



Európai ombudsman

# Éves jelentés 2019









Európai ombudsman

# Éves jelentés 2019







# Tartalomjegyzék

<b>Bevezető</b>	<b>4</b>
<b>2019-es körkép</b>	<b>7</b>
<b>A legfontosabb témák</b>	<b>9</b>
2.1. Az uniós döntéshozatal elszámoltathatósága	10
2.2. A lobbitevékenységek átláthatósága	12
2.3. A dokumentumokhoz való hozzáférés	13
2.4. Alapvető jogok	13
2.5. Etikai kérdések	15
2.6. Uniós ügynökségek és más szervek	15
2.7. Uniós szerződések és támogatások	16
2.8. A polgárok részvétele az uniós politikai döntéshozatalban	17
<b>Kommunikáció és együttműködés</b>	<b>18</b>
3.1. Kommunikáció	19
3.2. Kapcsolat az uniós intézményekkel	20
3.3. Az Ombudsmanok Európai Hálózata	23
3.4. „Gondos ügyintézés” díj	27
<b>Ügyek és panaszok: a polgárok szolgálatában</b>	<b>29</b>
4.1. A panaszok típusa és forrása	30
4.2. Kivel szemben?	36
4.3. Milyen tárgyban?	37
4.4. Elért eredmények	38
4.5. Az ombudsman javaslatainak teljesítése	41
<b>Az európai ombudsman megválasztása</b>	<b>42</b>
<b>Források</b>	<b>44</b>
6.1. Költségvetés	45
6.2. A források felhasználása	45
<b>Kapcsolatfelvétel az európai ombudsmannal</b>	<b>46</b>



---

# Bevezető



Nagy örömmre szolgál, hogy bemutathatom az európai ombudsman hivatala által 2019-ben végzett munkát, amelyről ez az éves jelentés számol be.

Az ombudsman hivatalának alapvető feladata továbbra is a panaszok kezelése. 2019-ben is nagy számban érkeztek panaszok hozzánk a polároktól, valamint a civil társadalom, a vállalkozások és a média képviselőitől. Úgy gondolom, hogy ez semmiképpen nem az uniós közigazgatás gyenge teljesítményének jele, hanem inkább annak a következménye, hogy egyre szélesebb körben ismerik a hivatalom munkáját és az általunk elérhető pozitív eredményeket.

Az ombudsmani intézmények hatékonysága attól függ, hogy konstruktív kapcsolatot tartanak-e fenn azon szervezetekkel, amelyek munkáját ellenőrzik. Éppen ezért öröndetesnek tartom az uniós intézményekkel, ügynökségekkel és szervezetekkel való folyamatos együttműködést.

Különösen méltányolom a folyamatos támogatást és a konstruktív kapcsolatot az Európai Parlament és a Petíciós Bizottság részéről. 2019 januárjában a Parlament elsőprő többséggel támogatta a Tanács elszámoltathatóságáról és a rá vonatkozó jogalkotási átláthatóságról szóló különjelentést.

Ahogy már korábban is elmondtam, meggyőződéseim, hogy ez döntő fontosságú kérdés az EU hitelessége szempontjából. A jogalkotási folyamat átláthatóbbá tétele segíthet azon mítosz lerombolásában, hogy a nemzeti kormányok, illetve a tagállamok pusztán csak átvesszik a jogszabályokat Brüsszeltől.

Jóllehet a Tanácsnak még végre kell hajtania a különjelentésben foglalt ajánlásokat, a tagállamok kormányainak körében egyre nagyobb a támogatottsága annak, hogy legyen átláthatóbb a Tanács jogalkotó testületeinek munkája.

Ennek alapján számos konkrétabb vizsgálatot is elindítottam az EU politikai döntéshozatali és jogalkotási folyamatával kapcsolatban. Ezek a vizsgálatok többek között a következőkre irányultak: hogyan kezeli az eurócsoport a munkáját részletesen ismertető dokumentumokat, és vajon ezek a dokumentumok a nyilvánosság rendelkezésére állnak-e; az átláthatóság hiánya a tagállamok kormányai által a Tanács keretében a halászati kvótákra vonatkozóan meghozott éves döntések tekintetében; és a nemzeti hatóságok által a méheket veszélyeztető növényvédő szerekkel kapcsolatban az illetékes uniós bizottságban elfoglalt álláspontokhoz való nyilvános hozzáférés biztosításának elmulasztása.



Emily O'Reilly, az európai ombudsman.



További javulást értünk el a hivatal panaszkezelési hatékonysága tekintetében. Csökkent a vizsgálatok átlagos ideje, és a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek elbírálásának gyorsított eljárása jó eredményeket hozott a panaszosok számára.

Áprilisban megtartottuk az Ombudsmanok Európai Hálózatának éves konferenciáját. A konferenciának az Európai Parlament adott helyet, és az európai választások előtt az volt a fő téma, hogyan lehet szorosabban bevonni a polgárokat a demokratikus folyamatba.

Júniusban örömmel mutattam be a második alkalommal meghirdetett „Gondos ügyintézés” díj győzteseit. A díj 54 inspiráló projektet vett alapul, amelyeket a fő uniós intézmények, valamint számos ügynökség és egyéb szerv részéről jelöltek. A „Gondos ügyintézésért” járó fődíjat az Európai Bizottság csapatai kapták, amelyek a műanyagszennyezés csökkentésére és a problémára való figyelemfelhívásra irányuló uniós kezdeményezésen dolgoztak.

A fentiekben csak egy rövid áttekintést tudtam adni hivatalom 2019-es tevékenységeiről, amelyekről a jelentés részletesebben beszámol. Ez egyben ombudsmani megbízatásom első ciklusáról készült záró jelentés. Megtiszteltetés számomra, hogy decemberben az Európai Parlament másodszor is ombudsmanná választott.

2020-ban kidolgozom a második ombudsmani ciklusomra vonatkozó stratégiát. Az átfogó témakörök változatlanok maradnak: az uniós polgárok szolgálata és annak biztosítása, hogy az uniós intézmények a legmagasabb színvonalú közigazgatással rendelkezzenek, ugyanakkor járuljanak hozzá az átláthatósági és etikai normák betartásához is.



Emily O'Reilly



1.

---

2019-es körkép



# 1

## Január

Az Európai Parlament támogatja az ombudsmannak a Tanácsra vonatkozó jogalkotási átláthatósággal kapcsolatos javaslatait

# 7

## Július

Határozat arról, hogy az Európai Gyógyszerügynökség hogyan kezeli a gyógyszeripari vállalatokkal való találkozókat

# 2

## Február

Az ombudsman méltatja az EU teljesítményét a brexit átláthatósága tekintetében

# 8

## Augusztus

Az Európai Külügyi Szolgálat elfogadja, hogy nagyobb terjedelmű hozzáférést biztosít a Global Tech Panel tanácsadó testületre (globális technológiai testület) vonatkozó információkhoz

# 3

## Március

Az ombudsman javaslatokat tesz azzal kapcsolatban, hogy az uniós intézmények hogyan javíthatják a forgóajtó-jelenségre vonatkozó szabályok végrehajtását

# 9

## Szeptember

A 2018-as éves jelentés benyújtása az Európai Parlament Petíciós Bizottságának

# 4

## Április

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának éves konferenciája Brüsszelben

# 10

## Október

Az ombudsman az éves halászati kvótákkal kapcsolatos dokumentumok tekintetében proaktív átláthatóságot kér a Tanácstól

# 5

## Május

Éves sajtókonferencia – középpontban a tagállami döntéshozatal átláthatósága

# 11

## November

Az ombudsman felszólal az Európai Unió Alapjogi Chartájának 10. évfordulója alkalmából rendezett konferencián

# 6

## Június

Az Európai Bizottság kapja a „Gondos ügyintézés” díjat a műanyagszennyezésre vonatkozó stratégiájáért

# 12

## December

Az európai ombudsman megválasztása



# 2.

---

## A legfontosabb témák

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



## 2.1. Az uniós döntéshozatal elszámoltathatósága

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

Az ombudsman számos [ajánlást](#) tett az Európai Unió Tanácsának, hogy növelje jogalkotási folyamatának átláthatóságát. 2019 elején az Európai Parlament elsöprő többséggel támogatta az ombudsman javaslatait. A vizsgálat és annak támogatása több gondolatot is kiváltott a Tanácson belüli átláthatósággal kapcsolatban. Tíz tagállam átvette a kezdeményezést: támogatják egy intézményközi jogtár létrehozását és javasolják a dokumentumok nyilvános hozzáférés szempontjából korlátozott terjesztésüként való megjelölésére vonatkozó iránymutatások frissítését, valamint a jogszabálytervezetekkel kapcsolatos tárgyalások kimenetelének proaktív közzétételét. Az ombudsman [üdvözölte](#) az informális dokumentumot azzal a megjegyzéssel, hogy „*fontos felismerni a kapcsolatot egyrészt a polgárok ismereteinek és szerepvállalásának hiánya, másrészt a bizalom hiánya között, ami táptalaja lehet egy EU-ellenes kultúra kialakulásának*”.

Számos egyéb ombudsmani vizsgálat középpontjában az állt, hogy a nemzeti kormányok hogyan hoznak döntéseket Brüsszelben. A POLLINIS nevű francia civil társadalmi csoportosulás által benyújtott [panasz](#) nyomán az ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy hozza nyilvánosságra a méheket veszélyeztető növényvédő szerek kockázatának értékelésére vonatkozó iránymutatással kapcsolatos tagállami álláspontokat. Az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság 2013-ban dolgozta ki az iránymutatást, amelynek elfogadására még nem került sor a nemzeti hatóságok közötti véleménykülönbségek miatt. Az ombudsman megjegyezte, hogy az ilyen dokumentumokhoz való szélesebb körű hozzáférés megadása elengedhetetlen annak biztosításához, hogy az uniós polgárok élhessenek az EU demokratikus folyamatában való részvételhez való, Szerződésen alapuló jogukkal. A Bizottság nem fogadta meg az ombudsman javaslatát, de kijelentette, hogy mérlegelni fogja, hogyan lehet nagyobb átláthatóságot biztosítani az említett döntésekkel kapcsolatban. Az ombudsman lezárta az ügyet annak megerősítésével, hogy hivatali visszasságot állapított meg, és bejelentette, hogy szorosan nyomon fogja követni a helyzet alakulását.



### European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU\\_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



A növényvédő szerek méhekre gyakorolt hatásának kockázateértékelése – a tagállami álláspontokhoz való nyilvános hozzáférés: több mint 400, vizsgálatunkat támogató üzenetet kaptunk. Nagyra értékeljük a buzdítást! Az Európai Bizottság választát követően jelenleg még tart a következő lépések mérlegelése.



### European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Kérésünk nyomán az eurócsoport elnöke, Mário Centeno beleegyezett, hogy intézményében növeli az átláthatóságot.

Üdvözöljük, hogy a nyilvánosság számára elérhetővé teszi a következőket: jóval az ülések előtt a napirendet; több információt az összefoglaló feljegyzésekben; az eurócsoport üléseit előkészítő munkacsoport értekezleteinek dátumát...



A ClientEarth nevű nem kormányzati szervezet által benyújtott panaszt követően az ombudsman arra **kérte** a Tanácsot, hogy tegye elérhetővé a nyilvánosság számára az éves halászati kvótákra vonatkozó tagállami döntésekkel kapcsolatos dokumentumokat. Ezek a döntések az Atlanti-óceán északkeleti körzetében bizonyos halállományok teljes kifogható mennyiségét (TAC) határozzák meg. Az ügy vizsgálata kapcsán az ombudsman azt írta, hogy az elszámoltathatóság biztosításához „*elengedhetetlen, hogy a nyilvánosság megismerje a vita tárgyát képező különféle lehetőségeket és álláspontokat*”.

2019 közepén az ombudsman figyelme az euróövezet pénzügyminisztereit tömörítő eurócsoporthoz fordult. Arra kérte az eurócsoporthoz, hogy tegyen komolyabb erőfeszítéseket az eurócsoporthoz forduló elöljáró munkacsoport átláthatósága tekintetében. Erre válaszul az euróövezet pénzügyminiszterei beleegyeztek, hogy az eurócsoporthoz forduló elöljáró munkacsoport üléseinek napirendtervezetét a korábbiakhoz képest hamarabb tegyék közzé, és hogy az ülésekről készült összefoglalót tartalmazó levél legyen részletesebb.

Ahhoz is hozzájárultak, hogy közzétegyék az eurócsoporthoz forduló elöljáró munkacsoport értekezleteinek dátumát, és hogy a honlap a jövőben több információt tartalmazzon a munkacsoport tevékenységéről.

