



Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés

2013

Európai Ombudsman





Tartalomjegyzék

| | |
|---|-----------|
| Bevezető | 4 |
| 1 2013-as körkép | 6 |
| 2 Hány panasz? | 7 |
| 3 Kivel szemben? | 10 |
| 4 Milyen tárgyban? | 11 |
| 5 Elért eredmények | 12 |
| 6 A legfontosabb témák | 15 |
| 6.1. Átláthatóság | 15 |
| 6.2. Etikai kérdések | 17 |
| 6.3. A polgárok részvétele az uniós döntéshozatalban | 20 |
| 6.4. Uniós támogatású projektek és programok | 22 |
| 6.5. Alapvető jogok | 23 |
| 6.6. Szolgáltatási kultúra | 25 |
| 7 Az ügyek kezelése | 27 |
| 8 Az Ombudsman javaslatainak teljesítése | 29 |
| 9 Kapcsolat az uniós intézményekkel | 30 |
| 9.1. Európai Parlament | 30 |
| 9.2. Európai Bizottság | 31 |
| 9.3. Uniós ügynökségek | 31 |
| 9.4. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény | 32 |
| 10 Kapcsolat a hálózatokkal | 33 |
| 11 Erőforrások | 35 |
| 11.1. A költségvetés | 35 |
| 11.2. A források felhasználása | 35 |
| 11.3. Az Ombudsmant támogató csapat | 36 |
| Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal | 37 |



Emily O'Reilly videobevezetője az Európai Ombudsman 2013-as éves jelentéséhez. <http://europa.eu/IFk38Rn>

Örömmel nyújtom át Önöknek az intézmény 2013-as éves jelentését.

Az elmúlt év az Európai Ombudsman intézménye szempontjából az átmenetek éve volt, miután P. Nikiforos Diamandouros professzor leköszönt, majd az Európai Parlament engem választott Ombudsmanná. A hivatali esküt szeptember 30-án tettem le.



Emily O'Reilly Európai Ombudsman hivatali esküje az Európai Unió Bírósága előtt, 2013. szeptember 30. <http://europa.eu/IRP69Mq>

Ezzel az esküvel vállaltam a felelősséget, ami azzal jár, hogy két nagy elődöm, Jacob Söderman és Nikiforos Diamandouros nyomdokaiba kell lépnem, és folytatnom kell az örökségüket.



Az Európai Ombudsman 2013-as megválasztása
Az Európai Parlament július 2-án és 3-án tartott plenáris ülésén választotta meg az Európai Ombudsmant Strasbourgban. A Parlament Petíciós Bizottsága június 18-án tartotta meghallgatásait. A hat jelölt közül hárman európai parlamenti képviselők voltak, ketten tagállami ombudsmanok Írországból és Hollandiából, egy jelölt pedig az Európa Tanács munkatársa.



Roberta Metsola európai parlamenti képviselő
Jó érzés látni, hogy a politikai színtér különféle szereplői egyaránt elismerően nyilatkoznak Nikiforos Diamandouros Európai Ombudsman 10 éves kemény munkájáról és az ez idő alatt elért eredményeiről.

A Maastrichti Szerződés után, húsz évvel ezelőtt Söderman úrra várt a feladat, hogy felépítse az új intézményt, és elhelyezze az európai politikai élet és a kialakulóban lévő európai polgárság keretei között.

Diamandouros professzor az EU nagyarányú bővítésének, tíz új tagállam csatlakozásának pillanatában lépett hivatalba, vállalva mindezzel az idősakkal járó lehetőségeket és kihívásokat. Őszinte hálával tartozom Diamandouros úrnak az átmeneti időszakban nyújtott segítségével és támogatásáért.



Jómagam harmadik Európai Ombudsmanként egy olyan időszakban vállaltam ezt a feladatot, amikor egész Európa felbolydult.

Az Európai Ombudsman kritikus szerepe, hogy felhívja a figyelmet a polgárok aggályaira, és segítsen áthidalni a köztük és az uniós intézmények között húzóó szakadékokat.

Európai Ombudsmanként arra fogok törekedni, hogy segítsem Európa polgárait és lakosait, hogy az európai intézményeket a magukénak mondhassák.

E cél érdekében szorosán együtt fogok működni az Európai Parlamenttel, a nemzeti és regionális ombudsmanokkal, valamint az egész ombudsmani családdal.

Ebben az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlata fog vezetni, amely megteremti a keretet ahhoz, hogy az Ombudsman előmozdíthassa a jogállamiságot az Európai Unióban. Fontos vezérelvem lesz még a megfelelő ügyintézés és a közszolgálat elve.

Végző célom, hogy hozzájáruljak az elszámoltathatóság és átláthatóság európai szintű struktúráinak és intézményeinek megerősítéséhez, hogy a demokrácia magasabb szintre léphessen az Európai Unióban.

Fogadják szeretettel első éves jelentésemet! A jelentés átdolgozása tükrözi azt a szándékot, hogy az intézmény a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhető és felhasználóbarát legyen.

A legfontosabb 2013-as ügyek részletes elemzése itt olvasható: [Megfelelő ügyintézés a gyakorlatban: Az Európai Ombudsman 2013-as határozatai](#).













Strasbourg, 2014. március 31.

Emily O'Reilly



1 • 2013-as körkép

A 2013-as év az ombudsmani intézmény számára eseménydúsán alakult: új Ombudsmant választottak, aki hivatalba lépésével új irányt adott az intézménynek a nagyobb hatásra, láthatóságra és relevanciára törekedve. Az alábbiakban összefoglaltuk az év legfontosabb eseményeit:

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Január Bizottsági párbeszéd a nem vallási csoportokkal</p> | <p>Február A „forgóajtós” vizsgálat megkezdése</p> | <p>Március A Bizottság nyilvánosságra hozza az Egyesült Királyság kivülmaradásáról szóló dokumentumokat</p> | <p>Április „A Mi Európánk” esemény</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Május Az Ombudsman bemutatja éves jelentését</p> | <p>Június Az Ombudsman rendezi a 93 000 EUR vitát</p> | <p>Július Az új Ombudsman megválasztása</p> | <p>Augusztus Az uniós ügynökségekkel foglalkozó vizsgálat megkezdése</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Szeptember Az Ombudsmanok Európai Hálózatának szemináriuma</p> | <p>Október Az új Ombudsman hivatalba lép</p> | <p>November A Frontex alapjogi jelentése</p> | <p>December A Bizottság vizsgálatot indít a spanyol labdarúgás ügyében</p> |
|  |  |  |  |



2 • Hány panasz?

23 245

Az Európai Ombudsman segítségét igénybe vevő polgárok száma 2013-ban



19 418

érdeklődő kapott tanácsot az Ombudsman honlapján működő interaktív útmutatón keresztül

2 420

panaszt vettek nyilvántartásba 2013-ban

1 407

információkérést választak meg az Ombudsman szolgálatai

9

vizsgálat indult hivatalból

20

hivatalból indított vizsgálat zárult le

341

vizsgálat indult panaszok alapján

441

panasz alapján indult vizsgálat zárult le

350

Az Európai Ombudsman 2013-ban elindított vizsgálatainak száma

461

Az Európai Ombudsman 2013-ban lezárt vizsgálatainak száma





Hány panasz?

441

A panaszok forrása az
Európai Ombudsman 2013-ban
lezárt vizsgálataiban



A 2013-ban nyilvántartásba vett panaszok és az Európai Ombudsman által megkezdett vizsgálatok országok szerinti eredete

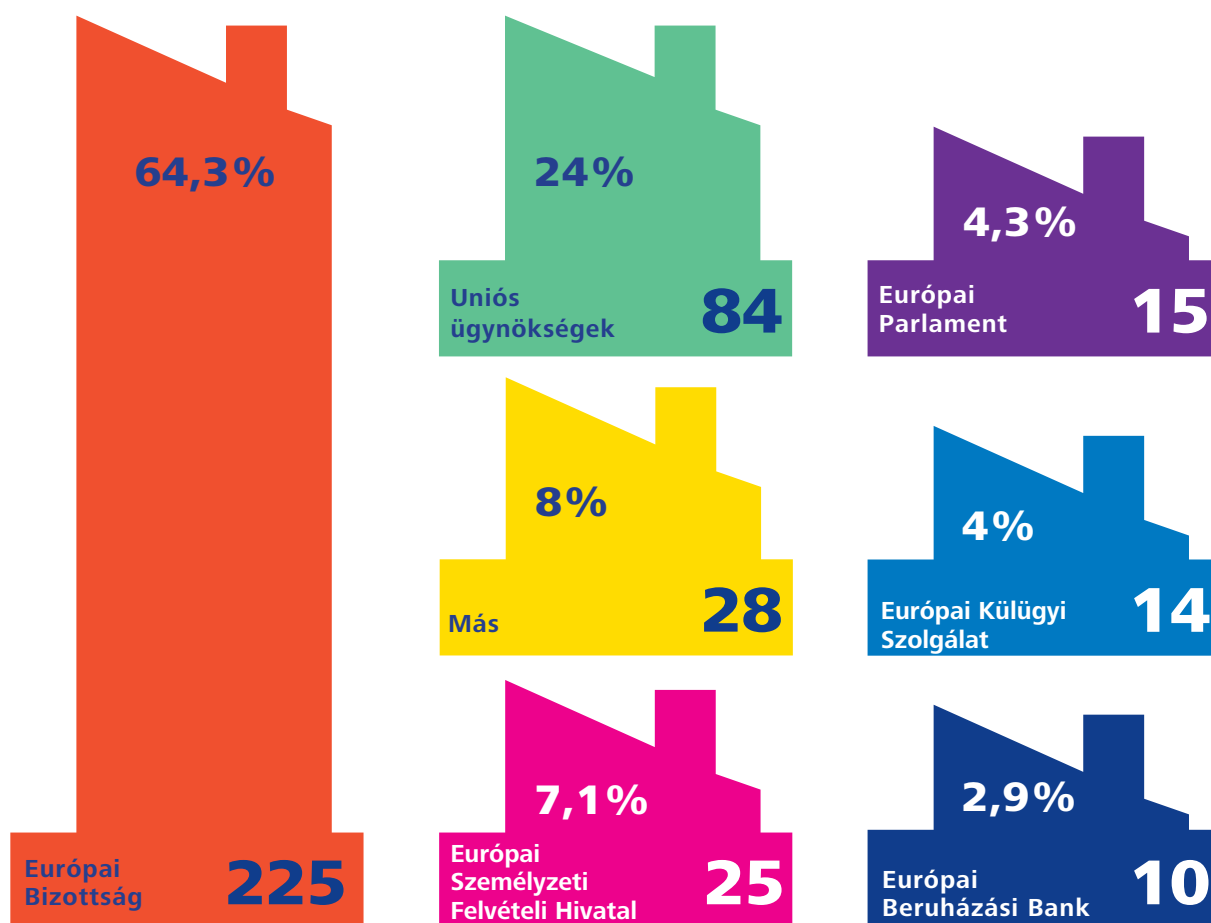




3 • Kivel szemben?

