

EURÓPAI
OMBUDSMAN



ÉVES JELENTÉS 2003
ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK



HU

© Európai ombudsman, 2004.

Minden jog fenntartva.

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

ELŐSZÓ

Az éves jelentés az európai ombudsman legfontosabb kiadványa. A jelentés beszámol az Európai Parlamentnek és az európai polgároknak az ombudsman éves tevékenységéről. Részletesen bemutatja a panaszosok, illetve általában az Európai Unió polgárai és lakosai érdekében tett és elért eredményeket.

A jelentés kiemeli az ombudsman és az Európai Parlament közötti viszony jelentőségét. A jelentés megvizsgálása és megvitatása során a Parlament kiértékeli és fölerősíti az ombudsman munkájának hatását. Másrészt a jelentés erősíti a Parlament azon képességét, hogy számon tudja kérni Unió intézményeit és szerveit. Magukat az intézményeket és szerveket illetően a jelentés az önszabályozás értékes forrásaként szolgál, mely kiemeli a javítandó területeket a közigazgatáson belül.

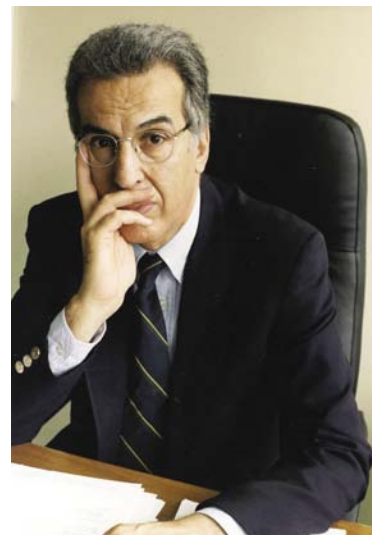
Az éves jelentéshez való hozzáférést javítandó, úgy döntöttem, hogy ebben az évben a jelentés tartalmazni fog egy összefoglalót, mely szélesebb körben külön is terjesztésre kerül. Az összefoglaló a 2003-ban tárgyalt esetekből válogat és bemutatja az ombudsman és a polgárok, az EU intézményei, valamint Európa és a világ ombudsmanjai közötti kapcsolatok emlékezetes eseményeit. A beérkezett panaszok, a megnyitott vizsgálatok, a tanácsadások és az elért eredmények könnyen érthető, tömör statisztikákban kerülnek bemutatásra.

Az ombudsman munkájának hozzáférhetőbbé tétele mellett elkötelezett hívei vagyunk a közpénzek leghatékonyabb felhasználásának és a környezet védelmének. Reményeink szerint egy összefoglaló elkészítése és a teljes éves jelentés példányszámának korlátozása szolgálja legjobban a polgárok érdekeit. A teljes éves jelentést továbbra is megküldjük az Európai Parlament képviselőinek, a többi európai intézménynek, szervnek és ügynökségnek, ombudsman kollégáimnak, valamint az Európai Bizottság irodáinak és hálózatának. Az összefoglaló egy sokkal szélesebb közönség számára kerül terjesztésre, melybe beletartoznak a nem kormányzati szervek, a fogyasztói szövetségek, a szakmai szervezetek és az egyesületek. Ez lehetővé teszi az erőforrások ésszerűbb felhasználását.

Amennyiben Ön szeretne egy példányt a teljes éves jelentésből az Unió 20 hivatalos nyelvének valamelyikén, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az Európai Ombudsman Hivatalával, vagy töltsse le azt honlapomról az alábbi címen:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/hu/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros





ÖSSZEFOGLALÓ

Az európai ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott kilencedik éves jelentése az ombudsman 2003-as tevékenységéről számol be.

Ez a jelentés P. Nikiforos Diamandouros által beterjesztett első éves jelentés. P. Nikiforos Diamandourost az Európai Parlament 2003. január 15-én választotta európai ombudsmanná azt követően, hogy az első európai ombudsman, Jacob Söderman bejelentette visszavonulását. Diamandourosz úr 2003. április 1-jén foglalta el hivatalát, ez a jelentés ennél fogva Söderman úr január 31. és március 31., illetve Diamandourosz úr április 1. és 2003 vége között végzett munkájára vonatkozik.

A JELENTÉS FELÉPÍTÉSE

A jelentés hat fejezetből és öt mellékletből áll. Az 1. fejezet az ombudsman személyes bevezetője, amelyben tisztelettel adózik elődjének, áttekinti az év legfontosabb eseményeit és eredményeit, valamint kifejti célkitűzéseit.

A 2. fejezet arról számol be, hogy az ombudsman milyen eljárást követ a panaszbeadványok elemzése és a vizsgálatok lefolytatása során, illetve áttekintést ad a 2003-as év során az ombudsmanhoz benyújtott panaszokról.

A jelentés fő része, a 3. fejezet az ombudsman vizsgálatait követően meghozott határozataiból válogat. A fejezet elsősorban a panaszbeadványokkal kapcsolatos határozatokat tartalmazza, amelyeket előbb a ténymegállapítás és az eredmény típusa szerint, majd az érintett intézmény vagy szerv alapján csoportosít. A hivatalból indított vizsgálatokat és a tagállamok ombudsmanjaitól származó megkereséseket követő határozatokkal külön rész foglalkozik.

A 4. fejezet az Európai Unió más intézményeivel fenntartott kapcsolatokkal, valamint az ombudsmannak az Európa jövőjéről szóló konventben betöltött megfigyelő szerepével foglalkozik.

Az 5. fejezet az európai ombudsmannak az európai – a jelenlegi és leendő tagállamokban tevékenykedő – nemzeti, regionális és helyi ombudsmanokkal fenntartott kapcsolatáról számol be.

A 6. fejezet az információs és kommunikációs tevékenységet mutatja be. Az öt részre osztott fejezet beszámol az év legfontosabb eseményeiről, a jelenlegi és leendő tagállamokban szervezett konferenciákról és találkozókról, valamint egyéb eseményekről, például a látogatói csoportok előtt tartott előadásokról, a médiakapcsolatokról és az on-line kommunikációról.

Az A melléklet az európai ombudsman 2003-ban végzett munkájával kapcsolatos statisztikákat tartalmazza. A B és C melléklet az Ombudsman költségvetését, illetve munkatársait mutatja be. A D melléklet az ügyek iktatószáma, a témakör és az állítólagos hivatali visszásság típusa szerint csoportosítja a 3. fejezetben tárgyalt határozatokat. Az E melléklet az ombudsman megválasztásának folyamatáról tájékoztat.

KIVONAT

Az európai ombudsman feladata

Az európai ombudsman hivatalát az európai uniós állampolgárság részeként hozta létre a maastrichti szerződés. Az európai ombudsman a közösségi intézmények és szervek tevékenysége



– kivéve a Bíróság és az Elsőfokú Bíróság igazságszolgáltatási tevékenységének ellátása – során felmerülő hivatali visszásságokkal kapcsolatos panaszbeadványokat vizsgálja. Az ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy az magában foglalja az emberi jogok, a jogállamiság és a helyes igazgatás elveinek betartását.

A magánszemélyektől, cégektől és szervezetektől érkező panaszbeadványok kivizsgálása mellett az ombudsman hivatalból is indít vizsgálatokat, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az állampolgárok értesüljenek jogaikról és azok gyakorlásának mikéntjéről.

