



## Éves jelentés 2017

Éves jelentés - 17/05/2018

### Bevezető

Emily O'Reilly, az európai ombudsman

Nagy örömmel mutatom be az intézmény 2017-es éves jelentését.

Ismét egy nagyon eseménydús és produktív évnak voltunk tanúi, amely számos létfontosságú területen hozott pozitív eredményeket azoknak az embereknek, akiket szolgálunk. Emellett ismét jelentős segítséget kaptunk a munkánkban az Európai Parlament támogatása, valamint az uniós intézmények, szervek és ügynökségek elkötelezett együttműködése révén.

Az új jogszabályok javaslata során a polgárok arra vonatkozó joga, hogy az uniós jogalkotásba bevonásra kerüljenek és abban részt vegyenek, a Tanács elszámoltathatóságával kapcsolatos vizsgálatainknak, valamint a Parlament, a Tanács és a Bizottság – háromoldalú – informális tárgyalásainak egyaránt a fókuszát képezték. Már láttunk üdvözlendő változásokat ezeken a területeken, és a jövőbeli fejleményeket 2018 során is figyelemmel fogjuk kísérni.

Az Egyesült Királyságnak az EU elhagyására vonatkozó döntése indította el az arra vonatkozó kezdeményezésünket, hogy a Brexit-tárgyalások nyitottak legyenek, illetve a polgároknak joguk legyen a várható eredményekről szóló tájékoztatáshoz. Továbbra is gondoskodunk arról, hogy ebben a kihívásokkal teli időszakban is mindenki hallathassa a hangját az érintettek bevonásának ösztönzésével, illetve annak biztosításával, hogy a kulcsfontosságú tárgyalókhoz való hozzáférés ne legyen kiváltságos.

Különösen elégedettek voltunk az Európai Külügyi Szolgálat (EKSZ) fizetés nélküli szakmai gyakorlatának vizsgálatával kapcsolatos eredményeinkkel. Rámutattunk arra, hogy az EU-szerződésnek a hátrányos megkülönböztetés tilalmával kapcsolatos elkötelezettsége nem tükröződött a gyakornokok fizetésének elmulasztásában, mivel emiatt csak a jómódúak számára nyílt meg a lehetőség, hogy hozzáférjenek ezekhez a potenciálisan értékes lehetőségekhez. Federica Mogherini főképviselő pozitív válasza hatására a Parlament és a Tanács megegyezésre jutott azzal kapcsolatban, hogy az EKSZ világszerte működő küldöttségein foglalkoztatott gyakornokainak külön költségvetést hozzanak létre, és ennek az üdvözlendő lépésnek a gyakorlati eredményeit a továbbiakban is figyelemmel fogjuk kísérni.

Az EU tisztviselői számára közzétettünk egy egyszerű útmutatót „HELYES és HELYTELEN lépések” címmel, amely a lobbistákkal való érintkezésről szól. Nagy örömünkre szolgál, hogy azt a Bizottság jelenleg a személyzeti képzése során használja.



Annak tudatában, hogy gyors eljárásra van szükség, amikor egyének az átláthatóságról szóló rendelet (1049/2001) szerint uniós dokumentumokhoz kívánnak hozzáférni, e panaszok kezelésére új, gyorsított eljárást vezettünk be, és örömmel látjuk ennek első pozitív eredményeit. Mindez a Bizottsággal való együttműködés révén vált lehetővé, és nagyon hálásak vagyunk ezért az együttműködő hozzáállásért.

Az alapvető jogokkal kapcsolatos tevékenységünk tovább folytatódott a Frontexet érintő ügyek keretében, illetve a migránsok Görögországból Törökországba való visszairányításáról szóló EU-Törökország nyilatkozat vizsgálata során.

A fokozottabb elszámoltathatóságot az Európai Központi Banknál (EKB), illetve az Európai Beruházási Banknál (EBB) megvalósuló jelenlétünkkel igyekeztünk tovább ösztönözni. Ugyancsak hasznos eszmecserét folytattunk az Eurogroup elnökével ennek a fontos csoportnak az elszámoltathatóságával kapcsolatban, annak ellenére, hogy az nem hivatalos uniós intézmény.

Az Ombudsmanok Európai Hálózatával történő értékes együttműködés is tovább folytatódott, illetve Brüsszelben ismételten ösztönző és élvezetes konferencia került megrendezésre.

Számomra 2017 fénypontja az európai ombudsman „Gondos ügyintézés” díja átadó ünnepségének megnyitója volt. Csodálatos volt látni a jelenlévő uniós köztisztviselők kiemelkedő munkáját, különösen pedig azt, hogy arra megalapozottan lehetnek büszkék.

Összességében tehát 2017 egy mozgalmas és sikeres év volt, a hivatalom pedig várakozással tekint arra, hogy a következő évben erre a sikerre építsen, melynek során ismét számítunk a velünk együtt dolgozó uniós személyzet melegen üdvözölt szerepvállalására.

Emily O'Reilly

## **1 2017-es körkép**

Január

Az EKB „Harmincak csoportjában” való részvételével kapcsolatos vizsgálat

Február

Az ombudsman felkéri az EKSZ-t, hogy fizessen az EU külföldi kirendeltségein foglalkoztatott gyakornokainak

Március

A „Gondos ügyintézés” díj győzteseinek kihirdetése



Április

Az ombudsman megkapja a Schwarzkopf Európa Díjat Berlinben

Május

A Bizottság példa nélküli átláthatóságot ígér a Brexit-tárgyalásoknál

Június

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának éves konferenciája Brüsszelben

Július

Az EMA előzetes engedélyeztetési tevékenységeivel kapcsolatban indított vizsgálat

Augusztus

A Tanács válaszol az ombudsmannak a jogalkotási munkájának elszámoltathatóságával kapcsolatban

Szeptember

Az ombudsman üdvözli az európai biztosokra vonatkozó etikai szabályok megerősítésére irányuló javaslatokat

Október

Uniós ügynökségek – Hogyan kezelhető a jó hírnév megsértésének kockázata – ombudsmani esemény

November

Az ombudsman bemutatja munkáját az Európai Parlamentnek

December

Levél Tusk elnöknek a lobbitevékenységek átláthatóságáról

## 2 A legfontosabb témák

Az európai ombudsman segíti a polgárokat az uniós intézményekkel, szervekkel és ügynökségekkel való kapcsolatuk során. A felmerülő problémák a döntéshozatallal kapcsolatos átláthatóság hiányától, az iratokhoz való hozzáférés megtagadásán át az



alapvető jogok megsértéséig, illetve szerződéses problémákig terjednek.

## 2.1 Az uniós dokumentumokhoz való hozzáférés

A vizsgálatok 2017-ben is legnagyobb arányban az uniós dokumentumokhoz való hozzáféréssel, illetve hasonló átláthatósági ügyekkel voltak kapcsolatosak. Tekintettel arra, hogy a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek gyakran időérzékenyek, az ombudsman úgy döntött, hogy új, gyorsított eljárást vezet be az ilyen panaszokra, ami azt jelenti, hogy a magánszemélyek hónapok helyett potenciálisan heteken belül megkaphatják az általuk kért dokumentumokat. A hivatal a gyorsított eljárást 2017 őszén kezdte alkalmazni kísérleti szakaszban, annak kifutási ideje pedig 2018 során lesz.

### **Alice Stollmeyer**

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy. #TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies

### **Az átláthatósági panaszok lefoglalják az európai ombudsmant**

A legtöbb panasz az Európai Bizottsággal kapcsolatban érkezett, ezt követték az EU ügynökségeivel kapcsolatos panaszok.

A kísérleti szakaszban már megmutatkoztak a gyorsított rendszer előnyei a panaszosra nézve. A dokumentumokhoz való hozzáférés iránti azon kérelemnél, amely egy olyan Bizottsági határozattal volt kapcsolatos, amelyben egy atomerómű- szerződés alapján Magyarországgal szemben indult kötelezettségszegési eljárás megszüntetésére került sor, a panaszos egy hónapon belül megkapta a kért dokumentumok többségét.

A gyorsított eljárás alatt indult egyéb kérelmek közé tartozik egy, amely a Bizottság kiszivárogtatással kapcsolatos dokumentumaira vonatkozott, illetve egy másik, amely a Tanács által az Európai Unió Bíróságára és a Törvényszékre bírónak és főtanácsnoknak pályázók alkalmasságáról adott értékelésről szólt.

Az egyik, dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos sikeresen lezárult ügy 2017-ben – amely még a gyorsított eljárás előtt kezdődött – az Európai Határ- és Partvédelmi Ügynökséget (Frontex) érintette. Az ügy annak felderítésére irányult, hogy miként kezelte a Frontex azt a kérelmet, amelynek keretében egy újságíró nyilvános hozzáférést kért azokhoz a „súlyos eseményekről szóló jelentésekhez”, amelyek a Frontex 2015 és 2016 között Bulgáriában végrehajtott műveleteiről szóltak. Az újságíró az ombudsmanhoz fordult, mivel aggódott amiatt, hogy a Frontex nem biztosította számára az összes dokumentumot, továbbá egyes dokumentumok szerkesztése nem volt összhangban a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó uniós szabályokkal (az 1049/2001 rendelettel).