Az ombudsman feladatának része, hogy gondoskodjon a színvonal fenntartásáról és arról, hogy amennyiben egy adott intézmény a tevékenységi köreinek fejlesztése érdekében kötelezettségvállalást tesz, akkor az ténylegesen teljesüljön is. Ezt panaszon alapuló vizsgálatok elvégzésével lehet elérni, vagy az ombudsman előző vizsgálatának utókövetéseként hivatalból vizsgálatot indíthat.

Erre egy példa, amikor az ombudsman a munkája során szakértői csoportokat vizsgált, amelyek szakmai tanácsot adnak a Bizottságnak különböző szakpolitikai területeken. 2017-ben az ombudsman nagyszabású elemzést végzett a Bizottság szakértői csoportokra vonatkozó rendszerével kapcsolatban, ami lényeges javulásokat eredményezett az átláthatóság vonatkozásában. Ennek ellenére később panasz érkezett az ombudsmanhoz azzal kapcsolatban, hogy az Európai Bizottság mennyi információt hozott nyilvánosságra a védelmi kutatással foglalkozó As-If (Mint-Ha) programbizottságról, amely tanácsadással segíti a Bizottságot a védelmi kutatás terén. A panaszos, a Vredesactie elnevezésű nem kormányzati szervezet azt kifogásolta, hogy a Bizottság nem bocsátott rendelkezésre bizonyos fontos információkat a csoportról, például egy ülés jegyzőkönyvét és a korábbi



### European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

#### TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

written replies to 10,000+ citizen enquiries

30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings visits to all member states during negotiations

200+ meetings with the Council and the European Parliament



Prioritásaink közé tartozik a brexitről folyó tárgyalások átláthatóságának biztosítása.

Az európai ombudsman elismerően nyilatkozott a munkánkról, többek között arról, hogy közzétettünk több mint 100 tárgyalási dokumentumot, nyilvánosan elérhetővé tettük Michel Barnier menetrendjét, és kizárólag nyilvántartásban szereplő lobbistákkal találkoztunk.

ülések résztvevőinek észrevételeit. Az ombudsman vizsgálatával összefüggésben a Bizottság a frissítéskor kiegészítette a nyilvántartást az ülések napirendjével és jegyzőkönyvével, továbbá kötelezettséget vállalt a jövőbeni késedelmek elkerülésére. A Bizottság abba is beleegyezett, hogy megvizsgálja, milyen háttéranyagokat lehetne megjelentetni a nyilvántartásban.

Az ombudsman az általában magas szintű átláthatóság méltatásával zárt le egy két évig tartó **kezdemenyezést**, amely a brexitről folyó tárgyalások nyomon követésére irányult. Arra ösztönözte a Bizottságot és a Tanácsot, hogy tartsa ezt a színvonalat az Európai Unió és az Egyesült Királyság kapcsolatáról szóló jövőbeni tárgyalások során. A Bizottság brexittel foglalkozó munkacsoportjának pozitív intézkedései közé tartozik, hogy közzétett több mint 100 tárgyalási dokumentumot, nyilvánosan elérhetővé tette az uniós tárgyalóküldöttség vezetőjének menetrendjét, és kizárólag nyilvántartásban szereplő lobbistákkal találkozott. A munkacsoport munkafolyamatát az Európai Tanács határozta meg, a folyamat átlátható volt.



## 2.2. A lobbitevékenységek átláthatósága

A forgóajtó-jelenségre vonatkozó szabályok végrehajtásával kapcsolatos nagyszabású elemzése során az ombudsman megállapította, hogy az Európai Bizottság néhány alapvető fontosságú vonatkozásban nem felelt meg a követelményeknek. Ezért az ombudsman számos [javaslatot](#) tett azon esetek szisztematikusabb és hatékonyabb kezelésére, amikor korábbi tisztviselők a magánszférába távoznak, illetve amikor magánszférából érkeznek a Bizottságban töltenek be pozíciót. Az ombudsman célja például annak megakadályozása, hogy volt kollégák lobbitevékenységet végezzenek, vagy hogy egyesek jogosulatlanul hozzáférjenek bizalmas információkhoz. A Bizottság ígéretet tett arra vonatkozóan, hogy az ombudsman javaslatai közül többet is végrehajt. Például arra kéri a magánszférába távozókat, hogy több információt adjanak arról a szervezetről, ahol állást vállalnak, és szolgáljanak több részlettel az új munkájuk jellegéről.



**Aidan O'Sullivan**

In 2015 [@EUombudsman](#) urged [@JunckerEU](#) for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

2015-ben az európai ombudsman szorgalmazta az Európai Bizottság elnökénél, Jean-Claude Junckernél, hogy átláthatóbbak legyenek az új biztosi pozíciókkal kapcsolatos vizsgálatok. Ma volt az első alkalom, hogy e szerint jártak el.

üléseinek napirendjét, jegyzőkönyveit és a résztvevők beadványait, továbbá ígéretet tett arra, hogy a jövőbeni ilyen jellegű csoportok esetében ugyanazokat az átláthatósági előírásokat alkalmazza, mint amelyek a szakértői csoportokra vonatkoznak.

Egy panaszon alapuló [vizsgálatot](#) követően az ombudsman arra kérte az Európai Unió Tanácsának Főtitkárságát, hogy vezessen teljes körű nyilvántartást a lobbisták és az Európai Tanács elnöke és/vagy kabinetjének tagjai közötti találkozókról. Az ombudsman azt is kimondta, hogy az elnök kabinetjének tagjai csak az átláthatósági nyilvántartásban szereplő érdekképviselőkkel találkozhatnak, illetve általuk szervezett eseményeken vehetnek részt.



### European Ombudsman

We welcome [@eucopresident](#) publication of meetings with lobbyists, however next [#EUCO](#) President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/Yx74PC>

Üdvözljük, hogy az Európai Tanács elnöke nyilvánosságra hozta a lobbistákkal való találkozókat, de az Európai Tanács következő elnökének is közzé kell tennie a kabinet ilyen találkozóit.

Az ombudsman az uniós politika alakulását befolyásoló „tanácsadó szervek” átláthatóságát is megvizsgálta. A [vizsgálat](#) azzal a magas szintű szakértői csoporttal foglalkozott, amelyet a Bizottság hozott létre, hogy tanácsadással segítsen abban, hogy az Unió hogyan támogathatja a közös biztonság- és védelempolitikával kapcsolatos kutatást. Egy nem kormányzati szervezet, a European Network Against Arms Trade (magyarul: Európai hálózat a fegyverkereskedelem ellen), panaszt nyújtott be az ombudsmanhoz, amely a magas szintű szakértői csoport átláthatóságának hiányára vonatkozott. Az ombudsman megállapította, hogy a csoportnak – tekintettel a rendeltetésére – ugyanazokat az átláthatósági előírásokat kell alkalmaznia, mint általában azon „szakértői csoportoknak”, amelyek szakpolitikai tanácsokkal látják el a Bizottságot. A Bizottság pozitívan reagált, és kötelezettséget vállalt arra vonatkozóan, hogy közzéteszi az előző csoport



## 2.3. A dokumentumokhoz való hozzáférés

Ahogy már évek óta, a vizsgálatok legnagyobb része az átláthatósággal, többek között a dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos ügyeket érinti. A panaszosok olyan dokumentumokat kérnek, mint például ülésjegyzőkönyvek, jogi vélemények és előkészítő dokumentumok. Az ilyen vizsgálatok mérlegelésekor az ombudsman figyelembe veszi, hogy kiemelkedően fontos közérdek támasztja-e alá a nyilvános hozzáférés megadását, vagy más tényezők többet nyomnak-e a latban, például ha a dokumentumok valamely intézmény által indított, folyamatban lévő vizsgálattal kapcsolatosak.

Egy tudományos dolgozó [panasszal fordult](#) az ombudsmanhoz, miután az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA) megtagadta a hozzáférést bizonyos dokumentumokhoz, amelyek az ESMA és iparági képviselők közötti, valamilyen konkrét üggyel foglalkozó találkozókkal kapcsolatosak. Az ombudsman megvizsgálta az ügyet és megállapította, hogy az ESMA birtokában voltak az adott találkozókról készült belső feljegyzések, amelyek nyilvánosságra hozatalát mérlegelnie kellett volna. Ezt követően az ESMA engedélyezte nyolc dokumentum részleges közzétételét. Az ombudsman azt kérte, hogy az ESMA a jövőben jelezze, hogy a nyilvánosság tájékoztatására szolgáló online könyvtára tartalmaz-e részletes feljegyzéseket a lobbistákkal való találkozóiról.

Egy másik ügy a jogérvényesülésért, a fogyasztópolitikáért és a nemek közötti esélyegyenlőségért felelős biztos lobbistákkal való találkozóival kapcsolatos dokumentumokat [érintett](#). Miután a Bizottság hat hónapig nem adott választ a kérelemre, a panaszos az ombudsmanhoz fordult. Azt követően, hogy az ombudsman vizsgálatot indított, a Bizottság részleges hozzáférést biztosított a dokumentumokhoz, így az ombudsman le tudta zárni az ügyet.

Egy sor további vizsgálat kapcsán az ombudsman azt állapította meg, hogy meg kell adni a nyilvános hozzáférést a kért dokumentumokhoz, többek között a következőkhöz: a Bizottság [jogi véleménye](#) az Európai Ügyészség létrehozásáról; az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) által kiadott, az Európai Beruházási Bank (EBB) birtokában lévő, arról szóló [jelentés](#), hogy a német Volkswagen autógyárnak adott kölcsönt hogyan használták fel olyan eszközök előállítására, amelyek a szennyezőanyag-kibocsátási vizsgálatok során félrevezető eredményeket mutattak; valamint az európai parlamenti képviselőket megillető juttatásokból fedezhető kiadások listájának felülvizsgálatával kapcsolatos európai parlamenti [dokumentumok](#).

## 2.4. Alapvető jogok

Az ombudsmanhoz rendszeresen érkeznek panaszok az alapvető jogokkal, például az egyenlőséggel, a megkülönböztetésmentességgel és a meghallgatáshoz való joggal kapcsolatban.

Az ombudsman foglalkozott egy arra vonatkozó [ügggyel](#), hogy az Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal (EASO) tolmácsai és a meghallgatást végző személyek hogyan folytatják le a menedékkérők meghallgatását. A panaszos, az „Advocates Abroad” nem kormányzati szervezet komoly aggályokat vetett fel egy – később kiutasított – menedékkérő sajátos meghallgatásával kapcsolatban. Az EASO elismerte, hogy a meghallgatást végző személy nem megfelelő kikérdezési módot alkalmazott, és hogy a tolmáccsal is voltak problémák.

Válaszul az EASO közölte, hogy panaszkezelési mechanizmust hoz létre, amit az ombudsman üdvözölt, és megjegyezte, hogy a mechanizmust a lehető leghamarabb be kell vezetni. A hasonló problémák

jövőbeni elkerülése érdekében az ombudsman arra kérte az EASO-t, hogy azonnal és következetesen tájékoztassa a nemzeti hatóságokat, ha észleli, hogy jelentős hibákat követtek el a menedékkérők meghallgatása során.

Egy másik ügy Olaszországnak a faji egyenlőségről szóló irányelvvel és a roma népesség lakhatási körülményeivel kapcsolatos esetleges kötelezettségszegésével kapcsolatban benyújtott [panasz](#) Bizottság általi kezelésére vonatkozott. A panaszos, az Amnesty International 2012-ben terjesztette a kérdést a Bizottság elé. A Bizottság ezt követően „EU Pilot” eljárást indított az ügy kivizsgálására. Közel hat év elteltével a Bizottság még mindig nem hozott határozatot arról, hogy indítson-e hivatalos kötelezettségszegési eljárást Olaszországgal szemben – ez a késelem arra készítette a nem kormányzati szervezetet, hogy az ombudsman elé terjessze a kérdést. Az ombudsman megállapította, hogy a késelem nem volt indokolatlan, de azt szorgalmazta, hogy a Bizottság minél előbb foglaljon állást az ügyben.



**Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Köszönet illeti az európai ombudsmant az LMBT-személyek és a béranyaság útján született gyermekek egyenlősége melletti morális kiállásért. Sajnálatos módon az én gyermekeim szempontjából túl későn került sor erre a stratégiai vizsgálatra, de remélem, hogy utat nyit a jövő számára.

Tisztviselőktől származó információ nyomán az ombudsman levelet írt a Parlamentnek, a Tanácsnak és a Bizottságnak, amelyben tájékoztatást kért a béranyaság útján szülővé váló tisztviselők szabadságra való jogosultságával kapcsolatos belső politikáikról. A kezdeményezésnek az volt a célja, hogy segítsen az uniós intézményeknek, hogy személyzeti politikájukban gondoskodjanak a gyermek mindenképp felett álló érdekének védelméről. Az ombudsmanhoz forduló tisztviselők felhívták a figyelmet a különböző uniós intézmények között a béranyaság útján szülővé váló tisztviselők szabadságra való jogosultsága terén meglévő következetlenségekre.