Panaszbeadványok és vizsgálatok 2003-ban

2003-ban összesen 2 436 panaszbeadvány érkezett a hivatalhoz, ami 10%-os növekedést jelent az előző évhez képest, részben annak köszönhetően, hogy fokozott hangsúlyt fektetnek az állampolgárok jogaikról való tájékoztatására. A panaszbeadványok csaknem fele elektronikus úton jutott el az ombudsmanhoz, e-mailben vagy az ombudsman weboldalán található űrlap kitöltésével.

Az esetek csaknem 70%-ában az ombudsman segíteni tudott a panaszosnak. Vizsgálatot indított, továbbította az esetet az illetékes testületnek vagy tanácsot adott, hogy kihez fordulhat gyors és hathatós megoldás reményében.

Az év folyamán összesen 253 új vizsgálat indult. Az ombudsman számos, információra irányuló kéréssel is foglalkozott, ezek közül 2 538 e-mailben érkezett.

Az ombudsman vizsgálatainak eredménye

Az ombudsman 180 esetet zárt le vizsgálatot követő határozattal. Az Éves Jelentés 3. fejezete e határozatok közül egy válogatást tartalmaz a témakör, az eredmény típusa és az érintett intézmények és szervek szerint csoportosítva, érzékeltetve a vizsgálatok sokféleségét. Gyakorlati okokból csak azok a határozatok szerepelnek a jelentésben, amelyek új jogi megállapításokat, az ombudsman hatáskörére vagy eljárásaira vonatkozó új adatokat vagy általános fontosságú és érdeklődésre számot tartó tényeket tartalmaznak. Az ombudsman összes határozata – kivéve néhány bizalmas esetet, amelyeknél a névtelenség nem biztosítható kielégítően – hozzáférhető a panaszos anyanyelvén és angolul az ombudsman weboldalán (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>).

Nem történt hivatali visszásság

87 ügyben az ombudsman vizsgálati nem tártak fel hivatali visszásságot. Ez az eredmény nem mindig negatív a panaszosra nézve, mert legalább részletes magyarázatot kap az érintett intézmény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban. Például:

- Az a panaszos, aki az Európai Konventtel kapcsolatos dokumentumokért fordult a Tanácshoz, elfogadta a Tanács magyarázatát, mely szerint nincs birtokukban a kérdéses dokumentum. A panaszos azt is hasznosnak találta, hogy a Tanács megvilágította a Konventhez fűződő intézményes kapcsolatát. Ráadásul a panaszbeadvány hatására az Európai Konvent Elnökségének napirendjei és jegyzőkönyvei közvetlenül a munka befejezése után felkerültek a Konvent weboldalára (1795/2002/IJH).
- A Számvevőszék elismerte, hogy a panaszosnak a dokumentumok megtekintésére irányuló kérelmét nem a hozzáférésre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezelték. A Számvevőszék felkérte a panaszost, hogy adjon részletesebb tájékoztatást az őt érdeklő információkkal kapcsolatban, hogy megvizsgálhassák a kérelmet a szabályoknak megfelelően (1117/2003/GG).
- Az egyik panaszos felhívta az Európai Csaláselleni Hivatal (OLAF) figyelmét egy EU-finanszírozású projekttel kapcsolatos állítólagos szabálytalanságra. Az OLAF kivizsgálta az ügyet, de nem értesítette a panaszost az eredményről, ezért az az ombudsmanhoz fordult. Az ombudsman vizsgálata során az OLAF tájékoztatta a panaszost a vizsgálat eredményéről (1625/2002/IJH).



Az intézmény által rendezett ügyek

Az ombudsman vizsgálata 48 esetben vezetett arra az eredményre, hogy az érintett intézmény vagy szerv a panaszos teljes megelégedésére rendezte az ügyet. Például:

- Az ombudsmanhoz a Stockholmi Egyetem által benyújtott panaszbeadványt követően a Bizottság kifizette egy kutatási projekt utolsó részletét és a kamatokat, valamint elnézést kért a késedelemért. A Bizottság arról is biztosította az ombudsmant, hogy a korábban késedelmes pénzügyi eljárás azóta kielégítően működik (1173/2003/(TN)IJH).
- Egy alvállalkozó szolgáltatásait megfizették az ombudsman közbelépését követően. A Bizottság elmagyarázta, hogy azért nem tud fizetni a projekt koordinátorának, mert az kifogásolható végső jelentést nyújtott be. Amint a koordinátor benyújtotta a végső jelentés javított változatát, a Bizottság kifizette az utolsó részletet. A koordinátor ezután kifizette az alvállalkozót, aki megköszönte az ombudsman segítségét (1960/2002/JMA).

Békés megoldások

Az ombudsmant - többek között - a közvetítés lehetősége különbözteti meg a bíróságtól. Ennek köszönhetően mindkét fél számára kielégítő, kedvező eredmény születhet. Amikor az európai ombudsman hivatali visszasságot talál, megpróbál békés megoldásra jutni. Javasolhatja például az érintett intézménynek, hogy a felelősség feltétlen elismerése vagy precedens teremtése nélkül ajánljon fel jóvátételt a panaszosnak.

2003 végén hét, békés megoldásra irányuló javaslat még vizsgálati szakaszban volt, négy ügyet azonban az év során sikerült rendezni. Ilyen volt többek között:

- Az az eset, amikor a Bizottság, az ügy kivételes jellegét figyelembe véve rendkívüli, ex gratia kártérítést fizetett, noha úgy ítélte meg, hogy erre nincs törvényes kötelezettsége. A panaszos az intézménynek dolgozott, és azt állította, hogy a Bizottság elmulasztotta kifizetni részére az őt jogosan megillető titkársági pótlék teljes összegét (1166/2002/(SM)IJH).
- Az az eset, amikor a Bizottság felülvizsgálta azon határozatát, miszerint több mint 37 000 eurót visszakövetel egy német egyesületnek nyújtott támogatásból. A Bizottság, bíróságon kívüli megállapodás keretében, hajlandó volt elállni követelésétől, amennyiben bizonyítást nyer, hogy a támogatást a projekt kedvezményezettjeinek általános érdekeit szolgáló célra használták fel. Az egyesület fenntartotta azt a véleményét, hogy részéről nem történt szerződészegés, de úgy ítélte meg, hogy békés megoldást találtak a panaszbeadványra (0548/2002/GG).

Kritikai észrevételek

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, az ombudsman kritikai észrevétellel vagy ajánlástervezettel is lezárhatja az ügyet. Az ombudsman akkor tesz kritikai észrevételt, ha a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel, ha az érintett intézménynek már nem áll módjában azt megváltoztatni, vagy ha az ombudsman részéről nincs szükség további intézkedésre. Ebben az évben az ombudsman húsz kritikai észrevételt tett. Például:

- Az Európai Csaláselleni Hivatal (OLAF) sajtóközleményben kiadott, vesztegetéssel kapcsolatos vádjait egy bizonyos újságíróra lehetett vonatkoztatni. Az újságíró panaszt tett az ombudsmannál, aki úgy ítélte meg, hogy az OLAF helytelenül járt el, mert az állításoknak nem volt nyilvánosan ellenőrizhető, tényszerű alapja. Az ombudsman végül úgy ítélte meg, hogy a kritikai észrevétel megfelelő és kielégítő megoldást nyújt a panaszosnak (1840/2002/GG).
- Egy panaszosnak az Európai Unió Szarajevói Rendőri Missziójával kötött szerződését állítólagos köteleességmulasztás miatt megszüntették. Az ombudsman álláspontja szerint a Tanács felelős azért, hogy a Misszió intézkedései során figyelembe vegye a jogállamiság elvét és az alapvető jogokat. A panaszos alapvető joga sérült, mert nem kapott lehetőséget a feltételezett tényekkel kapcsolatos nézetei kifejtésére. Minthogy a szerződést több mint egy évvel korábban szüntették meg, békés megoldásnak nem volt helye, ezért az ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet (1200/2003/OV).



