniecību, un nav ievērojis vienlīdzīgas attieksmes principu. Ņemot vērā šīs lietas izņēmuma raksturu, ombuds lūdza EPSO nosūtīt tā atzinumu steidzamības kārtā. EPSO izpildīja šo

Sūdzības un izmeklēšana

lūgumu. Savā atzinumā *EPSO* puda gatavību veikt vairākus pasākumus, lai pielāgotos sūdzības iesniedzējas īpašajām vajadzībām. Kaut arī šķita, ka nav iespējams šajā konkrētajā lietā rast sūdzības iesniedzējai piemērotu risinājumu, ombuds secināja, ka ņemot vērā *EPSO* konstruktīvo attieksmi šajā lietā, turpmāka izmeklēšana nav pamatota. Tomēr viņš aicināja *EPSO* papildus tā atzinumā ierosinātajiem pasākumiem apsvērt arī citus iespējamus veidus, kā varētu pielāgoties tādu potenciālo jauno māmiņu vajadzībām, kas atrodas līdzīgā situācijā kā sūdzības iesniedzēja.

Lietā **1299/2010/MHZ** ombuds konstatēja, ka *EPSO* nebija nodrošinājis atbilstošus apstākļus, lai sūdzības iesniedzējs varētu kārtot *CBT* testus, un ka būtu bijis taisnīgi, ja *EPSO* būtu atļāvis tos kārtot vēlreiz. Tomēr *EPSO* nereaģēja uz sūdzību pietiekami ātri, lai novērstu radušos situāciju, kamēr vēl nebija tehnisku vai organizatorisku šķēršļu. Turklāt ne savā atzinumā par sūdzību, ne arī savā atbildē uz ombuda ieteikuma projektu *EPSO* neatzina savu kļūdu un neatvainojās sūdzības iesniedzējam. Ombuds izteica aizrādījumu.

Visbeidzot lieta **1220/2010/BEH** attiecās uz iespējamu nepareizas informācijas sniegšanu attiecībā uz tiešsaistes pieteikuma veidlapu, saskaņā ar kuru pieteikumu iesniedzēji, atbildot uz jautājumiem katrā no apakšsadaļām, varēja izmantot līdz 4 000 rakstzīmju, lai izklāstītu savas pieteikšanās iemeslus. Ombuds konstatēja, ka informācija, kas sniegta pieteikuma veidlapas vācu valodas versijā, patiešām bija nepareiza un varēja maldināt kandidātus. Tomēr viņš arī secināja, ka, nodrošinot iespējas kandidātiem ziņot par problēmām un publicējot tā tīmekļa vietnē atjauninātu informāciju par rakstzīmju maksimālo

skaitu, *EPSO* ir rīkojies atbilstīgi, lai šo kļūdu izlabotu.

Nepietiekams pamatojums

Lietā **14/2010/ANA** ombudam bija iespēja pārbaudīt šķietami pretrunīgus *EPSO* pienākumus, tas ir, pamatot savus lēmumus, no vienas puses, un aizsargāt Atlases komisijas procedūru konfidencialitāti, no otras puses. Ombuds atgādināja, ka pēc tam, kad viņš bija uzsācis izmeklēšanu pēc paša iniciatīvas par ES darbā pieņemšanas procedūru pārredzamību, *EPSO* lēmumā tika rasts līdzsvarots kompromiss starp šiem pienākumiem, novērtējuma lapā norādot atzīmju iedalījumu attiecībā pret novērtēšanas kritērijiem un apakškritērijiem, ko izmantoja Atlases komisija. Viņš puda nožēlu, ka Atlases komisija nenodrošināja šādu iedalījumu šajā gadījumā.

Citas iestādes un struktūras

Lai gan lielākā daļa sūdzību, kas attiecas uz pieņemšanu darbā, ir vērstas pret *EPSO*, ombuds dažkārt saņem sūdzības par citām iestādēm.

Lieta **696/2008/OV** attiecās uz iespējamām kļūdām Eiropas Ķīmikāliju aģentūras (*ECHA*) izpilddirektora atlases procedūrā. Ombuds nosodīja Komisiju par to, ka tā nebija dokumentējusi lēmumu, pamatojoties uz kuru tika izveidots saraksts ar diviem atlasītiem kandidātiem. Tāpēc nebija iespējams pārbaudīt, vai Komisija nav nepamatoti un patvaļīgi ierobežojusi kandidātu skaitu. Citā piezīmē ombuds norādīja, ka Komisijai vajadzētu saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1049/2001 par publisku piekļuvi dokumentiem pēc pieprasījuma publiskot atlases procedūrās izveidotos sarakstus ar atlasītajiem kandidātiem uz augsta līmeņa amata vietām Komisijā un ES aģentūrās.



Lietā 2755/2009/JF, kas attiecās uz darbinieku ģimenes locekļu pieņemšanu darbā, ombuds ieteica Komisijas Kopīgajam pētniecības centram (JRC) atvainoties sūdzības iesniedzējam un nodrošināt, ka JRC amatu pretendentu atlasī ne labvēlīgi, ne nelabvēlīgi neietekmē ģimenes saites vai attiecības. Sūdzības iesniedzējs bija pieteicies vakancei JRC struktūrvienībā, kurā strādāja viņa sieva. Ombuds arī norādīja, ka JRC būtu arī turpmāk jānodrošina tā darbiniekiem tādi darba apstākļi, kas ļauj apvienot profesionālo un ģimenes dzīvi, un ka centram būtu jāpublicē tā iekšējie noteikumi par ģimenes locekļu pieņemšanu darbā. Komisija atzina ombuda ieteikuma projektu bez iebildēm.

Institucionāli, politiski jautājumi un citas darbības

Šī atlikusī sadaļa attiecas uz dažādām sūdzībām, kas vērstas pret iestādēm saistībā ar to politikas izstrādes darbībām vai vispārējo darbību³⁴. Sūdzības attiecas uz apgalvojumiem par pilnvaru ļaunprātīgu izmantošanu, maldinošiem vai neatbilstošiem paziņojumiem un pienākumu nepildīšanu.

Pilnvaru ļaunprātīga izmantošana

Lietā 856/2008/BEH sūdzības iesniedzējs 2002. gadā bija sazinājies ar Komisiju saistībā ar konkrētām neatbilstībām, kas, viņaprāt, bija pieļautas attiecībā uz Parlamenta ēkas iegādi Briselē. Eiropas Birojs krāpšanas apkarošanai (OLAF) sāka izmeklēšanu, kuras gaitā tas secināja, ka sūdzības iesniedzējs ir "attiecīgā persona" tādā nozīmē, kā to paredz Regula, kas reglamentē OLAF darbu, un uzaicināja viņu, lai uzklautu kā liecinieku, pamatojoties uz minētās regulas 4. panta 3. punkta (2) apakšpunktu. Izanalizējis pilnvaras, kas piešķirtas OLAF izmeklēšanas veikšanai, ombuds secināja,

ka, šajā gadījumā uzaicinot sūdzības iesniedzēju uz iztaujāšanu, pamatojoties uz minēto noteikumu, OLAF patiešām ir pārsniedzis savas pilnvaras. OLAF atzina, ka tā prakse konkrētajā gadījumā būtu varējusi izraisīt pārpratumu. Tas norādīja, ka personām, kas ir tādā pašā situācijā kā sūdzības iesniedzējs, varētu tikai prasīt sniegt informāciju izjautāšanas gaitā, ja tās to vēlētos. Tādējādi OLAF būtībā atzina, ka ir rīkojies nepareizi. Kaut arī OLAF neatvainojās sūdzības iesniedzējam, ombuds secināja, ka tas ir atzinis svarīgas viņa ieteikumu projekta daļas, tostarp sadaļu, kas attiecas uz citiem sūdzības iesniedzēja norādītajiem jautājumiem.

Maldinoši vai neatbilstoši paziņojumi vai informācija

Lietā 715/2009/ANA attiecās uz Komisijas paziņojumiem, kuri bija publicēti saskaņā ar sadarbības un pārbaudes mehānismu un kuros bija teikts, ka (i) Bulgārijas valdība turpina pieļaut beznodokļu veikalu darbību uz Bulgārijas ārējām robežām; (ii) 2007. gadā apgrozījums šajos veikalos ir ievērojami pieaudzis un (iii) tie ir būtisks vietējās korupcijas un organizētās noziedzības darbības centrs. Izskatījis lietas materiālus, ombuds izstrādāja ieteikumu projektu, kurā viņš aicināja Komisiju atzīt, ka tās rīcībā nav konkrētu pierādījumu, ar ko tā varētu pamatot (ii) un (iii) paziņojumus, un ka (i) paziņojums ir maldinošs. Viņš izbeidza lietu, izsakot aizrādījumu, un izteica citu piezīmi Komisijai, norādot, ka tai vajadzētu nodrošināt, ka ziņojumi, ko tā sniedz atbilstoši sadarbības un pārbaudes mehānismam, atbilst labas pārvaldes principiem.