A rendelkezésre álló dokumentumok vizsgálatát követően az ombudsman azt javasolta, hogy a Frontex vonja vissza a szerkesztések egy részét, bocsásson rendelkezésre további



dokumentumokat, valamint fejlessze a belső dokumentumkereső rendszerét. A Frontex végrehajtotta ezeket a javaslatokat, és üdvözölte az ombudsmani hivatallal folytatott hatékony együttműködést, kiemelve, hogy a hivatal megállapításai hozzájárultak annak nagyobb fokú belső tudatosításához, hogy a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek kezelése terén milyen fejlesztések szükségesek.

A dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos panaszok – A gyorsított eljárás céljai időrendben 1 Ez az áttekintés az 1049-es rendelet hatálya alá tartozó „rendes” ügyekre vonatkozik, amelyek jellegüket tekintve nem különösebben összetettek.

Megjegyzés: a „nap” kifejezés munkanapra vonatkozik. A határidőt a dokumentum kézhezvételét követő munkanaptól kell számítani.

## 2.2 Az uniós döntéshozatal elszámoltathatósága

Annak érdekében, hogy az európaiak érzékeljék az EU-ban vállalt szerepüket, képeseknek kell lenniük arra, hogy nyomon kövessék a jogszabálytervezetekkel kapcsolatos viták alakulását. Ez nemcsak a demokratikus nézőpontból szükséges, de azzal a gyakorlati hatással is járhat, hogy felszámolja az EU jogalkotásával és a nemzeti kormányok abban vállalt szerepével kapcsolatos tévképzeteket. Ennek tudatában az ombudsman márciusban egy stratégiai vizsgálatot indított az Európai Unió Tanácsa jogalkotási munkájának nyitottságával és elszámoltathatóságával kapcsolatosan. Az ombudsman 14 specifikus kérdést intézett a Tanácshoz azzal kapcsolatban, hogy miként kezelik a tagállami nagykövetek és helyettes nagykövetek találkozóin, továbbá a több mint 150 bizottság és a nemzeti köztisztviselők munkacsoportjainak találkozóin keletkezett jogalkotással kapcsolatos dokumentumokat az EU átláthatósági szabályaival és szabványjaival összhangban.

A Tanács válasza alapján, amely rámutatott a Tanács weboldalának és nyilvántartási rendszerének fejlesztéseire, az ombudsman nyilvános konzultációt kezdeményezett. A konzultáció során kérdések merültek fel azzal kapcsolatban, hogy milyen lépéseket tehetne a Tanács a jogalkotási dokumentumok egyszerűbb megtalálása érdekében; milyen nehézségekkel találkozik a nyilvánosság a Tanács előkészítő szerveihez kötődő dokumentumok megszerzésére tett kísérletei során; illetve a kérdések arra is kiterjedtek, hogy milyen fontos a tagállamok egyéni álláspontjainak ismerete. A konzultációhoz 21 előterjesztés érkezett, többek között parlamentek, civil szervezetek és egyének hozzájárulásai formájában. Az ombudsman azt is elhatározta, hogy a dokumentumok Tanácson keresztüli uniós jogszabálytervezetként történő nyilvántartására, kategorizálására és nyilvánosságra hozatalára vonatkozó belső eljárás áttekintése érdekében megvizsgálja azokat a dokumentumokat, amelyek három, 2016-ból származó mintajogszabállyal kapcsolatosak. Ez a vizsgálat 2018-ban zárul le.

2017 végén az ombudsman a figyelmét az Európai Tanácsra fordította, amely meghatározza az EU egészének irányát és politikai prioritásait.

### **EPACA**

Working for greater #EUtransparency across all Institutions: @EUombudsman public



consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Az EU valamennyi intézményének átláthatóbbá tétele: az európai ombudsman nyilvános konzultációja az EU Tanácsa előkészítő csoportjai jogalkotási folyamatainak átláthatóságáról.

A létfontosságú stratégiai szerepére tekintettel az ombudsman azzal a kéréssel kereste meg az Európai Tanács elnökét, Donald Tuskot, hogy fontolja meg a közte, illetve a kabinetje és az érdekképviseltek közötti találkozókkal kapcsolatos tájékoztatások közzétételét. Az ombudsman azzal kapcsolatban is kérdést idézett Tusk elnökhöz, hogy az uniós vezetők kétéves munkaprogramjáról (a vezetői menetrendről) szóló viták alakulásával kapcsolatban elért haladásról szóló jelentések közzétételére sor kerül-e majd.

### **European Ombudsman**

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco

Az európai ombudsman azt javasolja, hogy Tusk elnök csak bejegyzett lobbistákkal tartson megbeszélést.

„A lobbistákkal tartott megbeszéléseinek közzététele lehetővé teszi Tusk elnök számára, hogy teljesebb képet nyújtson az állampolgároknak arról, ki próbálja befolyásolni az uniós döntéshozatalt, mikor és hogyan.” Emily O'Reilly

Arra a céljára tekintettel, hogy az EU jogalkotását elérhetőbbé és elszámoltathatóbbá tegye, az ombudsman megvizsgálta a háromoldalú egyeztetéseket – az Európai Parlament és az Európai Unió Tanácsa között az Európai Bizottság jelenlétében a jogalkotási javaslatokról folytatott informális tárgyalásokat is. A három intézmény részletesen válaszolt arra, hogy miként valósították meg az ombudsman (2016-ban tett) javaslatait. Az üdvözlendő változtatások közé tartozik a közös jogalkotási adatbázis létrehozásának megkezdése, annak egyértelműbbé tétele, hogy mely vezető tisztségviselők tárgyalnak a háromoldalú egyeztetéseken, illetve annak felmérése, hogyan tehetők könnyebben hozzáférhetővé a közelgő háromoldalú egyeztetések dátumai és a napirendek összefoglalói.

Miközben a háromoldalú egyeztetések átláthatóságára és a Tanács jogalkotási eljárására vonatkozó vizsgálatok az uniós jogalkotást érintették, néha a már elfogadott jogszabályokkal kapcsolatban is több nyilvános információra van szükség. Ez volt a helyzet azzal a rendszerrel kapcsolatban, amelyet a Bizottság arra használ, hogy gondoskodjon az uniós jogszabályok tagállamokban történő megfelelő végrehajtásáról. Az EU Pilotként ismert eljárás arra szolgál, hogy a Bizottság kötelezettségzegési eljárás megindítása nélkül nyomon követhesse a tagállamokat. Miután panaszokat kapott arra vonatkozóan, hogy a rendszer nem eléggé átlátható, az ombudsman úgy határozott, hogy a programra vonatkozó részletek feltárására stratégiai vizsgálatot indít, amely többek között azt is vizsgálja, hogy mit tesz a Bizottság, ha egy tagállam többször késlelteti a válaszadást, vagy pedig nem válaszol kielégítő részletességgel. Az ombudsman szeptemberben olyan gyakorlati javaslatokkal zárta le a vizsgálatot, amelyek megkönnyítenék a nyilvánosság számára, hogy figyelemmel kövessék a



Bizottság ezen a területen kifejtett tevékenységét, beleértve azt is, hogy a Bizottságnak nyilvánosan hozzáférhetővé kellene tennie a folyamatban lévő EU Pilot párbeszédék jegyzékét és az egyes ügyiratok állapotát.

### **European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency  
[https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...)  
#Brexit

Az európai ombudsman üdvözli az Európai Bizottság elnöke, Jean-Claude Juncker elkötelezettségét az egyedülálló és példátlan átláthatóság mellett.

„A hivatalom figyelemmel lesz arra, hogy a Brexittárgyalások során is biztosítsa az átláthatóság jelenlegi proaktív megközelítését.” Emily O'Reilly

Az ombudsman a Brexit-tárgyalások hivatalos megkezdése előtt arra figyelemmel írt a Bizottságnak és a Tanácsnak, hogy – tekintettel Nagy-Britannia EU-ból való kilépésének magánszemélyekre, családjukra és üzleti tevékenységeikre gyakorolt hosszú távú következményeire – mindkét intézményt figyelmeztesse a tárgyalások átláthatóságának fontosságára. Mindkét intézmény pozitívan válaszolt: a Bizottság egyedülálló és példa nélküli átláthatóság érvényesítéséről, míg a Tanács a dokumentumok közzétételéről szóló „vezérelvek” létrehozásáról beszélt. Az ombudsman levele felhívta a figyelmet az érdekelt felek észrevételei közzétételének fontosságára, amely a tárgyalások előrehaladtával valószínűleg egyre nagyobb jelentőséget nyer majd. O'Reilly asszony külön emlékeztette az Ombudsmanok Európai Hálózatának résztvevőit, hogy hivatalát a Bizottságtól és más uniós intézményektől származó, Brexit-ügyekre vonatkozó uniós joggal és gyakorlattal kapcsolatos szakvélemények közvetítőjeként is használhatják.

## **2.3 A lobbitevékenységek átláthatósága**

Az európai ombudsman, Emily O'Reilly az „Európai átláthatósági nyilvántartás – lobbitevékenység, Parlament és a közbizalom” című workshopon beszél, amelyet az Európai Parlament májusban szervezett.

Sikeresen zárult 2017 őszén az ombudsman jelentős stratégiai vizsgálata a szakértői csoportok – a Bizottságnak különleges szakértelmet nyújtó több száz csoport – nyitottságával kapcsolatban. Az ombudsman 2016-ban – figyelembe véve az ügyben folytatott nyilvános konzultációt – egy sor javaslatot tett a Bizottságnak arra, hogy miként javítsa e csoportok felügyeletét. A Bizottság 2016 közepén bejelentette az alkalmazandó szabályok felülvizsgálatát. Az ombudsman 2017 őszén tette közzé végső döntését, amely egy időkeretet tartalmazott a hivatal számára annak vizsgálatára, hogy a bejelentett reformok végrehajtása ténylegesen megvalósult-e.

