Ombudsman Ewropew

Rapport Annwali 2011

MT

Dikjarazzjoni tal-Missjoni L-Ombudsman Ewropew ifittex soluzzjonijiet ġusti għall-ilmenti kontra l-istituzzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, jinkoraġġixxi t-trasparenza u jippromwovi kultura amministrattiva ta' servizz. Huwa għandu l-għan li jibni l-fiduċja permezz tad-djalogu bejn iċ-ċittadini u l-Unjoni Ewropea u li jrawwem l-ogħla standards ta' mġiba fl-istituzzjonijiet tal-Unjoni.

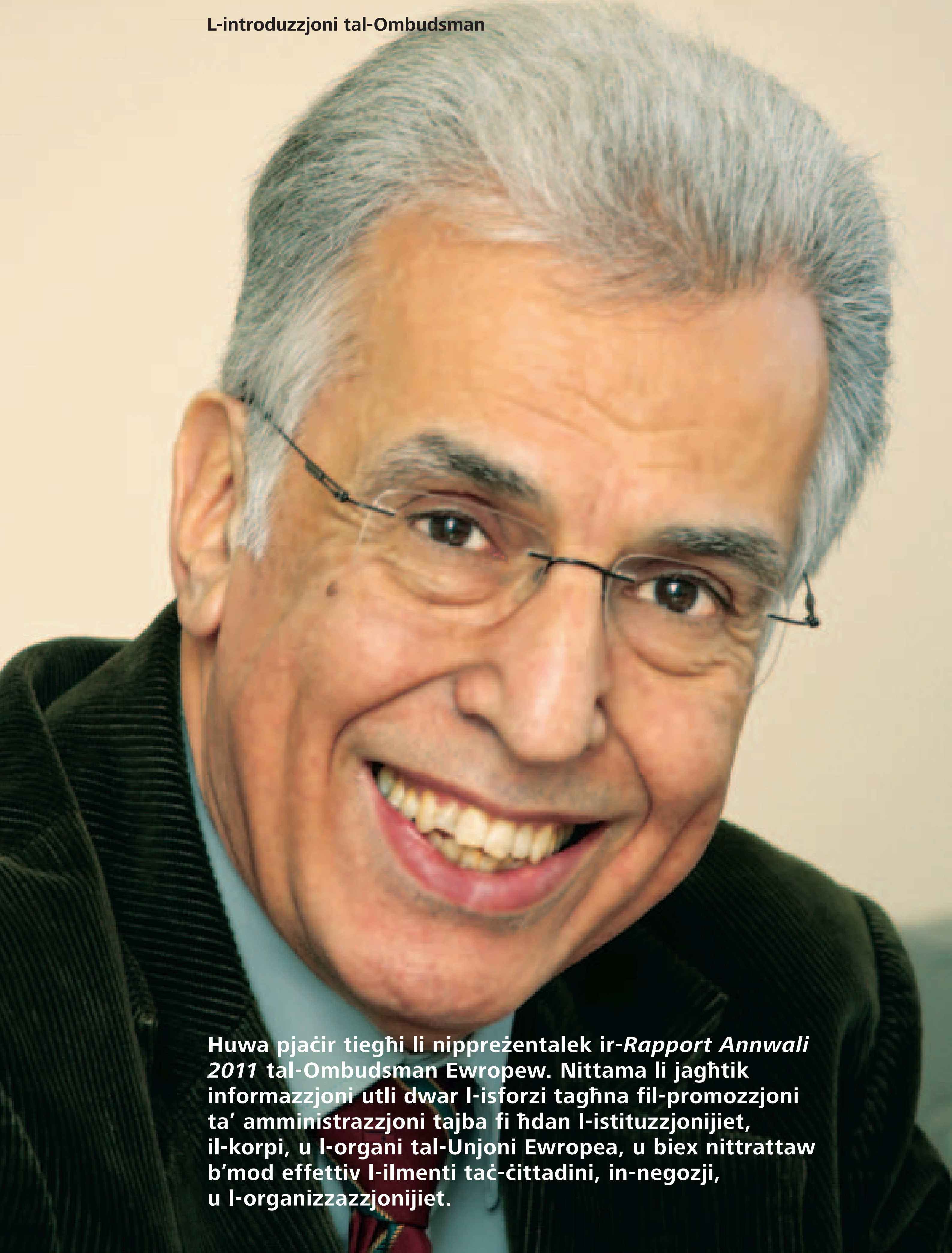
Ombudsman
Ewropew

Rapport Annwali
2011

Werrej

	L-introduzzjoni tal-Ombudsman	**4**
1	**Ilmenti u investigazzjonijiet**	**11**
1.1	Il-mandat u l-proċeduri tal-Ombudsman	12
1.2	Ħarsa ġenerali lejn l-ilmenti eżaminati fl-2011	19
1.3	Analiżi tal-investigazzjonijiet miftuħa	25
1.4	Sejbiet tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman	28
1.5	Każijiet saljenti li jagħtu eżempju tal-aħjar prattiki	34
1.6	Analiżi tematika tal-investigazzjonijiet magħluqa	37
1.7	Trasferimenti u pariri	57
2	**Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn**	**61**
2.1	Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, korpi u organi tal-UE	62
2.2	Relazzjonijiet ma' ombudsmen u korpi simili	65
2.3	Relazzjonijiet ma' partijiet interessati oħrajn	69
3	**Riżorsi**	**75**
3.1	Persunal	76
3.2	Baġit	78
3.3	Użu tar-riżorsi	79
	Kif tikkuntattja lill-Ombudsman Ewropew	**80**

L-introduzzjoni tal-Ombudsman



Huwa pjaċir tiegħi li nippreżentalek ir-*Rapport Annwali 2011* tal-Ombudsman Ewropew. Nittama li jagħtik informazzjoni utli dwar l-isforzi tagħna fil-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba fi ħdan l-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-Unjoni Ewropea, u biex nittrattaw b'mod effettiv l-ilmenti taċ-ċittadini, in-negozji, u l-organizzazzjonijiet.

Ir-rapport jiftaħ b'din il-Ħarsa Ġenerali, li fiha niġbed l-attenzjoni għall-punti ewlenin tal-istituzzjoni mill-2011. Il-Kapitolu 1 joffri rendikont komprensiv tal-ħidma tal-Ombudsman fit-trattament tal-ilment u fit-twettiq tal-investigazzjonijiet, u jinkludi spjegazzjoni tal-mandat u l-proċeduri tal-Ombudsman. Il-Kapitolu 2 jikkonċerna r-relazzjonijiet tal-Ombudsman ma' istituzzjonijiet, korpi, u organi oħrajn tal-UE,[1] mal-komunità tal-ombudsmen nazzjonali, reġjonali u lokali fl-Ewropa, u mal-partijiet ewlenin interessati. Fl-aħħar nett, il-Kapitolu 3 jipprovdi dettalji dwar il-persunal u l-baġit tal-Ombudsman.

'Il fuq minn 22 000 individwu megħjuna direttament fl-2011

Wieħed mill-għanijiet ewlenin tal-istrateġija tal-Ombudsman Ewropew għall-mandat tal-2009-2014[2] huwa li jiġi assigurat li ċ-ċittadini Ewropej igawdu b'mod sħiħ mid-drittijiet tagħhom. Is-sena 2011 kienet waħda ta' suċċess minn dan l-aspett, billi iktar minn 22 000 individwu ġew megħjuna direttament mill-Ombudsman. Dan in-numru jinkludi individwi li lmentaw magħna (indirizzajna 2 510 ilment matul is-sena inkwistjoni), dawk li rċevew tweġiba għat-talba tagħhom biex jingħataw informazzjoni (1 284), u dawk li ngħataw parir permezz tal-gwida interattiva li hija disponibbli fuq is-sit elettroniku tagħna (18 274). It-tnaqqis fin-numru totali ta' lmenti li ġew ippreżentati quddiem l-Ombudsman, għat-tielet sena konsekuttiva, jirrifletti ulterjorment is-suċċess tal-gwida. Il-figuri niżlu minn 3 406 ilment fl-2008 għal 2 510 fl-2011, prinċipalment minħabba l-fatt li inqas persuni qegħdin iressqu lment lill-Ombudsman għar-raġuni żbaljata. Minflok qegħdin isibu r-rimedju t-tajjeb mill-ewwel.

Iċ-ċittadini megħjuna mill-Ombudsman Ewropew fl-2011	
L-ilmenti rreġistrati fl-2011	2 510
Il-pariri mogħtija permezz tal-Gwida Interattiva fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman	18 274
It-talbiet għal informazzjoni mwieġba mis-servizzi tal-Ombudsman	1 284

Fejn l-individwi jirrikorru għandna, meta fil-fatt dawn suppost ilmentaw x'imkien ieħor, aħna nagħmlu ħilitna biex intuhom parir jew biex nittrasferixxu l-każ. F'iktar minn 65 % tal-ilment li ttrattajna fl-2011, konna f'pożizzjoni li nagħtu effett għad-drittijiet taċ-ċittadini billi niftħu investigazzjoni dwar il-każ, billi nittrasferixxuh lil awtorità kompetenti, jew billi nagħtu parir lin-nies dwar fejn għandhom jirrikorru. Iktar minn 50 % tal-ilmenti kienu jaqgħu taħt il-kompetenza ta' membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen[3], li ftit iktar minn nofshom (27 % mit-total) kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew.

Eurobarometer speċjali tal-2011 dwar id-drittijiet taċ-ċittadini u l-prestazzjoni tal-amministrazzjoni tal-UE[4] kkonferma l-valur li jagħtu ċ-ċittadini għad-drittijiet fundamentali jressqu lment quddiem l-Ombudsman Ewropew. L-unika żewġ drittijiet li ċ-ċittadini kklassifikaw qabel f'termini ta' importanza huma

1. Għall-qosor, dan ir-rapport juża t-terminu 'istituzzjoni' biex jirreferi għall-istituzzjonijiet, il-korpi, l-uffiċċji u l-aġenziji tal-UE kollha.

2. Id-dokument ta' strateġija huwa disponibbli fi 23 lingwa mis-sit elettroniku tal-Ombudsman fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces

3. Fil-preżent, in-Netwerk jinkludi iktar minn 90 uffiċċju f'32 pajjiż Ewropew. Dan jinkludi l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali u korpi simili tal-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea, il-pajjiżi kandidati għas-sħubija fl-UE, pajjiżi oħra fiż-Żona Ekonomika Ewropea u/jew iż-żona Schengen, kif ukoll l-Ombudsman Ewropew u l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

4. Għal dan l-Eurobarometer, li ġie kkummissjonat mill-Parlament Ewropew u l-Ombudsman, TNS Opinion & Social wettqet intervisti ma' 27 000 ċittadin fis-27 Stat Membru tal-UE bejn Frar u Marzu 2011. Is-sinteżi tal-Eurobarometer speċjali mogħtija mill-Ombudsman, l-Eurobarometer speċjali sħiħ, u l-iskedi informattivi għal kull Stat Membru tal-UE huma disponibbli fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/mt/press/statistics.faces

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

d-dritt liberu li wieħed jiċċaqlaq u li jgħix liberament fl-Unjoni u d-dritt il-ġdid għall-amministrazzjoni tajba li huwa stipulat fil-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE. It-tweġibiet għall-istħarriġ isaħħu r-rwol tal-Ombudsman bħala rabta kruċjali bejn iċ-ċittadini Ewropew u l-amministrazzjoni tal-UE.

Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?

L-ilħiq taċ-ċittadini u ta' partijiet interessati oħrajn

Il-parti kbira ta' dawk li wieġbu għall-Eurobarometer speċjali ddikjaraw li l-Ombudsman Ewropew għandu jgħarraf liċ-ċittadini dwar id-drittijiet tagħhom u kif huma għandhom jużawhom. Sabiex nilħqu dan l-objettiv, fl-2011 organizzajna l-ikbar avveniment għall-partijiet interessati li għamilna s'issa, bit-titolu "It-Trattat ta' Lisbona qiegħed iwassal ir-riżultati għaċ-ċittadini?".

Għamilna wkoll sforz ikbar sabiex ngħarrfu, nagħtu pariri u niggwidaw liċ-ċittadini billi ppubblikajna ktejjeb intitolat *Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?* It-talba għal din il-pubblikazzjoni, li tipprovdi informazzjoni dwar il-firxa sħiħa ta' mekkaniżmi li jsolvu l-problemi li huma għad-dispożizzjoni tal-individwi li jiltaqgħu ma' xi problema bl-UE, kienet ikbar minn ta' kull pubblikazzjoni oħra fl-istorja tal-istituzzjoni tagħna. F'konformità mal-isforzi tal-Ombudsman li jippromwovi l-integrazzjoni tal-persuni b'diżabbiltà, kif previst fl-Artikolu 26 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, din il-pubblikazzjoni flimkien ma' pubblikazzjonijiet oħrajn, għamilnihom disponibbli f'format istampat b'ittri kbar u bl-awdjo għal min ikun jixtieq dan.

Bl-għan li nippromwovu l-għarfien dwar l-isforzi tagħna fil-ġlieda kontra l-amministrazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet tal-UE, l-Ombudsman fil-bidu tal-2011 beda jippubblika informazzjoni fuq is-sit elettroniku tiegħu dwar l-investigazzjonijiet li jkun fetaħ. Din il-politika l-ġdida għandha tagħmilha iktar faċli għaċ-ċittadini, il-ġurnalisti, u l-persuni interessati oħrajn sabiex isegwu l-investigazzjonijiet mill-bidu nett tagħhom. Huwa ta' importanza kbira li l-Ombudsman jieħu l-inizjattiva sabiex jassigura li l-istituzzjoni tiegħu

Kull sena, l-Ombudsman jorganizza firxa ta' avvenimenti għaċ-ċittadini, l-assoċjazzjonijiet, l-NGOs, il-kumpaniji, il-ġurnalisti, ir-rappreżentanzi reġjonali u nazzjonali, u għal persuni interessati oħrajn. Fl-2011, l-avveniment ewlieni kien intitolat "It-Trattat ta' Lisbona qiegħed iwassal ir-riżultati għaċ-ċittadini?" u ġie organizzat fi Brussell fit-18 ta' Marzu 2011. Il-kelliem ewlieni kien il-President tal-Kunsill Ewropew, is-Sur Herman Van Rompuy. Il-bord ta' diskussjoni kien jinkludi l-Ombudsman Ewropew, is-Sur P. Nikiforos Diamandouros, il-Viċi President tal-Kummissjoni Ewropea, is-Sinjura Viviane Reding, il-Viċi President tal-Parlament Ewropew, is-Sinjura Diana Wallis, u l-Kap taċ-Ċentru għall-Politka Ewropea, is-Sur Hans Martens. L-avveniment, li laqqa' flimkien iktar minn 200 parti interessata, tmexxa mill-President tal-Assoċjazzjoni tal-Istampa Internazzjonali, is-Sinjura Ann Cahill.

In-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen għandu rwol importanti sabiex jgħin liċ-ċittadini Ewropej jagħmlu d-drittijiet li toffrilhom l-UE realtà ta' kuljum. Il-Membri tan-Netwerk iltaqgħu f'Kopenħagen mill-21 sat-22 ta' Ottubru 2011 għat-Tmien Seminar tal-Ombudsmen Nazzjonali. It-tema tas-Seminar kienet "Il-liġi, il-politika, u l-ombudsmen fl-era ta' Lisbona".

© Thomas Fryd

topera b'mod trasparenti. L-istħarriġ tal-Eurobarometer wera li 42 % taċ-Ċittadini Ewropej mhumiex sodisfatti bil-livell ta' trasparenza fl-amministrazzjoni tal-UE, filwaqt li huma 9 % biss dawk sodisfatti. Fid-dawl ta' dan, ħtaft l-okkażjoni tal-"Jum Internazzjonali għad-Dritt tal-Għarfien" fit-28 ta' Settembru sabiex nistieden lill-amministrazzjoni tal-UE sabiex tkun iktar pro-attiva fejn tidħol it-trasparenza. F'dak il-kuntest, tlabt li jitqiegħdu għad-dispożizzjoni fuq l-internet reġistri ta' dokumenti utli u li huma faċli biex jinftiehmu miċ-ċittadini. F'Diċembru 2011, adottajna deċiżjoni biex noħolqu reġistru pubbliku tad-dokumenti biex niffaċilitaw l-eżerċizzju taċ-ċittadini tad-dritt tagħhom ta' aċċess pubbliku għad-dokumenti miżmuma mill-Ombudsman.

Il-kooperazzjoni mal-ombudsmen

Id-dritt ta' aċċess għad-dokumenti huwa dritt fundamentali, stabbilit fil-Karta, flimkien mad-dritt li persuna tressaq ilment quddiem l-Ombudsman u d-dritt għal amministrazzjoni tajba. Il-fatt li 85 % ta' min wieġeb għall-istħarriġ tal-Eurobarometer stqarr li ma għandux biżżejjed informazzjoni dwar il-Karta huwa ta' tħassib. Minbarra l-isforzi li qiegħed nagħmel jien stess sabiex nippromwovi l-għarfien dwar il-Karta, ħabbart li sejjer ninkoraġġixxi l-membri tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sabiex ixerrdu l-informazzjoni fl-Istati Membri. Għad kif kelli l-opportunità li nagħmel dan fit-Tmiem Seminar Nazzjonali tan-Netwerk, li sar f'Kopenħagen f'Ottubru 2011. Fost id-deċiżjonijiet importanti li ttieħdu fis-Seminar, kien hemm il-ftehim li jinstabu metodi aħjar, permezz tan-Network, sabiex iċ-ċittadini ta' madwar l-Ewropa jiġu mgħarrfa dwar drittijiethom.

