

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Ε Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Éves jelentés

Az Európai Ombudsman

2008

■ Éves jelentés

**Az Európai
Ombudsman**

© Európai Közösségek, 2009

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

ISBN 978-92-9212-187-7

ISSN 1725-9738

A jelentés szövege az alábbi internet oldalon található: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Cambria, Calibri és Etelka betűtípusok használatával Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Minden fénykép © Európai Közösségek, ellenkező utalás hiányában.

Printed in Luxembourg

Kizárólag újrahasznosított rostokból előállított CyclusPrint finom nyomópapírra nyomtatva.

EURÓPAI OMBUDSMAN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING
Elnök Úrnak
Európai Parlament
Rue Wiertz
1047 Brüsszel
BELGIUM

Strasbourg, 2009. április 21.

Tisztelt Elnök Úr!

Az Európai Közösséget létrehozó szerződés 195. cikkének (1) bekezdése és az Ombudsman feladatainak általános ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló európai parlamenti határozat 3. cikkének (8) bekezdése értelmében ezennel benyújtom a 2008. évre vonatkozó éves jelentésemet.

Tisztelettel,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Változások az Ombudsman éves jelentésében

AZ EURÓPAI Ombudsman éves jelentése az Ombudsman legfontosabb kiadványa. Annak érdekében, hogy igazodjon az olvasók igényeihez, az Ombudsman minden évben átgondolja, hogyan lehetne a jelentést továbbfejleszteni. A közelmúlt jelentős újításai közé tartozik az Összefoglaló, az ügy összefoglalók, valamint a vizsgálatok tematikus elemzésének bevezetése. Mindezek a változások a felhasználók érdekében történtek. A változások eredményeképpen a jelentés rövidebb is lett, ami által az Ombudsman a lehető legjobban ki tudja használni erőforrásait, egyúttal — a legmagasabb szintű környezetvédelmi normák tiszteletben tartásával — hozzájárul a fenntartható fejlődéshez.

Az Ombudsman jelentésében végrehajtott eddigi reformok közül a legambiciózusabbra éppen az idén kerül sor. Az idei jelentés kialakításakor ugyanis figyelembe vettük az Ombudsman új

Az új éves jelentés időszzerűbb, jobban hozzáférhető, környezetbarát és nem utolsó sorban korszerű megjelenésű kiadvány.

honlapjának 2009. januári indulását. A honlapon és az ebben a jelentésben közölt információ most már teljes mértékben kiegészíti egymást. A korábban külön kiadványként megjelenő *Összefoglaló és statisztikák* helyett készült egy új, hatoldalas *Áttekintés*

2008 kiadvány is. Az *Áttekintés 2008* 23 nyelven elérhető 2009. áprilistól az alábbi internet oldalon:

<http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Az új éves jelentés időszzerűbb, jobban hozzáférhető, környezetbarát és nem utolsó sorban korszerű megjelenésű kiadvány. A következőkben bemutatjuk a jelentés fontosabb módosításait, ugyanitt megadva a honlapunk megfelelő részeihez vezető linkeket is, hogy könnyen meg lehessen találni mindazt, ami korábban a jelentés nyomtatott változatában szerepelt.

■ Felépítés

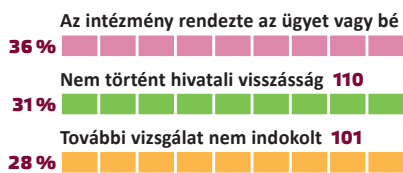
Az új jelentés szerkezetét úgy alakítottuk ki, hogy az Ombudsman hatáskörének és eljárásainak bemutatásától (2. fejezet) logikusan végigvezesse az olvasót a konkrét 2008-as ügykezelési tevékenységen (3. fejezet) és a megkereső tevékenységeken (4. fejezet) keresztül egészen a személyzettel és a költségvetéssel kapcsolatos belső fejleményekig (5. fejezet). A jelentés a korábbiakhoz hasonlóan az Ombudsman bemutatkozásával kezdődik, ezután pedig egy összefoglaló következik (1. fejezet).

Tartalom

A jelentés tartalmát átdolgoztuk annak érdekében, hogy az olvasók nagyobb haszonnal forgathassák. Ennek jegyében a 3. fejezet teljes körű, szemléletes, átfogó beszámolót ad az Ombudsman fő tevékenységéről, a panaszok kezeléséről a 2008. év folyamán. Mivel az esettanulmányokhoz most már rendszeresen, mind a 23 hivatalos uniós nyelven hozzá lehet férni a <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces> címen, a jelentésben ezek helyét rövidebb példák vették át, amelyek az Ombudsman megállapításait szemléltetik. A grafikonokat és diagramokat a fejezet különböző pontjain helyeztük el, ezáltal tehát nem külön statisztikai mellékletben szerepelnek a jelentés végén. A 3. fejezet egy kibővített tematikus elemzést is tartalmaz, amely nagy alaposítással, mégis összegző módon ad számot az Ombudsmanhoz kerülő ügyek mennyiségéről és a hivatali visszasságokkal foglalkozó vizsgálatainak kimeneteléről. Végül a munkatársak nevének és elérhetőségének felsorolása helyébe a jelentésben a különféle osztályok és csoportok áttekintése került, az 5. fejezetben. A munkatársak rendszeresen frissített listája megtalálható az Ombudsman honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

Statisztika

A tavalyi éves jelentés tárgyalásakor az Európai Parlament Petíciós Bizottsága arra bátorított minket, hogy próbáljunk javítani a statisztikai adatok bemutatásán. Erre reagálva gondosan felülvizsgáltuk, hogy milyen statisztikákat készítünk és hogyan állítjuk elő őket. Ennek eredményeként a jelenlegi jelentés áttekinthetőbb statisztikákat tartalmaz (például a panaszok számának időbeli alakulásáról). Szerepeltettünk új információkat is (például a vizsgálatok témájára vonatkozóan). Végezetül a statisztikai számításokban használt módszert is ellenőriztük, és szükség esetén javítottunk rajta.



vizsgáltuk, hogy milyen statisztikákat készítünk és hogyan állítjuk elő őket. Ennek eredményeként a jelenlegi jelentés áttekinthetőbb statisztikákat tartalmaz (például a panaszok számának időbeli alakulásáról). Szerepeltettünk új információkat is (például a vizsgálatok témájára vonatkozóan). Végezetül a statisztikai számításokban használt módszert is ellenőriztük, és szükség esetén javítottunk rajta.

A kiadvány arculata

Az éves jelentést formai szempontból teljes mértékben átdolgoztuk, hogy a lehető legnagyobb mértékben felhasználóbarát és hozzáférhető legyen. A formailag megújult éves jelentésben helyet kaptak a szövegből kiemelt rövid kivonatok is, amelyek nyomatékosítják a tárgyalt fontosabb pontokat, és igyekeznek ezekre külön felhívni a figyelmet. A jelentésben szereplő grafikonok és táblázatok úgy készültek, hogy könnyen értelmezhetőek legyenek.

Ombudsman panaszok kezelésére és vizsgálatok folytatására szolgáló elnapi rendezésére irányuló informális eljárások megnövekedett használata

2.1 Az Európai Ombudsmannál való panasz

Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszterületi jog egyike az európai bírósági jogoknak (az Európai Közöségi létrehozó szerződés 24. cikk), és az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszterületi jog egyike az európai bírósági jogoknak (az Európai Közöségi létrehozó szerződés 24. cikk). A felpanaszbeadványhoz való jog egyike az európai bírósági jogoknak (az Európai Közöségi létrehozó szerződés 24. cikk). A legfontosabb aspektusait. Az Ombudsman hivatalból is indíthat vizsgálatot a hivatali visszasságok leküzdésében (lásd a következő s...

Nyomtatás

Az éves jelentést CyclusPrint papírra nyomtatjuk; ezt a finom nyomtatópapírt kizárólag újrahasznosított rostokból állítják elő. Ennek eredményeként az energia- és a vízfogyasztás egyaránt csökken. A CyclusPrint megfelel a legszigorúbb környezetvédelmi előírásoknak. Elnyerte az EU-Virág öko-címkéjét, valamint az EMAS és az ISO 14001 uniós környezetgazdálkodási tanúsítványokat.

Tartalomjegyzék

Bevezetés 9

1 Összefoglaló 13

2 Az Ombudsman hatásköre és eljárásai 25

2.1 Az Európai Ombudsmannál való panasztétel joga 27

2.2 Az Ombudsman tevékenységének jogalapja 27

2.3 Az Ombudsman megbízatása 29

2.4 Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapjai 33

2.5 Az Ombudsman eljárásai 34

3 Panaszok és vizsgálatok 39

3.1 A vizsgált panaszok áttekintése 41

3.2 A megindított vizsgálatok elemzése 46

3.3 Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai 48

3.4 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek 56

3.5 A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése 57

3.6 Továbbítás és tanácsadás 71

**4 Kapcsolat az intézményekkel,
az ombudsmanokkal és az egyéb érintett felekkel** 75

4.1 Kapcsolat az EU intézményeivel és szerveivel 77

4.2 Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervezetekkel 81

4.3 Kapcsolat az egyéb érintett felekkel 84

5 Erőforrások 91

5.1 Személyzet 93

5.2 Költségvetés 98

Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal 101

Bevezetés



ÖRÖMMEL nyújtom át Önöknek az Európai Ombudsman megújult külsejű éves jelentését. Mint a nyitó oldalakon már jeleztük, komoly erőfeszítéseket tettünk annak érdekében, hogy a jelentés felhasználóbarát jellegét erősítsük, hogy ezáltal világos, áttekinthető képet kaphassanak az Ombudsman 2008. évi munkájáról. A változtatásokról szívesen fogadnám az Önök visszajelzéseit.

Az éves jelentés szokásához híven számot ad az Ombudsman elmúlt évi munkájáról a polgárok, vállalkozások és szervezetek érdekeinek képviselőiben. Kiemeli a legfontosabb fejleményeket úgy a vizsgált ügyek, mint a panaszosok számára elért eredmények terén, valamint képet ad az intézményt érintő fontosabb politikai kérdésekről a múlt év folyamán.



Hozzuk közelebb az Uniót a polgáraihoz!

Azt szoktam mondani, hogy egy intézmény polgárközpontúságának egyik fő mutatója az, ahogyan a panaszokra reagál. Örömmel jelenthetem, hogy az EU intézményei és szervei 2008-ban ismét megmutatták, hogy az esetek legnagyobb részében készségesen törekszenek mindazon kérdések megoldására, amelyekre az Ombudsman felhívja a figyelmüket. A 2008-ban lezárt esetek közül 129-ben (az összes ügy 36%-ában) az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. További 101 esetben sikerült tisztázni a problémát, így nem volt szükség további vizsgálatokra, 110 esetben pedig az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszasságot.

A 2008-ban lezárt ügyek közül nyolc a legjobb gyakorlatot példázza a tekintetben, ahogy az intézmények reagáltak az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

Megérdemlik tehát, hogy bekerüljenek a jelentésben kiemelt „sztárügyek” közé, hogy ezáltal az EU valamennyi intézménye és szerve számára a helyes hivatali magatartás mintájául szolgáljanak. A kiemelt ügyek közül három az Európai Bizottságot érintette, egy-egy pedig a Tanácsot, az Európai Bíróságot, az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalt (EPSO), az Európai Csalás Elleni Hivatalt (OLAF) és — sorban immár harmadik éve — az Európai Repülésbiztonsági Ügynökséget.

Az Ombudsman vizsgálataira adott válaszok közül mindazonáltal nem volt mindegyik példaértékű. A Bizottság egy életkoron alapuló megkülönböztetés ügyében nem volt hajlandó változtatni

Azt szoktam mondani, hogy egy intézmény polgárközpontúságának egyik fő mutatója az, ahogyan a panaszokra reagál.

álláspontján. Ennek az elutasításnak lett a folyománya a Parlamenthez benyújtott külön jelentés, amelyből 2008-ban ezt az egyet adtam ki. Bár 44-re esett vissza (a 2007. évi 55-ről) azoknak

a vizsgálatoknak a száma, amelyek esetében kritikai észrevétellel kellett fordulnom az EU intézményeihez, ezekből még mindig túl sok van. Annak érdekében, hogy az intézményeket és szerveket segítsen teljesítményük javításában, 2008-ban a honlapomon két tanulmányt jelentettem meg a 2006-os és 2007-es kritikai és további észrevételek utóéletéről az érintett intézményeknél. Ezek a tanulmányok a kiemelt ügyeket is megnevezik, amelyeknek ismét csak a megfelelő ügyintézés példájául kellene szolgálniuk. Egy ehhez hasonló jelentést 2009-ben is ki fogok adni.

Az Ombudsman mint az átláthatóság őre

2008-ban rekordszámú (355) vizsgálat zárult le, és ezek többsége kevesebb, mint egy évig tartott. 2009-ben tovább törekszünk a teljesítmény javítására, hogy még rövidebb időbe teljen az esetek lezárása. A 2008-ban indított vizsgálatokban egyértelműen az átláthatóság hiánya volt a leggyakrabban vizsgált állítás (a vizsgálatok 36%-ában). Visszatérő téma volt az információk vagy dokumentumok kiadásának megtagadása, függetlenül attól, hogy szerződéses esetekről, dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmekről, jogsértési panaszokról vagy éppen felvételi eljárásokról volt-e szó. Ezen esetek mindegyikében arra ösztönöztem az uniós intézményeket és szerveket, hogy tevékenységeik során biztosítsák a lehető legmagasabb szintű nyitottságot. Néhány esetben adatvédelmi kérdések is felmerültek, amelyekkel kapcsolatban szükségszerűen meg kell találni az egyensúlyt a személyiségi jogok és az átláthatóság között. Ilyen esetekben sokszor az Európai Adatvédelmi Biztossal konzultáltam, akinek tanácsai igen hasznosnak bizonyultak.

Az átláthatósággal kapcsolatban 2008-ban különös jelentőséget nyert a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés uniós szabályainak reformjára tett bizottsági javaslat. Az egyébként jó javaslat bizonyos vonatkozásaival kapcsolatban hangot adtam aggályaimnak, és arra biztattam a Parlamentet, hogy ebben a kérdésben társjogalkotói szerepével élve törekedjen a polgárok számára legkedvezőbb eredmények biztosítására. A vitában való részvételem keretében az Ombudsmanok Európai Hálózatához tartozó munkatársaim körében összehasonlító vizsgálatban foglalkoztam a legjobb tagállami gyakorlatokkal az adatbázisokban szereplő információkhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozóan. A tanulmány eredményein felbuzdulva konkrét javaslatokat fogalmaztam meg a dokumentumokhoz való hozzáférés uniós szabályainak reformjával kapcsolatban. 2009-ben gondosan figyelemmel fogom kísérni e vita alakulását.

A szolgáltatási kultúra ösztönzése

Az Ombudsman 2008-ban összesen 3 406 panaszt vett nyilvántartásba. Akárcsak a korábbiakban, most is arra törekedtünk, hogy az esetleges panaszosok mindegyike értesüljön az Ombudsman szolgáltatásairól.

Akárcsak a korábbiakban, most is arra törekedtünk, hogy az esetleges panaszosok mindegyike értesüljön az Ombudsman szolgáltatásairól.

A vállalkozásokra, NGO-kra és más szervezetekre gondolva például, akik korábban viszonylag kis mértékben vették igénybe az Ombudsmant, közzétettük a Bizottság által eszközölt kifizetések időbeli pontosságával kapcsolatos, hivatalból indított vizsgálatunkat, hogy megmutassuk, konkrétan mit is tehetünk értük.

A nyilvántartásba vett esetek közel 80%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat elindításával, az illetékes szervhez való továbbításával, illetve arra irányuló tanácsadással, hogy hová fordulhat. Tanácsunk gyakran úgy szól, hogy lépjen kapcsolatba az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy tagjával. A Hálózatba tartozó regionális ombudsmanok novemberben Berlinben ülészetek, hogy megvitassák, hogyan tudnánk együtt javítani a polgároknak nyújtott szolgáltatáson. Emellett tovább törekedtem az uniós intézmények és szervek tagjainak és tisztviselőinek megkeresésére, hogy őket is a polgárok érdekében működő szolgáltatási kultúra átvételére ösztönözsem. E tekintetben a legfontosabb esemény az Európai Beruházási Bank elnökével kötött egyetértési nyilatkozat aláírása volt, valamint az Unió ügynökségeinek beleegyezése a polgárokkal való kapcsolatokban tanúsított helyes hivatali magatartás európai kódexének elfogadásába.

A 2008-as év utolsó fontos fejleménye az Ombudsman alapokmányának módosítása ügyében történt. Az elfogadott módosítások folytán a polgárok teljes mértékben megbízhatnak abban, hogy panaszukat az Ombudsman korlátozások nélkül, alaposan ki tudja vizsgálni. Remélem, hogy a 2009. évben ugyanebben a szellemben, de immár megerősített hatásköröm birtokában folytathatom a polgárok érdekeit szolgáló munkámat.

Strasbourg, 2009. február 16.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Összefoglaló

AZ EURÓPAI Ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizennegyedik éves jelentése az Ombudsman 2008. évi tevékenységéről számol be. Ez a jelentés a P. Nikiforos DIAMANDOUROS úr — aki ombudsmani tevékenységét 2003. április 1-jén kezdte meg — által beterjesztett hatodik éves jelentés.

■ A jelentés szerkezete

A jelentés öt fejezetből áll. Az Ombudsman személyes bemutatkozásával kezdődik, ezt követi az összefoglaló, amely egyben az 1. fejezet.

A 2. fejezet tárgyalja az Ombudsman mandátumát, majd pedig bemutatja, milyen eljárásokat követ a panaszok kezelése és a vizsgálatok lefolytatása során. Itt szerepelnek az elmúlt év folyamán történt, említésre méltó események is.

A 3. fejezet áttekintést ad az év folyamán kezelt panaszokról, valamint behatóan elemzi az elvégzett vizsgálatokat. Külön részben foglalkozik az Ombudsman által „sztárügyként” kiemelt esetekkel, valamint az Ombudsman 2008-as határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapítások tematikus elemzésével. A fejezet az Ombudsman hatáskörén kívül eső ügyek áttekintésével zárul, arra is kitérve, hogy az Ombudsman hogyan követte nyomon az ilyen típusú panaszokat.

A 4. fejezet az Ombudsman megkereső tevékenységeiről szól, ezen belül tárgyalja az Európai Unió más intézményeihez és szerveihez fűződő kapcsolatokat, az európai nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével való kapcsolatokat, továbbá áttekinti az Ombudsman kommunikációs tevékenységeit.

Az 5. fejezet részletesen bemutatja az Ombudsman munkatársait és költségvetését.

■ Az Európai Ombudsman feladata

Az Európai Ombudsman hivatalát az uniós állampolgárság részeként a Maastrichti Szerződés hozta létre. Az Ombudsman a közösségi intézmények vagy szervek – kivéve az igazságszolgáltatási

Az Ombudsman a közösségi intézmények vagy szervek tevékenysége során felmerülő „hivatali visszasságokkal” kapcsolatos panaszokat vizsgálja ki.

hatáskörében eljáró Bíróságot és Elsőfokú Bíróságot – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokkal kapcsolatos panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszasság” fogalmát, hogy ezáltal előírja az alapvető jogok, a jogállamiság, valamint a megfelelő ügyintézés elveinek tiszteletben tartását is.

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

■ Panaszok és vizsgálatok

A vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2008-ban 3 406 panaszt vett nyilvántartásba¹, szemben a 2007-ben érkezett 3 211-gyel. Az Ombudsman által 2008 folyamán nyilvántartásba vett panaszok közel 60%-a elektronikus úton érkezett, e-mailben vagy az Ombudsman honlapján található panasznyomtatvány használatával.

Összesen 3 346 panasz került feldolgozásra², ugyanez a szám 2007-ben 3 265 volt. Az összes feldolgozott panasz közül 24%-ról (802 panasz) bizonyosodott be, hogy az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozik, és 9% vezetett vizsgálathoz. Az Ombudsman az esetek közel 80%-ában segíteni tudott a panaszosnak az ügygel foglalkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttételével, vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében.

2008 folyamán az Ombudsman fő e-mail címéről összesen több mint 4 300 tájékoztatást kérő e-mailt válaszoltak meg. Ebből az egyéni információkérések száma körülbelül 3 300 volt, nagyjából 1 000 e-mail pedig valamilyen körlevelezéshez kapcsolódott. Az Ombudsman tehát a szóban forgó évben a polgároktól beérkező több mint 7 700 panaszbeadvánnyal és tájékoztatás iránti kéréssel foglalkozott.

A megindított vizsgálatok elemzése

2008-ban összesen 293 új vizsgálat indult a panaszbeadványok alapján. Ezekből 26%-ot vállalatok és szervezetek, 74%-ot pedig magánszemélyek nyújtottak be.

Az Ombudsman emellett három vizsgálatot indított hivatalból. Kettő közülük illetéktelen személy által benyújtott ügyekkel volt kapcsolatos (azaz olyan panaszos, aki nem polgára vagy állandó lakosa az Uniónak, vagy olyan jogi személy, amelynek létesítő okirat szerinti székhelye nem a tagállamok valamelyikében található). A harmadik esetében az Ombudsman a hivatalból indított vizsgálatra való jogát arra használta, hogy megoldást találjon az Európai Bizottság korai előrejelző rendszerével kapcsolatos, szervezetinek tűnő problémára (OI/3/2008/FOR).

Akárcsak a korábbi években, 2008-ban is elmondhatjuk, hogy az Ombudsman által indított vizsgálatok legnagyobb része a Bizottsággal foglalkozott (195 vizsgálat, avagy az összes vizsgálat 66%-a). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. 28 vizsgálat (10%) foglalkozott az Európai Parlament ügyvitelével, 20 vizsgálat (7%) az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), 10 (3%) az EU Tanácsával és 7 (2%) az Európai Csalás Elleni Hivatallal (OLAF). A maradék 37 vizsgálatnak összesen húsz másik uniós intézmény vagy szerv volt a tárgya.

A 2008-ban indított vizsgálatokban a feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (107 ügy, avagy az esetek 36%-a), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (59 ügy, 20%), nem kielégítő eljárás (27 ügy, 9%), hanyagság (25 ügy, 8%), elkerülhető késedelem (24 ügy, 8%), jogi hiba (21 ügy, 7%), hátrányos megkülönböztetés (14 ügy, 5%), és a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés őr” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (14 ügy, 5%).

Az Ombudsman 2008-ban 355 vizsgálatot zárt le (szemben a 2007-ben lezárt 348 vizsgálatlall). Ezek közül 352 kapcsolódott panaszbeadványhoz, három pedig hivatalból indult. A vizsgálatok több-

1. Az idei évtől kezdve az Európai Ombudsman éves jelentésében a „nyilvántartásba vett panaszok” statisztikai kategóriát használjuk a „beérkezett panaszok” helyett, hogy különbséget tegyünk az adott naptári évben ténylegesen nyilvántartásba vett panaszok és az ugyanebben az időszakban érkezett, de csak a következő évben nyilvántartásba vett panaszok között.

2. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy lezajlott egy olyan elemzés, amely dönt a következő kérdésekben: a panasz (i) az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatósági feltételeknek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e. Az ehhez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától.

sége egy éven belül lezárult (52%). Több mint egyharmaduk (36%) pedig három hónapon belül befejeződött. Az ügyek lezárása átlagosan 13 hónapot vett igénybe.

Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

Az Ombudsman vizsgálatai során lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. A közösségi intézmények és szervek együttműködése elengedhetetlen az ilyen sikeres eredményekhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés. A 2008-ban lezárt ügyek közül 129 esetben (az összes 36%-a) sikerült azonnali, a panaszos számára kedvező eredményt elérni. Ilyenkor vagy az érintett intézmény rendezte az ügyet, vagy megállapodtak egy békés megoldásról (2007-ben ez a szám 134 volt, ami éppen a kétszerese a 2006-ban így lezárt ügyek számának).

Az esetek 31%-ában (110) nem állapítottak meg hivatali visszásságot. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mivel legalább részletes magyarázatot kap az érintett intéz-

Az Ombudsman vizsgálatai során lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni.

mény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban, egyúttal megismerheti az Ombudsman álláspontját az ügyről.

Az Ombudsman azt állapította meg, hogy az esetek 15%-ában (53) történt hivatali visszásság, mindazonáltal ezek közül nyolc esetben a panaszos szempontjából pozitív kimenetelt tudott elérni, az érintett intézményhez intézett ajánlástervezetének elfogadása révén. Egy esetben, amikor a Bizottság nem fogadta el az életkoron alapuló megkülönböztetésről szóló ajánlástervezetét (**185/2005/ELB**), az Ombudsman külön jelentést nyújtott be az Európai Parlamentnek. Ez az Ombudsman végső fegyvere, egyúttal ez az utolsó érdemi lépés, amit egy ügygel kapcsolatban tehet. A vizsgálat 44 esetben az érintett intézményhez vagy szervhez intézett kritikai észrevétellel zárult. A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panaszja indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek vagy szervnek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, ezzel elősegítve a hivatali visszásságok elkerülését a jövőben.

Az Ombudsman egyre gyakrabban élt a további észrevétel lehetőségével is, ugyancsak azzal a céllal, hogy javítsa az EU intézményeinek jövőbeni teljesítményét minden olyan esetben, amikor lehetőséget látott az ügyintézés színvonalának emelésére. 2008-ban az Ombudsman összesen 41 ügyben tett további észrevételt.

Fontos, hogy az intézmények és szervek nyomon kövessék az Ombudsmantól kapott kritikai és további észrevételeket, és intézkedjenek a megoldatlan problémák rendezéséről. Ezt szem előtt tartva

Fontos, hogy az intézmények és szervek nyomon kövessék az Ombudsmantól kapott kritikai és további észrevételeket, és intézkedjenek a megoldatlan problémák rendezéséről.

az Ombudsman 2008-ban két tanulmányt jelentetett meg a honlapján, az összes 2006-os és 2007-es kritikai, illetve további észrevétel utóéletéről az érintett intézményeknél. Az Ombudsman tervei szerint a továbbiakban évente fogja tájékoztatni a nyilvánosságot a kritikai és további észrevételei nyomán az intézményeknél történetekre vonatkozó megállapításairól.

Fontos, hogy az intézmények és szervek nyomon kövessék az Ombudsmantól kapott kritikai és további észrevételeket, és intézkedjenek a megoldatlan problémák rendezéséről. Ezt szem előtt tartva

A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek [→→→]

A 2008-ban lezárt ügyek közül nyolc minősül a legjobb gyakorlatot szemléltető példának. Az EU intézményei és szervei számára ezek mintául szolgálnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) beleegyezett, hogy a jelöltek kérésére ismereti velük a felvételi eljárások során alkalmazott értékelési kritériumokat, valamint az egyes osztályzatok bontását. Erre az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatát követően került sor, aki méltatta az EPSO által elfogadott átlátható hozzáállást (**OI/5/2005/PB**). Az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) konstruktívan reagált egy dokumentumokhoz való hozzáférésre irányuló megkeresésre. Az érintett jelentés két változatának átadásával — az egyik tartalmazta a panaszos személyes adatait, a másik nem — eleget tett a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó uniós szabályoknak, ugyanakkor polgárközpontú hozzáállást tanúsított (**754/2007/BU**). Szintén dokumentumokhoz és információhoz való hozzáférésről szólt az az eset, amikor egy osztrák állampolgár az

Európai Bíróság Hivatalától kapott elégtelen információ miatt tett panaszt az Ombudsmannál. Az Ombudsman beavatkozása után a Hivatal levélben részletesebb tájékoztatást adott a panaszosnak, és megerősítette az Ombudsman felé, hogy ezeket a kiegészítéseket belefoglalta a hasonló esetekre vonatkozó szabványleveleibe is (**2448/2008/WP**).

Az Ombudsman két szerződéses ügyben méltatta a **Bizottság** konstruktív hozzáállását. Egy olyan ügyben, amely a lakóhelyüket elhagyni kényszerült libériai személyek vízellátására vonatkozó uniós projekt kapcsán egy olasz céggel kialakult fizetési vitáról szólt, a Bizottság az eljárás során mindvégig alapos és konstruktív hozzáállást tanúsított, ami egészen odáig terjedt, hogy vállalta a saját szolgálatai és a panaszos által megnevezett további releváns kifizetéseket. Ennek eredményeként az olasz cég több mint 100 000 EUR-hoz jutott (**3490/2005/(ID)PB**). Egy ügyben, amely a vegyészeti technológia területén folyó kutatás-fejlesztési szerződésben érintett osztrák intézetről szólt, a Bizottság beleegyezett 54 000 EUR kifizetésébe. Ez az Ombudsman azon kérése nyomán történt, miszerint gondolja át még egyszer, tényleg megtagadja-e a fennmaradó összeg kifizetését amiatt, hogy nem kapta meg időben a záró költségkimutatásokat (**3784/2006/FOR**). A **2672/2008/VL** ügyben az Ombudsman egyszerűsített vizsgálati eljárást alkalmazott, és megállapította, hogy a Bizottság pozitívan reagált, mégpedig azáltal, hogy gyorsan és mintaszerűen rendezte egy vitatott e-mail váltás ügyét, amely egy tudományos kutatót és egy bizottsági tisztviselőt érintett.

A legjobb gyakorlat további példái között említhető az **1162/2007/FOR** ügy, amikor a **Tanács** beleegyezett egy 1 000 EUR összegű *ex gratia* kifizetésbe, a panaszost ért kényelmetlenségek és stressz jóvátételére. Ebben az esetben a Tanács először egyéves szerződést ajánlott a panaszosnak, majd megváltoztatta a feltételeket, amikor felfedezte, hogy a panaszos az említett időszakban betölti a 65. életévét. Végezetül — sorban immár harmadik éve — a dicséretes válaszok között szerepel az **Európai Repülésbiztonsági Ügynökség** (EASA) reakciója a tudomására hozott panaszra. A **893/2006/BU** ügyben az EASA nemcsak elnézést kért a felvételi eljárásban vétett hibáért, de abba is beleegyezett, hogy átadja a panaszosnak a kért információt, és erre a jövőbeni eljárások esetére is kötelezettséget vállalt.

A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol. 2008-ban

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol.

az Ombudsman új formátumot és felépítést vezetett be a határozatokhoz, így az alapvető tények és az elemzés meghagyása mellett a szövegek rövidebbek, könnyebben olvashatók, és ezáltal jobban hozzáférhetőek lettek.

Az ügyek egy részét az Ombudsman honlapján összefoglaló formában, mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik. Az összefoglalásokból kiderül, hogy a 2008-ban vizsgálat lezárásaként hozott, összesen 355 határozat mely témákkal és mely közösségi intézményekkel és szervekkel foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta a vizsgálatok lezárását.

A jelentés 3.5. szakasza az Ombudsman 2008-as határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat elemzi. A vizsgálatok fő tárgya szerint tematikus csoportosításban, hét fő kategória köré szerveződik³:

- Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- A Bizottság mint a „Szerződés őre”;
- Pályázatok és támogatások odaítélése;
- Szerződések teljesítése;
- Igazgatás és személyzeti szabályzat;
- Versenyvizsgák és felvételi eljárások;
- Intézményi, politikai és egyéb ügyek.

3. A 2008-ban elindított vizsgálatok alapján a vizsgálatok fő témáját tekintve a megoszlás a következőképpen alakul: átláthatóság (26%), intézményi és politikai ügyek (17%), a Bizottság mint a Szerződés őre (17%), versenyvizsgák és felvételi eljárások (14%), igazgatás és személyzeti szabályzat (10%), szerződések teljesítése (8%), pályázatok vagy támogatások odaítélése (8%).

A tematikus elemzés első része az Ombudsman 2008-as határozatait tekinti át (i) a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről, (ii) az információkhoz való nyilvános hozzáférésről és (iii) a személyes adatok védelméről és az adatalanyok adataikhoz való hozzáférésre vonatkozó jogáról szóló panaszok esetében. Az itt vizsgált kérdések széles skálán mozognak, szerepel köztük például a dokumentumokhoz való hozzáférés késedelmes biztosítása, illetve a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendeletben előírt kivételek eltérő értelmezései⁴. Az elemzésben azok az esetek is helyet kaptak, amikor az Ombudsman az Európai Adatvédelmi Biztossal konzultált az átláthatósági kérdések adatvédelmi vonatkozásairól.

Az ügyek második kategóriája azokkal a panaszokkal kapcsolatos, amelyek a Bizottság mint a „Szerződés őre” ellen irányulnak. Az Ombudsman ilyen esetekben a Bizottság általi bánásmód eljárási és lényegi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat. A lényegi aspektusokat illetően az Ombudsman felülvizsgálata során arról próbál megbizonyosodni, hogy a Bizottság következtetései ésszerűek voltak-e, és hogy ezeket a panaszos felé megfelelő érvekkel alátámasztva, gondosan elmagyarázta-e. Az eljárási szempontok terén az Ombudsman vizsgálatainak fő hivatkozási pontja a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról szóló bizottsági közlemény⁵. 2008-ban az ilyen esetekkel kapcsolatban vizsgált állítások között szerepelt többek között késedelem, a panaszos elégtelen tájékoztatása, valamint a panaszok nyilvántartásba vételének elmulasztása.

A tematikus elemzés harmadik része a pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítélésére vonatkozó panaszokkal foglalkozik. Az Ombudsman felülvizsgálata ilyen esetekben annak ellenőrzésére korlátozódik, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy történt-e nyilvánvaló értékelési hiba, illetve hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálhatja, hogy az intézmények eleget tettek-e indoklási kötelezettségüknek, és az ilyen indoklások összefüggőek és ésszerűek-e. Az Ombudsman 2008-ban vizsgálat alá vetett olyan kérdéseket, amelyek pályázati eljárások helytelen kezelésével, elégtelen tájékoztatással és megalapozatlan vádakkal voltak kapcsolatosak.

A negyedik kategóriába az olyan ügyek tartoznak, amikor a panaszos az intézmények szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésének elmulasztását kifogásolja. A szerződéses jogvitákkal kapcsolatban az Ombudsman indokoltnak találja azt, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy a közösségi intézmény vagy szerv összefüggően, ésszerűen számot tudott-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Az Ombudsman 2008-ban vizsgálat alá vetett olyan kérdéseket, amelyek késedelmes fizetéssel vagy tisztességtelen bánásmóddal voltak kapcsolatosak, illetve olyan problémákat, amelyek az alvállalkozókat érintették.

Az ötödik kategória az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatos panaszokat vizsgálja, konkrétan a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szövegeknek az alkalmazását illetően. Az ügyek jellegüket tekintve igen változatosak voltak, és szinte mindegyik intézményt és szervet érintették.

A tematikus elemzés hatodik része a nyílt versenyvizsgákhoz és más típusú felvételi eljárásokhoz kapcsolódó panaszokat vizsgálja. Az ilyen ügyek többsége az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalt (EPSO) érintette, és az átláthatóság hiányára, a tesztekkel összefüggésben tapasztalt lényeges problémákra, illetve a tisztességtelen bánásmód feltételezésére vonatkozott.

Végezetül az utolsó kategóriába tartoztak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények ellen.

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

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

■ Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

Kapcsolat az EU intézményeivel és szerveivel

Az EU intézményeivel és szerveivel kialakított konstruktív munkakapcsolatok rendkívül fontosak az Európai Ombudsman számára, mivel hozzájárulnak ahhoz, hogy a panaszosok szempontjából a

Az EU intézményeivel és szerveivel kialakított konstruktív munkakapcsolatok rendkívül fontosak az Európai Ombudsman számára, mivel hozzájárulnak ahhoz, hogy a panaszosok szempontjából a lehető legjobb eredményeket érhesse el.

lehető legjobb eredményeket érhesse el. Az Ombudsman 2008 folyamán továbbra is rendszeresen találkozott az intézmények tagjaival és tisztviselőivel, hogy megvitassák, hogyan lehetne javítani az uniós közigazgatás minőségén.

Ezek közül különösen fontosak voltak a Parlament képviselőivel, a Tanáccsal és a Bizottsággal tartott találkozók az Ombudsman alapokmányának módosításával kapcsolatban. A Bizottság kedvező véleményét és a Tanács beleegyezését követően a Parlament június 18-án határozatot⁶ fogadott el az alapokmány módosításáról. Az intézmények dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendelet⁷ már megindult reformja szintén szerepelt az Ombudsman 2008-as intézményközi programjában.

Az Európai Ombudsman rendszeresen találkozik az EU intézményeinek és szerveinek tagjaival és tisztviselőivel. DIAMANDOUROS úr a képen Hans-Gert PÖTTERING úrral, az Európai Parlament elnökével látható. Strasbourg, 2008. március 12.