A rendszerben bekövetkezett változások közé tartozott a jogilag kötelező erejű szabályok bevezetése és a politikai elszámoltathatóság. Ezenkívül a szakértői csoportok tagjainak



szerepelniük kell az átláthatósági nyilvántartásban; a csoporttagsághoz nyilvános felhívásra, az egyéni szakértőkre nézve pedig összeférhetetlenségi politika létrehozására lenne szükség. Az ombudsman továbbra is figyelemmel fogja kísérni, hogy a Bizottság miként hajtja végre a szakértői csoportokra vonatkozó két konkrét ajánlását, vagyis az „érdemi és teljes” jegyzőkönyvek közzétételét, illetve azt, hogy a csoportok tanácskozásainak főszabály szerint átláthatóknak kell lenniük.

Egy ezzel a kérdéssel kapcsolatos másik panasz alapján az ombudsman vizsgálatot indított az Európai Központi Bank (EKB) Harmincak csoportjában (G30) való részvételével kapcsolatban, amely néhány jelentős magánbank és központi bank vezetőit, valamint tudományos és nemzetközi intézmények tagjait egyesítő amerikai illetőségű privát csoportosulás. A képviselt világbankok közül néhányat az EKB felügyel. Az ombudsmani vizsgálat indítására irányuló döntés tükrözi az EKB utóbbi években nyert nagyobb bankfelügyeleti felelősségét. Az ombudsman ügykezelői és a Bank képviselői közötti megbeszélést követően – amely az EKB G30-ban való részvételének jellegével kapcsolatos dokumentumok vizsgálatára és megvitatására vonatkozott – az ombudsman több konkrét kérdést is megfogalmazott az EKB felé.

Ezek a G30 összetételére és finanszírozására vonatkoztak; arra, hogy az EKB nyilvánosan közzéteszi-e a G30-as ülések napirendjét és tartalmát; hány ülésen vettek részt a jelenlegi és korábbi EKB-elnökök; illetve arra, hogy a G30 tagjai közé tartoznak-e az EKB által jelenleg felügyelt bankok. Az EKB azt válaszolta, hogy úgy véli, a G30-as találkozók a közérdeket szolgálják, és hogy az EKB elnökének, Mario Draghinak a G30-tagsága összeegyeztethető az EKB függetlenségével és integritásával. A válasz elemzését követően az ombudsman azt javasolta, hogy Draghi úr a hivatali idejének hátralevő részére függessze fel a tagságát a G30-ban annak érdekében, hogy megóvja a Bankot és annak elnökét minden olyan gyanútól, amely a Bank függetlenségének csorbítására utalhat. Az ombudsman azt is ajánlotta, hogy az EKB jövőbeli elnökei ne legyenek a G30 tagjai.

Az ombudsman az éves májusi sajtótájékoztatója keretében hivatalosan bemutatta a „HELYES és HELYTELEN lépések” listáját annak érdekében, hogy iránymutatással szolgáljon a köztisztviselők számára a lobbistákkal való eljárásra. A Bizottságnál és a Tanácsnál is kiosztott, illetve a Twitteren is közzétett lista hasznos iránymutatóul szolgál az EU tisztviselői számára, hogy tisztában legyenek a különböző típusú lobbitevékenységekkel.

## 2.4 Alapvető jogok

Az ombudsman rendszeresen foglalkozik az alapvető jogokkal, különösen az egyenlőséggel és a hátrányos megkülönböztetés tilalmával kapcsolatos panaszokkal. 2017 novemberében sikerrel zárult egy olyan panasz, amelyet egy fiatal osztrák gyakornok nyújtott be, aki egy Ázsiában lévő uniós küldöttségnél nem fizetett gyakorlaton volt. Az ombudsman ajánlása szerint az uniós küldöttségeknél foglalkoztatott gyakornokoknak annak az országnak a megélhetési költségein alapuló megfelelő juttatást kell fizetni, ahol a küldöttség található, ezáltal ezek az értékes helyek az egyének lehető legnagyobb köre számára válnának elérhetővé. Federica Mogherini főképviseelő pozitívan nyilatkozott az ajánlásról. Az





ombudsman ezt követően e kérdés fontosságának hangsúlyozása érdekében írt a költségvetési hatóságoknak, kiemelve azt is, hogy az EU elkötelezett a hátrányos megkülönböztetés tilalma mellett, és ennek érdekében a gyakornokságot legalább néhány olyan személy számára is elérhetővé teszi, akik másokhoz képest korlátozottabb anyagi lehetőségekkel rendelkeznek. A Parlament és a Tanács novemberben jóváhagyta a 2018-as költségvetést, amely az uniós küldöttségeknél foglalkoztatott gyakornokok fizetésére 1,2 millió eurót különít el.

Spanyol nem kormányzati szervezetek és állampolgárok panasszal fordultak az ombudsmanhoz a Bizottsággal szemben a 2016-ban született EU–Törökország megállapodással kapcsolatban. A megállapodás értelmében Törökország visszaveszi a Görögországba illegálisan érkező migránsokat, az EU pedig cserébe beleegyezett abba, hogy több segílyt küld Törökországnak. A panaszosok azzal vádolták a Bizottságot, hogy nem adott választ, illetve nem adott kielégítő választ azokra az aggályaikra, amelyek abból fakadtak, hogy nem készült hatásvizsgálat e megállapodásnak a Görögországból Törökországba visszairányított menedékkérők és migránsok emberi jogaira gyakorolt hatásáról. Az ombudsman felhívta a Bizottság figyelmét arra, hogy a megállapodás végrehajtására vonatkozó, az elért haladásról szóló jövőbeli jelentéseiben külön részt szenteljen az emberi jogi kockázatoknak, illetve azoknak az eljárásoknak, amelyekkel azok mérsékelhetők.

Külön lépésben hívta fel az ombudsman a Tanács figyelmét arra, hogy az EU–Törökország megállapodásról szóló egyetlen hiteles információforrás egy sajtóközlemény volt. Az ombudsman rámutatott, hogy az EU Törvényszéke által 2017 elején tett megállapítás fényében az EU–Törökország nyilatkozat nem tekinthető az Európai Tanács vagy bármely más uniós intézmény intézkedésének. Az ombudsman ezért felhívta a Tanácsot, hogy fontolja meg a sajtóközlemény átfogalmazását annak érdekében, hogy az pontosabban tükrözze a jogi realitásokat.

### **European Ombudsman**

#EOpress : Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>

Az európai ombudsman üdvözi az EU-nak a külföldi uniós küldöttségeknél foglalkoztatott gyakornokok fizetéséről szóló döntését.

„Mindez azt az üzenetet közvetíti, hogy az EU elkötelezett a hátrányos megkülönböztetés tilalmának elve mellett, és ennek érdekében a gyakornokságot legalább néhány olyan személy számára is elérhetővé teszi, akik másokhoz képest korlátozottabb anyagi lehetőségekkel rendelkeznek.” Emily O’Reilly

## **2.5 Etikai kérdések**

A biztosokra vonatkozó szigorú etikai szabályok fontosságáról szóló több nyilvános ombudsmani beavatkozás, valamint az Európai Parlamenttől és számos civil társadalmi



csoport részéről érkező nyomás eredményeként a Bizottság szeptemberben bejelentette a biztosokra vonatkozó magatartási kódex és az etikai bizottság ismételt megreformálásával kapcsolatos javaslatait. Az etikai bizottság többek között azt vizsgálja, hogy a biztosoknak a hivataluk elhagyását követően tervezett tevékenysége összhangban áll-e a Szerződésben vállalt kötelezettségeikkel. A változások közé tartozik a „megfontolási idő” kiterjesztése, amely alatt a volt biztosoknak tájékoztatniuk kell a Bizottságot bármilyen szakmai tevékenység megkezdésére irányuló szándékukról; az új értesítési időszak pedig a biztosok számára két év, a Bizottság volt elnöke számára pedig három évre emelkedik. A további változások közé tartozik, hogy a Bizottság proaktívan közlést tesz az etikai bizottságnak a biztosok megbízatásuk lejártát követő foglalkoztatására vonatkozó véleményeit. A Bizottság tevékenységei, valamint az etikai bizottság hatásköre és szerepe ugyancsak ombudsmani vizsgálat tárgyát képezték. Az ombudsmani ügykezelők megvizsgálták, hogy az etikai bizottság milyen módon készíti el a Bizottság számos korábbi tagjával kapcsolatos véleményét (az aktákat mindössze az etikai bizottság munkájának szemléltetésére választották ki), továbbá több kérdést intéztek a Bizottsághoz az etikai bizottság munkavégzésével kapcsolatban. Az ombudsmannak a Bizottság válaszával kapcsolatos elemzése és a nyilvánosan közzétett változások 2018-ban lesznek elérhetőek.