350

Az Európai Ombudsman 2013-ban végzett vizsgálatait a következő intézményeket érintették



i. *Megjegyzés:* Az Ombudsman 2013-ban két vizsgálatot hivatalból indított, több intézménnyel kapcsolatban. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

ii. *Megjegyzés:* Az Ombudsman 2013-ban nyolc vizsgálatot indított olyan panasz nyomán, amely több intézményt érintett. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.



4 • Milyen tárgyban?

Az Európai Ombudsman 2013-ban lezárt vizsgálatainak tárgya

Információ és dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek kezelése (átláthatóság)



A Bizottság mint a „Szerződések őre”¹



Intézményi és szakpolitikai ügyek²



Igazgatás és személyzeti szabályzat



Versenyszabályzatok és felvételi eljárások (a gyakornokokat is beleértve)



Pályázatok és támogatások odaítélése



Szerződések teljesítése



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

1. Az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 17. cikke előírja, hogy a Bizottság „gondoskodik a Szerződések, valamint az intézmények által a Szerződések alapján elfogadott intézkedéseknek az alkalmazásáról”.

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



5 • Elért eredmények



Az Európai Ombudsman intézkedései a 2013-ban kapott panaszok ügyében

Az Európai Ombudsman 2013-ban lezárt vizsgálatainak eredménye

Az intézmény rendezte az ügyet vagy békés megoldást fogadott el

118 25,6%

További vizsgálat nem indokolt

202 43,8%

Nem történt hivatali visszásság

120 26%

Hivatali visszásság megállapítása

50 10,8%

Egyéb

19 4,1%

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

Azok a vizsgálatok, ahol az Európai Ombudsman 2013-ban hivatali visszásságot állapított meg

Az intézményhez intézett kritikai észrevételek

40 80%

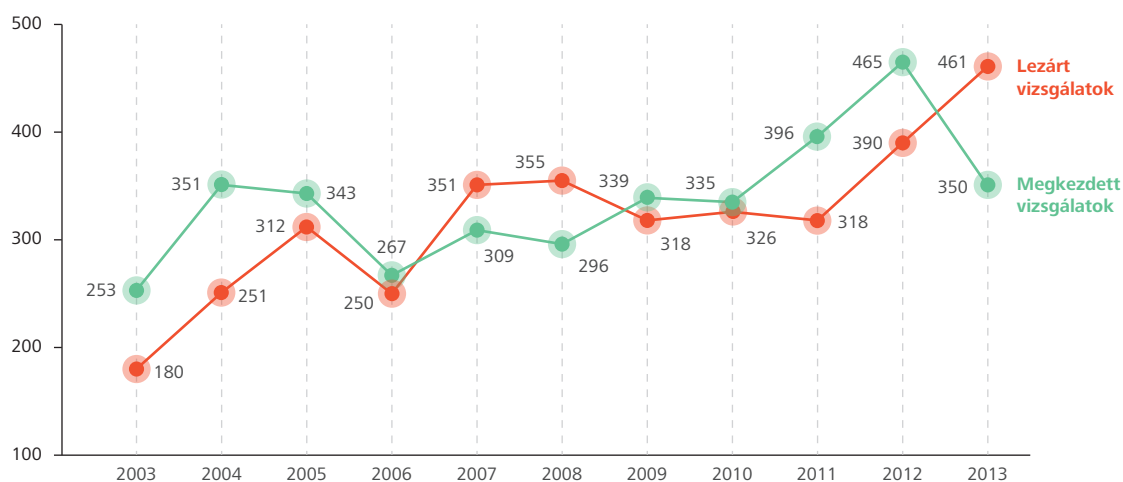
Az intézmény által részben vagy egészében elfogadott ajánlástervezetek

9 18%

Külön jelentés

1 2%

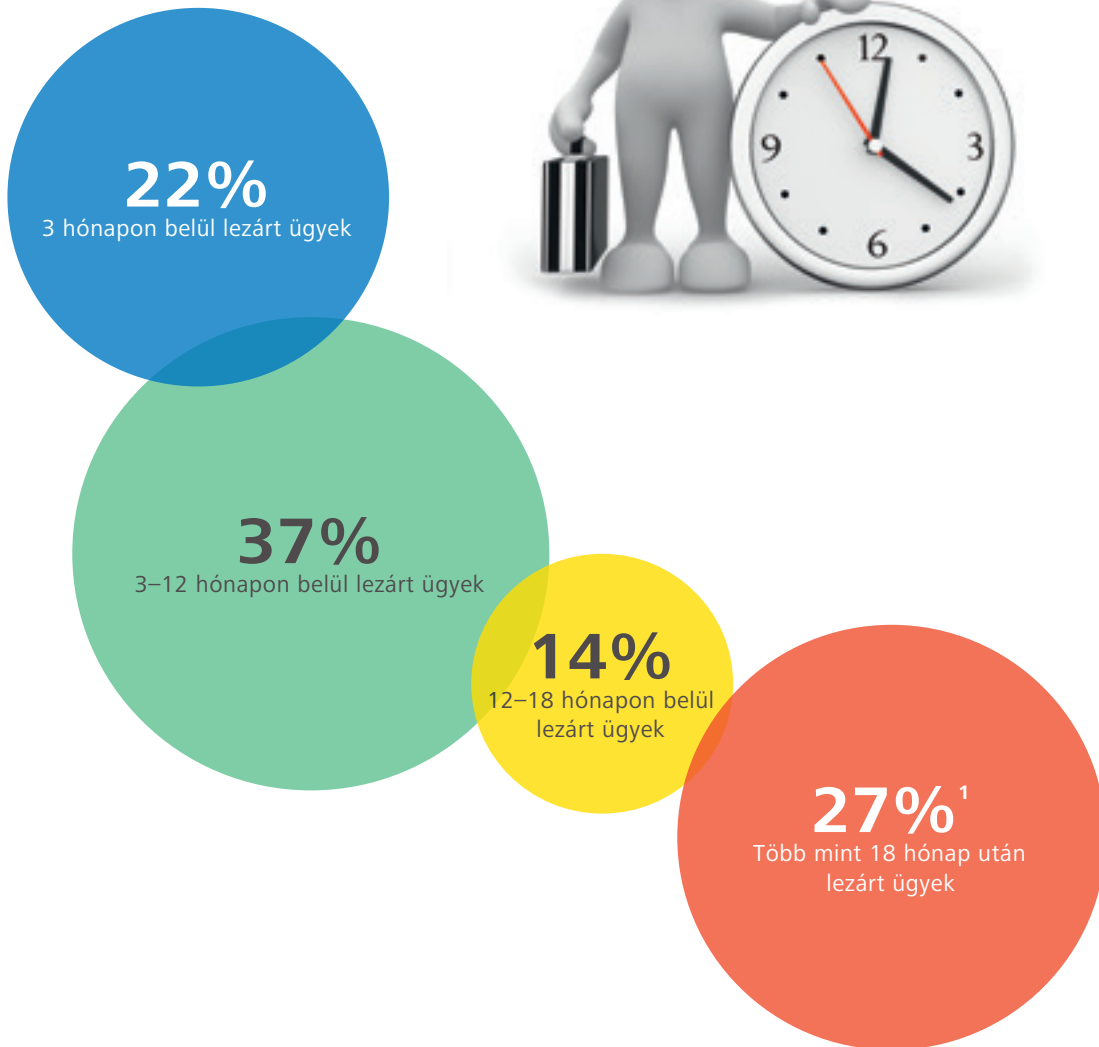
Az Európai Ombudsman vizsgálatainak számának alakulása





13 havi átlag

Az Európai Ombudsman
2013-ban lezárt
vizsgálatainak hossza



1. Néhány bonyolult ügyben több körben kellett konzultálni a panaszossal és az érintett intézménnyel. Az Európai Ombudsman hivatala ezáltal nemcsak a tények teljes körű megállapítására törekszik, hanem egyúttal mindkét fél számára elfogadható megoldás elérésére is.



6 • A legfontosabb témák

A legfontosabb 2013-as ügyek részletes elemzése itt olvasható: *Megfelelő ügyintézés a gyakorlatban: Az Európai Ombudsman 2013-as határozatai.*

6.1. Átláthatóság



Az Európai Ombudsmanhoz érkező panaszok között állandó listavezető helyen szerepelnek az uniós intézményeken belüli átláthatóság hiányát kifogásoló panaszok. Az ombudsmani hivatal által kivizsgált panaszokból évek óta 20–30% között mozog az átláthatósággal kapcsolatosak aránya. Az átláthatósági kérdések közül a leggyakrabban az merül fel, hogy az intézmények megtagadják a dokumentumokhoz és/vagy információkhoz való hozzáférést, zárt ajtók mögött üléseznek, illetve homályos eljárással nevezik ki az uniós szakértői csoportok tagjait. A dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés **az EU Alapjogi Chartájában** garantált jogok közé tartozik.