Az év fontos eseményei közé sorolható még az Európai Beruházási Bank elnökével kötött egyetértési nyilatkozat⁸ aláírása, valamint a helyes hivatali magatartás európai kódexének elfogadásához való hozzájárulás az Unió valamennyi ügynöksége részéről. Az Ombudsman ezenkívül rendszeresen találkozott az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal képviselőivel, hogy segítse a polgárokkal szembeni legmagasabb szolgáltatási színvonal meghonosítását a felvételi eljárásokban.

Az Ombudsman 2008-ban tovább folytatta a többi intézmény és szerv megkeresését is, ennek jegyében találkozott az Európai Bíróság, az Elsőfokú Bíróság, a Közszolgálati Törvényszék és az Európai Unió Alapjogi Ügynökségének fontos képviselőivel. Novemberben az Ombudsman a SOLVIT hálózat tagjainak mutatta be munkáját, decemberben pedig az Európai Adatvédelmi Biztossal való kapcsolatairól adott áttekintést az említett intézmény fennállásának ötödik évfordulójára rendezett eseményen. Ezt megelőzően, az év elején az Ombudsman az uniós intézmények személyzeti bizottságainak elnökeivel találkozott, hogy elmagyarázza szerepét az uniós közigazgatás színvonalának emelésében.

6. Az Európai Parlament 2008. június 18-i 2008/587 határozata az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262 határozat módosításáról (HL L 189., 2008., 25. o.).

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

8. Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Beruházási Bank között a panaszok, ideértve az Európai Unióon kívüli polgárok és az EU-ban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező személyek panaszainak kezelésére vonatkozó banki irányelvekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásról (HL C 244., 2008., 1. o.).

Kapcsolat az ombudsmanokkal és más hasonló szervezetekkel

Sok panaszos olyankor fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi igazgatási szervezetekkel támad problémájuk. Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a

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

tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor. A Hálózat ma már közel 90 hivatalt ölel fel 31 országban,

nemzeti és regionális szinten az Unión belül, valamint nemzeti szinten az uniós tagjelölt országokban, illetve Norvégiában és Izlandon. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága szintén a Hálózat teljes jogú tagja.

A Hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. 2008 folyamán 1 079 esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához továbbították a panaszt, vagy a panaszosnak azt javasolták, hogy forduljon a Hálózat egy tagjához.

A jelentés 4.2. szakasza részletesen bemutatja a Hálózat 2008. évi tevékenységeit; ezek közül a legkiemelkedőbb esemény az EU-tagállamok regionális ombudsmanjainak hatodik szemináriumára volt, amelyre novemberben került sor Berlinben. A szeminárium az Európai Ombudsman és a berlini regionális parlament petíciós bizottságának elnöke, Ralf HILLENBERG úr közös szervezésében zajlott. Körülbelül kilencvenen vettek részt a szemináriumon, amely a kiszolgáltattott emberektől érkező panaszokkal és petíciókkal foglalkozott. A Hálózatban belüli kapcsolattartó tisztviselők szintén üléseztek 2008-ban, Strasbourgban.

A tagállamokban és tagjelölt országokban működő ombudsmanokkal közösen szervezett tájékoztatási célú látogatások igen hatékonyan bizonyultak a Hálózat fejlesztése szempontjából. 2008 folyamán az Európai Ombudsman Cipruson (március), Görögországban (május), Lettországban (szeptember) és Litvániában (október) kereste fel ombudsman kollégáit.

Az Európai Ombudsman az Ombudsmanok Európai Hálózata révén szoros együttműködést folytat a tagállamokban dolgozó kollégáival. A nemzeti ombudsmani hivatalokban működő összekötő tisztviselők jelentik az elsőszámú kapcsolattartási pontot a hálózat tagjai számára. Kétévenkénti szemináriumukat hatodik alkalommal Strasbourgban rendezték, 2008. július 1–3. között.



A Hálózat a fent említett szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, az elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum, illetve a szintén elektronikus napi hírszolgálat révén az EU-jogról és a legjobb gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa. A hálózaton keresztül történő rendszeres információcsere mellett létezik egy külön eljárás is, amelynek segítségével a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az uniós joganyaggal és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, ideértve az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is. 2008-ban nyolc új megkeresés érkezett.

Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezett híve annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az EU valamely intézményével vagy szervével, tudatában legyen annak,

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

hogy joga van nála panaszt tenni a hivatali visszasságokkal kapcsolatban. A jelentés 4.3. szakasza azon módszerek sokaságáról ad áttekintést, amelyek segítségével az Ombudsman 2008-ban is a panasztételhez való jog tudatosítására törekedett. A munkája iránt érdeklődő csoportoknak az Ombudsman és munkatársai körülbelül 135 alkalommal tartottak előadást. Az

Ombudsman 2008. évi fontosabb médiatevékenységei közé sorolhatók a Brüsszelben, Budapesten és Strasbourgban rendezett sajtókonferenciák, valamint a fent említett tájékoztatási célú látogatások keretében tartott athéni, nicosiai, rigai és vilniusi sajtótájékoztatók. Az év folyamán tizenhét sajtóközleményt adtak ki és terjesztettek az újságírók és az érdekelt felek körében Európa-szerte. A közlemények olyan témákat érintettek, mint például átláthatóság az európai parlamenti képviselők juttatásai tekintetében, az Ombudsman alapokmányának módosítása vagy a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozó uniós szabályok reformja.

A 2008-as kiadványok közül különös jelentőséggel bír az Ombudsman munkájáról szóló új útmutató, amely az EU 23 hivatalos nyelvén jelent meg. Az Ombudsman weboldalát rendszeresen frissítették a határozatokkal, sajtóközleményekkel és az Ombudsman kommunikációs tevékenységeinek részleteivel. A honlapot 2008. január 1. és december 31. között körülbelül 440 000 egyéni látogató kereste fel; a legtöbb látogató az Egyesült Királyságból származik, majd sorrendben Németországból, Franciaországból, Spanyolországból és Olaszországból.

Az Európai Ombudsman rendszeresen tesz tájékoztatási célú látogatásokat az EU-tagállamokban és a tagjelölt országokban, hogy fejlessze az ombudsmanokkal való kapcsolatokat és megismertesse munkáját. A 2008. október 1–3. között tett litvániai látogatása során DIAMANDOUROS úr nyilvános előadást tartott köztisztviselők és egyetemi hallgatók előtt, továbbá találkozott a litván üzleti szféra és a nem kormányzati szervezetek képviselőivel. A képen a litván Ügyvédi Kamarával, a Kereskedelmi és Iparkamarával, valamint az Üzleti Munkáltatók Szövetségével rendezett találkozót résztvevői láthatók.



Erőforrások

A jelentés 5.1. szakasza egyrészt az Ombudsman hivatalának szervezeti felépítéséről ad áttekintést, másrészt az Ombudsmanról és vezető munkatársairól közöl életrajzi információkat.

2008-ban az Ombudsman hivatalában nagyszabású belső átszervezési program zajlott le.

2008-ban az Ombudsman hivatalában nagyszabású belső átszervezési program zajlott le. A július 1-jével hatályba lépett változások keretében a meglévő osztályok — a jogi osztály, illetve az igazgatási és pénzügyi osztály — mindegyikén belül négy csoport jött létre. Ez az átszervezés egy olyan vezetői struktúra létrehozására irányult, amelyben a hivatal mindkét osztályvezetőjét — mely beosztások igazgatói pozícióknak felelnek meg, és közvetlenül a főtitkár alá tartoznak — négy-négy, megnövekedett vezetői előjogokkal rendelkező csoportvezető támogatja.

Az 5.1. szakasz az Ombudsman csapatépítő tréningjeiről és személyzeti értekezleteiről is beszámol. A csapatépítő tréningek az Ombudsman stratégiai tervezésének szerves részét képezik, legfőképp azért, hogy hasznos útmutatást adnak a döntéshozatalhoz, illetve az éves gazdálkodási terv

elkészítéséhez. Beletartoznak az események éves ciklusába, ennek köszönhetően a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra az Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. Az intézmény második csapatépítő tréningjére 2008. február 27–29. között került sor. A munkatársaktól érkezett közvetlen visszajelzések egyértelműen azt mutatták, hogy a második csapatépítő tréninget kifejezetten pozitív tapasztalatnak, a tárgyalt témákat és kérdéseket pedig nagymértékben relevánsnak találták.

Az Ombudsman létszámtervében 2008-ban 57 álláshely szerepelt, ugyanannyi, mint 2006-ban és 2007-ben. A költségvetési előirányzatok 2008-as összege 8 505 770 EUR volt.

Az
Ombudsman
hatásköre
és
eljárásai

EZ A FEJEZET részletesen bemutatja az Európai Ombudsman szerepét, kitérve munkájának jogalapjára, hatáskörének leírására, valamint az elfogadhatósággal és a vizsgálatok elindításának indokaival kapcsolatos információkra. A felsoroltak szemléltetése érdekében tartalmaz néhány példát a 2008-ban kezelt ügyekből, továbbá felhívja a figyelmet bizonyos egyedi fejleményekre, például az Ombudsman alapokmányának módosítására. A fejezet befejezésül áttekinti az Ombudsman panaszok kezelésére és vizsgálatok folytatására szolgáló eljárásait, a panaszok azonnali rendezésére irányuló informális eljárások megnövekedett használatát is beleértve.

2.1 Az Európai Ombudsmannál való panasztétel joga

Az Európai Ombudsmanhoz intézett panasztételi jog egyike az európai uniós állampolgársághoz fűződő jogoknak (az Európai Közösséget létrehozó szerződés 21. cikke), és szerepel az Európai Unió

Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszbeadványhoz való jog egyike az európai uniós állampolgársághoz fűződő jogoknak.

alapjogi chartájában¹ (43. cikk). A felmerülő hivatali visszásságokról az Ombudsman főként panaszbeadványok formájában értesül; ezek kezelése jelenti az Ombudsman reagáló szerepének

legfontosabb aspektusát. Az Ombudsman hivatalból is indít vizsgálatokat, ezáltal kezdeményező szerepet vállal a hivatali visszásságok leküzdésében (lásd a következő szakaszt).

2.2 Az Ombudsman tevékenységének jogalapja

Az Ombudsman tevékenységét az Európai Közösséget létrehozó szerződés 195. cikkének, az Ombudsman alapokmányának és az Ombudsman által az alapokmány 14. cikke szerint elfogadott végrehajtási rendelkezéseknek megfelelően végzi.

Az Ombudsman alapokmányának módosítása

Az Európai Parlament 1994-ben fogadta el az alapokmányt². Gondos felülvizsgálatot követően az Ombudsman 2006-ban arra a megállapításra jutott, hogy az alapokmány továbbra is jó keretet biztosít tevékenységeihez, de bizonyos, korlátozott mértékű változtatások révén munkájával hatékonyabban tudná szolgálni az európai polgárok érdekeit. 2008. júniusban az Alkotmányügyi Bizottság jelentése nyomán (előadó: Anneli JÄÄTTEENMÄKI európai parlamenti képviselő) az Európai Parlament határozatot³ fogadott el az alapokmány 2008. július 31-i hatállyal történő módosításáról. A két legfontosabb változás az Ombudsman vizsgálati hatáskörét erősíti meg. Először is, az Ombudsmannak vizsgálatai során most már teljes körű hozzáférése van az EU-s intézmények és szervek birtokában lévő dokumentumokhoz. A továbbiakban „megalapozott titoktartási

1. A chartát eredetileg 2000 decemberében hirdették ki, majd a Lisszaboni Szerződés 2007. december 13-i aláírását megelőzően 2007. december 12-én aláírták és újból kihirdették (HL C 303., 2007., 1. o.).

2. Az Európai Parlament 1994. március 9-i 94/262 határozata az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről (HL L 113., 1994., 15. o.).

3. Az Európai Parlament 2008. június 18-i 2008/587 határozata az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262 határozat módosításáról (HL L 189., 2008., 25. o.).

okokra” hivatkozva nem tagadhatják meg a dokumentumok átadását. Másodszor, az Ombudsmannak tanúskodó tisztviselőknek a továbbiakban nem kell „hivataluk nevében és a tőlük kapott utasításoknak megfelelően” beszélniük. Ugyancsak tisztázták és megerősítették a dokumentumok és információk bizalmas jellegének megőrzése érdekében az Ombudsmanra vonatkozó rendelkezéseket. Végezetül az alapokmány 5. cikke biztosítja az alapot ahhoz, hogy az Ombudsman együttműködhessen a tagállamoknak az alapvető jogok előmozdításáért és védelméért felelős nemzeti intézményeivel és szerveivel.

Az Ombudsman 2008. december 3-án átdolgozta végrehajtási rendelkezéseit, hogy tükrözzék az alapokmányban történt változásokat, illetve figyelembe vegyék a rendelkezések utolsó, 2004-es módosítása óta szerzett tapasztalatokat. Az új végrehajtási rendelkezések 2009. január 1-jén léptek hatályba. A rendelkezések arra szolgálnak, hogy fenntartsák és megerősítsék az Ombudsman vizsgálatairól iránti bizalmat úgy a panaszosok, mint az intézmények részéről. Konkrétan:

— a **panaszos** bízhat benne, hogy: (i) betekinthez minden olyan anyagba, amelyet az érintett intézmény a panaszról szóló véleménye részeként vagy a további vizsgálatokra adott válaszában elküld az Ombudsmannak, és (ii) az Ombudsman teljes körű hozzáférést kap minden olyan információhoz és dokumentumhoz, amelyet a vizsgálathoz relevánsnak vél;

— az **intézmények** biztosak lehetnek abban, hogy amikor az Ombudsman az intézmény véleményében és további vizsgálatokra adott válaszaiban megadott dokumentumokon és információkon túl további dokumentumokat vagy információkat kér tőle, illetve amikor megvizsgálja az aktát, sem a nyilvánosság, sem a panaszos nem férhet hozzá olyan információhoz vagy dokumentumhoz, amelyet az intézmény bizalmasnak minősített. ■

Az Ombudsman alapokmánya és a végrehajtási rendelkezések elérhetők az Ombudsman weboldalán (<http://www.ombudsman.europa.eu>). A végrehajtási rendelkezésekből nyomtatott változat is igényelhető az Ombudsman hivatalától.

■ Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok

Az EK-Szerződés 195. cikke feljogosítja az Ombudsmant bármely uniós polgártól vagy valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személytől beérkező panaszok átvételére. Az Ombudsman hatásköre arra is kiterjed, hogy hivatalból indítson vizsgálatot. Hivatalból indítható vizsgálati hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszásságok ügyében is, amelyek egy panasztételre nem jogosult személy révén jutnak a tudomására. Az Ombudsman az ilyen esetekben úgy jár el, hogy az érintett személynek a vizsgálat során ugyanazokat az eljárási lehetőségeket biztosítja, mint ha panaszbeadványként foglalkozna az ügygel. Az Ombudsman általában eseti alapon vizsgálja azt a kérdést, hogy él-e a hivatalból indított vizsgálati hatáskörével. 2008-ben két ilyen, hivatalból kezdeményezett vizsgálat indult.

Az Európai Beruházási Bankkal (EBB) kötött egyetértési nyilatkozat

A 2006-os éves jelentésében az Ombudsman kijelentette, hogy — a jövőbeni esetleges forrásmegszorításoktól függően — úgy tervezi, hogy a hivatalból indított vizsgálati hatáskörét fogja igénybe venni minden olyan esetben, amikor egy, az EBB részéről az EU-n kívüli hitelezési tevékenysége (külső hitelezés) során elkövetett állítólagos hivatali visszásságról szóló panaszt csak azért nem vizsgálna ki, mert a panaszos nem az Unió polgára vagy lakosa. Az Európai Parlament 2007. október 25-i állásfoglalásában üdvözölte az Ombudsman szándéknyilatkozatát, és felkérte, hogy mérlegelje egy egyetértési nyilatkozat megkötésének lehetőségét az EBB-vel.

Az Ombudsman 2007. decemberben írásban hívta fel az EBB elnökét az egyetértési nyilatkozat megfogalmazásáról szóló tárgyalások megkezdésére. Az egyetértési nyilatkozatot⁴ az Ombudsman és az EBB elnöke 2008. július 9-én írta alá. A megállapodás célja, hogy az érintettek az EBB tevékenységei során nagyobb védelmet élvezzenek az esetleges hivatali visszasságokkal szemben. A megállapodás szerint az érintettek védelme azokra a személyekre is ki fog terjedni, akik nem európai uniós polgárok, vagy nem rendelkeznek lakóhellyel vagy székhellyel az Unióban (lásd még az alábbi 4.1. szakaszt). ■

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusan tűnő problémák megoldását. Erre 2008-ban egy alkalommal került sor:

Hivatalból indított vizsgálat a korai előrejelző rendszer ügyében

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot kezdett az Európai Bizottság „korai előrejelző rendszere” (Ews) ügyében. Ez a számítógépes információs rendszer olyan vállalatokat, NGO-kat, szervezeteket vagy más feleket sorol fel, akik a Bizottság megítélése szerint veszélyt jelenthetnek az EU pénzügyi érdekeire. Bár az Ombudsman elismeri, hogy nagyon fontos, hogy a Bizottság minden erőfeszítéssel törekedjen az EU pénzügyi érdekeinek védelmére, ragaszkodik ahhoz, hogy az érintett feleket tisztességesen kell kezelni, kellőképpen tiszteletben tartva az ártatlanság vélelmének alapvető jogelvét.

Az Ombudsman ezért arra kérte a Bizottságot, hogy közöljön részleteket az Ews-ben szereplő érintettek számáról, valamint az Ews különböző figyelmeztető kategóriáinak jogalapjáról. Azt is kérte a Bizottságtól, hogy tegye egyértelművé tájékoztatási politikáját az érintettek felé, és magyarázza el az Ews-ben való szerepeltetéssel szemben rendelkezésre álló fellebbviteli mechanizmusokat.

OI/3/2008/FOR ■

2008-ban a következő, hivatalból indított vizsgálat zárult le:

Hivatalból indított vizsgálat a Bizottság általi kifizetések időbeli pontossága ügyében

2007. decemberben az Ombudsman megkezdte második hivatalból indított vizsgálatát a Bizottság általi kifizetések időbeli pontossága ügyében. A vizsgálat azt tárta fel, hogy a késedelmes kifizetés továbbra is súlyos problémát jelent. Az Ombudsman egyrésztől méltatta a Bizottság eddigi intézkedéseit a fizetési késedelem csökkentése érdekében, másrésztől viszont a helyzet további javítására hívta fel, különös tekintettel a legkiszolgáltatottabb ajánlattevőkre, például a magánszemélyekre, kis- és középvállalkozásokra és szervezetekre. Az Ombudsman bejelentette, hogy 2009 elején újabb vizsgálatot fog végezni.

OI/5/2007/GG ■

2.3 Az Ombudsman megbízatása

Az EK-Szerződés 195. cikke feljogosítja az Ombudsmannt a közösségi intézmények vagy szervek — kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróságot és Elsőfokú Bíróságot — tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszok kivizsgálására. Ennek megfelelően nem tartozik a hatáskörébe a panasz amennyiben:

4. Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Beruházási Bank között a panaszok, ideértve az Európai Uniót kívüli polgárok és az EU-ban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező személyek panaszainak kezelésére vonatkozó banki irányelvekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásról (HL C 244., 2008., 1. o.).

- (i) nem közösségi intézmény vagy szerv ellen irányul;
 - (ii) az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság vagy Elsőfokú Bíróság ellen irányul; vagy
 - (iii) nem egy lehetséges hivatali visszásságra vonatkozik.
- E pontok részletes ismertetése alább olvasható.

■ Közösségi intézmények és szervek

Az Európai Ombudsman megbízatása a közösségi intézményekre és szervekre vonatkozik. Az intézményeket a Szerződés 7. cikke sorolja fel, a közösségi szervekről viszont nincs külön

A tagállamok állami hatóságai ellen irányuló panaszok még akkor sem tartoznak az Európai Ombudsman hatáskörébe, ha egyébként az EU-jog hatálya alá tartozó kérdésekre vonatkoznak.

meghatározás vagy hivatalos lista. A kifejezés magában foglalja a Szerződésekkel létrehozott szerveket, mint pl. a Gazdasági és Szociális Bizottságot és az Európai Központi Bankot, valamint a Szerződések alapján jogszabályokkal létrehozott szerveket, köztük az olyan ügynökségeket, mint pl. az Európai Környezet-

védelmi Ügynökség és az Európai Unió Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökség (FRONTEX).

A tagállamok állami hatóságai ellen irányuló panaszok még akkor sem tartoznak az Európai Ombudsman hatáskörébe, ha egyébként az EU-jog hatálya alá tartozó kérdésekre vonatkoznak. Ugyanakkor az ilyen panaszok sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjai közé tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok mandátumába tartoznak (lásd még alább a 3.6. szakaszt).

Nem közösségi intézmény vagy szerv ellen irányuló panaszok

Egy holland állampolgár amiatt tett panaszt, hogy havi 14 EUR összeget kell fizetnie ahhoz, hogy francia bankszámlájáról internetes banki tranzakció segítségével pénzt utaljon át holland bankszámlájára. Mivel a panasz egy francia bank ellen irányult, kívül esett az Európai Ombudsman hatáskörén.

Az Ombudsman tájékoztatta a panaszost a 2560/2001/EK rendeletről, amelynek célja a határokon átnyúló és az egy országon belüli fizetések közötti árkülönbségek megszüntetése. Az Ombudsman ezenkívül megadta a linket az Európai Bizottság e kérdésről szóló weboldalához. Végezetül tájékoztatta a panaszost, hogy mivel az eset a közösségi jog megsértésének minősülhet, a panaszos mérlegelhetné a Bizottság közvetlen megkeresését.

Bizalmas ügy ■

Egy panaszos a liechtensteini nyugdíjjogosultságaival kapcsolatos problémái miatt fordult az Európai Ombudsmanhoz. Ezek a problémák azzal függtek össze, hogy bár korábban Liechtensteinben dolgozott, Ausztriában élt. Azt állította, hogy a liechtensteini kormány megsérti a szociális biztonsági rendszereknek a Közösségen belül mozgó munkavállalókra és családtagjaikra történő alkalmazásáról szóló közösségi jogot.

Mivel a panasz nem közösségi intézmény vagy szerv ellen irányult, az Ombudsman nem volt jogosult a kezelésére. A panaszosnak azt tanácsolta, hogy az Európai Szabadkereskedelmi Társulás Felügyeleti Hatóságánál tegyen panaszt.

505/2008/TJ ■

Egy panaszos azzal kereste meg az Ombudsmant, hogy az Európai Parlament strasbourggi plenáris üléseit merő pazarlásnak tartja, ezért ezeket be kellene szüntetni. Az Ombudsman elmagyarázta, hogy a plenáris ülések helyéről szóló döntést kizárólag a tagállamok hozzák meg. Arra hívta fel a figyelmét, hogy az Európai Parlament Petíciós Bizottsága talán tud foglalkozni a panaszos sérelmével.

2759/2008/DH ■

■ Az igazságszolgáltatási hatáskörükben eljáró bíróságok

Az Ombudsman nem vizsgálhatja az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság vagy Elsőfokú Bíróság ellen irányuló panaszbeadványokat. Ezt a következő eset segítséggel szemléltetjük.

Az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Bíróság elleni panasz

Egy német állampolgár panaszt tett az Ombudsmannál, hivatkozva az Európai Bíróság ítéletére a saját otthon építésére vagy megszerzésére szóló lakástámogatás (*Eigenheimzulage*) megszüntetéséről Németországban. Az Európai Bíróság úgy döntött, hogy Németország megsérti a közösségi jogot, amikor kizárja annak lehetőségét, hogy ebben a támogatásban a Németországban teljes körű adókötelezettséggel rendelkező, de más tagállamban élő személyek is részesülhessenek. A panaszos az ítélet németországi végrehajtásának módját kifogásolta.

A panaszos láthatólag azt állította, hogy az Európai Bíróságnak végrehajtási intézkedéseket is szerepeltetnie kellene az ítéletében. A panasz ilyenformán az Európai Bíróság igazságszolgáltatási tevékenységére vonatkozott, tehát kívül esett az Ombudsman hatáskörén.

A panaszost tájékoztatták, hogy ez ügyben a német szövetségi parlament (*Bundestag*) petíciós bizottságához fordulhat, vagy panaszt nyújthat be az Európai Bizottságnál (amely az Európai Bíróság elé vitte a Németországgal szembeni keresetet).

376/2008/CD ■

■ Hivatali visszásság

Az Európai Ombudsman következetesen azt a nézetet vallja, hogy a hivatali visszásság átfogó fogalom, és a helyes hivatali magatartáshoz többek között a jogszabályoknak és jogelveknek —

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

ideértve az alapjogokat is — való megfelelés szükséges. A helyes hivatali magatartás elvei azonban mindezen túlmenően előírják, hogy a közösségi intézmények és szervek ne csak jogi kötelezettségeiket tartsák tiszteletben, hanem legyenek szolgálatkészek, valamint biztosítsák ügyfeleik számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását. Vagyis miközben a jogellenesség szükségszerűen hivatali visszásságot jelent, a hivatali visszásság nem jelent automatikusan jogellenességet. Amikor tehát az Ombudsman hivatali visszásságot állapít meg, ez nem jelenti automatikusan azt, hogy jogellenes, bíróság által szankcionálható viselkedésről van szó⁵.

Válaszul az Európai Parlament felhívására, amelyben a hivatali visszásság egyértelmű meghatározását kérte, az Ombudsman 1997. évi éves jelentésében a következő meghatározást adta:

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

Az Európai Parlament 1998-ban állásfoglalást fogadott el, amelyben üdvözölte ezt a meghatározást. Az Ombudsman és a Bizottság között 1999 folyamán történt levélváltás egyértelművé tette, hogy a Bizottság is egyetért ezzel a meghatározással.

A hivatali visszásság fogalmának megvannak a maga határai. Az Ombudsman az Európai Parlament politikai munkájáról például mindig úgy vélekedett, hogy vele kapcsolatban nem merül fel az esetleges hivatali visszásság kérdése. A Parlament bizottságainak — amilyen például a Petíciós Bizottság — határozatai ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az Ombudsman hatáskörén.

5. Lásd ezzel kapcsolatban az Elsőfokú Bíróság 2004. október 28-án a T-219/02. és a T-337/02. sz., *Herrera kontra Bizottság* egyesített ügyekben hozott ítéletének 101. bekezdését és a 2006. október 4-én a T-193/04. R. sz., *Hans-Martin Tillack kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletének 128. bekezdését.

Az Európai Parlament politikai munkája elleni panaszok

2008-ban egymástól függetlenül két európai parlamenti képviselő is panaszt tett az Ombudsmannál az Európai Parlament 2007. decemberi ülése folyamán a plenáris ülésen történt tiltakozásokat követően rájuk kiszabott szankciók miatt. A panaszosok kifogásolták:

- (i) a Parlament eljárási szabályzatának 147. cikkében (szankciók) és 148. cikkében (belső fellebbezési eljárás) megállapított eljárásokat;
- (ii) a 147. cikk alkalmazását a szankciókhoz vezető eseményekre. A panaszosok szerint ezek az események nem tartoztak a 147. cikk hatálya alá. Bíralták ezenkívül a Parlament elnökének magatartását a szóban forgó plenáris ülés folyamán;
- (iii) a Parlament Elnöksége által meghozott határozatok érvényességét a szankciók kiszabásáról szóló elnöki döntéssel szembeni fellebbezésekről.

Az Ombudsman úgy vélte, hogy eljárási szabályzatának elfogadása és plenáris üléseinek lebonyolítása a Parlament politikai munkájának része. Ráadásul — bár az Elnökség bizonyos fajta határozatai adminisztratív jellegűek — az Elnökség a Parlament politikai szerveként lép fel, amikor meghallgatja az Elnök szankció kiszabásáról szóló határozata elleni fellebbezést. Ez a panasz tehát nem vetette fel olyan hivatali visszásság kérdését, amelylyel az Ombudsman foglalkozhatott volna.

1156/2008/CHM és 1176/2008/WP ■

Az alapjogi charta az uniós állampolgárság egyik alapvető jogaként tartalmazza a megfelelő ügyintézéshez való jogot (41. cikk). Fontos felismerni, hogy a polgárokkal szembeni szolgáltatási

Fontos felismerni, hogy a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra a megfelelő ügyintézés szerves része.

kultúra a megfelelő ügyintézés szerves része. Ez nem összetévesztendő a vádaskodás kultúrájával, amely védekező magatartásra ösztönöz. (Ezzel összefüggésben érdemes megjegyezni, hogy az Ombudsman vizsgálatai nem minősülnek fegyelmi vagy előzetes fegyelmi eljárásnak.)

Az Ombudsman szolgáltatási kultúrát támogató stratégiája a különféle előremutató kezdeményezések mellett a panaszok kezelésére is kiterjed. A szolgáltatási kultúrának fontos része az előforduló hibák beismerése és lehetőség szerint ezek orvoslása. Olykor egy készséges bocsánatkérés is elegendő ahhoz, hogy a panaszos elégedett legyen, vagy legalább azt el lehessen kerülni, hogy az Ombudsmannak hivatalos bírálatot kelljen megfogalmaznia az érintett intézményről.

Az Europol bocsánatkérése a dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló ügyben

Egy dán újságíró panasszal fordult az Ombudsmanhoz, azt állítva, hogy az Europol az ő esetében nem hajtotta végre megfelelően a dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló új szabályokat. Az Europol elnézést kért azért, hogy a kijelölt határidőn belüli válasz elmulasztásával esetlegesen bármilyen kellemetlenséget okozott, és kijelentette, hogy teljes mértékben vállalja a felelősséget a késedelemért. Emellett újfent megerősítette, hogy az Europolhoz intézett jövőbeni megkeresésekre haladéktalanul válaszolni fog.

111/2008/TS ■

Bonyolultabb esetekben, amikor az Ombudsman előzetesen hivatali visszásságot állapít meg,

Az Ombudsman, lehetőség szerint, törekszik olyan „békés megoldást” találni, amely a panaszos és az érintett intézmény vagy szerv számára egyaránt elfogadható.

lehetőség szerint megpróbál olyan „békés megoldást” javasolni, amely a panaszos és az érintett intézmény vagy szerv számára egyaránt elfogadható lesz. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy az alapokmány (3. cikk (5) bekezdése⁶) és a végrehajtó rendelkezések (6. cikk (1) bekezdése⁷) vonatkozó rendelkezéseit csak

6. „Az Ombudsman az érintett hivatali szervvel vagy intézménnyel együtt minden lehetséges módon megoldást keres a hivatali visszaélés megszüntetésére és a panasz orvoslására.”

7. „Ha az Ombudsman arra a megállapításra jut, hogy hivatali visszásság történt, igyekszik az érintett intézménnyel minden lehetséges módon együttműködni annak érdekében, hogy olyan békés megoldást találjanak, amely alkalmas a hivatali visszásság orvoslására és a panaszt tevő számára is kielégítő.”

akkor kell alkalmazni, ha úgy tűnik, hogy hivatali visszásság történt, és amennyiben lehetségesnek látszik ennek orvoslása.

■ A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Az Európai Parlament 2001. szeptember 6-án jóváhagyta a helyes hivatali magatartás európai kódexét, amelyet az Európai Unió intézményeinek és szerveinek, hivatalainak és ezek tisztviselőinek tiszteletben kell tartani a nyilvánossággal való kapcsolattartás során. A kódex figyelembe veszi az európai bíróságok ítélkezési gyakorlatában megjelenő európai igazgatási jog alapelveit, és ihletet merít a nemzeti jogszabályokból. A Parlament ugyancsak felszólította az Ombudsmant a helyes hivatali magatartás európai kódexének alkalmazására. Az Ombudsman ezért a panaszok kivizsgálása és a hivatalból indított vizsgálatok során figyelembe veszi a kódexben foglalt szabályokat és alapelveket.

Az Ombudsman határozottan üdvözölte, hogy az uniós ügynökségek vezetői 2008. október 24-i lisszaboni találkozójukon megerősítették, hogy mindannyian elfogadják a helyes hivatali magatartás európai kódexét, és mérlegelni fogják, hogy hogyan lehetne azt legjobban közzétenni (lásd alább a 4.1. szakaszt).

2.4 Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapjai

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

1. a panaszt benyújtó személynek és a panaszbeadvány tárgyának azonosíthatónak kell lennie (az alapokmány 2. cikkének (3) bekezdése);
2. az Ombudsman nem avatkozhat be folyamatban lévő bírósági ügyekbe, és nem kérdőjelezheti meg a bírósági határozatok megalapozottságát (az alapokmány 1. cikkének (3) bekezdése);
3. a panaszt az annak alapjául szolgáló tényeknek a panaszos tudomására jutásától számított két éven belül kell benyújtani (az alapokmány 2. cikkének (4) bekezdése);
4. a panasz csak az érintett intézmények vagy szervek vonatkozásában meglévő, megfelelő közigazgatási lehetőségek kimerítését követően nyújtható be (az alapokmány 2. cikkének (4) bekezdése); és
5. az intézmények és szervek, illetve azok tisztviselői és más alkalmazottai közötti munkaviszonnyal kapcsolatos panaszok esetében panaszt csak akkor lehet benyújtani, ha már minden belső igazgatási kérelem és panasz benyújtására rendelkezésre álló lehetőséget kimerítették (az alapokmány 2. cikkének (8) bekezdése).

Olyan panasz, amelynek ügyében az előzetes közigazgatási lehetőségeket még nem merítették ki

Egy panaszos arról számolt be az Ombudsmannak, hogy a holland hatóságok rendszeres határellenőrzéseket folytatnak a Vetschaunál lévő holland-német határszakaszon. Ezek az ellenőrzések elmondása szerint gyakran éppen a csúcsgorgalom idején zajlottak, ami komoly torlódásokhoz vezetett. A panaszos azt állította, hogy az ellenőrzésekkel szándékosan figyelmen kívül hagyják a schengeni megállapodásokat, és holland részről hiányolta a felügyeletet e megállapodások végrehajtására vonatkozóan. Mivel az Európai Bizottság az a szerv, amely a schengeni megállapodások végrehajtásának felügyeletéért felelős, a panaszt a Bizottság ellen irányulónak tekintették.

Tekintettel arra, hogy a panaszos láthatólag nem lépett kapcsolatba a Bizottsággal, a panaszt elfogadhatatlannak ítélték, mivel az előzetes közigazgatási lehetőségeket még nem merítették ki. A panaszost tájékoztatták, hogy amennyiben a Bizottsághoz fordul, és

ésszerű időn belül nem kap választ, illetve a választ nem találja kielégítőnek, új panaszt nyújthat be az Ombudsmanhoz.

817/2008/BEH ■

Az EK-Szerződés 195. cikke felhatalmazza az Ombudsmant, hogy „lefolytassa az általa indokoltnak ítélt vizsgálatokat”. Annak érdekében, hogy elkerüljék az alaptalan elvárásokat a panaszosok

Annak érdekében, hogy elkerüljék az alaptalan elvárásokat a panaszosok részéről, egyúttal biztosítsák a források legjobb felhasználását, minden elfogadható panaszt gondosan tanulmányoznak abból a szempontból, hogy van-e ésszerű kilátás arra, hogy a vizsgálat hasznos eredményre vezessen.

részéről, egyúttal biztosítsák a források legjobb felhasználását, minden elfogadható panaszt gondosan tanulmányoznak abból a szempontból, hogy van-e ésszerű kilátás arra, hogy a vizsgálat hasznos eredményre vezessen. Ha nincs, az Ombudsman lezárja az ügyet, mivel a vizsgálat elindítására nincs elegendő ok. Az Ombudsman nézete szerint továbbá, ha egy panaszbeadvánnyal már petícióként foglalkozott az Európai Parlament Petíciós Bizott-

sága, rendszerint nem indokolt az Ombudsman általi további vizsgálat, hacsak nem nyújtanak be új bizonyítékokat. Fontos megjegyezni, hogy a 2008-ban kezelt elfogadható ügyek közül 44% esetében ítélték úgy, hogy a vizsgálat megindítása nem indokolt.

Olyan panasz, amelynél a vizsgálat elindítása nem volt indokolt

Egy görög állampolgár a Bizottság görögországi képviselőjének biztonsi cégénél dolgozó magánszemély szerinte „elfogadhatatlan” viselkedése miatt nyújtott be panaszt. Kérte az alkalmazott nevét, illetve azt, hogy minden szükséges intézkedést tegyenek meg annak biztosítására, hogy ez az alkalmazott a jövőben helyesen viselkedjen, és világosan közöljék vele, hogy magatartásával rendkívül negatív benyomást alakít ki a biztonsi szolgálatokról.

A képviselet válaszul elnézést kért a panaszostól az említett alkalmazott viselkedéséért, felajánlotta segítségét a panaszos eredeti kérése ügyében, továbbá jelezte, hogy szeretné, ha ez a szerencsétlen incidens nem változtatna a panaszos érzésein az EU iránt. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság megtette a megfelelő intézkedéseket, és vizsgálat indítására nincs elegendő indok.