Fis-seminar saret ukoll diskussjoni dwar il-prinċipji tas-servizz pubbliku għall-uffiċjali ċivili tal-UE. Wara li kkonsultajt l-ombudsmen nazzjonali fin-Netwerk sabiex nieħu kont tal-aħjar prattiki fl-Istati Membri, ħejjejt abbozz li jikkonsisti f'ħames prinċipji bħal dawn, li huma l-impenn, l-integrità, l-oġġettività, ir-rispett u t-trasparenza. Fi Frar 2011, nidejt konsultazzjoni pubblika dwar l-abbozz, u f'Diċembru, ippubblikajt analiżi tat-tweġibiet mogħtija fil-konsultazzjoni pubblika. Fl-ewwel parti tal-2012, sejjer nippubblika, fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE kollha, il-verżjoni finali tal-prinċipji, flimkien ma' introduzzjoni ta' spjegazzjoni. Jiena nemmen bis-sħiħ li dikjarazzjoni konċiża u sempliċi dwar il-valuri fundamentali li għandha tirrifletti l-imġiba tal-uffiċjali ċivili tal-UE, tista' tippromwovi b'mod effettiv il-fiduċja taċ-ċittadini fis-servizzi ċivili Ewropej u fl-istituzzjonijiet tal-UE, li hija sservi.

Fl-aħħar nett, rigward il-kooperazzjoni man-Netwerk fl-2011, huwa importanti

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

li wieħed isemmi n-numru rekord ta' mistoqsijiet – 11 – li ġew ippreżentati lill-Ombudsman Ewropew matul is-sena inkwistjoni. Permezz ta' din il-proċedura, kull membru tan-Netwerk jista' jitlob l-assistenza u l-gwida tiegħi rigward l-aspetti tal-liġi tal-UE ta' każ li jkunu qegħdin jinvestigaw. L-Extranet il-ġdida tan-Netwerk tagħti viżibbiltà kompletament ġdida lill-proċedura ta' mistoqsijiet għall-benefiċċju tal-membri tan-Netwerk. F'Kopenħagen kien ukoll miftiehem li l-informazzjoni dwar dawn il-mistoqsijiet titqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman Ewropew.

Proċeduri iktar faċli għaċ-ċittadini

Minbarra n-numru rekord ta' mistoqsijiet, l-Ombudsman Ewropew, fl-2011, fetaħ numru rekord ta' investigazzjonijiet, jiġifieri, 396. Il-fatt li fl-2011 għamilna xi bidliet fil-proċeduri tagħna, bl-għan li nagħmluhom iktar faċli biex jinftiehmu miċ-ċittadini, jista' jispjega din iż-żieda ta' 61 investigazzjoni meta mqabbel mal-2010. Għaldaqstant, introduċejna tip ġdid ta' investigazzjoni – "investigazzjoni ta' kjarifikazzjoni" – li tippermetti lill-persuni li jagħmlu lment jiċċaraw l-ilment tagħhom jekk l-Ombudsman ikun dispost prima facie li jikkunsidra li m'hemm l-ebda raġuni sabiex jitlob l-opinjoni tal-istituzzjoni tal-UE dwar każ.

L-Ombudsman tejjeb ukoll il-proċedura simplifikata, li għandha l-għan li ssib soluzzjoni malajr għal ilmenti dwar nuqqas ta' tweġiba għall-korrispondenza. Qabel, normalment l-Ombudsman kien jikkunsidra lment li jikkonċerna nuqqas ta' tweġiba bħala wieħed riżolt malli l-istituzzjoni tkun bagħtet it-tweġiba tagħha. Wara li rriveda dan l-approċċ, huwa kkunsidra li jkun iktar faċli għaċ-ċittadini li kieku l-persuni li jagħmlu lment ma jkollhomx iktar bżonn li jressqu lment ġdid jekk dawn ma jkunux sodisfatti bis-sustanza tat-tweġiba. Għaldaqstant, issa, huwa qiegħed jistieden lill-persuna li tagħmel ilment sabiex tagħmel l-osservazzjonijiet tagħha. Kif huwa spjegat iktar fil-Kapitolu 1, l-implikazzjonijiet tal-istatistika ewlenin ta' dan l-approċċ il-ġdid huma li l-Ombudsman issa qed jagħlaq inqas każijiet bħala solvuti mill-istituzzjoni, filwaqt li qed jagħlaq numru ikbar ta' każijiet b'deċiżjoni li ma nstabet ebda amministrazzjoni ħażina jew li ebda investigazzjoni ulterjuri ma hi ġustifikata. Konsegwenza ulterjuri hija li bħala medja ttieħed ftit iktar żmien biex jitlestew l-investigazzjonijiet, jiġifieri, għaxar xhur fl-2011, meta mqabbel ma' disa' xhur fl-2010. Fil-fehma tiegħi, it-titjib sostanzjali li introduċejna għall-persuni li jagħmlu lment jiġġustifika din iż-żieda żgħira. Komplejna nagħlqu l-biċċa l-kbira tal-investigazzjonijiet, jiġifieri 66 %, fi żmien sena (l-istess persentaġġ bħall-2010). Ilħaqna dan kollu permezz ta' pjan ta' stabbilment li fl-2011 laħaq l-64 post, u permezz ta' approprjazzjonijiet ibbaġitjati ta' EUR 9 427 395.

It-titjib finali fil-proċeduri tagħna, li l-Ombudsman ħa deċiżjoni dwaru fl-2011, jinvolvi simplifikazzjoni tat-trattament ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat. Hawnhekk il-ħsieb huwa li ngħarrfu lill-persuni li jagħmlu lment malajr kemm jista' jkun jekk l-Ombudsman Ewropew ma jkunx jista' jittratta l-ilment tagħhom. Minn issa 'l quddiem dawn l-ilmenti sejrin jiġu ttrattati mir-Reġistru. Dan sejjer jispjega r-raġuni għalfejn l-Ombudsman ma jistax jittratta l-ilment u, fejn ikun possibbli, jittrasferixxi l-ilment lil korp kompetenti, jew jagħti parir lill-persuni li jagħmlu l-ilment dwar fejn għandhom jirrikorru.

Il-promozzjoni ta' kultura ta' servizz fl-istituzzjonijiet

Bħal ma jiġri kull sena, il-biċċa l-kbira tal-investigazzjonijiet li fetaħ l-Ombudsman fl-2011 kienu jikkonċernaw il-Kummissjoni

Ewropea (231 investigazzjoni jew 58 % tat-total). Hekk kif il-Kummissjoni hija l-istituzzjoni ewlenija tal-UE li tieħu deċiżjonijiet li għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa loġiku li dan għandu jkun l-oġġett prinċipali tal-ilmenti taċ-ċittadini. Fil-laqgħa li kelli fi Frar mal-Kulleġġ tal-Kummissarji, iddeskrivejt il-miżuri li huma mfassla sabiex isaħħu l-kooperazzjoni mal-Kummissjoni fl-interessi taċ-ċittadini Ewropej. Ilqajt b'sodisfazzjon il-bidla kulturali, li seħħet fi ħdan il-Kummissjoni f'dawn l-aħħar snin f'dak li għandu x'jaqsam mal-għarfien u mar-rettifika tal-iżbalji. Komplejt billi enfasizzajt li f'każijiet xierqa l-pass li jmiss għandu jkun li jingħata kumpens biex tiġi approfondita l-kultura ta' servizz fi ħdan il-Kummissjoni.

Fl-2011 kien hemm 42 investigazzjoni (11 %) li jikkonċernaw l-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO), 16 (4 %) li jikkonċernaw il-Parlament Ewropew, 10 (3 %) li jikkonċernaw il-Kunsill tal-UE u 3 (1 %) li jikkonċernaw il-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea. Fir-rigward tal-Qorti, huwa importanti li wieħed isemmi li l-Ombudsman jista' jiftaħ biss investigazzjonijiet fuq ix-xogħol mhux ġudizzjarju tagħha.

101 investigazzjoni ulterjuri kkonċernaw 35 istituzzjoni, korp, u organu tal-UE oħra, u dan kompla jenfasizza l-bżonn min-naħa tal-Ombudsman li jilħaq l-amministrazzjoni tal-UE kollha. Meqjusa flimkien, l-aġenziji huma responsabbli għal iktar minn 10 % tal-ilmenti kollha li jwasslu lill-Ombudsman biex jiftaħ investigazzjoni. Għaldaqstant, f'Mejju 2011, nidejt programm ta' żjarat fl-aġenziji tal-UE. Ir-rispons ta' ċerti aġenziji għax-xogħol tal-Ombudsman fuq l-ilmenti kien wieħed eżemplari. Għaldaqstant, huwa xieraq li wieħed jagħmel dawn l-isforzi sabiex jiġu identifikati u jixxerrdu l-aħjar prattiki, biex b'hekk jiġu megħjuna l-maniġers fl-aġenziji li qegħdin jippruvaw jibnu u jżommu kultura ta' servizz. Matul is-sena b'kollox għamilt sitt żjarat u, fl-1 ta' Ġunju ltqajt mal-kapijiet tal-aġenziji tal-UE kollha, fejn kelli l-opportunità li nispjega din l-inizjattiva f'iktar dettall.

It-tipi ewlenin ta' amministrazzjoni ħażina li ġew allegati fl-2011 permezz ta' lmenti kontra l-istituzzjonijiet tal-UE kienu jikkonċernaw: il-legalità (applikazzjoni inkorretta tar-regoli sostantivi u/jew proċedurali) (28 % tal-investigazzjonijiet), it-talbiet għal informazzjoni (16.2 %), il-ġustizzja (13.6 %), id-dmir li jiġu ddikjarati r-raġunijiet tad-deċiżjonijiet u l-possibbiltajiet ta' appell (8.1 %), limiti ta' żmien raġonevoli biex jittieħdu deċiżjonijiet (7.3 %), it-talbiet għal aċċess pubbliku ta' dokumenti (7.1 %), in-nuqqas ta' diskriminazzjoni (6.8 %), l-obbligu l-ittri jitwieġbu bil-lingwa taċ-ċittadini, u li jindikaw l-uffiċjal kompetenti (5.8 %), u d-dmir ta' premura (3.5 %).

Il-kisba ta' riżultati għall-persuni li jagħmlu lment

Matul is-snin, komplejt nenfasizza li istituzzjoni li fiha hija inkorporata kultura ta' servizz ma tqisx l-ilmenti bħala theddida, iżda minflok tarahom bħala opportunità li tikkomunika b'mod iktar effettiv u, jekk ikun sar żball, biex jiġu solvuti l-problemi u jittieħdu lezzjonijiet għall-futur. Il-pubblikazzjoni l-iktar riċenti tagħna, *The European Ombudsman's guide to complaints*, li tqassmet lill-persunal kollu fl-istituzzjonijiet tal-UE kollha f'Novembru 2011, tesprimi din il-filosofijà f'iżjed dettall. Ir-rieda tal-maniġment u tal-persunal li jikkooperaw mal-Ombudsman sabiex isibu riżoluzzjoni sodisfaċenti għall-ilmenti hija espressjoni importanti ta' impenn lejn il-prinċipju ta' kultura ta' servizz. L-għaxar każijiet saljenti li identifikajt għal din is-sena juru bl-aħjar mod din ir-rieda. Dawn huma enfasizzati bil-blu f'dan ir-Rapport u jservu bħala eżempji tal-aħjar prattiki f'termini tar-rispons min-naħa tal-istituzzjonijiet tal-UE għall-ilmenti.

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

Ħamsa minn dawn il-każijiet jikkonċernaw il-Kummissjoni, filwaqt li l-Parlament, l-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal, l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini, l-Awtorità Bankarja Ewropea, u l-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern għandhom każ saljenti kull wieħed. Il-materji u l-oqsma koperti jinkludu t-trasparenza, il-ġustizzja, id-drittijiet tal-persuni b'diżabbiltà, il-kuntratti u s-sejħiet għal offerti, u l-politika dwar il-lingwa.

Dawn il-każijiet jistgħu jinstabu fis-sezzjoni 1.5 ta' dan ir-Rapport. Analiżi tematika sussegwenti tiddeskrivi s-sejbiet l-iktar sinifikanti tal-liġi u tal-fatti li huma inklużi fl-investigazzjonijiet li jagħlqu d-deċiżjonijiet tal-Ombudsman fl-2011. Fid-dawl tal-isforzi tagħna biex tiġi promossa l-applikazzjoni tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, l-analiżi tiddedika attenzjoni partikolari lil każijiet li jikkonċernaw id-drittijiet stabbiliti fil-Karta. Is-suġġetti ewlenin tal-analiżi huma: (i) it-trasparenza, l-aċċess pubbliku, u d-data personali; (ii) il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati; (iii) l-aġġudikazzjoni tas-sejħiet għal offerti u tal-għotjiet; (iv) l-eżekuzzjoni tal-kuntratti; (v) ir-regolamenti amministrattivi u tal-persunal; (vi) il-kompetizzjonijiet u l-proċeduri ta' għażla; u (vii) kwistjonijiet istituzzjonali, kwistjonijiet ta' politika, u oħrajn.

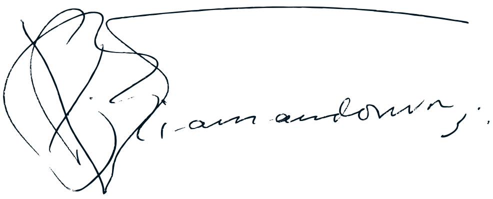
B'mod ġenerali, l-Ombudsman lesta 318 investigazzjoni fl-2011, meta mqabbel ma' 326 fl-2010. Tmienja minn dawn l-investigazzjonijiet li l-Ombudsman wettaq fuq inizjattiva proprja fi kwistjonijiet li jvarjaw mill-politika ġdida tal-EPSO f'kompetizzjonijiet miftuħa għall-problemi marbut ma' pagamenti tard mill-Kummissjoni. Huwa kkonkluda li kien hemm amministrazzjoni ħażina f'47 każ (minn 40 fl-2010) u kiseb eżitu pożittiv għall-ilment fi 13 minn dawn il-każijiet (meta mqabbel ma' sebgħa fl-2010) billi għamel abbozz ta' rakkomandazzjonijiet li ġew aċċettati. L-Ombudsman ħarġet rimarki kritiċi f'35 każ fl-2011, jiġifieri tnejn iktar milli fl-2010. Bil-ħsieb li jtejjeb il-kwalità tal-amministrazzjoni, huwa għamel 37 rimarka ulterjuri fl-2011. L-Ombudsman sejjer ikompli jikkontrolla l-azzjoni ta' follow-up tal-istituzzjonijiet bi tweġiba għar-rimarki tiegħu, billi jippubblika studju annwali fuq is-sit elettroniku tiegħu. L-istudju rilevanti għall-2011 ġie ppubblikat f'Novembru.

Kif diġà ġie indikat, in-numru ta' każijiet li le ġew solvuti mill-istituzzjonijiet naqsu fl-2011. B'mod ġenerali, in-numru ta' każijiet solvuti jew li fihom intlaħqet soluzzjonijiet bonarji naqsu għall-84 (meta mqabbel ma' 179 fl-2010). F'128 każ (meta mqabbel ma' 57 fl-2010), l-Ombudsman ikkunsidra li l-ebda investigazzjoni ulterjuri ma kienet ġustifikata. Hu ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina f'64 każ (meta mqabbel ma' 55 fl-2010).

It-tkomplija tax-xogħol tagħna fuq l-istrateġija tal-Ombudsman

Is-sena 2011 ippermettitilna li nilħqu ħafna mill-wegħdiet li għamilna fl-istrateġija tal-Ombudsman għall-mandat tal-2009-2014. Madankollu, għad fadal ħafna xi jsir, u fl-2012 qegħdin nistennew li nkunu okkupati bl-istess mod, hekk kif nagħmlu ħilitna sabiex intejbu l-kwalità tal-amministrazzjoni tal-UE u biex nassiguraw li ċ-ċittadini tal-UE jgawdu mid-drittijiet tagħhom b'mod sħiħ. F'dawn iż-żminijiet tant diffiċli, sejrin naħdmu biex nilħqu dawn l-għanijiet nobbli b'enerġija u determinazzjoni ġdida.

Strasburgu, 13 ta' Frar 2012



P. Nikiforos Diamandouros

Ilmenti u investigazzjonijiet

Il-Kapitolu 1 jispjega l-mandat u l-proċeduri tal-Ombudsman, jagħti ħarsa ġenerali lejn l-ilmenti ttrattati fl-2011, u jipprovdi analiżi fil-fond tal-investigazzjonijiet magħluqa. Hemm sezzjoni dwar il-każijiet saljenti, kif ukoll preżentazzjoni tematika. Il-Kapitolu jingħalaq b'ħarsa lejn riferimenti lil korpi oħrajn li jittrattaw l-ilmenti.

