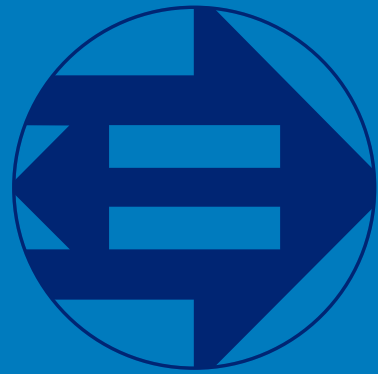
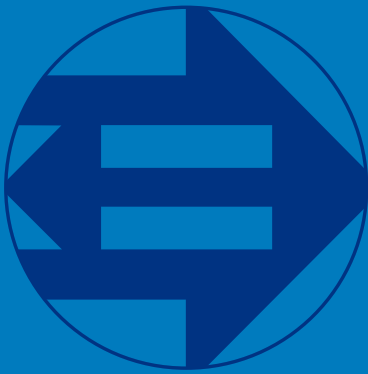




Europski
ombudsman

Godišnje izvješće
2012

HR



Izjava o misiji Europski ombudsman radi na pravednim rješenjima žalbi podnesenih protiv institucija Europske unije, potiče transparentnost te promiče uslužnost uprave. Njegov je cilj izgradnja povjerenja između građana i Europske unije dijalogom te njegovanje najviših standarda ponašanja u institucijama Unije.



Europski
ombudsman

Godišnje izvješće
2012





Sadržaj

Ombudsmanov uvod	4
1. Pritužbe i istrage	11
1.1. Ombudsmanova nadležnost i postupci	12
1.2. Pregled pritužbi obrađenih u 2012.	18
1.3. Analiza otvorenih istraga	24
1.4. Nalazi Ombudsmanovih istraga	29
1.5. Najuspješniji slučajevi s primjerima najboljih praksi	36
1.6. Tematska analiza zatvorenih istraga	38
1.7. Prijenosi i savjetovanje	56
2. Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima	59
2.1. Odnosi s institucijama, tijelima, uredima i agencijama EU-a	60
2.2. Odnosi s pučkim pravobraniteljima i sličnim tijelima	61
2.3. Odnosi s drugim dionicima	63
2.4. Prava osoba s invaliditetom	68
3. Sredstva	71
3.1. Osoblje	72
3.2. Proračun	74
3.3. Upotreba sredstava	75
Kako kontaktirati Europskoga ombudsmana	76

Ombudsmanov uvod

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam *Godišnje izvješće za 2012.* Europskoga ombudsmana. Na ovim stranicama naći ćete opsežan pregled naših rješavanja pritužbi, zalaganja za promicanje dobre uprave u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Europske unije te prezentaciju promidžbenih aktivnosti, kojima je namjera osigurati građanima da u cijelosti uživaju svoja prava.



Izvješće počinje ovim uvodom u kojemu vam želim skrenuti pozornost na najvažnije događaje ove institucije u 2012. Prvo poglavlje donosi opsežan prikaz Ombudsmanovog rada u rješavanju pritužbi i provođenju istraga te uključuje objašnjenje njegove nadležnosti i postupaka. Drugo poglavlje bavi se Ombudsmanovim odnosima s drugim institucijama, tijelima, uredima i agencijama EU-a,¹ sa zajednicom nacionalnih, regionalnih i lokalnih pučkih pravobranitelja u Europi te s drugim ključnim dionicima. Izvješće prvi put uključuje i dio o pravima osoba s invaliditetom. Naposljetku, treće poglavlje donosi detalje o Ombudsmanovim zaposlenicima i proračunu.

Rekordna godina po broju pritužbi

Ombudsman i njegovi zaposlenici bili su osobito zaposleni u 2012. rekordnim brojem pokrenutih i zatvorenih istraga. Ukupno 465 pokrenutih istraga povećanje je od 18 % u odnosu na 2011.² Broj zatvorenih istraga povećao se za 23 % u usporedbi s prethodnom godinom te je dosegnuo novi rekordni broj od 390 istraga. Općenito govoreći, kao i u 2011., Ombudsman je pružio je pomoć više od 22 000 pojedinaca rješavajući njihove pritužbe (2 442 slučaja), odgovarajući na njihove zahtjeve za informacijama (1 211) ili nudeći savjete pomoću interaktivnog vodiča na našim internetskim stranicama (19 281).

Ukupan broj pritužbi podnesenih Ombudsmanu smanjio se četvrtu godinu zaredom, što potvrđuje uspjeh interaktivnog vodiča. Brojka se smanjila s visokih 3 406 pritužbi u 2008. na 2 442 u 2012., uglavnom zato što je manje osoba podnosilo pritužbe Ombudsmanu iz pogrešnih razloga. Kada nam se pojedinci obrate, a zapravo bi pritužbu trebali uputiti drugamo, trudimo se savjetovati ih ili preusmjeriti slučaj. Najčešći savjet koji daje moj Ured jest taj da kontaktiraju člana Europske mreže pučkih pravobranitelja³. Gotovo 60 % pritužbi obrađenih u 2012. u nadležnosti je nekog od članova Mreže. Nešto više od polovice ovih slučajeva (30 % od ukupnog broja) u nadležnosti je Europskoga ombudsmana. Kada je riječ o pritužbama koje nisu u našoj nadležnosti, brojka od 1 720 najniža je u posljednjih 10 godina.

Budući da smo rješavanje pritužbi „koje nisu u našoj nadležnosti“ prosljedili, sada ih je moguće rješavati mnogo brže nego u 2012. Međutim, zbog povećanja opsega posla na slučajevima, u prosjeku je bilo potrebno nešto više vremena za dovršetak istraga: jedanaest mjeseci u 2012., u usporedbi s deset mjeseci u 2011. No većinu smo istraga (69 %) i dalje dovršili unutar jedne godine, što je malo bolje u odnosu na naš rezultat iz 2010. (66 %). Sve navedeno ostvarili smo na temelju plana rada koji je u 2012. sadržavao 66 odrednica te proračunskim sredstvima u iznosu od 9 516 500 EUR.

1. Radi sažetosti, u ovom se izvješću upotrebljava pojam „institucija“ za sve institucije, tijela, urede i agencije EU-a.

2. Kako je objašnjeno u *Godišnjem izvješću za 2011.*, Ombudsmanovi postupci izmijenjeni su u 2011. godine, što je u toj godini dovelo do rekordnog broja od 396 otvorenih istraga. Daljnje povećanje u 2012. nastavak je tog trenda.

3. Mreža u ovom trenutku uključuje 99 ureda u 35 europskih zemalja. Uključuje nacionalne i regionalne pučke pravobranitelje te slična tijela država članica Europske unije, država kandidatkinja za članstvo u EU-u te drugih država Europskoga gospodarskoga prostora i/ili Schengenskoga prostora, kao i Europskoga Ombudsmana te Odbor za predstavke Europskog parlamenta.

Ombudsmanov uvod

Godina zaposlenosti pri nadziranju administracije EU-a

Kao što je slučaj svake godine, većina istraga koje je Ombudsman pokrenuo u 2012. odnosila se na Europsku komisiju (245 istraga ili 53 % ukupnog broja). Budući da je Komisija glavna institucija EU-a koja donosi odluke s izravnim utjecajem na građane, razumljivo je da je ona glavni predmet pritužbi građana. Na Europski ured za odabir osoblja (EPSO), čije odluke utječu na građane koji žele raditi u administraciji EU-a, odnosilo se 78 istraga (17 %). Ne samo da je to udvostručenje broja istraga u usporedbi s prethodnom godinom (42 istrage) nego sa žaljenjem moram istaknuti da EPSO-ova reakcija na neke od tih problema u 2012. ostavlja prostora zabrinutosti.

Ukupno 24 istrage pokrenute u 2012. (5 % odnosile su se na Europski parlament, 14 se odnosilo na Europsku službu za vanjsko djelovanje (3 %), dok ih se sedam odnosilo na Europsku investicijsku banku (1,5 %). Daljnjih 97 istraga (21 % od ukupnog broja) odnosilo se na institucije, tijela, urede i agencije EU-a. Od navedenih istraga, njih 58 odnosilo se na agencije EU-a. Nastavio sam svoj program posjeta agencijama te sam prošle godine posjetio ukupno osam agencija.

Kao što je to slučaj svake godine, u svojem sam izvješću istaknuo i najuspješnije slučajeve koji bi trebali poslužiti kao model za to kako reagirati na probleme na koje upozori Ombudsman. Šest od deset ovogodišnjih najuspješnijih slučajeva odnosi se na Komisiju, dok se na Europsko vijeće, Vijeće EU-a, Europsku središnju banku te Europsku agenciju za lijekove odnosi po jedan slučaj. Šest slučajeva odnosi se na transparentnost, dok se

jedan slučaj odnosi na Povelju o temeljnim pravima EU-a. Uključeni su i problemi zapošljavanja, poštovanja građana te naknada.

Navedene slučajeve možete naći u odjeljku 1.5. ovog izvješća. Tematska analiza koja slijedi daje pregled najznačajnijih zakonskih saznanja te činjenica sadržanih u Ombudsmanovim odlukama o zatvaranju istraga u 2012. Glavne teme kojima se bavi ova tematska analiza jesu (i) otvorenost, javni pristup i osobni podaci (22 % ukupnog broja zatvorenih istraga); (ii) Komisija kao čuvar temeljnih ugovora (22 %); (iii) dodjela natječaja i nepovratnih sredstava (7 %); (iv) provedba ugovora (4 %); (v) administracija i Pravilnik o osoblju (17 %); (vi) natječaji za radna mjesta i postupci odabira (21 %); te (vii) institucionalna pitanja, pitanja politika i drugo (12 %). Važno je spomenuti da je prvi put dosad broj istraga koje se odnose na Komisiju kao čuvara temeljnih ugovora isti kao i broj istraga koje se odnose na transparentnost. S obzirom na važnu ulogu Ombudsmana na ovom području, žaljenja je vrijedna činjenica da Komisijino novo Priopćenje o odnosima s podnositeljem pritužbe u vezi s kršenjem zakona EU-a nije, za razliku od onog koje mu je prethodilo, upućeno Ombudsmanu. O tome sam problemu pisao glavnom tajniku Komisije u lipnju 2012.

Od 390 istraga dovršenih u 2012., deset je istraga Ombudsman proveo na vlastitu inicijativu. Zaključio sam da je u 56 slučajeva riječ o nepravilnosti (povećanje s 47 u 2011.) te dobio pozitivnu reakciju podnositelja pritužbe u devet od navedenih slučajeva (u odnosu na 13 u 2011.) dajući nacrt preporuka koje su bile prihvaćene. Ombudsman je u 2012.



kritičke primjedbe objavio u 47 slučajeva, što je dvanaest više u odnosu na 2011. To je također razlog za zabrinutost i stoga ću pozorno pratiti aktivnosti kojima institucije pokušavaju riješiti primjedbe navedene u mojoj godišnjoj studiji o postupanju nakon kritičkih i daljnjih primjedaba. U vezi s posljednjim, daljnje sam primjedbe dao u 30 slučajeva u 2012. s namjerom jačanja kvalitete uprave.

Broj slučajeva koje su institucije riješile ili u kojima su pristale na mirno rješenje bilježi neznatan pad na 80 (u odnosu na 84 u 2011.). U 197 slučajeva (u odnosu na 128 u 2011.), Ombudsman je smatrao da nema temelja za daljnje istrage. Mnogi od njih rezultat su prelaska na pojednostavljeni postupak koji je Ombudsman uveo 2011. U 76 slučajeva utvrdio sam kako nije riječ o nepravilnostima (u odnosi na 64 u 2011.).

Pozitivna godina Ombudsmanovog utjecaja

U 2012. prvi smo put dobili konkretan odgovor na pitanje: „Koliko je uspješan Europski ombudsman?“ Dvije publikacije objavljene prošle godine – studija o postupanju nakon kritičkih i daljnjih primjedaba te novo izvješće o sukladnosti – zaključuju kako u četiri od svakih pet slučajeva (82 %) institucije EU-a postupaju prema Ombudsmanovim prijedlozima. Drugim riječima, od otprilike 120 slučajeva u kojima je od Ombudsmana zatraženo davanje primjedaba i izdavanje preporuka za slučajeve zatvorene u 2011., institucije su dale pozitivne odgovore za njih 98, bilo u 2011. ili tijekom 2012. Studija o postupanju te izvješće o sukladnosti koji obuhvaćaju slučajeve zatvorene

u 2012. odsad će se kombinirati kako bi se osigurao opsežan pregled prihvaćanja Ombudsmanovih prijedloga unutar institucija EU-a. Cilj nam je objavljivati ovo novo, kombinirano izvješće u studenome svake godine.

Povratne informacije na studiju o postupanju koje smo tijekom godine primili od predsjednika Europskog vijeća Hermana Van Rompuya uvjerile su me u vrijednost ovih aktivnosti te, što je još važnije, u potrebu za nastavljanjem napornog rada u korist građana. Predsjednik Van Rompuy napisao je:

„Ovaj je rad još jedna temeljna sastavnica u uvjeravanju javnog mišljenja kako naša Unija ima ugrađene mehanizme provjere i ravnoteže. Važno je da i mnoštvo građana koji nemaju potrebu obratiti se Ombudsmanu zna da takav sigurnosni mehanizam postoji te da ga se aktivno razvija.“

Nije potrebno posebno napominjati kako ćemo ustrajati u ostvarivanju najviših standarda ponašanja u institucijama, kako je navedeno u Ombudsmanovoj izjavi o misiji. Imajući na umu navedeni cilj, Ombudsman je 2012. na svim službenim jezicima EU-a objavio skup načela javne službe koja bi trebala biti temelj ponašanja službenika EU-a. Pet načela javne službe jesu posvećenost Europskoj uniji i njezinim građanima, integritet, objektivnost, poštovanje drugih te transparentnost. Načela uzimaju u obzir najbolje primjere iz prakse država članica i sastavljena su na temelju prvotnih savjetovanja s Europskom mrežom ombudsmana. Provedeno je i savjetovanje sa zainteresiranom javnošću o prvom nacrtu načela. Nakon objave navedenih načela, Ombudsman je sastavio je smjernice o etici i deontologiji za svoj Ured.

Ombudsmanov uvod



Najvažnija komunikacija Europskoga ombudsmana u 2012. bio je seminar „Europa u krizi: izazovi zadobivanja povjerenja građana“. Gospodin José Manuel Barroso, predsjednik Europske komisije, bio je jedan od ključnih govornika na događaju.

Uspješna godina jačanja odnosa s građanima

Na sastanku s glavnim ravnateljima Komisije u ožujku istaknuo sam ova načela te posebno naglasio kako u vrijeme kada se EU suočava sa sve ozbiljnijom krizom načela mogu pridonijeti jačanju povjerenja između građana i institucija. Naš najveći dosadašnji događaj za dionike dao je građanima priliku da o temi „Europa u krizi: izazovi zadobivanja povjerenja građana“ raspravljaju s predsjednicima Parlamenta, Komisije i Vijeća EU-a. Cilj događaja bio je provjeriti kojim konkretnim mjerama europske i nacionalne institucije mogu zadobiti

povjerenje građana – mjere koje odražavaju vodeća načela navedena u Ombudsmanovoj misiji, kako bi se povjerenje izgradilo kroz dijalog između građana i Unije. Interaktivna priroda događaja omogućila je da i oni koji nisu bili nazočni prate raspravu putem *webstreama* te postavljaju pitanja i komentiraju putem Twittera. Na „zidu tweetova“ u konferencijskoj dvorani prikazivali su se komentari građana, što je govornicima dalo priliku da na njih odgovore. Naša ovogodišnja publikacija u obliku videozapisa na našoj internetskoj stranici te na našem YouTube kanalu pokazuju koliko smo odlučni u tome da dopremo do građana na uzbudljive i inovativne načine.



Ombudsman je bio domaćin seminara „Međunarodni dan prava na pristup informacijama – transparentnost i odgovornost u međunarodnim razvojnim bankama“, koji se u suradnji s Mehanizmom za žalbe EIB-a održao 28. rujna u Bruxellesu.



Osmi regionalni seminar Europske mreže pučkih pravobranitelja održan je u Bruxellesu 14.-16. listopada.



Još jedan važan događaj u godišnjem Ombudsmanovom kalendaru tematskih događaja jest Međunarodni dan prava na pristup informacijama, koji se svake godine obilježava 28. rujna. U suradnji s Mehanizmom za žalbe Europske investicijske banke (EIB), Ombudsman je 2012. bio domaćin seminara „Transparentnost i odgovornost u međunarodnim razvojnim bankama“. Ovaj se događaj zbio nakon 9. godišnjeg sastanka neovisnih mehanizama odgovornosti (IAM), koji je održan 25.-27. rujna 2012. te koji su zajedno organizirali Ombudsman, Europska investicijska banka i Luksemburško sveučilište.

Ombudsman je bio je uključen u organizaciju još triju događaja koji su bili od ključne važnosti za instituciju. Najprije je, zajedno s Istraživačkom mrežom upravnog

prava EU-a (ReNEUAL), Ombudsman organizirao konferenciju koja se u ožujku održala u Bruxellesu, a na kojoj se razgovaralo o mogućnosti donošenja Zakona o upravnim postupcima EU-a, tj. općeg paketa pravila upravnih postupaka za institucije, tijela, urede i agencije EU-a. Razmatrao se i mogući sadržaj takvog zakona u smislu utvrđivanja pravila, donošenja odluka u pojedinačnim slučajevima, javnih ugovora te informativnih mreža. Nadalje, Ombudsman je bio suorganizator Osmoga regionalnog seminara Europske mreže ombudsmana u Bruxellesu u listopadu 2012. Seminar je održan u Flamanskom parlamentu i Parlamentu Valonsko-briselske federacije. Naposljetku, Osmi seminar suradnje i povezivanja Europske mreže ombudsmana održan je u lipnju u Strasbourgu. Zaključni dijelovi seminara bavili su se ulogom ombudsmana u zaštiti i promicanju temeljnih prava.

Ombudsmanov uvod

Godina ostvarenja za instituciju

Jedan od problema temeljnih prava na koji je Ombudsman osobito usmjeravao napore u 2012. godini odnosi se na integraciju osoba s invaliditetom. Središnja uloga Ombudsmana u vezi invaliditeta priznata je kada je Vijeće u listopadu podržalo okvir na razini EU-a u skladu s Konvencijom UN-a o pravima osoba s invaliditetom. Zajedno s Odborom za predstavke Parlamenta, Komisijom, Agencijom Europske Unije za temeljna prava te Europskim forumom osoba s invaliditetom, Ombudsman radi na zaštiti, promicanju i nadzoru provedbe Konvencije. Ova je Konvencija prvi ugovor o ljudskim pravima kojeg je EU ratificirala. Što se tiče Ombudsmana, od presudne je važnosti da Unija ispuni obećanja dana građanima prilikom potpisivanja i ratifikacije Konvencije.

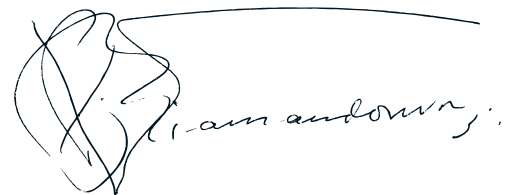
Kako bi se osiguralo najbolje moguće korištenje postojećih sredstava, Ombudsman je sudjelovao u projektima koje je u 2012. provodila Europska zaklada za upravljanje kvalitetom. Ishod, kao i sam proces, bili su iznimno korisni. Zahvaljujući uspješnom dovršetku triju utvrđenih prioriteta u poboljšavanju, Ombudsman je sada je i službeno priznat kao „predan izvrsnosti“. Tri projekta bila su usmjerena na (i) utvrđivanje načina rješavanja pritužbi koje nisu u nadležnosti, (ii) utvrđivanje i razjašnjavanje odgovornosti voditelja jedinica, ravnatelja i glavnog tajnika, te (iii) stvaranje jednostavnog mehanizma za dobivanje povratnih informacija za

podnositelje pritužbi u obliku internetske ankete o zadovoljstvu. Tijekom godine Ombudsman je proveo i anketu o strategiji i upravljanju, pri čemu je od vanjskih i unutarnjih dionika zatraženo da ocijene naše rezultate.

O sljedećoj godini

Što se tiče obećanja iz Ombudsmanove strategije za mandat 2009.-2014., sve gore navedene aktivnosti potvrđuju da smo do kraja 2012. bili na dobrom putu⁴. Kako je jedan od sveobuhvatnih ciljeva strategije osigurati da europski građani u cijelosti uživaju svoja prava, veselimo se radu u 2013., Europskoj godini građana, s obnovljenom energijom i entuzijazmom usmjerenima na ostvarivanje navedenoga cilja.

Strasbourg, 11. veljače 2013.

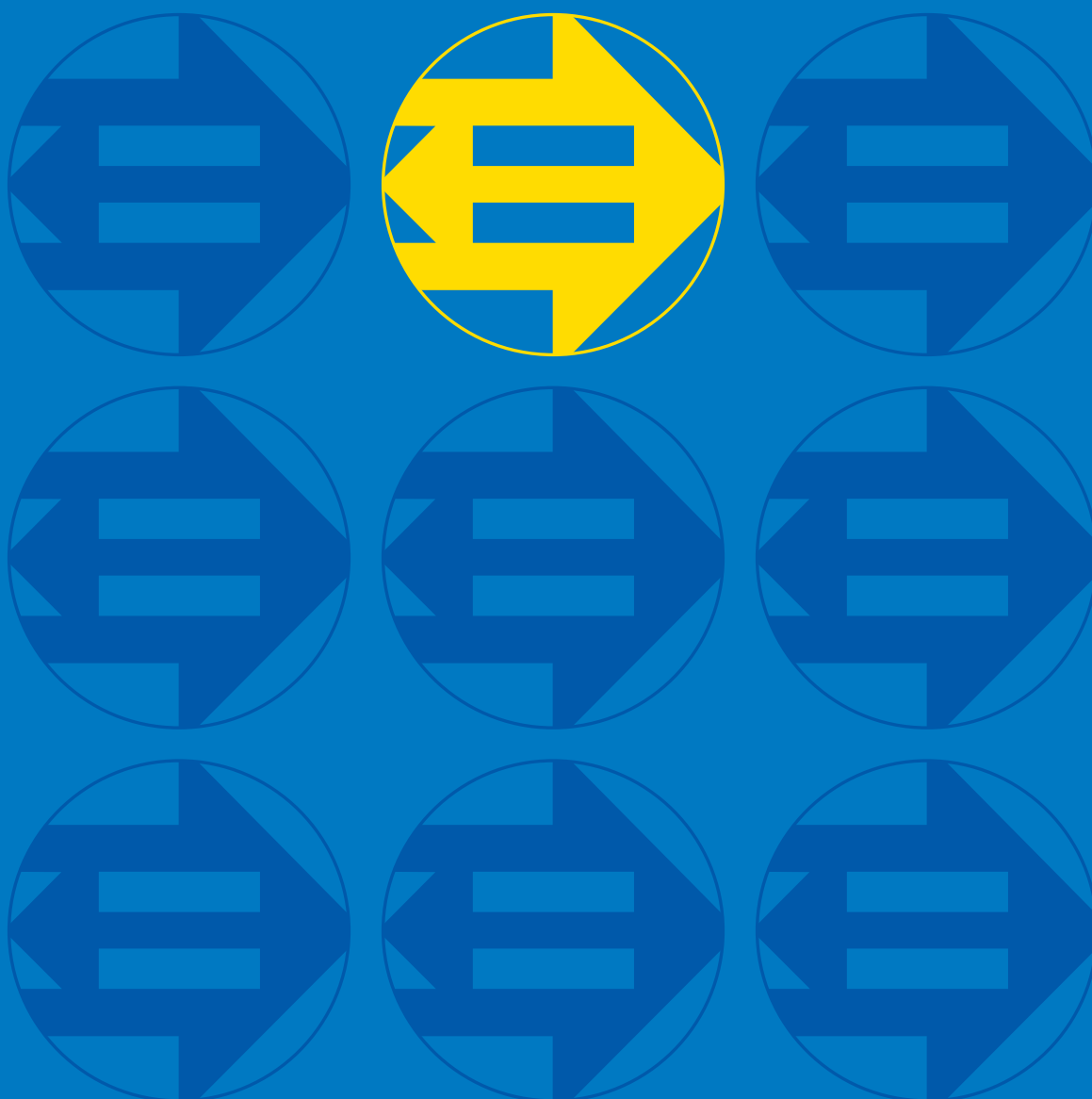


P. Nikiforos Diamandouros

4. Strateški dokument dostupan je na 23 jezika na internetskoj stranici Ombudsmana na: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1. Pritužbe i istrage

Prvo poglavlje objašnjava Ombudsmanovu nadležnost i postupke, donosi pregled pritužbi koje su se rješavale u 2012. te daje dubinsku analizu dovršenih istraga. Uključuje i dio o najuspješnijim slučajevima, kao i tematsku prezentaciju. Poglavlje završava pregledom drugih tijela kojima je moguće podnijeti pritužbe.



Pritužbe i istrage

1.1. Ombudsmanova nadležnost i postupci

Uloga Europskog ombudsmana

Ugovorom iz Maastrichta osnovan je ured Europskoga ombudsmana kao dio prava građanstva Europske unije. Člankom 24. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (TFEU) regulira se pravo na podnošenje pritužbi Europskome ombudsmanu kao jedno od građanskih prava Unije. Povelja o temeljnim pravima EU-a (članak 43.) također uključuje ovo pravo. Moguće slučajeve nepravilnosti Ombudsman zaprima ponajprije putem pritužbi, premda može provoditi i istrage na vlastitu inicijativu.

Ombudsmanov rad uređen je člankom 228. TFEU-a, kao i Statutom Ombudsmana¹ te provedbenim odredbama koje je Ombudsman donio u skladu s člankom 14. Statuta². Statut i provedbene odredbe dostupni su na Ombudsmanovoj internetskoj stranici (<http://www.ombudsman.europa.eu>) te u tiskanom obliku u njegovu uredu.

Pritužbe protiv tijela javne uprave država članica nisu u nadležnosti Europskoga ombudsmana, čak i kada se odnose na pitanja koja su u nadležnosti zakonodavstva EU-a.

Ombudsmanova nadležnost

Članak 228. TFEU-a Ombudsmana ovlašćuje da prima pritužbe vezane za slučajeve nepravilnosti u radu institucija, tijela, ureda i agencija Unije, uz iznimku Suda Europske unije tijekom obavljanja njegove pravosudne uloge.

Institucije, tijela, uredi i agencije Unije

Institucije EU-a navedene su u članku 13. Ugovora o Europskoj uniji (TEU). Ne postoji definicija ili službeni popis tijela, ureda i agencija Unije. Pojam uključuje tijela osnovana temeljnim ugovorima, kao što su Europski gospodarski i socijalni odbor (EESC), i tijela osnovana propisima, kao što je Europsko tijelo za nadzor banaka (EBA). Lisabonski ugovor proširio je Ombudsmanovu nadležnost kako bi uključivala i moguće nepravilnosti u okviru Zajedničke vanjske i sigurnosne politike, uključujući i Zajedničku sigurnosnu i obrambenu politiku.

Pritužbe protiv tijela javne uprave država članica nisu u nadležnosti Europskoga ombudsmana, čak i kada se odnose na pitanja koja su u nadležnosti zakonodavstva EU-a. Brojne takve pritužbe u nadležnosti su nacionalnih i regionalnih pučkih pravobranitelja u njihovoj Europskoj mreži (vidi odjeljak 1.7. u nastavku).

Moguće slučajeve nepravilnosti Ombudsman zaprima ponajprije putem pritužbi, premda može provoditi i istrage na vlastitu inicijativu.