87/2008/VAV ■

2.5 Az Ombudsman eljárásai

Az Ombudsmannak küldött valamennyi panaszbeadványt nyilvántartásba veszik és visszairigazolják, általában a kézhezvételtől számított egy héten belül. Az átvételi elismervényben tájékoztatják a panaszost az eljárásról, továbbá megadnak egy hivatkozási számot, valamint annak a személynek a nevét és telefonszámát, aki foglalkozik a panaszbeadvánnyal.

A panaszt megvizsgálják, hogy megállapítsák a vizsgálat megindításának szükségességét, a panaszost pedig általában egy hónapon belül tájékoztatják a panasz elemzésének eredményéről. Ha nem indítanak vizsgálatot, a panaszost tájékoztatják ennek okáról. A panaszt lehetőség szerint továbbítják, vagy megfelelő tanácsot adnak a panaszosnak arról, hogy melyik illetékes szervhez fordulhat.

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

■ Egyszerűsített vizsgálati eljárások

Az esetleges hivatali visszásság ügyében indítandó írásbeli vizsgálat alternatívájaként — az adott probléma gyors megoldása érdekében — az Ombudsman az érintett intézmény vagy szerv beleegyezésével és együttműködésével nem hivatalos, rugalmas eljárásokat is igénybe vehet.

2008 folyamán 101 eset rendeződött annak köszönhetően, hogy az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre (lásd az *1998. évi éves jelentés* 2.9. szakaszát az ilyen esetekben alkalmazott eljárás részleteiről). Egyszerűsített eljárást alkalmaztak például a következő esetekben is, amelyek az idei év kiemelt ügyei között is helyet kaptak:

→→→ A Bizottság gyorsan, példamutatóan rendezte az e-mailben zajló vitát

Egy kutató a Bizottság egyik tisztviselőjével e-mailben lefolytatott vita után tett panaszt az Ombudsmannál. A vita központi témája az volt, hogy a kutató egy tudományos publikációban idézni szeretne volna a tisztviselő válaszát arra a kritikus kérdésekből álló kérdés-sorra, amelyet e-mailben tett fel neki. A Bizottság tisztviselője ezt határozottan ellenezte. A panasz gondos vizsgálatát követően az Ombudsman úgy vélte, hogy talán lehetne békés, informális megoldást találni. A panaszos és a Bizottság egyaránt jelezte, hogy hajlandó megvizsgálni ennek lehetőségét.

Nem egészen egy hónappal később a panaszos arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy a Bizottságnál történt találkozót követően kielégítő megoldásra jutottak. Az Ombudsman az intézmény által rendezettként lezárta az ügyet, és méltatta a Bizottság gyors, példamutató hozzáállását a probléma kezelésében.

2672/2008/VL ■

→→→ Az Európai Bíróság Hivatala által adott tájékoztatás

Egy osztrák állampolgár levelet küldött az Európai Bíróságnak, kijelentve, hogy a közönségi jog megsértése miatt keresetet kíván indítani Ausztria ellen. A Bíróság Hivatala tájékoztatta, hogy a Bíróság csak akkor illetékes az ilyen ügyek meghallgatására, ha az ügyet a Bizottság vagy egy tagállam terjeszti elé. Azt tanácsolta, hogy forduljon a Bizottsághoz. A panaszos az Ombudsmanhoz fordult azzal a panasszal, hogy a Hivatal nem tájékoztatta arról, hogy a Bizottságnál hová forduljon.

Az Ombudsman szolgálatainak telefonos közbenjárása nyomán a Hivatal levélben részletesebb tájékoztatást küldött a panaszosnak. A Hivatal emellett tájékoztatta az Ombudsmant, hogy ezeket a kiegészítéseket belefoglalta a hasonló esetekre vonatkozó szabványleveleibe is.

2448/2008/WP ■

■ Vizsgálat megindítása

Amennyiben az Ombudsman írásbeli vizsgálat indítása mellett dönt, első lépésként mindig továbbítják a panaszbeadványt az érintett intézményhez vagy szervhez, és felkérlik, hogy küldjön róla véleményt az Ombudsmannak — rendes körülmények között három naptári hónapon belül. Az Európai Parlament és a Bizottság 2004-ben abban állapodott meg, hogy a dokumentumokhoz való hozzáférés megtagadásával kapcsolatos panaszok tekintetében ennél rövidebb, két hónapos határidőt fogadnak el.

■ Tisztességes eljárás

A tisztességes eljárás elve megköveteli, hogy az Ombudsman panaszbeadványra vonatkozó határozatai csak akkor vegyék figyelembe a panaszos vagy a közösségi intézmény vagy szerv által az Ombudsmannak elküldött anyagokat, ha a másik félnek is lehetősége volt betekinteni az anyagba és reagálni rá.

Az Ombudsman ezért a közösségi intézmény vagy szerv véleményét megküldi a panaszosnak, és felszólítja, hogy tegye meg észrevételeit. Ugyanezt az eljárást követik, ha a panaszbeadvánnyal kapcsolatban további vizsgálatokat kell folytatni.

Sem a Szerződés, sem az alapokmány nem rendelkezik az Ombudsman által a panaszbeadvány kezelését és kimenetelét illetően meghozott határozatok ellen indítható fellebbezésről vagy más jogorvoslatról. A Szerződés 288. cikke alapján azonban az összes többi közösségi intézményhez és szervhez hasonlóan az Ombudsmanra is vonatkozik a kártérítési kereset. A közösségi bíróságokon elvileg lehetőség van ilyen keresetet indítani azon feltételezés alapján, hogy az Ombudsman nem megfelelően kezelt egy panaszt⁸.

■ Akták megtekintése és tanúk meghallgatása

Az Ombudsman alapokmánya 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy a közösségi intézmények és szervek kötelesek az Ombudsman rendelkezésére bocsátani minden általa kért információt, továbbá biztosítani számára a vonatkozó iratokhoz való hozzáférést. Az alapokmány 2008-as átdolgozását követően az intézmények és szervek a továbbiakban „megalapozott titoktartási okokra” hivatkozva nem tagadhatják meg a dokumentumok átadását.

Az Ombudsman iratbetekintési joga lehetővé teszi, hogy meggyőződjön az érintett közösségi intézménytől vagy szervtől kapott információk teljességéről és hitelességéről. Ez tehát fontos garancia a panaszos és a nyilvánosság számára arra vonatkozóan, hogy az Ombudsman alapos és teljes vizsgálatot folytat le. 2008-ban az Ombudsman 16 esetben élt az intézményi akták megtekintésére vonatkozó hatáskörével.

Az alapokmány 3. cikkének (2) bekezdése azt is előírja, hogy a közösségi intézmények és szervek tisztviselői és egyéb alkalmazottai az Ombudsman felhívására kötelesek tanúvallomást tenni. Szintén az alapokmány 2008-as átdolgozásának következménye, hogy az Ombudsmannak tanúskodó tisztviselőknek a továbbiakban nem kell „hivataluk nevében és a tőlük kapott utasításoknak megfelelően” beszélniük. Továbbra is kötik őket azonban a személyzeti szabályzat vonatkozó szabályai, konkrétan a hivatali titoktartási kötelezettségük. Az Ombudsman 2008-ban nem élt a tanúk meghallgatásának jogával.

Az alapokmány átdolgozásakor azt a követelményt is tisztázták és megerősítették, hogy az Ombudsmannak meg kell őriznie a dokumentumok és információk bizalmas jellegét. A módosított alapokmány úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman minősített információkhoz vagy dokumentumokhoz – különösen az 1049/2001 rendelet⁹ 9. cikkének hatálya alá tartozó minősített dokumentumokhoz – való hozzáféréseinek feltétele az érintett közösségi intézménynél vagy szervnél hatályban lévő biztonsági szabályok betartása. Az ilyen minősített információkat vagy dokumentumokat átadó intézményeknek e minősítésről tájékoztatniuk kell az Ombudsmant. Emellett az Ombudsmannak előre meg kell állapodnia az érintett intézményekkel és szervekkel a minősített információk vagy dokumentumok és a szakmai titoktartás hatálya alá tartozó egyéb információk kezelésének feltételeiről.

⁸. Lásd például a T-412/05. sz., *M kontra Ombudsman* ügyben hozott 2008. szeptember 24-i ítéletet, amelyről még nem készült jelentés (a továbbiakban „nkj”).

⁹. Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 30-i 1049/2001/EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről (HL L 145., 2001., 43. o.).

■ Nyílt eljárás

Az Ombudsmanhoz benyújtott panaszbeadványokat nyilvánosan kezelik, kivéve, ha a panaszos bizalmas eljárást kér.

A végrehajtási rendelkezések 13. cikke előírja, hogy a panaszos jogosult betekinteni a saját ügyével kapcsolatos ombudsmani iratokba. A 14. cikk rendelkezik az Ombudsman birtokában lévő dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről. A fenti 2.2. szakaszban említett, a végrehajtási rendelkezések módosításáról szóló 2008. december 3-i ombudsmani határozatban a 13. és 14. cikk módosításai is szerepelnek, amelyek arra szolgálnak, hogy az Ombudsman gyakorlati eljárásait összhangba hozzák az alapokmány módosítása nyomán kialakult új helyzettel.



Panaszok és vizsgálatok

A 3. FEJEZET a 2008-ban kezelt panaszokról és vizsgálatokról ad áttekintést. Elsőként a vizsgált panaszokat tárgyalja, majd áttekinti a vizsgálatok terén végzett munkát, beleértve az elért eredményeket és az ügyek példáit. Az Ombudsman által kiemelt ügyeknek szentelt részt egy tematikus elemzés követi, az Ombudsman 2008-as határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokról. A fejezet végén az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok utóéletéről esik szó.

3.1 A vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2008-ban 3 406 panaszt vett nyilvántartásba¹, szemben a 2007-ben érkezett 3 211 panasszal. Összesen 3 346 panasz feldolgozására² került sor, ugyanez a szám 2007-ben 3 265 volt. Az összes feldolgozott panasz közül 24%-ról (802 panasz) született az a megállapítás, hogy az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozik.

A panaszok alapján összesen 293 vizsgálat indult, további három vizsgálatot pedig az Ombudsman hivatalból indított (ezekbe a kategóriákba 2007-ben 303, illetve hat vizsgálat tartozott).

3.1. táblázat: A 2008 folyamán kezelt ügyek

Nyilvántartásba vett panaszok	3 406
Feldolgozott panaszok	3 346
Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok	802
Amelyek közül:	281 elfogadhatatlan 228 elfogadható, de nem indokolta vizsgálat indítását 293 vizsgálat indult a panaszok alapján
Panaszok alapján indított vizsgálatok	293
Hivatalból indított vizsgálatok	3
Lezárt vizsgálatok	355
Amelyek közül:	144 volt 2008-ból 102 volt 2007-ből 109 volt a korábbi évekből

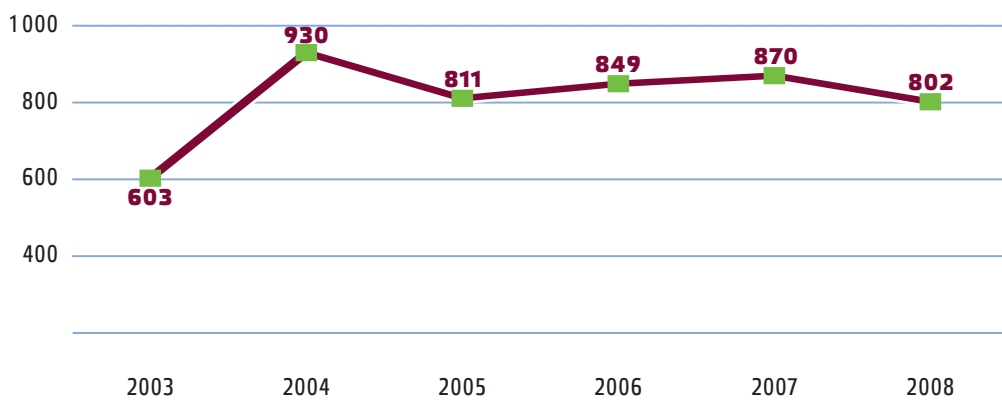
1. Az idei évtől kezdve az Európai Ombudsman éves jelentésében a „nyilvántartásba vett panaszok” statisztikai kategóriát használjuk a „beérkezett panaszok” helyett, hogy különbséget tegyünk az adott naptári évben ténylegesen nyilvántartásba vett panaszok és az ugyanabban az időszakban érkezett, de csak a következő évben nyilvántartásba vett panaszok között.

2. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy lezajlott egy elemzés, amely dönt a következő kérdésekben: a panasz (i) az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatóság feltételeinek, illetve (iii) indokolja-e vizsgálat indítását. Az ehhez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától.

Az Ombudsman 2008-ban rekordszámú (355) vizsgálatot zárt le (szemben a 2007-ben lezárt 351 vizsgálattal). Ezek közül 144-et 2008-ban vettek nyilvántartásba, 102 vizsgálat 2007-ben indult, 109 pedig még korábbi években.

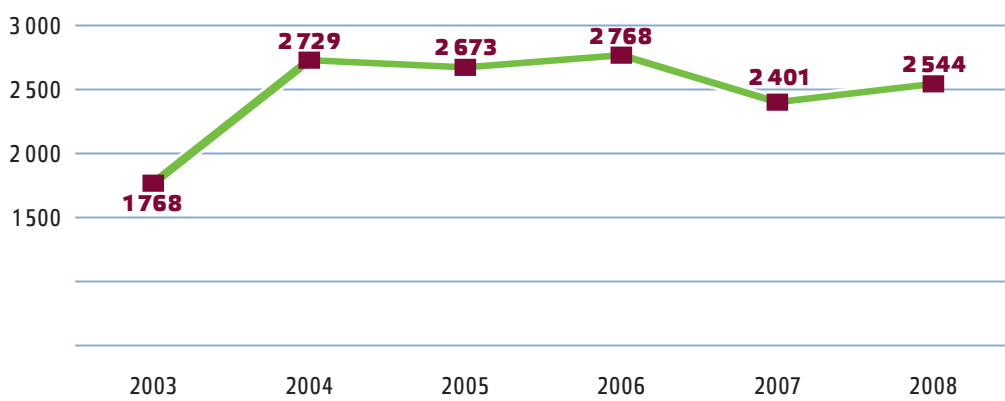
Mint a 3.1. ábra mutatja³, az elmúlt öt évben az Ombudsman hatáskörébe eső panaszok száma a 2003-ban érkezett 603-ról 2008-ra 802-re emelkedett. A tetőpontot 2004-ben érte el 930 panasszal, a második legmagasabb érték pedig 2007-ben volt, 870 panasszal.

3.1. ábra: Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok, 2003–2008



Mint a 3.2. ábra mutatja⁴, az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma a 2007-es 2 401-ről 2008-ra 2 544-re emelkedett. Ezzel még mindig nem éri el a 2004-ben, 2005-ben és 2006-ban tapasztalt magas szinteket (2 729, 2 673, illetve 2 768).

3.2. ábra: Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok, 2003–2008



A panaszok 2008-as száma összességében megerősíti azt az általános tendenciát, miszerint a panaszok száma nagyjából az Unió 2004-es bővítése után elért, történelmileg magas szinteken stabilizálódik.

3. Meg kell jegyezni, hogy 2005-ben 335 — az Ombudsman hatáskörébe tartozó — panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket a 3.1. ábrán csak a tizenegyedik panaszig (azzal bezárólag) számolták külön panaszoknak.

4. Meg kell jegyezni, hogy 2006-ban 281 — az Ombudsman hatáskörén kívül eső — panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket a 3.2. ábrán csak a tizenegyedik panaszig (azzal bezárólag) számolták külön panaszoknak.

A 3.2. táblázat a 2008-ban nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredetéről ad áttekintést. A legtöbb panaszt Németország, az EU legnagyobb népességű országa nyújtotta be, utána Spanyolország, Lengyelország és Franciaország következett a sorban. A népességhez viszonyítva azonban a legtöbb panasz Máltáról, Luxemburgból, Ciprusról és Belgiumból érkezett.

3.2. táblázat: A 2008-ban nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredete

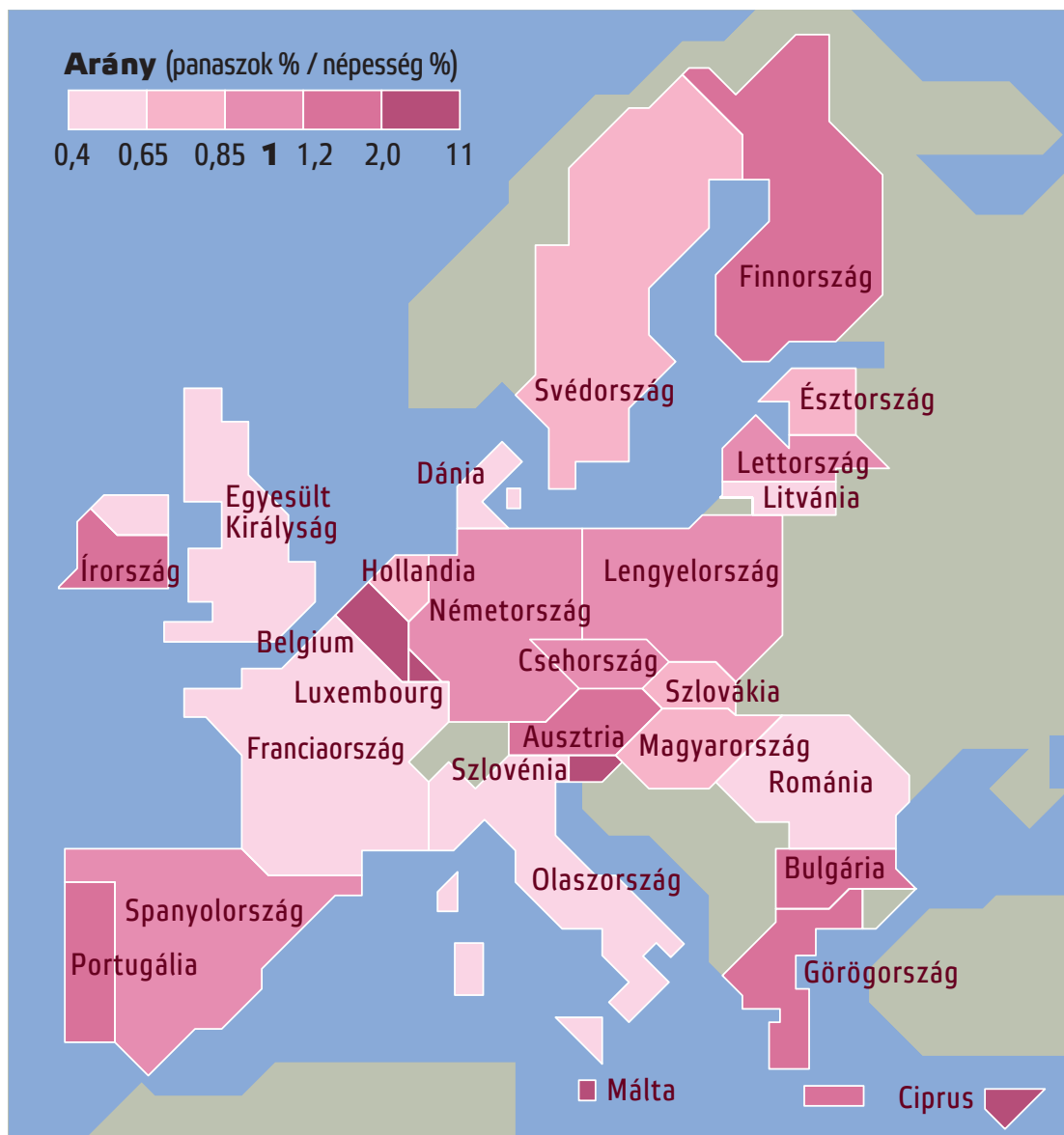
Ország	Panaszok száma	A panaszok számának %-a	Az EU népességének %-a	Arány
Málta	36	1,1	0,1	11,0
Luxembourg	33	1,0	0,1	10,0
Ciprus	35	1,0	0,2	5,0
Belgium	229	6,7	2,1	3,2
Szlovénia	41	1,2	0,4	3,0
Ausztria	108	3,2	1,7	1,9
Írország	45	1,3	0,9	1,4
Görögország	110	3,2	2,3	1,4
Bulgária	74	2,2	1,6	1,4
Portugália	95	2,8	2,1	1,3
Finnország	49	1,4	1,1	1,3
Spanyolország	352	10,3	9,0	1,1
Lengyelország	270	7,9	7,7	1,0
Lettország	18	0,5	0,5	1,0
Németország	546	16,0	16,6	1,0
Csehország	66	1,9	2,1	0,9
Svédország	52	1,5	1,8	0,8
Szlovákia	29	0,9	1,1	0,8
Magyarország	46	1,4	2,0	0,7
Hollandia	78	2,3	3,3	0,7
Észtország	7	0,2	0,3	0,7
Dánia	23	0,7	1,1	0,6
Románia	97	2,8	4,4	0,6
Franciaország	240	7,0	12,8	0,5
Olaszország	219	6,4	11,9	0,5
Egyesült Királyság	197	5,8	12,3	0,5
Litvánia	11	0,3	0,7	0,4
Egyéb	221	6,5		
Ismeretlen	79	2,3		

MEGJEGYZÉS A panaszok aránya az egyes tagállamokból érkezett panaszok összes panaszhoz képest számított százalékarányának és az EU teljes népességéből a tagállamra jutó százalékarányának a hányadosa. Ahol ez nagyobb, mint 1,0, az azt jelzi, hogy a szóban forgó 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.

2008-ban 12 tagállam nyújtott be több panaszt a népességük nagysága alapján elvárhatónál, 12 kevesebbet, három pedig a népesség méretét tükröző számú panaszt nyújtott be.

Az alábbi térkép grafikusan szemlélteti, hogy az egyes tagállamok polgárai mekkora valószínűséggel tesznek panaszt az Európai Ombudsmannál. A térkép az egyes tagállamokból származó panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul (lásd a fent említett magyarázatot ennek az aránynak a kiszámításáról).

A 2008-ban nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredete



Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokat az EU-Szerződés 23 nyelvének⁵ bármelyikén be lehet nyújtani. Az Európai Ombudsman és a spanyol kormány között 2006. novemberben aláírt

Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokat az EU-Szerződés 23 nyelvének bármelyikén be lehet nyújtani.

megállapodást követően a polgárok Spanyolország bármelyik regionális hivatalos nyelvén panaszt tehetnek az Európai Ombudsmannak (katalán/valenciai, galíciai és baszk)⁶. Mint a

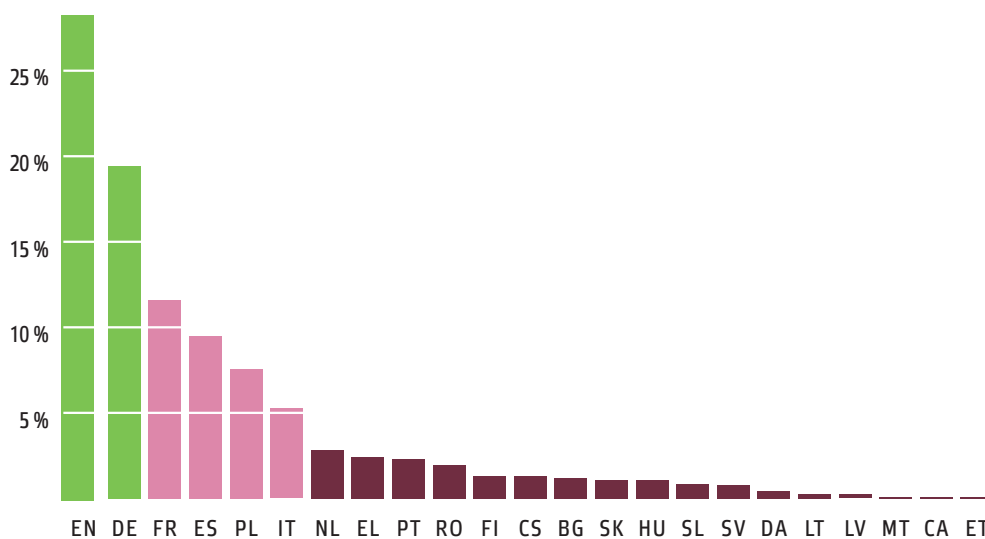
3.3. ábra mutatja, 2008-ban a legtöbb panaszos angolul nyújtotta be panaszát az Ombudsmannak,

5. Angol, bolgár, cseh, dán, észt, finn, francia, görög, holland, ír, lengyel, lett, litván, magyar, máltai, német, olasz, portugál, román, spanyol, svéd, szlovák és szlovén.

6. 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.

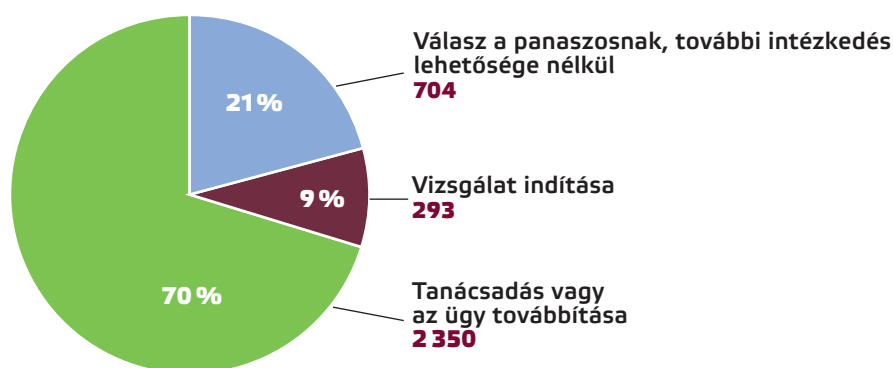
a gyakoriságban ezután következett a német, a francia és a spanyol. Korlátozott számban lett, máltai, katalán és észt nyelven is érkeztek panaszok.

3.3. ábra: A panaszok nyelvek szerinti megoszlása



Mint a 3.4. ábrából kiderül, az Ombudsman az esetek közel 80%-ában tudott segíteni a panaszosnak, vizsgálat indításával (az esetek 9%-a), a panasz továbbításával egy illetékes szervhez, illetve tanácsadással a tekintetben, hogy hová érdemes fordulni (70%). Az alábbi 3.6. szakasz azokról az ügyekről ad áttekintést, amelyek továbbítással vagy a panaszosnak szóló tanácsadással folytatódtak. A 2008-ban kezelt ügyek 21%-ában választ küldtek a panaszosnak, de az Ombudsman úgy ítélte, hogy ezen túlmenő intézkedésre nincs mód. Néhány esetben ezt az indokolta, hogy a panaszos elmulasztotta megnevezni, ki vagy mi lenne panaszának tárgya.

3.4. ábra: Az Európai Ombudsman által a panaszok kézhezvétele után megtett intézkedés típusa

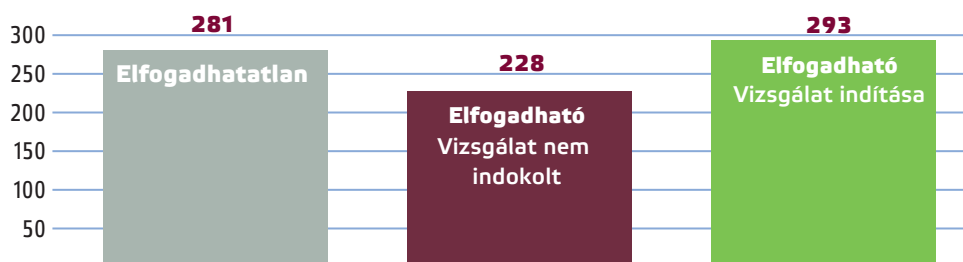


MEGJEGYZÉS Ebbe beletartozik 158 olyan panasz is, amelyeket 2007 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2008-ban történt, kimarad viszont 220 olyan panasz, amelyeket 2008 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.

3.2 A megindított vizsgálatok elemzése⁷

Minden olyan panaszt, amelyről úgy ítélik, hogy az Ombudsman hatáskörébe tartozik, további elemzésnek vetnek alá az elfogadhatóság eldöntése érdekében. Ebből a 802, hatáskörön belüli panaszból 281-et találtak elfogadhatatlannak, további 228 pedig ugyan elfogadható volt, de az Ombudsman vizsgálat indítását nem látta indokoltnak.

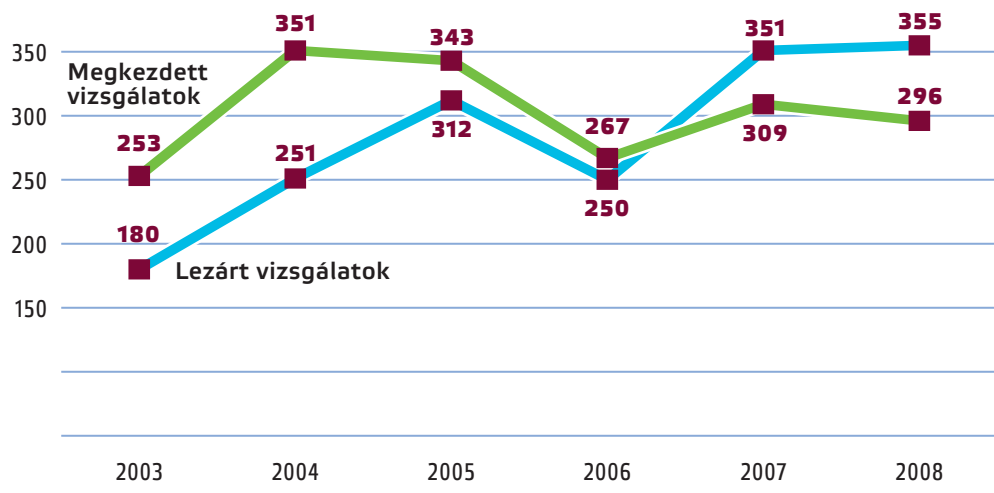
3.5. ábra: Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok



Az év folyamán összesen 293 új vizsgálatot indítottak a panaszbeadványok alapján. Az Ombudsman emellett három vizsgálatot indított hivatalból.

Mint a 3.6. ábrából kitűnik, a 2008-ban elindított vizsgálatok száma (296) valamivel alacsonyabb a 2007-es (309), a 2005-ös (343) és a 2004-es (351) adatnál, magasabb viszont a 2006-os (267) és a 2003-as (253) adatnál. A lezárt vizsgálatok elemzése az alábbiakban a 3.3. szakaszban található.

3.6. ábra: A vizsgálatok számának alakulása



7. Meg kell jegyezni, hogy az ebben a részben szereplő elemzés a 2008-ban elindított vizsgálatok számán alapul, nem pedig — a korábbi évek gyakorlata szerint — az év folyamán kezelt összes panasz számán (amibe tehát beletartoznak a korábbi évekből áthozott ügyek is). Ez az új statisztikai számítási módszer várhatóan jobban jelzi majd az évenkénti tendenciákat.

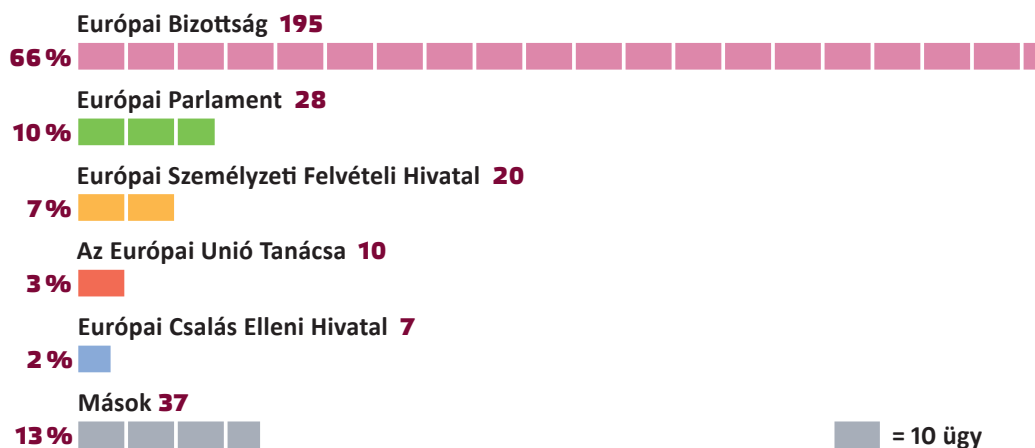
A vizsgálatokhoz vezető panaszokból összesen 74%-ot nyújtottak be magánszemélyek, 26%-ot pedig vállalatok és szervezetek.

3.3. táblázat: A vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

Cégek és szervezetek	26% (75)
Magánszemélyek	74% (218)

A 2008-ban indított vizsgálatok közül a legtöbb az Európai Bizottságra vonatkozott (66%). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, logikus, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. A panaszosok kiemelten foglalkoztak még az Európai Parlament igazgatásával (10%), az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (7%), a Tanáccsal (3%) és az OLAF-fal, az Európai Csalás Elleni Hivatallal (2%)⁸. További 37 vizsgálatnak összesen húsz másik uniós intézmény vagy szerv volt a tárgya⁹.

3.7. ábra: A vizsgálat tárgyát képező intézmények és szervek



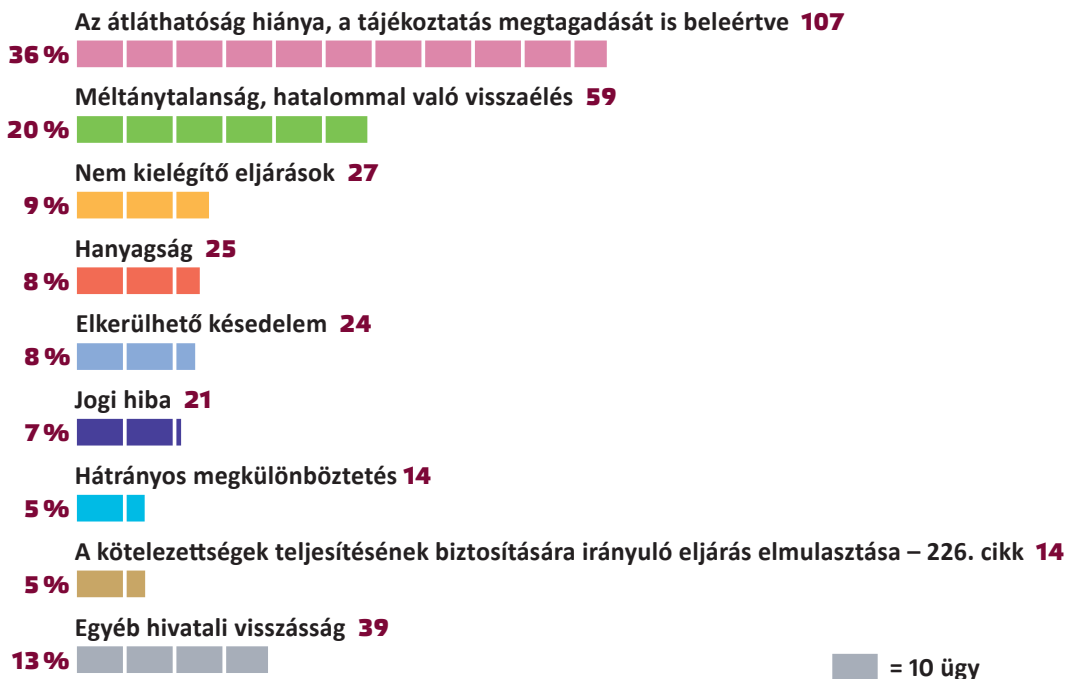
MEGJEGYZÉS Egy esetben a vizsgálat egyszerre két intézményre vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

A 2008-ban indított vizsgálatokban feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (a vizsgálatok 36%-a); méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (20%); nem kielégítő eljárás (9%), hanyagság (8%); elkerülhető késedelem (8%); jogi hiba (7%); hátrányos megkülönböztetés (5%); és a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés öre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (5%).

8. Az Ombudsmant érintő potenciális OLAF-vizsgálatokkal kapcsolatban meg kell jegyezni, hogy az Ombudsman 2008. június 2-án csatlakozott az OLAF belső vizsgálatairól szóló 1999. május 25-i intézményközi megállapodáshoz. Ugyanezen a napon az Ombudsman határozatot fogadott el a Közösségek érdekeire nézve hátrányos csalás, korrupció és bármely jogellenes tevékenység leküzdésével kapcsolatos belső vizsgálatok feltételeiről és szabályairól.