A 2013-ban lezárt vizsgálatok közül az egyik **az Egyesült Királyságnak az EU Alapjogi Chartájából való kivülmaradásáról** szóló dokumentumokkal foglalkozott. A kivülmaradás döntő kérdés volt a Lisszaboni Szerződés elfogadásához vezető kormányközi tárgyalásokon. A dokumentumokat az **Európai**

Bizottság szolgálataiban ebben a kontextusban készítették. Mivel az **Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS)**, egy brüsszeli székhelyű civil szervezet tudni akarta, hogy az Egyesült Királyság polgárai miért nem szeretnék a többi uniós polgárral azonos jogokat élvezni, betekintést kért a dokumentumokba. A Bizottság megtagadta a dokumentumok nyilvánosságra hozatalát, arra hivatkozva, hogy védenie kell a kapott jogi tanácsokat és a belső döntéshozatali folyamatát.

A civil szervezet ezt követően tett panaszt az Ombudsmannál, aki a dokumentumok megvizsgálása után arra a megállapításra jutott, hogy a Bizottságnak az elutasítás mellett szóló érvei nem voltak meggyőzőek. Miután az Ombudsman határozottan bírálta a Bizottságot a „súlyos hivatali visszasság miatt”, a Bizottság átadta az összes dokumentumot.

Citizens' House
Az EUobserver.com jelenti: az Európai Bizottság felhasználóazonosítási rendszere (ECAS) hozzáférést kapott az Egyesült Királyság önkéntes kivülmaradásával kapcsolatos uniós dokumentumokhoz.

Egy NGO hozzáférést nyert az Egyesült Királyság önkéntes kivülmaradásával kapcsolatos uniós dokumentumokhoz. A betekintésért folytatott öt éves harc hétfőn ért véget, amikor az uniós ombudsman üdvözölte az Európai Bizottság lépését, miszerint kiadja az EU Alapjogi Chartájáról szóló tárgyalásokhoz kapcsolódó dokumentumokat.

Egy másik ügy a Bizottság és a **Parlament** által közösen működtetett **átláthatósági nyilvántartással** foglalkozott. Ezt a lobbistákat összegyűjtő nyilvántartást azért vezették be, hogy az EU döntéshozatali folyamata átláthatóbbá váljon, és a nyilvánosság tudomást szerezhessen arról, ki próbálja befolyásolni az uniós döntéshozókat. A nyilvántartás tájékoztat az uniós intézményeknél lobbizókról, hogy milyen érdekeket képviselnek és mekkora összeget fektetnek ezekbe a tevékenységekbe. A vállalatok, szakmai tanácsadó cégek, önálló vállalkozó tanácsadók, kereskedelmi szövetségek, tudományos intézmények, civil szervezetek, vallási közösségeket képviselő szervezetek, helyi, regionális és települési hatóságokat képviselő szervezetek és más, az uniós intézményeknél lobbizó szervezetek önként bejegyeztethetik magukat. Eddig körülbelül 6 500 lobbista regisztrált.



Andrew Duff európai parlamenti képviselő
„Ha közpénzről van szó, akkor azt látható módon kell kezelni” – nyilatkozta az új Európai Ombudsman, Emily O'Reilly az euobserver.com oldalnak. És ebben igaza is van.

„A közpénzeket (a nyilvánosság számára) átlátható módon kell kezelni”

Az Unió fővárosa a titkos lobbizás és „forgóajtós” ügyek fellegvára. Az újonnan megválasztott ombudsman, O'Reilly ígéretet tett a kényelmes konszenzus megbolygatására.

A **Föld Barátai Európa** nevű nem kormányzati szervezet amiatt tett panaszt a Bizottságnál, hogy két multinacionális vállalat a nyilvántartásban a valóságosnál sokkal alacsonyabbnak adta meg a lobbitevékenységre fordított kiadásait. Mivel a Bizottság válaszával nem volt megelégedve, a Föld Barátai Európa panaszt tett az Ombudsmannál, azt állítva, hogy a Bizottság nem foglalkozott megfelelően a panaszával, és az intézmény nem adott hozzáférést az összes releváns dokumentumhoz.

Az Ombudsman **bírálta a Bizottságot** azért, hogy az NGO-nak nem magyarázta el megfelelő módon, miért utasította el az érveit. Az Ombudsman ezenkívül arra hívta fel a Bizottságot, hogy a nyilvántartás felülvizsgálata során teljes mértékben vegye figyelembe a **Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezetnek (OECD) a lobbizás átláthatóságára és feddhetetlenségére vonatkozó elveit**. Az Ombudsman azt tanácsolta az intézménynek, hogy szisztematikusan tájékoztassa a lobbistákat és más érdekképviselőket arról, hogy a lobbitevékenységükre vonatkozó lakossági információkérés esetén nyilvánosságra hozza a nevüket.

Az Ombudsman – akit ma már széles körben az „uniós átláthatóság őrének” tartanak – az uniós intézményeknél uralkodó átláthatóság erősítése érdekében hagyományosan szemináriumot rendez Brüsszelben a tudáshoz való jog nemzetközi napján, szeptember 28-án. A nemzetközi napot 2003-ban hirdették meg az információkhoz való hozzáférés hívei a világ különböző részeiről. 2013-ban az „**A tudáshoz való jog nemzetközi napja – Uniós átláthatóság: Hol tartunk?**” címmel megrendezett eseményt azt kívánta megvizsgálni, hogy az elmúlt évtizedben milyen előrelépést sikerült elérni az uniós intézmények átláthatósága terén. Az interneten élőben közvetített eseményen több mint 175-en jelentek meg különféle szervezetek, NGO-k, vállalatok, civil társadalmi szervezetek, újságírók, regionális és nemzeti képviselők és a többi uniós intézmény részéről.



Az Európai Ombudsman 2013-as rendezvénye „A tudáshoz való jog nemzetközi napján”. <http://europa.eu/!xu89bX>

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

🔗 [Share](#)

@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

👤 @pascoesabido
📅 27 sept.

👍 4
💬 1

🌐
🇪🇺
🇩🇪

03.13 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept.

👤 @EUOMBUDSMAN agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
Az Európai Ombudsman javaslata alapján a Bizottság összeférhetlenségi politikáját a „vélt” összeférhetlenségre is kiterjeszti. Itt a szóban forgó kérdés az EU-ba vetett bizalom.

6.2. Etikai kérdések



Az Ombudsmanhoz 2013-ban jelentős számban érkeztek etikai kérdésekkel, például összeférhetlenséggel vagy az uniós intézményeken belüli „forgóajtó” gyakorlattal kapcsolatos panaszok. A „forgóajtó” kifejezés azt a jelenséget írja le, amikor az állami szektorból távozó munkatárs a magánszektorba, előző munkájához szorosan kötődő pozícióba lép át vagy fordítva.

Mivel az Ombudsman kiemelkedően fontosnak tartja a példás etikai viselkedést az uniós igazgatásban, ennek szellemében tette közzé a [közszolgálati alapelveket](#) és az etikai iránymutatásokat, amelyeket először



az ombudsmani hivatalban mutatott be, majd a többi uniós intézmény személyzetének is eljuttatott. Az Ombudsman ezenkívül ismételten hangsúlyozta, hogy az uniós igazgatásnak az etikus magatartást tekintve ragaszkodnia kell az „aranszabályokhoz”.



Az Európai Ombudsman 2013-as ad hoc etikai bizottsági ügye.
<http://europa.eu/!FH78jQ>

A forgóajtó jelenséggel kapcsolatos ügyek közül 2013-ban a leginkább figyelemre méltó az volt, amikor a Bizottság egyik, már nyugdíjas tisztviselőjét újra kinevezték a Bizottság ad hoc etikai bizottságának elnökévé. A három főből álló bizottság etikai kérdésekben ad tanácsokat a Bizottságnak. Amennyiben egy volt biztos olyan állást szeretne betölteni a magánszektorban, amely sértheti a Bizottság integritását, a bizottság megvizsgálhatja az ügyet. A volt tisztviselő az eset idején egy nagy ügyvédi irodánál dolgozott, amelynek nagyszámú ügyfele közé tartozott egy dohányvállalat is.

Három NGO – a LobbyControl, a Corporate Europe Observatory és a Corporate Accountability International – panaszt tett az Ombudsmannál a tisztviselő újbóli kinevezése miatt, azt állítva, hogy összeférhetlenség áll fenn, mivel a volt tisztviselő a Bizottsággal való kapcsolataiban magánérdekeket képvisel,

és ezért nem felel meg a függetlenség szükséges követelményeinek.

A Bizottság először elutasította a panaszosok érveit, és hangsúlyozta, hogy a panaszosok semmilyen bizonyítékkal nem támasztották alá a konkrét összeférhetlenséget. Az Ombudsman véleménye szerint viszont már annak a pusztán lehetősége sem elfogadható, hogy a bizottság elnökét magánérdekek befolyásolhatják. A Bizottság végül megfogadta az Ombudsman tanácsát, és új elnököt nevezett ki a bizottság élére.

Az Ombudsman az év folyamán egy másik fontos összeférhetlenségi panaszt is megvizsgált az Európai Központi Bankkal (EKB) kapcsolatban. Az EKB elnöke, Mario Draghi a Harmincak csoportjának is tagja. A csoport a központi bankok, nemzetközi pénzügyi közintézmények, magánbankok és befektetési vállalatok magas szintű képviselőiből, valamint politikusokból és tudományos szakemberekből áll. A csoport megvitatja a fontos nemzetközi gazdasági, pénzügyi és politikai fejleményeket, és jelentéseket ad ki.