1.1 Il-mandat u l-proċeduri tal-Ombudsman

Ir-rwol tal-Ombudsman Ewropew

It-Trattat ta' Maastricht stabbilixxa l-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew bħala parti miċ-ċittadinanza tal-Unjoni Ewropea. L-Artikolu 24 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) bħala wieħed mid-drittijiet taċ-ċittadinanza tal-Unjoni jipprevedi d-dritt li tressaq ilment lill-Ombudsman Ewropew. Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE (Artikolu 43) jinkludi wkoll dan id-dritt. Il-każijiet possibbli ta' amministrazzjoni ħażina jitressqu għall-attenzjoni tal-Ombudsman prinċipalment permezz ta' lmenti, għalkemm huwa jwettaq ukoll investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja.

L-Artikolu 228 tat-TFUE, kif ukoll l-Istatut tal-Ombudsman[1] u d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni, li l-Ombudsman adotta skont l-Artikolu 14 tal-Istatut[2], jirregolaw ix-xogħol tal-Ombudsman. L-Istatut u d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni huma disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman (http://www.ombudsman.europa.eu). Id-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni huma disponibbli wkoll f'verżjoni stampata mill-uffiċċju tal-Ombudsman.

Il-mandat tal-Ombudsman

L-Artikolu 228 tat-TFUE jawtorizza lill-Ombudsman sabiex jirċievi lmenti li jikkonċernaw każijiet ta' amministrazzjoni ħażina fl-attivitajiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-Unjoni bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea fl-eżerċizzju tal-funzjonijiet tagħha.

Istituzzjonijiet, korpi, u organi tal-Unjoni

L-istituzzjonijiet tal-UE huma elenkati fl-Artikolu 13 tat-Trattat tal-Unjoni Ewropea (TUE). M'hemm l-ebda definizzjoni jew lista awtorevoli tal-korpi, u l-organi tal-Unjoni. It-terminu jinkludi l-korpi stabbiliti mit-Trattati, bħall-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u l-Kumitat tar-Reġjuni, kif ukoll il-korpi stabbiliti mil-leġiżlazzjoni, bħaċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard, u l-Istitut Ewropew għall-Ugwaljanza bejn is-Sessi. It-Trattat ta' Lisbona wessa' l-mandat tal-Ombudsman sabiex jinkludi l-possibbiltà ta' amministrazzjoni ħażina fil-qafas tal-Politika Estera u ta' Sigurtà Komuni, inkluż il-Politika ta' Sigurtà u ta' Difiża Komuni.

L-ilmenti kontra l-awtoritajiet pubbliċi tal-Istati Membri ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew, anki jekk jikkonċernaw materji li jaqgħu taħt il-kamp ta' applikazzjoni tal-liġi tal-UE. Ħafna minn dawn l-ilmenti jaqgħu taħt il-mandat tal-ombudsmen reġjonali u nazzjonali fin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen (ara s-sezzjoni 1.7 hawn taħt).

1. F'Ġunju 2008, il-Parlament Ewropew adotta deċiżjoni li tirrevedi l-Istatut tal-Ombudsman, b'effett mill-31 ta' Lulju 2008 (Id-Deċiżjoni tal-Parlament Ewropew 2008/587 tat-18 ta' Ġunju 2008, li temenda d-Deċiżjoni 94/262 dwar ir-regolamenti u l-kundizzjonijiet ġenerali li jirregolaw it-twettiq tal-obbligi tal-Ombudsman; ĠU 2008 L 189, p. 25).

2. Fit-3 ta' Diċembru 2008, l-Ombudsman irreveda d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni tiegħu sabiex jirriflettu l-bidliet ta' Ġunju 2008 fl-Istatut tiegħu u biex jieħu kont tal-esperjenza miksuba sa mill-2004, meta d-dispożizzjonijiet tbiddlu l-aħħar. Id-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni daħlu fis-seħħ fl-1 ta' Jannar 2009.

Amministrazzjoni ħażina

B'reazzjoni għal sejħa mill-Parlament Ewropew għal definizzjoni ċara ta' amministrazzjoni ħażina, l-Ombudsman offra dan li ġej, li l-Parlament laqa' b'sodisfazzjon f'riżoluzzjoni li l-Kummissjoni qablet ukoll li:

"L-amministrazzjoni ħażina sseħħ meta korp pubbliku jonqos milli jaġixxi f'konformità ma' regola jew prinċipju li hu jkun marbut bihom."

L-Ombudsman iddefinixxa l-'amministrazzjoni ħażina' b'mod li jitlob rispett lejn id-dritt tal-liġi, lejn il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, u lejn id-drittijet fundamentali. Huwa dejjem kien tal-fehma li l-amministrazzjoni ħażina hija kunċett wiesa' u li l-amministrazzjoni tajba teħtieġ, fost affarijiet oħra, konformità mar-regoli u l-prinċipji legali, inkluż id-drittijiet fundamentali. Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tinkludi d-dritt għal amministrazzjoni tajba bħala dritt fundamentali taċ-ċittadinanza tal-Unjoni (Artikolu 41).

tal-qrati Ewropej u huwa inspirat mil-liġijiet nazzjonali. Il-Parlament talab lill-Ombudsman sabiex japplika l-Kodiċi meta jkun qiegħed jeżamina l-ilmenti u fit-twettiq tal-investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja.

Huwa importanti li jiġi osservat li d-definizzjoni msemmija hawn fuq ma tillimitax l-amministrazzjoni ħażina għal każijiet fejn ir-regola jew il-prinċipju li qiegħed jiġi miksur ikun legalment vinkolanti. Il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba jmorru lil hinn mil-liġi, hekk kif mhux biss jeħtieġu li l-istituzzjonijiet tal-UE jirrispettaw l-obbligi legali tagħhom, iżda anki li joffru servizz tajjeb u li jassiguraw li l-membri tal-pubbliku jkunu ttrattati b'mod xieraq, u li jgawdu d-drittijiet tagħhom b'mod sħiħ. Għaldaqstant, filwaqt li l-ksur ta' liġi fi kwistjonijiet relatati mal-mandat tal-Ombudsman neċessarjament jimplika amministrazzjoni ħażina, din tal-aħħar ma timplikax b'mod awtomatiku ksur ta' liġi. Għaldaqstant, is-sejbiet tal-Ombudsman ta' amministrazzjoni ħażina ma jimplikawx b'mod awtomatiku li hemm xi mġiba illegali li l-qorti[3] tista' tissanzjona.

> Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tinkludi d-dritt għal amministrazzjoni tajba bħala dritt fundamentali taċ-ċittadinanza tal-Unjoni (Artikolu 41).

Fis-6 ta' Settembru 2001, il-Parlament Ewropew approva l-Kodiċi Ewropew ta' Mġiba Amministrattiva Tajba, li l-istituzzjonijiet tal-UE, l-amministrazzjonijiet tagħhom, u l-uffiċjali tagħhom għandhom jirrispettaw fir-relazzjonijiet tagħhom mal-pubbliku. Il-Kodiċi jieħu kont tal-prinċipji tal-liġi amministrattiva Ewropea li huma inklużi fil-ġurisprudenza

Madankollu, jeżistu limiti għall-kunċett ta' amministrazzjoni ħażina. Pereżempju, l-Ombudsman dejjem ikkunsidra li x-xogħol politiku tal-Parlament Ewropew ma jqajjimx kwistjonijiet ta' possibbiltà ta' amministrazzjoni ħażina. Għaldaqstant, l-ilmenti kontra d-deċiżjonijiet tal-kumitati tal-Parlament, bħall-Kumitat dwar il-Petizzjonijiet, ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman.

3. Ara, f'dan il-kuntest, is-sentenzi tal-Qorti Ġenerali tat-28 ta' Ottubru 2004 fil-każijiet konġunti T-219/02 u T-337/02 *Herrera vs Il-Kummissjoni* [2004] ECR-SC IA-319 u II-1407 paragrafu 101, u l-4 ta' Ottubru 2006 fil-każ T-193/04 *Hans-Martin Tillack vs Il-Kummissjoni* [2006] ECR II-3995, paragrafu 128.

L-ammissibbiltà u r-raġunijiet għall-investigazzjonijiet

Qabel ma l-Ombudsman ikun jista' jiftaħ investigazzjoni, ilment irid qabelxejn jissodisfa kriterji ulterjuri ta' ammissibbiltà. Dawn il-kriterji, kif stipulati fl-Artikolu rilevanti tal-Istatut, jispeċifikaw li:

1. Għandhom jiġu identifikati l-awtur u l-materja tal-ilment (Artikolu 2(3)).

2. L-Ombudsman ma jistax jintervjeni f'każijiet quddiem il-qrati jew jiddubita mill-validità ta' deċiżjoni tal-qorti (Artikolu 1(3)).

3. L-ilment irid isir fi żmien sentejn mid-data ta' meta l-fatti li fuqhom ikun ibbażat l-ilment ikunu ġew għall-attenzjoni tal-persuna li tagħmel l-ilment (Artikolu 2(4)).

4. L-ilment irid ikun ippreċedut minn passi amministrattivi xierqa fir-rigward tal-istituzzjoni jew il-korp ikkonċernat (Artikolu 2(4)).

5. Fil-każ ta' lmenti li jikkonċernaw ir-relazzjonijiet tax-xogħol bejn l-istituzzjonijiet u l-korpi u l-uffiċjali u l-impjegati tagħhom, iridu jiġu eżawriti l-possibbiltajiet għas-sottomissjoni ta' talbiet u lmenti amministrattivi interni qabel jitressaq it-tali lment (Artikolu 2(8)).

L-Artikolu 228 tat-TFUE jawtorizza lill-Ombudsman sabiex "jagħmel stħarriġ li jaħseb li jkun ġustifikat". Sabiex jiġi evitat li jinħolqu aspettattivi mhux ġustifikati fost il-persuni li jagħmlu lment u sabiex ikun żgurat l-aħjar użu tar-riżorsi, l-ilmenti ammissibbli kollha jiġu studjati bir-reqqa mis-servizzi tal-Ombudsman biex ikun ivverifikat jekk hemmx prospett raġonevoli li investigazzjoni sejra twassal għal riżultat utli.

F'każ eċċezzjonali wieħed fl-2011 (**268/2011/PB**), l-Ombudsman sab li ma kienx hemm raġuni għalfejn għandha tinfetaħ investigazzjoni minħabba ċ-ċirkostanzi uniċi tar-relazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment mal-Kummissjoni. L-Ombudsman ikkonkluda li ma kien hemm l-ebda prospett realistiku li kien ser jirnexxilu jsib soluzzjoni għall-problema inkwistjoni li kienet tkun konformi mal-interessi speċifiċi tal-persuna li għamlet l-ilment, jew li setgħu jwasslu għal soluzzjoni li tkun fl-interess pubbliku. Huwa għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment li, sabiex wasal għad-deċiżjoni tiegħu, huwa ħa in kunsiderazzjoni li, bħala ċittadina tal-Unjoni, il-persuna li għamlet l-ilment għandha dritt fundamentali li tindirizza l-Ombudsman. Madankollu, l-Ombudsman b'dispjaċir kellu jikkonkludi li minkejja l-isforzi kbar li għamel matul id-diversi investigazzjonijiet li wettaq fuq l-ilmenti li ppreżentat il-persuna li għamlet l-ilment, ma kienx possibbli għalih li jikseb għeluq xieraq fir-rigward tat-tilwim tal-persuna li għamlet l-ilment mal-Kummissjoni.

Matul l-2011, l-Ombudsman iddeċieda li, meta jasal għall-konklużjoni preliminari li ma jidhirx li hemm biżżejjed raġunijiet biex l-istituzzjoni kkonċernata tintalab opinjoni dwar ilment li jaqa' taħt il-mandat tiegħu u li jkun ammissibbli, huwa jista' jiftaħ "investigazzjoni ta' kjarifikazzjoni", u b'hekk jipprovdi lill-persuna li għamlet l-ilment bl-opportunità li tipprovdi informazzjoni, kjarifiki, dokumenti addizzjonali, jew motivazzjoni ulterjuri biex issostni l-każ tagħha. Fejn l-Ombudsman xorta jqis l-informazzjoni li tipprovdi l-persuna li għamlet l-ilment

bħala insuffiċjenti jew mhux konvinċenti, huwa jista' jagħlaq l-investigazzjoni b'sejba ta' "ebda amministrazzjoni ħażina" jew "ebda investigazzjoni ulterjuri mhi ġustifikata", kif ikun xieraq. Fejn, min-naħa l-oħra, l-informazzjoni jew il-kjarifiki li tipprovdi l-persuna li għamlet l-ilment jagħmluha utli li tintalab l-opinjoni tal-istituzzjoni rilevanti, l-Ombudsman jagħmel dan.

Biex jingħata eżempju, il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **358/2011/ANA** talbet lill-Kummissjoni sabiex tgħarrafha dwar l-azzjonijiet li kienet ħadet biex tassigura li l-awtorità Irlandiża tal-verifika tal-kontijiet eżaminat b'mod xieraq il-verifika ta' ċerti istituzzjonijiet finanzjarji Irlandiżi sabiex tipprevjeni prattika korporattiva u finanzjarja ħażina. Hija mbagħad irrikorriet għall-Ombudsman, bl-allegazzjoni li l-Kummissjoni naqset milli twettaq b'mod xieraq ir-rwol superviżorju tagħha fir-rigward tal-verifika tal-istituzzjonijiet finanzjarji. L-Ombudsman kien tal-fehma li, abbażi tal-informazzjoni li pprovdiet il-persuna li għamlet l-ilment, ma kienx hemm raġunijiet suffiċjenti biex tintalab opinjoni mingħand il-Kummissjoni. Għaldaqstant huwa għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment kif xieraq u stedinha sabiex tikkjarifika l-allegazzjoni tagħha. Wara li eżamina t-tweġiba tal-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ikkonkluda li ma kienx hemm bżonn li tintalab l-opinjoni tal-Kummissjoni peress li (i) kien ċar li l-poteri superviżorji tal-Kummissjoni fil-qasam tal-verifika statutorja huma limitati u (ii) abbażi tal-argumenti u l-evidenza li ressqet il-persuna li għamlet l-ilment, ma setgħet tinstab l-ebda amministrazzjoni ħażina fir-rigward tal-użu tal-Kummissjoni tal-poteri tagħha f'dan il-każ.

Minħabba din il-bidla proċedurali, il-persentaġġ ta' każijiet ammissibbli li fihom il-Kummissjoni kkonkludiet li ma kien hemm l-ebda bażi biex tinfetaħ investigazzjoni niżel mill-40 % tal-2010 għall-24 % tal-2011. Dawn il-każijiet "mingħajr bażi" kienu ġeneralment limitati għal dawk li kienu diġà qegħdin jiġu ttrattati minn korp ieħor, jew fejn il-persuna li għamlet l-ilment naqset milli tipprovdi l-provi dokumentali meħtieġa biex issostni l-ilment tagħha.

Ilmenti u investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja

L-Artikolu 228 tat-TFUE jawtorizza lill-Ombudsman sabiex jirċievi lmenti mingħand kwalunkwe ċittadin tal-Unjoni jew mingħand kwalunkwe persuna fiżika jew ġuridika li tgħix jew li għandha l-uffiċċju rreġistrat fi Stat Membru tal-Unjoni. L-Ombudsman għandu wkoll is-setgħa li jiftaħ investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja. Bl-użu tas-setgħa tal-inizjattiva proprja, l-Ombudsman jista' jinvestiga każ possibbli ta' amministrazzjoni ħażina li jkun inġieb għall-attenzjoni tiegħu minn persuna li ma tkunx intitolata biex tressaq ilment. Huwa jittratta l-kwistjoni dwar jekk jużax is-setgħa li jaġixxi fuq l-inizjattiva proprja b'dan il-mod fuq bażi ta' każ b'każ.[4] Il-prattika tal-Ombudsman f'każijiet bħal dawn hija li jagħti lill-persuna kkonċernata l-istess opportunitajiet proċedurali matul l-investigazzjoni daqs li kieku l-każ kien indirizzat bħala lment. Fl-2011, infetħu żewġ investigazzjonijiet bħal dawn fuq inizjattiva proprja.

Bl-użu tas-setgħa tal-inizjattiva proprja, l-Ombudsman jista' jinvestiga każ possibbli ta' amministrazzjoni ħażina li jkun inġieb għall-attenzjoni tiegħu minn persuna li ma tkunx intitolata biex tressaq ilment.

