

EURÓPAI OMBUDSMAN



ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

HU

éves Jelentés 2006





EURÓPAI OMBUDSMAN

ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

éves jelentés 2006

© Európai Ombudsman, 2007

**Minden jog fenntartva.**

**Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás megengedett, amennyiben a forrás fel van tüntetve.**

Képek:

Borító: © istockphoto.com/urbancow

Hátoldal: © Európai Ombudsman

5. oldal: © Európai Ombudsman

**A jelentés teljes szövege az alábbi internetes címen található: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

*Printed in Belgium*

FEHÉR, KLÓRMENTES PAPIRRA NYOMTATVA



## BEVEZETÉS

Minden év elején nekilátok, hogy véglegesítsem az Európai Ombudsman legfontosabb kiadványának, az éves jelentésnek a szövegét. Az ilyen írásművek véglegesítéséhez szükséges, zavaró körülményektől mentes koncentráció felbecsülhetetlen számomra, mivel ennek köszönhetően nemcsak az elmúlt tizenkét hónap eredményeit tudom számba venni, de a fejlesztésre váró területek feltérképezésére is lehetőségem nyílik. A következő oldalakon ennek az elmélyült munkának az eredményeit szeretném az olvasók elé tárni.



### Az Ombudsman elsődleges szerepe – A panaszosok támogatása

Az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszbeadványok száma 2006-ban nem sokkal maradt el a 2005-ös és 2004-es, rekord magas szinttől, ami azt jelzi, hogy az Ombudsmanhoz intézett panaszbeadványok száma korábban nem tapasztalt magasságban, havi 320 körül stabilizálódott. A 2006-ban beérkezett ügyek túlnyomó többségében tudtam segíteni azzal, hogy vizsgálatot indítottam, az illetékes testülethez tettem át az ügyet vagy tanácsot adtam a panaszosnak, hogy hová forduljon a probléma gyors, hatékony megoldása érdekében. A jelentés összefoglaló része a 2006-ban kezelt ügyekről ad áttekintést, a 2. és 3. fejezet pedig részletesebben mutatja be és elemzi az ügyeket.

### Számtalan pozitív eredmény – Legjobb gyakorlatnak minősülő ügyek

Az ügyekről készült és a jelentésben szereplő összefoglalókban számos példát találhatunk arra, hogy az EU intézményei hogyan tudnak pozitívan reagálni az általam tudomásukra hozott problémákra. Az éves jelentések történetében ezért most először hat „sztár” ügyet is bemutatok, amelyek kifejezetten jó példát adnak a kiemelni kívánt legjobb gyakorlatra. Ezek közé tartozik az az eset, amikor az Európai Bizottság beleegyezett abba, hogy egy állampolgár aggályait figyelembe véve felülvizsgálja az adatvédelmi irányelvről alkotott értelmezését; az Európai Beruházási Bank konstruktív válasza egy, a dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos esetben; valamint az Európai Parlament határozata, amellyel eltörölte a gyakornoki programjában való részvétel korhatárait. Ezen esetek kiemelésével a helyes igazgatás mintaértékű példáit szeretném megmutatni az EU valamennyi intézménye és szerve számára, hogy meríthessenek ezek szellemiségéből, és saját gyakorlataikat összemérhessék velük. Az ügyek bővebb ismertetése az alábbiakban következő összefoglalóban olvasható. A hat kiemelt eset a teljes jelentés D mellékletének tárgymutatójában is szerepel.

### Néhány elmulasztott lehetőség

Amióta 2003. január 1-jén átvettem az Európai Ombudsman hivatalát, mindig törekedtem a szolgáltatási kultúra támogatására az uniós közigazgatásban, hiszen ez az állampolgárokat megillető minimum. A megfelelő ügyintézéshez való jog az EU Alapjogi Chartájában is szerepel, nekünk pedig kötelességünk tiszteletben tartani ezt az európai állampolgároknak tett ígéretet.

Amint azt már sokszor elmondtam, a közigazgatás polgárközpontúságának egyik fő mércéje az, ahogyan a panaszokra reagál. Bár számos területen sikerült fejlődést elérni, a 2006-os év sajnálatos módon mégis a kritikai észrevétellel lezárt esetek arányának növekedését, illetve a békés megoldással záródó esetek számának ugyanilyen jelentős mértékű csökkenését hozta magával. Hasonlóképpen



sajnálatra méltó az Ombudsman ajánlástervezeteinek az intézmények általi elfogadásában és végrehajtásában tapasztalt alacsonyabb arány.

Ezt a fejleményt bárki aggasztónak találhatja, aki az Európai Unió és polgárai között jobb kapcsolatokat szeretne látni. A panaszbeadványok lehetőséget adnak a dolgok rendbehozatalára, és arra, hogy az érintett intézmény vagy szerv megmutassa: komolyan veszi az állampolgárok megfelelő ügyintézéshez való alapvető jogának tiszteletben tartását. Arról sem vagyok meggyőződve, hogy a polgárok könnyen el tudják fogadni az intézmények rendszeres nyilatkozatait, miszerint „közelebb szeretnének kerülni a polgárokhoz”, ismelve eközben azt a tény, hogy ugyanezek az intézmények gyakran nem élnek az Ombudsman által a viszony javítására felkínált lehetőséggel.

Úgy tűnik, hogy a problémát részben az jelenti, hogy a megfelelő ügyintézés elve többet kíván az intézményektől és maguktól a köztisztviselőktől a törvénytelen magatartás pusztá elkerülésénél, de ezt az igazgatáson belül még nem mindenki értette meg és sajátította el teljes mélységében. Ezt a fontos pontot 2007-ben tovább fogom nyomatékosítani. Annak érdekében pedig, hogy biztosíthassam a vizsgálataim konkrét, tartós hatását, 2007-ben tanulmányokat kívánok készíteni és közreadni az összes, 2006-ban tett további észrevétel és kritikai észrevétel nyomon követéséről. Ennek az érintett intézményeket még inkább arra kellene ösztönöznie, hogy fejlesszék gyakorlataikat – az állampolgárok javára.

### **Együttműködés az intézményekkel a szolgáltatási kultúra támogatása jegyében**

Az Ombudsman vizsgálatainak körülbelül 70%-a az Európai Bizottságra vonatkozott. Éppen ezért rendkívül fontos, hogy a Bizottság vezető szerepet vállaljon a szolgáltatási kultúra előmozdításában. Ez a cél lebegett a szemem előtt, amikor megkezdtem egy kétoldalú találkozóból álló ciklus szervezését az európai biztosok mindegyikével, annak érdekében, hogy nyomatékosítsam a megfelelő ügyintézés alapelveit, amelyekhez a Bizottság minden szintjén ragaszkodni kellene, továbbá kiemeljem azokat a területeket, amelyek a panaszbeadványok nyomán indult vizsgálataim szerint aggodalomra adnak okot. Az a nyíltság és elkötelezettség, amit az eddigi találkozókra részt vevő 11 biztos részéről tapasztaltam, egyértelműen mutatja, hogy nagyra értékelik a panaszokra adott konstruktív válaszokat. Az EU egyéb intézményeivel és szerveivel való találkozásaim hasonlóképpen biztató eredménnyel zárultak; ezekről részletesebben a jelentés 4. fejezete számol be.

### **A szubszidiaritás előmozdítása a jogorvoslatban**

Tekintettel a hatáskörömön kívül eső panaszok magas éves arányára, 2006 során változatlanul törekedtem a szubszidiaritás ösztönzésére a jogorvoslatban. A panaszbeadványukkal hozzám fordulók közül sokan láthatólag nem ismerik a tagállamokon belül rendelkezésükre álló, nem bírósági jogorvoslati lehetőségeket, vagy nem tudják, hogy a panaszuk kezelésére akár olyan esetekben is a nemzeti vagy a regionális ombudsman lehet az illetékes, amelyek az uniós jogot is érintik. Az Ombudsmanok Európai Hálózata a segítség fő forrása ahhoz, hogy a nemzeti és regionális ombudsmanok a lehető leghatékonyabban tudják kezelni az EU-jogot érintő ügyeket. 2006-ban a hozzám beérkező panaszbeadványok több mint 75%-a kívül esett a hatáskörömön, többnyire azért, mert a tagállamok nemzeti vagy regionális igazgatásaira vonatkozott. Az ilyen esetek túlnyomó többségében az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy másik tagja volt illetékes a panaszban tárgyalt ügy kezelésére. Minden ilyen esetben – a panaszos előzetes engedélyével – vagy közvetlenül továbbítottam a panaszt a megfelelő ombudsmannak, vagy tanácsot adtam a panaszosnak, hogy hová forduljon. Bár az ilyen továbbítás és tanácsadás kétségkívül nagy segítség az állampolgárok számára nyilvánvalóan jobb lenne eleve a megfelelő ombudsmanhoz fordulni.

### **Célirányosabb kommunikációs stratégia**

Ennek keretében az Ombudsmanok Európai Hálózatán keresztül azon dolgozunk, hogy az állampolgárokat az európai, nemzeti és regionális szinten elérhető jogorvoslat különféle módjairól szóló világos, közérthető tájékoztatás segítségével a megfelelő ombudsmanhoz irányítsuk. Ez az információ a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz vezető, az elmúlt évben több mint 44 000 látogatót fogadó weboldalamon megtalálható linkeken, a kiadványaimban a hálózatról szereplő tájékoztatáson, illetve a tagállamokban tett tájékoztatási célú látogatások alkalmával az érintett



nemzeti vagy regionális ombudsmanokkal közösen tartott előadásainkon keresztül jut el a polgárokhoz.

A hálózat révén végzett tevékenységeken túlmenően általánosságban is fokoztuk kommunikációs erőfeszítéseinket. Az év folyamán három fő stratégiát fejlesztettünk ki a nyilvánosság elérésére: egy átfogó médiastratégiát, egy tervet az Ombudsman internet oldalainak radikális átalakítására, valamint egy alapos kutatásokkal alátámasztott koncepciót a potenciális panaszosok célzottabb megközelítésére és elérésére. Ez utóbbi kulcsfontosságú ahhoz, hogy a hatáskörömön kívül eső panaszok arányát csökkenteni lehessen. Az intézkedések hátterében minden esetben az a szándék állt, hogy mindazok, akiknek esetleg elfogadható panaszbeadványuk lenne az Európai Ombudsman számára, tisztában legyenek azzal, hogy ezt hogyan nyújthatják be; akiknek pedig a panaszuk kívül esik a hatáskörömön, ők is megtudják, hová forduljanak segítségért. Ezek a kommunikációs tevékenységek emellett segítettek megismertetni a széles nyilvánossággal az Európai Ombudsman szerepét az EU-közigazgatás elsámultatásában.

### Csapatépítő tréning

Mit jelent a megfelelő ügyintézés fogalmi, illetve eljárási szempontból; hogyan lehetne tovább erősíteni és támogatni a szolgáltatási kultúrát az Ombudsman hivatalán belül; hogyan érhető el az általában vett nyilvánosság, illetve hogyan lehet kisebb, speciális közönségszoportokat célba venni: – 2006 októberében, az Európai Ombudsman legelső csapatépítő tréningjén többek között ezek a témák voltak terítéken. A tréning az önvizsgálat gyakorlását jelenti, egy intézmény teljes személyzetének részvételével, célja pedig az intézmény értékeinek és feladatainak jobb megismerése és elsajátítása, valamint ezek hatékony megvalósításának támogatása. A személyzet minden tagját arra biztatták, hogy legyen aktív részese a tanácskozásoknak, és bátran mondja el a véleményét a különböző vitapontokról. A tréning után általános egyetértés uralkodott arról, hogy ez a gyakorlat igen termékenynek és hasznosnak bizonyult, ezért érdemes megismételni.