Lietā 884/2010/VIK attiecās uz apgalvojumu par pārredzamības trūkumu Komisijas veiktajā vēlēšanu novērotāju atlasē un iespējamu neprofesionālu rīcību Komisijas sarakstē ar sūdzības

34. Sk. arī lietu 1301/2010/GG, kas attiecas uz nepareizas vai maldinošas informācijas publicēšanu attiecībā uz aviopasažieru tiesībām un apgalvojumu par to, ka Komisija nav steidzīgi izlabojusi šo informāciju; minētā lieta aprakstīta 1.4. sadaļā.

Sūdzības un izmeklēšana

iesniedzēju. Kad sūdzības iesniedzējs, kura pieteikums netika pieņemts, uzstāja uz papildu informācijas saņemšanu attiecībā uz kritērijiem, kas izmantoti īstermiņa novērotāju atlasei, Komisijas ierēdnis, kas bija atbildīgs par šo jautājumu, sniedza šādu atbildi: “Tiksimies tiesā.” Komisija atvainojās sūdzības iesniedzējam par izrādīto attieksmi e-pasta ziņojumā un sniedza sīki sagatavotu atbildi uz viņa informācijas pieprasījumu. Ombuds secināja, ka Komisija ir veikusi pasākumus jautājuma atrisināšanai, tomēr viņš izteica divas citas piezīmes, lai minētā iestāde turpmāk uzlabotu savu darbību.

Lietā **3031/2007/VL** ombuds konstatēja, ka (i) Komisijas sniegtā informācija par *Erasmus Mundus* programmu ļāva studentiem no valstīm ārpus ES uzskatīt, ka viņu stipendija nodrošinās viņiem pienācīgu dzīves līmeni pēc Eiropas standartiem, un ka (ii) ar pieejamo summu nepietiek šim nolūkam. Ombuds uzskatīja, ka Komisijas publicētā informācija studentiem nav pareiza un uzticama. Ieteikumu projektā ombuds ierosināja, lai Komisija piešķir *ex gratia* maksājumu EUR 1 500 katram attiecīgajam studentam par viņiem radītajām neērtībām. Pēc tam, kad Komisija bija noraidījusi ieteikumu projektu, viņš izbeidza lietu, izsakot aizrādījumu.

Visbeidzot lieta **260/2011/GG** attiecās uz *Europa Diary* – mājasdarbu burtnīcu vidusskolu skolēniem, ko Komisija izdod katru gadu. Kāds Īrijas priesteris 2011. gada janvārī iesniedza ombudam sūdzību par to, ka 2010./2011. gada izdevumā Komisija nebija iekļāvusi kristiešu svētkus – Ziemassvētkus un Lieldienas, lai gan bija iekļauti citu pasaules reliģiju svētki. Komisija bija

izplatījusi vairāk nekā trīs miljonus dienasgrāmatas eksemplāru, un priesteris vēlējās, lai Komisija atvainojas un atsauc minētos eksemplārus. Ombuds 2011. gada februārī informēja sūdzības iesniedzēju, ka Komisija tās tīmekļa vietnē ir publicējusi atvainošanos par kļūdu. Tā arī nosūtīja kļūdu labojumu visiem skolotājiem, kuri bija pasūtījuši 2010./2011. gada izdevumu. Ombuds uzskatīja, ka Komisijas veiktie pasākumi ir pamatoti un ka būtu nesamērīgi pārdrukāt 2010./2011. gada izdevumu.

Iespējama pienākumu nepildīšana

Lietā **2139/2010/AN**, kas attiecās uz jauniem noteikumiem par attīstības sadarbību, kuri stingri aizliedza no ES līdzekļiem finansēt vietējos nodokļus, ombuds uzskatīja, ka Komisija ir pienācīgi izskaidrojusi pasākumus, ko tā veikusi nolūkā atrisināt problēmas, kuras izraisījusi nodokļu kā projekta izmaksu neattiecināmība saskaņā ar spēkā esošo tiesisko regulējumu. Turklāt viņš norādīja, ka Komisijas veiktie pagaidu pasākumi ir atbilstoši. Savukārt lietā **427/2011/MHZ** ombuds nosodīja Komisiju par to, ka tā nav pierādījusi, ka tai bija objektīvi neiespējami izpildīt pienākumu līdz 2008. gada 1. janvārim nodrošināt zinātniska novērtējuma veikšanu par ietekmi, ko rada konkrētu tīklu izmantošana vaļveidīgo, piemēram, haizivju, delfīnu un cūkdelfīnu, ķeršanai.



1.7. Sūdzību pārsūtīšana un ieteikumi

Vairāk nekā 65 % no visām lietām, ko Eiropas ombuds apstrādāja 2011. gadā (1 667), viņš varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējam, sākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu kompetentai struktūrai vai iesakot sūdzības iesniedzējam, kur vērsties. Sūdzības, kas neietilpst Eiropas ombuda pilnvarās, bieži vien ir saistītas ar iespējamām dalībvalstu izdarītiem ES tiesību aktu pārkāpumiem. Vispiemērotākajā situācijā daudzu šādu lietu izskatīšanai ir valsts vai reģionālie ombudi, kas iekļauti Eiropas ombudu tīklā. Arī Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteja ir tīkla pilntiesīga locekle. Viens no tīkla uzdevumiem ir veicināt sūdzību ātru pārsūtīšanu kompetentajam valsts vai reģionālajam ombudam vai līdzīgai iestādei.

Kopumā 52 % (1 321) sūdzību, ko Eiropas ombuds apstrādāja 2011. gadā, ietilpa kāda Eiropas ombudu tīkla locekļa pilnvarās. No tām 698 lietas ietilpa Eiropas ombuda pilnvarās. Kā redzams 1.12. attēlā, 609 lietās ombuds pārsūtīja sūdzību³⁵ kādam no tīkla locekļiem vai

Dažos gadījumos ombuds var uzskatīt par lietderīgu pārsūtīt sūdzību Eiropas Komisijai, SOLVIT vai dienestam "Tavs Eiropas padomdevējs". SOLVIT ir tīkls, ko izveidojusi Komisija, lai palīdzētu cilvēkiem, kuri saskaras ar šķēršļiem, mēģinot īstenot savas tiesības Savienības iekšējā tirgū. "Tavs Eiropas padomdevējs" ir vēl viens ES mēroga tīkls, ko Komisija izveidoja, lai palīdzētu un sniegtu padomus pilsoņiem par dzīvošanu, strādāšanu un ceļošanu ES. Pirms sūdzības pārsūtīšanas vai ieteikuma sniegšanas sūdzības iesniedzējam ombuda dienesti dara visu iespējamo, lai noteiktu, kura cita iestāde vai struktūra varētu palīdzēt vislabāk. Ombuds 2011. gadā 147 sūdzību iesniedzējiem ieteica vērsties Komisijā³⁶, bet 591 – citās iestādēs un struktūrās, tostarp SOLVIT un "Tavs Eiropas padomdevējs", kā arī pie attiecīgajiem ombudiem vai dalībvalstu iestādēm, kas izskata sūdzības.

Kopumā, kā liecina turpmāk norādītie piemēri, vairāk nekā 51 % lietu, ko ombuds apstrādāja 2011. gadā, viņš vai sniedza padomu sūdzības iesniedzējam, vai pārsūtīja lietu.

Kopumā 52 % (1 321) sūdzību, ko Eiropas ombuds apstrādāja 2011. gadā, ietilpa kāda Eiropas ombudu tīkla locekļa pilnvarās.

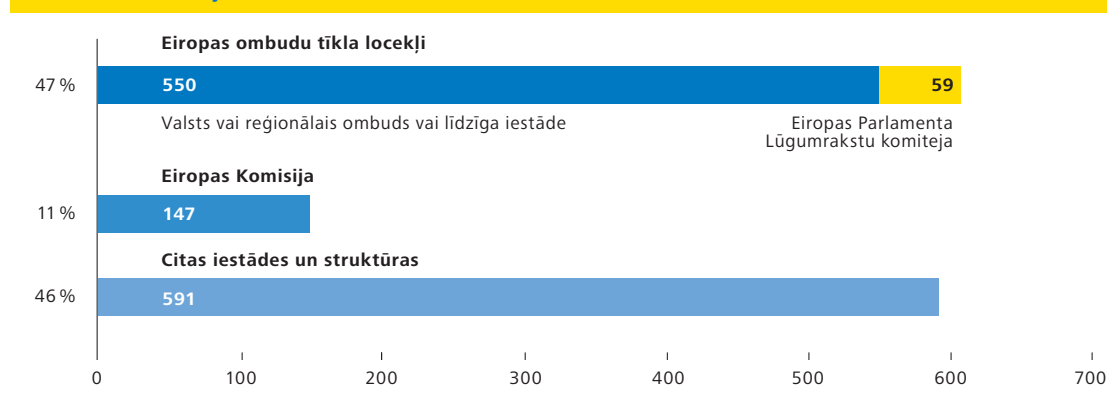
ieteica sūdzības iesniedzējam sazināties ar kādu no tīkla locekļiem. Attiecīgi 550 sūdzības tika pārsūtītas vai nodotas valsts vai reģionālajam ombudam vai līdzīgai iestādei, savukārt 59 lietas tika pārsūtītas vai nodotas Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komitejai.

³⁵. Sūdzība tiek pārsūtīta tikai ar sūdzības iesniedzēja iepriekšēju piekrišanu.