L-Ombudsman jista' wkoll juża s-setgħa ta' inizjattiva propja sabiex jittratta dik li tidher li hija problema sistematika

4. Bl-inkoraġġiment tal-Parlament Ewropew, l-Ombudsman iddikjara l-intenzjoni tiegħu li juża s-setgħa tal-inizjattiva proprja kull meta l-unika raġuni biex ma jiftaħx investigazzjoni dwar ilment li jallega amministrazzjoni ħażina mill-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI) tkun li l-persuna li għamlet l-ilment ma' tkunx ċittadina tal-Unjoni jew residenti fiha. Huwa laħaq ftehim dwar Memorandum ta' Ftehim mal-BEI, li jinkludi din l-inizjattiva speċifika.

Ilmenti u investigazzjonijiet

fl-istituzzjonijiet. Huwa għamel dan f'sitt okkażjonijiet fl-2011.[5] Il-każ **OI/5/2011/BEH** kien jikkonċerna l-livelli massimi permessi ta' kontaminazzjoni radjuattiva tal-ikel fl-UE qabel u wara l-inċident nukleari ta' Fukushima. Dan il-każ infetaħ wara li saru diversi lmenti minn ċittadini li bdew jissuġġerixxu nuqqas ta' informazzjoni mill-Kummissjoni fir-rigward tal-bidliet magħmula fil-livelli massimi. Investigazzjoni oħra kkonċernat prattiki fir-rigward tal-ikel mhux ikkunsmat fil-kantins tal-istituzzjonijiet. Din l-investigazzjoni, **OI/14/2011/BEH**, kienet indirizzata lejn il-Kummissjoni Ewropea, il-Parlament Ewropew, il-Kunsill tal-UE, il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE, il-Qorti Ewropea tal-Awdituri, il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew, il-Bank Ċentrali Ewropew, u l-Kumitat tar-Reġjuni. Sadanittant, il-każ **OI/2/2011/OV** kien jikkonċerna r-relazzjoni bejn il-metodu tal-EU Pilot għall-ġestjoni tal-ilmenti dwar ksur u l-Komunikazzjoni tal-2002 tal-Kummissjoni dwar ir-relazzjonijiet mal-persuna li tagħmel ilment fir-rigward tal-ilmenti dwar ksur. Il-każ **OI/7/2011/EIS** kien jikkonċerna wkoll lill-Kummissjoni u l-ilmenti dwar ksur – din id-darba d-deċiżjoni tagħha li tinterrompi l-korrispondenza ma' persuna li kienet ippreżentat 57 ilment dwar ksur fuq medda ta' sentejn. Il-każ **OI/3/2011/KM** kien jirrigwarda l-kapaċità tal-Kunsill li jikkonforma mal-iskadenzi previsti fir-Regolament 1049/2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti. Fl-aħħar nett, il-każ **OI/6/2011/VL,** li jikkonċerna lill-Kummissjoni, kien ibbażat fuq ilment minn parteċipant f'bord ta' selezzjoni rigward il-parti tal-ilment li nkella kienet tiġi preskritta. Bl-eċċezzjoni ta' **OI/5/2011/BEH**, dawn l-investigazzjonijiet kollha kienu għadhom pendenti fi tmiem l-2011.

Fl-2011, l-Ombudsman nediet programm ta' żjarat lejn l-aġenziji tal-UE, bl-għan li tippromwovi amministrazzjoni tajba u li taqsam l-aħjar prattiki fost dawn l-entitajiet tal-UE. Abbażi tal-esperjenzi inizjali, ġie deċiż li l-iżjarat għandhom jitwettqu formalment fuq il-bażi tal-kompetenza tal-Ombudsman li jwettaq investigazzjoni fuq inizjattiva proprja. Għaldaqstant japplikaw il-garanziji proċedurali tas-soltu li għandhom x'jaqsmu mal-investigazzjonijiet.[6] Wara kull żjara, l-Ombudsman jinforma bil-miktub l-aġenzija involuta dwar is-sejbiet tiegħu. Jekk jagħmel xi suġġeriment speċifiku, huwa normalment jitlob lill-aġenzija sabiex tgħarrfu dwar kwalunkwe azzjoni ta' follow-up korrispondenti. Abbażi tat-tweġiba tal-aġenzija, huwa jew jikkunsidra li jagħlaq l-investigazzjoni, jew jieħu passi ulterjuri, pereżempju, billi joħroġ rakkomandazzjonijiet formali. L-investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja tal-Ombudsman f'dan il-kuntest ikkonċernaw sitt aġenziji fl-2011: l-Aġenzija Ewropea għall-Ambjent (EEA) f'Kopenħagen; iċ-Ċentru Ewropew għall-Monitoraġġ tad-Droga u d-Dipendenza fuq id-Droga (EMCDDA), kif ukoll l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà Marittima (EMSA), it-tnejn li huma f'Lisbona; u l-Awtorità Bankarja Ewropea (ABE), l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA), u l- Kulleġġ Ewropew tal-Pulizija (CEPOL), li r-rappreżentati tagħhom u l-Ombudsman iltaqgħu f'Londra. Informazzjoni komprensiva dwar dawn l-investigazzjonijiet hija disponibbli fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces

5. Waħda minn dawn l-investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja msemmija hawn fuq, **OI/4/2011/AN**, ikkonċerna wkoll kwistjonijiet sistemiċi, jiġifieri, in-nuqqas min-naħa tal-Kummissjoni li tassigura li s-sottokuntratturi jitħallsu l-ammonti li huma dovuti lilhom u li l-Kummissjoni ħallset lill-kuntrattur prinċipali.

6. Fost oħrajn, dawn jinkludu d-dritt tal-aġenzija li titlob li l-Ombudsman jittratta l-informazzjoni u d-dokumenti li jirrigwardaw l-iżjara fuq bażi kunfidenzjali. Ara l-Artikoli 5.1, 5.2 u 14.2 tad-Dispożizzjonijiet ta' Implimentazzjoni tal-Ombudsman.

Il-proċeduri tal-Ombudsman

Proċeduri ta' investigazzjoni bil-miktub u ssimplifikati

Normalment, l-ilmenti kollha li jintbagħtu lill-Ombudsman jiġu rreġistrati u tintbagħat dikjarazzjoni ta' rċevuta tagħhom fi żmien ġimgħa minn meta jaslu. Id-dikjarazzjoni ta' rċevuta li tintbagħat tinforma lill-persuna li għamlet l-ilment bil-proċedura li trid tiġi segwita u tkun tinkludi numru ta' referenza, kif ukoll l-isem u n-numru tat-telefon tal-persuna li tkun qiegħda tindirizza l-ilment.

L-ilment jiġi analizzat sabiex jiġi stabbilit jekk għandhiex tinfetaħ investigazzjoni u l-persuna li għamlet l-ilment tiġi mgħarrfa bir-riżultati tal-analiżi, normalment fi żmien xahar. Jekk ma tinfetaħ ebda investigazzjoni, il-persuna li għamlet l-ilment tiġi mgħarrfa bir-raġuni. Fejn ikun possibbli, meta lment ma jkunx jaqa' taħt il-mandat tal-Ombudsman, l-ilment jiġi ttrasferit, jew inkella l-persuna li għamlet l-ilment tingħata parir xieraq dwar għand liema korp kompetenti għandha tirrikorri. Bl-għan li jinforma lill-persuni li jagħmlu lment kemm jista' jkun malajr, dwar il-korp kompetenti, jew ittihom parir fejn għandhom jirrikorru.

Waqt investigazzjoni, il-persuna li għamlet l-ilment tiġi mgħarraf b'kull pass ġdid li jittieħed. Meta l-Ombudsman jiddeċiedi li jagħlaq l-investigazzjoni, huwa jgħarraf lill-persuna li għamlet l-ilment bir-riżultati tal-investigazzjoni u bil-konklużjonijiet tiegħu. Id-deċiżjonijiet tal-Ombudsman ma jorbtux legalment u ma joħolqux drittijiet jew obbligi li jistgħu jiġu infurzati b'mod legali għall-persuna li għamlet l-ilment, jew għall-istituzzjoni kkonċernata.

Bħala alternattiva għall-ftuħ ta' investigazzjoni bil-miktub dwar amministrazzjoni ħażina possibbli, u bl-għan li l-problema rilevanti tissolva fl-iqsar żmien possibbli, l-Ombudsman jagħmel użu minn proċeduri informali u flessibbli, bil-qbil u l-kooperazzjoni tal-istituzzjoni kkonċernata. Matul l-2011, ġew solvuti 47 każ wara li l-intervent tal-Ombudsman irnexxielu jikseb tweġiba f'waqtha għall-korrispondenza mhux imwieġba (ara s-sezzjoni 2.9 tar-*Rapport Annwali tal-1998* għal dettalji dwar il-proċedura). Barra minn hekk, ġew solvuti ħames każijiet oħra wara

> Id-deċiżjonijiet tal-Ombudsman ma jorbtux legalment u ma joħolqux drittijiet jew obbligi li jistgħu jiġu infurzati b'mod legali għall-persuna li għamlet l-ilment, jew għall-istituzzjoni kkonċernata.

li l-Ombudsman kiseb għall persuni li għamlu l-ilment tweġiba iktar dettaljata għall-korrispondenza tagħhom.

Dawn il-figuri ta' hawn fuq huma ferm inqas mill-figuri korrispondenti għall-2010 (91 u 73 rispettivament). Dan huwa dovut għall-bidliet proċedurali li twettqu fil-bidu tal-2011. Qabel, normalment l-Ombudsman kien jikkunsidra lment

fatt li ma jistax jittratta l-ilment tagħhom, fl-2011 l-Ombudsman ħa d-deċiżjoni li jissimplifika t-trattament tal-ilmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tiegħu. Minn issa 'l quddiem, ir-Reġistru tal-uffiċċju sejjer jittratta dawn l-ilmenti, u sejjer jispjega lill-persuni li jagħmlu lment kkonċernati, ir-raġuni għalfejn l-Ombudsman ma jistax jittratta l-ilment tagħhom u, fejn ikun possibbli, jittrasferixxi l-ilment lil

li jikkonċerna nuqqas ta' tweġiba bħala wieħed riżolt malli l-istituzzjoni tkun bagħtet it-tweġiba tagħha. Wara li rriveda dan l-approċċ, huwa kkunsidra li jkun iktar faċli għaċ-ċittadini li kieku l-persuni li jagħmlu l-ilmenti ma jkollhomx iktar bżonn li jressqu lment ġdid jekk dawn ma jkunux sodisfatti bis-sustanza tat-tweġiba. Għaldaqstant, issa, huwa qiegħed jistieden il-persuna li tkun għamlet l-ilment sabiex tagħmel l-osservazzjonijiet tagħha. Ħafna minn dawn il-persuni jagħżlu li ma jagħmlux dan. Normalment, f'każijiet bħal dawn, l-Ombudsman jagħlaq l-eżaminazzjoni tiegħu b'sejba li tindika li mhi meħtieġa l-ebda investigazzjoni ulterjuri. Min-naħa l-oħra, uħud mill-persuni li jilmentaw jagħtu r-raġunijiet tagħhom għalfejn mhumiex sodisfatti bit-tweġiba tal-istituzzjoni. Jekk l-Ombudsman jikkunsidra li r-raġunijiet tal-persuni li jagħmly l-ilment jistgħu jkunu validi, hu jwettaq l-investigazzjoni tiegħu u jitlob l-opinjoni tal-istituzzjoni. Madankollu, jekk iqis it-tweġiba tal-istituzzjoni bħala waħda sodisfaċenti, huwa jagħlaq il-każ mingħajr l-ebda sejba ta' amministrazzjoni ħażina jew bil-konklużjoni li mhija meħtieġa l-ebda investigazzjoni ulterjuri, kif ikun xieraq. L-implikazzjonijiet ewlenin ta' statistika tal-approċċ il-ġdid huma li l-Ombudsman issa jagħlaq inqas każijiet bħala solvuti mill-istituzzjoni, filwaqt li jagħlaq numru ikbar ta' każijiet b'sejba ta' ebda amministrazzjoni ħażina jew li ebda investigazzjoni ulterjuri hija ġustifikata.

L-ispezzjoni tal-fajls u s-smigħ tax-xhieda

L-Artikolu 3(2) tal-Istatut tal-Ombudsman jitlob lill-istituzzjonijiet tal-UE sabiex jipprovdu lill-Ombudsman bi kwalunkwe informazzjoni li jitlobhom u jagħtuh aċċess għall-fajls ikkonċernati. Is-setgħa tal-Ombudsman li jispezzjona l-fajls tippermettilu jivverifika l-kompletezza u l-preċiżjoni tal-informazzjoni pprovduta mill-istituzzjoni tal-UE kkonċernata. Għaldaqstant, hija garanzija importanti lill-persuna li tagħmel ilment u lill-pubbliku li l-Ombudsman jista' jagħmel investigazzjoni bir-reqqa u kompluta. Is-setgħa tal-Ombudsman li jispezzjona l-fajls tal-istituzzjoni qiegħda tintuża dejjem iżjed u fl-2011 intużat f'38 każ, meta mqabbel mas-26 każ tal-2010.

L-Artikolu 3(2) tal-Istatut jitlob wkoll li l-uffiċjali u ħaddiema oħrajn tal-istituzzjonijiet tal-UE jagħtu x-xhieda tagħhom meta jintalbu jagħmlu dan mill-Ombudsman, għalkemm dawn jibqgħu marbuta bir-regoli rilevanti tar-Regolamenti tal-Persunal, l-iktar fir-rigward tad-dmir tagħhom tas-segretezza professjonali. L-Ombudsman ma użax is-setgħa tiegħu li jisma' x-xhieda fl-2011.

Ir-reviżjoni tal-Istatut tal-2008 iċċarat u saħħet ir-rekwiżit li l-Ombudsman għandu jżomm il-kunfidenzjalità tad-dokumenti u tal-informazzjoni miksuba waqt investigazzjoni. Kif emendat, l-Istatut jistabbilixxi li l-aċċess tal-Ombudsman għal informazzjoni jew dokumenti kklassifikati, b'mod partikolari għal dokumenti sensittivi skont it-tifsira tal-Artikolu 9 tar-Regolament 1049/2001[7], għandu jkun suġġett għal konformità mar-regoli dwar is-sigurtà tal-istituzzjoni tal-UE kkonċernata. L-istituzzjonijiet li jipprovdu tali informazzjoni jew dokumenti kklassifikati għandhom jgħarrfu lill-Ombudsman dwar il-klassifikazzjoni. Barra minn hekk, l-Ombudsman irid ikun ftiehem minn qabel mal-istituzzjoni rilevanti fuq il-kundizzjonijiet għat-trattament tal-informazzjoni jew id-dokumenti kklassifikati u informazzjoni oħra koperta mill-obbligu tas-segretezza professjonali.

7. Ir-Regolament (KE) 1049/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-30 ta' Mejju 2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti tal-Parlament Ewropew, tal-Kunsill u tal-Kummissjoni; ĠU 2001 L 145, p. 43.

1.2 Ħarsa ġenerali lejn l-ilmenti eżaminati fl-2011

Fl-2011, l-Ombudsman irreġistra[8] 2 510 ilment, imqabbel mal-2 667 fl-2010. Mill-2 544 ilment li ġew ittrattati[9], 27 % (698 ilment) kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew.

Kważi 61 % tal-ilmenti rċevuti fl-2011 ġew sottomessi bl-użu tal-Internet. Parti kbira minnhom (53 %) intbagħtu permezz tal-formola elettronika tal-ilmenti, li hija disponibbli fuq is-sit elettroniku ewlieni ta' korrispondenza, 50 talba ġew imressqa u mwieġba permezz tal-posta ordinarja u tal-fax. It-tnaqqis sinifikanti sostnut fit-talbiet għal informazzjoni li waslu matul dawn l-aħħar ftit snin (1 000 fl-2010, 1 850 fl-2009, 4 300 fl-2008, u 4 100 fl-2007) juri s-suċċess tal-gwida interattiva tal-Ombudsman, li ilha disponibbli fuq is-sit elettroniku tiegħu sa mill-bidu ta' Jannar 2009. Dan jippermetti lill-partijiet interessati sabiex jiksbu informazzjoni mingħajr ikollhom bżonn li jippreżentaw talba. B'kollox, fl-2011, l-Ombudsman ittratta iktar minn 3 800 ilment u talba għal informazzjoni.

It-tnaqqis sinifikanti sostnut fit-talbiet għal informazzjoni li waslu matul dawn l-aħħar ftit snin juri s-suċċess tal-gwida interattiva tal-Ombudsman, li ilha disponibbli fuq is-sit elettroniku tiegħu sa mill-bidu ta' Jannar 2009.

Kważi 61 % tal-ilmenti rċevuti fl-2011 ġew sottomessi bl-użu tal-Internet.

tal-Ombudsman fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE. Fl-2011, l-Ombudsman irċieva u wieġeb għal iktar minn 1 200 talba għal informazzjoni, meta mqabbel ma' 1 000 fl-2010. Minkejja li l-kont tal-email tal-Ombudsman jibqa' l-mezz

L-Ombudsman Ewropew fetaħ total ta' 382 investigazzjoni fuq il-bażi tal-ilmenti, waqt li ngħata bidu għal 14-il investigazzjoni addizzjonali fuq l-inizjattiva proprja. Dan jitqabbel ma' 323 u 12, rispettivament, fl-2010.

