



Küldetési nyilatkozat Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményei ellen irányuló panaszok méltányos megoldásait keresi, támogatja az átláthatóságot és ösztönzi a közigazgatási szolgáltatási kultúrát. Elősegíti a bizalom építését az állampolgárok és az Európai Unió közötti párbeszédnek útján és sarkallja a legmagasabb elvárásoknak megfelelő magatartást az Unió intézményein belül.



Európai
Ombudsman

**Éves jelentés
2011**



Tartalomjegyzék

Az Ombudsman bevezetője	4
1. Panaszok és vizsgálatok	13
1.1. Az Ombudsman hatásköre és eljárásai	14
1.2. A 2011-ben vizsgált panaszok áttekintése	21
1.3. A megindított vizsgálatok elemzése	27
1.4. Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai	30
1.5. A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek	36
1.6. A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése	39
1.7. Továbbítás és tanácsadás	59
2. Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel	63
2.1. Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervekkel és hivatalokkal	64
2.2. Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel	67
2.3. Kapcsolat az egyéb érintett felekkel	71
3. Erőforrások	77
3.1. Személyzet	78
3.2. Költségvetés	80
3.3. A források felhasználása	81
Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal	82

Az Ombudsman bevezetője

Örömmel nyújtom át Önöknek az Európai Ombudsman *2011-es éves jelentését*. Remélem, hasznos információkkal szolgál arról, hogy milyen erőfeszítéseket tettünk az Európai Unió intézményeinél, szerveinél és hivatalainál folyó megfelelő ügyintézés előmozdítására, valamint az állampolgároktól, vállalkozásoktól és szervezetektől érkező panaszok hatékony kezelésére.



Ez az áttekintés adja a jelentés bevezető részét, amelyben a figyelmet az intézmény 2011-es legfontosabb eseményeire irányítom. Az 1. fejezet átfogó képet ad az Ombudsman munkájáról a panaszok kezelése és a vizsgálatok lefolytatása terén, egyúttal ismerteti az Ombudsman hatáskörét és eljárásait. A 2. fejezet az Ombudsman más uniós intézményekhez, szervekhez és hivatalokhoz fűződő kapcsolatait¹, valamint az európai nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével és más fontos érdekelttel fenntartott kapcsolatokat tárgyalja. A 3. fejezet részletesen bemutatja az Ombudsman munkatársait és költségvetését.

2011-ben több mint 22 000 magánszemély kapott közvetlen segítséget

Az Európai Ombudsman 2009-2014 közötti megbízatására² vonatkozó stratégiájának egyik átfogó célja az, hogy az európai polgárok számára biztosítsa a jogaik teljes körű gyakorlását. A 2011-es év e tekintetben sikeresnek tekinthető, hiszen az Ombudsman több mint 22 000 magánszemélynek tudott közvetlen segítséget nyújtani. Ebbe beletartoznak azok, akik panaszt tettek nálunk (a szóban forgó év folyamán 2 510 panasszal foglalkoztunk), azok, akik választ kaptak az információkérésükre (1 284), illetve akik a honlapunkon található interaktív útmutatón keresztül kértek tanácsot (18 274). Az útmutató sikerét mutatja, hogy az Ombudsmanhoz benyújtott panaszok teljes száma immár harmadik éve kitartóan

csökken. A panaszok száma a 2008-as kiugróan magas 3 406-ról 2011-ben 2 510-re esett vissza, ami főként annak köszönhető, hogy kevesebben keresik meg téves panaszokkal az Ombudsmant. Ezek a panaszosok az Ombudsman helyett már elsőre megtalálják a megfelelő jogorvoslati módot.

Az Európai Ombudsman segítségét igénybe vevő polgárok száma 2011-ben	
A 2011-ben nyilvántartásba vett panaszok	2 510
Az Ombudsman honlapján működő interaktív útmutatón keresztül adott tanácsok	18 274
Az Ombudsman szolgálatait által megválasztott információkérések	1 284

Amennyiben valaki annak ellenére hozzánk fordul, hogy valójában máshol kellene panaszt tennie, igyekezzünk tanácsadással segíteni vagy továbbítani az ügyét. A 2011-ben kezelt panaszok több mint 65%-ában érvényt tudtunk szerezni a polgárok jogainak azzal, hogy vizsgálatot kezdtünk az ügyben, továbbítottuk azt egy illetékes szervhez vagy tanácsot adtunk arra nézve, hogy hová érdemes fordulni. A panaszok több mint 50%-a az Ombudsmanok Európai Hálózata³ valamely tagjának hatáskörébe tartozott, és ennek kicsivel több, mint a fele (az összes 27%-a) tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe.

A polgárok jogairól és az uniós közigazgatás teljesítményéről 2011-ben készült speciális Eurobarométer-felmérés⁴ megerősítette, hogy a polgárok értékelik

1. A tömörség kedvéért a jelentésben az „intézmény” kifejezéssel jelöltük az összes uniós intézményt, szervet és hivatalt.

2. A stratégiai dokumentum 23 nyelven olvasható az Ombudsman honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. A hálózat jelenleg 32 európai országban több mint 90 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak a nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

4. Az Európai Parlament és az Ombudsman megbízásából készített speciális Eurobarométer-felméréshez a TNS Opinion & Social 2011 februárjában és márciusában a 27 uniós tagállamban összesen 27 000 polgárral készített személyes interjút. Az Ombudsman e speciális Eurobarométer-felmérésről készített összefoglalója, a felmérés egésze és az egyes uniós tagállamokra vonatkozó ismertetőik itt érhetők el: <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/press/statistics.faces>

Az Ombudsman bevezetője

az Európai Ombudsmannál történő panasztételhez való alapvető jogukat. A fontossági sorrendet tekintve a polgárok csak az Unión belüli szabad mozgáshoz és letelepedéshez való jogot és az EU Alapjogi Chartájában rögzített új jogot, a megfelelő ügyintézéshez való jogot helyezték előbbre. A felmérésre adott válaszok megerősítették, hogy az Ombudsman az európai polgárok és az uniós közigazgatás közötti összekötő kapocsként döntő szerepet játszik.

A polgárok és más érdekeltek megszólítása

A speciális Eurobarométer-felmérés során a válaszadók többsége úgy nyilatkozott, hogy az Európai Ombudsmannak tájékoztatnia kellene a polgárokat a jogaikról és e jogok gyakorlásának módjairól. E cél érdekében 2011-ben az eddigi legnagyobb szabású eseményünket rendeztük meg a nyilvánosság számára, „Mennyiben teljesíti a polgárok elvárásait a Lisszaboni Szerződés?” címmel.

A polgárok tájékoztatása, a tanácsadás és az iránymutatás terén is fokoztuk erőfeszítéseinket, ennek jegyében *Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?* címmel egy füzetet is kiadtunk. A kiadvány bemutatja az EU-val kapcsolatos problémák esetén az egyén számára elérhető problémamegoldó mechanizmusok teljes skáláját, ami pedig a fogadtatását illeti,



*Problémája akadt az EU-val?
Ki segíthet Önnek?*

nagyobb kereslet mutatkozott iránta, mint intézményünk bármely korábbi kiadványa iránt. Mivel az Ombudsman az Alapjogi Charta 26. cikkében előírtakkal összhangban a fogyatékossgal élő személyek beilleszkedésének támogatására törekszik, kérésre a füzetet és más kiadványokat hangoskönyv, illetve nagy betűméretű nyomtatvány formájában is elérhetővé tettük.

Az Ombudsman szeretné felhívni a figyelmet az uniós intézményekben előforduló hivatali visszasságok ellen tett erőfeszítéseinkre, ezért az általa megkezdett vizsgálatokról 2011 elejétől információkat tesz közzé a honlapján. Ez az új eljárás arra szolgál, hogy a polgárok, újságírók és más érdeklődők már a kezdet kezdetétől könnyebben nyomon tudják követni a vizsgálatokat. Rendkívül fontos, hogy az Ombudsman vezető



Az Ombudsman minden évben számos különféle rendezvényre várja a polgárokat, szervezeteket, nem kormányzati szervezeteket, vállalatokat, újságírókat, regionális és országos képviselői szervezeteket és más érdekelt személyeket. A 2011-es év fő eseménye a „Mennyiben teljesíti a polgárok elvárásait a Lisszaboni Szerződés?” címet viselte, és 2011. március 18-án Brüsszelben került megrendezésre. A nyitóbeszédet az Európai Tanács elnöke, Herman Van Rompuy tartotta. A vitában részt vett P. Nikiforos Diamandouros az Európai Ombudsman, Viviane Reding, az Európai Bizottság alelnöke, Diana Wallis, az Európai Parlament alelnöke és Hans Martens, az Európai Politikai Központ vezetője. Az esemény elnöke a Nemzetközi Sajtószövetség elnöke, Ann Cahill volt, a résztvevők száma pedig meghaladta a 200-at.



Az Ombudsmanok Európai Hálózata fontos szerepet játszik annak elősegítésében, hogy az európai polgárok uniós jogai a mindennapok valóságává válhassanak. A hálózat tagjai a nemzeti ombudsmanok nyolcadik szemináriuma keretében 2011. október 21. és 22-én Koppenhágában ülészttek. A szeminárium témája a „Jog, politika és ombudsmanok a lisszaboni korszakban” volt.



© Thomas Fryd

szerepet vállaljon annak biztosításában, hogy intézménye átláthatóan működjön. Az Eurobarométer felméréséből kitűnt, hogy az európai polgárok 42%-a nincs megelégedve az uniós közigazgatás átláthatóságának mértékével, elégedettnek viszont mindössze 9%-uk mondta magát. Ezt szem előtt tartva szeptember 28-án, a „tudáshoz való jog nemzetközi napján” kihasználtam az alkalmat, és az átláthatóság terén proaktívabb hozzáállásra szólítottam fel az uniós közigazgatást. Ezzel egyidejűleg kértem a dokumentumok hasznos, felhasználóbarát, online nyilvántartását. 2011 decemberében határozatot fogadtunk el a dokumentumok nyilvános nyilvántartásának létrehozásáról, hogy a polgárok ezáltal könnyebben gyakorolhassák az Ombudsman birtokában lévő dokumentumokhoz való nyilvános hozzáféréshez való jogukat.

Együttműködés az ombudsmanokkal

A dokumentumokhoz való hozzáférés joga a Chartában rögzített alapvető jogok egyike, akárcsak az Ombudsmannál való panasztételhez és a megfelelő ügyintézéshez való jog. Ezért aggasztó, hogy az Eurobarométer-felmérés válaszadóinak 85%-a azt állította,

hogy nincs elég információjuk a Chartáról. A Charta ismertségének javítására tett saját erőfeszítéseim mellett azt is bejelentettem, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjait szintén a tagállamokban végzendő ismeretterjesztésre fogom biztatni. Erre lehetőségem is nyílt a hálózat nyolcadik nemzeti szemináriuma alkalmából, amelyre 2011 októberében Koppenhágában került sor. A szemináriumon meghozott fontos döntések sorába tartozott az arra irányuló megállapodás is, hogy a hálózaton keresztül módot találjunk arra, hogy a polgárok Európá-szerte jobb tájékoztatást kapjanak jogaikról.

A szemináriumon az uniós köztisztviselőkre vonatkozó közszolgálati alapelvek megvitatására is sor került. Miután előzetesen konzultáltam a hálózathoz tartozó nemzeti ombudsmanokkal, hogy felmérjem a tagállamokban kialakult bevált gyakorlatot, összeállítottam egy öt alapelvből álló tervezetet, ezek pedig az elkötelezettség, a tisztességesség, a tárgyilagosság, a tisztelet és az átláthatóság. 2011 februárjában nyilvános konzultációt indítottam a tervezetről, majd decemberben elemzést adtam ki a nyilvános konzultációra érkezett válaszokról. Az elvek végleges változatát egy indokolás

Az Ombudsman bevezetője

kíséretében 2012 első felében fogom közzétenni az Unió mind a 23 hivatalos nyelvén. Szilárd meggyőződése, hogy az uniós köztisztviselők magatartásában elvárt alapvető értékek lényegre törő, tömör kinyilvánítása érdemben erősítheti a polgároknak az európai közszolgálatba és az általa kiszolgált uniós intézményekbe vetett bizalmát.

Végezetül a hálózattal folytatott 2011. évi együttműködésemet illetően fontos még megemlíteni, hogy a szóban forgó évben rekordszámú – 11 – megkereséssel fordultak az Európai Ombudsmanhoz. Ezen az eljáráson keresztül a hálózat bármely tagja megkereshet az általa kezelt ügy uniós jogi aspektusaival kapcsolatos tanácsadásért és útmutatásért. A hálózat új extranetje egészen újfajta ismertséget biztosít a megkeresési eljárásnak, ami kedvez a hálózat tagjainak. Koppenhágában arról is megállapodás született, hogy az e megkeresésekre vonatkozó információk az Európai Ombudsman honlapján a nagyközönség számára is hozzáférhetőek lesznek.

Felhasználóbarát, polgárközpontú eljárások

A megkeresések rekordszáma mellett az Európai Ombudsman 2011-ben rekordszámú vizsgálatot is indított, konkrétan 396-ot. 2010-hez képest 61-gyel több vizsgálatra került sor, és ezt a növekedést nagyrészt megmagyarázhatja az a fejlemény, hogy 2011-ben a polgárok számára felhasználóbaráttá tettük eljárásainkat. Ennek keretében bevezettünk egy új vizsgálatfajtát – a „tisztázó vizsgálatot” –, amelynek segítségével a panaszosok tisztázhatják panaszukat, amennyiben az Ombudsman olyan előzetes

állásponton van, hogy az adott esetben nem feltétlenül indokolt kikérni az uniós intézmény véleményét.

Az Ombudsman a levelek megválaszolásának elmaradásával kapcsolatos panaszok gyors rendezésére szolgáló egyszerűsített eljárását is továbbfejlesztette. Az Ombudsman korábban úgy tekintette, hogy a válaszadás elmaradásával kapcsolatos panasz általában rendezettnek minősül, amint az intézmény megküldi válaszát. Miután felülvizsgálta ezt a megközelítést, úgy találta, hogy a polgárok szempontjából kedvezőbb lenne, ha a panaszosoknak a továbbiakban nem kellene újabb panaszt tenniük, ha nincsenek megelégedve a válasz tartalmával. Ezért most felkéri a panaszosokat, hogy tegyék meg észrevételeiket. Mint azt az 1. fejezet részletesebben kifejti, ennek az új módszernek az a fő statisztikai kihatása, hogy az Ombudsman most kevesebb ügyet zár le az intézmény által rendezettként, viszont több ügyet zár le azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszaadás vagy nem indokolt további vizsgálat. A másik következmény az lett, hogy a vizsgálatok befejezése átlagosan valamivel tovább tart: 2011-ben ehhez tíz hónapra volt szükség, szemben a 2010-es kilenc hónapos átlaggal. Ezt a kismértékű növekedést véleményem szerint kellőképpen indokolják a panaszosok számára bevezetett jelentős fejlesztések. Továbbra is igaz, hogy a vizsgálatok többségét, konkrétan 66%-át, egy éven belül lezárjuk (ez a százalékos arány megegyezik a 2010-essel). Mindezt egy olyan létszámtervvel sikerült elérnünk, amelyben 2011-ben összesen 64 álláshely szerepelt, 9 427 395 EUR összegű költségvetési előirányzat mellett.



Az eljárásaink utolsó olyan fejlesztése, amelyről az Ombudsman 2011-ben határozott, az a hatáskörén kívül eső panaszok kezelésének racionalizálása. Ezt az a szándék vezérli, hogy a panaszosok a lehető leghamarabb értesüljenek arról, ha az Európai Ombudsman nem tud foglalkozni a panaszukkal. Az ilyen panaszokat mostantól a nyilvántartó hivatal fogja kezelni. Magyarázattal fog szolgálni arról, hogy az Ombudsman miért nem tudja kezelni a panaszt, és lehetőség szerint továbbítja egy illetékes szervhez, vagy tanácsot ad a panaszosnak arra nézve, hogy panaszával hová fordulhat.

Az intézmények szolgáltatási kultúrájának erősítése

A korábbi évekhez hasonlóan 2011-re is igaz, hogy az Ombudsman által indított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottsággal foglalkozott (231 vizsgálat, avagy az összes vizsgálat 58%-a). Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. A biztosi testülettel tartott februári találkozóm során a Bizottsággal való együttműködés erősítésére szolgáló intézkedéseket vázoltam fel az európai polgárok érdekében. Üdvözöltem a Bizottságon belül a hibák elismerése és korrigálása terén az elmúlt években végbement kulturális változást. Folytatásképpen hangsúlyoztam, hogy a Bizottságon belüli szolgáltatási kultúra elmélyítésében a következő lépésnek annak kellene lennie, hogy megfelelő esetben kártérítést ajánlanak fel.

2011-ben 42 vizsgálat (11%) foglalkozott az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), 16 (4%) az Európai Parlamenttel, 10 (3%) az EU Tanácsával és 3 (1%) az Európai Unió Bíróságával. A Bírósággal kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman csupán annak igazságszolgáltatás körén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot.

További 101 vizsgálat foglalkozott 35 másik uniós intézménnyel, szervvel vagy hivatallal, ami nyomatékositotta annak szükségességét, hogy az Ombudsman az uniós közigazgatás egészéhez elérjen. Az ügynökségek összességében véve most már az ombudsmani vizsgálat elindításához vezető panaszok több mint 10%-át teszik ki. Ennek megfelelően 2011 májusában látogatási programot kezdtem az uniós ügynökségeknél. Némelyik ügynökség példamutatóan reagált az Ombudsman panaszokkal kapcsolatos munkájára. Ezért érdemes törekedni a bevált gyakorlatok felismerésére és terjesztésére, hogy ezzel is segítsük az ügynökségek vezetőit, akik a szolgáltatási kultúra kiépítésén és fenntartásán fáradoznak. Az év folyamán összesen hat látogatást tettem, június 1-jén pedig találkoztam az összes uniós ügynökség vezetőjével, így alkalmam nyílt részletesebben ismertetni ezt a kezdeményezést.

Az uniós intézmények ellen 2011-ben érkezett panaszokban felmerült hivatali visszasságok fő típusai a következőkhöz kapcsolódtak: jogszerűség - az anyagi jogi és/vagy eljárásjogi szabályok helytelen alkalmazása (a vizsgálatok 28%-a), információkérések (16,2%), tisztességesség (13,6%), a határozatok

Az Ombudsman bevezetője

indoklásának és a fellebbezési lehetőségek megjelölésének kötelezettsége (8,1%), ésszerű döntéshozatali határidők (7,3%), dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelmek (7,1%), hátrányos megkülönböztetés tilalma (6,8%), a levelek megválaszolásának kötelezettsége a polgárok nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével (5,8%) és a kötelező gondosság (3,5%).

A panaszosok szempontjából elért eredmények

Az évek folyamán kitartóan hangsúlyoztam, hogy az az intézmény, ahol a szolgáltatási kultúra meghonosodott, nem fenyegetésként tekint a panaszokra, hanem meglátja bennük a lehetőséget a hatékonyabb kommunikációra, illetve – ha valamilyen hibát vétett – a dolgok rendbetételére és a jövőre szóló tanulságok levonására. Ezt a filozófiát fejt ki részletesebben legújabb kiadványunk, *Az Európai Ombudsman panaszügyi útmutatója* (*The European Ombudsman's guide to complaints*), amelyet 2011 novemberében osztottunk ki az összes uniós intézmény munkatársa között. A szolgáltatási kultúra elve melletti elkötelezettség fontos megnyilvánulása, hogy a vezetés és a munkatársak mennyire hajlandóak együttműködni az Ombudsmannal a panaszok kielégítő rendezése érdekében. Ezt a hajlandóságot a legjobban az ebből az évből kiemelt tíz ügy szemlélteti. Ezeket a jelentésben kék kiemeléssel jelöltük, és az uniós intézmények panaszokra való reagálásának legjobb példáiként mutatjuk be. Az ügyek közül öt érintette a Bizottságot, a Parlamenthez, az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalhoz, az Európai Gyógyszerügynökséghez, az Európai Bankhatósághoz és a Belső Piaci Harmonizációs Hivatalhoz pedig egy-egy kiemelt ügy tartozott. A témák és

területek közé tartozott többek között az átláthatóság, a tisztességesség, a fogyatékkal élő személyek jogai, a szerződések és pályázatok, valamint a nyelvpolitika.

Ezek az ügyek a jelentés 1.5. szakaszában található. Az itt következő tematikus elemzés az Ombudsman 2011. évi vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténymegállapításokat ismerteti. Tekintettel az Alapjogi Charta alkalmazásának előmozdítására irányuló erőfeszítéseinkre, az elemzés külön figyelmet fordít azokra az esetekre, amelyek a Chartában rögzített jogokhoz kapcsolódtak. Az elemzés fő tárgyerületei a következők: (i) nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok; (ii) a Bizottság mint a Szerződések őre; (iii) pályázatok és támogatások odaítélése; (iv) a szerződések teljesítése; (v) igazgatás és személyzeti szabályzat; (vi) versenyvizsgák és felvételi eljárások; valamint (vii) intézményi, politikai és egyéb ügyek.

Az Ombudsman 2011-ben összesen 318 vizsgálatot zárt le, szemben a 2010-ben lezárt 326 vizsgálattal. Ezek közül nyolc olyan vizsgálat volt, amelyet az Ombudsman hivatalból indított különböző témákban, kezdve az EPSO nyílt versenyvizsgákon bevezetett új politikájától egészen a Bizottság késedelmes kifizetéseivel kapcsolatos problémákig. Az Ombudsman 47 esetben állapított meg hivatali visszasságot (a 2010-es 40 után), és ezek közül 13 esetben (szemben a 2010-es héttel) sikerült a panaszos számára kedvező kimenetelt elérnie azzal, hogy ajánlástervezetet tett, amelyet elfogadtak. Az Ombudsman 2011-ben 35 ügyben adott ki kritikai észrevételt, ami kettővel több, mint 2010-ben volt. Az igazgatás minőségének javítása



érdekében 37 további észrevételt tett 2011 folyamán. Az Ombudsman a honlapján közzétett éves tanulmány segítségével a továbbiakban is figyelemmel fogja kísérni, hogy az intézmények milyen intézkedéseket tesznek az észrevételei nyomán. A 2011-re vonatkozó tanulmány novemberben jelent meg.

Mint már jeleztük, 2011-ben csökkent az intézmények által rendezett ügyek száma. A rendezett ügyek, illetve az elfogadott békés megoldások száma összességében 84-re esett vissza (a 2010-es 179-ről). Az Ombudsman 128 esetben (szemben a 2010-es 57-tel) vélte úgy, hogy a további vizsgálat nem indokolt. 64 esetben nem állapított meg hivatali visszasságot (2010-ben 55 ilyen volt).

Tovább dolgozunk az Ombudsman stratégiáján

A 2011. év lehetővé tette számunkra, hogy sokat valóra váltsunk az Ombudsman 2009-2014-es megbízatásához kapcsolódó stratégiájában tett ígéretek közül.

Tennivalónk azonban így is maradt bőven, ezért 2012-ben is ugyanolyan szorgalmasan fogunk törekedni arra, hogy javítsuk az uniós közigazgatás minőségét, egyúttal gondoskodjunk arról, hogy a polgárok teljes mértékben élhessenek jogaikkal. Ezekben a szűkös időkben is újult erővel és elszántsággal fogunk dolgozni e nemes célok elérésén.

Strasbourg, 2012. február 13.

P. Nikiforos Diamandouros



Panaszok és vizsgálatok

Az 1. fejezet bemutatja az Ombudsman hatáskörét és eljárásait, áttekintést ad a 2011 folyamán kezelt panaszokról és behatóan elemzi a lezárt vizsgálatokat. Külön részben szerepelnek a kiemelt ügyek, illetve az esetek tematikus tárgyalása. A fejezet végén a más panaszkezelő szervekhez továbbított kérdésekre is kitérünk.

Panaszok és vizsgálatok

1.1. Az Ombudsman hatásköre és eljárásai

Az Európai Ombudsman szerepe

Az Európai Ombudsman hivatalát a Maastrichti Szerződés hozta létre az európai uniós állampolgárság részeként. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 24. cikke rendelkezik az Európai Ombudsmannal való panasztétel jogáról mint az uniós állampolgársághoz tartozó jogok egyikéről. Ez a jog az Európai Unió Alapjogi Chartájában is szerepel (43. cikk). A hivatali visszasság lehetséges esetei többnyire a panaszok révén jutnak az Ombudsman tudomására, bár hivatalból indított vizsgálatokat is folytat.

Az Ombudsman munkáját az EUMSZ 228. cikkének, az Ombudsman Alapokmányának¹ és az Ombudsman által az Alapokmány 14. cikke szerint elfogadott Végrehajtási rendelkezéseknek² megfelelően végzi. Az Alapokmány és a Végrehajtási rendelkezések az Ombudsman weboldalán érhetők el (<http://www.ombudsman.europa.eu>). A Végrehajtási rendelkezésekből nyomtatott változat is igényelhető az Ombudsman hivatalától.

Az Ombudsman megbízatása

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszok kivizsgálására.

Uniós intézmények, szervek és hivatalok

Az uniós intézményeket az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 13. cikke sorolja fel. Az uniós szervekről, hivatalokról és ügynökségekről nem készült meghatározás vagy mérvadó lista. A kifejezés magában foglalja a Szerződések által létrehozott szerveket, így például az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot és a Régiók Bizottságát, valamint a jogszabályokkal létrehozott szerveket, amilyen például az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ és a Nemek Közötti Egyenlőség Európai Intézete. A Lisszaboni Szerződés kibővítette az Ombudsman hatáskörét, így most már a közös kül- és biztonságpolitika – a közös biztonság- és védelempolitikát is beleértve – keretében előforduló lehetséges hivatali visszasságok is beletartoznak.

A tagállamok állami hatóságai ellen irányuló panaszok még akkor sem tartoznak az Európai Ombudsman hatáskörébe, ha egyébként az uniós jog hatálya alá tartozó kérdésekre vonatkoznak. Ugyanakkor az ilyen panaszok sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjai közé tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok mandátumába tartoznak (lásd alább az 1.7. szakaszt).

1. Az Európai Parlament 2008. júniusban határozatot fogadott el az Ombudsman Alapokmányának 2008. július 31-i hatállyal történő módosításáról (az Európai Parlament 2008/587/EK, Euratom határozata (2008. június 18.) az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozat módosításáról; HL L 189., 2008., 25. o.).

2. Az Ombudsman 2008. december 3-án átdolgozta Végrehajtási rendelkezéseit, hogy azok tükrözzék az Alapokmányában történt 2008. júniusi változásokat, illetve figyelembe vegyék a rendelkezések utolsó, 2004-es módosítása óta szerzett tapasztalatokat. Az új végrehajtási rendelkezések 2009. január 1-jén léptek hatályba.



Hivatali visszásság

Miután az Európai Parlament a hivatali visszásság világos meghatározását kérte, az Ombudsman erre válaszul az alábbi meghatározást adta, amelyet a Parlament egy, a Bizottság által is elfogadott állásfoglalásban üdvözölt:

„Hivatali visszásság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést.”

Az Ombudsman úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy ezáltal előírja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés elvei, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását. Következésképpen azt a nézetet vallja, hogy a hivatali visszásság átfogó fogalom, és a megfelelő ügyintézéshez többek között a jogszabályoknak és jogelveknek való megfelelés szükséges, ideértve az

A Parlament ugyancsak felszólította az Ombudsmant a kódex alkalmazására a panaszok kivizsgálása és a hivatalból indított vizsgálatainak során.

Fontos megjegyezni, hogy a fent említett meghatározás alapján a hivatali visszásság nem korlátozódik azokra az esetekre, amikor a megsértett szabály vagy elv jogilag kötelező. A megfelelő ügyintézés elvei túlmutatnak a jogszabályokon, és az uniós intézményektől nemcsak jogi kötelezettségeik tiszteletben tartását követelik meg, hanem azt is, hogy legyenek szolgálatkészek, valamint biztosítsák ügyfeleik számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását. Vagyis miközben az Ombudsman hatáskörébe tartozó ügyekben a jogellenesség szükségszerűen hivatali visszásságot jelent, a hivatali visszásság nem jelent automatikusan jogellenességet. Ha tehát az Ombudsman hivatali visszásságot állapít meg, ebből

Az Alapjogi Charta az uniós állampolgárság egyik alapvető jogaként tartalmazza a megfelelő ügyintézéshez való jogot (41. cikk).

alapjogokat is. Az Alapjogi Charta az uniós állampolgárság egyik alapvető jogaként tartalmazza a megfelelő ügyintézéshez való jogot (41. cikk).

Az Európai Parlament 2001. szeptember 6-án jóváhagyta a helyes hivatali magatartás európai kódexét, amelyet az Európai Unió intézményeinek, azok igazgatásának és tisztviselőinek tiszteletben kell tartani a nyilvánossággal való kapcsolattartás során. A kódex számba veszi az európai bíróságok ítélezési gyakorlatában megjelenő európai igazgatási jog alapelveit, és íhletet merít a nemzeti jogszabályokból.

nem következik automatikusan, hogy jogellenes, bíróság³ által szankcionálható viselkedésről van szó.