- Az ombudsman kritikai észrevétellel illette az Európai Parlamentet, mert az nem tett eleget a nyilvánossággal szembeni udvarias viselkedés követelményének. A kritikai észrevétel egy pályázati felhívással kapcsolatos érdeklődésre küldött válaszlevélre vonatkozott. A panaszos azt állította, hogy az e-mail hangneme nem volt megfelelő, és arrogáns viselkedés benyomását keltette (1565/2002/GG).

Ajánlástervezetek

Azokban az esetekben, amikor a hivatali visszásság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, vagy ha az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszásságot, az ombudsman ajánlástervezetet készít. Az érintett intézmény vagy szerv három hónapon belül részletes véleményben válaszol az ombudsmannak.

2003-ban kilenc új ajánlástervezet készült. Ezek közül négy ügy kimenetele az év végén még ismeretlen volt, de az érintett intézmények elfogadtak három 2003-ban és két 2002-ben készült ajánlástervezetet. Például:

- Egy panaszos a Tanács által kiírt versenyvizsga egyik írásbeli feladatán nem érte el a továbbjutáshoz szükséges minimális pontszámot. Amikor a Tanács megtagadta a kijavított vizsgadolgozat megtekintését, a pályázó az ombudsmanhoz fordult. A vizsgálat után az ombudsman a megtekintés mellett érvelő ajánlástervezetet adott át a Tanácsnak, amely elfogadta azt. Ezzel összhangban hozta meg a Tanács azon döntését, a Bizottsághoz és a Parlamenthez hasonlóan, melyek már 1999-ben, illetve 2000-ben döntést hoztak ugyanebben a kérdésben, hogy a pályázók megtekinthetik kijavított vizsgadolgozataikat (2097/2002/GG).

Hivatalból indított vizsgálatok

Ebben az évben két hivatalból indított vizsgálat zárult le pozitív eredménnyel.

- Az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal felülbírálta azon határozatát, mely szerint az elektronikus regisztrációs rendszer műszaki hibája miatt egy ciprusi állampolgárt kizárt a felvételi versenyvizsgából. Az ombudsman azért választotta ebben az ügyben a hivatalból indított vizsgálatot, mert a panaszos nem uniós állampolgár vagy lakos (OI/4/2003/ADB).
- A Bizottság új eljárást fogadott el, hogy a sikertelen ajánlattevőket gyorsan tájékoztassák a versenytárgyalás alakulásáról, és hogy a szerződés aláírását megelőzően ésszerű halasztást biztosítsanak. Így elegendő időt biztosítanak az ajánlattevőknek a döntés megindoklásának kérvényezésére és jogi úton történő megfellebbezésére. Az új eljárást a Bizottság 2003. július 3-ai közleménye ismerteti. Az ombudsman úgy ítélte meg, hogy az új eljárás összhangban van a Bíróság esetjogával, és azt javasolta, hogy a Bizottság következetesen tájékoztassa a sikertelen ajánlattevőket a döntés megfellebbezésével kapcsolatos jogukról (OI/2/2002/IJH).

2003-ban az ombudsman öt vizsgálatot indított hivatalból, ezek közül négy az év végén is folyamatban volt. Két vizsgálat olyan panaszbeadvánnyal kapcsolatos, amely a rendszerből eredő problémára utal. Az első a Bizottság állományába helyezett nemzeti szakértők számára rendelkezésre álló, belső viták esetén alkalmazható rendezési lehetőségekkel kapcsolatos. A másik a Bizottság szerepét érinti az Európai Iskolák helyes igazgatási gyakorlatának ösztönzésében.

A rendszerből eredő esetleges problémára vonatkozó, harmadik hivatalból indított vizsgálat a fogyatékkal élők integrációjával kapcsolatos, különös tekintettel a Bizottság azon intézkedéseire, melyek azt hivatottak biztosítani, hogy a fogyatékkal élőket ne érje hátrányos megkülönböztetés az intézménnyel való kapcsolattartás során.

Az Európai Unió egyéb intézményeivel és szerveivel ápolt kapcsolat

A pozitív eredmények elősegítése érdekében az ombudsman konstruktív munkakapcsolatot tart fenn az EU intézményeivel és szerveivel. 2003-ban az ombudsman nyolc intézmény tagjaival és tisztviselőivel találkozott, többek között a Parlament, a Bíróság, az Európai Beruházási Bank és a Számvevőszék elnökével, a Biztosok Testületével és a Bizottság főigazgatóival. E találkozók során



az ombudsman hangsúlyozta, hogy feladatai közé tartozik a közvetítés is, és hogy a békés megoldás mind a panaszos, mind az érintett intézmény vagy szerv számára pozitív eredmény.

Az intézmények és szervek aktív együttműködése azért is alapvető fontosságú, mert ezáltal biztosítható, hogy az ombudsmanhoz történő panasz benyújtásának jogáról és annak gyakorlása mikéntjéről értesülhessenek azok, akik jogosultak panasszal fordulni az ombudsmanhoz. A Bizottság pozitívan reagált az ombudsman azon javaslatára, hogy az ilyen jellegű tájékoztatást terjesszék ki a támogatások igénylőire és kedvezményezettjeire is, mindenképp egy nemrégiben megjelent közlemény érintettjeire¹.

Az ombudsman szoros és hatékony munkakapcsolatot tart fenn az Európai Parlament Petíciós Bizottságával, így szükség esetén kölcsönösen továbbítják egymásnak az ügyeket. Az ombudsman gyakran hívja fel a panaszosok figyelmét az Európai Parlamentnek benyújtott petíció lehetőségére, különösen ha a panaszos az európai jogon vagy politikán kíván változtatást elérni

Az ombudsman aktívan részt vett az Európa jövőjéről szóló konventben, hogy az állampolgári jogok kiemelt helyen szerepeljenek az Európai Alkotmány tervezetében. Söderman úrnak sikerült elérnie, hogy az Európai Alkotmány tervezetében az Alapjogi chartát is beépítsék, és ő és Diamandourosz úr egyaránt ragaszkodtak ahhoz, hogy a szöveg explicit módon elismerje az ombudsmanok és egyéb bíróságon kívüli jogorvoslatok szerepét. Noha ez utóbbi célt 2003-ban nem sikerült megvalósítani, az ombudsman továbbra is elsődleges fontosságú célkitűzésnek tekinti és mindent megtesz azért, hogy a bíróságon kívüli jogorvoslat lehetősége bekerüljön az Alkotmány végleges szövegébe.

Együttműködés az Európában tevékenykedő ombudsmanokkal

Az európai ombudsman együttműködik az európai ombudsmanok és hasonló testületek kiterjedt hálózatával. A hálózatnak ma már 90 tagja van 30 európai országban. Idetartoznak az Európai Unión belül működő nemzeti és regionális szintű hivatalok, valamint a tagjelölt országokban, Norvégiában és Izlandon működő nemzeti szintű hivatalok.

A hálózaton belüli együttműködés egyaránt érinti a panaszbeadványok kezelését és az állampolgárok tájékoztatását. Sok panaszos akkor is az európai ombudsmanhoz fordul, ha a nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatással kapcsolatos problémába ütközik. Noha a panaszbeadványok az európai ombudsman hatáskörén kívül esnek, az érintett állam valamely ombudsmanja sok esetben hatékony orvoslattal nyújthat. Az európai ombudsman – amennyiben lehetséges – közvetlenül a nemzeti és regionális ombudsmanoknak továbbítja az ügyeket, vagy megfelelő tanáccsal látja el a panaszost. A hálózathoz tartozó ombudsmanoknak módjukban áll tájékoztatni az állampolgárokat az EU-jogszabályokban biztosított jogaikról, illetve a jogok gyakorlásának és védelmének mikéntjéről.