Tabella 1.1: Każijiet ittrattati matul l-2011

L-ilmenti rreġistrati fl-2011	2 510	
L-ilmenti ttrattati fl-2011	2 544	
Ilmenti li jaqgħu taħt il-kompetenza ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen	1 321	
Ilmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew	698	
Li minnhom:	198	mhux ammissibbli
	118	ammissibbli iżda mingħajr bażi għall-ftuħ ta' investigazzjoni
	382	investigazzjoni miftuħa fuq il-bażi tal-ilmenti
Investigazzjonijiet miftuħa fuq inizjattiva proprja	14	
Investigazzjonijiet magħluqa	318	(inkluż 8 investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja)
Li minnhom:	171	mill-2011
	89	mill-2010
	58	mis-snin ta' qabel

8. Ilmeni "rreġistrati" matul sena kalendarja partikolari, kontra l-ilmenti "irċevuti" matul l-istess perjodu, iżda rreġistrati fis-sena ta' wara.

9. Il-kategorija ta' statistika "ittrattati" tfisser li l-Ombudsman ikkonkluda l-analiżi tiegħu biex jistabbilixxi jekk l-ilment (i) jaqax taħt il-mandat tiegħu jew le, (ii) jissodisfax il-kriterji ta' ammissibbiltà jew le, u (iii) jipprovdix raġunijiet biex tinfetaħ investigazzjoni jew le, u għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment kif inhu xieraq. Minħabba l-ħin meħtieġ biex titwettaq analiżi bħal din, in-numru ta' lmenti "ittrattati" f'sena partikolari huwa differenti min-numru ta' lmenti "rreġistrati" fl-istess sena. In-numru ta' lmenti ttrattati f'sena partikolari jinkludi l-ilmenti li ġew irreġistrati fit-tmiem is-sena preċedenti u li ġew ittrattati fil-bidu tas-sena inkwistjoni. Dan ma jinkludix in-numru ta' lmenti rreġistrati fi tmiem is-sena inkwistjoni u li ġew ittrattati fil-bidu tas-sena ta' wara.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Kif turi l-Figura 1.1[10], in-numru ta' lmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman f'dawn l-aħħar disa' snin żdied. Minn livell baxx ta' 603 fl-2003, dan laħaq massimu ta' 930 fl-2004, kien fil-medja ta' bejn 800 u 900 bejn l-2005 u l-2008, u niżel ftit minn dak iż-żmien.

Kif turi l-Figura 1.2[11], in-numru ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman naqas għal 1 846 fl-2011, l-iktar figura baxxa rreġistrata mill-2003. L-Ombudsman qiegħed jissokta bl-isforzi tiegħu li jnaqqas in-numru ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tiegħu. Huwa jagħmel dan billi jipprovdi informazzjoni ċara dwar dak li jista' u ma jistax jagħmel, u billi jiggwida lill-persuni li jagħmlu lment mill-ewwel fir-rigward ta' min għandhom jindirizzaw.

Figura 1.1: Numru ta' lmenti li jaqgħu taħt il-mandat 2003-2011

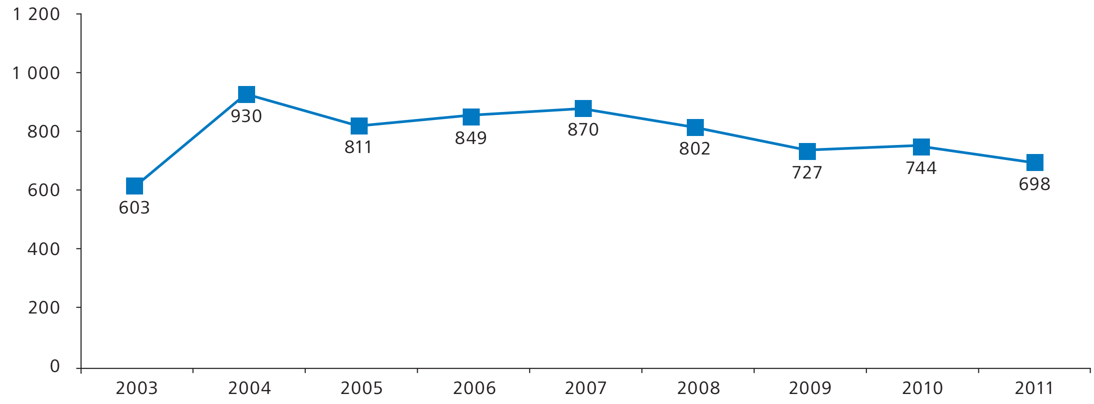
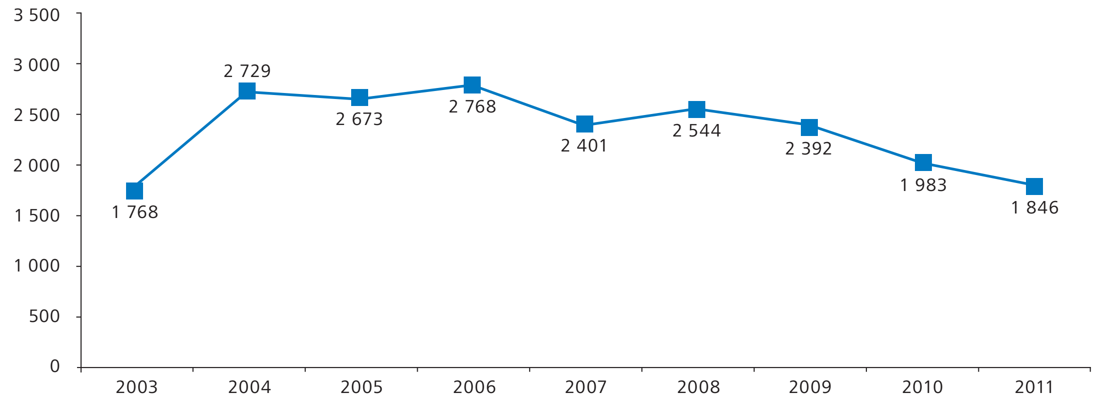


Figura 1.2: Numru ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat 2003-2011



10. I Fl-2005, 335 mill-ilmenti ppreżentati, li kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman, kienu jikkonċernaw l-istess kwistjoni. Sabiex ikun jista' jitwettaq paragun preċiż bejn is-snin differenti, fil-Figura 1.1 ittieħed kont biss ta' 11 minn dawn l-ilmenti.

11. Fl-2006, 281 mill-ilmenti ppreżentati, li ma kinux jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman, kienu jikkonċernaw l-istess kwistjoni. Sabiex ikun jista' jitwettaq paragun preċiż bejn is-snin differenti, fil-Figura 1.2 ittieħed kont biss ta' 11 minn dawn l-ilmenti.

It-Tabella 1.2 tagħti deskrizzjoni ġenerali tal-oriġini nazzjonali tal-ilmenti rreġistrati fl-2011. Tradizzjonalment, il-persuni mill-Ġermanja, il-pajjiż bl-ikbar popolazzjoni fl-UE, ippreżentaw l-ikbar numru ta' lmenti, segwiti minn dawk minn Spanja. Madankollu, fl-2011, dik ix-xejra tbiddlet: Spanja telgħet fl-ewwel post, segwita mill-Ġermanja, il-Polonja u l-Belġju. Meta wieħed iqis id-daqs tal-popolazzjoni, il-biċċa l-kbira tal-ilmenti tressqu mil-Lussemburgu, Ċipru, il-Belġju, Malta u s-Slovenja.

Tabella 1.2: Oriġini nazzjonali tal-ilmenti rreġistrati fl-2011

Pajjiż	Numru ta' Lmenti	% ta' Lmenti	% tal-Popolazzjoni tal-UE	Proporzjon
Il-Lussemburgu	29	1.2	0.1	11.6
Ċipru	26	1.0	0.2	5.2
Il-Belġju	190	7.6	2.1	3.6
Malta	7	0.3	0.1	2.8
Is-Slovenja	28	1.1	0.4	2.8
Il-Bulgarija	71	2.8	1.6	1.8
L-Irlanda	38	1.5	0.9	1.7
Spanja	361	14.4	9	1.6
Il-Portugall	71	2.8	2.1	1.3
L-Awstrija	52	2.1	1.7	1.2
Ir-Repubblika Ċeka	64	2.5	2.1	1.2
Il-Polonja	233	9.3	7.7	1.2
Il-Finlandja	31	1.2	1.1	1.1
Is-Slovakkja	29	1.2	1.1	1.1
Il-Litwanja	18	0.7	0.7	1.0
L-Ungerija	47	1.9	2	0.9
Il-Ġreċja	53	2.1	2.3	0.9
L-Isvezja	41	1.6	1.8	0.9
Id-Danimarka	23	0.9	1.1	0.8
Il-Ġermanja	308	12.3	16.6	0.7
Il-Latvja	9	0.4	0.5	0.7
Il-Pajjiżi l-Baxxi	44	1.8	3.3	0.5
Franza	167	6.7	12.8	0.5
Ir-Renju Unit	141	5.6	12.3	0.5
L-Estonja	3	0.1	0.3	0.4
Ir-Rumanija	42	1.7	4.4	0.4
L-Italja	97	3.9	11.9	0.3
Oħrajn	137	5.5		
Mhux magħrufa	150	6.0		

Nota: Il-figura proporzjonali ġiet ikkalkolata billi l-persentaġġ tal-ilmenti ġie diviż bil-persentaġġ tal-popolazzjoni. Il-figura proporzjonali tkun ikbar minn 1 jekk il-pajjiż inkwistjoni ppreżenta iżjed ilmenti minn kemm wieħed kien jistenna, meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Il-persentaġġi tqarrbu sa punt deċimali wieħed.

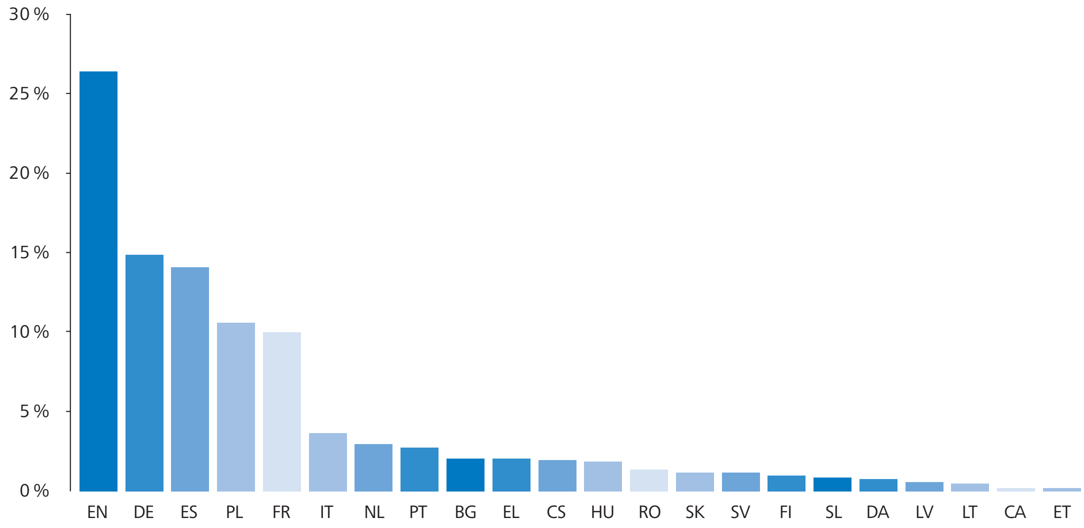
Fl-2011, 14-il Stat Membru kienu responsabbli għal iktar ilmenti milli forsi kien mistenni meta wieħed iqis id-daqs tal-popolazzjoni tagħhom; 12 kienu responsabbli għal inqas, filwaqt li n-numru ta' lmenti minn Stat Membru wieħed (il-Litwanja) kien jirrifletti d-daqs tal-popolazzjoni tiegħu.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Il-mappa ta' hawn taħt hija bbażata fuq in-numru ta' lmenti li l-Ombudsman irċieva minn kull Stat Membru b'mod relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni tiegħu (ara n-nota li takkumpanja t-Tabella 1.2 ta' hawn fuq, dwar il-kalkolu tal-proporzjon).

Persuna tista' tipppreżenta lment quddiem l-Ombudsman Ewropew bi kwalunkwe waħda mit-23 lingwa uffiċjali tal-UE[12]. Kif turi l-Figura 1.3, fl-2011, ħafna mill-persuni li għamlu lmenti għażlu li jippreżentaw l-ilment tagħhom lill-Ombudsman bl-Ingliż, segwit mill-Ġermaniż u l-Ispanjol.

Figura 1.3: Tqassim tal-ilmenti skont il-lingwa

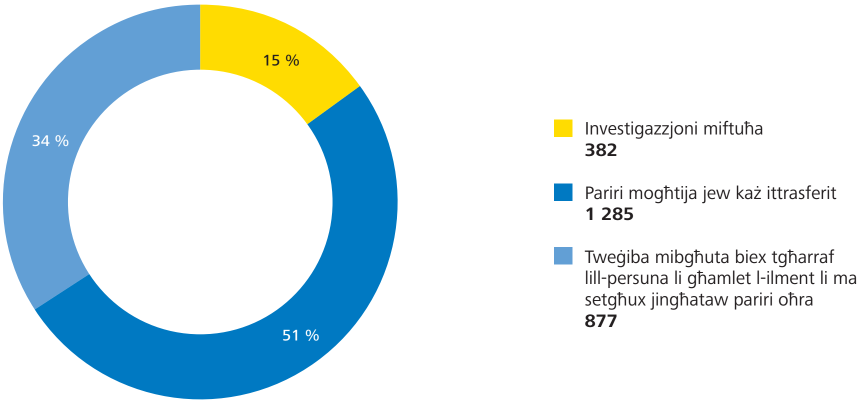


12. Il-Bulgaru, iċ-Ċek, id-Daniż, l-Olandiż, l-Ingliż, l-Estonjan, il-Finlandiż, il-Franċiż, il-Ġermaniż, il-Grieg, l-Ungeriż, l-Irlandiż, it-Taljan, il-Latvjan, il-Litwan, il-Malti, il-Pollakk, il-Portugiż, ir-Rumen, is-Slovakk, is-Sloven, l-Ispanjol u l-Isvediż. Wara ftehim iffirmat f'Novembru 2006 bejn l-Ombudsman Ewropew u l-gvern Spanjol, iċ-ċittadini jistgħu wkoll iressqu l-ilmenti tagħhom lill-Ombudsman fi kwalunkwe waħda mil-lingwi ko-uffiċjali fi Spanja (il-Katalan/Valenzjan, il-Galizjan u l-Bask). Bl-iffirmar ta' dan il-ftehim, l-Ombudsman ġab il-prattika tiegħu konformi mal-konklużjonijiet tal-Kunsill tal-UE ta' Ġunju 2005 li jistabbilixxu l-użu ta' dawn il-lingwi sabiex jiġu ffaċilitati l-komunikazzjonijiet taċ-ċittadini Spanjoli mal-istituzzjonijiet tal-UE.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Kif turi l-Figura 1.4, f'iktar minn 65 % tal-każijiet, l-Ombudsman kien f'pożizzjoni li jgħin lill-persuni li għamlu lment. Huwa jew fetaħ investigazzjoni (15 % tal-każijiet), ittrasferixxa l-każ lil korp kompetenti, jew ta parir lill-persuni li għamlu lment dwar fejn għandhom jirrikorru (51 %). Is-Sezzjoni 1.7 ta' dan ir-Rapport tittratta l-każijiet li ttrasferixxa l-Ombudsman, jew dawk fejn ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment dwar fejn għandha tirrikorri. F'34 % tal-każijiet li l-Ombudsman ittratta fl-2011, huwa kkonkluda li ma setgħux jingħataw iżjed pariri u għaldaqstant għarraf lill-persuni li għamlu l-ilment dwar dan. F'ċerti każijiet, dan kien minħabba l-fatt li l-persuna li għamlet l-ilment naqset li tidentifika kontra min jew kontra xiex riedet tressaq ilment.

Figura 1.4: Azzjoni meħuda wara li ġew irċevuti l-ilmenti



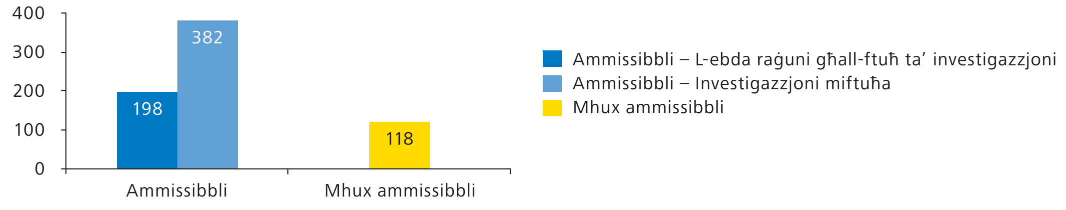
Nota: Il-figuri tat-tabella ta' hawn fuq jinkludu 124 ilment irreġistrati lejn l-aħħar tal-2010 u li ġew ittrattati fl-2011. Dawn ma jinkludux 38 ilment li ġew irreġistrati lejn l-aħħar tal-2011, u li, sal-aħħar tas-sena, ma kienx għad ġie deċiż x'azzjoni għandha tittieħed fir-rigward tagħhom.