A bevezetőben futólag említett tevékenységek mindegyikéről részletes ismertetés található az éves jelentésben, az Ombudsman munkájáról szóló rövidebb beszámoló pedig az Összefoglaló és statisztikák című, külön kiadványként is megjelenő részben olvasható. Remélem, hogy mindkét kiadvány teljes körű képet ad az Európai Ombudsman 2006-ban végzett munkájáról, és az olvasókat majd azon intézmény jobb megismerésére bátorítja, amelyet vezetni van szerencsém. A magam részéről nagy várakozásokkal nézek az újabb kihívásokkal teli, 2007-es év felé azzal a kettős céllal, hogy egyrészt az intézményekkel való együttműködés révén támogassam a megfelelő ügyintézet, másrészt pedig, hogy a kommunikációs törekvéseim átalakítása révén helyes, pontos formában tájékoztassam mindazokat, akiknek szükségük lehet az Európai Ombudsman szolgálataira, arról, hogy ezt hogyan vehetik igénybe.

Strasbourg, 2007. február 22.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## ÖSSZEFOGLALÓ

Az Európai Ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizenkettedik éves jelentése az Ombudsman 2006. évi tevékenységéről számol be. Ez a jelentés a P. Nikiforos DIAMANDOUROS – aki ombudsmani a tevékenységét 2003. április 1-jén kezdte meg – által betervezett negyedik éves jelentés.

### A JELENTÉS FELÉPÍTÉSE

A jelentés hat fejezetből és négy mellékletből áll. A jelentés az Ombudsman személyes bevezetőjével kezdődik, amelyben áttekinti az év legfontosabb eseményeit és eredményeit, valamint kifejti az elkövetkező évekre vonatkozó elképzeléseit. Ez az összefoglaló képezi az első fejezetet.

A 2. fejezet arról számol be, hogy az Ombudsman milyen eljárást követ a panaszbeadványok elemzése és a vizsgálatok lefolytatása során. Áttekintést ad az év folyamán benyújtott panaszokról, beleértve egy tematikus elemzést a vizsgálatokat követően lezárt esetek eredményeiről. Ez az elemzés a legfontosabb jogi és ténymegállapításokról szól, amelyeket az Ombudsman 2006. évi határozatai tartalmaztak.

A 3. fejezet e határozatok összefoglalóiból tartalmaz válogatást, bemutatva a panaszokkal és a hivatalból indított vizsgálatokkal érintett témák és intézmények körét. A panaszokkal kapcsolatos határozatok összefoglalói először a ténymegállapítások és az eredmények típusai szerint, majd az érintett intézmény vagy szerv szerint vannak csoportosítva. A hivatalból indított vizsgálatok határozatainak összefoglalói, valamint a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz benyújtott kérdésekből vett példák a fejezet végén szerepelnek.

A 4. fejezet az Európai Unió más intézményeivel és szerveivel fenntartott kapcsolatokkal foglalkozik. A fejezet az Ombudsman és az uniós intézmények, illetve szervek között fennálló konstruktív munkakapcsolatok értékeinek ismertetésével kezdődik, majd felsorolja azokat a különféle találkozók és események, amelyek ebben a vonatkozásban történtek 2006-ban.

Az 5. fejezet az Európai Ombudsmannak az európai és azon kívüli nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével fenntartott kapcsolatairól számol be. Részletesen leírja az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységeit és beszámol az Ombudsman szemináriumokon, konferenciákon és találkozókra való részvételéről.

A 6. fejezet áttekintést ad az Ombudsman kommunikációs tevékenységéről. A hat részre osztott fejezet beszámol az év legfontosabb eseményeiről, az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásairól, a konferenciákról és találkozókról, amelyeken az Ombudsman és munkatársai részt vettek, a médiakapcsolatokról, a kiadványokról és az online kommunikációról.

Az A melléklet az Európai Ombudsman 2006-ban végzett munkájával kapcsolatos statisztikákat tartalmazza. A B és C melléklet az Ombudsman költségvetését, illetve személyzetét mutatja be. A D melléklet az ügyek iktatószáma, a témakör és az állítólagos hivatali visszasság típusa szerint csoportosítja a 3. fejezetben tárgyalt határozatokat. Ugyanitt található a „sztár” esetek és a 2006-ban kritikai észrevétellel lezárt összes ügy felsorolása.



## KIVONAT

### Az Európai Ombudsman feladata

Az Európai Ombudsman hivatalát mint az európai uniós állampolgárság egy elemét hozta létre a Maastrichti Szerződés. Az Ombudsman a közösségi intézmények és szervek tevékenysége – kivéve a Bíróság és az Elsőfokú Bíróság igazságszolgáltatási tevékenységének ellátása – során felmerülő hivatali visszasságokkal kapcsolatos beadványokat vizsgálja. Az Ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszasság” fogalmát, hogy az magában foglalja az emberi jogokkal, és a jogállamisággal való visszaélést, valamint a helyes igazgatás elveinek betartását is.

A magánszemélyektől, cégektől és szervezetektől érkező panaszbeadványok kivizsgálása mellett az Ombudsman hivatalból is indít vizsgálatokat, találkozik az EU intézményeinek és szerveinek tagjaival és tisztviselőivel, és mindent megtesz annak érdekében, hogy a polgárok értesüljenek jogaikról és azok gyakorlásának mikéntjéről.

### Panaszbeadványok és vizsgálatok 2006-ban

2006 során az Ombudsmanhoz 3 830 panaszbeadvány érkezett. Ez a 2005-ös évhez képest enyhe (2%-os) csökkenést jelent<sup>1</sup>, ugyanakkor azonban meg is erősíti a panaszok számának stabilizálódását a 2004-ben elért, szokatlanul magas szinten. 2006-ban az összes panasz 57%-a érkezett be az Ombudsmanhoz elektronikus formában: e-mailben vagy az Ombudsman honlapján található panaszbeadvány kitöltése útján. A panaszbeadványokkal 3 619 esetben közvetlenül az állampolgárok éltek, szervezetektől vagy cégektől pedig 211 panasz érkezett.

Az esetek közel 70%-ában az Ombudsman segíteni tudott a panaszosnak az esettel kapcsolatos vizsgálat megindításával, annak az illetékes szervhez való áttételével, vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében.

Panaszbeadványok alapján összesen 258 új vizsgálat indult az év folyamán. Az Ombudsman ezen kívül kilenc vizsgálatot indított hivatalból. 2006-ban összesen 582 vizsgálat volt folyamatban, amelyek közül 315 esetet 2005-ből lett áthozva.

A korábbi évekhez hasonlóan a legtöbb vizsgálat – 387, azaz az összes vizsgálat 66%-a – az Európai Bizottsággal foglalkozott. Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, amely a polgárokra közvetlen hatással lévő határozatokat hoz, nem rendkívüli, hogy a polgárok panaszainak is elsődleges tárgya. A vizsgálat 74 esetben (az összes 13%-a) az Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatalával (EPSO) foglalkozott, 49 esetben (8%) az Európai Parlamenttel, 11 esetben (2%) pedig az Európai Unió Tanácsával.

A feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (az esetek 25%-a), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (19%), nem kielégítő eljárás (12%), elkerülhető késedelem (9%), hátrányos megkülönböztetés (9%), hanyagság (8%), jogi hiba (5%) és a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (4%).

Összesen 3 540 különböző tájékoztatást kérő e-mail érkezett, szemben a 2005-re és 2004-re jellemző körülbelül 3 200-zal. Mindegyik e-mail személyre szóló választ kapott az Ombudsman személyzetének egy megfelelő tagjától.

### Az Ombudsman vizsgálatainak eredménye

2006-ban az Ombudsman 250 vizsgálatot zárt le, amelyek közül 247 panaszokhoz kapcsolódott, három esetben pedig hivatalból indult vizsgálat. A ténymegállapítások áttekintése alább olvasható.

<sup>1</sup> Meg kell jegyezni, hogy 2006-ban 281 panasz érkezett ugyanabban a tárgyban, míg 2005-ben az ugyanarra a tárgyra vonatkozó panaszok száma 335 volt.



### *Nem történt hivatali visszásság*

95 esetben az Ombudsman vizsgálata nem tárt fel hivatali visszásságot. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mivel legalább részletes magyarázatot kapott az érintett intézmény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban, és megismerhette az Ombudsman álláspontját az ügyről. A következő példák azon 2006-os ügyek közé tartoznak, amelyekben az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot:

- Az Ombudsmanhoz panasz érkezett azzal kapcsolatban, ahogyan az Európai Beruházási Bank (EBB) kezelte egy csehországi projekt esetleges finanszírozására vonatkozó információkérését. Az információkérésre adott első válaszában az EBB általánosságban megállapította, hogy a hozzáférés megtagadása összhangban volt az adott időpontban hatályban lévő politikájával és szabályaival. Az Ombudsman vizsgálata folyamán még ennél konkrétabb magyarázatot is adott, hivatkozva a közérdekre a nemzetközi kapcsolatokat illetően. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy az EBB nem sértette meg az információkhoz való hozzáférésre vonatkozó saját szabályait, így azzal a megállapítással zárta az ügyet, hogy nem történt hivatali visszásság. Mindazonáltal a jövőre nézve arra biztatta az EBB-t, hogy amennyiben megtagadja a tájékoztatást, azt egészítse ki egy megfelelő magyarázattal az elutasítás okairól, az információt kérő személynek címezve, mielőtt még a probléma abba a szakaszba ér, hogy az Ombudsmanhoz intézett panasz lesz belőle. (3501/2004/PB)
- Az Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatala (EPSO) által szervezett nyílt versenyvizsga egy résztvevője arról tett panaszt az Ombudsmannál, hogy a versenyvizsga nem volt eléggé átláthatóan és jól megszervezve, és a továbbjutáshoz szükséges tesztekre való jelentkezés határidejét nem tartották tiszteletben. A vizsgálatot követően az Ombudsman megállapította, hogy az EPSO rendszeresen, a szándéknyilatkozat benyújtására vonatkozó felhívásnak megfelelően tájékoztatta a jelölteket a felvételi eljárás egymást követő szakaszairól. Megállapította, hogy az EPSO által közölt információ világos és helytálló volt, és hivatali visszásság nem történt. (472/2006/DK)
- Egy svéd fordítóiroda az Európai Bíróság által kiadott pályázati felhívás miatt nyújtott be panaszbeadványt az Ombudsmanhoz. A felhívásban szerepelt egy, az eredeti hirdetményben nem említett követelmény, amelynek az iroda nem tudott eleget tenni. Az Ombudsman megállapította, hogy a vonatkozó szabályok szerint bizonyos követelményeket elég csak a pályázati felhívásban megnevezni, és nem szükséges a hirdetményben is szerepelniük. Megállapította, hogy a Bíróság – a panaszos állításával ellentétben – nem változtatott a feltételeken az eljárás során, tehát nem történt hivatali visszásság. (2523/2005/TN)

Még ha az Ombudsman nem is állapít meg hivatali visszásságot, az eset az érintett intézmény vagy szerv számára felvethet egy lehetőséget az ügyintézés minőségének jövőbeni javítása érdekében. Ilyen esetekben az Ombudsman további észrevételt tesz, mint ahogy például a következő esetekben is történt:

- Az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot a Parlament arra vonatkozó határozata tekintetében, hogy egy ajánlati felhívást követően elutasította a panaszos pályázatát. Ugyanakkor felhívta a Parlament figyelmét arra a nyilatkozatra, amelyet az ajánlati felhívásos eljárásokban való mérlegelési jogkörével kapcsolatban tett. Az Ombudsman rámutatott, hogy a nyilatkozat mintha e tekintetben nem lenne összhangban az ajánlati felhívással, illetve a megfelelő ügyintézés alapelveivel a mérlegelési jogkör gyakorlását illetően. (1315/2005/BB)
- Az Ombudsman azt javasolta az Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatalának (EPSO), hogy minden olyan esetben, amikor a kinevezésre jogosult hatóság arra számít, hogy a Személyzeti Szabályzat 90. cikkének (2) bekezdése szerinti fellebbezésre az előírt négy hónapos határidő lejártá után ad választ, küldjön egy halasztó jellegű értesítést a végső válasz megérkezéséig. Ez a javaslat egy olyan jelölttől beérkezett panasz vizsgálata után született, akinek egy nyílt versenyvizsgán nem sikerült megfelelnie. Az EPSO ebben a konkrét esetben sajnálatát fejezte ki a késedelem miatt. Az Ombudsman a panaszbeadvány adta lehetőséget kihasználva világossá tette, hogy felhatalmazása van megvizsgálni a felvételi tanács döntésének



jogosságát. Az EPSO kétségbe vonta az Ombudsman ez irányú hatáskörét ebben az esetben. (1217/2004/OV)

#### *Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások*

Amikor csak lehetséges, az Ombudsman igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára is meglegedést nyújtó eredményre jutni. A Közösség intézményeinek és szerveinek együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyek viszont segítenek javítani az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatokat, és elkerülhetővé tehetik, hogy drága és időigényes pereskedésre legyen szükség.