1. U lipnju 2008., Europski parlament donio je odluku o izmjenama i dopunama Ombudsmanovog Statuta, koja je stupila na snagu 31. srpnja 2008. (Odluka Europskoga parlamenta 2008/587 od 18. lipnja 2008., o izmjenama i dopunama Odluke 94/262 o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog Ombudsmana; SL 2008 L 189, str. 25.).

2. Ombudsman je 3. prosinca 2008. revidirao svoje provedbene odredbe kako bi primijenio izmjene i dopune Statuta iz lipnja 2008. te uzeo u obzir iskustva stečena od 2004., kada su se odredbe mijenjale posljednji put. Nove provedbene odredbe stupile su na snagu 1. siječnja 2009.



Nepravilnosti

Kao odgovor na zahtjev Europskog parlamenta za jasnom definicijom nepravilnosti, Ombudsman je ponudio je sljedeće, što je Parlament pozdravio u rezoluciji s kojom se složila i Komisija:

„Do nepravilnosti dolazi kada javno tijelo ne djeluje u skladu s pravilom ili načelom koje ga obvezuje.“

Ombudsman je „nepravilnost“ definirao na način koji zahtijeva poštovanje vladavine prava, načela dobre uprave te temeljenih prava.

Ombudsman je „nepravilnost“ definirao na način koji zahtijeva poštovanje vladavine prava, načela dobre uprave te temeljenih prava. Povelja o temeljnim pravima uključuje pravo na dobru upravu kao temeljno pravo građanstva Unije (članak 41.).

Europski Parlament odobrio je 6. rujna 2001. Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi, koji bi institucije EU-a, njihove uprave i službenici trebali primjenjivati u svojim odnosima s javnošću. Kodeks uzima u obzir načela europskoga upravnog prava sadržanoga u presudama europskih sudova te se temelji na nacionalnim propisima. Ombudsman novo će izdanje Kodeksa objaviti početkom 2013.

Važno je znati kako gore spomenuta definicija ne ograničava nepravilnost na slučajeve kršenja pravno obvezujućih pravila i načela. Načelo dobre uprave ide dalje od propisa te od institucija EU-a traži ne samo poštovanje preuzetih zakonskih obveza nego i usmjerenost na pružanje usluga te osiguravanje odgovarajućeg postupanja s građanstvom, kao i omogućavanje punog uživanja građanskih prava. Dakle, premda

nezakonitost u pitanjima koja su u Ombudsmanovoj nadležnosti svakako podrazumijeva nepravilnost, nepravilnost automatski ne podrazumijeva nezakonitost. Ombudsmanovi nalazi o nepravilnosti stoga automatski ne upućuju na nezakonito ponašanje koje bi sud³ mogao sankcionirati.

Međutim, koncepcija nepravilnosti ima i svoja ograničenja. Na primjer, Ombudsman je uvijek je smatrao kako politički rad Europskog parlamenta ne može dovesti do pitanja moguće nepravilnosti. Stoga pritužbe na odluke odbora Parlamenta, kao što je Odbor za predstavke, nisu u Ombudsmanovoj nadležnosti.

3. U ovome kontekstu treba provjeriti presude Općeg suda donesene 28. listopada 2004. u udruženim slučajevima T-219/02 i T-337/02 *Herrera protiv Komisije* [2004.] ECR-SC I-A-319 te II-1407 odlomak 101., te 4. listopada 2006. u slučaju T-193/04 *Hans-Martin Tillack protiv Komisije* [2006.] ECR II-3995, odlomak 128.

Pritužbe i istrage

Nedopuštenost i temelji istrage

Prije nego što Ombudsman pokrene istragu, pritužba mora zadovoljiti daljnje kriterije dopuštenosti. Ovi kriteriji, navedeni u odgovarajućim člancima Statuta, navode sljedeće:

1. Potrebno je utvrditi podnositelja i predmet pritužbe (članak 2., stavak 3.).
2. Ombudsman ne može intervenirati u slučajevima koji se raspravljaju na sudu ili dovoditi u pitanje osnovanost sudske presude (članak 1., stavak 3.).
3. Pritužbu je potrebno podnijeti u roku od dvije godine od dana na koji je podnositelj pritužbe saznao činjenice na kojima se ona zasniva (članak 2., stavak 4.).
4. Pritužbi moraju prethoditi odgovarajuća administrativna sredstva pred predmetnom institucijom ili tijelom (članak 2., stavak 4.).
5. U slučaju pritužbi koje se odnose na radne odnose između institucija i tijela s jedne strane te njihovih dužnosnika i službenika s druge, potrebno je iscrpiti sve mogućnosti internih upravnih zahtjeva ili pritužbi prije podnošenja pritužbe Ombudsmanu (članak 2., stavak 8.).

Članak 228. TFEU-a navodi da Ombudsman „provodi istrage za koje ustanovi da su osnovane“.

Članak 228. TFEU-a navodi da Ombudsman „provodi istrage za koje ustanovi da su osnovane“. U 2011. Ombudsman je odlučio je kako se slučajevi u kojima podnositelju pritužbe daje priliku za dostavu dodatnih informacija, popratne dokumentacije ili

daljnjih argumenata u korist njegova/njezina slučaja smatraju istragama (objašnjavajućim istragama). Ako Ombudsman procijeni da su informacije koje je podnositelj pritužbe dostavio nedovoljne ili neuvjerljive, može zatvoriti istragu uz nalaz da nije riječ o „slučaju nepravilnosti“ ili da „daljnji istražni postupci nisu opravdani“, kako je potrebno. No kada informacije ili objašnjenja koja je dostavio podnositelj pritužbe upućuju na to da bi bilo korisno zatražiti mišljenje odgovarajuće institucije, Ombudsman to i čini.

Kao rezultat ove izmjene u klasifikaciji, postotak dopuštenih slučajeva koje je Ombudsman zatvorio zbog „nepostojanja temelja za istragu“ smanjio se s 40 % u 2010. i 24 % u 2011. na samo 12 % u 2012. Ovi „neutemeljeni“ slučajevi uglavnom su ograničeni na one koje je već rješavalo neko drugo tijelo ili u kojima podnositelj pritužbe nije dostavio dokumentarne dokaze potrebne za potvrdu svojih navoda. Kao nužna posljedica, broj istraga koje je otvorio Ombudsman povećao se s 396 u 2011. na 465 u 2012.

Pritužbe i istrage na vlastitu inicijativu

Članak 228. TFEU-a ovlašćuje Ombudsmana za primanje pritužbi svih građana Unije ili svake fizičke ili pravne osobe s prebivalištem ili poslovnim sjedištem u nekoj državi članici Unije. Ombudsman ovlašten je i provoditi istrage na vlastitu inicijativu. Upotrebljavajući ovlast vlastite inicijative, Ombudsman može istraživati mogući slučaj nepravilnosti na koji mu je pozornost



skrenula osoba koja nema pravo podnijeti pritužbu. Njegovo postupanje u takvim slučajevima podrazumijeva pružanje navedenoj osobi istih proceduralnih prilika za vrijeme istrage kao da je riječ o pritužbi. Ombudsman je pokrenuo dvije takve istrage na vlastitu inicijativu u 2012.

Ombudsman je svoju ovlast vlastite inicijative može upotrebljavati za rješavanje sistemskih problema u institucijama. U 2012. tako je postupio

Ombudsman je svoju ovlast vlastite inicijative može upotrebljavati za rješavanje sistemskih problema u institucijama. U 2012. tako je postupio pet puta.

pet puta. Slučajevi **OI/1/2012/MHZ** i **OI/6/2012/MHZ** odnose se na Europski ured za odabir osoblja (EPSO). Prvi se odnosi na fazu u kojoj odbori za odabir u otvorenim natječajima provjeravaju popratnu dokumentaciju kandidata, dok se drugi bavi informacijama koje se navode u pozivima za iskaz interesa koje se tiču pomoći koja je na raspolaganju kandidatima. Slično navedenome, slučaj **OI/3/2012/CK** odnosi se na informacije koje kandidati dobiju o ishodu procesa odabira koje organizira Europska agencija za sigurnost mreža i podataka (ENISA). Slučaj **OI/2/2012/VL** odnosi se na činjenicu da Komisijina Komunikacija o odnosima s podnositeljem pritužbe u vezi s kršenjem zakonodavstva Zajednice iz 2002. nije bila dostupna na svim službenim jezicima EU-a. Naposljetku, **OI/5/2012/BEH-MHZ** odnosi se na provedbu obveza na području temeljnih prava Agencije za upravljanje operativnom suradnjom na vanjskim granicama država članica EU-a (Frontex). Ovaj posljednji uključivao je i javno savjetovanje.

U 2012. otvoreno je još osam istraga na vlastitu inicijativu u vezanih za Ombudsmanov program posjeta agencijama EU-a.⁴ Te su se istrage odnosile na Europski centar za razvoj strukovnog osposobljavanja (Cedefop), Europsku zakladu za poboljšanje životnih i radnih uvjeta (Eurofound), Europsku agenciju za jačanje pravosudne suradnje (Eurojust), Europski policijski ured (Europol), Europski odbor za sistemske rizike (ESRB), ENISA-u, Europsku agenciju za kemikalije (ECHA) te Frontex. Cilj ovih

posjeta bio je promicati dobru upravu te dijeliti najbolje primjere iz prakse. Detaljnije informacije o ovim istragama dostupne su na: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Ombudsmanovi postupci

Pisni i pojednostavljeni istražni postupci

Sve pritužbe podnesene Ombudsmanu registriraju se i zaprimaju obično unutar jednog tjedna od primitka. Obavijest o zaprimanju obično podnositelja pritužbe obavještava o postupku koji će se pokrenuti te navodi referentni broj, kao i ime i prezime te telefonski broj osobe zadužene za pritužbu. Obavijest uključuje i informaciju o zaštiti osobnih podataka podnositelja pritužbe.

Pritužba se potom preispituje kako bi se utvrdilo je li u Ombudsmanovoj nadležnosti. S ciljem brzog informiranja podnositelja pritužbe kada nije u mogućnosti preuzeti pritužbu, Ombudsman je u 2011. odlučio

4. Puno objašnjenje postupka na kojemu se temelje ovi posjeti dostupno je u *Godišnjem izvješću za 2011.*

Pritužbe i istrage

preusmjeriti rješavanje pritužbi koje nisu u njegovoj nadležnosti. Tim se pritužbama sada bavi Ombudsmanova pisarnica, koja podnositeljima pritužbe objašnjava zašto predmetna pritužba nije u nadležnosti te institucije te ih, kada je to moguće, prosljeđuje nadležnom tijelu ili savjetuje podnositelja pritužbe gdje se obratiti. Podnositelj pritužbe može podnijeti razuman zahtjev da Ombudsman preispita odluku da pritužba nije u njegovoj nadležnosti.

Novi postupak za rješavanje navedenih pritužbi znatno je smanjio vrijeme potrebno za odgovor podnositeljima pritužbi kada je riječ o slučajevima koji nisu u Ombudsmanovoj nadležnosti.

Novi postupak za rješavanje navedenih pritužbi znatno je smanjio vrijeme potrebno za odgovor podnositeljima pritužbi kada je riječ o slučajevima koji nisu u Ombudsmanovoj nadležnosti.

Ako je pritužba u njegovoj nadležnosti, Ombudsman će ispitati zadovoljava li potrebne uvjete dopuštenosti. Nakon toga odlučuje, obično u roku od jednog mjeseca, o pokretanju istrage. Ako se istraga ne pokrene, podnositelja pritužbe obavještava se o razlogu.

Ako Ombudsman smatra da je potrebna istraga, na raspolaganju mu je nekoliko mogućnosti:

- Ako su potrebne daljnje informacije od podnositelja pritužbe, Ombudsman ga/ ju može pozvati da dostavi objašnjenja. Ovisno o objašnjenjima, Ombudsman može donijeti odluku da se slučaj zatvara ili, ako smatra da predmetna institucija treba objasniti svoje stajalište, tražiti njeno mišljenje.
- Ombudsman može odlučiti provesti pregled dokumenata u arhivu institucije (vidi u nastavku) kako bi doznao je li potrebno tražiti mišljenje institucije.
- Alternativa otvaranju pisane istrage moguće nepravilnosti, s ciljem brzog rješavanja relevantnog problema, može biti neformalan kontakt Ombudsmana s institucijom kako bi se pokušalo naći rješenje. Tako se često postupa u slučajevima kada se pritužba odnosi na propust institucije da odgovori ili da pruži odgovarajući odgovor. U 2012. riješena su 53 slučaja nakon što je, nakon Ombudsmanove intervencije, osigurala brz odgovor na neodgovorene ili neodgovarajuće odgovorene dopise.⁵

5. Kako je objašnjeno u *Godišnjem izvješću za 2011.* Ombudsmanov postupak u ovakvim slučajevima izmijenjen je u 2011. kako bi se podnositeljima pritužbe pružila prilika za slanje primjedaba na odgovore institucija. Glavna statistička posljedica novog pristupa jest ta da Ombudsman sada manje slučajeva zatvara oznakom da ga je riješila institucija, dok sve više slučajeva zatvara napomenom kako nije utvrđen slučaj nepravilnosti ili kako daljnja istraga nije bila opravdana.



Ombudsman za vrijeme istrage obavještava podnositelja pritužbe o svakom novom koraku koji poduzima.

Članak 3. stavka 2. Statuta obvezuje dužnosnike i druge službenike institucija EU-a da svjedoče na zahtjev

Ombudsman za vrijeme istrage obavještava podnositelja pritužbe o svakom novom koraku koji poduzima.

Kada Ombudsman odluči zatvoriti istragu, obavještava podnositelja pritužbe o rezultatima istrage i o svojim zaključcima. Ombudsmanove odluke nisu pravno obvezujuće te ne stvaraju pravno provediva prava ili obveze za podnositelja pritužbe ili predmetnu instituciju.

Pregled dokumenata i saslušavanje svjedoka

Člankom 3. stavkom 2. Ombudsmanovog Statuta zahtijeva se da institucije EU-a Ombudsmanu dostave sve informacije koje je od njih zatražio te da mu se omogući pristup predmetnim dokumentima. Ombudsmanova ovlast da pregleda dokumentaciju omogućuje mu provjeru potpunosti i točnosti informacije koju mu dostavi predmetna institucija EU-a. Sukladno navedenom, Ombudsmanova mogućnost da provede detaljne i potpune istrage važno je jamstvo podnositelju pritužbe i javnosti. Ombudsmanova ovlast koja mu omogućuje pregled institucionalne dokumentacije iskorištena je u 36 slučajeva u 2012., u usporedbi s 38 slučajeva u 2011.

Ombudsmana, premda ih i dalje obvezuju relevantna pravila Pravilnika o osoblju, osobito njihova dužnost čuvanja službene tajne. Ombudsman u 2012. nije koristio svoju ovlast saslušanja svjedoka.

Izmjene i dopune Statuta iz 2008. objasnile su i ojačale Ombudsmanovu obvezu da čuva povjerljivosti dokumentacije i informacije dobivenih za vrijeme istrage. Kako je izmijenjen i dopunjen, Statut utvrđuje da Ombudsmanov pristup povjerljivim informacijama i dokumentima, osobito osjetljivim dokumentima u smislu članka 9. Uredbe 1049/2001⁶, podliježe sukladnosti s pravilima o sigurnosti predmetne institucije EU-a. Institucija koja dostavlja takve povjerljive informacije ili dokumente obavještava Ombudsmana o njihovoj klasifikaciji. Štoviše, Ombudsman je unaprijed se s relevantnom institucijom dogovara o uvjetima postupanja s povjerljivim informacijama ili dokumentima te drugim informacijama koje su obuhvaćene obvezom službene tajne.

⁶ Uredba (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s javnim pristupom dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije; SL 2001 L 145, str. 43.

Pritužbe i istrage

1.2. Pregled pritužbi obrađenih u 2012.

Ombudsman je u 2012.⁷ zaprimio 2 442 pritužbe, u usporedbi s 2 510 u 2011. Od 2 460 obrađenih pritužbi⁸, 30 % (740 pritužbi) bilo je u nadležnosti Europskoga ombudsmana.

Ukupno 67 % pritužbi zaprimljenih u 2012. podneseno je putem interneta.

Ukupno 67 % pritužbi zaprimljenih u 2012. podneseno je putem interneta. Veliki dio tih pritužbi (56 %) zaprimljen je putem elektroničkih obrazaca za pritužbe dostupnih na Ombudsmanovoj internetskoj stranici na 23 službena jezika EU-a. U 2012. godini Ombudsman je zaprimio više od 1 200 zahtjeva za informacijama te odgovorio na njih. Premda je Ombudsmanova adresa elektroničke pošte i dalje ključni oblik

komunikacije, 128 zahtjeva dostavljeno je standardnom poštom i putem telefaksa te je na njih odgovoreno istim putem. Znatno i neprekidno smanjivanje broja zahtjeva za informacijama u posljednjih nekoliko godina (1 200 u 2011., 1 000 u 2010., 1 850 u 2009., 4 300 u 2008., te 4 100 u 2007.) potvrđuje uspjeh Ombudsmanovog interaktivnog vodiča, koji je na njegovoj internetskoj stranici dostupan od siječnja 2009. On zainteresiranim strankama omogućuje pristup informacijama bez podnošenja zahtjeva. U 2012. Ombudsman je obradio ukupno preko 3 600 pritužbi i zahtjeva za informacijama.

Europski ombudsman otvorio je 450 istraga na temelju pritužbi te pokrenuo 15 dodatnih istraga na vlastitu inicijativu. To se može usporediti s 382 istrage i 14 istraga na vlastitu inicijativu u 2011.

Znatno i neprekidno smanjivanje broja zahtjeva za informacijama u posljednjih nekoliko godina potvrđuje uspjeh Ombudsmanovog interaktivnog vodiča, koji je na njegovoj internetskoj stranici dostupan od siječnja 2009.

Tablica 1.1.: Slučajevi riješeni u 2012.

Pritužbe registrirane u 2012.	2 442
Pritužbe obrađene u 2012.	2 460
Pritužbe u nadležnosti članova Europske mreže pučkih pravobranitelja	1 467
Pritužbe u nadležnosti Europskoga ombudsmana od čega:	740 228 nedopuštenih 62 dopuštenih, ali bez osnove za otvaranje istrage 450 istraga otvorenih na temelju pritužbi
Otvorene istrage na vlastitu inicijativu	15
Zatvorene istrage od čega:	390 (uključujući 10 istraga na vlastitu inicijativu) 206 iz 2012. 113 iz 2011. 71 iz prethodnih godina

7. Ova kategorija odnosi se na pritužbe „registrirane” u predmetnoj kalendarskoj godini, suprotno pritužbama koje su „zaprimljene” u istom razdoblju, a registrirane sljedeće godine.

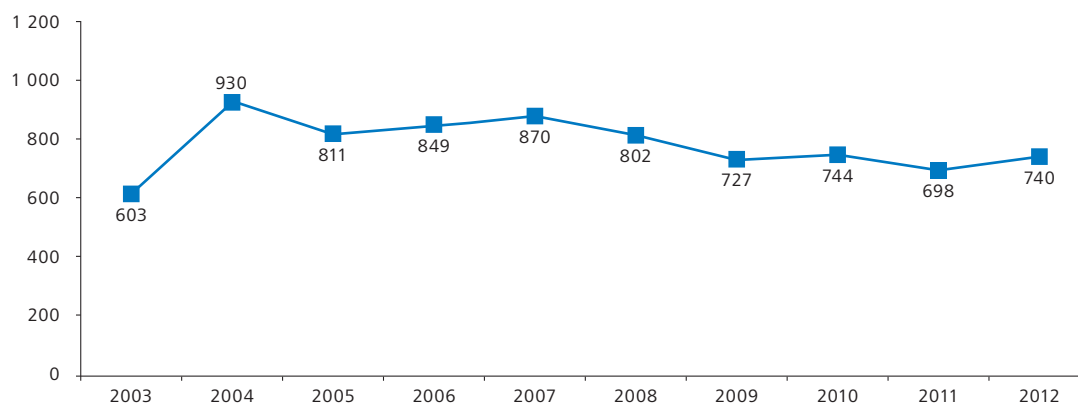
8. Statistička kategorija „obrađeno” znači da je Ombudsman završio analizu kojom se utvrđuje (i) je li pritužba u njegovoj nadležnosti, (ii) udovoljava li kriterijima dopuštenosti, (iii) ima li osnove za otvaranje istrage te je li o tome obavijestio podnositelja pritužbe. Zbog vremena potrebnoga za takvu analizu, broj pritužbi „obrađenih” u predmetnoj godini razlikuje se od broja pritužbi „registriranih” u istoj godini. Broj pritužbi obrađenih u predmetnoj godini uključuje pritužbe registrirane krajem prethodne godine i obrađene početkom predmetne godine. Ne uključuje broj pritužbi registriranih krajem predmetne godine te obrađenih početkom sljedeće godine.



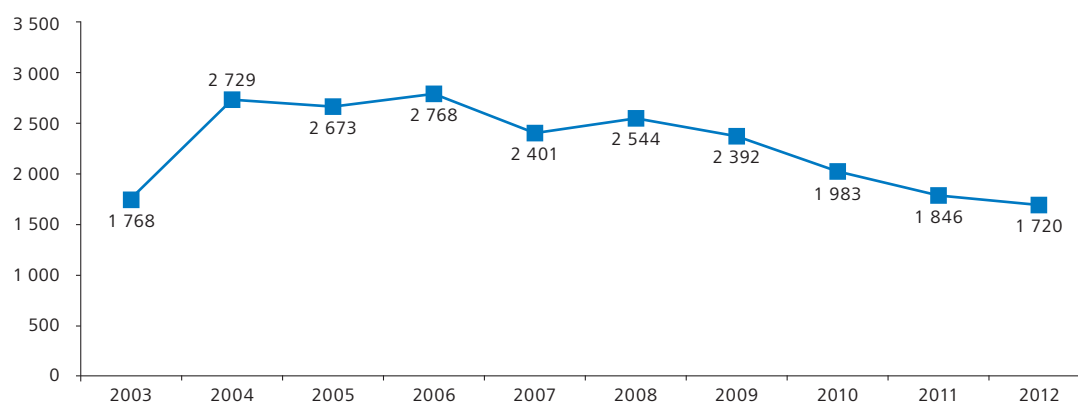
Kako pokazuje slika 1.1.⁹, broj pritužbi u Ombudsmanovoj nadležnosti naglo se povećao u razdoblju 2003.-2004., nakon čega je prosjek u razdoblju 2005.-2008. bio oko 830 te se zadržao na razini od oko 730 od 2009.

Kako pokazuje slika 1.2.¹⁰, broj pritužbi koje nisu u nadležnosti Ombudsmana smanjio se na 1 720 u 2012., što je najniži broj zabilježen od 2002. Ombudsman nastavlja ustrajati u svojim naporima za daljnje smanjivanje broja pritužbi koje nisu u njegovoj nadležnosti. To čini pružajući jasne informacije o tome što može učiniti, a što ne te usmjeravajući podnositelje pritužbi na odgovarajuće adrese.

Slika 1.1.: Broj pritužbi u nadležnosti u razdoblju 2003.-2012.



Slika 1.2.: Broj pritužbi izvan nadležnosti u razdoblju 2003.-2012.



9. U 2005. godini 335 podnesenih pritužbi u nadležnosti Ombudsmana odnosilo se na isto pitanje. Kako bi se omogućila točnija usporedba tijekom godina, na slici 1.1. uzeto je u obzir samo 11 takvih pritužbi.

10. U 2006. godini od 281 podnesenih pritužbi koja nisu bile u nadležnosti Ombudsmana odnosile su se na isto pitanje. Kako bi se omogućila točnija usporedba tijekom godina, na slici 1.2. uzeto je u obzir samo 11 takvih pritužbi.

Pritužbe i istrage

U tablici 1.2. navedena su nacionalna porijekla pritužbi registriranih u 2012. Tradicionalno, podnositelji pritužbi iz Njemačke, najmnogoljudnije države EU-a, podnijeli su najviše pritužbi, nakon čega slijedi Španjolska. Međutim, navedeni se trend promijenio 2011., kada je Španjolska preuzela vodeću poziciju, koju je zadržala i u 2012. Kao i 2011., nakon nje slijedile su Njemačka, Poljska i Belgija. U odnosu na broj stanovnika,

najviše pritužbi ponovo je stiglo iz Luksemburga, Cipra, Malte, Belgije i Slovenije.

U 2012. godini 17 država članica podnijelo je više pritužbi od očekivanoga, s obzirom na njihov broj stanovnika, devet je podnijelo manje pritužbi, dok je broj pritužbi iz jedne države članice (Estonija) odgovarao njezinu stvarnom broju stanovnika.

Tablica 1.2.: Nacionalno porijeklo pritužbi registriranih u 2012.

Država	Broj podnositelja pritužbi	% pritužbi	% ukupnog stanovništva EU-a	Omjer
Luksemburg	39	1,6	0,1	16,0
Cipar	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgija	182	7,5	2,1	3,5
Slovenija	31	1,3	0,4	3,2
Irska	50	2,0	0,9	2,3
Bugarska	66	2,7	1,6	1,7
Mađarska	76	3,1	2,0	1,6
Španjolska	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Litva	23	0,9	0,7	1,3
Grčka	74	3,0	2,3	1,3
Latvija	16	0,7	0,5	1,3
Slovačka	34	1,4	1,1	1,3
Danska	34	1,4	1,1	1,3
Poljska	235	9,6	7,7	1,2
Austrija	45	1,8	1,7	1,1
Estonija	7	0,3	0,3	1,0
Finska	25	1,0	1,1	0,9
Švedska	38	1,6	1,8	0,9
Češka	42	1,7	2,1	0,8
Njemačka	273	11,2	16,6	0,7
Nizozemska	51	2,1	3,3	0,6
Rumunjska	58	2,4	4,4	0,5
Ujedinjeno Kraljevstvo	162	6,6	12,3	0,5
Francuska	138	5,7	12,8	0,4
Italija	118	4,8	11,9	0,4
Druge države	138	5,7		
Nije poznato	26	1,1		

Napomena: Omjer je rezultat dijeljenja postotka pritužbi s postotkom stanovništva. Omjer je veći od 1 ako je predmetna država podnijela više pritužbi od očekivanoga, s obzirom na njezin broj stanovnika. Postoci su zaokruženi na jedno decimalno mjesto.



Niže navedena mapa temelji se na broju pritužbi koje je Ombudsman primio iz svake države članice u odnosu na njezin broj stanovnika (vidi bilješku uz gore prikazanu tablicu 1.2. u vezi s izračunom omjera).