2003-ban erősödött az együttműködés: a tagállamok nemzeti és regionális ombudsmanjai több ízben találkoztak a tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjaival. Az EU nemzeti ombudsmanjainak és hasonló testületeinek 4. szemináriumát áprilisban tartották Athénban, „A jogok védelme és az ombudsmanok az Európai Unióban” címmel, az európai és a görög ombudsman közös szervezésében. Az Európai Parlamentet a Petíciós Bizottság elnöke, Vitaliano Gemelli képviselte. Az EU regionális ombudsmanjainak és hasonló testületeinek 4. találkozója, amelyen az Európai Ombudsman Hivatala is képviseltette magát, Valenciában tartották, a Sindic de Greuges de Valencia (regionális ombudsman) égisze alatt. A megvitatott témakörök között szerepelt Európa jövője, a bevándorlás és a menedéjog, valamint a környezetvédelem. Májusban az európai ombudsman is részt vett a lengyel ombudsman, Andrzej Zoll által a tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjai számára Varsóban rendezett konferencián. A találkozó „Az ombudsman és az Európai Uniójoga” címet viselte.

Az európai ombudsman hálózatának összekötő tisztviselők is tagjai. Őket a nemzeti ombudsmanok hivatalában jelölik ki a hálózat többi tagjával való személyes kapcsolattartás érdekében. 2003 decemberében az összekötő tisztviselők találkozót tartottak Strasbourgon, „Európai információ,

¹ Közlemény a Bizottság igazgatási autonómiájába vagy intézményi kiváltságába tartozó támogatásokra vonatkozó javaslattal kapcsolatban (COM (2003)274 végleges).



tanácsadás és igazságszolgáltatás mindenkinek” címmel. Ez volt az első olyan találkozó, amelyen az Unióhoz 2004-ben csatlakozó tíz ország összekötő tisztviselői is részt vettek.

Két találkozó között az európai ombudsman három kommunikációs kezdeményezésének köszönhetően működik a hálózat: Az Európai ombudsman - hírlevél című, a Nemzetközi Ombudsman Intézet Európai Régiójával közösen, két évente megjelentetett kiadvány, az európai ombudsman által készített elektronikus hírszolgálat, az Ombudsman hírnap és az interaktív Internetes csúcstalálkozó segítségével.

Az állampolgárok megszólítása

Az ombudsman munkájának kulcsfontosságú része az állampolgárok tájékoztatása a jogairól, beleértve az európai ombudsmannál való panasztétel jogát is. 2003. május végén az ombudsman bejelentette, hogy 2004. május 1-jéig, a bővítés időpontjáig mind a tíz csatlakozó országba és minél több tagállamba ellátogat. 2003 végére az ombudsman tizenegy jelenlegi és öt leendő tagállamba látogatott el, magas rangú tisztviselőkkel találkozott és civil szervezeteknek, kereskedelmi kamaráknak, egyetemi hallgatóknak, újságíróknak és más érdeklődő állampolgároknak mutatta be a munkáját. A látogatások sikeréhez nagyban hozzájárult az érintett országok nemzeti ombudsmani hivatalai, illetve az Európai Parlament és az Európai Bizottság képviselői között kialakult együttműködés.

2003-ban az ombudsman és munkatársai a regionális hivatalok, érdekcsoportok, európai intézetek, egyetemek és civil szervezetek meghívására összesen 80 konferencián, találkozón és munkacsoportban vettek részt az Unióban. E találkozónak köszönhetően az ombudsman bemutathatta munkáját a potenciális panaszosoknak és az érdeklődő állampolgároknak.

Az év során, különösen az Európai Parlament által májusban szervezett nyílt napokon széles körben terjesztették az európai ombudsman munkájával kapcsolatos anyagokat. Az információ az ombudsman weboldalán is elérhető volt, Rendszeresen tettek közzé határozatokat, sajtóközleményeket, statisztikákat és az ombudsman kommunikációs tevékenységének eredményeit.

Az ombudsman folytatta a médiával fenntartott konstruktív munkakapcsolat hagyományát, hat sajtótalálkozón és nyolc sajtótájékoztatón ismertette a munkáját. Összesen 45 újságíró készített interjút az ombudsmannal Strasbourgban, Brüsszelben, valamint a tagállamokban és a csatlakozó országokban tett hivatalos látogatásai alkalmával. Átlagosan hét munkanaponként adtak ki sajtóközleményt, hogy felhívják a figyelmet az ombudsman határozataira és kommunikációs tevékenységére. Az ombudsman munkájára vonatkozó újságírói információkéréseknek egész évben eleget tettek.

Belső előrelépések

Az év során az ombudsman nagy erővel készült a bővítésre, hogy 2004. május 1-jétől hathatósan szolgálhassa 25 tagállam állampolgárait a szerződéseken használt 21 nyelven.

A 2002-ben elfogadott, több évre szóló költségvetéstervezet alapján 2003-2005 között fokozatosan kell megnyitni a bővítéssel összefüggő új munkahelyeket. Az ombudsman hivatalában a 2002-es 27-ről 2003-ban 31-re nőtt az álláshelyek száma, míg a költségvetési hatóság által 2003 decemberében elfogadott 2004-es költségvetés már 38 álláshellyel számolt.

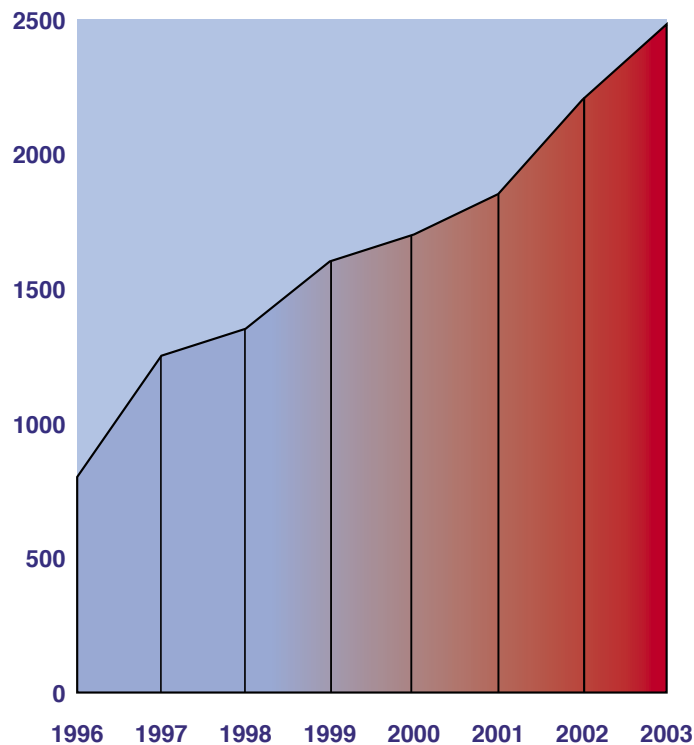
Az év folyamán megkezdődött a hivatal felépítésének és az emberi erőforrások felhasználásának felülvizsgálata. Az ombudsman hozzájárult az informatikai infrastruktúra és a panaszbeadványok adatbázisának jelentős fejlesztéséhez. Ezekre a kezdeményezésekre azért volt szükség, hogy a hivatal meg tudja birkózni a előreláthatólag növekvő számú panaszbeadvánnyal, és hogy javuljon az állampolgároknak nyújtott segítség minősége és hatékonysága.