2006-ban 64 esetet zárt le maga az érintett intézmény vagy szerv az Ombudsmanhoz érkezett panasz után. Ezek közé tartoznak az alábbiak:

- A Bizottság rendezte a Berlin (Németország) és Halton (Egyesült Királyság) közötti diákcsereprogramhoz kapcsolódó, késedelmes kifizetést érintő ügyet, miután egy berlini hatóság panasszal élt az Ombudsmannál. A Bizottság emellett bejelentette, hogy a lépéseket tett a testvérvárosi ügyek kezelésének javítása érdekében. Az Ombudsman üdvözölte ezt a választ, hozzátéve, hogy ilyen esetekben a kamatfizetés is helyénvaló lenne. (3172/2005/WP)
- A Bizottság beleegyezett egy tisztviselő bérhátralékának kifizetésébe, miután az Ombudsman kivizsgálta az ügyet. A tisztviselő nem sokkal a munka megkezdése után megbetegedett, és végül rokkantsági nyugdíjat ítéltek meg neki. A Bizottság hosszabb ideig megtagadta a kifizetést, arra hivatkozva, hogy a tisztviselő nem szolgáltatott semmilyen bizonyítékot arról, hogy távolléte orvosilag igazolt volt. Az Ombudsman vizsgálatának eredményeképpen a Bizottság beleegyezett a bérhátralék és a panaszos által igényelt kamat kifizetésébe. (106/2005/TN)
- A Régiók Bizottsága megtérítette egy jelölt állásinterjúhoz kapcsolódó útiköltségeit, és beleegyezett a kamatfizetésbe, miután az Ombudsman megvizsgálta az ügyet. Válaszul a panaszos igényére, miszerint javítani kellene a költségterítési eljárást, a Bizottság azt állította, hogy a késedelem kivételes körülményekből eredt és eljárásai nem szorulnak felülvizsgálatra. Az Ombudsman egy további észrevételben utalt rá, hogy a Bizottság ügyintézési színvonala tovább javulhatna, ha szisztematikusan nyomon követné a kifizetési aktákat, mint például a szóban forgót. Ez történhetne úgy, hogy a pályázókkal felveszik a kapcsolatot, ha bizonyos szükséges dokumentumok hiányoznak, késedelem esetén pedig folyamatosan tájékoztatják őket a késésről és annak okairól. (800/2006/WP)

Az Ombudsman, amikor a vizsgálat nyomán hivatali visszásságot állapít meg, minden lehetséges esetben megpróbál békés megoldásra jutni. Néha békés megoldás születhet azáltal, hogy az adott intézmény vagy szerv jóvátételt ajánl fel a panaszosnak. Bármely ilyen ajánlat *ex gratia* történik: vagyis jogi felelősség elismerése és precedens teremtése nélkül.

2006-ban 28 békés megoldásra született javaslat. Három esetet – ebből két esetben az előterjesztés 2005-ben történt – az Ombudsman év folyamán azután zárt le, hogy békés megoldás született. 2006 végén 27 békés megoldásra irányuló előterjesztés még mindig vizsgálati szakaszban volt. A 2006-ban született békés megoldások között szerepeltek a következők:

- Az Ombudsmannál tett panaszt követően az Európai Beruházási Bank (EBB) részleges nyilvános hozzáférést biztosított egy auditjelentéshez. Ezen túlmenően beleegyezett abba, hogy a szóban forgó cégnek privát hozzáférést biztosítson a jelentésnek kifejezetten azt a cégcsoportot érintő részeihez, amelyhez a cég tartozik. A jelentés egy EU-s finanszírozású afrikai projektre vonatkozott, amelyben az említett cégcsoport részt vett. Az EBB kezdetben megtagadta a jelentéshez való hozzáférést. Az Ombudsman üdvözölte az EBB konstruktív hozzáállását, mint a dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos ügyek mintapéldáját a jövőre nézve. (1776/2005/GG)



- Egy német állampolgár panasa nyomán a Bizottság beleegyezett az európai adatvédelmi irányelvről<sup>2</sup> alkotott értelmezésének felülvizsgálatába. A panaszos szerint Hamburg tartomány hatóságai jogellenesen adtak át személyes adatokat vállalkozások részére, miközben tudatában voltak annak, hogy utóbbiak az adatokat direkt marketing célokra fogják felhasználni. A Bizottság kezdetben azt állította, hogy az adatvédelmi irányelv ilyen eshetőségre nem biztosít védelmet. Az Ombudsman beavatkozása után beleegyezett véleménye felülvizsgálatába. (2467/2004/PB)
- Miután az Ombudsman beavatkozott az ügybe, az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) beleegyezett, hogy lemond a panaszosnak kifizetett juttatások tervezett behajtásáról. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy az EASA nem adott teljes körű tájékoztatást a panaszosnak, ezáltal félrevezethette, ezért békés megoldásként azt javasolta az EASA-nak, hogy a juttatások legalább egy része esetében fontolja meg a behajtás törlését. Az EASA fenntartotta véleményét, miszerint nem történt hivatali visszásság, de „tekintettel az ügy egyedi jellegére, valamint messzemenően tiszteletben tartva az Ombudsman véleményét”, lemondott a teljes behajtásról. (1729/2005/(PB)JF)

#### *Kritikai észrevételek, ajánlástervezetek és külön jelentések*

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha ezt a megoldást nem sikerül elérni, az Ombudsman az érintett intézményhez vagy szervhez intézett kritikai észrevétellel, vagy ajánlástervezettel zárhatja le az ügyet.

Az Ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha (i) az érintett intézménynek már nem áll módjában a hivatali visszásságot megváltoztatni, vagy (ii) a hivatali visszásság nem jár általános következményekkel, és ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedésre nincs szükség. A kritikai észrevétel megerősíti a panaszos számára, hogy panasa indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek vagy szervnek, hogy mit tett helytelenül, ezzel elősegítve, hogy a jövőben elkerüljék a hivatali visszásságokat. 2006-ban az Ombudsman 41 vizsgálatot zárt le kritikai észrevétellel. Például:

- Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért nem tesz további lépéseket, hogy rákényszerítse Németországot az Európai Bíróság által a német csomagolási rendeletre vonatkozóan hozott ítélet betartására. Erre azt követően került sor, hogy a Bizottság ez ügyben tanúsított tétlenségéről számos európai italgártótól érkezett panasz. A Bíróság úgy döntött, hogy a német csomagolási rendelet bizonyos italok esetében akadályozza a Közösségen belüli kereskedelmet. Tekintettel arra a tényre, hogy a német rendeletre vonatkozó jogsértési eljárások közül egy még mindig folyamatban volt, az Ombudsman úgy vélte, hogy a kritikai észrevételben megfogalmazott álláspontja a Bizottság számára hasznos lehet az említett eljárással összefüggésben. (1037/2005 GG)
- Az Ombudsman bírálta az EPSO-t, amiért az elmulasztotta megadni a kért tájékoztatást egy nyílt versenyvizsga egyik jelöltjének, hogy ezáltal segítsen neki mérteni a sikertelen fordítási vizsgájára kapott osztályzatait. Az EPSO nem érvelt azzal, hogy a kívánt tájékoztatás túlzott adminisztratív terhet jelentett volna számára, és semmilyen más érvényes okot sem jelölt meg, amely megmagyarázná a panaszos tájékoztatásának elmulasztását. (674/2004/PB)
- Az Ombudsman bírálta a Bizottságot amiatt, hogy a Föld Barátai (Friends of the Earth) környezetvédelmi nem kormányzati szervezettől megtagadta a dokumentumokhoz való hozzáférést. A szóban forgó dokumentumok a géntechnológiával módosított (GM) élelmiszerek biztonságosságával kapcsolatos tudományos kérdésekről szóltak, amelyeket a Bizottság nyújtott be a Kereskedelmi Világszervezetnek. Emlékeztetve arra, hogy a nyilvános hozzáférés alóli kivételeket meg kell magyarázni és szigorúan kell alkalmazni, az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság ebben az esetben megengedhetetlenül tágan értelmezte a vonatkozó rendelkezéseket. (582/2005/PB)

<sup>2</sup>

Az Európai Parlament és a Tanács 1995. október 24-i 95/46/EGK irányelve a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, HL 1995. L 281., 31. o.



Fontos, hogy az intézmények és szervek figyelembe vegyék az Ombudsman kritikai észrevételeit, és megtegyék a megfelelő lépéseket a fennálló problémák megoldása és a hivatali visszasságok elkerülése érdekében. 2007 folyamán az Ombudsman vizsgálatot kíván folytatni és közzétenni a 2006-ban az érintett intézmények részéről tett összes kritikai észrevétel nyomon követéséről. Hasonló tanulmány fog készülni annak a 38 ügynek a nyomon követéséről is, amelyekről 2006-ban további észrevétel született.

Olyan esetekben, amikor az Ombudsman részéről szükségesnek tűnik az utólagos nyomon követés, azaz ha az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszasságot, vagy ha a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általános ajánlástervezetet készít az érintett intézménynek vagy szervnek, amelynek három hónapon belül részletes véleményben kell válaszolnia az Ombudsmannak.

2006 során 13 ajánlástervezet született. További tíz 2005-ös ajánlástervezet 2006-ban vezetett határozatokhoz. Az Ombudsman négy ügyet zárt le az év során úgy, hogy ajánlástervezetét az intézmény elfogadta. Két eset az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett. Kilenc másik esetet más okok miatt zárt le. 2006 végén kilenc ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük egy 2004-es is. A 2006-ban született ajánlástervezetek közé tartoztak a következők:

- Az Ombudsman sürgette a Bizottságot, hogy a lehető leggyorsabban foglalkozzon az európai munkaidő-irányelvről szóló panasszal. Egy német orvos panaszában azt állította, hogy Németország az orvosok kórházi munkájának és ügyeleti idejének tekintetében megsérti az irányelvet. A Bizottság azzal érvelt, hogy az irányelv módosítása folyamatban van. Az Ombudsman azonban úgy találta, hogy a Bizottságnak nincs joga határozatlan időre elhalasztani a panasz kezelését azon az alapon, hogy az irányelvet valamikor a későbbiekben módosíthatják. (3453/2005/GG)
- Az Ombudsman felszólította a Bizottságot, hogy helyesbítse a légi utasok jogairól szóló, szórólapon, plakátokon és videóbemutatókban szereplő pontatlan, félrevezető információt. Ennek az előzménye két légitársaság-szövetség panaszja volt. A szövetségek bíralták a Bizottság által közölt információt az utasok kártérítéshez és segítségnyújtáshoz való jogairól a beszállás megtagadása, járatörlesztés vagy hosszú késések esetén. Bár az Ombudsman nem találta indokoltnak a panaszosok valamennyi állítását, felfedezett néhány pontatlan és félrevezető mondatot a tájékoztató anyagban, ezért felkérte a Bizottságot ezek helyesbítésére. (1475/2005/(IP)GG és 1476/2005/(BB)GG)

A Bizottságnak az Ombudsman ajánlástervezetéről készült részletes véleményét a 3453/2005/GG ügy esetében 2006. decemberében, az 1475/2005/(IP)GG és az 1476/2005/(BB)GG ügy esetében pedig 2007. márciusában kellett volna leadnia. Tekintve, hogy ezek a vizsgálatok 2006 végén még nem kerültek lezárásra, nem szerepelnek e jelentés 3. fejezetében.