Omjer (% pritužbi / % stanovništva)



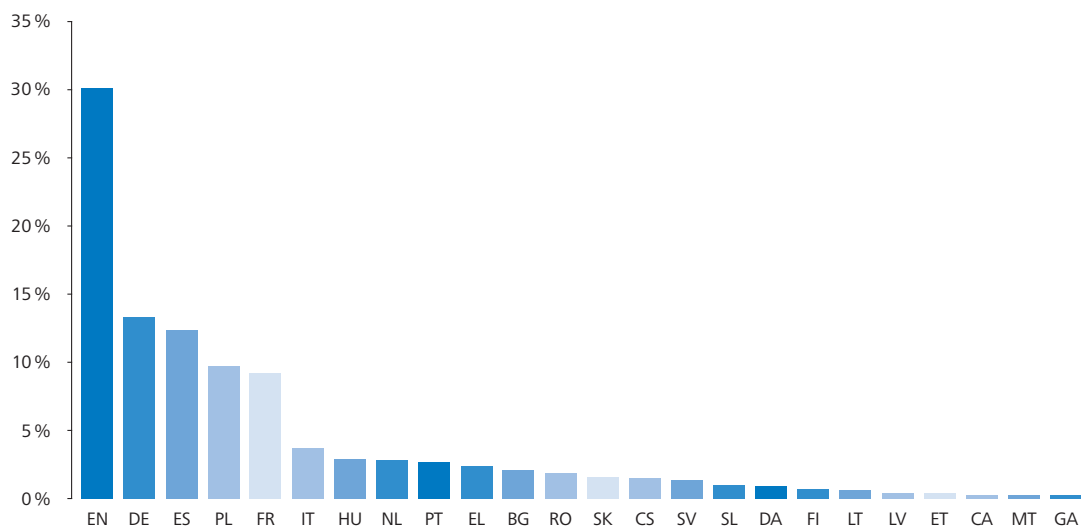
Pritužbe i istrage

Podnositelj pritužbe može podnijeti pritužbu Ombudsmanu na bilo kojem od 23 službena jezika EU-a¹¹. Kako pokazuje slika 1.3., u 2012. većina podnositelja pritužbi odlučila je pritužbe podnijeti na engleskome, nakon čega slijede njemački i španjolski.

Kako pokazuje slika 1.4., u više od 75 % slučajeva Ombudsman je bio u mogućnosti pomoći podnositelju pritužbe pokretanjem istrage (18,3 % slučajeva), upućivanjem

slučaja nadležnom tijelu ili savjetovanjem podnositelja pritužbe gdje se obratiti (57,1 %). Odjeljak 1.7. ovog izvješća bavi se slučajevima koje je Ombudsman uputio dalje ili u kojima je savjetovao podnositelja pritužbe gdje se obratiti. U 24,6 % slučajeva kojima se Ombudsman bavio u 2012. zaključio je kako nije moguće dati daljnje savjete te je o tome obavijestio podnositelja pritužbe. U nekim je slučajevima razlog tome propust podnositelja pritužbe da navede na koga ili na što se želi žaliti.

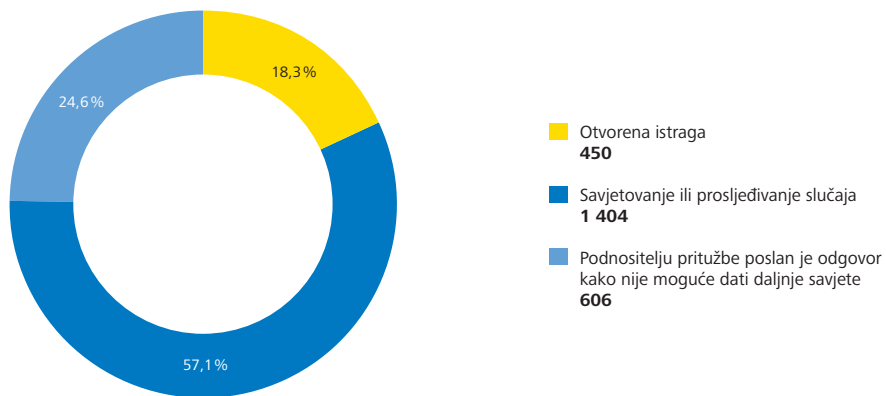
Slika 1.3.: Jezična distribucija pritužbi



¹¹. Bugarski, češki, danski, engleski, estonski, finski, francuski, grčki, irski, latvijski, litavski, mađarski, malteški, nizozemski, njemački, poljski, portugalski, rumunjski, slovački, slovenski, španjolski, švedski i talijanski. Na temelju ugovora između Europskoga Ombudsmana i španjolske vlade potpisanoga u studenome 2006., građani pritužbe Ombudsmanu mogu podnositi na bilo kojem od pridodanih službenih jezika u Španjolskoj (katalonski/valencijski, galicijski i baskijski). Potpisavši ovaj ugovor, Ombudsman je uskladio svoj rad sa zaključcima Vijeća EU-a iz lipnja 2005. o upotrebi ovih jezika kako bi se španjolskim građanima olakšala komunikacija s institucijama EU-a.



Slika 1.4.: Radnje poduzete po primljenim pritužbama



Napomena: Brojke u gore prikazanoj tablici uključuju 95 pritužbi registriranih potkraj 2011. i obrađenih u 2012. Ne uključuju 18 pritužbi registriranih potkraj 2012. koje su krajem godine još bile na razmatranju kako bi se utvrdilo što poduzeti.

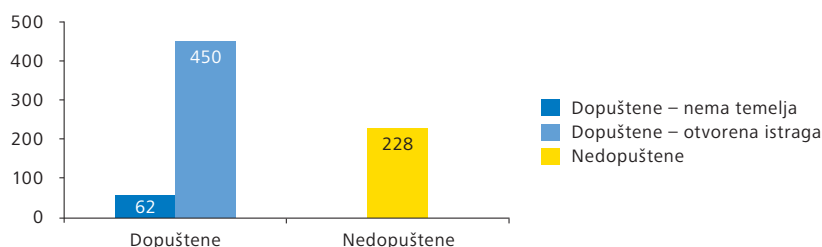
Pritužbe i istrage

1.3. Analiza otvorenih istraga¹²

Kako je već navedeno, tijekom 2011. Ombudsman je izmijenio svoje pojednostavljene postupke kako bi ih učinio pogodnijima za građane.

Sve pritužbe u Ombudsmanovoj nadležnosti prošle su dodatnu analizu kako bi se utvrdila njihova dopuštenost. Od 740 pritužbi koje su bile u njegovoj nadležnosti, 228 procijenjeno je nedopuštenima, dok u 62 dopuštena slučaja Ombudsman nije imao temelja za otvaranje istrage.

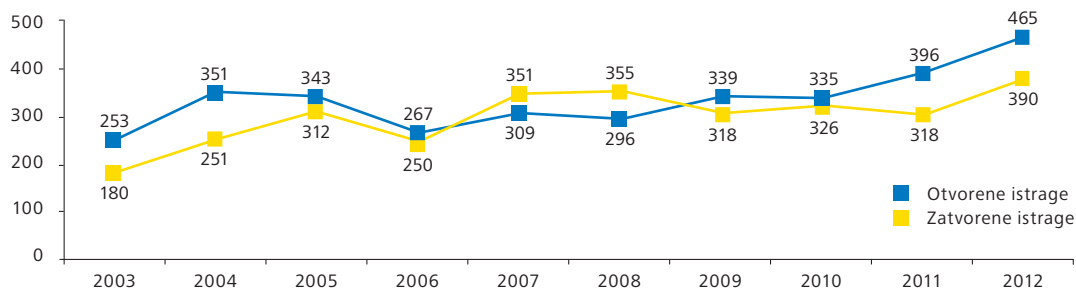
Slika 1.5.: Pritužbe u nadležnosti Europskoga ombudsmana



Ombudsman je tijekom godine otvorio ukupno 450 istraga utemeljenih na pritužbama. To čini povećanje od 18 % u usporedbi s 2011. Ombudsman je pokrenuo i 15 istraga na vlastitu inicijativu.

Kako pokazuje slika 1.6., broj istraga koje je Ombudsman otvorio u 2012. najveći je dosad te premašuje razine iz 2011. (396) i 2004. (351).

Slika 1.6.: Razvoj broja istraga



12. Analiza u ovom poglavlju odnosi se na broj istraga otvorenih u 2012., a ne na ukupan broj istraga provedenih tijekom godine.

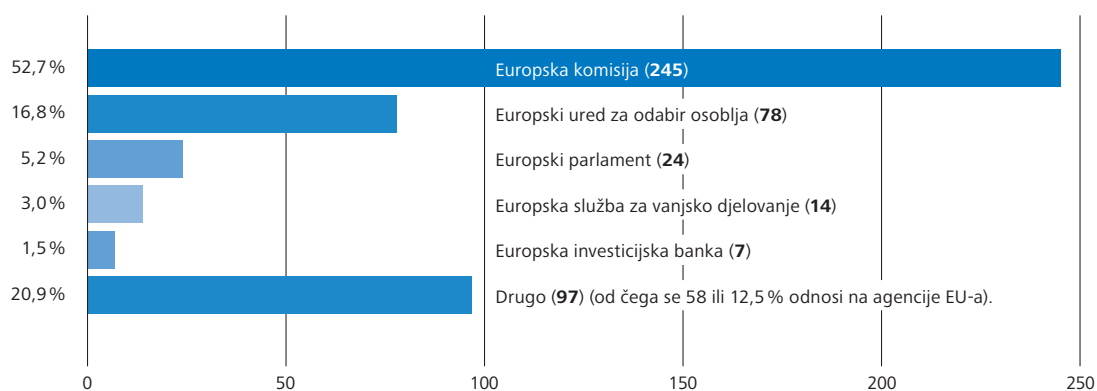


Većina istraga koje je Ombudsman otvorio u 2012. odnose se na Europsku komisiju (na temelju 245 pritužbi ili 52,7 %). Odgovarajuća brojka u 2011. iznosila je 231. Budući da je Komisija glavna institucija EU-a, čije odluke imaju izravan utjecaj na građane, razumljivo je da je glavni predmet pritužbi građana. Na drugom mjesto nalazi se Europski ured za odabir osoblja (EPSO) sa

78 pritužbi (42 u 2011.). Broj istraga koje je Ombudsman otvorio u vezi s Europskim parlamentom povećao se za 50 % u odnosu na 2011. Otvorio je 14 istraga u vezi s Europskom službom za vanjsko djelovanje (EEAS) te sedam u vezi s Europskom investicijskom bankom (EIB). Dvadeset dvije druge institucije, tijela, uredi i agencije EU-a bili su predmet daljnjih 97 istraga¹³.

Većina istraga koje je Ombudsman otvorio u 2012. odnose se na Europsku komisiju.

Slika 1.7.: Institucije i tijela na koje se odnosi istraga

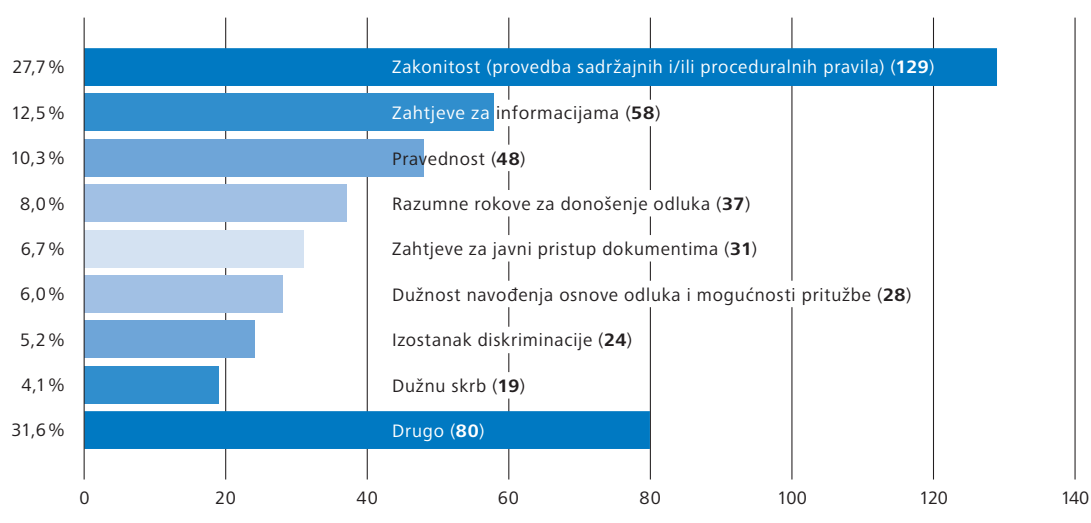


13. Europska agencija za upravljanje operativnom suradnjom na vanjskim granicama država članica Europske unije (Frontex) (5), Europska agencija za kemikalije (5), Izvršna agencija za istraživanje (5), Europska agencija za lijekove (5), Europska agencija za sigurnost mreža i podataka (5), Europska agencija za zrakoplovnu sigurnost (4), Ured za usklađivanje na unutarnjem tržištu (4), Agencija Europske unije za temeljna prava (3), Europska izvršna agencija za obrazovanje, audiovizualni politiku i kulturu (3), Europsko tijelo za nadzor banaka (3), Prevoditeljski centar za tijela Europske unije (2), Europska zaklada za poboljšanje životnih i radnih uvjeta (2), Izvršna agencija za konkurentnost i inovacije (2), Europsko tijelo za nadzor vrijednosnica i financijskog tržišta (2), Europski centar za razvoj strukovnog osposobljavanja (1), Europsko zajedničko poduzeće za ITER i razvoj fuzijske energije (1), Europska obrambena agencija (1), Tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama (1), Institut Europske unije za sigurnosne studije (1), Europski institut za inovacije i tehnologiju (1), Europski odbor za sistemski rizik (1) te Europski centar za prevenciju i nadzor bolesti (1).

Pritužbe i istrage

Glavne vrste navodnih nepravilnosti koje je Ombudsman istraživao u 2012. odnose se na zakonitost (27,7 % istraga), kao i na zahtjeve za informacijama (12,5 %), pravednost (10,3 %) te razumne rokove za donošenje odluka (8 %).

Slika 1.8.: Navodne nepravilnosti odnose se na:



Napomena: U nekim se slučajevima u istoj istrazi obrađivalo dvije ili više vrsta navodne nepravilnosti. Stoga je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100%.



U tablici 1.3. navedena su nacionalna porijekla istraga otvorenih u 2012. U broju otvorenih istraga prednjači Belgija, nakon čega slijede Italija, Njemačka, Španjolska i Ujedinjeno Kraljevstvo. U odnosu na broj stanovnika, većina otvorenih istraga temeljila se na pritužbama iz Luksemburga, Belgije, Slovenije i Irske. Kao što jasno pokazuje usporedba u gore prikazanoj tablici 1.2., broj pritužbi koje potječu iz države članice nije izravno proporcionalan broju otvorenih istraga.

U 2012. godini 11 država članica odgovorno je za više otvorenih istraga nego što se očekivalo s obzirom na njihov broj stanovnika, manje istraga po broju stanovnika odnosi se na njih 14, dok je broj istraga otvorenih na temelju pritužbi primljenih iz dviju država članica (Španjolska i Portugal) odgovarao njihovom stvarnom broju stanovnika.

Tablica 1.3.: Nacionalno porijeklo istraga otvorenih u 2012.

Država	Broj otvorenih istraga	% otvorenih istraga	% ukupnog stanovništva EU-a	Omjer
Luksemburg	23	5,1	0,1	51,1
Belgija	103	22,9	2,1	10,9
Slovenija	7	1,6	0,4	3,9
Irska	15	3,3	0,9	3,7
Estonija	4	0,9	0,3	3,0
Cipar	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danska	7	1,6	1,1	1,4
Grčka	14	3,1	2,3	1,4
Litva	4	0,9	0,7	1,3
Mađarska	11	2,4	2,0	1,2
Španjolska	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bugarska	6	1,3	1,6	0,8
Nizozemska	12	2,7	3,3	0,8
Slovačka	4	0,9	1,1	0,8
Finska	4	0,9	1,1	0,8
Italija	42	9,3	11,9	0,8
Austrija	5	1,1	1,7	0,7
Švedska	5	1,1	1,8	0,6
Ujedinjeno Kraljevstvo	34	7,6	12,3	0,6
Rumunjska	11	2,4	4,4	0,6
Njemačka	39	8,7	16,6	0,5
Latvija	1	0,2	0,5	0,4
Francuska	24	5,3	12,8	0,4
Češka	3	0,7	2,1	0,3
Poljska	9	2,0	7,7	0,3
Druge države	12	2,7		

Napomena: Omjer odražava postotak otvorenih istraga podijeljen s postotkom stanovništva. Omjer je veći od 1 ako je predmetna država podnijela više pritužbi koje su dovele do istraga nego što se očekivalo s obzirom na njezin broj stanovnika. Postoci su zaokruženi na jedno decimalno mjesto.

Pritužbe i istrage

Niže navedena mapa temelji se na broju istraga otvorenih na temelju pritužbi koje je Ombudsman primio iz svake države članice u odnosu na njezin broj stanovnika (vidi bilješku uz gore prikazanu tablicu 1.3. o izračunu omjera).

Omjer (% otvorenih istraga / % stanovništva)





1.4. Nalazi Ombudsmanovih istraga

Kako pokazuje gornja slika 1.6., Ombudsman je u 2012. zatvorio 390 istraga.

Pojedinačni građani podnijeli su ukupno 85,3 % pritužbi koje su dovele do istraga zatvorenih u 2012. (324), dok su poduzeća, udruge i druge pravne osobe podnijele njih 14,7 % (56).

Tablica 1.4.: Izvor pritužbi u istragama zatvorenima u 2012.

Poduzeća, udruge i druge pravne osobe	14,7 % (56)
Pojedinačni građani	85,3 % (324)

Većina istraga koje je Ombudsman zatvorio u 2012. dovršena je unutar jedne godine (69 %). Gotovo trećinu, tj. 32 %, zatvorio je u roku od tri mjeseca. U ovu posljednju kategoriju spadaju slučajevi koje je Ombudsman mogao brzo riješiti, npr. telefonirajući predmetnoj instituciji kako bi predložio rješenje¹⁴. Ombudsman je više od 79 % istraga dovršio unutar 18 mjeseci. Prosječno trajanje istrage bilo je 11 mjeseci.

Pojedinačni građani podnijeli su ukupno 85,3 % pritužbi koje su dovele do istraga zatvorenih u 2012. (324), dok su poduzeća, udruge i druge pravne osobe podnijele njih 14,7 % (56).

Tablica 1.5.: Trajanje istrage u slučajevima zatvorenima u 2012.

Prosječna duljina istrage	11 mjeseci
Slučajevi zatvoreni unutar 3 mjeseca	32 %
Slučajevi zatvoreni unutar 12 mjeseci	69 %
Slučajevi zatvoreni unutar 18 mjeseci	79 %

Napomena: Na temelju 30 dana mjesečno.

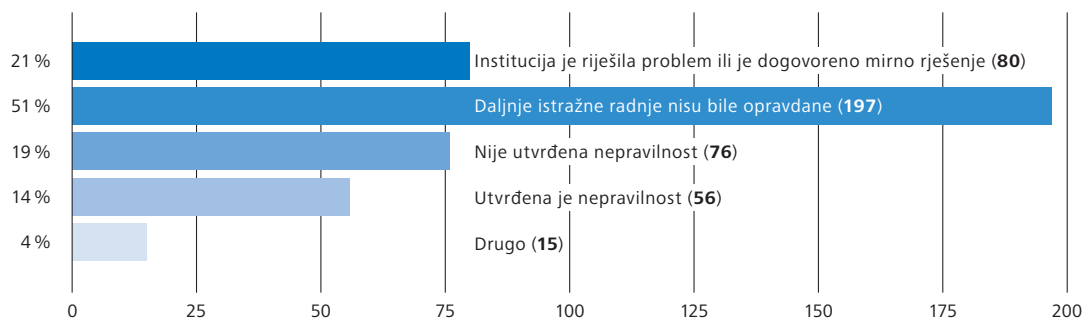
Kako pokazuje slika 1.9., u 80 slučajeva koje je Ombudsman zatvorio u 2012. pozitivan je ishod ostvaren nakon što je predmetna institucija prihvatila prijedlog mirnog rješenja ili se nagodila. U 76 je slučajeva Ombudsman je utvrdio kako nije riječ o nepravilnosti, dok je u 56 slučajeva utvrdio suprotno. U devet od navedenih slučajeva (u usporedbi s 13 u 2011.) predmetna je institucija potpuno ili djelomično prihvatila nacrt preporuke. Ombudsman je zaključio 47 slučajeva kritičkim primjedbama te izdao jedno posebno izvješće (vidi sliku 1.10.). U 30 je slučajeva Ombudsman izdao daljnje primjedbe namijenjene unapređenju budućeg rada relevantnih institucija. Detalje ovih nalaza možete pronaći niže u tekstu¹⁵.

¹⁴. Ovaj broj uključuje slučajeve u kojima bi Ombudsman proveo potpunu istragu da je podnositelj pritužbe nije povukao pritužbu. Uključuje i slučajeve u kojima je Ombudsman poduzeo istragu koja je potom zatvorena jer se podnositelj pritužbe odlučio na sudski postupak.

¹⁵. Analiza koja slijedi temelji se na istragama dovršenima u 2012. Ako se istraga bavila s nekoliko navoda ili tvrdnji, Ombudsman je možda izdao nekoliko nalaza.

Pritužbe i istrage

Slika 1.9.: Rezultati istraga zatvorenih u 2012.



Napomena i: U nekim je slučajevima Ombudsman zatvorio istragu iz jednoga ili više razloga. Stoga je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100 %.

Napomena ii: U jednom slučaju u kojem je Ombudsman utvrdio da je riječ o nepravilnosti zatvorio je istragu i kritičkom primjedbom i nacrtom preporuke, koje je institucija prihvatila u cijelosti.

Nije utvrđena nepravilnost

Nalaz kako nije riječ o nepravilnosti nije nužno i negativan ishod za podnositelja pritužbe, koji barem ima koristi od potpunog objašnjenja predmetne institucije u vezi s učinjenim.

Ombudsman je u 2012. zatvorio 76 slučajeva u kojima nije utvrđena nepravilnost. Nalaz kako nije riječ o nepravilnosti nije nužno i negativan ishod za podnositelja pritužbe, koji barem ima koristi od potpunog objašnjenja predmetne institucije u vezi s učinjenim. Podnositelj pritužbe ima koristi i od Ombudsmanove neovisne analize slučaja. Istodobno takav nalaz služi i kao opipljiv dokaz da je predmetna institucija postupala u skladu s načelima dobre uprave, što potvrđuje primjer niže navedenog slučaja.

Kršenje propisa EU-a

Općinske vlasti otoka Samos u Grčkoj odbile su zahtjev vinogradara za dozvolu za proizvodnju vlastitog vina jer grčko zakonodavstvo obvezuje vinogradare da sve što proizvedu prodaju Uniji zadruga otoka Samosa. Vinogradar je navedenu odluku osporio pred Grčkim nacionalnim vijećem te je podnio pritužbu Komisiji, navodeći kako

predmetni grčki zakon predstavlja kršenje propisa EU-a. Poslije je podnio pritužbu i Ombudsmanu u kojoj navodi kako je Komisija neopravdano odgodila ispitivanje njegove pritužbe, čime je prekršila svoju dužnost nepristranoga i objektivnog postupanja te kako je potrebno u cijelosti istražiti njegovu pritužbu u vezi s kršenjem propisa. Ombudsmanova istraga (slučaj **1625/2010/ANA**) nije potvrdila navodnu nepravilnost Komisije.

Daljnje primjedbe

Čak i ako Ombudsman utvrdi kako nije riječ o nepravilnosti ili zaključi kako nema temelja za nastavak istrage, može izdati daljnju primjedbnu zaključi li da je riječ o prilici za unapređivanje kvalitete uprave u predmetnoj instituciji. Daljnju primjebu ne bi trebalo shvatiti kao kritiku institucije kojoj je upućena. Zapravo, cilj im je savjetovati instituciju o tome kako unaprijediti pojedinu praksu da bi se unaprijedila kvaliteta usluge koju pruža građanima. Ombudsman je u 2012. daljnje primjedbe izdao u 30 slučajeva.



Institucija je riješila problem ili je dogovoreno mirno rješenje

Kad god je to moguće, Ombudsman se trudi postići mirno rješenje koje zadovoljava i podnositelja pritužbe i predmetnu instituciju. Suradnja institucija EU-a neophodna je za ostvarivanje navedenih ishoda koji pomažu osnažiti odnose institucija i građana te izbjeći potrebu za skupim i dugotrajnim sudskim procesima.

U 2012. institucija je riješila problem ili je dogovoreno mirno rješenje u 80 slučajeva. U nastavku je ilustrativni primjer jednoga takvog slučaja.

Pogrešna primjena pravila

Komisija je odobrila upotrebu određenog broja neonikotionida (insekticida) za zaštitu bilja. U ožujku 2012. Austrijski odbor pučkih pravobranitelja objasnio je Ombudsmanu kako novi znanstveni dokazi upućuju na to da su određeni insekticidi doveli do porasta smrtnosti pčela. Odbor je tvrdio da je Komisija propustila uzeti u obzir ove nove dokaze, koji govore u prilog ograničavanja upotrebe insekticida. Relevantne uredbe EU-a zahtijevaju reviziju odobrenja tvari kada novi znanstveni dokazi upućuju da te tvari više ne ispunjavaju kriterije odobrenja jer, na primjer, ugrožavaju zdravlje životinja. U Ombudsmanovoj istrazi (slučaj **512/2012/BEH**) Komisija je dostavila popis mjera koje je nedavno poduzela u vezi s porastom smrtnosti pčela. Na primjer, utvrdila je referentni laboratorij EU-a za zdravlje pčela te je naručila studiju o opsegu problema. Usto je od Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA) zatražila reviziju procjene rizika svih neonikotionida i njihovih učinaka na pčele. Ove su mjere zadovoljile podnositelja pritužbe.

Ako istraga dovede do preliminarnog nalaza o nepravilnosti, Ombudsman pokušava doći do mirnog rješenja kad god je to moguće. Tijekom godine zatvorio je devet slučajeva, uključujući i niže navedeni slučaj, u kojima je postignuto mirno rješenje. Potkraj 2012. razmatralo se 18 prijedloga mirnih rješenja.

Povrat troškova

U razdoblju 2004.-2005. belgijska nevladina organizacija (NVO) Vluchtelingenwerk Vlaanderen provodila je projekt usmjeren na potporu razvoja mikro poduzeća među poduzetnicima migrantima u Demokratskoj Republici Kongo. Projekt je ukupno vrijedio više od 750 000 EUR, od čega je Komisija uplatila više od 500 000 EUR. Nvladina organizacija je uspješno izgradila 59 mikro-poduzeća. Tijekom provedbe projekta nevladina je organizacija zatražila od Komisije da prihvati jednostavniju metodu izvješćivanja o troškovima s obzirom na to je imala teškoća s dobivanjem odgovarajućih računa od lokalnih poduzetnika. Kontaktna osoba u Komisiji složila se sa zahtjevom pisanim putem. Kada je Komisija revidirala projekt te utvrdila da za neke troškove nije priložena popratna dokumentacija, naredila je NVO-u Vluchtelingenwerk Vlaanderen da vrati 150 000 EUR. Nvladina organizacija podnijela je pritužbu Ombudsmanu, navodeći da naredba za povrat sredstava nije ni opravdana ni proporcionalna. Ombudsman zatražio je od Komisije (slučaj **53/2010/OV**) da utvrdi je li se organizacija pridržavala alternativne metode izvješćivanja o troškovima te, ako je to tako, razmotri vraćanje odgovarajućeg iznosa NVO-u. Institucija je prihvatila prijedlog Ombudsmanovog mirnog rješenja te NVO-u vratila više od 100 000 EUR.

Ako istraga dovede do preliminarnog nalaza o nepravilnosti, Ombudsman pokušava doći do mirnog rješenja kad god je to moguće.

Pritužbe i istrage

U nekim je slučajevima pritužbu moguće riješiti unutar institucije ili mirnim rješenjem ako predmetna institucija ponudi naknadu podnositelju pritužbe. Svaka takva ponuda daje se *ex gratia*, tj. bez prihvaćanja pravne odgovornosti i stvaranja zakonskog presedana.

Utvrđena je nepravilnost

Ombudsman je utvrdio primjer nepravilnosti u 14 % slučajeva zaključenih u 2012. Od takvih je slučajeva njih 47 zaključio kritičkim primjedbama predmetnim institucijama (35 slučajeva u 2011.). Usto je devet slučajeva zaključio kada je institucija protiv koje je podnesena pritužba prihvatila nacrt preporuke te izdao jedno posebno izvješće.

