



Európai ombudsman

Éves jelentés 2018



Tartalomjegyzék

Bevezető	2
2018-as körkép	5
A legfontosabb témák	7
2.1. Az uniós döntéshozatal elszámoltathatósága	8
2.2. A lobbitevékenységek átláthatósága	9
2.3. A dokumentumokhoz való hozzáférés	10
2.4. Alapvető jogok	12
2.5. Etikai kérdések	13
2.6. Uniós ügynökségek és más szervek	14
2.7. Uniós szerződések és támogatások	15
2.8. A polgárok részvétele az uniós politikák kialakításában	16
Kommunikáció és együttműködés	18
3.1. Kommunikáció	19
3.2. Kapcsolat az EU intézményeivel	21
3.3. Az Ombudsmanok Európai Hálózata	24
3.4. Az ombudsman ellátogat Washingtonba	28
Ügyek és panaszok: a polgárok szolgálatában	29
4.1. A panaszok típusa és forrása	31
4.2. Kivel szemben?	36
4.3. Milyen tárgyban?	37
4.4. Elért eredmények	38
4.5. Az ombudsman javaslatainak teljesítése	41
Források	42
5.1. Költségvetés	43
5.2. A források felhasználása	43
Kapcsolatfelvétel az európai ombudsmannal	44

Bevezető

Nagy örömmel mutatom be az európai ombudsman hivatalának 2018-as éves jelentését.

Nagymértékben nőtt a hivatal részére benyújtott, a hatáskörömbbe tartozó panaszok száma, melyeket polgárok, a civil társadalom, vállalkozások és a média képviselői küldtek. Ezt nem annak tulajdonítom, hogy az uniós közigazgatás színvonala csökkent, hanem annak, hogy szélesebb körben ismerik a hivatalom munkáját és az általunk elérhető pozitív eredményeket. Hálás vagyok az uniós intézményeknek, ügynökségeknek és szervezeteknek az együttműködésükért ebben a munkában – különösen az Európai Parlamentnek a folyamatos támogatásáért.

Ez az év azért is emlékezetes volt, mert egy ombudsman számára meglehetősen ritka hatáskört gyakoroltam: különjelentést nyújtottam be az Európai Parlamentnek az Európai Unió Tanácsa elszámoltathatóságáról.

Sok évtizeden keresztül az Unió nyilvános megítélését részben az a káros mítosz formálta, hogy a nemzeti kormányok kismértékben vagy egyáltalán nem szólhatnak bele az uniós jogalkotásba. Ezért fontos az uniós demokrácia és a megfelelő tájékoztatáson alapuló nyilvános vita szempontjából, hogy ezt a mítoszt megszüntessük.

Ezért, mivel a polgároknak joguk van tudni azt, hogy a kormányuk hogyan veszi ki a részét az uniós jogalkotásból, felkértem az Európai Parlamentet arra, hogy támogassa a javaslataimat, melyek célja a Tanácsra vonatkozó jogalkotási átláthatóság növelése. Nagyon hálás voltam a Parlament tagjainak, hogy ilyen nagy mértékben támogatták a javaslataimat, és remélem, hogy ez valódi változást hoz a 2019-es európai parlamenti választások előtt.

Továbbá ebben az évben hivatalosan is bevezettük a gyorsított eljárást a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek elbírálásához. Ez az eljárás – mely keretében a hivatalunk célja, hogy 40 napon belül érdemben reagáljon egy panaszra – jó eredményeket hozott a panaszosok számára.

Egy ombudsman munkájának része, hogy proaktívan figyelemmel kísérje, hogyan hajtják végre az etikai és elszámoltathatósági szabályokat. 2018-ban befejeztem annak a témának a részletes feltérképezését, hogy 15 intézmény hogyan kezelte az arra vonatkozó szabályokat, hogy egy vezető tisztségviselő a magánszektorban vállal munkát. Örömmel láttam, hogy az intézmények nagy figyelmet szentelnek a szigorú szabályoknak erre a forgóajtó-jelenségre vonatkozóan, bár a munka itt még nem ért véget.

A #MeToo-mozgalomra reagálva, amely felhívja a figyelmet a – különösen a nők elleni – zaklatásra, megvizsgáltam, hogy az uniós közigazgatás milyen zaklatásellenes politikákkal rendelkezik. 26 uniós



Emily O'Reilly,
az európai ombudsman

intézményt és ügynökséget kértem fel arra, hogy ismertessék ezeket a politikákat, továbbá azt, hogy hogyan hajtják őket végre, valamint kaptak-e zaklatással kapcsolatos panaszokat, és hogyan kezelték őket. Az elemzésemet nyilvánosságra hoztam, és remélem, hogy hozzájárul a nagy kihívást jelentő munkahelyi zaklatás felszámolásához.

A hivatalom gyakran foglalkozik olyan panaszokkal, amelyek az Unió hivatalos nyelveinek az intézmények általi használatával kapcsolatosak. Annak érdekében, hogy megbeszélést kezdeményezzünk, megkérdeztük a polgárokat, hogy mi a véleményük például az uniós weboldalak nyelvpolitikáiról, illetve arról, hogy milyen mértékben lehet a technológiát fordításra használni. A válaszok elemzését el fogom küldeni az Európai Bizottságnak.

Márciusban Brüsszelben megtartottuk az Ombudsmanok Európai Hálózatának éves konferenciáját. A legfőbb téma az volt, hogy az ombudsmanok hogyan segíthetnek a befogadóbb társadalmak létrehozásában. A hivatalom által szervezett szeptemberi nyomunkövetési szemináriumon levontuk a tanulságokat az OECD felméréséből, mely arról szól, hogy az ombudsmani intézmények milyen szerepet töltenek be a nyílt kormányzás ösztönzésében.

Októberben örömmel hirdetem meg a 2019. évi „Gondos ügyintézés” díjat. 2019 júniusában egy ünnepség keretében fogjuk megünnepelni a projekteket, és kihirdetni a nyerteseket.

Összefoglalva: 2018 eseményekkel teli és sikeres év volt. Ahogy 2019-re gondolunk, a nagy fontossággal bíró európai parlamenti választásokra és az arról folyó vitákra, hogy a digitális korban milyen jövője van a demokráciának, az uniós intézmények azon kötelezettsége, hogy a legmagasabb etikai és elszámoltathatósági normákat tartsák fenn, fontosabb, mint eddig bármikor.



Emily O'Reilly

1.

2018-as körkép

1

Január

Az ombudsman azt javasolja, hogy Draghi EKB-elnök függessze fel tagságát a G30-ban

7

Július

Nyilvános konzultáció arról, hogy az uniós intézményekben hogyan használják a nyelveket

2

Február

Gyorsított eljárásban bírálják el a dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos panaszokat

8

Augusztus

Ajánlások az Európai Bizottság főtitkárának kinevezéséről

3

Március

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának éves konferenciája Brüsszelben

9

Szeptember

Az ombudsman szemináriumot szervez az ombudsmani intézmények nyílt kormányzásban betöltött szerepéről

4

Április

Az ombudsman beszédet mond az európai polgári kezdeményezés napján

10

Október

A 2019. évi „Gondos ügyintézés” díj meghirdetése

5

Május

Az ombudsman különjelentést küld a Parlamentnek a Tanács jogalkotási elszámoltathatóságának hiányáról

11

November

Az ombudsman részt vesz a 2018. évi Éves Alapjogi Kollokviumon

6

Június

Az ombudsman átveszi az „európai jövőkép” díjat Prágában

12

December

Az ombudsman részt vesz egy megbeszélésen Washingtonban az amerikai és uniós etikáról és átláthatósági szabályokról

2.

A legfontosabb témák

Az európai ombudsman segíti a polgárokat az uniós intézményekkel, szervekkel és ügynökségekkel való kapcsolatuk során. A felmerülő problémák a döntéshozatallal kapcsolatos átláthatóság hiányától, az iratokhoz való hozzáférés megtagadásától az alapvető jogok megsértéséig, illetve szerződéses problémákig terjednek.

2.1. Az uniós döntéshozatal elszámoltathatósága

Ahhoz, hogy az európai polgárok gyakorolhassák az uniós döntéshozatali folyamatban való részvételüket, valamint az abban részt vevők számonkérésére vonatkozó demokratikus jogukat, a jogalkotási döntéshozatalnak kellőképpen átláthatónak kell lennie.

Az ombudsman számos [javaslatot](#) tett az Európai Unió Tanácsának annak érdekében, hogy a polgárok könnyebben követhessék az uniós jogalkotási eljárást. Ezek között szerepel, hogy a Tanácsnak rendszeresen rögzítenie kell a tagállamok álláspontját az előkészítő szervezetben, valamint egyértelmű kritériumokat kell kidolgoznia a dokumentumok „LIMITE” (korlátozott) megjelölésére vonatkozóan. O'Reilly asszony továbbá azt is javasolta, hogy a Tanács hozzon létre egy e célú szolgáló weboldalt minden egyes jogalkotási javaslatnak, és tegye felhasználóbaráttá a nyilvános hozzáférést dokumentumok nyilvántartását. Az ombudsman egy különjelentésben szorgalmazta, hogy az Európai Parlament támogassa ezt az ügyet. Az Európai Parlament tagjainak túlnyomó többsége támogatta az ombudsman javaslatait egy plenáris ülésen történő szavazás keretében.

A döntéshozatalra vonatkozó elszámoltathatóság az EU döntéshozatali folyamatának bonyolultabb részére is vonatkozik, ideértve a komitológiát is. Ez olyan eljárások összessége, amelyek révén a tagállamok ellenőrzik, hogy az Európai Bizottság hogyan hajtja végre az uniós jogot. Az Európai Parlament egyik tagja azt követően fordult az ombudsmanhoz, hogy a Bizottság kizárólag részleges hozzáférést biztosított a tagállami képviselők megbeszéléseinek jegyzőkönyveihez, melyek során megvitatták és meghatározták a gépjárművek kibocsátására vonatkozó uniós szabályokat. Az ombudsman rámutatott arra, hogy elengedhetetlen egy elszámoltathatóságon alapuló demokratikus rendszerben annak ismerete, hogy egy végrehajtási jogi aktust hogyan hoznak létre, és hogy mi az álláspontja a különböző tagállami képviselőknek, és [felkérte](#) a Bizottságot, hogy jelentősen növelje a megbeszélések jegyzőkönyveihez való hozzáférést.

Az Unió alkalmanként létrehoz olyan ad hoc csoportokat, amelyek a szakpolitikai területeken nyújtanak tanácsadást. Egy ilyen csoport – a magas szintű szakértői csoport – tanácsot adott a Bizottság számára azzal kapcsolatban, hogy az Unió hogyan támogathatja a közös biztonság- és védelempolitikára vonatkozó kutatást. Egy NGO azzal a panasszal fordult



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> [#euco](#) [#transparency](#)



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Az, hogy az uniós jogalkotási eljárást elszámoltathatóbbá tesszük a polgárok felé úgy, hogy nyitottabbá tesszük, jó hatással lenne a 2019-es európai parlamenti választásokra.

„Ha a polgárok nem tudják, hogy a kormányuk az uniós jogalkotás során milyen döntéseket hoz, a »háírsuk Brüsszelre a felelősséget« trend folytatódni fog.” Emily O'Reilly



European Ombudsman

[#EOPress](#): We found four instances of maladministration in the appointment of the [@EU_Commission](#)'s Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Megállapítottuk, hogy négy esetben történt hivatali visszasság az Európai Bizottság főtitkárának kinevezésekor.

„A Bizottságnak le kell vonnia a tanulságot ebből az ügyből, és létre kell hoznia egy új eljárást a főtitkára kinevezéséhez.” Emily O'Reilly, európai ombudsman

az ombudsmanhoz, hogy ez a csoport nem rendelkezik megfelelő átláthatósággal, továbbá megjegyezte, hogy a politikákra vonatkozóan szaktanácsadást nyújtó bizottsági szakértői csoportok nyilvántartása nem tartalmazza ezt a csoportot. Az ombudsman [álláspontja szerint](#) a csoport ugyanazokat a feladatokat látja el, mint egy szakértői csoport, ezért felkérte ezt a csoportot, hogy hozza nyilvánosságra az ülései napirendjét, jegyzőkönyveit és a résztvevők beadványait. Az ombudsman álláspontja szerint valamennyi jövőbeli magas szintű szakértői csoportnak ugyanazokat az átláthatósági előírásokat kell alkalmaznia.