Az ombudsman továbbá lezárta vizsgálatát a Bizottság azon szabályzataival kapcsolatban, amelyek a különleges tanácsadók – a Bizottságnak ad hoc alapon különleges tanácsadást nyújtó szakértők – összeférhetetlenségének megakadályozására vonatkoznak. A vizsgálat során a Bizottság továbbfejlesztette a rendszerét, ezért júniusban az ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a szabályok széles körben megfelelő alapot nyújtanak a potenciális összeférhetetlenség kezelésére. Az ombudsman ugyanakkor azt javasolta a Bizottságnak, hogy végezzen további fejlesztéseket, mint például az összeférhetetlenség értékelésével kapcsolatos proaktívabb hozzáállás megvalósítása, és a polgárok hozzáféréseinek javítása a különleges tanácsadókra vonatkozó információkhoz.

Az úgynevezett „forgóajtó-jelenség” kihívására – amikor az EU személyzetének tagjai a magánszférába távoznak, illetve ahol egyéneket a magánszférából érkeznek az EU intézményeibe – vonatkozó szabályok végrehajtása alapvető fontosságú a közigazgatás magas szintű etikai követelményeinek megőrzése során. Ennek fényében az ombudsman 15 intézménynek és ügynökségnek címzett levelében arra kereste a választ, hogy miként kerülnek végrehajtásra a személyzeti szabályzatban (annak 16. cikkében) lefektetett „forgóajtó-jelenségre” vonatkozó uniós szabályok.

Ezen szabályok értelmében a magas beosztású tisztviselők egy évig nem folytathatnak lobbitevékenységet volt kollégáiknál olyan ügyekkel kapcsolatban, amelyekért a hivatali idejük utolsó három évében felelősséggel tartoztak. A szabályok ezen túl az egyes intézményeket arra is kötelezik, hogy évente tegyék közzé az e kötelezettség végrehajtására vonatkozó tájékoztatásukat, amely tartalmazza az értékelt ügyek listáját is. Az ombudsman egy korábbi vizsgálatot is nyomon követett azáltal, hogy megvizsgálta, milyen módon hajtotta végre a Bizottság a „forgóajtó-jelenséggel” érintett helyzetek kezelésének fejlesztésére vonatkozó ombudsmani irányelveit és javaslatait. Az elemzés 2018-ban lesz esedékes.

## **European Ombudsman**



Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?

<https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark>  
...

Hivatali időt követő tevékenységek: az Európai Bizottság miért nem döntött még a korábbi elnöke, José Manuel Barroso ügyében?

„A korábbi EU-biztosok kötelesek feddhetetlenül és körültekintéssel eljárni a hivataluk elhagyását követő állások és juttatások elfogadása során.” Emily O’Reilly

## 2.6 Uniós ügynökségek és más szervek

2017-ben az EU ügynökségei és egyéb szervei voltak a panaszok második legfőbb forrásai. Az ombudsman által lezárt egyik panasz arra vonatkozott, hogy az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) miként kezelt bizonyos humán papillomavírus (HPV) elleni vakcinákkal kapcsolatos kérdéseket. Az ombudsman konkrétan azt vizsgálta, miként hajtotta végre az EMA a méhnyakrák elleni HPV-vakcina előterjesztési eljárását, amely egy szakkifejezés a már forgalomba hozott gyógyszerekre vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos eljárásra.

Az előterjesztési eljárást az EMA farmakovigilanciái kockázatelemző bizottsága vezette, amely a forgalomba hozott gyógyszerek biztonságát követi figyelemmel. A bizottság megvizsgálta, milyen okozati összefüggés állt fenn a HPV-vakcina és két szindróma között, és arra a következtetésre jutott, hogy nem állt fenn ilyen összefüggésre utaló bizonyíték. Az ombudsman álláspontja szerint a bizottságnak a tudományos bizonyítéokra vonatkozó vizsgálata teljes körű és független volt. A jövőre nézve Emily O’Reilly azt javasolta az EMA-nak, hogy a bizottsági tudományos munkájára vonatkozóan annyi információt tegyen elérhetővé, amennyit csak lehetséges, illetve nyújtson több információt a rendelkezésére álló dokumentumokról, ezáltal a nyilvánosság tagjai könnyebben kérhetnek ezekhez hozzáférést.

### **EU Medicines Agency**

The @EUombudsman concluded that EMA’s safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

Az európai ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a HPV-vakcinákkal kapcsolatban lefolytatott EMA biztonsági felülvizsgálat teljes körű és független volt.

Az EMA 2017-ben egy külön ombudsmani vizsgálatnak is tárgyát képezte, amelyet Emily O’Reilly saját maga kezdeményezett. Ez a stratégiai vizsgálat az EMA azon megállapodásaira vonatkozott, amelyek a gyógyszercégekkel azt megelőzően folytatott együttműködések szabályozzák, hogy ezek a cégek benyújtanak a forgalombahozatali engedély iránti kérelmeiket. Az ombudsman álláspontja szerint az ilyen együttműködések abban az esetben



szolgálják a közérdeket, amennyiben a magas minőségű, hatékony és elfogadhatóan biztonságos gyógyszerek fejlesztését és elérhetővé válását segítik, ugyanakkor fennáll annak a kockázata, hogy ezt követően befolyást gyakorolhatnak az EMA forgalombahozatali kérelmekre vonatkozó döntéseire.

Az európai ombudsman „Az EU ügynökségei: A jó hírnév megsértése kockázatának kezelése” címmel megrendezett nyilvános eseménye októberben a résztvevőkkel (balról jobbra): Tracey Brown, a Sense about Science igazgatója; Bernhard Url, az EFSA ügyvezető igazgatója; Emily O'Reilly, az európai ombudsman; Dave Keating, a rendezvény moderátora; Monique Goyens, a BEUC főigazgatója; és Jukka Malm, az ECHA ügyvezető igazgatóhelyettese. Emily O'Reilly, az európai ombudsman Bernhard Url szakértővel, az EFSA ügyvezető igazgatójával és Dave Keating moderátorral az európai ombudsman „Az EU ügynökségei: A jó hírnév megsértése kockázatának kezelése” címmel megrendezett nyilvános eseményén októberben. Az ombudsman ügykezelői szeptemberben megbeszélést folytattak az EMA képviselőivel annak érdekében, hogy az EMA-nak a vizsgálat során adott első válaszait átbeszéljék. A megbeszélésről készült jelentés – amely tovább részletezi az ombudsmannak ezekkel az ügynevezett előzetes engedélyeztetési eljárásokkal kapcsolatos aggályait – decemberben kerül majd közzétételre. A vizsgálat az első negyedévben tervezett célzott nyilvános konzultációval 2018-ban is folytatódik.

Egy francia egyesület panaszában azzal vádolta meg az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóságot (EFSA), hogy elmulasztott kielégítő választ adni egy sor kérdésre egy genetikailag módosított kukoricafajta engedélyeztetése során vállalt szerepével kapcsolatban. Az EFSA az ombudsman javaslatait követve bővebb tájékoztatást nyújtott a panaszosnak. Az ombudsman a jövőre nézve javasolta továbbá, hogy az EFSA tegye nyilvánossá azokat a további információkat, amelyeket a kérelmezők a felvilágosítás iránti kérelmeikre válaszként kaptak.

Az ombudsman rendszeresen otthont ad a munkájában felmerülő témák mélyebb megismerésével kapcsolatos nyilvános eseményeknek. Októberben az EU ügynökségei és az volt a téma, hogy miként kezelik a jó hírnév megsértésével kapcsolatos kockázatot. Tekintettel arra, hogy az ügynökségek garantálják mindennek a biztonságát – például az ételét, amelyet eszünk, a vegyi anyagokét, amelyeknek ki vagyunk téve, a gyógyszerekét, amelyeket beszedünk, a repülőgépekét, amelyekkel repülünk – az ügynökségek munkájába vetett közbizalom alapvető fontosságú. Az esemény során azt vizsgálták, hogyan hajtják végre az ügynökségek a legmagasabb etikai és átláthatósági követelményeket annak érdekében, hogy megóvják magukat a jó hírnévben okozott kártól.

A résztvevők Bernhard Url, az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság (EFSA) ügyvezető igazgatója; Jukka Malm, az Európai Vegyianyag-ügynökség (ECHA) ügyvezető igazgatóhelyettese; Monique Goyens, az Európai Fogyasztói Szervezet (BEUC) igazgatója; és Tracey Brown, a Sense about Science igazgatója voltak. Url úr megjegyezte, hogy az EFSA egyrészt a „kompetenciákkal” – a munka minőségével – igyekszik biztosítani a munkájába vetett bizalmat, másrészt pedig a „karakterrel” – amely a munkavégzés módját jelenti. Malm úr előadta, hogy az ECHA törekszik arra, hogy a munkája teljesen átlátható legyen, ami nem csupán a már végrehajtott kutatások eredményeire vonatkozik, hanem arra is, hogy milyen munka kivitelezését tervezik.



## Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgenies : public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, az EFSA ügyvezető igazgatója: „Köszönöm az élénk vitát, amelyet az EU ügynökségei számára alapvető fontosságú alábbi kérdésben folytattunk: közbizalom a munkánkban”.

## 2.7 Uniós szerződések és támogatások

A Bizottság rengeteg uniós finanszírozású projekt felügyeletét látja el. Szigorú ellenőrzésekkel kívánja biztosítani, hogy a közpénz felhasználása megfelelően történjen. Néha azonban viták merülnek fel ezzel kapcsolatban, a szerződő felek pedig ilyenkor gyakran az ombudsmanhoz fordulnak megoldásért.

