



## Cienījamais lasītāj!

Laipni lūdzam iepazīties ar ombuda 2011. gada pārskatu. Šajā publikācijā ir izklāstīti svarīgākie iestādes darba rezultāti iepriekšējā gadā un sniegts ieskats tās būtiskākajās problēmās un iespējās.

### Vairāk nekā 22 000 cilvēku sniegta tieša palīdzība 2011. gadā

Viens no Eiropas ombuda 2009.-2014. gada pilnvaru termiņa stratēģijas svarīgākajiem mērķiem ir nodrošināt Eiropas Savienības pilsoņiem iespēju pilnīgi īstenot savas tiesības. Šajā ziņā 2011. gads bija veiksmīgs, jo ombuds sniedza tiešu palīdzību 22 000 cilvēku. Palīdzības saņēmēju vidū bija cilvēki, kas vērsās pie mums ar sūdzībām (attiecīgā gada laikā izskatījām 2 510 sūdzības), cilvēki, kas saņēma atbildes uz informācijas pieprasījumiem (1 284), kā arī cilvēki, kas saņēma ieteikumus, izmantojot mūsu tīmekļa vietnē pieejamo interaktīvo ceļvedi (18 274). Mēs arī publicējām brošūru *Problēmas saistībā ar ES? Kas jums var palīdzēt?*, lai sniegtu plašāku informāciju pilsoņiem, uzņēmumiem un apvienībām.



© Eiropas Savienība

Vairāk nekā 50 % sūdzību attiecās uz kāda no Eiropas ombudu tīkla locekļa kompetenci. Savukārt tikai nedaudz vairāk kā puse no šīm sūdzībām, proti, 27 %, ietilpa Eiropas ombuda pilnvaru jomā. Astotajā seminārā, kas oktobrī notika Kopenhāgenā, dalībvalstu ombudi apstiprināja savu apņemšanos ar tīkla starpniecību rast veidus, lai visā Eiropā labāk informētu pilsoņus par viņu tiesībām. Tam būtu jāuzlabo mūsu ieguldījums, lai nodrošinātu, ka Eiropas pilsoņu tiesības tiek reāli īstenotas.

### Pilsoņiem pieejamākas procedūras

Pilsoņi augstu vērtē savas pamattiesības iesniegt sūdzību Eiropas ombudam, un to apstiprināja Īpašais Eiropabarometra ziņojums par pilsoņu tiesībām un ES pārvaldes darba rezultātiem.<sup>1</sup>

Ņemot to vērā, mēs 2011. gadā centāmies uzlabot mūsu procedūru pieejamību pilsoņiem. Mēs ieviesām jaunu izmeklēšanas veidu, kuru sūdzības iesniedzēji var izmantot, lai sniegtu precīzāku informāciju par savu sūdzību, ja ombuds nav pārliecināts par to, ka ir pamatoti pieprasīt ES iestādei sniegt atzinumu par konkrēto lietu. Būtiskākais šo pārmaiņu rezultāts bija tas, ka 2011. gadā mēs sākām nepieredzēti liela lietu daudzuma izmeklēšanu, proti, 396. Salīdzinājumā ar 2010. gadu izmeklēšanu skaits ir pieaudzis par 18 %. Procedūras vienkāršošana, kuras mērķis ir ātri apmierināt sūdzības par atbilžu nesniegšanu, nozīmē, ka sūdzības iesniedzējiem vairs nav jāiesniedz jauna sūdzība, ja viņi nav apmierināti ar atbildes saturu.<sup>2</sup>

1. Pilnīga informācija par šo Eiropabarometra ziņojumu ir pieejama: <http://www.ombudsman.europa.eu/lv/press/statistics.faces>

2. Statistikas rādītāji liecina, ka šīs jaunās pieejas rezultātā ir mazāks tādu lietu skaits, kuras iestāde slēdza kā atrisinātas, un lielāks skaits lietu, kuras tika slēgtas, secinot, ka turpmāka izmeklēšana nav pamatota.