A 2006-ban elfogadott ajánlástervezetek közé tartoztak a következők:

- A Bizottság elfogadta az Ombudsman megállapítását, miszerint a helyes hivatali gyakorlat megkövetelte volna, hogy törekedjen az egyik német regionális parlamenti bizottsági ülésen elhangzott nyilatkozatok tisztázására, és igazolja ez irányú erőfeszítéseit. Erre egy ajánlástervezet nyomán került sor, amelyben az Ombudsman sürgette, hogy a Bizottság tegye meg a megfelelő lépéseket annak érdekében, hogy megbizonyosodjon arról, hogy egy állami tulajdonú németországi vállalat eladása valóban tartalmazott-e állami támogatásnak minősülő elemeket. A panaszos szerint ez szükségessé tenné a regionális parlamenti bizottsági ülésen elhangzott azon nyilatkozatok tisztázását, amelyek állami támogatás jelenlétére utaltak. (642/2004/GG)
- A Bizottság elfogadott egy ajánlástervezetet, amelyben az Ombudsman arra szólította fel, hogy a lehető leghamarabb fogadjon el határozatot a panaszos jogsértési panaszáról, és határozatát közölje a panaszossal. Az Ombudsmant egy dán autókereskedő kereste meg azzal az állítással, hogy a Bizottság nem tartotta tiszteletben arra vonatkozó kötelezettségvállalását, miszerint az importált autók adóztatásával kapcsolatos panaszáról megállapodásra jut. (956/2004/PB)



Ha egy közösségi intézmény vagy szerv nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek. Ez az Ombudsman végső fegyvere és ez az utolsó lényeges lépés, amelyet egy ügygel kapcsolatban tehet, hiszen egy állásfoglalás elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása a Parlament politikai ítéletének kérdése. 2006-ban két külön jelentés született:

- Az Ombudsman felszólította a Tanácsot, hogy gondolja át újra az EU-elnökségek weboldalán használt nyelvek megválasztásának kérdését. Erre egy német szövetségtől érkezett panasz nyomán került sor, amely szerint ezeknek az oldalaknak az angol és a francia mellett németül is elérhetőnek kellene lenniük. A Tanács azzal érvelt, hogy a weboldalért kizárólag az elnökséget adó tagállam felel. Az Ombudsman ezzel nem értett egyet, és miután a Tanács elutasította az ajánlástervezetét, az Európai Parlament elé terjesztette a kérdést. (1487/2005/GG)
- A Parlamenthez intézett külön jelentésében az Ombudsman azt állította, hogy a Bizottság állítása – miszerint nem tud politikai konszenzusra jutni a továbbhaladás módjáról – nem mentesíti a jogsértési panaszbeadványok megfelelő kezelésére vonatkozó kötelezettsége alól. A Bizottságnál egy német sportfogadási szolgáltató tett panaszt azt követően, hogy a német hatóságok elrendelték szolgáltatásainak leállítását, és ezáltal vállalkozásának bezárására kényszerítették. A panaszos álláspontja szerint ezzel megsértették a szolgáltatásnyújtás szabadságát. A külön jelentés benyújtását követően a Bizottság arról tájékoztatta a Parlamentet és az Ombudsmant, hogy meghozta határozatát a jogsértési panaszbeadványról. (289/2005 GG)

### Hivatalból indított vizsgálatok

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatok kezdeményezésére vonatkozó hatáskörével két fő esetben élhet. Mindenekelőtt ha olyan hivatali visszasságot szeretne megvizsgálni, ahol a panaszt egy illetéktelen személy tette (pl. ha a panaszos nem állampolgára vagy állandó lakosa az Uniónak, vagy nem létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező jogi személy valamelyik tagállamban). Öt ilyen, hivatalból indított vizsgálat kezdődött 2006-ban. Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusan tűnő hibák megoldását. 2006-ban négy alkalommal járt el így, köztük a következő két esetben:

- Az Ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy vizsgálja ki a mediáció fokozott igénybevételének lehetőségét az általa finanszírozott szerződések keretében felmerült vitákban. A Bizottság pozitívan reagált, és kötelezettséget vállalt a vitarendezés alternatív módszereinek alkalmazására a jövőben, amihez a szabványos közbeszerzési szerződéseit kiegészítette egy opcionális záradékkal a mediációról. A vizsgálat lezárásakor az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy 2007. június 30-ig adjon nyomon követő tájékoztatást mind a mediációról, mind az intézmények az iránti törekvéséről, hogy a mediáció használatát a támogatásokról szóló vitákra is kiterjesszék. Az Ombudsman ugyancsak hangsúlyozta annak fontosságát, hogy a mediáció igénybevételét a vállalkozók és alvállalkozóik között felmerülő konfliktusokban is ajánlják fel. (OI/1/2006/TN)
- 2006. januárban az Ombudsman hivatalból vizsgálatot indított az Európai Parlamentnek a gyakornoki programjában való részvétel felső korhatárára vonatkozó szabályaival és politikájával kapcsolatban. Az Ombudsman ajánlásaiban a következőkre hivatkozott: (i) az Európai Unió Alapjogi Chartájának 21. cikke a megkülönböztetésmentességről, (ii) az Európai Bíróság közelmúltbeli joggyakorlata, amely szerint az életkoron alapuló megkülönböztetés tilalmának elve a közösségi jog egyik általános alapelve és (iii) az Ombudsman által tett ajánlás nyomán született bizottsági határozat a gyakornoki programjában alkalmazott korhatárok eltörléséről. A Parlament tájékoztatta az Ombudsmant, hogy 2006. február 15-től gyakornoki programja tekintetében már nem alkalmaz felső korhatárt. (OI/3/2006/BB)

### A legjobb gyakorlatot példázó „sztár” ügyek

Az **Európai Bizottság** fent említett válasza az Ombudsman hivatalból indított, a mediációra vonatkozó vizsgálatára (OI/1/2006/TN), valamint az **Európai Parlament** válasza az életkoron alapuló esetleges megkülönböztetésről szóló, hivatalból indított vizsgálatra (OI/3/2006/BB) jó példaként szemléltetik



azt a legjobb gyakorlatot, amely helyet biztosít számukra az Ombudsman 2006-os éves jelentésében bemutatott „sztár” ügyek sorában. Az EU más intézményei és szervei számára szintén mintául szolgálhatnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre. A Bizottság az Ombudsmannal való konstruktív együttműködés iránti hajlandóságát a fent említett esetben a továbbiakban azzal is demonstrálta, hogy beleegyezett az európai adatvédelmi irányelvről alkotott értelmezésének felülvizsgálatába (2467/2004/PB). Az Ombudsman érveinek és a panaszos aggályainak figyelembevétele révén bemutatta, hogy készséggel állítja az állampolgárt tevékenységeinek középpontjába. Az Ombudsman dicséretre méltónak találta ezt a hozzáállást.

Az intézményektől kapott konstruktív válasz másik példája 2006-ban a fent említett 106/2005/TN eset volt, amikor a Bizottság beleegyezett az egyik tisztviselőjét munkabére részeként megillető hátralék rendezésébe, valamint a kamatfizetésbe. Az **Európai Repülésbiztonsági Ügynökség** (EASA) igazi szolgáltatási kultúráról tett tanúbizonyságot, amikor – bár fenntartotta véleményét, miszerint nem történt hivatali visszasság – beleegyezett az Ombudsman békés megoldásába (lásd a fenti 1729/2005/JF esetet). Végezetül pedig, az az innovatív hozzáállás, amellyel az **Európai Beruházási Bank** (EBB) eleget tett a panaszos auditjelentéshez való hozzáférés iránti kérésének az 1776/2005/GG esetben, egyidejűleg tiszteletben tartva a harmadik felek jogos érdekeit, a panaszokra adott válasz olyan példáját mutatja, amely a dokumentumokhoz való hozzáférés jövőbeni esetei számára mintául szolgálhatna.

### További elemzés

Az éves jelentés 2. fejezetének utolsó része ezekről és más esetekről ad áttekintést, a következő tematikus kategóriák szempontjából: (i) nyitottság, a dokumentumokhoz való hozzáférést is beleértve, illetve adatvédelem; (ii) a Bizottság mint „a Szerződés őre”; (iii) pályázatok, szerződések és támogatások; valamint (iv) személyzeti ügyek, a felvételt is beleértve.

A jelentés 3. fejezete, az összesen 250 olyan határozatból, amelyekkel 2006-ban ügyeket zártak le, 59 határozat összefoglalóját tartalmazza. Az összefoglalók felvonultatják az Ombudsman vizsgálatai által érintett témák és intézmények teljes skáláját, valamint a ténymegállapítások különböző típusait.

Az eseteket lezáró határozatokat általában közzéteszik az Ombudsman weboldalán (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panaszos nyelvén, amennyiben az az angoltól eltérő.

### Kapcsolatok az EU intézményeivel és szerveivel

A konstruktív munkakapcsolatok az EU intézményeivel és szerveivel elengedhetetlenek az Ombudsman számára annak érdekében, hogy munkájával hatékonyan szolgálhassa a polgárokat. Az együttműködés rendszeres találkozók és közös események formájában valósul meg. Az Ombudsman az ilyen találkozókon kínáló alkalmat fel szokta használni annak kifejtésére, hogy hivatala milyen szerepet játszik az intézményeken és szerveken belüli helyes igazgatás előmozdításában.

2006-ban különösen nagy jelentősége volt az európai biztosokkal tartott kétoldalú találkozóknak, amelyek alkalmával megvitatták az Ombudsman vizsgálatainak kezelésére szolgáló új, 2005. novemberben bevezetett bizottsági eljárás működését. Az Ombudsman júniusban ugyancsak nagyon eredményes találkozót zárt az Ombudsman vizsgálatainak kezelésében a koordinációért felelős bizottsági személyzettel. Mindezen találkozók előmozdításának kulcsfigurája Margot WALLSTRÖM, a Bizottság alelnöke volt – aki többek között az Ombudsmannal való kapcsolatokért felel –, valamint Catherine DAY, a Bizottság főtitkára. WALLSTRÖM asszony decemberben Strasbourgban az Ombudsman személyzetéhez is szólt, beszámolván azokról az erőfeszítésekről, amelyekkel a Bizottság az állampolgárokhoz fűződő kapcsolatokat próbálja javítani.

Az Ombudsman 2006-ban további erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy a parlamenti képviselőkkel építő szellemű munkakapcsolatokat alakítson ki. A képviselőkkel tartott egyéni találkozók sora mellett az Ombudsman a 2006. év folyamán négy alkalommal vett részt a Petíciós Bizottság ülésein, ahol bemutatta éves jelentését és a különféle témakörökről szóló külön jelentéseit.



A bizottság kérésére az Ombudsman személyzetének egy tagjával képviseltette magát a bizottság által az év folyamán tartott ülések mindegyikén.

Az Ombudsman 2006-ban tovább folytatta a többi intézmény és szerv megkeresését. Márciusban Luxemburgban találkozott az Európai Bíróság, az Elsőfokú Bíróság és a Közszolgálati Törvényszék elnökeivel, a Számvevőszék elnökével, valamint az Európai Beruházási Bank elnökével. Októberben Görögországban az Európai Újjáépítési Ügynökség és az Európai Szakképzés-fejlesztési Központ igazgatóival találkozott. Az év folyamán az európai intézményeknél dolgozó személyzet különféle csoportjainak tartott előadásokat Brüsszelben, Luxemburgban és Strasbourgban.

