

Ombudsmeno 2010 metų ataskaita

2011 m. spalio 27 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl metinio pranešimo apie Europos ombudsmeno 2010 m. veiklą (2011/2106(INI))

Europos Parlamentas,

- atsižvelgdamas į metinį pranešimą apie Europos ombudsmeno 2010 m. veiklą,
 - atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 24 straipsnio trečiąją pastraipą, 228 ir 298 straipsnius,
 - atsižvelgdamas į Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 41 ir 43 straipsnius,
 - atsižvelgdamas į savo 2008 m. birželio 18 d. rezoliuciją¹ dėl Europos Parlamento sprendimo, iš dalies keičiančio 1994 m. kovo 9 d. Sprendimą 94/262/EAPB, EB, Euratomas, dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų, patvirtinimo,
 - atsižvelgdamas į 2006 m. kovo 15 d. sudarytą ir 2006 m. balandžio 1 d. įsigaliojusį Europos Parlamento ir ombudsmeno pagrindų susitarimą dėl bendradarbiavimo,
 - atsižvelgdamas į 2009 m. sausio 1 d. Ombudsmeno statuto įgyvendinimo nuostatas²,
 - atsižvelgdamas į savo ankstesnes rezoliucijas dėl Europos ombudsmeno veiklos,
 - atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 205 straipsnio 2 dalies antrąjį ir trečiąjį sakinius,
 - atsižvelgdamas į Peticijų komiteto pranešimą (A7–0285/2011),
- A. kadangi 2011 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento pirmininkui oficialiai pateiktas metinis pranešimas apie Europos ombudsmeno 2010 m. veiklą, o 2011 m. gegužės 23 d. ombudsmenas Nikiforos Diamandouros Briuselyje pristatė savo pranešimą Peticijų komitetui;
- B. kadangi SESV 24 straipsnyje nurodoma, kad „kiekvienas Sąjungos pilietis gali kreiptis į ombudsmeną, kurio pareigybė įsteigta pagal 228 straipsnį“;
- C. kadangi Pagrindinių teisių chartijos 41 straipsnyje teigiama, kad „kiekvienas asmuo turi teisę į tai, kad Sąjungos institucijos ir organai jo reikalus tvarkytų nešališkai, teisingai ir per kiek įmanomai trumpesnę laiką“;
- D. kadangi bendra užsienio politika, saugumo politika ir Europos Vadovų Tarybos veikla priskiriama ombudsmeno kompetencijai;

¹ OL C 286E, 2009 11 27, p. 172.

² Patvirtintos 2002 m. liepos 8 d. ir iš dalies pakeistos 2004 m. balandžio 5 d. ir 2008 m. gruodžio 3 d. ombudsmeno sprendimais.

