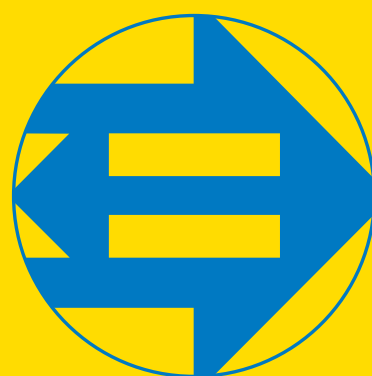




Europski
ombudsman
Pregled
2012

HR



Dragi čitatelji,

Dobrodošli na *Pregled 2012.* Europskog ombudsmana koji sadrži najvažnije događaje protekle godine, kao i pogled na glavne izazove i prilike s kojima će se ta institucija suočiti.

Rekordna godina u pogledu pritužbi i istraga

Godina 2012. bila je iznimno radna za Ombudsmana i njegovo osoblje, s rekordnim brojem otvorenih i zaključenih istraga. Sveukupno otvorene 465 istrage predstavljaju porast od 18 % u usporedbi s 2011. (396 istraga). Broj zaključenih istraga porastao je za 23 % u usporedbi s prethodnom godinom dosegnuvši novu razinu od 390. Općenito govoreći, kao i 2011., ombudsman je izravno pomogao preko 22 000 pojedinaca baveći se njihovim pritužbama (2 442 slučaja), odgovarajući na pitanja (1 211) ili pružajući savjete putem interaktivnog savjetnika na našoj web-stranici (19 281). Proširili smo naša nastojanja da se približimo građanima izdajući videoisječak dostupan i na našoj web-stranici kao i na YouTubeu.



© Europska unija

Zahvaljujući korisnim savjetima dobivenim putem interaktivnog savjetnika, broj pritužbi koje ne spadaju u mandat Europskoga ombudsmana s 1 720 najniži je u posljednjih deset godina. U 2012. smo i pojednostavili i ubrzali naš postupak s pritužbama. Nastavili smo dovršavati većinu istraga (69 %) unutar godine dana i blago smo poboljšali rezultat iz 2011. (66 %).

Najčešći savjet koji je moj ured pružio, većinom na interaktivnom savjetniku, jest da se kontaktira član Europske mreže pučkih pravobranitelja. Gotovo 60 % pritužbi procesuiranih 2012. spadalo je u nadležnost člana te mreže. Kako bismo unaprijedili suradnju među njezinim članovima, zajednički smo organizirali seminare u Bruxellesu i Strasbourgu, jedan za regionalne pučke pravobranitelje, a drugi za službenike za vezu u uredima državnih pučkih pravobranitelja.

Pozitivna godina u suradnji s administracijom EU-a

Po prvi put 2012. možemo pružiti konkretan odgovor na pitanje: „Koliko je uspješan Europski ombudsman?“ U dva izdanja iz prošle godine – studija kritičkih i daljnjih primjedbi te novo izvješće o usklađivanju – zaključeno je da su u četiri od pet slučajeva institucije EU-a u skladu s prijedlozima Ombudsmana. Iako je ovaj rezultat impresivan, ja ću nastaviti u svome nastojanju održavanja najviših standarda ponašanja u institucijama kao što je navedeno u izjavi o misiji Ombudsmana. S tim ciljem na umu Ombudsman je objavio pet načela javne službe koja bi trebala usmjeravati ponašanje javnih

Europski ombudsman istražuje pritužbe o nepravilnostima u djelovanju institucija, tijela, ureda i agencija EU-a. Svaki građanin, prebivatelj ili pravna osoba i udruga u državi članici mogu uložiti pritužbu Ombudsmanu. Ombudsman pruža brz, fleksibilan i besplatan način rješavanja problema s administracijom EU-a. Za daljnje informacije na svim službenim jezicima EU-a posjetite web-stranicu (<http://www.ombudsman.europa.eu>) gdje će te naći ovaj *Pregled*, slučajeve spomenute u ovom izdanju te potpuno *Godišnje izvješće 2012.* dostupno na engleskome od svibnja 2013., a na svim drugim službenim jezicima od srpnja 2013.



službenika EU-a. Skrenuo sam pozornost na ta načela prilikom mog sastanka s generalnim direktorima Komisije u ožujku, posebno ističući da, u vrijeme kada se EU suočava s jakom krizom, ova načela mogu pomoći u izgradnji većeg povjerenja između građana i institucija. Naš do sada najveći događaj za zainteresirane strane pružio je građanima mogućnost rasprave s predsjednicima Parlamenta, Komisije i Vijeća EU-a na temu „Europa u krizi: izazov pridobivanja povjerenja građana“, koja je odražavala vodeće načelo Ombudsmanove misije, tj. izgradnju povjerenja dijalogom između građana i Unije.