Az elszámoltatható döntéshozatal az intézmények belső döntéseire is vonatkozik. Két panasz beérkezését követően az ombudsman [megvizsgálta](#), hogy az

Európai Bizottság hogyan jelölte ki a főtitkárát 2018 februárjában, és négy hivatali visszasságot állapított meg, ideértve azt is, hogy indok nélkül sürgette a pályázókat az álláshely betöltésére. Az ombudsman álláspontja szerint a hivatali visszasság felelőssége közösen terheli a Bizottság tagjait, és felkérte a Bizottságot, hogy a jövőben hozzon létre egy speciális eljárást a főtitkár kinevezésére. Annak ellenére, hogy a Parlament támogatta az ombudsman ajánlásait, a Bizottság megtagadta ennek a kinevezési eljárásnak a létrehozását. Az ombudsman végül lezárta a vizsgálatot azzal az állásponttal, hogy sajnálatos módon a Bizottság nem élt azzal a lehetőséggel, hogy visszaszerezze a polgárok bizalmát azután, hogy problémák adódtak a legmagasabb rangú tisztviselőjének kinevezésekor.

2.2. A lobbitevékenységek átláthatósága

Az ombudsman munkájának nagy része abból áll, hogy felhívja az uniós közigazgatás tagjainak figyelmét bizonyos problémákra, ideértve azt az esetet is, amikor uniós tisztviselők a magánszférában töltenek be álláshelyeket, illetve magánszemélyek a magánszférából érkeznek az EU intézményeibe, és ez a „forgóajtó-jelenség” kárt tesz az EU nyilvános megítélésében. Ezek az esetek aggodalomra adhatnak okot az összeférhetetlenség, illetve a volt kollégák lobbitevékenységei miatt.

Az ombudsman korábban már elvégzett egy vizsgálatot arra vonatkozóan, hogy a Bizottság hogyan kezeli a „forgóajtó-jelenséggel” érintett helyzeteket a személyzetre vonatkozóan, és javaslatokat tett arra, hogy hogyan lehetne javítani a szabályok végrehajtásával kapcsolatos eljárásokon ezen a területen. O'Reilly asszony 2017-ben nyomon követésként elindított egy [saját kezdeményezésű vizsgálatot](#) arról, hogy a Bizottság milyen mértékben hajtotta végre a javaslatait.

A „forgóajtó-jelenségre” vonatkozó felülvizsgált bizottsági szabályok 2018 szeptemberében léptek hatályba, és ezek szabályozzák az abban az esetben teendő intézkedéseket, ha egy tisztviselő személyes okokkal indokolt szabadságot vesz ki, illetve más munkalehetőség miatt távozik az intézményből. A Bizottság évente körülbelül 2 000 összeférhetlenségi ellenőrzést végez az érkező tisztviselőkről, és körülbelül 400 ellenőrzést olyan alkalmazottakra vonatkozóan, akik az uniós közigazgatáson kívül kívánnak munkát vállalni.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: [@EU_Commission](#) should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

A volt biztosok hivatali időt követő tevékenységei: Az Európai Bizottságnak többet kell tennie az eljárások hatékonyabbá tételére, az összeférhetlenség kizárása és a polgárok bizalmának megnyerése érdekében.

„A volt biztosoknak joguk van a hivatali időt követően munkát vállalni, de korábbi köztisztviselőkként gondoskodniuk kell arról, hogy a cselekedeteik ne ássák alá a polgárok Uniósba vetett bizalmát.” Emily O'Reilly

Az ombudsman elemzése szerint két szempontból sem volt megfelelő az, ahogyan a Bizottság kezelte a „forgóajtó-jelenséggel” érintett helyzeteket. Nem minden esetben tett közzé adatokat azokról az esetekről, melyekben a vezető tisztviselők az uniós közigazgatáson kívül vállalnak munkát (kizárólag azokban az esetekben, amelyekben valószínűsíthető volt a lobbitevékenység), és ezeket az adatokat csupán évente egyszer teszi közzé. Az ombudsman kérte, hogy az összes ilyen esetre vonatkozó adatot hozzák nyilvánosságra, és megismételte a korábbi javaslatát, mely szerint a Bizottságnak gyakrabban kellene nyilvánosságra hoznia az egyedi esetekre vonatkozó adatokat.

Az ombudsman több egyéb gyakorlati intézkedést is javasolt. Javasolta, hogy ha a Bizottság feltételeket ír elő egy korábbi tisztviselő számára, az érintett személynek tájékoztatnia kell a jövőbeli munkáltatóját. O'Reilly asszony továbbá azt is javasolta, hogy ha egy korábbi vezető tisztviselőnek ideiglenesen megtiltják a lobbitevékenységet, a Bizottságnak tájékoztatnia kell az érintett személy intézményeken belüli volt munkatársait. Egy további javaslat az, hogy ha egy korábbi vezető

tisztviselő a magánszektorba távozik, azt közvetlenül az átláthatósági nyilvántartásban hozzák nyilvánosságra.

Az ombudsman továbbá [megvizsgálta](#), hogy 15 uniós intézmény és szerv (ideértve az Európai Parlamentet, a Tanácsot és a Számvevőszéket) hogyan tesz közzé információkat, ha a vezető beosztást betöltő tisztviselők jóváhagyást kérnek a külső munkavállalásra, ideértve azt, hogy milyen gyakran teszik közzé ezeket az információkat, valamint ezeknek az információknak az alkalmazási körét és tartalmát.

Bár az ombudsman megállapította, hogy a 15 intézmény tudatában van annak, mennyire fontos az ezen a területen érvényes szabályok szigorú végrehajtása, mégis fejlesztésre irányuló javaslatokat tett. O'Reilly asszony javasolta, hogy az intézmények tegyék közzé minden olyan eset részleteit, amelyben külső munkavállalás iránti kérelmet vizsgálnak meg; és ha egy korábbi tisztviselő egy olyan szervezethez távozik, amely szerepel az átláthatósági nyilvántartásban, az ügyéről közzétett adatoknak tartalmazniuk kell egy, az átláthatósági nyilvántartásban található szervezeti bejegyzésre mutató hivatkozást.

2.3. A dokumentumokhoz való hozzáférés

A dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó gyorsított eljárást hivatalosan februárban indították el, és hamar az ügyvizsgálati környezet fontos részévé vált. A rendszer keretében a hivatal egy panasz beérkezésétől számított öt munkanapon belül eldönti, hogy van-e hatásköre annak megvizsgálására, és célja, hogy 40 napon belül határozatot hozzon.

Egy belga NGO igénybe vette a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelemre vonatkozó eljárást az Európai Védelmi Ügynökség (EDA) részére küldött kérelméhez. A [vizsgálat](#) azt eredményezte, hogy rendelkezésre bocsátották a (Európai Védelmi Kutatási Programra vonatkozó lobbitevékenységekkel kapcsolatos) dokumentumokat, és az EDA hatékonyabbá tette az eljárásait és a rendszereit a dokumentumokhoz való hozzáférés kezelésére és az arra való válaszadásra vonatkozóan.

Időnként az érintett intézmény ténylegesen megakadályozza a hozzáférést egy dokumentumhoz azzal, hogy lassan válaszol az első kérelemre. Ez történt akkor, amikor egy német állampolgár hozzáférést kért az uniós költségvetéssel és a humán

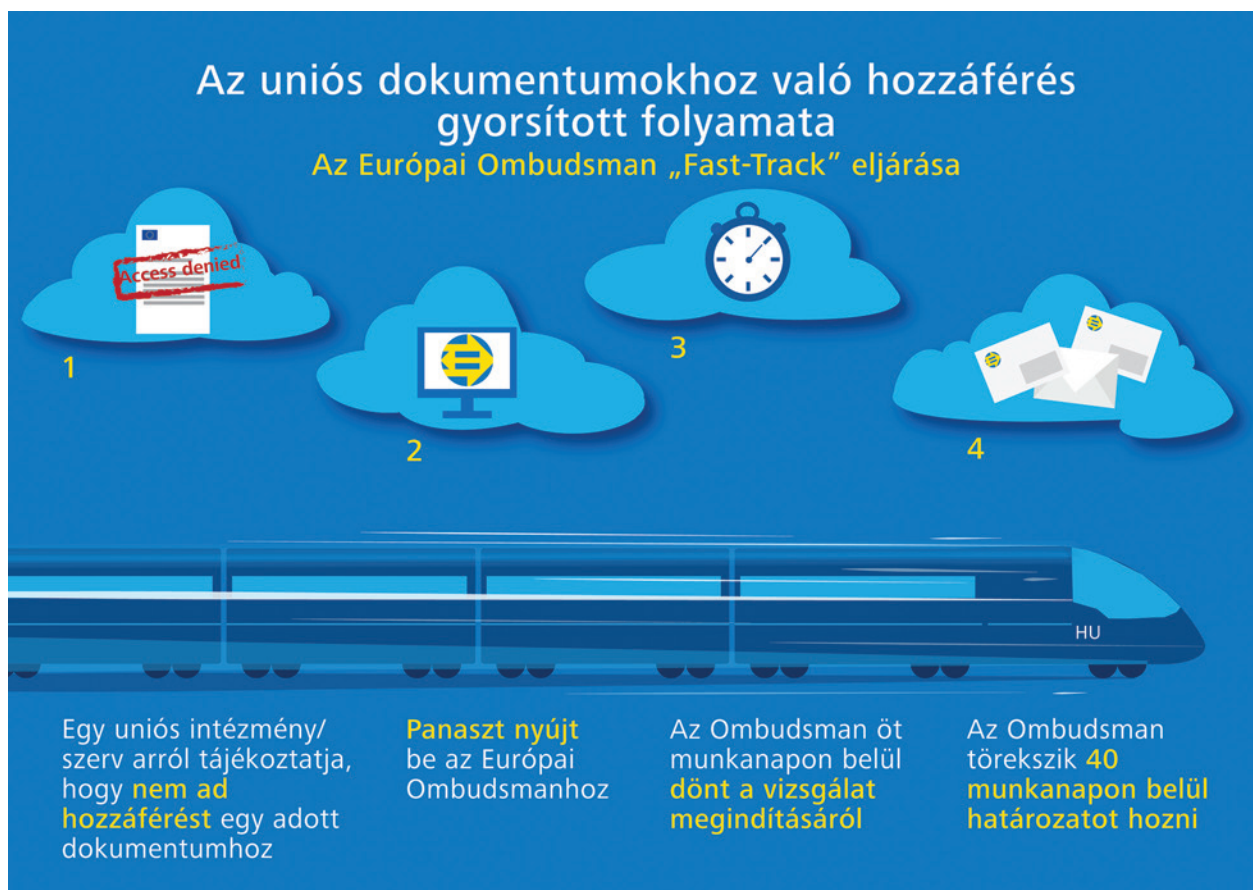


European Ombudsman

[@EUOmbudsman](#) inquiry on contacts with the defence industry: [@EUDefenceAgency](#) gives access to documents and improves [#transparency](#) procedures <https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark> ...

Az európai ombudsman vizsgálata arról, hogy az Európai Védelmi Ügynökség milyen kapcsolatot tart fenn a védelmi iparral: az Ügynökség hozzáférést biztosít a dokumentumokhoz, és fejlesztje az átláthatósági eljárásokat.

erőforrással foglalkozó biztos és harmadik felek között folytatott megbeszélésekre vonatkozó tájékoztató dokumentumokhoz. A panaszos az ombudsmanhoz fordult, mivel a Bizottság több mint egy évig nem hozott határozatot a kéreleméről. A [vizsgálat](#) során a Bizottság azt mondta, hogy még mindig nem tud határozatot hozni a kérelemről, ami azt eredményezte, hogy az



ombudsman kiadott egy ajánlást az indokolatlan késedelem miatt. Ezután a Bizottság dokumentumokat adott ki 12 megbeszélésről, ami az ombudsman álláspontja szerint a megfelelő intézkedés volt.

O'Reilly asszony további vizsgálat után arra ösztönözte a Bizottságot, hogy pragmatikusan és polgárközpontú módon közelítse meg az átláthatóságot annak érdekében, hogy ne keltse a titoktartás hamis látszatát. A Bizottság részleges hozzáférést adott egy újságíró számára egy olyan uniós projektre vonatkozó dokumentumokhoz, mely ingyenes Wi-Fi zónákat biztosít különböző városokban. Az ombudsman [álláspontja szerint](#) a Bizottság által szerkesztéssel eltávolított dokumentumrészek – ahogyan a Bizottság is fogalmazott – a panaszos kérelme hatályán kívülre esnek. Ennek ellenére O'Reilly asszony azt javasolta, hogy abban az esetben, ha egy dokumentum kis része a panasz hatályán kívülre esik, a Bizottságnak a jövőben meg kell fontolnia, hogy nyilvánossá teszi-e azt a részt is.