Šo pārmaiņu rezultātā izmeklēšanai vidēji nepieciešamais laiks nedaudz pieauga, proti, 2011. gadā tie bija desmit mēneši salīdzinājumā ar deviņiem mēnešiem 2010. gadā. Manuprāt, ievērojamie uzlabojumi, ko esam veikuši sūdzību iesniedzēju interesēs, attaisno šo nelielo paildzinājumu. Arī 2011. gadā lielāko daļu sūdzību mēs izskatījām viena gada laikā (66 %). Šis skaitlis neatšķiras no 2010. gada rādītāja.

### Iestāžu pakalpojumu kultūra

Eiropas ombuda apsekojuma rezultāti mani mudināja meklēt iespējas ne tikai pilnveidot manis paša sniegto pakalpojumu kvalitāti, bet arī rosināt ES pārvaldi uzlabot darbu, cenšoties pastiprināti ievērot pilsoņiem sniegto pakalpojumu kultūras principus. Šajā nolūkā mēs publicējām *The European Ombudsman's guide to complaints* (Eiropas ombuda rokasgrāmatu par sūdzībām), ko 2011. gada novembrī izplatīja visu ES iestāžu darbiniekiem. Komisāru kolēģijas tikšanās laikā februārī es uzsvēru, ka atbilstīgos gadījumos kompensācijas piedāvājumam vajadzētu būt nākamajam solim ceļā uz pakalpojumu kultūras pilnveidošanu Komisijā. Maijā es sāku ES aģentūru apmeklējumu programmu. Dažu aģentūru sadarbība ar ombudu attiecībā uz sūdzību izskatīšanu ir bijusi teicama, nostiprinot manu pārliecību, ka ir vērts ieguldīt darbu, lai konstatētu un līdzdalītu labas prakses piemērus, tādējādi palīdzot aģentūru vadītājiem,

kuri cenšas radīt un nodrošināt pakalpojumu kultūru. Visbeidzot, mēs turpinājam izstrādāt civildienesta principus ES ierēdņiem. Šajā nolūkā februārī sākām sabiedrisko apspriešanu par ombuda principu projekta sabiedrisko apspriešanu un decembrī publicējam saņemto atbilžu analīzi. Šo principu galīgā redakcija tiks publicēta 2012. gada pirmajā pusē.

Esmu pārliecināts, ka visas šīs iniciatīvas kopā ir palielinājušas iespēju Eiropas ombudam sasniegt iestādes pamatuzdevumu programmā izvirzīto mērķi – radīt uzticību, izmantojot dialogu starp pilsoņiem un Eiropas Savienību, kā arī veicināt augstākos uzvedības standartus Savienības iestādēs –, tā sniedzot savu pieticīgo ieguldījumu tiesiskuma un demokrātijas nostiprināšanā Eiropas Savienībā.

Strasbūrā, 2012. gada 31. janvārī

P. Nikiforos Diamandouros

Eiropas ombuds izmeklē sūdzības par ES iestāžu un struktūru pieļautām kļūdām pārvaldē. Ikviens ES pilsonis vai iedzīvotājs, kā arī dalībvalsts uzņēmums vai asociācija var iesniegt sūdzību ombudam. Ombuds piedāvā ātru, elastīgu un bezmaksas risinājumu problēmām, kas saistītas ar ES pārvaldi. Lai iegūtu sīkāku informāciju 23 oficiālajās ES valodās, lūdzu, apmeklējiet tīmekļa vietni (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kur atradīsiet arī šo *pārskatu*, publikācijā minētās lietas, kā arī pilnu *Gada ziņojumu par 2011. gadu*, kas angliiski pieejams no 2012. gada maija, bet citās oficiālajās valodās – no 2012. gada jūlija.

## 2011. gada "parauglietas"

Desmit 2011. gadā slēgtās parauglietas ir izmantojamas kā labas prakses piemēri. Iestāžu gatavība sadarboties ar ombudu, lai panāktu šo sūdzību apmierinošu risinājumu, ir svarīgs apliecinājums to apņēmībai ievērot pakalpojumu kultūras principu. Dažos gadījumos būtiski svarīgs bija arī sūdzības iesniedzēja konstruktīvs ieguldījums, lai panāktu risinājumu, kas apmierinātu visus iesaistītos.