A hivatali visszásság fogalmának azonban megvannak a maga korlátai. Az Ombudsman az Európai Parlament politikai munkájáról például mindig úgy vélekedett, hogy ezzel kapcsolatban nem merül fel az esetleges hivatali visszásság kérdése. A Parlament bizottságainak, például a Petíciós Bizottságnak a határozatainak ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az Ombudsman hatáskörén.

3. Lásd ezzel kapcsolatban a Törvényszék 2004. október 28-án a T-219/02. és a T-337/02. sz., *Herrera kontra Bizottság* egyesített ügyekben hozott ítéletét, EBHT-SC [2004] I-A-319 és II-1407, 101. pont, és a 2006. október 4-én a T-193/04. sz., *Hans-Martin Tillack kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletét, EBHT [2006] II-3995, 128. pont.

Panaszok és vizsgálatok

Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapja

Ahhoz, hogy az Ombudsman vizsgálatot indíthasson, a panaszbeadványnak további elfogadhatósági feltételeknek is meg kell felelnie. Ezek az Alapokmány vonatkozó cikkeiben rögzített feltételek a következőket írják elő:

1. A panaszt benyújtó személynek és a panaszbeadvány tárgyának azonosíthatónak kell lennie (2. cikk (3) bekezdése).
2. Az Ombudsman nem avatkozhat be bíróság előtt folyamatban lévő ügyekbe, és nem kérdőjelezheti meg a bírósági határozatok megalapozottságát (1. cikk (3) bekezdése).
3. A panaszt az arra alapot adó tényeknek a panaszos tudomására jutásától számított két éven belül kell benyújtani (2. cikk (4) bekezdése).
4. A panasz csak az érintett intézménynél vagy szervnél tett megfelelő közigazgatási lépések megtételét követően nyújtható be (2. cikk (4) bekezdése).
5. Az egyrészről az intézmények és szervek, másrészt azok tisztviselői és más alkalmazottai közötti munkaviszonnyal kapcsolatos panaszok esetében panaszt csak akkor lehet benyújtani, ha már minden belső igazgatási kérelem és panasz benyújtására rendelkezésre álló lehetőséget kimerítették (2. cikk (8) bekezdése).

Az EUMSZ 228. cikke felhatalmazza az Ombudsmant, hogy „lefolytassa az általa indokoltnak ítélt vizsgálatokat”. Annak

érdekében, hogy el lehessen kerülni az alaptalan elvárásokat a panaszosok részéről, egyúttal biztosítani lehessen a források legjobb felhasználását, az Ombudsman szolgálatai minden elfogadható panaszt gondosan tanulmányoznak abból a szempontból is, hogy van-e ésszerű kilátás arra, hogy a vizsgálat hasznos eredményre vezessen.

Az Ombudsman 2011-ben egy kivételes esetben (268/2011/PB) úgy találta, hogy a vizsgálat megindítása a panaszos Bizottsághoz fűződő viszonyának egyedi körülményei miatt nem indokolt. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy nincs reális esély arra, hogy úgy rendezze a szóban forgó problémát, hogy az megfeleljen a panaszos egyedi érdekeinek, vagy a közérdeknek megfelelő megoldásra vezessen. Tájékoztatta a panaszost, hogy döntésének meghozatalakor figyelembe vette, hogy a panaszosnak uniós állampolgárként alapvető joga van ahhoz, hogy az Ombudsmanhoz forduljon. Az Ombudsman mindazonáltal sajnálattal állapította meg, hogy a panaszos által benyújtott panaszok ügyében folytatott számos vizsgálata során, kitartó erőfeszítései ellenére bebizonyosodott, hogy nem tud érdemi rendezést elérni a panaszos Bizottsággal való vitáiban.

Az Ombudsman 2011 folyamán úgy határozott, hogy amennyiben arra az előzetes következtetésre jut, hogy nem tűnik kellőképpen indokoltnak kikérni az érintett intézmény véleményét egy olyan panaszról, amely a hatáskörébe tartozik és elfogadható, „tisztázó vizsgálatot” indíthat, és ezáltal a panaszosnak lehetőséget adhat arra, hogy további információkat, pontosítást, igazoló dokumentumokat vagy az ügyét



alátámasztó további érveket nyújtson be. Ha az Ombudsman továbbra is úgy találja, hogy a panaszos által megadott információ elégtelen vagy nem meggyőző, az adott esetben megfelelően azzal a megállapítással zárhatja le a vizsgálatot, hogy „hivatali visszásság nem történt” vagy „további vizsgálat nem indokolt”. Ha viszont a panaszos felvilágosításai vagy pontosításai nyomán szükségesnek ítéli az érintett intézmény véleményének kikérését, az Ombudsman ezt meg is fogja tenni.

A 358/2011/ANA ügyben például a panaszos azt kérte a Bizottságtól, hogy tájékoztassa, milyen intézkedéseket hozott annak biztosítása érdekében, hogy az ír ellenőrző hatóság megfelelően megvizsgálja bizonyos ír pénzügyi intézetek könyvvizsgálatát, hogy ily módon megelőzze a helytelen vállalati és pénzügyi gyakorlatot. Ezt követően az Ombudsmanhoz fordult, azt állítva, hogy a Bizottság elmulasztotta megfelelő módon betölteni felügyeleti szerepét az említett pénzügyi intézetek könyvvizsgálatával kapcsolatban. Az Ombudsman arra az álláspontra helyezkedett, hogy a panaszos által megadott információk alapján nincs elegendő oka a Bizottság véleményének kikérésére. Ezért ennek megfelelően tájékoztatta a panaszost, és felkérte, hogy pontosítsa az állítását. A panaszos válaszában vizsgálata után az Ombudsman megállapította, hogy nem szükséges véleményt kérni a Bizottságtól, mert (i) nyilvánvaló, hogy a Bizottság korlátozott felügyeleti hatáskörrel rendelkezik a kötelező könyvvizsgálat terén, és (ii) a panaszos által beterjesztett érvek és bizonyítékok alapján nem lehet hivatali visszásságot megállapítani a tekintetben, hogy a Bizottság ebben az esetben hogyan élt hatáskörével.

Az eljárás e módosításának eredményeképpen a 2010-es 40%-ról 2011-ben 24%-ra esett vissza azoknak az elfogadható ügyeknek az aránya, amelyekben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a vizsgálat indítása nem indokolt. Ezek a „nem indokolt” ügyek nagyjából azokra korlátozódtak, amelyekkel egy másik szerv már foglalkozott, vagy ahol a panaszos nem szolgáltatott kellő írásos bizonyítékkal a panaszának alátámasztásához.

Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant a bármely uniós polgártól vagy valamely uniós tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személytől érkező panaszok átvételére. Az Ombudsman hatásköre arra is kiterjed, hogy hivatalból indítson vizsgálatot.

A hivatalból indítható vizsgálati hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszásságok ügyében is, amelyeket egy panasztételre nem jogosult személy hoz a tudomására. Ilyenformán eseti alapon dönt arról, hogy éljen-e a hivatalból indított vizsgálati hatáskörével.⁴ Az ilyen esetekben úgy jár el, hogy az érintett személynek a vizsgálat során ugyanazokat az eljárási lehetőségeket biztosítja, mint ha panaszbeadványként foglalkozna az ügygel. Az Ombudsman 2011-ben két ilyen hivatalból indított vizsgálatot kezdett.

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörét arra is felhasználhatja, hogy elősegítse az

A hivatalból indítható vizsgálati hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszásságok ügyében is, amelyeket egy panasztételre nem jogosult személy hoz a tudomására.

⁴ Az Ombudsman – az Európai Parlament biztatása mellett – kinyilvánította azon szándékát, hogy élni fog a hivatalból indított vizsgálati hatáskörével minden olyan esetben, amikor az Európai Beruházási Bank (EBB) által elkövetett hivatali visszásságról szóló panaszt csak azért nem vizsgálná ki, mert a panaszos nem az Unió polgára vagy lakosa. Az EBB-vel közösen elfogadott egy egyetértési megállapodást, amely tartalmazza ezt a konkrét kötelezettségvállalást.

Panaszok és vizsgálatok

intézményekben előforduló, rendszeresnek tűnő problémák megoldását. 2011-ben hat alkalommal járt el így.⁵ Az **OI/5/2011/BEH** ügyben az élelmiszerek radioaktív szennyeződésének maximális megengedett szintjét vizsgálta az EU-ban a fukusimai nukleáris baleset előtt és után. Erre azután került sor, hogy a polgárok számos panaszban hívták fel a figyelmet arra, hogy a Bizottság nem adott tájékoztatást a maximális szintek megváltoztatásáról. Egy másik vizsgálat azzal foglalkozott, hogy az intézmények étkezdéi hogyan kezelik az el nem fogyasztott ételeket. Ez az **OI/14/2011/BEH** ügyben végzett vizsgálat az Európai Bizottságra, az Európai Parlamentre, az EU Tanácsára, az EU Bíróságára, az Európai Számvevőszékre, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságra, az Európai Központi Bankra és a Régiók Bizottságára irányult. Az **OI/2/2011/OV** ügy ugyanakkor azzal foglalkozott, hogy hogyan viszonyul egymáshoz a jogsértési panaszok kezelésének uniós kísérleti módszere és a jogsértési panaszok tekintetében a panaszossal való viszonyról szóló 2002-es bizottsági közlemény. Az **OI/7/2011/EIS** ügy szintén a Bizottságról és a jogsértési panaszokról szólt: ezúttal arról a döntéséről, hogy megszakítják a levelezést azzal a panaszossal, aki két év leforgása alatt 57 jogsértési panaszt nyújtott be. Az **OI/3/2011/KM** ügy azzal foglalkozott, hogy a Tanács képes-e betartani a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendeletben előírt határidőket. Végezetül a Bizottságot érintő **OI/6/2011/VL** ügy egy felvételi bizottság egyik résztvevőjének panaszán alapult, a panasznak azzal a részével kapcsolatban, amely egyébként elévült volna. 2011 végén az

OI/5/2011/BEH ügy kivételével mindegyik vizsgálat folyamatban volt.

Az Ombudsman 2011-ben látogatási programot indított az uniós ügynökségeknél, hogy ösztönözze a megfelelő ügyintézkedést és megossza a bevált gyakorlatokat ezekkel az uniós létesítményekkel. A kezdeti tapasztalatok alapján az a döntés született, hogy a látogatásokat hivatalosan az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatok végzésére szóló hatásköre alapján kell végrehajtani. Ezért a vizsgálatokra vonatkozó szokásos eljárási garanciák érvényesek.⁶ Az Ombudsman minden látogatás után írásban tájékoztatja megállapításairól az érintett ügynökséget. Ha bármilyen konkrét javaslatot tesz, rendszerint arra kéri az ügynökséget, hogy tájékoztassa az ennek nyomán tett megfelelő intézkedésekről. Az ügynökség válaszával függően mérlegeli a vizsgálat lezárását vagy további lépéseket tesz, például hivatalos ajánlásokat ad ki. Ebben az összefüggésben az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatait 2011-ben hat ügynökséget érintettek: a koppenhágai Európai Környezetvédelmi Ügynökséget (EEA); a Kábítószer és Kábítószer-függőség Európai Megfigyelőközpontját (EMCDDA) és az Európai Tengerbiztonsági Ügynökséget (EMSA), utóbbi kettő Lisszabonban található; valamint az Európai Bankhatóságot (EBH), az Európai Gyógyszerügynökséget (EMA) és az Európai Rendőrakadémiát (CEPOL), amelyek képviselőivel az Ombudsman Londonban találkozott. Ezekről a vizsgálatokról átfogó információk itt találhatók: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

⁵ A fent említett két, hivatalból indított vizsgálat egyike, az **OI/4/2011/AN** vizsgálat szintén szervezeti kérdésekkel foglalkozott, mégpedig azzal, hogy a Bizottság elmulasztotta biztosítani, hogy az alvállalkozóknak kifizessék a nekik járó összegeket, amelyeket a Bizottság a fővállalkozónak már kifizetett.

⁶ Ezek közé tartozik többek között, hogy az ügynökségnek joga van kérni, hogy az Ombudsman a látogatáshoz kapcsolódó információkat és dokumentumokat kezelje bizalmasan. Lásd az Ombudsman végrehajtási rendelkezéseinek 5. cikke (1) bekezdését, 5. cikke (2) bekezdését és 14. cikke (2) bekezdését.



Az Ombudsman eljárásai

Írásbeli és egyszerűsített vizsgálati eljárások

Az Ombudsmannak küldött panaszbeadványt minden esetben nyilvántartásba veszik és visszaigazolják, általában a kézhezvételtől számított egy héten belül. Az átvételi elismervényben tájékoztatják a panaszost a követendő eljárásról, továbbá megadnak egy hivatkozási számot, valamint a panaszbeadvánnyal foglalkozó személy nevét és telefonszámát.

A panaszt először megvizsgálják, hogy eldöntsék, szükséges-e vizsgálatot indítani, a panaszost pedig általában egy hónapon belül tájékoztatják a panasz elemzésének eredményeiről. Ha nem indítanak vizsgálatot, a panaszost tájékoztatják ennek okáról. Amennyiben a panasz nem tartozik az Ombudsman hatáskörébe, lehetőség szerint továbbítják, vagy megfelelő tanácsot adnak a panaszosnak arról, hogy melyik illetékes szervhez fordulhat panaszával. Annak érdekében, hogy a panaszosokat a lehető leggyorsabban tájékoztassa arról, hogy nem tud foglalkozni a panaszukkal, az Ombudsman 2011-ben úgy döntött, hogy racionalizálja a hatáskörén kívül eső panaszok kezelését. Mostantól az ilyen panaszokat a nyilvántartó hivatal fogja kezelni: egyrészt elmagyarázza az érintett panaszosoknak, hogy az Ombudsman miért nem tud foglalkozni a panaszukkal, másrészt – lehetőség szerint – továbbítja a panaszt egy illetékes szervhez, vagy tanácsot ad a panaszosoknak arra nézve, hogy panaszukkal hová forduljanak.

A vizsgálat során az Ombudsman tájékoztatja a panaszost minden egyes új lépéséről. Amikor az Ombudsman úgy határoz, hogy lezárja a vizsgálatot, tájékoztatja a panaszost a vizsgálat eredményeiről és következtetéseiről. Az Ombudsman határozatai jogilag nem kötelező erejűek, és nem származnak belőlük jogilag érvényesíthető jogok vagy kötelezettségek sem a panaszos, sem az érintett intézmény részére.

Az esetleges hivatali visszasság ügyében indítandó írásbeli vizsgálat alternatívájaként – az adott probléma gyors megoldása érdekében – az Ombudsman az érintett intézmény beleegyezésével és együttműködésével nem hivatalos, rugalmas eljárásokat is igénybe vehet. 2011 folyamán 47 eset rendeződött annak köszönhetően, hogy az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre (lásd az 1998. évi éves jelentés 2.9. szakaszát az ilyen esetekben alkalmazott eljárás részleteiről). További öt ügy azután rendeződött, miután az Ombudsman gondoskodott róla, hogy a panaszos leveleire érdemlegesebb választ kapjon.

A fenti számok lényegesen alacsonyabbak, mint a 2010-es megfelelőik (91, illetve 73). Ez a 2011 elején történt eljárási változásoknak tulajdonítható. Az Ombudsman korábban úgy tekintette, hogy a válaszadás elmaradásáról szóló panasz általában rendezettnek minősül, amint az intézmény választ küld. Miután felülvizsgálta ezt a megközelítést, úgy találta, hogy a polgárok szempontjából kedvezőbb lenne, ha a panaszosoknak a továbbiakban nem kellene újabb panaszt tenniük, ha nincsenek megelégedve

Az Ombudsman határozatai jogilag nem kötelező erejűek, és nem származnak belőlük jogilag érvényesíthető jogok vagy kötelezettségek sem a panaszos, sem az érintett intézmény részére.

Panaszok és vizsgálatok

a válasz tartalmával. Ezért most felkéri a panaszosokat, hogy tegyék meg észrevételeiket. Sok panaszos inkább nem él ezzel a lehetőséggel. Az Ombudsman ilyen esetben rendszeren azzal a megállapítással zárja le a vizsgálatot, hogy további vizsgálat nem szükséges. Néhány panaszos viszont megindokolja, hogy miért nincs megelégedve az intézmény válaszával. Ha az Ombudsman úgy találja, hogy a panaszos indokai jogosak, folytatja a vizsgálatot, és kikéri az intézmény véleményét. Ha azonban az intézmény választ kielégítőnek találja, az esetben megfelelően vagy azzal a megállapítással zárja le az ügyet, hogy nem történt hivatali visszasság, vagy azzal, hogy további vizsgálatra nincs szükség. Ennek az új módszernek az a fő statisztikai kihatása, hogy az Ombudsman most kevesebb ügyet zár le az intézmény által rendezettként, viszont több ügyet zár le azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszasság vagy nem indokolt a további vizsgálat.

Akták megtekintése és tanúk meghallgatása

Az Ombudsman Alapokmánya 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az uniós intézmények kötelesek az Ombudsman rendelkezésére bocsátani minden általa kért információt, továbbá biztosítani számára a vonatkozó iratokhoz való hozzáférést. Az Ombudsman iratbetekintési joga lehetővé teszi, hogy meggyőződjön a szóban forgó uniós intézménytől kapott információk teljességéről és hitelességéről. Ennek megfelelően a panaszos és a nyilvánosság felé fontos garanciát jelent, hogy az Ombudsman hatásköre lehetővé teszi

az alapos és teljes körű vizsgálatot. Az Ombudsman egyre gyakrabban él az intézményi iratokba való betekintésre vonatkozó hatáskörével, amit 2011-ben 38 esetben tett meg, szemben a 2010-es 26 esettel.

Az Alapokmány 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az uniós intézmények tisztviselői és alkalmazottai az Ombudsman felhívására kötelesek tanúvallomást tenni, de továbbra is kötve vannak a személyzeti szabályzathoz, különösen a hivatali titoktartási kötelezettségükhöz. Az Ombudsman 2011-ben nem élt a tanúk meghallgatásának jogával.

Az Alapokmány 2008-as átdolgozásakor azt a követelményt is tisztázták és megerősítették, hogy az Ombudsmannak meg kell őriznie a vizsgálatok során szerzett dokumentumok és információk bizalmas jellegét. A módosított Alapokmány úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman minősített információkhoz vagy dokumentumokhoz – különösen az 1049/2001/EK rendelet⁷ 9. cikkének hatálya alá tartozó minősített dokumentumokhoz – való hozzáféréseinek feltétele az érintett uniós intézménynél hatályban lévő biztonsági szabályok betartása. Az ilyen minősített információkat vagy dokumentumokat átadó intézményeknek a minősítésről tájékoztatniuk kell az Ombudsmant. Emellett az Ombudsmannak előre meg kell állapodnia az érintett intézménnyel a minősített információk vagy dokumentumok és a szakmai titoktartás hatálya alá tartozó egyéb információk kezelésének feltételeiről.

7. Az Európai Parlament és a Tanács 1049/2001/EK rendelete (2001. május 30.) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről; HL L 145., 2001., 43. o.



1.2. A 2011-ben vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2011-ben 2 510 panaszt vett nyilvántartásba⁸, szemben a 2010-es 2 667 panasszal. A feldolgozott 2 544 panasz⁹ 27%-a (698 panasz) tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe.

A 2011-ben beérkezett panaszok közel 61%-át az interneten keresztül nyújtották be. Ezek nagy része (53%) az Ombudsman weboldalán, az EU 23 hivatalos nyelvén elérhető elektronikus

50 megkeresés hagyományos postai úton vagy faxon érkezett, és így is adtak rájuk választ. Az információkérések számának jelentős mértékű, kitartó csökkenése az elmúlt néhány évben (2010-ben 1 000, 2009-ben 1 850, 2008-ban 4 300, 2007-ben 4 100) jól mutatja az Ombudsman weboldalán 2009. január eleje óta elérhető interaktív útmutató sikerességét. Ennek segítségével az érdeklődők anélkül is hozzájuthatnak a kívánt információkhoz, hogy ilyen irányú kérelmet kellene benyújtaniuk. Az Ombudsman 2011-ben összesen több mint 3 800 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

Az információkérések számának jelentős mértékű, kitartó csökkenése az elmúlt néhány évben jól mutatja az Ombudsman weboldalán 2009. január eleje óta elérhető interaktív útmutató sikerességét.

A 2011-ben beérkezett panaszok közel 61%-át az interneten keresztül nyújtották be.

panasznyomtatványon érkezett. Az Ombudsman 2011-ben több mint 1 200 információkérést kapott és válaszolt meg, szemben a 2010-ben érkezett nagyjából 1 000-rel. Bár a levelezés fő csatornája továbbra is az Ombudsman e-mail címe,

Az Európai Ombudsman panaszok alapján 382 vizsgálatot kezdett meg, további 14 vizsgálatot pedig hivatalból indított. Ezekbe a kategóriákba 2010-ben 323, illetve 12 vizsgálat tartozott.

1.1. táblázat: A 2011 folyamán kezelt ügyek	
A 2011-ben nyilvántartásba vett panaszok	2 510
A 2011-ben feldolgozott panaszok	2 544
Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagja hatáskörébe tartozó panaszok	1 321
Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok	698
Ebből:	198 elfogadhatatlan 118 elfogadható, de nem indokolta vizsgálat indítását 382 vizsgálat indult a panaszok alapján
Hivatalból indított vizsgálatok	14
Lezárt vizsgálatok	318 (benne 8 hivatalból indított vizsgálatlalt)
Ebből:	171 volt 2011-ből 89 volt 2010-ből 58 volt a korábbi évekből

8. Az adott naptári évben „nyilvántartásba vett” panaszok száma, szembeállítva az ugyanebben az időszakban „beérkezett”, de a következő évben nyilvántartásba vett panaszokkal.

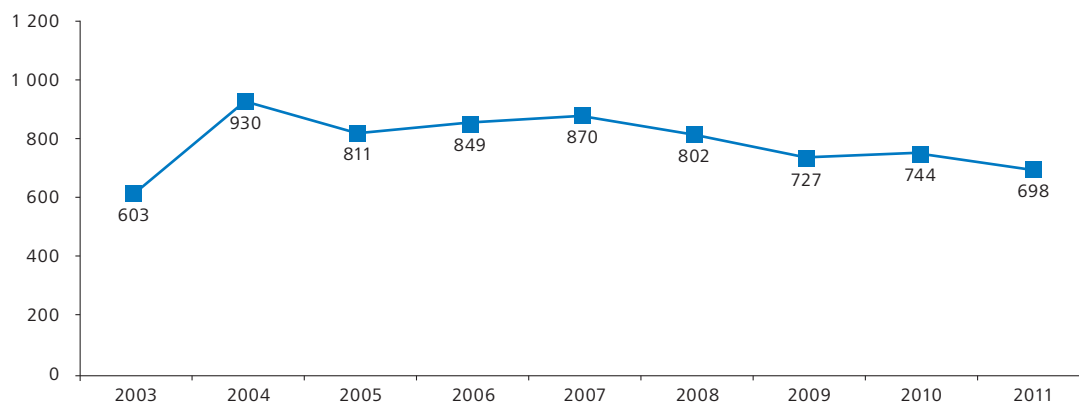
9. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy az Ombudsman elkészítette elemzését, amellyel dönt arról, hogy a panasz (i) a hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatósági feltételeknek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e, és ennek megfelelően tájékoztatta a panaszost. Az elemzéshez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától. Az adott évben feldolgozott panaszok számába beletartoznak az előző év végén nyilvántartásba vett és a szóban forgó év elején feldolgozott panaszok. Ellenben nem tartoznak bele a szóban forgó év végén nyilvántartásba vett és a következő év elején feldolgozott panaszok.

Panaszok és vizsgálatok

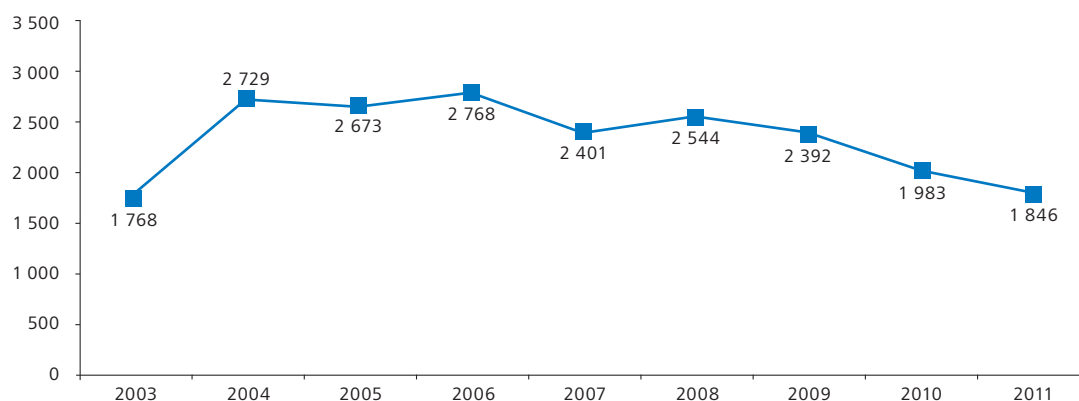
Mint az 1.1. ábrából kitűnik¹⁰, az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma az elmúlt kilenc évben emelkedett. A 2003-ban tapasztalt alacsony szint (603 panasz) után 2004-ben 930-on tetőzött, 2005 és 2008 között 800–900 között mozgott, azóta pedig kismértékben visszaesett.

Mint az 1.2. ábra mutatja¹¹, az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2011-ben 1 846-ra csökkent, ami 2003 óta a legalacsonyabb szám. Az Ombudsman tovább törekszik a hatáskörén kívül eső panaszok számának csökkentésére. Ennek érdekében világos tájékoztatást ad arról, hogy mit tehet és mit nem, és segíti a panaszosokat, hogy elsőre eljussanak a megfelelő címre.

1.1. ábra: Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma, 2003-2011



1.2. ábra: Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma, 2003-2011



¹⁰. 2005-ben a benyújtott panaszok közül 335 – az Ombudsman hatáskörébe tartozó – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezekből a panaszokból csak 11-et vettünk figyelembe az 1.1. ábrán.

¹¹. 2006-ban a benyújtott panaszok közül 281 – az Ombudsman hatáskörén kívül eső – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezekből a panaszokból csak 11-et vettünk figyelembe az 1.2. ábrán.



Az 1.2. táblázat a 2011-ben nyilvántartásba vett panaszok országok szerinti eredetét mutatja. Hagyományosan a Németországból, az EU legnépesebb országából származó panaszosok nyújtják be a legnagyobb számú panaszt, utána következik Spanyolország. 2011-ben

azonban megváltozott ez a tendencia, Spanyolország a második helyről az élre lépett, maga mögé utasítva Németországot, Lengyelországot és Belgiumot. A népesség méretéhez viszonyítva a legtöbb panasz Luxemburgból, Ciprusról, Belgiumból, Máltáról és Szlovéniából érkezett.

1.2. táblázat: A 2011-ben nyilvántartásba vett panaszok országok szerinti eredete				
Ország	Panaszok száma	A panaszok számának %-a	Az EU népességének %-a	Arány
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Ciprus	26	1,0	0,2	5,2
Belgium	190	7,6	2,1	3,6
Málta	7	0,3	0,1	2,8
Szlovénia	28	1,1	0,4	2,8
Bulgária	71	2,8	1,6	1,8
Írország	38	1,5	0,9	1,7
Spanyolország	361	14,4	9	1,6
Portugália	71	2,8	2,1	1,3
Ausztria	52	2,1	1,7	1,2
Cseh Köztársaság	64	2,5	2,1	1,2
Lengyelország	233	9,3	7,7	1,2
Finnország	31	1,2	1,1	1,1
Szlovákia	29	1,2	1,1	1,1
Litvánia	18	0,7	0,7	1,0
Magyarország	47	1,9	2	0,9
Görögország	53	2,1	2,3	0,9
Svédország	41	1,6	1,8	0,9
Dánia	23	0,9	1,1	0,8
Németország	308	12,3	16,6	0,7
Lettország	9	0,4	0,5	0,7
Hollandia	44	1,8	3,3	0,5
Franciaország	167	6,7	12,8	0,5
Egyesült Királyság	141	5,6	12,3	0,5
Észtország	3	0,1	0,3	0,4
Románia	42	1,7	4,4	0,4
Olaszország	97	3,9	11,9	0,3
Egyéb	137	5,5		
Ismeretlen	150	6,0		

Megjegyzés: Az arány értéke úgy jön ki, hogy a panaszok százalékos arányát elosztjuk a népesség százalékos arányával. Ez az arány akkor nagyobb 1-nél, ha az adott országból több panaszt nyújtottak be, mint amennyi a népességének nagysága alapján várható lett volna. A százalékos értékeket egy tizedesjegyre kerekítettük.

2011-ben 14 tagállamból érkezett több panasz a népességük nagysága alapján elvárhatónál, 12-ből kevesebb, egy

tagállam (Litvánia) esetében pedig a panaszok száma a népesség tényleges méretét tükrözte.