AZ EURÓPAI OMBUDSMAN 2003-AS MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ STATISZTIKÁK

1 2003-BAN VIZSGÁLT ESETEK

1.1	ÖSSZES ESET SZÁMA 2003-BAN	2611
	- 2002.12.31-éig lezáratlan panaszbeadványok és vizsgálatok	170 ¹
	- 2003-ban beérkezett panaszbeadványok	2436
	- az európai ombudsman hivatalból indított vizsgálatai	5



A panaszbeadványok számának növekedése 1996 - 2003

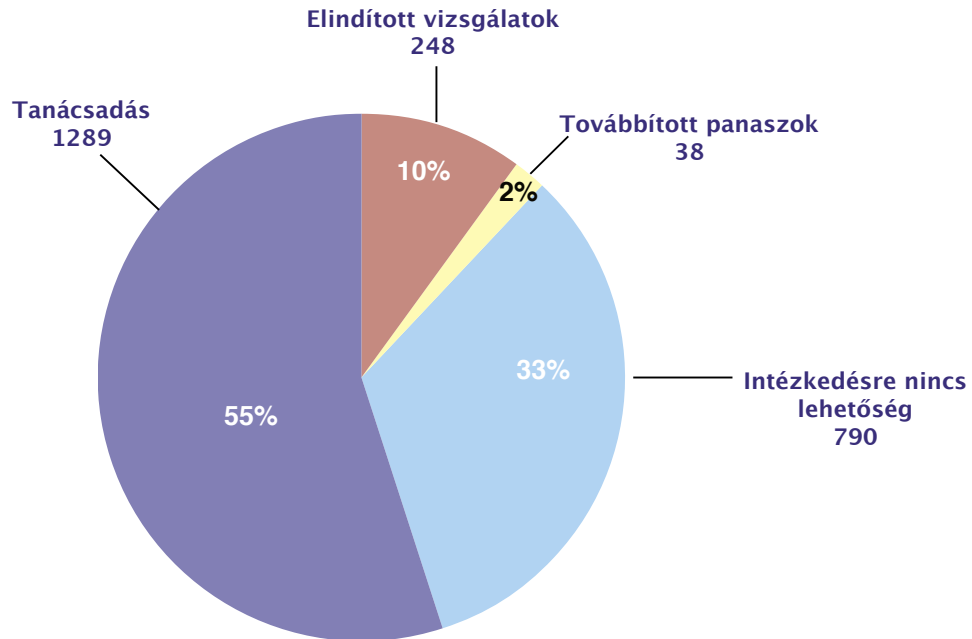
¹ Ezek közül egyet hivatalból indított az európai ombudsman, 109 pedig vizsgálat.



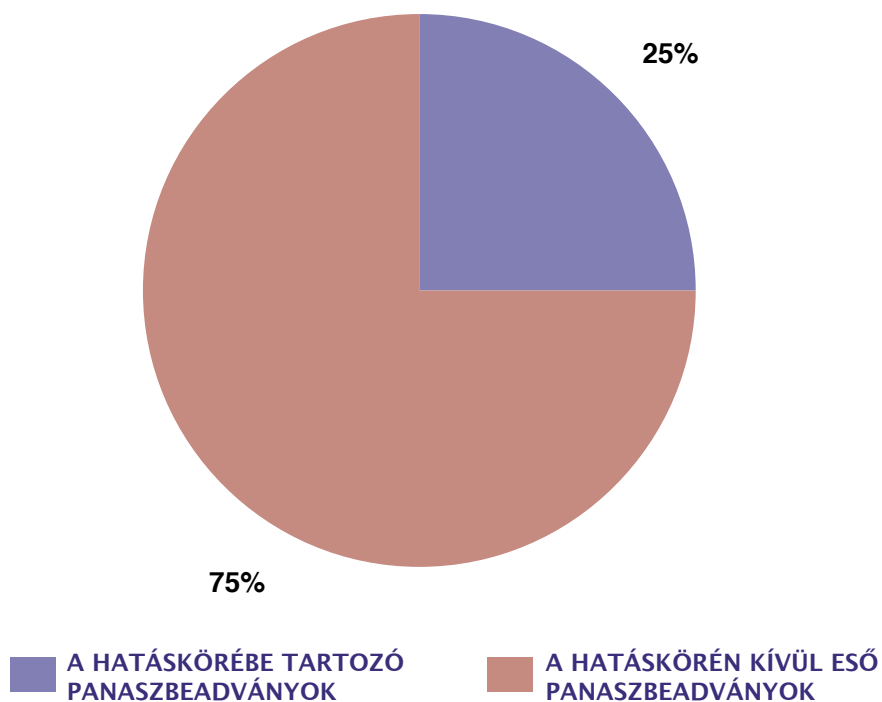
1.2 AZ ELFOGADHATÓSÁG/ELFOGADHATATLANSÁG VIZSGÁLATA LEZÁRULT..... 95%

1.3 A PANASZBEADVÁNYOK CSOPORTOSÍTÁSA

1.3.1 Az európai ombudsmannak a panaszosok érdekében tett intézkedései azok típusa szerint

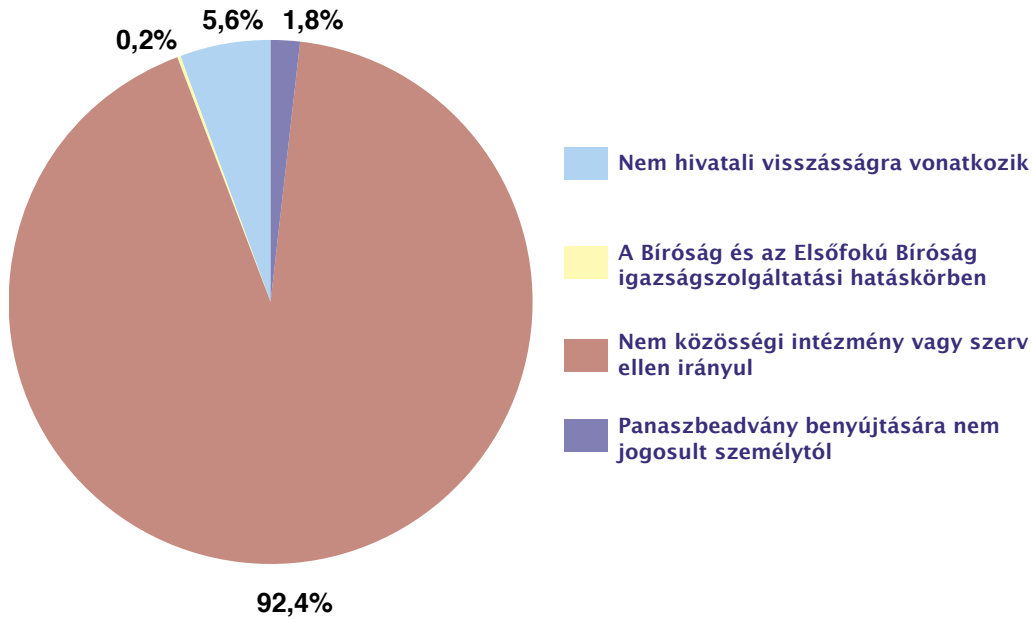


1.3.2 Az európai ombudsman hatásköre szerint



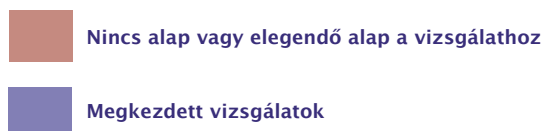
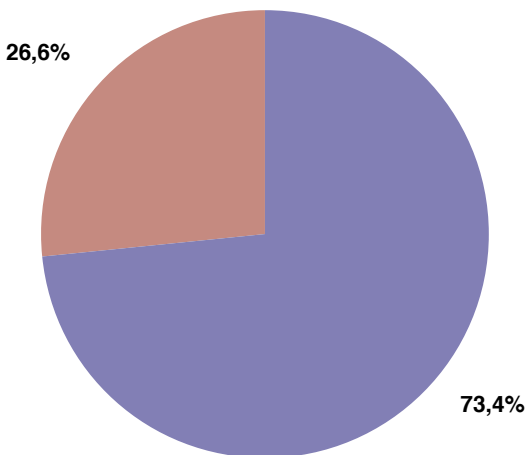