Az ombudsman továbbá kiadott egy [ajánlást](#) azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság megtagadta a nyilvános hozzáférést a géntechnológiával módosított

szervezetek élelmiszerként vagy takarmányként történő használatával kapcsolatos dokumentumokhoz. A Greenpeace – mely egy nem kormányzati szervezet – felkérte a Bizottságot arra, hogy adjon nyilvános hozzáférést azokhoz a dokumentumokhoz, amelyek meghatározzák a Bizottság által a javaslata bemutatása előtt megfontolt különböző lehetőségeket, valamint azokhoz a dokumentumokhoz, amelyekben meghatározza, hogy mi alapján választotta ki a javaslatban bemutatott lehetőséget.

Egy másik ügy célja egyértelművé tenni, hogy az e-mailek mely esetben tekinthetők dokumentumoknak a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmekre vonatkozóan. Ebben a [vizsgálatban](#) az ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy vázolja a belső politikáját arra vonatkozóan, hogy mely esetben tekinthetők a személyzeti e-maileket dokumentumoknak, és válaszoljon az ombudsman azon álláspontjára, hogy az uniós dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelmek kezelésekor szükség lehet a személyzeti e-mailekhez való hozzáférésre.

2.4. Alapvető jogok

Az ombudsman rendszeresen foglalkozik az alapvető jogokkal, különösen az egyenlőséggel és a hátrányos megkülönböztetés tilalmával kapcsolatos panaszokkal. Az Európai Beruházási Bank (EBB) egyik tisztviselője azért fordult az ombudsmanhoz, hogy **panaszt tegyen** a banknál történő nemen alapuló megkülönböztetés miatt. A panaszos bejelentést tett a bank visszaélés-bejelentési politikája keretében, mely szerint a vezetői pozíciókba való előléptetés tekintetében a bank nem biztosítja a nők számára ugyanazokat a lehetőségeket, mint a férfiaknak. Az ombudsman álláspontja szerint túl sok idő telt el a panaszos bejelentésére történő válaszadásig, és felkérte az EBB-t arra, hogy szigorítsa a visszaélés-bejelentési politikáját, melybe az beleegyezett. Az ombudsman továbbá arra is felkérte a Bankot, hogy több energiát fektessen annak elérésébe, hogy a vezetői pozíciókban egyenlő arányban legyenek nők és férfiak, és növelje a nőkre vonatkozóan 2021-ig elérni kívánt 33%-os célkitűzését.

Az ombudsman 2018 végén reagált egy korábbi vizsgálatra arra vonatkozóan, hogy amikor a tagállamok végrehajtják az uniós kohéziós politikát, tiszteletben tartják-e az alapvető jogokat. O'Reilly asszony **megkérdezte** a Bizottságot arról, hogy milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy segítse a tagállamokat az európai strukturális és beruházási alapokkal kapcsolatos panaszok vizsgálatában. Mivel a vizsgálat tárgya az volt, hogy a tagállamok mire fordítják az uniós pénzeszközöket, az ombudsman felkérte az Ombudsmanok Európai Hálózatát annak megvizsgálására, hogy a kormányaiak hogyan hajtják végre a szabályokat.

2018 elején két szakszervezet **panasszal fordult** az ombudsmanhoz egy légiforgalmi szolgáltatásról szóló európai bizottsági dokumentummal és bizottsági szolgálati munkadokumentummal kapcsolatban. A panaszosok álláspontja szerint a dokumentum nem tartotta tiszteletben a sztrájkhoz való alapvető jogot, és ez a terület nem tartozik a Bizottság hatáskörébe. Az ombudsman megállapította, hogy azzal, hogy a Bizottság arra ösztönözte a tagállamokat, hogy nem kötelező jelleggel bizonyos gyakorlatokat alkalmazzanak sztrájk esetén, nem lépte túl a hatáskörét. Továbbá megállapította, hogy nincs bizonyíték arra, hogy a Bizottság által ösztönzött gyakorlatok bármelyike megsértette volna a sztrájkhoz való alapvető jogot.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/IRq33HH>

Az Európai Beruházási Bank elfogadja az ajánlásainkat arról, hogy hogyan kezelje hatékonyabban a nemen alapuló megkülönböztetéssel és az esélyegyenlőséggel kapcsolatos aggodalmakat. Továbbá azt is javasoltuk, hogy vezetőségi szinten biztosítsák a nemek kiegyensúlyozottabb képviselését.

2.5. Etikai kérdések

Az ombudsman munkájának része, hogy felhívja az uniós intézmények figyelmét arra, hogyan ítéli meg őket és intézkedéseiket a nyilvánosság. Ennek jegyében – egy átláthatósággal foglalkozó brüsszeli NGO által benyújtott **panaszt** követően – O'Reilly asszony felkérte Mario Draghit, az Európai Központi Bank (EKB) elnökét arra, hogy függessze fel tagságát a G30-ban, mely egy magán- és központi bankok vezetőiből és a tudományos közösség képviselőiből álló magánszervezet. Mivel a G30-tagok közül néhányan olyan bankok vezetői, amelyeket közvetlenül vagy közvetve az EKB felügyel, az ombudsman álláspontja szerint ront a bank függetlenségének nyilvános megítélésén, ha az EKB elnöke továbbra is a G30 tagja marad. Az EKB megtagadta az ombudsman által tett javaslatok végrehajtását. O'Reilly asszony – amellett, hogy sajnálattal vette tudomásul a bank hozzáállását – reméli, hogy az ajánlása nagyobb mértékben felkelti a figyelmet a jövőben felmerülő ilyen jellegű kérdésekre.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/lhx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: A G30-cal való kapcsolattartásnak a lehető legátláthatóbbnak kell lennie, és nem alapulhat a tagságra, mivel ez aláássa az EKB által az utóbbi években megtett átláthatósági intézkedéseket.

„Fontos megmutatni a nyilvánosság számára, hogy az EKB mint felügyelő világosan elkülönül a pénzügyi szektortól, melyre hatással vannak az EKB által hozott határozatok.”
Emily O'Reilly

Az Ombudsman üdvözölte a Bizottság 2018 elején tett bejelentését annak bevezetéséről, hogy minden második hónapban közzéteszi a biztosok utazási költségeit. A Bizottság intézkedése annak az eredménye, hogy az ombudsman éppen **vizsgált** egy NGO – az átláthatósággal foglalkozó Access Info Europe – által benyújtott panaszt, mely kifogásolta azt, hogy a Bizottság hogyan kezelte a biztosok 2016. évi utazási költségeihez való nyilvános hozzáférés iránti kérelmeket. A záró határozatában az ombudsman úgy vélekedett az új közzétételi politikáról, hogy „egy nagyon pozitív intézkedés a nagyobb mértékű átláthatóság felé ezen a téren”.

A #MeToo-mozgalom eredményeként az ombudsman megvizsgálta, hogy az uniós közigazgatás milyen zaklatásellenes politikákkal rendelkezik. 26 uniós intézményt és ügynökséget kért fel arra, hogy ismertessék ezeket a politikákat, továbbá azt, hogy hogyan hajtják őket végre, valamint kaptak-e zaklatással kapcsolatos panaszokat, és hogyan kezelték őket. Az ombudsman által megállapított bevált módszerek magukban foglalják a figyelemfelkeltést, a képzést, a kockázatértékelést, a politikák nyomon követését és a rehabilitációs intézkedéseket. Az ombudsman általános álláspontja szerint az uniós személyzet valamennyi tagját – beosztástól függetlenül – védeni kell a zaklatás ellen, és a védelemnek ki kell terjednie minden beosztású tisztviselő által elkövetett jogsértésre.

Az ombudsman továbbá konkrét **ajánlásokat** is tett az Európai Parlament számára arról, hogyan erősítheti a zaklatással kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozó eljárásait. Ez az ajánlás egy parlamenti képviselőcsoport egyik munkatársától érkezett panaszt követően született meg, mely panasz azt az időtartamot kifogásolta, amely alatt a Parlament tanácsadó bizottsága kivizsgálta a zaklatási ügyét. Az ombudsman álláspontja szerint az eljárások hiányosságai negatív hatással lehetnek a zaklatásellenes eljárásokra az egész uniós közszolgálatban, és javasolta, hogy a Parlament készítsen iránymutatásokat a tanácsadó bizottság számára az egyedi esetek lezárására vonatkozó határidőkről.

2.6. Uniós ügynökségek és más szervek

Azon túl, hogy panaszon alapuló vagy saját kezdeményezésű vizsgálatokat indít, az ombudsman célja az uniós intézményekben bekövetkező változások befolyásolása egyéb módokon, például úgy, hogy részt vesz a saját munkaterületére vonatkozó nyilvános konzultációkban. O'Reilly asszony 2018 elején levelet írt az Európai Bizottság elnökének, Jean-Claude Junckernek, melyben javaslatokat tett az élelmiszerláncra vonatkozó uniós kockázatértékelési modell átláthatóságával kapcsolatban. A javaslatai között szerepelt az is, hogy az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóságnak indokolatlan késedelem nélkül közzé kell tennie a kockázatértékeléssel kapcsolatos ülések napirendjét és jegyzőkönyvét. Álláspontja szerint továbbá a tudományos vizsgálatok megalapozottságához fűződő közérdek általában legyőzi a kereskedelmi érdekeket a tudományos eredmények védelmére vonatkozóan.

Folytatva a saját kezdeményezésű vizsgálatát, hogy az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) hogyan tartja a kapcsolatot a gyógyszeripari vállalatokkal, mielőtt ezek a vállalatok benyújtják a forgalombahozatali engedély iránti kérelmet, az ombudsman 2018 októberében nyilvános konzultációt indított erről a kérdésről. A konzultáció során véleményeket kért arra vonatkozóan, hogy ezek a kérelem benyújtását megelőző tevékenységek megfelelően átláthatóak-e, illetve az EMA által a gyógyszerfejlesztők számára nyújtott tudományos tanácsadásra vonatkozóan szükség van-e nagyobb mértékű átláthatóságra. A konzultációt 2019 januárjában zárta le.

Gyakorlati változást eredményezett az ügynökségi eljárásokban egy arra vonatkozó vizsgálat, hogy az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) hogyan kezeli a biztonsági jelentéseket, így azok, akik biztonsági aggályokat jelentenek be, visszajelzést kapnak arról, hogy az EASA rendelkezik-e hatáskörrel a felvetett problémákat illetően. A politikát akkor módosították, amikor egy légijármű-karbantartó szerelő az ombudsmanhoz fordult azzal, hogy nem kapott visszajelzést az általa benyújtott biztonsági bejelentésről.

Egy üzleti vállalkozás az ombudsmanhoz fordult azt követően, hogy a Kutatási Végrehajtó Ügynökség (REA) megkísérelte behajtani a vállalkozás részére egy EU által finanszírozott projekt keretében kifizetett hozzájárulása egy részét. Az ombudsman beavatkozását követően az REA elismerte, hogy a panaszra adott első indoklása a pénzeszközök behajtásának okáról nem volt megfelelő, és felajánlott a panaszosnak még egy lehetőséget, hogy magyarázatot adjon az REA által felvetett kérdésekre.



European Ombudsman

How does @EMA_News engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Az Európai Gyógyszerügynökség hogyan tartja a kapcsolatot a gyógyszergyártókkal, mielőtt uniós forgalombahozatali engedélyt kérelmeznek? Szívesen várjuk észrevételeit 2019. január 31-ig.

2.7. Uniós szerződések és támogatások

Minden évben az ombudsman több olyan ügygel is foglalkozik, amelyek az uniós pénzeszközökkel kapcsolatosak. Bár az Európai Bizottság joggal gondoskodik arról, hogy a pénzeszközöket megfelelően osszák szét és használják fel, ez az ellenőrzési eljárás időnként félreértésekhez, illetve nehézségekhez vezet.

Egy **esetben** egy horvát vállalat – mely egy uniós finanszírozású projektet megvalósító konzorcium tagja volt – tulajdonosa az ombudsmanhoz fordult azt követően, hogy a Bizottság a vállalat által kapott uniós pénzeszközök összegétől nagyobb összeget kívánt behajtani. Az ombudsman beavatkozása után a Bizottság beleegyezett abba, hogy több mint 300 000 euróval mérsékelje a visszafizetendő összeget. A Bizottság azonban nem kért elnézést a panaszostól, és nem hajtotta végre az ombudsman másik ajánlását sem, mely arról szólt, hogy vizsgálja felül az ellenőrzés megállapításainak egyik aspektusát. Az ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság a jövőben biztosítsa az intézkedései tisztességes és arányos mivoltát a pénzügyi szabályok végrehajtása mellett, és az intézkedéseknek nagyobb mértékben kell tükrözniük az Unió alapját képező értékeket.