1.3 Analiżi tal-investigazzjonijiet miftuħa[13]

Kif diġà ġie nnotat, fl-2011, l-Ombudsman immodifika l-proċeduri ssimplifikati tiegħu sabiex jagħmilhom iktar faċli biex jintużaw miċ-ċittadini. Dan bażikament jispjega l-fatt għaliex huwa fetaħ numru ikbar ta' investigazzjonijiet mill-2010, u għaliex fl-2011 hu ħa iżjed żmien, bħala medja, biex ilesti l-investigazzjonijiet. Il-modifika fissret ukoll li l-Ombudsman għalaq inqas każijiet kif solvut mill-istituzzjoni milli għalaq fl-2010, filwaqt li għalaq numru ikbar ta' każijiet fejn ma sab l-ebda investigazzjoni ulterjuri ġustifikata.

L-ilmenti kollha li kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman ġew analizzati ulterjorment biex tiġi stabbilita l-ammissibbiltà tagħhom. Minn 698 ilment li jaqgħu taħt il-mandat, 198 ġew ikkunsidrati bħala inammissibbli, filwaqt li f'118 oħra li kienu ammissibbli, l-Ombudsman ma sab l-ebda raġuni li fuqha seta' jiftaħ investigazzjoni.

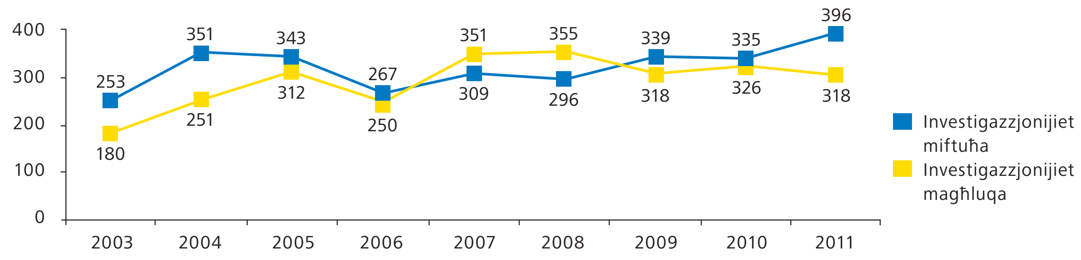
Figura 1.5: Ilmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew



Matul is-sena l-Ombudsman fetaħ total ta' 382 investigazzjoni ġdida fuq il-bażi tal-ilmenti. Dan jikkostitwixxi żieda ta' 15.5 % meta mqabbel mal-2010. L-Ombudsman beda wkoll 14-il investigazzjoni fuq inizjattiva proprja.

Kif tindika l-Figura 1.6, in-numru ta' investigazzjonijiet li fetaħ l-Ombudsman fl-2011 kien l-ogħla wieħed qatt miksub, u qabeż il-livelli miksuba fl-2004 (351) u fl-2005 (343).

Figura 1.6: Bidla fin-numru ta' investigazzjonijiet



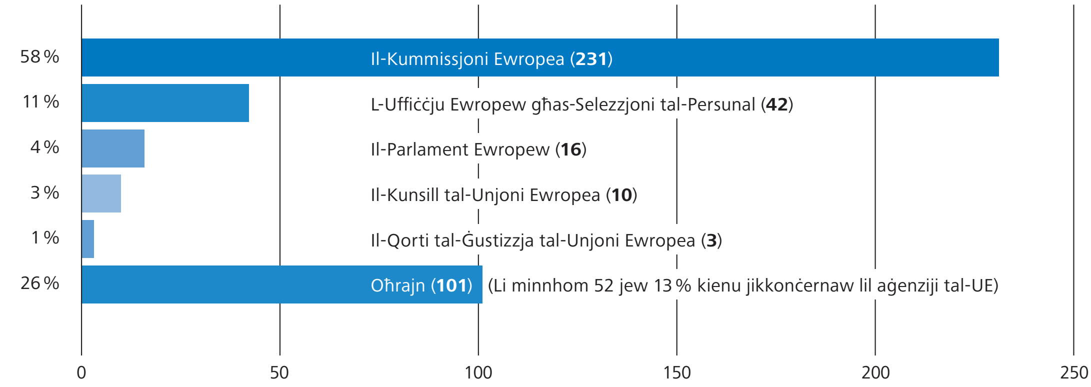
13. L-analiżi ta' din is-sezzjoni tirreferi għan-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa fl-2011, iktar milli għan-numru totali ta' investigazzjonijiet ttrattati matul is-sena.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Il-maġġoranza tal-investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman fl-2011 kienu jikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea.

Il-maġġoranza tal-investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman fl-2011 kienu jikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea (abbażi ta' 231 ilment jew 58 %). Il-figura komparabbli għall-2010 kienet ta' 219. Minħabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni ewlenija tal-UE li tieħu deċiżjonijiet li jkollhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa loġiku li din għandha tkun l-oġġett prinċipali tal-ilmenti taċ-ċittadini. Warajha jiġi l-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO) b'42 investigazzjoni (35 fl-2010). In-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa li jikkonċernaw il-Parlament Ewropew, naqas b'iktar min-nofs meta mqabbel mal-2010. Min-naħa l-oħra, huwa fetaħ terz iktar ta' investigazzjonijiet li jikkonċernaw il-Kunsill tal-UE milli fis-sena preċedenti, filwaqt in-numru ta' dawk li jirrigwardaw il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE baqgħu stabbli. Huwa importanti li jissemma li l-Ombudsman jista' jiftaħ biss investigazzjonijiet dwar il-ħidma mhux ġudizzjarja tal-Qorti. Ħamsa u Tletin istituzzjoni, korp, u organu oħrajn tal-UE kienu s-suġġett ta' 101 investigazzjoni oħra[14].

Figura 1.7: Istituzzjonijiet u korpi kkonċernati mill-investigazzjoni

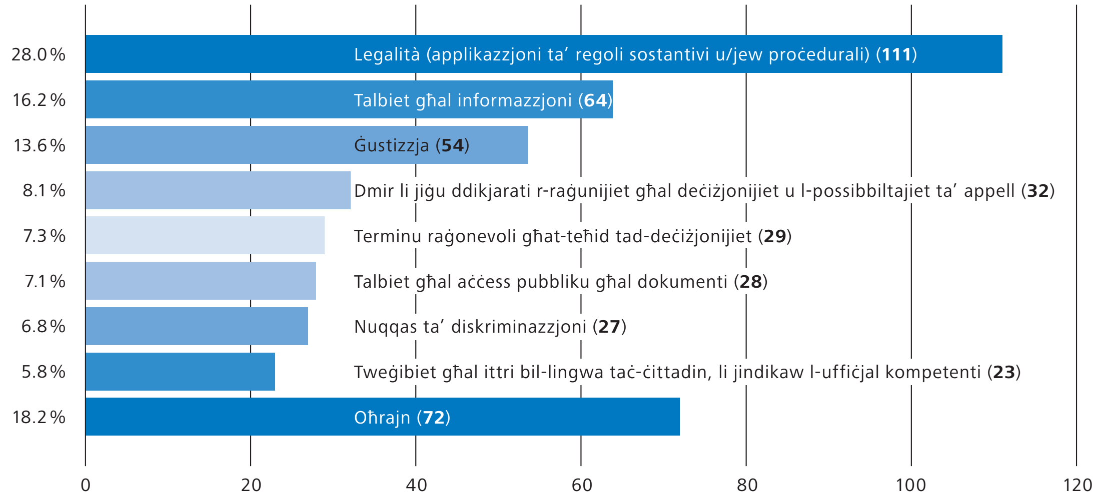


Nota: L-Ombudsman fetaħ investigazzjoni waħda fl-2011 fuq inizjattiva proprja b'rabta ma' iktar minn istituzzjoni waħda. Għaldaqstant jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

14. L-Uffiċċju Ewropew Kontra l-Frodi (16), is-Servizz Ewropew għall-Azzjoni Esterna (11), l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (8), l-Awtorità Bankarja Ewropea (5), l-Eurojust (4), l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviżiv u l-Kultura (4), il-Bank Ewropew tal-Investiment (4), l-Aġenzija tal-Unjoni Ewropea għad-Drittijiet Fundamentali (3), il-Fondazzjoni Ewropea għat-Titjib tal-Kundizzjonijiet tal-Ħajja u tax-Xogħol (3), il-Bank Ċentrali Ewropew (3), il-Qorti Ewropea tal-Awdituri (3), l-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà fl-Avjazzjoni (3), l-Aġenzija Eżekuttiva tan-Netwerk Trans-Ewropew tat-Trasport (2), il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew (2), l-Awtorità Ewropea tal-Assigurazzjoni u l-Pensjonijiet tax-Xogħol (2), il-Kunsill Ewropew (2), l-Europol (2), l-Aġenzija Eżekuttiva għar-Riċerka (2), l-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà tan-Networks u l-Informazzjoni (2), l-Aġenzija Eżekuttiva tal-Kunsill Ewropew għar-Riċerka (2), l-Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq (2), l-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern (2), l-Impriża Konġunta Ewropea għall-ITER u l-Iżvilupp tal-Enerġija minn Fużjoni (2), il-Kumitat tar-Reġjuni (1), l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Kompetittività u l-Innovazzjoni (1), l-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea (1), il-Frontex (1), l-Istitut Ewropew għall-Ugwaljanza bejn is-Sessi (1), l-Aġenzija Ewropea għas-Sustanzi Kimiċi (1), iċ-Ċentru Ewropew għall-Monitoraġġ tad-Droga u d-Dipendenza fuq id-Droga (1), l-Aġenzija Ewropea għall-Ambjent (1), l-Awtorità Ewropea għas-Sigurtà tal-Ikel (1), il-Kulleġġ Ewropew tal-Pulizija (1), l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà Marittima (1), u ċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard (1).

It-tipi ewlenin ta' allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina li l-Ombudsman investiga fl-2011 ikkonċernaw il-legalità (28 % tal-investigazzjonijiet), talbiet għal informazzjoni (16.2 %), il-ġustizzja (13.6 %), id-dikjarazzjoni tar-raġunijiet tad-deċiżjonijiet u l-possibbiltajiet li jinfetaħ appell (8.1 %), limiti ta' żmien raġonevoli għat-teħid ta' deċiżjonijiet (7.3 %), talbiet għal aċċess pubbliku ta' dokumenti (7.1 %), assenza ta' diskriminazzjoni (6.8 %), kif ukoll it-tweġiba ta' ittri bil-lingwa taċ-ċittadini u l-indikazzjoni tal-uffiċjal kompetenti (5.8 %).

Figura 1.8: Allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina rigward:



Nota: F'ċerti każijiet, investigazzjoni eżaminat żewġ tipi jew iktar ta' amministrazzjoni ħażina. Għaldaqstant, jekk dawn il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

1.4 Sejbiet tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman

Ċittadini individwali ppreżentaw total ta' 82 % ta' lmenti li wasslu għal investigazzjonijiet (253), filwaqt li kumpaniji, assoċjazzjonijiet, u persuni ġuridiċi oħrajn ippreżentaw 18 % (57).

Kif tindika l-Figura 1.6 ta' hawn fuq, l-Ombudsman għalaq 318 investigazzjoni fl-2011. Huwa fetaħ 310 minn dawn fuq il-bażi ta' lmenti u tmienja fuq inizjattiva proprja.

Ċittadini individwali ppreżentaw total ta' 82 % ta' lmenti li wasslu għal investigazzjonijiet (253), filwaqt li kumpaniji, assoċjazzjonijiet, u persuni ġuridiċi oħrajn ippreżentaw 18 % (57).

Tabella 1.3: Sors ta' lmenti li wasslu għal investigazzjonijiet magħluqa fl-2011

Kumapaniji, assoċjazzjonijiet, u persuni ġuridiċi oħrajn	18 % (57)
Ċittadini individwali	82 % (253)

Ħafna mill-investigazzjonijiet magħluqa mill-Ombudsman fl-2011 tlestew fi żmien sena (66 %). Huwa għalaq iktar minn terz, jiġifieri, 36 %, fi żmien tliet xhur. F'din il-kategorija tal-aħħar kienu inklużi każijiet li l-Ombudsman seta' jsolvi malajr ħafna, pereżempju, billi ċempel lill-istituzzjoni kkonċernata biex jipproponi soluzzjoni[15]. L-Ombudsman lesta iktar minn 80 % tal-investigazzjonijiet fi żmien 18-il xahar. It-tul medju tal-investigazzjonijiet kien ta' għaxar xhur, meta mqabbel mal-medja ta' disa' xhur fl-2010.

Tabella 1.4: Tul tal-investigazzjoni tal-każijiet magħluqa fl-2011

Tul medju ta' investigazzjoni	10 xhur
Każijiet magħluqa fi żmien 3 xhur	36 %
Każijiet magħluqa fi żmien 12-il xahar	66 %
Każijiet magħluqa fi żmien 18-il xahar	80 %

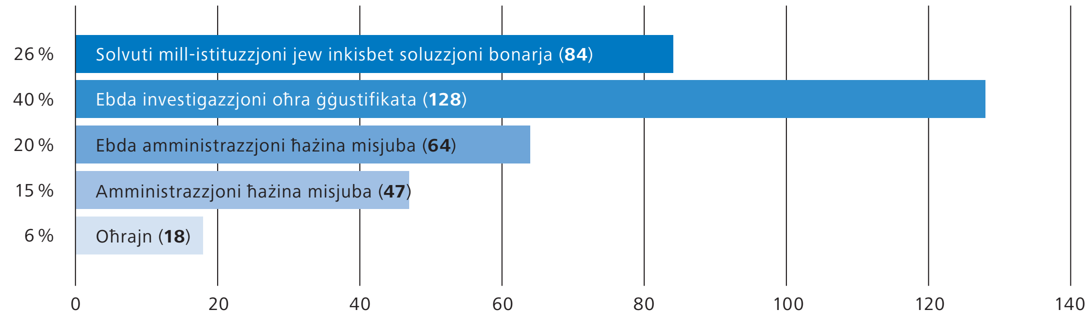
Nota: Abbażi ta' 30 jum fix-xahar.

Kif tindika l-Figura 1.9, f'84 mill-każijiet magħluqa mill-Ombudsman fl-2011, inkiseb eżitu pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni bonarja jew solviet il-kwistjoni. L-Ombudsman ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina f'64 każ u sab amministrazzjoni ħażina f'47 oħra. F'13 minnhom (imqabbel ma' sebgħa fl-2010), l-istituzzjoni inkwistjoni aċċettat b'mod sħiħ jew inkella b'mod parzjali abbozz ta' rakkomandazzjoni. L-Ombudsman għalaq 35 każ b'rimarki kritiċi (ara l-Figura 1.10). F'39 każ, l-Ombudsman ħareġ rimarki ulterjuri li huma maħsuba sabiex jgħinu fit-titjib tal-prestazzjoni futura tal-istituzzjoni rilevanti. Dawn is-sejbiet huma spjegati f'iktar dettall hawn taħt[16].

15. Din il-figura tinkludi każijiet fejn l-Ombudsman ikun wettaq investigazzjoni sħiħa li kieku l-persuna li għamlet l-ilment ma rtiratx l-ilment. Tinkludi wkoll il-każijiet fejn l-Ombudsman wettaq investigazzjoni li mbagħad wara għalaqha peress li l-persuna li għamlet l-ilment iddeċidiet li tressaq il-każ quddiem il-qorti.

16. L-analiżi li ssegwi hija bbażata fuq investigazzjonijiet li tlestew matul l-2011. L-Ombudsman jista' jkun ħareġ diversi sejbiet, jekk investigazzjoni tkun trattat iktar minn allegazzjoni jew talba waħda.

Figura 1.9: Ir-riżultati tal-investigazzjonijiet magħluqin fl-2011



Nota 1: F'xi każijiet, l-Ombudsman għalaq l-investigazzjonijiet minħabba żewġ raġunijiet jew iktar. Għaldaqstant jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

Nota 2: F'każ minnhom fejn l-Ombudsman sab amministrazzjoni ħażina, huwa għalaq l-investigazzjoni kemm b'rimarka kritika kif ukoll b'abbozz ta' rakkomandazzjoni li l-istituzzjoni aċċettat b'mod sħiħ.

L-ebda amministrazzjoni ħażina

Fl-2011, l-Ombudsman għalaq 64 każ li fihom ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina. Sejba ta' ebda amministrazzjoni ħażina ma tfissirx neċessarjament eżitu negattiv għall-persuna li għamlet l-ilment, li tal-inqas tirċievi spjegazzjoni sħiħa mill-istituzzjoni kkonċernata fir-rigward ta' dak li tkun għamlet. Il-persuna li għamlet l-ilment tibbenefika wkoll mill-analiżi indipendenti tal-Ombudsman fuq il-każ. Fl-istess ħin, u kif jindika l-każ ta' hawn taħt, tali sejba sservi bħala evidenza tanġibbli li l-istituzzjoni kkonċernata tkun aġixxiet b'mod konformi mal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba.