Kritičke primjedbe

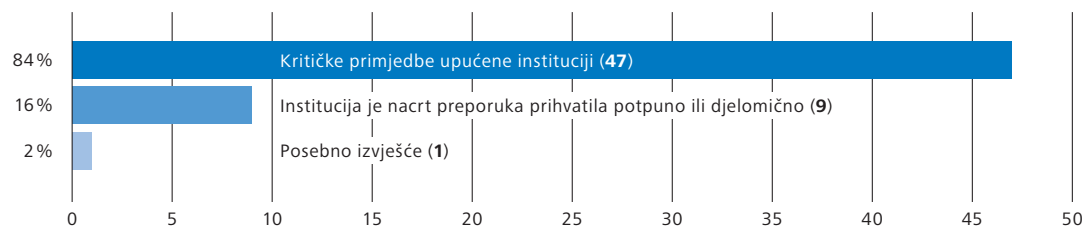
Ako mirno rješenje nije moguće ili ako pokušaj takvog rješenja bude neuspješan, Ombudsman ili zatvara slučaj kritičkom

primjedbom predmetnoj instituciji, ili sastavlja nacrt preporuke. Ombudsman obično izdaje kritičku primjedu ako (i) predmetna institucija više ne može ukloniti praksu nepravilnosti, (ii) izgleda kako nepravilnost nema opće posljedice te (iii) ne čini se da su potrebna daljnja postupanja Ombudsmana. Ombudsman izdaje kritičku primjedu i ako smatra da nacrt preporuke ne bi bio koristan. Na sličan način postupa u slučajevima u kojima predmetna institucija ne prihvaća nacrt preporuke te u slučajevima za koje smatra kako nije potrebno podnositi posebno izvješće Parlamentu.

Kritička primjedba nije oblik zadovoljštine za podnositelja pritužbe. Ona predmetnu instituciju obavještava o počinjenoj pogrešci kako bi ubuduće mogla izbjeći slične primjere nepravilnosti. Sljedeći primjer ilustrira okolnosti u kojima Ombudsman može izdati kritičku primjedu.

Kritička primjedba nije oblik zadovoljštine za podnositelja pritužbe. Ona predmetnu instituciju obavještava o počinjenoj pogrešci kako bi ubuduće mogla izbjeći slične primjere nepravilnosti.

Slika 1.10.: Istrage u kojima je utvrđena nepravilnost



Napomena: U jednom slučaju kada je Ombudsman utvrdio nepravilnost, institucija je u cijelosti prihvatila nacrt preporuke, ali je Ombudsman izdao i kritičku primjedu. Stoga je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100 %.



Restriktivna jezična politika

Komisija se redovito savjetuje s građanima, udrugama i drugim dionicima kako bi im omogućila sudjelovanje u procesu odlučivanja EU-a. U 2010. španjolski je odvjetnik podnio pritužbu Ombudsmanu, navodeći da Komisija dokumente za brojna takva savjetovanja objavljuje samo na engleskome te da je njezina jezična politika samovoljna i suprotna načelima otvorenosti, dobre uprave i nediskriminacije. Ombudsman se složio s podnositeljem pritužbe (slučaj **640/2011/AN**) kako se od građana ne može očekivati da sudjeluju u savjetovanju koje ne razumiju. Smatra da je višejezičnost nužna kako bi građani iskoristili svoje pravo sudjelovanja u demokratskom životu EU-a, što im je zajamčeno Lisabonskim ugovorom. Zaključio je kako je Komisijina restriktivna jezična politika primjer nepravilnosti te je pozvao instituciju da svoje dokumente za savjetovanje sa zainteresiranom javnosti objavi na sva 23 službena jezika EU-a ili da osigura prijevode na zahtjev. Komisija je odbacila Ombudsmanove preporuke objasnivši da načelo višejezičnosti određuju vremenska ograničenja i dostupni resursi te da nema pravnog temelja koji građanima daje pravo na dokumente za savjetovanje na svim jezicima EU-a. U 2012. Parlament je donio rezoluciju u kojoj od Komisije traži da revidira svoju restriktivnu jezičnu politiku za savjetovanje sa zainteresiranom javnosti.

Postupanje po kritičkim primjedbama i daljnje primjedbe

S namjerom da pomogne institucijama naučiti lekcije iz istraga koje je proveo, Ombudsman svake godine objavljuje studiju¹⁶ o postupanju institucija po njegovim kritičkim i daljnjim primjedbama.

Postupanje po kritičkim i daljnjim primjedbama iz 2011.

Ombudsman je pozvao je predmetne institucije da u roku od šest mjeseci odgovore na kritičke i daljnje primjedbe koje im je uputio u 2011. Stigli su odgovori na gotovo sve upućene primjedbe, no u nekim su slučajevima kasnili.

Neki od popratnih odgovora bili su primjerni – a deset ih zaslužuje poseban spomen kao „najuspješniji slučajevi“, koji bi trebali poslužiti kao model drugim institucijama kako najbolje reagirati na kritičke primjedbe i daljnje primjedbe. Odnose se na Komisiju (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** i **1301/2010/GG**), Sud Europske unije (**3018/2009/TN**), Europski ured za borbu protiv prijevara (OLAF) (**856/2008/BEH**), Europsku agenciju za jačanje pravosudne suradnje (Eurojust) (**325/2010/OV**), Europsku obrambenu agenciju (**1342/2010/MHZ**), Europsku policijsku misiju za palestinske teritorije (**OI/1/2010/MMN**), Europsko zajedničko poduzeće za ITER i razvoj fuzijske energije (**439/2011/AN**) te na Izvršnu agenciju za zdravlje i potrošače (**413/2010/BEH**).

Uzevši ukupne kritičke i daljnje primjedbe upućene u 2011., stopa zadovoljavajućeg postupanja iznosila je 84 %. Postupanje po daljnjim primjedbama bilo je zadovoljavajuće u 89 % slučajeva, dok je stopa zadovoljavajućih postupanja po kritičkim primjedbama bila nešto niža i iznosila je 80 % (što je znatno više od 68 % iz 2010.).

Uzevši ukupne kritičke i daljnje primjedbe upućene u 2011., stopa zadovoljavajućeg postupanja iznosila je 84 %.

¹⁶. Ombudsmanova studija o postupanju za 2011. dostupna je na: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Pritužbe i istrage

Nacrti preporuka

Ako predmetna institucija može ukloniti primjere nepravilnosti ili ako je riječ o osobito ozbiljnom slučaju nepravilnosti ili slučaju koji ima opće implikacije, Ombudsman obično upućuje nacrt preporuka uključenoj instituciji ili instituciji protiv koje je podnesena pritužba. U skladu s člankom 3. stavkom 6. Statuta Europskog ombudsmana, institucija mora dostaviti detaljno mišljenje u roku od tri mjeseca.

Tijekom 2012. Ombudsman je uputio 17 nacrt preporuka, uključujući i niže navedeni slučaj. Usto je 16 nacrt preporuka iz 2011. dovelo do odluka u 2012. te su zatvorena još tri slučaja na temelju nacrt preporuka upućenih u 2010. Ombudsman zatvorio je tijekom godine devet slučajeva u kojima je institucija potpuno ili djelomično prihvatila nacrt preporuke. Ombudsman je zatvorio 47 slučajeva uputivši kritičke primjedbe. Krajem 2012. razmatralo se još 14 nacrt preporuka, uključujući dva upućena u 2011. te 12 u 2012.

Pravo na saslušanje

Komisijin računalni Sustav ranog upozorenja (EWS) navodi osobe, poduzeća, nevladine organizacije, udruge ili druge strane koje Komisija smatra prijetnjom financijskim interesima EU-a. Administracija EU-a može blokirati ili suspendirati ugovore ili plaćanja ako su osoba koja se javlja na natječaj ili ugovarač navedeni u EWS-u. Nakon primitka nekoliko pritužbi na rad EWS-a, Ombudsman je proveo je istragu na vlastitu inicijativu (slučaj [OI/3/2008/FOR](#)), uključujući i savjetovanje sa zainteresiranom javnosti u kojem su sudjelovali brojni dionici. Sudionici su kritizirali Komisiju za navođenje pojedinaca ili drugih strana bez sustavnog obavještanja navedenih te za uskraćivanje objašnjenja načina podnošenja prigovora. U nacrtu preporuke Ombudsman je pozvao je Komisiju da onima koji su cilj navedenog postupka jamči pravo na saslušanje prije nego što ih se navede na popisu, da se poštuje njihovo pravo na pristup svojim podacima te da se osigura da budu obaviješteni o svojem pravu na podnošenje pritužbe Ombudsmanu ili na pokretanje sudskog postupka. Komisija je odgovorila najavivši kako u 2013. namjerava revidirati EWS, uzimajući u obzir i Ombudsmanove nalaze te ishod trenutačne pritužbe pred sudom (T-320/09 *Planet AE protiv Komisije* od 13. travnja 2011.) u vezi s EWS-om.



Posebna izvješća

Ako institucija Unije propusti odgovoriti na nacrt preporuke na zadovoljavajući način, Ombudsman može uputiti posebno izvješće Europskom parlamentu. Posebno izvješće može uključivati preporuke.

Mogućnost prezentiranja posebnog izvješća Parlamentu od neprocjenjive je važnosti za Ombudsmanov rad. To je najmoćniji alat kojim raspolaže.

Posebno izvješće Europskome parlamentu posljednji je važan korak koji Ombudsman poduzima kada radi na slučaju. To je zato što su donošenje rezolucije i upotreba ovlasti Parlamenta pitanja političke prosudbe te institucije. Ombudsman, naravno, pruža sve informacije i pomoć koje bi mogle biti potrebne Parlamentu u rješavanju posebnog izvješća.

U skladu s Poslovníkom Europskog parlamenta, Odbor za predstavke odgovoran je za odnose Parlamenta s Ombudsmanom. Na sastanku Odbora za predstavke održanome 12. listopada 2005. Ombudsman je preuzeo, u skladu s Pravilom 205. stavkom 3. Poslovníka Parlamenta, obvezu pojaviti se pred Odborom svaki put kada uputi posebno izvješće Parlamentu.

Ombudsman je u 2012. Parlamentu uputio jedno posebno izvješće.

Sukob interesa i načela dobre uprave

Bečki aerodrom (Austrija) proširio se od 1999. izgradnjom nekoliko zgrada. U 2006. godini 27 se austrijskih udruga građana žalilo Komisiji kako su austrijske vlasti prekršile propise EU-a jer nisu procijenile utjecaj spomenutih projekata na okoliš. Komisija je od austrijskih vlasti zatražila retrospektivnu procjenu spomenutog utjecaja. Organizacije su podnijele pritužbu Ombudsmanu, navodeći kako je to isto tijelo nadležno za *ex-post* procjenu izdalo neke od dozvola za projekte te da, u skladu s propisima EU-a, nisu imali pristup daljnjim revizijskim postupcima na nacionalnoj razini. Ombudsman je zatvorio je prvu istragu ovog slučaja nakon što je Komisija izjavila da će navedeni slučaj kršenja propisa zatvoriti kada se potvrdi da su austrijske vlasti poduzele potrebne korake kako bi se uskladile s propisima EU-a. Ombudsman je otvorio je drugu istragu (slučaj **2591/2010/GG**) nakon što su mu se organizacije ponovno obratile. Zaključio je kako je Komisija propustila (i) poštovati načela dobre uprave, (ii) na odgovarajući način riješiti navode podnositelja pritužbe kako postoji očiti sukob interesa te poduzeti odgovarajuće radnje suočena s jasnim kršenjem propisa EU-a; te (iii) slijediti njegov savjet. Stoga je uputio posebno izvješće Parlamentu, u kojem je zatražio njegovu potporu u uvjeravanju Komisije da ispravi svoj pristup u ovom slučaju.

Pritužbe i istrage

1.5. Najuspješniji slučajevi s primjerima najboljih praksi

Deset najuspješnijih slučajeva zatvorenih u 2012. opisuju najbolje prakse. Navedeni slučajevi odnose se na niz institucija i tijela EU-a, kao i na različite probleme.

Deset najuspješnijih slučajeva zatvorenih u 2012. opisuju najbolje prakse. Navedeni slučajevi odnose se na niz institucija i tijela EU-a, kao i na različite probleme. S obzirom na brojne slučajeve vezane za transparentnost kojima se Ombudsman bavi svake godine, prvih šest slučajeva opisanih u nastavku osobito su dobrodošli. Sljedeći slučaj odnosi se na odredbe Povelje o temeljnim pravima, a uključen je i Komisijin konstruktivni odgovor na slučajeve vezane za poštovanje građana, odabir osoblja i dodjelu nepovratnih sredstava.

U slučaju [2016/2011/AN](#), **Europska središnja banka** (ECB) dostavila je podnositelju pritužbe odgovarajuće navode razloga, uključujući i detaljan opis sadržaja dopisa koji je zatražio te njegovu namjenu. Pristup pismu nije bio dopušten, uz objašnjenje kako bi njegovo stavljanje na raspolaganje potkopalo ekonomsku i monetarnu politiku EU-a. Nakon pregleda predmetnoga dokumenta, Ombudsman se složio se s time. Uz prethodni pristanak predsjednika ECB, Ombudsman je podnositelju pritužbe potvrdio kako se u predmetnom dopisu ne predlažu nikakve izmjene i dopune španjolskog Ustava. Nadalje, Ombudsman je naveo kako bi ECB trebala nastaviti shvaćati transparentnost ne samo kao zakonsku obvezu nego i kao priliku za jačanje svoje legitimnosti u očima građana.

Ombudsman je pozdravio kombinaciju općih i institucionalnih mjera predloženih u okviru istrage na vlastitu inicijativu [OI/3/2011/KM](#), koja se odnosila na sposobnost **Vijeća** da na potvrdne zamolbe odgovara u rokovima predviđenima Uredbom 1049/2001.

S obzirom na to da postupak obrade zamolbi traje neko vrijeme, Vijeće je za zadatak obrade početnih zamolbi zadužilo je dodatan broj zaposlenika te imenovalo kontaktnu osobu za vezu s delegacijama država članica. Nadalje, to je omogućilo sazivanje određenih sastanaka uz kratak rok obavještanja sudionika. Naposljetku, s obzirom na to da su redoviti sastanci Corepera/Vijeća rjeđi u određenim mjesecima, odgovori na potvrdne molbe mogu se donijeti i formalnim pisanim postupkom, kada je to potrebno.

Komisija je u cijelosti učinila javno dostupnima dokumente koje je podnositelj pritužbe zatražio u slučaju [1161/2010/BEH](#). Ovi se dokumenti odnose na slučajeve neispunjavanja obveza u vezi s određenim carinskim pitanjima o uvozu naoružanja i robe dvojne upotrebe. Kada je Ombudsman izrazio zabrinutost zbog vremena potrebnoga da Komisija donese odluku o potvrdnoj zamolbi podnositelja pritužbe, sa zadovoljstvom je primio na znanje kako je Komisija i sama priznala da je kašnjenje bilo neopravdano te pozdravila njegov konstruktivan pristup.

Komisija je navela niz mjera koje je relevantna Opća uprava poduzela kako bi unaprijedila usklađenost s Uredbom 1049/2001 o javnom pristupu dokumentima nakon što je Ombudsman od njih zatražio da objasne koje su korake poduzeli ili namjeravaju poduzeti kako bi se osigurala usklađenost s Uredbom. U svojem prvotnom odgovoru na slučaj [849/2010/KM](#), Komisija je priznala kako je propustila obraditi dopise podnositelja pritužbe u skladu s Uredbom. Dopustila je pristup relevantnim dokumentima i ispričala se na kašnjenju. Podnositelj pritužbe bio je zadovoljan dokumentima koje je primio, ali je i dalje ustrajao u kritiziranju rješavanja njegova zahtjeva. To je dovelo do gore spomenutih mjera.



Europska agencija za lijekove (EMA) pristala je osigurati javni pristup izvješćima o nuspojavama lijeka protiv akni, kao odgovor na nacrt preporuke Ombudsmana. Nakon što je podnositelj pritužbe izrazio zabrinutost, Ombudsman je proveo daljnje istrage, što je uključivalo i sastanak sa EMA-om. Na temelju navedenoga mogao je potvrditi kako EMA nije zadržala nikakve relevantne dokumente te da su dokumenti promijenjeni, i to s pravom, kako bi se zaštitili osobni podaci. Pri zatvaranju slučaja **2493/2008/FOR**, Ombudsman je primio na znanje važan napredak koji je Europska agencija za lijekove EMA ostvarila u unaprjeđivanju transparentnosti svojeg rada¹⁷.

U slučaju **808/2011/MHZ**, Ombudsman je pohvalio **Europsko vijeće** za ispriku građaninu koji im se obratio kako bi izrazio svoju zabrinutost zbog korištenja službenim vozilima za osobne potrebe. Podnositelj pritužbe zatražio je od Europskoga Vijeća odgovore na niz pitanja te kopiju relevantnog pravilnika kojim se regulira navedeno pitanje. Po Ombudsmanovom mišljenju, iskrena isprika Vijeća najbolji je primjer kako uprava EU-a može pokazati poštovanje za svoje građane. Rekao je kako se bez tog poštovanja ne može smanjiti jaz između EU-a i njezinih građana. Ombudsman je također utvrdio kako su početni odgovori koje je podnositelj pritužbe primio bili neprimjereni.

Kao odgovor na istragu na vlastitu inicijativu **OI/3/2008/FOR**, **Komisija** se obvezala na reformu svojeg Sustava ranog upozorenja (EWS) – računalnog a informatičkog sustava kojim se žele utvrditi „prijetnje“ financijskim interesima i ugledu EU-a. Ombudsman je inzistirao da prava osoba uključenih u EWS, osobito temeljna prava takvih osoba kako su utvrđena u Povelji o temeljnim pravima

(na primjer, pravo na saslušavanje i pravo na pristup podacima), moraju biti zaštićena, uključujući i u vrijeme prijelaznog razdoblja do reforme EWS-a.

Na području dodjele nepovratnih sredstava **Komisija** je pristala nadoknaditi 100 000 EUR NVO-u nakon što je Ombudsman predložio mirno rješenje. Podnositelj pritužbe u slučaju **53/2010/OV** naveo je kako Komisija nije poštovala načelo utemeljenih očekivanja jer se nije pridržavala uzajamno dogovorene metodologije izvješćivanja o troškovima.

Nakon Ombudsmanove intervencije u slučaju **371/2010/(MF)AN**, **Komisija** je donijela novu politiku u vezi s priznavanjem nacionalnih diploma kako bi se uzelo u obzir različite nacionalne prakse. Navela je i kako je podnositelj pritužbe u navedenom slučaju kvalificiran za relevantna radna mjesta. Isto se dogodio nakon što je Opća uprava za ljudske potencijale odbila priznati diplomu podnositeljice pritužbe, jer njezina diploma profesionalnog poslijediplomskoga studija nije bila stečena nakon tri godine sveučilišnoga studija.

U odgovoru na slučaj **882/2009/VL**, direktor **Komisijine** predmetne usluge poslao je pismo isprike podnositeljici tužbe te joj ponudio isplatu u iznosu od 500 EUR u svrhu naknade pretrpljene moralne štete. To je slijedilo nakon uvredljive poruke poslana suprugu podnositeljice pritužbe u kontekstu postupka povrata vezanog za navodno preplaćene obiteljske dodatke. Komisija je organizirala i niz internih obuka kako bi naglasila važnost etike i kulture usluge prema građanima EU-a. Takav postupak bio je reakcija na Ombudsmanov komentar kako je upotreba neprihvatljivog jezika u predmetnoj poruci elektroničke pošte mogla biti i naznaka šireg problema u Komisijinim uslugama.

¹⁷. Potrebno je naglasiti kako je EMA imala sličan slučaj u 2011.

Pritužbe i istrage

1.6. Tematska analiza zatvorenih istraga

Odluke o zatvaranju istraga obično se objavljuju na Ombudsmanovim internetskim stranicama (<http://www.ombudsman.europa.eu>) na engleskom jeziku, ako je neki drugi, jeziku podnositelja pritužbe. Izrađuje se i sažetak svake odluke na engleskom jeziku. Sažeci odabranih slučajeva objavljuju se na internetskim stranicama na sva 23 službena jezika EU-a. Ovi sažeci odražavaju i raspon subjekata i institucija Unije obuhvaćenih odlukama o zatvaranju slučajeva, koje je Ombudsman donio u 2012. kao i različite razloge za njihovo zatvaranje.

Ovaj odjeljak donosi pregled najvažnijih zakonskih saznanja te činjenica sadržanih u Ombudsmanovim odlukama o zatvaranju istraga u 2012.

Ovaj odjeljak donosi pregled najvažnijih zakonskih saznanja te činjenica sadržanih u Ombudsmanovim odlukama o zatvaranju istraga u 2012. Uključuje slučajeve koji su imali važan učinak u smislu promicanja transparentnosti i dobre uprave u institucijama EU-a, slučajeve koji su imali osobito pozitivan ishod za podnositelja pritužbe te slučajeve koji su Ombudsmanu omogućili da objasni važna zakonska pitanja ili riješi probleme

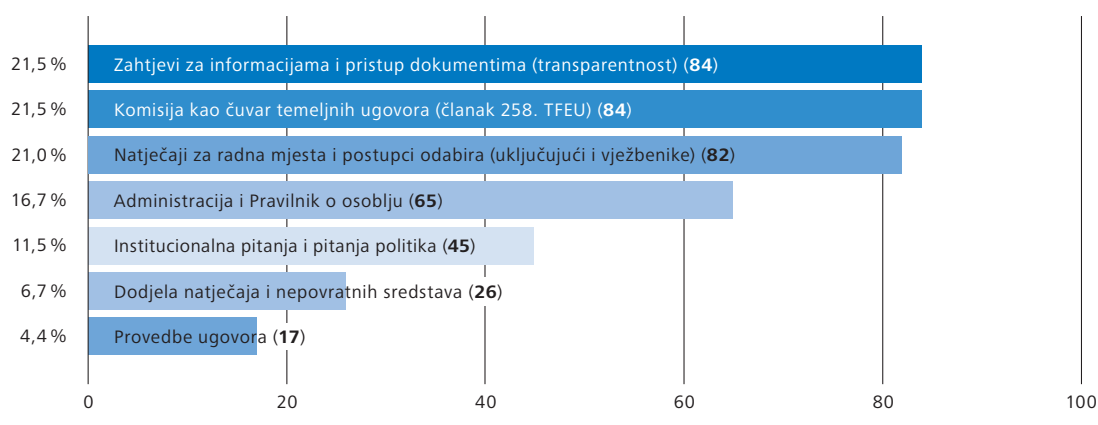
kojima se prije nije bavio. U svjetlu Ombudsmanovih napora u promicanju Povelje o temeljnim pravima, naglašeni su i važni slučajevi koji se odnose na prava utvrđena Poveljom.

Ovaj odjeljak analizira sljedeće glavne teme istraga:

- otvorenost, javni pristup i osobne podatke;
- Komisiju kao čuvara temeljnih ugovora;
- dodjelu natječaja i nepovratnih sredstava;
- provedbu ugovora;
- administracija i Pravilnik o osoblju;
- natječaje za radna mjesta i postupke odabira;
- institucionalna pitanja, pitanja politika i drugo.

Potrebno je napomenuti kako zasigurno postoje i značajna preklapanja između gornjih tema. Primjerice, pitanja otvorenosti često se postavljaju u pritužbama koje se odnose na zapošljavanje ili ulogu Komisije kao čuvara temeljnih ugovora. Potrebno je napomenuti kako kategorije nisu navedene redoslijedom kojim su prikazane na slici 1.11.¹⁸

Slika 1.11.: Teme zatvorenih istraga



Napomena: U nekim wje slučajevima Europski ombudsman zatvorio istragu iz jednog ili više razloga. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

18. Slika 1.11. daje podatke po tematskim područjima za sve istrage dovršene u 2012. Cilj je slike pokazati važnost tema o kojima se govori u smislu ukupnog broja slučajeva koje Ombudsman rješava.



Otvorenost, javni pristup i osobni podaci

Javni pristup dokumentima

Članak 10. stavak 3. TEU odnosi se na donošenje odluka u Uniji „što je moguće otvorenije i bliže građanima“, dok se člankom 15. stavkom 1. TFEU zahtijeva da institucije, tijela, uredi i agencije Unije budu što otvoreniji u svojem djelovanju kako bi se promoviralo dobro upravljanje i osiguralo sudjelovanje civilnog društva. Člankom 15. stavkom 3. TFEU utvrđuje se pravo pristupa dokumentima institucija, tijela, ureda i agencija Unije. Isto pravo utvrđeno je i člankom 42. Povelje. Uredbom 1049/2001 uređuje se ovo temeljno pravo pristupa dokumentima¹⁹.

Člankom 15. stavkom 3. TFEU utvrđuje se pravo pristupa dokumentima institucija, tijela, ureda i agencija Unije. Isto pravo utvrđeno je i člankom 42. Povelje.

Uredbom 1049/2001 podnositeljima zahtjeva daje se izbor pravnih lijekova. Mogu osporiti potpuno ili djelomično odbijanje pristupa, bilo sudskim postupkom u skladu s odredbama članka 263. TFEU ili podnošenjem pritužbe Ombudsmanu. Kako je prikazano dalje u tekstu, Ombudsmanove istrage obuhvaćaju i proceduralna pitanja i primjenu iznimku od javnog pristupa iz članka 4. Uredbe.

Proceduralna pitanja

Čini se da su zakašnjele registracije i zakašnjeni odgovori na zahtjeve učestala pojava. U slučaju **1972/2009/ANA**, Komisija je priznala neopravdano kašnjenje u obradi potvrdne zamolbe podnositelja pritužbe te obećala kako se slična kašnjenja neće ponavljati u budućnosti. U slučaju **2938/2009/EIS** Ombudsman je utvrdio kako Komisijino rješavanje zamolbe podnositelja pritužbe

očito nije bilo u skladu s načelima dobre uprave. Komisija se ispričala. U daljnjoj primjedbi, Ombudsman je naglasio kako bi bilo najkorisnije da Komisija poduzme korake kojima će se u budućnosti spriječiti slični propusti. U slučaju **2466/2011/ER**, podnositelj tužbe tvrdio je kako je Komisija nezakonito produjila rok odlučivanja o njegovoj potvrdnoj zamolbi. Ombudsman je ovaj slučaj zatvorio bez primitka mišljenja Komisije jer je (i) odgovor Komisije kasnio više od tri mjeseca te (ii) jer je raspolagao informacijama koje su bile dovoljne za rješavanje pritužbe. Naglasio je kako se Uredbom 1049/2001 utvrđuju obvezujući rokovi – iznimke su moguće samo u „iznimnim slučajevima“ te kada su navedeni „detaljni razlozi“. U ovom

se slučaju Komisija ograničila na izjavu kako još ne raspolažu svim elementima potrebnima za konačnu ocjenu.

U slučaju **1472/2011/MMN**, koji se odnosi na odbijanje omogućavanja pristupa odgovorima Francuske i Španjolske na upitnik, Komisijin odgovor poprilično je kasnio. Premda se ispričala podnositelju pritužbe, Komisijini odgovori podnositelju pritužbe i Ombudsmanu pokazuju kako se čini da je smatrala kako joj treba za konzultacijama s državama članicama, u skladu s člankom 4. stavkom 5. Uredbe 1049/2001, daje pravo na produljenje rokova za odgovor na zahtjev za pristup utvrđenih Uredbom. Ombudsman je naglasio kako je stajalište sudova Unije kako činjenica da je institucija pokrenula dijalog s državom članicom iz koje potječe zatraženi dokument u skladu s odredbama članka 4. stavka 5. te joj ne daje pravo na produljenje rokova utvrđenih Uredbom.