Annak érdekében, hogy az állampolgárok számára a lehető legjobb szolgáltatást tudja biztosítani, az Ombudsman 2006 során számos fontos megállapodást írt alá.

Márciusban új megállapodást írt alá a Parlamenttel az együttműködésről olyan területeken, mint az építéspolitikai, az információs technológia és a kommunikáció. Az új megállapodás révén az Ombudsman a hivatala által biztosított erőforrásokat a lehető leghatékonyabban használhatja fel, ugyanakkor a megállapodás a munkájában teljes autonómiát biztosít számára.

A 2006-ban aláírt fontos megállapodások közé tartozik az Európai Adatvédelmi Biztossal kötött egyetértési nyilatkozat is. A megállapodás célja, hogy biztosítsák az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok következetes kezelését, egyszersmind elkerüljék az eljárások felesleges kettőződését. Az Ombudsman és Peter HUSTINX úr, az Adatvédelmi Biztos november 30-án Brüsszelben írta alá az egyetértési nyilatkozatot<sup>3</sup>.

Ugyanazon nap korábbi órájában az Ombudsman a spanyol kormánnyal is aláírt egy megállapodást, amely lehetővé teszi az állampolgárok számára, hogy az Európai Ombudsmannak szóló panaszait Spanyolország bármelyik hivatalos nyelvén tegyék meg (baszk, katalán/valenciai, galíciai). 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 EU-s intézményekkel. A spanyol kormány nevében Spanyolország állandó EU-képviselője, Carlos BASTARRECHE SAGÜES nagykövet írta alá a megállapodást.

### **Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel**

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat nemzeti, helyi és regionális szinten dolgozó kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok panaszainak gyors és hatékony kezelését. Ez különösen fontos, tekintve, hogy sok panaszos olyankor is az Európai Ombudsmanhoz fordul, amikor a nemzeti, regionális vagy helyi igazgatással támad problémájuk. Sok esetben az adott országban dolgozó ombudsman tud erre hatékony jogorvoslatot nyújtani. Az együttműködés ugyancsak létfontosságú az ombudsmanok világában bekövetkező jelentős fejlemények nyomán követése, az uniós jogszabályokról folytatott információcsere és a legjobb gyakorlat megosztása szempontjából. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor, bár az Európai Ombudsman a hálózaton kívül rendezett konferenciákon, szemináriumokon és találkozókön szintén részt vesz.

#### *Az Ombudsmanok Európai Hálózata*

Az Ombudsmanok Európai Hálózata ma már közel 90 hivatalt ölel fel 31 országban, nemzeti és regionális szinten az Unión belül és nemzeti szinten az uniós tagjelölt országokban, valamint Norvégiában és Izlandon. A Hálózat hatásos együttműködési mechanizmusként működik közre az esetek kezelésében. Lehetőség szerint az Európai Ombudsman közvetlenül a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz továbbítja az ügyeket, vagy ennek megfelelő tanácsot ad a panaszosnak. 2006-ban az ombudsman 828 panaszosnak tanácsolta, hogy forduljon a nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, és 363 panaszt (amelyek közül 270 ugyanarra a tárgyra vonatkozott) továbbított közvetlenül az illetékes ombudsmanhoz.

<sup>3</sup>

Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Adatvédelmi Biztos között; HL 2007. C 27., 21. o.



A Hálózaton keresztül történő rendszeres információcsere mellett létezik egy külön eljárás is, amelynek segítségével a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az uniós jogszabályokkal és azok értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is beleértve. Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszol, vagy – ha az alkalmasabb – megválaszolásra átirányítja a kérdést az EU valamely másik intézményének vagy szervének. 2006-ban két kérdés érkezett (egy nemzeti, egy pedig regionális ombudsmanoktól) és hármat sikerült lezárni (köztük két olyat, amelyeket 2005-ből hoztak át). A kérdéseket részletesen a 3. fejezet ismerteti.

A Hálózat ugyanilyen aktív a tapasztalatok és a legjobb gyakorlat megosztásában; ezeket a célokat több, különféle módon próbálja elérni: szemináriumokon és találkozókon keresztül, valamint egy rendszeres hírlevél, egy elektronikus vitafórum és egy napi elektronikus hírszolgálat segítségével.

A nemzeti, illetve a regionális ombudsmanok szemináriumait felváltva rendezik meg kétévente, az Európai Ombudsman és a nemzeti, illetve regionális szinten dolgozó kollégái közös szervezésében. A regionális ombudsmanok ötödik szemináriumára november 19–21. között Londonban került sor, az angliai önkormányzati ombudsman, Tony REDMOND és az Európai Ombudsman szervezésében. Az eseményen körülbelül 80 résztvevő jelent meg, mind a hat olyan országból, ahol vannak regionális szintű ombudsmanok (konkrétan Belgiumból, Németországból, Spanyolországból, Olaszországból, Ausztriából és az Egyesült Királyságból<sup>4</sup>). A szeminárium témája a következőképpen szólt: „Együttműködés a megfelelő ügyintézés támogatása és az állampolgári jogok védelme érdekében az EU-ban”. A programban szerepeltek az EU jogáról, a megfelelő ügyintézés előmozdításáról, a panaszbeadványok kezeléséről, illetve az ombudsmanok közös munkájáról szóló ülések.

Ugyancsak kétévente találkoznak az összekötő tisztviselők, akik a nemzeti ombudsmanok hivatalain belül a Hálózat szempontjából az első számú kapcsolattartási pontot jelentik. Az összekötő tisztviselők ötödik szemináriumát június 18–20. között Strasbourgban rendezték meg. Az „Az alapjogok fenntartása – a legjobb gyakorlat megosztása” címmel megrendezett szeminárium célja az volt, hogy fórumot biztosítson az összekötő tisztviselők közötti eszmecseréhez az intézményeiknél zajló legjobb gyakorlatról és az alapjogok támogatása terén végzett munkájukról. A szeminárium egyúttal lehetőséget kínált az összekötő tisztviselőknek, hogy felülvizsgálják a hálózat működését, és javaslatokat tegyenek a továbbfejlesztésre. 26 országból összességében 28 résztvevő látogatott el a szemináriumra, közöttük – most először – Bulgária, Horvátország és Románia nemzeti ombudsmani intézményének képviselői is.

*Az Európai Ombudsmanok – Hírlevél* 2006-ban változatlanul rendkívül hasznos eszközként segítette az uniós jogáról és a legjobb gyakorlatról szóló információcsere. Az áprilisban, illetve októberben megjelent két kiadás cikkeit közölte az uniós jog elsőbbségéről, a képesítések kölcsönös elismeréséről az EU-ban, az európai környezetvédelmi jogról és a környezetvédelmi információhoz való hozzáférésről, az ombudsmanok szerepéről a börtönök felügyeletében, a szélessávú internethez való egyetemes hozzáférésről, a foglalkoztatáshoz való hozzáférésben előforduló megkülönböztetésről, a szólásszabadságról, a gyermekek jogairól, valamint a migráció és a menedékjog problémáiról. Az Ombudsman internetes vita- és dokumentummegosztó fóruma az év folyamán tovább fejlődött, és a hivatalok számára most már lehetővé teszi, hogy az információkat az itt feltett kérdések és válaszok formájában tegyék közzé. Számos nagy horderejű vita indult olyan kérdésekről, mint a börtönök független ellenőrzése, az állandó lakos státusz az EU-ban született bevándorló gyermekek részére, a megkülönböztetés elleni küzdelem és az egyenlő bánásmód támogatása, valamint a szavazati jog a helyhatósági választásokon az EU-ban. Emellett az Ombudsman elektronikus hírszolgálat, az *Ombudsman Hírlap* minden munkanapon megjelent, benne cikkekkel, sajtóközleményekkel és a hálózatban részt vevő hivatalok felhívásaival.

A tagállamok és tagjelölt országok ombudsmanjainál tett tájékoztatási célú látogatások ugyancsak nagyon eredményesnek bizonyultak a hálózat fejlesztése szempontjából, és az ezt lehetővé tevő kommunikációs eszközök megismertetésének is kiváló eszközt jelentik. 2006 folyamán az

4

Az országok felsorolása az EU-s protokoll szerinti sorrendben történik; azaz ábécésorrendben, minden országnevet az ország saját nyelvén véve. A kiadványban végig ez a protokoll szerinti sorrend érvényesül.



Európai Ombudsman látogatást tett luxemburgi (március), spanyolországi (május), észak-írországi (november) és bulgáriai (november) ombudsman kollégáinál.

### Találkozók

Az év során az Ombudsmannak a kollégáival való együttműködés előmozdítására irányuló erőfeszítései túlnyúltak az Európai Ombudsmanok Hálózatán. Az ombudsmani munka népszerűsítése, az intézményközi kapcsolatok megvitatása és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében az Ombudsman 28, a nemzeti és regionális ombudsmanok szervezésében lefolytatott rendezvényre látogatott el, és találkozott az ombudsmanok, illetve ombudsmani intézmények képviselőinek széles körével az EU területéről és határain kívülről.

### Kommunikációs tevékenység

Az állampolgárok megkeresése az Ombudsman feladatkörében központi helyet foglal el. 2006-ban tovább fokozódott az ismeretterjesztő tevékenység a hivatali visszasságokról szóló panaszbeadvány benyújtásához való jog tekintetében. Az Ombudsman és személyzete az év folyamán megrendezett konferenciák, szemináriumok és ülések keretében körülbelül 120 előadást tartott. Az Ombudsman luxemburgi, spanyolországi, észak-írországi és bulgáriai látogatása újabb lehetőséget kínált arra, hogy ezekben az országokban is előmozdítsa az állampolgári tudatosságot.

A médiatevékenységek 2006-ban fokozódtak, ennek keretében az újságírók között 22 sajtóközleményt osztottak szét Európa-szerte. A tárgyalat kérdések között szerepelt a nyelvválasztás ügye az EU-elnökség weboldalai esetében, az átláthatóság a lobbitevékenység és a támogatások terén, egy panasz a munkaidő-irányelv helyes végrehajtásának elmulasztásával kapcsolatban, valamint a nyitottság hiánya a Tanács működésében. Az Ombudsman több mint 40 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, valamint az elektronikus sajtó újságíróinak Brüsszelben, Strasbourgban és más helyszíneken. Emellett bemutatta munkáját és kérdésekre válaszolt sajtókonferenciákon és találkozókön.

Az Ombudsman munkájáról szóló anyagokat széles körben terjesztették az év során, különösen az Európai Parlament által szervezett májusi nyílt napokon. Két fontos kommunikációs eszközből jelent meg új kiadás 2006-ban: a panaszbeadványokhoz készült *Az Európai Ombudsman: Segíthet Önnek?* című útmutató, amely immár 23 nyelven érhető el, illetve *Az Európai Ombudsman: Egy pillantásra* című ismertető, amely 25 nyelven áll rendelkezésre. Az *Az Európai Ombudsman: kezdetek, intézményesülés, fejlődés* című emlékkönyv francia kiadását kemény- és papírkötésben novemberben jelentették meg. Az Ombudsman az év folyamán tovább terjesztette a többi kiadványát is, amelyek közül a legemlékezetesebb a 25 nyelven megjelent *A helyes hivatali magatartás európai kódexe*. A kódexből 2006-ban macedón változat is készült, hogy segítse a helyes közigazgatás ügyét a Macedón Köztársaságban.