- E. kadangi Chartijos 43 straipsnyje teigiama, kad „kiekvienas Sąjungos pilietis ir kiekvienas fizinis asmuo, kuris gyvena bet kurioje valstybėje narėje, ar juridinis asmuo, kurio registruota buveinė yra valstybėje narėje, turi teisę kreiptis į Europos ombudsmeną su skundu dėl netinkamų Sąjungos institucijų, įstaigų ar organų administravimo veiksmų, išskyrus Europos Sąjungos Teisingumo Teismo vykdomas teismo funkcijas“;
- F. kadangi įsigaliojus Lisabonos sutarčiai Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija tapo teisiškai privaloma daugumoje valstybių narių, suteikdama papildomą teisėtumą Europos ombudsmeno sprendimams;
- G. kadangi įsigaliojus Lisabonos sutarčiai buvo nustatytas bendrų taisyklių dėl administracinių procedūrų ES institucijose, įstaigose, organuose ir agentūrose, kurios pagal SESV 298 straipsnį „remiasi atvira, veiksminga ir nepriklausoma Europos administracija“, teisinis pagrindas ir kadangi Lisabonos sutartis turi poveikį Europos ombudsmeno darbui, nes, *inter alia*, buvo įsteigta Europos išorės veiksmų tarnyba ir Europos Vadovų Taryba tapo ES institucija;
- H. kadangi netinkamas administravimas apibrėžtas kaip viešosios įstaigos nesugebėjimas veikti laikantis taisyklių ar principų, kurių ji privalo laikytis;
- I. kadangi N. Diamandouros 2010 m. sausio 20 d. Strasbūre vykusiame Europos Parlamento plenariniame posėdyje vėl išrinktas Europos ombudsmenu ir 2010 m. spalio 25 d. Liuksemburge prisiekė Teisingumo Teismui;
- J. kadangi 2010 m. rugsėjo 27 d. Europos ombudsmeno institucija minėjo savo veiklos penkiolikos metų sukaktį; kadangi per šiuos penkiolika metų ombudsmenas atsakė į daugiau kaip 36 000 skundų ir atliko daugiau kaip 3 800 tyrimų dėl galimo netinkamo administravimo;
- K. kadangi ombudsmenas pasinaudojo savo institucijos veiklos penkiolikos metų sukaktimi naujai strategijai, skirtai jo 2009–2014 m. kadencijai, parengti; kadangi šioje strategijoje daugiausia dėmesio skiriama atsižvelgimui į suinteresuotųjų subjektų poreikius, greitesniam rezultatų siekimui, teigiamo poveikio Europos Sąjungos administravimo kultūrai užtikrinimui, naudingos ir laiku teikiamos informacijos suinteresuotiesiems subjektams ir visuomenei teikimui bei nuolatiniam turimų išteklių naudojimo persvarstymui;
- L. kadangi 2010 m. ombudsmenas gavo 2 667 skundus; kadangi šis skaičius, palyginti su 2009 m., sumažėjo daugiau kaip 400;
- M. kadangi 2010 m. ombudsmenas užbaigė 326 tyrimus (2009 m. – 318 tyrimų), iš kurių 323 buvo pradėti dėl skundų; kadangi vidutinė tyrimų atlikimo trukmė sutrumpėjo nuo 13 mėnesių (2008 m.) iki 9 mėnesių (2009 ir 2010 m.); kadangi dauguma tyrimų buvo baigti per vienerius metus (66 proc.), daugiau kaip pusė (52 proc.) – per 3 mėnesius;
- N. kadangi ombudsmenas, ketindamas ištirti galimo netinkamo administravimo atvejį remdamasis neįgalioto asmens pateiktu skundu arba paaiškėjus, kad institucijose esama sisteminių problemų, gali pradėti tyrimus savo iniciatyva; kadangi 2010 m. ombudsmenas baigė tris savo iniciatyva pradėtus tyrimus ir pradėjo dar šešis;
- O. kadangi 65 proc. 2010 m. pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisijos (2009 m. –

56 proc.), 10 proc. – su Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO), 7 proc. – su Europos Parlamento, 2 proc. – su Europos Sąjungos Tarybos ir 1 proc. – su Europos Sąjungos Teisingumo Teismo darbu;