Egy másik, uniós finanszírozással kapcsolatos **vizsgálat** akkor indult el, amikor az Európai Egyetemek Szövetsége (EUA) azzal a panasszal fordult az ombudsmanhoz, hogy a Bizottság megtagadta a szervezet számára az ALFA-PUENTES projekttel (a latin-amerikai regionális integrációt támogató projekt) kapcsolatban felmerült költségek (83 000 euró) megtérítését. Az ombudsman álláspontja szerint a Bizottság nem indokolta meg kellően, hogy miért tagadta meg az EUA által kért összeg kifizetését, és felkérte annak megtérítésére. Válaszul a Bizottság újból megvitatta az ügyet a panaszosokkal, és beleegyezett a költségek kifizetésébe.



EUA

EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its [#LatinAmerican](https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html) partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

Az Európai Egyetemek Szövetsége üdvözlözi az európai ombudsman határozatát, és várakozással tekint a latin-amerikai partnereivel történő további együttműködésre.

Egy másik **ügy** arról szólt, hogy az Európai Bizottság határozata szerint egy német nem kormányzati szervezetnek vissza kell fizetnie az EU LIFE+ programja keretében kapott pénzeszközöket. A Bizottság álláspontja szerint a kérdéses pénzeszközök az NGO számára nyereséget képeztek, ezért be kívánt hajtani 214 707 eurót. A panaszos vitatta a Bizottság álláspontját, és az ombudsmanhoz fordult. A vizsgálat során a Bizottság beleegyezett abba, hogy nem hajtja be a pénzeszközöket.

2.8. A polgárok részvétele az uniós politikák kialakításában

A 24 hivatalos nyelvvel és több mint 500 millió polgárral rendelkező EU elkötelezett a nyelvi sokszínűség tiszteletben tartása és megőrzése mellett. Emiatt kiemelkedő figyelmet kell fordítani azokra a nyelvekre, amelyeket az uniós intézmények a nyilvánossággal történő kommunikációhoz használnak. Valamennyi uniós jogszabályt közzé kell tenni valamennyi hivatalos nyelven, de ezeken a konkrét eseteken kívül az uniós intézmények bizonyos mérlegelési jogkörrel rendelkeznek arra vonatkozóan, hogy milyen nyelvet használnak speciális helyzetekben.

Az intézmények között azonban ellentmondás van azzal kapcsolatban, hogy mikor és hogyan alkalmazzák a nyelvpolitikát, különös tekintettel az intézmények honlapjaira. Az ombudsman júliusban egy szeptemberig tartó [nyilvános konzultációt](#) indított, mely során észrevételeket várt arról, hogy az uniós intézmények hogyan kommunikálhatnak a leghatékonyabban a nyilvánossággal. 286 válasz érkezett, melyekből a legtöbbet magánszemélyek (247), három tagállamok és kettő uniós ügynökség küldte. A válaszok elemzését 2019-ben tesszük közzé az ombudsman weboldalán.

Az állampolgárok részvétele a szakpolitikai döntéshozatalban attól függ, hogy megfelelő időben hozzáférnek-e a vonatkozó információkhoz. Egy [ügy](#), amely a dokumentumokhoz való hozzáférésről szól, jól illusztrálja ezt: egy, az állatok jogaival foglalkozó NGO az ombudsmanhoz fordult, miután a Bizottság megtagadta a hozzáférést az állatok felhasználásának egy hatásvizsgálat-tervezethez történő becsléséhez végzett számításokat tartalmazó dokumentumokhoz. A vizsgálatot a vegyi anyagok engedélyezéséről és értékeléséről szóló uniós jogszabály (REACH) módosításának részeként hajtották végre. A vizsgálat során a Bizottság közzétette a dokumentumokat, mely intézkedés az Európai Unió Bíróságának a jogalkotási kezdeményezésekhez kapcsolódó dokumentumokhoz való hozzáféréséről szóló, a közelmúltban hozott ítéletével is összhangban volt.

Az ombudsman továbbra is támogatta az európai polgári kezdeményezést (EPK), mely keretében a Bizottságnak meg kell fontolnia a jogszabályalkotást az olyan kérdésekben, amelyekkel kapcsolatban több mint egymillió aláírást gyűjtöttek össze legalább hét tagállamból. O'Reilly asszony az EPK-nap keretében tartott [beszédében](#) elmondta, hogy a hivatala nyomon fogja követni, hogy az EPK-ról szóló, tervezett új jogszabályokat hogyan hajtják végre.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/!gT39KW>



Mi a véleménye az uniós intézmények nyelvhasználatáról? Nyilvános konzultációt indítottunk, és várjuk az ön észrevételeit is.



Az európai ombudsman, Emily O'Reilly, a Bizottság első alelnökével, Frans Timmermanssal; az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság elnöke, Georges Dassis; és a Tanács bolgár elnökségének miniszterhelyettese, Monika Panayotova a 2018. évi európai polgári kezdeményezés napján.

3.

Kommunikáció és együttműködés

3.1. Kommunikáció

Az ombudsman hivatala két jelentős intézkedést hozott 2018-ban azon folyamatos célja keretében, hogy növelje átláthatóságát. Az első intézkedés a honlapjának átdolgozása volt, amelynek új verziója júliusban vált elérhetővé. Az új weboldal felhasználóbarátabb, jobb keresési funkcióval rendelkezik, mivel az ügyeket tárgy, formátum és dátum szerint lehet rendezni. Az előtérben megjelennek a főbb vizsgálatok, kiadványok és rendezvények, ami lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy gyorsan áttekinthesse a hivatal tevékenységét.

Az ombudsman továbbá közzétett egy új videót, melyben egyszerű módon részletezi munkája jellegét. A videó kiemeli azt a három területet, amelyeket az ombudsman vizsgálhat: az információkhoz való hozzáférés, az uniós finanszírozás problémái és a lobbitevékenység átláthatósága. A különálló vizsgálati területeket három nagyon rövid videóban mutatjuk be, amelyek a közösségi oldalakon könnyen megoszthatók.

A hivatali Twitter-fiók (@EUOmbudsman) követőinek száma 17%-kal nőtt egy év alatt, a LinkedIn-fiók követőinek száma pedig 13%-kal. Azon közösségi oldalak követőinek száma, amelyeken az ombudsman nemrég hozta létre a profilját, mint például az Instagram, jelentősen növekedett (61%), míg a Mediumprofiljának olvasótábor 40%-kal nőtt.

Az ombudsman októberben útjára indította a 2019. évi „Gondos ügyintézés” díjat az első, sikeres kezdeményezést követően, amelynek keretében számos uniós intézményből, szervből és ügynökségből jelöltek projekteket. A díjra jelölhetnek uniós tisztviselők, vállalkozások, egyesületek és civil társadalmi csoportok. A jelölésre való biztatás mellett az ombudsman megjegyezte, hogy „ennek a munkának a formális elismerésével megoszthatjuk a bevált módszereket az intézmények között”, és remélte, hogy ez inspirálni fogja a jövőbeli projekteket. A díjkiosztó 2019 júniusában kerül megrendezésre.



Emily O'Reilly európai ombudsman a júniusban Strasbourghban megrendezett 2018-as európai ifjúsági rendezvényen fiatal európai polgárok egy csoportjával beszélget.

Az ombudsman hivatala örömmel vett részt a júniusban Strasbourgban megrendezett 2018-as európai ifjúsági rendezvényen, amely két nap alatt több ezer fiatalot hozott össze. A személyzet számos tagja vett részt a rendezvényen, bemutatták, hogy a hivatal hogyan nyújt segítséget a polgároknak, és hogyan népszerűsíti a saját munkáját a közösségi oldalakon. O'Reilly asszony vitaindító beszédében emlékeztette a fiatalokat a szavazás erejére. Arra ösztönözte őket, hogy úgy tekintsenek az európai parlamenti választásokra, mint egy lehetőségre arra, hogy megmutassák ezt az erőt, és befolyásolják az uniós szintű döntéseket.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Számos elhivatott uniós köztisztviselő tesz többlet-erőfeszítéseket azért, hogy segítséget nyújtson a polgároknak. Adja meg nekik a megérdemelt elismerést, és jelölje őket a 2019. évi „Gondos ügyintézés” díjra.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope

Kezdődik a strasbourgi európai ifjúsági rendezvény. Csatlakozzon az európai ombudsman csapatához, hogy találkozzon az ombudsmannel, és megtudja, hogyan segítheti az ombudsmani hivatal a polgárokat, valamint megossza az Európa jövőjével kapcsolatos kívánságlistáját.

3.2. Kapcsolat az EU intézményeivel

3.2.1. Európai Parlament

Az ombudsman nagyra értékeli az Európai Parlamenttel ápolta szoros kapcsolatát. A Parlament tagjai választják meg az ombudsmant, aki segíti az európai polgárokat az EU közigazgatásával kapcsolatos problémáikban. 2018-ban az ombudsman felszólalt a Parlament egyik plenáris ülése előtt, és véleménycserét folytatott több bizottsággal, köztük a Petíciós Bizottsággal, a Jogi Bizottsággal, a Nemzetközi Kereskedelmi Bizottsággal, az Alkotmányügyi Bizottsággal és a Költségvetési Ellenőrző Bizottsággal. Az ombudsman találkozott Antonio Tajani elnökkel, és megbeszéléseket tartott az Európai Parlament több képviselőjével, akik valamennyi fő politikai csoportot képviselték. Az Ombudsman várakozással tekint az újonnan megválasztott parlamenttel fenntartott eredményes kapcsolatok folytatására 2019-ben.

3.2.2. Petíciós Bizottság

A Petíciós Bizottsággal folytatott folyamatos párbeszéd elengedhetetlen ahhoz, hogy hatékonyan kezeljék azon polgárok aggódalmait, akik a Petíciós Bizottsághoz vagy az ombudsmanhoz fordulnak útmutatásért és segítségért. Míg az ombudsman az uniós intézményekkel, szervekkel és ügynökségekkel szemben benyújtott panaszokkal foglalkozik, a Petíciós Bizottság az EU tevékenységi területeire vonatkozó panaszokat kezeli Európa minden részéről. 2018-ban a Petíciós Bizottság egyidejűleg több aktán is dolgozott az ombudsman munkájával kapcsolatban. Az ombudsman örömmel vette tudomásul, hogy a Petíciós Bizottság tagjainak – akik valamennyi politikai csoportot képviselik – szilárd támogatását élvezzi, és várakozással tekint az újonnan alakult bizottsággal való együttműködésre.



Az európai ombudsman átadja a 2017-es éves jelentését az Európai Parlament elnökének, Antonio Tajaninak.



PETI Committee Press

Joint @EP_Petitions & @EPInstitutional report on the #transparency of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council (@EUombudsman's strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Az Európai Parlament Petíciós Bizottságának és Intézményügyi Bizottságának közös jelentése az európai ombudsman különjelentéséről, amely a Tanács előkészítő szerveiben folytatott jogalkotási viták átláthatóságának stratégiai vizsgálatára vonatkozik. A közös jelentést 31 igen szavazattal és 3 tartózkodás mellett hagyták jóvá.

3.2.3. Európai Bizottság

Az Európai Bizottság felügyeli az EU közigazgatási munkájának nagy részét, és jelentős nyilvános érdeklődésre tart számot. Mivel ez a legnagyobb uniós intézmény, amely óriási hatással van emberek millióinak életére, természetes, hogy az ombudsmanhoz intézett panaszok nagy része a Bizottság munkájára vonatkozik. Az európai polgárok aggályainak közvetítése érdekében az ombudsman 2018-ban találkozott Juncker elnökkel és több biztossal. A Bizottság már lenyűgözően magas színvonalú közigazgatással rendelkezik. Számos terület azonban még javításra szorul. Ezért az együttműködés leghatékonyabb formája a két intézmény szolgálata közötti rendszeres, nyílt és őszinte munkakapcsolat.



Emily O'Reilly Jean-Claude Junckerrel, az Európai Bizottság elnökével.

