

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

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Áttekintés

Az Európai Ombudsman

2009

Kedves olvasó!

KÖSZÖNTJÜK az Ombudsman „2009-es áttekintésének” olvasójaként. Ez a kiadvány az elmúlt évben a panaszosok érdekében elért legfontosabb eredményeket mutatja be, továbbá számba veszi az intézmény előtt álló főbb kihívásokat és lehetőségeket.

Egy fontos év az ombudsmanok számára

Az ombudsmani intézmény 2009-ben ünnepelte fennállásának 200. évfordulóját. Ebből az alkalomból a júniusban Stockholmban megrendezett ünnepségre a világ minden tájáról érkeztek ombudsmanok. Ami az Európai Ombudsman hivatalát illeti: ebben az évben kezdtük meg működésünk tizenötödik évét. Ezenkívül első teljes ombudsmani megbízatásom is ebben az évben járt le. Az Európai Parlament ez év január 20-i határozata, amellyel újraválasztott egy második teljes megbízatásra, véleményem szerint a hivatalunk által végzett munkával való elégedettséget tükrözi, egyúttal arra ösztönöz bennünket, hogy tovább törekedjünk a nyitottabb, elszámoltathatóbb, szolgáltatás-orientáltabb és polgárközpontú uniós közigazgatás megvalósítására.

Felemelő érzés ilyen időkben ennek az intézménynek az élén állni. Az Ombudsman következő öt évre meghatározott fő prioritásainak egyike annak elősegítése, hogy az EU biztosítani tudja a Lisszaboni Szerződésben a polgároknak ígért előnyöket. Ennek kapcsán különösen a megfelelő ügyintézéshez való alapvető jogot fogom képviselni, amint arról az EU Alapjogi Chartája is rendelkezik. Tekintettel az átláthatóság hiányának tárgyában évente elvégzett vizsgálatok nagy számára (2009-ben a vizsgálatok 36%-a), továbbra is kitartóan fogom támogatni a dokumentumokhoz való hozzáférés alapvető jogát. Ezen túlmenően gondoskodni fogok arról, hogy a polgárok megismerjék és megfelelően alkalmazzák az Ombudsman megkereséséhez, illetve a Parlamentnek benyújtott petícióhoz való jogukat, és ezáltal minden lehetőségük meglegyen jogorvoslatra.



Az Európai Ombudsman

az Európai Unió intézményei, szervei és hivatalai ellen irányuló, hivatali visszaosságokra vonatkozó panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsmannál panaszt tehet az EU bármely tagállamának állampolgára vagy állandó lakosa, illetve az okiratuk szerint az Unióban székhellyel rendelkező vállalkozások, egyesületek vagy egyéb szervezetek. Az Ombudsman gyors, rugalmas és ingyenes eszközöket kínál az uniós közigazgatással kapcsolatos problémák megoldására.

Bővebb tájékoztatásért – az EU 23 hivatalos nyelvén – keresse fel a <http://www.ombudsman.europa.eu> honlapot, ahol megtalálja ezt az áttekintést, az ebben a kiadványban említett ügyeket, valamint a 2009-es éves jelentés teljes változatát (angolul 2010. áprilistól, az összes többi hivatalos nyelven 2010. júliustól érhető el).

Egy jó év az eredmények tekintetében

Az Ombudsman második prioritása az uniós közigazgatási szolgáltatási kultúra megerősítése lesz. A vizsgálataimra adott válaszaikból nyilvánvalóan kiderül, hogy az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok jelenleg is magas színvonalú ügyintézési gyakorlatot folytatnak. A 2009-ben lezárt esetek több mint felében (56%) az érintett intézmény vagy békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. Ugyanez az arány 2008-ban 36% volt. A következő oldalakon bemutatott, összesen kilenc „sztár” ügy a panaszokra való reagálás helyes gyakorlatát példázza.

Négy hivatalból indított vizsgálatot kezdtünk az Európai Bizottság szervezeti problémáinak ügyében, amilyen például a kifizetések ütemezése és a jogsértési ügyekben a dokumentumokhoz való hozzáférés kérdése. Az Ombudsman emellett foglalkozott számos, komoly elvi kérdéssről szóló ügygel is, például, a fontosabb ülések és felülvizsgálatok megfelelő dokumentálásának szükségességével. Ezen ügyek összefoglalói szintén megtalálhatók a következő részben.

Bár az Ombudsmannak csupán 35 esetben kellett kritikai észrevételt megfogalmaznia az intézmények felé, szemben a 2008-ban kiadott 44, illetve a 2007-ben kiadott 55 észrevétellel, még mindig van mit javítani az eljárásokon. Éppen ezért a honlapomon közzétett éves tanulmány elkészítésével továbbra is nyomon követem az intézményeknek a kritikai és további észrevételeimre adott válaszait.