### Pārredzamība

Lietā **3072/2009/MHZ** attiecās uz Komisijas Pārredzamības reģistru. Komisija pieņēma ombuda ierosinājumu publicēt vispārējus noteikumus par (i) ar Reģistru saistīto sūdzību izskatīšanas kārtību Komisijā, (ii) lobēšanas budžeta aprēķināšanas kārtību interešu grupām un (iii) kārtību, kādā šīs grupas ziņo par Reģistra mērķiem paredzētajām attaisnotajām darbībām.

Reaģējot uz sūdzību **2497/2010/FOR**, Eiropas Banku iestāde (EBI) nekavējoties rīkojās, lai nodrošinātu atbilstību pārredzamības noteikumiem. Apliecinot savu apņemšanos rīkoties atbilstīgi pārredzamības principam, Eiropas Banku iestāde piekrita nodot atklātībā „publiskā lasījuma” dalībnieku sarakstu atbilstīgi sūdzības iesniedzēja prasībai.

Lietā **3106/2007/FOR** Eiropas Zāļu aģentūra (EMA) piekrita nodrošināt publisku piekļuvi ziņojumam par varbūtējām nopietnām blaknēm saistībā ar farmācijas produktu. Ombuds atzinīgi novērtēja EMA būtisko ieguldījumu, lai nodrošinātu aģentūras darba lielāku pārredzamību.

Lietā **2609/2010/BEH** Komisija sniedza sūdzību iesniedzējam pilnu piekļuvi pieprasītajiem dokumentiem, lai gan sākotnēji tā apgalvoja, ka uz šiem dokumentiem attiecas publiskas piekļuves izņēmums, lai nodrošinātu konfidencialitāti saistībā ar aizsardzības un militāro jomu.

### Līgumi un konkursi

Izskatot lietu **1786/2010/PB**, Komisija veica konkrētus pasākumus, lai ierobežotu ar ES pētniecības finansējumu saistītās birokrātiskās procedūras. Tas tika veikts, ņemot vērā ombuda secinājumu, ka tādu saistību noteikšana, kas finansējuma saņēmējiem rada nesamērīgu slogu, neatbilst pareizas finanšu pārvaldības principam.

Lietā **3264/2008/GG** Komisija atzina, ka, sniedzot informāciju sūdzības iesniedzēja darba devējam par pieņemumiem, kas vēlāk izrādījās nepamatoti, tā pārsniedza savus stingri noteiktos pienākumus.

### Pamattiesību harta

Lietā **1804/2009/MHZ** un lieta **899/2011/TN** attiecās uz ES Civildienesta noteikumiem, kuri paredz, ka štata darbinieka/-ces apgādājamā bērna pabalstu var divkāršot, ja viņa/-as bērnam ir diagnosticēta smaga saslimšana, kuras ārstēšana rada lielus izdevumus. Gan Parlaments, gan Komisija pozitīvi reaģēja uz pieņemto lēmumu šajās lietās, kas attiecās uz diviem Pamattiesību hartas noteikumiem, proti, personu ar invaliditāti integrāciju un taisnīgumu kā aspektu saistībā ar tiesībām uz labu pārvaldību.

### Valodas politika

Reaģējot uz ombuda veikto lietas **2413/2010/MHZ** izskatīšanu, Iekšējā tirgus saskaņošanas birojs piekrita mainīt valodu politiku. Precīzāk, tas piekrita pieņemt visās ES oficiālajās valodās sagatavotus rakstiskus informācijas pieprasījumus no ikviena ES pilsoņa un sniegt atbildi, kas sagatavota tādā pašā valodā. Šī iestāde arī pieņēma lēmumu nodrošināt savas tīmekļa vietnes pieejamību visās ES valodās un izskaidrot šajā vietnē savu valodas politiku.

Lietā **2533/2009/VIK** par iespējamu diskrimināciju valodas dēļ Eiropas Personāla atlases birojs piekrita savā tīmekļa vietnē publicēt atbilstīgus paskaidrojumus un pozitīvi reaģēja uz sūdzības iesniedzēja konstruktīvajiem ieteikumiem šajā jautājumā.