¹⁹. Uredba (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s javnim pristupom dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije; SL 2001 L 145, 31.5.2001., str. 43.

Pritužbe i istrage

U slučaju **1683/2010/MMN**, koji se odnosio na pristup dokumentima vezanima za otvoreni natječaj u organizaciji EPSO-a, podnositelj pritužbe tvrdio je kako je Komisija pogrešno postupila te kako nije navela razloge kada je drugi put produljila rok za odlučivanje o njegovoj potvrdnoj zamolbi. Ombudsman je istaknuo kako Komisija nije navela nikakve razloge za svoju odluku. Nadalje je naveo kako se Uredbom 1049/2001 jasno dopušta samo jedno produljenje roka za odgovor na potvrdnu zamolbu. Komisija se ispričala na kašnjenju. Što se tiče zahtjeva za pristup, Komisija je objasnila kako dokumenti ne postoje. Ombudsman je ova objašnjenja prihvatio kao vjerojatna. Sa zadovoljstvom je naveo kako se Komisija nije ograničila na gornju izjavu, nego je dopustila pristup određenim dokumentima koji bi mogli zanimati podnositelja pritužbe te skrenula pozornost na dva dokumenta vezana za rad Odbora za odabir.

Sadržajna pitanja: primjena iznimki

Brojne Ombudsmanove druge istrage na ovom području bavile su se iznimkama od javnog pristupa iz članka 4. Uredbe 1049/2001.

Iznimke vezane za inspekcije, istrage i revizije

U sljedeća dva slučaja institucija se pozvala na iznimke vezane za zaštitu svrhe istraga, kako je navedeno u trećoj točki stavka 2. članka 4. Uredbe 1049/2001, kako bi se odbio pristup predmetnim dokumentima.

Slučaj **292/2011/AN** odnosi se na pristup dokumentima vezanima za postupke u vezi s nepoštovanjem obveza²⁰.

Ombudsman je predložio mirno rješenje, koje je Komisija prihvatila objavljujući dva od tri predmetna dokumenta. Što se tiče trećeg dokumenta, navela je kako se najprije mora konzultirati sa španjolskim vlastima s obzirom na to da dokument potječe od njih. Ombudsman je naveo kako vjeruje da će Komisija u dogledno vrijeme zaključiti konzultacije sa španjolskim vlastima te podnositelja žalbe obavijestiti o svojoj obrazloženoj odluci vezanoj za stavljanje na raspolaganje čim to bude moguće i nadalje.

U slučaju **2914/2009/DK**, Ombudsman je utvrdio kako je Europska agencija za lijekove (EMA) pogrešno odbila omogućiti pristup dvama internim revizorskim izvješćima. Štoviše, predmetne revizije bile već su dovršene. Stoga nije bilo moguće potkopati reviziju stavljanjem dokumenata na raspolaganje javnosti. EMA je pristala ponovno razmotriti svoje odbijanje te je omogućila pristup izvješćima, kako i popratnoj bilješci o provedbi preporuka koje su dali stručnjaci.

Iznimke koje se odnose na procese odlučivanja institucije

U slučaju **127/2010/VIK** u vezi s pristupom dokumentima koji se odnose na predložena ulaganja u nuklearnu energiju, Komisija se isključivo oslonila na iznimku vezanu za potrebu zaštite njezinoga procesa odlučivanja (tj. članak 4. stavak 3. Uredbe 1049/2001). Ombudsman nije bio uvjeren. Međutim, tijekom istrage postalo je jasno kako ulagač u projekt nije dao svoj pristanak za otkrivanje informacija. Budući da je primjenjivi pravni okvir privremeno prethodio stupanju na snagu Lisabonskog ugovora, nije bilo jasno mogu li se

²⁰. Vidi i slučaj **1972/2009/ANA** u kojemu je Komisija odbila pristup dokumentu navodeći kako mora štititi dijalog koji vodi s grčkim vlastima, a s ciljem usklađivanja relevantnoga grčkog zakonodavstva s propisima EU-a.



dokumenti vrste koju je podnositelj žalbe zatražio staviti na raspolaganje bez pristanka predmetne države članice, osobe ili poslovnog subjekta, Ombudsman je zaključio kako daljnje istrage nisu opravdane. Međutim, također je podnositelja zahtjeva obavijestio o mogućnosti podnošenja novog zahtjeva za pristup jer da bi se takav zahtjev ocjenjivao na temelju pravila koja se primjenjuju nakon stupanja na snagu Lisabonskog ugovora, koji je potrebu za pristankom pomirio s potrebom za transparentnošću.

Iznimka koja se odnosi na zaštitu osobnih podataka

Među iznimkama utvrđenima člankom 4. Uredbe 1049/2001 je i članak 4. stavak 1. točka (b) koja se odnosi na temeljno pravo na privatnost i zaštitu osobnih podataka. U slučaju **3136/2008/EIS**, podnositelj pritužbe, koji je bio predmet OLAF-ove istrage, zatražio je pristup (i) dokumentima na temelju kojih je OLAF odlučio provesti istragu te (ii) informacijama o rezultatima istrage. OLAF je odbio. Ombudsman je pregledao OLAF-ov dosje i savjetovao se s Europskim nadzornikom zaštite podataka. Na temelju navedenoga, zaključio je kako su razlozi koje je OLAF naveo za odbacivanje zahtjeva za pristup bili utemeljeni i odgovarajući. Što se tiče daljnjeg pitanja koje je postavio podnositelj pritužbe, Ombudsman je naveo kako je, po njegovu mišljenju, OLAF osigurao informacije o rezultatima svoje istrage. Ombudsman je naveo, međutim, kako temeljno pravo na dobru upravu, utvrđeno člankom 41. Povelje, zahtijeva informiranje osobe koja je predmet istrage, u razumnom roku, o rezultatima istrage kada bude dovršena. U navedenom slučaju, OLAF to nije učinio.

Slučaj **682/2010/TN** odnosi se na zahtjev za pristup izvješću koje uključuje i osobne podatke. Ombudsman je naveo kako je Komisija, načelno, imala pravo odbiti pristup jer podnositelj pritužbe nije naveo zašto je potrebno prenijeti osobne podatke. Međutim, predložio je Komisiji da razmotri odobrenje pristupa drugim dijelovima Izvješća. Kako se Komisija nije posve složila, Ombudsman je uputio kritičku primjedbu navevši kako Komisija nije navela uvjerljive argumente o tome zašto nije moguće dopustiti djelomičan pristup. Uputio je i daljnju primjedbu s namjerom da se osigura bolji pristup informacijama o postupcima podnositelja zamolbi u kojima se traži pristup dokumentima koji sadrže osobne podatke.

Javni pristup podacima

Člankom 41. Povelje priznaje se pravo na neovisno, pošteno rješavanje nečijeg pitanja, u razumnom vremenskom roku, unutar administracije EU-a. On obuhvaća i pravo na primitak odgovora. Ombudsman je u 2012. rješavao brojne slučajeve u kojima je građanin tvrdio kako je uprava propustila odgovoriti na odgovarajući način ili uopće nije odgovorila. Kako bi se podnositelju pritužbe osigurao pravovremeni odgovor, većina slučajeva obrađena je pojednostavljenim postupcima.

Slučaj **1451/2011/BEH** predstavlja primjer detaljne istrage na području javnog pristupa informacijama. Točnije rečeno, odnosi se na navode da je Komisija dala netočne informacije o pravima slobode kretanja. Podnositelj žalbe naveo je kako odlomak u Komisijinoj Direktivi o smjernicama za građanstvo Unije (Direktiva 2004/38/EZ) nije u skladu

Ombudsman je u 2012. rješavao brojne slučajeve u kojima je građanin tvrdio kako je uprava propustila odgovoriti na odgovarajući način ili uopće nije odgovorila.

Pritužbe i istrage

s propisima EU-a, kako je protumačio Sud Europske unije u svojoj presudi u slučaju *Akrich* (slučaj C-109/01). Ombudsman je uistinu utvrdio problem te je od Komisije zatražio da razmotri reviziju navedenog odlomka. Komisija je navela kako u ovom trenutku ne namjerava mijenjati smjernice, ali će ocijeniti dodanu vrijednost ažuriranja na temelju rezultata svojega drugog izvješća o primjeni Direktive 2004/38 koje bi trebalo biti dovršeno u 2013. Primajući na znanje Komisijinu suglasnost da bi predmetni odlomak Smjernica mogao biti jasniji, Ombudsman je zatvorio slučaj, ali je od Komisije zatražio da ga redovito informira.

Zaštita podataka

Članci 7. i 8. Povelje o temeljnim pravima obuhvaćaju temeljna prava na privatnost i zaštitu osobnih podataka. Posljednje pravo bilo je relevantno u slučaju **2384/2011/AN**, koji je pokrenuo pojedinac koji je bio predmet istrage OLAF-a. OLAF je detalje ishoda svoje istrage stavio na raspolaganje trećoj strani. Detalji su objavljeni u novinskom članku u zemlji podnositelja pritužbe. Europski nadzornik zaštite podataka smatrao je kako je otkrivanje navedenih podataka u suprotnosti s pravilima zaštite podataka EU-a. Podnositelj pritužbe je zatražio da OLAF prizna pogrešno postupanje te da se ispriča. OLAF je odbio. Međutim, nakon Ombudsmanove istrage, uputili su dopis podnositelju pritužbe u kojem se ispričavaju što u njegovom slučaju nisu postupili u skladu s pravilima zaštite podataka te mu se ispričavaju.

Komisija kao čuvar temeljnih ugovora

Vladavina prava temeljno je načelo EU-a. Jedna od najvažnijih dužnosti Komisije jest djelovati kao čuvar temeljnih ugovora²¹. Članak 258. TFEU regulira opći postupak u skladu s kojim Komisija može istražiti slučajeve nepoštovanja obveza iz propisa EU-država članica te ih uputiti Sudu Europske unije. Komisija može pokretati istrage na vlastitu inicijativu, na temelju pritužbi, ili kao odgovor na zahtjeve Europskoga parlamenta da riješi predstavke koje su mu upućene u skladu s člankom 227. TFEU. U vezi s posebnim pitanjima, kao što su nelegalne državne potpore, upotrebljavaju se drugi postupci.

U ovom je kontekstu važno spomenuti EU Pilot²², metodu rada koju su Komisija i države članice počele upotrebljavati 2007. radi ispravljanja slučajeva nepoštovanja propisa EU-a u najranijoj mogućoj fazi bez pokretanja formalnih procesa vezanih za nepoštovanje propisa. Cilj je ovog projekta osigurati da države članice djelotvornije primjenjuju propise EU-a te da se pritužbe građana i poslovnih subjekata brže rješavaju.

Ombudsman prima i rješava pritužbe protiv Komisije kao čuvara temeljnih ugovora. Kada Ombudsman otvori istragu o takvoj pritužbi, jasno daje na znanje da se istragom ne ispituje je li došlo do kršenja propisa. To je stoga jer Europski ombudsman nije nadležan za istraživanje radnje vlasti država članica. Ombudsmanova istraga usmjerena je samo na ispitivanje ponašanja Komisije

| Ombudsman prima i rješava pritužbe protiv Komisije kao čuvara temeljnih ugovora.

21. Člankom 17. TEU zahtijeva se da Komisija „osigura primjenu temeljnih ugovora te mjera koje su institucije donijele u skladu s njima“.

22. Vidi Komisijinu komunikaciju pod naslovom „Europa rezultata – primjena propisa Zajednice, COM(2007)502“.



u analizi i rješavanju pritužbi na kršenje propisa. Ombudsman se može baviti tematskim i proceduralnim aspektima ponašanja Komisije.

ograničenja koja proistječu iz temeljnih prava i načela dobre uprave. Smatra kako složenost problema ne opravdava kašnjenja koja su nastala u ovom slučaju. Što se tiče

Ombudsmanova istraga usmjerena je samo na ispitivanje ponašanja Komisije u analizi i rješavanju pritužbi na kršenje propisa.

Proceduralne obveze

Kada je riječ o Komisijinim proceduralnim obvezama prema podnositelja pritužbi, Ombudsmanova ključna referentna točka jest priopćenje, koje je Komisija prvi put izdala 2002.²³, a čija je revidirana verzija usvojena u 2012.²⁴ Priopćenjem se utvrđuje obveza registriranja pritužbi, određene iznimke od navedene obveze, te rokovi za rješavanje pritužbi i obavještanje podnositelja pritužbi. Komisija je ovo priopćenje izdala kao odgovor na Ombudsmanove istrage te kritike vezane za ta predmetna pitanja. Ombudsman priopćenje smatra važnim temeljem povjerenja građana u Komisiju kao čuvara temeljnih ugovora.

Kako donji primjer pokazuje, Ombudsmanove istrage u 2012. otkrile su brojne proceduralne nedostatke.

Kašnjenje i izostanak dužne pozornosti

U slučaju **773/2011/OV**, Ombudsman je utvrdio kako je, suprotno navodima podnositelja pritužbe da Komisija nije na propisan način rješavala njegovu pritužbu na nepoštovanje propisa EU-a, Komisija poslala nekoliko opsežnih odgovora. U slučaju **230/2011/(TS)EIS**, s druge strane, Ombudsman je istaknuo kako pri rješavanju pritužbi na kršenje propisa EU-a Komisija nije oslobođena

problema sustavnosti, koji je Komisija iznijela kao argument, Ombudsman je izjavio kako primjena „sustavnog pristupa“ ne smije voditi do nepotrebnih kašnjenja.

Slučajevi **930/2010/CK** i **1827/2009/CK** odnose se na navodni izostanak dužne pozornosti pri rješavanju dviju pritužbi na nepoštovanje propisa EU-a. S ciljem pomaganja Komisiji da unaprijedi svoje postupke, Ombudsman je u prvom slučaju uputio dvije daljnje primjedbe. U drugome je izrazio žaljenje zbog odsječnog načina na koji je Komisija odbacila argumente podnositelja pritužbe. Međutim, naveo je kako su kasniji događaji potvrdili da su se Komisija i podnositelj pritužbe usuglasili oko spora u vezi s ispravnim tumačenjem grčkih poreznih pravila.

U slučaju **1775/2012/ER**, koji se odnosio na propust davanja odgovora te odgovarajućeg rješavanja pritužbe na kršenje propisa jednoga talijanskog uvoznika cigareta, Komisija je priznala primitak pritužbe nedugo nakon što ju je kontaktirao Ombudsman. Štoviše, službenik Komisije telefonski je kontaktirao podnositelja pritužbe, te ga obavijestio kako je on nova osoba zadužena za njegov slučaj. Nedugo nakon toga organiziran je sastanak s podnositeljem pritužbe.

²³. Komunikacija Europskom parlamentu i Europskome Ombudsmanu o odnosima s podnositeljima pritužbi na nepoštovanje propisa Zajednice; SL 2002 C 244, str. 5.

²⁴. COM(2012)154 konačna verzija: Komunikacija Komisije Europskom parlamentu i Europskome Ombudsmanu kojom se ažuriraju odnosi s podnositeljima pritužbi na nepoštovanje propisa Unije.

Pritužbe i istrage

Sadržajna pitanja

U istragama pritužbi na nepoštovanje propisa EU-a, Ombudsman se može baviti i sadržajem Komisijinih analiza i zaključaka²⁵. Može provjeravati, na primjer, jesu li takve analize i zaključci razumni, dobro argumentirani te detaljno objašnjeni podnositelju pritužbe. Ombudsmanove istrage i zaključci potpuno poštuju diskrecijske ovlasti Komisije, koje su priznate temeljnim ugovorima te sudskom praksom Suda Europske unije, da odluči hoće li na Sud uputiti neki slučaj nepoštovanja propisa EU-a.²⁶ Ako se Ombudsman ne bi slagao s procjenom Komisije, to bi i naveo, upozoravajući kako je najviše tijelo za tumačenje propisa EU-a Sud Europske unije. Međutim, neslaganja ove vrste jesu iznimka.

Nenavođenje odgovarajućih razloga

U slučaju **1623/2009/FOR**, Ombudsman je zaključio kako Komisija nije jasno objasnila razloge za ne nastavljanje obrade pritužbe o navodnom nepoštovanju prava koja se odnose na nositelje autorskog prava na finskom televizijskom tržištu. Kao odgovor na Ombudsmanov zahtjev da jasno obrazloži svoje stajalište, Komisija je navela kako je u svjetlu daljnjih dopisa podnositelja pritužbi, slučaj prebačen na EU Pilot projekt, nakon čega će Komisija kontaktirati Finsku da zatraži informacije ili rješenje problema. Slično tome, u slučaju **1260/2010/RT**, Ombudsman je smatrao kako Komisija nije navela odgovarajuće obrazloženje za svoju odluku da zatvori pritužbu na nepridržavanje propisa EU-a u kojoj se tvrdilo kako se francuske vlasti nisu pridržavale propisa EU-a u vezi s paralelnim uvozom veterinarskih

medicinskih proizvoda (VMP-ova). Nakon Ombudsmanovog nacrtu preporuke, Komisija je odlučila otvoriti novi postupak zbog nepridržavanja propisa EU-a u vezi sa zaprekama s kojima su se veletrgovci suočavali u pokušaju paralelnog uvoza VMP-ova.

Neslaganje s ocjenama Komisije

Podnositelj pritužbe u slučaju **1909/2009/BEH** podnio je pritužbu zbog nepridržavanja propisa EU-a u kojoj je tvrdio kako su, suprotno propisima EU-a, austrijske vlasti propustile provesti pojedinačnu procjenu predstavlja li njegov klijent g. D. prijetnju za javnu sigurnost. Komisija je smatrala da na temelju dostupnih informacije ne može zaključiti da su austrijske vlasti prekršile propise EU-a. Odlučila je ne pokretati postupak zbog nepridržavanja propisa EU-a. Ombudsman je smatrao kako je Komisija navela uvjerljive razloge u prilog svojeg stajališta da su austrijske vlasti provele gore spomenutu pojedinačnu procjenu. Međutim, Komisija nije na odgovarajući način riješila pritužbu u mjeri u kojoj je bila usmjerena na odluku austrijskih vlasti da (i) g. D ne dopuste određeno razdoblje za napuštanje austrijskog teritorija te (ii) da ne dodijele učinak suspenzije njegovoj žalbi protiv odluke o udaljenju iz zemlje, koji propisi EU-a dopuštaju samo u hitnim slučajevima. Ombudsman je od Komisije zatražio da pritužbu na nepridržavanje propisa EU-a preispita s ovog stajališta. Komisija je u osnovi smatrala kako su austrijske vlasti razmotrile hitnost slučaja te pretpostavile da takva hitnost postoji. Ombudsman je odgovor Komisije smatrao neuvjerljivim. S obzirom na izoliranu prirodu slučaja, zatvorio ga je kritičkom primjedbom.

Ombudsmanove istrage i zaključci potpuno poštuju diskrecijske ovlasti Komisije, koje su priznate temeljnim ugovorima te sudskom praksom Suda Europske unije, da odluči hoće li na Sud uputiti neki slučaj nepoštovanja propisa EU-a.

²⁵. Vidi, primjerice, slučaj **2591/2010/GG** koji se odnosi na propust Komisije da pravilno provede postupak vezan za nepoštovanje propisa EU-a protiv Austrije, u vezi s bečkom zračnom lukom, koji je opisan u Odjeljku 1.4. gore u tekstu.

²⁶. Ombudsman je naglasio je kako, u ovom slučaju, činjenica da postoji kršenje propisa EU-a automatski ne implicira da bi Komisija trebala pokrenuti odgovarajuće postupke. Komisija međutim mora opravdati korištenje svojih širokih diskrecionih prava.



Dodjela natječaja i nepovratnih sredstava

Ombudsman je bavi pritužbama na dodjelu ili nedodjelu natječaja i nepovratnih sredstava. Međutim, smatra kako institucije te osobito odbori za vrednovanje i tijela za dodjele natječaja imaju široku mogućnost diskrecijskih odluka te da svoje preglede u takvim slučajevima treba ograničiti na provjeru poštuju li se pravila koja reguliraju postupak, jesu li činjenice točne te postoji li očita pogreška u procjeni ili zlouporaba vlasti. Štoviše, provjerava jesu li institucije ispunile svoju dužnost navođenja razloga te jesu li oni smisleni i razumni.

Ombudsman je Komisiju pozvao da, između ostaloga, izmijeni Deklaraciju o nepristranosti i povjerljivosti koju potpisuju svi članovi Odbora za vrednovanje, kao i svi promatrači, kako bi se osiguralo da obuhvaća sve moguće sukobe interesa, tj. „trenutačni“, „potencijalni“ i „očiti“ sukob interesa. Komisija je u svojem odgovoru navela kako relevantna odredba Financijske uredbe regulira samo „trenutačne“ i „potencijalne“ sukobe interesa te da su „očiti“ sukobi interesa relevantni samo u slučajevima u kojima se, nakon provjere, pokaže kako postoji „trenutačni“ ili „potencijalni“ sukob interesa. Ombudsman nije bio uvjeren. Međutim, s obzirom na to da je Komisija navela kako

Među pitanjima koja je Ombudsman razmatrao u 2012. na području natječaja i dodjele nepovratnih sredstava navodili su izostanak jednakog postupanja sa sudionicima u natječaju te manjak transparentnosti.

Među pitanjima koja je Ombudsman razmatrao u 2012. na području natječaja i dodjele nepovratnih sredstava navodili su izostanak jednakog postupanja sa sudionicima u natječaju te manjak transparentnosti. Prvi dolje opisani slučaj Ombudsmanu je dao priliku da Komisiju podsjeti kako načela dobre uprave mogu tražiti da institucija učini više od onoga što zakon od nje traži.

Izostanak jednakog postupanja

Slučaj 642/2008/MMN odnosio se na navodni sukob interesa koji je uključivao tehničkog savjetnika u postupku javnog natječaja. Podnositelj pritužbe tvrdio je kako je Komisija prekršila načelo jednakog postupanja jer je jedan od savjetnika Odbora za vrednovanje nekad bio zaposlenik pobjednika natječaja.

će revidirati Deklaraciju o nepristranosti i povjerljivosti, zaključio je kako nema temelja za daljnje istrage. Istodobno je naveo kako će od Komisije u razumnom roku zatražiti izvješće o ishodu najavljene revizije.

U slučaju 3000/2009/JF, Ombudsman je utvrdio kako Komisija nije osigurala jednako postupanje prema sudionicima na natječaju te da je to potkopalo izgled za uspjeh na natječaju. Predložio je mirno rješenje s ciljem da Komisija podnositelju pritužbe nadoknadi troškove nastale zbog sudjelovanja u procesu. Komisija je zbog toga platila više od 10 000 EUR.

U slučaju 105/2011/TN, ponuda podnositelja pritužbe odbačena je kada se pokazalo da je predloženi voditelj

Pritužbe i istrage

tima preuzeo obvezu raditi puno radno vrijeme na drugom projektu financiranome iz sredstava EU-a koji bi se provodio u isto vrijeme. Ombudsman je utvrdio kako je riječ o nepravilnosti jer su ugovornom tijelu preporučili isključenje ponude tog poduzeća prije nego što je ustanovljeno da predloženi voditelj projekta neće biti dostupan. Međutim, eventualna odluka o isključivanju ponude bila je opravdana. Ombudsman je uputio daljnju primjedbu radi smanjivanja rizika od pojave sličnih problema u budućnosti.

Izostanak transparentnosti

U slučaju 1683/2011/TN, koji se odnosio na postupak natječaj za dobavljački ugovor, Komisija je priznala da postupak nije bio posve transparentan. Navela je kako je u vrijeme sastavljanja svojeg mišljenja o ovom slučaju pregovarala s podnositeljem pritužbe s ciljem mirnog rješavanja problema. Ombudsman je pohvalio činjenicu da je Komisija preuzela odgovornost za pogrešku te da je dogovorila rješenje s podnositeljem pritužbe.

Godina 2012. omogućila je Ombudsmanu uvid u znatan broj temeljnih pravnih pitanja na području ugovora, osobito prava na saslušanje. Često se bavio i navodima o nepravdnosti, osobito u sporovima koji su se odnosili na prihvatljive troškove i revizijske postupke.

Provedba ugovora

Ombudsman smatra da do nepravilnosti dolazi kada javno tijelo ne djeluje u skladu s pravilom ili načelom koje ga obvezuje. Stoga je moguće pronaći primjere nepravilnosti i kada je riječ o ispunjenju obveza koje proizlaze iz ugovora koje su sklopile institucije EU-a.

Međutim, opseg nadzora koji Ombudsman može provoditi u takvim slučajevima nužno je ograničen. Ombudsman smatra da on ne treba nastojati utvrditi je li neka strana povrijedila ugovor, ako je riječ o predmetu spora. Samo se nadležni sud može djelotvorno nositi s ovim pitanjem.

Stoga u slučajevima koji se odnose na ugovorne sporove ombudsman smatra opravdanim ograničiti svoju istragu na provjeru je li mu institucija Unije ponudila koherentnu i razumnu procjenu o pravnoj osnovi za svoje djelovanje te zašto smatra da je njezino stajalište o ugovornoj stavki opravdano. Ako je to slučaj, Ombudsman će zaključiti da njegova istraga nije pronašla primjere nepravilnosti. Ovaj zaključak ne utječe na pravo strana da njihov ugovorni spor ispita i autoritativno riješi nadležni sud.

Godina 2012. omogućila je Ombudsmanu uvid u znatan broj temeljnih pravnih pitanja na području ugovora, osobito prava na saslušanje. Često se bavio i navodima o nepravdnosti, osobito u sporovima koji su se odnosili na prihvatljive troškove i revizijske postupke.



Naposlijetku, Ombudsman je ispitao i opseg odgovornosti Komisije prema podugovarateljima.

Nepoštovanje temeljnih prava

Slučaj **2635/2010/TN** odnosio se na navodni propust Komisije da obavijesti podnositelja pritužbe o svojem zaključku da je prekršio Kodeks ponašanja Izbornih promatračkih misija EU-a. Budući da Ombudsman nije bio potpuno uvjeren da su poštovana prava podnositelja pritužbe koja su mu zajamčena Poveljom, kao i Europskim kodeksom dobrog ponašanja zaposlenih u upravi, predložio je mjere koje bi Komisija mogla poduzeti kako bi ispravila situaciju. Komisija je osigurala da će podnositelj pritužbe ostati kandidat koji potpuno ispunjava uvjete za buduće promatračke misije. Nadalje je navela da već provodi Ombudsmanov prijedlog o provođenju revizije u vezi s općim postupcima za pronalaženje povrede Kodeksa ponašanja za promatrače EU-a.

U slučaju **1045/2011/RT**, nakon OLAF-ove istrage, Komisija je odlučila vratiti cjelokupan iznos uplaćen za dva projekta. Podnositelj pritužbe tvrdio je da ga Komisija nije saslušala u vezi s pritužbama podnesenima protiv njega. Ombudsman je ocijenio da je podnositelj pritužbe, *de facto*, imao mogućnost glasa jer je mogao podnijeti svoje komentare prije postupka povrata sredstava i tijekom njega te tako promijeniti ishod u svoju korist. Međutim, prethodno informativno pismo koje upućuje na razloge za povrat sredstava nije sadržavalo izričit poziv za podnošenje komentara u vezi s predviđenim povratom kao ni jasno naznačen krajnji rok za to. Ombudsman je iznio daljnju primjedu u vezi s tim.