A Corporate Europe Observatory (CEO) az Ombudsmannál tett panaszában azt állította, hogy az elnök csoportbeli tagsága árt a Bank függetlenségének, jó hírének és feddhetetlenségének. A CEO azzal érvelt, hogy a csoport a magán pénzügyi érdekek előmozdítását szolgáló „lobbizási eszköz”, és azt kérte, hogy az EKB követelje meg Draghi úrtól a csoportból való kilépést.

Az Ombudsman a csoport tagságának, finanszírozásának és céljainak elemzése után azt állapította meg, hogy Draghi úr tagsága valójában összeegyeztethető az EKB elnökeként betöltött szerepével. Az elemzés ezenkívül arra a megállapításra jutott, hogy a csoportot nem lehet lobbizási vagy érdekcsoportnak tekinteni, inkább az eszmecsere fórumának tekinthető. Az Ombudsman mindazonáltal megjegyezte, hogy mivel az EKB eleinte nem adott megfelelő válaszokat a panaszosnak, a panaszos helyesen tette, hogy jelezte az

üggyel kapcsolatos aggályait. Az Ombudsman az ügy lezárásakor azt tanácsolta az EKB-nak, hogy az átláthatóságának javítása érdekében a weboldalán tüntesse fel, hogy az elnöke tagja a csoportnak, ezenkívül tegyen megfelelő lépéseket, hogy tovább növelje a nyilvánossággal való kommunikációjának színvonalát.

Az Ombudsman 2013-ban abban az ügyben is [vizsgálatot](#) indított, hogy a Bizottság a forgóajtós esetekben hogyan hajtja végre az összeférhetlenségre vonatkozó szabályait. Erre az után került sor, hogy a [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), a [Greenpeace](#), a [LobbyControl](#) és a [Spinwatch](#) panaszában azt állította, hogy a Bizottság nem foglalkozott megfelelően az ilyen, potenciálisan szervezeti jellegű esetekkel.

Egy német nem kormányzati szervezet amiatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy az [Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság](#) (EFSA) nem foglalkozott megfelelően egy potenciális összeférhetlenséggel, amikor a géntechnológiával módosított szervezetek (GMO) osztályának vezetője átment egy biotechnológiai vállalathoz. Az EU-ban az EFSA felel az élelmiszer-biztonsággal kapcsolatos kockázatértékelésért. Feladata, hogy a nemzeti hatóságokkal és más érdekelt felekkel együttműködve független tudományos tanácsokat és információkat adjon a meglévő és az újonnan megjelenő kockázatokról.

Az Ombudsman vizsgálata során kiderült, hogy az EFSA tényleg nem vizsgálta meg alaposan a feltételezett összeférhetlenséget, ezért az ombudsman arra kérte, hogy az ilyen konfliktusok jövőbeni elkerülése érdekében erősítse meg a szabályait és eljárásait. Az ügynökség elfogadta az Ombudsman ajánlását, de [csak részben](#): megerősítette a szabályokat és eljárásokat, de indokolatlanul szűken értelmezte, hogy mi minősül potenciális összeférhetlenségnek.

Az uniós ügynökségeknél tett látogatásai keretében az Ombudsman méltatta az [Európai](#)

[Vegyianyag-ügynökség](#) (ECHA) által az [igazgatási színvonalának emelése](#) érdekében hozott intézkedéseket. Ezek a látogatások azt hivatottak biztosítani, hogy az ügynökségek tiszteletben tartásuk a helyes igazgatás elveit, amilyen például az átláthatóság és a magas etikai normák. Az ECHA új összeférhetlenségi politikát fogadott el, és új intézkedéseket vezetett be, hogy biztosítsa a nagyobb átláthatóságot, kezelje az esetleges összeférhetlenségeket, megkönnyítse a dokumentumokhoz való hozzáférést és tájékoztatást adjon a pályázóknak és vállalkozóknak.

Az Ombudsman ezenkívül számos olyan panasszal foglalkozott, amelyek az érdekelt felek csoportjainak, szakértői csoportoknak és más fontos uniós munkacsoportoknak az összetételével kapcsolatban adtak hangot az átláthatóságot és a kiegyensúlyozottságot illető aggályoknak. Az ezt követő ügyek közül a legjelentősebb az [Európai Bankhatóság](#) (EBH) elleni volt. A hatóság feladata az európai bankszektoron belüli hatékony és következetes szabályozás és felügyelet biztosítása. A szabványok, iránymutatások és ajánlások elfogadása előtt az Európai Bankhatóságnak konzultálnia kell a banki érdekképviselői csoporttal. A csoport többek között a bankszektor, az ágazatban foglalkoztatott munkavállalókat, a kis- és középvállalkozásokat (kkv-k), a fogyasztókat, valamint a banki szolgáltatásokat igénybe vevőket képviselő 30 személyből áll.

Az Ombudsman vizsgálataival valóban [kiegyensúlyozatlanságot tártak fel az ágazat, a fogyasztók, a szolgáltatásokat igénybe vevők és a munkavállalók képviselőinek EBH általi kiválasztásában](#). Az Ombudsman különösen amiatt bírálta az EBH-t, mert az egyes kategóriákon belül nem gondoskodott a földrajzi egyensúlyról, és azt tanácsolta, hogy a jövőben kerülje el azt a veszélyt, hogy valamelyik tagállam túlreprezentálnak tűnhessen. A hatóság jelezte, hogy az Ombudsman által megfogalmazott kifogások fényében hajlandó felülvizsgálni a hozzáállását.

6.3. A polgárok részvétele az uniós döntéshozatalban



Amióta a [Lisszaboni Szerződés](#) hatályba lépett és az [EU Alapjogi Chartája](#) jogilag kötelező lett, az Ombudsmanhoz egyre több panasz érkezik a polgárok jogaival, különösen az uniós döntéshozatali folyamatban való részvétel jogával kapcsolatban.

A polgári részvétel példái közé tartoznak a [Bizottság nyilvános konzultációi](#) és az [európai polgári kezdeményezés](#), ami által egymillió polgár kérheti, hogy a [Bizottság](#) terjesszen elő uniós jogalkotási javaslatot. A Lisszaboni Szerződés pedig előírja, hogy az intézmények „nyílt, átlátható és rendszeres párbeszédet” tartsanak fenn a civil társadalommal.

A Bizottság ezzel összefüggésben rendszeres párbeszéd szemináriumokat tart. Amikor viszont az [Európai Humanista Föderáció](#) (EHF) ilyen szemináriumot kért a Bizottságtól, a Bizottság elutasította. Az EHF, amely 50 humanista szervezetet képvisel több mint 20 országból, az európai foglalkoztatási szabályokban az egyházak számára biztosított mentességet akarta megvitatni. A Bizottság

azzal magyarázta az elutasítást, hogy tiszteletben kell tartania az egyházak és vallási szervezetek jogállását. A Föderáció panaszt tett az Ombudsmannál, aki [arra kérte a Bizottságot, hogy dolgozzon ki világos szabályokat](#) a vallási és nem vallási szervezetekkel folytatott párbeszédére vonatkozóan.

A Lisszaboni Szerződésben garantált többnyelvűség ugyancsak fontos kérdés a polgári részvétel kapcsán. Egy ír polgár miatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy az [Európai Parlament](#) 2007 óta – amikor az ír nyelv az EU hivatalos nyelve lett – nem gondoskodott arról, hogy weboldala ír nyelven is hozzáférhető legyen. Az Ombudsman beavatkozása nyomán a Parlament nemcsak abba egyezett bele, hogy írül is elérhetővé teszi a weboldalnak azokat a részeit, ahol a Parlament párbeszédre hívja a lakosságot, hanem abba is, hogy [az egész weboldalnak elkészíti az ír változatát](#).

Az Ombudsman minden évben rendez egy nagyszabású polgári eseményt, hogy a vezető uniós politikusokat párbeszédbe vonja a polgárokkal. Ez az interaktív esemény polgároknak, szövetségeknek, NGO-knak, civil társadalmi szervezeteknek, vállalatoknak, újságíróknak, regionális és nemzeti képviselőknek, az uniós intézmények képviselőinek és más érdekelt személyeknek szól. A 2013-as esemény a [polgárok európai éve \(2013\)](#) keretében zajlott, „[Ez a mi Európánk: Ne maradjunk tétlenek!](#)” címmel. A rendezvényen több mint négyszázan vettek részt.

Az esemény két központi témája a gazdasági válság megoldásainak keresése, valamint az egészséges, tiszta Európa építése volt. Ennek jegyében számos sikeres, letről induló kezdeményezést mutattak be. Az Ombudsman az esemény megrendezésével arra akarta ráirányítani a figyelmet, hogy az európai polgárok milyen konkrét formában tudnak hozzájárulni az EU alakításához azzal, hogy használják az [európai polgári kezdeményezést](#),



Az Európai Ombudsman „Ez a mi Európánk: Ne maradjunk tétlenek!” című 2013-as rendezvénye. <http://europa.eu/!Fy48Pn>

panaszt tesznek az Európai Ombudsmannál vagy éppen nagyszámú polgárt mozgósítanak az alulról induló kezdeményezések végrehajtása érdekében.

Európai Ombudsman
Tudjon meg többet a Right2Water, G1000org, Fraternité 2020 és a Let's do it! World kezdeményezésekről és más, polgári kezdeményezésű programokról az Európai Ombudsman „A polgárok európai éve 2013 – A mi Európánk, tegyünk érte!” című rendezvényén 2013. április 23-án.