Dritt ta' moviment liberu fl-UE

Ċittadin Irlandiż li jgħix fil-Pajjiżi l-Baxxi kien dijanjostikat b'marda deġenerattiva, u kien preskitt bi prodotti mediċinali palljattivi li fihom il-kannabis. Huwa għamel diversi tentattivi biex jikseb permess sabiex jagħmel żjara qasira lill-familja tiegħu fl-Irlanda. Madankollu, l-awtoritajiet Irlandiżi ddikjaraw li kien sejjer jiġi arrestat malli jidħol fil-pajjiż, minħabba pussess ta' droga. Huwa ppreżenta lment ta' ksur lill-Kummissjoni, li kien jgħid li l-Irlanda ma kinitx kisret il-liġi tal-UE. Huwa rrikorra għall-Ombudsman li, wara investigazzjoni (il-każ **2062/2010/JF**), ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina min-naħa tal-Kummissjoni. Dan il-każ kien jikkonċerna xi dispożizzjonijiet mill-*acquis* ta' Schengen li ma kinux għadhom jorbtu legalment

Sejba ta' ebda amministrazzjoni ħażina ma tfissirx neċessarjament eżitu negattiv għall-persuna li għamlet l-ilment, li tal-inqas tirċievi spjegazzjoni sħiħa mill-istituzzjoni kkonċernata fir-rigward ta' dak li tkun għamlet.

fl-Irlanda, li għaldaqstant setgħet tapplika legalment il-leġiżlazzjoni tagħha dwar id-drogi mingħajr ma tieħu kont ta' din il-liġi partikolari. Minkejja din is-sejba, l-Ombudsman kien imqanqal profondament mill-każ. Għaldaqstant, huwa għarraf lill-Ombudsman Irlandiż u lill-President tal-Kummissjoni tad-Drittijiet tal-Bniedem dwar dan il-każ, u stedinhom sabiex jieħdu kwalunkwe azzjoni li jqisuha utli.

Rimarki ulterjuri

Anki meta l-Ombudsman ma jsib ebda amministrazzjoni ħażina jew meta jikkonkludi li ma hemm ebda bażi biex ikompli l-investigazzjoni tiegħu, huwa jista' joħroġ rimarka ulterjuri jekk jidentifika opportunità li tittejjeb il-kwalità tal-amministrazzjoni tal-istituzzjoni kkonċernata. Rimarka ulterjuri ma għandhiex tinftiehem bħala li timplika kritika tal-istituzzjoni li lilha tiġi indirizzata. Minflok din għandha l-għan li tagħti parir lill-istituzzjoni fuq kif tista' tittejjeb prattika partikolari sabiex ittejjeb il-kwalità tas-servizz li tipprovdi liċ-ċittadini. L-Ombudsman għadda rimarki ulterjuri f'39 każ fl-2011, inkluż dan li ġej:

Allegazzjoni ta' nuqqas ta' għoti ta' aċċess sħiħ għal dokument

Il-Kummissarju għall-Kummerċ iltaqa' mar-rappreżentanti ta' organizzazzjoni tan-negozju fl-2008. Organizzazzjoni tas-soċjetà ċivili xtaqet li jkollha aċċess għall-minuti ta' din il-laqgħa iżda ngħatat biss aċċess parzjali għalihom. Hija ressqet ilment quddiem l-Ombudsman (il-każ **1633/2008/DK**), li sab li l-Kummissjoni ma spjegatx b'mod xieraq id-deċiżjoni tagħha għalfejn irrifjutat l-aċċess għal ċerti partijiet tad-dokument, u għalfejn neħħiet sezzjoni minnu. Bi tweġiba, il-Kummissjoni pprovdiet raġunijiet riveduti għad-deċiżjoni tagħha u tat aċċess għall-parti li neħħiet qabel. L-Ombudsman kien tal-fehma li t-tweġiba tal-Kummissjoni għall-proposta tiegħu biex tinstab soluzzjoni bonarja kienet ġeneralment sodisfaċenti. Madankollu, huwa għamel rimarka ulterjuri li fiha fakkar li l-istituzzjonijiet ma jistgħux jiddeċiedu dwar il-fatt jekk xi parti minn dokument eżistenti tikkostitwixxix 'sotto-dokument' jew dokument ieħor sempliċement għax tinkludi tip differenti ta' informazzjoni. Barra minn hekk, l-istituzzjonijiet għandhom jittrattaw ir-referenzi għall-annessi bħala parti mid-dokumenti kkonċernati, u ma għandhomx jeskluduhom mill-analiżi tagħhom meta jittrattaw talba għal aċċess ta' dokumenti.

Każijiet solvuti mill-istituzzjoni u soluzzjonijiet bonarji

Kull meta jkun possibbli, l-Ombudsman jipprova jikseb eżitu pożittiv li jissodisfa kemm lill-persuna li għamlet l-ilment kif ukoll lill-istituzzjoni li jsir l-ilment kontriha. Il-kooperazzjoni tal-istituzzjonijiet tal-UE hija essenzjali għas-suċċess fil-ksib ta' eżiti simili, li tgħin sabiex jittejbu r-relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet u ċ-ċittadini u tista' tevita l-bżonn ta' kawża li tieħu ż-żmien u li tiswa l-flus.

Matul l-2011, f'84 każ, il-kwistjoni ġiet solvuta mill-istituzzjoni jew instabet soluzzjoni bonarja għaliha. Hawn taħt ingħata eżempju tajjeb ta' każ bħal dan.

Nuqqas ta' informazzjoni

It-terremot u t-tsunami ta' Marzu 2011 li seħħew fil-Ġappun ħallew ħsara fl-impjant tal-enerġija nukleari tal-pajjiż f'Fukushima, u dan wassal għal żieda fil-kontaminazzjoni radjuattiva fl-inħawi tal-madwar. L-Ombudsman irċieva diversi lmenti miċ-ċittadini, li bdew jagħtu ħjiel li kien hemm nuqqas ta' informazzjoni dwar il-bidliet imwettqa fil-livelli massimi ta' kontaminazzjoni radjuattiva permessi għall-ikel li l-UE importat mill-Ġappun. Meta l-Ombudsman saqsa din il-mistoqsija lill-Kummissjoni (f'investigazzjoni fuq inizjattiva proprja **OI/5/2011/BEH**), din spjegat li eżattament wara l-aċċident, l-UE attivat il-mekkaniżmi ta' emerġenza li kienet adottat fid-dawl tal-aċċident ta' Chernobyl. Dawn inkludew il-livelli massimi ta' kontaminazzjoni radjuattiva permessi għall-ikel li kienu iktar għoljin mil-livelli Ġappuniżi. F'April 2011, il-Kummissjoni naqqset il-livelli massimi permessi biex iġġibhom f'konformità mal-livelli Ġappuniżi.

Jekk investigazzjoni twassal għal sejba preliminari ta' amministrazzjoni ħażina, l-Ombudsman jipprova jsib soluzzjoni bonarja, kull meta jkun possibbli. Matul is-sena huwa għalaq għaxar każijiet, inkluż il-każ ta' hawn taħt, li fih instabet soluzzjoni bonarja. Fl-aħħar tal-2011, kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati 28 proposta għal soluzzjoni bonarja.

Jekk investigazzjoni twassal għal sejba preliminari ta' amministrazzjoni ħażina, l-Ombudsman jipprova jsib soluzzjoni bonarja, kull meta jkun possibbli.

Politika lingwistika kontra l-liġi

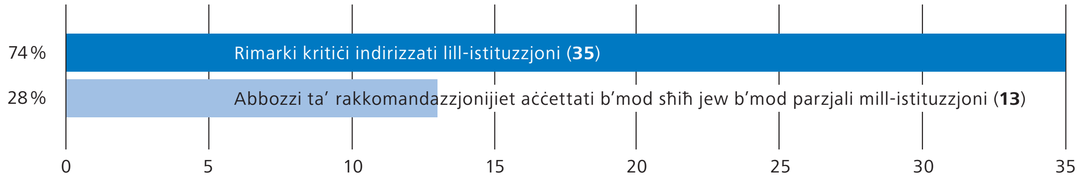
Ċittadin Pollakk innota li s-sit elettroniku tal-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern (UASI) kienet disponibbli biss bl-Ingliż, il-Franċiż, il-Ġermaniż, it-Taljan u l-Ispanjol. Huwa bagħat email lill-UASI bil-Pollakk, li fiha indika li s-sit elettroniku ma kinitx disponibbli bil-Pollakk u talabha sabiex tirrettifika din is-sitwazzjoni, li skont il-fehma tiegħu kienet kontra l-liġi. L-UASI wieġeb bl-Ingliż, u ddikjara li huwa jista' jwieġeb biss għall-emails f'waħda mill-ħames lingwi ta' ħidma msemmija hawn fuq. Huwa ta l-parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tippreżenta l-mistoqsijiet ulterjuri tagħha b'waħda minn dawn il-lingwi. Il-persuna li għamlet l-ilment imbagħad avviċinat lill-Ombudsman (il-każ **2413/2010/MHZ**), li fetaħ investigazzjoni fuq it-talbiet tagħha. L-UASI biddel il-prattika tiegħu wara l-investigazzjoni tal-Ombudsman, biex b'hekk ikun jista' jwieġeb għat-talbiet bi kwalunkwe waħda mit-23 lingwa uffiċjali tal-UE. Huwa ħabbar ukoll li sejjer jagħmel il-paġna ewlenija tas-sit elettroniku tiegħu disponibbli b'dawk il-lingwi kollha u sejjer jispjega l-politika tiegħu dwar il-lingwa. Il-persuna li għamlet l-ilment kienet sodisfatta b'mod sħiħ bil-bidla tal-UASI fil-politika dwar il-lingwa. L-Ombudsman faħħar it-tweġiba tal-UASI u kkunsidra l-kwistjoni solvuta.

F'ċerti każijiet, l-ilment jista' jiġi solvut jew tista' tinstab soluzzjoni bonarja jekk l-istituzzjoni kkonċernata toffri kumpens lill-persuna li għamlet l-ilment. Kull offerta bħal din issir *ex gratia*, jiġifieri, mingħajr ammissjoni ta' responsabbiltà legali u mingħajr ma jinħoloq preċedent legali.

Amministrazzjoni ħażina misjuba

L-Ombudsman ikkonkluda li kien hemm amministrazzjoni ħażina fi 15 % tal-każijiet li ngħalqu fl-2011. F'35 każ bħal dawn, il-każ ingħalaq b'rimarki kritiċi lill-istituzzjoni kkonċernata (33 każ fl-2010). Barra minn hekk, hu għalaq 13-il każ meta l-istituzzjoni li kontriha kien sar l-ilment aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni mingħandu.

Figura 1.10: Investigazzjonijiet fejn instabet amministrazzjoni ħażina



Nota: F'każ minnhom fejn l-Ombudsman sab amministrazzjoni ħażina, l-abbozz ta' rakkomandazzjoni ġie aċċettat parzjalment mill-istituzzjoni, iżda l-Ombudsman għamel ukoll rimarka kritika. Għaldaqstant jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

Rimarki kritiċi

Jekk soluzzjoni bonarja mhijiex possibbli jew jekk ma nstabitx soluzzjoni, l-Ombudsman jista' jew jagħlaq il-każ b'rimarka kritika lill-istituzzjoni kkonċernata jew inkella jfassal abbozz ta' rakkomandazzjoni. Normalment, l-Ombudsman jagħmel rimarka kritika jekk (i) ma jkunx iktar possibbli għall-istituzzjoni kkonċernata li telimina l-każ ta' amministrazzjoni ħażina, (ii) l-amministrazzjoni ħażina tidher li ma jkollhiex implikazzjonijiet ġenerali, u (iii) ma jkunx hemm bżonn ta' azzjoni ta' follow-up mill-Ombudsman. L-Ombudsman jagħmel ukoll rimarka kritika jekk huwa jqis li abbozz ta' rakkomandazzjoni ma jkollu l-ebda skop utli. Huwa jimxi wkoll b'dan il-mod f'każijiet fejn l-istituzzjoni kkonċernata tonqos milli taċċetta abbozz ta' rakkomandazzjoni, u fejn ma jqisx li jkun xieraq li jiġi ppreżentat rapport speċjali lill-Parlament.

Rimarka kritika tikkonferma lill-persuna li għamlet l-ilment li l-ilment tagħha kien ġustifikat. Din tindika lill-istituzzjoni kkonċernata x'għamlet ħażin, biex b'hekk tkun tista' tevita li terġa' twettaq amministrazzjoni ħażina simili fil-futur. L-eżempju li ġej juri ċ-ċirkostanzi li jistgħu jwasslu lill-Ombudsman sabiex joħroġ rimarka kritika.

Rimarka kritika tikkonferma lill-persuna li għamlet l-ilment li l-ilment tagħha kien ġustifikat. Din tindika lill-istituzzjoni kkonċernata x'għamlet ħażin, biex b'hekk tkun tista' tevita li terġa' twettaq amministrazzjoni ħażina simili fil-futur.

Informazzjoni qarrieqa

Meta f'April 2010 żbroffa vulkan ġewwa l-Islanda, fl-Ewropa ġew ikkanċellati eluf ta' titjiriet. Fl-4 ta' Mejju 2010, il-Kummissjoni ppubblikat, fuq siti elettroniċi differenti, informazzjoni għall-passiġġieri bl-ajru affettwati, inkluż dokument b'mistoqsijiet u bi tweġibiet. Il-ġurnata ta' wara, l-Assoċjazzjoni tal-Linji tal-Ajru tar-Reġjuni Ewropej bagħtet email lill-Kummissjoni, li fiha ġibdet l-attenzjoni għal dak li hija kkunsidrat bħala informazzjoni qarrieqa. B'mod partikolari, hi indikat li d-dokument implika b'mod żbaljat li l-passiġġieri kellhom dritt awtomatiku għal kumpens fil-każijiet kollha li jinvolvu bagalji mdewma. Il-Kummissjoni damet ġimagħtejn biex tikkonkludi li dik il-parti ta' informazzjoni fid-dokument kienet tabilħaqq qarrieqa, u iktar minn xahar biex tneħħiha mis-sit elettroniku rilevanti. Fil-każ **1301/2010/GG**, l-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni minħabba li ppubblikat informazzjoni qarrieqa. Huwa kkonkluda wkoll li t-tul ta' żmien li l-Kummissjoni damet sakemm ma neħħiet din l-informazzjoni kienet wieħed inaċċettabbli. L-Ombudsman ħass li kien hemm bżonn ta' azzjoni ħafna iktar rapida peress li r-rilevanza tal-informazzjoni bdiet tonqos hekk kif is-sitwazzjoni fl-ajruporti Ewropej reġgħet bdiet tiġi għan-normal.

Follow-up għal rimarki kritiċi u rimarki ulterjuri

Bil-ħsieb li jassigura li l-istituzzjonijiet jitgħallmu mill-iżbalji tagħhom u li l-amministrazzjoni ħażina tkun evitata fil-futur, kull sena l-Ombudsman jgħarraf lill-pubbliku rigward is-sejbiet tiegħu dwar il-follow-up tal-istituzzjonijiet għal rimarki kritiċi u ulterjuri. Huwa jagħmel dan permezz ta' studju li jippubblika fuq is-sit elettroniku tiegħu.

Follow-up għal rimarki kritiċi u ulterjuri li saru fl-2010[17]

L-Ombudsman stieden lill-istituzzjonijiet ikkonċernati biex iwieġbu, fi żmien sitt xhur, għar-rimarki kritiċi u ulterjuri li huwa għamel fl-2010. Huwa rċieva reazzjonijiet għar-rimarki kollha li saru, għalkemm b'xi dewmien f'ċerti każijiet.

F'ċerti każijiet, il-follow-up għal rimarki kritiċi u ulterjuri kien wieħed eżemplari, hekk kif wera li dawk responsabbli jirrikonoxxu l-valur ta' dan l-eżerċizzju fit-titjib tas-servizz li jipprovdu liċ-ċittadini. F'oħrajn, ir-rispons kien wieħed difensiv u diżappuntanti, li jindika

17. L-istudju ta' follow-up tal-Ombudsman huwa disponibbli fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark

li kien għad fadal iżjed xogħol xi jsir, mill-Ombudsman u l-istituzzjonijiet infushom, biex tiġi assigurata amministrazzjoni tal-UE ta' klassi għolja. Jekk wieħed jieħu flimkien ir-rimarki kritiċi u dawk ulterjuri li saru fl-2010, ir-rata ta' follow-up sodisfaċenti kienet ta' 78 %. Il-follow-up għar-rimarki kritiċi kien sodisfaċenti f'95 % tal-każijiet, filwaqt li r-rata ta' follow-up sodisfaċenti fir-rimarki kritiċi kienet ferm iktar baxxa b'68 %.