9. Európai Központi Bank (4 vizsgálat), Európai Gyógyszerügynökség (4), az Európai Közösségek Bírósága (3), az Európai Unió Régióinak Bizottsága (3), Europol (3), Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (3), Európai Szakképzés-fejlesztési Központ (2), az EU Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökség (2), az Európai Közösségek Hivatalos Kiadványainak Hivatala (2), Európai Adatvédelmi Biztos (1), Európai Beruházási Bank (1), az Európai Közösségek Gazdasági és Szociális Bizottsága (1), Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (1), Vegyi Anyagokkal Foglalkozó Európai Ügynökség (1), Európai Újjáépítési Ügynökség (1), az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontja (1), az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (1), Fúzióenergia-fejlesztési és ITER Európai Közös Vállalkozás (1), Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Ügynökség (1), Euratom Ellátási Ügynökség (1).

3.8. ábra: A feltételezett hivatali visszasság típusa



MEGJEGYZÉS Egyes esetekben egy vizsgálaton belül két- vagy többféle hivatali visszasságra vonatkozó állítást kellett kivizsgálni. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

3.3 Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

Mint a fenti 3.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2008-ban rekordszámú (355) vizsgálatot zárt le. Ez a szám közel kétszerese a 2003-ban lezárt vizsgálatok számának. Ezek közül 352 kötődött panaszokhoz, három pedig hivatalból indított vizsgálat volt.

Az Ombudsman által 2008-ban lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül lezárult (52%). Több mint egyharmaduk (36%) három hónapon belül fejeződött be. Ezek között voltak olyan esetek, amelyeket

Az Ombudsman 2008-ban rekordszámú (355) vizsgálatot zárt le. Az Ombudsman által 2008-ban lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül lezárult (52%).

az Ombudsman nagyon könnyen el tudott rendezni, például úgy, hogy telefonon megoldást javasolt az érintett intézménynek¹⁰ (lásd a fenti 2.5. szakaszt). A panaszok közel 70%-a 18 hónapon belül lezárult, a fennmaradó részük viszont hosszabb időbe tel,

vagy az ügyek összetettsége, vagy különféle késedelmek miatt. Az ügyek lezárása átlagosan 13 hónapot vett igénybe. Az Ombudsman arra törekszik, hogy 2009-ben tovább javítsa az intézmény teljesítményét, hogy az ügyek lezárása még rövidebb időbe teljen. E tekintetben fontos megjegyezni, hogy a panaszok számának 2004 óta tartó növekedéséből eredő pluszmunkát mostanra sikerült elvégezni.

3.4. táblázat: A 2008-ban vizsgálatokat követően lezárt ügyek

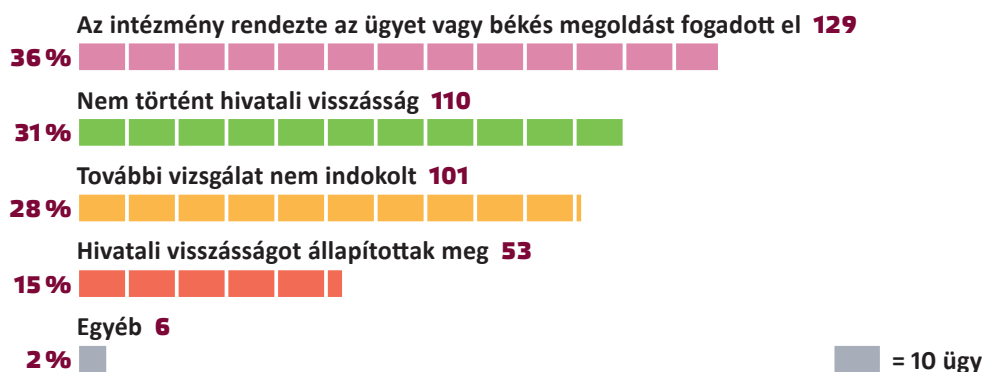
A vizsgálat átlagos hossza	13 hónap
3 hónapon belül lezárt ügyek	36%
12 hónapon belül lezárt ügyek	52%
18 hónapon belül lezárt ügyek	68%

MEGJEGYZÉS Ezek a számadatok egy 30 napból álló hónapra vonatkoznak. Azt is meg kell jegyezni, hogy a százalékok összesített számadatokat képviselnek.

10. Olyan esetek is idetartoznak, amikor az Ombudsman teljes körű vizsgálatot végzett volna, ha a panaszos nem vonta volna vissza a panaszt, illetve amikor az Ombudsman nem tudta tovább folytatni a vizsgálatot, mivel a panaszos úgy döntött, hogy bírósághoz fordul.

Amint a 3.9. ábrán látható, a 2008-ban lezárt ügyek közül 129 esetben (az összes 36%-a) sikerült azonnali, a panaszos számára kedvező eredményt elérni. Ezeket az ügyeket vagy az intézmény rendezte, vagy megállapodtak egy békés megoldásban. Összehasonlításként 2007-ben az ilyen esetek száma 134 volt. További 101 esetben sikerült tisztázni a problémát, így nem volt szükség további vizsgálatokra, 110 esetben pedig az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy 53 esetben történt hivatali visszásság, mindazonáltal nyolc ilyen esetben a panaszos szempontjából pozitív kimenetelt tudott elérni, az érintett intézményhez intézett ajánlástervezetének elfogadása révén (lásd a 3.10. ábrát). E megállapítások részletes ismertetése az alábbiakban található¹¹.

3.9. ábra: A lezárt vizsgálatok eredményei



MEGJEGYZÉS Néhány esetben a vizsgálatok lezárásának kettő vagy több oka volt. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

■ Hivatali visszásság hiánya

2008-ban 110 ügyet zártak le azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszásság. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mivel legalább részletes magyarázatot kap az érintett intézmény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban, egyúttal megismerheti az Ombudsman független elemzését az ügyről. Ugyanakkor egy ilyen megállapítás kézzelfogható bizonyítékul szolgál arra, hogy az érintett intézmény vagy szerv a helyes hivatali magatartás elveinek megfelelően járt el.

Szabálytalanságok egy építésznek szóló ausztriai tervpályázaton

Egy osztrák építész panaszt tett az Ombudsmannál amiatt, ahogyan a Bizottság a jogsértési panaszát kezelte. A Bizottsághoz intézett panaszában az építész azt állította, hogy Ausztria számos, építésznek szóló tervpályázat alkalmával megsértette a szolgáltatásnyújtásra irányuló közbeszerzési szerződések odaítélésére vonatkozó közösségi jogot. Bár a Bizottság megerősítette a közösségi jog megsértésének megtörténtét, úgy döntött, hogy nem tesz további lépéseket, hivatkozva az ausztriai közbeszerzési törvény módosítására, amely véleménye szerint biztosította, hogy a jelenlegihez hasonló esetek ne fordulhassanak többet elő. Az Ombudsman megértette, hogy a panaszos csalódott a Bizottság az irányú döntése miatt, hogy nem tesz további lépéseket, miután már közel öt évig foglalkozott az ügygel. Ugyanakkor emlékeztetett arra, hogy az elfogadott joggyakorlat szerint a Bizottság mérlegelési jogkörébe tartozik annak eldöntése, hogy az ügyet bíróság elé viszi-e. A Bizottság indoklását elfogadhatónak találta, ezért hivatali visszásság megállapítása nélkül zárta le az ügyet.

3570/2005/WP ■

11. Az alább következő elemzés a 2008 folyamán lezárt vizsgálatokon alapul. Amennyiben egy vizsgálat egynél több állítással vagy követeléssel foglalkozott, az Ombudsman részéről több megállapításra is vezethetett.

■ Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és a bepanaszolt intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. A közösségi intéz-

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és a bepanaszolt intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni.

mények együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

2008-ban 125 ügyet maga az intézmény vagy szerv rendezett, az Ombudsmannak benyújtott panaszt követően¹².

Egy kutatóintézet és a Bizottság közötti kifizetési vita rendezése

Egy dán kutatóintézet 2004-ben támogatási megállapodást írt alá a Bizottsággal, a humán influenzával foglalkozó kutatási projektjére. Az intézet 2006. decemberben az Ombudsmanhoz fordult, azt állítva, hogy a Bizottság nem fizetett ki egy 288 000 EUR összegű részletet. A Bizottság azt állította, hogy azért nem fizette ki a szóban forgó részletet, mert az intézet még nem adta át a projektre vonatkozó megfelelő költségvetési táblázatot. Az Ombudsman megvizsgálta a vonatkozó aktákat, és megállapította, hogy a Bizottság időközben elküldte az intézetnek az ahhoz szükséges magyarázatokat, hogy ilyen költségvetési táblázatot tudjon benyújtani. A Bizottság ezt követően bejelentette, hogy fel fogja oldani az utolsó kifizetés zárolását. Az Ombudsman méltatta a Bizottság részéről az intézet érdekében tett erőfeszítéseket, kiemelve, hogy ezt a panaszosokkal szembeni bánásmódot a helyes hivatali magatartás jó példájának találja.

3794/2006/FOR ■

Ha egy vizsgálat során hivatali visszásságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetőség szerint törekszik a békés megoldásra. Az év folyamán négy ügyet zártak le a békés megoldás elérését

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

követően. 2008 végén 25 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte.

Az Ombudsman békés megoldást ért el a Bizottságnál az olasz állami támogatás ügyében

Egy olasz hajózási vállalat 1993-ban panaszt nyújtott be a Bizottsághoz, a hajózási vállalatoknak szóló szardíniai támogatási rendszer ügyében. A panaszos szerint a támogatási rendszer hátrányos megkülönböztetést alkalmazott azokkal a vállalatokkal szemben, amelyeket Szardínián alapítottak, de a tevékenységük végzésének központja másol található. A Bizottság 1997-ben megállapította, hogy a támogatási rendszer jogellenes támogatásnak minősül, és ezért összeegyeztethetetlen a közös piaccal. Az Európai Bíróság 2000-ben eljárási okokból megsemmisítette a Bizottság határozatát. A Bizottság azonban nem fogadott el új határozatot. Az olasz vállalat panaszt tett az Ombudsmannál. Az Ombudsman a hosszú késedelmet hivatali visszásságnak ítélte, és békés megoldást javasolt. A panaszos 2007. decemberben tájékoztatta az Ombudsmant arról, hogy a Bizottság új határozatot fogadott el.

2713/2006/IP (Bizalmas) ■

12. Mint a 2. fejezetben már jeleztük, ezek közül 101 ügyben az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre.

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

Néhány esetben a panasz rendeződhet vagy békés megoldás születhet azáltal, hogy az adott intézmény vagy szerv jóvátételt ajánl fel a panaszosnak.

→→→ A Tanács kártérítésével elismerte az okozott kellemetlenségeket

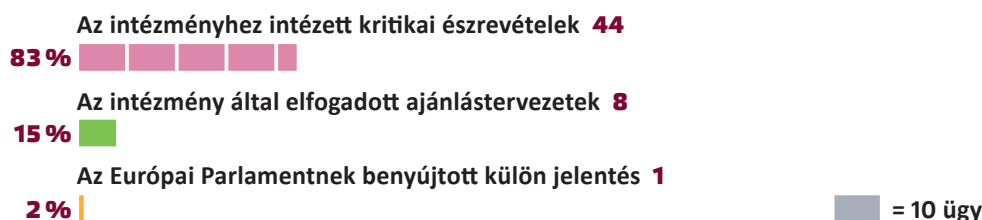
A Tanács beleegyezett egy 1 000 EUR összegű *ex gratia* kifizetésbe a panaszost ért kényelmetlenségek és stressz jóvátételére. A Tanács először egyéves szerződést ajánlott a panaszosnak, majd megváltoztatta a feltételeket, amikor felfedezte, hogy a panaszos az említett időszakban betölti a 65. életévét. Az Ombudsman azonban nem állapított meg hivatali visszásságot a panaszos életkoron alapuló megkülönböztetésre vonatkozó állítása tekintetében.

1162/2007/FOR (Bizalmas) ■

■ Feltárt hivatali visszásságok

Az Ombudsman a 2008-ban lezárt ügyek 15%-ában hivatali visszásságot állapított meg. 44 ilyen esetben az ügyet az érintett intézményhez vagy szervhez intézett kritikai észrevételekkel zárta le (2007-ben 55 ilyen ügy volt). Nyolc ügyet azután zártak le, hogy az érintett intézmény elfogadta az Ombudsman által készített ajánlástervezetet. Egy esetben, amikor a Bizottság ezt nem tette meg, az Ombudsman külön jelentést nyújtott be az Európai Parlamentnek. Ezekről a megállapításokról az alábbiakban részletesebb elemzés olvasható.

3.10. ábra: Hivatali visszásság megállapításával zárult vizsgálatok



Kritikai észrevételek

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha nem sikerül ilyen megoldást elérni, az Ombudsman az érintett intézményhez illetve 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, ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedésre nincs szükség.

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

Kritikai észrevétel készül akkor is, ha az Ombudsman úgy ítéli meg, hogy az ajánlástervezet nem szolgál hasznos célt, vagy olyan esetekben, amikor az érintett intézmény vagy szerv nem fogadja el az ajánlástervezetet, de az Ombudsman nem tartja megfelelőnek, hogy külön jelentést nyújtson be a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panaszja indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek vagy szervnek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, ezzel elősegítve a hivatali visszasságok elkerülését a jövőben.

Az ajánlatokban használandó nyelvek indokolatlan korlátozása

Egy német szervezet részt kívánt venni a Bizottság kínzások áldozatainak szóló rehabilitációs projektekre vonatkozó ajánlati felhívásában, amely az „Európai kezdeményezés a demokráciáért és az emberi jogokért” című program része volt. Az NGO az Ombudsmanhoz fordult, azt állítva, hogy a Bizottság ragaszkodott hozzá, hogy a pályázatokat angol, francia vagy spanyol nyelven kell benyújtani. Azzal érvelt, hogy a Bizottságnak törvényi kötelessége elfogadni az EU bármely hivatalos nyelvének használatát az ajánlati felhívásaira válaszul benyújtott pályázatokban. A Bizottság kijelentette, hogy gyakorlati okokból döntött a nyelvhasználat korlátozása mellett. Az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, megállapítva, hogy a Bizottság hivatali visszasságot követett el, amikor ragaszkodott az angol, francia vagy spanyol nyelv használatához a projektekre vonatkozó pályázatokban.

259/2005/(PB)GG ■

A személyzeti költségek kétséges támogathatósága egy mezőgazdasági projektben

Egy német egyetem, amely részt vett a Közösség által társfinanszírozott projektben, azzal az állítással fordult az Ombudsmanhoz, miszerint a Bizottságnak vissza kellett volna követelnie az eredetileg a projekt koordinálásáért felelős spanyol egyetemnek folyósított előzetes kifizetéseket. Az Ombudsman vizsgálata nyomán kiderült, hogy a 38 000 EUR összegű személyzeti költségekkel kapcsolatban ésszerű kétségek merültek fel, aminek további ellenőrzésekre kellett volna készítenie a Bizottságot. Mivel a Bizottság ezt megtagadta, az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, kijelentve, hogy az intézmény nem vizsgálta meg kellő alaposággal a panaszos határozott érveit a korábban elfogadott személyzeti költségekkel kapcsolatban.

576/2005/GG ■

Állítólagos szisztematikus kizárás az elektronikus kiadványokra vonatkozó pályázatokból

Egy holland vállalat navigációs és kereső szoftvert fejlesztett az EU elektronikus kiadványaihoz. Amiatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy miután leváltották a témáért felelős tisztviselőt a Hivatalos Kiadványok Hivatalánál, termékeit szisztematikusan kizárták a pályázati eljárásokon való kiválasztás lehetőségéből. A vállalat négy esetet említett, amelyeket az Ombudsman megvizsgált. Megállapította, hogy a Kiadóhivatal nem vizsgálta felül rendesen az első szerződést. Azért is bírálta, hogy — nyilvánvalóan alaptalan és hibás indokok alapján — kizárta a második szerződés meghosszabbításának lehetőségét. Ugyanakkor az Ombudsman arra a megállapításra jutott, hogy nincs bizonyíték arra, hogy a Kiadóhivatal szisztematikusan kizárta volna a panaszos termékeit a pályázati eljárásokból.

1128/2004/GG ■

Az európai parlamenti képviselőknek fizetett juttatásokhoz való nyilvános hozzáférés

A Parlament 2005-ben adatvédelmi okokra hivatkozva visszautasította egy újságíró információkérését az Európai Parlament öt máltai képviselőjének kifizetett juttatásokra vonatkozóan. Az újságíró panaszt tett az Ombudsmannál, azzal érvelve, hogy az adófizetőknek joguk van tudni, hogy az európai parlamenti képviselők hogyan költenek a közpénzből. Miután konzultált az Európai Adatvédelmi Biztossal — aki egyetértett az Ombudsman álláspontjával —, az Ombudsman felhívta a Parlamentet a kért információ

nyilvánosságra hozatalára, tekintettel a nyilvánosság törvényes jogára a dokumentumokhoz való hozzáféréshez. A Parlament ezt továbbra is megtagadta. Bejelentette viszont, hogy honlapján közzé fogja tenni az európai parlamenti képviselők juttatásaira vonatkozó általános információkat, és utalt annak lehetőségére, hogy a helyzetet 2009-ben átértelje. Az Ombudsman kritikai észrevételt adott ki, amelyben sajnálatát fejezte ki amiatt, hogy a Parlament nem tesz eleget a jognak az Elsőfokú Bíróság értelmezése szerint. Mindazonáltal üdvözölte a Parlament arra vonatkozó döntését, hogy a honlapján keresztül jobban tájékoztatja a nyilvánosságot az európai parlamenti képviselők juttatásairól.

3643/2005/(GK)WP ■

Néhány esetben a panaszos egyetlen — kifejezett vagy implicit — kívánsága mindössze annyi, hogy nyilvánosan ismerjék el a hivatali visszásság megtörténtét. Ilyen esetekben a kritikai észre-

Néhány esetben a panaszos egyetlen — kifejezett vagy implicit — kívánsága mindössze annyi, hogy nyilvánosan ismerjék el a hivatali visszásság megtörténtét.

vétel egyúttal megfelelő elégtételt is nyújt a panaszosnak. A polgárok és az Unió közötti kapcsolatok javítása szempontjából azonban kedvezőbb kimenetel, ha az érintett intézmény maga is elismeri a hivatali visszásság tényét, és elnézést kér. Az ilyen

eljárás azt is megmutatja, hogy az intézmény tudja, miben hibázott, ezáltal a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszásságokat.

Az Ombudsman egyre gyakrabban élt a további észrevétel lehetőségével is, szintén azzal a céllal, hogy javítsa az EU intézményeinek jövőbeni teljesítményét minden olyan esetben, amikor lehetőséget látott az ügyintézés színvonalának emelésére. 2008-ban az Ombudsman összesen 41 ügyben tett további észrevételt, köztük a következőkben:

Egy jogsértési panasz késedelmes kezelése

Egy magánszemély panaszt tett az Ombudsmannál azzal kapcsolatban, ahogyan a Bizottság a tőkenyereség-adó emeléséről szóló spanyol jogszabályra vonatkozó jogsértési panaszt kezelte. Az Ombudsman kritikai észrevételt tett amiatt, hogy a Bizottság nem tájékoztatta megfelelően a panaszost, amikor végül határozott a jogsértési eljárás hivatalos elindításáról. Az Ombudsman ezenkívül egy további észrevételt is tett arra vonatkozó javaslatokkal, hogy a Bizottság hogyan tudná továbbfejleszteni eljárásait.

3737/2006/(BM)JMA ■

Annak érdekében, hogy az érintett intézmények és szervek tanuljanak a hibáikból, és a jövőben el tudják kerülni a hivatali visszásságokat, az Ombudsman 2008-ban két tanulmányt tett közzé a honlapján a 2006-ban és 2007-ben kiadott összes kritikai észrevétel és további észrevétel nyomán követéséről az érintett intézményeknél. Ezekben a tanulmányokban az Ombudsman néhány esetet emelt ki követendő példaként a tekintetben, hogy az intézményeknek hogyan kellene reagálniuk a kritikai és további észrevételekre. Ezeket jelölte ki úgynevezett „sztárügyeknek”. Az esetek összefoglalása alább olvasható. Az Ombudsman tervei szerint évente fogja tájékoztatni a nyilvánosságot a kritikai és további észrevételek nyomán az egyes intézményeknél történt fejleményekről szóló megállapításairól.

A kritikai és további észrevételek utóélete →→→ A 2007-es jelentésben kiemelt ügyek

Az Ombudsman 2007-es tanulmányában megvizsgálta utólagos intézkedések közül hat érdemel külön említést a kiemelt ügyek sorában. Az **Európai Parlament** számos kezdeményezést tett annak érdekében, hogy jobban érvényesítse a jelöltekkel szembeni egyenlő bánásmódot a versenyvizsgákon, a terhességgel és a gyermekszüléssel kapcsolatban (**3278/2004/ELB**). A **Bizottság** több konstruktív lépést is tett, többek között egy tanácsadó szolgálatot is létrehozott annak biztosítása érdekében, hogy a Közös Kutatóközpontjában dolgozó tudományos munkatársak megfelelő tájékoztatásban és tanácsadásban részesüljenek a szerződéses jogaikról és kötelezettségeikről, valamint az alkalmazandó nemzeti

jogról (272/2005/DK). A Bizottság ezenkívül új szabályokat is bevezetett a tisztviselők súlyos betegségben szenvedő volt házastársainak betegbiztosítási fedezete terén fennálló joghézag lefedésére, és beleegyezett abba, hogy széles körben terjeszt egy füzetet az új szabályok magyarázatával (368/2005/BM). Az **Európai Központi Bank** az Ombudsman javaslataira válaszul úgy módosította a beszerzésről szóló szabályait, hogy pontosan szerepeljen bennük a gazdaságilag legelőnyösebb pályázat kiválasztásához használt kritériumokhoz rendelt relatív súlyozás (1137/2005/ID). Az **Európai Beruházási Bank** tisztázta operatív szolgálatainak felelősségeit a környezetvédelmi dokumentáció tekintetében, új eljárásokat dolgozott ki a kerethitelekre, többek között a bank szolgálatai által végrehajtott környezetvédelmi megfigyelést, és számos konkrét példával bizonyította, hogy elkötelezett híve az NGO-kkal és más civil társadalmi szervezetekkel való konstruktív együttműködésnek (1807/2006/MHZ). Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** építő szellemben reagált az Unió 2004-es bővítése utáni nyílt versenyvizsgák nyelvi követelményeiben előforduló különbségekkel kapcsolatos bírálatra, és úgy döntött, hogy a jövőben tartandó EU-11 és EU-10 versenyvizsgákon közös nyelvi rendszert alkalmaz (3114/2005/MHZ). ■

→→→ A 2006-os jelentésben kiemelt ügyek

Az **Európai Parlament** új mintát dolgozott ki az összeférhetlenségről szóló nyilatkozatokhoz, amely figyelembe veszi a pályázókkal való korábbi kapcsolatokat vagy a velük kapcsolatos tevékenységeket (3732/2004/GG). A **Bizottság** több konstruktív lépést is tett: (i) hogy javítsa a kommunikációját a gyakornoki állásra pályázókkal (2471/2005/BU); és (ii) hogy biztosítsa, hogy külügyi küldöttségei teljes körű tájékoztatást kapjanak egy további észrevételről azzal kapcsolatban, hogy a Bizottságnak hogyan kellene gondoskodnia arról, hogy az átruházott eljárásokban az ajánlatkérők tiszteletben tartsák a szerződés odaítéléséről szóló értesítés azonnali elkészítésére és továbbítására vonatkozó kötelezettségeiket (3706/2005/MHZ). A Bizottság egy kritikai észrevételre válaszul a panaszosnak jóvátételt is kínált annak ellenére, hogy nem értett egyet az Ombudsman megállapításával, miszerint hivatali visszásság történt (495/2003/ELB). A helyes gyakorlat további példái közé tartoznak még az **Európai Beruházási Bank** fejlesztései az információkhoz való hozzáférésre irányuló kérések és panaszok kezelésére vonatkozó politikái és eljárásai terén (994/2004/IP és 3501/2004/PB), valamint az **Európai Védelmi Ügynökség** határozata a felvételi eljárásainak módosításáról, amellyel minden jelölt esetében bevezette az írásbeli értékelő nyomtatványokat (2044/2005/BM). ■

Ajánlástervezetek

Olyan esetekben, amikor az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszásságot, vagy ha a hivatali visszásság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általában ajánlástervezetet készít az érintett intézménynek vagy szervnek. Az Ombudsman alapokmánya 3. cikkének (6) bekezdése értelmében az intézménynek vagy szervnek három hónapon belül kell részletes véleményt küldenie. 2008 során 23 ajánlástervezet született. Emellett négy, 2007-ből származó ajánlástervezet 2008-ban vezetett határozathoz, és további két eset lezárására került sor 2004-ben, illetve 2006-ban tett ajánlástervezetek nyomán. Az év folyamán nyolc eset zárult azzal, hogy az érintett intézmény elfogadta az ajánlástervezetet (lásd az alábbi szemléltető példát). Egy eset az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett. Tíz ügy zárult kritikai észrevétellel. 2008 végén 12 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük két 2007-ben, illetve tíz 2008-ban készült ajánlástervezet.

Az igazságszolgáltatás állítólagos megtagadása az Európai Iskolák kormányzótanácsa részéről

Egy ügyvéd panaszt tett a Bizottság ellen az Európai Iskolák kormányzótanácsának két határozatával kapcsolatban, amelyek a Luxembourgi Iskola tandíjának megemeléséről szóltak. Azt állította, hogy a kormányzótanács megtagadta az igazságszolgáltatást, mivel a szülői szervezetektől megtagadta a jogot, hogy a panaszbizottságnál fellebbezzenek a kormányzótanács tandíjra vonatkozó határozataival szemben. Az Ombudsman vizsgálata folyamán arra szólította fel a Bizottságot, hogy a kormányzótanácsban betöltött szerepe keretében támogassa azt az álláspontot, hogy a panaszbizottság joghatósága kiterjed a kormányzótanács intézkedéseivel szembeni fellebbezésekre, így például a szóban forgó fellebbezésre is. A Bizottság azt válaszolta, hogy a kormányzótanács következő üléseinek valamelyikén fel fogja kérni a főtítkárt az Iskolák általános szabályzatának módosítására, hogy lehetővé tegye az ilyen fellebbezést.

2153/2004/MF ■

Külön jelentések

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

Ha egy közösségi intézmény vagy szerv nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek.

Amint azt az Európai Ombudsman *1998. évi éves jelentésében* hangsúlyozták, az Ombudsman munkája szempontjából felbecsülhetetlen értékű lehetőséget jelent az, hogy külön jelentést

nyújthat be az Európai Parlament részére. Az Európai Parlamentnek elküldött külön jelentés az utolsó érdemi lépés, amelyet az Ombudsman egy ügygel kapcsolatban tehet, mivel az állásfoglalások elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása az intézmény politikai megítélésének kérdése¹³. Az Ombudsman természetesen minden olyan információt vagy támogatást megad, amelyre a Parlamentnek a külön jelentéssel kapcsolatban szüksége van.

Az Európai Parlament eljárási szabályzata szerint a Petíciós Bizottság feladata a Parlament és az Ombudsman közötti kapcsolattartás. A Petíciós Bizottság 2005. október 12-i ülésén az Ombudsman a Parlament eljárási szabályzatának 195. cikke (3) bekezdésével összhangban kötelezettséget vállalt arra, hogy saját kezdeményezésére megjelenik a bizottság előtt, amikor a Parlamentnek külön jelentést nyújt be.

2008-ban egy külön jelentést nyújtottak be a Parlamentnek. Az ügy összefoglalása alább olvasható.

A szabadúszó tolmácsokat érintő, életkoron alapuló megkülönböztetés

Egy belga szabadúszó tolmács, akit az intézmények több mint 35 éven át foglalkoztattak az egyes konferenciák és ülések alkalmával, panaszt tett az Ombudsmannál, mivel 65. életéve betöltése után nem ajánlottak neki több munkát. Az Ombudsman megerősítette, hogy ez életkoron alapuló megkülönböztetésnek minősül. Az ajánlástervezetere válaszul a Parlament beleegyezett, hogy változtat a gyakorlatán (186/2005/ELB ügy). A Bizottság ezzel szemben nem volt hajlandó változtatni magatartásán, ugyanakkor nem indokolta meg megfelelően, hogy miért kezelte másképp a 65 év fölötti tolmácsokat. Mivel az ügy fontos elvi kérdést vetett fel, az Ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek.

185/2005/ELB ■

13. A példa kedvéért: a Parlament 2008-ban állásfoglalást fogadott el az Ombudsman által az 1487/2005/GG ügyben tett külön jelentésben szereplő megállapítások támogatásáról. Ez a Tanács elnökségeinek weboldalain használt nyelvi rendszerekre vonatkozott.

3.4 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A 2008-ban lezárt ügyek közül nyolc minősült a legjobb gyakorlatot szemléltető példának, így ezeket nevezték ki kiemelt ügyeknek. Az EU intézményei és szervei számára mintául szolgálnak a

A 2008-ban lezárt ügyek közül nyolc minősült a legjobb gyakorlat szemléltető példájának, így ezeket nevezték ki kiemelt ügyeknek.

Az EU intézményei és szervei számára mintául szolgálnak a tekintetben, hogy miként lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

tekintetben, hogy miként lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) beleegyezett, hogy a jelöltek kérésére ismerteti velük a felvételi eljárások során alkalmazott értékelési kritériumokat, valamint az egyes osztályzatok bontását. Erre az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatát követően került sor, aki méltatta az EPSO által elfoga-

dott átlátható hozzáállást (OI/5/2005/PB). Az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) konstruktívan reagált egy dokumentumokhoz való hozzáférésre irányuló megkeresésre. Az érintett jelentés két változatának átadásával — az egyik tartalmazta a panaszos személyes adatait, a másik nem — eleget tett a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó uniós szabályoknak, ugyanakkor polgárközpontú hozzáállást tanúsított (754/2007/BU). Szintén dokumentumokhoz és információhoz való hozzáférésről szólt az az eset, amikor egy osztrák állampolgár az **Európai Bíróság** Hivatalától kapott elégtelen információ miatt tett panaszt az Ombudsmannál. Az Ombudsman beavatkozása után a Hivatal levélben részletesebb tájékoztatást adott a panaszosnak, és megerősítette az Ombudsman felé, hogy ezeket a kiegészítéseket belefoglalta a hasonló esetekre vonatkozó szabványleveleibe is (2448/2008/WP, lásd még a fenti 2.5. szakaszt).

Az Ombudsman két szerződéses ügyben méltatta a **Bizottság** konstruktív hozzáállását. Egy olyan ügyben, amely a lakóhelyüket elhagyni kényszerült libériai személyek vízellátására vonatkozó uniós projekt kapcsán egy olasz céggel kialakult fizetési vitáról szólt, a Bizottság az eljárás során mindvégig alapos és konstruktív hozzáállást tanúsított, ami egészen odáig terjedt, hogy vállalta a saját szolgálatait és a panaszos által megnevezett további releváns kifizetéseket. Ennek eredményeként az olasz cég több mint 100 000 EUR-hoz jutott (3490/2005/(ID)PB). Egy ügyben, amely a vegyészeti technológia terén folyó kutatás-fejlesztési szerződésben érintett osztrák intézetről szólt, a Bizottság beleegyezett 54 000 EUR kifizetésébe. Ez az Ombudsman azon kérése nyomán történt, miszerint gondolja át még egyszer, tényleg megtagadja-e a fennmaradó összeg kifizetését amiatt, hogy nem kapta meg időben a záró költségkimutatásokat (3784/2006/FOR). A 2672/2008/VL ügyben az Ombudsman egyszerűsített vizsgálati eljárást alkalmazott, és azt kellett megállapítania, hogy a Bizottság pozitívan reagált, mégpedig azáltal, hogy gyorsan és mintaszerűen rendezte egy vitatott e-mail váltás ügyét, amely egy tudományos kutató és egy bizottsági tisztviselő között zajlott (lásd még a fenti 2.5. szakaszt).

A legjobb gyakorlat további példái között említhető az 1162/2007/FOR ügy, amikor a **Tanács** beleegyezett egy 1 000 EUR összegű *ex gratia* kifizetésbe, a panaszost ért kényelmetlenségek és stressz jóvátételére. A Tanács először egyéves szerződést ajánlott a panaszosnak, majd megváltoztatta a feltételeket, amikor felfedezte, hogy a panaszos az említett időszakban betölti a 65. életévét (lásd még a fenti 3.3. szakaszt). Végezetül — sorban immár harmadik éve — a dicséretes válasszok között szerepel az **Európai Repülésbiztonsági Ügynökség** (EASA) reakciója a tudomására hozott panaszra. A 893/2006/BU ügyben az EASA nemcsak elnézést kért a felvételi eljárásban vétett hibáért, de abba is beleegyezett, hogy átadja a panaszosnak a kért információt, és erre a jövőbeni eljárások esetére is kötelezettséget vállalt.

3.5 A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panaszos nyelvén, amennyiben az nem az angol.

2008-ban az Ombudsman új felépítésű és formátumú határozatot vezetett be, így az alapvető tények és az elemzés meghagyása mellett a szövegek rövidebbek, könnyebben olvashatók, és ezáltal jobban hozzáférhetőek lettek.

2008-ban az Ombudsman új felépítésű és formátumú határozatot vezetett be, így az alapvető tények és az elemzés meghagyása mellett a szövegek rövidebbek, könnyebben olvashatók, és ezáltal jobban hozzáférhetőek lettek. Az ügyek egy részét az Ombudsman honlapján összefoglaló formában, mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik. Az összefoglalásokból kiderül, hogy a

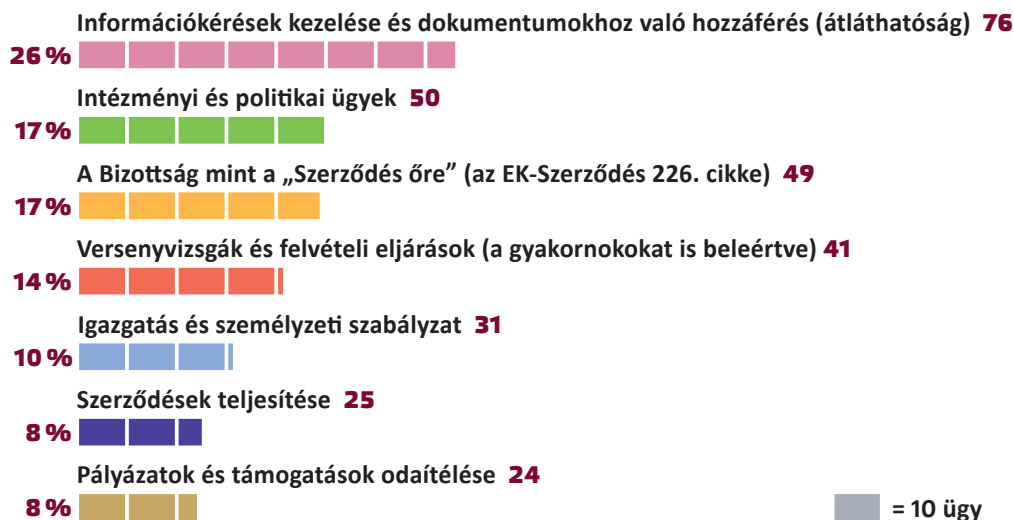
2008-ban vizsgálat lezárásaként hozott, összesen 355 határozat milyen témákkal és mely közösségi intézményekkel és szervekkel foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

Ez a szakasz az Ombudsman 2008-as, vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat elemzi. A vizsgálatok fő tárgya szerint tematikus csoportosításban, a következő hét fő kategória köré szerveződik:

- Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- A Bizottság mint a „Szerződés őre”;
- Pályázatok és támogatások odaítélése;
- Szerződések teljesítése;
- Igazgatás és személyzeti szabályzat;
- Versenyvizsgák és felvételi eljárások; és
- Intézményi, politikai és egyéb ügyek.

Meg kell jegyezni, hogy a fenti kategóriák között jelentős átfedés van. Például a nyilvánosság kérdését gyakran a személyzetfelvétellel vagy az Európai Bizottságnak a Szerződés őreként betöltött szerepével kapcsolatos panaszokban vetik fel. Azt is hozzá kell tenni, hogy a kategóriák nem ugyanabban a sorrendben vannak felsorolva, mint ahogy a 3.11. ábrán szerepelnek¹⁴.

3.11. ábra: A vizsgálatok tárgya



14. A 3.11. ábra az összes, 2008-ban elindított vizsgálatról tájékoztat a téma alapján, míg a tematikus elemzés a 2008-ban lezárt ügyek közül kiválasztottakban szereplő legfontosabb megállapításokról ad áttekintést. A grafikon azért ebben a szakaszban kapott helyet, hogy az olvasó felé jelezze a tárgyalt téma jelentőségét az Ombudsman összesített igénybevételéhez képest.

■ Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok

Mint a jelentés bevezetőjében már említettük, az Ombudsman az átláthatóság őreként jár el. Ez a szakasz az Ombudsman 2008-as határozatait tekinti át (i) a dokumentumokhoz való nyilvános

Mint a jelentés bevezetőjében már említettük, az Ombudsman az átláthatóság őreként jár el.

hozzáférésre, (ii) az információkhoz való nyilvános hozzáférésre és (iii) a személyes adatok védelmére és az adatalanyok adataikhoz való hozzáférésre vonatkozó joghoz kapcsolódó panaszok esetében.

Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés

Az Európai Unióról szóló szerződés 1. cikke szerint az Unió határozatait „a lehető legnyilvánosabban” kell meghozni, az EK-Szerződés 255. cikke pedig az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való hozzáférés jogáról rendelkezik. Ezt a jogot az 1049/2001 rendelet¹⁵ szabályozza. A Bizottság 2008. április 30-án javaslatot¹⁶ terjesztett elő az 1049/2001 rendelet módosítására és felváltására. Az alábbi 4. fejezet utal az Ombudsman részvételére a bizottsági javaslatról szóló nyilvános vitában.

Az Ombudsman által 1996-ban és 1999-ben hivatalból indított vizsgálatokat követően több más közösségi intézmény és szerv is szabályokat fogadott el a dokumentumokhoz való hozzáférésről.

Az 1049/2001 rendelet jogorvoslati lehetőséget kínál a kérelmezők számára: az EK-Szerződés 230. cikke szerinti bírósági eljárás keretében vagy az Ombudsmannál tett panasz formájában is megtámadható a hozzáférés teljes vagy részleges megtagadása. 2008 folyamán az Ombudsman az 1049/2001 rendelet alkalmazásával kapcsolatban 12 panasz vizsgálatát zárta le, amelyek közül hat az Európai Bizottság ellen, kettő az Európai Parlament ellen, kettő az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) ellen, egy az Europol ellen, egy pedig az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) ellen irányult.

Állítólagos késelem öt panaszban szerepelt. A Bizottság elnézést kért két kérelem késedelmes kezeléséért. A **255/2007/PB** ügyben elmagyarázta, hogy az érintett szolgálat nagyon le volt terhelve az 1049/2001 rendelet reformja miatt, és biztosította az Ombudsmant arról, hogy a szolgálatot átszervezés és további munkatársak felvétele segítségével meg fogják erősíteni. A **420/2007/BEH** ügyben a Bizottság amiatt kért elnézést, hogy nem döntött a panaszos megerősítő kérelméről. A panaszos elfogadta az arra adott magyarázatot, hogy miért nem adhatott hozzáférést az érintett dokumentumokhoz. Az Ombudsman a **3208/2006/GG** ügyben bírálta a Bizottságot amiatt, hogy nem hozott létre átfogó nyilvántartást az általa előállított vagy hozzá érkezett dokumentumokról, amint azt az 1049/2001 rendelet előírja. Mivel egy ilyen nyilvántartásnak már 2002 óta működni kellett volna, az Ombudsman gyors cselekvésre szólította fel a Bizottságot, az Európai Parlament pedig egy állásfoglalásban támogatta az Ombudsman felhívását. Az **1161/2007/TN** ügy az Európai Gyógyszerügynökséghez (EMA) beadott kérelmekről szólt. Az Ombudsman úgy vélte, hogy az EMA részéről ésszerű volt annak alapján különbséget tenni és kategorizálni, hogy a kérelmek dokumentumokhoz való hozzáférésre vagy információhoz való hozzáférésre vonatkoztak. Bár úgy találta, hogy az információkérések közül kettőnek a megválaszolása némi késedelmet szenvedett, az Ombudsman összességében nem állapított meg hivatali visszasságot. Az egyszerűsített vizsgálati eljárással kezelt **111/2008/TS** ügyben az Europol elnézést kért egy kérelem késedelmes kezeléséért, és hozzáférést adott a kért dokumentumhoz.

A **2681/2007/PB** ügyben az Ombudsman bírálta a Bizottságot amiatt, hogy egy korábbi vizsgálat során letagadta egy bizonyos dokumentum létezését. A Bizottság ezt követően elismerte a dokumentum létezését, miután a panaszos más forrásból hozzájutott egy másolathoz. Az Ombudsman rámutatott, hogy az az előfeltevés, miszerint az igazgatás igazat mond, amikor tényszerűen állítja, hogy egy bizonyos kért dokumentum nem létezik, különösen szigorú köteleességet von maga után a tekintetben, hogy az ilyen állítások pontosságáról gondoskodjanak.

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

16. COM(2008) 229 végleges.

Az Ombudsman hat, hozzáférés megtagadásával kapcsolatos panasszal foglalkozott. A **3824/2006/IP** ügyben a Bizottság elfogadta az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, amely a kért dokumentumokhoz való hozzáférés megadását is tartalmazta. A Bizottság az **1452/2007/PB** ügyet is a hozzáférés megadásával rendezte. A **3398/2006/PB** ügyben az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) beleegyezett abba, hogy a szóban forgó dokumentumokhoz részleges hozzáférést biztosítson.

Három ügy érintette az 1049/2001 rendelet 4. cikke (1) bekezdésének (b) pontját¹⁷. Az Ombudsman ezekről a panaszokról a 2006. november 30-án aláírt egyetértési nyilatkozat értelmében konzultált az Európai Adatvédelmi Biztossal.

A **152/2007/GG** ügyben az OLAF elutasította a panaszos az irányú kérelmét, hogy hozzáférhessen egy nemzeti köztisztviselő OLAF -hoz való kihelyezésének meghosszabbításáról szóló dokumentumhoz. A dokumentum vizsgálata alapján az Ombudsman elképzelhetőnek vélte, hogy a teljes dokumentumhoz való nyilvános hozzáférés ténylegesen és kifejezetten kedvezőtlenül befolyásolná az érintettek személyiségének és becsületének védelmét. Miután a panaszos világosan jelezte, hogy nem kívánja tovább folytatni a panaszt, az Ombudsman úgy vélte, hogy a további vizsgálat nem indokolt.

A másik két eset az Európai Parlament ellen benyújtott panaszokhoz kapcsolódott, olyan kérelmek nyomán, amelyekkel a Parlament az 1049/2001 rendelet keretében kívánt foglalkozni. A két ügy lezárásáról szóló határozat ugyanazon a napon született.

A **3643/2005/WP** ügy egy újságíró információkéréséről szólt a máltai európai parlamenti képviselőnek fizetett juttatásokkal kapcsolatban. A Parlament adatvédelmi okokra hivatkozva elutasította a kérést. Az Európai Adatvédelmi Biztos azt tanácsolta, hogy bár az európai parlamenti képviselőktől nem szabad megtagadni a személyiség védelmét, alapvetően azt kellene mérlegelni, hogy a nyilvánosság joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon a magatartásukról, és különösen a rájuk bízott közpénzekből történő kiadásokról. Az Ombudsman ajánlástervezetben javasolta, hogy a kért információt hozzák nyilvánosságra. A Parlament csak részben fogadta el az ajánlástervezetet, a többi részét az 1049/2001 rendelet és a 45/2001 rendelet¹⁸ közötti kapcsolat jogi értelmezésére hivatkozva visszautasította, amiről az Ombudsman úgy vélekedett, hogy nincs összhangban az Elsőfokú Bíróság által a *Bavarian Lager* ügyben¹⁹ hozott ítélettel.

A **655/2006/ID** ügyben a Parlament megtagadta a panaszostól a hozzáférést az európai parlamenti képviselők kiegészítő nyugdíjrendszerének tagjait tartalmazó listához. Az Ombudsman előzetesen hivatali visszasságot állapított meg, és békés megoldást javasolt, amit a Parlament elutasított. Mivel a Parlament plenáris ülésén elutasította a Költségvetési Ellenőrző Bizottságtól származó konkrét javaslatot a nevek listájának közzétételére, az Ombudsman lezárta az ügyet, arra hivatkozva, hogy a Parlament ezzel az eljárással politikai felelősség kérdésévé emelte az ügyet, amelyért ennek megfelelően a választók felé kell elszámolnia, nem az Ombudsman felé.

Információkhoz való nyilvános hozzáférés

Az Ombudsman kilenc vizsgálatban foglalkozott a tájékoztatás állítólagos elmulasztása miatti panaszokkal²⁰. Két esetben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Parlament valójában közölte a kért információt. A többi hét ügy úgy zárult le, hogy az érintett intézmények és szervezetek az Ombudsman vizsgálatának eredményeként átadták a kért információt. Az ügyek közül négy a Bizottságra vonatkozott, egy az OLAF-ra, kettő pedig a Bíróságra. Négy üggyel egyszerűsített vizsgálati eljárás keretében foglalkoztak.

17. „Az intézmények megtagadják a dokumentumokhoz való hozzáférést, ha a közzététel kedvezőtlenül befolyásolná a következők védelmét: (...) (b) a személyiség és a magánszemély becsületének védelme, különösen a személyi adatok védelmére vonatkozó közösségi joganyagoknak megfelelően.”

18. Az Európai Parlament és a Tanács 2000. december 18-i 45/2001/EK rendelete a személyes adatok közösségi intézmények és szervezetek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról (HL L 8., 2001., 1. o.).

19. A T-194/04. sz. ügy, *Bavarian Lager kontra Bizottság*, EBHT [2007] II-4523. o.

20. A tájékoztatás elmulasztásának eseteiből ennél sokkal több volt, de sokat sikerült az adott intézménnyel történő közvetlen telefonos kapcsolatfelvétel révén elrendezni (lásd a fenti 2.5. szakaszt).

Adatvédelem

Az 1049/2001 rendelet 4. cikke (1) bekezdésének (b) pontjával kapcsolatban a fentiekben már említett esetek mellett az Ombudsman három olyan panasz ügyében hozott határozatot, amelyek adatvédelmi kérdéseket vetettek fel.

Az **1129/2007/MF** ügyben a panaszos a Bizottságtól volt férje (egy bizottsági tisztviselő) fizetéséről kívánt részleteket megtudni bontó perükben való felhasználás céljából. Bár a Bizottság adatvédelmi okokra hivatkozva elutasította az információk kiadását, jelezte, hogy egy illetékes igazságügyi hatóságtól bármilyen megkeresést készséggel fogad az információk ügyében. Az Ombudsman ésszerűnek találta a Bizottság álláspontját.

Az Ombudsman alapokmánya 2. cikkének (7) bekezdésében szereplő kifejezett rendelkezéssel összhangban lezárta a **2585/2006/BU** ügyet — amelyben a panaszos azt állította, hogy a Régiók Bizottsága jogellenesen dolgozott fel a magánjellegű pénzügyeire vonatkozó személyes adatokat —, amikor a panaszos bírósági eljárást indított a bizottság ellen. A vizsgálat azonban lehetővé tette, hogy az Európai Adatvédelmi Biztos tisztázzon néhány fontos kérdést az egyén saját aktájához való hozzáférési jogával és a pontatlan vagy hiányos adatok helyesbítéséhez való jogával kapcsolatban.

→→→ A **754/2007/BU** ügyben a panaszos azt állította, hogy az OLAF-nak el kellene küldenie részére egy vizsgálat zárójelentését, mivel ez a vizsgálat az általa átadott információk alapján indult. Az OLAF küldött egy másolatot a zárójelentésről, de ebből eltávolította az 1049/2001 rendelet értelmében a közzétételtől védett információkat, a panaszos személyes adatait is beleértve. Gondoskodott egy második példányról is — kizárólag a panaszosnak történő továbbításra —, amelyből a panaszos saját személyes adatait nem törölték ki. Az Ombudsman úgy vélte, hogy az OLAF helyesen járt el, ezért lezárta az ügyet, egyúttal felvette a 2008-as év kiemelt ügyeinek sorába. ←←←

■ A Bizottság mint a „Szerződés őre”

A jogállamiság az Európai Unió alapelveinek egyike. A Bizottság egyik legfontosabb feladata az, hogy a Szerződés őre legyen²¹. Az EK-Szerződés 226. cikke olyan általános eljárást hoz létre, amely

Az EK-Szerződés 226. cikke olyan általános eljárást hoz létre, amely szerint a Bizottság kivizsgálhatja és a Bíróság elé utalhatja a közösségi jog tagállamok által történő esetleges megsértésének eseteit.

szerint a Bizottság kivizsgálhatja és a Bíróság elé utalhatja a közösségi jog tagállamok által történő esetleges megsértésének eseteit. A Bizottság hivatalból, panaszok alapján vagy az Európai Parlamenttől az EK-Szerződés 194. cikke szerint a Parlamenthez beérkező petíciók megvizsgálására vonatkozóan kapott felkéré-

seknek eleget téve kezdeményezhet vizsgálatokat. A konkrét ügyekkel, például a törvénytelen állami támogatásokkal kapcsolatban más eljárásokat kell alkalmazni.

Az Ombudsman fogadja és kezeli a Bizottság mint a „Szerződés őre” ellen irányuló panaszokat. Amikor az Ombudsman vizsgálatot indít egy ilyen panasz ügyében, szükség esetén mindig nagyon gondosan tisztázza a panaszos felé, hogy vizsgálatában azzal nem fog foglalkozni, hogy történt-e jogsértés, mivel az Európai Ombudsman hatásköre nem terjed ki a tagállami hatóságok intézkedéseinek vizsgálatára. Az Ombudsman vizsgálata kizárólag arra irányul, hogy megvizsgálja a Bizottság eljárását a hozzá benyújtott jogsértési panasz elemzése és kezelése során. Az Ombudsman a Bizottság magatartásának eljárási és lényegi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat. Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései azonban teljes mértékben tiszteletben tartják a Bizottságnak a Szerződések és a közösségi bíróságok joggyakorlata által elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy jogsértési eljárást elindít-e, és a Bíróság elé viszi-e az ügyet az érintett tagállammal szemben.

²¹ Az EK-Szerződés 211. cikke előírja, hogy a Bizottság „gondoskodik e szerződés rendelkezéseinek és az e szerződés alapján az intézmények által hozott rendelkezéseknek az alkalmazásáról”.

A Bizottságnak a panaszossal kapcsolatban meglévő eljárási kötelezettségeit illetően az Ombudsman fő hivatkozási pontja egy 2002. évi bizottsági közlemény²². A közlemény megállapít bizonyos eljárási kötelezettségeket a Bizottsághoz benyújtott panaszok nyilvántartásba vételével kapcsolatban, továbbá megállapítja az e kötelezettség alóli kivételeket, valamint a panaszok kezelésére és a panaszosok tájékoztatására vonatkozó határidőket. Ezt a közleményt 2002-ben adták ki, válaszul az Ombudsman korábbi vizsgálataira és a Bizottság felé ezekkel a kérdésekkel kapcsolatban kifejezett bírálataira. Az Ombudsman véleménye szerint a közlemény nagyon fontos előrelépést jelent a tekintetben, hogy a polgárok nagyobb bizalommal viszonyuljanak a Bizottsághoz mint a „Szerződés őréhez”. Az Ombudsman 2008-ban a Bizottság saját szabályainak alkalmazási módjával kapcsolatban elvégzett felülvizsgálata bizonyos számú hiányosságot tárt fel a közlemény alkalmazásában. Az alábbiakban ennek szemléletes példáját mutatjuk be és elemezzük.

Amint a **880/2005/TN** ügyről szóló határozat keretében tett kritikai észrevétel nyomán követése során kiderült, a közlemény 8. pontjából eltérő nyelvi változatok léteznek. Miközben az angol és a svéd változat azt írja elő, hogy az intézmény tájékoztatja a panaszost, amennyiben a panasz tárgyáról egy éven belül nem tudott döntést hozni²³, a többi nyelvi változatban ehhez azt is hozzáteszik, hogy ez a kötelezettség csak a panaszos kérése esetén áll fenn. A Bizottság szerint azok a helyes nyelvi változatok, amelyek a panaszos külön kérésének szükségességéről is rendelkeznek. Az Ombudsman az idézett pont második mondatának fényében úgy vélte, hogy a Bizottságnak nem ez volt a szándéka a közlemény elfogadásakor. Ugyanez a probléma került felszínre a **3737/2006/(BM)JMA** ügy vizsgálatakor, amely a tőkenyereség-adó emeléséről szóló spanyol jogszabályról szólt. A Bizottságnak két évbe telt, hogy indoklással ellátott véleményt adjon ki a spanyol hatóságok részére, és a panasz nyilvántartásba vétele után egy évvel elmulasztotta tájékoztatni a panaszost. Az Ombudsman kritikai észrevételt, valamint további észrevételt adott ki, javasolva a Bizottságnak a következő hozzáállás átvételét: tájékoztathatná a polgárokat a helyes hivatali magatartás normáiról, amelyeket szolgáltatásainak a jogsértési eljárások lebonyolításakor be kell tartaniuk. Az ilyen normák között szerepelhetne a panaszok kivizsgálásához szükséges idő becsült hossza a hivatalos értesítő levél kiadásától számítva, vagy az ilyen levél kiküldése után a panaszosnak adandó tájékoztatás.

A nem megfelelő tájékoztatás kérdése visszatérő problémaként jelenik meg az Ombudsman azzal kapcsolatos vizsgálataiban, hogy a Bizottság hogyan kezeli a polgárok által benyújtott, 226. cikk szerinti panaszokat. A **885/2007/JMA** ügyben az Ombudsman bírálta a Bizottságot amiatt, hogy nem válaszolt a panaszos levelére, miután bejelentette neki, hogy a panasz ügyében indított vizsgálatot le kívánja zárni. A Bizottság arról sem tájékoztatta a panaszost, hogy az ügyet hivatalosan már lezárták. A panaszos tájékoztatását ugyanígy elmulasztották a **2697/2006/(ID)MF** ügyben is, de az Ombudsman ezúttal kritikai észrevétel nélkül zárta le a vizsgálatot, mivel a Bizottság elnézést kért a mulasztásáért.

Szintén a közleményben megállapított eljárási kötelezettségekhez kapcsolódva az Ombudsman az **1512/2007/JMA** ügyben további észrevételt tett, amelyben egyrészt megerősítette, hogy a Bizottság nem követett el hivatali visszaélést a panasz kezelésében, másrésztől viszont felkérte az intézményt, hogy próbálja végrehajtani közleménye 4. pontjának (5) bekezdését, és magyarázza el a panaszosoknak a jogorvoslat lehetséges alternatív formáit a közösségi jog tagállamok általi állítólagos megsértéseinek eseteiben.

Ugyancsak visszatérő problémaként merült fel az Ombudsman e téren végzett vizsgálataiban a panaszok nyilvántartásba vételének kérdése. A Bizottság közleménye előírta, hogy a beérkező panaszokat a központi nyilvántartásba be kell jegyezni (a közlemény 3. pontjának (1) bekezdése). Az e kötelezettség alóli kivételeket a következő bekezdésben sorolják fel: „[a]mennyiben egy levél jellegét illetően kétség merül fel, a Bizottság főtítkára a kézhezvételtől számított 15 napon belül konzultál az érintett osztállyal/osztályokkal. Amennyiben az osztály(ok) 15 munkanapon belül nem

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

23. „Általános szabályként, a panasz ... nyilvántartásba vételétől számított legfeljebb egy éven belül a bizottsági osztályok kivizsgálják a panaszokat ... Amennyiben ezt a határidőt túllépik, az ügyért felelős bizottsági osztály erről írásban tájékoztatja a panaszost.”

válaszol(nak), a panaszt hivatalosan rögzítik a panaszok központi nyilvántartásában.” Ez a világos kötelezettség problémák egész sorát vetette fel. Az Ombudsman például arra lett figyelmes, hogy a polgároktól érkező levelek nem kerülnek nyilvántartásba panaszként, noha nyilvánvalóan azzal a szándékkal íródtak. Ráadásul a Bizottság ehhez nem is fűzött külön indoklást. Ez volt a helyzet például a **2152/2006/OV** vizsgálatban, ahol a Bizottság békés megoldásként elfogadta a panasz nyilvántartásba vételét. A versenyjoggal kapcsolatos **2914/2006/WP** ügyben viszont a Bizottság nem volt hajlandó beismerni, hogy hibázott. Miközben megkereste és idézte a nyilvántartásba vételi kötelezettség alóli kivételek egyikét, fenntartotta azt az álláspontját, hogy nem köteles nyilvántartásba venni az ügyet. Emellett úgy vélte, hogy a panaszost sem köteles tájékoztatni annak okairól, hogy miért nem veszi nyilvántartásba a panaszt. Ugyanez a fajta probléma — nem vették nyilvántartásba a panaszt és nem tájékoztatták a panaszost ennek okairól — állt elő a **431/2008/ELB** ügyben. Ebben a konkrét esetben a lényegi kérdéssel a Parlament petícióként foglalkozott, ezért az Ombudsman nem is vizsgálta ki. Az ügyet azonban további észrevétellel zárta le, emlékeztetve a Bizottságot a közleményben megállapított kötelezettségeire.

Az Ombudsman a Bizottság jogsértési panaszok vizsgálatakor lefolytatott elemzéseinek és következtetéseinek érdemi részét is felülvizsgálhatja. Az Ombudsman felülvizsgálata során arról próbál megbizonyosodni, hogy a Bizottság következtetései ésszerűek voltak-e, és hogy ezeket a panaszos felé megfelelő érvekkel alátámasztva, gondosan elmagyarázták-e. Amennyiben az Ombudsman alapjaiban nem ért egyet a Bizottság értékelésével, ezt jelzi is, hangsúlyozva ugyanakkor, hogy a közösségi jog értelmezésében a Bíróság a legfőbb hatóság. Az ilyen fajta nézeteltérések azonban kivételesen ritkák. A fent említett esetek többségében az Ombudsman helyesnek ítélte a Bizottság álláspontját az ügy érdemi részét illetően.

A **841/2008/BEH** ügyben a panaszos, egy alkoholtartalmú italkeverék előállítója kifogásolta a Bizottság döntését egy ügy lezárásáról, amely az áruk szabad mozgása elvének állítólagos megsértésére vonatkozott. Az Ombudsman ésszerűnek találta a Bizottság álláspontját, megfelelően figyelembe véve azt a tényt, hogy a tagállamoknak van némi mérlegelési jogkörük az EK-Szerződés 30. cikkében előírt kivételeket tekintve. Az **1551/2007/JMA** ügy szintén a Szerződés ezen rendelkezésével foglalkozott, konkrétan a Bizottság vizsgálatával, amelynek tárgya a francia hatóságok azon döntése volt, hogy egy szalmonella-fertőzést követően megtiltották a spanyol tojás behozatalát. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság a fent említett közleményben kitűzött eljárási követelmények mindegyikét tiszteletben tartotta, és ésszerűnek találta a Bizottság álláspontját, miszerint a közegészség megfelelő szintű védelméről a tagállamok határozhatnak, figyelembe véve egy termék potenciális káros hatásait és a rendelkezésre álló tudományos adatokat.

A **885/2007/JMA** ügy egy kanári-szigeteki projekttel foglalkozott, amely negatívan érintett volna két „közösségi fontosságú területként” besorolt térséget. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság nem vette figyelembe az alternatív helyszínekre vonatkozó információt. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság részletesen elemezte a panaszos aggályait, és elmagyarázta, hogy milyen okok vezették ahhoz a megállapításhoz, hogy — bizonyos feltételek mellett — a szóban forgó projekt tovább haladhat. Amiatt azonban bírálta a Bizottságot, hogy nem válaszolt a panaszos utolsó levelére, és ezáltal nem foglalkozott az abban szereplő konkrét érvekkel, továbbá nem tájékoztatta a panaszost a panasz ügyének hivatalos lezárásáról.

A **789/2005/(GK)ID** ügy a környezetvédelmi hatásvizsgálatról (KHV) szóló közösségi irányelv állítólagos megsértésével foglalkozott a görög hatóságok részéről, az athéni villamos építésével kapcsolatban. Az Ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság mérlegelje a panaszosnak a környezetvédelmi hatásvizsgálat megfelelőségével és helyességével kapcsolatos érvei újbóli megvizsgálását. Azt is felvetette, hogy a Bizottság átgondolhatná még egyszer, hogy kellő publicitást biztosított-e a vonatkozó nyilvános konzultációnak. A Bizottság elutasította az Ombudsman ajánlásait, az Ombudsman pedig két kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

A **2152/2006/OV** ügyben egy Franciaországban élő holland nyugdíjas amiatt tett panaszt a Bizottságnál, hogy Hollandia megsérti a társadalombiztosítási ellátásokról szóló közösségi szabályokat. Mint ebben a részben már említettük, a Bizottság nem vette nyilvántartásba a panaszt, és nem vála-

szolt a benne szereplő lényegi pontokra. Ezt csak az Ombudsman beavatkozása után tette meg, de ekkor is fenntartotta az ügy lényegét illető álláspontját. Az ügy lezárásakor az Ombudsman kijelentette, hogy bízik benne, hogy a Bizottság az ügy vizsgálatakor megfelelően figyelembe fogja venni a panaszos legutóbb előterjesztett érvét, és rámutatott arra, hogy utóbbi újabb panaszt nyújthat be, amennyiben nem lenne elégedett a Bizottság által az ügyről hozott végső határozattal.

A **3249/2006/(PB)WP** ügyben egy német állampolgár tett panaszt az Ombudsmannál, miután a Bizottság nem volt hajlandó eljárást indítani Németország ellen a szabad mozgásának megsértése miatt. Erre egy adószámla miatti vita után került sor. Az Ombudsman emlékeztetett arra, hogy a jogsértési eljárás fő célja annak biztosítása, hogy a tagállamok a jövőben megfeleljenek a közösségi jognak, így ezek az eljárások nem arra szolgálnak, hogy múltbeli eseményekkel kapcsolatban jóvátételt szerezzenek a panaszosoknak. Úgy vélte, hogy nem indokolt a további vizsgálat.

Az **1962/2005/IP** ügy egy olyan elkerülőút-projektről szólt, amely három különálló szakaszból állt. A panaszos azt állította, hogy a közösségi jogban foglalt környezetvédelmi szabályokat nem tartották be az építési folyamat megkezdése előtt. A Bizottság lezárta a jogsértési eljárást, kijelentve, hogy a közösségi jog nem sérült. Az Ombudsman nem találta kielégítőnek és koherensnek a Bizottság arra adott magyarázatát, hogy miért döntött az ügy lezárása mellett. Ezért kritikai észrevételt tett.

■ Pályázatok és támogatások odaítélése

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik. Úgy véli azonban, hogy az intézményeknek, és különösen az értékelő

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik.

bizottságoknak és a pályázatokat odaítélő hatóságoknak tág mérlegelési jogkörük van a tekintetben, hogy milyen tényezőket vesznek figyelembe, amikor egy pályázati felhívást követően

döntenek a szerződés odaítéléséről. Ezért úgy tartja, hogy az ilyen esetek felülvizsgálatában annak ellenőrzésére kell szorítkozni, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy nem történt-e nyilvánvaló értékelési hiba vagy hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálhatja ezenkívül, hogy az intézmények eleget tettek-e indoklási kötelezettségüknek, és az ilyen indoklások összefüggőek és ésszerűek-e.

Számos olyan esetben, amikor a panaszosok a pályázati szabályok megsértését feltételezték, és kifogásolták az odaítélő hatóságok által hozott döntést, az Ombudsman végül hivatali visszasság megállapítása nélkül zárta le a vizsgálatot²⁴. Egy esetben azonban további észrevételt tett a jövőbeni eljárások színvonalának javítása érdekében²⁵, egy másik ügyben pedig kritikai észrevétellel élt, mivel az érintett intézmény nem jelezte a meghozott döntések elleni fellebbezési eljárást²⁶.

Az **546/2007/JMA** ügy egy vállalat kizárásáról szólt több pályázati felhívásból, amelyeket egy bizonyos projekt végrehajtására adtak ki. A panaszos korábban megvalósíthatósági tanulmányt készített ehhez a konkrét projekthez, ezért az intézmény úgy vélte, hogy fennáll az összeférhetetlenség lehetősége. Az Ombudsman ésszerűnek találta az intézmény által előterjesztett okokat, ezért nem állapított meg hivatali visszasságot.

A **3113/2007/ELB** ügyben egy pályázót amiatt zártak ki, mert úgy vélték, hogy nem rendelkezik a szerződés teljesítéséhez szükséges gazdasági és pénzügyi kapacitással. Az Ombudsman emlékeztetett rá, hogy a pályázati felhívást szervező igazgatás feladata, hogy felmérje, a pályázók eleget tesznek-e a vonatkozó feltételeknek, így saját megítélése nem helyettesítheti az igazgatás megítélését. Úgy vélte, hogy az intézmény ebben az esetben ésszerű magyarázatot adott az álláspontjára.

A **3346/2005/MHZ** ügyben, amely informatikai rendszer beszerzésére vonatkozó pályázatról szólt, a panaszos azt állította, hogy a Bizottság nem adott elegendő indoklást ajánlatának elutasítására, helytelenül alkalmazta az odaítélési kritériumokat és érvénytelen okokból vonta vissza a

24. A 118/2006/PB, az 1667/2007/(BM)JMA, a 494/2006/TN, a 3006/2004/BB és a 3114/2004/IP ügy.

25. A 3148/2007/BEH ügy.

26. A 2989/2006/OV ügy.

pályázatot. Az Ombudsman megerősítette a pályázati eljárás helytelen kezelését. Bírálta a Bizottságot, amiért visszautasította békés megoldásra irányuló javaslatát, hangsúlyozva, hogy csak akkor van lehetősége mindkét fél számára elfogadható kimenetelt elérni, ha az intézmény hajlandó polgárközpontú szemléletet tanúsítani.

A 2283/2004/GG ügy egy háborús menekülteket és áldozatokat támogató német NGO-t érintett. A szervezet több projektjéhez kérelmezett társfinanszírozást a Bizottságtól. Az Ombudsman többek között azt állapította meg, hogy a Bizottság nem kezelte tisztességesen és objektíven a panaszos kérelmeit, és alaptalanul csalással vádolta meg a panaszost. A Bizottság elnézést kért azért, hogy csak a határozatok elfogadása után közel három évvel nevezte meg a döntéseinek okait, és sajnálatát fejezte ki amiatt, hogy a csalással kapcsolatos vádat illetően túlreagálta az ügyet. Kijelentette, hogy a támogathatóság ellenőrzésére szolgáló rendszert jelentősen továbbfejlesztette, és elnézést kért néhány intézkedéséért. Nem foglalkozott viszont megfelelően a hivatali visszasságnak az Ombudsman által megnevezett legsúlyosabb előfordulásaiival. Az Ombudsman a továbbiakban bírálta a Bizottságot, hangsúlyozva, hogy a reakciója valószínűleg nem növelte az iránta való bizalmat akár a polgárok, akár az érintettek körében.

■ Szerződések teljesítése

Hivatali visszasság az Ombudsman szerint abban az esetben történik, ha egy közigazgatási szerv nem a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek megfelelően jár el. Hivatali visszasság tehát akkor is

Hivatali visszasság az Ombudsman szerint abban az esetben történik, ha egy közigazgatási szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést. Hivatali visszasság tehát akkor is előfordulhat, ha a közösségi intézmények vagy szervek által kötött szerződésekből eredő kötelezettségek teljesítéséről van szó.

előfordulhat, ha a közösségi intézmények vagy szervek által kötött szerződésekből eredő kötelezettségek teljesítéséről van szó.

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

A szerződéses jogvitákkal kapcsolatos esetekben az Ombudsman indokoltan találja azt, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy a közösségi intézmény vagy szerv összefüggően, ésszerűen számot tudott-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Amennyiben ez teljesül, az Ombudsman megállapítja, hogy vizsgálata során nem talált hivatali visszasságot. Ez a következtetés nem érinti a felek arra vonatkozó jogát, hogy a szerződéses vitát az illetékes joghatósággal rendelkező bírósággal megvizsgáltassák és törvényi úton rendezzék. Amennyiben a felek így tesznek, az Ombudsman további értékelés nélkül, haladéktalanul lezárja a vizsgálatot, figyelemmel az alapokmánya 2. cikke (7) bekezdésének rendelkezésére²⁷.

A fent említett vizsgálat alapján az Ombudsman számos vizsgálatot zárt le hivatali visszasság megállapítása nélkül, illetve sok esetben nem tartotta indokoltan a további vizsgálatot. Az érintett ügyek között szerepeltek az elismert és a fizetéshez alapul vett munkanapokról szóló viták²⁸, a támogatható költségekről és/vagy a könyvvizsgálat után behajtandó vagy fizetendő összegekről szóló viták²⁹, a kamatfizetés megtagadása késedelmes kifizetés esetén³⁰, illetve egy bizonyos támogatás előfinanszírozási kifizetéseiben történt túlzott késedelem³¹.

A késedelmes kifizetésekkel kapcsolatban különböző vizsgálatokat sikerült megoldott állapotban lezárni, mivel az érintett intézmény (a Bizottság) ki tudta fizetni a panaszosokat és eleget

27. A 2392/2005/OV ügy.

28. Az 1331/2007/JMA ügy.

29. A 3394/2005/(TN)DK, a 3736/2006/JF, az 1367/2007/ELB, a 2689/2005/BB és az 1785/2005/OV ügy.

30. Az 1644/2007/FOR ügy.

31. A 3794/2006/FOR és az 1564/2006/VIK ügy.

tett a követeléseiknek, miután az Ombudsman megkezdte a vizsgálatot³². Meg kell jegyezni, hogy az Ombudsman 2008-ban egy hivatalból indított vizsgálatot (OI/5/2007/GG) is lezárt a Bizottság késedelmes kifizetései ügyében, amely során azt állapította meg, hogy ezen a területen további előrehaladásra van szükség.

Az Ombudsman által szerződéses ügyekben vizsgált másik problémátípus kifejezetten azokhoz a szerződésekhez kapcsolódik, amelyeket a Bizottság az uniós támogatású fellépések vagy prog-

Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy 2008 folyamán az intézmények — és különösen a Bizottság — komoly erőfeszítéseket tettek annak érdekében, hogy elfogadják az Ombudsman által szerződéses viták esetében javasolt békés megoldásokat.

ramok végrehajtására hoz létre. A Bizottság szerződéses viszonyra lép egy bizonyos céggel vagy konzorciummal, amely ezt követően alvállalkozók, szakértők vagy a saját alkalmazottai segítségével végrehajtja az adott projektet. Az ilyen szerződések és az ezekhez tartozó keretprogramok némelyike a Bizottságnak is biztosít jogokat a vállalkozó szakértőivel vagy alkalmazottaival kapcsolatban.

Ez a sajátos szerződési környezet jogvitákhoz vezethet a Bizottság vállalkozója és az általa alkalmazott munkatársak vagy szakértők között, az Ombudsman pedig úgy véli, hogy az ilyen viták tekintetében a Bizottság is rendelkezik bizonyos fokú felelősséggel³³. A 193/2007/JMA ügy egy projektvezető elbocsátásáról szólt, azt követően, hogy a Bizottság jelezte elégedetlenségét az általa elvégzett munkával. Bár az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot, felhívta a figyelmet arra a tényre, hogy az intézmény jelzett álláspontját írásba kellene foglalni, hogy az érintett személy is megismertethesse saját véleményét munkáltatójával, aki a Bizottság nyertes ajánlattevője volt. Az Ombudsman ugyanezt az észrevételt tette az 1084/2006/MHZ ügyben is, amely egy nyertes ajánlattevő és az alvállalkozója közötti viszonyról szólt.

Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy 2008 folyamán az intézmények – és különösen a Bizottság – komoly erőfeszítéseket tettek annak érdekében, hogy elfogadják az Ombudsman által szerződéses viták esetében javasolt békés megoldásokat.

→→→ Az idei év kiemelt ügyei között is szereplő 3490/2005/(ID)PB ügyben az Ombudsman példamutatónak találta a Bizottság válaszát. A Bizottság az eljárás folyamán mindvégig alapos és konstruktív volt, ami egészen odáig terjedt, hogy vállalta a saját szolgálatait és a panaszos által megnevezett további releváns kifizetéseket. Az ügy rendezése folytán a projektszámla mérlege a panaszos javára kifizetett 48 486,79 EUR és 101 938,40 USD összeggel zárult. A 2008-as év másik kiemelt ügye, a 3784/2006/FOR ügy egy osztrák intézetet érintett, amely azt állította, hogy a Bizottság nem fizette ki a vegyészeti technológia területén kötött kutatás-fejlesztési szerződése keretében hátralévő 97 000 EUR összeget. A kifizetés megtagadásának indoklására a Bizottság kifejtette, hogy nem kapta meg időben a záró költségkimutatásokat. Az Ombudsman aránytalannak ítélte a Bizottság reakcióját, ezért kérte, hogy gondolja át még egyszer az álláspontját. A Bizottság beleegyezett, hogy kifizet 54 000 EUR-t. Az intézet elfogadta a javaslatot, és megköszönte az Ombudsman beavatkozását. ←←←

A Bizottság a 2273/2007/MF ügy rendezésekor is beleegyezett, hogy kártérítést fizet a panaszosnak, akivel szerződést bontott azt követően, hogy szabálytalanságot fedezett fel a pályázat-odaítélési eljárásban. Mivel a szerződés felbontásának okát nem lehetett a panaszosnak tulajdonítani, a Bizottság elismerte, hogy a cég jogosult a kártérítésre. A panaszos ezt követően tájékoztatta az Ombudsman arról, hogy új pályázatot írtak ki, és a cég szerepel a pályázók rövid listáján.