Panaszok és vizsgálatok

Az alábbi térkép az egyes tagállamokból az Ombudsmanhoz érkezett panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul (lásd a fenti 1.2. táblázathoz tartozó megjegyzést az arány kiszámításáról).

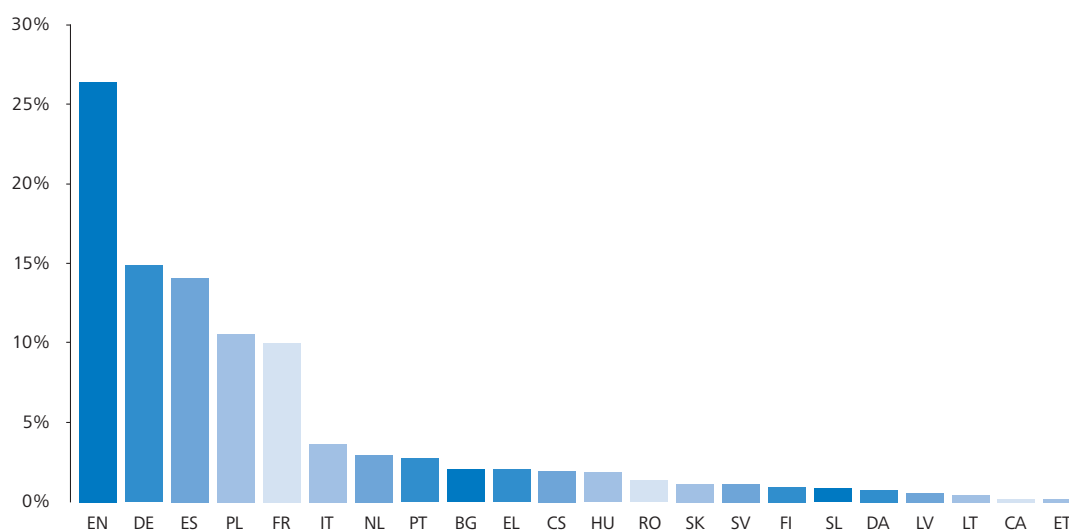
Arány (% panaszok / % népesség)





A panaszosok az EU 23 hivatalos nyelvének bármelyikén benyújthatják panaszukat az Ombudsmanhoz¹². Mint az 1.3. ábra mutatja, 2011-ben a legtöbb panaszos angolul tett panaszt az Ombudsmannál, a gyakoriságban ezután következett a német és a spanyol.

1.3. ábra: A panaszok nyelvek szerinti megoszlása

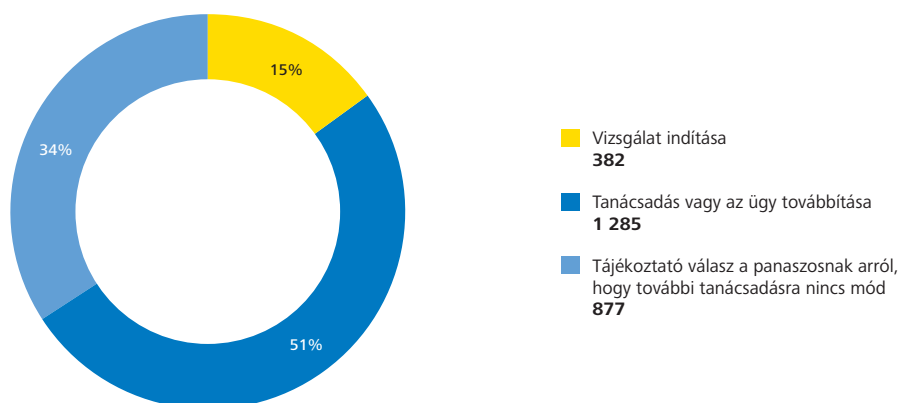


¹². Angol, bolgár, cseh, dán, észt, finn, francia, görög, holland, ír, lengyel, lett, litván, magyar, máltai, német, olasz, portugál, román, spanyol, svéd, szlovák és szlovén. Az Európai Ombudsman és a spanyol kormány 2006 novemberében aláírt megállapodását követően a polgárok Spanyolország bármelyik regionális hivatalos nyelvén panaszt tehetnek az Ombudsmannál (katalán/valenciai, galíciai és baszk). A megállapodás aláírásával az Ombudsman összhangba hozta gyakorlatát az EU Tanácsának 2005. júniusi következtetéseivel, amely előírta e nyelvek használatát, hogy így segítse a spanyol polgárok kommunikációját az uniós intézményekkel.

Panaszok és vizsgálatok

Mint az 1.4. ábrából látható, az Ombudsman az esetek több mint 65%-ában tudott segíteni a panaszosnak. Vizsgálatot indított (az esetek 15%-a), továbbította az ügyet egy illetékes szervnek vagy tanácsot adott a panaszosnak arra nézve, hogy hová forduljon (51%). A jelentés 1.7. szakasza azokkal az esetekkel foglalkozik, amelyeket az Ombudsman továbbított vagy tanácsadással segítette a panaszost a továbblépésben. Az Ombudsman a 2011-ben kezelt ügyek 34%-ában azt állapította meg, hogy további tanáccsal nem tud szolgálni, és ennek megfelelően tájékoztatta a panaszost. Néhány esetben ezt az indokolta, hogy a panaszos elmulasztotta megnevezni, ki vagy mi ellen kíván panaszt tenni.

1.4. ábra: A beérkezett panaszok ügyében tett intézkedések



Megjegyzés: A fenti táblázatban szereplő számokba beletartozik 124 olyan panasz, amelyek nyilvántartásba vétele 2010 vége felé történt, de csak 2011-ben lettek feldolgozva. Nem tartozik bele viszont az a 38 panasz, amelyeket 2011 vége felé vettek nyilvántartásba, de az év végén még megfontolás tárgyát képezték, hogy eldőljön, milyen intézkedést vonnak maguk után.



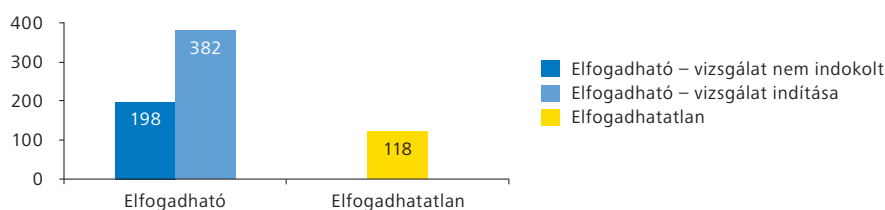
1.3. A megindított vizsgálatok elemzése¹³

Mint már jeleztük, az Ombudsman 2011-ben módosította az egyszerűsített eljárását, hogy a polgárok számára felhasználóbaráttá tegye. Ez nagyjából megmagyarázza, hogy a 2010. évvel összehasonlítva 2011-ben miért volt magasabb a vizsgálatok száma, és átlagban véve miért tartott valamivel tovább a vizsgálatok lezárása. A módosítás azt is jelentette, hogy az Ombudsman

2010-hez képest kevesebb ügyet zárt le az intézmény által rendszertként, ugyanakkor több ügyet zárt le azzal a megállapítással, hogy további vizsgálat nem indokolt.

Minden olyan panaszt, amely az Ombudsman hatáskörébe tartozott, további elemzésnek vetettek alá az elfogadhatóság eldöntése érdekében. A 698, hatáskörön belüli panaszból 198-at ítélték elfogadhatatlannak, további 118 pedig elfogadható volt ugyan, de az Ombudsman nem látta indokoltnak vizsgálat indítását.

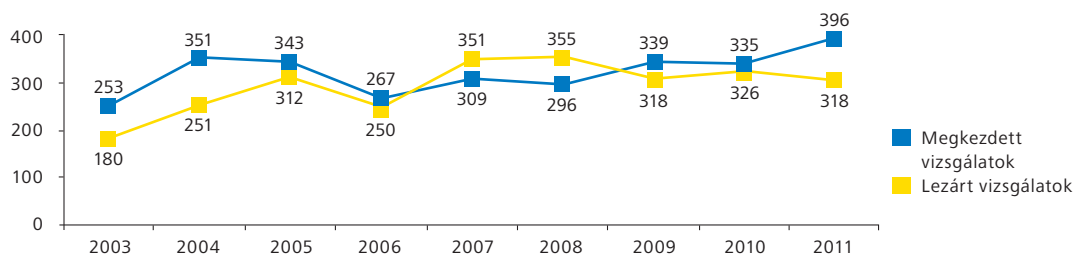
1.5. ábra: Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok



Az Ombudsman az év folyamán összesen 382 vizsgálatot indított panaszbeadványok alapján. Ez 2010-hez képest 15,5%-os növekedést jelent. Az Ombudsman emellett 14 vizsgálatot indított hivatalból.

Mint az 1.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2011-ben indított vizsgálatainak száma minden eddigénél magasabb volt, még a 2004-ben (351) és 2005-ben (343) elért magas szintet is túllépte.

1.6. ábra: A vizsgálatok számának alakulása



¹³ Az e részben szereplő elemzés a 2011-ben indított vizsgálatok számán alapul, nem pedig az év folyamán kezelt összes panasz számán.

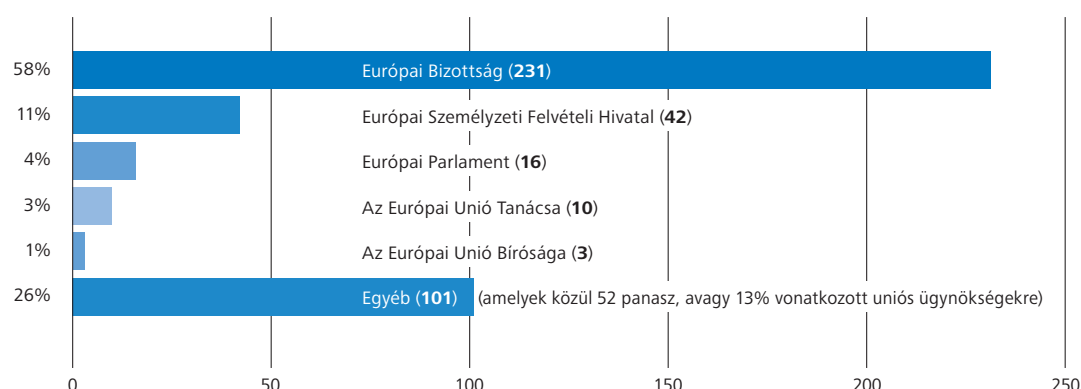
Panaszok és vizsgálatok

Az Ombudsman 2011-ben indított vizsgálatainak többsége az Európai Bizottságra vonatkozott.

Az Ombudsman 2011-ben indított vizsgálatainak többsége az Európai Bizottságra vonatkozott (231 panasz vagy a panaszok 58%-a alapján). Ugyanez a szám 2010-ben 219 volt. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, logikus, hogy leggyakrabban ez a szerv a polgárok panaszainak tárgya. A második helyen az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) szerepelt 42 panasszal (2010-ben 35-tel). Az Európai Parlamenttel kapcsolatban indított ombudsmani vizsgálatok száma

2010-hez képest több mint a felével csökkent. Másrészt viszont az előző évvel összehasonlítva egyharmaddal több vizsgálatot indított az EU Tanácsával kapcsolatban, ezzel szemben az EU Bíróságát érintő vizsgálatok száma egy szinten maradt. Fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman a Bíróságnak csupán annak igazságszolgáltatási hatáskörén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot. További 101 vizsgálatnak összesen harmincöt másik uniós intézmény, szerv és hivatal¹⁴ volt a tárgya.

1.7. ábra: A vizsgálatokban érintett intézmények és szervek



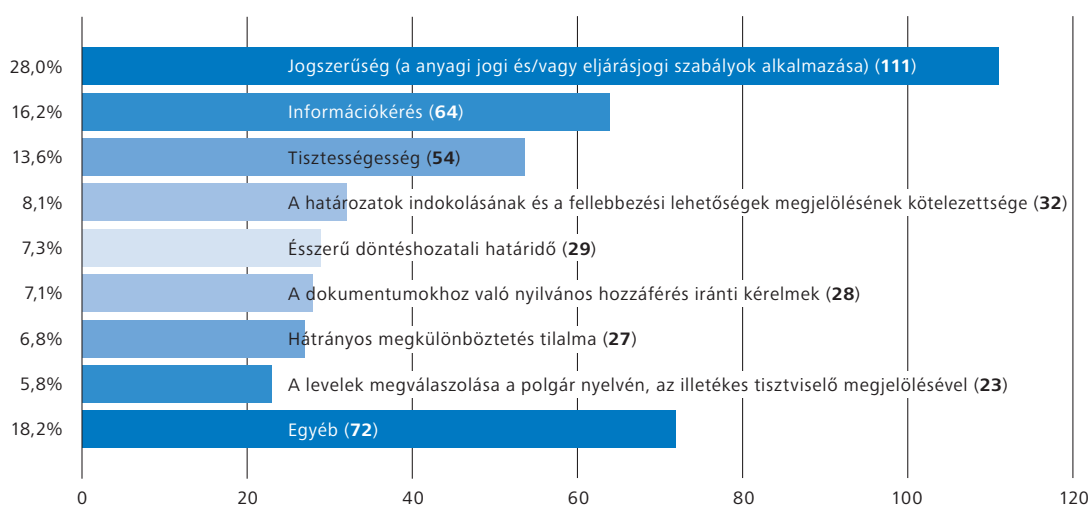
Megjegyzés: Az Ombudsman 2011-ben egy vizsgálatot indított hivatalból egyenlő több intézménnyel kapcsolatban. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

14. Európai Csalás Elleni Hivatal (16), Európai Külügyi Szolgálat (11), Európai Gyógyszerügynökség (8), Európai Bankhatóság (5), Eurojust (4), Európai Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (4), Európai Beruházási Bank (4), az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége (3), Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (3), Európai Központi Bank (3), Európai Számvevőszék (3), Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (3), a Transzeurópai Közlekedési Hálózat Végrehajtó Hivatala (2), Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (2), Európai Biztosítás és Foglalkoztatáspolitikai Hatóság (2), Európai Tanács (2), Europol (2), Kutatási Végrehajtó Ügynökség (2), Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (2), az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (2), Európai Értékpapír-piaci Hatóság (2), Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (2), Fúziósenergia-fejlesztési és ITER Európai Közös Vállalkozás (2), az Európai Unió Régiók Bizottsága (1), Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Hivatal (1), az Európai Unió Kiadóhivatala (1), Frontex (1), a Nemek Közötti Egyenlőség Európai Intézete (1), Európai Vegyi anyag-ügynökség (1), Kábítószer és Kábítószer-függőség Európai Megfigyelőközpontja (1), Európai Környezetvédelmi Ügynökség (1), Európai Élelmiszer-biztonsági Hatóság (1), Európai Rendőrákadémia (1), Európai Tengerbiztonsági Ügynökség (1), Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (1).



Az Ombudsman által 2011-ben vizsgált állítólagos hivatali visszasságok fő típusai a következőkre vonatkoztak: jogszerűség (a vizsgálatok 28%-a), információkérések (16,2%), tisztességesség (13,6%), a határozatok indokolása és a fellebbezési lehetőségek megjelölése (8,1%), ésszerű döntéshozatali határidők (7,3%), dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérések (7,1%), hátrányos megkülönböztetés tilalma (6,8%), valamint a levelek megválaszolása a polgárok nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével (5,8%).

1.8. ábra: Állítólagos hivatali visszasság a következőkkel kapcsolatban:



Megjegyzés: Egyes esetekben egy vizsgálaton belül két- vagy többféle állítólagos hivatali visszasságot kellett kivizsgálni. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Panaszok és vizsgálatok

1.4. Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

A vizsgálatokhoz vezető panaszok összesen 82%-a érkezett magánszemélyektől (253), 18%-át (57) pedig vállalatok, szervezetek és más jogi személyek nyújtották be.

Mint a fenti 1.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2011-ben 318 vizsgálatot zárt le. Ezek közül 310-et panaszok alapján indított, nyolcat pedig hivatalból.

A vizsgálatokhoz vezető panaszok összesen 82%-a érkezett magánszemélyektől (253), 18%-át (57) pedig vállalatok, szervezetek és más jogi személyek nyújtották be.

1.3. táblázat: A 2011-ben lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

Vállalatok, szervezetek és egyéb jogi személyek	18% (57)
Magánszemélyek	82% (253)

Az Ombudsman által 2011-ben lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (66%), több mint egyharmada, konkrétan 36%-a pedig három hónapon belül lezárult. Ez utóbbi kategóriába olyan esetek tartoztak, amelyeket az Ombudsman nagyon gyorsan el tudott rendezni, például azzal, hogy telefonon megoldást javasolt az érintett intézménynek¹⁵. Az Ombudsman a vizsgálatok több mint 80%-át zárta le 18 hónapon belül. A vizsgálatok átlagos hossza tíz hónap volt, szemben a 2010-es kilenc hónapos átlaggal.

1.4. táblázat: A vizsgálatok hossza a 2011-ben lezárt ügyeknél

A vizsgálat átlagos hossza	10 hónap
3 hónapon belül lezárt ügyek	36%
12 hónapon belül lezárt ügyek	66%
18 hónapon belül lezárt ügyek	80%

Megjegyzés: Havi 30 nappal számolva.

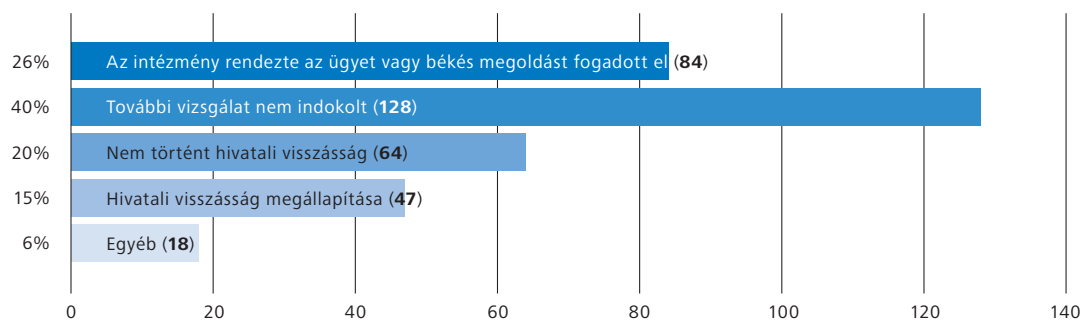
Mint az 1.9. ábra mutatja, az Ombudsman által 2011-ben lezárt ügyek közül 84-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. Az Ombudsman 64 esetben nem talált hivatali visszasságot, 47 másikban viszont hivatali visszasságot állapított meg. Ezek közül 13 esetben (szemben a 2010-es héttel) a szóban forgó intézmény teljes egészében vagy részben elfogadta az ajánlástervezetet. Az Ombudsman 35 ügyet zárt le kritikai észrevétellel (lásd az 1.10. ábrát). 39 ügyben az Ombudsman további észrevételeket adott ki, hogy elősegítse az adott intézmény jövőbeni teljesítményének javítását. E megállapítások részletes ismertetése az alábbiakban található.¹⁶

¹⁵. Ebbe a számba azok az esetek is beletartoznak, amikor az Ombudsman teljes körű vizsgálatot végzett volna, ha a panaszos nem vonta volna vissza a panaszt. Azok az esetek is beletartoznak, amikor az Ombudsman megkezdte a vizsgálatot, de utána lezárta, mert a panaszos úgy döntött, hogy bírósághoz fordul.

¹⁶. Az itt következő elemzés a 2011-ben befejezett vizsgálatokon alapul. Ha egy vizsgálat több állítással vagy követeléssel is foglalkozott, az Ombudsman több megállapítást is kiadhatott.



1.9. ábra: A 2011-ben lezárt vizsgálatok eredményei



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

2. megjegyzés: Egy esetben, amikor az Ombudsman hivatali visszasságot állapított meg, a vizsgálat lezárásaként kritikai észrevételt tett és ajánlástervezetet is kiadott, amelyet az intézmény teljes mértékben elfogadott.

Hivatali visszasság hiánya

Az Ombudsman 2011-ben 64 olyan ügyet zárt le, ahol nem talált hivatali visszasságot. Még ha az Ombudsman nem is tár fel hivatali visszasságot, az nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert az érintett intézménytől legalább részletes magyarázatot kap az eljárására. A panaszos ezenkívül az Ombudsman független elemzését is megismerheti az ügyről. Ugyanakkor – mint az alábbi eset is szemlélteti – egy ilyen megállapítás kézzelfogható bizonyítékul szolgál arra, hogy az érintett intézmény a helyes hivatali magatartás elveinek megfelelően járt el.

Még ha az Ombudsman nem is tár fel hivatali visszasságot, az nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert az érintett intézménytől legalább részletes magyarázatot kap az eljárására.

Az EU-n belüli szabad mozgáshoz való jog

Egy Hollandiában élő ír állampolgárnál degeneratív betegséget diagnosztizáltak, és kannabiszt tartalmazó palliatív gyógyszert írtak fel neki. Több ízben próbált engedélyt szerezni arra, hogy rövid látogatást tehessen Írországból élő családjánál. Az ír hatóságok azonban kijelentették, hogy belépéskor le fogják tartóztatni tiltott kábítószer birtoklásáért. Jogsértési panaszt nyújtott be a Bizottsághoz, amely úgy találta, hogy Írország nem sértette meg az uniós jogot. Ezután fordult az Ombudsmanhoz, aki a vizsgálatot (2062/2010/JF ügy) követően nem állapított meg hivatali visszasságot a Bizottság részéről. Ez az ügy a schengeni vívmányok rendelkezéseire vonatkozott, amelyek Írországra még nem voltak kötelezők, és ezért jogszerűen alkalmazhatta

saját kábítószerügyi törvényeit az említett jogszabályra való tekintet nélkül. E megállapítás ellenére az Ombudsmant nagyon megérintette az eset. Ezért tájékoztatta róla az ír ombudsmant és az ír Emberi Jogi Bizottság elnökét, és arra kérte őket, hogy tegyenek meg minden hasznosnak tűnő intézkedést.

Panaszok és vizsgálatok

További észrevételek

Még ha az Ombudsman nem is talál hivatali visszasságot, vagy arra a következtetésre jut, hogy vizsgálatának folytatása nem indokolt, további észrevételt adhat ki, amennyiben lehetőséget lát az érintett intézmény ügyintézési minőségének javítására. A további észrevétel nem úgy értendő, hogy bírálni kívánja az észrevétel tárgyát képező intézményt. Inkább arra szolgál, hogy a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának emelése érdekében tanácsot adjon az intézménynek egy konkrét eljárás javításához. Az Ombudsman 2011-ben 39 ügyben tett további észrevételt, köztük a következőben:

Egy dokumentumhoz való teljes hozzáférés állítólagos megtagadása

A kereskedelmi biztos 2008-ban találkozott egy üzleti szervezet képviselőivel. Egy civil társadalmi szervezet szeretett volna hozzáférni ezen ülés jegyzőkönyvéhez, de csak egy részéhez jutott hozzá. Ezért panaszt tett az Ombudsmannál (**1633/2008/DK** ügy), aki úgy találta, hogy a Bizottság nem indokolta meg kellőképpen a döntését, miszerint a dokumentum bizonyos részei esetében megtagadja a hozzáférést, és egy részt ki is töröl belőle. A Bizottság válaszában felülvizsgálta a döntésének indokolását, és hozzáférést adott a korábban kitörölt részhez. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság nagyjából kielégítően reagált a békés megoldásra tett javaslatára. Ennek ellenére tett egy további észrevételt, amelyben emlékeztetett arra, hogy az intézmények nem dönthetnek úgy, hogy egy meglévő dokumentum egy része „aldokumentumnak” vagy másik dokumentumnak minősül pusztán azért, mert másfajta információ szerepel benne. Az intézményeknek ezenkívül a csatolt részekre vonatkozó utalásokat is az érintett dokumentum részeként kell kezelniük, és nem zárhatják ki őket az elemzésükből, amikor egy dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelemmel foglalkoznak.

Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. Az uniós intézmények együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

2011 folyamán 84 olyan eset volt, amikor az intézmény rendezte az ügyet vagy békés megoldást fogadtak el. Az alábbi eset ennek szemléltető példája.

Információhiány

A Japánban történt 2011. márciusi földrengés és cunami megrongálta az ország fukusimai atomerőművét, ami a környező térségben a radioaktív szennyezettség megnövekedéséhez vezetett. Az Ombudsmanhoz számos panasz érkezett a polgároktól azzal a felvetéssel, hogy nem kaptak tájékoztatást a Japánból az EU-ba importált élelmiszerek radioaktív szennyezettségének maximálisan megengedett szintjét érintő változásokról. Amikor az Ombudsman feltette a kérdést a Bizottságnak (a hivatalból indított **OI/5/2011/BEH** vizsgálata keretében), a Bizottság elmagyarázta, hogy az EU a baleset után haladéktalanul aktiválta a csernobili baleset nyomán elfogadott vészhelyzeti mechanizmusokat. Ebbe beletartozott az élelmiszerek radioaktív szennyezettségének maximálisan megengedett szintje is, amely magasabb volt a japán szinteknél. A Bizottság 2011 áprilisában csökkentette a maximálisan megengedett szinteket, hogy összhangba hozza ezeket a japán szintekkel.



Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszasságot állapít meg, az Ombudsman lehetőség szerint törekszik a békés megoldásra. Az év folyamán tíz olyan ügyet zárt le – köztük az alább ismertetett esetet –, ahol sikerült békés megoldást elérni. 2011 végén 28 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte.

a weboldalának kezdőlapját is elérhetővé teszi mindezek a nyelveken, és ismertetni fogja nyelvpolitikáját. A panaszos teljes mértékben meg volt elégedve az OHIM nyelvpolitikájának módosításával. Az Ombudsman méltatta az OHIM választ, és ezzel rendezettnek tekintette az ügyet.

Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszasságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetőség szerint törekszik a békés megoldásra.

Jogellenes nyelvpolitika

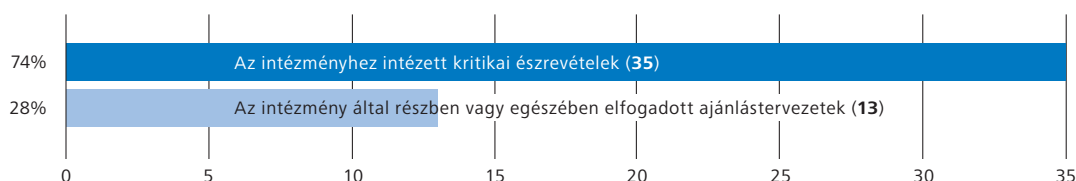
Egy lengyel állampolgár észrevételt tett arra vonatkozóan, hogy a Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (OHIM) honlapja csak angol, francia, német, olasz és spanyol nyelven érhető el. Küldött egy lengyel nyelvű e-mailt az OHIM-nak, rámutatva, hogy a weboldal nem érhető el lengyelül, és kérte a szerinte jogellenes helyzet orvoslását. Az OHIM angol nyelvű válaszában kijelentette, hogy csak a fent nevezett öt munkanyelv valamelyikén tud válaszolni az e-mailekre. Azt javasolta a panaszosnak, hogy további érdeklődéseit e nyelvek valamelyikén nyújtsa be. A panaszos ekkor az Ombudsmanhoz fordult (2413/2010/MHZ ügy), aki vizsgálatot kezdett a fenti állítások ügyében. Az OHIM az Ombudsman vizsgálata nyomán változtatott a gyakorlatán, és a megkeresésekre már az EU 23 hivatalos nyelvének bármelyikén hajlandó volt válaszolni. Azt is bejelentette, hogy

Néhány esetben a panasz rendeződhet vagy békés megoldás születhet azáltal, hogy az érintett intézmény jóvátételt ajánl fel a panaszosnak. Minden ilyen ajánlat *ex gratia* történik, vagyis jogi felelősség elismerése és precedens teremtése nélkül.

Feltárt hivatali visszasságok

Az Ombudsman a 2011-ben lezárt esetek 15%-ában állapította meg, hogy hivatali visszasság történt. 35 ilyen ügyet az érintett intézményhez intézett kritikai észrevétellel zárt le (2010-ben 33 ilyen ügy volt). Emellett 13 ügyet azután zárt le, hogy a bepanaszolt intézmény elfogadta az ajánlástervezetét.

1.10. ábra: Hivatali visszasság megállapításával zárult vizsgálatok



Megjegyzés: Egy esetben, amiben az Ombudsman hivatali visszasságot állapított meg, az ajánlástervezetet az érintett intézmény részlegesen elfogadta, de az Ombudsman kritikai észrevételt is tett. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Panaszok és vizsgálatok

Kritikai észrevételek

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha nem sikerül ilyen megoldást találni, az Ombudsman az érintett intézményhez intézett kritikai észrevétellel vagy ajánlástervezettel zárja le az ügyet. Az Ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha (i) az érintett intézménynek már nem áll módjában megszüntetni a hivatali visszasságot, vagy (ii) a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel, ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedés nem tűnik szükségesnek. Az Ombudsman olyankor is kritikai észrevételt tesz, ha úgy ítéli meg, hogy egy ajánlástervezet nem szolgálna hasznos célt. Ugyanígy jár el olyankor is, ha az érintett intézmény nem fogadja el az ajánlástervezetet, ugyanakkor az Ombudsman nem tartja megfelelőnek, hogy külön jelentést nyújtson be a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszt abban, hogy panasz indokolt. Ez az eljárás azt is jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszasságokat. Az alábbi példa az olyan helyzeteket szemlélteti, amelyek az Ombudsmant kritikai észrevétel kiadására késztethetik.