- P. kadangi daugiau kaip pusės 2010 m. baigtų nagrinėti skundų atvejais (55 proc.) atitinkama institucija priėmė skundo pateikėjui palankų sprendimą ar išsprendė iškilusį klausimą;
- Q. kadangi ombudsmenas gali pateikti tolesnių pastabų, jeigu nagrinėdamas skundą nustato, kad esama galimybių pagerinti administravimo kokybę; kadangi ombudsmenas, siekdamas pagerinti piliečiams teikiamų paslaugų kokybę, 2010 m. 14 skundų atvejais pateikė tolesnių pastabų, o 2009 m. tokių pastabų buvo pateikta 28 atvejais;
- R. kadangi kritinės pastabos teikiamos tokiais atvejais, kai i) atitinkama institucija nebegali ištaisyti netinkamo administravimo atvejo, ii) netinkamas administravimas neturi visuotinio poveikio ar iii) kai manoma, kad tolesni ombudsmeno veiksmai nėra būtini;
- S. kadangi, pateikus kritinę pastabą, skundo pateikėjui patvirtinama, kad skundas yra pagrįstas, ir nurodoma institucijai, kokių klaidų ji padarė, kad ateityje institucija galėtų išvengti netinkamo administravimo; kadangi per paskutinius kelerius metus kritinių pastabų pateikiama vis mažiau: 2008 m. jų pateikta 44, 2009 m. – 35, o 2010 m. – 33;
- T. kadangi tais atvejais, kai ombudsmenui būtina imtis tolesnių veiksmų, kai netinkamo administravimo atvejis gali būti ištaisytas arba kai netinkamo administravimo atvejai yra labai rimti ar daro visuotinį poveikį, ombudsmenas parengia rekomendacijos projektą;
- U. kadangi 2010 m. ombudsmenas 12 proc. skundų atvejais (40 skundų) nustatė netinkamą administravimą; kadangi septynių šių skundų atvejais jam pavyko pasiekti teigiamų rezultatų pateikus rekomendacijų projektus;
- V. kadangi, jei institucija ar įstaiga tinkamai nereaguoja į rekomendacijos projektą, ombudsmenas gali pateikti Europos Parlamentui specialųjį pranešimą;
- W. kadangi specialusis pranešimas yra kraštutinė ombudsmeno priemonė ir paskutinis savarankiškas žingsnis sprendžiant ginčą, nes rezoliucijos patvirtinimas ir Parlamento galių įgyvendinimas priskiriami Parlamento politinių sprendimų sričiai;
- X. kadangi 2010 m. ombudsmenas pateikė Europos Parlamentui vieną specialųjį pranešimą;
 - 1. patvirtina Europos ombudsmeno pateiktą 2010 m. metinį pranešimą; sveikina ombudsmeną su jo perrinkimu 2010 m. sausio mėn.;
 - 2. atkreipia dėmesį į naująją ombudsmeno strategiją, kurią jis parengė dabartinei savo kadencijai ir kuri yra jo iniciatyvų ir veiklos pagrindas; pažymi, kad į šią strategiją, *inter alia*, įtrauktas nuolatinis dialogas su skundų pateikėjais, pilietine visuomene ir kitais suinteresuotaisiais subjektais, geriausios patirties pavyzdžių nustatymas bendradarbiaujant ir konsultuojantis su kolegomis iš Europos ombudsmenų tinklo, ES procedūrų teisingumo ir skaidrumo didinimas ir geresnės ES institucijų administracijų aptarnavimo kultūros skatinimas;
 - 3. pabrėžia, kad skaidrumas, prieiga prie informacijos ir pagarba Europos piliečių teisėms

yra būtina sąlyga siekiant išsaugoti pasitikėjimą tarp piliečių ir institucijų;