3.2.4. Más intézmények, ügynökségek és szervezetek

Az ombudsman kapcsolatot tart a többi uniós intézménnyel, szervvel és ügynökséggel is, hogy megfigyelje és támogassa az igazgatási kultúrát és az intézményközi együttműködést. 2018-ban az ombudsman szoros kapcsolatot ápolt az európai adatvédelmi biztossal (EDPS), az Európai Központi Bankkal (EKB), az Európai Beruházási Bankkal (EBB), az Európai Számvevőszékkal (ECA) és több ügynökséggel. Az uniós intézményekkel, ügynökségekkel és szervezetekkel ápolt szoros kapcsolatok szervesen hozzátartoznak az ombudsman „2019 irányában” című stratégiájához, amelynek célja, hogy nyitottabb és szolgáltatásorientáltabb uniós közigazgatást alakítson ki minden Európában élő személy számára.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust.
<https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Köszöntöm Emily O'Reilly európai ombudsmant az Európai Számvevőszéknél tett első látogatása alkalmából. Gyümölcsöző eszmecsere folytattunk a Bíróság elnökével és tagjaival, valamint a prezentáció, melyet a személyzet számára adtak elő, tartalmazott egy kérdések-válaszok részt is. Mindkét intézmény középpontjában szilárd uniós kormányzás áll, amely kulcsfontosságú a polgárok bizalmának megtartásához.

3.2.5. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

Az [uniós keretrendszer](#) tagjaként az ombudsman védi és támogatja a [fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményt](#) (UNCRPD), valamint felügyeli az egyezmény uniós intézmények általi végrehajtását. Szeptemberben az ombudsman átvette az uniós keretrendszer elnökségét egy év időtartamra.

A fogyatékossgal élő személyek [az EU közös betegbiztosítási rendszere](#) (JIS) keretében történő kezelésére vonatkozó stratégiai vizsgálatában az ombudsman azt [javasolta](#) a Bizottságnak, hogy vizsgálja felül a JIS-t szabályozó rendelkezéseket, hogy megfeleljenek a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezménynek. Az ombudsman továbbá számos, a fogyatékossgal élő személyek jogainak védelmével kapcsolatos rendszerszintű problémát állapított meg, és több javaslatot is tett. Emellett kiadott egy [jelentést](#) is, melyet a fogyatékossgal élő vagy fogyatékos családdal rendelkező uniós dolgozókat tömörítő szerveződéseknek, valamint az Európai Fogyatékosügyi Fórumnak címzett.

Az ombudsman lezárta a [Bizottság weboldalainak hozzáférhetőségére](#) és a fogyatékossgal élő személyek számára készült online eszközeire vonatkozó stratégiai vizsgálatát. Elégedetten vette tudomásul, hogy a Bizottság intézkedéseket hoz a weblap-akadálymentesítés érdekében, és erre vonatkozóan számos [javaslatot](#) tett. Például azt javasolta, hogy a Bizottság olyan hozzáférhető formátumban bocsásson rendelkezésre internetes tartalmakat, amely megfelel a legmagasabb nemzetközi követelményeknek, fogadjon el egy cselekvési tervet a weblap-akadálymentesítésről, és indítson a weblap-akadálymentesítésre vonatkozó kötelező képzéseket a weboldalakon dolgozó valamennyi munkatárs számára.

Decemberben az ombudsman ajánlásokat tett [az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal \(EPSO\) kiválasztási eljárásainak a látássérült pályázók általi hozzáférhetőségéről szóló két panasz közös vizsgálata keretében](#). [Felkérte](#) az EPSO-t annak biztosítására, hogy a kiválasztási eljárásokra vonatkozó online jelentkezési lapja teljes mértékben feleljen meg a látássérült pályázókra vonatkozóan támasztott hozzáférhetőségi követelményeknek. Továbbá szorgalmazta a segítő technológiák megfelelő időben történő bevezetését is a pályázók számára a számítógépes vizsgák során, amelyeket világszerte vizsgaközpontokban rendeznek meg.

Az uniós kohéziós politika végrehajtása során az alapvető jogok tiszteletben tartására vonatkozó saját kezdeményezésű vizsgálatának utókövetéseként az ombudsman [levelet](#) írt a Bizottságnak azzal a követelménnyel kapcsolatban, hogy a tagállamoknak hatékony panaszkezelési mechanizmusokat kell létrehozniuk az európai strukturális és beruházási alapok tekintetében. Például megkérdezte, hogy a Bizottság milyen lépéseket tett annak érdekében, hogy segítse a tagállamokat az ilyen intézkedések meghozatalában, és hogyan ellenőrzi, hogy a tagállamok teljesítik-e ezt a kötelezettséget.

Az ombudsman az Európai Iskolákra és a fogyatékossgal élő gyermekekre vonatkozóan is írt a Bizottságnak. Felkérte a Bizottságot, hogy tegye meg a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy az Európai Iskolákból kikerülő, sajátos nevelési igényű gyermekek szülei ne legyenek kötelesek hozzájárulni a gyermekek oktatási költségeihez.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Ajánlás: Az EU-nak el kell ismernie a fogyatékossgal élő alkalmazottak „súlyos betegségét” a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény ajánlásaival összhangban.

3.3. Az Ombudsmanok Európai Hálózata

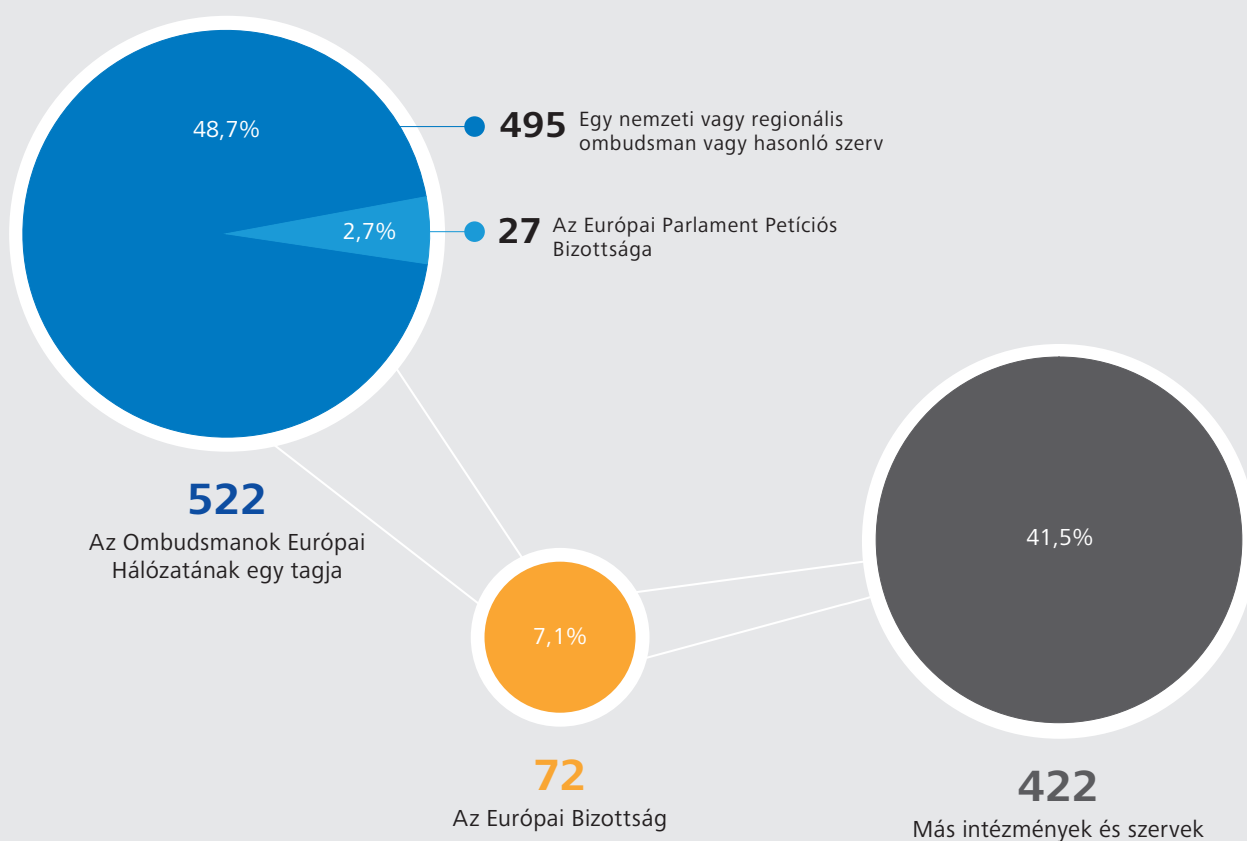


Az Ombudsmanok Európai Hálózatának 2018-as konferenciája első ülészakájának résztvevői (balról jobbra): Emily O'Reilly, európai ombudsman; Andreas Pottakis, görög ombudsman; Georges Dassis, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság elnöke; Shada Islam, moderátor; Reinier van Zutphen, Hollandia nemzeti ombudsmanja; Ulrike Guérot, az európai politika és demokrácia professzora; és Adam Bodnar, lengyel ombudsman.

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának (ENO) – amely 36 európai ország 96 hivatalából és az Európai Parlament Petíciós Bizottságából áll – fő rendezvénye egy márciusi konferencia volt, mely összehozta az egész hálózatot, a Brüsszelben működő szervezeteket és az újságírókat. A nyitóülés egy olyan témával foglalkozott, amely központi szerepet tölt be az ombudsmanok munkájában: hogyan lehet a társadalmat tisztességes és befogadóvá tenni a polgárok számára. O'Reilly asszony azzal indította a vitát, hogy felkérte az ombudsmanokat, támogassák a nemrég jóváhagyott szociális jogok európai pillérének megvalósítását. A fő téma az volt, hogy az ombudsmanok hogyan tudnának

jobban együttműködni a társadalmi igazságosság támogatása érdekében, valamint, hogy hogyan illeszkedik az uniós politika a nemzeti kontextusba, és hogyan fog kinézni az EU a jövőben. Egy későbbi vita tárgya az volt, hogy az ombudsmanok – akik időnként együttműködnek más szervekkel, például az EU által finanszírozott SOLVIT-hálózattal – hogyan nyújthatnak segítséget azon polgárok számára, akik azért küzdenek problémákkal, mert egy uniós jogszabályt nem megfelelően hajtanak végre. Több ombudsman is felhívta a figyelmet az olyan határokon átnyúló kérdésekre, mint például a szociális jóléti juttatásokkal kapcsolatos problémák.

Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok; azok a panaszosok, akiknek az európai ombudsman 2018-ban más intézmények vagy szervezetek felkeresését javasolta (összesen 1 016)





Az Ombudsmanok Európai Hálózatának 2018. évi konferenciája.

A márciusi konferencia folytatásaként az ombudsman hivatala Brüsszelben szemináriumot szervezett, amely összekötő tisztviselőket és kommunikációs szakértőket kért fel a hálózathoz. A szeminárium megvizsgálta az ENO-val való együttműködés elmélyítésének módját, áttekintette a polgárokkal való kapcsolattartás legjobb módszereit a mai behálózott világban, és levonta a tanulságokat az OECD felméréséből, mely az ombudsmani intézményeknek a nyílt kormányzásban betöltött szerepéről szól.

Az ENO továbbra is figyelemmel követte az érdekelt ombudsmani hivatalok párhuzamos vizsgálatait és kezdeményezéseit. 2018 elején az ombudsman [lezárta](#) az ózonréteget lebontó anyagokról szóló uniós jogszabály (1005/2009/EK rendelet) végrehajtását vizsgáló stratégiai kezdeményezést. Zárólevelében O'Reilly asszony megjegyezte, hogy a Bizottság még nem segíti a tagállamokat a megfelelési vizsgálataik elvégzésében, annak ellenére, hogy erre jogosult e konkrét jogszabály alapján. Több nemzeti ombudsmani hivatal bemutatta, hogy hogyan hajtják végre az uniós jogszabályokat belföldön.

Egy másik kezdeményezés – amely magában foglalta a nemzeti ombudsmanokkal való együttműködést – tárgya az volt, hogy a Bizottság szerint a nemzeti exporthitel-ügynökségek (a kockázatos piacokon tevékenykedő vállalatoknak pénzügyi támogatást nyújtó nemzeti szervek) milyen mértékben felelnek meg az emberi jogi és környezetvédelmi ügyekre vonatkozó uniós szabályoknak. Felkérték a nemzeti ombudsmanokat az álláspontjuk kifejtésére ebben a témában. Egy nem kormányzati szervezetekből álló nemzetközi koalíció panaszát követő vizsgálat alapján az ombudsman kiadott egy [ajánlást](#), mely szerint a Bizottságnak nem elegendő évente ellenőriznie ezeket az ügynökségeket. Az ügyről az Európai Parlament Nemzetközi Kereskedelmi Bizottsága meghallgatást tartott, mely során a tagok támogatták az ombudsman álláspontját. A Bizottság beleegyezett abba, hogy reagáljon az ombudsman ajánlására, és a vizsgálat lezárásakor az ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy tegyen jelentést az egy év alatt elért eredményekről.