A Bizottság válaszában közölte, hogy 2012 óta az az általános gyakorlat, hogy eseti alapon 20 hét szabadságot biztosít, ugyanannyit, mint az örökbefogadás útján szülővé váló tisztviselők számára. A Bizottság bejelentette, hogy szándékában áll hivatalossá tenni ezt a gyakorlatot. A Tanács azt válaszolta, hogy követi a Bizottság gyakorlatát, míg a Parlament kijelentette, hogy kész intézményközi párbeszédet kezdeni, hogy a téma tekintetében közös megközelítést találjanak.

Egy másik vizsgálat eredményeként a Bizottság megváltoztatta az egyetemi képesítések elbírálására vonatkozó gyakorlatát. A változásra egy arra irányuló panasz nyomán került sor, hogy a Bizottság elutasított egy szakmai gyakorlatra való jelentkezést, mivel a pályázó három helyett két év alatt szerezte meg felsőfokú alapképzési fokozatát. A vizsgálat még folyamatban volt, amikor a Bizottság hozzájárult, hogy a panaszos részt vegyen a kiválasztási eljárásban, és most már olyan pályázók jelentkezését is elfogadja, akik három évnél rövidebb idő alatt szereztek meg a normál felsőfokú alapképzési fokozatot.

**European Ombudsman**

@EU\_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Az Európai Bizottság megváltoztatta a szakmai gyakorlatra jelentkezők egyetemi képesítésének elbírálására vonatkozó gyakorlatát.

Három évnél rövidebb idő alatt szerezte meg hároméves alapidiplomáját? Immár Ön is jogosult szakmai gyakorlatra jelentkezni!



## 2.5. Etikai kérdések

Az uniós közigazgatásban számos szabály van érvényben az összeférhetetlenség vagy más etikai vétségek megakadályozására. Az ombudsmannak az a feladata, hogy biztosítsa a szabályok végrehajtását, valamint segítsen az intézményeknek elkerülni, hogy akár csak a gondolata is felmerüljön annak, hogy etikai botlások fordulhatnak elő.

A Foodwatch elnevezésű nem kormányzati szervezet **panaszt nyújtott be** az ombudsmanhoz a román uniós elnökség vállalati szponzorálásáról. Az ombudsman felkérte a Tanácsot, hogy a magánszponzorálás kérdésének figyelembevétele érdekében vegye fontolórára az uniós elnökséget ellátó tagállamoknak szóló iránymutatásainak módosítását.

Az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság (EFSA) új átláthatósági politikát fogadott el egy azzal kapcsolatos **vizsgálat** eredményeként, hogy az EFSA megtagadta a középvezetői érdekeltségi nyilatkozataihoz való nyilvános hozzáférés megadását. A felülvizsgált politika értelmében az EFSA teljes vezetőségének érdekeltségi nyilatkozatai nyilvánosan hozzáférhetők. Az EFSA az

ombudsman kérése nyomán a tudományos főmunkatárs, a rangidős tudományos koordinátor és a rangidős szakpolitikai tanácsadó érdekeltségi nyilatkozatát is nyilvánosságra hozta. Az ombudsman örömmel nyugtázta, hogy az EFSA a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek feldolgozásához megfelelő rendszerrel is rendelkezik.

Az ombudsman **megerősítette** azon megállapítását, miszerint a Bizottság legfontosabb tisztviselőjének kinevezéséhez vezető folyamat során négy esetben hivatali visszásság történt. Felkérte a Bizottságot, hogy a hasonló esetek előfordulásának elkerülése érdekében vezessen be külön eljárást Főtitkárnak kinevezéséhez. Ennek magában kell foglalnia az álláshirdetés közzétételét és azt, hogy a megfelelő megvitatás érdekében a kinevezésnek kellő időben fel kell kerülnie a biztosok heti ülésének napirendjére. 2019 vége felé a Bizottság az ombudsman ajánlása szerint járt el, külön kinevezési eljárást indított a főtitkári poszthoz, többek között álláshirdetést tett közzé és jól meghatározott időtervet fogadott el.

## 2.6. Uniós ügynökségek és más szervek

Az évek során az ombudsman számos, az Európai Gyógyszerügynökséget (EMA) érintő vizsgálatot végzett annak érdekében, hogy a közegészségüggyel kapcsolatos kérdésekben javuljon az átláthatóság. Ezáltal javult az átláthatóság például a klinikai vizsgálatok területén. Az ombudsman az EMA-val való jó együttműködésre alapozva hivatalból vizsgálatot indított azzal kapcsolatban, hogy az EMA hogyan tart kapcsolatot a gyógyszeripari vállalatokkal a gyógyszereik forgalombahozatali engedélyezésének kérelmezése előtt. A nyilvános konzultációt is magában foglaló vizsgálat a folyamat függetlenségének és elfogulatlanságának növelésére irányuló intézkedések bevezetésre késztette az EMA-t. Az **EMA beleegyezett**, hogy bevezeti a forgalombahozatali engedélyezési folyamatában lévő gyógyszerekre vonatkozó tudományos szakvélemények nyilvántartását. E szakvéleményeket a gyógyszerek Európán belüli értékesítésére való jóváhagyását követően hozzák nyilvánosságra. Az EMA azt is közölte, hogy a lehető legmesszebbmenőig biztosítja, hogy a gyógyszeripari vállalatoknak a forgalomba hozatal előtti kérelmezési szakaszban szakvéleményt kiadó szakértők ne vegyenek részt az EMA új gyógyszerekre vonatkozó értékelő jelentéseinek elkészítésében.



### The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KRoNve>)

Nagyszerű, hogy az Európai Gyógyszerügynökség beleegyezett, hogy a gyógyszerekre vonatkozó tudományos szakvélemények legyenek átláthatóbbak és függetlenebbek. Ahhoz, hogy a fogyasztók gyógyszerek iránti bizalma valóban növekedjen, az EMA és a gyógyszeripari vállalatok közötti kapcsolatokról szóló jelentéseknek részletesnek kell lenniük, ahogy azt már korábban is kértük.

Egy spanyol vállalat **panaszt nyújtott be** az ombudsmanhoz, miután az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (ENISA) nem válaszolt a vállalat által egy rendezvény megszervezésére irányuló



szerződéshez kapcsolódó ajánlatának elkészítése során előterjesztett kérdésekre, ellenben egy másik ajánlattevő kérdéseire választ adott. Az ombudsman hivatali visszasságot állapított meg és azt ajánlotta, hogy az ENISA kárpótolja a panaszost az ajánlatának elkészítésére fordított időért és erőforrásokért. Az ENISA elfogadta az ombudsman javaslatát, és *ex gratia* alapon 2500 EUR-t ajánlott fel a vállalatnak. A panaszos elégedett volt az ügy kimenetelével, és az ombudsman lezárta az ügyet.

Az Európai Külügyi Szolgálat volt egy **panasz** tárgya, miután megtagadta a Global Tech Panellel, a globális kihívások kezelése érdekében a technológia, a civil társadalom és a diplomácia területének vezető személyiségeit tömörítő globális technológiai testülettel kapcsolatos dokumentumokhoz való teljes körű nyilvános hozzáférést. Egy oknyomozó újságíró hozzáférést kért a testülettel kapcsolatos összes dokumentumhoz. Az ombudsmanhoz fordult, mivel az EKSZ – jöllehet hozzáférést biztosított négy dokumentumhoz – a dokumentumok jelentős részét feketével kihúzta. Az ombudsman számára öröndetes lépésként az EKSZ beleegyezett, hogy a dokumentumok tartalmának nagyobb részét felfedi.



**European Ombudsman**

We welcome @EU\_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Üdvözljük, hogy egyik vizsgálatunk eredményeként az Európai Külügyi Szolgálat úgy döntött, hogy egy oknyomozó újságíró számára szélesebb körű hozzáférést biztosít a Global Tech Panel dokumentumaihoz.

## 2.7. Uniós szerződések és támogatások

Az ombudsman – rendszerint az ellenőrzések nyomán felmerülő kérdések alapján – minden évben foglalkozik különféle ügyekkel, amelyek kapcsán azt vizsgálja, hogy a Bizottság miként kezelte az uniós finanszírozású projekteket. Ha az ellenőrzés valamilyen problémát tár fel, a Bizottság köteles visszafizettetni a támogatást. Időnként azonban előfordulhat, hogy az ellenőrzés során felmerülő félreértések és hibák miatt nem indokolt a támogatások visszafizettetése. Az ombudsman jó helyzetben van ahhoz, hogy segítsen megoldásokat találni ilyen esetekben, mivel az összes kapcsolódó dokumentumba betekinhet.

Egy német vállalat az ombudsmanhoz **fordult**, miután a Bizottság körülbelül 100 000 EUR-t visszafizettetett vele. 2010 és 2014 között a vállalat részt vett egy uniós finanszírozású projektben Namíbiában, amelynek a namíbiai nemzeti hatóságok kapacitásainak fejlesztése volt a célja, hogy kezelni tudják az uniós támogatásokat és programokat. A Bizottság visszafizettette a pénzt, miután egy ellenőrzés úgy ítélte, hogy az alkalmazottakkal kapcsolatos költségek nem támogathatók, mivel egyes alkalmazottak nem

rendelkeztek megfelelő képzéssel, és voltak olyanok, akik munkaszüneti napokon is dolgoztak, amivel megsértették a namíbiai jogszabályokat. Az ombudsman felhívta a figyelmet arra, hogy bár a szerződés javasolta, hogy az alkalmazottak rendelkezzenek megfelelő képzéssel, ez nem volt követelmény. Az ombudsman beavatkozását követően a Bizottság 97 461 EUR-t fizetett a panaszosnak.

Egy másik **ügy** arra vonatkozott, hogy az Európai Bizottság hogyan intézte az ellenőrzést három uniós finanszírozású projektnél bejelentett kiadások esetében. A Bizottság felkérte a panaszost, hogy szolgáltatson több bizonyítékot a személyzettel és az egyéb tevékenységekkel kapcsolatos költségek igazolására. Ezt követően úgy határozott, hogy visszaköveteli a személyzeti költségeket, mivel úgy találta, hogy a panaszos által benyújtott kiegészítő dokumentumok nem szolgáltattak kellően megbízható információkat. Az ombudsman megállapította, hogy a Bizottság aránytalanul járt el, amikor elutasította az összes személyzeti költséget. Annak elkerülése érdekében, hogy a jövőben hasonló esetek forduljanak elő, az



ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy állítson össze egy egyértelmű listát azon dokumentumokról, amelyek megbízható alternatív bizonyítékul szolgálhatnak arra az esetre, ha egy projektet vagy szerződést végrehajtó szervezet által használt munkaidő-nyilvántartási rendszerről a későbbiekben egy ellenőrzés azt állapítja meg, hogy nem megbízható.

Az ombudsman közbeszerzési eljárásokkal kapcsolatos problémákat is vizsgálhat. Egy **ügy** a bolíviai uniós képviselet által irányított, uniós finanszírozású szerződésre irányuló közbeszerzési eljárásra vonatkozott. A képviselet közölte a panaszossal, egy német tanácsadó céggel, hogy a szerződést neki ítélték oda, de a szerződés aláírására csak a kötelező hétnapos várakozási idő lejártá után kerülhet sor. A panaszossal közölték, hogy amennyiben a várakozási idő alatt

beérkező információk az ajánlatok részletesebb vizsgálatát indokolják, erről haladéktalanul értesíteni fogják. Egy hónappal később a képviselet arról tájékoztatta a panaszost, hogy egy olyan vállalatot választott, amelynek ajánlatát eredetileg elutasította. Az ombudsman megállapította, hogy nem történt hivatali visszásság abban a tekintetben, ahogy a képviselet értékelte az eredetileg elutasított ajánlatot. Véleménye szerint azonban a képviseletnek tájékoztatnia kellett volna a panaszost arról, hogy a várakozási idő alatt egy másik ajánlattevőtől olyan információkat kapott, amelyek befolyásolhatják a szerződés odaítélését. Az ombudsman kérésére a képviselet közölte, hogy kárpótolja a panaszost a várakozási idő lejártá után az ajánlathoz tartozó igazoló dokumentumok elkészítésére fordított időért és erőforrásokért.

## 2.8. A polgárok részvétele az uniós politikai döntéshozatalban

Az ombudsman nyomatékosítja, hogy a polgároknak joguk van ahhoz, hogy bekapcsolódjanak az uniós demokratikus folyamatba, például nyilvános konzultációkon való részvétel útján, vagy oly módon, hogy tájékozódnak az uniós politikákról vagy jogszabályokról. A polgárok csak akkor tudják megtenni ezt, ha érzik, hogy az uniós közigazgatás is értük dolgozik. Ez azt jelenti, hogy a nyilvánosságnak képesnek kell lennie az uniós közigazgatással való hatékony kommunikációra az EU 24 hivatalos nyelvén.