Zadovoljavajuća godina za prava građana

S namjerom poboljšanja odnosa između institucija EU-a i građana, Ombudsman je, uz Istraživačku mrežu administrativnog prava EU-a (ReNEUAL), na kongresu održanom u ožujku u Bruxellesu, istražio mogućnost usvajanja općeg seta pravila administrativnog postupka za institucije, tijela, urede i agencije EU-a. Kako bismo unaprijedili naš rad za građane, Ombudsman je sudjelovao u projektu koji je vodila Europska zaklada za upravljanje kvalitetom (EFQM). Ishod, kao i sam postupak, bili su iznimno korisni. Zahvaljujući uspješnom dovršetku tri identificirana prioriteta napretka, EFQM je sada prepoznao ombudsmana kao „predanog izvrsnosti“.

Ombudsmanova odgovornost prema pravima osoba s invaliditetom prepoznata je u odluci Vijeća kojom se stvara okvir na europskoj razini u skladu s Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom UN-a. Uz četiri druga tijela, uključujući Parlamentarnu komisiju za peticije, Ombudsman će raditi na zaštiti, promicanju i nadzoru primjene te konvencije. Jasnije je da moramo biti ambiciozni, proaktivni i dalekosežni u našim nastojanjima da osiguramo da EU bude predvodnica kada se govori o osiguravanju poštovanja prava osoba s invaliditetom, kao što predviđaju Konvencija i Povelja o temeljnim pravima.

Sve gore navedene aktivnosti znače da ćemo do kraja 2012. biti na dobrom putu glede obećanja koja smo iznijeli u strategiji rada Ombudsmana u mandatu od 2009. do 2014. Budući da je jedan od općih ciljeva strategije osigurati da europski građani u potpunosti uživaju svoja prava, veselimo se radu u 2013., europskoj godini građana, s obnovljenom energijom i entuzijazmom prema zacrtanim ciljevima.

Strasbourg, 31. siječnja 2013.

P. Nikiforos Diamandouros

© Europska unija, 2013

Umnažanje se odobrava u obrazovne i nekomercijalne svrhe pod uvjetom da je izvor naveden.

Dizajn i prijelom: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danska i EntenEller A/S, Valby, Danska.

Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-461-8 . ISSN 1977-9054 . doi:10.2869/12186

QK-AD-13-001-HR-C

Europski ombudsman

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

Ovaj *Pregled* je objavljen na Internetu pod:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Publications Office

Najbolji slučajevi 2012.

Deset odabranih slučajeva zaključenih 2012. primjer su uzorne prakse. Šest slučajeva odnosi se na transparentnost, dok je jedan povezan s Poveljom o temeljnim pravima. Uključena su i pitanja uključivanja, poštovanja građana i kompenzacija.

Transparentnost

U slučaju **2016/2011/AN Europska središnja banka** (ESB) pozitivno je odgovorila na Ombudsmanovu sugestiju da podnositelju žalbe pruži informacije koje je želio o sadržaju pisma ESB-a Španjolskoj vladi. U zatvaranju slučaja Ombudsman je potakao ESB da nastavi s transparentnošću ne samo kao pravnom obvezom već i kao mogućnošću povećanja svog legitimiteta u očima građana.

Ombudsman je pozdravio kombinaciju općih i institucionalnih mjera predloženih u kontekstu istrage na vlastitu inicijativu **OI/3/2011/KM**.

To se odnosilo na sposobnost **Vijeća** da odgovori na potvrdne zahtjeve unutar rokova predviđenih Uredbom 1049/2001 o javnom pristupu dokumentima.

Komisija je također iznijela niz mjera kako bi se poboljšala usklađenost s Uredbom 1049/2001, a nakon što je Ombudsman zatražio pojašnjenje koje će korake poduzeti kao odgovor na svoju istragu u slučaju **849/2010/KM**. Dopustili su pristup relevantnim dokumentima te se ispričali zbog kašnjenja. U slučaju **1161/2010/BEH** **Komisija** je u potpunosti iznijela dokumente koje je podnositelj pritužbe zahtijevao i priznala da je kašnjenje bilo neopravdano.

Europska agencija za lijekove (EMA) pristala je u slučaju **2493/2008/FOR** pružiti javni uvid u izvješće o nepovoljnim reakcijama na jedan lijek protiv akni. EMA je imala sličan slučaj i u 2011.