■ Igazgatás és személyzeti szabályzat

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények igazga-

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatban.

tási tevékenységeivel kapcsolatban (31 vizsgálat, avagy a 2008-ban elindított összes vizsgálat 10%-a). Ezek a tevékenységek a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szöve-

32. A 338/2008/BEH, az 1945/2007/WP, a 2272/2008/JMA és a 2273/2007/MF ügy.

33. Az itt részletezetteken kívül ennek példája megtalálható még az 579/2007/(TN)TS, a 2306/2007/(OV)BEH, a 3375/2006/JF és a 3090/2005/(GK)MHZ ügyben.

geknek az alkalmazásához kapcsolódnak. Az ügyek jellegüket tekintve igen változatosak voltak, és szinte mindegyik intézményt és szervet érintették.

Az Ombudsman 2008-ban négy olyan ügyet zárt le, amelyben tisztviselők vagy hozzátartozóik tettek panaszt az intézmények által jogtalanul kifizetett pénzekre vonatkozó, igazságtalannak érzett behajtási végzések miatt. Az Ombudsman ilyen kérdésekben a közösségi bíróságok joggyakorlatából³⁴, valamint a méltányosság és az ésszerűség szempontjaiból indult ki ezeket a behajtási végzéseket illetően. Ebből a szempontból értelem szerűen szerepe van annak is, hogy a jogosulatlan kifizetések egy tisztviselő felé vagy harmadik személyek felé történnek-e, akik kevésbé ismerik a közösségi szabályokat és rendelkezéseket. Az Ombudsman értékeli és hangsúlyozza azt a tényt, hogy az érintett intézmények általában törekedtek arra, hogy pozitívan reagáljanak a békés megoldásra irányuló javaslatokra vagy ajánlástervezeteire. A **902/2007/(MHZ)RT** ügyben a Parlament elfogadta a behajtási végzés részleges csökkentéséről szóló ajánlástervezetet. Egy másik ügyben — **3464/2004/(TN)TS** — az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot azzal kapcsolatban, hogy a Parlament behajtási végzést adott ki egy nyugdíjazott tisztviselővel szemben, ugyanakkor bírálta az intézményt az intézési módért, azaz hogy sem a határozatáról, sem az indokairól nem tájékoztatta a panaszost. Miután az Ombudsman úgy határozott, hogy további vizsgálatokat folytat a **3778/2005/ELB** ügyben, amelyben egy behajtási végzés kiadása nyolc évet késett, a Bizottság visszavonta a végzést, azt is elismerve, hogy a pénzek behajtásának költségei valószínűleg meghaladják a tartozás összegét. Egy másik ügyben — **2879/2008/BU** — az Ombudsman által kezdeményezett egyszerűsített eljárás nyomán a Bizottság beleegyezett egy 200 EUR-nál kisebb összegű, esedékes kamatokra vonatkozó behajtási végzés visszavonásába.

Az Ombudsman 2008-ban kilenc ügyet zárt le a Bizottság tevékenységeinek külügyi területével (RELEX) kapcsolatban. Ezek közül három a Bizottság küldöttségeinek „Junior szakértő” programjával kapcsolatos problémákról szólt. A problémák jellegét tekintve szerepelt bennük a kiválasztás³⁵, a felvétel és a munkakörülmények³⁶, valamint a megélhetési támogatás kiigazításának³⁷ kérdése. Az Ombudsman ezenkívül több ügyet lezárt a helyi alkalmazottak besorolásáról szóló határozatok³⁸, az EU-támogatású projektnek dolgozó tanácsadók elbocsátása³⁹, a helyi alkalmazottaknak az EPSO által szervezett versenyvizsgákon való részvételére vonatkozó külön szabályozás megtagadása⁴⁰, valamint a bizottsági küldöttségeknél az informatikai vezetőkre alkalmazott felvételi eljárások⁴¹ tárgyában. A felsorolt vizsgálatok kimenetele igen változatos volt, mindazonáltal az Ombudsmanhoz érkezett panaszok viszonylag nagy száma gyaníthatóan azt jelzi, hogy a személyzet kezelése terén még van igény a fejlődésre, a Bizottság tevékenységének ezen a nagymértékben decentralizált területén.

Az Ombudsman elégedetten állapította meg, hogy a személyzeti panaszokat tekintve az ügyek jelentős számban pozitív eredménnyel végződtek, az adott igazgatás kezdeményező hozzáállásának

Az Ombudsman elégedetten állapította meg, hogy a személyzeti panaszokat tekintve az ügyek jelentős számban pozitív eredménnyel végződtek, az adott igazgatás kezdeményező hozzáállásának köszönhetően.

köszönhetően. Az **1918/2007/ELB** ügyben, amely a panaszos pályafutására vonatkozó bírósági ítéletek sorozatának végrehajtásában történt késedelmek miatti panaszról szólt, a Bizottságnak sikerült a panaszos megelégedésére rendezni a problémát. Az Ombudsman által javasolt békés megoldást fogadták el a

693/2006/(BM)FOR ügyben, amely a harmadik országok részére nyújtott humanitárius élelmi- és együttműködési segélyek területén foglalkoztatott alkalmazottnak fizetendő juttatások összege miatti vita rendezéséről szólt. Az Ombudsman a temetési költségek kifizetéséről szóló **2331/2007/RT** ügyet is az intézmény által megoldott esetként tudta lezárni. A **2465/2004/(TN)DK** ügynek szintén pozitív kimenetele lett, bár ezt csak azután sikerült elérni, hogy a Bizottság eredetileg elutasította a békés megoldásra irányuló javaslatot, miszerint egy tisztviselőnek, aki kifogá-

34. A T-205/01. sz. ügy, *Ronsse kontra Bizottság*, EBHT-SC [2002] II-1065. o.

35. A 3738/2006/(SAB)TS ügy.

36. Az 1054/2007/MHZ ügy.

37. Az 554/2006/(BM)FOR ügy.

38. Az 1104/2005/ELB és a 2851/2005/PB ügy.

39. Az 1411/2006/JMA ügy.

40. A 2507/2007/VIK ügy.

41. A 887/2007/(BM)JMA ügy.

solta a besorolását, hozzáférést adjon a besorolási bizottság által a kérdés eldöntésében használt formanyomtatványhoz. A **3579/2006/TS** ügyben, amely egy felvételi eljárás során elvégzett orvosi vizsgálatok költségei visszatérítésének elmulasztásáról szólt, a Bizottság az Ombudsman vizsgálata folyamán beleegyezett a költségek visszatérítésébe. Az Ombudsman további észrevételt tett azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság összességében hogyan kezelte a panaszos kérelmét.

A **2782/2006/(MHZ)RT** ügyben a Bizottság ugyan kifizette a panaszosnak az őt megillető szavatossági biztosítási juttatást, az Ombudsman mégis két kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, egyrészt a késedelem, másrészt pedig a panaszossal szemben tanúsított, az Ombudsman szerint udvariatlan magatartás miatt. További két vizsgálat a Bizottság részéről történt hivatali visszasság megállapítása nélkül zárult le. Az egyik egy szerződéses alkalmazott nyugdíj jogosultságainak a Bizottság rendszeréből a nemzeti rendszerbe történő átvitelére vonatkozott (**743/2007/(BM)MF**), a másik pedig egy alkalmazott munkaköri megnevezésének módosítására (**2393/2007/RT**). Az Ombudsman további észrevételeket tett, hogy elősegítse a jövőbeni fejlesztéseket. Kevésbé pozitív eredmény született az **1584/2006/OV** ügyben, amelyben egy sikeres versenyvizsgát tett és tartaléklistára felvett jelölt különféle állásinterjúkon vett részt, de soha nem kapott munkát. A panaszos tizenegy lényegi, illetve eljárási hibát vélt felfedezni. Az Ombudsman két kritikai észrevétellel zárta le az ügyet a Bizottság által a panaszos jelentkezéseinek kezelésében elkövetett eljárási hibákat illetően.

Az Ombudsman ezenkívül a Parlamentet érintő személyzeti ügyekből is lezárt négyet. Ezek közül háromban nem állapított meg hivatali visszasságot. Az ügyek a következőkre vonatkoztak: (i) jelöltek felvétele és besorolása egy nyílt versenyvizsgát követően, amely még az új személyzeti szabályzat hatálybalépése előtt kezdődött⁴²; (ii) egy szabadúszó tolmács felvétele⁴³; (iii) egy tisztviselő elmaradt előléptetése, egy bizonyos személyi pontszám elérése után⁴⁴. Egy másik esetben (**3051/2005/(PB)WP**) szintén a panaszos által szerzett érdemek összehasonlító értékelésének elmaradásával kapcsolatban az Ombudsman arra a megállapításra jutott, hogy hivatali visszasság történt, és – miután a Parlament nem hajtotta végre megfelelően az ajánlástervezetét – kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

A Tanáccsal kapcsolatban 2008-ban egy személyzeti jellegű ügyben született határozat.

➔➔➔ Az idei kiemelt ügyek között is szereplő **1162/2007/FOR** ügyben a Tanács beleegyezett egy 1 000 EUR összegű *ex gratia* kifizetésbe a panaszost ért kényelmetlenségek és stressz jóvátételére. A Tanács először egyéves szerződést ajánlott a panaszosnak, majd megváltoztatta a feltételeket, amikor felfedezte, hogy a panaszos az említett időszakban betölti a 65. életévét. Az Ombudsman mindazonáltal nem állapított meg hivatali visszasságot a panaszos életkor alapján történő megkülönböztetésről szóló állításai tekintetében (lásd ellenben a következő szakaszban a **185/2005/ELB** ügyet, amely a Bizottságnál az életkor alapján történő megkülönböztetéssel kapcsolatos). ←←←

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) ellen indított **1473/2006(SAB)TS** ügy egy magyar fordítót érintett, aki hozzáférést kért az intézmény zaklatási munkacsoportjának az ügyével foglalkozó jelentéséhez, továbbá tájékoztatást az ügy nyomon követéséről az EGSZB részéről. Panaszában adminisztratív szabálytalanságokat is említett, és az antiszemizmussal kapcsolatban a megkülönböztetés súlyos problémáira vonatkozó állításokat fogalmazott meg. Miután az Ombudsman vizsgálatot kezdett, az EGSZB átadta a panaszosnak a jelentést és az ügy nyomon követését. Az Ombudsman bírálta a bizottságot a késedelmes intézkedésért.

Az Ombudsman az ügynökségeknél előforduló személyzeti ügyekkel kapcsolatban is lezárt néhány vizsgálatot. Az **524/2005/BB** ügyben az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) pénzbeli jóvátételt fizetett, miután az Ombudsman megállapította, hogy a panaszosnak nem adott pontos, világos, adekvát tájékoztatást az új személyzeti szabályzatból eredő szerződési helyzetéről. A **2209/2007/VIK** ügyben, egy jelölt útiköltségeinek visszatérítésével kapcsolatban az Alapjogi Ügynökség az Ombudsman vizsgálata folyamán rendezte a problémát. Az erkölcsi zaklatásról és hatalommal való visszaélésről szóló állításokkal foglalkozó **2467/2007/MF** ügyben az Európai Vasúti Ügynökség (ERA) hasonlóképpen hatékonyan foglalkozott a kérdéssel. Az Európai Szakképzés-fejlesztési Központ (CEDEFOP) ellen indít

42. A 3770/2006/JF ügy.

43. A 2485/2006/MF ügy.

44. Az 1586/2007/(MHZ)RT ügy.

tott **1180/2006/ID** ügy egy szerződés felbontására és egy alkalmazott újbóli szerződtetésére vonatkozott. Az Ombudsman hivatali visszásságot állapított meg, mivel az ügynökség elmulasztotta megindokolni döntését. Kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

■ Versenyvizsgák és felvételi eljárások

Az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) létrehozása óta az Ombudsman nyílt versenyvizsgákkal és más felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak többsége ez ellen a viszonylag

Az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) létrehozása óta az Ombudsman nyílt versenyvizsgákkal és más felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak többsége ez ellen a viszonylag új közösségi szerv ellen irányul.

új közösségi szerv ellen irányul. Tekintettel arra, hogy az EPSO nyilvánvalóan olyan helyzetben van, hogy az uniós polgárok sokasága számára szolgálhat kiemelten jelentős, kiváltságos kapcsolattartási pontként, különösen fontos, hogy a polgárokhoz fűződő viszonyaiban szolgáltatási kultúrát alakítson ki, és a felvételi eljárásokban és más tevékenységeiben egyaránt átláthatóan működjön.

Bár az Ombudsman vizsgálatai folytán tisztában van azzal, hogy óhatatlanul a feszültség forrása az az igény, hogy biztosítani kell egyrészt a felvételi bizottságok mentességét mindenfajta illetéktelen közbeavatkozástól vagy nyomástól, másrészt pedig tevékenységeik átláthatóságát és elszámoltathatóságát. Az Ombudsman továbbra is azt vallja, hogy ezeket a kérdéseket össze lehet egyeztetni, és ebben a közösségi bíróságok közelmúltbeli joggyakorlata is megerősíti⁴⁵. A következő példák közül több is azt szemlélteti, hogy az EPSO rendkívül pozitív hozzáállást tanúsított e kérdések összeegyeztetésének szükségességével szemben.

Az Ombudsman 2005-ben hivatalból indított vizsgálatot (**OI/5/2005/PB**) annak lehetőségével kapcsolatban, hogy az EPSO biztosítson hozzáférést az általa lebonyolított vizsgákon használt értékelési és osztályozási kritériumokhoz. 2008-ban ajánlástervezetet készített, amelyben felszólította az EPSO-t, hogy a jelöltek kérésére ismertesse velük a felvételi bizottságok által az írásbeli vagy szóbeli vizsgákhoz elfogadott értékelési kritériumokat — ha vannak —, továbbá a teljesítményükre adott osztályzatok alapjául szolgáló esetleges részpontszámokat. Az EPSO pozitív válasza komoly előrelépést jelent a felvételi eljárások átláthatósága terén, és feltehetőleg hozzájárul majd a polgárok részéről az EPSO munkájába vetett bizalom erősítéséhez. Ami az egyes panaszokat illeti, az EPSO az **1000/2006/TN** ügyben pozitívan reagált az Ombudsman ajánlástervezetére, és beleegyezett abba, hogy a jelölt szóbeli vizsgán kapott osztályzatának részpontszámait ismertessék vele. Az **50/2007/DK** ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy az EPSO nem követett el hivatali visszásságot, amikor egy szóbeli vizsga után megtagadta a jelölt részpontszámainak ismertetését, mivel a bizottság nem készített semmilyen dokumentumot vagy érdemi tájékoztatót a jelölt értékeléséről. Az Ombudsman ugyanakkor emlékeztette az EPSO-t az előbb említett, hivatalból indított vizsgálatában tett ajánlástervezetére, és ezt a 2008-ban lezárt ügyekben⁴⁶ még több alkalommal megtette. Az Ombudsman számos más esetben azt állapította meg, hogy az EPSO által a jelöltnek továbbított értékelő lapokon megadott információ kellőképpen egyértelmű volt ahhoz, hogy a jelöltek felvilágosítsa arról, miért nem jártak sikerrel bizonyos vizsgákon⁴⁷. Ezeket az ügyeket az Ombudsman hivatali visszásság megállapítása nélkül zárta le.

Az EPSO munkájával kapcsolatban egy másik kérdés az Ombudsman újabb, hivatalból indított vizsgálatra készítette (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Ez a számítógépes teszteken sikertelenül vizsgázó jelölteknek a kérdésekhez és az általuk adott válaszokhoz való hozzáférése vonatkozott. Az EPSO nem enged hozzáférést ezekhez az információkhoz, többek között arra hivatkozva, hogy a kérdések közzlése azzal járna, hogy ezeket a későbbiekben már nem lehetne versenyvizsgán felhasználni. Miután az Ombudsman ezzel a gyakorlattal kapcsolatban számos egyedi panaszt kapott, és megállapította, hogy hivatali visszásságnak minősül⁴⁸, vizsgálatot indított. Erről a kérdéstről azóta is sok

45. Az F-74/07. sz. ügy, *Meierhofer kontra Bizottság*, 2008. október 14-i ítélet, nkj.

46. A 801/2007/ELB, az 1312/2007/IP és az OI/8/2006/BU ügy.

47. A 2589/2006/BU és a 2900/2006/BU ügy.

48. A 370/2007/MHZ ügy.

újabb panaszt nyújtottak be hozzá. Az Ombudsman ezeket a panaszosokat biztosította arról, hogy tájékoztatni fogja őket a hivatalból indított vizsgálat végeredményéről, és a vizsgálat alakulását addig is nyomon követhetik a weboldalán⁴⁹.

Az EPSO felvételi eljárásaival kapcsolatban az Ombudsman elé kerülő ügyek egy másik típusa a tesztekkel összefüggésben tapasztalt súlyos problémákra vonatkozott, amelyek a jelöltek számára hátrányosnak tekinthetők. Az ilyen esetek szemléletes példái közé tartozik a tesztekben szereplő helytelen, ezért törlendő kérdések megkeresése, amivel a jelöltek állítólag időt veszítenek⁵⁰, az egyik vizsgateremben hallható zaj és más zavaró körülmények⁵¹, a balkezesek szempontjából egyenlőtlen feltételek a számítógépes teszteken⁵², illetve a helyesírás-ellenőrző hibás működése a fogyatékkal élő jelölt által használt számítógépen⁵³. Az EPSO némelyik esetben elnézést kért a hibáért, vagy lehetőség szerint felajánlotta a probléma helyreigazítását.

Egy másik, szintén jelentős számú panaszhoz vezető terület a felvételi bizottságok által a tekintetben hozott döntésekkel függött össze, hogy konkrétan milyen oklevelek jogosítanak részvételre az egyes versenyvizsgákon. Az e téren benyújtott panaszok nagy száma azt jelezte, hogy az EPSO-nak konkrétabb versenykiírásokat kellene kiadnia, pontosan megjelölve, hogy milyen típusú oklevelekkel lehet jelentkezni a meghirdetett álláshelyekre. Azt is jobban el kellene magyaráznia, hogy a jelöltek hogyan tudják igazolni szakmai tapasztalataikat, hogy el lehessen kerülni a panaszokat és a felvételi bizottságok e téren hozott döntéseire vonatkozó felülvizsgálati kérelmeket⁵⁴. Az egyik panaszt érdemes külön is megemlíteni. A **2826/2004/PB** ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a felvételi bizottság tévesen zárta ki a jelöltet egy angol nyelvű titkároknek szóló versenyvizsgán amiatt, hogy az oklevele nem jogosított fel az egyetemi tanulmányok megkezdésére. Az EPSO hosszú vizsgálat után sem volt hajlandó elismerni a hibát annak ellenére, hogy időközben az illetékes nemzeti hatóságok írásban is megerősítették, hogy a bizottság döntése alapvetően helytelen volt, sőt, még az Elsőfokú Bíróság is megsemmisítette ugyanezen felvételi bizottság hasonlóan helytelen döntéseit. Az EPSO kezdeti reakciója az volt, hogy csak azokban az ügyekben fogja végrehajtani a bíróság döntéseit, amelyekben a panaszos a bírósági utat választotta. Az Ombudsman ragaszkodott hozzá, hogy a panaszosnak ugyanolyan jogorvoslatot kell biztosítani, amibe végül az EPSO is beleegyezett.

Az EPSO-t érintő ügyek közül két másik is említésre méltó. Az egyik bizonyos nyelveknek a versenyvizsgákon való használatával kapcsolatos állítólagos megkülönböztetésre vonatkozott (**3147/2006/IP** ügy), a másik pedig a pártatlanság állítólagos hiányára a felvételi bizottság egy tagja esetében, aki oktatóként jelen volt az EPSO által szervezett, vizsgákra felkészítő tanfolyamon, amelyen a panaszos részt vett (**688/2008/RT** ügy).

Bár a felvétellel kapcsolatos panaszok többsége az EPSO ellen irányult, az Ombudsman időnként más intézményeket vagy szerveket érintő panaszokat is kap, különös tekintettel az újonnan alakult ügynökségekre, amelyeknél a felvételi eljárások megszilárdítása még folyamatban van. Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy az ügynökségek általában véve pozitívan viszonyultak a vizsgálataihoz és ajánlásaihoz. Az **1678/2005/(ID)MF** ügy például az Európai Gyógyszerügynökség által szervezett felvételi eljárások sorozatára vonatkozott. Az átadott bizonyítékok alapos elemzése után az Ombudsman megerősítette, hogy hivatali visszasság történt, és felhívta az EMEA-t, hogy kérjen elnézést és fizessen a panaszosnak 1 000 EUR kártérítést az elszenvedett erkölcsi károkért. Az EMEA beleegyezett, és tájékoztatta az Ombudsman, hogy a jövőbeni felvételi eljárások során figyelembe fogja venni az észrevételeit és következtetéseit. Az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (ECDC) elleni **1332/2007/(BM)MF** ügyben az Ombudsman üdvözölte az ECDC saját helyes hivatali magatartási kódexének elfogadásáról szóló döntését és a megfelelő ügyn-

49. A 3492/2006/(WP) BEH, az 1312/2007/IP, a 7/2007/PB és a 801/2007/ELB ügy.

50. A 7/2007/PB és az 1850/2006/IP ügy.

51. A 2214/2006/IP ügy.

52. Az 1848/2007/(WP)BEH ügy.

53. A 2596/2007/RT ügy.

54. A 2189/2007/RT, az 1500/2007/VIK, az 1641/2007/VIK és a 3224/2006/(SAB)TS ügy.

tézis elveinek tiszteletben tartása mellett tett kötelezettségvállalását. Az ügy lényegi részét illetően az Ombudsman úgy vélte, hogy az ECDC ésszerű, egyben kielégítő és koherens magyarázatot adott arra, hogy miért döntött a panaszos jelentkezésének elutasítása mellett.

→→→ Egy panaszos az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) által szervezett felvételi eljárás miatt fordult az Ombudsmanhoz. Az EASA nagyon pozitívan reagált az Ombudsman vizsgálataira. A **893/2006/BU** ügyben, amely szintén a 2008. év kiemelt ügyei közé tartozott, az ügynökség a hiba elismerésén és a bocsánatkérésen túlmenően a vizsgálat folyamán abba is beleegyezett, hogy átadja a panaszosnak a kért információt, és erre a jövőbeni eljárások esetére is kötelezettséget vállalt. ←←←

Két párhuzamos ügy — az egyik a Parlament (**186/2005/ELB**), a másik a Bizottság (**185/2005/ELB**) ellen irányult — eltérő eredménnyel ért véget. Míg a Parlament elfogadta az Ombudsman ajánlástervezetét, a Bizottság megtagadta az elfogadását. A két ügy az életkor alapján történő megkülönböztetésről szólt, ezen belül is arról a döntésről, hogy beszüntették a 65 évesnél idősebb kiegészítő konferenciatornácok (ACI) — azaz a bizonyos konferenciákra és ülésekre szerződötetett szabadúszó tolmácsok — foglalkoztatását. A panaszos több mint 35 évig dolgozott ezeknél az intézményeknél kiegészítő konferenciatornácusként, amikor azonban betöltötte 65. évét, nem ajánlottak neki több munkát. Az Ombudsman arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Bizottság nem indokolta megfelelően, miért kezelte másként a 65 évesnél idősebb ACI-ket. Mivel az ügy fontos elvi kérdést vetett fel, az Ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek. 2008-ban az Ombudsman ezt az egy külön jelentést adta ki.

■ Intézményi, politikai és egyéb ügyek

Ebbe az utolsó csoportba tartoznak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények ellen.

A **284/2006/PB** ügyben egy dán panaszos a járműveken használt digitális menetíró készülékek bevezetéséről szóló közösségi jogszabály miatt tett panaszt. Konkrétan azt állította, hogy a Bizottság nem rendelkezik joghatósággal ahhoz, hogy moratóriumot határozzon meg az említett menetíró készülékek kötelező beszerelésére valamennyi járműbe. Az Ombudsman indokoltan találta az állítást, és kritikai észrevételt tett.

A **2487/2006/DK** ügyben a panaszos úgy vélte, hogy helytelenül jártak el, amikor megtagadták tőle a belépést a Bizottság épületeibe. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a panaszostól nem tagadták meg a belépést, hanem azt bizonyos feltételekhez kötötték. Arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság döntése a bizottsági épületekbe való belépés szabályozására vonatkozó jogkörének ésszerű alkalmazását tükrözte. A **2819/2005/BU** ügyben az Ombudsman bírálta az Európai Parlamentet, amiért biztonsági szolgálatai durván bántak a panaszossal — egy európai parlamenti képviselő volt asszisztensével —, miután ez utóbbi szerződésének felbontása mellett döntött. Az Ombudsman megállapította, hogy a bánásmóddal megsértették az arányosság elvét, ezért ajánlástervezetet készített. A Parlament megtagadta az Ombudsman által javasolt bocsánatkérést és kártérítést a panaszos felé.

A **2235/2005/(TN)TS** ügyben szereplő állítások szerint a Bizottság nem kísért megfelelően figyelemmel az önálló szakértőkre vonatkozó nyugdíjbiztosítási rendszert, és rosszul kezelte az új biztosító keresésére kiírt pályázati eljárást. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság sem az érintett területre vonatkozó mérlegelési jogkörét nem lépte túl, sem az eljárása nem volt nyilvánvalóan ésszerűtlen.

Bár az Európai Iskolák nem számítanak közösségi szervnek, az Ombudsman végzett néhány vizsgálatot az Európai Iskolák működésének általános kereteit illetően. Az ilyen vizsgálatok a Bizottság ellen irányulnak, amely egy képviselővel rendelkezik az Iskolák kormányzótanácsában, egyúttal az Iskolák működési költségvetésének igen jelentős részéért felel. Az Ombudsman 2008-ban több vizsgálatot is lezárt a Bizottság által az Európai Iskolák működésében betöltött szerep kapcsán. A **262/2006/OV** ügy állítólagos megkülönböztetésről szólt, abból a szabályból eredően, amely a tanárok Iskolákba való kihelyezésének idejét legfeljebb kilenc évben határozta meg. A **2153/2004/MF** ügy az iskolák kormány-

zótanácsának két, tandíjmelésről szóló határozatával foglalkozott. A panaszos az igazságszolgáltatás megtagadását sérelmezte, mivel a szülők szövetségétől megtagadták a jogot, hogy a panaszbizottságnál fellebbezenek az említett határozatok ellen. Az Ombudsman felhívásaira válaszul a Bizottság kijelentette, hogy a kormányzótanács következő üléseinek valamelyikén fel fogja kérni a főtitkárt az Iskolák általános szabályzatának módosítására, hogy lehetővé tegye az ilyen döntésekkel szembeni fellebbezést.

Az Ombudsman bírálta a Bizottságot a **101/2004/GG** ügyben, amely a karlsruhei Transzuránium Elemek Intézetének (ITU) egy volt tudományos asszisztense által a Bizottsághoz intézett kérésről szólt azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság vizsgálja ki a biztonsági szabályok többszörös megsértését a Bizottság részét képező ITU-nál. Az egyik, különösen súlyos incidens radioaktív anyag — állítólag szándékos — illegális kivitele volt az Egyesült Államok egy laboratóriumába, 1997-ben. A német hatóságok kivizsgálták a panaszos állításait, a Bizottság pedig intézkedett bizonyos hiányosságok korrigálásáról, hogy a jövőben el lehessen kerülni a hasonló problémákat. Az Ombudsman azonban arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság nem igazolta, hogy megfelelően kivizsgálta volna a panaszos valamennyi állítását, különös tekintettel a fent említett incidensre. Bár egyrészt elfogadta, hogy nem megállapítható, hogy tényleg illegálisan szállítottak e radioaktív anyagot az Egyesült Államokba — mivel az Egyesült Államokban lévő fogadó intézet tartózkodott attól, hogy információt adjon ki az esetről —, bírálta a Bizottságot, amiért nem mérlegelte megfelelően és nem vizsgálta ki az összes többi, ebben az összefüggésben releváns elemet.

3.6 Továbbítás és tanácsadás

Ha egy panasz az Európai Ombudsman hatáskörén kívül esik, az Ombudsman mindig megpróbál tanácsot adni a panaszosnak a tekintetben, hogy van-e olyan szerv, amelyik foglalkozni tudna a

Ha egy panasz az Európai Ombudsman hatáskörén kívül esik, az Ombudsman mindig megpróbál tanácsot adni a panaszosnak a tekintetben, hogy van-e olyan szerv, amelyik foglalkozni tudna a panasszal, különösen, ha az az EU-jogot érinti.

panasszal, különösen, ha az az EU-jogot érinti. Ha lehetséges, és amennyiben a panasz indokoltnak tűnik, az Ombudsman a panaszos előzetes beleegyezésével a panaszt egyenesen az illetékes szervhez továbbítja.

Ilyen esetben sokszor az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy másik tagja a legmegfelelőbb szerv az ügy kezelésére. Az Európai Ombudsman szorosan együttműködik a hozzá

Az Európai Ombudsman szorosan együttműködik a hozzá hasonló tagállami (nemzeti, illetve regionális) szervekkel az Ombudsmanok Európai Hálózata révén.

Az Európai Ombudsman megbízatásán kívül eső panaszok gyakran a közösségi jog tagállamok által történő állítólagos megsértésére vonatkoznak. Az Európai Ombudsman szorosan együttműködik a hozzá hasonló tagállami (nemzeti, illetve regionális) szervekkel az Ombudsmanok Európai Hálózata révén (lásd az alábbi 4.2. szakaszt). A Hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását a hatáskörrel rendelkező nemzeti vagy regio-

nális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága is a Hálózat teljes jogú tagja.

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak látja, hogy a Bizottsághoz vagy a SOLVIT-hoz továbbítsa a panaszt; ez utóbbi hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköznek. A panasz továbbítását, illetve a panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a panaszosnak a legmegfelelőbb tanácsot adják.

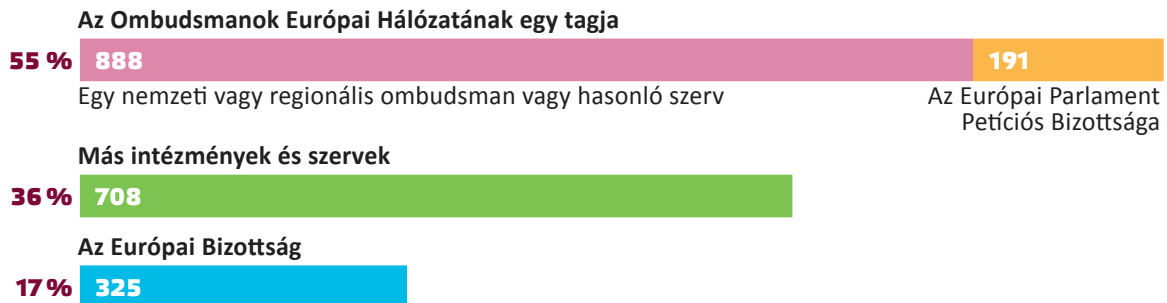
A 2008-ban vizsgált összes eset 70%-ában tanácsadásra került sor vagy továbbították az ügyet. Amint a 3.12. ábrán látható, a panaszt 1 079 esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamelyik tagjához továbbították, vagy a panaszosnak azt tanácsolták, hogy lépjen kapcsolatba a Hálózat egy tagjával (888-at irányítottak egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, 191-et pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához). További 325 panaszt az Európai Bizottsághoz irányítottak⁵⁵,

55. Ez utóbbi szám néhány olyan esetet is tartalmaz, amelyben a Bizottság elleni panaszt elfogadhatatlannak nyilvánították, mivel az Ombudsmanok számára a panasz benyújtása előtt nem merítették ki a megfelelő közizgazgatási lehetőségeket az intézménynél.

708 esetet pedig más intézményekhez és szervezetekhez, amilyen például a SOLVIT, illetve a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott ombudsmanok vagy panaszkezelő szervezetek.

A fejezet hátralévő részében a továbbított vagy tanácsadással végződő esetek példái olvashatók.

3.12. ábra: Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok A panaszosoknak más intézmények vagy szervezetek felkeresését javasolták



1. MEGJEGYZÉS Ebbe beletartozik 158 olyan panasz is, amelyeket 2007 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2008-ban történt, kimarad viszont 220 olyan panasz, amelyeket 2008 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.
2. MEGJEGYZÉS Bizonyos esetekben a panaszos többféle tanácsot is kaphat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Az Ombudsmanok Európai Hálózatát érintő panaszok

Egy francia állampolgár a francia regionális egészségbiztosítási hivatal ellen nyújtott be panaszt a nyugdíjfizetési igényeivel kapcsolatban tapasztalt nehézségek miatt. Az Európai Ombudsman kapcsolatba lépett francia kollégájával, hogy meggyőződjön róla, hogy ő tudja kezelni az ügyet. Ezt követően felvette a kapcsolatot a panaszossal, aki beleegyezett, hogy panaszát továbbítsák a francia ombudsmanhoz. Utóbbi kivizsgálta a panaszt, és megerősítette, hogy a panaszosnak járó nyugdíjat visszamenőleges hatállyal ki fogják fizetni.

1617/2008/CHM ■

Az Európai Ombudsman bolgár állampolgárok keresték meg a bulgáriai energiavállalatokkal (távhő- és melegvíz-szolgáltatók) kapcsolatos panaszaikkal. Mivel a panaszosok azt állították, hogy az energia végfelhasználásának hatékonyságáról és az energiaszolgáltatókról szóló közösségi jogszabályt nem ültették át megfelelően, az Ombudsman azt tanácsolta, hogy mérlegeljék a Bizottsághoz intézendő jogsértési panasz benyújtásának lehetőségét, és tájékoztatta a Bizottságot az ügyről.

A bolgár ombudsmanhoz százával érkeztek hasonló panaszok, többek között a fogyasztói jogok megsértését és az egyéni számlák kiszámításához használt módszert kifogásolva. Mivel a szóban forgó energiavállalatok az ő hatáskörébe tartoznak, a bolgár ombudsman kivizsgálta a panaszokat, és jelentést adott ki, a kormánynak, az erre szakosodott kormányzati hivataloknak, a helyi igazgatóságoknak és a közüzemi vállalatoknak szóló ajánlásokkal. Ezt követően tájékoztatta az Európai Ombudsman a területen történt fejleményekről, különös tekintettel az energiahatékonyságról szóló bolgár törvény módosításaira.

2349/2008/VIK és hasonló ügyek ■

Egy spanyol állampolgár egy politikai párt nevében tett panaszt az alapjogok állítólagos megsértése miatt a spanyol nemzeti és regionális hatóságok részéről. Azt állította, hogy a spanyol hatóságok nem tettek meg minden szükséges intézkedést annak érde-

kében, hogy a bizonyos, saját regionális nyelvvél rendelkező spanyolországi régiókban élő polgárok gyakorolhassák jogaikat, különös tekintettel a spanyol nyelv használatára az iskolákban és egyetemeken, valamint hogy biztosítsák, hogy a polgárok ne érezzék magukat fenyegetve az ETA terroristaszervezettől. Az Ombudsman továbbította az ügyet a spanyol ombudsmanhoz, aki ezekkel az állításokkal kapcsolatban elindíthatta a szükséges kezdeményezéseket.

A panaszos azt is állította, hogy az Európai Bizottság elmulasztotta a spanyol hatóságokkal szembeni fellépést e jogok és szabadságok betartatása érdekében. Mivel ezt az intézményt még nem tájékoztatta aggályairól, az Európai Ombudsman azt tanácsolta a panaszosnak, hogy nyújtson be panaszt a Bizottsághoz.

3009/2007/SMG ■

Egy Magyarországon élő panaszos az Európai Ombudsmanhoz fordult panaszával. A panaszos tartásdíjat fizet a volt feleségének, aki Franciaországban él. Panaszában azt kifogásolta, hogy a tartásdíjat Magyarországon nem lehet levonni az adóalapból. A panaszos szerint, ha Franciaországban élne, a tartásdíj összegét levonhatná. Úgy vélte, ebben az ügyben az EU-nak kellene fellépnie.

Az Ombudsman továbbította a panaszt az Európai Parlamentnek, hogy petícióként foglalkozzanak vele. A Petíciós Bizottság megkezdte a petíció vizsgálatát, és felkérte az Európai Bizottságot, hogy készítsen előzetes tanulmányt a probléma különböző aspektusairól.