Egy belga székhelyű nonprofit szervezet például egy olyan uniós finanszírozású projektben vett részt, amely az IKT-megoldásokat használó idős emberek problémáival foglalkozott. A szervezet az ombudsmanhoz fordult, miután a Bizottság bejelentette 85 000 euró visszaigénylésére vonatkozó igényét arra való hivatkozással, hogy a munkaidő-rögzítő rendszer megbízhatatlannak bizonyult. Az ombudsman kivizsgálta az ügyet, és megállapította, hogy az auditorok szerint a panaszos által végzett munka két konkrét „termékkel” kapcsolatban indokolt volt, csakúgy, mint a felhasznált munkaidő. Az ombudsman ezért azt javasolta a Bizottságnak, hogy csökkentse a visszaigényelni kívánt összeget erre a két „termékre” nézve. A Bizottság elfogadta a javaslatot, és a visszaigényelt összeget majdnem 37 000 euróval mérsékelte. Az ombudsmannak a javasolt visszaigénylés további vetületeire vonatkozó vizsgálata még folyamatban van.

Egy innovációra szakosodott holland tanácsadó cég egy olyan konzorcium tagja volt, amely egy, a Bizottság társfinanszírozásában megvalósuló, „vízügyi innovációs partnerség” létrehozására és végrehajtására irányuló projektet kivitelezett. A cég az ombudsmanhoz fordult, miután a Bizottság a projekttel kapcsolatos aggályai miatt fontolóra vette a támogatás csökkentését. A panaszos azzal érvelt, hogy a Bizottság nem megfelelően értékelt a projektet. A vizsgálat során a Bizottság javaslatot tett arra, hogy a tanácsadó cég által időközben rendelkezésére bocsátott új dokumentumok fényében újraértékeli a projektet. Az ombudsman az ügyet ezzel megoldottnak tekintette, és lezárta.

## 2.8 A polgárok részvétele az uniós politikák kialakításában

A 2012-ben indult európai polgári kezdeményezés lehetővé teszi a polgárok számára, hogy támogassák az olyan szakpolitikákat vagy ötleteket, amelyek tekintetében álláspontjuk szerint a Bizottságnak jogot kellene alkotnia. Az egyik első kezdeményezés – amelyet a jelenlegi ombudsman, Emily O'Reilly a 2013-as megválasztását követően indított – az európai



polgári kezdeményezés eljárásának megfelelő működésére vonatkozó stratégiai vizsgálat indítása volt, és többek között azon aggályokra vonatkozott, miszerint túl sok technikai akadály állt az európai polgári kezdeményezést szervezők útjában ahhoz, hogy sikeres kezdeményezést nyújtsanak be. Az ombudsman több javaslatot is megfogalmazott az aláírásgyűjtési eljárás egyszerűsítése és a kezdeményezések kiválasztásának átláthatóbbá tétele érdekében.

Az ombudsman 2017-ben abban a Bizottsági konzultációban is részt vett, amely az európai polgári kezdeményezésről szóló rendelet megreformálásának módjára vonatkozott. A Bizottság szeptemberben bemutatott javaslatai több olyan elemet is tartalmaznak, amelyeket az ombudsman a múltban ajánlott. Ezek közé tartoznak az európai polgári kezdeményezések ingyenes online gyűjtőrendszerének létrehozására, az egyszerűsített adatkövetelményekre, valamint a sikeres európai polgári kezdeményezést követő meghallgatások előkészítésének javítására, illetve a meghallgatásokon való nyilvános részvételre vonatkozó javaslatok. Az ombudsman a továbbiakban is kiemelten fogja kezelni az ügyet többek között annak nyomon követésével, hogy a Bizottság megfelelő magyarázatot ad-e a nyilvánosságnak az európai polgári kezdeményezés kiválasztásával kapcsolatos döntéseiről.

### **ECI Campaign**

. @EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/>  
...

Az európai ombudsman támogatja az európai polgári kezdeményezés felülvizsgálatára vonatkozó kérelmet. Köszönjük, Emily O'Reilly!

A másik módszere annak, hogy a polgárokat bevonják az EU szakpolitikáinak létrehozásába, a tervezett jogszabályokra vonatkozó nyilvános konzultációk tartása. Az uniós jogszabályok létrehozásáért felelős Bizottság rendszeresen folyamodik ezekhez a konzultációkhoz. Ezek hatékonysága ugyanakkor attól függ, hogy mennyiben hozzáférhetők az egyének és a szervezetek számára. 2016-ban egy spanyol polgár azzal a panasszal fordult az ombudsmanhoz, hogy a nyilvános konzultációk ritkán voltak elérhetők az EU mind a 24 hivatalos nyelvén. A vizsgálat során a Bizottság a nyilvános konzultációkra egy új és továbbfejlesztett nyelvpolitikát dolgozott ki.

Ezek közé a 2017. április 28-a óta alkalmazandó eljárások közé tartozik a Bizottság munkaprogramjába tartozó nyilvános konzultációknak az EU valamennyi hivatalos nyelvére történő lefordítása. Az új politika egy annak meghatározására szolgáló eljárást is bevezetett, hogy mely nyelvekre kell lefordítani az egyéb nyilvános konzultációkat. Az ombudsman egy decemberben hozott döntésében kiemelte, hogy az új rendszer végrehajtását figyelemmel fogja kísérni, és javasolta a Bizottságnak, hogy a nyilvános konzultációkat tartalmazó weboldalán szenteljen egy részt az új nyelvpolitika leírásának és egy arról szóló magyarázatnak, hogy bizonyos konzultációk miért nem érhetők el az EU valamennyi nyelvén.



## 3 Kommunikáció és együttműködés

### 3.1 „Gondos ügyintézés” díj

Márciusban az ombudsman volt a házigazdája az első „Gondos ügyintézés” díj átadó ünnepségének. A díj 90 projektet vett alapul, amelyeket a fő uniós intézmények, valamint számos ügynökség és egyéb szerv részéről jelöltek. A díjak hét kategóriában kerültek kiosztásra, ennek keretében a „Gondos ügyintézés” díj 2017. évi fő díjazottja a Bizottság Egészségügyi és Élelmiszerbiztonsági Főigazgatósága által megvalósított azon projekt volt, amely a ritka betegségekben szenvedő európaiak millióit segítő alapvető információk és szakértelem megosztására irányuló uniós együttműködést kívánta előmozdítani.

A jelöltek között voltak olyan újszerű megoldási módok, amelyek az állampolgárok szakpolitikákba történő bevonását segítik elő; amelyek könnyen elérhető adatbázisok létrehozásával kapcsolatosak; amelyek az uniós politikák és programok nyilvánosság számára is érthető magyarázatát biztosítják; amelyek szakértői megbeszélések élő közvetítésére irányulnak; illetve amelyek információs technológiai megoldásokat használnak a nyilvánosságnak nyújtott szolgáltatások hatékonyabbá és nyitottabbá tétele érdekében. Az EU Tanácsának orvosi szolgálata ugyancsak különdíjban részesült munkájáért, amelynek keretében többek között a 2016-os brüsszeli metrótámadás áldozatainak nyújtott segítséget. Az európai ombudsman 2017-es „Gondos ügyintézés” díjának fő díjazottjai a Bizottság Egészségügyi Főigazgatóságától, amint átveszik a díjat az európai ombudsmantól, Emily O'Reillytől.

A díj rávilágított az arra irányuló egyéni és kollektív erőfeszítésekre az EU közszolgálatán belül, hogy pozitív változásokat érjenek el. Az ombudsman megjegyezte, hogy noha a hivatala hatáskörébe elsősorban az EU közszolgálatának felelősségre vonása tartozik, ennek a felügyeleti szerepnek az is része, hogy elismerjék a jól végrehajtott feladatokat. Megjegyezte továbbá, hogy találó volt az első díjkiosztót a Római Szerződés jelentős évfordulójára időzíteni.

#### **European Ombudsman**

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>

Kaptunk néhány olyan kiemelkedő projektet az európai ombudsman „Gondos ügyintézés” díjának keretében, amelyeket érdemes részleteiben is megismerni.

Az európai ombudsman első „Gondos ügyintézés” díjának átadó ünnepsége.

### 3.2 Kommunikáció

Az európai ombudsman öt éves „2019 irányában” című stratégiájának célja, hogy növelje a hivatal hatását, jelentőségét és láthatóságát. A nagyobb láthatóság segíti a nyilvánosságot, a vállalkozásokat, a nem kormányzati szerveket és másokat abban, hogy tudják, kihez



forduljanak, amennyiben az uniós intézményekkel kapcsolatban problémájuk merül fel.

A hatékony stratégia végrehajtásának köszönhetően növekedett a hivatal által 2017-ben kezelt panaszok teljes száma (1880-ról 2181-re), valamint szintén emelkedett azon panaszok száma (711-ről 751-re), amelyek az ombudsman hivatali idejére esnek. Ez a növekedés magával vonta az olyan ügyek számának emelkedését is, amelyek jóval összetettebbek, és egyre nagyobb számban érintenek közérdeklődésre számot tartó ügyeket.

Az érdekelt felek, például a gazdasági társaságok és a civil társadalmi szervezetek konkrét tájékoztatása mellett a hivatal arra is törekszik, hogy az ombudsman profilját a médiában és a közösségi médiában ismertebbé tegye, e platformok segítségével konkrét vizsgálatokról is tájékoztatást nyújtson, illetve felhívja a figyelmet az ombudsman egyéb tevékenységeire.