³⁶. Šis skaitlis ietver dažas lietas, kurās sūdzība pret Komisiju tika atzīta par nepieņemamu, jo pirms sūdzības iesniegšanas ombudam tās iesniedzējs nebija administratīvā veidā vērsies attiecīgajā iestādē.

Sūdzības un izmeklēšana

1.12. attēls. Citām iestādēm un struktūrām pārsūtītās sūdzības
Sūdzību iesniedzēji, kam ieteikts sazināties ar citām iestādēm un struktūrām



1. piezīme. Tabulā norādītie skaitļi ietver 124 sūdzības, kas reģistrētas 2010. gada beigās un apstrādātas 2011. gadā. Tie neietver 38 sūdzības, kas reģistrētas 2011. gada beigās un kas gada beigās joprojām tika apstrādātas, lai noteiktu turpmāko rīcību.

2. piezīme. Tā kā dažās lietās ombuds sniedza sūdzības iesniedzējam vairāk nekā vienu veida padomu, norādītais procentuālais kopskaits pārsniedz 100 %.

Eiropas Parlamentam nosūtītās sūdzības

Lietā **2304/2011/MMN** kāds Spānijas pilsonis, kas piedalījās *EPSO* (Eiropas Personāla atlases biroja) rīkotā konkursā, prasīja, lai Komisija nosaka atsevišķu atlases kārtību pretendentiem ar invaliditāti. Komisija pārsūtīja viņa vēstuli *EPSO*, kas informēja sūdzības iesniedzēju, ka tā ir noteikusi īpašu kārtību atlases testu laikā atkarībā no invaliditātes. *EPSO* arī norādīja, ka tas neorganizē atsevišķus konkursus pretendentiem ar invaliditāti, jo to neļauj darīt spēkā esošais tiesiskais regulējums. *EPSO* ieteica sūdzības iesniedzējam vērsties ES iestāžu personāldaļās, ja viņš vēlas uzzināt iestādēs strādājošo cilvēku ar invaliditāti īpatsvaru. Sūdzības iesniedzējs nebija apmierināts ar šādu atbildi, tāpēc vērsās pie ombuda. Ombuds uzskatīja, ka faktiski sūdzības iesniedzējs prasa mainīt piemērojamās tiesību aktus, nevis sūdzas par kļūdu pārvaldē. Tāpēc ar sūdzības iesniedzēja piekrišanu ombuds pārsūtīja sūdzību Eiropas Parlamentam, lai tas izskata to kā lūgumrakstu.

Lietā **2293/2011/KRW** sūdzības iesniedzējs – kāds Vācijas pilsonis – apgalvoja, ka Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 13. maija Regulā (EK) Nr. 889/2002³⁷, ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos, netiek reglamentētas prasības par zaudējumu atlīdzināšanu. Viņš arī norādīja, ka ES nav paredzējusi atbilstošu tiesībaizsardzības mehānismu attiecībā uz Regulu (EK) Nr. 889/2002, jo valstu tiesībaizsardzības iestādes nebūtu kompetentas iejaukties jautājumos, kas tiek aktualizēti saistībā ar regulu. Viņš apgalvoja, ka ES būtu jānovērš šis reglamentācijas trūkums. Tā kā sūdzības iesniedzējs vēlējās, lai tiek ieviesti grozījumi attiecīgajā tiesību aktā, ombuds ar sūdzības iesniedzēja piekrišanu pārsūtīja sūdzību Eiropas Parlamentam, lai tas izskata to kā lūgumrakstu.

³⁷. OV 2002 L 140, 2.-5. lpp.



Ieteikums sūdzības iesniedzējiem sazināties ar Eiropas Komisiju

Kāds pilsonis 2011. gada februārī iesūdzēja tiesā Spānijas tulkojumu aģentūru par to, ka tā nav samaksājusi viņam EUR 618. Viņš prasīja, lai tiek piemērota Eiropas procedūra maza apmēra prasībām, kura piemērojama gadījumos, kad prasījuma summa nepārsniedz EUR 2 000³⁸. Ņemot vērā, ka viņš nebija saņēmis nekādu atbildi uz savu prasību par procedūras īstenošanu, attiecīgais pilsonis iesniedza sūdzību ombudam par to, ka Spānijas tiesa nav ievērojusi attiecīgo regulu (lieta **2123/2011/MF**). Tā kā sūdzība nebija vērsta pret ES iestādi un tajā turklāt tika apstrīdēta tiesas nolēmuma pareizība, ombuds ieteica sūdzības iesniedzējam vērsties Komisijā sakarā ar iespējamu ES tiesību aktu pārkāpumu.

Ieteikums sūdzības iesniedzējam sazināties ar SOLVIT un dienestu "Tavs Eiropas padomdevējs"

Lietā **2239/2011/PMC** kāda pilsone, kura bija iecerējusi studēt Apvienotajā Karalistē, iesniedza ombudam sūdzību par to, ka Apvienotās Karalistes robežkontroles dienests bija atteicis viņai ES reģistrācijas apliecību, pamatojot ar to, ka viņai neesot pilnas veselības apdrošināšanas. Viņasprāt, būtu pieticis ar Bulgārijas apdrošināšanas segumu un Eiropas veselības apdrošināšanas karti. Saistībā ar šo jautājumu sūdzības iesniedzēja jau bija vērsusies pie kompetentā valsts ombuda (parlamentārais un veselības aizsardzības pakalpojumu ombuds Apvienotajā Karalistē). Tā kā sūdzība bija saistīta ar pārrobežu jautājumu, Eiropas ombuds ieteica sūdzības iesniedzējai apsvērt arī iespēju sazināties ar SOLVIT un dienestu "Tavs Eiropas padomdevējs".

Pēc Lisabonas līguma stāšanās spēkā ir svarīgi, lai iestādes izstrādātu un uzturētu uz pilsoņiem vērstu pakalpojumu un pilsoņu tiesību ievērošanas kultūru. Iepriekš izklāstītās tematiskās analīzes mērķis ir atspoguļot 2011. gadā veiktās ombuda izmeklēšanas plašumu un daudzveidību. Tā arī atspoguļo dažādos līdzekļus, ko ombuds izmanto, lai veicinātu pakalpojumu kultūras principu ievērošanu un palīdzētu Pamattiesību hartu īstenot praksē. Lasītāji, kuri vēlas uzzināt vairāk informācijas par ombuda veikto izmeklēšanu, var apmeklēt ombuda tīmekļa vietni, kurā ir pieejami plašāki viņa lēmumu kopsavilkumi, kā arī lēmumi, ieteikumu projekti un īpašie ziņojumi.

³⁸. Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. jūlija Regula (EK) Nr. 861/2007; OV 2007 L 199, 1.-22. lpp.

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

Šajā nodaļā ir ietverta informācija par Eiropas ombuda attiecībām ar ES iestādēm, citiem ombudiem un citām svarīgām ieinteresētajām pusēm 2011. gadā. Tajā ir norādītas sanāksmes un semināri, kuros piedalījies ombuds, un citas darbības, ko viņš veicis, lai nodrošinātu sūdzību efektīvu izskatīšanu un pēc iespējas plašāku labākās prakses apmaiņu, kā arī uzlabotu dažādo ieinteresēto pušu informētību par ombuda pienākumiem.

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

2.1. Attiecības ar ES iestādēm un struktūrām¹

Eiropas ombuds regulāri tiekas ar ES iestāžu locekļiem un ierēdņiem, lai pārrunātu, kā uzlabot pārvaldes kvalitāti, uzsvērtu sūdzību efektīvas izskatīšanas svarīgumu un nodrošinātu atbilstīgu turpmāko pasākumu īstenošanu pēc viņa izteiktajiem aizrādījumiem un piezīmēm un sagatavotajiem ieteikumiem un ziņojumiem.

Eiropas Komisija

Nemot vērā, ka lielākā daļa katru gadu uzsāktā ombuda izmeklēšanas lietu attiecas uz Eiropas Komisiju, ombuda dienesti cenšas sistemātiski sazināties ar tās locekļiem un ierēdņiem.

Nemot vērā, ka lielākā daļa katru gadu uzsāktā ombuda izmeklēšanas lietu attiecas uz Eiropas Komisiju, ombuda dienesti cenšas sistemātiski sazināties ar tās locekļiem un ierēdņiem. P. N. Diamandouros 15. februārī veica viedokļu apmaiņu ar Komisāru kolēģiju. Gada gaitā ombuds tikās ar finanšu plānošanas un budžeta komisāru Janusz Lewandowski, kā arī ar Kopīgā pētniecības centra (JRC) ģenerāldirektoru Dominique Ristori, Budžeta ģenerāldirektorāta ģenerāldirektoru Hervé Jouanjan, Cilvēkresursu un drošības ģenerāldirektorāta ģenerāldirektori Irène Souka un Vides ģenerāldirektorāta ģenerāldirektoru Karl Falkenberg.