U slučaju **808/2011/MHZ** Ombudsman je pohvalio **Europsko vijeće** za ispriku građanu koji mu se obratio kako bi izrazio zabrinutost zbog uporabe službenih automobila. Ombudsman je utvrdio da je iskrena isprika Vijeća najbolji primjer kako administracija EU-a pokazuje poštovanje prema svojim građanima.

Povelja o temeljnim pravima

Kao odgovor na istragu na vlastitu inicijativu **OI/3/2008/FOR**, **Komisija** se obvezala reformirati svoj sustav ranog upozoravanja (EWS) – računalni informacijski sustav koji nastoji identificirati „prijetnje“ financijskim interesima i reputaciji EU-a. Ombudsman je inzistirao da prava građana uključena u EWS, posebice temeljna prava tih osoba, kao što su iznesena u Povelji (primjerice pravo na saslušanje i pravo na pristup spisu), moraju biti zaštićena i u razdoblju prije no što se EWS reformira.

Potpore

Komisija se složila nadoknaditi preko 100 000 EUR jednoj nevladinoj organizaciji u slučaju **53/2010/OV** kao odgovor na navode da je prekršila načelo legitimnog očekivanja ne poštujući metodologiju izvješćivanja o troškovima koju su zajednički usuglasili.

Uljudnost

Kao odgovor na slučaj **882/2009/VL**, koji je uslijedio nakon uvredljive poruke odaslane supruhu podnositeljice pritužbe u kontekstu postupka naknade navodno preplaćenih obiteljskih dodataka, **Komisija** (i) je napisala pismo isprike i ponudila isplatu 500 EUR kao kompenzaciju za moralnu odštetu te je (ii) organizirala seriju internih treninga kako bi naglasila važnost etike i kulture obnašanja javne usluge.

Uključivanje

Nakon što je Ombudsman intervenirao u slučaju **371/2010/(MF)AN**, **Komisija** je usvojila novu politiku glede priznavanja nacionalnih diploma kako bi se uzelo u obzir različite nacionalne prakse. Također je izjavila da je podnositelj pritužbe dobar za predmetno radno mjesto.

Koliko pritužbi i istraga?

Ombudsman je registrirao 2 442 pritužbe u 2012. od kojih je njih 740 bilo u okviru njegova mandata. Možemo to usporediti s 2 510 pritužbi u 2011. od kojih je 698 njih bilo u okviru mandata. Otvorio je 465 istraga, u usporedbi s 396 u 2011., te zaključio 390 istraga tijekom godine (318 u 2011.). Sveukupno se Ombudsman bavio s 3 671 pritužbom i zahtjevom za informacijama – u usporedbi s 3 828 u 2011. godini.

Što je Ombudsman poduzeo?

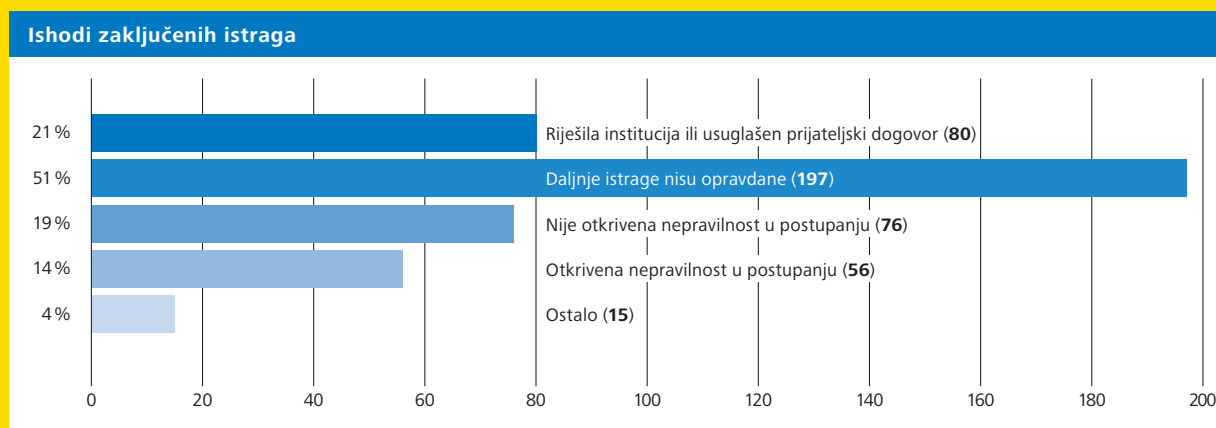
U preko 75 % slučajeva (1 854)¹ Ombudsman je bio u stanju pomoći podnositelju pritužbe otvorivši istragu, prebacivši slučaj nadležnom tijelu ili savjetujući ga kome se obratiti. Pedeset i dva posto² slučajeva koje je Ombudsman prebacio ili za koje je dao savjet otišlo je drugom članu Europske mreže pučkih pravobranitelja, tj. nacionalnim ili regionalnim pučkim pravobraniteljima ili Odboru za pritužbe Europskoga parlamenta. Ombudsman je sveukupno 11 % slučajeva uputio Komisiji. U 43 % slučajeva ohrabrio je podnositelja pritužbe da kontaktira tijela, uključujući SOLVIT. Ta europska mreža bavi se problemima s prekograničnim pitanjima koji proizlaze kada javne vlasti u državama članicama EU-a nepravilno primjenjuju pravo EU-a.