A hivatal @EUOmbudsman nevű Twitter-fiókját követők száma 2016 és 2017 között 16%-kal növekedett (jelenleg több mint 19 000 követőt számlál). A tweetek közül az bizonyult a legnépszerűbbnek, amely üdvözölte a Bizottság azon elkötelezettségét, hogy a Brexit átláthatósága „egyedülálló” és „példa nélküli” legyen. További népszerű tweetek közé tartozott az, amely a „Gondos ügyintézés” díj átadó ünnepségére vonatkozott, illetve amelynek keretében az ombudsman arra kérte az EKB-t, hogy tisztázza a Harmincak csoportjában való részvételét. A hivatal továbbá a Mediumra és az Instagramra is kiterjesztette jelenlétét a közösségi médiában annak érdekében, hogy az ombudsman munkájába új közönséget vonjon be.

A hivatal tovább folytatta a honlapjának átdolgozását annak érdekében, hogy az még felhasználóbarátabb legyen. Az új weboldal 2018-ban indul.

### **Gundi Gadesmann**

. @EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists

Emily O'Reilly, európai ombudsman az Európai Tanács és a lobbitevékenység átláthatóságáról, valamint a Paradise-iratokról beszél skandináv újságírókkal.

## **3.3 Kapcsolat az EU intézményeivel**

Az európai ombudsman találkozója az Európai Parlament elnökével, Antonio Tajanival.

### **3.3.1 Európai Parlament**

Az európai ombudsman nagyra értékeli az Európai Parlamenthez fűződő kapcsolatát. Az Európai Parlament minden európai polgár képviseletében választja meg az ombudsmant, aki mandátuma alatt segíti az európai polgárokat és lakosokat az EU közigazgatásával kapcsolatos problémáikban. Az ombudsman az év során felszólalt a Parlament egyik plenáris ülése előtt, valamint számos parlamenti bizottsági ülésen. Az ombudsman munkatársai rendszeresen képviselték a hivatalt a parlamenti üléseken, meghallgatásokon és





eseményeken. Az ombudsman 2017 elején sikeres első találkozót tartott az újonnan megválasztott Antonio Tajani parlamenti elnökkel, valamint találkozott a különböző parlamenti bizottságokban szerepet vállaló, a teljes politikai palettát felvonultató európai parlamenti képviselőkkel.

Cecilia Wikström, az Európai Parlament Petíciós Bizottságának elnöke az Ombudsmanok Európai Hálózatának 2017-es éves konferenciáján.

### **3.3.2 Petíciós Bizottság**

A Petíciós Bizottság az elszámoltathatóság és a kölcsönös támogatás révén erős kapcsolatot teremt az ombudsman és az Európai Parlament között. E két intézmény közötti szoros együttműködés ugyanis döntő fontosságú ahhoz, hogy hatékony segítséget kapjanak a nyilvánosság azon tagjai, akik aggályaikat fejezik ki e két intézménnyel kapcsolatban. Az ombudsman fontosnak tartja a Petíciós Bizottsággal folytatott szoros és gyümölcsöző együttműködést, és nagyra értékeli a bizottság elnökétől, Cecilia Wikströmtől, valamint a bizottság összes tagjától kapott folyamatos támogatást. Ez a támogatás létfontosságú ahhoz, hogy az ombudsman tovább tudja segíteni az uniós intézményeket a jó ügyintézés „arany szabályának” kijelölésében.

Az európai ombudsman Frans Timmermans, az Európai Bizottság első alelnökének társaságában, aki a jobb szabályozásért, az intézményközi kapcsolatokért, a jogállamiságért és az Európai Unió Alapjogi Chartájában foglaltak biztosításáért felel.

### **3.3.3 Európai Bizottság**

Az Európai Bizottság nemcsak az EU végrehajtó, hanem egyben a legnagyobb intézménye is, így munkája közvetlenül és közvetve Európa-szerte több millió ember életét érinti. Éppen ezért nem meglepő, hogy az ombudsmanhoz benyújtott panaszok nagy része a Bizottság munkájára vonatkozik. Az ombudsmannak 2017-ben örömeire szolgált, hogy bátoríthatta, valamint ismét meglelégedéssel üdvözölhette a Bizottság számos intézkedését, amelyet Jean-Claude Juncker elnök vezetése alatt a már jelenleg is magas színvonalú közigazgatás további fejlesztése érdekében hozott. Természetesen továbbra is maradtak kihívások. A két intézmény közötti nyílt és őszinte munkakapcsolat segíti az ombudsmant a polgárok panaszainak hatékonyabb és eredményesebb kivizsgálásában.

### **3.3.4 Más intézmények, ügynökségek és szervezetek**

Az ombudsman változatlanul szoros munkakapcsolatot tart fenn az összes többi uniós intézménnyel, ügynökséggel és szervezettel. Az ombudsman 2017-ben szoros kapcsolatban volt az európai adatvédelmi biztossal, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsággal (EGSZB), az Európai Unió Alapjogi Ügynökségével (FRA), az Európai Központi Bankkal (EKB), az Európai Beruházási Bankkal (EBB), az Európai Számvevőszékekkel és más szervezetekkel is. Az uniós intézményekkel, ügynökségekkel és szervezetekkel ápolt szoros kapcsolatok szervesen hozzátartoznak az ombudsman „2019 irányában” című stratégiájához, amelynek célja, hogy nyitottabb és szolgáltatásorientáltabb uniós közigazgatást alakítson ki minden Európában élő személy számára.



## EESC

. @EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency , we should cooperate more! #EESCplenary

Az európai ombudsman, miközben az EGSZB plenáris ülésén felmerült kérdésekre válaszol: olyan sok a közös bennünk az átláthatóság elleni küzdelem terén, hogy kötelességünk együttműködni.

### 3.3.5 A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

Az uniós keretrendszer tagjaként az ombudsman védi, segíti és ellenőrzi a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UNCPRD) uniós intézmények általi végrehajtását.

Az ombudsman stratégiai vizsgálata 2017-ben is folytatódott arra vonatkozóan, hogy az EU közös betegségbiztosítási rendszere (JSIS) megfelel-e az UNCPRD-ben lefektetett, fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos bánásmódnak. Az ombudsman vizsgálati csoportja további tájékoztatás érdekében találkozott a Bizottsággal, és novemberben az ombudsman konzultációt kezdeményezett a fogyatékossgal élő, vagy fogyatékos családdal rendelkező uniós dolgozókat tömörítő szervezetekkel, valamint az Európai Fogyatékosügyi Fórummal.

#### European Blind Union

. @EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU\_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

Az európai ombudsman stratégiai vizsgálatot indít az Európai Bizottság honlapjainak és online eszközeinek akadálymentességéről.

Júliusban az ombudsman stratégiai vizsgálatot kezdeményezett a Bizottság által kezelt weboldalak és online eszközök akadálymentességéről. Az ombudsman olyan kérdéseket vetett fel, mint például a hozzáférhetőség értékelése, a könnyen olvasható formátumok és a bizottsági alkalmazottak képzése. Októberben a Bizottság jelezte, hogy javítja a honlapjai hozzáférhetőségét. Többek között elhangzott a Bizottság részéről, hogy kezdeményezhet egy kísérleti projektet az intézményközi portálon annak érdekében, hogy az EU-ról szóló néhány általános információ könnyen olvasható formátumban elérhető legyen. A Bizottság azt is kijelentette, hogy megfontolja a honlaptervezők és honlapfejlesztők számára kötelező akadálymentesítési kurzusok tartását.



2017-ben az ombudsman folytatta azon erőfeszítéseit, hogy saját hivatali honlapját hozzáférhetőbbé és felhasználóbarátabbá tegye. Egy külső szolgáltató AA szintre (AAA a maximum) értékelte az ombudsman honlapjának megfelelőségét a webtartalmak hozzáférhetőségére vonatkozó iránymutatások 2. verziója (WCAG 2.0) alapján. Az ombudsman ezt az ellenőrzést két évente el kívánja végeztetni.

Az ombudsman júliusban hozzáférhetőségi nyilatkozatot tett közzé a honlapján. Ez jelzi, hogy a weboldal mely részei nem hozzáférhetőek, így a felhasználók akadálymentes formátumot kérhetnek, és egy visszacsatolási mechanizmus révén jelezhetik a problémákat. Az ombudsman weboldalának felújítása alkalmat ad arra is, hogy a lehető legtöbb AAA követelménynek megfeleljen.

Az ombudsmanhoz beérkező egyik panasz a fogyatékossgal élő személyeket érintő megbélyegzésről szólt. A dohánytermékeken megtalálható képi figyelmeztetés egy kerekesszékekben lévő személyt mutatott azzal a felirattal, hogy „a dohányzás agyvérzést és fogyatékossgot okoz”. Az ombudsman azt tanácsolta, hogy a jövőben hasznos lenne konzultálni a megfelelő civil társadalmi csoportokkal a képek megválasztásával kapcsolatban, mielőtt azok nyilvánosan hozzáférhetővé válnának.

Az ombudsman hivatala folytatta az UNCRPD tudatosítására irányuló erőfeszítéseit. Ennek szellemében márciusban az ombudsman, a Parlament és az EU Alapjogi Ügynökségének (FRA) képviselői részt vettek egy nyilvános webinárium szervezésében. A webináriumot az Európai Unió Bűnüldözési Képzési Ügynöksége (CEPOL) rendezte. Az esemény tisztázta, hogy mit jelent az UNCRPD az uniós közigazgatás számára, és gyakorlati eszközöket mutatott be annak végrehajtására. Decemberben az ombudsman részt vett a 4. alkalommal szervezett Fogyatékossgal Élők Európai Parlamentjén.