E célból az ombudsman az általa az üggyel kapcsolatban kezdeményezett **nyilvános konzultációra** érkezett 286 válasz alapján az uniós intézmények honlapjain történő nyelvhasználatra vonatkozó iránymutatás-tervezetet dolgozott ki. Az iránymutatást észrevételezés céljából megküldte számos uniós szervnek, amelyek többsége az év vége előtt választ adott. Az ombudsman 2020 első felében szándékozik véglegesíteni az iránymutatást, amelyben arra vonatkozó javaslatok találhatók, hogy az intézmények rendelkezzenek konkrét nyelvpolitikával, a nyilvánosság tagjai az EU azon hivatalos nyelvén kapjanak választ, amelyen az adott intézménynek írtak, továbbá az intézmények fontolják meg a gépi fordítás alkalmazását, ha lehetséges.

Az ombudsman panaszon alapuló vizsgálatokat is felhasznált azon cél előmozdítására, hogy az intézmények minél szélesebb körben használják az EU hivatalos nyelveit. Egy franciaországi kisvállalkozás **panaszt nyújtott be** az ombudsmanhoz azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság „új élelmiszerekről”




**European Ombudsman**

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich    Europäischer Bürgerbeauftragter  
 European Ombudsman    Europäische Ombudsman    Ombudsman Eorpach  
 Evropský Veřejný Ochránce Práv    Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής  
 Európska Ombudsmanka    Europese Ombudsman  
 Provedor de Justiça Europeu    Europeiska Ombudsmannen  
 Europos Ombudsmenas    Euroopan Oikeusasiamies    Európai Ombudsman  
 Ombudsmanul European    Evropski varuh človekovih pravic  
 Euroopa Ombudsman    Европейский оубдсман    Médiateur Européen  
 Ombudsman Ewropew    Eiropas Ombuds    Mediatore Europeo  
 Defensor del Pueblo Europeo    Európska Ombudsmanica

Több nyelvet beszélő munkatársaink az EU 24 nyelvénél bármelyikén készek segíteni Önnek. Ünnepeljük a Nyelvek Európai Napját!

– új eljárásokkal készült élelmiszerekről – szülő weboldalai csak angol nyelven állnak rendelkezésre. Az ombudsman által végzett vizsgálat során a Bizottság elkezdte az új élelmiszerek engedélyezési eljárására vonatkozó információk több nyelvre történő lefordítását. A weboldalakat a Bizottság felül is vizsgálta annak érdekében, hogy tartalmazzák azt az információt, hogy a kérelmeket bármely uniós nyelven be lehet nyújtani.



3.

---

## Kommunikáció és együttműködés



## 3.1. Kommunikáció



Az európai ombudsman, Emily O'Reilly videót készített, hogy a 2019. májusi európai választásokon való szavazásra ösztönözze a polgárokat.

Az ombudsman hivatala fokozta online kommunikációs jelenlétét, 2019-ben az európai ombudsman honlapján adott tájékoztatást a sikeres vizsgálatokról. A honlapon található vezető hír rendszeresen frissül, és aktuális információk olvashatók az ombudsman vizsgálataival kapcsolatosan. A nagyközönség így könnyen érthető formában tájékozódhat az ombudsman tevékenységéről. Az egyik hír például az [Európai Gyógyszerügynökségnek](#) az ombudsman vizsgálatára válaszként hozott azon intézkedéseiről szól, amelyek révén a gyógyszerekkel kapcsolatos tudományos szakvélemények átláthatóbbá és függetlenebbé váltak, és itt olvasható még egy [üzenet](#), amelyben köszönetet mondanak annak a több száz embernek, aki az adott vizsgálatban kapcsolatban megkereste, támogatásáról biztosította és biztatta az ombudsmant.

Az ombudsman a Twitteren, a LinkedInen és az Instagramon is nagyobb mértékben volt jelen. A hivatal ezeken a közösségimédia-csatornákon keresztül egyértelmű és érdekes formában nyújt tájékoztatást arról, hogy a hivatal mivel foglalkozik, kiknek segít, és milyen eredményeket ér el. A közösségimédia-

csatornák az ombudsman átfogóbb kérdésekben játszott szerepére, például a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény betartásának felügyeletére is felhívták a figyelmet, és a többi uniós intézménnyel karöltve megemlékeztek fontos dátumokról, például az Európai Unió Alapjogi Chartájának 10. évfordulójáról.

2019-ben a leggyorsabban növekvő csatorna az Instagram volt. A közönség az év folyamán 47%-kal bővült. A LinkedIn-csatornán a követők száma 21%-kal nőtt, a hivatal leginkább látogatott csatornája, a Twitter 2018 végén 22 600, 2019 decemberében pedig 26 300 követővel rendelkezett, ami 16%-os növekedést jelent.

Az ombudsman fő offline kommunikációs rendezvénye az éves sajtókonferencia, ahol az ombudsman bemutatja az előző évre vonatkozó éves jelentést, és bejelenti a fontosabb új vizsgálatokat. 2019-ben a sajtókonferencia középpontjában a tagállamok brüsszeli döntéshozatalának átláthatósága állt, többek között az arra vonatkozó döntés, hogy készüljön különjelentés az Európai Parlament számára a Tanács átláthatóságáról.



## 3.2. Kapcsolat az uniós intézményekkel

### 3.2.1. Európai Parlament

Az Európai Parlament az európai ombudsman erős és nélkülözhetetlen partnere. A Parlament választja meg az ombudsmant, aki a Petíciós Bizottságnak tartozik elszámolási kötelezettséggel. 2019-ben az Európai Parlament a plenáris ülés elsőprő többsége által jóváhagyott állásfoglalással támogatta a Tanács átláthatóságáról szóló ombudsmani különjelentést. Az új Európai Parlament a 2019. májusi megválasztását követően lépett hivatalba. Azóta az ombudsman találkozott a Parlament elnökével, David Sassolival és valamennyi jelentős képviselőcsoport új európai parlamenti képviselőivel. 2019-ben az ombudsman beszédet mondott a Parlament plenáris ülésén, és meghívásra felszólalt több bizottság előtt rendes ülések vagy szakmai meghallgatások keretében. A Parlament 2019-ben újráválasztotta a hivatalban lévő ombudsmant, Emily O'Reilly-t második megbízási ciklusára. Az Ombudsman várakozással tekint a Parlamenttel fenntartott eredményes kapcsolatok folytatására 2020-ban.



**David Sassoli**

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.



Gratulálok Emily O'Reilly-nek ahhoz, hogy ismét európai ombudsmanná nevezték ki. Előre örülök annak, hogy együtt dolgozhatunk az uniós intézmények nagyobb átláthatósága és a polgárok bizalmának kiépítése érdekében.

### 3.2.2. Petíciós Bizottság

A Petíciós Bizottság és az ombudsman 2019-ben is szoros munkakapcsolatot tartott fenn, hogy megfelelő szinten lehessen kezelni a polgárok aggályait. Míg az ombudsman az uniós intézményekkel, szervezetekkel és ügynökségekkel szemben benyújtott panaszokkal foglalkozik, a Petíciós Bizottság az EU tevékenységi területeire vonatkozó panaszokat kezeli Európa minden részéről. Az ombudsman üdvözölte az előző Petíciós Bizottsággal folytatott szoros együttműködést, és várja, hogy a következő években együtt dolgozzon a bizottság új tagjaival.



**PETI Committee Press**

[#EPlenary](#) approves joint [@EP\\_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1



12:22:10

Listen in: [en - English](#)

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Az Európai Parlament plenáris ülése jóváhagyja az EP Petíciós Bizottságának és Alkotmányügyi Bizottságának a Tanács előkészítő szervei átláthatóságának európai ombudsmani vizsgálatáról szóló közös jelentését – 479/18/81.



### 3.2.3. Európai Bizottság

Mivel ez a legnagyobb uniós intézmény, amely óriási hatással van emberek millióinak életére, természetes, hogy az ombudsmanhoz intézett panaszok nagy része a Bizottság munkájára vonatkozik. A Bizottság az EU közigazgatási munkájának végrehajtó szerve, ezért a figyelem középpontjában áll. A Bizottsággal való munkakapcsolat több fontos vizsgálat kapcsán eredményeket hozott, és a párbeszéd minden szinten folytatódik. 2019-ben az új biztosi testület, az elnökkel, Ursula von der Leyennel az élen, átvette mandátumát az Európai Parlamenttől. Az ombudsman örömmel észrevételezte, hogy az alelnök, Věra Jourová portfóliójában egyértelműen szerepel az átláthatóság és az etika, ami új fejlemény.



Emily O'Reilly és Michel Barnier, a brexittel foglalkozó munkacsoport uniós főtárgyalója Strasbourgban találkozott.

### 3.2.4. Más intézmények, ügynökségek és szervezetek

Az ombudsman tartja a kapcsolatot a többi uniós intézménnyel, szervvel és ügynökséggel is, hogy megfigyelje és támogassa az igazgatási kultúrát és az intézményközi együttműködést. 2019-ben az ombudsman szoros kapcsolatot ápolt az európai adatvédelmi biztossal (EDPS), az Európai Központi Bankkal (EKB), az Európai Beruházási Bankkal (EBB), az Európai Számvevőszékkal (ECA), az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsággal és több ügynökséggel.



#### European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlovs from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Az Etika Világnapján az Európai Számvevőszék részéről Mihails Kozlovs az uniós intézmények etikai kereteiről szóló különjelentésről beszélt, Rosita Hickey, az európai ombudsman hivatalának munkatársa pedig ismertette az ombudsman nézeteit a közintézmények fedhetetlenségéről és jó kormányzásáról.



### 3.2.5. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

Az [uniós keretrendszer](#) tagjaként az ombudsman védi és támogatja a [fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményt](#) (UNCRPD), valamint felügyeli az uniós intézmények általi végrehajtását. 2019-ben az ombudsman töltötte be az uniós keretrendszer elnöki tisztét.

Az ombudsman az Európai Fogyatékosügyi Fórummal, az Európai Parlamenttel és az Európai Unió Alapjogi Ügynökségével közösen dolgozott az Európai Bizottság elé terjesztendő elképzeléseken, hogy ambiciózusabb és

átfogóbb európai fogyatékossgügyi stratégiát fogadjon el a 2020 utáni időszakra. E célból az ombudsman hivatala részt vett az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság égisze alatt megtartott meghallgatáson és a fogyatékossgal élők európai napján rendezett konferencián, ahol az uniós közigazgatáson belüli hasznos változtatásokat szorgalmazta.

Az ombudsman nyomon követte a [Bizottság weboldalainak hozzáférhetőségére](#) és a fogyatékossgal élő személyek számára készült online eszközeire irányuló stratégiai vizsgálatával összefüggésben a fejlesztésre vonatkozóan tett javaslatokat. Miután megvizsgálta, hogy a Bizottság milyen erőfeszítéseket tett javaslatainak végrehajtása érdekében, az ombudsman üdvözölte a Bizottság arra irányuló kezdeményezését, hogy több információt tegyen elérhetővé könnyen érthető formátumban. A Bizottság hozzáférhetővé tette az [Európai Unió hivatalos honlapjának](#) könnyen érthető változatát, amely betekintést nyújt az EU-ba, és hasznos információforrássul szolgál. Az ombudsman azt is örömdetesnek tartotta, hogy a Bizottság további kötelezettségvállalásokat tett a magasabb szintű nemzetközi követelményeknek való megfelelésre, továbbá a weblap-akadálymentesítési cselekvési terv elfogadására és a munkatársaknak biztosított jobb képzésre vonatkozóan.



**EESC President**

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU\\_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC\\_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság elnöke, Luca Jahier: Nagy örömmre szolgál, hogy eszmecserét folytathatnak Emily O'Reilly európai ombudsmannal az EGSZB eljárási szabályzatáról, magatartási kódexéről és az EGSZB „Foglalkoztatás- és szociálpolitika, uniós polgárság” szekciójának (SOC-szekció) új jelentéséről, amely a fogyatékossgal élő személyeknek a 2019. májusi európai választásokon való részvételi jogáról szól.



**European Ombudsman**

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU\\_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Weblap-akadálymentesítés: az európai ombudsman elégedett azzal, hogy az Európai Bizottság fejlesztésre irányuló intézkedéseket tesz és hat javaslattal áll elő.