Félrevezető információ

Amikor 2010 áprilisában Izlandon kitört egy vulkán, Európában több ezer légi járatot töröltek. A Bizottság 2010. május 4-én az érintett légi utasoknak szóló tájékoztatást tett közzé különböző honlapokon, többek között egy kérdéseket és válaszokat tartalmazó dokumentumot is. Az Európai Regionális Légitársaságok Szövetsége másnap e-mailt küldött a Bizottságnak, és ebben felhívta a figyelmét egy megítélése szerint félrevezető információra. Konkrétan arra mutatott rá, hogy

a dokumentum tévesen feltételezte, hogy az utasoknak minden poggyászkészéssel járó esetben automatikusan joguk van a kártérítéshez. A Bizottságnak két hétbe telt eljutni arra a következtetésre, hogy a dokumentumban szereplő információk egy része valóban félrevezető volt, és több mint egy hónap telt el, mire eltávolították a megfelelő weboldalról. Az Ombudsman az **1301/2010/GG** ügyben bírálta a Bizottságot, amiért félrevezető információt tett közzé. Azt is megállapította, hogy a Bizottságnak elfogadhatatlanul hosszú időbe telt az információ visszavonása a weboldalról. Az Ombudsman úgy érezte, hogy sokkal gyorsabb intézkedésre van szükség, mivel az információ jelentősége csökkent, amint az európai repülőterek kezdtek visszatérni a normál üzem módjukba.

A kritikai és további észrevételek utóélete

Annak érdekében, hogy az intézmények tanuljanak a hibáikból, és a jövőben el tudják kerülni a hivatali visszasságokat, az Ombudsman évente tájékoztatja a nyilvánosságot a kritikai és további észrevételek intézményi utóéletére vonatkozó megállapításairól. Erről egy tanulmányban számol be, amelyet a honlapján tesz közzé.

A 2010-ben tett kritikai és további észrevételek utóélete¹⁷

Az Ombudsman arra kérte az érintett intézményeket, hogy hat hónapon belül válaszoljanak a 2010-ben tett kritikai és további észrevételeire. Minden észrevételére választ kapott, bár néhány esetben volt némi késés.

A kritikai és további észrevételek utóélete egyes esetekben példaértékű volt, ami világosan mutatja, hogy a felelősök felismerték, milyen fontos ez a gyakorlat a polgároknak nyújtott szolgáltatások javítása szempontjából. Más esetekben csalódást keltett a védekező válasz, ami

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszt abban, hogy panasz indokolt. Ez az eljárás azt is jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszasságokat.

¹⁷ Az Ombudsman tanulmánya az észrevételek utóéletéről itt érhető el:
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



azt jelezte, hogy az Ombudsmannak és maguknak az intézményeknek is sokat kell még tennie azért, hogy az uniós igazgatás első osztályú legyen. A 2010-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 78% volt. A további észrevételek nyomon követése az esetek 95%-ában kielégítőnek minősült, ezzel szemben

2011 folyamán az Ombudsman 25 ajánlástervezetet adott ki, az alább bemutatott ügyet is beleértve. Ezenkívül 2011-ben 10 darab, 2010-ből származó ajánlástervezet vezetett határozathoz, további három ügyet pedig 2009-ben tett ajánlástervezeteket követően sikerült lezárni. Az Ombudsman az év folyamán 13 ügyet zárt le akkor, amikor

A 2010-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 78% volt.

a kritikai észrevételek kielégítő nyomon követésének az aránya lényegesen alacsonyabb volt, mindössze 68%.

A nyomon követések közül hét érdemes arra, hogy külön megemlítsük az olyan esetek példáiként, amelyek más intézmények számára is példaértékűek a kritikai és további észrevételekre való pozitív reagálás terén. Ezek az ügyek a Parlamentet (1825/2009/IP), a Bizottságot (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB, és 1302/2009/TS), az Európai Csalás Elleni Hivatalt (OLAF) (182/2010/MHZ) és az Európai Unió Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökséget (Frontex) (923/2009/FOR) érintették.

Ajánlástervezetek

Amennyiben az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszasságot, vagy ha a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általában ajánlástervezetet ad az érintett vagy bepanaszolt intézménynek. Az Ombudsman Alapokmánya 3. cikkének (6) bekezdése értelmében az intézménynek három hónapon belül kell részletes véleményt küldenie.

az intézmény részben vagy egészében elfogadta az ajánlástervezetet. Nyolc ügyet zárt le kritikai észrevétellel. 2011 végén 21 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük három 2010-es és tizenhét 2011-es volt.

Nyitottság, megfelelő ügyintézés és hátrányos megkülönböztetés tilalma

A Bizottság rendszeresen folytat nyilvános konzultációt, hogy a polgárok, a szervezetek és más érdekeltek részt vehessenek az uniós döntések meghozatalában. Egy spanyol ügyvéd (640/2011/AN ügy), hogy a Bizottság a pénzügyi szektor megadóztatásáról szóló konzultációt csak angolul, franciául és németül tette közzé. A Bizottság elismerte, hogy a nyelvi akadály meggátolhatja a polgárokat a konzultációin való részvételben. Ugyanakkor azzal érvelt, hogy az idő és a források határt szabhatnak a soknyelvűségnek, és hogy a nyilvános konzultációkat nem köteles minden uniós nyelven közzétenni. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság korlátozó nyelvpolitikája hivatali visszasságnak minősül, és felszólította, hogy a konzultációit tegye közzé mind a 23 uniós nyelven vagy kérésre gondoskodjon a fordításról. A Bizottságnak a 2012. február 29-i határidőig kellett részletes véleményt benyújtania az ajánlásról.

Panaszok és vizsgálatok

Külön jelentések

Ha egy uniós intézmény nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek. A külön jelentés ajánlásokat is tartalmazhat.

Amint azt az Ombudsman *1998-as éves jelentése* hangsúlyozza, az Ombudsman munkája szempontjából felbecsülhetetlen

1.5. A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A 2011-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. A szolgáltatási kultúra elve melletti elkötelezettség fontos megnyilvánulása, hogy az intézmények mennyire hajlandóak együttműködni

A 2011-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot.

értékű lehetőséget jelent az, hogy külön jelentést nyújthat be a Parlament részére. Az Európai Parlamentnek elküldött külön jelentés képezi az utolsó érdemi lépést, amelyet az Ombudsman egy ügygel kapcsolatban tehet. Ez azért van így, mert az állásfoglalások elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása az intézmény politikai megítélésének kérdése. Az Ombudsman természetesen minden olyan információt és támogatást megad, amelyre a Parlamentnek a külön jelentés kezelésekor szüksége lehet.

Az Európai Parlament eljárási szabályzatának megfelelően a Petíciós Bizottság feladata a Parlament és az Ombudsman közötti kapcsolattartás. A Petíciós Bizottság 2005. október 12-i ülésén az Ombudsman a Parlament eljárási szabályzata 205. cikkének (3) bekezdésével összhangban kötelezettséget vállalt arra, hogy megjelenik a bizottság előtt, amikor a Parlamentnek külön jelentést nyújt be.

Az Ombudsman 2011-ben nem nyújtott be külön jelentést a Parlamentnek.

az Ombudsmannal a panaszok kielégítő rendezése érdekében. Néhány esetben a panaszos konstruktív részvétele is kulcsfontosságúnak bizonyult ahhoz, hogy minden fél számára előnyös eredmény szülessen.

Ilyen eset a [3264/2008/GG](#) ügy is. Az Ombudsman dicsérte a Bizottságot, és különösen az Információs Társadalmi és Médiaügyi Főigazgatóságát az ügyben tanúsított konstruktív hozzáállásáért. A Bizottság a panaszossal és feleségével kapcsolatban olyan feltételezéseket közölt a panaszos munkáltatójával, amelyek túlmutattak azon az egyszerű feltételezésen, hogy ebben az esetben összeférhetetlenség állhat fenn. A Bizottság válaszában bemutatott egy levéltervezetet, amelyet a panaszos munkáltatójának kívánt elküldeni az ügy tisztázása érdekében. A panaszos, az Ombudsman és a Bizottság közötti további levélváltások után az utóbbi beleegyezett az említett levél módosításába. A munkáltatónak végül elküldött levélben a Bizottság elismerte, hogy túllépte hatáskörét, amikor közölte a panaszossal és feleségével kapcsolatos feltételezéseit. A Bizottság hozzátette, hogy ezek a feltételezések a későbbiekben alaptalannak bizonyultak.

Az Ombudsman, a panaszos és az intézmény közötti hasznos együttműködés másik példája a [2533/2009/VIK](#) ügy,



amely az EPSO weboldalán alkalmazott állítólagos nyelvi megkülönböztetéssel foglalkozott. A panaszos kifogásolta az EPSO honlapján megjelent nyilatkozatot, miszerint üzemeltetési okok miatt kizárólag az angol, francia vagy német nyelven benyújtott kérdésekre tudnak válaszolni. Az EPSO elmagyarázta, hogy a honlapja két különböző közönséget céloz meg, nevezetesen: (i) a versenyvizsgákon és felvételi eljárásokban részt vevő jelölteket, és (ii) a nagyközönséget. Ami az első csoportot illeti, az EPSO kifejtette, hogy indokoltan tekinti úgy, hogy a felvételi eljárásokban részt vevő jelöltekkel való kapcsolattartás korlátozódhat az angol, francia és német nyelvre. A panaszos ezt nem kifogásolta. A második csoportot illetően az EPSO rámutatott arra, hogy a polgároktól érkező információkéréseket minden esetben egyformán kezeli, azzal az egyetlen különbséggel, hogy mivel esetleg fordításra van szükség, a nem angol, francia vagy német nyelven érkező kérelmek esetében a válaszadás hosszabb időt vehet igénybe. A panaszos elfogadta az EPSO magyarázatát, ugyanakkor úgy vélte, hogy ezt az információt közzé kellene tenni az EPSO honlapján. Erre vonatkozóan pontos, konstruktív javaslatokat tett, és ezekre az EPSO kedvezően reagált.

Mivel az Ombudsman évről évre nagy számban foglalkozik az átláthatósággal kapcsolatos ügyekkel, ezen a területen különösen öröndetesnek tartja a kiemelt ügyeket. A [2497/2010/FOR](#) ügy azzal foglalkozott, hogy megtagadták a nyilvános hozzáférést az európai bankfelügyelők bizottsága (CEBS) által szervezett nyilvános meghallgatás résztvevőinek listájához. Mivel a CEBS 2011. január 1-jétől Európai Bankhatóságként (EBH) működik, az Ombudsman vizsgálata az EBH ellen irányult. Ez utóbbi kijelentette, hogy azonnali intézkedéseket tett annak érdekében, hogy az átláthatóság terén minden követelménynek megfeleljen.

Elkötelezettsége jeléül beleegyezett abba, hogy betekintést adjon a panaszosnak a CEBS résztvevői listájába.

Az Ombudsman egyik ajánlástervezetére reagálva az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) beleegyezett abba, hogy nyilvános hozzáférést adjon egy gyógyszer feltételezett súlyos mellékhatásairól szóló jelentésekhez. A [3106/2007/FOR](#) ügy lezárásakor az Ombudsman elismerte, hogy az ügynökség komoly előrelépéseket tett annak érdekében, hogy munkáját átláthatóbbá tegye.

Nem sokkal az után, hogy az Ombudsman vizsgálatot indított a [2609/2010/BEH](#) ügyben, a panaszos arról tájékoztatta, hogy a Bizottságtól korlátlan hozzáférést kapott az összes kért dokumentumhoz. A dokumentumok „a Szerződés 296. cikkének a védelmi beszerzések területén történő alkalmazásáról” szóló bizottsági értelmező közleményre vonatkoztak. A Bizottság eleinte azzal érvelt, hogy a kért dokumentumok teljes egészében az 1049/2001/EK rendelet 4. cikke (1) bekezdése a) pontjának második bekezdésében előírt kivétel hatálya alá tartoznak, amely a „védelmi és katonai ügyekre” vonatkozik.

Az átláthatóság témájában utolsóként említendő [3072/2009/MHZ](#) ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság nem kezelt kellő gondossággal egy panaszt, amely az érdekképviselési nyilvántartására (az „átláthatósági nyilvántartásra”) vonatkozott. Egy nem kormányzati szervezet tett panaszt egy bizonyos érdekcsoport lobbizási költségvetésével kapcsolatos, a Bizottság által a nyilvántartásába felvett adatok ügyében. Az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatában kijelentette, hogy a Bizottság megkérhetné a szóban forgó érdekcsoportot, hogy magyarázza meg lobbizási költségeit. Azt is felvetette, hogy a Bizottság általános szabályokat hozhatna

Panaszok és vizsgálatok

és tehetne közzé (i) a nyilvántartási panaszok kezelésének eljárásáról, (ii) arról, hogy az érdekcsoportok miként számítsák lobbizási költségvetésüket, illetve (iii) arról, hogy ezek a csoportok nyilvántartási célból hogyan jelentsék be támogatható tevékenységeiket. A Bizottság e javaslatok mindegyikét elfogadta.

A Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (OHIM) az Ombudsman által a [2413/2010/MHZ](#) ügyben folytatott vizsgálatra válaszul beleegyezett nyelvpolitikájának módosításába. Az Ombudsman azzal érvelt, hogy a megfelelő ügyintézés gyakorlata megköveteli, hogy az EU intézményei, szervei és hivatalai a polgárokat lehetőség szerint a saját nyelvükön tájékoztassák. Ennek eredményeképpen az OHIM beleegyezett, hogy az Unió bármely polgárától, az EUSZ 55. cikkének (1) bekezdésében említett bármelyik nyelven fogad írásbeli megkereséseket, és ugyanazon a nyelven válaszol is ezekre. Azt is bejelentette, hogy a weboldalának kezdőlapját elérhetővé teszi minden uniós nyelven, és az oldalon a nyelvpolitikáját is be fogja mutatni.

Az [1804/2009/MHZ](#) és a [899/2011/TN](#) ügy az Alapjogi Charta két rendelkezésével foglalkozott, mégpedig a fogyatékossgal élő személyek beilleszkedésével és a tisztességesség elvével¹⁸. A két ügy konkrétan az EU személyzeti szabályzatának egy rendelkezésével foglalkozott, amelynek értelmében a személyzet egy tagját megillető, eltartott gyermek utáni támogatás kétszeresére növelhető, ha a gyermek komoly kiadásokkal jár, súlyos betegségben szenved. Az előbbi esetben a Parlament hajlandó volt tudomásul venni a személyzet tagjainak részmunkaidős munkavégzésre irányuló döntését, amikor olyan esetekben kellett döntenie, ahol az érintett tisztviselő nehezen tudta bizonyítani a gyermekének fogyatékossgából eredő komoly kiadások meglétét. Az utóbbi esetben a Bizottság

elismerte, hogy a panaszosnak járó kétszeres támogatást attól a naptól kezdve meg kellett volna fizetnie, hogy uniós tisztviselőként munkába állt, és nem csak onnantól, hogy ezt kérelmezte. Ez az ügy gyorsan lezárult, miután a Bizottság pozitívan reagált az Ombudsman által a vizsgálatot elindító levelében feltett kérdések sorára.

Végül az Ombudsman üdvözölte a Bizottság által az [1786/2010/PB](#) ügyben megtett lépéseket, amelyek az uniós kutatási finanszírozás bürokratikuságát kívánták csökkenteni. Az ügy a Bizottság által az EU hetedik kutatási keretprogramjának keretében folyósított úgynevezett „előfinanszírozási” összegekre vonatkozott. A panaszos azt kifogásolta, hogy a Bizottság az uniós támogatások kedvezményezettjeitől elvárja, hogy a kapott támogatások az uniós költségvetés javára kamatozzanak. Ez a kötelezettség a panaszos szerint bürokratikus és aránytalan. Az Ombudsman megállapította, hogy a költségvetési rendelet vonatkozó rendelkezései és a kapcsolódó végrehajtási rendelkezések akár a panaszos álláspontjának alátámasztásaként is értelmezhetők, különösen a tisztességesség általános elvének fényében. Ezenkívül úgy vélekedett, hogy a kedvezményezettek aránytalan terhet róva kötelezettségek előírása nem felel meg a hatékony és eredményes pénzgazdálkodás elvének. A Bizottság válaszában olyan új szabályokat és gyakorlatokat jelentett be, amelyek célja az Ombudsman ez ügyben tett ajánlástervezetének végrehajtása. A Bizottság azonnali hatállyal bevezette ezeket a változtatásokat. Általánosságban a Bizottság egyetértett az Ombudsmannal abban, hogy a hatékony és eredményes pénzgazdálkodás elvét az alkalmazott szakpolitikák és azok összefüggéseinek fényében, a helyzetnek megfelelően kell alkalmazni. Jelezte, hogy ezt a megközelítést jogalkotási szinten is követni kívánja.

¹⁸. A Charta 26. cikke, illetve 41. cikkének (1) bekezdése.



1.6. A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol. Mindegyik határozatról készül egy angol nyelvű összefoglaló is. A kiválasztott ügyek összefoglalóit mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik a honlapon. Ezekből az összefoglalásokból kiderül, hogy az Ombudsman által 2011-ben meghozott, vizsgálatokat lezáró 318 határozat milyen témákkal és mely uniós intézményekkel foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

Ez a rész az Ombudsman 2011. évi vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténymegállapításokat mutatja be. Helyet kaptak benne azok az ügyek, amelyek jelentős hatást értek el az átláthatóság és az uniós intézményeknél folyó megfelelő ügyintézés előmozdítása terén, olyan ügyek, amelyek a panaszos számára különösen kedvező eredményt hoztak, illetve azok, amelyek segítségével az

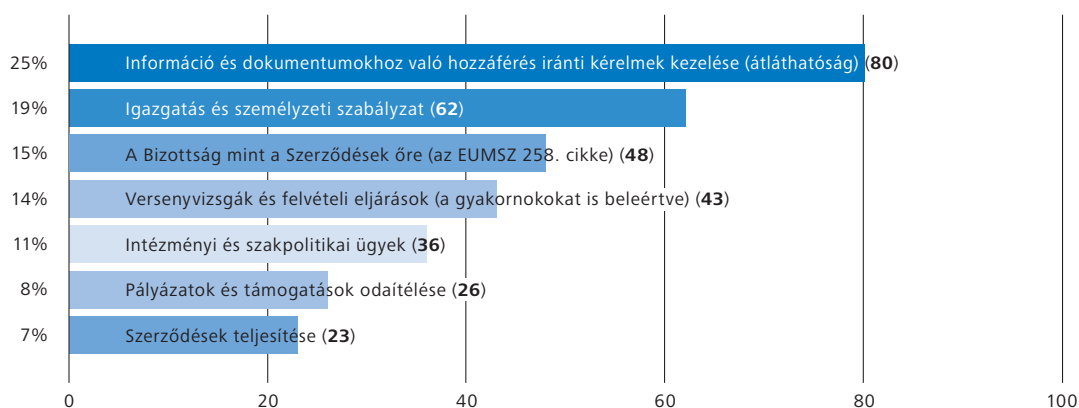
Ombudsman fontos jogi szempontokra tudott rávilágítani vagy korábban még nem tapasztalt kérdéssel szembesült. Mivel az Ombudsman külön törekszik arra, hogy előmozdítsa az Alapjogi Charta alkalmazását, a Chartában foglalt jogokat érintő fontos ügyek is kiemelt helyen szerepelnek.

Ez a rész a vizsgálatok következő fő tárgyköreit elemzi:

- nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- a Bizottság mint a „Szerződések őre”;
- pályázatok és támogatások odaítélése;
- szerződések teljesítése;
- igazgatás és személyzeti szabályzat;
- versenyvizsgák és felvételi eljárások;
- intézményi, politikai és egyéb ügyek.

A fenti tárgykörök között jelentős átfedés van. A nyilvánosság kérdését például gyakran a személyzetfelvétellel vagy az Európai Bizottságnak a Szerződések őreként betöltött szerepével kapcsolatos panaszokban vetik fel. Hozzá kell tenni, hogy a kategóriák nem ugyanabban a sorrendben vannak felsorolva, mint ahogy az 1.11. ábrán szerepelnek.¹⁹

1.11. ábra: A lezárt vizsgálatok tárgya



¹⁹ Az 1.11. ábra az összes, 2011-ben lezárt vizsgálatról tájékoztat a vizsgálatok tárgya szerint. Az ábra célja, hogy jelezze a tárgyalt téma jelentőségét az Ombudsman összesített igénybeviteléhez képest. Az átfedés ellenére az egyes ügyek az ábrán csak egy címszó alatt szerepelnek.

Panaszok és vizsgálatok

Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok

Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés

Az EUSZ 10. cikkének (3) bekezdése szerint az Unióban a döntéseket „a lehető legnyilvánosabban és a polgárokhoz a lehető legközelebb eső szinten” kell meghozni, az EUMSZ 15. cikkének (1) bekezdése pedig előírja, hogy az Unió intézményei, szervei és hivatalai munkájuk során a nyitottság elvének lehető legnagyobb mértékű tiszteletben tartásával járjanak el a jó kormányzás előmozdítása és a civil társadalom részvételének biztosítása céljából. Az EUMSZ 15. cikkének (3) bekezdése rendelkezik az uniós intézmények, szervek és hivatalok dokumentumaihoz való hozzáférés jogáról. Ugyanezt a jogot a Charta 42. cikke is megállapítja. A dokumentumokhoz való hozzáférés ezen alapjogát az 1049/2001/EK rendelet szabályozza.²⁰

Az 1049/2001/EK rendelet lehetőséget kínál a kérelmezők számára a jogorvoslat megválasztására. A hozzáférés teljes vagy részleges megtagadása az EUMSZ 263. cikke szerinti bírósági eljárás keretében vagy az Ombudsmannál tett panasz formájában is megtámadható. 2011 folyamán az Ombudsman az 1049/2001/EK rendelet alkalmazásával kapcsolatban 20 panasz vizsgálatát zárta le, amelyek közül 14 a Bizottság ellen irányult. Ezek a vizsgálatok eljárási kérdésekkel és a nyilvános hozzáférés alól

a rendelet 4. cikkében biztosított kivételek alkalmazásával egyaránt foglalkoztak. Ami az előbbi illeti, a kérelmek késedelmes nyilvántartásba vétele és késedelmes megválaszolása viszonylag gyakori jelenségnek tűnik²¹. Az utóbbival kapcsolatban megfigyelhető, hogy újra és újra ugyanazokra a kivételekre hivatkoznak, így ezekkel az alábbiakban kiemelten foglalkozunk²².

A nemzetközi kapcsolatokra vonatkozó kivétel

Az 1051/2010/BEH ügyben a Bizottság²³ megtagadta a hozzáférést egy vízumkérdésekről szóló részhez, amely az EU és az orosz képviselők közötti találkozásiról szóló jelentésben szerepelt. Az 1049/2001/EK rendelet 4. cikke (1) bekezdése a) pontjának harmadik bekezdésére hivatkozott, kifejtve, hogy (i) a közzététel a nyilvánosság elé tárna olyan, a vízumkérdéssel kapcsolatos értékeléseket, amelyeket az orosz küldöttséggel nem osztottak meg, ráadásul (ii) a közzététel gyengítené az EU tárgyalási pozícióját. Az Ombudsman figyelembe vette, hogy az uniós bíróságok ítélkezési gyakorlata szerint a 4. cikk (1) bekezdésének a) pontja által védelt érdekek különösen érzékenyek. Az intézményeknek ezért tág mérlegelési jogköre van annak eldöntésében, hogy a közzététel kedvezőtlenül befolyásolná-e a védett közérdeket. Úgy vélte, hogy a dokumentum vizsgálatának eredményei igazolták azt az érvet, amely szerint a közzététel gyengítené az EU tárgyalási pozícióját. Ráadásul a dokumentum érintett része folyamatban

²⁰. Az Európai Parlament és a Tanács 1049/2001/EK rendelete (2001. május 30.) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről; HL L 145., 2001., 43. o. A Bizottság 2008. április 30-án javaslatot terjesztett elő (COM(2008)229 végleges) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről szóló 1049/2001/EK rendelet módosítására és felváltására. Az Európai Parlament 2011. december 15-én szavazott a Bizottság javaslatával foglalkozó *Cashman-jelentés*ről.

²¹. Az Ombudsman ezért üdvözölte az egyik 2010-es kritikai észrevételének nyomán tett bizottsági nyilatkozatot, amely szerint az érvényben lévő rendszer megfelelően szervezett ahhoz, hogy általában az 1049/2001/EK rendeletben előírt határidőkön belül kezelje a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmeket. Az Ombudsman értelmezése szerint ebből a nyilatkozatból az következik, hogy a Bizottság reálisnak és betarthatónak tekinti az említett határidőket.

²². Sok esetben egyszerre több kivételre is hivatkoznak.

²³. Mielőtt az Ombudsman szolgálatai rátértek volna a szóban forgó dokumentum vizsgálatára, a Bizottság tájékoztatta az Ombudsmant, hogy az Európai Külügyi Szolgálat (EKSZ) létrehozását követően az ügyben immár az említett szolgálat az illetékes.



lévő tárgyalásokra vonatkozott, és következtetni lehetett belőle arra, hogy az EU hogyan vélekedik az Orosz Föderáció álláspontjáról. Ezért hihető volt az intézménynek az az érve, amely szerint a közzététel ártana az Orosz Föderáció és az EU között fennálló kölcsönös bizalomnak.

A jogi tanácsadással kapcsolatos kivétel

Az 1170/2009/KM ügyben egy német állampolgár a Tanácstól kért hozzáférést Jogi Szolgálatának egyik véleményéhez, amely a géntechnológiával módosított élelmiszerekről és takarmányokról szóló rendelet jogalapját tárgyalta. A Tanács csak a vélemény bevezető bekezdéseibe adott betekintést, és azzal érvelt, hogy a dokumentum szövege az 1049/2001/EK rendeletben a jogi tanácsadás védelmére vonatkozó kivétel hatálya alá tartozik. Az Ombudsman a dokumentum vizsgálata után arra az előzetes következtetésre jutott, hogy a *Turco*-ítélet²⁴ helyes olvasata alapján a Tanács nem bizonyította be, hogy a hozzáférést meg kellett tagadni ahhoz, hogy védje a Jogi Szolgálatától kapott hasznos jogi tanácsadáshoz fűződő érdekét. Azt javasolta, hogy a Tanács adjon teljes körű hozzáférést a szóban forgó dokumentumhoz. A panaszos által felvetett eljárási kérdéseket illetően az Ombudsman azt javasolta, hogy a Tanács tájékoztassa a kérelmezőket a határozat 1049/2001/EK rendelet szerinti esedékességének napjáról, és arról, hogy az említett napot megelőzően milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre. A Tanács nem értett egyet az Ombudsman elemzésével, de az időközben eltelt időre való tekintettel mégis úgy határozott, hogy hozzáférést ad a dokumentumhoz. Abba is beleegyezett, hogy tájékoztatja a kérelmezőket arról a dátumról, amikor határoznia kell a kérelmükről. Azt a javaslatot viszont elutasította, hogy a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről előzetesen tájékoztassa a kérelmezőket.

Az ellenőrzésekkel, vizsgálatokkal és könyvvizsgálatokkal kapcsolatos kivétel

A következő három ügy az uniós versenyjogról szóló dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmekkel foglalkozott. A 297/2010/GG ügy arról szólt, hogy a Bizottság Versenypolitikai Főigazgatósága megtagadta a hozzáférést az EUMSZ 101. és 102. cikke szerinti versenyjogi ügyek kezelésére vonatkozó eljárási kézikönyvéhez (antitröszt kézikönyv). A Bizottság azzal érvelt, hogy a közzététel súlyosan hátrányosan érintené a döntéshozatali folyamatát, egyúttal az érintett területen végzett ellenőrzések és vizsgálatok célját is sértené. Ugyanakkor azt is kifejtette, hogy szemelvényeket válogat és dolgoz át az antitröszt ügyekben folytatott eljárásairól szóló dokumentációból, hogy ezeket a honlapján bevált gyakorlatok formájában közzétegye. A panaszos nem volt megelégedve ezzel a hozzáállással, ezért az Ombudsmanhoz fordult. Az Ombudsman megvizsgálta az antitröszt kézikönyvet, és megállapította, hogy a Bizottságnak joga van megtagadni a hozzáférést a kézikönyv bizonyos részeihez, de az egész dokumentumhoz nem. Arra kérte a Bizottságot, hogy biztosítson részleges hozzáférést a modulokhoz (az antitröszt kézikönyv legfontosabb részéhez), és nem hivatalosan tárgyaljon a panaszossal, hogy méltányos megoldást találjanak az antitröszt kézikönyv részét képező többi dokumentumhoz való hozzáférés tekintetében. A Bizottság üdvözölte az Ombudsman javaslatát, és lépéseket tett a megvalósítása érdekében.