Turklāt Eiropas Komisijas Zaļajā nedēļā P. N. Diamandouros 25. maijā uzstājās ar prezentāciju par “ombudu nozīmi mūsu ietekmes uz vidi uzraudzībā”. Viņš arī teica uzrunu 14. decembrī JRC direktoru sanāksmē, kurā viņš runāja par Eiropas ombuda nozīmi pakalpojumu kultūras veicināšanā ES iestādēs. Turklāt ombuds tikās ar Komisijas personāla starpnieci Mercedes de Sola, Komisijas Centrālās personāla komitejas prezidentu Cristiano Sebastiani un par attiecībām

ar Eiropas ombudu atbildīgā Komisijas ģenerālsekretariāta direktoru Jens Nymand-Christensen.

Eiropas ombuds 2011. gadā tikās ar Eiropas Politikas padomdevēju biroja vadītāja vietnieku Margaritis Schinas un Eiropas Komisijas Atalgojuma un individuālo tiesību biroja (PMO) direktoru Stephen Quest.

Lai uzraudzītu turpmāko rīcību pēc izmeklēšanas, ombuda Juridiskais departaments katru mēnesi tikās ar Komisijas direktoru, kurš ir atbildīgs par attiecībām ar Eiropas ombudu. Ombuda personāls turpināja sadarboties ar SOLVIT, Eiropas Uzņēmumu tīklu un Komunikācijas ģenerāldirektorātu.

Eiropas Parlaments

Saistībā ar attiecībām ar Eiropas Parlamentu, kā vienmēr, īpaši svarīgas bija dažādās darbības, kas saistītas ar ombuda 2010. gada ziņojumu. Ombuds iesniedza savu ziņojumu Eiropas Parlamenta priekšsēdētājam, Eiropas Parlamenta loceklim Jerzy Buzek 4. maijā, Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komitejas priekšsēdētājam, Eiropas Parlamenta loceklei Erminia Mazzoni – 5. maijā, un Lūgumrakstu komitejai – 23. maijā. Parlaments 27. oktobrī savā plenārsēdē rīkoja debates par minēto ziņojumu, ko vadīja tā referente, Eiropas Parlamenta locekle Iliana Malinova Iotova.

P. N. Diamandouros 2011. gadā sniedza Eiropas Parlamentam dažādas prezentācijas. Viena bija paredzēta Juridiskajai komitejai un attiecās uz saistību starp Parlamenta pilnvarām un datu aizsardzību, savukārt kāda cita, kas tika iesniegta Pilsoņu brīvību komitejai, bija vērsta uz publisku

1. Īsuma labad šajā ziņojumā jēdziens “iestāde” tiek attiecināts uz visām ES iestādēm un struktūrām.



Eiropas ombuds iesniedza savu *2010. gada ziņojumu* Eiropas Parlamenta priekšsēdētājam un loceklim Jerzy Buzek kungam 4. maijā, bet Parlamenta Lūgumrakstu komitejai – 23. maijā.



piekļuvi ES dokumentiem. Ombuds arī sniedza prezentāciju par ES administratīvajām tiesībām seminārā Leonā, Spānijā, ko organizēja Eiropas Parlamenta Juridiskā komiteja un Leonas Universitāte. Eiropas Parlamenta biroja darba grupas uzaicinājums deva P. N. Diamandouros iespēju izklāstīt savas domas par Parlamenta locekļu un lobistu rīcības kodeksiem. Ombuds arī sniedza prezentāciju Budžeta kontroles komitejai par ziņošanas sistēmu un disciplinārlietām pret ierēdņiem un prezentāciju Parlamenta Juridiskajam dienestam par Eiropas ombuda nozīmi labas pārvaldes veicināšanā. Papildus viņš arī sniedza prezentāciju Infrastruktūras un loģistikas ģenerāldirektorātam par labu pārvaldi līgumu un konkursu jomā un prezentāciju Parlamenta Personāla komitejai par Eiropas ombuda stratēģiju un darbinieku sūdzību izskatīšanu. P. N. Diamandouros arī tikās ar Eiropas Parlamenta juriskonsultu Christian Pennera un Infrastruktūras un loģistikas ģenerāldirektorāta ģenerāldirektoru Constantin Stratigakis.

Citas iestādes

Eiropas ombuds 2011. gadā tikās ar Eiropadomes priekšsēdētāju Herman Van Rompuy un Preses, komunikācijas un pārredzamības ģenerāldirektorāta ģenerāldirektoru Reijo Kemppinen Ministru padomes Ģenerālsekretariātā. Viņš tikās arī ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas (EESC) priekšsēdētāju Staffan Nilsson un EESC ģenerālsekretāru Martin Westlake.

Decembrī P. N. Diamandouros apmeklēja Eiropas iestādes Luksemburgā un tikās ar Tiesas priekšsēdētāju Vassilios Skouris, Vispārējās tiesas priekšsēdētāju Marc Jaeger, Civildienesta tiesas priekšsēdētāju Sean Van Raepenbusch, Vispārējās tiesas tiesnesi Dimitrios Gratsias, Eiropas Revīzijas palātas (ECA) priekšsēdētāju Vítor Manuel Da Silva Caldeira, ECA locekli Ioannis Sarmas, Eiropas Investīciju bankas (EIB) prezidentu Philippe Maystadt un EIB ģenerālsekretāru Alfonso Querejeta. P. N. Diamandouros arī sniedza prezentāciju EIB darbiniekiem.

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

Ombuds 2011. gadā tikās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju Peter Hustinx, Eiropas Biroja krāpšanas apkarošanai ģenerāldirektoru Giovanni Kessler un Eiropas Personāla atlases biroja vadītāju David Bearfield. Viņš arī sniedza divas prezentācijas Eiropas Administrācijas skolas rīkotās programmas “*Erasmus* valsts pārvaldei” dalībniekiem.

Aģentūras

P. N. Diamandouros 2011. gadā sadarbojās ar dažādām Eiropas Savienības aģentūrām. Jūnijā viņš sniedza prezentāciju aģentūru vadītāju tīklam Briselē par labu pārvaldi un pakalpojumu kultūras izstrādi un uzturēšanu. Gada gaitā ombuds devās vizītēs vai tikās ar direktoriem un personāla komitejām no Eiropas Banku iestādes, Eiropas Zāļu

2.2. Attiecības ar citiem ombudiem un līdzīgām iestādēm

Daudzi sūdzību iesniedzēji vēršas pie Eiropas ombuda, ja tiem rodas problēmas ar valsts, reģionālajām vai vietējām pārvaldes iestādēm. Eiropas ombuds cieši sadarbojas ar kolēģiem dalībvalstīs, lai nodrošinātu, ka pilsoņu sūdzības par ES tiesību aktiem tiek izskatītas ātri un efektīvi. Šī sadarbība notiek galvenokārt Eiropas ombudu tīkla aizgādībā. Tīkls pašlaik aptver vairāk nekā 90 biroju 32 Eiropas valstīs. Tīklā ietilpst valstu un reģionālie ombudi un līdzīgas iestādes Eiropas Savienības dalībvalstīs, ES kandidātvalstīs un citās Eiropas Ekonomikas zonas un/vai Šengenas zonas valstīs, kā arī Eiropas ombuds un Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteja.

Eiropas ombuds cieši sadarbojas ar kolēģiem dalībvalstīs, lai nodrošinātu, ka pilsoņu sūdzības par ES tiesību aktiem tiek izskatītas ātri un efektīvi.

aģentūras, Eiropas Policijas Akadēmijas, Eiropas Aizsardzības aģentūras, Eiropas Vides aģentūras, Eiropas Jūras drošības aģentūras un Eiropas Narkotiku un narkomānijas uzraudzības centra. Lai uzzinātu vairāk informācijas par programmu, kas paredz ombuda vizītes uz ES aģentūrām 2011. gadā, kuru mērķis bija veicināt labu pārvaldi un nodrošināt labākās prakses apmaiņu starp aģentūrām, sk. šā ziņojuma 1.1. sadaļas apakšsadaļu “Sūdzības un izmeklēšana pēc paša iniciatīvas”.

Tīkla jaunais vizuālais tēls, kas tika ieviests 2010. gada septembrī, tika pakāpeniski īstenots visa 2011. gada gaitā, to atspoguļojot publikācijās, tīmekļa vietnēs, notikumos un citos plašsaziņas līdzekļos. Daudzi tīklā iekļautie biroji izvietoja tīkla logotipu savās attiecīgajās tīmekļa vietnēs, un daži mainīja savus kancelejas piederumus, lai uz tiem norādītu minēto logotipu. Tādējādi 2011. gadā tīkla pamanāmība ievērojami uzlabojās.

Viens no tīkla pamatmērķiem ir veicināt sūdzību ātru pārsūtīšanu kompetentajam ombudam vai līdzīgai iestādei. Tādējādi 2011. gadā 609 lietās Eiropas ombuds pārsūtīja sūdzību kādām no tīkla locekļiem vai ieteica sūdzības iesniedzējam sazināties ar kādu no tīkla locekļiem. Sīkāka informācija par šo sadarbību ir sniegta 1. nodaļā.