Az európai ombudsman a 4. alkalommal szervezett Fogyatékossgal Élők Európai Parlamentje előtt beszélt.

### 3.4 Az Ombudsmanok Európai Hálózata

Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok; azok a panaszosok, akiknek az európai ombudsman 2017-ben más intézmények vagy szervezetek felkeresését javasolta (összesen 1148)

Megjegyzés: Mivel az ombudsman egyes esetekben többféle tanácsot is adott a panaszosnak, a fenti százalékok összesen 100%-nál többet tesznek ki.

2017 eseménydús év volt az Ombudsmanok Európai Hálózata (ENO) tagjainak, amely jelenleg 36 európai országban 96 hivatalt fog össze. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága szintén a hálózat tagja.

A hálózat fő eseménye 2017-ben a második éves konferencia volt, amelyet az európai ombudsman júniusban szervezett Brüsszelben. Ezen a konferencián az egész hálózat megjelent, de más, tagsággal nem rendelkező személyek, például brüsszeli székhelyű ernyőszervezetek és újságírók számára is nyitott volt. Összesen nagyjából 240 ember vett részt az eseményen.



A konferencia ismét az Európai Unió történetének kulcsfontosságú pillanatában zajlott: miközben a tavalyi konferencia nem sokkal az EU-tagságra vonatkozó egyesült királysági népszavazás előtt történt, az idei egybeesett a Brexit-tárgyalások megkezdésével. Az egyik napirendi pont azt tárgyalta, hogy miként lehetne maximalizálni az európai polgárok számára az átláthatóságot és biztonságot a Brexit vonatkozásában. A Brexit által közvetlenül érintett állampolgárok számára ugyanis a fő aggodalmat a kilépés utáni jogaikkal és a szabad mozgás jogával kapcsolatos bizonytalanság jelenti. Érintettek az Európai Unióban élő egyesült királysági állampolgárok és az Egyesült Királyságban lakóhellyel rendelkező uniós polgárok is.

A konferenciák azt is vizsgálták, hogy miként lehet olyan befogadó társadalmat építeni, amely képes a populizmus leküzdésére és az integráció elősegítésére. Sokak szerint a 2016-os év a populisták éve volt, de a konferencián folytatott megbeszélések azt mutatták, hogy az ombudsmanok továbbra is keményen dolgoznak a demokratikus intézmények iránti bizalom növelése és a populista narratíva leküzdése érdekében. Sok más tevékenység mellett vizsgálják, hogy az emberi jogi kötelezettségek teljesülnek-e a menedékkérők kényszerű visszatérése kapcsán, támogatják a családegyesítést kérelmezőket, valamint segítik a menedékkérőket a nyelvtanulásban, és végső soron a munkaerőpiachoz való hozzáférésben. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának 2017-es konferenciája első ülészakájának résztvevői (balról jobbra): Sanjay Pradhan, az Open Government Partnership vezérigazgatója; Bart Somers, a belgiumi Mechelen polgármestere; Jacques Toubon, francia jogvédelmi megbízott; Gero Storjohann, a Német Szövetségi Petíciós Bizottság alelnöke; és Emily O'Reilly, európai ombudsman.

A konferencia napirendjén szerepelt az ombudsmani intézményeknek a nyílt kormányzás, valamint az átláthatóságon, elszámoltathatóságon és a részvételen alapuló kormányzási kultúra erősítésében betöltött szerepe. Ezzel összefüggésben megkaptuk a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) és az európai ombudsman által készített egyik közös felmérés előzetes eredményeit. Világszerte 59 ország és terület nyolcvanhat nemzeti és regionális ombudsmani hivatala vett részt ebben a felmérésben, amelyet a nyílt kormányzásban betöltött szerepükről készítettek.

## **Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017 .

Teljes mértékben meg vagyok győződve arról, hogy az uniós ombudsmanok szerepet játszanak a polgárok jogainak érvényesítésében és az átlátható kormányzás elősegítésében.

A felmérés megállapította, hogy a nyílt kormányzati elvek jól megalapozottak az ombudsmani intézmények gyakorlatában, noha kevesen ismerik el a hozzájárulásukat. A felmérés eredményét 2018 szeptemberében tesszük közzé, de az ENO Középpontban a hálózat című éves kiadványának 2017-es kiadása tartalmazza a felmérés előzetes eredményeit, valamint a brüsszeli konferencián megvitatott egyéb fontos témákat.

Szeptemberben az ombudsman és a Bizottság közös workshopot szervezett a Bizottság és a nemzeti és a regionális ombudsmanok közötti együttműködés előmozdítására, valamint az



uniós joggal összhangban a polgárok jogainak fokozottabb védelme érdekében. Az előterjesztett gyakorlati javaslatok között szerepelt az egyes nemzeti vagy regionális ombudsmanok hatásköréről szóló interaktív útmutató létrehozására, valamint az uniós jog értelmezésére és végrehajtására irányuló együttműködés fokozására irányuló javaslat is.

Az ENO továbbra is figyelemmel követte a kölcsönös érdeklődésre számot tartó területeken az érdekelt ombudsmani hivatalok párhuzamos vizsgálatait és kezdeményezéseit. 2017 júliusában az európai ombudsman megvizsgálta, hogy a Bizottság hogyan kezelt egy holland hatóságok elleni jogsértési panaszt, miután e hatóságok megtagadták a vízum kiadását a panaszos felesége, egy harmadik ország állampolgára számára. Az európai ombudsman a holland nemzeti ombudsman segítségét kérte, aki nem talált bizonyítékot arra, hogy a holland bevándorlási szolgálatok helytelenül alkalmazták volna a vonatkozó uniós szabályokat.

2017-ben az európai ombudsman a hálózat részéről érkezett hat új kérdéssel foglalkozott. Az egyikben a finn ombudsman azt próbálta kideríteni, hogy az EU vasúti utasok jogaira vonatkozó szabályai összeegyeztethetők-e a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ- egyezményrel (UNCRPD). A Bizottság azt válaszolta, hogy valóban összeegyeztethetők, és megjegyezte, hogy felülvizsgálja a vasúti utasok jogairól szóló rendelet hatását azzal a céllal, hogy előmozdítsa a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek jogainak érvényesülését az EU-ban történő vasúti közlekedéseik során.

Egy másik kérdés során a bolgár ombudsman felvetette, hogy az alacsonyabb minőségű termékek közép- és kelet-európai tagállamokban történő értékesítése hátrányos megkülönböztetést jelent. A Bizottság azt válaszolta, hogy elemezni fogja a fogyasztóvédelemért felelős nemzeti hatóságoktól kikért adatokat. Az ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy 2018 elején tájékoztassa az e kérdésben elért haladásról. Az Ombudsmanok Európai Hálózata 2017-es konferenciájának első plenáris ülése. Az ombudsman a dániai látogatása során szeptemberben a dán ombudsmannal, valamint dán politikusokkal is találkozott. Az ombudsman emellett több nyilvános eseményen újságírókkal, tudósokkal és más érdekeltekkel beszélt az EU-ban az átláthatóság és elszámoltathatóság területén végzett munkájáról.

Az év elején az ombudsman Berlinbe utazott, ahol részt vett a német Bundestag Petíciós Bizottságának ülésén, és magas rangú kormányzati tisztviselőkkel, többek között Peter Altmaierrel (a kancellária kabinetfőnökével) találkozott az uniós közigazgatással kapcsolatos ügyek megvitatásának érdekében. Az ombudsman kapta meg a 2017. évi Schwarzkopf Europe Díjat a Schwarzkopf Alapítványtól, ezt a díjat a korábbi években az Európai Bizottság elnöke, Jean-Claude Juncker és az Európai Parlament elnöke, Martin Schulz nyerte el.

© JENS SCHLÜTER PHOTOGRAPHY

Az európai ombudsman, miután megkapta a Schwarzkopf Europe Díjat 2017-ben, André Schmitz-Schwarzkopf (jobbra) és a berlini ír nagykövet, Michael Collins (balra) között.

**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman



seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL

Európai Bizottság – európai ombudsman szeminárium az uniós jog alkalmazásáról és a panaszkezelésről, a nemzeti ombudsmani hivatalok képviselőivel.

## **EU-Parlamentet i DK**

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O’Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk

„Remek étvágyat kívánok a jó minőségű újságíráshoz a hamis hírek korszakában” – mondta az európai ombudsman, Emily O’Reilly, miközben dán újságírókkal beszélgetett Aarhusban, Dániában.

## **4 Panaszkezelés: Hogyan segítünk?**

Az európai ombudsman olyan egyéneknek, egyetemi oktatóknak, vállalkozásoknak és más szervezeteknek segít, akik/amelyek nehézségekbe ütköznek az uniós közigazgatással kapcsolatban. Kiemelkedően fontos, hogy az ombudsman könnyen hozzáférhető legyen számukra, így a hivatal folyamatosan törekszik arra, hogy minél rugalmasabb hozzáállással segítse azokat, akik megkeresik.

Az ombudsman új végrehajtási rendelkezései hatékonyabbá és eredményesebbé tették a panaszkezelési eljárást. Ez az új eredményorientált hozzáállás javított az ombudsmani szolgáltatás minőségén, és lehetővé tette az intézmény számára, hogy nagyobb hatást érjen el 2017-ben.