Az 1403/2010/GG ügy arra irányult, hogy a Versenypolitikai Főigazgatóság állítólag nem időben és megfelelően foglalkozott egy állami támogatásokra vonatkozó vizsgálattal kapcsolatos dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelemmel. A Bizottság az Ombudsman vizsgálata folyamán válaszolt a panaszosnak,

²⁴. A C-39/05 P. és C-52/05 P. sz., *Svédország és Turco kontra Tanács* egyesített ügyek, EBHT [2008] I-4723. o.

Panaszok és vizsgálatok

és elnézést kért a késedelemért. Az ügy érdemi részét illetően a Bizottság a Bíróság által a *Technische Glaswerke*²⁵ ügyben hozott ítéletre hivatkozott, amely elismeri „valamely olyan általános vélelem meglétét, amely szerint az igazgatási aktában meglévő dokumentumok hozzáférhetővé tétele főszabály szerint sérti a vizsgálat céljainak védelmét”. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bíróság értelmezésének megfelelően a Bizottság által tanúsított hozzáállás összhangban van az uniós joggal. Hozzátette, hogy a panaszos nem bizonyította, hogy a Bizottság aktájában voltak olyan dokumentumok, amelyekre a fenti vélelem nem vonatkozik, és amelyeket nem tettek közzé, illetve hogy a közzétételhez nyomós közérdek fűződik. Az Ombudsman azonban azt is megjegyezte, hogy nem tartja valószínűnek, hogy bármelyik kérelmező valaha is olyan helyzetbe kerül, amely lehetővé teszi a fenti vélelem megdöntését, hacsak nem tudja, hogy milyen dokumentumok szerepelnek az aktában. Az Ombudsman ezért örömmel vette tudomásul, hogy a Bizottság átadta a panaszosnak a jelen ügygel kapcsolatos aktájában található dokumentumok listáját. További észrevételében arra kérte a Bizottságot, hogy minden olyan ügyben járjon el hasonlóan, amikor a fenti vélelemre kíván hivatkozni.

Az Ombudsman az **1735/2010/MHZ** ügyben is egyetértett a Versenypolitikai Főigazgatóság azon álláspontjával, hogy egy másik, állami támogatásokra vonatkozó bizottsági vizsgálat esetében is meg kellett tagadnia az igazgatási aktához való hozzáférést, ismét a Bíróság *Technische Glaswerke* ügyben hozott ítéletének fényében. Azzal viszont nem értett egyet, hogy a Bizottság a döntéshozatali eljárásának védelmével kapcsolatos kivételre hivatkozik (az 1049/2001/EK rendelet 4. cikke (3) bekezdésének első albekezdése), mivel bízik benne, hogy

a Bizottság tapasztalt döntéshozói nem hajlanak arra, hogy helytelen külső befolyásnak engedjenek.

Az **1581/2010/GG** ügyben a Bizottság ismét az ellenőrzések, vizsgálatok és könyvvizsgálatok céljának védelmével kapcsolatos kivételre hivatkozott, amikor megtagadta a hozzáférést a tagállamok és szakmai szervezetek által egy jogsértési panasz kivizsgálásával összefüggésben küldött válaszokhoz. A dokumentumok vizsgálata után az Ombudsman nem volt meggyőződve arról, hogy a Bizottság által idézett kivétel lehetővé tette volna a hozzáférés megtagadását a dokumentumok azon része esetében is, amelyek pusztán tényszerű információkat tartalmaznak. A Bizottság azt válaszolta, hogy ismét fontolóra veszi a panaszos kérelmét, hogy az érintett tagállamokkal folytatott konzultációt követően teljes vagy részleges hozzáférést biztosíthasson számára.

A **2073/2010/AN** ügy szintén egy jogsértési eljárás dokumentumaihoz való hozzáféréssel foglalkozott, ezúttal spanyolországi környezetvédelmi kérdésekben. Miután az Ombudsman megkezdte a vizsgálatot, a Bizottság a kért dokumentumok némelyikéhez hozzáférést adott a panaszosnak, más dokumentumok esetében viszont megtagadta a hozzáférést. Az Ombudsman úgy találta, hogy a spanyol hatóságok által idézett kivételek fényében indokolt volt a Bizottság részéről, hogy megtagadta a hozzáférést bizonyos, e hatóságoktól származó dokumentumokhoz. Ami a többi dokumentumhoz való hozzáférés iránti kérelem kezelését illeti, az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért helytelenül megtagadta panaszostól, hogy néhány belső dokumentumába betekintést nyerjen, amiért nem mérlegelte a panaszosnak adandó részleges hozzáférés lehetőségét, és amiért nem mérte fel megfelelően a közzétételhez fűződő nyomós közérdek

²⁵ C-139/07 P. sz. Bizottság kontra *Technische Glaswerke Ilmenau* ügyben 2010. június 29-én hozott ítélet (az EBHT-ban még nem tették közzé).



meglétét. Ezenkívül bírálta a panaszos megerősítő kérelmének kezelésében történt késedelem miatt is.

Az intézmény döntéshozatali eljárásával kapcsolatos kivétel

Az **1294/2009/DK** ügy egy tanácsi rendeletre irányuló javaslat hatásvizsgálatáról szóló jelentéshez való teljes körű hozzáférés megtagadásával foglalkozott. Az Ombudsman vizsgálata során a Bizottság a Tanács és a Parlament elé terjesztette jogalkotási javaslatát, amelyet részben a szóban forgó jelentés tartalma alapján fogalmazott meg. Bár végül megadta a teljes körű hozzáférést a jelentéshez, az Ombudsman elemzést készített az eredeti döntés, azaz a teljes hozzáférés megtagadása tekintetében. Azt állapította meg, hogy a Bizottság eredeti döntésében nem bizonyította kellőképpen, hogy (i) a teljes körű hozzáférés biztosítása miért érintette volna súlyosan a döntéshozatali folyamatát, és hogy (ii) a közzétételhez nem fűződött nyomós közérdek.

Információkhoz való nyilvános hozzáférés

A Charta 41. cikke elismeri, hogy mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. Ebbe a válaszhoz való jog is beletartozik. Az Ombudsman 2011-ben sok olyan ügygel foglalkozott, ahol a polgár azt állította, hogy az igazgatástól nem kapott megfelelő választ, illetve egyáltalán nem kapott választ. Ezeket az ügyeket egyszerűsített eljárással kezelte, hogy a panaszos időben választ kaphasson. Az **1711/2010/BEH** ügy példa a teljes körű vizsgálatra, amelynek során a panaszos a tájékoztatás elmulasztását kifogásolta. A vizsgálat konkrétan arra vonatkozott,

hogy a Bizottság megtagadta egy korábbi ideiglenes alkalmazott által szerzett nyugdíjjogosultságok összegének megnevezését. Bár a Bizottság kijelentette, hogy a panaszosnak saját magának kell elvégeznie a vonatkozó számítást, közölte az erre a célra alkalmazandó képletet, valamint a konkrét esetben a képletbe behelyettesítendő összegeket. A panaszos megköszönte az Ombudsmannak az ügy rendezésére tett nyomatékos erőfeszítéseit.

A **2470/2009/TN** ügy szintén egy információkérés kezelésével foglalkozott, ezúttal az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) részéről. Az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, miután azt állapította meg, hogy az EPSO nem adott a panaszosnak a megfelelő időben kellőképpen világos magyarázatot arra – *A helyes hivatali magatartás európai kódexének* 18. cikkével összhangban –, hogy az információt miért nem lehet közölni.

Adatvédelem

Az Alapjogi Charta 7. és 8. cikke tartalmazza a magánélet tiszteletben tartásához, illetve a személyes adatok védelméhez való alapvető jogot. Az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkében megállapított kivételek között a 4. cikk (1) bekezdésének b) pontja ezekre a jogokra vonatkozik. Ez a kivétel a **3106/2007/FOR** ügyben játszott szerepet, amelyben az Európai Gyógyszerügynökség nem volt hajlandó nyilvános hozzáférést adni egy gyógyszer feltételezett súlyos mellékhatásairól szóló jelentésekhez. Az Ügynökség végül beleegyezett, hogy hozzáférést ad a panaszosnak a kért dokumentumokhoz, miután eltávolította belőlük a betegekre és a jelentést tevő orvosokra vonatkozó személyes adatokat.

Panaszok és vizsgálatok

A Bizottság mint a „Szerződések őre”

A jogállamiság az Európai Unió alapelveinek egyike. A Bizottság egyik legfontosabb feladata az, hogy a Szerződések őreként szolgáljon.²⁶ Az EUMSZ 258. cikke olyan általános eljárást hoz létre, amely szerint a Bizottság kivizsgálhatja és a Bíróság elé utalhatja az uniós jog tagállamok által történő esetleges megsértésének eseteit. A Bizottság hivatalból, panaszok alapján vagy az Európai Parlamenttől az EUMSZ 227. cikke szerint a Parlamenthez beérkező petíciók megvizsgálására vonatkozóan kapott felkéréseknek eleget téve kezdeményezhet vizsgálatokat. A konkrét ügyekkel, például a jogellenes állami támogatásokkal kapcsolatban más eljárásokat kell alkalmazni.

Ezzel kapcsolatban fontos megemlíteni a Bizottság és a tagállamok között 2007-ben kifejlesztett EU Pilot²⁷ munkamódszert, amelynek célja, hogy az uniós jog megsértéseit a lehető legkorábbi szakaszban korrigálja, hogy ne kelljen jogsértési eljáráshoz folyamodni. E projekt azt hivatott biztosítani, hogy a tagállamok hatékonyabban hajtsák végre az uniós jogot, illetve a polgároktól és vállalkozásoktól érkező panaszok gyorsabban rendeződjenek.

a tagállami hatóságok intézkedéseinek vizsgálatára. Az Ombudsman vizsgálata kizárólag arra irányul, hogy megvizsgálja a Bizottságnak a hozzá benyújtott jogsértési panasz elemzése és kezelése során tanúsított magatartását. Az Ombudsman a Bizottság magatartásának eljárási és lényegi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat.

Eljárási kötelezettségek

A Bizottságnak a panaszossal kapcsolatban meglévő eljárási kötelezettségeit illetően az Ombudsman fő hivatkozási pontja egy 2002-ben kiadott bizottsági közlemény²⁸. A közlemény előírja a panaszok nyilvántartásba vételének kötelezettségét, rendelkezik bizonyos kivételekről e kötelezettség alól, emellett megállapítja a panaszok kezelésére és a panaszosok tájékoztatására vonatkozó határidőket. A Bizottság az Ombudsman korábbi vizsgálataira és az e kérdésekkel kapcsolatban megfogalmazott bírálataira válaszul adta ki ezt a közleményt. Az Ombudsman szerint ez a közlemény fontos alap ahhoz, hogy a polgárok bízassanak a Bizottságban mint a „Szerződések őrében”.

Mint az alábbi példák szemléltetik, az Ombudsman 2011-es vizsgálatai számos eljárási hiányosságra derítettek fényt.

A panaszok nyilvántartásba vételének és a panaszos meghallgatásának elmulasztása

A 2403/2008/OV ügy egy olyan esetet jelent, amikor a Bizottság nem tartotta be a 2002-es közleményének rendelkezéseit.

Az Ombudsman fogadja és kezeli a Bizottság mint a „Szerződések őre” ellen irányuló panaszokat.

Az Ombudsman fogadja és kezeli a Bizottság mint a „Szerződések őre” ellen irányuló panaszokat. Amikor az Ombudsman vizsgálatot indít egy ilyen panasz ügyében, mindig nagyon gondosan tisztázza, hogy vizsgálatában azzal nem fog foglalkozni, hogy történt-e jogsértés. Ennek az az oka, hogy az Európai Ombudsman hatásköre nem terjed ki

²⁶. Az EUSZ 17. cikke kimondja, hogy a Bizottság „gondoskodik a Szerződések, valamint az intézmények által a Szerződések alapján elfogadott intézkedéseknek az alkalmazásáról”.

²⁷. Lásd „Az eredmények Euró pája – a közösségi jog alkalmazása” című bizottsági közleményt, COM(2007)502.

²⁸. Közlemény az Európai Parlament és az Európai Ombudsman részére a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról; HL C 244., 2002., 5. o.



A Bizottság elismerte, hogy nem tartott tiszteletben bizonyos pontokat, köztük a nyilvántartásba vételről szóló 3. pontot, és ezért elnézést kért. Azt viszont kifejezetten tagadta, hogy a közlemény 10. pontját sem tartotta tiszteletben, amely előírja, hogy a panasz elutasítása előtt meg kell hallgatni a panaszost. Az Ombudsman lezárta a vizsgálatát, és megjegyezte, hogy időközben hivatalból vizsgálatot indított az új EU Pilot és a közleményben rögzített eljárási garanciák közötti kapcsolat ügyében²⁹.

A **2587/2009/JF** ügyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság nem kezelte megfelelően az uniós környezetvédelmi és energiaügyi jogszabályok irországi alkalmazásával kapcsolatos aggályait. Az Ombudsman vizsgálata során a Bizottság elmondta, hogy időközben panaszként nyilvántartásba vette a panaszos későbbi leveleinek egy részét, és megkezdte a panasz kivizsgálását. A Bizottság ezenkívül szervezett egy találkozót, ahol a panaszos személyesen fejthette ki aggályait. A Bizottság kitarthatott amellett, hogy elkötelezetten törekszik feladatának ellátására, azaz az uniós környezetvédelmi jogszabályok helyes végrehajtásának ellenőrzésére, és meg fogja vizsgálni a vonatkozó jogszabályok minden dokumentált megsértését.

Késedelem

A **489/2011/MHZ** ügy a panaszos jogsértési ügyben tett észrevételeinek megválaszolásában történt hét hónapos késedelemmel foglalkozott, amelyet a Bizottság nem tudott megindokolni. Az Ombudsman azonban úgy találta, hogy a Bizottság a közvetlenül a panaszosnak küldött leveleiben

példaértékű indokolással támasztotta alá az ügy lezárásáról hozott határozatát. Az Ombudsman tett egy további észrevételt is, miszerint a Bizottság úgy tenne eleget a helyes hivatali magatartás elveinek, ha ésszerű időn belül végleges döntésre jutna azt követően, hogy a panaszosok megteszik észrevételeiket a jogsértési kereset lezárására irányuló szándékának bejelentésével kapcsolatban. Ha késedelem történik, a Bizottságnak meg kell magyaráznia ennek okát, és adott esetben elnézést kell kérnie.

A védelemhez való jog

A **705/2010/ANA** ügy egy harmadik fél jogaival foglalkozott, aki egy Görögországot érintő jogsértési panasz ügyében avatkozott közbe az ország védelmében. A Bizottság fenntartotta, hogy biztosította a panaszos védelemhez való jogát, amikor az eljárás során lehetőséget adott neki a nézetei kifejtésére, illetve figyelembe vette és értékelte az összes benyújtott információt. Hozzátette, hogy az egész folyamatban objektív eljárásra törekedett mind a panasz értékelése során, mind pedig a kiegyensúlyozott, alapos vizsgálattal. A Bizottság végül a jogsértési ügy lezárása mellett döntött. Az Ombudsman határozatában megállapította, hogy a Bizottság lépéseket tett az ügy rendezése érdekében, és így a panaszos számára kielégítő megoldás született.

Lényegi kérdések

Amikor az Ombudsman jogsértési panaszokat vizsgál, a Bizottság elemzéseinek és következtetéseinek érdemi részét is felülvizsgálhatja. Ellenőrizheti például, hogy ezek az elemzések és

²⁹. Az egyik 2010-es kritikai észrevételének bizottsági utóéletére való tekintettel az Ombudsman hivatalból vizsgálatot indított (**OI/2/2011/OV**) a jogsértési panaszok kezelésére szolgáló EU Pilot módszer és a Bizottság 2002-es közleménye közötti kapcsolat ügyében. Konkrétan azt kérdezte a Bizottságtól, hogy tervezi-e a továbbiakban (i) a közlemény felülvizsgálatát, és (ii) ha igen, ezzel összefüggésben konzultál-e az Ombudsmannal. A vizsgálat folyamatban van.

Panaszok és vizsgálatok

Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései során teljes mértékben tiszteltetben tartja a Bizottságnak a Szerződésben és a Bíróság ítélkezési gyakorlatában elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy egy jogsértést a Bíróság elé utal-e.

következtetések ésszerűek-e, érvekkel kellőképpen alátámasztottak-e és a panaszosnak alaposan elmagyarázták-e őket. Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései során teljes mértékben tiszteltetben tartja a Bizottságnak a Szerződésben és a Bíróság ítélkezési gyakorlatában elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy egy jogsértést a Bíróság elé utal-e.³⁰ Amennyiben az Ombudsman alapjaiban nem ért egyet a Bizottság értékelésével, ezt jelzi is, rámutatva ugyanakkor, hogy az uniós jog értelmezésében a Bíróság a legfőbb tekintély. Az ilyenfajta nézeteltérések azonban kivételesen ritkák.

A Bizottság mérlegelési jogkörének gyakorlásával kapcsolatos vita

Az 1561/2010/FOR ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság állítólag nem vizsgálta ki megfelelően, hogy Spanyolország betartotta-e az EU környezetvédelmi szabályait. Egy spanyol polgár azt állította, hogy egy nagyszabású építési projekt tönkretette a kizárólag a spanyolországi Guadiana folyó torkolatának környékén élő ritka növény, a *Picris Willkommii* természetes élőhelyét. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság megfelelően megindokolta döntését, miszerint mérlegelési jogkörét gyakorolva lezárja az ügyet. A Bizottság alapvetően azt állította, hogy a jogsértési eljárás folytatása nem biztosítaná jobban a *Picris Willkommii* védelmét, mint a spanyol hatóságok által már megtett vagy tervezett intézkedések, ők ugyanis vállalták, hogy különféle védelmi intézkedéseket hoznak. Az Ombudsman mindazonáltal egy további észrevétel keretében felkérte a Bizottságot, hogy a jövőben hasonló esetekben minden nemzeti jogorvoslati lehetőségre hívja fel a panaszosok figyelmét.

A Bizottság megítélésétől eltérő vélemény

Két ügy érintette a schengeni vívmányokat³¹. A 2267/2009/KM ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság állítólag elmulasztott jogsértési eljárást indítani a schengeni vízumszabályok ügyében. A panaszos konkrétan azt állította, hogy Németország túlzottan szigorú feltételekhez köti a költségvállalási nyilatkozatokat, amelyekkel a vízumkérelmezők igazolhatják, hogy tartózkodási költségeik fedezésére elegendő eszközökkel rendelkeznek. Az Ombudsman egyetértett a Bizottság véleményével, hogy a garanciavállalók hitelképességének meghatározására vonatkozó szabályok a nemzeti jog hatálya alá tartoznak. Emellett megalapozottnak találta a Bizottság azon kijelentéseit is, miszerint (i) e szabályokat nem szabad önkényesen alkalmazni, és (ii) a német gyakorlat nem bizonyult önkényesnek. Úgy vélte továbbá, hogy nem volt ésszerűtlen a Bizottság azon döntése, hogy az összes tagállam gyakorlatát megvizsgálja. Tekintettel arra, hogy a Bizottság elnézést kért, amiért eleinte nem válaszolt a panaszosnak, az Ombudsman lezárta az ügyet.

Pályázatok és támogatások odaítélése

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítélésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik. Úgy véli azonban, hogy az intézményeknek, és különösen az értékelő bizottságoknak és a pályázatokat odaítélő hatóságoknak tag mérlegelési jogkörük van, ezért az ilyen esetek felülvizsgálatában annak ellenőrzésére kell szorítkoznia, hogy az eljárásra irányadó szabályokat

³⁰. Az Ombudsman ezzel kapcsolatban megjegyzi, hogy az uniós jog megsértésének tényéből nem következik automatikusan, hogy a Bizottságnak jogsértési eljárást kellene folytatnia. A Bizottságnak azonban meg kell indokolnia, hogy hogyan gyakorolja tag mérlegelési jogkörét.

³¹. A 2062/2010/JF ügyet, amely a schengeni vívmányok Írországra nézve még nem kötelező rendelkezéseire vonatkozott, a fenti 1.4. szakasz tárgyalja. Az Ombudsman ebben az esetben is egyetértett a jogsértési panasz bizottsági megítélésével.



betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy nem történt-e nyilvánvaló értékelési hiba vagy hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálja ezenkívül, hogy az intézmények eleget tettek-e indokolási kötelezettségüknek, és az ilyen indokolások következtetések és ésszerűek-e.

Az Ombudsman által a pályázatok és támogatások terén 2011-ben vizsgált kérdések között szerepelt az állítólagos tisztességtelen eljárás és a vonatkozó szabályok helytelen alkalmazása. Az előbbivel kapcsolatban fontos hangsúlyozni, hogy a tisztességesség – mint a megfelelő ügyintézéshez való alapvető jog része – szerepel a Charta 41. cikkének (1) bekezdésében.

Az Ombudsman régóta vallja, hogy a tisztességesség a megfelelő ügyintézés egyik fő elve.

Az Ombudsman régóta vallja, hogy a tisztességesség a megfelelő ügyintézés egyik fő elve. Ezért arra törekszik, hogy a jogok és érdekek összeütközése esetén ésszerű, igazságos egyensúlyt teremtsen, és – mint a „Tisztességtelen eljárás” című pontban ismertett ügyek példái mutatják – másoknak is segítsen az ilyen egyensúly elérésében.

Tisztességtelen eljárás

A 2605/2009/MF ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság egy ellenőrzést követően megpróbált visszatéríteni egy támogatást egy nonprofit szervezettől. Az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy magyarázza meg, miért nem tudja módosítani az ellenőrzési jelentés alapján levont következtetéseit a panaszos által benyújtott dokumentumokat figyelembe véve, még ha azokat későn is nyújtotta be. A Bizottság azt válaszolta, hogy készen áll a kérdéses dokumentumok teljes körű elemzésére, illetve a visszafizetési felszólításban eredetileg igényelt összeg felülvizsgálatára.

Az 1992/2010/RT ügy szintén egy állítólagosan tisztességtelen visszatérítési kérelemmel foglalkozott, ezúttal az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) részéről. A panaszos azt állította, hogy az Ügynökségnek fel kellene függesztenie a visszafizetési felszólítást, és meg kellene szerveznie a projekt ellenőrzését. Az Ügynökség kifejtette, hogy két független szakértő hiányosságokat talált a projekt végrehajtásában, és hangsúlyozta, hogy a projekt a legfőbb célkitűzéseit nem tudta megvalósítani. Az Ombudsman részletesnek és indokoltnak találta a szakértői véleményeket. Úgy vélte továbbá, hogy a panaszos ellenérvei nem támasztották alá kellőképpen, hogy

a szakértők nyilvánvalóan hibáztak volna a támogatási megállapodás végrehajtásának értékelése folyamán.

A szintén az EACEA-t érintő 258/2009/GG ügyben az Ombudsman arra kérte az Ügynökséget, hogy kínáljon fel a panaszosnak *ex gratia* kifizetést, hogy így próbálja ellentételezni az abból eredő negatív következményeket, hogy az Ügynökség hogyan kezelte a panaszos 10 500 EUR összegű testvérvárosi projekt támogatásra beadott pályázatát. Az Ombudsman megállapította, hogy az EACEA nem tartotta be a saját maga által kijelölt határidőket, és nem tett meg minden tőle telhetőt a bekövetkezett késedelem elkerülésére. Az Ombudsman ajánlástervezetére adott válaszában az EACEA jelezte, hogy 3 150 EUR hajlandó fizetni a panaszosnak. A panaszos közölte, hogy bár ennél nagyobb összegben reménykedett, mindazonáltal így is elégedett. Hozzátette, hogy az Ombudsman eljárása visszaadta az EU adminisztratív tevékenységébe vetett hitét.

Panaszok és vizsgálatok

A **413/2010/BEH** ügyben az Egészség- és Fogyasztóügyi Végrehajtó Ügynökség (EAHC) arra hivatkozva utasította el a panaszos kérelmét, amelyben egy konferencia megrendezéséhez kért pénzügyi támogatást, hogy a konferencia megrendezését nem a pályázati felhívásban megjelölt időszakra ütemezték. A pályázat egyik részében a panaszos – hibásan – azt írta, hogy a konferencia 2009. szeptemberben lesz, holott valójában 2010. szeptemberre tervezték. A pályázat többi részében a helyes dátum szerepelt. Az Ombudsman úgy találta, hogy nem nyilvánvaló, hogy egy pályázó miért fordítana jelentős időt és erőforrásokat egy olyan konferenciára vonatkozó pályázat összeállítására, amely nem a megadott időintervallumon belül kerül megrendezésre. Az EAHC-nek ezért gyanakodnia kellett volna a panaszos által a megfelelő rovatban közölt információ pontosságát illetően, és ezt könnyen ellenőrizhette volna. Az Ombudsman ugyanakkor üdvözölte, hogy az EAHC lépéseket tett annak érdekében, hogy a jövőbeli felhívásokban ne fordulhasson elő a panaszosnak gondot okozó probléma.

Az Ombudsman a **3018/2009/TN** ügyben végül arra a következtetésre jutott, hogy az EU Bírósága által kiírt pályázati eljárás tiszteletben tartotta a hatékony és eredményes pénzgazdálkodás, az egyenlő bánásmód és a tisztességesség alapelveit. A Bíróság pályázati eljárásainak továbbfejlesztése érdekében azt javasolta, hogy a Bíróság mérlegelhetné, hogy a pályázóknak több információt nyújtson a kiválasztott pályázati eljárás jellegéről.

Az ártatlanság vélelmének megsértése

Az Ombudsman az **1348/2009/RT** ügyben azt állapította meg, hogy a Bizottság megsértette az ártatlanság vélelmének elvét, amikor nem szolgált bizonyítékkal azon kijelentéseinek

alátámasztására, miszerint a panaszos egy közbeszerzési eljárás ügyében megszegte a titoktartási kötelezettséget. A panaszos más állításait illetően az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a dokumentumok megvizsgálása során nyert bizonyítékok alapján nincs oka kételkedni abban, hogy a bíráló bizottság elnöke függetlenül és részrehajlás nélkül járt el. Emellett a Bizottság is ésszerű magyarázatot adott a panaszos pályázatának elutasítására.

Következetlen, pontatlan vagy félrevezető információ

A **920/2010/VIK** ügyben folytatott vizsgálatát követően az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy vizsgálja felül a közbeszerzési pályázatokhoz kapcsolódóan kiadott dokumentációt a pontatlanságok és a szóhasználatbeli következetlenségek kiküszöbölése érdekében, valamint biztosítsa, hogy a pályázók világos, félreérthetetlen tájékoztatást kapjanak az érvényes támogathatósági feltételekről. Az Ombudsman megjegyezte, hogy az is hasznos volna, ha a felülvizsgálat során a Bizottság gondoskodna a közbeszerzési eljárásban használt főbb kifejezések pontos meghatározásáról, akár magában a közbeszerzési felhívásban, akár egy abban referenciaként megjelölt, könnyen elérhető dokumentumban.

Az **1574/2010/MMN** ügyben az Ombudsman üdvözölte a Bizottság azon döntését, hogy módosítja iránymutatásait annak érdekében, hogy ne vezesse félre egy ösztöndíjprogram leendő jelentkezőit. A Bizottság azzal érvelt, hogy a jelentkezési lap és a jelölteknek adott iránymutatások pontosan tükrözték azt a döntését, hogy az uniós ösztöndíjat olyan pályázókra korlátozza, akik más forrásból nem részesültek ösztöndíjban. Bár az Ombudsman egyetértett azzal,



hogy a jelentkezési lap nem tartalmazott félrevezető információt, azonban arra a kérdésre, hogy a jelölt „pályázott-e” másik ösztöndíjra is, az iránymutatások egyik mellékletében úgy hivatkoztak, mint a támogathatósági kritériumok részére. Ennek a mellékletnek tehát szerinte ebben a formában félrevezető volt a megfogalmazása.

Késedelem

Az Ombudsman két hivatali visszasságot állapított meg a **703/2010/MHZ** ügyben, amelyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság különféle adminisztratív szabálytalanságokat követett el támogatásának kezelése során. Az egyik a Bizottság késéseihez kapcsolódott, konkrétan ahhoz, hogy akkor folyósított egy előfinanszírozást, amikor a kifizetett összegeket már nem lehetett felhasználni a projekthez. A másik arra vonatkozott, hogy a panaszost mint a projekt koordinátorát nem tájékoztatta a Bizottság a támogatásban részesülő egyetem rektorával folytatott közvetlen levelezéséről. A Bizottság elfogadta az Ombudsman ajánlástervezetének lényegi részét, egyúttal elismerte, hogy a panaszosnak és az egyetemnek nagyon jó eredményekkel és az eredetileg tervezettnél alacsonyabb szintű uniós támogatással sikerült befejeznie a projektet.