Slučaj **2386/2010/MHZ** odnosio se na otpuštanje poljskog stručnjaka s mjesta vođe projekta koji EU financira u Bosni i Hercegovini (BiH). Podnositelj pritužbe tvrdio je, između ostaloga, da se nije poštovalo njegovo pravo da bude saslušan i obaviješten o razlozima Komisijinih zahtjeva. Ombudsman je ocijenio da je propust Komisije da podnositelju pritužbe osigura pravo na obranu, prije nego što od njegova poslodavaca zatraži da ga otpusti s radnog mjesta, slučaj nepravilnosti. Također je kritizirao propust Komisije da pruži uvjerljiva objašnjenja o tome zašto nije izvijestila tijela BiH o svojem zahtjevu da se podnositelja pritužbe otpusti s radnog mjesta.

Navodna nepravедnost

Mnogo slučajeva na ovom polju tiče se sporova oko prihvatljivih troškova, koji često proizlaze iz zaključaka revizija. U nekim je slučajevima stajalište institucije primjereno, premda nije bilo tako u slučaju pritužbe **3373/2008/JF** do koje je došlo nakon što je revizijsko izvješće o projektu koji sponzorira EU prepoznalo određene troškove kao neprihvatljive. Ombudsman je zatražio od Komisije da odustane od svojih zahtjeva za naknadu na temelju stajališta da je ona neproporcionalna i nepravедna. Komisija je odbila. Ombudsman je tada naglasio da kada se suoče sa šutnjom dužnosnika projekata EU-a u vezi s poslovanjem u projektima koje vode, organizacije poput one podnositelja pritužbe mogu opravdano vjerovati da djeluju u skladu s važećim propisima. Ako to nije slučaj, u trenutku kada dužnosnici projekta postanu svjesni takvog poslovanja, trebali bi poduzeti preventivne radnje. Ako to ne naprave, treba postojati mogućnost da

Pritužbe i istrage

ih se podvrgne disciplinskim mjerama. Budući da je gore navedeno potaknulo važno načelno pitanje, Ombudsman je ocijenio da postoji opravdan motiv za posebno izvješće Europskom parlamentu. Odlučio je, međutim, ne podnijeti spomenuto izvješće prije nego što provede samoinicijativnu istragu o određenim aspektima Komisijinog ponašanja u vezi s projektima koje financira.

S druge strane, u slučaju **351/2011/OV** koji se odnosio na odbijanje troškova partnerova osoblja u projektu, Ombudsman je zaključio da Sporazum o dodjeli daje Komisiji zakonsko pravo da odbije troškove osoblja koje je priopćio podnositelj pritužbe. Ombudsman je utvrdio i da je Komisija upotrijebila svoje diskrecijsko pravo u korist podnositelja pritužbe u najvećoj mogućoj mjeri jer mu je omogućila da neke od troškova osoblja prenese u kategoriju „troškova podugovaranja”. Stoga to što je Komisija odbila ocijeniti prihvatljivima preostali dio neprihvatljivih troškova podugovaranja nije nepravedno, izjavio je.

Slučaj **901/2011/OV** također se odnosio na povrat neprihvatljivih troškova u okviru projekta nakon revizije. Podnositelj pritužbe obratio se Ombudsmanu s tvrdnjom da je stajalište Komisije neopravdano i nepravedno. Tvrdio je da je djelovao u dobroj namjeri i na temelju informacija koje je dobio od svojeg koordinatora projekta. Ombudsman je ustanovio da je zaključak Komisije o tome da su dotični troškovi neprihvatljivi ispravan. Također je istaknuo da

koordinator nije bio predstavnik Komisije te da nikakva koordinatorova izjava koja nije bila rezultat izričitih uputa Komisije nije bila obvezujuća za Komisiju. Zaključio je da takve izričite upute nisu bile dane. Nije stoga pronašao nepravilnosti u postupanju uprave.

Odgovornosti Komisije prema podugovarateljima

Podnositelj pritužbe iz slučaja **535/2010/RT** bio je stručnjak na projektu koji je financirala Komisija. Bio je samo djelomično plaćen za svoj posao i zatražio je da Komisija intervenira kako bi osigurala da dobije isplatu koja mu pripada. Komisija je to propustila napraviti. Nakon intervencije Ombudsmana, Komisija je zatražila od glavnog izvođača da provede izvanrednu isplatu. Ombudsman je zatvorio slučaj, dodavši kako vjeruje da će Komisija unatoč negativnim odgovorima koje je dotad zaprimila i dalje poticati svojega glavnog ugovaratelja da provede izvanrednu isplatu upotrebljavajući sva raspoloživa sredstva kako bi ga uvjerila da promijeni svoje stajalište nespremno na suradnju.

Administracija i Pravilnik o osoblju

Svake godine Ombudsman zaprimi određeni broj pritužbi koje se odnose na pitanja u vezi s osobljem institucija, posebno u vezi s načinom na koji administracija EU-a primjenjuje Pravilnik o osoblju i druge relevantne tekstove. Katkad su u slučajevima koji se tiču osoblja ugrožena temeljna prava te stoga Ombudsman ima mogućnost promicanja

| Katkad su u slučajevima koji se tiču osoblja ugrožena temeljna prava te stoga Ombudsman ima mogućnost promicanja ispravne primjene Povelje.



ispravne primjene Povelje. U ostalim slučajevima sporno pitanje nastaje zbog načina na koji institucije EU-a odluče interpretirati Pravilnik o osoblju. U takvim slučajevima Ombudsman nastoji u najmanju ruku osigurati da institucije uzmu u obzir i ispravno primjene sudsku praksu Suda.

Obveza dužne skrbi

Slučaj **11/2012/(ZV)AN** otvorio je pitanje koje se tiče Povelje. Konkretno, ono se odnosilo na nepostojanje odredbi koje omogućuju nastavnicima koji se dodijeljeni u Europske škole (ES) da iskoriste roditeljski dopust. Istraga je bila upućena Komisiji u svojstvu člana Upravnog vijeća ES-a i kao sudionika u njihovu financiranju. Ombudsman je ocijenio da nemogućnost korištenja roditeljskog dopusta nije u skladu s Poveljom i drugim odredbama Zakona EU-a. Tijekom istrage, Pravilnik o osoblju ES-a izmijenjen je tako da nudi mogućnost zahtijevanja roditeljskog dopusta. Prema tome, zahtjev podnositelja pritužbe da uzme roditeljski dopust odobren je.

Slučaj **1810/2011/BEH** odnosio se na obradu zahtjeva podnositelja pritužbe za internu mobilnost i potporu Frontexa, Europske agencije za upravljanje operativnom suradnjom na vanjskim granicama EU-a. Ombudsman je smatrao da Frontex nije pravodobno odgovorio na zahtjev podnositelja pritužbe za internu mobilnost. U vezi sa zahtjevom za potporu ustanovio je da je Frontex proveo vlastitu istragu o navedenim činjenicama. Primjerice, Frontex je imenovao internog istražitelja koji je u ponudio dovoljna jamstva neovisnosti i profesionalne stručnosti te izradio iscrpno izvješće utemeljeno na prikupljenim izjavama i iskazima svjedoka. Što se tiče

pravodobnosti djelovanja, Ombudsman je ustanovio da je Frontex neprekidno i sustavno radio na slučaj podnositelja pritužbe te ga redovito izvješćivao o razvoju pitanja od njegova interesa. Ombudsman je zaključio da je Frontexovo mišljenje, prema kojemu nije bilo potrebe poduzimati žurne mjere, bilo razborito.

Nerazboritost

U slučaju **1752/2011/RT**, u kojem je Komisija odbijala nadoknaditi podnositelju pritužbe putne troškove njegove djece zbog odluke da napusti Gvineju prije nego što je Komisija proglasila kriznu situaciju u toj zemlji, Ombudsman je usmjerio pozornost na dob djece i pozvao Komisiju da razmotri bi li mogla pronaći rješenje tako da isplati putne troškove na osnovi *ex gratia*. Komisija je pristala.

Slučaj **141/2011/RT** odnosio se na određivanje mjesta podrijetla podnositelja pritužbe. Po njegovu mišljenju, Komisija je potvrdila da je Europska agencija za sigurnost hrane (EFSA) pogriješila kada je odredila da je mjesto podrijetla Bruxelles, a ne Marseille. Međutim, budući da podnositelj pritužbe nije osporio gornju odluku u roku predviđenim Pravilnikom o osoblju, Komisija je bila vezana odlukom EFSA-e. Ombudsman je utvrdio da nije sukladno Komisiji da utvrdi kako je EFSA-ina odluka pogrešna a da se istodobno i sama povode za njom. Komisija je u očitovanju pristala iznova odrediti mjesto podrijetla podnositelja pritužbe.

Problemi u vezi s promaknućima

U slučaju **2744/2009/(MF)JE**, podnositelj pritužbe tvrdio je da je član osoblja Europskog gospodarskog i socijalnog odbora (EESC) promaknut zbog političkog pritiska. Ombudsmanova

Pritužbe i istrage

istraga pokazala je da je EESC uistinu promaknuo dotičnog dužnosnika protivno svojim internim pravilima. Osim toga, otkrio je dokaze o neprimjerenu upletanju u ostvarenju promaknuća. EESC je priznao da je postupio pogrešno i povukao je nezakonitu odluku. Također je poduzeo odgovarajuće mjere kako bi spriječio da se slične situacije dogode u budućnosti. Ipak, Ombudsman je kritizirao to što EESC nije ispravno odgovorio na njegov nacrt preporuke kada je iznio tvrdnje koje su jasno opovrgnule činjenice kao što je dokumentirano u njegovu spisu. U svjetlu izrazito ozbiljnih nepravilnosti koje je otkrio te smatrajući da takvo ponašanje ugrožava transparentnost i javnu sliku institucija EU-a, Ombudsman je prosljedio svoju odluku predsjedniku Europskog parlamenta, koji bi je pak mogao dodijeliti odgovarajućem odboru Parlamenta koji se bavi EESC-om.

Slučaj **683/2010/OV** također se odnosio na spor oko promaknuća, ovaj put samog podnositelja pritužbe, „dodijeljenog“ 2004. godine iz Vijeća u Komisiju. Zbog tehničke pogreške, Komisija ga je tretirala kao da je bio „premješteni dužnosnik“. Komisija je 2008. promaknula podnositelja pritužbe, no kada je uvidjela da se promaknuće temelji na bodovima za promaknuće koje je prikupio kao „dodijeljeni“, a ne kao „premješteni“ dužnosnik, promaknuće je poništeno. Nakon Ombudsmanove intervencije, Komisija se složila da je tehnička pogreška bila osnova za pritužbu te da je mogla brže obraditi zahtjev za premještaj. Predložila je promaknuti podnositelja pritužbe.

Podnositeljica pritužbe u slučaju **475/2012/KM** obratila se Ombudsmanu tvrdeći da je Komisija pogriješila jer joj nije isplatila zaostali dug koji je pripadao zbog promaknuća s retroaktivnim učinkom. Tražila je od Komisije da razmotri rješavanje predmeta budući da bi po pravедnosti trebala biti isplaćena. Samo jedan mjesec nakon otvaranja istrage, podnositeljica pritužbe obavijestila je Ombudsmana da joj je Komisija priznala potraživanje promaknućem od 1. siječnja 2010. i isplatom danih zaostataka.

Loša obrada pritužbi

Podnositelj pritužbe iz slučaja **862/2011/AN** neuspješno je sudjelovao u postupku certifikacije. Podnio je pritužbu u skladu s člankom 90. stavkom 2. Pravilnika o osoblju. Komisija je prosljedila pritužbu Europskom uredu za odabir osoblja (EPSO) kao tijelu nadležnom za ovaj slučaj, no EPSO ju je zamijetio tek pet mjeseci poslije, kada je ocijenio da je prešutno odbijena zbog zakonskog vremenskog roka. Ombudsman je smatrao da smisao članka 90. stavka 2. onemogućuje EPSO-u da zauzme takvo stajalište. Izradio je nacrt preporuke kako bi upozorio na to da bi EPSO trebao razmotriti da je podnositelj pritužbe zapravo odbijen na isti dan kada je EPSO zaprimio pritužbu. Potom je zatražio od EPSO-a da procijeni dopuštenost podnositelja pritužbe što se tiče poštovanja vremenskih rokova te na temelju dana podnošenja zahtjeva nenadležnom tijelu. EPSO je prihvatio Ombudsmanov drugi prijedlog nacrta, no ne i prvi. Smatrao je da sudska praksa Suda Europske unije podupire njegovo stajalište. Skeptičan prema EPSO-vim argumentima, Ombudsman je zatvorio slučaj s kritičkim primjedbama.



Natječaji za radna mjesta i postupci odabira

EPSO

Europski ured za odabir osoblja (EPSO) predmet je najvećeg broja Ombudsmanovih istraga u vezi s otvorenim natječajima i ostalim postupcima odabira. Tijekom godina, EPSO se u suradnji s Ombudsmanom zauzimao za brzo i korisno rješavanje pritužbi. U nekim se slučajevima ovaj trend nastavio i u 2012., kao što je ilustrirano sljedećim primjerima. Ipak, u pojedinim je slučajevima njegov odgovor na neka od pitanja postavljena tijekom godina dao razloga za zabrinutost.

Organizacijska pitanja

Slučaj **989/2011/ER** odnosio se na EPSO-ovu politiku u vezi s predbilježbom za prijemne ispite koji se polažu na računalu (CBT) u otvorenim natječajima. U svojoj odluci, Ombudsman se pozvao na zaključke iz istrage **OI/9/2010/RT**, provedene na vlastitu inicijativu, a prema kojima je novi postupak predbilježbe za CBT proporcionalan i nužan kako bi se smanjilo trajanje cijeloga postupka odabira kandidata. Ocijenio je da je EPSO propisno obavijestio podnositeljicu pritužbe u vezi s posljedicama propuštanja krajnjeg roka predbilježbe za CBT. Osim toga, podnositeljica pritužbe nije pružila ni jedan konkretan razlog zbog kojega je bila onemogućena pristupiti internetu u razdoblju predviđenome za predbilježbe. EPSO je, osim toga, žurno odgovorio na njene zahtjeve. Međutim, Ombudsman je predložio da bi EPSO ubuduće mogao proaktivno razmotriti posebne situacije kandidata koji tvrde da se nisu mogli predbilježiti za CBT-ove. EPSO bi također trebao razmotriti potrebu da u vodiču za otvorene natječeaje navede posljedice propuštanja krajnjeg roka za predbilježbu CBT-ova.

U slučaju **521/2012/EIS**, koji je riješen u manje od 30 dana po pojednostavljenom postupku, EPSO je podnositeljici pritužbe (i) ponudio drugu priliku za polaganje testova u svojoj zemlji prebivanja, te (ii) isplatio naknadu za dodatne putne troškove. Podnositeljica pritužbe završila je prvi dio prijemnog ispita te počela raditi na drugom dijelu kada je računalni sustav prestao raditi, a ona nije mogla dovršiti testove na licu mjesta.

Nejasne informacije

Slučaj **1370/2010/BEH** odnosio se na navodne nepravilnosti u organizaciji otvorenog natječaja namijenjenoga sastavljanju rezervnih lista za pomoćnike u građevinskom sektoru. Budući da je smatrao da pismeni tekst kojem je pristupio nije bio u skladu s obavijesti o natječaju, podnositelj pritužbe obratio se EPSO-u, koji je uporno tvrdio da su testovi bili u skladu s obavijesti. Nakon što je analizirao tekst obavijesti, Ombudsman je zaključio da obavijest o natječaju nije bila dovoljno jasna. Izdao je stoga kritičku primjedbu.

Ostale institucije, tijela, uredi i agencije

Premda je većina pritužbi u vezi sa zapošljavanjem usmjerena protiv EPSO-a, Ombudsman povremeno zaprima pritužbe i protiv drugih institucija, često ureda ili agencija koji su uspostavljeni relativno nedavno.

Kao odgovor na vlastitu istragu **OI/3/2012/CK**, Europska agencija za sigurnost mreža i podataka (ENISA) objavila je svoja nova pravila u vezi sa selekcijskim postupkom i ponudila primjerak svojih revidiranih smjernica za zapošljavanje. Prema ENISA-inim revidiranim pravilima, kandidate se sada

Pritužbe i istrage

informira o svakom koraku u postupku putem e-pošte. Istraga je otvorena zbog ENISA-ina neodgovaranja na zahtjeve kandidata o informacijama u vezi s ishodom selekcijskih postupaka.

Slučaj **1513/2010/VIK** odnosio se na odabrane kandidate postupka odabira CAST RELEX 2008 za ugovorno osoblje koji ispunjavaju uvjete da se prijave za slobodna radna mjesta u institucijama i agencijama EU-a. Podnositeljica pritužbe u ovom je slučaju odgovorila na poziv za iskazivanje interesa koji je objavila Izvršna agencija Europskog istraživačkog vijeća (ERCEA). ERCEA je odbila njezinu prijavu jer je smatrala da su imali pravo sudjelovati samo kandidati iz „normale baze podataka CAST“. Ombudsman je upozorio da ništa u pozivu nije upućivalo na to da kandidati uključeni u bazu podataka CAST RELEX ne mogu biti prihvaćeni. Komisija je odgovorila da ja na početku 2012. godine odlučila dopustiti ostalim institucijama i agencijama EU-a pristup bazi podataka CAST RELEX 2008. Štoviše, valjanost dotične rezervne liste produžena je do 31. prosinca 2012.

Slučaj **1017/2010/MMN** odnosio se na postupak zapošljavanja u Kući europske povijesti. U odgovoru na optužbe podnositelja pritužbe, Ombudsman se složio da se Parlament obvezao objaviti detalje postupka odabira za privremeno i/ili ugovorno osoblje na EPSO-ovim internetskim stranicama ili je barem dao takav dojam. Neuspješno provođenje te obveze (stvarne ili prividne) u ovom je slučaju primjer nepravilnosti u postupanju. Ombudsman je upozorio i na neke aspekte postupaka Parlamenta koji bi se mogli poboljšati te je uputio tri daljnje primjedbe.

Podnositelj pritužbe u slučaju **328/2011/TN** tvrdio je da Europski centar za prevenciju i nadzor bolesti (ECDC) nije proveo relevantnu selekcijsku proceduru na pravedan i ispravan način. Ombudsman je prepoznao niz propusta u postupku. Kao prvo, Izorno povjerenstvo pogrešno je odlučilo ne uzeti u obzir pismeni test. Kao drugo, uvjet da kandidati moraju ostvariti minimalni rezultat od 70 % nije ni jedanput bio priopćen kandidatima. Uz to, ECDC nije propisno obavijestio kandidate o ishodu postupka za zapošljavanje. Ombudsman je pohvalio pozitivan ECDC-ov odgovor na njegov prijedlog za mirnim rješenjem.

Slučaj **1167/2011/MMN** protiv Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA) odnosio se na ESMA-ino odbijanje molbe za posao. U svojem odgovoru na Ombudsmanov zaključak o nepravilnosti u postupanju, ESMA je ponudila da će objaviti novu obavijest o slobodnom radnom mjestu potpuno jednaku onoj koja je dovela do pritužbe. Podnositelj pritužbe izjasnio se da je zainteresiran za primanje naknade. Isto tako, izjavio je da objava o novom slobodnom mjestu ne bi bila odgovarajući lijek zbog razlika između novoga i izvornog nacrtu obavijesti o slobodnom mjestu. U pogledu toga, ESMA je podnijela izmijenjeni nacrt obavijesti o slobodnom mjestu koji je podnositelj pritužbe svejedno odbio. Ombudsman je zatvorio slučaj napominjući: (i) da je podnositelj pritužbe jasno dao na znanje da će prihvatiti samo novčanu naknadu; (ii) da je ESMA ponudila poduzimanje odgovarajućih mjera kako bi se uklonile nepravilnosti u postupanju; te (iii) da podnositelj pritužbe nije iznio uvjerljive razloge zbog kojih bi se trebala dati prednost novčanoj naknadi.



Slučaj **2017/2011/RT** odnosio se na propust Komisije da ponudi prikladno objašnjenje za odgodu objave rezultata natječaja. Ombudsman je smatrao da je Komisiji trebalo suviše vremena da objavi rezultate prijemnih testova. Osim toga, Komisija nije dala dovoljno razloga zbog kojih je odgodila objavu rezultata za deset mjeseci. Naposljetku, tijekom razdoblja od deset mjeseci Komisija ni u jednom trenutku nije smatrala primjerenim ponuditi kandidatima bilo kakvu obavijest o datumu na koji se očekivalo da će objaviti rezultate te o razlozima kašnjenja.

Slučaj **1264/2012/VL** koji se odnosio se na Komisijin Institut za prospektivne tehnološke studije (IPTS) uključivao je navodnu diskriminaciju prema kandidatu za posao koji nije želio putovati zrakoplovom, zbog čega mu je otkazan intervju za posao i odbijen zahtjev za naknadu troškova za prijevoz vlakom. Nedugo nakon što je Ombudsman zatražio očitovanje Komisije, podnositelj pritužbe obavijestio ga je da mu je Komisija odlučila nadoknaditi neisplaćeni iznos karte za vlak.

U slučaju **278/2011/RT** Ombudsman je ustanovio da Izvršna agencija za transeuropsku prometnu mrežu (TEN-T EA) nije točno objasnila zašto je zbog svojeg motivacijskog pisma podnositeljica pritužbe diskvalificirana iz užeg izbora. Predložio je da TEN-T EA podrobno objasni zašto je pismo podnositeljice pritužbe bilo manje uvjerljivo od pisama koje su dostavili uspješni kandidati. TEN-T EA je u odgovoru pružila detaljno obrazloženje o razlozima.

Podnositelj pritužbe u slučaju **1425/2012/VIK** sudjelovao je u postupku selekcije koji je organizirala Europska zaklada za poboljšanje životnih i radnih uvjeta (Eurofound). Da bi se prijavio, morao je ispuniti obrazac za prijavu i učitati ga u sustav. Tvrđio je da nije mogao podnijeti obrazac u obliku koji je zahtijevao Eurofound. Eurofound nije zabilježio nikakvu nekompatibilnost softvera, kako je sugerirao podnositelj pritužbe, ali je odlučio iznimno prihvatiti prijavu podnositelja pritužbe nakon krajnjeg roka. Eurofound je usto predložio da se podnositelj pritužbe obrati njegovu IT osoblju ako i dalje bude imao problema s podnošenjem dotičnog obrasca.

Institucionalna pitanja, pitanja politika i druge aktivnosti

Ovaj preostali naslov obuhvaća raspon pritužbi podnijetih protiv institucija u vezi s njihovim aktivnostima stvaranja politika ili njihovim općim djelatnostima.

Provjera na licu mjesta²⁷

Slučaj **2676/2009/ANA** odnosio se na OLAF-ovo ponašanje tijekom provjere na licu mjesta. Prema podnositelju pritužbe OLAF se nije pridržavao primjenjivih pravila i načela dobre uprave te je, prema tome, prekršio prava podnositelja pritužbe. Nakon istrage, koja je uključivala zahtijevanje informacija od grčkih nadležnih tijela nazočnih provjeri na licu mjesta, Ombudsman je ustanovio da OLAF mora unutar okvira provjere na licu mjesta osigurati zadovoljavajuće objašnjenje važećih prava i procesnih jamstava onih koju su uključeni u provjeru te da je

²⁷. Vidi i slučaj **512/2012/BEH** koji se odnosi na navodni propust Komisije da poduzme odgovarajuće mjere s ciljem rješavanja povećanja smrtnosti pčela. Ovaj slučaj opisan je u gornjem odjeljku 1.4.

Pritužbe i istrage

u ovom slučaju OLAF to propustio učiniti. Štoviše, ponašanje osoblja institucija EU-a mora zadovoljiti najviše standarde. Ondje gdje građanin tvrdi da zaposlenik EU-a svojim ponašanjem ne zadovoljava ove standarde, dotična institucija treba ponuditi zadovoljavajuće objašnjenje kojim pobija takve navode.

Slučaj **2450/2008/BEH** odnosio se na nadzornu ulogu Komisije u građevinskom projektu u Tirani. Konkretno, podnositelj pritužbe tvrdio je da ga Delegacija Komisije u Albaniji nije prikladno podupirala (i) u njegovim naporima da osigura izvođenje radova na projektu u skladu s ugovorom te (ii) u njegovim sukobima s drugim strankama uključenima u projekt. Nakon uvida u spis, Ombudsman je ustanovio da je podnositelj pritužbe, koji je imao ključnu odgovornost u projektu, prijavio Komisiji prijetnje i zastrašivanja koja su mu upućena. Komisija je prepoznala ozbiljnost ovih događaja, o kojima se raspravljalo na dva sastanka. Međutim, to nije bilo primjereno utvrđenoj ozbiljnosti situacije, za koju se svakako očekuje da Komisija poduzme odlučne mjere. Ombudsman je također ustanovio da Komisija nije upotrijebila ovlasti kojima raspolaže kako bi zatražila istragu kojim bi se pouzdano utvrdile činjenice o kobnoj nesreći u kojoj je jedan radnik izgubio život. Što se tiče navoda podnositelja pritužbe da ga Komisija nije prikladno poduprla u njegovim naporima da osigura provođenje ugovora o radovima, Ombudsmanova istraga nije otkrila nepravilnosti u postupanju. Ipak, s obzirom na svoju osobitu stručnost i odgovornost u revidiranju potrošnje

sredstava EU-a, Ombudsman je pozvao Europski revizorski sud da razmotri određene aspekte slučaja koje njegova istraga nije obuhvatila.

Slučaj **814/2010/JF** odnosio se na propust Komisije da odgovori na zahtjeve za neovisnu vanjsku reviziju Europskih škola (ES), osobito na pitanja glede neuspjeha u školi i upravljanju. Ombudsman je ustanovio da odgovor koji je predložila Komisija vjerojatno slijedi prijedlog Parlamenta da ES traži inspiraciju od najboljih obrazovnih sustava na svijetu, kao što je navedeno u studiji Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD). On smatra da sudjelovanje u toj studiji ne bi na odgovarajući način zadovoljilo zahtjev za neovisnu vanjsku reviziju podnositelja pritužbe.

Ombudsman je na vlastitu inicijativu otvorio istragu **OI/14/2011/BEH** s ciljem promicanja najboljih primjera iz prakse što se tiče načina na koji kantine u institucijama i tijelima EU-a postupaju s neiskorištenom hranom. U svjetlu svoje istrage, zaključio je da bi istraživanje mogućih načina postupanja s neiskorištenom hranom, tako da ono bude i ekonomično i vođeno etičkim razmatranjima, bio konkretan znak Unijine skrbi za ljude u nevolji. Pozdravio je inicijative koju su institucije već počele provoditi kako bi spriječile rasipanje hrane. Prednost bi se, izjavio je, u što je moguće većoj mjeri trebala dati djelotvornoj upotrebi sirovina, posebno upotrebi neiskorištene hrane za ljudsku konzamaciju. Ombudsman je napomenuo da je u međuvremenu Parlament preuzeo predmet i izdao relevantnu preporuku.



Navodna diskriminacija

Slučaj **2650/2008/MMN** odnosio se na navodno odbijanje Europske agencije za lijekove (EMA) da dopusti promjenu u centraliziranom marketinškom odobrenju u posjedu farmaceutske tvrtke. Ombudsman je ustanovio da se iz važećeg zakona može zaključiti da je dužnost nositelja marketinškog odobrenja osigurati da su njegovi proizvodi primjereno označeni kada ih stavlja na tržište. EMA-ino stajalište da način označavanja koji je predložio podnositelj pritužbe nije u skladu s važećim zakonom pokazao se točnim. Što se tiče pitanja diskriminacije, koje je podnositelj pritužbe također podignuo, Ombudsman je zaključio da nositelj marketinškog odobrenja i paralelni uvoznik nisu nužno u istoj situaciji. Osim toga, čak i ako se pretpostavi da se nalaze u usporedivoj situaciji, činjenica da je EMA možda pogrešno ovlastila paralelne distributere da prakticiraju nezakonito označavanje ne daje pravo podnositelju pritužbe da od EMA-e dobije odobrenje za istu praksu.