Sūdzību izskatīšanā tieša nozīme ir īpašajai procedūrai, kas ir paredzēta, lai valstu vai reģionālie ombudi varētu lūgt Eiropas ombudam rakstiskas atbildes uz jautājumiem par ES tiesību aktiem un to interpretāciju, tostarp jautājumus, kas

Lai palīdzētu valstu un reģionālajiem ombudiem atrisināt visās šajās lietās uzdotos jautājumus, Eiropas ombuds vai nu tieši atbildēja uz jautājumu, vai arī lūdza, lai atbildi sniedz Eiropas Komisija.

| Ombuds 2011. gadā saņēma rekordlielu jautājumu skaitu, proti, 11.

rodas, izskatot specifiskas lietas. Ombuds 2011. gadā saņēma rekordlielu jautājumu skaitu, proti, 11. Salīdzinājumam – 2010. gadā tādu bija 3. Piecus no jautājumiem iesniedza valstu ombudi, bet pārējos sešus – reģionālie ombudi. Visbiežāk tie attiecās uz pārvietošanās brīvību; šajā jomā jautājumi tika saņemti Dānijas, Īrijas, Forarlbergas (Austrija), Emīlija-Romanjas (Itālija), Toskānas (Itālija) un Kanāriju salu (Spānija) ombudiem, un tie visi bija saistīti ar šīm svarīgajām ES pilsoņu tiesībām. Jautājums, kas tika saņemts no Forarlbergas ombuda, attiecās uz atšķirīgas mācību maksas noteikšanu rezidentiem un nerezidentiem kopienu mūzikas skolās. Savukārt Emīlija-Romanjas ombuds sazinājās ar Eiropas ombudu pēc tam, kad Itālijas veselības aprūpes iestādes bija atteikušās kompensēt ārstēšanās izdevumus, kas bija radušies pacientei-grūtniecei Vācijā.

Jautājumi, kas tika saņemti no Dānijas un Pjemontas (Itālija) ombudiem, attiecās uz vides aspektiem, savukārt ar lauksaimniecību bija saistīti Ziemeļīrijas (Apvienotā Karaliste) un Andalūzijas (Spānija) ombudu jautājumi. Pēdējais no minētajiem jautājumiem attiecās uz pasākumiem, kas veikti pēc *E. coli* baktēriju uzliesmojuma Vācijā. Visbeidzot Francijas ombuds iesniedza jautājumu par ES programmu pārtikas izdalīšanai maznodrošinātām personām.

Tīkls ir noderīgs mehānisms informācijas un labākās prakses apmaiņai saistībā ar ES tiesību aktiem, ar tā starpniecību organizējot seminārus, divreiz gadā izdodot periodisko biļetenu un rīkojot elektronisko apspriežu un dokumentu apmaiņas forumu, kas ietver elektronisko dienas ziņu dienestu. Lai aizstātu forumu, kas darbojās kopš 2001. gada, 2011. gada oktobrī tika sākta jauna tīkla ārtīkla darbība. Minētais ārtīkls, kas ietver visas iepriekšējā tīkla funkcijas un vairākas jaunas funkcijas, ir veidots tā, lai tas būtu pēc iespējas interaktīvāks un lietotājdraudzīgāks.

Starp jautājumiem, kas tika apspriesti ar foruma un ārtīkla starpniecību 2011. gadā, bija sūdzību izskatīšana attiecībā uz līgumu slēgšanas tiesību piešķiršanu un līgumu izpildi, Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām, noteikumiem, kas reglamentē asins nodošanu, profesionālu struktūru iekļaušanu ombuda pilnvarās, ombudu pienākumiem cilvēktiesību un pamattiesību aizsardzībā, cilvēku ar redzes traucējumiem vēlēšanu tiesībām un to, kā valsts iestādes izskata pilsoņu prasības par finansiālām kompensācijām.

Tīkls katru otro gadu rīko seminārus valstu un reģionālajiem ombudiem, un tos kopīgi organizē Eiropas ombuds un valsts vai reģionālais ombuds. Eiropas ombuds un Dānijas ombuds Hans Gammeltoft-Hansen kopīgi organizēja Astoto Eiropas ombudu tīkla valstu semināru. Tā nosaukums bija "Tiesības, politika un

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm



© Thomas Fryd

Eiropas ombudu tīkls rīkoja Astoto ombudu tīkla valstu semināru Kopenhāgenā no 2011. gada 20. līdz 22. oktobrim. Pēc 25 gadu pavadīšanas valsts ombuda amatā 2012. gada 31. janvārī pensionējās Dānijas ombuds H. Gammeltoft-Hansen. Tādējādi seminārs bija lieliska iespēja Eiropas ombudu kopienai izrādīt cieņu ombuda amatu visilgāk ieņemošajam ombudam pasaulē.

ombudi Lisabonas līguma laikmetā”, un tas notika Kopenhāgenā no 2011. gada 20. līdz 22. oktobrim. Seminārā tika pārstāvēti 30 valstu ombudu biroji, tostarp ombudi no gandrīz visām ES dalībvalstīm un reģionālie pārstāvji no septiņām tīkla valstīm, kurās ir šādas struktūras.

Pēc 25 gadu pavadīšanas valsts ombuda amatā 2012. gada 31. janvārī pensionējās Dānijas ombuds H. Gammeltoft-Hansen. Seminārs bija lieliska iespēja Eiropas ombudu kopienai izrādīt cieņu ombuda amatu visilgāk ieņemošajam ombudam pasaulē.

Seminārā tika apspriestas dažādas tēmas par ombudu nozīmi attiecībās starp politiku un tiesībām un par “plaisas” novēršanu starp EU un tās pilsoņiem. Pirmo reizi ombudu tīkla seminārā tika pārstāvēta Eiropas Savienības prezidentūra. Polijas Juridisko un līgumu lietu valsts sekretāra vietnieks Maciej Szpunar teica programmatisko runu par otro no iepriekš minētajām tēmām. Ar runu par pirmo no tēmām uzstājās Zviedrijas Augstākās administratīvās tiesas priekšsēdētājs Mats Melin.

Tīkla locekļi seminārā pieņēma vairākus svarīgus lēmumus. Starp tiem bija lēmumi nodrošināt tīkla periodiskā biļetena pieejamību plašai sabiedrībai bez maksas, to publicējot Eiropas ombuda tīmekļa vietnē un “ES grāmatnīcā”, sniegt tīmekļa vietnē informāciju par Eiropas ombudam uzdotajiem jautājumiem un rast veidus, kā ar tīkla starpniecību labāk informēt pilsoņus visā Eiropā par viņu tiesībām. Seminārā piedalījās arī Eiropas Komisijas Vides ģenerāldirektorāta ģenerāldirektors Karl Falkenberg, lai pārrunātu, kā uzlabot sadarbību starp Komisiju un dalībvalstīm vides jautājumos.

Eiropas Komisija arvien vairāk atzīst tīklu nozīmīgumu “plaisas” novēršanā starp Eiropu un tās pilsoņiem. Komisija kopā ar Polijas prezidentūru 2011. gada oktobrī Krakovā, Polijā, organizēja Vienotā tirgus gadatirgu, lai informētu pilsoņus par to, kā tiem izmantot savas ES tiesības. Komisija uzaicināja Eiropas ombudu tīklu pārstāvēt stendu minētajā gadatirgū. Tas bija pirmais šāda veida uzaicinājums. Pateicoties izcilajai sadarbībai starp Polijas un Eiropas Ombuda birojiem, kolēģi no abām šīm iestādēm nokomplektēja organizatoru nodrošināto stendu un trīs



Eiropas Komisija arvien vairāk atzīst tīklu nozīmīgumu “plaisas” novēršanā starp Eiropu un tās pilsoņiem. Komisija uzaicināja Eiropas ombudu tīklu pārstāvēt standu Vienotā tirgus gadatirgū, kas notika oktobrī Krakovā, Polijā. Tas bija pirmais šāda veida uzaicinājums.



dienu laikā aprunājās ar vairāk nekā 5 000 pilsoņu, sniedzot viņiem informāciju par dažādiem problēmrisināšanas mehānismiem, kas pieejami valstu un Eiropas līmenī.

Eiropas ombuds, 2011. gadā dodoties vizītēs uz ES dalībvalstīm, izmantoja iespēju tikties ar valstu ombudiem. P. N. Diamandouros tikās ar Grieķijas ombudu (martā un novembrī), Apvienotās Karalistes parlamentāro un veselības aizsardzības pakalpojumu ombudu (maijā), Bulgārijas ombudu (jūlijā) un Portugāles ombudu (novembrī). Viņš tikās arī ar Katalonijas ombudu no Spānijas Barselonā (aprīlī), Beļģijas reģionālajiem ombudiem Briselē (martā) un Bolcāno (Dienvidtirole) ombudu no Itālijas Strasbūrā (martā).

Ombuds 2011. gadā rīkoja vairākas tikšanās ar augsta līmeņa amatpersonām no Turcijas, lai atbalstītu Turcijas valdības centienus izveidot attiecīgās valsts ombuda iestādi. Šajā saistībā viņš janvārī Briselē un martā Stambulā tikās ar ES lietu ministru un galveno vidutāju sarunās par Turcijas pievienošanos ES. Maijā Strasbūrā viņš tikās arī ar tieslietu

ministra vietnieku un decembrī – ar tieslietu ministru. Februārī vizītē pie Eiropas ombuda uz Strasbūru devās delegācija no Turcijas Tieslietu ministrijas, un martā viņš piedalījās starptautiskā ombudu simpozijā Doğuş Universitātē Stambulā.