Szerződések teljesítése

Hivatali visszasság az Ombudsman szerint abban az esetben történik, ha egy közigazgatási szerv nem a rá nézve kötelező szabálynak vagy elvnek megfelelően jár el. Hivatali visszasság tehát akkor is előfordulhat, ha az uniós intézmények által kötött szerződésekből eredő kötelezettségek teljesítéséről van szó.

Az Ombudsman által ilyen esetekben végezhető felülvizsgálat azonban szükségszerűen korlátozott. Az Ombudsman azon a véleményen van, hogy ilyenkor nem neki kell eldöntenie, hogy bármelyik fél megsértette-e a szerződést, amennyiben ez a vita tárgya. Ezzel a kérdéssel ténylegesen csak egy illetékes joghatósággal rendelkező bíróság tud foglalkozni. Ennek ugyanis meglenne a lehetősége arra, hogy meghallgassa a felek érveit a vonatkozó nemzeti joggal kapcsolatban, és értékelje a vitatott ténykérdésekre vonatkozó, egymásnak ellentmondó bizonyítékokat.

A szerződéses jogvitákkal kapcsolatos esetekben az Ombudsman ezért indokoltnak találja, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy az uniós intézmény következetesen, ésszerűen számot tudott-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Amennyiben ez teljesül, az Ombudsman megállapítja, hogy vizsgálata során nem talált hivatali visszasságot. Ez a következtetés nem érinti a felek arra vonatkozó jogát, hogy a szerződéses vitát az illetékes joghatósággal rendelkező bírósággal megvizsgáltassák és törvényi úton rendezzék.

2011-ben az Ombudsmannak ismét lehetősége nyílt arra, hogy megvizsgálja a bizottsági kifizetések időszerűségének kérdését. Mint mindig, a támogatható költségekkel és ellenőrző intézkedésekkel kapcsolatos szerződéses vitákkal is foglalkozott. Végezetül a szerződések terén arra is számtalan lehetősége nyílik az Ombudsmannak, hogy megvizsgálja a tisztességesség elvét és azt, hogy az intézmények hogyan veszik ezt figyelembe szerződéses viszonyaikban.

Panaszok és vizsgálatok

Késedelmes kifizetés

Az Ombudsman 2009-es két korábbi vizsgálatát (OI/5/99/GG és OI/5/2007/GG) követően újabb vizsgálatot indított hivatalból (OI/1/2009/GG) a bizottsági kifizetések időszerűségének ügyében. Megállapította, hogy a vizsgálata részeként rendezett nyilvános konzultáción felvetett kérdésekre a Bizottság nagyrészt meggyőző válaszokat adott. A késedelmes kifizetések száma 2008-hoz képest jelentősen csökkent: ekkor az összes kifizetés 22,67%-át tette ki, 2009-ben viszont már csak 14,42% volt ez az arány. A késések által érintett pénzösszegek százalékos arányban nézve kevesebb mint felére csökkentek 2008 (13,95%) és 2009 (6,63%) között. A késés átlagos hossza szintén jelentősen csökkent, 47,45 napról 40,43 napra. Az Ombudsman ennek ellenére azt állapította meg, hogy továbbra is vannak problémák, ezért bejelentette, hogy folyamatosan foglalkozni fog ezzel a kérdéssel.

A támogatható költségekről és az ellenőrzésekről folytatott viták

Ezen a téren sok ügy foglalkozik a támogatható költségek miatti vitákkal, amelyek gyakran az ellenőrzések eredményeinek fényében alakulnak ki. Ilyen eset volt az **1512/2010/KM** ügy, amelyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság egy ellenőrzés után tévesen vont le költségeket egy uniós támogatásból. A Bizottság elfogadta azt az érvet, miszerint az ellenőrzés során nem támogathatónak ítélt költségeket nem az uniós támogatásból, hanem az ajánlattevő által bejelentett összes támogatható költségből kell levonni. Miután a szóban forgó konzorcium tagjánál másodszor is megvizsgálták a költségek és számlák mérlegét, a Bizottság úgy határozott, hogy nincs szükség visszafizetésre. Előzőleg már elfogadta a panaszos másik

érvét, miszerint az ellenőrök bizonyos költségeket helytelenül csoportosítottak át.

Az **1663/2009/DK** ügy szintén azután indult, hogy egy ellenőrzési jelentés bizonyos költségeket nem támogathatónak minősített. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság részletesen leírta, milyen okok miatt nyilvánított bizonyos összegeket nem támogathatónak, és hogy ezek az indokok a vonatkozó szabályokon alapultak. Azt is megállapította, hogy a Bizottság a helyes hivatali magatartás elvei szerint járt el a panaszossal ez ügyben folytatott levelezése során. A panaszos arra vonatkozó kijelentésével kapcsolatban, miszerint a Bizottságnak tartózkodnia kellene az afféle fenyegetésektől, hogy le fogja hívni a panaszos bankgaranciáját, az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottságnak jogában áll megtenni az őt megillető összegek megszerzéséhez szükséges lépéseket, és hogy nem fenyegetéssel élt, hanem egyszerűen tájékoztatta a panaszost arról, hogy el szándékozik indítani a megfelelő eljárást az összegek visszaszerzésére.

Az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökséggel (EACEA) szembeni **651/2010/KM** ügy azzal az állítólagos mulasztással foglalkozott, hogy egy új projektpartner bizonyos költségeit nem ismerték el. Az EACEA véleményében kifejtette, hogy felülvizsgálta a döntését, és az új projektpartnerek költségeit hajlandó támogathatónak elismerni attól a naptól kezdve, hogy a partnerségben bekövetkezett változásokról először értesítették. Eredetileg azon az állásponton volt, hogy az új partnerek költségei csak attól a naptól támogathatók, amikor aláírták a megállapodás módosítását.



Tisztességtelen eljárás

Az **1733/2009/JF** ügyben a panaszos igazságtalannak találta a Bizottság visszafizetési követelését, ezért az Ombudsmanhoz fordult. A Bizottság elmagyarázta, hogy a panaszos nem nyújtotta be kellő időben a szükséges jelentéseket és más dokumentumokat, amint azt a szerződés előírta. Hivatkozott továbbá a projekt koordinátorának tett javaslatára, amely szerint a panaszos akár a szerződéses határidő lejárta után is beadhatná a vonatkozó dokumentumokat. Mivel a panaszos láthatólag nem tudott az említett javaslatról, az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy mérlegelje egy késedelmes jelentés elfogadását a panaszostól. A Bizottság beleegyezett, és kijelentette, hogy indokolt esetben csökkentheti is a követelt összeget.

A **784/2009/IP** ügy egy szabadúszó tanácsadó által az Európai Rendőrakadémia (CEPOL) részére elvégzett munka elmaradt kifizetésével foglalkozott. Különböző adminisztratív problémák folytán a panaszos anélkül végezte a munkáját, hogy szerződést írt volna alá. A CEPOL ezt követően arra kérte, hogy fejezze be a munkát, mert a vonatkozó szabályok – a korábbi elképzelésével ellentétben – nem tették lehetővé, hogy a panaszossal szerződést kössenek. Az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatában arra kérte a CEPOL-t, hogy a már felkínált 1 000 EUR mellett mérlegelje további 600 EUR összeg kifizetését a panaszos részére. Ez az összeg megfelelt az azzal a két üléssel kapcsolatos előkészítő és utómunkáinak, amelyeken a részvételét a CEPOL kifejezetten engedélyezte. A CEPOL beleegyezett.

A **2610/2009/MF** ügyben a panaszos – egy külső támogatási projekteken dolgozó

alvállalkozó – azt állította, hogy a szudáni és csádi projektek keretében a Bizottsággal szemben felmerült problémák miatt többé nem tud uniós finanszírozású projektben elhelyezkedni. Úgy érezte, hogy feketelistára került és hátrányos megkülönböztetés áldozatává vált. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság tisztességtelenül járt el, amikor (i) nem tájékoztatta a panaszost írásban azokról az okokról, amelyek miatt kérte a szudáni uniós projektből való elbocsátását, és (ii) nem ellenőrizte, hogy a panaszos még elbocsátása előtt kapott-e lehetőséget arra, hogy kifejtse álláspontját a Bizottságnak a munkaadójához intézett, az ő elbocsátására irányuló kérésével kapcsolatban³².

Végezetül a **2170/2010/RT** ügy azt követően zárult le, hogy a Bizottság beleegyezett, hogy a hátralévő kifizetést 15 727,68 EUR összegben kamatokkal együtt teljesíti egy vállalat részére, amely korábban szőnyeget szállított a Bizottság egyik épületébe. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság tisztességtelenül járt el, amikor megtagadta a kifizetést.

Kötelező gondosság

Az **1181/2008/KM** ügy egy olyan megállapodásból eredő, 40 000 EUR meghaladó követelés végrehajtásával foglalkozott, amelyről a Bizottság tévesen feltételezte, hogy megkötötte a panaszossal, egy német egyetemmel. Az egyetem egyik professzora támogatást pályázott meg a panaszos nevében, és ehhez az utóbbi fejléccel ellátott levélpapírját használta. A projektköltségek későbbi ellenőrzése során megállapították, hogy 39 989,94 EUR vissza kell fizetni. A Bizottság terhelési értesítést küldött a panaszosnak, amire a panaszos azt válaszolta, hogy semmilyen információja nincs a projektről. A Bizottság ezután emlékeztetőt küldött,

³². A kritikai és további észrevételek utóéletéről szóló 2010-es tanulmányában az Ombudsman megemlítette, hogy folyamatosan vizsgálja fogja az alvállalkozók alkalmazását a Bizottságnál annak biztosítása céljából, hogy ez a gyakorlat nem gyengíti a polgárok megfelelő ügyintézéshez való alapvető jogát.

Panaszok és vizsgálatok

és kérte a visszafizetést. A panaszos hangsúlyozta, hogy a professzornak nem volt felhatalmazása arra, hogy szerződéseket kössön a nevében.

A Bizottság ezután tájékoztatta a panaszost, hogy a követelését és a felgyűlt kamatokat le fogja vonni egy, a panaszosnak járó kifizetésből. Az Ombudsman a vizsgálata folyamán megjegyezte, hogy a Bizottság nem állapította meg, melyik anyagi jog vonatkozik a megállapodásra, és így nem adott meggyőző magyarázatot arra, hogy a panaszosra miért kellene érvényesnek tekinteni a megállapodást. A Bizottság végül belátta, hogy nincs bizonyíték annak a követelésnek az alátámasztására, hogy a megállapodás érvényes az egyetemre, ezért intézkedett az előzőleg levont összeg visszafizetéséről.

Igazgatás és személyzeti szabályzat

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatban (62 vizsgálat, avagy a 2011-ben lezárt összes vizsgálat 19%-a). Ezek a tevékenységek a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szövegeknek az alkalmazásához kapcsolódnak. Egyes esetekben az alapvető jogok forognak kockán, ami lehetőséget ad az Ombudsmannak arra, hogy ösztönözze a Charta intézmények általi helyes alkalmazását. Más esetekben az válik a vita forrásává, hogy az uniós intézmények hogyan értelmezik a személyzeti szabályzatot. Ilyen esetekben az Ombudsman legalább annyit igyekszik elérni, hogy az intézmények tudomásul vegyék és helyesen alkalmazzák a Bíróság ítélkezési gyakorlatát.

A meghallgatáshoz való alapvető jog

Egy panasz vizsgálata közben az Ombudsman a Bizottság gyakorlatában előforduló lehetséges hiányosságokról szerzett tudomást, amelyek a személyzeti szabályzat 85. cikke értelmében végrehajtott visszatérítési intézkedések kapcsán nyilvánulnak meg. Hivatalból indított vizsgálatot kezdett (OI/4/2009/PB) a tisztviselők meghallgatáshoz való alapvető joga ügyében, olyan esetekben, amikor a Bizottság a jogosulatlan kifizetések behajtása mellett dönt. A Bizottság teljes mértékben egyetértett azzal, hogy a meghallgatáshoz való jogot ebben az összefüggésben tiszteletben kell tartani, és hivatkozott az e célból megtett intézkedéseire. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a Bizottság által bevezetett eljárási változások kompromisszumos megoldást jelentenek. Ugyanakkor arra a következtetésre jutott, hogy az adott körülmények és a vonatkozó eljárásrendi biztosítékok figyelembevételével ez egy elfogadható kompromisszum.

A 3800/2006/JF panasz a Bizottság azon döntésével foglalkozott, hogy felfüggesztette a panaszos nyugdíjára alkalmazott egyesült királysági súlyozást, és felkérte az Európai Csalás Elleni Hivatalt (OLAF), hogy vizsgálja ki az ügyet. Erre egy névtelen levél nyomán került sor, amelynek alapján kétségek merültek fel azzal kapcsolatban, hogy a panaszos tényleges lakóhelye Brüsszelben vagy az Egyesült Királyságban van-e. A panaszos azt állította, hogy a Bizottságtól nem kapott lehetőséget arra, hogy megvédje magát a fenti határozat elfogadása előtt, ami szerinte indokolatlanul történt. Kezdeti fenntartásai ellenére a Bizottság végül 1 000 EUR kártérítést ajánlott fel a panaszosnak a nem anyagi károkért, valamint egy bocsánatkérő levelet küldött



az intézményközi kapcsolatokért és az igazgatásért felelős biztos aláírásával. Az Ombudsman hangsúlyozta, hogy a Bizottság első intézkedései a panaszos becsületét és jó hírét is megsértették. Ettől függetlenül örömmel fogadta, hogy a Bizottság és különösen az illetékes biztos készségesen törekszik a panasz ügyének kielégítő lezárására. Ugyancsak dicsérte a panaszos által a Bizottság javaslatának elfogadásakor tanúsított jóindulatot.

Kötelező gondosság

Az **OI/4/2010/ELB** ügy azt szemlélteti, hogy a megfelelő ügyintézés hogyan mutat túl a jogszerűségen. Ez a hivatalból indított vizsgálat arra vonatkozott, hogy az uniós intézmények, nevezetesen a Parlament, a Tanács és a Bizottság hogyan kezelik a személyzeti szabályzat alapján benyújtott kérelmeket, amelyek a kialakuló ítélkezési gyakorlattal összeegyeztethetetlen határozatok felváltására irányulnak. Az intézmények azon az állásponton voltak, hogy nem kötelesek felülvizsgálni az ilyen határozatokat. Rámutattak, hogy amennyiben egy határozat ellen a jogi határidőn belül nem emeltek kifogást, akkor az véglegessé válik. Ezenkívül emlékeztettek arra, hogy a bírósági döntések hatásai az ügyben érintett felekre korlátozódnak, és kijelentették, hogy egy bírósági döntést csak kivételes körülmények esetén alkalmaznak más felekre. Az Ombudsman következtetéseiben hangsúlyozta, hogy az intézmények szabadon dönthetnek a felülvizsgálat mellett, ha egy tisztviselőtől az irányú kérés érkezik, hogy az ítélkezési gyakorlat alakulásának figyelembevételével egy végleges határozatot új határozattal váltsanak fel. Úgy vélekedett továbbá, hogy az intézmények mérlegelési jogkörükkel élve úgy is dönthetnek, hogy fontolóra veszik az új határozatra irányuló kérést. Az Ombudsman kijelentette, hogy a megfelelő ügyintézés elveivel összhangban az

intézményeknek minden ésszerű következtetést le kell vonniuk az uniós bíróságok döntéseiből.

Tisztességtelen eljárás

Három ügy foglalkozott azzal, hogy a Parlament hogyan értelmezi a személyzeti szabályzat bizonyos rendelkezéseit. A **2986/2008/MF** és a **2987/2008/MF** ügyben a panaszosok azt állították, hogy a Parlament gyakorlata, miszerint a tisztviselőire vonatkozó „szorzótényező”³³ automatikusan 1-re emelkedne két évvel azután, hogy a személyzeti szabályzat 2004-es reformjával bevezetett új rendszer szerint először előléptetik őket, összeegyeztethetetlen a személyzeti szabályzattal, mivel automatikus, és ezáltal önkényes. Az Ombudsman egyetértett ezzel, ezért felszólította a Parlamentet, hogy változtasson gyakorlatán. A Parlament ezt megtagadta, arra hivatkozva, hogy az értelmezését semmilyen bírósági ítélet nem vonta kétségbe. Ezt az álláspontját annak ellenére fenntartotta, hogy az Ombudsman felhívta a figyelmét arra, hogy a Törvényszék 2010. július 2-i ítéletében (a *Lafili*-ügy) hogyan értelmezte a vonatkozó rendelkezést. Az Ombudsman bírálta a Parlamentet ezért a súlyos hivatali visszaállásért. Rámutatott, hogy a Parlament gyakorlata eltér az összes többi uniós intézményétől, és néhány esetben a többi intézménynél dolgozókkal összehasonlítva jelentős pénzügyi előnyt jelentett a tisztviselői számára.

Az **1329/2010/MF** ügy – többek között – szintén a 2004. május 1. előtt felvett és ezen időpont után előléptetett tisztviselőkre alkalmazandó szorzótényező kiszámításának parlamenti módszerével foglalkozott. A panaszos azt állította, hogy a Parlament olyan módszert használ az illetményének kiszámítására, amely különbözik az összes többi uniós intézmény által alkalmazott módszertől.

³³. Az EU személyzeti szabályzatának reformja 2004. május 1-jével új előmeneteli struktúrát és új illetményiskálát vezetett be. Az átmeneti rendelkezésekben szerepelt egy „szorzótényező”, amely a 2004. május 1. előtt felvett tisztviselőknek fizetendő összegek új illetményiskála alapján történő meghatározására szolgált.

Panaszok és vizsgálatok

Az Ombudsman megállapította, hogy a Parlament számítási módszere nem a vonatkozó rendelkezés egyértelműen hibás értelmezésén alapul. Rámutatott azonban, hogy az európai közszolgálat egységességének elvéből következik, hogy a személyzeti szabályzatot valamennyi intézménynek következetesen kell értelmeznie és alkalmaznia. Úgy találta, hogy az eltérő számítási módszerek elfogadhatatlan különbségeket idéznek elő az illetmények terén, és a Parlament véleményével ellentétben ezek nem tekinthetők minimálisnak. Az Ombudsman azzal a javaslattal zárta le az ügyet, hogy az uniós intézmények állapotodjanak meg egy közös módszertanban a tisztviselők előléptetés utáni új alapilletményének kiszámítására. Javasolta továbbá, hogy a személyzeti szabályzat következő felülvizsgálata előtt az uniós intézmények (i) léptessenek életbe egy olyan mechanizmust, amelynek segítségével azonosíthatják a felülvizsgált rendelkezésekkel kapcsolatos értelmezési nehézségeket, és (ii) ezáltal kellően korai szakaszban közös álláspontra juthassanak, ily módon elkerülve az eltérések megjelenését a gyakorlatban.

Az 1944/2009/MHZ ügy azzal foglalkozott, hogy a panaszos helytelen tájékoztatást kapott egy uniós küldöttségben való alkalmazásának feltételeiről. Az Ombudsman úgy találta, hogy bár a panaszos a szóban forgó tájékoztatást tekintve nem támaszkodhat a jogos elvárás elvére, mégsem lenne tisztességes a Bizottságtól, ha semmilyen felelősséget nem vállalna az adminisztratív hiba okozta súlyos következményekért. A panaszos az anyagi vonzatok mellett azt is hangsúlyozta, hogy az új állásának földrajzi helye hátrányosan hat a férje egészségi állapotára. Az Ombudsman azt javasolta,

hogy a panaszost helyezték át egy másik országba. A panaszos ezzel egyidejűleg felvette a kapcsolatot ez ügyben a bizottsági szolgálatokkal. Ennek eredményeképpen áthelyezték Brüsszelbe.

A szaktanácsadókra vonatkozó szabályok betartásának állítólagos elmulasztása

A 476/2010/ANA ügy a Bizottság összeférhetlenségi kérdéseket kezelő eljárásával foglalkozott egy biztos fizetés nélküli szaktanácsadójának kinevezése kapcsán. Az Ombudsman több hivatali visszasságot is megállapított, és ennek megfelelően kritikai észrevételeket, valamint két további észrevételt tett. Konkrétan azt javasolta, hogy a Bizottság fontolóra vehetné a leendő szaktanácsadók tevékenységeiről szóló nyilatkozatának módosítását annak érdekében, hogy elegendő mennyiségű információt szerezzen a szaktanácsadók külső tevékenységeiről. Ez lehetővé tenné a szaktanácsadó feladatai és e külső tevékenységek közötti esetleges összeférhetlenség vizsgálatát. Ezenkívül a Bizottság a leendő szaktanácsadót kötelezhetné annak tanúsítására, hogy nyilatkozata hiánytalan, és legjobb tudomása szerint nem áll fenn összeférhetlenség a leendő szaktanácsadói feladatkörével.

Versenyzvizsgák és felvételi eljárások

EPSO

Az Ombudsman nyílt versenyzvizsgákkal és egyéb felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak legtöbbször az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) a tárgya. Az EPSO által szervezett



versenyvizsgák kapcsán feltárt problémák közül sokat gyorsított eljárás keretében sikerült megoldani. Ez az EPSO-nak a problémák gyors és méltányos megoldásával szembeni nyitottságát tükrözte. Mint a következő esetek némelyike jelzi, az egyenlő bánásmód kérdése rendszeresen felmerül. Az Ombudsmannak 2011-ben arra is lehetősége nyílt, hogy levonja a következtetéseket az EPSO nyílt versenyvizsgákkal kapcsolatos új eljárásáról.

Az EPSO nyílt versenyvizsgákra vonatkozó új eljárásával kapcsolatos problémák

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot (OI/9/2010/RT) kezdett az EPSO új eljárásának ügyében, ami a felvételi tesztekre való bejelentkezéssel, a jelöltekkel folytatott kommunikációval és a különböző vizsgaközpontokban fennálló feltételekkel foglalkozott. Az Ombudsman által feltett kérdések sorára adott válaszában az EPSO kifejtette, hogy (i) a számítógépes előválogató tesztre való jelentkezéshez rendelkezésre álló időtartam jelentős csökkentésére irányuló intézkedés szükséges volt a teljes felvételi folyamat hosszának csökkentésére irányuló általános célkitűzés eléréséhez, és azzal arányos volt, (ii) mérlegeli, hogy az adminisztrátorok számára kiírt 2011. évi versenyvizsga során visszatérjen-e ahhoz a korábbi gyakorlatához, hogy e-mailben értesíti a jelölteket, (iii) minden vizsgaközpont megfelel bizonyos minimumkövetelményeknek, (iv) évente egyszer közzé fogja tenni a különböző felmérésekből származó összesített eredményeket, a jelöltek elégedettségi szintjének feltüntetésével. Az Ombudsman üdvözölte ezt az információt, és két további észrevételt tett, egyrészt az

e-mailben küldött értesítésekkel, másrészt az olyan jelöltek helyzetével kapcsolatban, akik a rövid jelentkezési időszak alatt nem tudnak hozzáférni az internethez.

Az egyenlő bánásmód biztosításának állítólagos elmulasztása

Az 1933/2010/BEH ügyben a panaszos azt állította, hogy az EPSO nem vette figyelembe sajátos helyzetét – konkrétan a várandósságát –, és ezáltal megsértette az egyenlő bánásmód elvét azzal, hogy nem tette lehetővé az értékelő központban megírandó teszt időpontjának átütemezését. Az eset kivételes jellegére való tekintettel az Ombudsman sürgősséggel kérte ki az EPSO véleményét. Az EPSO eleget tett a kérésnek. Az EPSO véleményében kifejtette, hogy szívesen meghoz néhány, a panaszos sajátos igényeit figyelembe vevő intézkedést. Bár úgy tűnt, hogy ebben a konkrét ügyben nem lehet megoldást találni a panaszos számára, az Ombudsman nem találta indokoltnak a további vizsgálatot, figyelembe véve az EPSO ez esetben tanúsított konstruktív hozzáállását. Mindazonáltal felkérte az EPSO-t annak megvizsgálására, hogy a véleményében javasolt intézkedéseken túl milyen lehetséges módon tudná még elősegíteni azon leendő fiatal édesanyák igényeinek figyelembevételét, akik a panaszoséhoz hasonló helyzetbe kerülnek.

Az 1299/2010/MHZ ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy az EPSO nem biztosított megfelelő körülményeket a panaszos számára a számítógépes előválogató teszt megírásához, és hogy az EPSO részéről az lett volna méltányos, ha lehetővé teszi a teszt újbóli megírását. Az EPSO azonban a panaszra nem válaszolt elég gyorsan ahhoz, hogy még akkor orvosolni

Panaszok és vizsgálatok

tudja a helyzetet, amikor ez nem okoz technikai vagy szervezési nehézségeket. Ráadásul az EPSO sem a panaszról szóló véleményében, sem az Ombudsman ajánlástervezetére adott válaszában nem ismerte el, hogy hibázott, és a panaszostól sem kért elnézést. Az Ombudsman kritikai észrevételt tett.

Végezetül az **1220/2010/BEH** ügy egy online jelentkezési lapon szereplő, állítólagosan helytelen információval foglalkozott: eszerint a jelentkezők legfeljebb 4 000 karakter terjedelemben válaszolhattak a jelentkezésük okaira vonatkozó egyes alpontokra. Az Ombudsman megállapította, hogy az űrlap német változatában valóban téves információ szerepelt, és ez valószínűleg félrevezette a jelölteket. Ugyanakkor megállapította, hogy az EPSO megtette a megfelelő lépéseket a hiba kijavítása érdekében azzal, hogy lehetővé tette a jelentkezők számára az esetleges problémák bejelentését, és frissített információkat közölt a honlapján a felhasználható karakterek maximális számára vonatkozóan.

Elégtelen indokolás

A **14/2010/ANA** ügyben az Ombudsmannak lehetősége nyílt arra, hogy megvizsgálja az EPSO láthatólag egymásnak ellentmondó kötelezettségeit, azaz hogy egyrészt meg kell indokolnia a határozatait, másrészt viszont védenie kell a vizsgabizottság eljárásainak titkosságát. Az Ombudsman emlékeztetett arra, hogy ezek a kötelezettségek egyensúlyba kerültek az EPSO kompromisszumos döntésében – amelyet az uniós felvételi eljárások átláthatóságáról szóló, hivatalból indított ombudsmani vizsgálatot követően hozott meg –, miszerint az értékelőlapon a vizsgabizottság által alkalmazott

értékelési kritériumok és alszempontok szerinti bontásban közli az osztályzatokat. Az Ombudsman sajnálatát fejezte ki amiatt, hogy a vizsgabizottság jelen esetben nem közölt ilyen bontást.

Más intézmények, szervek és hivatalok

Bár a felvétellel kapcsolatos panaszok többsége az EPSO ellen irányult, az Ombudsman időnként más intézményeket érintő panaszokat is kap.

A **696/2008/OV** ügy az Európai Vegyianyag-ügynökség (ECHA) ügyvezető igazgatói posztjával kapcsolatos felvételi eljárásban történt állítólagos hibákkal foglalkozott. Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért nem dokumentálta a két jelöltből álló előválogatott lista létrehozását alátámasztó indokolást. Emiatt nem lehetett meggyőződni arról, hogy a Bizottság nem helytelenül, önkényesen szűkítette le a jelöltek körét. Az Ombudsman egy további észrevételében kijelentette, hogy a Bizottságnak a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendeletnek megfelelően kérésre nyilvánosságra kellene hoznia az előválogatott jelöltek listáját a Bizottságon és az uniós hivatalokon belüli magasabb pozíciókkal kapcsolatos felvételi eljárások során.

A munkatársak családtagjainak felvételével foglalkozó **2755/2009/JF** ügyben az Ombudsman azt ajánlotta, hogy a Bizottság Közös Kutatóközpontja (JRC) kérjen elnézést a panaszostól, és biztosítsa afelől, hogy a Közös Kutatóközpont álláshelyeire pályázók kiválasztását sem pozitív, sem negatív módon nem befolyásolják azok



családi kötődései vagy kapcsolatai. A panaszos egy megüresedett állásra jelentkezett a Közös Kutatóközpont egyik egységénél, ahol a felesége is dolgozott. Az Ombudsman kijelentette, hogy a Közös Kutatóközpontnak azt is biztosítania kell, hogy munkatársai olyan munkakörülményeket élvezhessenek, amelyek segítik őket szakmai és magánéletük összehangolásában, valamint hogy nyilvánossá kellene tennie a munkatársak családtagjainak felvételére vonatkozó belső szabályzatát. A Bizottság fenntartások nélkül elfogadta az Ombudsman ajánlástervezetét.

Intézményi, politikai ügyek és más tevékenységek

Ebbe az utolsó csoportba tartoznak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények ellen³⁴. Az állítások között szerepel a hatalommal való visszaélés, a félrevezető vagy helytelen nyilatkozatok, valamint a kötelezettségek teljesítésének elmulasztása.