A mi Európánk, tegyünk érte!
Az Európai Ombudsman hivatalának szervezésében sorra kerülő, polgároknak szóló rendezvény időpontja: 2013. április 23., 9:30 és 12:30 között, helyszíne pedig az Európai Parlament (Brüsszel) Antall József-épületének 2Q2. terme. Ezzel párhuzamosan az Európai Parlament tájékoztatási irodái Európa-szerte kapcsolódó rendezvényeket tartanak.



Az Ombudsmant felkérték, hogy mondjon beszédet a [polgárok európai éve \(2013\) zárókonferenciáján](#) Vilniusban (Litvánia), a litván uniós elnökség utolsó nagyszabású eseményén. Az Ombudsman beszédében mindenekelőtt az uniós polgárság és az Unió építése témáját emelte ki. Hangsúlyozta, hogy a jelenlegi válság nemcsak gazdasági jellegű, hanem egyúttal az identitás és a legitimitás válságával is szembe kell nézni. Az Ombudsman szorgalmazta, hogy az uniós intézmények vonják be jobban a polgárokat az uniós integrációs folyamatba, és álljanak ellen az arrogancia, az önmaguk szolgálata felé húzó csábításnak. A polgárokat arra bátorította, hogy éljenek polgári jogaikkal, például szavazzanak az európai parlamenti választásokon, hallassák a hangjukat, legyenek valódi befolyással az uniós szintre.

A screenshot of a tweet from EUwatch Info Hub (@EUwatch) dated 01.03.13. The tweet text reads: "And here is @EUombudsman: speech 'We need a 'human Europe'' at the #eyc2013 closing conference bit.ly/18pqTEN cc @AndrisGobins". The tweet has 6 retweets and 3 replies. Below the tweet, there is a small image of the Ombudsman's speech and a caption: "A polgárok európai éve 2013 Íme az Európai Ombudsman „Emberséges Európára van szükségünk” címmel előadott beszéde „A polgárok európai éve 2013” rendezvénysorozat zárókonferenciájáról".

Az [uniós polgárságról szóló beszéde](#) mellett az Ombudsman litvániai tartózkodása során több NGO-val, vállalati képviselővel és újságíróval találkozott.

6.4. Uniós támogatású projektek és programok



Az Ombudsman évről évre sok panaszt kap az uniós finanszírozású projektekben és programokban részt vevő vállalatoktól, nem kormányzati szervezetektől, települési önkormányzatoktól és más jogi személyektől. Ezek a panaszok többnyire késedelmes kifizetéssel, szerződési jogvitákkal, problémás pályázati kiírásokkal vagy az átláthatóság hiányával kapcsolatosak, legtöbbször abból eredően, hogy az uniós intézmények nem adnak hozzáférést a dokumentumokhoz vagy információkhoz.

A kis- és középvállalkozások (kkv-k) és más kisméretű szervezetek komoly bajba kerülhetnek, ha a [Bizottság](#) nem fizeti ki őket időben. Az Ombudsman rendszeresen konzultál a vállalatokkal erről a problémáról és az általuk tapasztalt más bürokratikus nehézségekről. Az Ombudsman az évek során több, hivatalból indított vizsgálatban foglalkozott a késedelmes kifizetéssel, és arra kérte a Bizottságot, hogy számoljon be az előrehaladásról és mutasson be fizetési statisztikákat.

Az Ombudsman 2013-ban egy ilyen vizsgálatot indított. Ennek keretében azt vizsgálta, hogy a Bizottság hogyan teljesített a vállalkozók és a támogatások kedvezményezettjeinek időben történő kifizetése terén.

Az Ombudsman ezenkívül arra kérte a Bizottságot, hogy adjon naprakész tájékoztatást a helyzetről és a probléma megoldására tett intézkedésekről. A Bizottság több egymást követő jelentése is a késedelmes fizetések számának és pénzbeli értékének csökkenését mutatja. **Problémák** azonban így is maradtak. Példaként megemlíthető a késedelmes fizetések miatt felhalmozódott kamatok teljes összegének növekedése. Az Ombudsman a továbbiakban is figyelemmel kíséri ezt a kérdést.



Az Európai Ombudsman 2013-ban sikeresen rendezett egy 93 000 EUR kifizetési vitát. <http://europa.eu/IQj67vc>

Az egyik meghatározó 2013-as ügyben az Ombudsman közreműködött egy francia NGO és a Bizottság közötti, **93 000 EUR kifizetési vita** rendezésében, amely egy Oroszországban zajló, uniós finanszírozású kutatási és technológiai projekt kapcsán indult. A projektkoordinátor az **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (EDNES) nevű NGO volt, amely sikeresen le is bonyolította a projektet. A Bizottság azonban be akart hajtani 93 000 EUR-t az NGO-tól, mert alvállalkozóként szerződött egy orosz vállalatot, és ezt a szerződés szerint nem tehetné volna meg.

Az EDNES panaszt tett az Ombudsmannál, akinek a vizsgálata azt állapította meg, hogy a Bizottság maga is elismerte, hogy az NGO

jóhiszeműen járt el, sikeresen teljesítette a projektet és minden szakaszban tájékoztatta a Bizottságot a projekt szervezeti felépítéséről, amely ellen a Bizottságnak soha nem volt kifogása. Az Ombudsman úgy találta, hogy a visszafizetési követelés aránytalan és tisztességtelen, és veszélybe sodorja a javadalmazás nélkül dolgozó önkéntesek által működtetett NGO pusztá fennmaradását. Az Ombudsmannak végül sikerült meggyőznie a Bizottságot, hogy álljon el a behajtástól.

6.5. Alapvető jogok



Amellett, hogy a vizsgálata során hivatkozik arra, hogy a Charta rendelkezik a polgárok jogainak erősítéséről, az Ombudsman az uniós igazgatás alapjogi kötelezettségeinek más aspektusait is vizsgálja.

Az alapjogok terén 2013-ban a leginkább figyelemre méltó ügy abból indult ki, hogy a **külső határok biztonságáért felelős uniós ügynökség** (Frontex) nem volt hajlandó panasztételi mechanizmust kialakítani. A Frontex koordinálja a tagállamok közötti együttműködést az EU külső határainak biztonsága és az illegális bevándorlás terén. A Charta jogilag kötelező a Frontexre nézve, akárcsak az az uniós rendelet, amely további alapjogi kötelezettségeket ró az ügynökségre.

Az Ombudsman 2013-ban több kérdést intézett a Frontexhez azzal kapcsolatban, hogy hogyan tesz eleget ezeknek a kötelezettségeknek, és egy nyilvános konzultáció keretében összegyűjtötte a polgárok, emberi jogi NGO-k és más szervezetek hozzászólásait. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Frontex összességében ésszerű mértékű előrehaladást ért el az emberi jogi kérdések kezelésében. Javasolta ugyanakkor, hogy a Frontex hozzon létre egy panasztételi mechanizmust, hogy közvetlenül tudjon foglalkozni a migránsoktól és más érintett személyektől érkező panaszokkal. Az ügynökség elutasította az ajánlást, és azzal érvelt, hogy az egyes incidensek kizárólag az érintett tagállamok felelősségi körébe tartoznak.

Az Ombudsman nem értett egyet a Frontex érvével, ezért **külön jelentést** nyújtott be az Európai Parlamentnek, és ebben kérte a támogatását ahhoz, hogy a Frontexet rávegye az álláspontjának felülvizsgálatára. Minderre a 2013 vége felé az olasz Lampedusa sziget partjai közelében bekövetkezett, több száz migráns életét követelő tragédia után került sor.



Az Európai Ombudsman 2013-as külön jelentése a Frontexről.
<http://europa.eu/!Wy64RY>

A menedékkérők esetében az emberi jogok (#humanrights) védelme az Európai Unió vagy a tagállamok feladata?

„A #Lampedusa szigeténél történt tragédiára és az Unió határain a közelmúltban bekövetkezett más humanitárius katasztrófákra tekintettel elengedhetetlen, hogy a Frontex közvetlenül kezelje a bevándorlók és más érintett személyek panaszait. Nem tudok egyetérteni a Frontex azon álláspontjával, miszerint az emberi jogok megsértése kizárólag az érintett tagállamok felelősségi körébe tartozik.”

A sajtóközlemény és az ügygel kapcsolatos egyéb dokumentumok a következő oldalon olvashatók: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

A fényképek a #Frontex weboldaláról származnak.

Egy másik, szintén az alapjogokkal foglalkozó ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság nem lépte túl a hatáskörét, amikor helyszínt biztosított egy azonos nemű párokról szóló fotókiállításnak. A „Különböző családok – ugyanolyan szerelem” címmel megrendezett esemény a Bizottság épületeiben zajlott, Viviane Reding bizottsági alelnök, a hátrányosmegkülönböztetés-mentességért felelős biztos védnöksége mellett. A kiállításon az azonos nemű párok házasságának jogi elismerésére, illetve a lesbikus párok mesterséges megtermékenyítéshez való hozzáféréseinek biztosítására irányuló felhívások is megjelentek. A kiállítást a Nemzetközi Lesbikus, Meleg, Biszexuális,

Transznemű és Interszexuális Szövetség (ILGA) európai ága szervezte.

Egy polgár az Ombudsmannál tett panaszában azt állította, hogy a Bizottság túllépte hatáskörét, amikor helyszínt biztosított a kiállításnak és a védnöksége alá vonta, mivel az EU nem rendelkezik hatáskörrel a házasság, a család és a mesterséges megtermékenyítés területén. A panaszos ezenkívül úgy érezte, hogy a Bizottság hátrányos megkülönböztetést alkalmazott azokkal az uniós polgárokkal szemben, akik nem osztják a kiállítás által hirdetett nézeteket.