Izvor pritužbi u istragama zaključenim 2012.

Tvrtke, udruženja i ostale	
pravne osobe	14,7 % (56)
Pojedinačni građani	85,3 % (324)

Ishod istraga

U 89 slučajeva zaključenih 2012. pozitivan ishod postignut je kada je institucija riješila problem, prihvatila prijateljsko rješenje ili prihvatila nacrt preporuka. U 76 slučajeva nije utvrđena nepravilnost u postupanju, dok je u njih 56 utvrđena. Institucija je prihvatila nacrt preporuka, u cijelosti ili djelomice, u devet tih slučajeva (u usporedbi s 13 u 2011.), dok je 47 slučajeva zaključeno s kritičkim napomenama. U 30 je slučajeva Ombudsman sastavio daljnje napomene kako bi pomogao poboljšati djelovanje. Tijekom godine podnio je i posebno izvješće Europskom parlamentu.



Napomena i: U nekim slučajevima Ombudsman je zaključio istrage na dvije ili više osnova. Stoga gore navedeni postoci ukupno iznose više od 100 %.

Napomena ii: U jednom slučaju u kojem je Ombudsman ustanovio nepravilnosti u postupanju, zaključio je istragu s kritičkom napomenom i nacrtom preporuka koje je institucija u potpunosti prihvatila.

1. Ova brojka uključuje 95 pritužbi registriranih pred kraj 2011. i provedene u 2012. Ne uključuje 18 pritužbi registriranih pred kraj 2012. koje su krajem godine još uvijek bile u postupku kako bi se odredilo što poduzeti.

2. Ovi postoci sveukupno premašuju 100 % jer je u nekim slučajevima Ombudsman podnositelju pritužbe pružio više od jedne vrste savjeta.

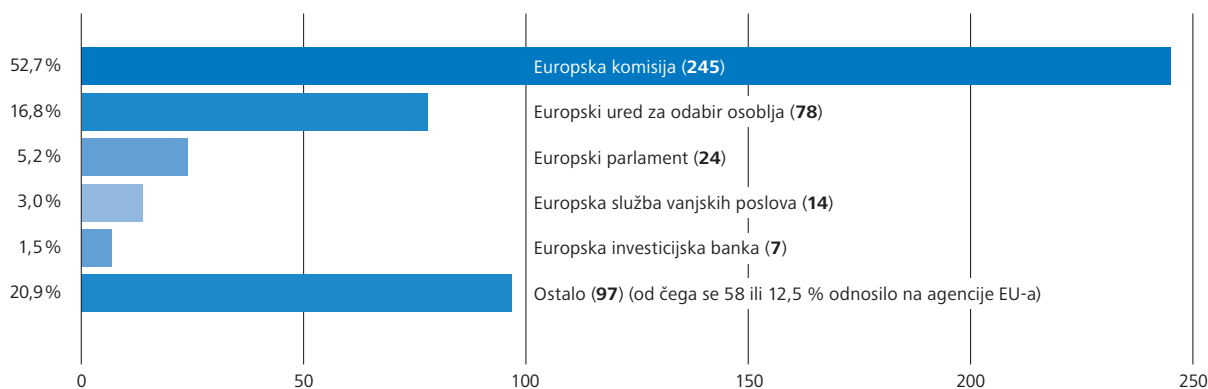
Na koje su se institucije, tijela, urede ili agencije odnosile istrage?

Većina istraga otvorenih u 2012. odnosila se na Komisiju, tj. 245 slučaja (52,7 %). Usporediva brojka s 2011. je 231 slučaj (58 %). Budući da je Komisija glavna institucija Unije koja donosi odluke koje imaju izravan utjecaj na građane, normalno je da je i glavni subjekt pritužbi. Slijedi Europski ured za odabir osoblja (EPSO) s 78 istraga (42 u 2011.), zatim Europski parlament s 24 istrage (16 u 2011.).