4. mano, kad ombudsmeno vaidmuo didinant sprendimų priėmimo procedūrų ir Europos Sąjungos administravimo atvirumą ir atskaitingumą yra esminis indėlis kuriant Europos Sąjungą, kurioje pagal Europos Sąjungos sutarties 1 straipsnio antrąją pastraipą sprendimai priimami „kuo atviriau ir kuo labiau priartinant juos prie piliečio“;
5. primena, kad 2010 m. rugsėjo 27 d. Europos ombudsmeno institucija minėjo savo veiklos penkiolikos metų sukaktį; pažymi, kad per šiuos penkiolika metų ombudsmenas atsakė į daugiau kaip 36 000 skundų ir atliko svarbų vaidmenį padėdamas Europos institucijoms atlyginti žalą ir gerinti savo administravimo kokybę;
6. pažymi, kad patirtis, kurią per šiuos penkiolika darbo metų įgijo ombudsmeno institucija, suteikia jai galimybę iš tikrųjų gerai suprasti netinkamo administravimo, sisteminių problemų ir struktūrinių administracijos trūkumų tendencijas, todėl ombudsmenas gali pateikti administracijoms gaires, kaip būtų galima išvengti pakartotinių klaidų, gerinti jų darbo kokybę ir didinti skaidrumą;
7. palankiai vertina ombudsmeno iniciatyvą nuolat skelbti tyrimus, kuriuose jis nagrinėja tolesnius ES institucijų veiksmus, kurių jos ėmėsi reaguodamos į jo pateiktas kritines ir tolesnes pastabas; pažymi, kad 2009 m. 81 proc. atvejų tinkamai reaguota į pastabas (94 proc. atvejų atsižvelgus į tolesnes pastabas ir 70 proc. atvejų gavus kritines pastabas); mano, kad šie pokyčiai teikia vilčių; vis dėlto laikosi nuomonės, kad dar yra ką tobulinti, ypač atsižvelgiant į reagavimo gavus kritines pastabas rodiklį; primygtinai ragina institucijas bendradarbiauti su ombudsmenu, kad būtų pagerintas jų tolesnių veiksmų ėmimosi rodiklis;
8. palankiai vertina iš esmės dalykišką ombudsmeno ir ES institucijų bei įstaigų bendradarbiavimą; palaiko ombudsmeno, kaip išorės kontrolės mechanizmo ir vertingo nuolatinio Europos institucijų administravimo praktikos tobulinimo šaltinio, vaidmenį;
9. teigiamai vertina naują ombudsmeno institucijos logotipą, vaizdinę tapatybę ir atnaujintą metinį pranešimą, taip pat džiaugiasi, kad ombudsmenas, savo interneto svetainėje skelbdamas informaciją apie visus naujus tyrimus, pradėtus gavus skundus, didina savo institucijos skaidrumą;
10. pabrėžia, kad piliečiai turi būti geriau informuojami apie institucijos darbą ir kad reikia informacinės interneto svetainės, patvirtinančios ombudsmeno vaidmens skaidrumą;
11. siūlo, kad Peticijų komiteto posėdyje, kuriame ombudsmenas pristato savo metinį pranešimą, dalyvautų ne tik Europos Komisijos, bet ir atitinkamų Europos Parlamento, Tarybos ir kitų ES institucijų, agentūrų, tarnybų ir įstaigų administracijų, kurios buvo tyrimo, specialaus pranešimo, kritinių pastabų ar kitų ombudsmeno priemonių objektai, atstovai, kad jie galėtų pateikti pastabas dėl pranešimo ir dalyvauti diskusijose; primygtinai ragina Parlamento, Tarybos ir kitų susijusių ES institucijų, agentūrų ir įstaigų administracijų atstovus ateityje dalyvauti posėdžiuose, kuriuose pristatomas ombudsmeno metinis pranešimas ir apie jį diskutuojama; mano, kad jų dalyvavimas tokiose diskusijose ir dalijimasis nuomone apie gerą administravimą ir problemas, kurias reikia įveikti įgyvendinant Europos ombudsmeno rekomendacijas ir atsižvelgti į pastabas, galėtų padėti pagerinti ES piliečiams teikiamas paslaugas ir tarpinstitucinį dialogą bei prisidėtų prie tikros paslaugų teikimo kultūros sukūrimo;