A HATÁSKÖRÉN KÍVÜL ESŐ PANASZBEADVÁNYOK

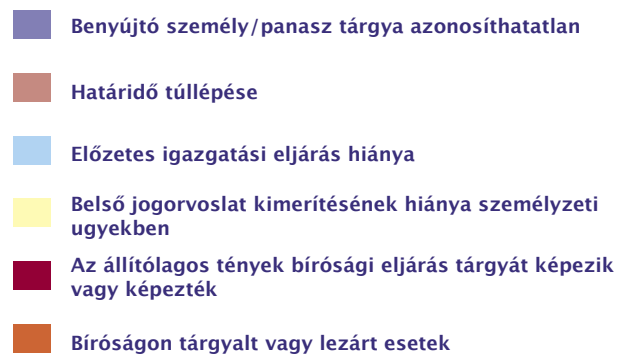
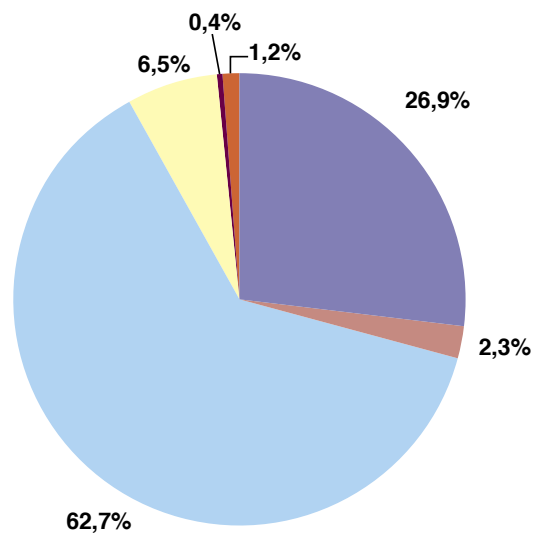


A HATÁSKÖRÉBE TARTOZÓ PANASZBEADVÁNYOK

- Elfogadható panaszbeadványok

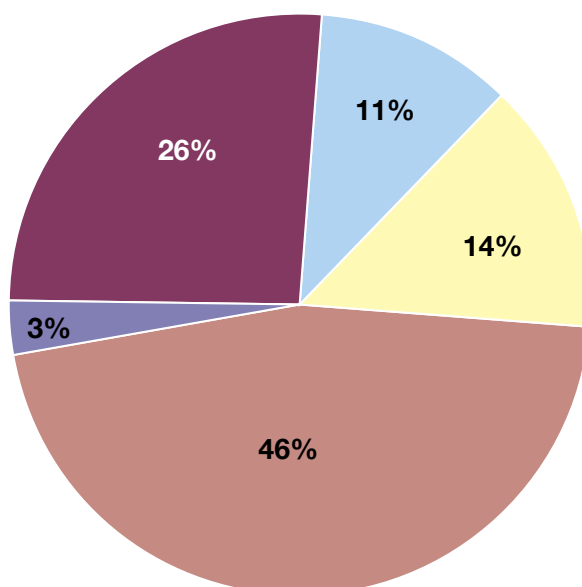


- Visszautasított panaszbeadványok





2 ÁTTÉTEL ÉS TANÁCSADÁS



 **Az ombudsman vagy a regionális vagy nemzeti petíciós parlamenti bizottság megkeresésére irányuló tanács (616)**

 **Az Európai Bizottság megkeresésére irányuló tanács (189)**

 **Az Európai Parlament megkeresésére irányuló tanács (143)**

 **Más testületek megkeresésére irányuló tanács (341)**

 **Továbbított esetek (38) :**

Az Európai Parlamentnek (6)

Az Európai Bizottságnak (7)

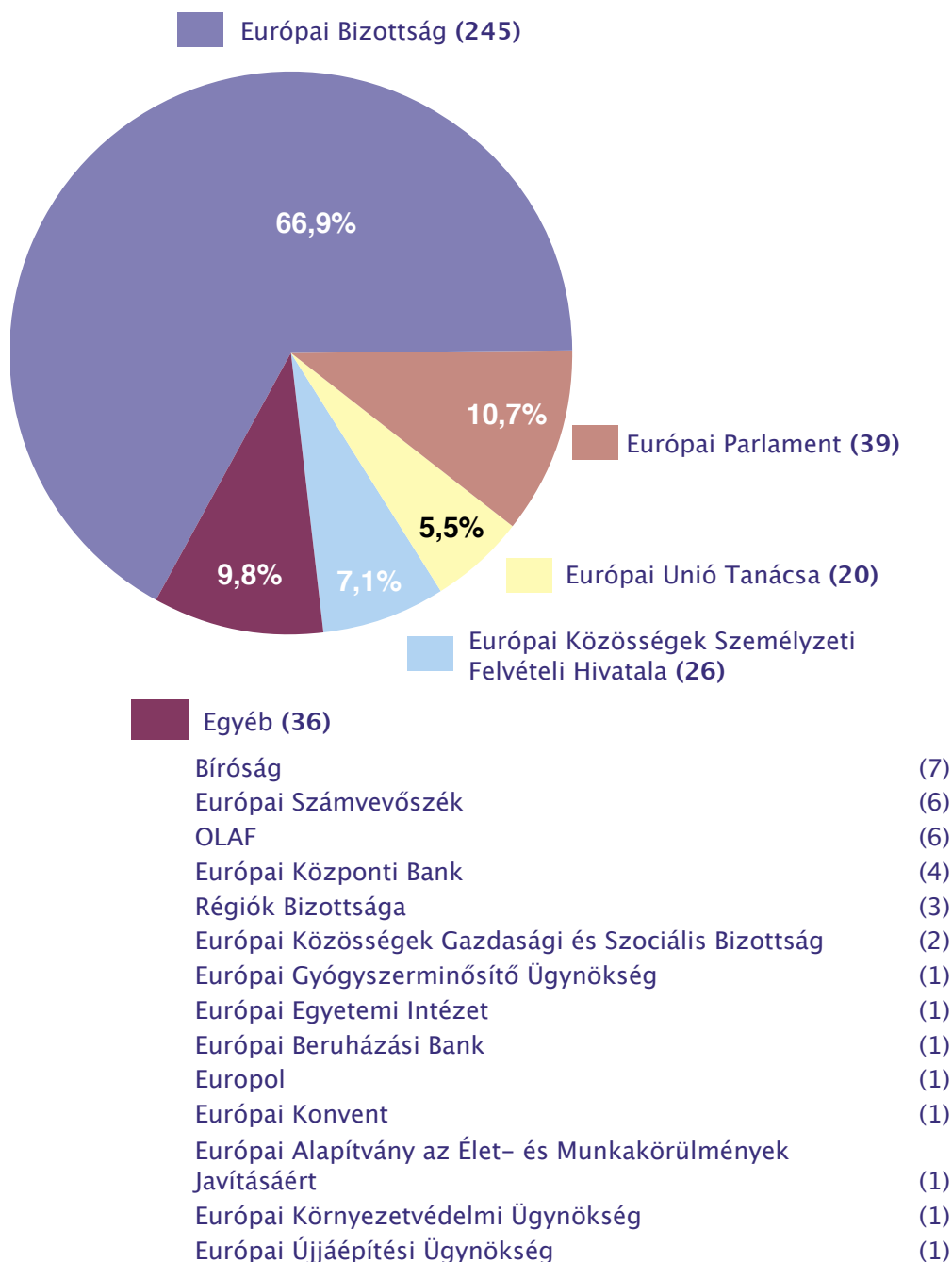
Nemzeti vagy regionális ombudsmannak (25)