Hatalommal való visszaélés

A 856/2008/BEH ügyben a panaszos 2002-ben kereste meg a Bizottságot bizonyos szabálytalanságok miatt, amelyek szerinte a Parlamentnek egy brüsszeli épületvásárlásával kapcsolatban történtek. Az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) vizsgálatot indított, amelynek folyamán a panaszost az OLAF munkáját szabályozó rendelet értelmében „érintett személynek” tekintette, és az említett rendelet 4. cikke (3) bekezdésének második albekezdése alapján tanúkihallgatásra hívta. Miután megvizsgálta az OLAF-ot a vizsgálatai során megillető hatásköröket, az Ombudsman megállapította, hogy

az OLAF túllépte a hatáskörét azzal, hogy a fent említett rendelkezés alapján ebben az ügyben meghallgatásra hívta a panaszost. Az OLAF elismerte, hogy eljárása ebben az ügyben félreértésre adhatott okot. Elmondta, hogy a panaszos helyzetében lévő személyeket egy meghallgatás folyamán csak akkor lehet információszolgáltatásra kérni, ha ezt meg kívánják tenni. Az OLAF ezzel lényegében beismerte, hogy helytelenül járt el. Bár a panaszostól elmulasztott elnézést kérni, az Ombudsman arra a megállapításra jutott, hogy az OLAF jelentős részben elfogadta az ajánlástervezetét, azt a szakaszt is beleértve, amely a panaszos által felvetett más kérdésekkel foglalkozott.

Félrevezető vagy helytelen kijelentések vagy tájékoztatás

A 715/2009/ANA ügy a Bizottságnak az együttműködési és ellenőrzési mechanizmus keretében készített jelentésében szereplő állításaira vonatkozott, amelyek szerint (i) a bolgár kormány továbbra is szemet huny a Bulgária külső határainál működő vámmentes üzletek felett, (ii) ezek az üzletek 2007-ben jelentős forgalomművekedést produkáltak és (iii) ezek jelentik a helyi korrupció és szervezett bűnözés központjait. Az akta vizsgálatát követően az Ombudsman ajánlástervezetben kérte a Bizottságot annak elismerésére, hogy a (ii) és (iii) pontban szereplő állításokat nem támasztották alá konkrét, birtokukban lévő bizonyítékokkal, valamint hogy az (i) pontban szereplő kijelentés félrevezető volt. Kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, és egy további észrevételt is tett, miszerint a Bizottságnak gondoskodnia kellene arról, hogy az együttműködési és ellenőrzési mechanizmus keretében általa kiadott jelentések összhangban legyenek a megfelelő ügyintézés elveivel.

³⁴. Lásd még a légi utasok jogaira vonatkozó helytelen vagy félrevezető információk közléséről és a Bizottságnak ezen információk gyors helyesbítése terén tanúsított állítólagos mulasztásáról szóló 1301/2010/GG ügyet, amelyet a fenti 1.4. szakasz ismertet.

Panaszok és vizsgálatok

A **884/2010/VIK** ügy a választási megfigyelők Bizottság általi kiválasztása során az átláthatóság állítólagos hiányára, valamint a Bizottság panaszossal folytatott levelezésének állítólagos szakmaiatlan hangvételére irányult. Amikor a panaszos, akinek a jelentkezése nem jutott tovább, ragaszkodott ahhoz, hogy további felvilágosítást kapjon a rövid távú megfigyelők kiválasztásához használt kritériumokról, az ügygel foglalkozó bizottsági tisztviselő így válaszolt neki: „Találkozunk a bíróságon”. A Bizottság elnézést kért a panaszostól az e-mail hangvételéért, és részletesen válaszolt az információkérésére. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság lépéseket tett az ügy rendezése érdekében, de két további észrevételt is tett, hogy javítsa az intézmény jövőbeni teljesítményét.

A **3031/2007/VL** ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy (i) az Erasmus Mundus programmal kapcsolatban a Bizottság által közölt információ alapján az EU-n kívülről származó hallgatók azt hitték, hogy az ösztöndíjuk európai mércével mérve rendes életszínvonalat tesz majd lehetővé; és (ii) a rendelkezésre álló összeg ehhez nem volt elegendő. Az Ombudsman véleménye szerint a Bizottság által közzétett információból a hallgatók nem kaptak korrekt, megbízható tájékoztatást. Az Ombudsman egy ajánlástervezet keretében azt javasolta, hogy a Bizottság *ex gratia* kifizetesként minden érintett hallgatónak fizessen 1 500 EUR az átélt kényelmetlenségekért. Az ügyet kritikai észrevétellel zárta le, miután a Bizottság elutasította az ajánlástervezetét.

Végezetül a **260/2011/GG** ügy az *Európa Naptárral* foglalkozott, egy középiskolai tanulóknak szánt munkafüzettel,

amelyet a Bizottság minden évben megjelentet. 2011 januárjában egy ír pap tett panaszt az Ombudsmannál amiatt, hogy a Bizottság a 2010/2011-es kiadásból kihagyta a keresztény ünnepeket, például a húsvétot és a karácsonyt, miközben más vallások ünnepeit megemlégtették. A Bizottság már több mint hárommillió példányt osztott ki a naptárból, a pap viszont azt szeretne volna, ha bocsánatot kér és visszahívja a kiadványt. Az Ombudsman 2011 februárjában tájékoztatta a panaszost arról, hogy a Bizottság a honlapján bocsánatot kért a hibáért. Emellett egy helyesbítést is küldött minden tanárnak, aki megrendelte a 2010/2011-es kiadást. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság intézkedései ésszerűek voltak, ellenben a 2010/2011-es kiadás újrainyomása aránytalan lett volna.

A kötelezettségek teljesítésének állítólagos elmulasztása

A fejlesztési együttműködésre vonatkozó, a helyi adók uniós alapokból való finanszírozását szigorúan megtiltó új rendelkezésekkel foglalkozó **2139/2010/AN** ügyben az Ombudsman úgy vélekedett, hogy a Bizottság megfelelően elmagyarázta, hogy milyen intézkedéseket tett az abból eredő problémák megoldására, hogy a jelenlegi jogi keretek között az adók nem támogathatók projektköltséggént. Emellett a Bizottság által hozott átmeneti intézkedéseket is megfelelőnek találta. Az Ombudsman ugyanakkor bírálta a Bizottságot a **427/2011/MHZ** ügyben, amiért nem igazolta, hogy objektíven lehetetlen volt mentesítenie magát az alól a kötelezettség alól, amely szerint 2008. január 1-jéig biztosítania kellett volna, hogy tudományos értékelés készüljön bizonyos hálók használatának cetfélékre, például bálnákra, delfinekre és barna delfinekre gyakorolt hatásáról.



1.7. Továbbítás és tanácsadás

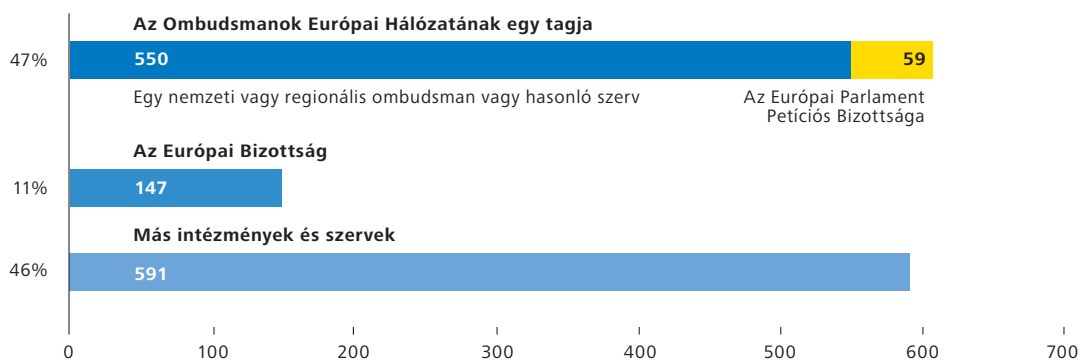
Az Európai Ombudsman a 2011-ben feldolgozott esetek több mint 65%-ában (1 667) segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy illetékes szervhez való továbbításával, illetve az illetékes szervek megkereséséhez a panaszosnak adott tanácsokkal. Az Ombudsman megbízatásán kívül eső panaszok gyakran az uniós jog tagállamok általi állítólagos megsértésére vonatkoznak. Sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatába tartozó nemzeti vagy regionális Ombudsmanok a legalkalmasabbak az ilyen ügyek kezelésére. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága szintén a Hálózat teljes jogú tagja. A hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors

továbbítását a hatáskörrel rendelkező nemzeti vagy regionális Ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez.

Összességében az Európai Ombudsman által 2011-ben feldolgozott panaszok 52%-a (1 321) tartozott az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe. Ezen ügyek közül 698 az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozott. Mint az 1.12. ábra mutatja, az Ombudsman 609 esetben továbbította a panaszt³⁵ a hálózat valamelyik tagjához, vagy tanácsolta azt a panaszosnak, hogy lépjen kapcsolatba a hálózat egy tagjával. Ennek megfelelően 550 panaszt továbbítottak vagy utaltak át egy nemzeti vagy regionális Ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, 59-et pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához.

Összességében az Európai Ombudsman által 2011-ben feldolgozott panaszok 52%-a (1 321) tartozott az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe.

1.12. ábra: Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok
A panaszosoknak más intézmények vagy szervek felkeresését javasolták



1. megjegyzés: A fenti számba beletartozik 124 olyan panasz is, amelyeket 2010 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2011-ben történt. Ezzel szemben nem tartozik bele 38 olyan panasz, amelyeket 2011 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.

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

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak láthatja, hogy az Európai Bizottsághoz, a SOLVIT-hoz vagy az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat

hoz továbbítsa a panaszt. A SOLVIT hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlása során akadályokba

³⁵ Panaszt továbbítani csak a panaszos előzetes hozzájárulása esetén lehet.

Panaszok és vizsgálatok

ütköznek. Az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat egy másik olyan, az uniós szintű hálózat, amelyet a Bizottság azért hozott létre, hogy tanácsaival segítse a polgárok életét, munkavállalását és utazását az EU-ban. A panasz továbbítását, illetve a panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak eldöntése érdekében, hogy melyik másik intézmény vagy szerv segíthet legtöbbet a panaszosnak. Az Ombudsman 2011-ben 147 panaszt irányított a Bizottsághoz³⁶, 591-et pedig más intézményekhez és szervekhez, köztük a SOLVIT-hoz és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz, valamint a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott Ombudsmanokhoz vagy panaszkezelő szervekhez.

Összességében – mint az alábbi példák mutatják – az Ombudsman a 2011-ben feldolgozott összes eset több mint 51%-ában vagy tanácsot adott a panaszosnak, vagy továbbította az ügyet.

Az Európai Parlamenthez továbbított panasz

A **2304/2011/MMN** ügyben az EPSO (Európai Személyzeti Felvételi Hivatal) egyik versenyvizsgáján részt vevő spanyol polgár azt kérte, hogy a Bizottság tartson külön felvételi eljárásokat a fogyatékossgal élő pályázók számára. A Bizottság továbbította a levelet az EPSO-nak, amely tájékoztatta a panaszost, hogy a fogyatékossgtól függően külön intézkedéseket tesz a felvételi vizsgák során. Az EPSO azt is jelezte, hogy nem szervez külön versenyvizsgákat a fogyatékossgal élő pályázóknak, mert a meglévő jogi keret ezt nem teszi lehetővé. Az EPSO azt tanácsolta a panaszosnak, hogy forduljon az uniós intézmények emberierőforrás-osztályaihoz, ha szeretné megtudni, milyen arányban dolgoznak fogyatékossgal élő személyek az intézményeknél. Mivel a panaszos nem volt megelégedve ezzel a válasszal, az Ombudsmanhoz fordult. Utóbbi arra az álláspontra helyezkedett, hogy a panaszos valójában az alkalmazandó jogszabály módosítását kérte, nem pedig hivatali visszasság miatt tett panaszt. Az Ombudsman ezért a panaszos beleegyezésével továbbította a panaszt az Európai Parlamentnek, hogy petícióként foglalkozzanak vele.

A **2293/2011/KRW** ügyben a panaszos, egy német állampolgár azt állította, hogy a légifuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2002. május 13-i 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben³⁷ szabályozási rés van a kártérítési igények terén. Azt állította ezenkívül, hogy az EU a 889/2002/EK rendelethez nem gondoskodott megfelelő végrehajtási mechanizmusról, mivel a nemzeti végrehajtó szerveknek nincs hatáskörük arra, hogy beavatkozzanak a rendeletben felvetett kérdésekben. Követelte, hogy az EU orvosolja ezt a szabályozási rést. Mivel a panaszos a vonatkozó jogszabály módosítását szerette volna, az Ombudsman a panaszos engedélyével továbbította a panaszt az Európai Parlamentnek, hogy petícióként foglalkozzanak vele.

³⁶. Ez a szám néhány olyan esetet is tartalmaz, amelyben a Bizottság elleni panaszt elfogadhatatlannak nyilvánították, mivel az Ombudsmannak szóló panasz benyújtása előtt nem merítették ki a megfelelő közigazgatási lehetőségeket az intézménynél.

³⁷. HL L 140., 2002., 2-5. o.



Az Európai Bizottsághoz átirányított panaszos


2011 februárjában egy polgár pert indított egy spanyol fordítóiroda ellen, amiért nem fizettek ki neki 618 EUR. Kérte a kis értékű követelések európai eljárásának alkalmazását, amely olyan esetekre vonatkozik, ahol a követelés értéke nem haladja meg a 2 000 EUR³⁸. Tekintettel arra, hogy nem kapott választ az eljárás végrehajtása iránti kérelmére, a polgár panaszt tett az Ombudsmannál, hogy a spanyol bíróság nem tesz eleget a rendeletnek (2123/2011/MF ügy). Mivel a panasz nem uniós intézmény ellen irányult, ráadásul egy bírósági döntés helyességét vonta kétségbe, az Ombudsman azt tanácsolta a panaszosnak, hogy az uniós jog lehetséges megsértésére hivatkozva forduljon a Bizottsághoz.

A SOLVIT-hoz és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálatához átirányított panaszos

A 2239/2011/PMC ügyben egy polgár, aki az Egyesült Királyságban szeretett volna tanulni, panaszt tett az Ombudsmannál, amiért az Egyesült Királyság határőrizeti hivatalától nem kapott uniós regisztrációs igazolást, mivel állítólag nem rendelkezett átfogó betegbiztosítással. A panaszos úgy gondolta, hogy a bulgáriai biztosítási fedezetének és európai egészségbiztosítási kártyájának elegendőnek kellene lennie. A panaszos az ügyben már megkereste az illetékes nemzeti ombudsmant (az Egyesült Királyság parlamenti és egészségügyi ellátásért felelős ombudsmanját). Mivel a sérelem határokon átnyúló kérdéshez kapcsolódott, az Európai Ombudsman azt javasolta, hogy esetleg a SOLVIT-ot és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálatot is keresse meg.

A Lisszaboni Szerződés korszakában alapvető fontosságú, hogy az intézmények fejlesszék és ápolják a polgárok szolgálatának és a jogaik tiszteletben tartásának kultúráját. A fentiekben olvasható tematikus elemzés az Ombudsman 2011 során folytatott vizsgálatainak sokféleségéből és gazdagságából kívánt ízelítőt adni. Együttal bemutatta azokat a különféle eszközöket, amelyek révén az Ombudsman a szolgáltatási kultúra elveinek érvényesítésére és az Alapjogi Charta valóra váltásának elősegítésére törekedett. Azoknak az olvasóknak, akik behatóbban szeretnék tanulmányozni az Ombudsman vizsgálatait, érdemes felkeresniük az Ombudsman weboldalát, ahol teljesebb gyűjteményt találhatnak a határozatok összefoglalásaiból, valamint a határozatokból, ajánlástervezetekből és külön jelentésekből.

³⁸. Az Európai Parlament és a Tanács 861/2007/EK rendelete (2007. július 11.); HL L 199., 2007., 1-22. o

A large, stylized orange number '2' serves as a background graphic for the page. It is composed of several thick, curved segments that form the shape of the digit.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

Ez a fejezet az Európai Ombudsman és az uniós intézmények, más ombudsmanok és egyéb érintett felek közötti kapcsolatokról ad áttekintést a 2011. évből. Bemutatja az Ombudsman részvételével lebonyolított találkozókat és szemináriumokat, illetve más olyan tevékenységeit, amelyek a panaszok hatékony kezelését, a bevált gyakorlatok lehető legszélesebb körű megosztását és az Ombudsman szerepének megismertetését szolgálták a különféle érintettek körében.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

2.1. Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervezetekkel és hivatalokkal¹

Az Európai Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények képviselőivel és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalát, illetve hogy hangsúlyozza a jó panaszkezelés fontosságát és gondoskodik az észrevételei, ajánlásai és jelentései megfelelő nyomon követéséről.

Az Európai Bizottság

Mivel az Ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb része minden évben az Európai Bizottságot érinti, szolgálatai komoly erőfeszítéseket fordítanak a Bizottság tagjaival és tisztviselőivel való rendszeres kapcsolattartásra.

Mivel az Ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb része minden évben az Európai Bizottságot érinti, szolgálatai komoly erőfeszítéseket fordítanak a Bizottság tagjaival és tisztviselőivel való rendszeres kapcsolattartásra. Diamandouros úr február 15-én a biztosi testülettel folytatott eszmecsere. Az Ombudsman az év folyamán találkozott a pénzügyi programozásért és a költségvetésért felelős biztossal, Janusz Lewandowskival, valamint Dominique Ristorival, a Közös Kutatóközpont (JRC) főigazgatójával, Hervé Jouanjean költségvetésért felelős főigazgatóval, Irène Souka humán erőforrás-ügyi és biztonsági főigazgatóval és Karl Falkenberg környezetvédelmi főigazgatóval.

Emellett az Európai Bizottság Zöld Hete keretében Diamandouros úr május 25-én előadást tartott „az ombudsmanok szerepe a környezetre gyakorolt hatásunk megfigyelésében” címmel.

December 14-én a Közös Kutatóközpont igazgatóinak ülésén is felszólalt, ahol arról beszélt, hogy az Európai Ombudsman milyen szerepet játszik az uniós intézmények szolgáltatási kultúrájának előmozdításában. Az Ombudsman ezenkívül találkozott Mercedes de Sola asszonnyal, a Bizottság személyzeti mediátorával, Cristiano Sebastianivel, a Bizottság központi személyzeti bizottságának elnökével és Jens Nymand-Christensennel, a Bizottság főtitkárságának az Európai Ombudsmannal való kapcsolattartásért felelős igazgatójával.

Az Európai Ombudsman 2011 folyamán találkozott az Európai Szakpolitikai Tanácsadó Iroda helyettes vezetőjével, Margaritis Schinas úrral, valamint az Európai Bizottság Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalának (PMO) igazgatójával, Stephen Questtel.

A vizsgálatok nyomon követése érdekében az Ombudsman jogi osztályának vezetője havonta találkozott a Bizottságnak az Európai Ombudsmannal való kapcsolattartásért felelős igazgatójával. Az Ombudsman munkatársai továbbra is rendszeres kapcsolatban álltak a SOLVIT-tal, az Enterprise Europe Networkkel és a Kommunikációs Főigazgatósággal.

Az Európai Parlament

Az Európai Parlamenttel fenntartott kapcsolatok terén az Ombudsman 2010-es éves jelentését övező különféle tevékenységek a szokásokhoz híven ezúttal is kiemelten fontosak voltak az intézmény számára. Az Ombudsman május 4-én mutatta be jelentését Jerzy

1. A tömörség kedvéért a jelentésben az „intézmények” kifejezéssel jelöltük az összes uniós intézményt, szervet és hivatalt.



Az Európai Ombudsman *2010-es éves jelentését* május 4-én mutatta be az Európai Parlament elnökének, Jerzy Buzek európai parlamenti képviselőnek, majd május 23-án a Parlament Petíciós Bizottságának.



Buzek európai parlamenti képviselőnek, az Európai Parlament elnökének, május 5-én Erminia Mazzoni európai parlamenti képviselőnek, az Európai Parlament Petíciós Bizottsága elnökének, május 23-án pedig a Petíciós Bizottságnak. A Parlament az október 27-i plenáris ülésen vitatta meg a jelentést, az előadó, Iliana Malinova Iotova európai parlamenti képviselő vezetésével.

Diamandouros úr 2011-ben több alkalommal tartott előadásokat az Európai Parlamentben. Az egyik a Jogi Bizottságnak szólt, és a Parlament hatáskörei és az adatvédelem közötti kapcsolattal foglalkozott, egy másik alkalommal pedig az Állampolgári Jogi Bizottság előtt beszélt az uniós dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről. Az Ombudsman a spanyolországi Leónban az uniós közigazgatási jogról tartott előadást az Európai Parlament Jogi Bizottsága és a leóni egyetem által szervezett szemináriumon. Az Európai Parlament Elnökségének munkacsoportjától kapott

meghívás nyomán Diamandouros úrnak lehetősége nyílt arra, hogy ismertesse a parlamenti képviselőkre, illetve a lobbistákra vonatkozó magatartási kódexszel kapcsolatos gondolatait. Az Ombudsman a Költségvetési Ellenőrző Bizottság előtt is előadást tartott a közérdekű bejelentésről és a tisztviselőkkel szembeni fegyelmi eljárásokról, a Parlament Jogi Szolgálatától pedig arról beszélt, hogy milyen szerepet játszik az Európai Ombudsman a megfelelő ügyintézés előmozdításában. Ezenfelül az Infrastrukturális és Logisztikai Főigazgatóságon előadást tartott a megfelelő ügyintézésről a szerződések és pályázatok terén, a Parlament Személyzeti Bizottsága előtt pedig az Európai Ombudsman stratégiájáról és a személyzet tagjaitól érkező panaszok kezeléséről beszélt. Diamandouros úr találkozott még az Európai Parlament jogtanácsosával, Christian Pennerával, valamint az Infrastrukturális és Logisztikai Főigazgatóságon főigazgatójával, Constantin Stratigakis-szal.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

Más intézmények

Az Európai Ombudsman 2011-ben találkozott Herman Van Rompuy úrral, az Európai Tanács elnökével, és Reijo Kemppinen úrral, a Miniszterek Tanácsának Főtitkárságán belül a sajtóért, kommunikációért és átláthatóságért felelős főigazgatóval. Ugyancsak találkozott Staffan Nilssonnal, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) elnökével, valamint Martin Westlake-vel, az EGSZB főtitkárával.

Diamandouros úr decemberben ellátogatott a luxembourgi székhelyű európai intézményekhez, és találkozott Vassilios Skouris-szal, a Bíróság elnökével, Marc Jaegerrel, a Törvényszék elnökével, Sean Van Raepenbusch-sal, a Közzolgálati Törvényszék elnökével, Dimitrios Gratsias-szal, a Bíróság bírójával, Vítor Manuel Da Silva Caldeirával, az Európai Számvevőszék elnökével, Ioannis Sarmas-szal, a Számvevőszék tagjával, Philippe Maystadt-tal, az Európai Beruházási Bank (EBB) elnökével és Alfonso Querejetával, az EBB főtitkárával. Diamandouros úr az EBB munkatársainak előadást is tartott.

Az Ombudsman 2011-ben találkozott még Peter Hustinx európai adatvédelmi biztossal, az Európai Csalás Elleni Hivatal főigazgatójával, Giovanni Kesslerrel és az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal igazgatójával, David Bearfielddel. Ezenkívül az Európai Közigazgatási Iskola szervezésében két előadást tartott az Erasmus a közigazgatásért program résztvevőinek.

Ügynökségek

A 2011. év folyamán Diamandouros úr az Európai Unió több ügynökségét is megkereste. Júniusban Brüsszelben tartott előadást az ügynökségek vezetői hálózatának a megfelelő ügyintézésről, valamint a szolgáltatási kultúra kialakításáról és fenntartásáról. Az Ombudsman az év folyamán még az Európai Bankhatósághoz, az Európai Gyógyszerügynökséghez, az Európai Rendőrakadémiához, az Európai Védelmi Ügynökséghez, az Európai Környezetvédelmi Ügynökséghez, az Európai Tengerbiztonsági Ügynökséghez és a Kábítószer és Kábítószer-függőség Európai Megfigyelőközpontjához látogatott el, illetve találkozott az igazgatóikkal és személyzeti bizottságaikkal. Az Ombudsman uniós ügynökségeknél tett 2011-es látogatási programjáról, amely a megfelelő ügyintézés előmozdítását és a helyes gyakorlatok ügynökségek közötti megosztását szolgálta, bővebben a jelentés 1.1. szakaszában, a „Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok” cím alatt olvashat.



2.2. Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervezetekkel

Sok panaszos olyankor fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási szervezetekkel támad problémája. Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor. A hálózat jelenleg 32 európai országban több mint 90 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

A hálózat egyik fő célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. 2011-ben 609 olyan eset volt, amikor az Európai Ombudsman továbbította a panaszt a hálózat valamelyik tagjához, vagy a hálózat egy tagjának felkeresését tanácsolta a panaszosnak. Ezt az együttműködést részletesebben az 1. fejezet mutatja be.

A panaszok kezeléséhez ugyancsak közvetlenül kapcsolódik az a különleges eljárás, amelynek keretében a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az Európai Ombudsmantól az uniós joggal és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, a konkrét ügyek kezelése során felmerülő kérdéseket is beleértve. Az Ombudsmanhoz 2011-ben rekordszámú, 11 ilyen megkeresés érkezett. 2010-ben az ilyen megkeresések száma három volt. A megkeresések közül ötöt nemzeti ombudsmanok nyújtottak be, a maradék hat pedig regionális ombudsmanoktól érkezett. A leggyakoribb kérdések a szabad mozgással foglalkoztak:

Az Ombudsmanhoz 2011-ben rekordszámú, 11 ilyen megkeresés érkezett.

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését.

A hálózat 2010 szeptemberében bemutatott új vizuális arculatát 2011 folyamán fokozatosan vezették be a kiadványokban, a weboldalakon, a rendezvényeken és más tájékoztatói eszközökön. A hálózatba tartozó hivatalok közül sokan feltették a logót a saját honlapjukra, és néhányan a levélpapírjukat is áttervezték, hogy szerepeljen rajta a logó. Ennek következtében a hálózat láthatósága 2011-ben jelentősen megnőtt.

az uniós polgárok ezen fontos jogával kapcsolatban Dánia, Írország, Vorarlberg (Ausztria), Emilia-Romagna (Olaszország), Toscana (Olaszország) és a Kanári-szigetek (Spanyolország) ombudsmanja küldött megkeresést. A vorarlbergi ombudsman megkeresése arra vonatkozott, hogy az önkormányzati zeneiskolákban eltérő tandíjat kértek a helyi lakosoktól és a nem helyi lakosoktól. Emilia-Romagna régió ombudsmanja azután fordult az Európai Ombudsmanhoz, miután az olasz egészségügyi hatóságok megtagadták egy várandós beteg németországi orvosi költségeinek megtérítését.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel



© Thomas Fryd

Az Ombudsmanok Európai Hálózata 2011 október 20. és 22. között Koppenhágában rendezte meg nyolcadik nemzeti szemináriumát. Gammeltoft-Hansen úr 25 évi, dán nemzeti ombudsmanként töltött szolgálat után 2012. január 31-ével nyugdíjba vonult. A szeminárium ezáltal kitűnő alkalmat adott arra, hogy az ombudsmanok európai közössége elismeréssel adózzon a világ leghosszabb ideig hivatalban lévő ombudsmanja előtt.

Dánia és Piedmont (Olaszország) ombudsmanja környezetvédelmi ügyekben érdeklődött, Észak-Írország (Egyesült Királyság) és Andalúzia (Spanyolország) ombudsmanja pedig mezőgazdasági témákban kérdezett. Az utóbbi megkeresés az E. coli baktérium németországi járványos megjelenését követően tett intézkedésekkel foglalkozott. Végezetül Franciaország ombudsmanja a hátrányos helyzetűeknek szóló uniós élelmiszerelosztási programmal kapcsolatban nyújtott be megkeresést.

Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszolt a megkeresésre, vagy az Európai Bizottságtól kért választ, de minden esetben törekedett arra, hogy segítsen nemzeti vagy regionális ombudsman kollégáinak a felmerült kérdések rendezésében.

A hálózat a szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, illetve az elektronikus napi hírszolgálatot is magában foglaló elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum révén az uniós jogról és a bevált gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa. 2011 októberében a 2001 óta működő fórum helyett új extranet

indult a hálózat részére. Az extranet, amely elődje összes funkciója mellett számos újat is tartalmaz, a lehető legnagyobb mértékben interaktív és felhasználóbarát kialakítású.

A fórumon és az extraneten tárgyalt 2011-es témák között szerepelt a szerződések odaítélésével és teljesítésével kapcsolatos panaszok kezelése, a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezmény, a véradással kapcsolatos szabályozás, a szakmai szervek felvétele az Ombudsman hatáskörébe, az ombudsmanok az emberi jogok és alapvető jogok védelmében és támogatásában játszott szerepe, a látássérültek szavazati jogának érvényesítése, valamint a polgárok pénzügyi kártérítési kérelmeinek az állami szervek általi kezelésének módja.