12. ragina ombudsmeną informuoti Parlamentą apie pokyčius savo santykiuose su naująja Europos išorės veikslių tarnyba ir Europos Vadovų Taryba;
13. pažymi, kad 2010 m. iš piliečių, bendrovių, asociacijų, nevyriausybinų organizacijų ir regionų biurų ombudsmenas gavo 2 667 skundus; pažymi, kad palyginus su praėjusiais metais skundų skaičius sumažėjo daugiau kaip 400;
14. pritaria nuomonei, kad nepriimtinių skundų skaičius sumažėjo iš dalies dėl 2009 m. ombudsmeno interneto svetainėje įdiegto sąveikiojo vadovo, kuris padeda veiksmingai nukreipti skundų pateikėjus į geriausiai jiems galinčią padėti įstaigą;
15. ragina Europos ombudsmeną ir toliau skatinti Europos ombudsmenų tinklą siekiant plėtoti išsamią duomenų bazę ir geriau informuoti ES piliečius apie atsakomybės paskirstymą tarp Europos ombudsmeno, nacionalinių ombudsmenų ir Europos Parlamento Peticijų komiteto;
16. pabrėžia, kad pats Parlamentas turi padidinti šios institucijos matomumą ir skaidrumą, skirti išteklių ir įdiegti panašų Peticijų komitetui skirtą interneto portalą, kad jis taip pat padėtų mažinti nepriimtinių peticijų skaičių ir kartu pateikti peticijų pateikėjams rekomendacijų ir patarimų bei didinti peticijų pateikimo procedūros efektyvumą ir veiksmingumą;
17. su džiaugsmu pažymi, kad ilgainiui mažėja ombudsmeno pateikiamų kritinių pastabų (2010 m. pateiktos 33 kritinės pastabos, 2009 m. – 35, 2008 m. – 44 ir 2007 m. – 55); pritaria nuomonei, kad tai – įrodymas, jog ES institucijos aktyviau nagrinėja pateikiamus skundus ir kad šių institucijų požiūriu ombudsmenas dėl savo veiksmingumo įgijo didesnę teisėtumą;
18. sveikina ombudsmeną su tuo, kad tyrimų užbaigimui reikalingas vidutinis laikas vis trumpėja (2009 m. ir 2010 m. jis buvo maždaug devyni mėnesiai); ragina imtis būtinų priemonių siekiant jį dar labiau sutrumpinti, kad būtų galima geriau pateisinti ES piliečių lūkesčius;
19. pažymi, kad 65 proc. 2010 m. ombudsmeno pradėtų tyrimų buvo susiję su Europos Komisija (219 tyrimų); išreiškia savo susirūpinimą dėl staigaus tokių tyrimų skaičiaus padidėjimo (2009 m. atliktas 191 toks tyrimas (56 proc.) ir dar kartą prašo Komisijos nario, ypač atsakingo už institucijų ryšius ir administravimą, imtis priemonių siekiant pastebimai pagerinti dabartinę padėtį ir tai padaryti kuo greičiau;
20. atkreipia dėmesį į ombudsmeno susirūpinimą dėl to, kad Europos Komisija gana dažnai pateikia netinkamą atsakymą į ombudsmeno pateiktas kritines pastabas (10 iš 32 atsakymų); pritaria ombudsmeno nuomonei, kad dar reikia daug nuveikti siekiant įtikinti pareigūnus, jog bendravimas su ombudsmenu vadovaujantis gynybiniu požiūriu yra prarasta jų atstovaujama institucijų galimybė ir dėl to kyla pavojus pakenkti visos Europos Sąjungos įvaizdžiui; ragina iš esmės patobulinti atsakymų procesą, taip pat sumažinti atsakymų rengimo laiką (ypač tais atvejais, kai laikas labai svarbus) ir rengti į sprendimus orientuotus, o ne gynybinius atsakymus; pabrėžia, kad pagal Pagrindinių teisių chartiją Europos piliečiai turi teisę į gerą administravimą;
21. atkreipia dėmesį į tai, kad 2010 m. ombudsmenas dažniausiai nagrinėjo tvirtinimus, susijusius su nepakankamu ES administravimo skaidrumu; pažymi, kad tokių tvirtinimų

buvo 33 proc. visų baigtų tyrimų atvejais ir jie siejami su atsisakymu suteikti informaciją ir galimybę susipažinti su dokumentais; pritaria ombudsmeno nusivylimui dėl to, kad pastaraisiais metais skundų, susijusių su skaidrumo trūkumu, skaičius nuolat buvo didelis;