A digitális közigazgatás terén az ombudsman [vizsgálatot folytatott](#) az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) által használt online eszközök hozzáférhetőségével kapcsolatban. Egy látássérült személy panasa nyomán, aki nem tudott egy csalást bejelenteni az OLAF-nak, mivel a honlapja a képernyőolvasóval nem kompatibilis ellenőrzési módszert alkalmazott, az ombudsman felkérte az OLAF-ot, hogy tegye hozzáférhetőbbé online eszközeit. Miután néhány eszközön azonnali fejlesztéseket hajtott végre, az OLAF ígéretet tett arra vonatkozóan, hogy a honlapján található többi eszközt a következő hónapokban átvizsgálja. Ez jól szemlélteti, hogy egyetlen panasznak is lehetnek messzebbre ható következményei, akár egy egész intézmény általános eljárásának fejlesztését is eredményezheti.

Az ombudsman [foglalkozott egy olyan panasszal](#), amely egy uniós társfinanszírozású, fogyatékkal élők számára létrehozott magyarországi otthonban történt állítólagos emberi jogi jogsértések Bizottság általi megválaszolásával kapcsolatos. Az ombudsman aggodalmának adott hangot amiatt, hogy a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény önálló életvitelre vonatkozó kulcsfontosságú

rendelkezésének Bizottság általi értelmezése nem egyeztethető össze az ENSZ illetékes bizottságának értelmezésével. Bár elfogadta, hogy a Bizottságnak ebben a konkrét esetben nem volt meg a jogalapja az intézmény számára kifizetett uniós források visszafizetetéséhez, az ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság foglalkozzon a jogalap kérdésével annak biztosítása érdekében, hogy az uniós forrásokat a jövőben az egyezményrel összhangban használják fel. Miután számos, fejlesztésre irányuló javaslatot tett, az ombudsman [az uniós források tagállami felhasználására](#) vonatkozó önálló panasz kapcsán foglalkozik tovább ezzel a kérdéssel.

A Bizottság [tájékoztatta](#) az ombudsmant az annak érdekében megtett intézkedésekről, hogy az Európai Iskolákba fel nem vehető, sajátos nevelési igényű gyermekeknek a szülei ne legyenek kötelesek hozzájárulni a gyermekeik oktatási költségeihez. A Bizottság közölte, hogy teljes mértékben fedezni fogja ezeket a költségeket, és kezdeményezi a vonatkozó iránymutatások módosítását, hogy a többi uniós intézmény is hasonlóan járjon el ebben a kérdésben.

### 3.3. Az Ombudsmanok Európai Hálózata

2019-ben a 36 európai ország 96 hivatalát és az Európai Parlament Petíciós Bizottságát tömörítő Ombudsmanok Európai Hálózatának (ENO) fő rendezvénye az áprilisi éves konferencia volt. Az Európai Parlament brüsszeli épületében megrendezett konferencián a hálózat tagjai mellett az uniós intézmények és brüsszeli székhelyű szervezetek képviselői vettek részt.

A konferencia nyilvános ülésén azt vitatták meg, hogyan növelhető a polgárok részvétele a demokratikus folyamatban. A közvetlenül az európai választások előtt megrendezett ülésen megvizsgálták a nyilvánosság ösztönzésére és a közéletben való részvételre vonatkozó új kezdeményezéseket, valamint azt, hogy a meglévő struktúráknak és intézményeknek hogyan kell ezekhez alkalmazkodniuk, beleértve az ombudsmanok szerepkörét. A konferencián az ombudsmanok munkájához kapcsolódó aktuális témákat is megvitatták, például a demográfiai változások vagy az adatvédelemre vonatkozó új uniós szabályok és az ombudsmani intézmények rendelkezésére álló „puha hatalmi” eszközök kérdését.



Az európai ombudsman az Ombudsmanok Európai Hálózatának az Európai Parlament brüsszeli épületében megrendezett konferenciáján.



Az ENO konferenciáit részben azért rendezik meg Brüsszelben, hogy hasznosítani lehessen az ott található uniós intézmények szakértelmét. Ezért a 2019. évi konferencia programjában egy sor olyan ülés szerepelt, amelyet a határokon átnyúló problémákkal küzdő magánszemélyeknek és szervezeteknek támogatást nyújtó, az Európai Bizottság által koordinált SOLVIT hálózattal közösen tartottak.

Az ENO továbbra is figyelemmel kísérte az érdekelt ombudsmani hivatalok párhuzamos vizsgálatait és kezdeményezéseit. 2019 júliusában az ombudsman lezárta az európai strukturális és beruházási alapokkal kapcsolatos ügyekben az uniós tagállamokban alkalmazott panaszkezelési mechanizmust vizsgáló stratégiai kezdeményezést. Hét nemzeti ombudsmani hivatal dolgozott együtt az európai ombudsmannal ezen a kezdeményezésen. Zárólevelében Emily O'Reilly arra ösztönözte a Bizottságot, hogy fokozottabban ellenőrizze a panaszkezelési mechanizmusokat, és fordítson figyelmet a panaszok közvetlen kezelésének módjára, valamint teljes mértékben éljen a tagállamok panaszkezelési mechanizmusaival kapcsolatos problémák kezelésére vonatkozó hatáskörével.



**European Ombudsman**

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019



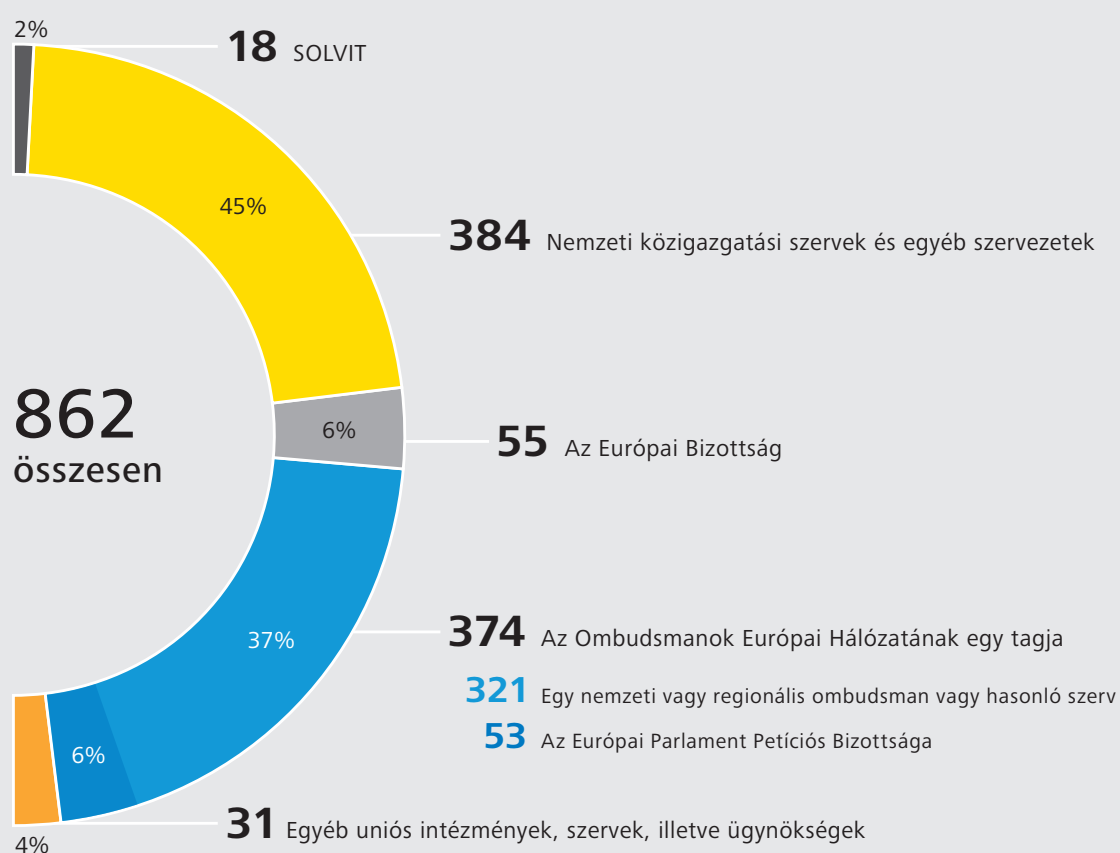
„Ami Brüsszelben történik, arról tudniuk kell az európaiaknak. A lehető legtöbb csatornát igénybe kell vennünk, hogy megszólítsuk az uniós polgárokat és kommunikáljunk velük” – mondja Maite Pagazaurtundúa európai parlamenti képviselő az ENO konferenciáján 2019-ben.



Eszmecsere az ENO–SOLVIT közös munkacsoportjában.



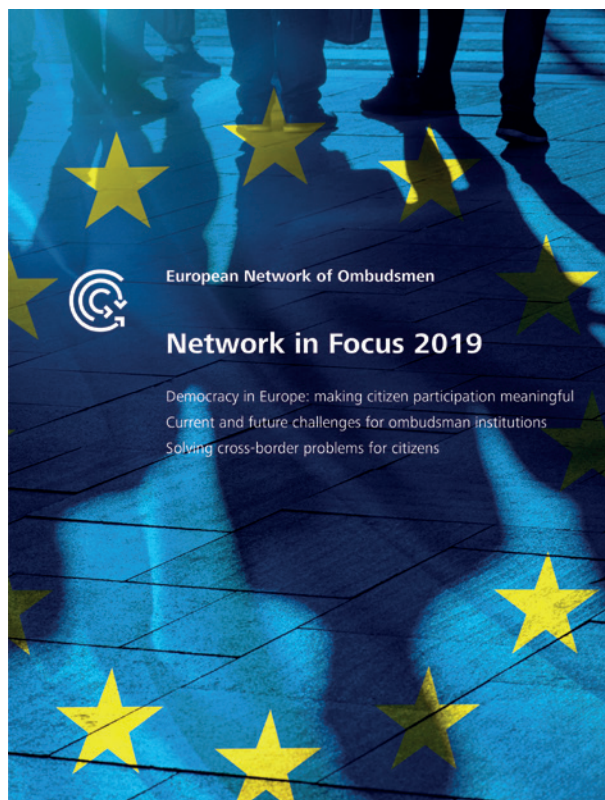
Azok a panaszosok, akiknek az európai ombudsman 2019-ben más intézmények vagy szervek felkeresését javasolta, valamint a továbbított panaszok





Továbbra is értékes erőforrás a megkeresési eljárás, amelynek keretében az európai ombudsman hivatala oly módon nyújt segítséget az ENO-tagoknak, hogy kapcsolatot tart más uniós intézményekkel, hogy célzott válaszokat kapjon az uniós jogszabályokkal kapcsolatos ügyekben. Ilyen jellegű megkeresés érkezett a dán parlamenti ombudsmantól azzal kapcsolatban, hogy az uniós tagállamoknak hogyan kell alkalmazniuk a környezeti információkhoz való hozzáférésre vonatkozó uniós szabályokat. Egy másik, a belga szövetségi ombudsman által benyújtott megkeresés az uniós polgárok harmadik országbeli állampolgárságú családtagjainak beutazásra jogosító vízumáról és arról szólt, hogy ilyen esetekben hogyan alkalmazandó a felhasználói jogokról szóló irányelv.

Decemberben Portugáliában, Lisszabonban került sor az ENO regionális ülésére, amelyen Bulgária, Ciprus, Málta, Portugália és Spanyolország ombudsmani hivatalának, valamint az európai ombudsman hivatalának képviselői vettek részt. Az ülésen áttekintették a strukturális alapokra irányuló vizsgálatot, és felmérték, hogy a jövőben milyen témák képezhetik párhuzamos vizsgálatok tárgyát.



A *Network in Focus 2019* (Fókuszban a hálózat, 2019) című kiadvány összegyűjti a 2019. évi ENO-konferencia legfontosabb eseményeit.



EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasaliissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>



Az Európai Parlament finnországi tájékoztatási irodája Emily O'Reilly európai ombudsman, Heidi Hautala finn igazságügyi ombudsman, finn parlamenti ombudsman, európai parlamenti képviselő, valamint Jaakko Korhonen, a Transparency International Finnország elnöke részvételével eszmecserét szervezett az átláthatóság korlátairól, amelyre az Európa Házban került sor június 6-án 10.00 és 11.30 között. Moderátor: Olli Seuri újságíró.

Kollégái nemzeti hivatalánál tett rendszeres látogatásait folytatva Emily O'Reilly Helsinkibe utazott, ahol találkozott a finn parlamenti ombudsmannal és az igazságügyi ombudsmannal is. A júniusi látogatás központi témája az átláthatóság volt, és ebbe beletartozott az Európai Unió Tanácsának jogalkotása és a lobbitevékenységek átláthatósága is.



## 3.4. „Gondos ügyintézés” díj

Júniusban az ombudsman volt a házigazdája a második „Gondos ügyintézés” díj átadó ünnepségének. A díj 54 projektet vett alapul, amelyeket a fő uniós intézmények, valamint számos ügynökség és egyéb szerv részéről jelöltek. A „Gondos ügyintézésért” járó fődíjat az Európai Bizottság csapatai kapták, amelyek a műanyagszennyezés csökkentésére és a problémára való figyelemfelhívásra irányuló uniós kezdeményezésen dolgoztak.