Az Ombudsman weboldalát rendszeresen frissítették a határozatokkal, sajtóközleményekkel és az Ombudsman kommunikációs tevékenységének részleteivel. A weboldal májusban a többi EU-s intézmény weboldalával együtt átköltözött az új, magas szintű .EU domainre. Az új hivatalos cím: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Az Ombudsman weboldalát 2006. január 1. és december 31. között 416 533 egyéni látogató kereste fel. A legtöbb látogatást a honlap angol nyelvű változatán mérték, ezt követte a francia, a spanyol, a német és az olasz nyelvű változat. A látogatók földrajzi eredete szerint a legnagyobb számban Olaszországból érdeklődtek, ezután pedig Svédország, az Egyesült Királyság, Spanyolország és Németország következett a sorban. Az Ombudsman weboldalának linkgyűjteményében megtalálhatók az Európa bármely részén dolgozó nemzeti és regionális ombudsmanok honlapjaihoz vezető linkek. A linkek oldalán 2006-ban több mint 44 000 látogatást regisztráltak, ami jól mutatja az Európai Ombudsman által az Ombudsmanok Európai Hálózatának koordinálásában végzett munka hozzáadott értékét az állampolgárok szempontjából.



## Belső előrelépések

Az Ombudsman 2006-ban tovább folytatta annak biztosítására irányuló erőfeszítéseit, hogy az intézmény képes legyen megbirkózni a 25 tagállam polgáraitól a Szerződés 21 nyelvén beérkező panaszbeadványokkal. Emellett előkészületek történtek Bulgária és Románia 2007. január 1-jei csatlakozásának fogadására.

Személyzeti téren az Ombudsman nyílt felvételi eljárást követően 2006. augusztus 1-jén nevezte ki első főtitkárát. A jogi osztály szintén kibővült egy harmadik jogi főfelügyelővel, aki segít megerősíteni az ügykezelés és a minőség-ellenőrzés eljárásait.

Az Ombudsman létszámtervében 2006-ban összesen 57 álláshely szerepelt, szemben a 2005-re szóló 51 álláshellyel. Ez a növekedés elsősorban a Bulgária és Románia csatlakozására irányuló előkészületeknek és az Ombudsman személyzeti irányítását tekintve a Parlament szolgálataitól való teljes autonómia elérésére vonatkozó határozat végrehajtásának tudható be. A költségvetési hatóságok által 2006. decemberében elfogadott 2007-es költségvetés nem irányoz elő növekedést.

Annak érdekében, hogy fejlessze az intézmény értékeinek és feladatának megértését, illetve hozzájáruljon ezek megvalósításához, az Ombudsman 2006. októberben csapatépítő tréninget szervezett. Az intézmény fennállásának rövid történetében ez volt az első alkalom, hogy ilyen tevékenységre került sor.

A tréningre való felkészülés keretében a személyzet tagjait felkérték, hogy egy önértékelési gyakorlatban való részvétel útján mondjanak véleményt a hivatal egészének működéséről és az Ombudsman eddigi munkájának szélesebb körű hatásairól. Az önértékelés kérdőív formájában történt, amelyben a személyzet tagjait arra kérték, hogy értékeljék az Európai Ombudsman munkaeljárásainak és módszereinek különböző aspektusait az intézmény tevékenységeinek különféle ágazataiban, valamint az Ombudsman átfogó eredményeit az állampolgárok szempontjából. E fontos tevékenység további célja az volt, hogy az EU belső ellenőrzési szabványaihoz elírta szerint rendelkezzen az intézményen belüli fokozott kockázatkezelésről.

A kérdőív eredményei és az egyéb háttéranyagok alapot és stabil kereteket biztosítottak az esemény során tartott vitákhoz, amelyek középpontjában a következő kérdések álltak: (i) mit jelent a megfelelő ügyintézés fogalmi, illetve eljárási szempontból; (ii) hogyan érhető el az általában vett nyilvánosság, illetve hogyan lehet kisebb, speciális közönségcsoportokat célba venni; valamint (iii) hogyan lehetne tovább erősíteni és támogatni a szolgáltatási kultúrát az Ombudsman hivatalán belül. A személyzet minden tagját arra biztatták, hogy legyen aktív részese a tanácskozásoknak. A tréning után általános egyetértés uralkodott abban a tekintetben, hogy ez a gyakorlat igen termékenynek és hasznosnak bizonyult, ezért érdemes megismételni.

Az Ombudsman új költségvetési struktúráját fogadott el a 2007-es évre. A 2007-re szóló előirányzatok összege 8 152 800 EUR (szemben a 2006. évi 7 682 538 EUR összeggel).

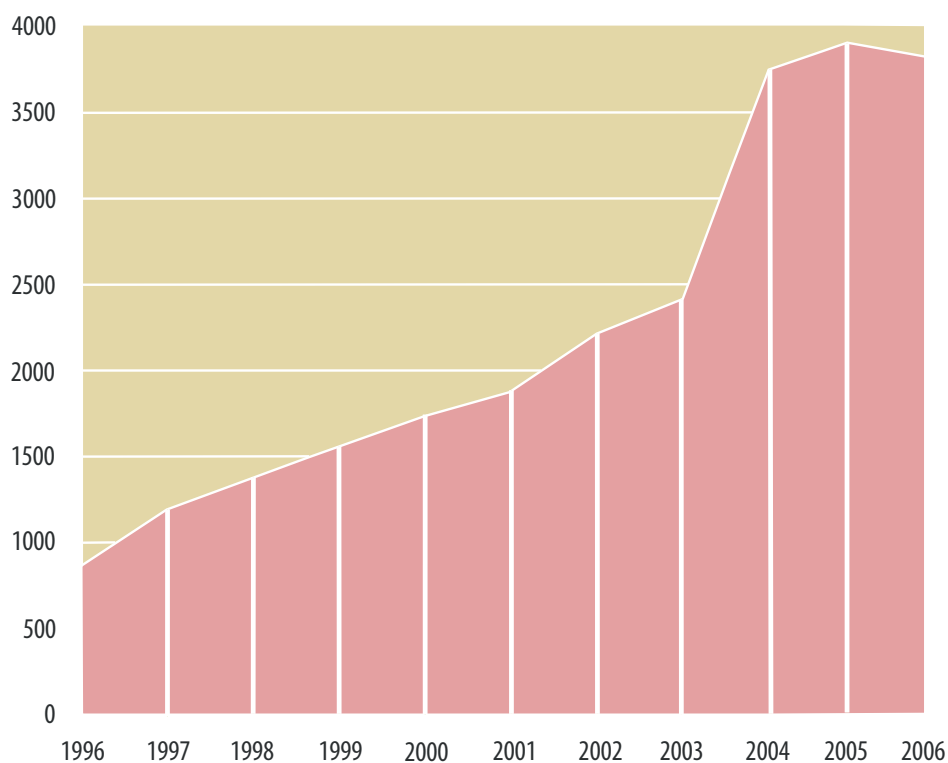


# STATISZTIKÁK

## 1 2006-BAN VIZSGÁLT ESETEK

1.1	<b>ÖSSZES ESET SZÁMA 2006-BAN</b> .....	4 422 <sup>1</sup>
	– 2005. 12. 31-ig lezáratlan vizsgálatok .....	315 <sup>2</sup>
	– Az elfogadhatóságról szóló határozatra váró panaszok 2005. 12. 31-én .....	270
	– 2006-ban beérkezett panaszok .....	3 830 <sup>3</sup>
	– Az Európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatai .....	9

**Az 1996–2006 között beérkezett panaszok száma**



<sup>1</sup> Ezek közül 281 panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott.

<sup>2</sup> Ezek közül három az Európai Ombudsman által hivatalból indított, 312 pedig panaszon alapuló vizsgálat.

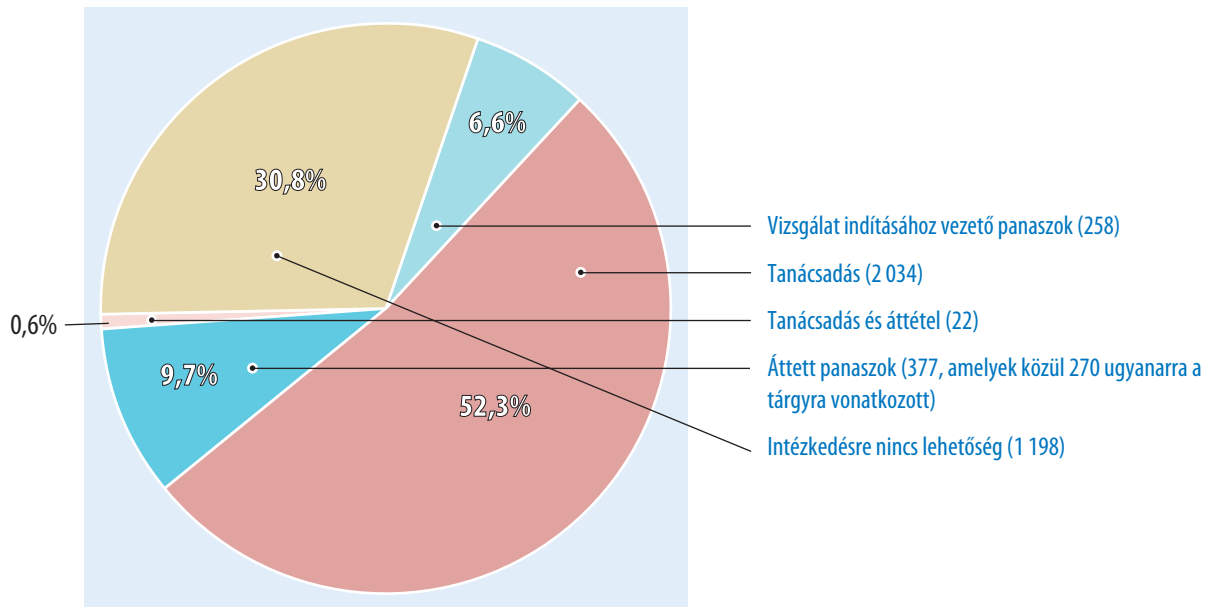
<sup>3</sup> Ezek közül 281 panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott, amint az 1. lábjegyzetben szerepel.