3 2003-BAN LEFOLYTATOTT VIZSGÁLATOK..... 363

2003-ban az európai ombudsman 363 vizsgálattal foglalkozott, ezek közül 253 vizsgálat 2003-ban indult (ötöt hivatalból indított az ombudsman), 110 vizsgálat pedig nem zárult le 2002.12.31-ig

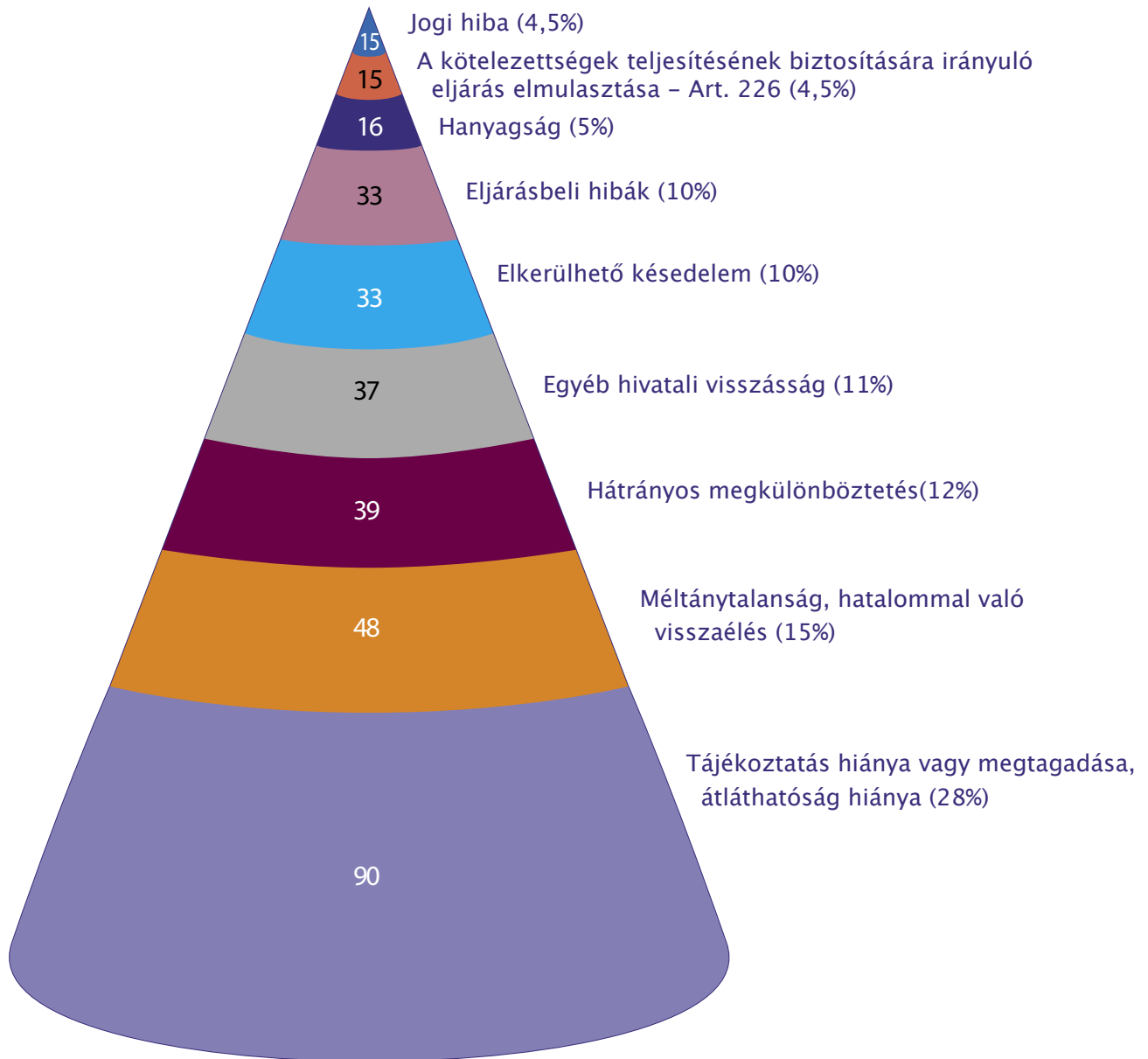
3.1 A VIZSGÁLATNAK ALÁVETETT INTÉZMÉNYEK ÉS SZERVEK²



² Egyes esetek kettő vagy annál több intézményre vagy szervezetre vonatkoznak.

3.2 AZ ÁLLÍTÓLAGOS HIVATALI VISSZÁSSÁG TÍPUSA

(Egyes esetekben kétféle hivatali visszásságról tettek panaszt)



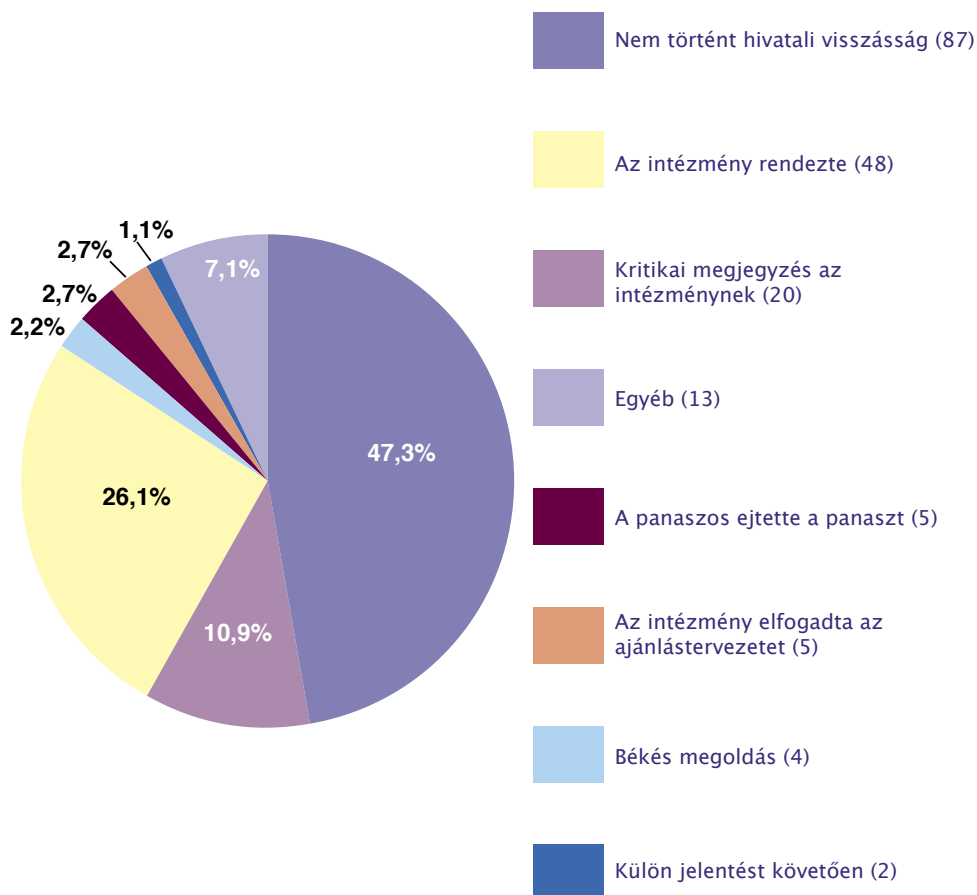
3.3 BÉKÉS MEGOLDÁSRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK ÉS AJÁNLÁSTERVEZETEK 2003-BAN