## Cik daudz ir bijis sūdzību un izmeklēšanu?

2011. gadā ombuds reģistrēja 2 510 sūdzību, no kurām 698 ietilpa tā pilnvaru jomā. Salīdzinājumam – 2010. gadā ombuds saņēma 2 667 sūdzības, no kurām 744 ietilpa tā pilnvaru jomā. 2011. gadā ombuds sāka 396 izmeklēšanas salīdzinājumā ar 2010. gadā sāktajām 335 izmeklēšanām un slēdza 318 izmeklēšanas (326 izmeklēšanas 2010. gadā). Kopumā ombuds izskatīja vairāk nekā 3 828 sūdzības un informācijas pieprasījumus, pārsniedzot 2010. gadā izskatīto lietu skaitu – 3 700.

### Kādas darbības ombuds veica?

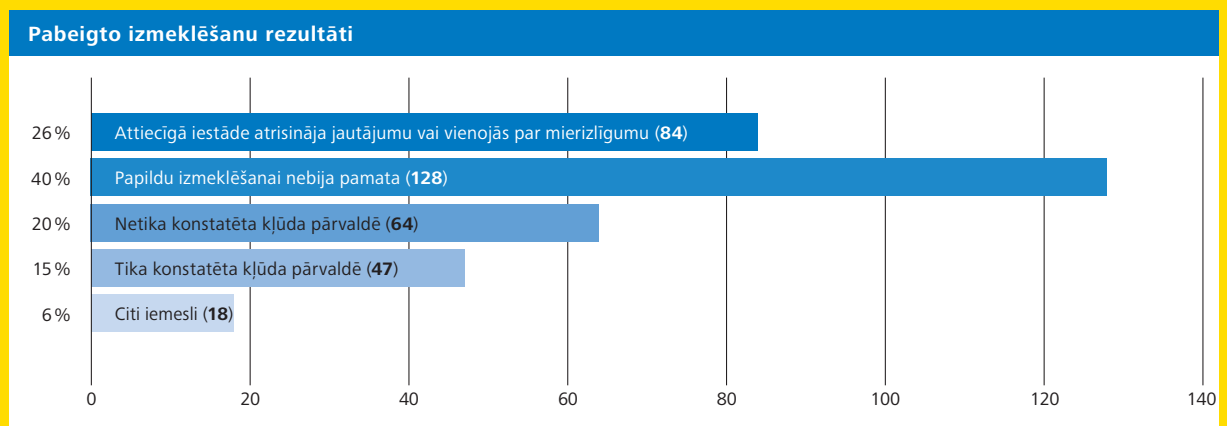
Vairāk nekā 65 % (1 667) lietu<sup>3</sup> ombuds varēja palīdzēt sūdzības iesniedzējiem, sākot izmeklēšanu, pārsūtot lietu kompetentajai iestādei vai sniedzot sūdzības iesniedzējam ieteikumu par to, kurā iestādē vērsties. 47 %<sup>4</sup> lietu, kuras ombuds pārsūtīja vai par kurām sniedza ieteikumus, nonāca pie kāda no Eiropas ombudu tīkla locekļiem, t. i., pie valsts vai reģionālā ombuda vai Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komitejā. Ombuds Komisijai pārsūtīja kopumā 11 % lietu. 46 % lietu viņš rosināja sūdzības iesniedzējus sazināties ar citām iestādēm, tostarp SOLVIT. Šis ES mēroga tīkls risina ar pārrobežu jautājumiem saistītas problēmas, kas rodas, ES dalībvalstu iestādēm nepareizi piemērojot ES tiesību aktus.

### To sūdzību avots, kuru izskatīšanu pabeidza 2011. gadā

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

### Izmeklēšanu rezultāti

97 lietās, ko slēdza 2011. gadā, tika panākts pozitīvs rezultāts, kad attiecīgā iestāde atrisināja jautājumu, vienojās par mierizlīgumu vai piekrita ieteikuma projektam. 64 lietās netika konstatēta kļūda pārvaldē, bet 47 lietās šādas kļūdas tika konstatētas. 13 gadījumos iestāde pilnīgi vai daļēji piekrita ieteikuma projektam (salīdzinājumā ar 7 lietām 2010. gadā), bet 35 lietas tika slēgtas, izsakot kritiskas piezīmes. 39 lietās ombuds izteica papildu aizrādījumus, lai palīdzētu uzlabot turpmākos darba rezultātus.