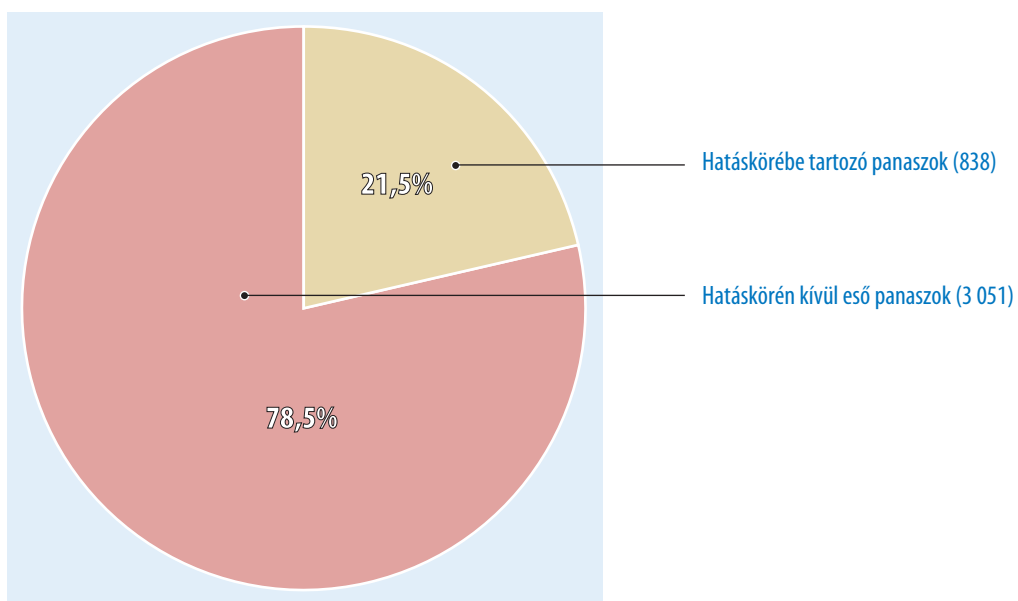
1.2 AZ ELFOGADHATÓSÁG/ELFOGADHATATLANSÁG VIZSGÁLATA LEZÁRULT ..... 95%

### 1.3 A PANASZOK CSOPORTOSÍTÁSA

#### 1.3.1 Az Európai Ombudsmannak a panaszosok érdekében tett intézkedései azok típusa szerint

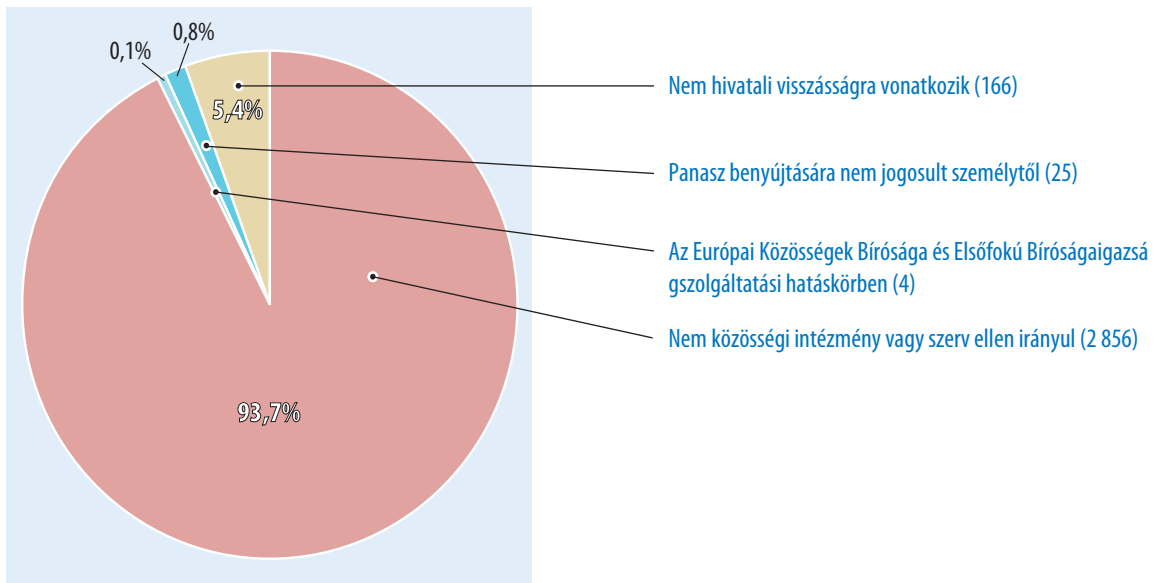


#### 1.3.2 Az Európai Ombudsman hatásköre szerint



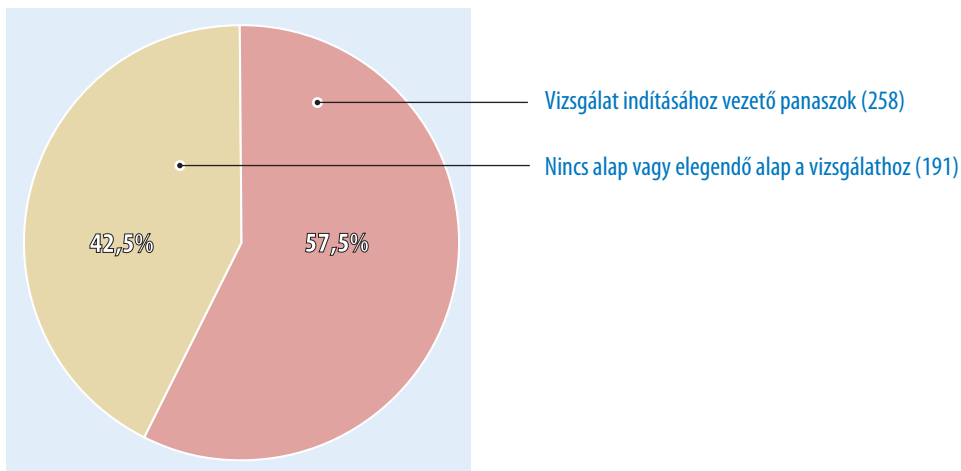


## HATÁSKÖRÉN KÍVÜL ESŐ PANASZBEADVÁNYOK

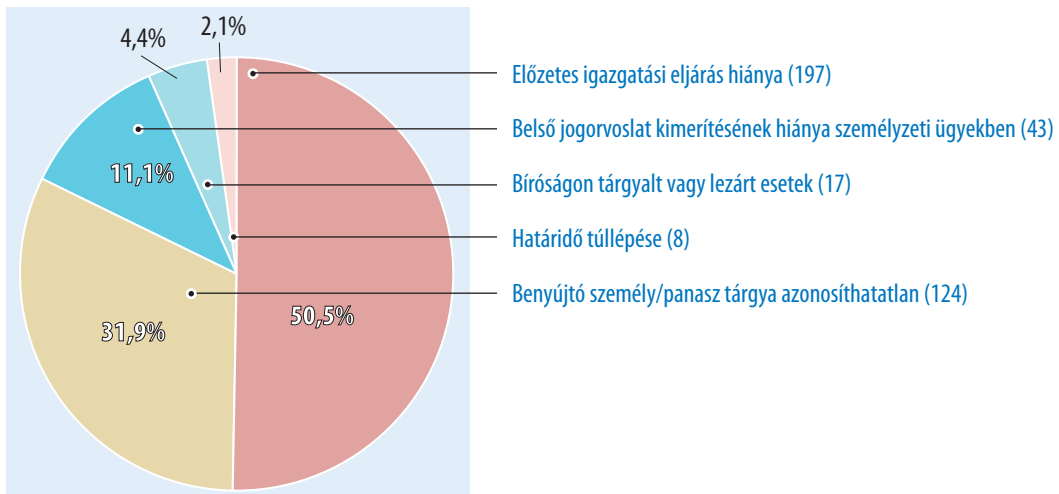


## HATÁSKÖRÉBE TARTOZÓ PANASZBEADVÁNYOK

### Elfogadható panaszbeadványok



### Visszautasított panaszok

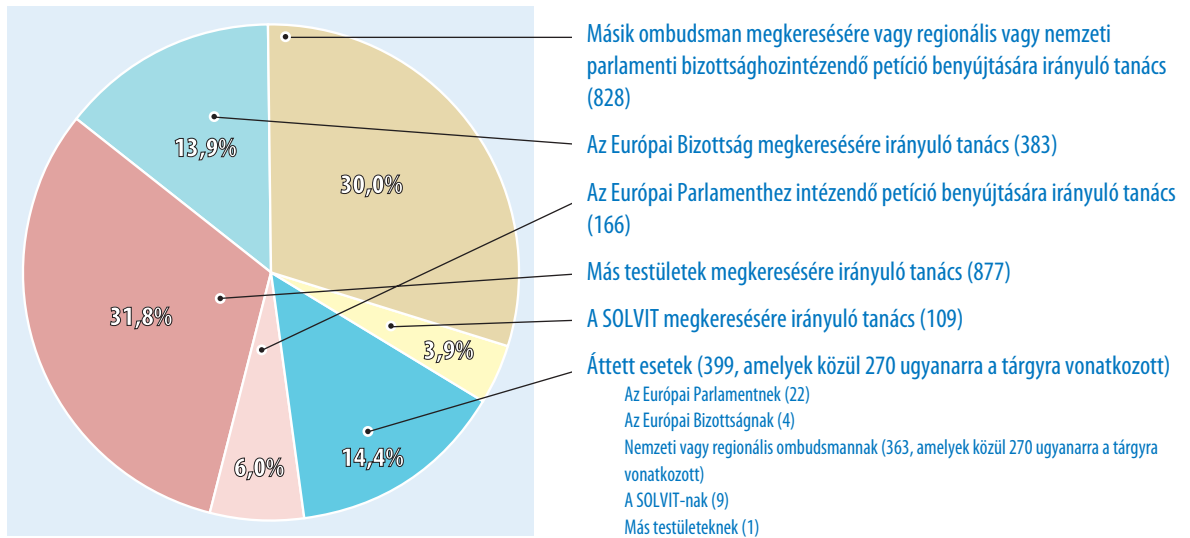




## 2

## ÁTTÉTEL ÉS TANÁCSADÁS

(Bizonyos esetekben több tanács is előfordult)



## 3

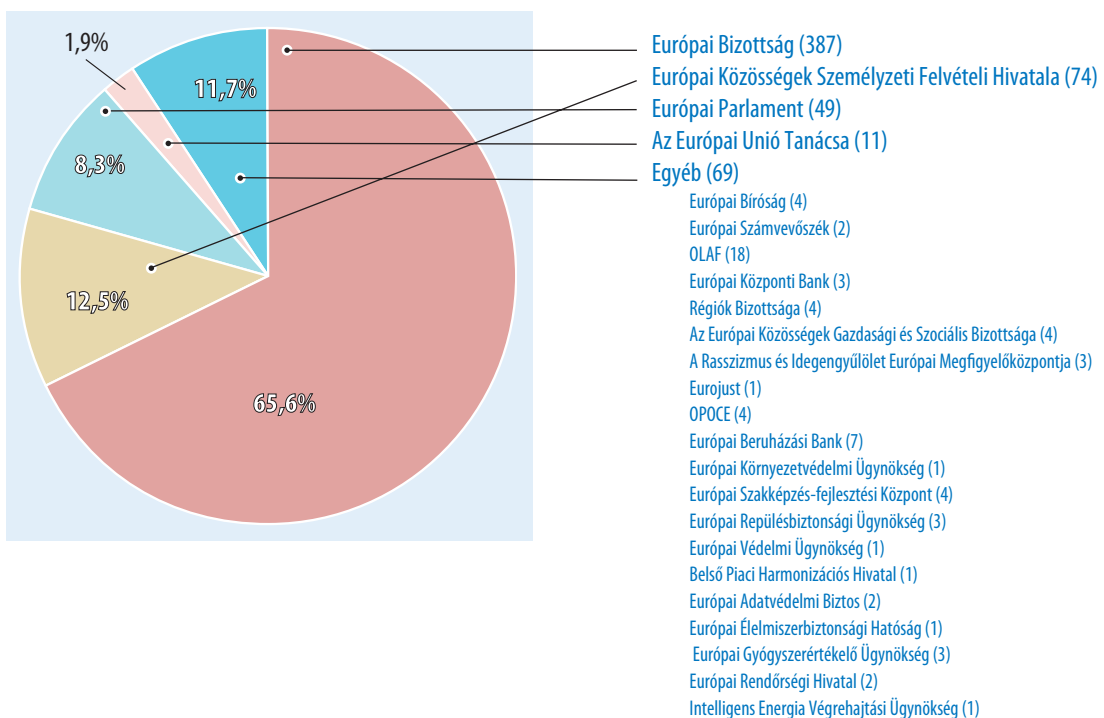
## 2006-BAN FOLYTATOTT VIZSGÁLATOK ..... 582

2006-ban az Európai Ombudsman 582 vizsgálatot folytatott. Ezek közül 267 vizsgálat 2006-ban indult – amelyből kilencet hivatalból indított az Ombudsman –, 315 vizsgálat pedig 2005-ből lett áthozva, s ezek közül három volt hivatalból indított vizsgálat.