U slučaju **3419/2008/KM²⁸**, koji se odnosio na propust Europske agencije za zrakoplovnu sigurnost (EASA) da prevedu konzultacijske dokumente (takozvane „Obavijesti o predloženim izmjenama i dopunama“ ili „NPA-ovi“), Ombudsman je napomenuo da EASA poduzima korisne korake u pravom smjeru. Konkretno, obećala je da će na svojim internetskim stranicama jasno navesti da je moguće zatražiti prijevode sažetaka NPA-ova te da će objaviti sve već gotove prijevode, kao i to da će produljiti vrijeme za konzultacije ondje gdje to bude potrebno. Međutim, Ombudsman je potvrdio da je od temeljne važnosti da konzultacijski dokumenti budu dostupni na svim službenim jezicima te da je preporuka koju je iznio u ovom slučaju uzela u obzir dužnu potrebu za pozornim trošenjem javnih sredstava. Kritizirao je EASA-ino odbijanje da prevedu NPA-ove, ili barem njihove sažetke.

28. Vidi i slučaj **640/2011/AN** koji se tiče Komisijine jezične politike za javna konzultiranja opisan u gornjem odjeljku 1.4.

Pritužbe i istrage

1.7. Prijenosi i savjetovanje

U više od 75 % svih slučajeva koje je Europski ombudsman obradio u 2012. godini (1 854) bio je u mogućnosti pomoći podnositeljima pritužbi otvaranjem istrage o slučaju, prijenosom pritužbe nadležnom tijelu ili savjetovanjem podnositelja pritužbe gdje da se obrati. Pritužbe koje su van nadležnosti Europskoga ombudsmana često se tiču navodnih povreda prava EU-a koje počine države članice. Nacionalni ili regionalni pučki pravobranitelj unutar njihove Europske mreže najpodobniji je za obrađivanje mnogih slučajeva te vrste. Odbor za predstavke Europskog parlamenta također je punopravni član Europske mreže ombudsmana. Jedan od ciljeva Mreže jest taj da omogući brz prijenos pritužbi nadležnim članovima Mreže, bilo da je riječ o nacionalnom ili regionalnom ombudsmanu, sličnom tijelu ili pak Odboru za predstavke Europskog parlamenta.

Ukupno 60 % (1 467) pritužbi koje je Europski ombudsman obradio u 2012. spadalo je pod nadležnost člana Europske mreže ombudsmana.

Ukupno 60 % (1 467) pritužbi koje je Europski ombudsman obradio u 2012. spadalo je pod nadležnost člana Europske mreže ombudsmana. Od ovoga, 740 slučajeva bilo je u nadležnosti Europskog ombudsmana. Kao što je prikazano na slici 1.12., u 727 slučajeva Ombudsman je prenio pritužbe²⁹ na člana Mreže ili je podnositelju pritužbe savjetovao da se obrati članu Mreže. Sukladno tome, 664 slučaja, uključujući i dolje navedene primjere, preneseni su ili upućeni na nacionalnog ili regionalnog Ombudsmana ili slično tijelo, dok su 63 slučaja prenesena ili upućena na Odbor za predstavke Europskog parlamenta.

Pritužba prenesena na regionalnog Ombudsmana

Osoba s invaliditetom koja živi u Italiji tražila je od nadležnih tijela javne vlasti financijsku pomoć kako bi mogla imati stalnu pomoć, koja bi joj omogućila da živi sama u svojoj kući, kao što je predviđeno talijanskim zakonom. Nadležne lokalne vlasti dogovorile su da joj mogu dati mali novčani iznos. Nezadovoljna ovim odgovorom, podnositeljica pritužbe obratila se Ombudsmanu koji je pak slučaj prenio (slučaj **255/2012/CMV**) na regionalnog Ombudsmana Ligurije (Italija). Regionalni Ombudsman obavijestio je poslije Europskoga ombudsmana da su nadležne lokalne vlasti podnositeljici pritužbe odlučile dati puni novčani iznos koji je zatražila.

Pritužba prenesena na nacionalnog Ombudsmana

Dvanaestogodišnja rumunjska djevojčica koja živi u Francuskoj prijavila je da se njezin otac, rumunjske nacionalnosti, nalazi u zatvoru u Rumunjskoj dok ona s majkom i dvjema sestrama živi u Francuskoj. Njezina majka bila je teško bolesna. Tražila je od Ombudsmana da pomogne njezinu ocu da se njegova kazna prenese u Francusku kako bi bio bliže obitelji ili da je „umanji“ kako bi se mogao vratiti kući. Ombudsman je slučaj prenio (slučaj **522/2012/AN**) na francuskoga pučkog pravobranitelja (Ombudsmana), koji je slučaj dodijelio odjelu svojeg ureda koji se bavi pravima djeteta.

U nekim slučajevima, Ombudsman može smatrati prikladnim prenošenje pritužbe na Europsku komisiju, SOLVIT ili na Your Europe Advice. SOLVIT je mreža koju je uspostavila Komisija kako bi pomogla osobama kada se suoče sa zaprekama pri pokušaju ostvarivanja svojih prava na unutarnjem tržištu Unije.

29. Pritužba se prenosi samo uz prethodnu suglasnost podnositelja pritužbe.



Your Europe Advice još je jedna mreža na europskoj razini koju je Komisija osnovala kako bi pomogla i savjetovala građane o njihovu životu, poslu i putovanjima unutar EU-a. Prije prenošenja pritužbe ili pružanja savjeta podnositelju pritužbe, Ombudsmanove službe ulažu svaki mogući napor kako bi odredile koja institucija ili tijelo može najbolje pomoći podnositelju ili podnositeljici pritužbe. U 2012. godini Ombudsman je uputio 151 podnositelja pritužbe na Komisiju³⁰, a njih 605 na druge institucije i tijela, uključujući SOLVIT i Your Europe Advice, kao i na specijalizirane pučke pravobranitelje ili tijela za rješavanje pritužbi u državama članicama.

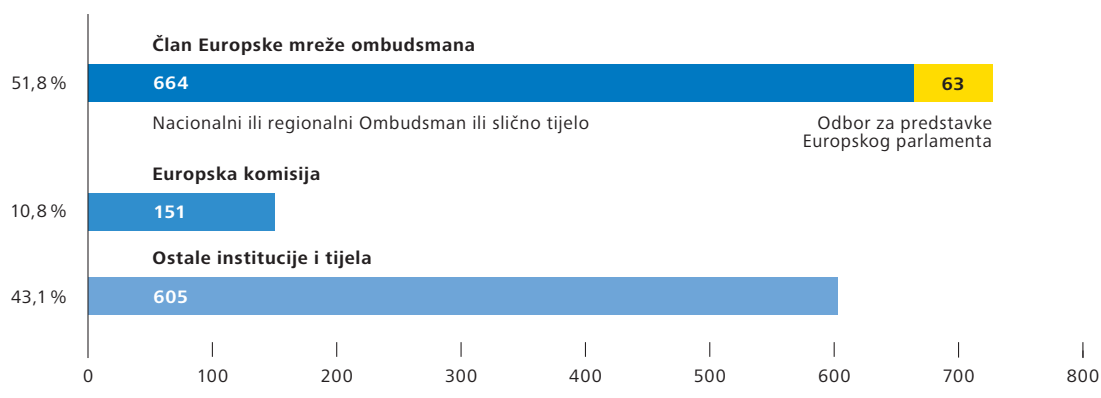
Sveukupno gledajući, a kao što pokazuje donji primjer, Ombudsman je savjetovao podnositelja pritužbe ili je prenio slučaj u više od 53 % svih slučajeva koje je obradio u 2012.

Podnositelji pritužbi savjetovani da se obrate Europskoj komisiji

Državljanica Malte požalila se Nadležnom tijelu za financijske usluge Malte (MFSA – malteški član FIN-NET-a³¹) na tvrtku za pružanje financijskih usluga na Malti. Nezadovoljna MFSA-inim odgovorom, obratila se Ombudsmanu te ga naposljetku zatražila da njezinu pritužbu (slučaj **1231/2012/CMV**) prenese Komisiji. Ombudsman je prenio pritužbu Komisijinoj Općoj upravi za unutarnje tržište i usluge. U svojem odgovoru podnositeljici pritužbe, Komisija je objasnila da nije nadležna za rješavanje slučaja te je pozvala podnositeljicu pritužbe da dostavi neku novu informaciju koja bi mogla dokazati da MFSA pogrešno primjenjuje pravila EU-a.

Kada je Komisija propustila i drugi put odgovoriti talijanskom uvozniku cigareta na njegovu pritužbu o prekršaju, on se obratio Ombudsmanu. A on je kontaktirao Komisiju (slučaj **1775/2012/ER**), koja je zabilježila podnositeljevu pritužbu o prekršaju, odgovorila

**Slika 1.12.: Pritužbe prenesene na druge institucije i tijela
Podnositelji pritužbe savjetovani da se obrate drugim institucijama i tijelima**



Napomena i: Brojke u gore prikazanoj tablici uključuju 95 pritužbi registriranih potkraj 2011. i obrađenih u 2012. Ne uključuju 18 pritužbi registriranih potkraj 2012. koje su krajem godine još bile na razmatranju kako bi se utvrdilo što poduzeti.

Napomena ii: U nekim je slučajevima Ombudsman dao podnositelju pritužbe više od jedne vrste savjeta pa gore navedeni postoci ukupno iznose više od 100 %.

30. Ova slika uključuje neke slučajeve u kojima je pritužba protiv Komisije proglašena nedopuštenom jer nisu poduzeti odgovarajući administrativni pristupi instituciji prije podnošenja pritužbe Ombudsmanu.

31. FIN-NET je nacionalna izvansudska mreža za rješavanje pritužbi s područja financijskih usluga u Europskom gospodarskom prostoru (države članice EU-a te Island, Lihtenštajn i Norveška). Članovi FIN-NET-a upućuju potrošače koji su u prekograničnim sporovima s davateljima financijskih usluga na odgovarajuće programe i nude im potrebne informacije o njima. Komisija je ovu mrežu pokrenula 2001. godine.

Pritužbe i istrage

mu na pisma i prihvatila njegov zahtjev da se susretne s njim. Na sastanku te putem naknadnih razmjena, uvoznik cigareta dostavio je Komisiji dodatne informacije, argumente i popratne dokumente. Ombudsman je poslije doznao od Komisije i podnositelja pritužbe da se institucija aktivno bavila rješavanjem podnositeljeve pritužbe o prekršaju.

Podnositelji pritužbi savjetovani da se obrate SOLVIT-u

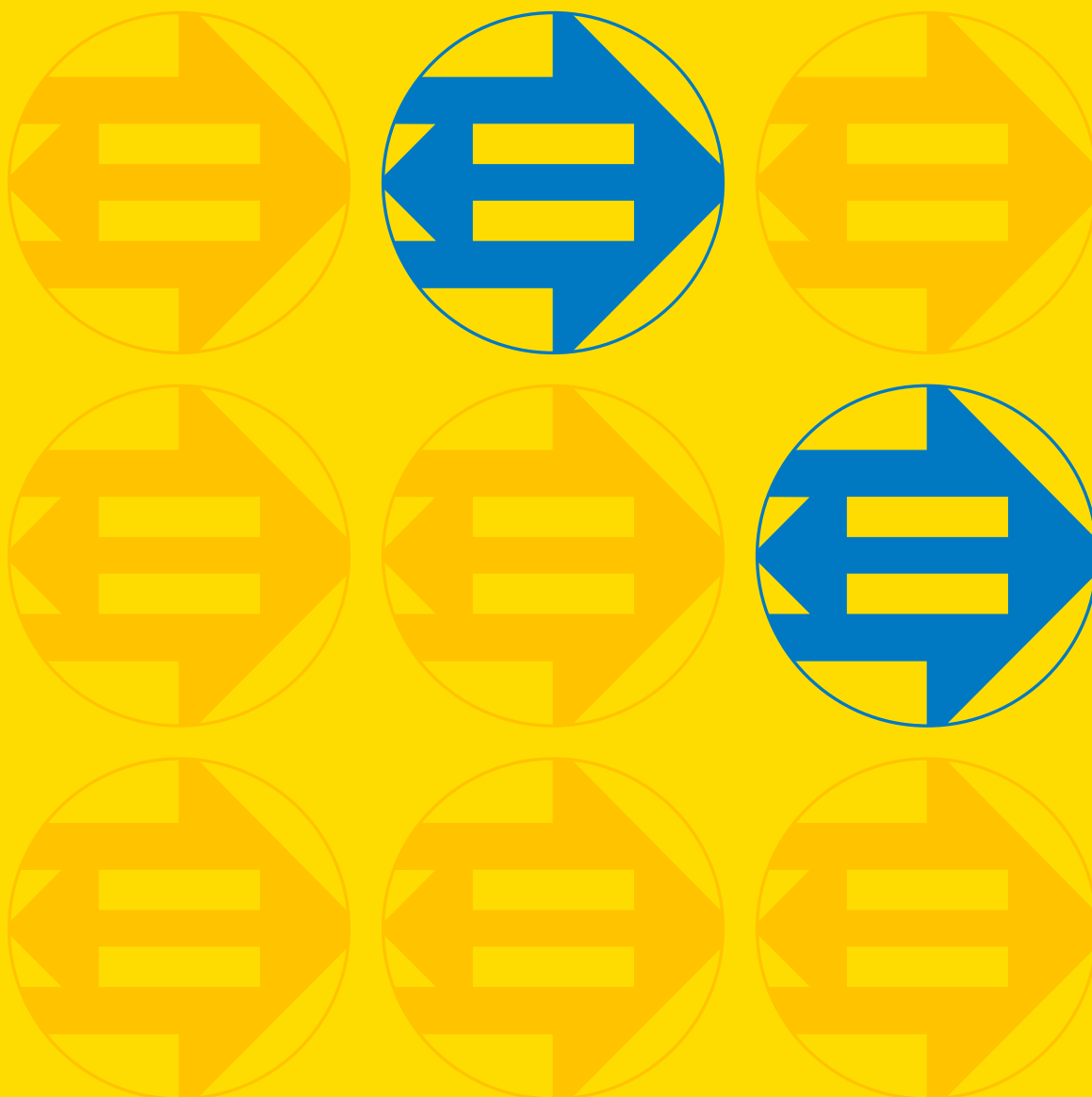
U slučaju **644/2012/MF** francuska državljanka žalila se protiv njemačkih tijela javne vlasti u vezi s visinom svoje mirovine. Smatrala je da mirovina koju je primila nije usklađena s brojem godina koje je radila te da su njemačka nadležna javna tijela pogrešno izračunala iznos. Ombudsman je slučaj prenio na SOLVIT Francuska, koji ga je poslije izvijestio o svojoj namjeri da otvori istragu i kontaktira nadležna njemačka javna tijela kako bi razriješili pitanje.

U drugom slučaju (slučaj **1944/2012/HK**), španjolska državljanka potužila se protiv odluke Ureda za zapošljavanje i pružanje pomoći Odjela za rad i mirovine (DWP) u Ujedinjenom Kraljevstvu. Ona se preselila iz Španjolske u Ujedinjeno Kraljevstvo i dvije je godine radila na nepuno radno vrijeme prije nego što su joj dijagnosticirani rak i tuberkuloza. DWP je odlučio da se ne može smatrati da je stalno nastanjena u zemlji te da stoga nema pravo na naknadu za zapošljavanje i uzdržavanje. Ombudsman je prenio slučaj na SOLVIT Španjolska.

U doba Lisabonskog ugovora, od iznimne je važnosti da institucije razvijaju i njeguju kulturu uslužnosti prema građanima i poštovanja njihovih prava. Prethodna tematska analiza nastoji zahvatiti širinu i vrijednost Ombudsmanovih istraga tijekom 2012. godine. Ono također predstavlja različite načine putem kojih Ombudsman nastoji promicati načela kulture uslužnosti te omogućiti da Povelja o temeljnim pravima postane živom stvarnošću. Čitatelji koji žele detaljnije proučiti Ombudsmanove istrage mogu posjetiti njegove internetske stranice za iscrpnije sažetke njegovih odluka, kao i za druge odluke, nacрте preporuka i posebna izvješća.

2. Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima

U ovom poglavlju iznosi se izvješće o odnosima Europskoga ombudsmana s institucijama EU-a, kolegama pučkim pravobraniteljima i drugim ključnim dionicima tijekom 2012. Iznosi se kratak pregled sastanaka i seminara na kojima je Ombudsman sudjelovao te druge aktivnosti koje je poduzeo s namjerom da se pritužbe učinkovito rješavaju, da se najbolji primjeri iz prakse razmjenjuju što je više moguće te da se među raznim dionicima pojača svijest o njegovoj ulozi.



Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima

2.1. Odnosi s institucijama, tijelima, uredima i agencijama EU-a¹

Europski ombudsman redovito se sastaje s članovima i službenicima institucija EU-a kako bi raspravljali o načinima podizanja kvalitete administracije, kako bi naglasili važnost dobrog rješavanja pritužbi te osigurali prikladan način praćenja njegovih primjedaba, preporuka i izvješća.

Europska komisija

Imajući na umu da se najveći broj istraga koje Ombudsman provodi svake godine odnosi na Europsku komisiju, njegove službe ulažu znatne napore kako bi sustavno održavale odnose s članovima i službenicima Komisije.

Imajući na umu da se najveći broj istraga koje Ombudsman provodi svake godine odnosi na Europsku komisiju, njegove službe ulažu znatne napore kako bi sustavno održavale odnose s članovima i službenicima Komisije.

Tijekom godine g. Diamandouros sastao se s g. Marošom Šefčovičem, potpredsjednikom Europske komisije za međuinstitucionalne odnose i administraciju.

Gospodin Diamandouros razmijenio je 22. ožujka stajališta s glavnim ravnateljima Europske komisije.

Ombudsman također se sastao s g. Rytisom Martikonisom, zamjenikom glavnog ravnatelja za prevođenje, i g. Stephenom Questom, ravnateljem Komisijina Ureda za administraciju i plaćanje pojedinačnih prava (PMO), te je održao prezentaciju upravnom timu PMO-a.

Europski parlament

Ombudsman je 22. svibnja predstavio svoje *Godišnje izvješće za 2011.* g. Martinu Schulzu, ČEP-u, predsjedniku Europskog parlamenta, a 19. lipnja Odboru za predstavke Europskog parlamenta. Parlament je raspravljao o izvješću na plenarnoj sjednici 25. listopada. Gđa Erminia Mazzoni, ČEP, predsjednica Odbora za predstavke, bila je izvjestitelj.

Osim toga, g. Diamandouros predstavio je 19. lipnja svoje posebno izvješće (slučaj **2591/2010/GG**) Odboru za predstavke. Tijekom godine g. Diamandouros sastao se i s glavnim ravnateljem za infrastrukturu i logistiku g. Constantinom Stratigakisom i s gđom Marijom Panagiotou, supredsjednicom Odbora suradnika.

Europski ombudsman predstavio je 22. svibnja svoje *Godišnje izvješće za 2011.* predsjedniku Europskog parlamenta g. Martinu Schulzu, ČEP-u.



1. Radi sažetosti, u ovom se izvješću upotrebljava pojam „institucija” za sve institucije, tijela, urede i agencije EU-a.



Ostale institucije

U 2012. godini g. Diamandouros susreo se i s g. Mariom Draghiem, predsjednikom Europske središnje banke (ESB), g. Wernerom Hoyerom, predsjednikom Europske investicijske banke (EIB), g. Davidom Bearfieldom, čelnikom Europskog ureda za odabir osoblja (EPSO) te s gđom Larainom Laudati, službenicom za zaštitu podataka Europskog ureda za borbu protiv prijevара (OLAF).

Usto je održao i prezentaciju sudionicima programa Erasmus za javnu upravu, koji je organizirala Europska upravna škola.

Agencije

Tijekom 2012. g. Diamandouros surađivao je s raznim agencijama EU-a kako bi naglasio važnost dobrog upravljanja, dobrog rješavanja pritužbi i kulture pružanja usluga.

Ombudsman posjetio je ili se sastao s ravnateljima i odborima zaposlenika FRA-e, Cedefopa, Eurofounda, Eurojusta, ESRB-a, ENISA-a, Frontexa i ECHA-e.

Za daljnje informacije o programu posjeta Ombudsmana agencijama EU-a tijekom 2012., s namjerom promoviranja dobre uprave i razmjene najboljih primjera iz prakse između agencija, pročitajte pododjeljak naslovljen „Pritužbe i istrage na vlastitu inicijativu“ odjeljka 1.1. ovoga izvješća.

2.2. Odnosi s pučkim pravobraniteljima i sličnim tijelima

Mnogi podnositelji pritužbi obraćaju se Europskome ombudsmanu kada imaju problema s nacionalnim, regionalnim ili lokalnim upravama. Europski ombudsman blisko surađuje sa svojim kolegama u državama članicama kako bi osigurao da se pritužbe građana na pravo EU-a rješavaju brzo i učinkovito. Ova se suradnja ostvaruje najviše pod pokroviteljstvom Europske mreže ombudsmana. Mreža trenutno obuhvaća 99 ureda u 35 europskih država. Uključuje nacionalne i regionalne pučke pravobranitelje i slična tijela država članica Europske unije, država kandidatkinja za članstvo u EU-u te drugih država Europskoga gospodarskog prostora i/ili Schengenskog prostora, kao i Europskog ombudsmana te Odbor za predstavljanje Europskog parlamenta.

Jedan od glavnih svrha mreže jest omogućiti lakši brzi prijenos pritužbi nadležnome Ombudsmanu ili sličnom tijelu. U 727 slučajeva u 2012. godini Europski ombudsman prosljedio je pritužbe nekom od članovima mreže ili je savjetovao podnositelja pritužbe da se obrati članu mreže. Dodatni detalji o ovoj suradnji nalaze se u prvom poglavlju.

Poseban postupak od izravne je važnosti za postupanje s pritužbama te stoga nacionalni ili regionalni pučki pravobranitelji mogu zatražiti Europskoga ombudsmana pisani odgovor na upite o pravu EU-a i njegovim tumačenjima, uključujući upite koji se pojave tijekom rješavanja specifičnih slučajeva. U 2012. Ombudsman je zaprimio tri takva upita. Jedan od tih upita uputio je irski Ombudsman, zatraživši pomoć u vezi

Europski ombudsman blisko surađuje sa svojim kolegama u državama članicama kako bi osigurao da se pritužbe građana na pravo EU-a rješavaju brzo i učinkovito.

Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima

s ruralnim razvojem, dok su regionalni pučki pravobranitelji pokrajina Marche (Italija) i Veneto (Italija) podnijeli upite u vezi sa slobodom kretanja radnika te zdravstvenim osiguranjem.

S namjerom pomaganja svojim nacionalnim i regionalnim kolegama pučkim pravobraniteljima u rješavanju problema u navedenim slučajevima, Europski ombudsman izravno je odgovorio na upite ili je zatražio odgovor od Europske komisije.

Mreža služi kao koristan mehanizam razmjene informacija o pravu EU-a i najboljim primjerima iz prakse u smislu seminara, dvogodišnjih biltena i Extraneta – elektroničkog sustava za održavanje rasprava i razmjenu dokumenata.

Među pitanjima o kojima se raspravljalo tijekom 2012. putem Extraneta našle su se sljedeće teme: uloga Ombudsmana u zaštiti i promoviranju ljudskih i temeljnih prava, njihova moć pokretanja pravnih postupaka u vezi s upravnim aktima, sustavi upravljanja slučajevima, uporaba društvenih medija za interakciju s javnošću, zadržavanje osoba pod utjecajem alkohola na javnim mjestima, sigurnosne provjere u zračnim lukama,

prava pacijenata na pristup medicinskim spisima te rušenje građevina napravljenih bez građevinske dozvole.

Mreža svake druge godine održava seminare za nacionalne i regionalne pučke pravobranitelje, a u organizaciji zajednički sudjeluju Europski ombudsman i njegov nacionalni ili regionalni kolega.

Europski ombudsman i tri belgijska regionalna Ombudsmana zajednički su organizirali 8. regionalni seminar Europske mreže ombudsmana. Seminar je održan u Bruxellesu od 14. do 16. listopada 2012. Seminaru su prisustvovali pučki pravobranitelji i osoblje njihovih ureda i sličnih tijela iz šest država EU-a u kojima postoje takve regionalne institucije, kao i iz Švicarske, te predstavnici Odbora za pritužbe Europskog parlamenta.

Na seminaru se raspravljalo o nizu tema, uključujući: posljedice koje bi za pučke pravobranitelje imala povećanja internih mehanizama za rješavanje sukoba; komunikacija s građanima; komunikacija s javnim upravama; kako uredi Ombudsmana mogu poboljšati usluge koje pružaju građanima. Sudionici seminara bili su počašćeni dolaskom sljedećih glavnih govornika: g. Rainera Wielanda, potpredsjednika Europskog parlamenta,



Europski ombudsman i tri belgijska regionalna Ombudsmana zajednički su organizirali 8. regionalni seminar Europske mreže ombudsmana održan u Bruxellesu od 14. do 16. listopada 2012.



Osmi seminar suradnje i povezivanja Europske mreže ombudsmana održan je u Strasbourgu od 24. do 26. lipnja 2012.



g. Koena Lenaerts, potpredsjednika Suda pravde EU-a te g. Luca Van den Brandea, bivšeg predsjednika Odbora regija EU-a.

Osmi seminar suradnje i povezivanja Europske mreže ombudsmana održan je u Strasburgu od 24. do 26. lipnja 2012. Seminaru su prisustvovali članovi osoblja ureda iz 26 zemalja, kao i predstavnici Europskog parlamenta, Europske komisije te Agencije EU-a za temeljna prava. Na šest zasjedanja seminaru raspravljalo se o Europskoj građanskoj inicijativi (ECI) i pravu na pritužbu, o razvoju postupaka upravljanja slučajevima, o restrukturiranju ureda Ombudsmana, povećanju vidljivosti Mreže i njezinih članova, o ulozi Ombudsmana u zaštiti temeljnih prava te njihovoj ulozi u zaštiti pritvorenih osoba.

2.3. Odnosi s drugim dionicima

Europski ombudsman želi osigurati da su sve osobe ili organizacije koje možda imaju problem s institucijama EU-a svjesne prava na podnošenje pritužbe ombudsmanu o nepravilnom radu uprave. On također želi podignuti opću svijest o svojim zalaganjima u promoviranju transparentnosti, odgovornosti i kulturi pružanja usluga unutar administracije EU-a.

I stoga je održavanje dijaloga s dionicima ključni prioritet Ombudsmanove strategije u mandatu 2009.-2014. Ombudsman je 24. travnja u Bruxellesu organizirao interaktivni seminar naslovljen „Europa u krizi: izazov zadobivanja povjerenja građana“. Ovo godišnje proljetno događanje, koje je usmjereno na građane, udruge, NVO-e, tvrtke, organizacije civilnog društva, novinare, regionalne i nacionalne predstavnike, predstavnike institucija EU-a i druge zainteresirane, privuklo je više od 300

Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima



Za Europskoga ombudsmana glavni je komunikacijski događaj u 2012. bio seminar naslovljen „Europa u krizi: izazov zadobivanja povjerenja građana“. Gospodin Martin Schulz, predsjednik Europskog parlamenta, i gđa Helle Thorning-Schmidt, premijerka Danske i tadašnji predsjednik Vijeća EU-a, bili su dva glavna govornika na seminaru.

sudionika. Rasprave na događanju bile su usredotočene na konkretne mjere koje mogu poduzeti europske i nacionalne institucije za zadobivanje povjerenja građana. Glavni govornici bili su: g. Martin Schulz, predsjednik Europskog parlamenta, gđa Helle Thorning-Schmidt, premijerka Danske i tadašnji predsjednik Vijeća EU-a, te g. José Manuel Barroso, predsjednik Europske komisije. Događaj je vodila gđa Shirin Wheeler, BBC-jeva izvjestiteljica za EU-u.