Az Ombudsman egyetértett a Bizottság magyarázatával, miszerint jogi kötelessége küzdeni a hátrányos megkülönböztetés, ezen belül a szexuális irányultságon alapuló hátrányos megkülönböztetés ellen is, és ezért joga van ahhoz, hogy helyszínt biztosítson egy olyan kiállításnak, amely a hátrányos megkülönböztetés-mentességet hirdeti. Az Ombudsman az ügy lezárásakor azt tanácsolta a Bizottságnak, hogy a jövőbeni kiállításokon helyezzen ki egy felelősségkizáró nyilatkozatot, hogy elkerülhesse azt a látszatot, hogy a befogadott kiállítások valamennyi üzenetét támogatja.

Egy másik jelentős ügyben az [Alapjogi Ügynökség](#) (FRA) egy volt alkalmazottja azzal az állítással fordult az [Európai Csalás Elleni Hivatalhoz](#) (OLAF), hogy az ügynökségnél szabálytalanságok fordulnak elő. Az OLAF vizsgálatot indított, de azután lezárta az ügyet, és a bejelentőnek nem volt hajlandó megadni a lezárás indokait.

Az OLAF azzal érvelt, hogy nem köteles indoklással szolgálni, és védenie kell a vizsgálatainak titkosságát, valamint az intézményének függetlenségét. [Az Ombudsman elutasította az OLAF érveit](#), és hangsúlyozta, hogy minden uniós intézmény köteles tájékoztatni a polgárokat a döntéseiről, és ez nem feltétlenül jár együtt a bizalmas információk nyilvánosságra hozatalával.

6.6. Szolgáltatási kultúra



Az Európai Ombudsman egyik legfontosabb prioritása, hogy támogassa és terjessze a szolgáltatási kultúrát az uniós igazgatásban. Az Ombudsman 2013-ban adta ki [A helyes hivatali magatartás európai kódexének](#) új változatát. Az Ombudsman ezenkívül több szinten is találkozott a különféle uniós intézmények és ügynökségek tisztviselőivel, hogy fogékonyra tegye őket a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra követésének igénye iránt.



Az Európai Ombudsman 2013-as esete a spanyol labdarúgással.
<http://europa.eu/!XH79pV>



Az uniós igazgatásban állandó problémát jelentenek a túlzott késedelmek. Az Ombudsman által kezelt magas presztízsű ügyben a [Bizottság](#) több mint négy évig nem járt el egy állami támogatásokról szóló, négy spanyol labdarúgó egyesületet érintő panasz ügyében. Európai futballklubok befektetői amiatt tettek panaszt a Bizottságnál, hogy Spanyolország megsérti az állami támogatással kapcsolatos uniós szabályokat azáltal, hogy négy spanyol klubnak tisztességtelen adókedvezményeket nyújt. Több mint négy év telt el anélkül, hogy döntés született volna. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság tétlensége ez esetben összefügghet azzal, hogy a felelős biztos támogatja a szóban forgó futballcsapatok egyikét, sőt, miniszter volt abban a spanyol kormányban, amelyek akkoriban határozott az adókedvezményekről.

Miután az Ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy tegyen lépéseket a panasszal kapcsolatban, a [Bizottság vizsgálatot indított a szóban forgó futballklubok finanszírozásának ügyében](#). Az Ombudsman elismerően nyilatkozott erről a lépésről, és hangsúlyozta annak jelentőségét, hogy az európai közvélemény meggyőződhessen arról, hogy a Bizottság gyorsan megvizsgálja az állami támogatásra vonatkozó szabályok állítólagos megsértésével kapcsolatos aggályokat, ezáltal eloszlatja az összeférhetetlenség gyanúját.

A polgárok számos olyan esetben fordultak az Ombudsmanhoz, amikor az intézmények eljárási hibát vétettek, nem válaszoltak a leveleikre vagy félretájékoztatták a polgárokat. Az Ombudsman beavatkozásának köszönhetően a bepanaszolt intézmények sok esetben rendezték a vitás kérdéseket és javítottak az eljárásaikon.

Az egyik ilyen ügy egy nőt érintett, aki részt vett a Bizottság által szabadúszó konferenciatolmácsok részére szervezett versenyvizsgán. Ennek keretében a Bizottság behívta egy vizsgára. A vizsga napján

azonban az intézmény úgy tájékoztatta, hogy nem vizsgálható, mert nem felel meg a versenyvizsga egyik jogosultsági követelményének. A jelölt panaszt tett az Ombudsmannál, hogy a Bizottság nem tájékoztatta időben a jogosulatlanságáról. [A Bizottság elfogadta az Ombudsman tanácsát](#), és 300 EUR kártérítést fizetett a panaszosnak.

Egy másik ügy egy utast érintett, akinek a járata több mint 23 órát késett, ezért a légitársasághoz, a nemzeti végrehajtó hatósághoz és a Bizottsághoz fordult segítségért. Ezután panaszt tett az Ombudsmannál amiatt, hogy a vonatkozó [uniós panasznyomtatvány](#) pontatlan, és azt kérte, hogy a Bizottság vizsgálja felül a panasztételi eljárást vagy a nyomtatványon szereplő információt. [A Bizottság ennek eleget tett](#), és megköszönte az Ombudsmannak, hogy felhívta a figyelmét az ügyre.



7 • Az ügyek kezelése



Hogyan folyik a munka az Európai Ombudsmannál?
<http://europa.eu/!FV66wK>

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) és az EU Alapjogi Chartája egyaránt rendelkezik az Európai Ombudsmannál való panasztétel jogáról. Az EUMSZ feljogosítja az Ombudsmant a bármely uniós polgártól vagy valamely uniós tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személytől érkező panaszok átvételére.

Az Ombudsman biztosítja, hogy az ingyenes panasztételi szolgáltatás a lehető legnagyobb mértékben tisztességes, átlátható és célratörő legyen. A panaszosok az Ombudsmanhoz intézett panaszukat az írásbeli levelezés bármely formájában benyújthatják, amibe az Ombudsman weboldalán működő biztonságos panasznyomtatvány is beletartozik. Mivel az Ombudsman tisztában van azzal, hogy sokan eleinte szorongást éreznek a panaszuk miatt, arra törekszik, hogy az első válasz gyors legyen, ezért négy héten belül tájékoztatja a panaszosokat arról, mit fog tenni a panaszukkal.

Az Ombudsman minden panaszt érdemben megvizsgál. Ebbe azok a panaszok is beletartoznak, amelyeket el kell utasítania, mert kívül esnek a hatáskörén. Amennyiben ez történik, a panaszos személyre szóló választ kap, és ebben legtöbbször arra vonatkozó tanács is szerepel, hogy milyen más szervek tudnának segíteni a panaszosnak. Az Ombudsman úgy is dönthet, hogy a panaszokat továbbítja más ilyen szervekhez.

Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszokat mindenekelőtt az erre szakosodott jogi munkatársai kezelik. Minden panaszos részére kijelölnek egy külön ügykezelőt kapcsolattartónak.

Amennyiben az Ombudsman arra a következtetésre jut, hogy egy új panasz nem tesz eleget az elfogadhatósági kritériumoknak, vagy hogy egy egyébként elfogadható panasz esetében nincs elegendő ok a vizsgálat indítására, elmagyarázza ezt a döntését, és ha erre módja és lehetősége nyílik, tanácsot is ad.

Ha az Ombudsman úgy véli, hogy vizsgálatot kell indítani, gondosan megvizsgálja a panaszban szereplő sérelmeket, hogy eldönthesse, hogy az egyszerűsített eljárással lehet-e rendezni ezeket.

Az egyszerűsített eljárás rendszerint gyorsabb és kevésbé formális, mint a teljes körű vizsgálat. Az ilyen eljárások közé tartoznak a telefonos vizsgálatok és a tisztázó vizsgálatok, amelyek során a panaszos megteheti észrevételeit az Ombudsmannak azzal az ideiglenes álláspontjával kapcsolatban, miszerint a szélesebb körű vizsgálat elindítására esetleg nincs érvényes indok. Az ombudsman ellenőrző vizsgálat indítása mellett is dönthet: ennek keretében gyorsan ellenőrzi az aktákat, és azonnal le is vonja a következtetéseket az ügy érdemi részéről.

Teljes körű vizsgálatokra olyankor van szükség, ha például a panasz nem sürgős, viszont összetett, vagy egyértelműen igényli az érintett intézmény különféle szakirányú szolgálatainak hozzászólását.

Az Ombudsman számos lehetőség közül választhat, ha úgy találja, hogy a panaszosnak igaza van. Javasolhat a panaszos számára kielégítő békés megoldást, vagy kiadhat egy ajánlástervezetet, amelyben felkéri az intézményt, hogy orvosolja a hivatali visszasságot.



Amennyiben megoldáskeresésre nincs mód, az Ombudsman úgy dönthet, hogy kritikai megjegyzést tesz. Ha azonban az érintett intézmény saját kezdeményezéséből úgy dönt, hogy még az Ombudsman megállapításai előtt orvosolja a panaszos sérelmeit, az ombudsman rendszerint úgy ítéli meg, hogy felesleges lenne a hivatali visszásság hivatalos megállapítása keretében bírálni az intézményt.

Az Ombudsman hatásköre arra is kiterjed, hogy hivatalból indítson vizsgálatot. E hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszásságok ügyében is, amelyeket egy

panasztételre nem jogosult személy hoz a tudomására. Az Ombudsman emellett ezt a hatáskörét arra is felhasználhatja, hogy elősegítse az uniós intézményekben előforduló, szervezetinek tűnő problémák megoldását.