A kérdezési eljárás – mely keretében az európai ombudsman hivatala segítséget nyújt az ENO-tagoknak azzal, hogy uniós intézmények szakértőitől kérjék a válaszokat az uniós joggal kapcsolatos ügyekben – továbbra is értékes erőforrás az ENO tagjai számára. Ilyen jellegű kérdést tett fel a spanyol ombudsman hivatala, amely levelet írt az európai ombudsmannak a Frontex által koordinált közös visszaküldési műveletekről. A spanyol hivatal észrevett néhány problémát, ideértve azt, hogy a hazaszállított személyeket nem tájékoztatták a panaszkezelési mechanizmus létezéséről, és hogy a mechanizmus sem papírfórmátumban, sem a megfelelő nyelven (ebben az esetben spanyolul) nem volt elérhető. A kérdés eredményeként a Frontex elérhetővé tette az űrlapot a weboldalán és nyomtatott formában, valamint lefordította spanyolra, oroszra, szerbre és albánra.

O'Reilly asszony folytatta a kollégái nemzeti hivatalánál tett rendszeres látogatásait, amely keretében februárban ellátogatott Görögországba, ahol Andreas Pottakis ombudsman fogadta. A látogatás részeként O'Reilly asszony találkozott a görög kormány több képviselőjével is, és eszmecsere folytatólag a helyi érdekelt felekkel és újságírókkal az uniós átláthatóság és elszámoltathatóság terén végzett munkájáról. Az Athén melletti Elaionas menekülttábor is meglátogatta.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: [#ENO2018](http://europa.eu/!Vh33nx)



Milyen szerepet töltenek be az ombudsmani intézmények a nyílt kormányzásban? Hogyan tudják meggyőzni a kormányokat az átláthatóság növeléséről? Az OECD-vel közösen készítettünk egy felmérést, amelyet most bemutatunk, és amely megtalálható az Ombudsmanok Európai Hálózata 2018-as konferenciájának honlapján.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Az európai ombudsman találkozik Andreas Pottakis görög ombudsmannal és a küldöttségével Athénban, ahol megvitatják a panaszok kezelésével kapcsolatos szorosabb együttműködést és a panaszkezelés bevált módszereit.

3.4. Az ombudsman ellátogat Washingtonba



Emily O'Reilly európai ombudsman megbeszélést folytat Washingtonban Omar Ashmawyyal, a Kongresszusi Etika Hivatalának igazgatójával.

2018 decemberében az ombudsman kiküldetésre ment Washingtonba, ahol amerikai szakpolitikai döntéshozókkal, valamint ellenőrzési hivatalok, NGO-k, agytrösztök, akadémiai közösségek képviselőivel és egyéb kapcsolattartókkal találkozott, hogy többet tudjon meg az etikai, átláthatósági és elszámoltathatósági normákról és szabályokról, valamint arról, hogy azokat az amerikai kormány és a Kongresszus hogyan hajtja végre. Az ombudsman olyan problémákat vitatott meg különböző amerikai hivatalok képviselőivel, mint például a forgóajtó-jelenség, a lobbitevékenység, a visszaélés-bejelentők védelme és az információhoz való szabad hozzáférésről szóló törvény. O'Reilly asszony a Kongresszus tagjaival, főfelügyelőkkel és különleges tanácsadókkal találkozott, valamint [beszédet](#) mondott a populizmusról és a közbizalomról a Német Marshall Alap székhelyén.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



Emily O'Reilly európai ombudsman és Edward G. Luce (újságíró) eszmecsere-t folytat az európai populizmusról és a közbizalomról a Német Marshall Alap washingtoni székhelyén. Európa alkalmas bűnbaknak számít a populist politikusok számára. Az elszámoltatható és átlátható intézmények fontosabbak, mint eddig bármikor.

4.

Ügyek és panaszok:
a polgárok
szolgálatában



Az európai ombudsman alapvető feladata annak biztosítása, hogy az EU közigazgatása a közérdeket szolgálja, és hogy segítse azokat, akik az EU intézményeivel kapcsolatban felmerült problémákkal küzdenek. Míg az ombudsman továbbra is a saját kezdeményezésű vizsgálatokkal áll a közérdek szolgálatában, az ombudsman hivatalának munkája nagyrészt magánszemélyek, tudományos dolgozók, vállalkozások és más szervezetek panaszainak megoldásából áll.

Az ombudsman hivatala folyamatosan igyekszik fejleszteni a munkamódszereit, hogy a lehető legrugalmasabb és leghatékonyabb legyen a segítségnyújtás során. Ez volt a vezérelv a panaszok kezelésére vonatkozó felülvizsgált végrehajtási rendelkezések mögött, melyekre ma már jól beváltként lehet tekinteni.

Az ombudsman új weboldala – melyet 2018-ban indítottak el – egy ellenőrzött és felhasználóbarát felülettel áll a potenciális panaszosok rendelkezésére. A hivatali ügykezelők sokrétű csoportjához hasonlóan az új weboldal is tükrözi az ombudsman azon elkötelezettségét, hogy segítséget nyújtson az EU 24 hivatalos nyelvén.


Az ombudsman 2018-ban még egy kezdeményezést indított, mely az uniós intézmények által tárolt dokumentumokhoz való nyilvános hozzáféréssel kapcsolatos panaszok kezelésének gyorsított eljárása. Tekintettel e panaszok gyakran rendkívül időigényes jellegére, az ombudsman úgy döntött, hogy rugalmasabb és egyszerűbb megközelítést alkalmaz a kezelésük során.

A dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos panaszok kezelése során az ombudsman hivatala az eljárás korábbi szakaszában lép kapcsolatba az intézménnyel, amennyiben ez szükséges. Az általános cél az, hogy 40 napon belül hozzunk határozatot.



European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'



Nehézségekkel szembesült, amikor egy uniós dokumentumhoz próbált hozzáférni? Bevezettünk egy új, gyorsított eljárást a dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos panaszok kezeléséhez.

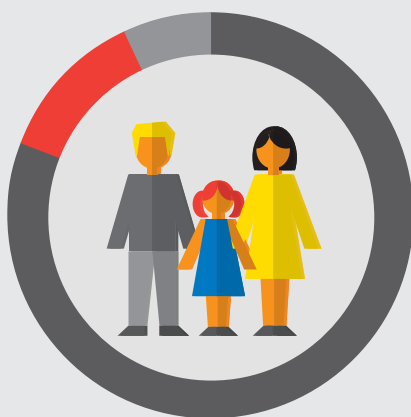
4.1. A panaszok típusa és forrása

4.1.1. A panaszok és stratégiai vizsgálatok áttekintése

Tanácsadás, panaszok és vizsgálatok 2018-ban

17 996

Az európai ombudsman segítségét igénybe vevő polgárok száma 2018-ban



14 596

Az ombudsman honlapján működő interaktív útmutatón keresztül adott tanácsok

2 180

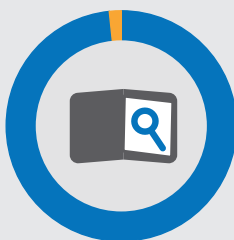
A 2018-ban kezelt új panaszok

1 220

Az ombudsman szolgálatai által megválaszolt információkérések

490

Az európai ombudsman 2018-ban elindított vizsgálatainak száma



482

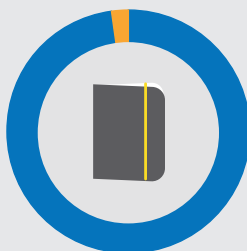
Panaszok alapján indított vizsgálatok

8

Hivatalból indított vizsgálatok

545

Az európai ombudsman 2018-ban lezárt vizsgálatainak száma



534

Panasz alapján indult lezárt vizsgálatok

11

Hivatalból indított lezárt vizsgálatok

Míg a hivatal munkájának a túlnyomó többségét a panaszon alapuló ügyek teszik ki, az ombudsman szélesebb körű stratégiai vizsgálatokat és kezdeményezéseket is folytat, amikor úgy véli, hogy ezeknek létjogosultsága van. Ezek az ügyek az ombudsman saját kezdeményezésére indulnak azokban

az esetekben, ahol az ombudsman olyan rendszerszintű problémát azonosított, amelyet közérdekből ki kell vizsgálnia, illetve amennyiben rendszerszintű problémát felvető panaszt vagy panaszokat kapott egy adott kérdéskörben.

Stratégiai munka 2018-ban

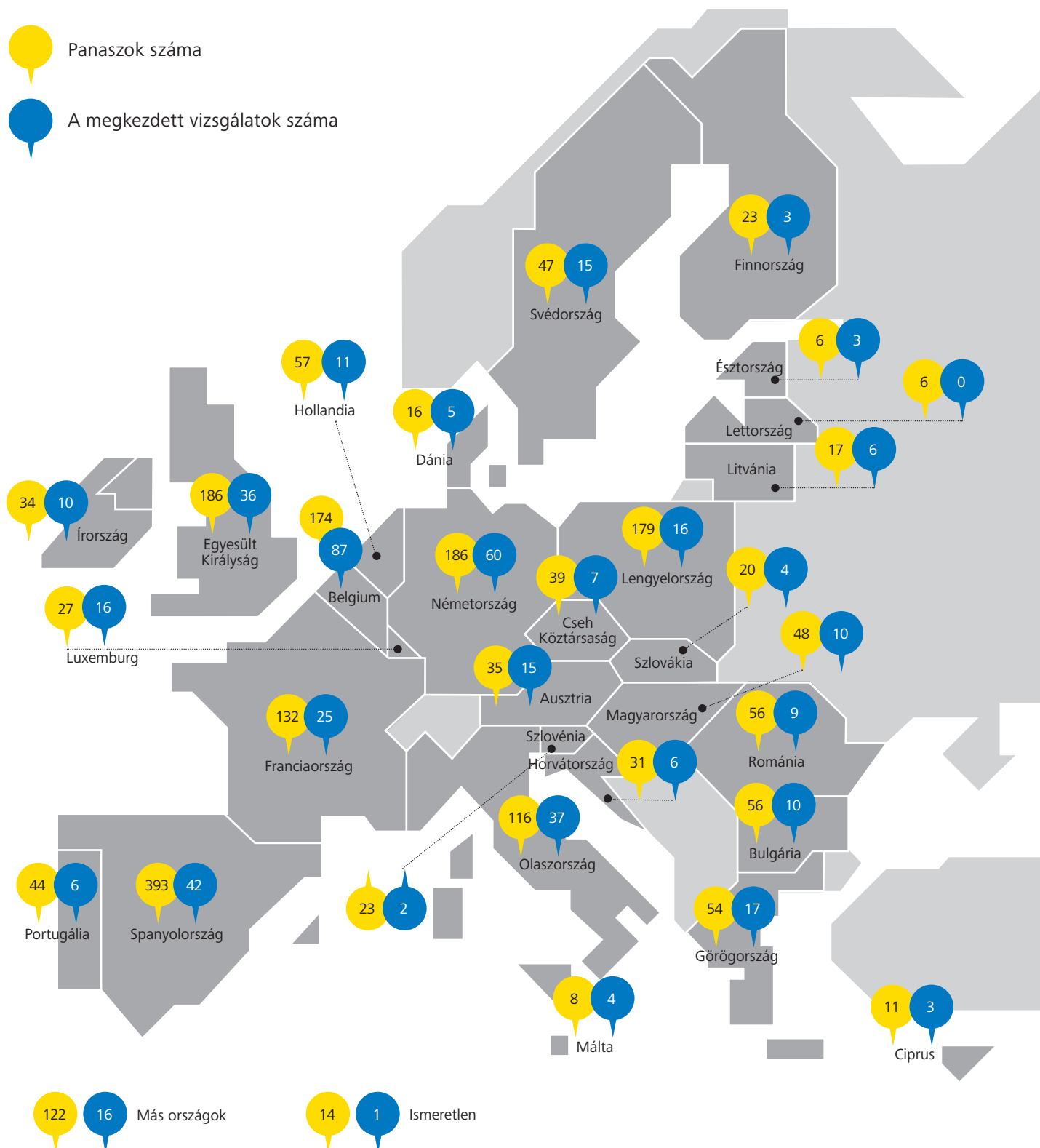
Stratégiai vizsgálatok 2018-ban



Stratégiai kezdeményezések 2018-ban (pontosítási kérelmek, nem hivatalos vizsgálatok)



A 2018-ban nyilvántartásba vett panaszok és az európai ombudsman által megkezdett vizsgálatok országok szerinti eredete



4.1.2. Az ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok

2018-ban az európai ombudsman 1 300 olyan panaszt kapott, amely nem tartozott a hatáskörébe, többnyire azért, mert nem valamely uniós intézmény vagy szerv munkájára vonatkozott.