Az Ombudsman tevékenységének alapköve minden esetben az ügyintézés minőségének fejlesztése a polgárok javára. Ami a saját hivatalomat illeti, örömmel jelentem, hogy a vizsgálatok elvégzésére fordított idő a 2008-ban mért 13 hónapos átlaghoz képest 2009-ben kilenc hónapra esett vissza. A vizsgálati eredmények eléréséhez szükséges időt a jövőben még tovább szeretnénk csökkenteni.

Mozgalmas év a kommunikáció terén

Az Ombudsman honlapja 2009 elejétől teljesen új formában várja a látogatókat. Az újdonságok közé tartozik, hogy egy interaktív útmutató segít megkeresni a legmegfelelőbb szervet

az egyes panaszok kezelésére. Az útmutató igen sikeresnek bizonyult, az év folyamán több mint 26 000 ember tájékozódott a segítségével. A hivatalunkhoz benyújtott panaszok száma a 2008-ban regisztrált 3 406-ról 2009-ben 3 098-ra csökkent, mivel egyre több embernek sikerült elsőre megtalálnia a megfelelő címet. Ebből rengeteg bátorítást merítettem. Annak érdekében, hogy ezt minél magasabb szinten biztosíthassuk, fokoztuk az együttműködést az olyan tájékoztató és problémamegoldó hálózatokkal, mint a Europe Direct és a SOLVIT.

A nem kormányzati szervezetek, érdekcsoportok, vállalatok és agytrösztök részvételével szervezett rendezvényeink révén az eddigieknél is aktívabban törekedtünk a lehetséges panaszosokkal való kapcsolatfelvételre. Ennek köszönhetően a beérkező panaszok alapján indított vizsgálatok száma 293-ról 335-re emelkedett. A vizsgálat megindításához vezető panaszok 16%-a érkezett jogi személyektől, és 84%-a állampolgároktól.

A nyilvántartásba vett esetek közel 80%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat elindításával, az illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra vonatkozó tanácsadással, hogy panaszával hová fordulhat. Az ügyek több mint 55%-a az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe esett, amivel megerősítést nyert, hogy a Hálózathoz tartozó európai, nemzeti és regionális ombudsmanok és petíciós bizottságok közötti együttműködés további erősítésére van szükség.

2009 egyik utolsó jelentős fejleményeként sor került az intézmény küldetési nyilatkozatának elfogadására. Ez a következőképpen hangzik:

Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményei elleni panaszok igazságos orvoslására törekszik, ösztönzi az átláthatóságot és fejleszti a közigazgatási szolgáltatási kultúrát. Célja, hogy bizalmat teremtsen az állampolgárok és az Európai Unió közötti párbeszéd útján, és támogassa a legmagasabb szintű magatartási szabályok érvényesülését az Unió intézményeiben.

Bízom benne, hogy munkatársaimmal az elkövetkező években töretlen lendülettel dolgozhatunk e célokért.

Strasbourg, 2010. január 31.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Válogatás a 2009-ben kezelt ügyekből

AZ ALÁBBIKBAN az Ombudsman által elvégzett vizsgálatokból mutatunk be néhány példát. Ezekkel szemléltetjük a legfontosabb panasztípusokat, illetve áttekintjük a 2009-ben előforduló „sztár” ügyeket.

Intézményi és szakpolitikai ügyek

Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért egy piaci erőfölénnyel való visszaélés miatt indított vizsgálat során egy megbeszélésről nem készített megfelelő feljegyzést, noha a megbeszélés közvetlenül kapcsolódott a vizsgálathoz. Erre a mikroprocesszorgyártó Intel panaszának benyújtása után került sor (1935/2008/FOR).

Az Európai Beruházási Bank beleegyezett, hogy javít a környezeti hatásvizsgálatok felülvizsgálatainak dokumentációján, miután az Ombudsman nem találta kielégítőnek az általa alkalmazott eljárást. Ez

a Banknak Madrid városát a francia határral összekötő nagy sebességű vasúti projekt társfinanszírozására vonatkozó döntésével kapcsolatban merült fel (244/2006/(BM)JMA).

A Bizottság elismerte, hogy jobb lett volna, ha nem engedélyezi két, dömpingellenes ügyekkel foglalkozó magas rangú tisztviselőnek, hogy VIP-rögbijegyeket fogadjanak el egy sportruházatot forgalmazó vállalatnál. Egy nem kormányzati szervezet állítása szerint ez összeférhetetlenséghez vezethetett volna (1341/2008/MHZ).

Az átláthatóság hiánya

→→→ Az **Európai Csalás Elleni Hivatal** beleegyezett, hogy az érintett tagállamok illetékes igazságügyi hatóságaival folytatott konzultáció után dokumentumok hosszú sorát teszi közzé. A dokumentumokat két belga cég kérte (723/2005/OV és 790/2005/OV egyesített ügyek).

→→→ Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) elfogadta, hogy a teszteredményeikhez ne csak a sikertelen jelöltek férhessenek hozzá, hanem minden jelölt. Erre egy panasz nyomán került sor, amelyben a panaszos kifogásolta, hogy a sikeres jelöltek nem szerezhetnek tudomást az eredményeikről (2346/2007/JMA).