– békés megoldásra irányuló javaslatok	18
– ajánlástervezetek	9



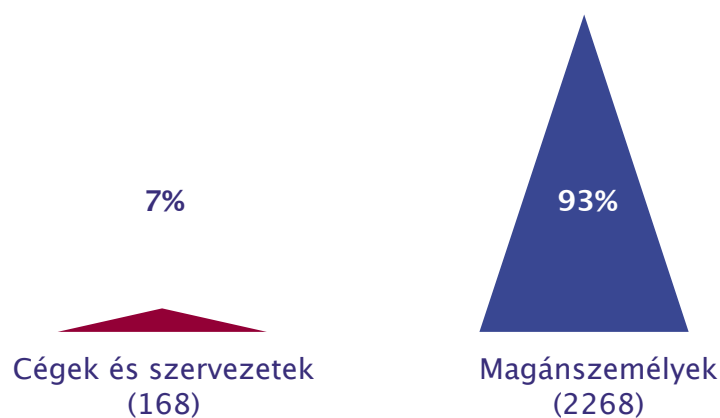
3.4 INDOKOLT HATÁROZATTAL LEZÁRT VIZSGÁLATOK³ 180

(Egy vizsgálatot a következő okok valamelyike miatt zárhatnak le)



4 A 2003-BAN BEÉRKEZETT PANASZBEADVÁNYOK EREDETE

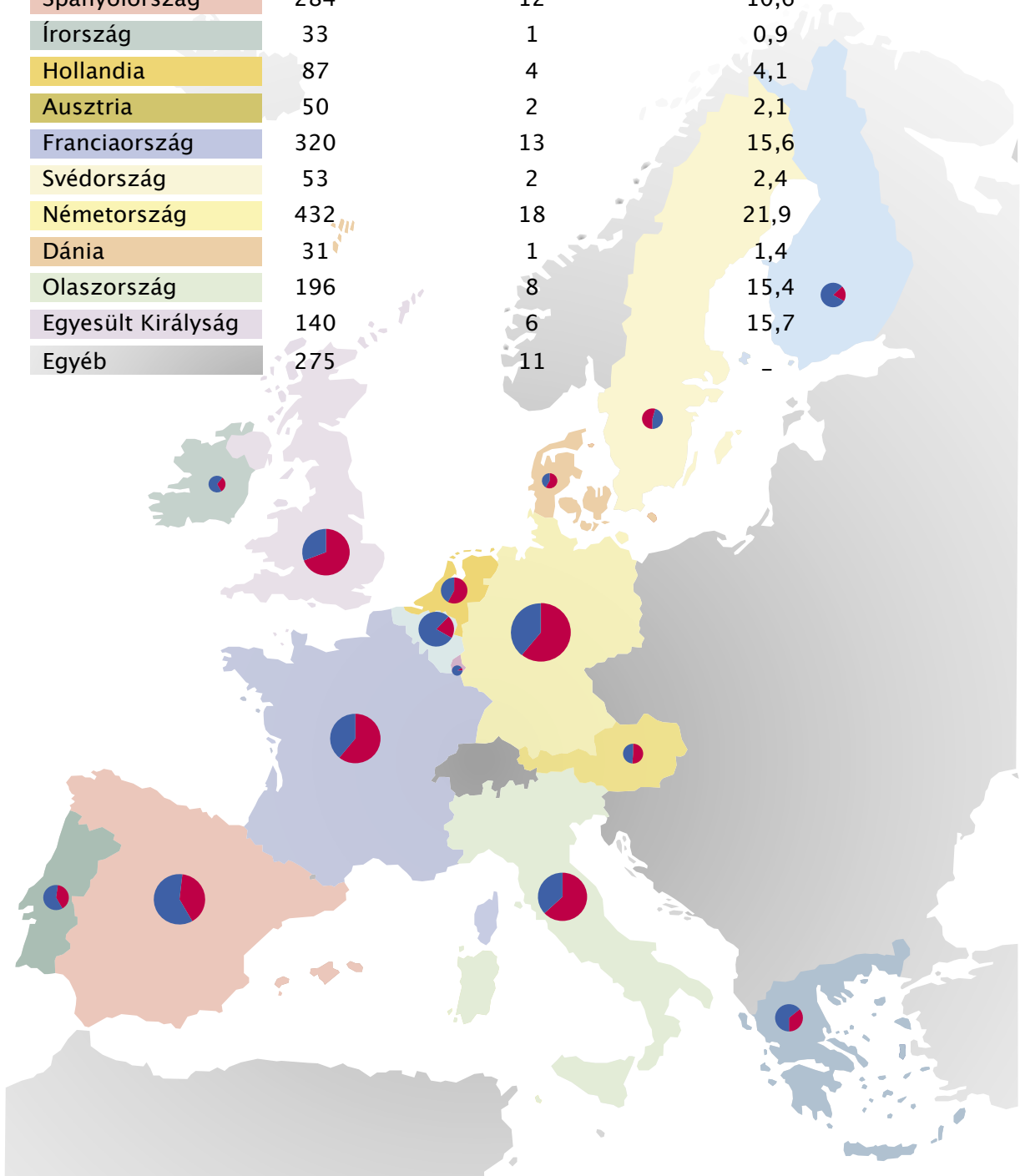
4.1 A PANASZBEADVÁNYOK FORRÁSA



³ Ezek közül kettőt hivatalból indított az ombudsman.

4.2 A PANASZBEADVÁNYOK FÖLDRAJZI EREDETE

Ország	Esetek száma	Az esetek száma %-ban	Az EU lakosságának %-a
Luxemburg	38	2	0,1
Finnország	88	4	1,3
Belgium	199	8	2,7
Portugália	110	5	2,6
Görögország	100	4	2,8
Spanyolország	284	12	10,6
Írország	33	1	0,9
Hollandia	87	4	4,1
Ausztria	50	2	2,1
Franciaország	320	13	15,6
Svédország	53	2	2,4
Németország	432	18	21,9
Dánia	31	1	1,4
Olaszország	196	8	15,4
Egyesült Királyság	140	6	15,7
Egyéb	275	11	-





AZ EURÓPAI OMBUDSMAN ELÉRHETŐSÉGEI

LEVÉLBEN

Európai Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

TELEFONON

+33 3 88 17 2313

FAXON

+33 3 88 17 9062

E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBOLDAL

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>



Kiadóhivatal

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-13-0



9 789295 022133

www.euro-ombudsman.eu.int