Još jedan važan događaj u Ombudsmanovu kalendaru tematskih događanja jest Međunarodni dan prava na pristup informacijama, koji se obilježava 28. rujna. U suradnji s Mehanizmom za pritužbe EIB-a, Ombudsman bio je 2012. domaćin seminara naslovljenoga „Međunarodni dan prava na pristup informacijama – transparentnost i odgovornost u međunarodnim razvojnim bankama“. Događaju je prisustvovalo više od 100 predstavnika udruga, NVO-a, tvrtki, organizacija civilnog društva, novinara, regionalnih i nacionalnih predstavnika te drugih institucija EU-a.

Tijekom svojeg posjeta Cipru od 17. do 19. rujna, ombudsman susreo se s predsjednikom Demetrisom Christofiasom, ali i s predstavnicima organizacija civilnog društva. Raspravljali su o primjeni zakonodavstva EU-a i programa financiranih sredstvima EU-a, kao i o problemima s kojima se suočavaju u radu s institucijama EU-a. Tijekom okruglog stola s novinarima, g. Diamandouros zajedno je s ciparskim Ombudsmanom gđom Elizom Savvidou razgovarao o dobrom upravljanju, vladavini prava, transparentnosti i demokraciji. Gospodin Diamandouros pobliže je objasnio odnos Europskoga ombudsmana s nacionalnim pučkim pravobraniteljima. Domaćin ovih susreta bio je Ciparski ured Europskog parlamenta. Ombudsman je održao govor na Ciparskom sveučilištu naslovljen „Dobra uprava, odgovornost i vladavina prava: uloga Ombudsmana“.

U sklopu procesa uspostave neovisne parlamentarne institucije ombudsmana u Turskoj, Europski ombudsman sudjelovao je 26. i 27. siječnja u radionici



Tijekom svojeg posjeta Cipru u rujnu, Europski ombudsman susreo se s predsjednikom republike g. Demetrisom Christofiasom.



koja se u organizaciji turskog Ministarstva pravosuđa održala u Istanbulu. Također se susreo s g. Volkanom Vuralom, bivšim turskim veleposlanikom i sadašnjim članom uprave Federacije turskih industrijalaca i poslovnih ljudi, TÜSİAD, odgovornim za vanjske poslove i usklađenost s EU-om, te s profesorom dr. Hasanom Yaşarom, zamjenikom ministra za poslove EU-a. Oba sastanka, na kojima je g. Diamandouros predstavio ulogu Europskoga ombudsmana, bavila su se nacrtom zakona o uspostavi institucije ombudsmana u Turskoj. Ombudsman je bio jedan od govornika u sklopu radionice.

Ombudsman, zajedno s Upravnim odborom ReNEUAL-a², u ožujku je organizirao kongres u Bruxellesu naslovljen „Prema zakonu o administrativnom postupku EU-a?“ kako bi se raspravljalo o argumentima za i protiv zakona o administrativnom postupku EU-a. Kongres je privukao više od 100 sudionika. Govornici su, između ostalih, bili i Ombudsman, nekoliko profesora članova Upravnog odbora ReNEUAL-a te predstavnici institucija EU-a.

Kako bi se i dalje poticala sinergija s organizacijama za ljudska prava, glavni tajnik Europskoga ombudsmana, g. Ian Harden, predstavljao je ured na sastanku koji se u organizaciji FRA-e održao u listopadu u Beču. Sudionici su raspravljali o načinima „ostvarenja Povelje o temeljnim pravima EU-a“. Imenovanje 2013. godine kao Europske godine građana te pokretanje prve Europske građanske inicijative (ECI) u svibnju pružilo je odgovarajuće okruženje za aktivnosti usmjerene na jačanje naravi i sadržaja europskog državljanstva. U tom je kontekstu Europski servis za građansku inicijativu (ECAS), nevladina organizacija, u studenom organizirao u Bruxellesu kongres „Gradnja stupa građana EU-a“. Gospodin João Sant’Anna, ravnatelj, predstavljao je ured Europskoga ombudsmana. Istoga je mjeseca g. Gerhard Grill, ravnatelj, predstavljao ured Ombudsmana u sklopu radionice o pristupu podacima kliničkih ispitivanja i transparentnosti koju je EMA organizirala u Londonu.

2. Istraživačka mreža o administrativnom pravu EU-a. Mreža se bavi potencijalnim i stvarnim potrebama za pojednostavljenim administrativnim zakonom EU-a.

Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima



Ombudsman bio je domaćin seminara „Međunarodni dan prava na pristup informacijama – transparentnost i odgovornost u međunarodnim razvojnim bankama“, koji se u suradnji s Mehanizmom za pritužbe EIB-a održao 28. rujna 2012. u Bruxellesu.

Ukupno su tijekom 2012. Ombudsman i članovi njegova osoblja na upravljačkim radnim mjestima predstavili rad ureda na više od 50 događaja i bilateralnih sastanaka s većim dionicima, kao što su članovi pravne zajednice, poslovna udruženja, think-tankovi, NVO-i, predstavnici regionalnih i lokalnih uprava, lobisti i interesne skupine, akademici, visoki politički predstavnici i državni službenici. Ovi kongresi, seminari i sastanci održali su se u Bruxellesu i državama članicama.

Tijekom 2012. članovi osoblja ureda Europskoga ombudsmana napravili su 94 prezentacije za 2 408 građana iz EU-a i šire. Iz Njemačke je bilo 55 % posjetitelja, a slijedili su ih Francuzi, Belgijanci i Danci. Gotovo 20 % posjetitelja bilo je iz institucija EU-a, dok su ostali pristigli iz udaljenih zemalja poput Kanade, Kine i Etiopije. Zbog ograničenih sredstava smanjen je broj prezentacija koje ured Ombudsmana može održati svake godine, no svejedno se trudi prihvatiti pozive i zahtjeve zainteresiranih strana koliko je to moguće.

Glavne aktivnosti Ombudsmana usmjerene na medije uključivale su u 2012. i konferenciju za novinstvo o *Godišnjem izvješću za 2011.*, koja je u svibnju održana u Bruxellesu. Gospodin Diamandouros i članovi njegova osoblja na upravljačkim radnim mjestima dali su više od 30 intervjua novinarima iz tiskanih, televizijskih i elektroničkih medija. Ured Ombudsmana izdao je tijekom godine 18 objava za medije koje su, između ostaloga, pokrivale važne slučajeve transparentnosti koji su uključivali EMA-u, Komisijsku restriktivnu jezičnu politiku u javnim konzultacijama, njezin Sustav ranog upozorenja te aktivnosti koje se poduzimaju u borbi protiv povećanja smrtnosti pčela. Nadalje, u tisku i internetskim medijima objavljeno je 1 700 članaka o radu Europskoga ombudsmana.

Tijekom godine, Ombudsmanova se web-stranica redovito ažurirala odlukama, sažecima slučajeva, objavama za medije, detaljima o nadolazećim događajima, publikacijama i drugim dokumentima. Na web-stranici je pridodan odjeljak „Strategije“ u dijelu o „Sredstvima“.



Gospodin Diamandouros i članovi njegova osoblja na upravljačkim radnim mjestima dali su novinarima u 2012. više od 30 intervjua.



Odjeljak sadrži, između ostaloga, strategiju Ombudsmana za dani mandat, godišnje planove upravljanja i godišnja izvješća o aktivnostima. Napravljen je i odjeljak za novo izdanje nazvano *Vodič za pritužbe Europskoga ombudsmana – izdanje za osoblje institucija, tijela, ureda i agencija EU-a*.

U jesen 2012. Ombudsman pokrenuo je anonimni mehanizam povratnih informacija kojim se svi podnositelji pritužbi koji pritužbe podnose putem web-stranice, pozivaju da odgovore na niz pitanja nakon što se zaključi njihov slučaj. Rezultati istraživanja omogućit će Ombudsmanu kontinuirano poboljšanje usluge koju pruža podnositeljima pritužbi.

Od 1. siječnja do 31. prosinca 2012. web-stranicu Ombudsmana posjetilo je 310 000 pojedinačnih posjetitelja koji su ukupno pregledali 6,2 milijuna stranica.

Od 1. siječnja do 31. prosinca 2012. web-stranicu Ombudsmana posjetilo je 310 000 pojedinačnih posjetitelja koji su ukupno pregledali 6,2 milijuna stranica. Najveći broj posjetitelja bio je iz Luksemburga, zatim iz Španjolske, Belgije, Poljske, Nizozemske i Francuske. Najpopularniji prilog na web-stranicama Ombudsmana

bio je interaktivni vodič. Ovaj važni alat ima namjeru pomoći pojedincima u pronalaženju najprikladnijeg tijela kojemu uputiti pritužbu. U 2012. više od 19 000 ljudi zatražilo je i dobilo savjet Ombudsmana putem interaktivnog vodiča.

U 2012. Ombudsman odlučio je proširiti opseg i doseg svojih komunikacijskih aktivnosti razvijanjem uporabe društvenih medija. Na proljetnom događanju 24. travnja društveni su mediji prvi put bili sastavni dio aktivnosti Ombudsmana: rasprave su se prenosile uživo webstreamingom na trima jezicima, a komentari publike putem Twittera uživo su projektirani unutar dvorane. Svim je

sudionicima bio dostupan WiFi kako bi se olakšala interakcija među sudionicima unutar dvorane i izvan nje. Pitanja i komentari publike koja je događaj pratila na internetu bili su aktivni dio diskusije u dvorani, a svi su govornici odgovarali na pitanja i komentare na Twitteru.

Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima

Službenik za društvene medije priključio se osoblju u lipnju, a tijekom ljeta ombudsman je otvorio profil tvrtke na LinkedInu. Ombudsmanov YouTube kanal otvoren je 10. rujna, a videozapis naslovljen „Zapleten u administraciji EU-a?“ objavljen je na 23 jezika. Nadalje, radi se na tome da se omogući što veća distribucija videozapisa putem raznih mrežnih komunikacijskih kanala. Do kraja 2012. videozapis je pogledan 19 900 puta na audiovizualnom portalu Europske komisije i na YouTube kanalu Europskog ombudsmana. Institucija Ombudsmana otvorila je 11. listopada svoj službeni Twitter račun.

2.4. Prava osoba s invaliditetom³

Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (CRPD) stupila je na snagu u EU-u 22. siječnja 2011. CRPD sadrži dva glavna područja na kojima Ombudsman može djelovati, a to su:

Interna primjena CRPD-a

Svaka institucija, tijelo, ured i agencija EU-a, uključujući i Ombudsmana, mora primjenjivati CRPD u obnašanju svojih dužnosti. U tu svrhu Ombudsman:

- unapređuje dostupnost svoje web-stranice i izdanja, kao i novih ureda u Bruxellesu;
- jača svijest među svojim osobljem, na primjer člancima u internom biltenu;
- sudjeluje u relevantnom međuinstitucionalnom odboru EU-a (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), koji ima zadatak istražiti mogućnost usklađivanja primjene CRPD-a unutar administracije EU-a.

Sudjelovanje u članku 33. stavku 2. okvira CRPD-a

Članak 33. stavak 2. CRPD-a predviđa osnivanje okvira koji bi se sastojao od jednoga ili više neovisnih mehanizama te bi imao zadatak promoviranja, zaštite i nadzora primjene CRPD-a. Vijeće EU-a potvrdilo je 29. listopada 2012. prijedlog Komisije za okvirom EU-a koji bi uključivao Ombudsmana, Odbor

3. Ombudsman ubuduće će upotrebljavati ovo izvješće kako bi jedanput na godinu informirao građane o svojim aktivnostima na području prava osoba s invaliditetom.



za predstavke Parlamenta, Agenciju za temeljna prava, Komisiju i Europski forum za invalidnost. Osnivački sastanak Okvira održan je 23. siječnja 2013. u Bruxellesu.

Postoje tri različite dimenzije zadataka koje treba ispuniti kroz Okvir, a one su:

Zaštiti

Europski ombudsman nadzire institucije EU-a kroz istragu pritužaba i provedbu istraga na vlastitu inicijativu. Dužnost Ombudsmana koja uključuje istraživanje i izvješćivanje o pritužbama ključna je za zalaganja EU-a u kad je riječ o zaštiti prava u skladu s CRPD-om, osiguravajući da se same institucije pridržavaju obveze poštovanja tih prava. Pojedinci koji smatraju da institucije EU-a ne djeluju u skladu s CRPD-om imaju pravo obratiti se Ombudsmanu i tražiti naknadu štete.

Primjerice u veljači 2012. Ombudsman je otvorio istragu (2455/2011/JF) o pritužbi u kojoj se tvrdilo da: (i) web-stranica EPSO-a nije prilagođena osobama oštećena vida; (ii) EPSO nema jasnu ni dosljednu politiku prema kandidatima s oštećenim vidom. U svojem pismu EPSO-u, prilikom otvaranja istrage, Ombudsman je istaknuo CRPD i zamolio EPSO da to uzme u obzir prilikom pružanja odgovora. Istraga Ombudsmana još traje.

Pritužbe se mogu podnijeti Ombudsmanu ne samo u vezi s primjenom Konvencije na razini institucija EU-a nego i u vezi s načinom na koji Komisija izvršava svoju ulogu u primjeni relevantnih europskih zakona u odnosu na države članice.

Promicati

Kako bi promicao provedbu CRPD-a, Ombudsman će nastaviti će proaktivno djelovati s namjerom informiranja građana i službenika EU-a o njihovim pravima i obvezama te će težiti pronalaženju i isticanju primjera dobre upravne prakse. Ombudsman i njegovo osoblje sudjelovali su u 2012. na nizu sastanaka kojima su u središtu bila pitanja prava osoba s invaliditetom. Uz to ovaj odjeljak posvećen osobama s invaliditetom pridodan je *Godišnjem izvješću za 2012.*

Nadzirati

Ombudsman se može kroz istrage na vlastitu inicijativu upustiti u proaktivno nadziranje aktivnosti administracije EU-a. Iako dužnosti Ombudsmana ne uključuju sustavni nadzor zakonodavne aktivnosti, on je u veljači 2012. pisao predsjedniku Parlamenta u vezi s revizijom Pravidnika o osoblju EU-a koja je u tijeku. Gledište Ombudsmana podrazumijevalo je da zakonodavni postupak revizije Pravidnika o osoblju pruža odličnu priliku da se osigura kako je administracija EU-a svjesna svojih odgovornosti u skladu s pravima osoba s invaliditetom.

Kao što je opisano u odjeljku 2.2. ovog izvješća, Europska mreža ombudsmana pomaže Europskome ombudsmanu ostvarivanju bliske suradnje s nacionalnim i regionalnim pučkim pravobraniteljima u državama članicama. S namjerom pronalaženja i razmjene najboljih primjera iz prakse na području koje se odnosi na prava osoba s invaliditetom, Europski ombudsman iskoristit će komunikacijske alate Mreže

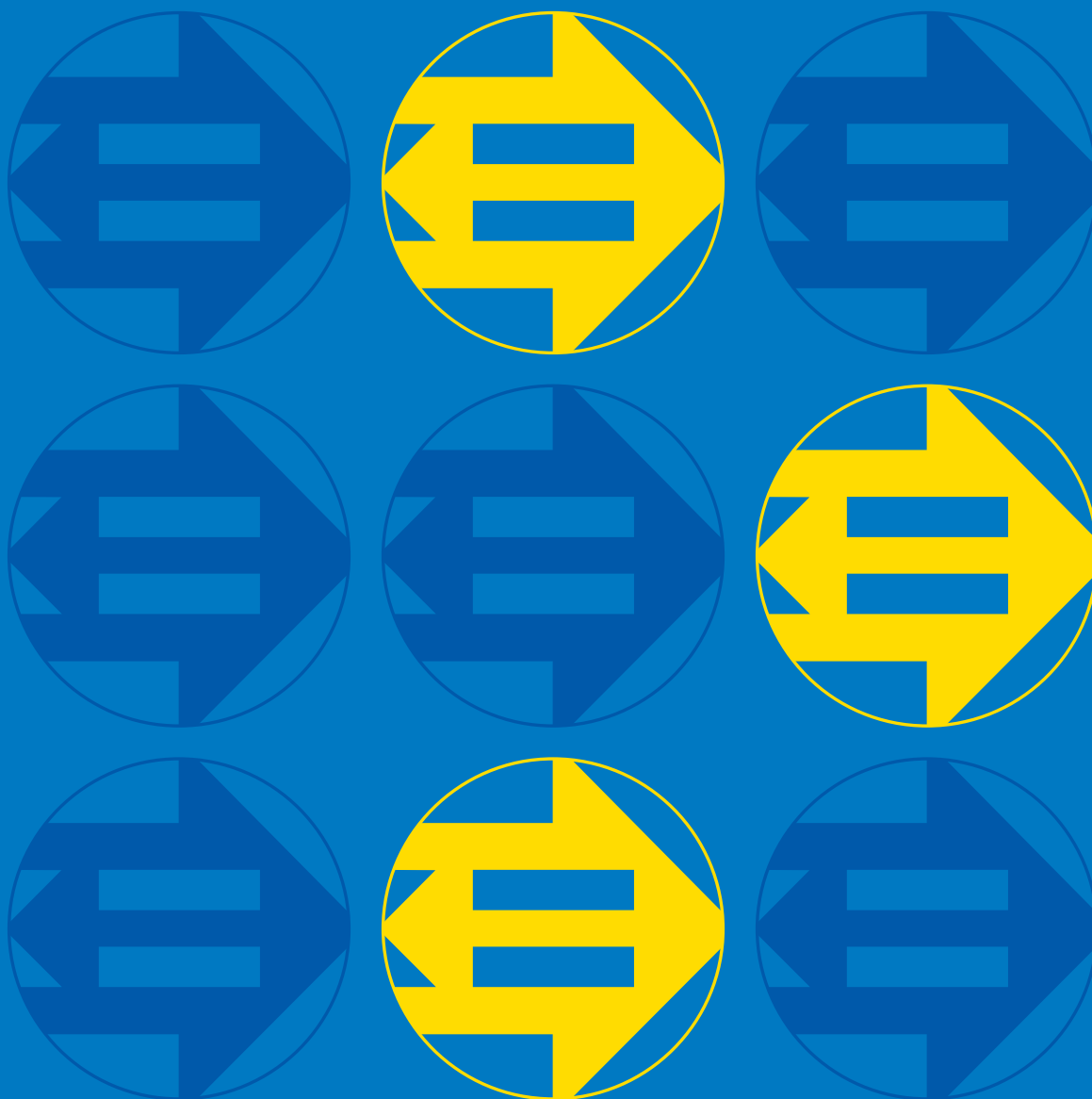
Odnosi s institucijama, pučkim pravobraniteljima i drugim dionicima

kako bi pokrenuo razmjenu podataka s nacionalnim i regionalnim pučkim pravobraniteljima o gore spomenutim aspektima primjene CRPD-a.

U 2013. Europski ombudsman namjerava se konzultirati i s drugim članovima članka 33. stavka 2. Okvira EU-a s namjerom razvijanja višegodišnjeg programa zasnovanog na analizi potreba i dostupnih sredstava, definirajući tako svoju ulogu u promicanju i nadzoru primjene CRPD-a na razini institucija EU-a.

3. Sredstva

Ovo poglavlje pruža pregled sredstava koja su bila na raspolaganju instituciji Ombudsmana u 2012. godini. Daje pregled strukture ureda te opisuje napore u osiguravanju tečnog protoka informacija među osobljem, kao i u promicanju prilika za profesionalni razvoj. Drugi dio poglavlja posvećen je proračunu Ombudsmana, dok se završni dio odnosi na uporabu sredstava institucije.



Sredstva

3.1. Osoblje

Institucija ima visokokvalificirano, višjezično osoblje. Time se osigurava pravilno izvođenje zadataka dodijeljenih Ugovorom o funkcioniranju Europske unije, tj. bavljenje pritužbama o nepravilnom radu uprave na 23 službena jezika EU-a, te podizanje svijesti o radu Ombudsmana. Redoviti sastanci osoblja i godišnji seminar za osoblje pomažu informirati cijelo osoblje o razvojinama unutar ureda te ih potaknuti na razmišljanje o tome kako njihov rad pridonosi postizanju ciljeva institucije iznesenih u izvaji o zadacima institucije.

Seminar i sastanci osoblja

Seminari osoblja Europskoga ombudsmana sastavni su dio strateškog planiranja institucije i služe kao forum koji pruža inspiraciju i korisne upute pri donošenju pravila. Oni su dio godišnjeg ciklusa događaja i pružaju osoblju i vježbenicima priliku za promišljanje i razmjenu stajališta o određenim temama koje su izravno vezane za rad i aktivnosti institucije. Njihov je cilj pomoći u osnaživanju i produbljivanju promišljanja osoblja kako bi bolje shvatili i prihvatili vrijednosti i zadatke institucije te pridonijeli njihovoj učinkovitoj provedbi.

Drugu godinu zaredom, osoblje se sastalo u Bad Herrenalbu u Njemačkoj od 28. do 30. ožujka 2012. Za jedan dio seminara, Ombudsman je pozvao predavače Europske upravne škole koji su organizirali *team-building* za osoblje u svrhu istraživanja potencijalnih sinergija za djelotvoran timski rad.

Za jedan dio seminara, Ombudsman je pozvao predavače Europske upravne škole koji su organizirali *team-building* za osoblje u svrhu istraživanja potencijalnih sinergija za djelotvoran timski rad.

Ombudsman saziva i redovite sastanke osoblja kako bi osigurao tečan protok informacija među osobljem. Osim toga, osoblje sudjeluje i u vanjskim i u internim izobrazbama kako bi se unaprijedio njihov profesionalni razvoj. Kad je riječ o internoj izobrazbi, osoblje je prisustvovalo, između ostaloga, predavanju o etici i dobrom vladanju te o engleskom jeziku.

Ombudsman i njegovo osoblje

U 2012. plan primanja osoblja Europskoga ombudsmana sadržavao je 66 radnih mjesta. Na kraju godine, struktura ureda Ombudsmana bila je sljedeća:

Europski ombudsman: G. P. Nikiforos Diamandouros

Kabinet Ombudsmana

Predsjednik kabineta:
Gđa Zina Assimakopoulou

Glavno tajništvo

Glavni tajnik:
G. Ian Harden

Odjel za komunikaciju

Voditelj odjela:
G. Ben Hagard

Uprava A

Ravnatelj:
G. João Sant'Anna

Odjel 1 za pritužbe i istrage

Voditelj odjela:
Gđa Marta Hirsch-Ziembińska

Odjel 2 za pritužbe i istrage

Voditelj odjela:
G. Fergal Ó Regan

Tajništvo

Voditelj tajništva:
G. Peter Bonnor



Europski ombudsman saziva redovite sastanke osoblja kako bi osigurao tečan protok informacija među osobljem te povećao mogućnosti profesionalnog razvoja. Osoblje ureda Ombudsmana sastalo se u srpnju i prosincu u Strasbourgu kako bi se upoznali s najnovijim administrativnim, pravnim i političkim razvojem koji utječu na instituciju.

Uprava B

Ravnatelj:

G. Gerhard Grill

Odjel 3 za pritužbe i istrage

Voditelj odjela:

G. Lambros Papadias

Odjel 4 za pritužbe i istrage

V.d. voditelja odjela:

G. Bernhard Hofstötter

Jedinica za osoblje, administraciju i proračun

Voditelj odjela:

G. Loïc Julien

Službenik za zaštitu podataka

Gđa Rosita Agnew

Potpun i redovito ažuriran popis osoblja, uključujući detaljne informacije o strukturi ureda Ombudsmana i zadacima svakog odjela, dostupan je na web-stranici Ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) na 23 službena jezika EU-a. Ako želite dobiti ispis popisa, obratite se uredu Ombudsmana.

Sredstva

3.2. Proračun

Proračun u 2012.

Od 1. siječnja 2000. proračun Ombudsmana neovisan je odjeljak proračuna Europske unije (trenutačno odjeljak VIII.)¹. Podijeljen je u tri glave. Glava 1. sadrži plaće, dodatke i druge troškove vezane za osoblje. Glava 2. pokriva troškove za zgrade, namještaj, opremu i razne operativne izdatke. Glava 3. sadrži troškove proizašle iz općeg funkcioniranja koje provodi institucija.

U 2012. proračunska izdvajanja dostignula su 9 516 500 EUR.

Nadzor proračuna

S ciljem osiguravanja učinkovitog upravljanja sredstvima, g. Robert Galvin, interni revizor Ombudsmana, redovito provjerava sustave internog nadzora institucije te financijsko poslovanje ureda.

Kao što je slučaj s drugim institucijama EU-a, Europski revizorski sud provodi reviziju i institucije Ombudsmana.

Međuinstitucionalna suradnja

Kako bi se osigurala najbolja moguća uporaba sredstava i kako bi se spriječilo nepotrebno udvostručavanje osoblja, Ombudsman surađuje s drugim institucijama EU-a kada je to moguće. Za tako pružene usluge račun se izdaje Europskom ombudsmanu. Ovakva suradnja donijela je znatnu i učinkovitu uštedu proračuna EU-a. Ombudsman posebice surađuje s:

- Europskim parlamentom u vezi s internom revizijom i računovodstvom, kao i tehničkim uslugama, uključujući zgrade, informacijsku tehnologiju, komunikacije, zdravstvene usluge, izobrazbu, prevođenje i tumačenje;
- Uredom za publikacije Europske unije o raznim aspektima objavljivanja;
- Uredom blagajnika Europske unije (PMO) u vezi s mirovinama i drugim aspektima vezanima za prestanak službe službenika i agenata;
- Prevoditeljskim centrom za tijela EU-a, koji pruža mnoge prijevode potrebne Ombudsmanu u radu s građanima.

¹ Uredba Vijeća (EC, ECSC, Euratom) 2673/1999 od 13. prosinca 1999. kojom se izmjenjuje i dopunjuje Financijska uredba od 21. prosinca 1977. primjenjiva na opći proračun Europskih zajednica; SL 1999 L 326, str. 1.



3.3. Upotreba sredstava

Ombudsman svake godine usvaja godišnji plan upravljanja (AMP), kojim se identificiraju konkretne aktivnosti koje ured treba poduzeti kako bi implementirao prioritete institucije. AMP sadrži ključne pokazatelje rada (KPI) za mjerenje napretka u postizanju tih ciljeva. Ombudsman također usvaja i godišnje izvješće aktivnosti (AAR). AAR izvješćuje o rezultatima rada u vezi s ciljevima iznesenima u AMP-u, o rizicima povezanim s tim radom, uporabi sredstava raspoloživih Ombudsmanu te o djelotvornosti i uspješnosti sustava internog nadzora institucije.

Početkom 2012. Ombudsman objavio je na svojoj web-stranici AMP, AAR i godišnje bodovanje rezultata postignutih kad je riječ o KPI-ju za 2011.



Kako kontaktirati Europskoga ombudsmana

Adresa

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

Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Fax

+33 (0)3 88 17 90 62

E-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Web-stranica

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

Ovo *Godišnje izoješće* je objavljeno na Internetu pod:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



© Europska unija, 2013

Sve fotografije © Europska unija, osim ako je naznačeno drugačije.
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 978-92-9212-485-4 . ISSN 1977-9062 . doi:10.2869/15988 . QK-AA-13-001-HR-C

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