Szerződéses jogviták és pályázatokkal kapcsolatos problémák

→→→ A **Bizottság** beleegyezett, hogy megvizsgálja, engedélyezheti-e visszamenőleg alvállalkozók igénybevételét annak érdekében, hogy egy közel 500 000 EUR-ról szóló behajtási végzést visszavonjon. Az Ombudsman újbóli megfontolására hívta fel a Bizottságot, mivel a panaszos sikeresen teljesítette a szóban forgó három projektet (2119/2007/ELB).

→→→ Az **Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség** elnézést kért egy ösztöndíjra benyújtott pályázat elutasítása ügyében, és bejelentette, hogy lépéseket tett a felismert problémák jóvátétele érdekében. Beleegyezett továbbá a pályázat újbóli értékelésébe (1537/2008/(TJ)GG).

Jogsértési panaszok

→→→ Az Ombudsman méltatta a **Bizottságot**, amiért az támogatott egy német állampolgárt a légi utasok jogaival kapcsolatos ügyében. A Bizottság aktívan követte nyomon a panaszos ügyét, és a megfelelő szabályok helyes alkalmazásának biztosítása érdekében felvette a kapcsolatot az illetékes francia hatóságokkal (2980/2008/GG).

→→→ A **Bizottság** újraindított egy jogsértési eljárást annak ellenőrzésére, hogy a Róma melletti Malagrottában található hulladéklerakót összhangba hozták-e a vonatkozó irányelvvel. Erre az Ombudsman vizsgálatát követően került sor (791/2005/(IP)FOR).

Munkaerő-felvételi problémák

→→→ A **Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Ügynökség** elnézést kért egy sikertelen jelöltől és további magyarázattal szolgált számára, egyúttal megerősítette, hogy intézkedni fog annak érdekében, hogy tisztviselői jobban tudatában legyenek az alkalmazandó adminisztratív előírásoknak (1562/2008/BB).

→→→ Az **Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége** beleegyezett, hogy a panaszost behívja interjúra, és megerősítette, hogy a jövőben a sikertelen jelölteket megfelelően tájékoztatni fogja a jogorvoslati lehetőségekről (2003/2008/TS).

Méltányosság

→→→ A **Bizottság** beleegyezett egy behajtási végzés visszavonásába, elismerve, hogy a visszatérítés a panaszost rendkívül bizonytalan pénzügyi

helyzetbe hozná. Az Ombudsman elismerte a Bizottság azon erényét, hogy képes érzékenyen kezelni a bonyolult személyes élethelyzeteket (1908/2007/JF).

A panaszok és vizsgálatok száma

AZ OMBUDSMAN 2009-ben 3 098 panaszt vett nyilvántartásba (szemben a 2008-ban nyilvántartott 3 406-tal), és 339 vizsgálatot indított (2008-ban 296-ot). Az év folyamán 318 vizsgálatot zárt le (2008-ban 355-öt). Az Ombudsman összesen közel 5 000 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

Az Ombudsman intézkedései

A feldolgozott esetek közel 80%-ában (2 423) az Ombudsman segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügynek az illetékes szervhez történő áttételével, illetve az illetékes szervek feltérképezésében nyújtott tanácsokkal.

MEGJEGYZÉS Bizonyos esetekben a panaszos többféle tanácsot is kaphat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Ami az áttételt és a tanácsadást illeti, a panaszosok 53%-át az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához, azaz az adott tagállam nemzeti vagy regionális ombudsmanjához, vagy az Európai Parlament Petíciós Bizottságához irányították. Összesen 18%-ukat küldték az Európai Bizottsághoz, 45%-nak pedig más szervek, például a SOLVIT megkeresését tanácsolták, amely a belső piaci jogszabályok állami hatóságok általi helytelen alkalmazásából eredő problémákkal foglalkozik.

A panaszok forrása

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.

Ország	Ügyek
Németország	413
Spanyolország	389
Lengyelország	235
Franciaország	235
Belgium	207
Olaszország	183
Egyesült Királyság	176
Portugália	102
Görögország	91
Románia	81
Bulgária	77
Ausztria	62
Csehország	59
Hollandia	59
Magyarország	55
Finnország	42
Svédország	42
Írország	40
Litvánia	30
Luxemburg	29
Szlovénia	29
Szlovákia	27
Málta	25
Ciprus	24
Dánia	23
Lettország	20
Észtország	17
Egyéb	157
Ismeretlen	169

Az alábbi térkép azt mutatja, hogy az egyes tagállamok polgárai mekkora valószínűséggel tesznek panaszt az Európai Ombudsmannál. A térkép az egyes tagállamokból érkezett panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul. Ugyanitt a panaszok tagállamonkénti abszolút számát is feltüntettük.



Európai Ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIAORSZÁG
Tel. +33 3 88 17 23 13
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Európai Unió, 2010

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás a forrás feltüntetésével engedélyezett.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Kizárólag újrahasznosított rostokból előállított CyclusPrint finom nyomópapírra nyomtatva.

QK-AD-10-001-HU-D · ISSN 1831-3647