Gada gaitā P. N. Diamandouros tikās arī ar Meksikas Valsts cilvēktiesību komisijas priekšsēdētāju Strasbūrā (maijā), Apvienoto Nāciju Organizācijas ombudu Ņujorkā (jūnijā), Ontario ombudu un ombuda vietnieku Toronto (oktobrī) un Kvebekas ombudu Monreālā (oktobrī).

Visbeidzot Eiropas Ombuda biroja darbinieki sniedza prezentācijas divās mācību sesijās, kas notika maijā un decembrī Rabātā. Pirmo sesiju kopīgi organizēja *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)* un Marokas ombuda iestāde. Otro pasākumu organizēja Marokas ombuda iestāde sadarbībā ar Vidusjūras reģiona valstu ombudu apvienību. Sesiju nosaukumi bija attiecīgi “Pierādījumu iegūšanas un izmeklēšanas metodes lietu izskatīšanā” un “Vidutāja un ombuda pilnvaras cilvēktiesību aizstāvībā”.

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

2.3. Attiecības ar citām ieinteresētajām personām

Eiropas ombuds ir apņēmis nodrošināt, ka ikviena persona vai organizācija, kam varētu rasties problēmas ar ES iestādēm, ir informēta, ka tai ir tiesības sūdzēties viņam par kļūdu pārvaldē. Viņš arī aktīvi darbojas, lai uzlabotu vispārējo informētību par saviem centieniem veicināt pārredzamību, atbildīgumu un pakalpojumu kultūru ES pārvaldē.

Vairāk nekā gadu pēc Lisabonas līguma stāšanās spēkā ombuds aktīvi organizēja debates par Līguma panākumiem un problēmām, kas būs turpmāk jārisina.

Dialogs ar ieinteresētajām personām patiešām ir galvenā prioritāte ombuda stratēģijā 2009.-2014. gada pilnvaru termiņam. Ombuds 2011. gadā organizēja augsta līmeņa semināru ar nosaukumu "Vai Lisabonas līgums darbojas pilsoņu labā?". Vairāk nekā gadu pēc Lisabonas līguma stāšanās spēkā ombuds aktīvi organizēja debates par Līguma panākumiem un problēmām, kas būs turpmāk jārisina. Šis pasākums, kas bija gada ievērojamākais ombuda komunikācijas pasākums, notika 18. martā un piesaistīja vairāk nekā 200 ieinteresēto personu pārstāvjus. Tas bija trešais ikgadējais marta pasākums, ko ombuds organizēja Briselē pilsoņiem, apvienībām, NVO, uzņēmumiem, pilsoniskās

sabiedrības organizācijām, žurnālistiem, reģionālām un valstu pārstāvniecībām un citām ieinteresētajām personām. Seminārā galveno programmatisko runu teica Eiropadomes priekšsēdētājs Herman Van Rompuy. Apspriežu darba grupā darbojās Eiropas ombuds P. Nikiforos Diamandouros, Eiropas Komisijas priekšsēdētāja vietniece Viviane Reding, Eiropas Parlamenta priekšsēdētāja vietniece Diana Wallis un Eiropas Politikas centra vadītājs Hans Martens. Pasākumu vadīja Starptautiskās

Preses asociācijas prezidente Ann Cahill. Pasākums tika pārraidīts tiešraidē internetā, un vairāki Eiropas Parlamenta, Eiropas Komisijas, *Europe Direct* un citi biroji no visas ES palīdzēja publiskot attiecīgo interneta saiti.

Starptautiskajā informācijas atklātības dienā, 28. septembrī, ombuds rīkoja vēl vienu semināru Briselē. Šā pasākuma mērķis bija izvērtēt dažādus aspektus, kas saistīti ar tiesībām piekļūt informācijai, pievērsties labākajai praksei Eiropā un ārpus tās. Tajā tika pārrunātas saistībā ar informācijas atklātību gūtās atziņas, ko ES var pārņemt no citām iestādēm un struktūrām Eiropā un ārpus tās, un citās valstīs izmantotā prakse, kas ES iestādēm



Ievērojamākais Eiropas Ombuda komunikācijas pasākums 2011. gadā bija seminārs "Vai Lisabonas līgums darbojas pilsoņu labā?". Tas notika 18. martā, un tajā piedalījās vairāk nekā 200 dalībnieku. Tas bija trešais ikgadējais marta pasākums, ko Eiropas ombuds organizēja Briselē pilsoņiem, apvienībām, NVO, uzņēmumiem, pilsoniskās sabiedrības organizācijām, žurnālistiem, reģionālām un valstu pārstāvniecībām un citām ieinteresētajām personām. Seminārā galveno programmatisko runu teica Eiropadomes priekšsēdētājs Herman Van Rompuy, kurš šajā fotoattēlā redzams kopā ar P. Nikiforos Diamandouros.



Savas vizītes laikā Portugālē novembrī Eiropas ombuds tikās ar Republikas prezidentu Aníbal António Cavaco Silva.



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

būtu turpmāk jāizmanto par paraugu. Apspriežu darba grupā darbojās Eiropas ombuds P. Nikiforos Diamandouros, Somijas Starptautiskās attīstības ministre un bijusī Eiropas Parlamenta locekle Heidi Hautala, par Amerikas Savienoto Valstu misiju ES atbildīgā amatpersona Thomas J. White un *Access Info Europe* direktore Helen Darbishire. Apspriedes vadīja Starptautiskās Preses asociācijas redaktors Eiropā Geoff Meade. Pasākumu apmeklēja vairāk nekā 100 pārstāvji no apvienībām, NVO, uzņēmumiem, pilsoniskās sabiedrības organizācijām, žurnālisti, reģionālas un valstu pārstāvniecības un pārstāvji no citām ES iestādēm. Starptautisko informācijas atklātības dienu 2003. gadā nodibināja informācijas pieejamības aktivisti no visas pasaules. Tās mērķis ir uzlabot informētību par ikviena iedzīvotāja tiesībām piekļūt informācijai.

Papildus tam, ka viņš tikās ar augsta līmeņa politikas veidotājiem dalībvalstīs, ombuds izmantoja savu informācijas vizīšu sniegtās iespējas uzrunāt mērķa grupas un plašsaziņas līdzekļus. Tiekoties

ar Ministru prezidentu Boyko Borissov un citām augsta līmeņa valsts amatpersonām vizītes laikā Bulgārijā no 18. līdz 24. jūlijam, ombuds tikās arī ar NVO, universitāšu studentiem un bijušajiem Bulgārijas ombuda interniem. Līdzīgā vizītē Portugālē no 19. līdz 22. novembrim P. N. Diamandouros tikās ar Republikas Prezidentu Aníbal António Cavaco Silva, Ministru prezidentu Pedro Passos Coelho un citām augsta līmeņa amatpersonām. Vizītes laikā Portugālē arī notika tikšanās ar pilsoniskās sabiedrības pārstāvjiem.

Neilgi pirms 8. Eiropas ombudu tīkla valstu semināra, kas notika Kopenhāgenā no 20. līdz 22. oktobrim, ombuds izmantoja savu klātbūtni pilsētā, lai tiktos ar Dānijas ieinteresētajām personām. Šīs tikšanās palīdzēja organizēt Eiropas Parlamenta Informācijas birojs un Komisijas pārstāvniecība Kopenhāgenā. Ombuds rīkoja divus preses īssaietus ar žurnālistiem un akadēmiķiem, kas specializējušies plašsaziņas līdzekļu jomā. Viņš arī nolasīja lekciju aptuveni 70 studentiem, profesoriem, ierēdņiem un praktizējošiem juristiem Kopenhāgenas

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

Universitātē par administratīvo tiesību iespējamo pieņemšanu attiecībā uz ES pārvaldi. Visbeidzot ombuds tikās ar pārstāvjiem no pilsoniskās sabiedrības organizācijām, kas bija ieinteresētas uzzināt informāciju par viņa biroja dienestiem.

Lai vēl plašāk iepazīstinātu ar Eiropas Ombuda iestādes darbību, Eiropas ombuda ģenerālsekretārs Ian Harden pārstāvēja biroju apaļā galda sanāsmē, kas notika Ženēvā vienlaikus ar ANO Cilvēktiesību padomes 18. sesiju 26. septembrī. Apaļā galda sanāksmes tēma bija "Pasākumi, ko veic dažādas starpniekstruktūras, un perspektīvas, ņemot vērā īstenoto Apvienoto Nāciju Organizācijas Rezolūciju par ombuda, vidutāja un citu valsts cilvēktiesību iestāžu nozīmi cilvēktiesību veicināšanā un aizsardzībā". Šajā pasākumā, kas apvienoja aptuveni 200 dalībnieku, tostarp vidutājus, ombudus, akreditētos vēstniekus darbam ANO, NVO pārstāvjus un ANO organizācijas, piedalījās arī ANO Augstā cilvēktiesību komisāre Navanethem Pillay.

Kopumā 2011. gadā ombuds iepazīstināja ar savu darbu apmēram 40 pasākumos un divpusējās sanāsmēs ar galvenajām ieinteresētajām personām, piemēram, juridiskās kopienas locekļiem, uzņēmējdarbības apvienībām, ideju

laboratorijām, NVO, reģionālo un vietējo administrāciju, lobistiem un interešu grupām, augsta līmeņa politiskajiem pārstāvjiem un ierēdņiem. Šīs konferences, semināri un sanāksmes notika Briselē, Strasbūrā un dalībvalstīs.