22. pažymi, kad 2010 m. ombudsmenas pateikė vieną specialųjį pranešimą, susijusį su Komisijos atsisakymu leisti susipažinti su dokumentais ir visiškai skaidriai bendradarbiauti su ombudsmenu; primena, kad 2010 m. lapkričio 25 d. Parlamentas patvirtino Peticijų komiteto pranešimą dėl specialiojo pranešimo¹; taip pat primena, kad patvirtintoje rezoliucijoje Komisija raginama įsipareigoti Parlamentui, jog ateityje ji atliks savo pareigą sąžiningai bendradarbiauti su Europos ombudsmenu;
23. ragina pradėti informavimo kampaniją, kurios tikslas – nuraminti ES institucijų darbuotojus dėl ombudsmeno pasiryžimo išklaudyti ir aptarti klausimus, taip pat pabrėžti ombudsmeno intervencijos privalumus siekiant priartinti ES institucijas prie ES piliečių;
24. primena, kad jau dešimt metų galioja Reglamentas (EB) Nr. 1049/2001² dėl galimybės susipažinti su ES institucijų dokumentais; primena, kad pagrindinė mintis, kuria grindžiamas šis reglamentas yra ta, kad atvirumas yra taisyklė, o slaptumas – išimtis; pažymi, kad institucijoms vis dar nesiseka įgyvendinti šios koncepcijos; laikosi nuomonės, kad ES institucijos, agentūros, tarnybos ir įstaigos privalo turėti omenyje šį principą, kai rengia dokumentus, ir užtikrinti tinkamą pusiausvyrą tarp būtino ir tinkamo skaidrumo laipsnio ir tikro konfidencialumo poreikio;
25. primena, kad dar nebaigta Reglamento (EB) Nr. 1049/2001 išdėstymo nauja redakcija procedūra; apgailestauja, kad ši išdėstymo nauja redakcija procedūra nepakankamai pažengusi į priekį; primygtinai ragina Tarybą ir Komisiją būti atviresnes ir leisti piliečiams bei Europos Parlamentui susipažinti su dokumentais ir informacija;
26. ragina ombudsmeną ir toliau primygtinai reikalauti įgyvendinti pagrindinę teisę susipažinti su dokumentais, tinkamai taikyti skaidrumo principą sprendimų priėmimo procese, puoselėti į piliečius orientuotą paslaugų teikimo kultūrą ir skatinti aktyvią ES institucijų, agentūrų ir įstaigų poziciją dėl dokumentų viešinimo, kuris yra pagrindinis ES institucijų skaidrumo ir atsakomybės principas; siūlo, kad ES piliečiams būtų paskelbti gerosios patirties pavyzdžiai siekiant pakeisti neigiamą ES administracijos įvaizdį, kurį jie yra susidarę, taip pat skatinti įvairių institucijų dialogą problemų, kurios daro žalą jų administravimo kokybei, tema;
27. pritaria ombudsmenui, kad glaustas pareiškimas dėl viešojo administravimo principų padėtų geriau puoselėti paslaugų teikimo kultūrą ir skatintų piliečių pasitikėjimą ES tarnautojais ir institucijomis; laukia ombudsmeno pareiškimo dėl viešojo administravimo principų, dėl kurių jis šuo metu konsultuojasi su valstybėse narėse dirbančiais kolegomis ir su kitomis suinteresuotosiomis šalimis;
28. siūlo, kad pareiškimas dėl viešojo administravimo principų būtų platinamas kuo didesniu mastu ir būtų lengvai prieinamas ES piliečiams, taip nuraminant juos dėl ES įsipareigojimo apsaugoti viešąsias paslaugas, su kuriomis jie kasdien susiduria;
29. vis dėlto mano, kad bendrų privalomų taisyklių ir principų dėl administracinės tvarkos

¹ Priimti tekstai, P7_TA(2010)0436.

² OL L 145, 2001 5 31, p. 43.

pačioje ES administracijoje priėmimas, kaip jau ragino pirmasis Europos ombudsmenas, ir paslaugų principo šiame kontekste įvedimas būtų geriausias būdas užtikrinti ES administracinės kultūros ilgalaikę permainą, todėl tikisi, kad Komisija užsibrėš prioritetą šiuo tikslu ir remiantis SESV 298 straipsniu pateikti reglamento projektą;

30. paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją ir Peticijų komiteto pranešimą Tarybai, Komisijai, Europos ombudsmenui, valstybių narių vyriausybėms, parlamentams ir ombudsmenams arba panašioms kompetentingoms institucijoms.