A hálózat kétfévente szemináriumot rendez felváltva a nemzeti, illetve a regionális ombudsmanok számára, az Európai Ombudsman és egy nemzeti vagy regionális szinten dolgozó kollégája közös szervezésében. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik nemzeti szemináriumát az



Az Európai Bizottság egyre jobban elismeri a hálózatnak az Európa és a polgárok közötti szakadék áthidalásában játszott fontos szerepét. A Bizottság felkérte az Ombudsmanok Európai Hálózatát, hogy működtessen egy standot az októberben Krakkóban (Lengyelország) tartott „egységes piaci vásáron”. A hálózatnak ez volt az első ilyen jellegű meghívása.



Európai Ombudsman és Dánia nemzeti ombudsmanja, Hans Gammeltoft-Hansen közösen szervezte. A „Jog, politika és ombudsmanok a lisszaboni korszakban” címmel megrendezett szemináriumra 2011 október 20. és 22. között került sor Koppenhágában. A szemináriumon 30 ország ombudsmani hivatala képviseltette magát, köztük nemzeti ombudsmanok az EU szinte mindegyik tagállamából, valamint regionális képviselők a hálózatnak abból a hét országából, ahol léteznek ilyen szervek.

Gammeltoft-Hansen úr 25 évi nemzeti ombudsmani szolgálat után 2012. január 31-ével nyugdíjba vonult. A szeminárium kitűnő alkalmat adott arra, hogy az ombudsmanok európai közössége elismeréssel adózzon a világ leghosszabb ideig hivatalban lévő ombudsmanja előtt.

A szeminárium a témák széles körét tárgyalta, középpontban az ombudsmanok politika és a jog között betöltött szerepével, valamint az EU és polgárai közötti szakadék áthidalásával. Ez volt az első olyan alkalom, hogy az Európai Unió elnöke is képviseltette magát a hálózat szemináriumán. A nyitóbeszédet Maciej

Szpunar, Lengyelország igazságügyi és szerződéses ügyekért felelős helyettes államtitkára mondta a másodikként említett témáról. A svéd legfelsőbb közigazgatási bíróság elnöke, Mats Melin az első témával foglalkozott.

A hálózat tagjai a szemináriumon számos fontos döntést hoztak meg. Ezek közé tartozott, hogy a hálózati hírlevelet az Európai Ombudsman weboldalán és az EU-könyvesbolton keresztül ingyenesen hozzáférhetővé teszik a nyilvánosság számára, a honlapon tájékoztatást adnak az Európai Ombudsmanhoz benyújtott megkeresésekről, valamint a hálózaton keresztül lehetőséget keresnek arra, hogy a polgároknak Európa-szerte alaposabb felvilágosítást adjanak a jogaikról. A szemináriumon az Európai Bizottság környezetvédelemért felelős főigazgatója, Karl Falkenberg is megjelent, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a Bizottság és a tagállamok közötti környezetvédelmi kérdésekben folytatott együttműködést.

Az Európai Bizottság egyre jobban elismeri a hálózatnak az Európa és a polgárok közötti szakadék áthidalásában

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

játszott fontos szerepét. A Bizottság a lengyel elnökséggel közösen 2011. októberben „egységes piaci vásárt” szervezett Krakkóban (Lengyelország), hogy tájékoztassa a polgárokat arról, hogyan élhetnek uniós jogaikkal. A Bizottság az Ombudsmanok Európai Hálózatát is felkérte, hogy legyen standja a vásáron. A hálózatnak ez volt az első ilyen jellegű meghívása. A lengyel és az Európai Ombudsman hivatala közötti kiváló együttműködésnek köszönhetően a két intézmény munkatársai együtt voltak jelen a szervezők által biztosított standon, és a három nap alatt több mint 5 000 polgárral beszéltek, akiket tájékoztattak a nemzeti és európai szinten rendelkezésre álló különféle problémamegoldási mechanizmusokról.

Az Európai Ombudsman az uniós tagállamokban tett 2011-es látogatásai során kihasználta az alkalmat, és találkozott ombudsman kollégáival. Diamandouros úr találkozott a görög ombudsmannal (március és november), az Egyesült Királyság parlamenti és egészségügyi ellátásért felelős ombudsmanjával (május), Bulgária ombudsmanjával (július) és a portugál ombudsmannal (november). Ugyancsak találkozott Katalónia (Spanyolország) ombudsmanjával Barcelonában (április), a belga regionális ombudsmanokkal Brüsszelben (március) és a bolzanói ombudsmannal (Dél-Tirol, Olaszország) Strasbourghban (március).

Az Ombudsman 2011-ben számos alkalommal találkozott Törökország magas rangú tisztviselőivel, hogy támogassa a török kormány által az ország nemzeti ombudsmanjának létrehozására tett kitartó erőfeszítéseket. Ezzel összefüggésben januárban Brüsszelben, márciusban pedig Isztambulban

találkozott az uniós ügyekért felelős miniszterrel és Törökország uniós csatlakozásáért felelős főtárgyalóval. Strasbourghban a megbízott igazságügy-miniszterrel is találkozott májusban, illetve az igazságügy-miniszterrel decemberben. Februárban Strasbourghban fogadta a török igazságügy-minisztérium küldöttségét, márciusban pedig részt vett egy nemzetközi ombudsmani szimpóziumon, amelyet Isztambulban rendeztek a Doğuş Egyetemen.

Diamandouros úr az év folyamán találkozott még a mexikói nemzeti emberi jogi bizottság elnökével Strasbourghban (május), az ENSZ ombudsmanjával New Yorkban (június), az ontariói ombudsmannal és helyettes ombudsmannal Torontóban (október) és a québeci ombudsmannal Montrealban (október).

Végezetül az Európai Ombudsman hivatalának munkatársai Rabatban két képzésen tartottak előadást májusban és decemberben. Az első alkalmat az Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) és a Marokkói Ombudsmani Intézet közösen szervezte. A második rendezvényre a Marokkói Ombudsmani Intézet és a Földközi-tengeri Ombudsmanok Szövetségének közös szervezésében került sor. Az egyes ülések címe „Vizsgálat és vizsgálati módszerek az ügyek kezelésében”, illetve „A mediátor és az ombudsman hatásköre az emberi jogok védelmében” volt.



2.3. Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezett híve annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az EU valamely intézményével, tisztában legyen azzal, hogy joga van nála panaszt tenni a hivatali visszasságokról.

Általánosságban is igyekszik jobban felhívni a figyelmet az átláthatóság, az elszámoltathatóság és az uniós közigazgatáson belüli szolgáltatási kultúra előmozdítására irányuló erőfeszítéseire.

A Lisszaboni Szerződés hatálybalépése után több mint egy évvel az Ombudsman szeretett volna vitát indítani az elért sikerekről és a még előttünk álló kihívásokról.

Az érdekeltekkel folytatott párbeszéd kiemelt helyen szerepel az Ombudsman 2009 és 2014 közötti megbízatására vonatkozó stratégiájában. Az Ombudsman 2011-ben magas szintű szemináriumot szervezett „Mennyiben teljesíti a polgárok elvárásait a Lisszaboni Szerződés?” címmel. A Lisszaboni Szerződés hatálybalépése után több mint egy évvel az Ombudsman szeretett volna vitát indítani az elért sikerekről és a még előttünk álló kihívásokról. Ez az esemény – amely az Ombudsman számára az év legfontosabb kommunikációs programja

volt – március 18-án zajlott több mint 200 érdekelt képviselő részvételével. Ez volt a harmadik az évenként megrendezett márciusi események sorában, amelyeket az Ombudsman Brüsszelben szervezett a polgárok, szervezetek, nem kormányzati szervezetek, vállalatok, civil társadalmi szervezetek, újságírók, regionális és nemzeti képviselők és más érdekeltek számára. A szemináriumon a nyitóbeszédet az Európai Tanács elnöke, Herman Van Rompuy tartotta. A vitában részt vett P. Nikiforos Diamandouros, Európai Ombudsman, Viviane Reding, az Európai Bizottság alelnöke, Diana Wallis, az Európai Parlament alelnöke és Hans

Martens, az Európai Politikai Központ vezetője. Az esemény elnöke a Nemzetközi Sajtószövetség elnöke, Ann Cahill volt. Az eseményt élőben közvetítették az interneten, a link közzétételében pedig az Európai Parlament, az Európai Bizottság, a Europe Direct és sok más hivatal részt vett szerte az EU-ban.

Szeptember 28-án – a tudáshoz való jog nemzetközi napján – az Ombudsman egy másik szeminárium házigazdája volt Brüsszelben. Ez alkalommal az információhoz való hozzáférés jogának

A 2011-es évben az Európai Ombudsman számára a legfontosabb kommunikációs esemény a „Mennyiben teljesíti a Lisszaboni Szerződés a polgárok elvárásait?” című szeminárium volt. A szemináriumot március 18-án rendezték meg több mint 200 résztvevővel. Ez volt a harmadik az évenként megrendezett márciusi események sorában, amelyeket az Európai Ombudsman Brüsszelben szervezett a polgárok, szervezetek, nem kormányzati szervezetek, vállalatok, civil társadalmi szervezetek, újságírók, regionális és nemzeti képviselők és más érdekeltek számára. A szemináriumon a nyitóbeszédet az Európai Tanács elnöke, Herman Van Rompuy tartotta – a képen P. Nikiforos Diamandouros úrral látható.



Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Az Európai Ombudsman novemberi portugáliai látogatása során találkozott Aníbal António Cavaco Silva köztársasági elnökkel.

különböző dimenzióit járta körül, kiemelve a bevált gyakorlatokat Európából és a határain túlról. Szót ejtett arról, hogy a tudáshoz való jog kapcsán az EU milyen téren okulhatna másoktól Európán belül és kívül, és megemlített olyan, más országokban bevált gyakorlatokat, amelyek az EU intézményei számára is követendő mintául szolgálhatnának a jövőben. A vitában részt vett az Európai Ombudsman, P. Nikiforos Diamandouros, Heidi Hautala, finn nemzetközi fejlesztési miniszter és volt európai parlamenti képviselő, Thomas J. White, az Amerikai Egyesült Államok Unió melletti képviseletének ügyvivője és Helen Darbishire, az Access Info Europe igazgatója. A vitákon Geoff Meade, a Sajtószövetség európai szerkesztője elnökölt. Az eseményen több mint százan jelentek meg különféle szervezetek, nem kormányzati szervezetek, vállalatok, civil társadalmi szervezetek, újságírók, regionális és nemzeti képviseletek részéről és a többi uniós intézmények képviseletében. A tudáshoz való jog nemzetközi napját 2003-ban hirdették meg az információkhoz való hozzáférés hívei a világ különböző részeiről. A világnap célja, hogy felhívja a figyelmet az információkhoz való hozzáférés mindenkit megillető jogára.

A tagállamok magas szintű politikai döntéshozóival tartott találkozókön kívül az Ombudsman egyes célcsoportok és a média elérésére is felhasználta a tájékoztatási célú látogatásai adta lehetőségeket. Július 18. és 24. közötti bulgáriai látogatása során az Ombudsman Boyko Borissov miniszterelnökön és más magas rangú tisztviselőknél kívül nem kormányzati szervezetekkel, egyetemi hallgatókkal és a bolgár ombudsman korábbi gyakornokaival is találkozott. Portugáliában november 19. és 22. között egy hasonló látogatás alkalmával Diamandouros úr találkozott Aníbal António Cavaco Silva köztársasági elnökkel, Pedro Passos Coelho miniszterelnökkel és más magas szintű tisztviselőkkel. A portugáliai látogatásban szintén helyet kaptak a civil társadalom képviselőivel szervezett találkozók.

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának október 20. és 22-én Koppenhágában megrendezett 8. nemzeti szemináriumára előtt az Ombudsman kihasználta az alkalmat, hogy a városban jár, és találkozott a dán érdekelt felekkel. E találkozók megszervezésében az Európai Parlament Tájékoztatási Irodája és a Bizottság koppenhágai képviselete működött közre. Az Ombudsman



két rövid sajtótájékoztatót tartott újságíróknak és a média területére szakosodott tudományos szakértőknek. A koppenhágai egyetemen mintegy 70 hallgató, professzor, köztisztviselő és gyakorló ügyvéd előtt tartott előadást az uniós közigazgatásra vonatkozó közigazgatási jogszabály esetleges elfogadásáról. Az Ombudsman végül a hivatalának szolgáltatásai iránt érdeklődő civil társadalmi szervezetek képviselőivel találkozott.

Az intézmény tevékenységeinek további népszerűsítése érdekében az Európai Ombudsman főtitkára, Ian Harden képviselte a hivatalt egy genfi kerekasztal-tárgyaláson, amelyre az ENSZ Emberi Jogi Tanácsának szeptember 26-i 18. ülészakájával egy időben került sor. A kerekasztal-találkozó „A különféle közvetítő szervek intézkedései és kilátásai az ombudsmanok, mediátorok és más nemzeti emberi jogi intézmények által az emberi jogok támogatásában és védelmében betöltött szerepről szóló ENSZ-határozat végrehajtása érdekében” címet viselte. Az ENSZ emberi jogi főbiztosa, Navanethem Pillay is részt vett az eseményen, amelyen összesen körülbelül kétszázan jelentek meg, köztük mediátorok,

ombudsmanok, ENSZ-nagykövetek, nem kormányzati szervezetek képviselői és ENSZ-szervezetek.

Az Ombudsman 2011 folyamán összesen körülbelül 40 rendezvényen és a fontosabb érdekeltekkel tartott kétoldalú találkozókra számolt be a munkájáról, például a jogász szakma tagjainak, gazdasági szervezeteknek, szellemi műhelyeknek, nem kormányzati szervezeteknek, regionális és helyi közigazgatási szervek képviselőinek, lobbistáknak és érdekvédelmi csoportoknak, tudományos területen dolgozó szakembereknek, valamint magas szintű politikai képviselőknek és köztisztviselőknek. Ezeket a konferenciákat, szemináriumokat és üléseket Brüsszelben, Strasbourghban, illetve a tagállamokban tartották.

Az Európai Ombudsman munkatársai 2011 folyamán körülbelül 85 előadást tartottak 2 478 polgár számára az EU-ból és a határain túlról. A látogatók számát tekintve Németország egymagában 55%-ot tett ki, utána következett Ausztria, Franciaország, Olaszország és Hollandia. A látogatók húsz százaléka az uniós intézményekből érkezett, mások viszont olyan távolról jöttek, mint az Amerikai Egyesült Államok, Kína és Oroszország.

Az Ombudsman 2011-ben több tematikus rendezvényt tartott, hogy felhívja a figyelmet az egyes területeken végzett munkájára. Ezek közé tartozott a szeptember 28-án, a tudáshoz való jog nemzetközi napjának alkalmából megrendezett szeminárium is. Az esemény az információhoz való hozzáférés jogának különféle dimenzióit járta körül, kiemelve a bevált gyakorlatokat Európából és a határain túlról. A szemináriumon több mint 100 résztvevő jelent meg. A vitában részt vett Heidi Hautala, finn nemzetközi fejlesztési miniszter és volt európai parlamenti képviselő, Thomas J. White, az Amerikai Egyesült Államok Unió melletti képviselőjének ügyvivője és Helen Darbishire, az Access Info Europe ügyvezető igazgatója.



Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel



Az Európai Ombudsman 2011-ben több mint 30 interjút adott az újságíróknak, novemberben például a France 24 televíziónak.

Noha a rendelkezésre álló anyagi erőforrások határt szabnak az éves szinten megtartható előadások számának, az Ombudsman lehetőség szerint próbál eleget tenni az érdekeltektől érkező meghívásoknak és felkéréseknek.

Az Ombudsman az év folyamán számos sajtókonferenciát és sajtótájékoztatót tartott Brüsszelben, Strasbourghban és több tagállamban. Fontosabb médiatevékenységei közé tartozott a 2010-es éves jelentéséről tartott

baleset után, az Eurobarométer 75.1, *Az Európai Ombudsman és a polgárok jogai* című speciális felméréséről, amely a polgárok jogaival és az uniós közigazgatás teljesítményével foglalkozott, a soknyelvűségről, az összeférhetetlenségről az uniós intézményekhez való felvétel vagy az onnan való kilépés esetén, valamint a proaktív átláthatóságról. A nyomtatott és az online médiában több mint 1 500 cikk foglalkozott az Európai Ombudsman munkájával.

Az Európai Ombudsman munkája szempontjából különösen fontos volt az Eurobarométer 75.1 speciális felmérése, amely az Európai Parlament és az Ombudsman megbízásából 2011-ben készült.

sajtótájékoztató, amelyre májusban, Brüsszelben került sor. Diamandouros úr emellett több mint 30 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, illetve az elektronikus sajtó újságíróinak. Az ombudsmani hivatal az év folyamán 20 sajtóközleményt adott ki, többek között a késedelmes kifizetésről, a légi utasoknak adott félrevezető tájékoztatásról, az élelmiszerek szennyezettségi szintjéről a fukusimai

Az Európai Ombudsman munkája szempontjából különösen fontos volt az Eurobarométer 75.1 speciális felmérése, amely az Európai Parlament és az Ombudsman megbízásából 2011-ben készült. A felmérést végző TNS Opinion & Social cég 27 000 polgárt kérdezett meg a 27 tagállamban. Az eredményekből kiderült, hogy a polgárok jogai közül a legtöbben az EU-n belüli szabad mozgás és letelepedés jogát, valamint az



EU szintjén a megfelelő ügyintézéshez való jogot tartják a legfontosabbnak. Az Ombudsman biztatonak találta, hogy a polgárok nagyon fontosnak tekintik a megfelelő ügyintézéshez való jogot és az Európai Ombudsmannál való panasztétel jogát. A felmérés eredményeit arra fogja felhasználni, hogy tovább emelje szolgáltatásainak színvonalát és a teljesítmény javítására ösztönözze az uniós közigazgatást, az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjait pedig fel fogja kérni, hogy a tagállamokban terjesszék a polgárok jogairól szóló ismereteket.

Az Ombudsman weboldalát az év folyamán rendszeresen frissítették az újabb határozatokkal, az ügyekről szóló összefoglalókkal, sajtóközleményekkel, a közelgő események adataival, audiovizuális tartalmakkal, kiadványokkal és egyéb dokumentumokkal. A nagyobb biztonság érdekében az online panasznyomtatványba SSL-titkosítást építettek be, és a weboldal legtöbb lapján a közösségi hálózatépítő oldalakhoz vezető ikonokat is elhelyezték. Számos új oldal jött létre, többek között a megindított vizsgálatokról, az ügynökségeknél tett látogatásokról, valamint a statisztikákról és a felmérésekről, benne az Eurobarométer 75.1 *Az Európai Ombudsman és a polgárok jogai* című speciális felmérésével. Külön oldalt hoztak létre az Európai Ombudsman új, 2011. októberben megjelent kiadványa számára, amelynek címe *Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?*

Az Ombudsman weboldalát 2011. január 1. és december 31. között több mint 295 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesen több mint 6,2 millió oldalt tekintettek meg. A legtöbb látogató Luxemburgból származott, majd az Egyesült Királyság, Spanyolország, Németország, Olaszország és Franciaország következett. Az Ombudsman weboldalának legnépszerűbb része ezúttal is az interaktív útmutató volt. Ennek a hasznos eszköznek a segítségével az érdeklődők megkereshetik a panaszuk fogadására legalkalmasabb szervet. Az interaktív útmutatón keresztül 2011-ben több mint 18 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól.

Az Ombudsman weboldalát 2011. január 1. és december 31. között több mint 295 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesen több mint 6,2 millió oldalt tekintettek meg.

Erőforrások



Ez a fejezet azokról az erőforrásokról ad áttekintést, amelyek 2011-ben az ombudsmani intézmény rendelkezésére álltak. Felvázolja a hivatal felépítését, és bemutatja a munkatársak közötti akadálytalan információáramlás biztosítására és a személyes fejlődési lehetőségek támogatására tett erőfeszítéseket. A fejezet második része az Ombudsman költségvetéséről szól, a befejező rész pedig az intézmény erőforrásainak felhasználását tárgyalja.

Erőforrások

3.1. Személyzet

Az intézmény magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársakkal rendelkezik. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően el tudja látni az Európai Unió működéséről szóló szerződésben ráruházott feladatokat, azaz kezeli a hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat az EU 23 hivatalos nyelvén, és felhívja a figyelmet az Ombudsman munkájára. A rendszeres munkaértekezletek, valamint az évente megrendezett csapatépítő tréning révén a személyzet minden tagja értesül a hivatalon belüli fejleményekről, és ezek egyben arra is ösztönzik őket, hogy mérlegeljék, munkájukkal hogyan járulnak hozzá az intézmény küldetési nyilatkozatában meghatározott célkitűzéseinek eléréséhez.

Csapatépítő tréning és munkaértekezletek

Az Európai Ombudsman csapatépítő tréningjei az intézmény stratégiai tervezésének szerves részét képezik, fórumként pedig ötleteket és hasznos iránymutatást biztosítanak a döntéshozatalhoz. Beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra egyes, az intézmény munkájához és tevékenységeihez közvetlenül kapcsolódó témákban. Céljuk, hogy elősegítsék a munkatársak arra való képességének megerősítését és elmélyítését, hogy jobban megértsék és elsajátítsák az intézmény értékeit és küldetését, és ezáltal hozzájáruljanak a hatékony megvalósításukhoz.

A 2011-es csapatépítő tréningre április 4. és 6. között került sor a németországi Bad Herrenalbban. Az Ombudsman most először az Ombudsmanok Európai

Hálózatához tartozó más hivataloktól is hívott munkatársakat a tréningre. A vendégek megosztották tapasztalataikat és ismereteiket az Európai Ombudsman munkatársaival, törekedve a bevált gyakorlatok azonosítására az Ombudsman működése szempontjából esetlegesen érdeklődésre számot tartó politikai területeken. A tréning résztvevői megvizsgálták ezeket az eljárásokat, hogy eldöntsék, melyik segítene hozzá leginkább az ombudsmani hivatal teljesítményének javításához.

Az Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket is összehív annak érdekében, hogy biztosítsa a személyzetének tagjai közötti akadálytalan információáramlást. A munkatársak ezenkívül a szakmai továbbfejlődésük céljából külső és belső képzéseken is részt vesznek. Január 31-én az Európai Unió Bírósága részéről Koen Lenaerts bíró előadást tartott az Ombudsman jogi tisztviselőinek az Alapjogi Chartáról, és különösen annak 41. cikkéről, amely jogilag kötelezővé teszi a megfelelő ügyintézéshez való jogot. Ezzel összefüggésben a luxemburgi Bíróságok és az Európai Ombudsman közötti kapcsolattal is foglalkozott. Február 18-án az Európai Bizottság Információs Társadalmi és Médiaügyi Főigazgatósága (INFOS) részéről a külső ellenőrzési csoport vezetője, Freddy Dezeure és Ingrid Mariën-Dusak, ugyanezen főigazgatóság jogi csoportjának helyettes vezetője tartott előadást az INFOS Főigazgatóság ellenőrzési tevékenységeiről, különös tekintettel a kockázati alapú ellenőrzésre. Beszéltek még a csalás szempontjából nagyobb kockázatú kedvezményezettek azonosítására és ellenőrzésére kidolgozott sikeres új módszerekről. A belső képzéseket tekintve a munkatársak részt vettek többek között a nyilvános felszólalásról, a Lisszaboni Szerződés hatálybalépése után a dokumentumokhoz való hozzáférésről és az egyszerű angolról szóló képzéseken.

Az Ombudsman most először az Ombudsmanok Európai Hálózatához tartozó más hivataloktól is hívott munkatársakat a tréningre.



Az Európai Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket hív össze annak érdekében, hogy biztosítsa a munkatársak közötti akadálytalan információáramlást és bővítse a szakmai fejlődési lehetőségeket. Az Ombudsman személyzete júliusban és decemberben Strasbourghban ült össze, hogy értesüljön az intézményt érintő legfrissebb adminisztratív, jogi és politikai fejleményekről.

Az Ombudsman és munkatársai

Az Európai Ombudsman létszámterve 2011-ben 64 álláshelyet tartalmazott. Az év végén az ombudsmani hivatal felépítése a következő volt:

Európai Ombudsman:
P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmani kabinet
Kabinetfőnök:
Zina Assimakopoulou

Főtitkár

Főtitkár:
Ian Harden

Igazgatók

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Jogi osztály

A. jogi csoport
Megbízott csoportvezető:
Gerhard Grill

B. jogi csoport
Csoportvezető:
Peter Bonnor

C. jogi csoport
Csoportvezető:
Marta Hirsch-Ziemińska

D. jogi csoport
Csoportvezető:
Fergal Ó Regan

Erőforrások

Nyilvántartó hivatal

Csoportvezető:
Peter Bonnor

Igazgatási és pénzügyi osztály

Igazgatási és személyzeti csoport

Csoportvezető:
Alessandro Del Bon

Költségvetési és pénzügyi csoport

Csoportvezető:
Loïc Julien

Kommunikációs csoport

Csoportvezető:
Ben Hagard

Média, vállalkozások és civil társadalom csoport

Megbízott csoportvezető:
Ben Hagard

Az Európai Ombudsman adatvédelmi tisztviselője: Loïc Julien.

A munkatársak teljes, rendszeresen frissített listája az EU 23 hivatalos nyelvén elérhető az Ombudsman honlapján (<http://www.ombudsman.europa.eu>), az ombudsmani hivatal felépítésének és az egyes részlegek feladatainak részletes ismertetésével. Ha nyomtatott példányt szeretne ebből a listából, kérjük, jelezze az Ombudsmani hivatalnál.

3.2. Költségvetés

A 2011. évi költségvetés

Az Ombudsman költségvetése 2000. január 1. óta az Európai Unió költségvetésének önálló szakasza (jelenleg a VIII. szakasz)¹. 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 2011-ben 9 427 395 EUR volt.

Intézményközi együttműködés

Az erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználásának, valamint a személyzet szükségtelen megkettőződésének elkerülése érdekében az Ombudsman lehetőség szerint együttműködik más uniós intézményekkel. Bár a nyújtott szolgáltatások költségét természetesen az Európai Ombudsman fedezi, ez az együttműködés így is jelentős, hatékonyságból eredő megtakarításokat eredményez az uniós költségvetésben. Az Ombudsman különösen az alábbi intézményekkel működik együtt:

- az Európai Parlamenttel, ami a belső könyvvizsgálatot és könyvelést, illetve a technikai szolgáltatásokat illeti, többek között az épületek, az információs technológia, a kommunikáció, az orvosi szolgáltatások, a képzés, a fordítás és a tolmácsolás terén;

1. A Tanács 2673/1999/EK, ESZAK, Euratom rendelete (1999. december 13.) az Európai Közösségek általános költségvetésére alkalmazandó 1977. december 21-i költségvetési rendelet módosításáról; HL L 326., 1999., 1. o.



- az Európai Unió Kiadóhivatalával a kiadványokat érintő kérdésekben;
- az Európai Unió Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalával (PMO) a nyugdíjak és a tisztviselők és alkalmazottak szolgálati jogviszonyának megszűnésére vonatkozó egyéb kérdések ügyében;
- az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontjával, amely számos esetben biztosítja az Ombudsmannak a polgárok érdekében végzett munkájához szükséges fordításokat.

A költségvetés ellenőrzése

Az erőforrásokkal való eredményes gazdálkodás biztosítása érdekében Robert Galvin, az Ombudsman belső pénzügyi ellenőre rendszeresen ellenőrzi az intézmény belső ellenőrzési rendszereit és a hivatal által végrehajtott pénzügyi műveleteket.

Más uniós intézményekhez hasonlóan az Ombudsman intézményét is az Európai Számvevőszék ellenőrzi.

3.3. A források felhasználása

Az Ombudsman minden évben elkészít egy éves gazdálkodási tervet, amelyben felsorolja, hogy hivatalának milyen konkrét intézkedéseket kell megtennie az intézmény prioritásainak megvalósításához. Az éves gazdálkodási terv tartalmazza a célkitűzések elérése felé tett előrehaladás mérésére szolgáló fő teljesítménymutatókat. Az Ombudsman ezenkívül évente elkészíti a tevékenységekről szóló éves beszámolót is. Az éves beszámoló az éves gazdálkodási tervben kitűzött célok fényében számot ad a műveletek eredményeiről, a műveletekkel járó kockázatokról, az Ombudsman rendelkezésére álló erőforrások felhasználásáról, valamint az intézmény belső ellenőrzési rendszerének hatékonyságáról és eredményességéről.

Az Ombudsman weboldalán 2012 elején fogja közzétenni az éves gazdálkodási tervet, a tevékenységekről szóló éves beszámolót és a fő teljesítménymutatókhoz képest a 2011-ben elért eredményeket tükröző éves eredménytáblát.



Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal

Levéiben

Európai Ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Telefonon

+33 (0)3 88 17 23 13

Faxon

+33 (0)3 88 17 90 62

E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

Honlap

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

Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűkkel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához. Kérés esetén audio változatot is igyekszünk biztosítani.

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

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

© Európai Unió, 2012

Minden fénykép © Európai Unió, ellenkező utalás hiányában.

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

Design és tördelés: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dánia, és EntenEller A/S, Vålby, Dánia.

Betűtípus: FrutigerNext és Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-309-3 . ISSN 1725-9738 . doi:10.2869/47634 . QK-AA-12-001-HU-C