Ezek a panaszok elsősorban a nemzeti vagy regionális közintézmények, a nemzeti vagy nemzetközi bíróságok és magánszervek ellen irányultak. A visszatérő témák közé tartozik a fogyasztóvédelem (például a bankok és a légitársaságok), a szociális biztonság és az egészségügyi ellátás, az adózás és a vízumkérelmek. Időnként a polgárok abból a félreértésből adódóan fordultak az ombudsmanhoz, hogy az ombudsman a nemzeti vagy regionális ombudsmani intézmények felett joghatósággal rendelkező fellebbviteli testület.

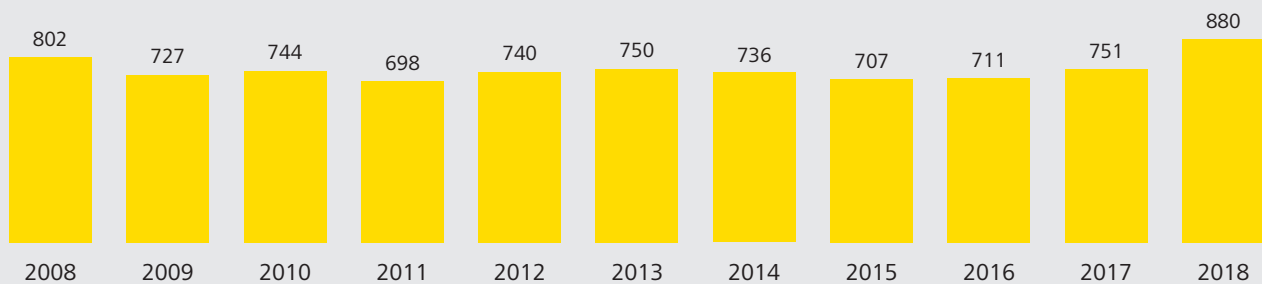
2018-ban az ombudsmanhoz számos hasonló panasz érkezett három témában (témánként 10-nél több), amelyek nem tartoznak a hatáskörébe: a spanyol orvosok ideiglenes szerződése, az olasz hatóságok által kiszabott közigazgatási bírság a csekkek átruházhatóságát tiltó záradék hiánya miatt és a romániai rendőrségi elnyomás.

Bizonyos panaszok – bár egy uniós intézmény vagy szerv ellen irányultak – szintén nem tartoztak az ombudsman hatáskörébe, mivel politikai kérdésekkel, az Európai Parlament jogalkotási munkájával és az Európai Unió Bíróságának igazságügyi tevékenységével voltak kapcsolatosak.

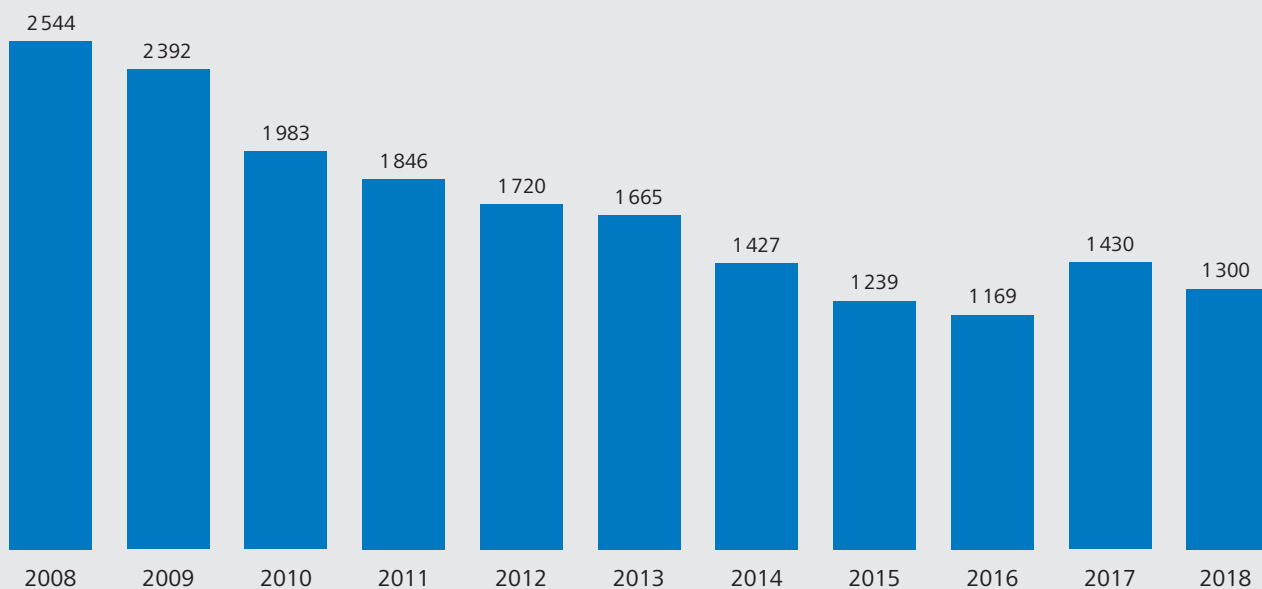
Mindezen esetekben az ombudsman a panasz nyelvén küldte el a választ, melyben részletezte a saját hatáskörét, és adott esetben tájékoztatást adott más szervekről, amelyek segítséget nyújthatnak. A panaszos beleegyezése esetén az ombudsman panaszokat is továbbított az Ombudsmanok Európai Hálózatának (ENO) tagjai számára.

Az ombudsman rendszerint azt tanácsolta azoknak a panaszosoknak, akik az EU konkrét jogszabályaival kapcsolatban fejezték ki az elégedetlenségüket, hogy forduljanak az Európai Parlament Petíciós Bizottságához. Az uniós jog végrehajtásával kapcsolatos kérdések esetén a panaszos azt a tanácsot kapta, hogy forduljon a nemzeti vagy regionális ombudsmanokhoz vagy olyan uniós hálózatokhoz, mint a SOLVIT vagy az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat. Alternatív megoldásként a panaszosok tájékoztatást kaptak arról, hogy jogsértési panaszt nyújthatnak be az Európai Bizottsághoz.

Az európai ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma, 2008–2018

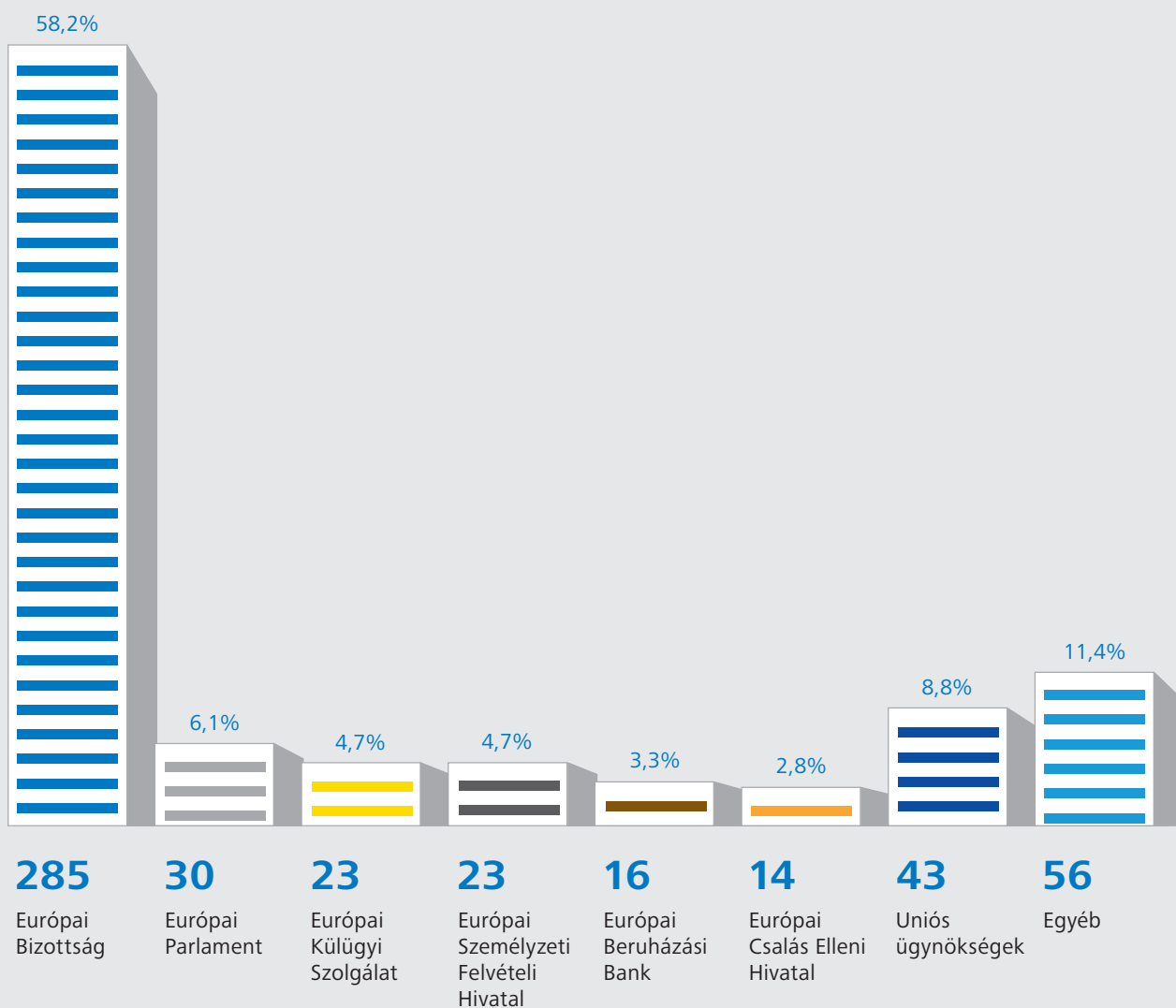


Az európai ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma, 2008–2018



4.2. Kivel szemben?

Az európai ombudsman 2018-ban végzett vizsgálatainak a következő intézményeket érintették



4.3. Milyen tárgyban?

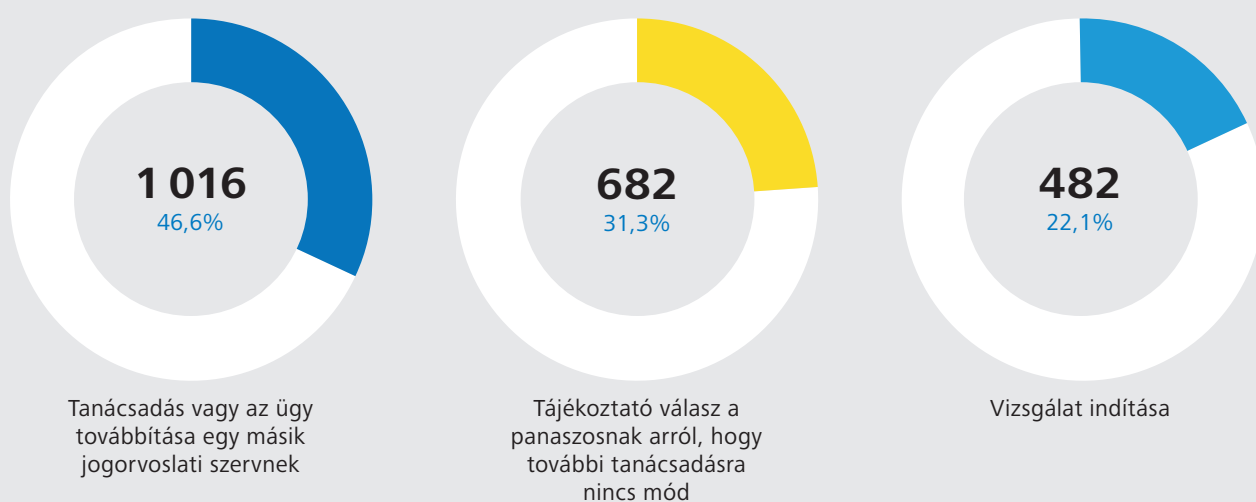
Az európai ombudsman 2018-ban lezárt vizsgálatainak tárgya