1. piezīme. Dažās lietās ombuds slēdza izmeklēšanu divu vai vairāku iemeslu dēļ. Tāpēc procentuālā izteiksme pārsniedz 100 %.

2. piezīme. Vienā pārvaldē pieļautas kļūdas lietā ombuds slēdza izmeklēšanu, izsakot kritisku aizrādījumu un sagatavojot ieteikuma projektu, kuram iestāde pilnīgi piekrita.

3. Šajā skaitā ir iekļautas 124 sūdzības, ko reģistrēja 2010. gada noslēgumā un izskatīja 2011. gadā. Tajā nav iekļautas 38 sūdzības, kuras reģistrēja 2011. gada beigās un kuras, noslēdzoties gadam, vēl joprojām tika izskatītas, lai noteiktu atbilstīgo rīcības veidu.

4. Dažos gadījumos sūdzību iesniedzējam ombuds sniedza vairāk nekā viena veida konsultāciju.

## Uz kurām iestādēm vai struktūrām attiecās veiktās izmeklēšanas?

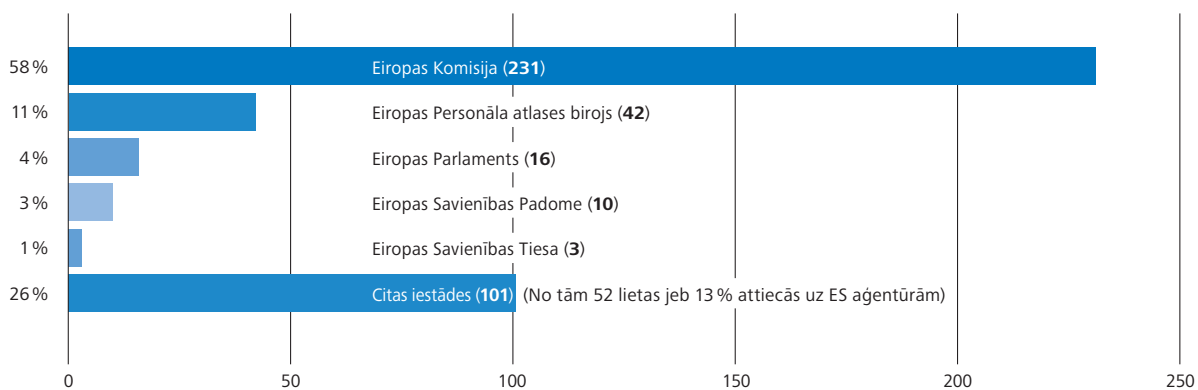
Lielākā daļa 2011. gadā sāktu izmeklēšanu (231 lietā) attiecās uz Komisiju (58 %). Salīdzinājumam – 2010. gadā šādu lietu skaits bija 219. Tā kā Komisija ir galvenā Savienības iestāde, kas pieņem lēmumus, kuri tieši ietekmē pilsoņus, ir likumsakarīgi, ka tā ir galvenais iesniegto sūdzību objekts. Nākamais bija Eiropas Personāla atlases birojs, par kuru tika iesniegtas 42 sūdzības (2010. gadā – 35 sūdzības). Parlaments, Padome un Eiropas Savienības Tiesa bija sūdzību objekts 8 % lietu,

par kurām ombuds sāka izmeklēšanu. Svarīgi piebilst, ka ombuds var sākt izmeklēšanu tikai par to Tiesas darbu, kas neattiecas uz tiesvedību.