Az ombudsman ügyviteli csoportja számos különböző kérdéssel foglalkozik, és az EU mind a 24 hivatalos nyelvén segítséget nyújt azoknak, akik az ombudsmanhoz fordulnak. Az Ombudsmanhoz benyújtott panasz regisztrációját két napon belül küldött átvételi elismervénnyel nyugtázzuk.

Amennyiben a panaszt vizsgálat követi, a vizsgálat hossza különböző tényezőktől, többek között az ügy összetettségétől függ. Tekintettel arra, hogy a más uniós intézmények dokumentumaihoz való hozzáférésre vonatkozó panaszok gyakran igen időérzékenyek, az ombudsman 2017-ben új, gyorsított eljárást vezetett be az ilyen esetek kezelésére.

### **4.1 A panaszok típusa és forrása**

#### **4.1.1 A panaszok és stratégiai vizsgálatok áttekintése**

Tanácsadás, panaszok és vizsgálatok 2017-ben



Míg a hivatal munkájának a túlnyomó többségét a panaszon alapuló ügyek teszik ki, az ombudsman szélesebb körű stratégiai vizsgálatokat és kezdeményezéseket is folytat, amikor úgy véli, hogy ezeknek létjogosultsága van. Ezek az ügyek az ombudsman saját kezdeményezésére indulnak azokban az esetekben, ahol az ombudsman olyan rendszerszintű problémát azonosított, amelyet közérdekből ki kell vizsgálnia, illetve amennyiben rendszerszintű problémát felvető panaszt vagy panaszokat kapott egy adott kérdéskörben.

Stratégiai munka 2017-ben

A 2017-ben nyilvántartásba vett panaszok és az európai ombudsman által megkezdett vizsgálatok országok szerinti eredete

## 4.1.2 Az ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok

Az európai ombudsmanhoz számos olyan panasz érkezik, amely nem tartozik a hatáskörébe, többnyire azért, mert nem valamely uniós intézmény vagy szerv munkájára vonatkozik. Az ombudsman hatáskörén ugyancsak kívül esnek az uniós intézményeket érintő, azonban tisztán politikai kérdésekkel, jogalkotással vagy a Bíróság igazságszolgáltatási tevékenységével foglalkozó panaszok.

2017-ben az ombudsman több mint 1300 olyan panaszt kapott, amelyek nem tartoztak a hatáskörébe. Ezek legnagyobb számban Spanyolországból, Lengyelországból és Németországból származtak.

Az ilyen panaszok elsősorban nemzeti közintézmények, nemzeti vagy nemzetközi bíróságok, illetve különféle magánszervek ellen irányulnak. A panaszok olykor azon a téves feltételezésen alapulnak, hogy az ombudsman a nemzeti ombudsmanok felett álló fellebbviteli testület. A panaszok igen széles területet fednek le. A visszatérő témák közé tartozik a fogyasztóvédelem, az adózás, a szociális biztonság és egészségügyi ellátás, illetve az elmúlt években a bankokkal kapcsolatos kérdések.

A segítséget kérők a saját nyelvükön kapnak választ, amelyben tájékoztatják őket az ombudsman hatásköréről, és lehetőség szerint tanácsot adnak számukra, vagy pedig továbbítják a panaszokat más olyan szervhez, amely esetleg segíthet.

Az uniós jogalkotással való elégedetlenséget jelző panaszok esetén az ombudsman rendszerint azt tanácsolja a panaszosnak, hogy forduljon az Európai Parlamenthez. Az uniós jog végrehajtásával kapcsolatos kérdések esetén a panaszos azt a tanácsot kapja, hogy forduljon az Európai Bizottsághoz vagy olyan uniós hálózatokhoz, mint a SOLVIT vagy az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat. A panaszosokat a nemzeti ombudsmanokhoz is át lehet irányítani.

2017-ben két olyan kérdés merült fel, amely nagyszámú hasonló panaszt vonzott (több mint 10 azonos témában benyújtott panasz), de nem tartoztak az ombudsman hatáskörébe. Az



első egy lengyel európai parlamenti képviselőnek az Európai Parlamentben a nőkről tett kijelentéseivel volt kapcsolatos; a második pedig a Katalóniában lezajló eseményeket érintette.

Az európai ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma, 2003–2017

Az európai ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma, 2003–2017

## 4.2 Kivel szemben?

Az európai ombudsman 2017-ben végzett vizsgálatait a következő intézményeket érintették

## 4.3 Milyen tárgyban?

Az európai ombudsman 2017-ben lezárt vizsgálatainak tárgya

Megjegyzés: Néhány esetben az ombudsman által lezárt vizsgálat két vagy több tárgyra vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

## 4.4 Elért eredmények

Az európai ombudsman intézkedései a 2017-ben kapott panaszok ügyében

Az európai ombudsman vizsgálatainak számának alakulása

Megjegyzés: a 2017-ben tapasztalt emelkedés a vizsgálatok számában részben a panaszok számának növekedésének és az új végrehajtási rendelkezéseknek tudható be.

Az európai ombudsman 2017-ben lezárt vizsgálatainak eredménye

Megjegyzés: Néhány esetben az ombudsman két vagy több okból zárta le a vizsgálatokat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Az európai ombudsman 2017-ben lezárt vizsgálatainak hossza

1. Néhány összetett ügy esetében több körben kell egyeztetni a panaszossal és az érintett intézménnyel: az új végrehajtási rendelkezések várhatóan csökkentik majd a vizsgálatok hosszát.

## 4.5 Az ombudsman javaslatainak teljesítése

Az európai ombudsman javaslatainak teljesítése 2016-ban

Az ombudsman az utóbbi hat évben éves átfogó beszámolót adott ki arról, hogy az uniós intézmények hogyan reagáltak az uniós igazgatás javítására irányuló ombudsmani javaslatokra. Ezek a javaslatok megoldások, ajánlások, valamint kritikai és további megjegyzések formájában történhetnek. A teljesítési arány fontos mércéje az ombudsmani munka hatásának és jelentőségének.

*A Sikerült rendbe hozni? – Hogyan válaszoltak az uniós intézmények az ombudsmannak*

*2016-ban?* című jelentésből kiderül, hogy az uniós intézmények az esetek 85%-ában eleget tettek az ombudsman javaslatainak, ami egy kis növekedést jelent a 2015-ben elért 83%-hoz





képest. A vizsgált 14 intézmény közül 11 teljesített 100%-ot, a Bizottság pedig – amely az ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb hányadáért felel – 77%-ot ért el. Mint ahogyan az a jelentésből kitűnik, a teljesítési arány az egyes intézményeket tekintve nagyon változatosan alakul – esetenként akár a 100%-ot is eléri, de legrosszabb esetben 77% is lehet (2015-ben a legrosszabb eredmény 33% volt). Az Európai Külügyi Szolgálat (EKSZ), az Európai Unió Tanácsa és az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) például 100%-os arányban teljesített.

A 2017-re vonatkozó jelentés 2018 végén fog megjelenni.

## 5 Erőforrások

### 5.1 Költségvetés

Az ombudsman költségvetése az uniós költségvetés önálló szakasza. A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, juttatásokat és egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím az épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működési költségekre vonatkozik. A 3. cím a hivatal által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza. A költségvetési előirányzatok összege 2017-ben 10 905 441 euró volt.

Az erőforrásokkal való eredményes gazdálkodás biztosítása érdekében az ombudsman belső pénzügyi ellenőre rendszeresen ellenőrzi az intézmény belső ellenőrzési rendszereit és a hivatal által végrehajtott pénzügyi műveleteket. Más uniós intézményekhez hasonlóan az Európai Számvevőszék az ombudsman intézményét is ellenőrzi.

### 5.2 A források felhasználása

Az ombudsman minden évben elkészít egy éves gazdálkodási tervet (AMP), amelyben felsorolja, hogy hivatalának milyen tényleges intézkedéseket kell megtennie az intézmény célkitűzéseinek és prioritásainak megvalósításához. A 2017-re szóló AMP a harmadik olyan terv, amely az európai ombudsman „2019 irányában” című ötéves stratégiáján alapul.

Az intézmény magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársakkal rendelkezik. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően tudja kezelni a hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat az EU 24 hivatalos nyelvén, és felhívja a figyelmet az ombudsman munkájára. Az ombudsmani hivatal személyzete 2017-ben 81 főből állt.

A munkatársak teljes, rendszeresen frissített listája az ombudsmani hivatal felépítésének és az egyes részlegek feladatainak részletes ismertetésével elérhető az ombudsman honlapján.

## Kapcsolatfelvétel az európai ombudsmannal



## Telefonon

+33 (0)3 88 17 23 13

## E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

## Az interneten

- Weboldal: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)
- Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)
- LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

## Hivatalaink

Strasbourg Levelezési cím

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

Látogatási cím

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Brüsszel Levelezési cím

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles

Látogatási cím

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© Európai Unió, 2018

Minden fénykép és kép © Európai Unió, kivéve a címlapon (© AlxeyPnferov / iStock). Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás a forrás feltüntetése mellett engedélyezett.

Print QK-AA-18-001-HU-C ISBN 978-92-846-2756-1 doi:10.2869/818541 PDF

QK-AA-18-001-HU-N ISBN 978-92-846-2796-7 doi:10.2869/936221 HTML QK-AA-18-001-HU-Q doi:10.2869/68998