Az Európai Ombudsmanhoz évente több ezer panasz érkezik a polároktól, NGO-któl, vállalkozásoktól és más szervezetektől. Az Ombudsman munkatársai gondoskodnak arról, hogy minden panaszt gyorsan, körültekintően és szolgálatkészen kezeljenek. Az alábbiakban azt mutatjuk be, hogyan alakul 100 tipikus panasz sorsa:

Az Európai Ombudsmanhoz érkező 100 panasz sorsa

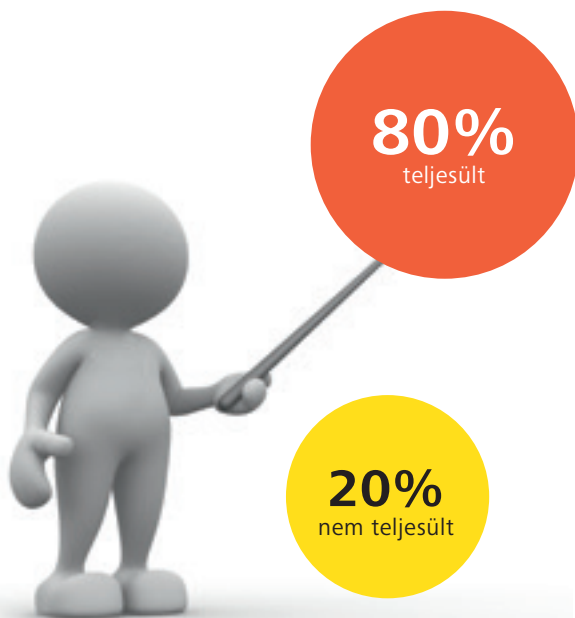




8 • Az Ombudsman javaslatainak teljesítése

Az Ombudsman minden évben kiad egy átfogó jelentést arról, hogy hogyan reagáltak az Uniós intézmények az Ombudsman által az Uniós adminisztráció jobbá tétele érdekében előterjesztett javaslatokra. Ezek a javaslatok formájukat tekintve lehetnek békés megoldások, ajánlástervezetek, további megjegyzések, kritikai megjegyzések és javaslatok.

Az Európai Ombudsman javaslatainak teljesítése 2012-ben



A 2012. évről szóló, *Sikerült rendbe hozni? – Hogyan válaszoltak az uniós intézmények az Ombudsmannak 2012-ben* című jelentés azt mutatja, hogy az intézmények összességében az esetek 80%-ában eleget tettek az Ombudsman javaslatainak, de némelyikük teljesítménye a 100%-ot is elérte. A **Bizottság**, amelyhez az Ombudsman által elvégzett vizsgálatok legnagyobb hányada köthető, 84%-os teljesítési arányt ért el.



ÁTTEKINTÉS: Az uniós intézmények 118 alkalommal pozitívan reagáltak az Ombudsman által tett 148 javaslatra a 2012-ben lezárt ügyekben.

Egyes intézmények minden javaslatot elfogadtak. Kiemelendő, hogy az Európai Központi Bank, az Európai Gyógyszerügynökség és az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ különösen konstruktív együttműködést folytatott az Ombudsmannal 2012-ben.

Külön említést érdemel még az Európai Csalás Elleni Hivatal, az #OLAF is, amely komoly erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy az eljárásait a polgárok számára kedvezőbbé tegye.

#EU #Administration

Az **Európai Központi Bank** (EKB), az **Európai Gyógyszerügynökség** (EMA) és az **Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ** (ECDC) különösen konstruktív együttműködést folytatott az Ombudsmannal. Az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) pedig komoly erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy az eljárásait a polgárok számára kedvezőbbé tegye.

A 2013-as riport 2014 őszén lesz elérhető.

9 • Kapcsolat az uniós intézményekkel

Az Európai Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények képviselőivel és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalát, illetve hogy hangsúlyozza a jó panaszkezelés fontosságát és gondoskodik az ombudsmani ajánlások és jelentések megfelelő nyomon követéséről.

A 2013-as megválasztása óta tartott találkozóknak köszönhetően O'Reilly asszonynak lehetősége nyílt arra, hogy meghirdesse a jövőre szóló elképzeléseit és prioritásait. Az Ombudsman egyik prioritása, hogy felhívja a figyelmet a polgárok aggályaira, és segítsen áthidalni az őket és az intézményeket elválasztó szakadékot. Az ombudsman kifejtette, hogy e cél érdekében láthatóbbá kívánja tenni a hivatalának munkáját, és alaposan át fogja vizsgálni a belső struktúrákat és panaszkezelési eljárásokat, hogy a hatékonyság növelésével a nyilvánosság is jobban járjon. Az Ombudsman az intézményeket ugyancsak arra kérte, hogy a hatékonyság, átláthatóság, etikus magatartás és elszámoltathatóság terén ragaszkodjanak az arany szabályhoz, hogy elnyerhessék a polgárok bizalmát. Ígéretet tett arra, hogy szorosan együtt fog működni az intézményekkel.

9.1. Európai Parlament



Emily O'Reilly 2013. októberben Martin Schulz-cal találkozott.

Emily O'Reilly hivatalának elfoglalása után Martin Schulz-cal, az [Európai Parlament](#) elnökével és Klaus Welle főtitkárral találkozott. Az Ombudsman ezenkívül az Európai Parlament Petíciós Bizottságának külön jelentést nyújtott be arról, hogy a [külső határok biztonságáért felelős uniós ügynökség](#) (Frontex) nem volt hajlandó panasztételi mechanizmust kialakítani. Miután meghirdette szándékát, miszerint „a polgárok jogai és érdekei nevében együtt kíván működni az Európai Parlamenttel és proaktív párbeszédet kíván folytatni a Bizottsággal és más uniós intézményekkel”, az Ombudsman több európai parlamenti képviselővel is tárgyalt négy szemközt, és találkozott a parlamenti személyzet tagjaival.



9.2. Európai Bizottság



Emily O'Reilly 2013. októberben José Manuel Barrosoval találkozott.

Mivel az Ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb része minden évben az **Európai Bizottságot** érinti, az Ombudsman szolgálatai komoly erőfeszítéseket fordítanak a Bizottság tagjaival és tisztviselőivel való rendszeres kapcsolattartásra.

Emily O'Reilly hivatalba lépése után találkozott José Manuel Barrosoval, az Európai Bizottság elnökével, Maroš Šefčovič-csal, az Európai Bizottság intézményközi kapcsolatokért és igazgatásért felelős alelnökével, Catherine Day főtitkárral, Giovanni Kesslerrel, az **Európai Csalás Elleni Hivatal** főigazgatójával, Rytis Martikonis fordítási főigazgatóval és Jonathan Faull belső piaci és szolgáltatási főigazgatóval.



Európai ombudsman

Emily O'Reilly holnap az @EU_Commission, @MaroSefcovic úrral találkozik Brüsszelben bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, az Európai Bizottság intézményközi kapcsolatokért és igazgatásért felelős alelnöke Várakozással tekintek az Európai Ombudsmannal való találkozó és a közös munka elé.

9.3. Uniós ügynökségek

Az elmúlt nagyjából 15 évben nagy számban jöttek létre az Európa különböző pontjain található **uniós ügynökségek**. Az Európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatok végzésére szóló hatásköre alapján az Ombudsman kidolgozott egy látogatási programot az ügynökségek felkeresésére. A program keretében az Ombudsman meg tudja szólítani a különféle ügynökségeket, hogy nyomatékosítsa a megfelelő ügyintézés, a helyes panaszkezelés és a szolgáltatási kultúra fontosságát. A program arra is lehetőséget ad, hogy az ügynökségek körében megkeresse és terjessze a bevált módszereket.

Amikor Vilniusban beszédet mondott a polgárok európai éve (2013) záró eseményén, az Ombudsman megragadta a lehetőséget, és eszmecserét folytatott Virginija Langbakk-kal, a **Nemek Közötti Egyenlőség Európai Intézete** (EIGE) igazgatójával és más munkatársaival.



A látogatási programról bővebben lásd az Ombudsmanok Európai Hálózata hírlevelének 2013. novemberi kiadásában *Az Európai Ombudsman látogatása az uniós ügynökségeknél – a bevált módszerek megkeresése és terjesztése* címmel megjelent cikket.

9.4. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

Az uniós kapcsolatokon túl az Ombudsman más nemzetközi szervezetekkel, köztük például az [Egyesült Nemzetek Szervezetével](#) is együttműködik, különösen az emberi jogok területén. A [fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény](#) (UNCRPD) szerinti uniós keretrendszer részeként például az Ombudsman feladata az egyezmény védelme, támogatása és az uniós intézmények szintjén való végrehajtásának felügyelete. Az Ombudsman ezt a szerepet az [Európai Parlamenttel](#), az [Európai Bizottsággal](#), az [Alapjogi Ügynökséggel](#) (FRA) és az [Európai Fogyatékosügyi Fórummal](#) (EDF) együtt látja el. A felsoroltak együtt képezik a CRPD uniós keretrendszerét. Az egyezmény az EU-ra nézve 2011. januárban lépett hatályba.

Az Ombudsman 2013 folyamán először azért konzultált az uniós keretrendszer többi tagjával, hogy többéves munkaprogramot alakíthasson ki az Ombudsman sajátos szerepéhez. Ugyancsak konzultált az [Ombudsmanok Európai Hálózatával](#), a [Nemzeti Emberi Jogi Intézmények Európai Csoportjával](#) (NHRI) és az [Esélyegyenlőségi Szervek Európai Hálózatával](#) (Equinet). Az Ombudsman hatáskörébe tartozó témák között szerepel az a követelmény, hogy az uniós intézmények biztosítsák, hogy a szolgáltatásaik a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetőek legyenek; hogy

a fogyatékossgal élők hozzáférhessenek az intézményektől származó információkhoz és a velük való kommunikáció eszközeihez; hogy az uniós intézmények munkakörnyezete nyílt, befogadó és a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhető legyen; és hogy a fogyatékossgal élők ténylegesen és teljes mértékben részt vehessenek a politikai és közéletben.