2592/2007/LR ■

Az Európai Bizottsághoz továbbított panaszok

Az Európai Ombudsman kapott egy panaszt az andalúziai regionális ombudsmantól (Spanyolország) egy olajszenyezéssel kapcsolatban, amelyet két hajó ütközése okozott Cadiz partvidéke és a gibraltári térség közelében. A panaszos szerint az olajszenyezés súlyosan érintette a környező térséget, a felelős hatóságok pedig elmulasztották a megfelelő fellépést. Konkrétan úgy vélte, hogy a helyzet a környezeti felelősségről szóló közösségi jog megsértésének minősül.

Mivel az ügyben felmerült a közösségi jog valamely tagállam részéről történt, potenciális megsértése, az Ombudsman továbbította az esetet a Bizottságnak. Ez utóbbi tájékoztatta az Ombudsmant, hogy írásban megkereste az andalúziai ombudsmant, és elmagyarázta, hogy a vonatkozó irányelvet a gibraltári hatóságok még nem ültették át, ezért az ügynek ezt az aspektusát jogsértési eljárás keretében vizsgálja. A konkrét problémát illetően a Bizottság jelezte, hogy az Egyesült Királyság hatóságaitól további információt kért a szállított anyagok jellegéről, illetve arról, hogy az Egyesült Királyság hatóságai eleget tettek-e a közösségi jog szerinti kötelezettségeiknek. Vállalta, hogy a vizsgálat további fejleményeiről is tájékoztatja az andalúziai ombudsmant.

2017/2008/JMA ■

Az Európai Ombudsmanhoz két panasz érkezett olyan problémákkal kapcsolatban, amelyekkel uniós polgárok házastársai szembesültek, akiknek vízumra van szükségük a más tagállamokba való belépéshez. Az első esetben egy román állampolgár nigériai állampolgárságú házastársától kértek vízumot az Egyesült Királyságba való beutazáskor. A második esetben egy brit állampolgár thaiföldi állampolgárságú házastársától kértek vízumot a spanyolországi határátlépéshez. Mindkét ügy az Unió polgárainak és családtagjaiknak a tagállamok területén történő szabad mozgáshoz és letelepedéshez való jogáról

szóló közösségi jog potenciális megsértésére vonatkozott. Az Ombudsman továbbította az ügyeket a Bizottságnak.

A Bizottság mindkét esetben hasznos magyarázattal szolgált. A második esetben konkrétan azt mondta, hogy elképzelhető, hogy Spanyolország helytelenül ültette át a vonatkozó irányelvet. Tájékoztatta a panaszost arról, hogy ügyének részleteit figyelembe fogja venni az átfogó vizsgálatban, amely eldönti, hogy a nemzeti jogszabályok megfelelnek-e az irányelvnek. A Bizottság ezenkívül azt tanácsolta a panaszosnak, hogy panasza ügyében lépjen kapcsolatba az egyesült királysági SOLVIT-tal, vagy nyújtson be hivatalos panaszt a Bizottsághoz, amennyiben a probléma nem rendeződik.

2709/2008/EC és 2733/2008/EC ■

A SOLVIT-hoz továbbított panasz

Egy magánszemély amiatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy a ciprusi közszolgálati bizottság öregségi nyugdíjának kiszámításakor nem volt hajlandó elismerni az Egyesült Királyságban ledolgozott éveit, mivel Ciprus akkor még nem volt tagja az EU-nak. A panaszos úgy érezte, hogy megkülönböztetést alkalmaznak vele szemben, mivel így más köztisztviselőkhöz képest tovább kell dolgoznia ahhoz, hogy teljes összegű nyugdíjjal vonulhasson nyugdíjba.

A panaszt továbbították a SOLVIT-nak, amely kapcsolatba lépett a ciprusi munkaügyi és társadalombiztosítási minisztériummal. Ez utóbbi megerősítette, hogy a panaszos egyesült királysági szolgálati idejének elismerése nem jelenthetne problémát. Mivel a panaszos a SOLVIT-tal történt későbbi egyeztetések alkalmával világossá tette, hogy panasza a közszolgálati bizottság ellen irányul, amiért az Egyesült Királyságban teljesített szolgálati idejét előléptetési célokra nem ismerték el, továbbá hogy az ügyét a nemzeti bíróság elé terjesztette, a SOLVIT tájékoztatta, hogy ezzel a konkrét panaszával nem tud foglalkozni.

796/2008/TIS ■

Kapcsolat az
intézményekkel,
az ombudsmanokkal
és az egyéb
érintett felekkel

AZ EURÓPAI Ombudsman jelentős időt szentel arra, hogy felhívja a figyelmet a hivatali visszahívások orvoslására, az átláthatóság előmozdítására és a helyes közigazgatás érdekében végzett munkájára. Ez a fejezet áttekintést nyújt az Ombudsman azon törekvéseiről, amelyek célja az EU intézményeivel és szerveivel, illetve ombudsman kollégáival és az egyéb, kulcsfontosságú szereppel bíró érintett felekkel történő kapcsolatok kialakítása.

4.1 Kapcsolat az EU intézményeivel és szerveivel

Az EU intézményeivel és szerveivel kialakított konstruktív munkakapcsolatok rendkívül fontos szerepet játszanak abban, hogy az Európai Ombudsman elősegítse a lehető legjobb eredmények

Az EU intézményeivel és szerveivel kialakított konstruktív munkakapcsolatok rendkívül fontos szerepet játszanak abban, hogy az Európai Ombudsman elősegítse a lehető legjobb eredmények elérését a panasztevő érdekében.

elérését a panasztevő érdekében. Az Ombudsman rendszeresen találkozik az intézmények tagjaival és tisztviselőivel annak megvitatása céljából, hogy hogyan lehetne javítani az uniós közigazgatás minőségén. Az Ombudsman e téren végzett tevékenységeit az alábbiakban részletezzük.

■ Európai Parlament

Az Ombudsmant az Európai Parlament választja meg, amely felé beszámolási kötelezettséggel tartozik, elsősorban a jelen éves jelentés elkészítése által, valamint külön jelentések útján is. Az Ombudsman kiváló munkakapcsolatot tart fenn a Parlament Petíciós Bizottságával, amely a Parlament és az Ombudsman között fennálló kapcsolattartásért is felel, továbbá jelentést készít az Ombudsman éves jelentéséről. A Petíciós Bizottság kérésére 2008-ban az Ombudsmant minden bizottsági ülésen képviselte személyzetének valamely tagja.



Az Ombudsmant az Európai Parlament választja, és beszámolnia is a Parlamentnek kell, mégpedig éves jelentésének benyújtása révén. A képen az Ombudsman látható, amint átadja 2007. évi jelentését Hans-Gert PÖTTERING úrnak, az Európai Parlament elnökének. Strasbourg, 2008. március 12.

Az Ombudsman 2008. március 12-én előterjesztette a 2007. évi éves jelentését a Parlament elnökének, Hans-Gert PÖTTERING európai parlamenti képviselő úrnak. A következő napon benyújtotta a Petíciós Bizottság elnökének, Marcin LIBICKI európai parlamenti képviselő úrnak is, továbbá május 19-én a Bizottság részére is előterjesztette. Az Ombudsman tevékenységeiről szóló bizottsági jelentést Dushana ZDRAVKOVA európai parlamenti képviselő asszony készítette el. A 2008. október 23-i plenáris ülésén a Parlament 465 szavazattal és 1 ellenszavazattal elfogadta a képviselő asszony jelentésén alapuló állásfoglalást. Állásfoglalásában a Parlament elégedettségét fejezte ki az Ombudsman munkája, az intézményekkel fenntartott konstruktív együttműködése, illetve a közéleti megnyilvánulásai iránt.

2008-ban az Ombudsman Parlamenttel fenntartott kapcsolatai tekintetében nagy jelentőséggel bír az Európai Ombudsman Alapokmányának módosítása is. 2007 végén a Parlament Alkotmányügyi Bizottsága mérlegelte az Alapokmányra vonatkozó módosítási javaslatokról szóló jelentéstervezetet (előadó: Anneli JÄÄTTEENMÄKI európai parlamenti képviselő asszony). DIAMANDOUROS úr 2008. január 24-én második alkalommal terjesztette elő az Alapokmány módosítására vonatkozó javaslatait az Alkotmányügyi Bizottságnak, és március 10-én a bizottság 19 szavazattal és 0 ellenszavazattal elfogadta JÄÄTTEENMÄKI asszony jelentését. Ahogy a jelen éves jelentés 2. fejezetében már említésre került, a Parlament június 18-án (576 szavazattal és 8 ellenszavazattal) elfogadta az Alapokmány módosításáról szóló határozatot¹. Az Alapokmány módosított változata 2008. július 31-én lépett hatályba.

Az EU dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendelet² folyamatos reformja szintén szerepelt az Ombudsman 2008-as intézményközi programjában. Az Ombudsman véleménye a rendelet módosítására vonatkozó európai bizottsági javaslatról az Állampolgári Jogi, Bel- és Igazságügyi Bizottság június 2-i ülésén, Brüsszelben hangzott el, valamint a finn parlament és igazságügyi minisztérium szervezésében tartott december 11-i brüsszeli szeminárium során. Az Ombudsman arra ösztönözte az Európai Parlamentet, hogy éljen társjogalkotói szerepével a rendelet tekintetében annak biztosítása érdekében, hogy a polgárok a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhessenek a dokumentumokhoz. A kérdésben folytatott vitához való hozzájárulása részeként az Ombudsman összehasonlító tanulmányt készített a tagállami jogszabályokról és gyakorlatokról az adatbázisokban szereplő információkhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozóan. A tanulmány alapul szolgált a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés szabályainak reformját érintő konkrét javaslatok megtételéhez.

■ Az EU Tanácsa

Az Ombudsman Alapokmányának módosítása jelentős szerepet töltött be a DIAMANDOUROS úr által, a Tanács tagállami képviselőivel tartott legtöbb ülés napirendjén 2008 első felében. Május 16-án az Ombudsman beszámolót tartott a Tanács Általános Ügyek munkacsoportjának azzal a szándékkal, hogy kifejtse az Alapokmány módosításának célját, illetve hogy megválaszolja a tagállamok küldöttségeinek a kérdéseit. Janez LENARČIČ úr, a Tanács soros elnökének nyilatkozata értelmében a Tanács jóváhagyta a módosított Alapokmányt a Parlament június 18-i plenáris ülésén.

1. Az Európai Parlament 2008. június 18-i 2008/587/EK Euratom határozata az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozat módosításáról (HL L 189., 2008., 25. o.).

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

■ Európai Bizottság

Az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottságra vonatkozik. Fontos tehát a biztosokkal és a vezető tisztségviselőkkel kialakított rendszeres

Az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottságra vonatkozik.

kapcsolattartás a konstruktív munkakapcsolatok és az Ombudsman vizsgálataira adott kielégítő válaszok elérése érdekében.

2008 folyamán DIAMANDOUROS úr találkozott a Bizottság elnökével, José Manuel BARROSO úrral, a Bizottság alelnökével, és egyben az intézményi kapcsolatokért és kommunikációs stratégiáért felelős biztossal, Margot WALLSTRÖM asszonnyal, a tudományért és kutatásért felelős biztossal, Janez POTOČNIK úrral, valamint a foglalkoztatásért, a szociális ügyekért és esélyegyenlőségért felelős biztossal, Vladimír ŠPIDLA úrral.

Annak érdekében, hogy a panasztevők számára a lehető legjobb szolgáltatást tudja nyújtani, az Ombudsman egyéb jogorvoslati mechanizmusok tekintetében is szorosan együttműködik, ideértve a Bizottság által koordináltakat. DIAMANDOUROS úr november 20-án, egy luxembourgi munkaértekezlet alkalmával prezentálta munkáját a SOLVIT-hálózat képviselőinek. A SOLVIT-hálózatot a Bizottság hozta létre annak érdekében, hogy segítséget nyújtson az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköző személyek részére. Mindkét fél egyetértett abban, hogy több erőfeszítést kell tenni a jobb iránymutatás érdekében, megcélózva azt, hogy a panasztevők már az első alkalommal a legmegfelelőbb jogorvoslati fórumhoz forduljanak. E tekintetben az Ombudsman felhívta a figyelmet a hivatala által fejlesztés alatt álló interaktív útmutatóra, amely az intézmény új honlapjának része lesz.

■ Európai Beruházási Bank (EBB)

Az Ombudsman jelentős időt szentelt az Európai Beruházási Bankkal fennálló kapcsolatainak előmozdítására a 2008-as év során, így találkozott az intézmény elnökével, Philippe MAYSTADT úrral, az alelnökkel, Plutarchos SAKELLARIS úrral, illetve több vezető tisztviselővel is. A tisztviselők továbbá kölcsönös cserélátogatásokon vettek részt, amelyek rendkívül tanulságosnak bizonyultak mindkét intézmény tagjai számára.

Az év folyamán különös jelentőségű esemény volt az Ombudsman és az EBB elnöke közötti egyetértési nyilatkozat³ aláírása július 9-én. A megállapodás célja az érintettek védelmének javítása bármilyen lehetséges hivatali visszássággal szemben az EBB tevékenységei során. A megállapodás szerint az érintettek védelme azon személyekre is ki fog terjedni, akik nem európai uniós polgárok vagy nem rendelkeznek lakóhellyel vagy székhellyel az Unióban. Továbbá állítólagos hivatali visszásság esetén a panaszos igénybe veheti az EBB hatékony, belső panaszkezelési eljárását, mielőtt az Ombudsmanhoz fordulna. Ezt az eljárást a Bank által kidolgozott panaszkezelési irányelvek⁴ határozzák meg, amelyekről 2009-ben nyilvános konzultációt fognak tartani.

■ Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (Epsó)

Lévén, hogy az EU munkaerő-felvételi tevékenységeiben, és ezáltal az európai polgárokkal való

Lévén, hogy az EU munkaerő-felvételi tevékenységeiben, és ezáltal az európai polgárokkal való kapcsolattartásban is központi szerepet játszik, az EPSO az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok viszonylag jelentős részében érintett.

kapcsolattartásban is központi szerepet játszik, az EPSO az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok viszonylag jelentős részében érintett. A polgároknak ezen a területen nyújtandó, legmagasabb szintű szolgáltatások elérése érdekében az Ombudsman és hivatali személyzete 2008 során számos alkalommal tartott talál-

3. Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Beruházási Bank között a panaszok, ideértve az Európai Unión kívüli polgárok és az EU-ban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező személyek panaszainak kezelésére vonatkozó banki irányelvekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásról (HL C 244., 2008., 1. o.).

4. Az EBB panaszkezelési irányelveiről az alábbi honlapon található bővebb információ: <http://www.eib.org>



Az Ombudsman az információk és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében rendszeresen találkozik más uniós intézményeknél dolgozó kollégáival. A képen az Európai Adatvédelmi Biztossal, Peter HUSTINX úrral és helyettesével, Joaquín BAYO DELGADO úrral tárgyal. Az Ombudsman az adatvédelmi biztosi intézmény fennállásának ötödik évfordulója alkalmából és BAYO DELGADO úr távozásának tiszteletére 2008. december 17-én rendezett eseményen áttekintést nyújtott az adatvédelmi biztos intézményével való kapcsolatáról.

kozót az EPSO igazgatójával, David BEARFIELD úrral, illetve munkatársaival. DIAMANDOUROS úr az EPSO személyzetének április 15-én számolt be munkájáról. Ezt követően élénk eszmecsere folyt arról, hogy hogyan lehet a legjobban kezelni a panaszokat. BEARFIELD úr élve a lehetőséggel kifejtette, hogy hogyan kívánja az EPSO modernizálni az EU munkaerő-felvételi eljárásait az EPSO fejlesztési programja keretén belül. A programot ismét prezentálta október 9-én, amikor ő és az EPSO személyzetének küldöttsége meglátogatta az Ombudsman brüsszeli hivatalát az Ombudsmannal, a főtitkárával, a jogi osztály vezetőjével és a jogi csoport vezetőivel való találkozás céljából. A találkozó célja mindkét fél részéről egymás munkájának jobb megismerése volt. Az Ombudsman és BEARFIELD úr további találkozót tartott december 17-én.

■ Az EU ügynökségei

Az Ombudsman főtitkára, Ian HARDEN úr részt vett az ügynökségek vezetőivel tartott október 24-i lisszaboni találkozón. Ezen a találkozón az ügynökségek megállapodtak abban, hogy mindannyian elfogadják a helyes közigazgatási gyakorlatról szóló európai kódexet, illetve megfontolják, hogy hogyan lehetne a legjobban megismertetni azt az ügynökségeken belül. Az Ombudsman nagy örömmel fogadta ezt az előrelépést, amely segítséget nyújt a polgároknak annak megértésében, hogy mire számíthatnak, ha felveszik a kapcsolatot az ügynökségekkel. A kódex továbbá az ügynökségek nyilvánossággal fenntartott kapcsolatokról felelős személyzete számára is útmutatóként szolgál.

■ Egyéb uniós intézmények és szervek

2008 során az Ombudsman számos egyéb találkozót tartott az uniós intézmények és szervek képviselőivel. Január 24-én találkozott az uniós intézmények személyzeti bizottságainak elnökeivel annak érdekében, hogy elmagyarázza szerepét az uniós közigazgatás minőségének a javításában. Szeptember 5-én az Európai Unió Alapjogi Ügynökségének igazgatója, Morten KJAERUM úr által szervezett munkaértekezleten vett részt Bécsben. November 20–21-én az Ombudsman Luxembourgba látogatott, ahol találkozott az Európai Bíróság elnökével, Vassilios SKOURIS úrral, az Elsőfokú Bíróság elnökével, Marc JAEGER úrral, illetve a Közszolgálati Törvényszék elnökével, Paul J. MAHONEY úrral. Végül pedig december 17-én, az Európai Adatvédelmi Biztos, Peter HUSTINX úr által szervezett brüsszeli szemináriumon az Ombudsman átfogó beszédet tartott az intézménye és az európai adatvédelmi biztos között fennálló kapcsolatokról. Ezt a szemináriumot az európai adatvédelmi biztos ötödik évfordulója, illetve helyettesének, Joaquín BAYO DELGADO úrnak a búcsúztatása alkalmából tartották.

4.2 Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a nemzeti, regionális és helyi szinten dolgozó kollégáival annak érdekében, hogy biztosítsa a polgárok panaszainak gyors és hatékony

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a nemzeti, regionális és helyi szinten dolgozó kollégáival annak érdekében, hogy biztosítsa a polgárok panaszainak gyors és hatékony kezelését.

kezelését. Ez az együttműködés ugyancsak létfontosságú az uniós jogszabályokról folytatott információcsere, az ombudsmanok világában bekövetkező jelentős fejlemények nyomán követése és a legjobb gyakorlatok megosztása szempontjából. Erre az együttműködésre leginkább az Ombudsmanok Európai Hálózata

keretén belül kerül sor, bár az Európai Ombudsman a hálózaton kívül rendezett konferenciákon, szemináriumokon és találkozókön is részt vesz.

■ Az Ombudsmanok Európai Hálózata

Az Ombudsmanok Európai Hálózata ma már közel 90 hivatalt ölel fel 31 országban, az Unión belül nemzeti és regionális szinten, valamint az uniós tagjelölt országokban, Norvégiában és Izlandon

A Hálózat hatékony együttműködési mechanizmusként működik közre az esetek kezelésében.

nemzeti szinten. A Hálózat hatékony együttműködési mechanizmusként működik közre az esetek kezelésében. A Hálózat ugyanilyen aktív a tapasztalatok és a legjobb gyakorlatok megosztá-

sában, és az erre irányuló törekvéseit szemináriumok, találkozók, rendszeres hírlevél, elektronikus vitafórum és naponta megjelenő elektronikus híradás útján próbálja elérni. E tekintetben különösen fontos jelentőségű volt az Ombudsman által elvégzett összehasonlító tanulmány a tagállami jogszabályokról és gyakorlatokról az adatbázisokban szereplő információkhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozóan. Az Ombudsman felvette a kapcsolatot a hálózatban tevékenykedő kollégáival azoknak a nemzeti szintű legjobb gyakorlatoknak a megismerése érdekében, amelyek az adatbázisokhoz való nyilvános hozzáférés lehető legnagyobb mértékű biztosítását célozzák meg. A tanulmány eredményeit felhasználta a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozó uniós szabályok reformját érintő konkrét javaslatok kialakításában.

A hálózatban tevékenykedő ombudsmanok 2007 októberében elfogadtak egy nyilatkozatot a nemzeti ombudsmanok hatodik szemináriumán Strasbourgban. A nyilatkozat célja az ombudsmanok Európa-szerte végzett munkájának ismertebbé tétele, illetve a tájékoztatásnyújtás azokról a szolgáltatásokról, amelyeket az ombudsmanok a panasztevők részére biztosítanak az uniós jog hatálya alá tartozó ügyekben. 2008 folyamán az Európai Ombudsman kiadványok és előadások által sok erőfeszítést tett a nyilatkozat közismertté tétele érdekében, illetve gondoskodott arról is, hogy a honlapján 23 nyelven hozzáférhető legyen. DIAMANDOUROS úr különösen felhívta a figyelmet a nyilatkozatra a tagállamokba tett tájékoztatási célú látogatásai során, amelyeket ombudsman kollégái koordinálnak.

Együttműködés az ügyek rendezésében

Sok panaszos fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha problémájuk támad nemzeti, regionális vagy helyi igazgatási szervekkel. Sok esetben az adott országban dolgozó ombudsman hatékony jogor-

Sok panaszos fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha problémájuk támad nemzeti, regionális vagy helyi igazgatási szervekkel. Sok esetben az adott országban dolgozó ombudsman hatékony jogorvoslati megoldást tud nyújtani.

voslati megoldást tud nyújtani. Lehetőség szerint az Európai Ombudsman közvetlenül a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz továbbítja az ügyeket, vagy a panaszost megfelelő tanáccsal látja el. Az ilyen típusú együttműködésekéről további részletek olvashatók a 3. fejezet végén.

A nemzeti vagy regionális ombudsmanok kérhetnek írásbeli választ az uniós joganyaggal és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, ideértve az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is. Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszol, vagy — ha adott esetben jobbnak látja — továbbítja a kérdést megválaszolásra valamely uniós intézménynek vagy szervnek. 2008 során nyolc

új aggályos kérdés érkezett az Ombudsmanhoz (öt kérdés nemzeti ombudsmanoktól, illetve három kérdés regionális ombudsmanoktól). Ez jelentős növekedést jelent az előző évekhez képest, és azt mutatja, hogy az aggályos kérdések benyújtásának gyakorlata egyre inkább ismertté válik, ami a fent említett nyilatkozat közzétételének köszönhető. Ezek az aggályos kérdések olyan kérdéseket érintettek, mint például a légi utasok kártérítéséről szóló uniós szabályok értelmezése Hollandiában, vagy a tömegközlekedést érintő uniós szabályok értelmezése a spanyol hatóságok által.

Szemináriumok

A nemzeti és regionális ombudsmanok szemináriumait két évente rendezik meg, az Európai Ombudsman és a nemzeti vagy a regionális szinten dolgozó kollégái közös szervezésében.

Az EU-tagállamok regionális ombudsmanjainak hatodik szemináriumára november 2. és 4. között, Berlinben került megrendezésre. A szemináriumot a berlini regionális parlament petíciós bizottságának elnöke, Ralf HILLENBERG úr, és az Európai Ombudsman szervezésében tartották, az *Europäische Akademie Berlin* támogatásával. Az eseményen körülbelül 90 résztvevő jelent meg mind a hat országból, amelyekben regionális ombudsmanok tevékenykednek (nevezetesen Belgiumból, Németországból, Spanyolországból, Olaszországból, Ausztriából és az Egyesült Királyságból⁵). A szeminárium témája a következő volt: „A legsebezhetőbbek védelme a társadalomban: a panaszok és a petíciók szerepe”. „Az ombudsmanok szerepe a nemzeti és az európai jogvédelemben” című szekció nyitóbeszédét a Német Szövetségi Legfelsőbb Bíróság korábbi elnöke, illetve jelenleg német biztosítási ügyi ombudsman, Günter HIRSCH úr tartotta. Ezt követően az alábbi témákban tartottak eszmecsereket: az ombudsmanok és a petíciós bizottságok függetlensége; hogyan dolgozhatunk hatékonyan a polgárok érdekében; valamint az egészségüggyel, az idősekkel, a szociális ügyekkel és a bevándorlással kapcsolatos panaszok. A szeminárium során az eszmecsereket élénken és tanulságosan voltak, és a visszajelzések azt tanúsították, hogy az ombudsmanok a kiválasztott témaköröket rendkívül relevánsnak tartották mindennapi munkájuk tekintetében.



Az EU-tagállamok regionális ombudsmanjainak hatodik szemináriumát november 2–4. között tartották Berlinben. A képen az esemény 90-nél is több résztvevője látható. A szeminárium témája: „A leginkább rászorulóknak védelme a társadalomban: a panaszok és a petíciók szerepe”.

© Abgeordnetenhaus von Berlin

2008 folyamán további hálózati szeminárium az összekötő tisztviselők hatodik szemináriumára volt, amelyet június 1. és 3. között tartottak Strasbourgban. Az összekötő tisztviselők a Hálózat első számú kapcsolattartási pontját jelentik a nemzeti ombudsmanok hivatalain belül. Hatodik szemináriumuk során számos témáról esett szó, többek között a szólásszabadságról, az információkhoz és a dokumentumokhoz való hozzáférésről, a helyes közigazgatási gyakorlatok ösztönzéséről, illetve a hatékony panaszkezelésről. Az első napon az EU Közszolgálati Törvényszékének elnöke, Paul J. MAHONEY úr tartotta a nyitóbeszédet „Az EU alapjogi chartája és a tisztviselők szólásszabadsága” címmel. Ezt követően az Európa Tanács hivatalos dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló egyezményterve-

5. Az országok felsorolása az uniós protokoll szerinti sorrendben, azaz ábécésorrendben történik, amelynek alapján minden ország saját nyelvén vett neve szolgál. A kiadványban végig ezt a sorrendet alkalmazzuk.

zetéről tartott előadást Helena JÄDERBLOM bírónő, a dokumentumokhoz való hozzáféréssel foglalkozó szakértői csoport elnöke, és egyben a svéd közigazgatási fellebbviteli bíróság elnöke. A szeminárium „Az uniós jog alkalmazásának biztosítása” című szekcióval zárult, amelynek főelőadója Alain LAMASSOURE európai parlamenti képviselő úr és korábban európai ügyekért felelős francia miniszter volt. Összességében 28 európai országból 30 résztvevő volt jelen a szemináriumon.

Európai Ombudsmanok — Hírlevél

Az *Európai Ombudsmanok — Hírlevél* az Ombudsmanok Európai Hálózata tagjainak munkájával, illetve a Nemzetközi Ombudsmanintézet (IOI) európai régiójának szélesebb körű tagságával foglalkozik. Az angol, francia, német, olasz és spanyol nyelven megjelenő hírlevelet több mint 400 európai, nemzeti, regionális és helyi szintű hivatalhoz juttatják el. A hírlevelet az Európai Ombudsman évente kétszer jelenteti meg, áprilisban és októberben. A 2008-ban publikált két szám számos témával foglalkozott, többek között cikkek jelentek meg a faji megkülönböztetésről, a személyek szabad mozgásának akadályairól, migrációs és menekültügyi kérdésekről, az európai környezetvédelmi jogról, az ombudsmanok szerepéről a börtönök felügyeletében, a fogyatékkal élő személyek jogairól, a gyermekek jogairól, valamint a tüntetéshez való jogról. Számos cikk közös vonása, hogy az ombudsmanok szerepét vizsgálja az uniós jog hiánytalan végrehajtásának biztosításában.



Az Ombudsmanok Európai Hálózatához tartozó összekötő tisztviselők hatodik szemináriumát június 1–3. között rendezték meg Strasbourgban. A szeminárium résztvevői témák széles körét vitatták meg, szó esett például a szólásszabadságról, az információkhoz és dokumentumokhoz való hozzáférésről, a helyes közigazgatási gyakorlatok előmozdításáról, valamint a panaszok hatékony kezeléséről.

Elektronikus kommunikációs eszközök

A Hálózat munkájában rendkívül hasznos eszköznek bizonyult az Ombudsman internetes vita- és dokumentummegosztó fóruma, amely az európai ombudsmanok és személyzetük számára áll rendelkezésre. Több mint 230 személy fér hozzá a fórumhoz, amely lehetőséget kínál a hivatalok számára a napi szintű együttműködésre.

A fórum legnépszerűbb része az *Ombudsman Daily News* szolgáltatás, amely minden munkanapon közléseket tesz közzé az ombudsmani hivatalok és az Európai Unió híreit. Európa-szerte szinte valamennyi nemzeti és regionális ombudsmani hivatal rendszeres szerkesztője és felhasználója a *Daily News*-nak.

A vitafórum 2008 folyamán az ombudsmani hivatalok közötti információcsere hasznos eszköze maradt a fórumon feltett kérdések és válaszok révén. A fórumon keresztül számos nagyszabású vitát indítottak, többek között olyan kérdésekről, mint például a sztrájkjog, a gyülekezés joga, a rendőrségi felügyeleti mechanizmusok, az eutanázia, az egészségügyi adatok közzététele, a hajléktalanság problémája, a menedékkérők orvosi ellátáshoz való hozzáférése, a munkavállalás lehetősége a közszférában, illetve a panaszok elektronikus úton történő benyújtása.

A vitafórum tartalmának részét képezi az EU-tagállamok, Norvégia, Izland és az uniós tagságra jelölt országok nemzeti és regionális ombudsmanjainak hivatalos listája. A lista frissítésre kerül valahányszor változás történik bármely ombudsmani hivatal elérhetőségében, így az nélkülözhetetlen forrást jelent az európai ombudsmanok számára.

■ Ombudsmani találkozók

Az év során az Ombudsman kollégáival való együttműködésre irányuló erőfeszítései túlmutattak az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységein. Az ombudsmani tevékenység és a legjobb gyakorlatok megosztása népszerűsítésének érdekében DIAMANDOUROS úr és személyzete részt vett a nemzeti és a regionális ombudsmanok által Európa-szerte szervezett rendezvényeken, ideértve Belgiumot, Bulgáriát, Észtországot, Franciaországot, Írországot és Olaszországot. Ezeken a rendezvényeken többek között olyan témákkal foglalkoztak, mint például a dokumentumokhoz való hozzáférés vagy az ombudsmani hálózatok kiépítése. Továbbá 2008 folyamán az Európai Ombudsman és személyzete találkozót tartott számos ombudsmannal, illetve az ombudsmani intézmények számos képviselőjével Európa határain belül és kívül egyaránt.

4.3 Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezett annak biztosítása iránt, hogy ha bármely személynek vagy szervezetnek problémája merül fel az EU valamely intézményével vagy szervével, akkor tisztában

Az Európai Ombudsman elkötelezett annak biztosítása iránt, hogy ha bármely személynek vagy szervezetnek problémája merül fel az EU valamely intézményével vagy szervével, akkor tisztában legyenek azzal, hogy joguk van panaszt tenni az Ombudsmannál a hivatali visszasságokkal kapcsolatban.

legyenek azzal, hogy joguk van panaszt tenni az Ombudsmannál a hivatali visszasságokkal kapcsolatban. 2008 folyamán az Ombudsman és személyzete körülbelül 135 előadás megtartásával még több erőfeszítést tett ennek tudatosítására. Az Ombudsman brüsszeli kirendeltségén továbbá egy új csoportot hoztak létre, nevezetesen a Média, Vállalkozások és Civil társadalom csoportot, amelynek célja a polgárok, a civil társadalmi szervezetek, a különböző szövetségek, illetve vállalatok segítése.

Ez a fejezet betekintést nyújt abba, hogy az Ombudsman milyen sok erőfeszítést tett a panasztételi jog tudatosítása érdekében a 2008-as év során.

■ Konferenciák és találkozók

Konferenciák és találkozók az Ombudsman részvételével

2008 folyamán az Ombudsman jelentős időt szentelt arra, hogy találkozzon a legérintettebb felekkel és elmagyarázza jogi eszközeit. Több mint 60 rendezvényen számolt be a munkájáról a jogi társadalom, a gazdasági szervezetek, a szellemi műhelyek, a civilszervezetek és a tudományos élet tagjainak, a regionális és helyi közigazgatási szervek képviselőinek, lobbistáknak és érdekvédelmi csoportoknak, valamint magasszintű politikai képviselőknek és köztisztviselőknek egyaránt. Ezeket a konferenciákat, szemináriumokat és találkozókat Brüsszelben, illetve a tagállamokban tartották, gyakran az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásai részeként (lásd alább).



DIAMANDOUROS úr szeptember 15-én Budapestre látogatott, hogy részt vegyen a magyar ombudsman kollégái — SZABÓ Máté úr, FÜLÖP Sándor úr és KÁLLAI Ernő úr — szervezésében tartott tájékoztatási célú rendezvényen. Az eseményen számos újságíró mellett megjelentek a nem kormányzati szervezetek és üzleti csoportok képviselői, valamint az érdeklődő polgárok is.

Konferenciák és találkozók az Ombudsman személyzetének részvételével

Az Ombudsman személyzete ugyancsak aktívan részt vesz az intézmény ismertségének előmozdításában. 2008 folyamán több mint 75 előadást tartottak körülbelül 2 500 uniós polgár számára az EU legkülönbözőbb országaiból. A látogatócsoportok legnagyobb számban Németországból, második helyen pedig Franciaországból érkeztek. Az előadások résztvevői között diákok és gyakoronokok, ügyvédek és bírák, vállalkozók és lobbisták, kormánytisztviselők és köztisztviselők, valamint ombudsmani hivatalok munkatársai is voltak.

Noha a rendelkezésre álló anyagi erőforrások korlátozzák a megtartható előadások számát, az Ombudsman igyekszik elfogadni a célcsoportból érkező lehető legtöbb meghívást és felkérést. Ezek az előadások rendkívül fontosak annak előmozdításában, hogy az EU közigazgatásának „humán arca” legyen.



Az Ombudsman munkájáról szóló kiadványokat széles körben terjesztették az év folyamán, különösen az Enterprise Europe Network elnevezésű hálózat éves konferenciája során, amelyet novemberben tartottak Strasbourgban, valamint az Európai Parlament által Brüsszelben és Strasbourgban szervezett májusi nyílt napokon. A nyílt napok alkalmával több ezer látogató kereste fel az Ombudsman standját, és közülük sokan érdeemben is elbeszélgettek az Ombudsman munkatársaival.

■ Tájékoztatási célú látogatások

Annak érdekében, hogy jobban megismertesse a panasztételhez való jogot, valamint hogy tovább erősítse a nemzeti és a regionális ombudsmanokkal fennálló munkakapcsolatait, az Ombudsman

2008-ban tájékoztatási célú látogatásai során az Ombudsman ellátogatott Ciprusra, Görögországba, Lettországra és Litvániába.

2003-ban intenzív tájékoztatási programot indított el, amelynek keretében felkeresi a tagállamokat és a csatlakozó országokat. Ezek a látogatások azóta is gyors ütemben folytatódnak. 2008-ban

tájékoztatási célú látogatásai során az Ombudsman ellátogatott Ciprusra, Görögországba, Lettországra és Litvániába.

(i) Cipruson a közigazgatási biztos (ombudsman), Eliana NICOLAOU asszony, intenzív programot szervezett az Ombudsman négynapos látogatására március 17. és 20. között. DIAMANDOUROS úr találkozott Ciprus államfőjével, Dimitris CHRISTOFIAS úrral, a parlament elnökével, Marios GAROYIAN úrral, három kormányzati miniszterrel, a politikai pártok vezetőivel, valamint a legfelsőbb bíróság elnökével, Christos ARTEMIDES úrral. Nicosiai tartózkodása során az Ombudsman két nyilvános előadást tartott a munkájáról, találkozott a ciprusi kereskedelmi kamara elnökségével, valamint „Yannos Kranidiotis” kitüntetést kapott közszolgálati tevékenységeiért.

(ii) Görögországi látogatása során, amely május 23–28. között zajlott le, az Európai Ombudsman találkozott Karolosz PAPOULIAS köztársasági elnök úrral, Kostas KARAMANLIS miniszterelnökkel, Dimitris SIOUFAS úrral, az országgyűlés elnökével, Georgios PANAGIOTOPOULOS úrral, az Államtanács elnökével, illetve három kormányzati miniszterrel, a politikai pártok vezetőivel, egy korábbi köztársasági elnökkel, valamint két korábbi miniszterelnökkel. DIAMANDOUROS úr továbbá találkozott jogászokkal, civil társadalmi szervezetekkel, köztisztviselőkkel és az üzleti szféra tagjaival, akiknek kifejtette ombudsmani munkáját. DIAMANDOUROS úr tájékoztatási célú látogatása Yorgos KAMINIS úr, a görög ombudsman, illetve személyzete szervezésében zajlott le.