Eiropas ombuda darbinieki 2011. gadā sniedza apmēram 85 prezentācijas 2 478 pilsoņiem no visas ES un ārpus tās. Tajās 55 % apmeklētāju bija no Vācijas vien, kā arī no Austrijas, Francijas, Itālijas un Nīderlandes. Divdesmit procenti apmeklētāju bija no ES iestādēm, savukārt citi bija ieradusies pat no tik tālām valstīm kā Amerikas Savienotās Valstis, Ķīna un Krievija. Kaut gan prezentāciju skaitu, ko var rīkot ik gadu, ierobežo resursi, ombuds cenšas, ciktāl iespējams, pieņemt ieinteresēto personu uzaicinājumus un lūgumus.

Gada gaitā ombuds organizēja septiņas preses konferences un īsaietis Briselē, Strasbūrā un vairākās dalībvalstīs. Viens no viņa galvenajiem pasākumiem plašsaziņas līdzekļu jomā bija preses konference par viņa *2010. gada ziņojumu*, kas notika maijā Briselē. P. N. Diamandouros arī sniedza vairāk nekā 30 intervijas preses izdevumu, radio un televīzijas, kā arī elektronisko plašsaziņas līdzekļu žurnālistiem. Ombuda birojs gada gaitā sniedza 20 paziņojumus



Ombuds 2011. gadā rīkoja vairākus tematiskos pasākumus, lai pievērstu uzmanību savam darbam konkrētās jomās. Viens no tiem bija seminārs, kas notika 28. septembrī Starptautiskajai informācijas atklātības dienai veltītajā pasākumā. Semināra mērķis bija izvērtēt dažādus aspektus, kas saistīti ar tiesībām piekļūt informācijai, pievērsties labākajai praksei Eiropā un ārpus tās. Seminārā bija vairāk nekā 100 dalībnieku. Tā apspriežu darba grupā darbojās Somijas Starptautiskās attīstības ministre un bijusī Eiropas Parlamenta locekle Heidi Hautala, par Amerikas Savienoto Valstu misiju ES atbildīgā amatpersona Thomas J. White un *Access Info Europe* direktore Helen Darbishire.



Eiropas ombuds 2011. gadā sniedza vairāk nekā 30 intervijas žurnālistiem, tostarp televīzijas kanālam *France 24* novembrī.



preseī, kas *inter alia* attiecās uz tādiem jautājumiem kā maksājumu kavējumi, maldinošas informācijas sniegšana aviopasažieriem, piesārņojuma līmenis pārtikā pēc Fukušimas avārijas, īpašais Eiropabarometrs 75.1 “Eiropas ombuds un pilsoņu tiesības”, kas bija vērsts uz pilsoņu tiesībām un ES pārvaldes darbību, daudzvalodība, interešu konflikti, darbiniekiem sākot vai izbeidzot darba attiecības ar kādu no ES iestādēm, un aktīva pārrēdzamība. Drukātajos un tiešsaistes plašsaziņas līdzekļos tika publicēts vairāk nekā 1 500 rakstu par Eiropas ombuda darbu.

tiesībām. Ombuds ir gandarīts secināt, ka pilsoņi uzskata tiesības uz labu pārvaldi un tiesības iesniegt sūdzības Eiropas ombudam par ļoti svarīgām. Viņš izmantos apsekojuma rezultātus, lai uzlabotu savu dienestu darba kvalitāti, mudinātu ES pārvaldes iestādes uzlabot to darbību, un aicinās Eiropas ombudu tīkla locekļus izplatīt informāciju par pilsoņu tiesībām dalībvalstīs.

Gada gaitā tika atjaunināta Ombuda tīmekļa vietne, pievienojot lēmumus, lietu kopsavilkumus, paziņojumus presei, ziņas par gaidāmajiem pasākumiem,

Īpaši svarīgi attiecībā uz Eiropas ombuda darbu bija rezultāti, kas gūti īpašajā Eiropabarometrā 75.1, kura veikšanu Eiropas Parlaments un ombuds pasūtīja 2011. gadā.

Īpaši svarīgi attiecībā uz Eiropas ombuda darbu bija rezultāti, kas gūti īpašajā Eiropabarometrā 75.1, kura veikšanu Eiropas Parlaments un ombuds pasūtīja 2011. gadā. Uzņēmums *TNS Opinion & Social*, kas veica apsekojumu, aptaujāja 27 000 pilsoņu 27 dalībvalstīs. Rezultāti liecināja, ka lielākā daļa cilvēku uzskata tiesības brīvi pārvietoties un dzīvot ES un tiesības uz labu pārvaldi ES līmenī uzskata par vissvarīgākajām pilsoņu

audiovizuālo saturu, publikācijas un citus dokumentus. Lai uzlabotu drošību, tiešsaistes sūdzības veidlapā tika integrēta SSL šifrēšanas metode, un lielākajā daļā tīmekļa vietnes lapu tika ietvertas darbībām sociālajos tīklos paredzētas pogas. Tika izveidotas vairākas jaunas sadaļas, arī par uzsāktajām lietām, vizītem uz aģentūrām un par statistiku un apsekojumiem, iekļaujot arī īpašo Eiropabarometru 75.1 “Eiropas ombuds un

Attiecības ar iestādēm, citiem ombudiem un citām ieinteresētajām pusēm

pilsoņu tiesības". Tika arī izveidota sadaļa, kas attiecas uz 2011. gada oktobrī izdoto Eiropas ombuda publikāciju *Problēmas saistībā ar ES? Kas jums var palīdzēt?*

No 2011. gada 1. janvāra līdz 31. decembrim ombuda tīmekļa vietni apmeklēja vairāk nekā 295 000 unikālo apmeklētāju, kuri kopumā aplūkoja vairāk nekā 6,2 miljonus lapu.

No 2011. gada 1. janvāra līdz 31. decembrim ombuda tīmekļa vietni apmeklēja vairāk nekā 295 000 unikālo apmeklētāju, kuri kopumā aplūkoja vairāk nekā 6,2 miljonus lapu. Lielākā daļa apmeklētāju bija no Luksemburgas, kā arī Apvienotās Karalistes, Spānijas, Vācijas, Itālijas un Francijas. Vispopulārākā ombuda tīmekļa vietnes funkcija, kā ierasts, bija interaktīvais ceļvedis. Šī svarīgā rīka mērķis ir palīdzēt cilvēkiem noskaidrot visatbilstošāko struktūru, pie kuras vērsties ar savu sūdzību. Tā 2011. gadā ombuda ieteikumu ar interaktīvā ceļveža palīdzību prasīja un saņēma vairāk nekā 18 000 cilvēku.

Resursi

Šajā nodaļā ir sniegts pārskats par resursiem, kas bija Ombuda iestādes rīcībā 2011. gadā. Tajā ir izklāstīta biroja struktūra un aprakstīti pasākumi, kas veikti, lai nodrošinātu optimālu informācijas apriti starp darbiniekiem un veicinātu profesionālās izaugsmes iespējas. Šīs nodaļas otrā daļa attiecas uz ombuda budžetu, savukārt beigu daļa attiecas uz iestādes resursu izlietojumu.

Resursi

3.1. Personāls

Ombuda iestādē strādā augsti kvalificēts, vairākas valodas pārvaldošs personāls. Tādējādi tiek nodrošināts, ka ombuds var pienācīgi veikt savus uzdevumus, kas tam uzticēti ar Līgumu par Eiropas Savienības darbību, proti, izskatīt sūdzības par pārvaldē pieļautām kļūdām 23 oficiālajās ES valodās un uzlabot informētību par ombuda darbu. Regulāras darbinieku sanāksmes apvienojumā ar ikgadējo personāla izvērtēšanas semināru atvieglo visu darbinieku informēšanu par biroja aktualitātēm un rosina viņus izteikt savu viedokli par sava darba ieguldījumu iestādes mērķu sasniegšanā.

Personāla izvērtēšanas seminārs un darbinieku sanāksmes

Eiropas Ombuda personāla izvērtēšanas semināri ir iestādes stratēģiskās plānošanas neatņemama daļa, kas tiek izmantota kā forums iedvesmas un noderīgu norādījumu sniegšanai politikas veidošanas nolūkā. Tie ir daļa no ikgadēja tādu pasākumu cikla, kas sniedz personālam un stažieriem iespēju apdomāt dažādus ar viņu darbu un iestādes darbībām tieši saistītus jautājumus un izteikt savu viedokli par tiem. To mērķis ir palīdzēt nostiprināt un uzlabot darbinieku spriestspēju, lai viņi labāk izprastu un īstenotu praksē iestādes vērtības un virsmērķi un dotu ieguldījumu to efektīvā sasniegšanā.