Az Ombudsman 2013-ban vizsgálatot indított amiatt, hogy a Parlament visszavont egy eltérési lehetőséget, és ezzel a személyzetének egyik tagját a kivételes családi körülményei folytán kizárta az éves személyzeti mobilitási gyakorlatból. Az Ombudsman egy másik vizsgálatot is indított azoknak az állításoknak az ügyében, miszerint az [Európai Szakképzés-fejlesztési Központ](#) (Cedefop) kezelésében lévő [Europass önéletrajz](#) eszköz látássérültek számára nem hozzáférhető. Az Ombudsman mindkét – még folyamatban lévő – ügyben felhívta az érintett intézmény figyelmét a CRPD-re.

Miután az Ombudsman 2013-ban az uniós tagállamok tisztviselőinek szóló pályázati felhívást adott ki, 2014 elején csatlakozott az Ombudsman csapatához egy kihelyezett nemzeti fogyatékosügyi szakértő. A szakértő segíteni fogja az Ombudsmant a fogyatékosügyi munkaprogramjának meghatározásában, valamint abban, hogy jobb módszereket találjon a polgárok és az uniós személyzet megszólítására, hogy tájékoztathassa őket a CRPD szerinti jogaikról és köteleességeikről.

2013 óta kérésre az Ombudsman összes kiadványa elérhető nagy betűméretű nyomtatvány vagy hangoskönyv változatban is. Az Ombudsman az év folyamán dolgozott a dokumentumok nyilvános nyilvántartásának létrehozásán, amelynek egyik fő oka éppen az, hogy a látássérültek is hozzáférhessenek ezekhez a dokumentumokhoz.



10 • Kapcsolat a hálózatokkal

Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok; Azok a panaszosok, akiknek az Európai Ombudsman 2013-ban más intézmények vagy szervezetek felkeresését javasolta

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy tagja ezen belül:



Az Európai Bizottság



Más intézmények és szervezetek



Megjegyzés: Mivel az Ombudsman egyes esetekben többféle tanácsot is adott a panaszosnak, a fenti százalékok összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a különféle hálózatokkal, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós joggal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését.

Sok panaszos olyankor fordul az Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási szervekkel támad problémája. Az ilyen panaszok kívül esnek az Ombudsman hatáskörén, és gyakran az uniós jog tagállamok általi állítólagos megsértésére vonatkoznak. Sok esetben az [Ombudsmanok Európai Hálózatába](#) tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok a legalkalmasabbak az ilyen ügyek kezelésére. Az [Európai Parlament Petíciós Bizottsága](#) szintén a hálózat teljes jogú tagja. A hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását a hálózat hatáskörrel rendelkező tagjához, azaz egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, illetve az Európai Parlament Petíciós Bizottságához.



Információ kérése



Panasz benyújtása

Az Európai Ombudsman interaktív útmutatója évi 20 000 polgárnak nyújt segítséget ahhoz, hogy megtalálja a megfelelő problémamegoldó szervet.

A hálózat jelenleg 35 európai országban 94 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.



A hálózat a szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, illetve az elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum, az Extranet révén az uniós jogról és a bevált gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa.


A 2013-ban tárgyalt témák között szerepeltek a következők: az Európai Ombudsman szerepe a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UNCRPD) szerint, az ombudsmanok hivatalból végzett vizsgálatai, a közösségi média beépítése az ombudsmani hivatalok kommunikációs stratégiájába, a nemzeti prevenció mechanizmusok feladatainak végrehajtása és innováció az ombudsmani hivataloknál.

2013-ban az Európai Ombudsman és az [írországi ombudsman](#) közösen szervezte meg az [Ombudsmanok Európai Hálózatának kilencedik nemzeti szemináriumát](#).



A szeminárium szeptember 15–17-ig zajlott Dublinban, és olyan változatos témákat tárgyalt, mint például az innováció az ombudsmani hivatalokban, a megszorításokból eredő reformok vagy a polgárok előtérbe helyezése.



Mit tehetünk akkor, ha elfogytak a lehetőségek, de az emberek tiltakoznak és hozzánk, ombudsmanokhoz fordulnak panaszaikkal?

Elegendő-e, ha csupán a még megmaradt, egyéneket és családokat támogató programok megvalósulását vizsgáljuk, és azokat a szakpolitikai döntéseket, amelyek a többi program megszűnéséhez vagy összezsugorodásához vezettek, egyszerűen figyelmen kívül hagyjuk? Vagy nekünk is kötelességünk lenne valamiképpen bekapcsolódnunk az e szakpolitikai döntésekről szóló vitába, még ha csak annyiban is, hogy erre tekintettel döntünk vizsgálatok lefolytatásáról, majd közvetítőként működünk közre a vitában?

Olvassa el Emily O'Reilly beszédét, amelyet az Ombudsmanok Európai Hálózatának 9. nemzeti szemináriumán adott elő: <http://bit.ly/1bok4n8>

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak láthatja, hogy az [Európai Bizottsághoz](#), a [SOLVIT](#)-hoz vagy az [Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat](#)hoz továbbítsa a panaszt. A SOLVIT-hálózatot a Bizottság hozta létre annak érdekében, hogy segítséget nyújtson az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköző személyek részére. Az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat egy másik, uniós szintű hálózat, amelyet a Bizottság azért hozott létre, hogy tanácsaival segítse a polgárok életét, munkavállalását és utazását az EU-ban. A panasz továbbítását, illetve panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak eldöntése érdekében, hogy melyik másik hivatal lenne a legalkalmasabb arra, hogy segítsen.



Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?

Az Ombudsman *Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?* című kiadványa bővebb tájékoztatást ad az alternatív jogorvoslati módokról.



11 • Erőforrások

11.1. A költségvetés

Az Ombudsman költségvetése az uniós költségvetés önálló szakasza. A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, juttatásokat és egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím az épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működési költségekre vonatkozik. A 3. cím a hivatal által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza. [A költségvetési előirányzatok összege 2013-ban 9 731 371 EUR volt.](#)

Az erőforrásokkal való eredményes gazdálkodás biztosítása érdekében Robert Galvin, az Ombudsman belső pénzügyi ellenőre rendszeresen ellenőrzi az intézmény belső ellenőrzési rendszereit és a hivatal által végrehajtott pénzügyi műveleteket. Más uniós intézményekhez hasonlóan az [Európai Számvevőszék](#) az Ombudsman intézményét is ellenőrzi.

11.2. A források felhasználása

Az Ombudsman minden évben elkészít egy [éves gazdálkodási tervet](#), amelyben felsorolja, hogy a hivatalnak milyen konkrét intézkedéseket kell megtennie az intézmény prioritásainak megvalósításához. A 2013-ra szóló éves gazdálkodási terv immár a harmadik olyan terv, amely az Ombudsmannak [a 2009–2014-es megbízatására vonatkozó stratégiáján](#) alapul. A stratégia alá tartozó más évekhez hasonlóan a 2013-as évre is a meghallgatás, a szolgáltatás, a meggyőzés, a kommunikáció és az alkalmazás volt a cél. Az éves gazdálkodási terv tartalmazza a célkitűzések elérése felé tett előrehaladás mérésére szolgáló fő teljesítménymutatókat. A fő teljesítménymutatókat és a vonatkozó célszámokat évente felülvizsgálják és szükség esetén átdolgozzák.

Az Ombudsman ezenkívül elkészíti [a tevékenységekről szóló éves beszámolót](#) is. Az éves beszámoló az éves gazdálkodási tervben kitűzött célok fényében számot ad a műveletek eredményeiről, a műveletekkel járó kockázatokról, az Ombudsman rendelkezésére álló erőforrások felhasználásáról, valamint az intézmény belső ellenőrzési rendszerének hatékonyságáról és eredményességéről.



Ismerje meg az európai ombudsman csapatát! <http://europa.eu/IGC38Hn>

11.3. Az Ombudsmant támogató csapat

Az intézmény magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársakkal rendelkezik. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően tudja kezelni a hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat az EU 24 hivatalos nyelvén, és felhívja a figyelmet az Ombudsman munkájára. Az Európai Ombudsman létszámterve 2013-ban 67 álláshelyet tartalmazott.

A munkatársak teljes, rendszeresen frissített listája az EU 24 hivatalos nyelvén elérhető az Ombudsman honlapján (www.ombudsman.europa.eu), az ombudsmani hivatal felépítésének és az egyes részlegek feladatainak részletes ismertetésével.



Az Európai Ombudsman csapata.



Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal

Levélben

Európai Ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Telefonon

+33 (0)3 88 17 23 13

Faxon

+33 (0)3 88 17 90 62

E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

Az interneten

Weboldal: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Látogatás

Kérjük, jelezze előre, ha fel szeretné keresni az Európai Ombudsman brüsszeli vagy strasbourgi irodáját.



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

www.ombudsman.europa.eu



© Európai Unió, 2014

Ha nincs külön jelölve, minden fénykép, video és kép © Európai Unió.

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

Design és tördelés: Rosendahls A/S, Albertslund, Dánia és EntenEller A/S, Valby, Dánia.

Betűtípus: FrutigerNext és Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-583-7 . ISSN 1725-9738 . doi:10.2869/38179 . QK-AA-14-001-HU-C

EPUB ISBN 978-92-9212-607-0 . ISSN 1830-6918 . doi:10.2869/42700 . QK-AA-14-001-HU-E

PDF ISBN 978-92-9212-559-2 . ISSN 1830-6918 . doi:10.2869/33481 . QK-AA-14-001-HU-N



Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés • Éves jelentés

Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűvel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához. Kérés esetén audiováltozatot is igyekszünk biztosítani.