A Brüsszelben megrendezett díjátadó ünnepségen az ombudsman hat tematikus kategóriában – többek között a kommunikáció és a nyitott közigazgatás témájában – is díjazott projekteket. A kategóriák nyertesei közé tartozik az Europol innovatív projektje, amely a kollektív intelligenciát hívta segítségül a szexuálisan kizsákmányolt gyermekek megtalálásához,



A „Gondos ügyintézés” díj átadó ünnepségére a brüsszeli Solvay Könyvtárban került sor.





Emily O'Reilly a díjátadó ünnepségen.

valamint az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság projektje, amely a méheket fenyegető veszélyekre hívta fel a figyelmet. Az Európai Parlament munkatársai különdíjat nyertek kampányukért, amely a #MeToo-mozgalom nyomdokában a munkahelyi szexuális zaklatás elleni zero toleranciát hirdeti.

Az ombudsman 2017-ben vezette be a „Gondos ügyintézés” díjat az uniós közszolgáltatón belüli kiválóság elismerése, valamint a jó ötletek és a bevált gyakorlatok megosztásának ösztönzése érdekében. A fent említett nyerteseken kívül az 54 jelölés között szerepeltek olyan projektek, mint az uniós finanszírozás iránti kérelmek benyújtásának egyszerűbbé tétele, a viszonylag új koncepciók – például a digitális etika – innovatív formákban történő bemutatása, a zöld politikák belső bevezetése, valamint az emberek proaktív tájékoztatása azzal kapcsolatban, hogy milyen uniós jogokkal rendelkeznek.

Egy független tanácsadó testület értékelte a jelöléseket, a nyerteseket pedig az ombudsman, Emily O'Reilly választotta ki a jelöltek előválogatott listájáról.



### European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU\_ENV & @EU\_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



„Gondos ügyintézés” díj – Megvannak a fődíj nyertesei: a fődíjat az Európai Bizottság Környezetvédelmi Főigazgatósága (ENV) és Belső Piaci, Ipar-, Vállalkozás- és Kkv-politikai Főigazgatósága (GROW) kapta a műanyagszennyezés csökkentésére vonatkozó átfogó stratégiájuk és az egyszer használatos műanyagtermékek használatával kapcsolatos figyelemfelkeltő kampányuk kidolgozásáért.



### Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you.

Kudos to all

My speech <https://europa.eu/!hc69uh>



Annyira büszke vagyok az Európai Bizottság Egészségügyi és Élelmiszerbiztonsági Főigazgatóságnál (SANTE), az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központban és a „Gondos ügyintézés” díjra jelölt összes többi szolgálatnál dolgozó kollégáimra! Nagyon boldog vagyok, hogy az Önök társaságában lehettem részem a mai nap eseményeiben. Elismerésem mindenkinek.



4.

---

Ügyek és panaszok:  
a polgárok  
szolgálatában



Az európai ombudsman feladata annak biztosítása, hogy az uniós közigazgatás a közérdeket szolgálja, és hogy segítse azokat, akik az EU intézményeivel kapcsolatban felmerült problémákkal küzdenek.

Az ombudsman hivatalának munkája túlnyomórészt a beérkező panaszokra épül. Még ha az ombudsman nem is indít vizsgálatot, a hivatal akkor is próbál segíteni mindenkinek, aki segítséget kér.

Amikor indokoltnak tartja, az ombudsman szélesebb körű stratégiai vizsgálatokat is folytat és kezdeményezéseket indít. Ezeket az ügyeket az ombudsman hivatalból indítja azokban az esetekben, ahol az ombudsman közérdeket érintő rendszerszintű problémát azonosított, illetve amennyiben rendszerszintű problémát felvető panaszt vagy panaszokat kapott egy adott kérdéskörben.

Az ombudsman 2018-ban indított új honlapja ellenőrzött és felhasználóbarát felülettel áll a potenciális panaszosok rendelkezésére, de a polgárok offline kommunikációs csatornákon keresztül is felvehetik

a kapcsolatot a hivatallal, és ezt a lehetőséget továbbra is kihasználják. A következő évre további fejlesztések vannak tervben, többek között az online panaszbenyújtási rendszer kialakítása.

A hivatali ügykezelők sokrétű csoportja és az új honlap is tükrözi az ombudsman azon elkötelezettségét, hogy az EU mind a 24 hivatalos nyelvén kommunikáljon azokkal, akik segítséget kérnek. Annak érdekében, hogy a honlap a fogyatékossgal élő személyek számára is hozzáférhető legyen, tervezésénél figyelembe vették a szigorú weblap-akadálymentesítési előírásokat.

Az ombudsman továbbfejlesztette az uniós intézmények által tárolt dokumentumokhoz való nyilvános hozzáféréssel kapcsolatos panaszok kezelésének gyorsított eljárását. A gyorsított eljárásnak köszönhetően ezeknek a panaszoknak a kezelése jelenleg háromszor gyorsabb, mint korábban volt, ami fontos, tekintettel e panaszok gyakran rendkívül időigényes jellegére.

## 4.1. A panaszok típusa és forrása

### 4.1.1. A panaszok és stratégiai vizsgálatok áttekintése

Az ombudsman csak a hatáskörébe tartozó és a szükséges „elfogadhatósági kritériumoknak” megfelelő panaszok, például olyan panaszok esetében indíthat vizsgálatot, amikor az ügyet előzőleg már próbálták közvetlenül az érintett intézménnyel rendezni. Az ombudsman hivatala azonban minden panaszt benyújtó polgárnak próbál segítséget nyújtani. A panaszok rugalmas kezelésén túlmenően folyamatosan csökkent a vizsgálatok elvégzéséhez szükséges időtartam is.

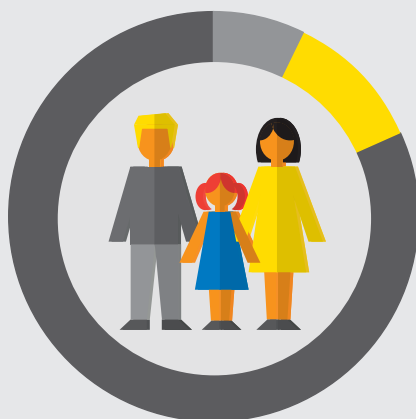
A hivatal munkája során kezelt témaköröket az ombudsman hatásköre és a beérkezett panaszok határozzák meg, mivel a benyújtott panaszok alapján keletkezik az ügyek többsége. Az előző évekhez hasonlóan a legtöbb panasz az átláthatóság kérdésével volt kapcsolatos, és ez a hivatal stratégiai munkájában is tükröződik.



## Tanácsadás, panaszok és vizsgálatok 2019-ben

**19 619**

Segítségnyújtásban  
részesült polgárok  
száma



**16 045**

Az ombudsman honlapján működő interaktív  
útmutatón keresztül adott tanácsok

**2201**

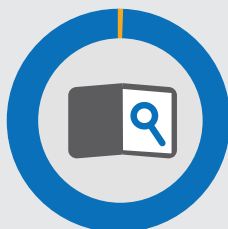
Kezelt új panaszok

**1373**

Az ombudsman szolgálatai által megválaszolt  
információkérések

**458**

Megindított  
vizsgálatok



**456**

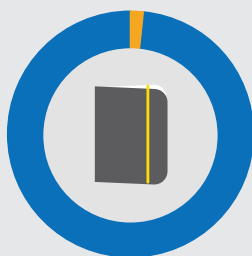
Panaszok alapján indított vizsgálatok

**2**

Hivatalból indított vizsgálatok

**560**

Lezárt vizsgálatok



**552**

Panasz alapján indult lezárt vizsgálatok

**8**

Hivatalból indított, lezárt vizsgálatok



Míg a hivatal munkájának túlnyomó többségét panaszon alapuló ügyek teszik ki, az ombudsman szélesebb körű stratégiai vizsgálatokat és kezdeményezéseket is folytat, amikor úgy véli, hogy ezeknek létjogosultsága van. Ezeket az ügyeket az ombudsman hivatalból indítja

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

## A stratégiai munkával kapcsolatos legfontosabb témák 2019-ben

### Stratégiai vizsgálatok

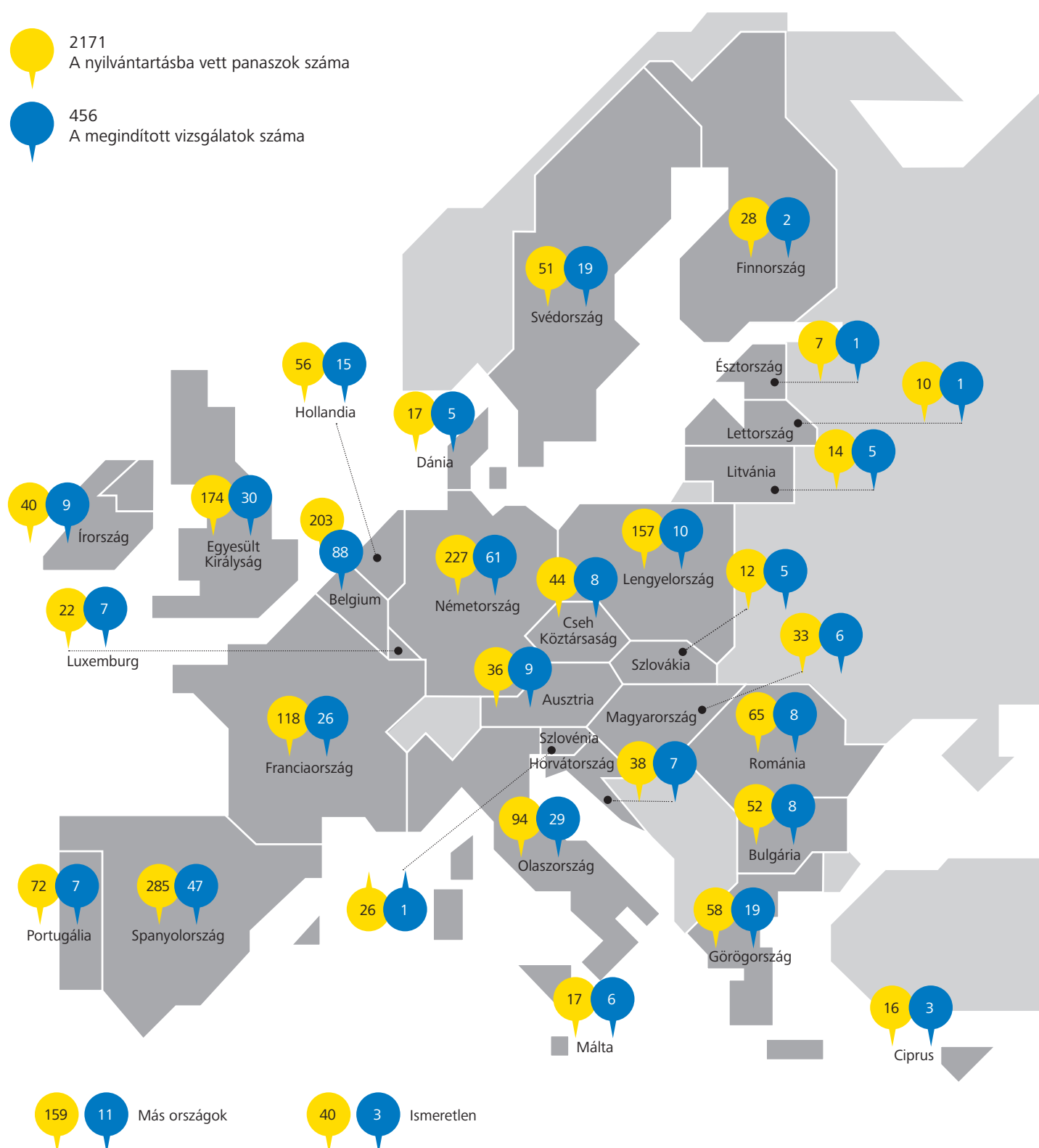


### Stratégiai kezdeményezések (pontosítási kérelmek, nem hivatalos vizsgálatok)





## A 2019-ben nyilvántartásba vett panaszok és az európai ombudsman által indított vizsgálatok országok szerinti eredete





### 4.1.2. Az ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok

2019-ben az európai ombudsmanhoz több mint 1300 olyan panasz érkezett be, amely nem tartozott a hatáskörébe, többnyire azért, mert a panaszok nem valamely uniós intézmény vagy szerv munkájára vonatkoztak. A legtöbb ilyen panasz Spanyolországból, Lengyelországból és Németországból érkezett.