## 3.1

## A VIZSGÁLATNAK ALÁVETETT INTÉZMÉNYEK ÉS SZERVEK

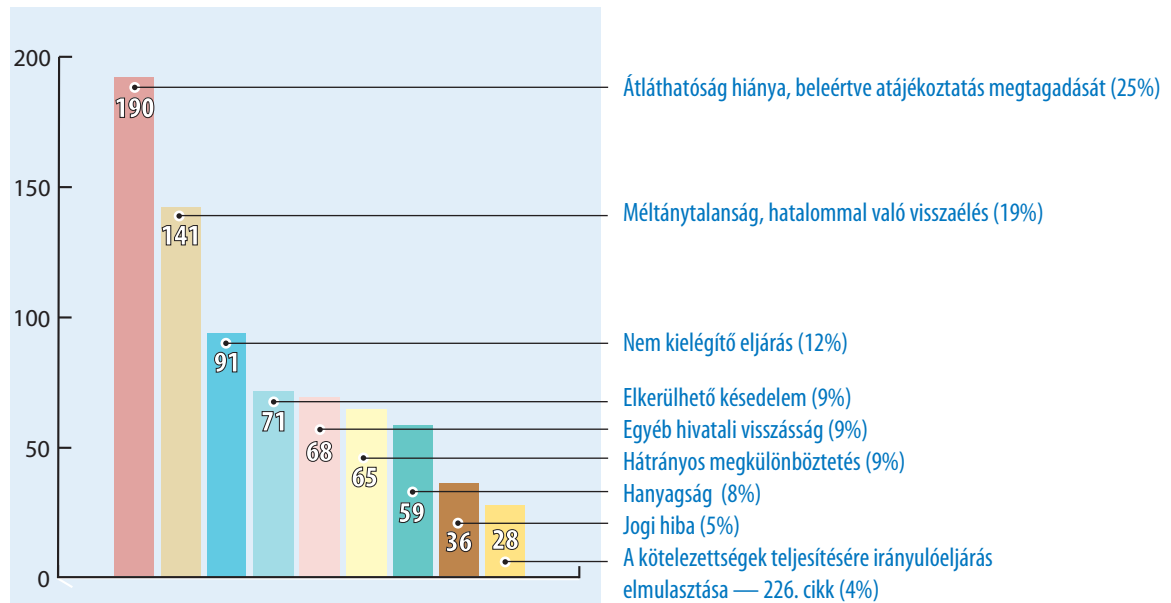
(Néhány esetben a vizsgálat két vagy több intézményt vagy szervezet érint)





### 3.2 AZ ÁLLÍTÓLAGOS HIVATALI VISSZÁSSÁG TÍPUSA

(Egyes esetekben két- vagy többféle hivatali visszásságról tettek panaszt)

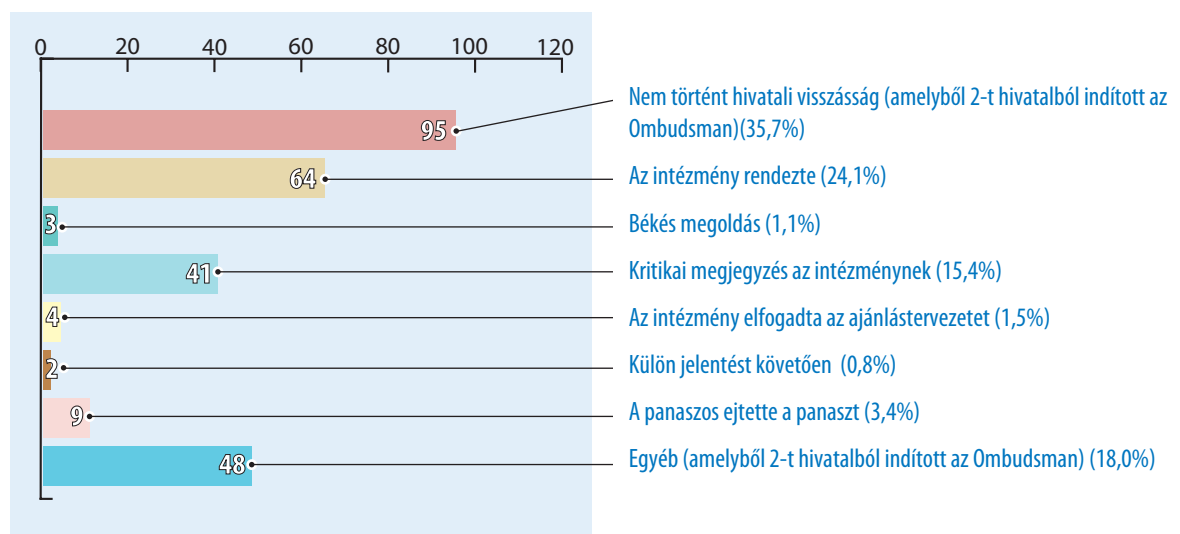


### 3.3 BÉKÉS MEGOLDÁSRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK, AJÁNLÁSTERVEZETEK ÉS KÜLÖN JELENTÉSEK 2006-BAN

— Békés megoldásra irányuló javaslatok .....	28
— Ajánlástervezetek .....	13
— Külön jelentések .....	2

### 3.4 LEZÁRT VIZSGÁLATOK ..... 250<sup>4</sup>

(A vizsgálatokat a következő okok valamelyike miatt lehet lezárni)



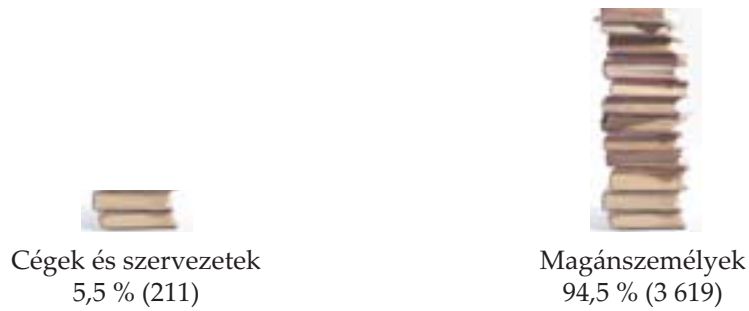
<sup>4</sup>

Ezek közül hármat hivatalból indított az Ombudsman.

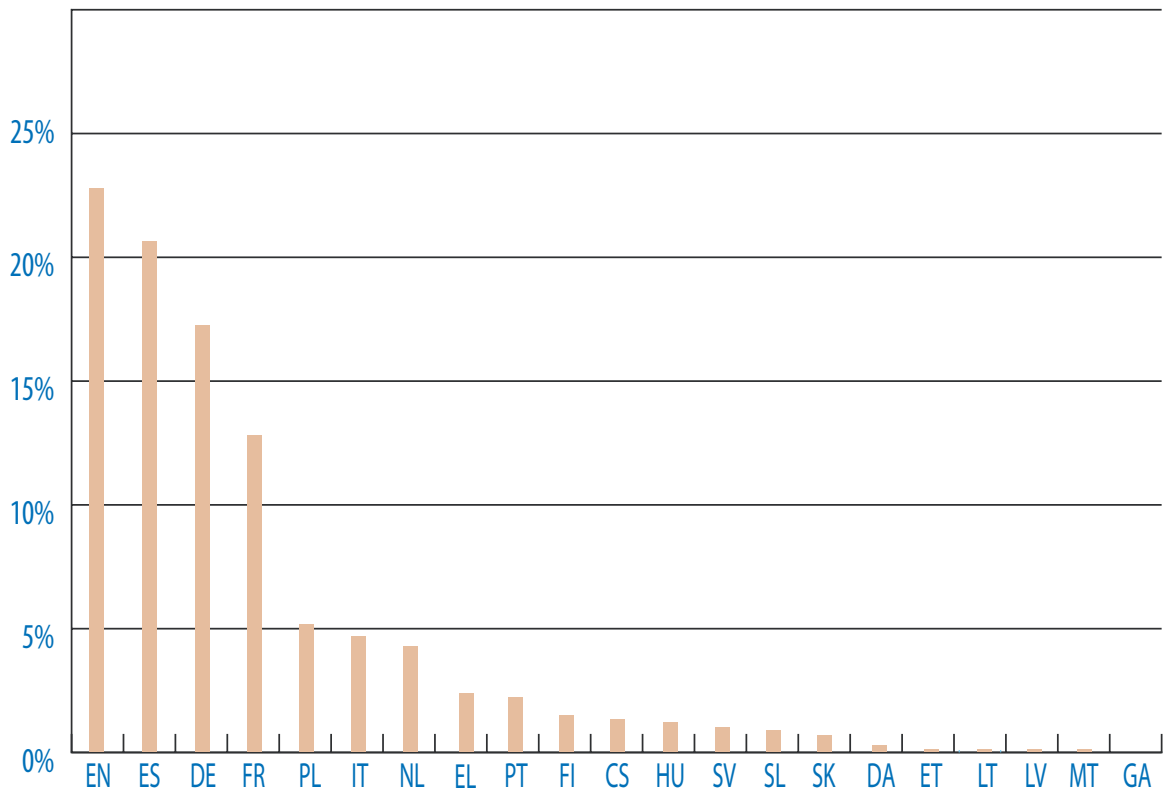


## 4 A 2006-BAN BEÉRKEZETT PANASZBEADVÁNYOK EREDETE

### 4.1 KI NYÚJTOTTA BE A PANASZT?



### 4.2 A PANASZBEADVÁNYOK NYELV SZERINTI MEGOSZLÁSA





## 4.3

## A PANASZBEADVÁNYOK FÖLDRAJZI EREDETE

Ország	Panaszok száma	Az esetek számának %-a	Az EU lakosságának %-a	Arány <sup>1</sup>
Luxemburg	54	1,4	0,1	14,2
Málta	33	0,9	0,1	10,0
Ciprus	44	1,1	0,2	7,6
Belgium	241	6,3	2,3	2,8
Szlovénia	44	1,1	0,4	2,7
Spanyolország	781	20,4	9,4	2,2
Finnország	74	1,9	1,1	1,7
Írország	47	1,2	0,9	1,4
Ausztria	81	2,1	1,8	1,2
Görögország	105	2,7	2,4	1,1
Portugália	96	2,5	2,3	1,1
Magyarország	72	1,9	2,2	0,9
Szlovákia	37	1,0	1,2	0,8
Cseh Köztársaság	67	1,7	2,2	0,8
Németország	537	14,0	17,8	0,8
Hollandia	106	2,8	3,5	0,8
Lengyelország	228	6,0	8,2	0,7
Svédország	53	1,4	1,9	0,7
Észtország	7	0,2	0,3	0,7
Franciaország	335	8,7	13,6	0,6
Lettország	12	0,3	0,5	0,6
Dánia	20	0,5	1,2	0,4
Olaszország	207	5,4	12,7	0,4
Egyesült Királyság	147	3,8	13,0	0,3
Litvánia	9	0,2	0,7	0,3
<b>Egyéb</b>	<b>291</b>	<b>7,6</b>		
<b>Ismeretlen</b>	<b>102</b>	<b>2,7</b>		

<sup>1</sup> Ezen értékeket úgy számítottuk ki, hogy elosztottuk a panaszok százalékos arányát a népesség százalékos arányával. Ahol ez nagyobb, mint 1, az azt jelzi, hogy a kérdéses országból több panaszbeadvány érkezett az Ombudsmanhoz, mint amennyi a népessége alapján várható lett volna. A fenti táblázatban minden százalékos értéket egy tizedesjegyre kerekítve adtunk meg.



## AZ EURÓPAI OMBUDSMAN ELÉRHETŐSÉGEI

### LEVÉLBEN

Európai Ombudsman  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
Franciaország

### TELEFONON

+33 3 88 17 23 13

### FAXON

+33 3 88 17 90 62

### E-MAILBEN

eo@ombudsman.europa.eu

### WEBOLDAL

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









AZ EURÓPAI OMBUDSMAN KIVIZSGÁLJA AZ EURÓPAI UNIÓ INTÉZMÉNYEINEK  
ÉS SZERVEINEK HIVATALI VISSZÁSSÁGAIRA VONATKOZÓ PANASZOKAT



AZ EURÓPAI OMBUDSMAN ÉS MUNKATÁRSAI

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