Personāla izvērtēšanas seminārs 2011. gadā notika no 4. līdz 6. aprīlim Bādherrenalbā, Vācijā. Pirmo reizi ombuds uzaicināja uz personāla izvērtēšanas semināru darbiniekus no citiem Eiropas ombudu tīklā iekļautajiem birojiem. Uzaicinātie dalībnieki dalījās pieredzē un zināšanās ar Eiropas

ombuda darbiniekiem, lai identificētu labāko praksi politikas jomās, kas varētu būt ombuda darbības interesēs. Personāla izvērtēšanas semināra dalībnieki pārrunāja šos prakses veidus, lai noskaidrotu, kurš no tiem varētu visefektīvāk palīdzēt ombudam uzlabot sava biroja darbu.

Ombuds arī sasauc regulāras darbinieku sanāksmes, lai nodrošinātu optimālu informācijas apriti starp saviem darbiniekiem. Turklāt darbinieki piedalās gan ārējās, gan iekšējās apmācības sesijās, kas paredzētas viņu profesionālās attīstības pilnveidošanai. Eiropas Savienības Tiesas tiesnesis Koen Lenaerts 31. janvārī sniedza ombuda juristiem prezentāciju par Pamattiesību hartu, jo īpaši tās 41. pantu, kas paredz juridiski saistošas tiesības uz labu pārvaldi. Šajā saistībā viņš arī runāja par attiecībām starp tiesām Luksemburgā un Eiropas ombudu. Eiropas Komisijas *INFSO* (Informācijas sabiedrības un saziņas līdzekļu) ĢD Ārējās revīzijas nodaļas vadītājs Freddy Dezeure un tā paša ģenerāldirektorāta Juridiskās nodaļas vadītāja vietniece Ingrid Mariën-Dusak 18. februārī sniedza prezentāciju par *INFSO* ĢD veiktajām revīzijas darbībām, jo īpaši attiecībā uz risku pamatotu revīziju. Viņi arī runāja par veiksmīgām jaunām metodēm, ko ir izstrādājuši, lai apzinātu un revidētu finansējuma saņēmējus, kuri saistīti ar lielāku krāpšanas risku. Iekšējās apmācības jomā darbinieki cita starpā piedalījās sesijās, kurās apguva publisko runu, tēmas par piekļuvi dokumentiem pēc Lisabonas līguma stāšanās spēkā un vienkāršo angļu valodu.

Pirmo reizi ombuds uzaicināja uz personāla izvērtēšanas semināru darbiniekus no citiem Eiropas ombudu tīklā iekļautajiem birojiem.



Eiropas ombuds rīko regulāras darbinieku sanāksmes, lai nodrošinātu optimālu informācijas apriti starp darbiniekiem un veicinātu profesionālās izaugsmes iespējas. Ombuda darbinieki jūlijā un decembrī pulcējās Strasbūrā, kur apsprieda jaunākās administratīvās, juridiskās un politiskās aktualitātes, kas ietekmē iestādi.

Ombuds un viņa darbinieki

Eiropas Ombuda štatu sarakstā 2011. gadā bija 64 amata vietas. Gada beigās Ombuda biroja struktūra bija šāda:

Eiropas ombuds: P. Nikiforos Diamandouros

Ombuda kabinets
Kabineta vadītāja:
Zina Assimakopoulou

Ģenerālsekretariāts

Ģenerālsekretārs:
Ian Harden

Direktori

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Juridiskais departaments

Juridiskā nodaļa A
Nodaļas vadītāja vietnieks:
Gerhard Grill

Juridiskā nodaļa B
Nodaļas vadītājs:
Peter Bonnor

Juridiskā nodaļa C
Nodaļas vadītāja:
Marta Hirsch-Ziemińska

Juridiskā nodaļa D
Nodaļas vadītājs:
Fergal Ó Regan

Resursi

Reģistrs

Nodaļas vadītājs:
Peter Bonnor

Administrācijas un finanšu departaments

Administrācijas un personāla nodaļa
Nodaļas vadītājs:
Alessandro Del Bon

Budžeta un finanšu nodaļa
Nodaļas vadītājs:
Loïc Julien

Komunikāciju nodaļa
Nodaļas vadītājs:
Ben Hagard

Plašsaziņas līdzekļu, uzņēmumu un pilsoniskās sabiedrības nodaļa
Nodaļas vadītāja vietnieks:
Ben Hagard

Eiropas ombuda datu aizsardzības amatpersona ir Loïc Julien kungs.

Pilns un regulāri atjaunināts darbinieku saraksts, kurā ietverta sīka informācija par Ombuda biroja struktūru un katras nodaļas uzdevumiem, ir pieejams 23 oficiālajās ES valodās ombuda tīmekļa vietnē (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ja vēlaties saņemt saraksta izdrukā, lūdzu, sazinieties ar Ombuda biroju.

3.2. Budžets

Budžets 2011. gadā

Kopš 2000. gada 1. janvāra ombuda budžets ir Eiropas Savienības budžeta neatkarīga iedaļa (pašlaik VIII iedaļa)¹. Tā ir iedalīta trīs sadaļās. Iedaļas 1. sadaļā ir ietvertas algas, pabalsti un citi ar darbiniekiem saistīti izdevumi. Iedaļas 2. sadaļa attiecas uz ēkām, mēbelēm, iekārtām un dažādiem citiem darbības izdevumiem. Savukārt 3. sadaļā ir ietverti izdevumi, kas rodas, iestādei pildot savas vispārējās funkcijas.

Budžeta apropriācijas 2011. gadā bija EUR 9 427 395.

Starpiestāžu sadarbība

Lai nodrošinātu resursu pēc iespējas efektīvāku izlietojumu un izvairītos no personāla funkciju liekas dublēšanās, ombuds, ja iespējams, sadarbojas ar citām ES iestādēm. Kaut gan Eiropas ombuds maksā par šo pakalpojumu sniegšanu, šī sadarbība ir ļāvusi ietaupīt ievērojamus ES budžeta līdzekļus. Konkrētas iestādes, ar kurām sadarbojas ombuds, ir šādas:

- Eiropas Parlaments – attiecībā uz iekšējo revīziju un uzskaiti, kā arī tehniskajiem pakalpojumiem, tostarp ēku apsaimniekošanu, informācijas tehnoloģijām, saziņu, medicīniskajiem pakalpojumiem, apmācību, rakstisko un mutisko tulkošanu;
- Eiropas Savienības Publikāciju birojs – saistībā ar dažādiem aspektiem attiecībā uz publikācijām;

¹. Padomes 1999. gada 13. decembra Regula (EK, EOTK, Euratom) Nr. 2673/1999, ar kuru groza 1977. gada 21. decembra Finanšu regulu, ko piemēro Eiropas Kopienų vispārējam budžetam; OV 1999 L 326, 1. lpp.



- Eiropas Savienības Atalgojuma un individuālo tiesību birojs (PMO) – attiecībā uz pensijām un citiem aspektiem, kas saistīti ar ierēdņu un aģentu civildienesta pārtraukšanu;
- ES iestāžu Tulkošanas centrs, kas veic daudz tulkojumu, kuri ombudam vajadzīgi viņa darbā pilsoņu labā.

Budžeta kontrole

Lai nodrošinātu resursu efektīvu pārvaldību, ombuda iekšējais revidents Robert Galvin veic iestādes iekšējās kontroles sistēmu un biroja veikto finanšu operāciju regulāras pārbaudes.

Ombuda iestādes tāpat kā citu ES iestāžu revīziju veic Eiropas Revīzijas palāta.

3.3. Resursu izlietojums

Katru gadu ombuds pieņem gada pārvaldības plānu (GPP), kurā norāda konkrētas darbības, kas viņa birojam jāveic, lai īstenotu iestādes prioritātes. GPP ir ietverti galvenie darbības rādītāji (GDR), pēc kuriem novērtē panākumus minēto mērķu sasniegšanā. Katru gadu ombuds arī pieņem gada darbības ziņojumu (GDZ). GDZ izklāsta darbību rezultātus attiecībā uz GPP noteiktajiem mērķiem, ar darbībām saistītos mērķus, ombuda rīcībā esošo resursu izlietojumu un iestādes iekšējās kontroles sistēmas efektivitāti un lietderību.

Jau 2012. gada sākumā ombuds publicēs savā tīmekļa vietnē GPP, GDZ un gada apkopojumu par sasniegtajiem rezultātiem attiecībā pret 2011. gadam noteiktajiem GDR.



Kā sazināties ar Eiropas ombudu

Pa pastu

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

Pa tālruni

+33 (0)3 88 17 23 13

Pa faksu

+33 (0)3 88 17 90 62

Pa e-pastu

eo@ombudsman.europa.eu

Tīmekļa vietne

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

Ja jums nepieciešama šīs publikācijas versija palielinātā rakstā, lūdzu, sazinieties ar Eiropas ombuda biroju.
Pēc pieprasījuma mēs centīsimies izveidot arī audio versiju.

Šis gada ziņojums ir publicēts interneta vietnē:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Eiropas Savienība, 2012. gads
Visas fotogrāfijas © Eiropas Savienība, ja nav norādīts citādi.
Atļauta pavairošana izglītojošiem un nekomerciāliem mērķiem,
ja tiek norādīts avots.
Dizains un izkārtojums: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslunda, Dānija
un EntenEller A/S, Valbija, Dānija.
Salikumā izmantoti FrutigerNext un Palatino burtveidoli.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-312-3 . ISSN 1725-9754 . doi:10.2869/48287 . QK-AA-12-001-LV-C