A panaszok elsősorban olyan problémákat érintettek, amelyekkel a panaszosok a nemzeti, regionális vagy helyi közjogi szervek, nemzeti vagy nemzetközi bíróságok (például az Emberi Jogok Európai Bírósága) és magánszektorbeli szervezetek (például légitársaságok, bankok vagy online vállalkozások és platformok) kapcsán találkoztak. Időnként a polgárok abból a félreértésből adódóan fordultak az ombudsmanhoz, hogy intézménye a nemzeti vagy regionális ombudsmani intézmények munkája felett joghatósággal rendelkező fellebbviteli testület.

Ezek a panaszok főként szociális biztonsággal, egészségügyi ellátással, adózással és fogyasztóvédelemmel kapcsolatos problémákra vonatkoztak. 2019-ben az ombudsmanhoz nagy számban érkeztek panaszok a saját tagállamuktól eltérő uniós tagállamban élő uniós polgároktól is. Ők azokra a nehézségekre tettek panaszt, amelyekkel a 2019-es európai parlamenti választások kapcsán szembesültek, amikor regisztrálni és/vagy szavazni szerettek volna.

Az ombudsman olyan panaszokat is kapott, amelyek ugyan valamely uniós intézményre vagy szervezetre vonatkoztak, de kívül estek az ombudsman hatáskörén. Az ebbe a csoportba tartozó panaszok az adott intézmények vagy szervek politikai vagy jogalkotási munkájára, illetve az Európai Unió Bíróságának ítélezési tevékenységére vonatkoztak.

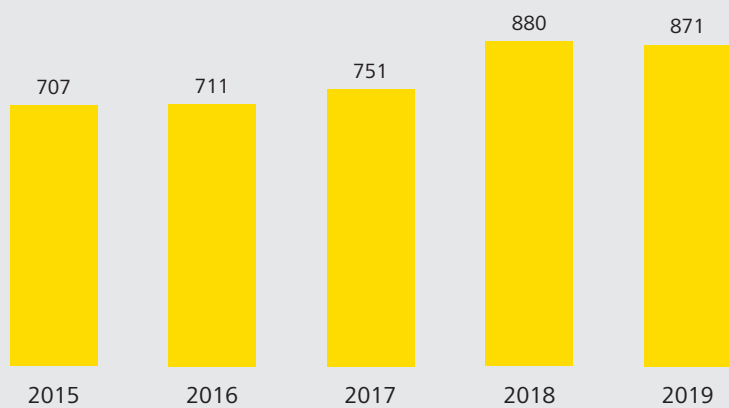
Az ombudsman azon a nyelven válaszolt minden segítséget kérő személynek, amely nyelven a panaszukat benyújtották. Az ombudsman kifejtette, hogy mi a hatásköre, és a lehetőségek függvényében tanácsot adott, hogy milyen más szervtől lehetne segítséget kérni. A panaszos beleegyezése esetén az ombudsman panaszokat is továbbított az Ombudsmanok Európai Hálózatának (ENO) tagjai számára.

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

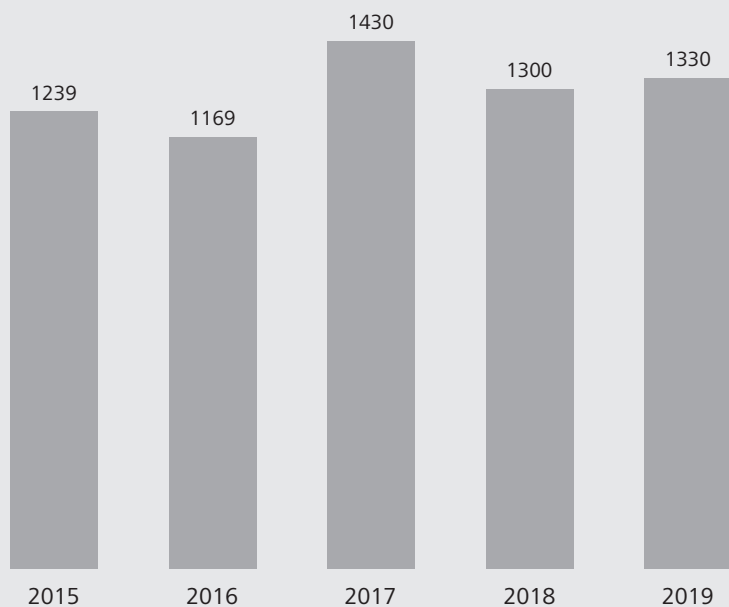


## Panaszok száma 2015–2019 között

Az európai ombudsman  
hatáskörébe tartozó panaszok



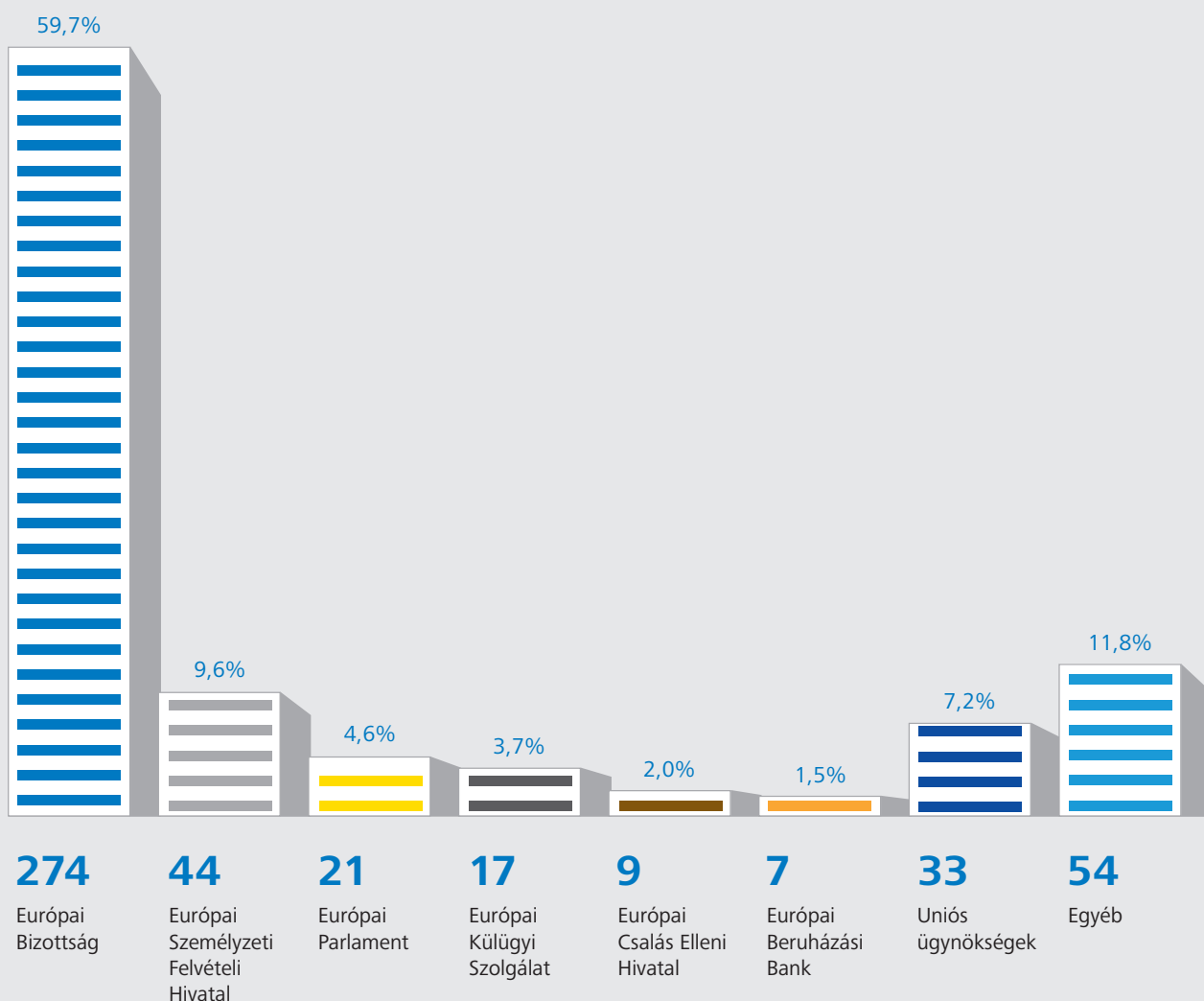
Az európai ombudsman  
hatáskörén kívül eső panaszok





## 4.2. Kivel szemben?

Az európai ombudsman 2019-ben lefolytatott vizsgálatait a következő intézményeket érintették



Megjegyzés: Az OI/1/2019/MIG számú, hivatalból indított vizsgálat két intézményt érintett. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.



## 4.3. Milyen tárgyban?

### Az európai ombudsman 2019-ben lezárt vizsgálatainak tárgya

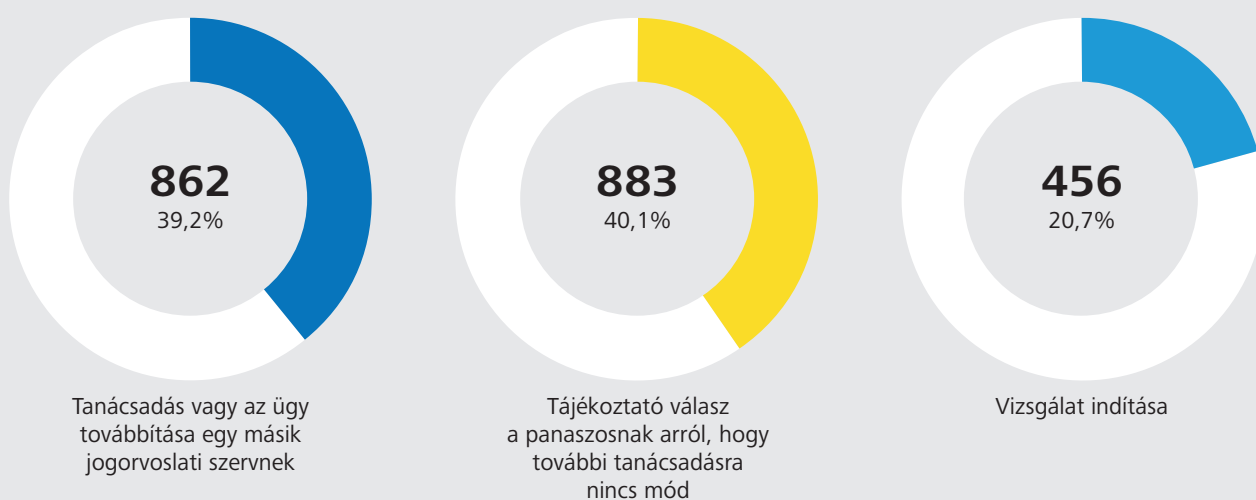


Megjegyzés: Néhány esetben az ombudsman által lezárt vizsgálat két vagy több tárgyra vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