## Kādā veida kļūdas pārvaldē izmeklē?

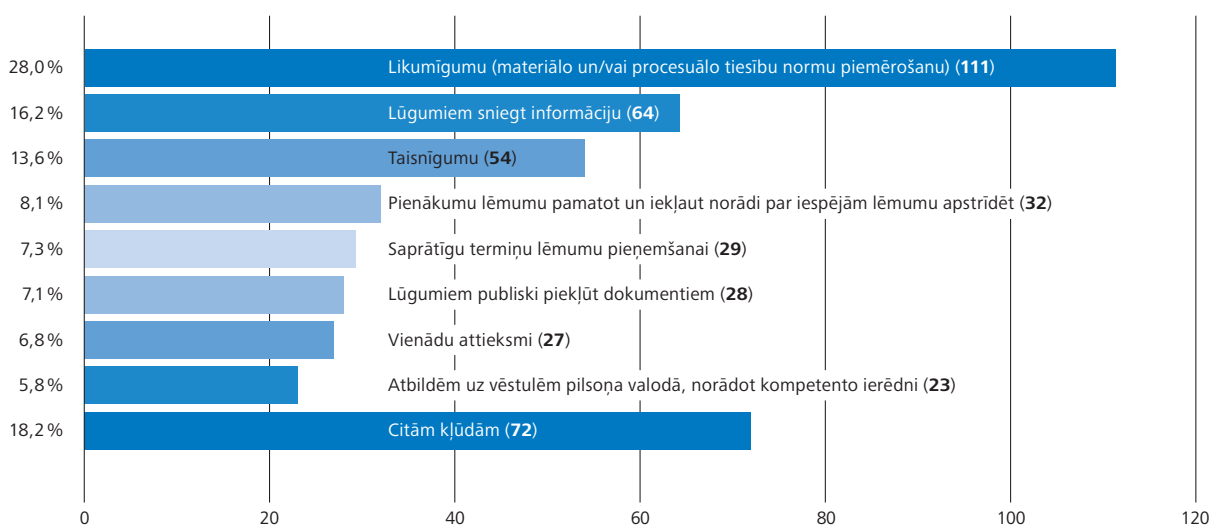
Kļūda pārvaldē rodas tad, ja iestāde nerīkojas saskaņā ar tiesību aktiem, neievēro labas pārvaldības principus vai pārkāpj pamattiesības. Galvenie iespējamo pārvaldē pieļauto kļūdu veidi, ko ombuds izmeklēja 2011. gadā, attiecās uz likumīgumu, taisnīgumu un lūgumiem sniegt informāciju.

### Iestādes un struktūras, uz kurām attiecās veiktā izmeklēšana



Piezīme. Ombuds 2011. gadā sāka pēc savas iniciatīvas vienu izmeklēšanu, kas attiecās uz vairāk nekā vienu iestādi. Tāpēc šie procenti kopā pārsniedz 100 %.

### Iespējamās kļūdas pārvaldē attiecībā uz:



Piezīme. Dažos gadījumos vienā un tajā pašā izmeklēšanā izskatīja divus vai vairākus pārvaldē pieļauto kļūdu veidus. Tāpēc procentuālā izteiksme pārsniedz 100 %.

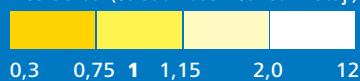
## Kas iesniedza sūdzības?

Kartē parādīts, no kurām valstīm saņemtas sūdzības 2011. gadā reģistrētas ombuda birojā. Kā liecina sūdzību skaita proporcionālā attiecība, dalībvalsts iedzīvotāju iesniegto sūdzību skaits ne vienmēr ir proporcionāls valsts iedzīvotāju skaitam.

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

Piezīme. Sūdzību skaita rādītāju aprēķina, dalot procentos izteikto katras dalībvalsts sūdzību skaitu ar iedzīvotāju skaita attiecīgajā dalībvalstī procentuālo daļu no ES iedzīvotāju kopskaita. Ja iegūtais skaitlis ir lielāks par 1, tas nozīmē, ka no attiecīgās valsts iesniegts vairāk sūdzību, nekā varētu gaidīt, ņemot vērā tās iedzīvotāju skaitu.

Attiecība (% sūdzības / % iedzīvotāji)



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

**Eiropas ombuds**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

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

© Eiropas Savienība, 2012

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 978-92-9212-335-2 . ISSN ISSN 1831-3620 . doi:10.2869/54400 . QK-AD-12-001-LV-C