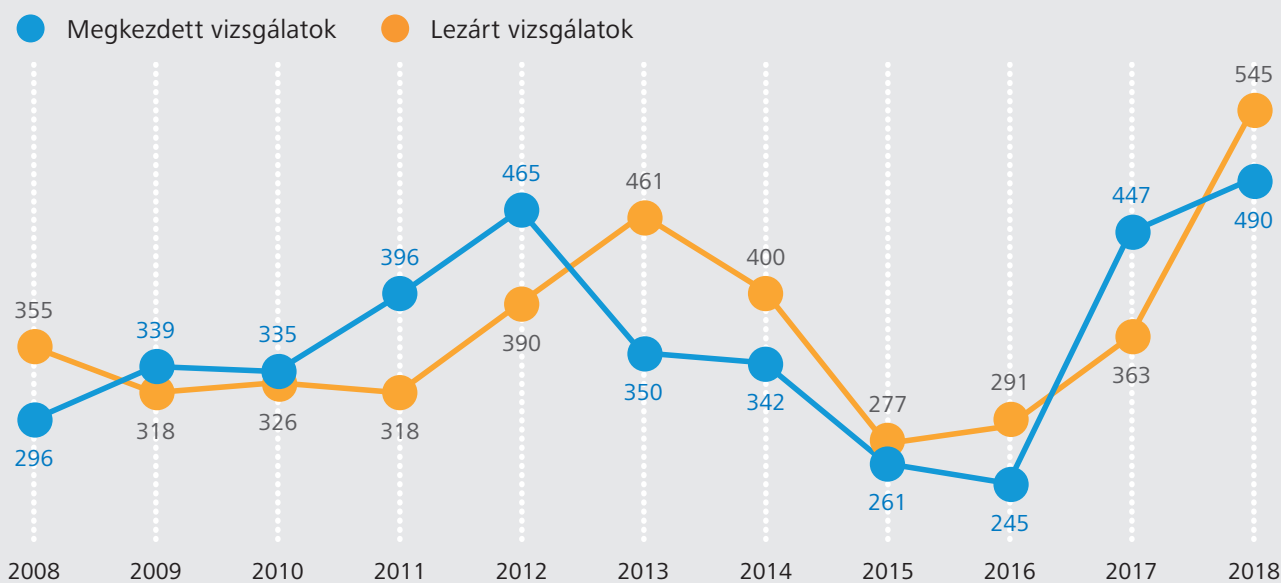
Megjegyzés: Néhány esetben az ombudsman által lezárt vizsgálat két vagy több tárgyra vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

4.4. Elért eredmények

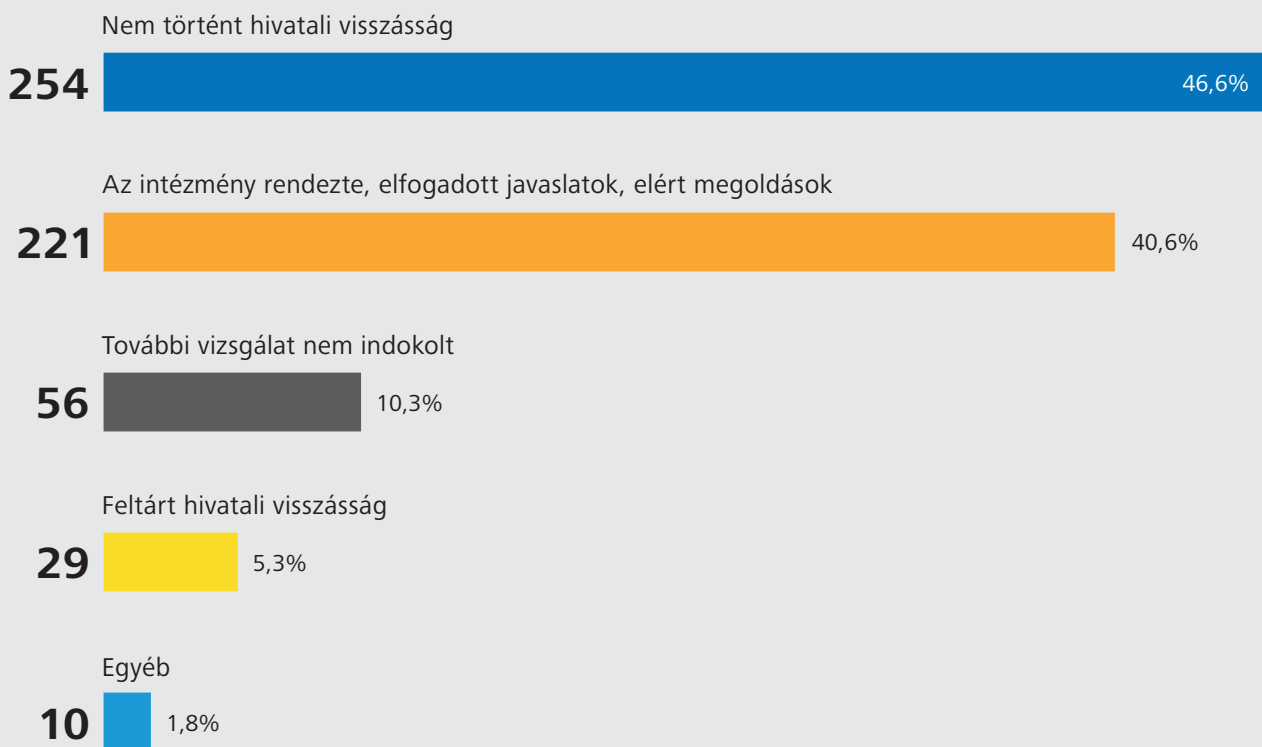
Az európai ombudsman intézkedései a 2018-ban kezelt új panaszok ügyében



Az európai ombudsman vizsgálatainak számának alakulása

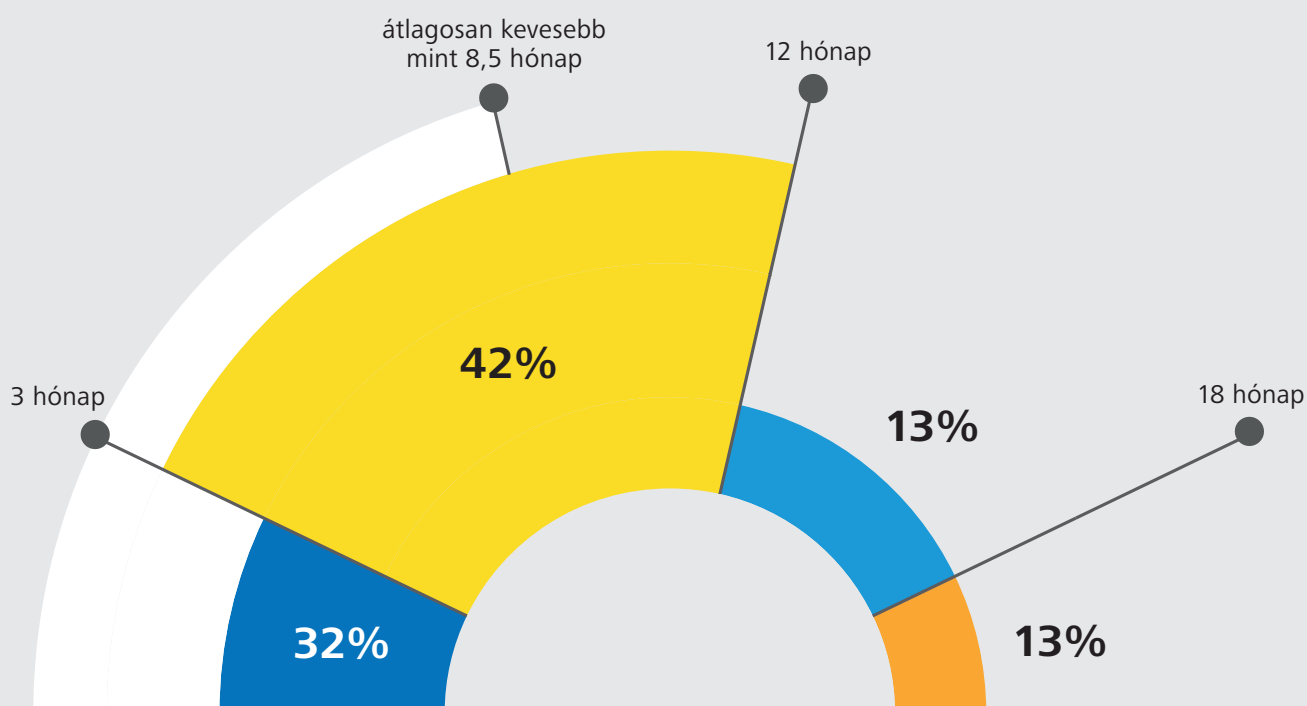


Az európai ombudsman 2018-ban lezárt vizsgálatainak eredménye



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

Az európai ombudsman 2018-ban lezárt vizsgálatainak hossza



- 3 hónapon belül lezárt ügyek
- 3–12 hónapon belül lezárt ügyek
- 12–18 hónapon belül lezárt ügyek
- Több mint 18 hónap után lezárt ügyek¹

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

4.5. Az ombudsman javaslatainak teljesítése

A vizsgálatok tekintetében az ombudsman javaslatokat tehet az EU intézményei és szervei számára egy probléma kezelésére, illetve az adminisztratív gyakorlatok javítására vonatkozóan. Ezek a javaslatok megoldások és ajánlások formájában történhetnek.

Az ombudsman minden évben átfogó elemzést készít arról, hogy az intézmények hogyan reagálnak az előző évben lezárt vizsgálatok során tett javaslataira. Ezt az elemzést a *Putting it right?* című jelentésben tesszük közzé, amely magában foglalja a teljesítési arányokat és egyéb konkrét példákat, melyek az ombudsman munkájának hatását és relevanciáját demonstrálják.

2017-ben az uniós intézmények az esetek 81%-ában eleget tettek az ombudsman javaslatainak, ami egy kis csökkenést jelent a 2016-ban elért 85%-hoz képest. Az intézmények az ombudsman 99 fejlesztési javaslata közül 80-ra pozitívan reagáltak. 148 egyéb eset volt, amelyben az ombudsman úgy vélte, hogy az intézmények lépéseket tettek a munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében. A 14 intézmény közül nyolc 100%-os teljesítési aránnyal rendelkezett, míg az Európai Bizottság – amely a legtöbb panasz tárgyát képezi – 76%-os teljesítési arányt tudott felmutatni.

A 2018-ra vonatkozó jelentés 2019 végén fog megjelenni.

5.

Források

5.1. Költségvetés

Az ombudsman költségvetése az uniós költségvetés önálló szakasza. A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, juttatásokat és egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím az épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működési költségekre vonatkozik. A 3. cím az intézmény által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza. A költségvetési előirányzatok összege 2018-ban 10 837 545 EUR volt.

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

5.2. A források felhasználása

Az ombudsman minden évben [éves gazdálkodási tervet](#) fogad el, amelyben felsorolja, hogy hivatalának milyen tényleges intézkedéseket kell megtennie az ombudsman „[2019 irányában](#)” című ötéves stratégiája célkitűzéseinek és prioritásainak megvalósításához. A 2018-as éves gazdálkodási terv a negyedik, amely ezen a stratégián alapul.

Az intézmény magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársakkal rendelkezik. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően tudja kezelni a hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat az EU 24 hivatalos nyelvén, és az Unió egész területén felhívja a figyelmet az ombudsman munkájára. Az ombudsmani hivatal személyzete 2018-ban 65 főből állt.



Cesira D'Aniello, az európai ombudsman hivatalának főtítkára.

2018 szeptemberében Cesira D'Aniellót nevezték ki a hivatal főtítkárának, aki a Bizottságban új feladatokat vállaló Beate Gminder helyébe lépett.

Az ombudsman hivatalának szerkezetével és a különböző részlegek feladataival kapcsolatos részletes információk az [ombudsman weboldalon](#) találhatók.

Kapcsolatfelvétel az európai ombudsmannal

Telefonon

+33 (0)3 88 17 23 13

E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

Hivatalaink



Strasbourg

Levelezési cím

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

Látogatási cím

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

Az interneten

Weboldal: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Brüsszel

Levelezési cím

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Látogatási cím

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

Az *Éves jelentés* szövege az alábbi internetes oldalon található:

www.ombudsman.europa.eu

© Európai Unió, 2019

Minden fénykép és kép © Európai Unió, kivéve a címlapon (© Anthony SEJOURNE/ISTOCK).

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás a forrás feltüntetése mellett engedélyezett.

Betűtípus: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-024-1	ISSN 1725-9738	doi:10.2869/568272	QK-AA-19-001-HU-C
PDF	ISBN 978-92-9483-064-7	ISSN 1830-6918	doi:10.2869/21751	QK-AA-19-001-HU-N
HTML	ISBN 978-92-9483-036-4	ISSN 1830-6918	doi:10.2869/692769	QK-AA-19-001-HU-Q

Amennyiben ebből a kiadványból nagy betűmérettel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az európai ombudsman hivatalához.