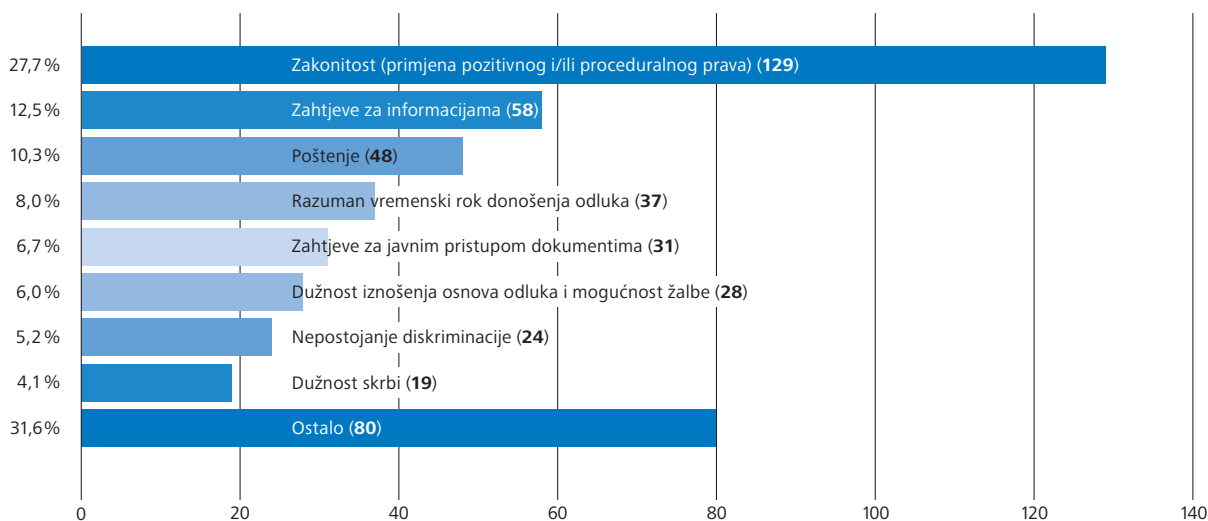
Istrage koje vrste nepravilnog postupanja?

Nepravilno postupanje događa se kada institucija ne djeluje u skladu sa zakonom, ne poštuje načela dobre uprave ili kada krši temeljna prava. Glavne vrste navodnog nepravilnog postupanja, koje je Ombudsman istraživao u 2012., odnosile su se na zakonitost, zatim zahtjeve za informacijama, poštenje i razuman vremenski rok donošenja odluka.

Institucije i tijela na koje se odnose istrage



Navodne nepravilnosti u postupanju odnosile su se na:



Napomena: U nekim slučajevima ista istraga odnosila se na dvije ili više navodnih nepravilnosti u postupanju. Stoga gore navedeni postoci ukupno iznose više od 100 %.

Čije pritužbe?

Niže navedeni podaci označavaju nacionalno podrijetlo pritužbi koje je Ombudsman zaprimio u 2012. Kao što omjer pokazuje, broj pritužbi iz neke države članice nije nužno izravno proporcionalan s veličinom stanovništva.

Država	Broj pritužbi	Omjer
Luksemburg	39	16,0
Cipar	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgija	182	3,5
Slovenija	31	3,2
Irska	50	2,3
Bugarska	66	1,7
Mađarska	76	1,6
Španjolska	340	1,5
Portugal	77	1,5
Litva	23	1,3
Grčka	74	1,3
Latvija	16	1,3
Slovačka	34	1,3
Danska	34	1,3
Poljska	235	1,2
Austrija	45	1,1
Estonija	7	1,0
Finska	25	0,9
Švedska	38	0,9
Češka	42	0,8
Njemačka	273	0,7
Nizozemska	51	0,6
Rumunjska	58	0,5
Ujedinjena Kraljevina	162	0,5
Francuska	138	0,4
Italija	118	0,4
Ostale zemlje	138	
Nepoznato	26	

Napomena: Omjer pritužbi rezultat je postotka ukupnih pritužbi iz svake države članice podijeljenog s postotkom ukupnog broja stanovnika u EU-u. Omjer je veći od 1 ako je više pritužbi od očekivanih pristiglo iz predmetne države, a uzimajući u obzir broj stanovnika. Postoci su zaokruženi na jednu decimalu.

Omjer (% pritužbi / % stanovništva)



Ako želite ispisanu opsežniju verziju ove brošure,
molimo kontaktirajte Ured Europskog ombudsmana.
Na vaš zahtjev, možemo vam dostaviti i zvučnu verziju.