(iii) Az Európai Ombudsman szeptember 28–30. között Lettországra látogatott. A látogatást a lett ombudsman, Romāns APSĪTIS úr szervezte, amelynek során az Ombudsman beszámolt munkájáról a helyi önkormányzati képviselőknek, civilszervezeteknek, az üzleti szféra tagjainak, valamint egyetemi hallgatóknak. Találkozókat tartott a bírói testület képviselőivel, illetve kifejtette

Ezeknek a látogatásoknak rendkívül fontos szerepük volt abban, hogy az uniós polgárok jobban megismerjék az uniós jog értelmében biztosított jogaikat, hogy növekedjen az Európai Ombudsman és nemzeti kollégái ismertsége, illetve hogy biztosított legyen a tájékoztatásnyújtás a panasztételhez való jogról.

munkáját számos parlamenti bizottságnak. Végül pedig rigai látogatása során DIAMANDOUROS úr találkozott Valdis ZATLERS lett államfővel, illetve három kormányzati miniszterrel.

(iv) Az Ombudsman október 1–3. között Vilniusba tett tájékoztatási célú látogatást, amit a *Seimas*, a litván parlament ombudsmanjai, nevezetesen Romas VALENTUKEVIČIUS úr, Albina RADZEVIČIŪTĒ asszony, Augustinas NORMANTAS úr, Virginija PILIPAVIČIENĒ asszony és Zita ZAMŽICKIENĒ asszony, és személyzetük szerveztek. Találkozott a *Seimas* számos bizottságával, valamint az igazságügyi miniszterrel, Petras BAGUŠKA úrral. Az Ombudsman nyilvános előadást tartott köztisztviselők és egyetemi hallgatók előtt, továbbá találkozott a litván üzleti szféra és a civil társadalmi szervezetek képviselőivel.

LITVÁNIA — Az Európai Ombudsman 2008. október 1–3. között tájékoztatási célú látogatást tett Litvániában. A látogatást a Seimas (parlamenti) ombudsmanokkal közösen szervezték. A képen DIAMANDOUROS úrral együtt láthatók, balról jobbra haladva: Virginija PILIPAVIČIENĒ, Albina RADZEVIČIŪTĒ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĒ és Romas VALENTUKEVIČIUS.



(v) DIAMANDOUROS úr továbbá Budapestre is ellátogatott szeptember 15-én, ahol részt vett a magyar ombudsman kollégái — SZABÓ Máté úr, FÜLÖP Sándor úr és KÁLLAI Ernő úr — szervezésében tartott tájékoztatási célú rendezvényen.

Ezeknek a látogatásoknak rendkívül fontos szerepük volt abban, hogy az uniós polgárok jobban megismerjék az uniós jog értelmében biztosított jogaikat, hogy növekedjen az Európai Ombudsman és nemzeti kollégái ismertsége, illetve hogy biztosított legyen a tájékoztatásnyújtás a panasztételhez való jogról.



GÖRÖGORSZÁG — Május 23–28. közötti görögországi látogatása során az Európai Ombudsman számos magas rangú tisztviselővel találkozott, köztük a köztársasági elnökkel, a miniszterelnökkel és a parlament elnökével. A képen a parlament európai ügyekért felelős bizottságának elnökével, Elsa PAPADEMETRIOU asszonnal látható. Látogatása során DIAMANDOUROS úr jogászokkal, nem kormányzati szervezetek képviselőivel, köztisztviselőkkel és az üzleti szféra tagjaival is találkozott, hogy bemutassa szolgáltatásait. DIAMANDOUROS úr tájékoztatási célú látogatásának koordinátora Yorgos KAMINIS görög ombudsman volt.

LETTORSZÁG — Az Európai Ombudsman 2008. szeptember 28–30. között Lettországra látogatott, hogy jobban megismertesse munkáját. A látogatás társszervezője Romāns APSĪTIS lett ombudsman volt. A képen DIAMANDOUROS úr jobbján APSĪTIS úr, bal oldalán Valdis ZATLERS lett köztársasági elnök látható.



© A.F.I.



LETTORSZÁG — 2008. szeptember 28–30. közötti, lettországi tájékoztatási célú látogatása keretében az Európai Ombudsman kormányzati képviselők és köztisztviselők, nem kormányzati szervezetek képviselői, az üzleti szféra tagjai és egyetemi hallgatók előtt mutatta be munkáját. A képen az Ombudsman bal oldalán Romāns APSĪTIS lett ombudsman, jobb oldalán Gunārs KŪTRIS, az Alkotmánybíróság elnöke látható, az Alkotmánybíróság bírái és munkatársai körében.

■ Médiatevékenységek

Az Ombudsman elismeri, hogy a média fontos szerepet játszik a közvélemény tájékoztatásában, új szempontokkal gazdagítja a vitát, valamint az EU valamennyi tagállamában növeli szolgáltatásainak ismertségét.

A kezdeményező médiapolitika központi elemként van jelen tevékenységeiben, illetve arra irányuló erőfeszítéseiben, hogy előmozdítsa az uniós jog értelmében biztosított jogok tiszteletben tartását és javítsa a közigazgatás színvonalát.

ként van jelen tevékenységeiben, illetve arra irányuló erőfeszítéseiben, hogy előmozdítsa az uniós jog értelmében biztosított jogok tiszteletben tartását és javítsa a közigazgatás színvonalát.

2008-ban az Ombudsman fontosabb médiatevékenységei közé az éves jelentése bemutatására tartott brüsszeli, az Alapokmány módosításának indoklására tartott strasbourgi, valamint a fentebb említett tájékoztatási célú látogatások keretében tartott athéni,

Az Európai Ombudsman tájékoztatási célú látogatásainak programjában rendszerint sajtótájékoztató is szerepel. Az Ombudsman a képen Litvánia fő parlamenti ombudsmanjával, Romas VALENTUKEVIČIUS úrral látható egy közös sajtótájékoztató alkalmával, amelynek során bemutatták a hivatalaik által kínált szolgáltatásokat.



budapesti, nicosiai, rigai és vilniusi sajtótájékoztatók tartoztak. A különféle újságok és sajtóügynökségek érdeklődő munkatársai részére rendezett sajtótájékoztatók ugyancsak lehetőséget biztosítottak az Ombudsmannak arra, hogy tájékoztatást nyújtson a polgárok érdekében végzett munkájáról, illetve kapcsolódó témákban kifejtse a véleményét. Végezetül DIAMANDOUROS úr 2008-ban mintegy 30 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, illetve az elektronikus sajtó újságíróinak Strasbourgban, Brüsszelben és — többnyire a tájékoztatási célú látogatásai során — egyéb helyszíneken egyaránt.

2008-ban tizenhét sajtóközleményt adtak ki és terjesztettek az újságírók és az érdekelt felek körében Európa-szerte. A közlemények olyan témákat érintettek, mint például átláthatóság az európai parlamenti képviselők juttatásai tekintetében, az Európai Bizottság általi késedelmes fizetés, az Ombudsman Alapokmányának módosítása vagy a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozó uniós szabályok módosítása. Ez utóbbi kérdésben az Ombudsman nyílt levelet is intézett Margot WALLSTRÖM asszonyhoz, a Bizottság alelnökéhez, a *European Voice* hetilapban, amelyben felvázolta aggályait a Bizottság e téren tett javaslataira vonatkozóan.

■ Kiadványok

Az Ombudsman munkájáról szóló kiadványokat széles körben terjesztették az év során, különösen az Enterprise Europe Network elnevezésű hálózat éves konferenciája során, amit novemberben

Az Ombudsman valamennyi kiadványa elérhető a honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu>, illetve ingyenesen megrendelhető az EU Bookshop internetes oldalon: <http://bookshop.europa.eu>

tartottak Strasbourgban, illetve az Európai Parlament által szervezett májusi nyílt napokon Brüsszelben és Strasbourgban.

A 2008-as kiadványok tekintetében különös fontossággal bír az Ombudsman munkájáról szóló új útmutató, amely megjelent az EU 23 hivatalos nyelvén. A kiadványt a főbb érdekeltek és a közvé-

lemény körében is terjesztették.

Az Ombudsman valamennyi kiadványa elérhető a honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu>, illetve ingyenesen megrendelhető az EU Bookshop internetes oldalon: <http://bookshop.europa.eu>

■ Elektronikus kommunikációs tevékenységek

E-mailben történő kommunikáció

Az Ombudsmanhoz 2008-ban beérkező panaszok közel 60%-át az interneten keresztül nyújtották be, és ezek nagy része az Ombudsman honlapján 23 nyelven elérhető elektronikus panasznyomtat-

Az Ombudsmanhoz 2008-ban beérkező panaszok közel 60%-át az interneten keresztül nyújtották be.

ványon keresztül érkezett.

2008 során az Ombudsman fő e-mail címéről összesen több mint 4 300 tájékoztatást kérő e-mailt válaszoltak meg. Mintegy

3 300 egyéni információkérés érkezett, amelyekre az Ombudsman személyzetének egy-egy megfelelő tagja minden esetben egyéni választ adott. 2007-ben az ilyen kérések száma körülbelül 4 100-ra volt tehető, míg 2006-ban 3 500 körül alakult. A 4 300 e-mailből körülbelül 1 000 azzal a körlevelezéssel volt kapcsolatos, amely a katalán tévécsatornák állítólagos sugárzási nehézségeiről szólt a Valencia régióban.

Honlap fejlesztések

Az Európai Ombudsman honlapját 1998 júliusában hozták létre. 2008 folyamán az Ombudsman honlap-fejlesztője továbbra is szorosan együttműködött a kommunikációs osztály vezetőjével és az Európai Parlament műszaki szolgálataival, felkészülve a honlap átalakítására annak érdekében, hogy az korszerű, dinamikus, informatív, interaktív és folyamatosan javuló szolgáltatást nyújtson a polgárok részére. Az új honlap elindítását 2009 elejére tervezik.

Az Ombudsman honlapja rendszeresen frissült újabb határozatokkal, sajtó kiadványokkal illetve egyéb kommunikációs tevékenységekről szóló beszámolókkal. 2008. január elseje és december 31-e

2008. január elseje és december 31-e között az Ombudsman honlapja nagyjából 400 000 látogatót regisztrált.

között az Ombudsman honlapja nagyjából 400 000 látogatót regisztrált. Legtöbben az angol nyelvű oldalakat látogatták, majd sorrendben a francia, német, spanyol és olasz nyelvű oldalak következtek.

A látogatók földrajzi eloszlását tekintve a legtöbb látogató az Egyesült Királyságból érkezett, majd sorrendben Németország, Franciaország, Spanyolország és Olaszország következett. Az Ombudsman honlapján fellelhetők az Európában működő nemzeti és regionális ombudsmanok honlapjainak linkjei. Több mint 97 000 látogatója volt a honlap ezen részének a 2008-as év során, amely egyértelmű mutatja az Ombudsmanok Európai Hálózata által nyújtott szolgáltatások hozzáadott értékét.

Annak érdekében, hogy az Ombudsman honlapja a jövőben is az élvonalban maradjon az EU honlapjai között, az Ombudsman hivatala 2008 során mindvégig részt vett az EU Intézményközi Internetes Szerkesztőbizottságának (CEiii) munkájában.

Internetes vitafórumok

2008-ban első alkalommal vett részt az Ombudsman hivatala egy internetes chatfórumon, amit a bulgáriai Európai Intézet szervezett a „*Now, Interacting with the European Parliament*” (Most, interakció az Európai Parlamenttel) című projekt részeként. Az Ombudsman személyzetének tagjai a „*The role of the European Ombudsman: helping to improve relations between the EU and its citizens*” (Az Európai Ombudsman szerepe: az EU és a polgárai közötti kapcsolatok előmozdítása) című rovatban számos, az Ombudsman panaszkezelő tevékenységével kapcsolatos kérdést válaszoltak meg. Az internetes vitafórumnak köszönhetően a média széleskörűen beszámolt az Ombudsman munkájáról Bulgáriában, illetve nagy sikert aratott.

Erőforrások

5.1 Személyzet

Annak érdekében, hogy az intézmény megfelelően el tudja látni feladatait a hivatali visszacsúgokra vonatkozó panaszok 23 hivatalos nyelven történő kezelésében, illetve a panasztételhez való joggal kapcsolatos ismeretek terjesztésében, az Ombudsman munkáját magasan képzett, többnyelvű munkatársak támogatják. Ez a fejezet az Ombudsman hivatalán belül működő különböző osztályok és csoportok munkáját mutatja be. A fejezet elején a 2008-ban végrehajtott átszervezések indoklása található, illetve rövid beszámoló olvasható az év folyamán megrendezett személyzeti értekezletekről és tanácskozásokról.

■ Átszervezések

2008-ban ambiciózus belső átszervezési program ment végbe, amely július 1-jén lépett érvénybe.

A már meglévő osztályokon belül, azaz a jogi osztályon, illetve az igazgatási és pénzügyi osztályon belül, négy-négy csoport jött létre. Ennek az átszervezésnek a célja egy olyan vezetői struktúra létrehozása volt, amelyben a hivatal mindkét osztályvezetőjét — mely beosztások igazgatói pozíciónak felelnek meg, és akik a főtitkárnak kötelesek beszámolni — négy-négy, megnövekedett vezetői előjogokkal rendelkező csoportvezető támogatja.

2008-ban ambiciózus belső átszervezési program ment végbe, amely július 1-jén lépett érvénybe.

Az Ombudsman hivatalának belső átszervezését újabb munkatárs felvétele nélkül hajtotta végre, így a létszámtervben az álláshelyek száma továbbra is 57 maradt. A költségvetési hatóság további hat álláshely betöltését hagyta jóvá a 2009. évi költségvetésben.

Az Ombudsman ezen a képen munkatársai körében látható, az intézmény második csapatépítő tréningje alkalmával, amelyre 2008. február 27–29. között került sor. A csapatépítő tréningek beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a kötetlen véleménynyilvánításra az Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. A tréningekből levont következtetések hozzájárulnak az Ombudsman stratégiai célkitűzéseinek kialakításához, amelyek irányt mutatnak az intézmény tevékenységeihez.



■ Csapatépítő tréningek

Az Európai Ombudsman csapatépítő tréningjei az Ombudsman stratégiai tervezésének szerves részét képezik legfőképp az által, hogy hasznos iránymutatást biztosítanak a döntéshozatalhoz, illetve az éves irányítási terv elkészítéséhez. A tréningek eszmecserék, párbeszédék és ötletbörzék nyílt fórumát jelentik. Olyan éves ciklusú események részét képezik, amelyek lehetővé teszik a személyzet és a gyakornokok számára, hogy megosszák véleményüket az Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. A tréningek következtetéseit segítséget nyújtanak az Ombudsman stratégiai céljainak kialakításában, amelyek ugyanakkor útmutatást biztosítanak a csoportok munkájában.

Az intézmény 2008. február 27–29. között tartotta második csapatépítő tréningjét. A tréningek való felkészülés keretében a személyzet tagjait felkérték, hogy töltsenek ki egy kérdőívet, amely az Ombudsman céljairól, külső megítéléséről és hivatalának működéséről tett fel kérdéseket. A kérdőív eredményei, illetve az egyéb háttéranyagok a rendezvény során megvitatandó témák kijelölésének alapjául szolgáltak. A személyzet minden tagját ösztönözték arra, hogy aktívan részt vegyen az eszmecserékben, amelyek középpontjában az intézmény céljai és prioritásai, külső megítélése, illetve az Ombudsman problémákra adott válaszait és kezdeményezéseit érintő tevékenységei álltak.

A személyzettől kapott azonnali visszajelzések egyértelműen azt mutatják, hogy a második csapatépítő tréninget nagyon pozitív tapasztalatnak értékelték. A személyzet véleménye szerint a megvitatott témák és anyagok nagyon jól kerültek kiválasztásra és relevánsak voltak. A résztvevők őszinte érdeklődése, lelkesedése és nyitottsága egyaránt hozzájárult ahhoz, hogy a munka során kitűnő hangulat alakulhatott ki.

■ Személyzeti értekezletek

Az Ombudsman rendszeresen hív össze személyzeti értekezleteket annak érdekében, hogy elősegítse a személyzet tagjai közötti akadálytalan információáramlást, illetve hogy ösztönözze a szakmai fejlődési lehetőségeket. Az értekezletek napirendjén minden esetben helyet kap az Ombudsman közelmúltbeli és jövőbeni tevékenységeinek áttekintése, valamint az intézményt érintő igazgatási, jogi és szakpolitikai fejlemények bemutatása. A szóban forgó évben július 3-án és december 12-én tartottak személyzeti értekezleteket, amelyek az eszmecserék és az információcsere hasznos fórumának bizonyultak. Az utóbbi értekező volt az első olyan értekező — a hivatal fent említett átszervezését követően —, amelynek során a csoportvezetők aktívabb szerepet vállalva kifejtették csoportjuk tevékenységeit és egyéb kapcsolódó fejleményeket.

Az Ombudsman és munkatársai

A következőkben az Ombudsman hivatalának szervezeti felépítéséről esik szó, illetve kiegészítő információkat nyújtunk az Ombudsmanról és vezetőségének tagjairól. A fejezetet az Ombudsman személyzeti bizottságának szerepéről, illetve az adatvédelmi tisztviselőről szóló rövid leírás zárja.

Az Európai Ombudsman

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EURÓPAI OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS Athénban (Görögország) született 1942. június 25-én. 2003. január 15-én választották meg Európai Ombudsmannak. 2003. április 1-jén lépett hivatalba, és 2005. január 11-én öt évre újraválasztották.

1998 és 2003 között Görögország első nemzeti ombudsmanja volt. 1993 óta az Athéni Egyetem Politikatudományi és Közigazgatási Tanszékén az összehasonlító politikatudomány professzora (jelenleg

nem tölti be a tisztséget). 1995 és 1998 között a görög Nemzeti Társadalomkutató Központ (ΕΚΚΕ) elnöke-vezéregazgatója volt.

B.A. fokozatú diplomáját politikatudományból szerezte az Indiana Egyetemen 1963-ban, az M.A. fokozatú diplomát 1965-ben, az M.Phil. fokozatú diplomát 1969-ben, a Ph.D. diplomát pedig 1972-ben szerezte meg a Columbia Egyetemen, ugyanazon a szakterületen. Mielőtt 1988-ban az Athéni Egyetemre került, 1973 és 1978 között előadásokat tartott és kutatásokat folytatott a New York-i Állami Egyetemen, illetve a Columbia Egyetemen. 1980 és 1983 között az Athéni Főiskola fejlesztési igazgatója volt. 1983 és 1988 között a New York-i Társadalomtudományi Kutatótanács Nyugat-Európáért, Közel-Keletért és Észak-Afrikaért felelős programigazgatója. 1988-tól 1991-ig az athéni Görög Nemzetközi és Hadászati Tanulmányok Intézetének igazgatója, amely a Ford és a MacArthur Alapítvány közös támogatásával létrehozott, politikaorientált kutató agytröszt. 1997-ben a politikatudomány vendégprofesszoraként adott elő a madridi Juan March Társadalomtudományi Központban.

1992 és 1998 között a Görög Politikatudományi Társaság elnöke, 1985 és 1988 között pedig az Egyesült Államok Modern Görög Tanulmányok Társaságának elnöke. 1999 és 2003 között a Görög Emberi Jogi Nemzeti Bizottság tagja, 2000-től 2003-ig pedig a Közigazgatási Reform Országos Tanácsának tagja. 1988-tól 1995-ig a New York-i székhelyű Társadalomtudományi Kutatótanács dél-európai albizottságának társelnöke, amelynek tevékenységeit a Volkswagen Alapítvány támogatásából finanszírozzák. A *New Southern Europe* sorozat társfőszerkesztője. Részesült továbbá a Fulbright és a Humán Tudományok Nemzeti Alapítványának ösztöndíjaiban.

Széles körben publikált Görögország, Dél- és Délkelet-Európa politikájáról és történelméről, különösen a demokratizálásról, az állam- és nemzetépítésről, valamint a kultúra és a politika kapcsolatáról. ■

— Az Európai Ombudsman titkársága

Az Európai Ombudsman titkársága az Ombudsman irodájának vezetéséért felelős. Kezeli az Ombudsman napirendjét, illetve a bejövő és kimenő levelezést, kapcsolatot tart a többi uniós intéz-

Az Európai Ombudsman titkársága az Ombudsman irodájának vezetéséért felelős.

ménnyel és szervvel, elvégzi az intézmény protokolláris teendőit, valamint általános titkári feladatokat lát el az Ombudsman számára.

A főtitkár

A főtitkár az intézmény stratégiai terveinek kidolgozásáért, illetve a hivatal általános igazgatásának felügyeletéért felelős. Tanácsadással segíti az Ombudsman munkáját a hivatal felépítésében

A főtitkár az intézmény stratégiai terveinek kidolgozásáért, illetve a hivatal általános igazgatásának felügyeletéért felelős.

és irányításában, a tevékenységek megtervezésében, valamint a hivatal munkájának és hatékonyságának ellenőrzésében. A jogi osztály munkájára vonatkozóan a főtitkár a panaszok és a vizsgál-

latok kezelésében nyújt segítséget és tanácsadást az Ombudsman részére. Végül pedig a főtitkár koordinálja az Ombudsman hivatala és az egyéb európai intézmények között fennálló kapcsolatokat, valamint meghatározó szerepet tölt be az európai ombudsmani hivatalokkal való kapcsolattartásban, illetve az európai polgárokkal való kapcsolatteremtésben.

Ian HARDEN — FŐTITKÁR

Ian HARDEN az angliai Norwichben született 1954. március 22-én. Jogot tanult a cambridge-i Churchill College-ban, BA fokozatú diplomáját 1975-ben kitüntetéssel szerezte meg, 1976-ban pedig LLB diplomát szerzett. Tanulmányai befejezése után a Sheffieldi Egyetem jogi karára került, ahol 1976 és 1990 között előadó, 1990-től 1993-ig adjunktus, 1993 és 1995 között pedig docens volt, majd 1995-től a közjog professzora lett. 1996-ban jogi főtanácsadóként csatlakozott az Európai Ombudsman hivatalához, 1997 és 1999 között a titkárság vezetője volt, majd 2000-től a jogi osztály vezetője lett. 2006. augusztus 1-jével az Ombudsman hivatalának főtitkárává nevezték ki. Számos uniós joggal és közjoggal foglalkozó kiadvány szerzője vagy társszerzője, például: *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) és *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Az *Association française de droit constitutionnel* (francia alkotmányjogi szövetség) és a brit „Study of Parliament Group” tagja, valamint a Sheffieldi Egyetem tiszteletbeli professzora. ■

Jogi Osztály

A jogi osztály munkatársai főként jogászok; fő feladatuk, hogy az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszokat elemezzék, és a jogi osztály vezetőjének, illetve a négy jogi csoportvezetőnek a

A jogi osztály munkatársai főként jogászok; fő feladatuk, hogy az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszokat elemezzék, és a jogi osztály vezetőjének, illetve a négy jogi csoportvezetőnek a felügyelete alatt vizsgálatokat folytassanak.

felügyelete alatt vizsgálatokat folytassanak. A jogi osztály vezetője emellett tanácsokat ad az Ombudsmannak az intézmény irányítása és jogi stratégiája tekintetében, valamint irányítja az osztály munkáját.

2008-ban az osztály teljes létszáma 24 fő volt: a jogi osztály vezetője, négy jogi csoportvezető, három jogi főtanácsadó, tizennégy jogi tisztviselő, egy jogásznyelvész, valamint az osztályvezető asszisztense. 2008 során a jogi osztály 23 gyakornokot is foglalkoztatott.

João SANT'ANNA — A JOGI OSZTÁLY VEZETŐJE

João SANT'ANNA a portugáliai Setúbalban született 1957. május 3-án. 1975 és 1980 között a Lisszaboni Egyetemen jogot tanult, majd 1981-ben a lisszaboni ügyvédi kamara tagja lett. 1980 és 1982 között jogásként dolgozott a portugál belügyminisztérium lisszaboni régióért felelős részlegének jogi és közigazgatási osztályán. 1982 és 1984 között a müncheni Ludwig-Maximilian Egyetemen és a Max-Planck Intézetben folytatta jogi tanulmányait a szellemi tulajdonjogok területén. Miután 1984-ben visszatért Portugáliába, a portugál belügyminisztérium lisszaboni régióért felelős részlege jogi és közigazgatási osztályának vezetőjévé nevezték ki. 1986-ban lett köztisztviselő az Európai Parlamentnél; dolgozott az Információs és Közönségkapcsolati, a Kutatási, a Személyzeti és Pénzügyi Főigazgatóságokon, és végül az Európai Parlament Jogi Szolgálatánál. 2000-ben került az Európai Ombudsman hivatalához mint az igazgatási és pénzügyi osztály vezetője. 2007. július 1-jén nevezték ki a jogi osztály vezetőjévé. ■

— A jogi csoportok vezetői

Minden jogi csoport vezetője a jogi tisztviselőkből és gyakornokokból álló csoport munkáját irányítja, törekedve a magas színvonalú panaszkezelés biztosítására. Segítséget nyújtanak a jogi

Minden jogi csoport vezetője jogi tisztviselőkből és gyakornokokból álló csoport munkáját irányítja törekedve a magas színvonalú panaszkezelés biztosítására.

osztály vezetőjének annak elérésében, hogy az osztály pontos és következetes munkát tudjon végezni megfelelő határidőkkel. Ennek eléréséhez a belső eljárások, szabályok és a határidők betartásának ösztönözése és ellenőrzése szükséges. A jogi

csoportok vezetőinek saját felelősségi körük van, amelyek hasonlóak a jogi tisztviselő alábbi részletezett felelősségi köréhez. A csoportvezetők szintén képviselik az Ombudsmant egyes nyilvános események alkalmával. A jogi osztály vezetője felé tartoznak beszámolási kötelezettséggel, akivel rendszeres egyeztetéseket tartanak.

Jelenleg négy jogi csoportvezető van, nevezetesen, a német nemzetiségű Gerhard GRILL úr, aki 1999-ben, a lengyel nemzetiségű Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA asszony, aki 2003-ban, illetve az ír nemzetiségű Fergal Ó REGAN úr, aki 2006-ban csatlakozott az Ombudsmani hivatalához, valamint a dán nemzetiségű Peter BONNOR úr, aki 1998 óta dolgozik a hivatalban, és aki ideiglenesen tölti be a csoportvezetői tiszteletet.

— Jogi tisztviselők

A jogi tisztviselők a panaszok kivizsgálásával foglalkoznak, amelyeket az Európai Unió 23 hivatalos nyelvén bármelyikén be lehet nyújtani az Ombudsmannak. Ezenkívül javaslatokat tesznek

A jogi tisztviselők a panaszok kivizsgálásával foglalkoznak, amelyeket az Európai Unió 23 hivatalos nyelvén bármelyikén be lehet nyújtani az Ombudsmannak.

és lefolytatják a hivatalból indított vizsgálatokat, válaszolnak a polgárok tájékoztatást kérő leveleire, jogi ügyekben segítséget nyújtanak az Ombudsmannak, tanácsokat adnak a saját tagállamuk jogi eljárásaival, fejleményeivel és hagyományaival kapcsolatban, valamint beszámolókat tartanak az Ombudsman munkájáról.

Igazgatási és Pénzügyi Osztály

Az igazgatási és pénzügyi osztály feladata az Ombudsman hivatalán belül minden olyan tevékenység elvégzése, amely nem kapcsolódik közvetlenül a panaszok kivizsgálásához, illetve a vizs-

gálatok lebonyolításához. 2008. július elseje óta négy csoportból áll, amelyekről részletesebb leírás lentebb olvasható, illetve idetartozik még a Panaszkezelési Titkárság. Az osztály egészének munkáját az igazgatási és pénzügyi osztály vezetője hangolja össze. E minőségében felelősséggel tartozik a hivatal általános felépítéséért és működéséért, a személyzeti politikáért, illetve az intézmény költségvetési és pénzügyi stratégiájának kidolgozásáért és végrehajtásáért. Továbbá az Ombudsman képviselőjében számos intézményközi fórumon is fellép. Az osztály teljes létszáma 2008-ban 31 fő volt.

João SANT'ANNA

AZ IGAZGATÁSI ÉS PÉNZÜGYI OSZTÁLY VEZETŐJE (IDEIGLENESEN) ■

— Panaszkezelési titkárság

A panaszkezelési titkárság az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszok nyilvántartásáért, osztályozásáért és nyomon követéséért felelős. A titkárság gondoskodik arról, hogy minden panaszt

A panaszkezelési titkárság felelős az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszok nyilvántartásáért, osztályozásáért és nyomon követéséért.

nyilvántartásba vegyenek az adatbázisban, valamint hogy a panaszokat visszaigazolják és a jogi osztálynak továbbítsák. Kezeli a panaszokkal kapcsolatos bejövő és kimenő levelezést, gondoskodik az adatbázisba felvett panaszok adatainak frissítéséről az

eljárás folyamán, felügyeli a határidők betartását, elkészíti a panaszokról szóló statisztikákat és iktatja a panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat. A panaszkezelési titkárság vezetője Peter BONNOR úr.

— Igazgatási és személyzeti csoport

Az igazgatási és személyzeti csoport feladatok széles körét látja el. Idetartozik a személyzet felvétele és a személyzeti ügyek intézése, a bejövő és kimenő levelezés, illetve a telefonközpont keze-

Az igazgatási és személyzeti csoport feladatok széles körét látja el. Idetartozik a személyzet felvétele és a személyzeti ügyek intézése.

lése, a hivatali infrastruktúra és a dokumentumok fordításának koordinálása, a jogi referencia-könyvtár rendezése és irányítása, valamint az intézmény dokumentációs és irattári stratégiájának

kialakítása és alkalmazása. Ez a csoport felelős továbbá az intézmény információtechnológiai politikájáért és a hivatal informatikai igényeinek kiszolgálásáért, amit az Európai Parlamenttel szoros együttműködésben végez. Az igazgatási és személyzeti csoport vezetője a német-olasz kettős állampolgárságú Alessandro DEL BON úr, aki 1998-ban csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Költségvetési és pénzügyi csoport

A költségvetési és pénzügyi csoport a hatályos pénzügyi előírások betartásának biztosításáért, illetve a rendelkezésre álló források gazdaságos és hatékony felhasználásának, valamint azok védel-

A költségvetési és pénzügyi csoport a hatályos pénzügyi előírások betartásának biztosításáért, illetve a rendelkezésre álló források gazdaságos és hatékony felhasználásának, valamint azok védelmének garantálásáért felelős az Ombudsman hivatalában.

mének garantálásáért felelős az Ombudsman hivatalában. Ez a csoport felelős továbbá ezeknek a céloknak az eléréséhez szükséges megfelelő belső ellenőrzési mechanizmusok kialakításáért és végrehajtásáért. E felelősségi köre abból ered, hogy az Európai Ombudsman önálló költségvetéssel rendelkezik. A költségvetést pénzügyi tisztviselők készítik el és hajtják végre, amiért a kirendelt engedélyező tisztviselő felel. A költségvetési és pénzügyi csoport vezetője a francia nemzeti-

ségű Loïc JULIEN úr, aki 2005-ben kezdett el dolgozni az Ombudsman hivatalában.

— Kommunikációs csoport

A kommunikációs csoport az Ombudsman kiadványainak és promóciós anyagainak elkészítéséért, honlapjainak karbantartásáért és fejlesztéséért, illetve az intézmény külső megjelenésének a kiala-

A kommunikációs csoport az Ombudsman kiadványainak és promóciós anyagainak elkészítéséért, honlapjainak karbantartásáért és fejlesztéséért, illetve az intézmény külső megjelenésének a kialakításáért felelős.

kításáért felelős. Ez a csoport koordinálja továbbá az Ombudsmanok Európai Hálózatát, illetve általában véve fenntartja a kapcsolatokat az Európán belüli és kívüli ombudsmani szövetségekkel. A kommunikációs csoport vezetője a brit nemzetiségű Ben HAGARD úr, aki 1998-ban csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Média, vállalkozások és civil társadalom csoport

A Média, vállalkozások és civil társadalom csoport feladata az Ombudsman támogatása azoknak az egyéneknek és szervezeteknek a segítségével, amelyeknek szükségük lehet az Ombudsman szol-

A média, vállalkozások és civil társadalom csoport feladata az Ombudsman támogatása azoknak az egyéneknek és szervezeteknek a segítségével, amelyeknek szükségük lehet az Ombudsman szolgálataira.

gálataira. A csoport segítséget nyújt az Ombudsman munkájának megismertetésében szerte Európában. Fenntartja és előmozdítja a médiával kialakított kapcsolatokat, illetve megszervezi az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásait és egyéb rendezvényeket. A csoport tagjai továbbá az Ombudsman kiadványainak és beszédeinek a megírásáért is felelősek. A csoport vezetője az ír nemzetiségű Rosita AGNEW asszony, aki 2001-ben csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Személyzeti Bizottság

Az Ombudsman Személyzeti Bizottsága a személyzet érdekeit képviseli, illetve előmozdítja a folyamatos párbeszédet az intézmény és a személyzet között. A Személyzeti Bizottság nagyban hozzájárul a szolgálat zökkenőmentes működéséhez, egyrészt az által, hogy közvetítő szerepet játszik a személyzet véleményének kifejezésében, másrészt pedig azért, mert felhívja a vezetőség figyelmét minden olyan problémára, amely a vonatkozó szabályzatok értelmezéséből és alkalmazásából ered. A Személyzeti Bizottság továbbá javaslatokat tesz a szolgálat szervezeti felépítésére és működésére, illetve a személyzet élet- és munkakörülményeinek javítására vonatkozóan. E tekintetben a Személyzeti Bizottság fontos szerepet játszott a 2006. évi, illetve a 2008. évi személyzeti tanácskozások során.

— Az adatvédelemi tisztviselő

Mindegyik európai uniós intézménynek van egy adatvédelemi tisztviselője, aki együttműködik az európai adatvédelemi biztossal, illetve annak biztosítására törekszik, hogy az adatfeldolgozás során ne sérüljenek az érintettek jogai és szabadságai. Az adatvédelemi tisztviselő továbbá biztosítja, hogy az adatellenőrök és az érintett adatalanyokat tájékoztassák a 45/2001/EK rendelet¹ szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. Az Európai Ombudsman hivatalának adatvédelemi tisztviselője 2006 márciusa óta Loïc JULIEN úr.

5.2 Költségvetés

■ A 2008. évi költségvetés

Az Ombudsman költségvetése 2000. január 1-je óta az Európai Unió költségvetésének önálló szakasza (jelenleg a VIII. szakasz)². A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, a juttatásokat és az egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működtetési költségekre vonatkozik. A 3. cím az intézmény által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza.

2008-ban a költségvetési előirányzatok összege 8 505 770 EUR volt.

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2000. december 18-i 45/2001/EK rendelete a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról (HL L 8., 2001., 1. o.).

2. A Tanács 1999. december 13-i 2673/1999/EK, ESZAK, Euratom rendelete az Európai Közösségek általános költségvetéséről szóló 1977. december 21-i pénzügyi rendelet módosításáról (HL L 326., 1999., 1. o.).

■ Intézményközi együttműködés

A rendelkezésre álló erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználása érdekében, valamint a személyzet szükségtelen megduplázódásának elkerülése céljából az Ombudsman, ahol csak lehet, együttműködik az uniós intézményekkel és szervekkel. Noha a szolgáltatások költségét természetesen az Európai Ombudsman fedezi, ez az együttműködés mégis jelentős hatékonyságból eredő megtakarításokat eredményez a közösségi költségvetésben. Az Ombudsman különösképpen együttműködik az alábbi intézményekkel:

- (i) az Európai Parlamenttel, amely technikai szolgáltatásokban nyújt segítséget, többek között az épületek, az informatika, a kommunikáció, az orvosi szolgáltatások, a képzés, a fordítás és a tolmácsolás terén;
- (ii) az Európai Közösségek Hivatalos Kiadványainak Hivatalával, kiadványokat érintő kérdésekben;
- (iii) az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontjával, amely számos, a polgárok érdekében tett munkájához szükséges fordítást biztosít.

■ A költségvetés ellenőrzése

Az Ombudsman számára biztosított erőforrások hatékony felhasználása érdekében egy pénzügyi ellenőr — az Európai Parlament egy tisztviselője — rendszeresen ellenőrzi az intézmény belső ellenőrzési rendszereit, illetve a hivatal által lebonyolított pénzügyi műveleteket.

Az intézményt az Európai Számvevőszék is ellenőrzi.

Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal

Levélben

Európai Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIAORSZÁG

Telefonon

+33 3 88 17 23 13

Faxon

+33 3 88 17 90 62

E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

Honlap

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



**Az Európai Ombudsman az Európai Unió
intézményei és szervei ellen irányuló
panaszokat vizsgálja ki.**

→→→ www.ombudsman.europa.eu

**Európai Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIAORSZÁG**



ISBN 978-92-9212-187-7 · ISSN 1725-9738 · QK-AA-09-001-HU-C