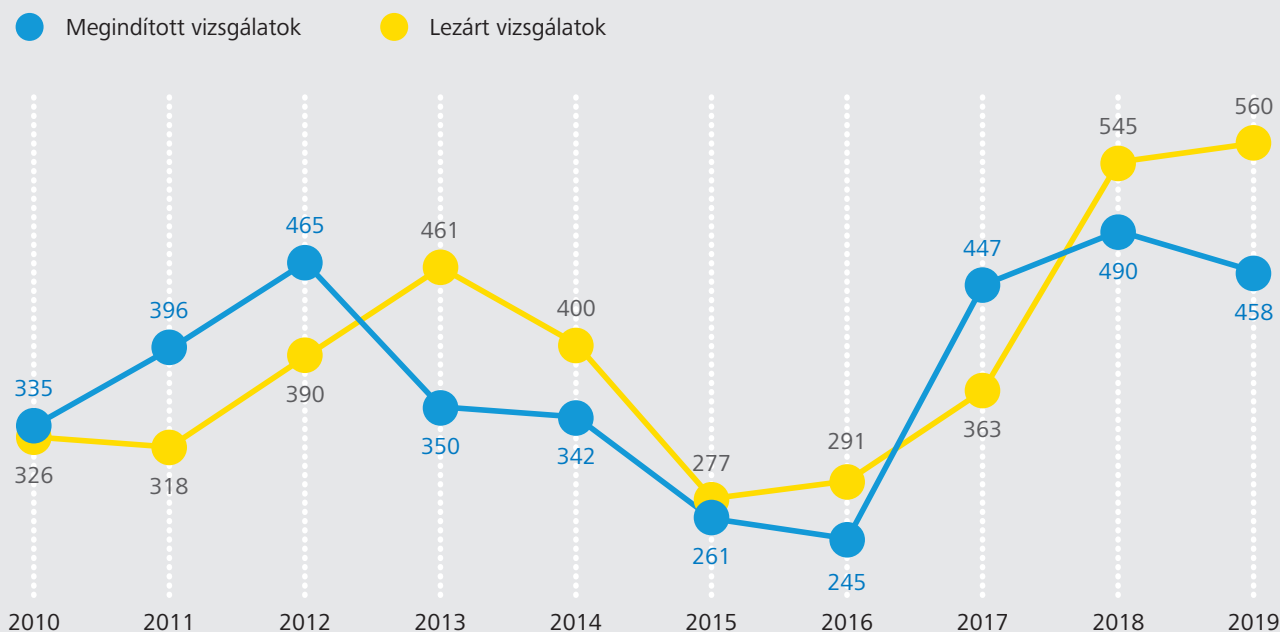


## 4.4. Elért eredmények

Az európai ombudsman intézkedései a 2019-ben kezelt új panaszok ügyében

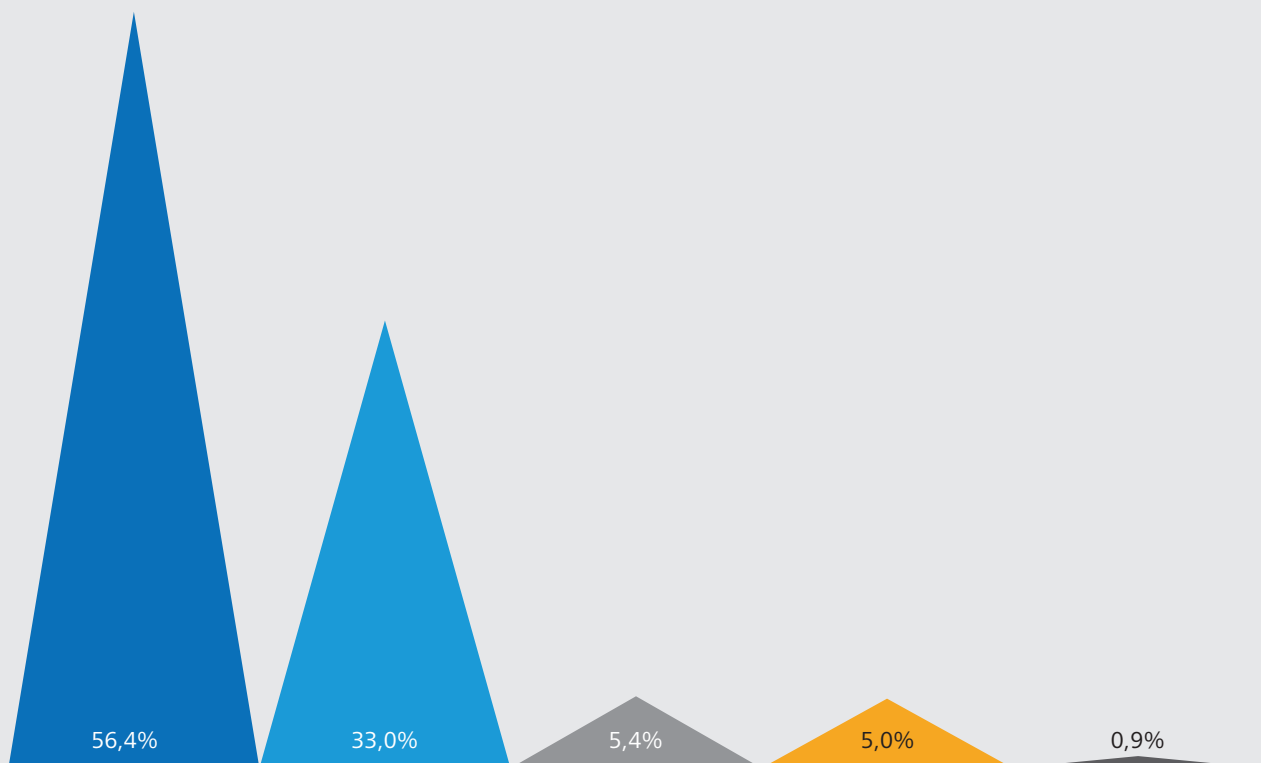


Az európai ombudsman vizsgálatainak számának alakulása





## Az európai ombudsman 2019-ben lezárt vizsgálatainak eredményei



**316** Nem történt hivatali visszásság

**187** Az intézmény rendezte az ügyet, megvalósult megoldások, részben megvalósult megoldások

**30** További vizsgálat nem indokolt

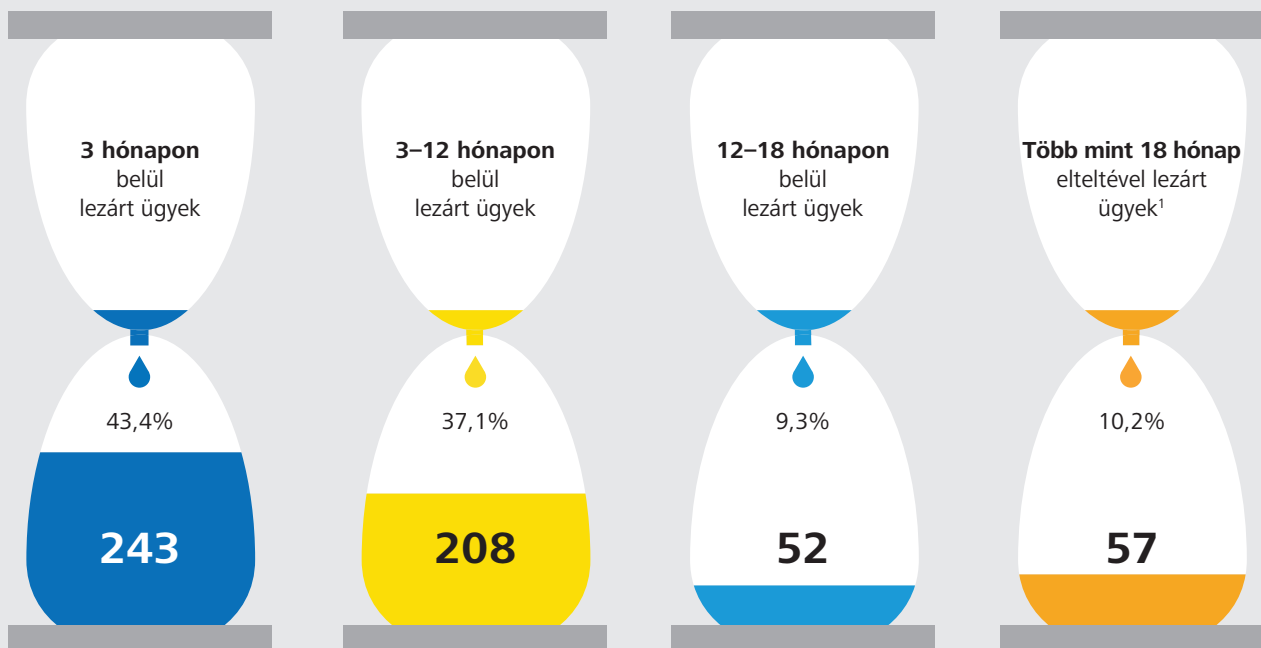
**29** Hivatali visszásság történt, elfogadott vagy részben elfogadott ajánlás

**5** Egyéb

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



## Az európai ombudsman 2019-ben lezárt vizsgálatainak hossza (átlagosan kevesebb mint 7 hónap)



1. Néhány bonyolult ügyben több körben kellett konzultálni a panaszossal és az érintett intézménnyel.



## 4.5. Az ombudsman javaslatainak teljesítése

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

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

2018-ban az uniós intézmények az esetek 77%-ában eleget tettek az ombudsman javaslatainak, ami kismértékű csökkenést jelent a 2017-ben elért 81%-hoz képest. Az intézmények az ombudsman 117 fejlesztési javaslata közül 90-re pozitívan reagáltak. A javaslatok 69 esetben teljesültek, ezek közül 52 esetben az intézmények lépéseket tettek munkamódszerük hatékonyabbá tétele érdekében. Tizenegy intézmény 100%-os teljesítési aránnyal rendelkezett, míg az Európai Bizottság – amely a legtöbb panasz tárgyát képezi – 70,9%-os teljesítési arányt tudott felmutatni.

A 2019-re vonatkozó jelentés 2020 végén fog megjelenni.



5.

---

## Az európai ombudsman megválasztása



2019 decemberében az Európai Parlament újraválasztotta Emily O'Reilly-t második megbízási ciklusára.

Az európai ombudsmant közvetlenül az Európai Parlament választja meg az új parlamenti ciklus kezdetekor. Az európai parlamenti képviselőkhez hasonlóan az ombudsman megbízatása is öt évre szól.

Az új ciklusra vonatkozó, [az ombudsman megválasztására irányuló folyamat](#) hivatalosan augusztus 30-án kezdődött el, amikor is [a jelölésre vonatkozó felhívást](#) közzétették az Európai Unió Hivatalos Lapjában. A szeptember 30-i határidőig öt jelöltnek sikerült megszereznie az európai parlamenti képviselőktől a szükséges 40 támogató aláírást. A hivatalban lévő és újraválasztásért induló Emily O'Reilly ombudsmanhoz Giuseppe Fortunato (Olaszország), Julia Laffranque (Észtország), Nils Muižnieks (Lettország) és Cecilia Wikström (Svédország) csatlakozott.

A jelöltek elbírálásának részeként az Európai Parlament Petíciós Bizottsága december 3-án mindegyik jelölttel meghallgatást tartott. A meghallgatás alkalmával a jelölteknek lehetőségük volt kifejtetni, hogy megválasztásuk esetén milyen prioritásokat tartanak majd fontosnak, valamint válaszolniuk kellett az európai parlamenti képviselők kérdéseire.

Maga a választás december 17-én és 18-án zajlott, a Parlament plenáris szavazáson döntött az öt jelölttel kapcsolatban. Mivel az első két szavazási körben egyik jelölt sem szerezte meg a szükséges szavazattöbbséget, a két legtöbb szavazatot elért jelölt jutott be a végső harmadik szavazási körbe. Emily O'Reilly a 600 leadott szavazatból 320-at szerzett meg, így [újra ombudsmanná választották](#).

Újraválasztását követő [nyilatkozatában](#) Emily O'Reilly megköszönte az EP-képviselőknek a pártokon átívelő támogatást, és megígérte, hogy továbbra is „biztosítja, hogy az EU a közigazgatás, az átláthatóság és az etika területén továbbra is a legmagasabb szintű követelményeknek feleljen meg”.



### European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl\_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Az Európai Parlament a 600 leadott szavazatból 320 szavazattal újraválasztotta Emily O'Reilly-t. Második megbízási ciklusa öt évre szól.

Emily O'Reilly: „A következő öt évben azon leszek, hogy az EU a közigazgatás, az átláthatóság és az etika területén fenntartsa a legmagasabb szintű követelményeket. Ezt várják el az európaiak, és ennél alább nem is adhatjuk.”



6.

---

## Források



## 6.1. Költségvetés

Az ombudsman költségvetése az uniós költségvetés önálló szakasza. A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, juttatásokat és egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím az épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működési költségekre vonatkozik. A 3. cím az intézmény által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza. A költségvetési előirányzatok összege 2019-ben 11 496 261 EUR volt.

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

## 6.2. A források felhasználása

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

Az intézménynek magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársai vannak, és a nemek egyenlő mértékben képviseltetik magukat a vezető beosztásokban. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően tudja kezelni a hivatali visszajelzésekre vonatkozó panaszokat az EU 24 hivatalos nyelvén, és az Unió egész területén felhívja a figyelmet az ombudsman munkájára. 2019-ben az ombudsman létszámtervében 66 álláshely szerepelt, ezenfelül az ombudsman tizenkét szerződéses alkalmazottat foglalkoztatott, és kilenc új gyakornok számára biztosított munkatapasztalatot.

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



---

# Kapcsolatfelvétel az európai ombudsmannal



## Telefonon

+33 (0)3 88 17 23 13

## E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

## Hivatalaink



## Strasbourg

### Levelezési cím

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

### Látogatási cím

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

## Az interneten

 [ombudsman.europa.eu](https://ombudsman.europa.eu)  
 [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)  
 [instagram.com/euombudsman](https://instagram.com/euombudsman)  
 [linkedin.com/company/272026](https://linkedin.com/company/272026)  
 [youtube.com/eotubes](https://youtube.com/eotubes)



## Brüsszel

### Levelezési cím

Médiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

### Látogatási cím

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







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

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Európai Unió, 2020

Ha nincs külön jelölve, minden fénykép és kép szerzői joga az © Európai Unióé, kivéve a fedőlap  
(© MarianVejcik/iStock).

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

Betűtípus: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-153-8	ISSN 1725-9738	doi:10.2869/186892	QK-AA-20-001-HU-C
PDF	ISBN 978-92-9212-976-7	ISSN 1830-6918	doi:10.2869/8078	QK-AA-20-001-HU-N
HTML	ISBN 978-92-9212-981-1	ISSN 1830-6918	doi:10.2869/913312	QK-AA-20-001-HU-Q



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