Matul l-2011, l-Ombudsman ħareġ 25 abbozz ta' rakkomandazzjonijiet, inkluż il-każ ta' hawn taħt. Barra minn hekk, 10 abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet mill-2010 wasslu għal deċiżjonijiet fl-2011, filwaqt li ngħalqu tliet każijiet oħrajn wara abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet li saru fl-2009. L-Ombudsman għalaq 13-il każ matul is-sena meta l-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni b'mod sħiħ jew b'mod parzjali. L-Ombudsman għalaq tmien każijiet b'rimarki kritiċi.

Jekk wieħed jieħu flimkien ir-rimarki kritiċi u dawk ulterjuri li saru fl-2010, ir-rata ta' follow-up sodisfaċenti kienet ta' 78 %.

Seba' mill-follow-ups ħaqqhom li jissemmew b'mod speċjali bħala każijiet li għandhom iservu bħala mudell għal istituzzjonijiet oħra dwar kif għandhom jirreaġixxu bl-aħjar mod għal rimarki kritiċi u dawk ulterjuri. Dawn jikkonċernaw il-Parlament (**1825/2009/IP**), il-Kummissjoni (**485/2008/PB**, **1039/2008/FOR**, **1658/2008/PB**, u **1302/2009/TS**), l-Uffiċċju Ewropew Kontra l-Frodi (OLAF) (**182/2010/MHZ**), u l-Aġenzija Ewropea għall-Ġestjoni tal-Kooperazzjoni Operattiva fil-Fruntieri Esterni tal-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea (Frontex) (**923/2009/FOR**).

Abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet

Fejn huwa possibbli għall-istituzzjoni kkonċernata li telimina l-każ ta' amministrazzjoni ħażina, jew fejn l-amministrazzjoni ħażina hija partikolarment serja, jew għanda implikazzjonijiet ġenerali, l-Ombudsman normalment joħroġ abbozz ta' rakkomandazzjonijiet lill-istituzzjoni involuta jew li tressaq ilment kontriha. Skont l-Artikolu 3(6) tal-Istatut tal-Ombudsman, l-istituzzjoni għandha tibgħat opinjoni dettaljata fi żmien tliet xhur.

Fl-aħħar tal-2011, kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati 21 abbozz ta' rakkomandazzjoni, inkluż tlieta li saru fl-2010 u 18 fl-2011.

It-trasparenza, l-amministrazzjoni tajba u non-diskriminazzjoni

Il-Kummissjoni twettaq b'mod regolari konsultazzjonijiet pubbliċi biex b'hekk iċ-ċittadini, l-assoċjazzjonijiet u partijiet interessati oħra jkunu jistgħu jieħdu sehem fit-teħid tad-deċiżjonijiet tal-UE. Fl-2010, avukat Spanjol ressaq ilment lill-Ombudsman (każ **640/2011/AN**) li l-Kummissjoni ppubblikat konsultazzjoni dwar it-tassazzjoni fuq is-settur finanzjarju bl-Ingliż, il-Franċiż u l-Ġermaniż biss. Il-Kummissjoni rrikonoxxiet li l-ostaklu tal-lingwa jista' jwaqqaf liċ-ċittadini milli jipparteċipaw fil-konsultazzjonijiet tagħha. Madankollu, hija argumentat li ż-żmien u r-riżorsi jistgħu jillimitaw il-multilingwiżmu, u li ma kienx meħtieġ li tippubblika l-konsultazzjonijiet fil-lingwi tal-UE kollha. L-Ombudsman ikkonkluda li l-politika restrittiva dwar il-lingwa tal-Kummissjoni kkostitwixxiet amministrazzjoni ħażina u stedinha sabiex tippubblika l-konsultazzjonijiet tagħha fit-23 lingwa kollha tal-UE jew inkella meta tkun mitluba tipprovdi traduzzjonijiet. L-iskadenza għall-Kummissjoni sabiex tippreżenta opinjoni dettaljata dwar ir-rakkomandazzjoni kien id-29 ta' Frar 2012.

Rapporti speċjali

Jekk istituzzjoni tal-Unjoni tonqos milli twieġeb b'mod sodisfaċenti għal abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-Ombudsman jista' jibgħat rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Ir-rapport speċjali jista' jinkludi xi rakkomandazzjonijiet.

Kif intwera fir-*Rapport Annwali 1998* tal-Ombudsman, il-possibbiltà li jippreżenta rapport speċjali lill-Parlament hija ta' valur kbir għall-ħidma tal-Ombudsman. Rapport speċjali lill-Parlament Ewropew huwa l-aħħar pass sostantiv li jista' jieħu l-Ombudsman meta jkun qiegħed jinvestiga każ. Dan għaliex l-adozzjoni ta' riżoluzzjoni u l-eżerċizzju tas-setgħat tal-Parlament huma kwistjonijiet għall-ġudizzju politiku tal-istituzzjoni kkonċernata. L-Ombudsman naturalment jipprovdi kwalunkwe informazzjoni u assistenza li tkun meħtieġa mill-Parlament fl-indirizzar ta' rapport speċjali.

Skont ir-Regoli tal-Parlament Ewropew, il-Kumitat għall-Petizzjonijiet huwa responsabbli għar-relazzjonijiet tal-Parlament mal-Ombudsman. Waqt laqgħa tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet li saret fit-12 ta' Ottubru 2005, l-Ombudsman, f'konformità mal-Artikolu 205(3) tar-Regoli ta' Proċedura tal-Parlament, qabel li jidher quddiem il-Kumitat, kull meta jippreżenta rapport speċjali lill-Parlament.

Fl-2011, l-Ombudsman ma ppreżenta l-ebda rapport speċjali lill-Parlament.

1.5 Każijiet saljenti li jagħtu eżempju tal-aħjar prattiki

Għaxar każijiet saljenti li ngħalqu fl-2011 jagħtu eżempju tal-aħjar prattika. Ir-rieda tal-istituzzjonijiet li jikkooperaw mal-Ombudsman sabiex jilħqu riżoluzzjoni sodisfaċenti tal-ilmenti hija espressjoni importanti tal-impenn tagħhom lejn il-prinċipju ta' kultura ta' servizz. F'ċerti każijiet, l-impenn kostruttiv tal-persuni li għamlu l-ilment kien ukoll kruċjali biex jinkiseb eżitu li kulħadd jirbaħ bih.

> Għaxar każijiet saljenti li ngħalqu fl-2011 jagħtu eżempju tal-aħjar prattika.

Il-każ **3264/2008/GG** jikkostitwixxi każ bħal dan. L-Ombudsman faħħar il-Kummissjoni, b'mod partikolari, id-Direttorat Ġenerali tagħha għas-Soċjetà Informatika u l-Mezzi ta' Komunikazzjoni, għall-approċċ kostruttiv li kellha f'dan il-każ. Il-Kummissjoni kkomunikat lil min kien jimpjega lill-persuna li għamlet l-ilment preżunzjonijiet dwar il-persuna li għamlet l-ilment u martu li marru lil hinn mis-sempliċi preżunzjoni li f'dan il-każ jista' jeżisti kunflitt ta' interess. Fit-tweġiba tagħha, il-Kummissjoni ppreżentat abbozz ta' ittra li kienet beħsiebha tibgħat lil min kien jimpjega lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tiċċara l-kwistjonijiet. Wara li saru iktar kuntatti bejn il-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman, u l-Kummissjoni, din tal-aħħar aċċettat li timmodifika din l-ittra. Fl-ittra li sa fl-aħħar intbagħtet, il-Kummissjoni rrikonoxxiet li marret lil hinn minn kemm dmirijietha strettament kienu jeħtieġu, meta hi kkomunikat preżunzjonijiet dwar il-persuna li għamlet l-ilment u martu. Il-Kummissjoni żiedet tgħid li dawn il-preżunzjonijiet sussegwentement irriżultaw infondati.

Eżempju ieħor ta' kooperazzjoni utli bejn l-Ombudsman, il-persuna li għamlet l-ilment, u l-istituzzjoni huwa l-każ **2533/2009/VIK**, li kien jikkonċerna allegata diskriminazzjoni lingwistika fuq is-sit elettroniku tal-EPSO. Il-persuna li għamlet l-ilment ikkontestat l-istqarrija tal-EPSO fuq is-sit elettroniku tiegħu li minħabba raġunijiet operattivi, seta' jwieġeb biss għall-mistoqsijiet ippreżentati bl-Ingliż, il-Franċiż, jew il-Ġermaniż. L-EPSO spjega li s-sit elettroniku tiegħu indirizza żewġ udjenzi differenti, jiġifieri (i) il-kandidati fil-proċeduri ta' kompetizzjoni u għażla, u (ii) il-pubbliku ġenerali. Fir-rigward tal-ewwel grupp, l-EPSO spjega r-raġunijiet tiegħu li fuqhom ikkunsidra li l-korrispondenza mal-kandidati fil-proċeduri ta' għażla tista' tiġi limitata għall-Ingliż, il-Franċiż, u l-Ġermaniż. Il-persuna li għamlet l-ilment ma oġġezzjonatx għal dan. Fir-rigward tat-tieni grupp, l-EPSO indika li tittratta bl-istess mod it-talbiet kollha għal informazzjoni miċ-ċittadini, l-unika differenza hija li, fid-dawl tal-ħtieġa possibbli għal traduzzjoni, jaf ikun meħtieġ iktar żmien biex tingħata tweġiba għal talba mressqa f'lingwa li tkun differenti mill-Ingliż, il-Franċiż, jew il-Ġermaniż. Il-persuna li għamlet l-ilment aċċettat l-ispjegazzjonijiet tal-EPSO, iżda kkunsidrat li din l-informazzjoni għandha tiġi ppubblikata fuq is-sit elettroniku tal-EPSO. Hija għamlet proposti kostruttivi u preċiżi f'dan ir-rigward, li għalihom l-EPSO wieġeb b'mod pożittiv.

Fid-dawl tal-fatt li l-Ombudsman kull sena jittratta ħafna każijiet li jikkonċernaw it-trasparenza, il-każijiet saljenti f'dan il-qasam huma partikolarment apprezzati. Il-każ **2497/2010/FOR** kien jikkonċerna rifjut li jingħata aċċess pubbliku għal-lista tal-parteċipanti fi smigħ pubbliku organizzat mill-Kumitat għas-Superviżuri Bankarji Ewropej (KSBE). Peress li mill-1 ta' Jannar 2001, il-KSBE sar l-Awtorità Bankarja Ewropea (ABE), l-investigazzjoni tal-Ombudsman ġiet diretta lejn l-ABE. Din tal-aħħar iddikjarat li ħadet miżuri immedjati biex tikkonforma mar-rekwiżiti kollha li huma relatati mat-trasparenza. Bħala sinjal tal-impenn tagħha, hija qablet li taqsam il-lista tal-parteċipanti tal-KSBE mal-persuna li għamlet l-ilment.

Bi tweġiba għal abbozz ta' rakkomandazzjoni mill-Ombudsman, l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) qablet li tipprovdi aċċess pubbliku għar-rapporti ta' reazzjonijiet ssuspettati avversi serji li huma relatati ma' prodott farmaċewtiku. Meta għalaq il-każ **3106/2007/FOR**, l-Ombudsman irrikonoxxa l-progress importanti li għaddiet minnu l-Aġenzija biex tkun tista' tagħmel ix-xogħol tagħha iktar trasparenti.

Ftit wara li l-Ombudsman fetaħ investigazzjoni dwar il-każ **2609/2010/BEH**, il-persuna li għamlet l-ilment għarrfitu li l-Kummissjoni tagħtu aċċess illimitat għad-dokumenti kollha mitluba. Id-dokumenti kienu jirrigwardaw "Komunikazzjoni interpretattiva dwar l-applikazzjoni tal-Artikolu 296 tat-Trattat fil-qasam tal-akkwisti marbuta mad-difiża". Il-Kummissjoni inizjalment sostniet li d-dokumenti mitluba kienu jaqgħu b'mod sħiħ taħt il-kamp ta' applikazzjoni tal-eċċezzjoni mogħtija fl-Artikolu 4(1)(a), it-tieni inċiż, tar-Regolament 1049/2001, li jirrigwarda l-"kwistijonijiet militari u ta' difiża".

Fl-aħħar nett, rigward it-trasparenza, il-każ **3072/2009/MHZ** kien jikkonċerna n-nuqqas min-naħa tal-Kummissjoni li tittratta b'mod diliġenti lment dwar ir-Reġistru tar-Rappreżentanti ta' Gruppi ta' Interess tagħha (ir-"reġistru dwar it-trasparenza"). NGO ressqet ilment dwar id-data li tikkonċerna l-baġit ta'

lobbying ta' grupp ta' interess speċifiku, li l-Kummissjoni inkludiet fir-Reġistru tagħha. L-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja li tiddikjara li l-Kummissjoni tista' titlob il-grupp ta' interess inkwistjoni sabiex jispjega l-ispejjeż tiegħu marbuta mal-lobbying. Huwa ssuġġerixxa wkoll li l-Kummissjoni tista' tistabbilixxi u tqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku, regoli ġenerali li jikkonċernaw (i) il-proċeduri tagħha dwar it-trattament ta' lmenti relatati mar-Reġistru, (ii) kif il-gruppi ta' interess għandhom jikkalkulaw il-baġits ta' lobbying tagħhom, u (iii) kif dawn il-gruppi għandhom jirrappurtaw l-attivitajiet eliġibbli tagħhom għall-iskopijiet tar-Reġistru. Il-Kummissjoni aċċettat dawn il-proposti kollha.

L-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern (UASI) qabel li jibdel il-politika tiegħu dwar il-lingwa bi tweġiba għall-investigazzjoni tal-Ombudsman fil-każ **2413/2010/MHZ**. L-Ombudsman argumenta li prattika amministrattiva tajba teħtieġ li, sa fejn ikun possibbli, l-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-UE jipprovdu informazzjoni liċ-ċittadini bil-lingwa tagħhom stess. B'riżultat ta' dan, l-UASI qabel li jaċċetta t-talbiet bil-miktub minn kwalunkwe ċittadin tal-Unjoni, f'kull waħda mil-lingwi msemmija fl-Artikolu 55(1) tal-TUE, u li jipprovdi tweġiba fl-istess lingwa. Huwa ħabbar ukoll li sejjer jagħmel il-paġna ewlenija tas-sit elettroniku tiegħu disponibbli fil-lingwi tal-UE kollha u sejjer jispjega l-politika tiegħu dwar il-lingwa hemmhekk.

Il-każijiet **1804/2009/MHZ** u **899/2011/TN** kienu jikkonċernaw żewġ dispożizzjonijiet tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, jiġifieri, l-integrazzjoni tal-persuni b'diżabbiltajiet u l-prinċipju ta' ġustizzja[18]. B'mod speċifiku, il-każijiet kienu jikkonċernaw dispożizzjoni fir-Regolamenti tal-Persunal tal-UE, fejn benefiċċju għat-tfal dipendenti ta' membru tal-persunal jista' jiġi rduppjat jekk il-wild tiegħu/tagħha jbati minn marda serja li tinvolvi spejjeż kbar. Fl-ewwel każ, il-Parlament qabel li għandu jieħu kont tad-deċiżjonijiet tal-membri tal-persunal tiegħu li jridu jaħdmu fuq bażi part-time, meta jiddeċiedi dwar każijiet fejn l-uffiċjal ikkonċernat isibha diffiċli biex juri l-eżistenza tal-ispejjeż kbar li jirriżultaw mid-diżabbiltà tal-wild tiegħu/tagħha. Fit-tieni każ, il-Kummissjoni qablet li kellha tħallas lill-persuna li għamlet l-ilment, id-doppju tal-benefiċċju mid-data li bdiet taħdem bħala uffiċjal tal-UE u mhux mid-data li applikat għal dan il-benefiċċju. Il-każ ingħalaq malajr wara li l-Kummissjoni wieġbet b'mod pożittiv għal serje ta' mistoqsijiet li l-Ombudsman għamel fl-ittra tiegħu li fetħet l-investigazzjoni.

Fl-aħħar nett, l-Ombudsman laqa' b'sodisfazzjon il-passi li ħadet il-Kummissjoni fil-każ **1786/2010/PB**, bl-għan li tagħmel il-finanzjament għar-riċerka tal-UE wieħed inqas burokratiku. Il-każ kien jikkonċerna l-hekk imsejħa fondi 'ta' prefinanzjament' li jitħallsu mill-Kummissjoni fil-qafas tas-Seba' Programm Qafas għar-Riċerka tal-UE. Il-persuna li għamlet l-ilment oġġezzjonat għall-fatt li l-Kummissjoni kienet teħtieġ li r-riċevituri ta' finanzjament tal-UE jassiguraw li l-fondi rċevuti jiġġeneraw interess għall-benefiċċju tal-baġit tal-UE. Huwa stqarr, li dan l-obbligu kien wieħed burokratiku u mhux proporzjonat. L-Ombudsman sab li d-dispożizzjonijiet rilevanti fir-Regolament Finanzjarju u d-dispożizzjonijet ta' implimentazzjoni relatati jistgħu jiġu interpretati bħala li jagħtu appoġġ għall-pożizzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment, partikolarment fid-dawl tal-prinċipju

18. L-Artikoli 26 u 41(1) rispettivament tal-Karta.

ġenerali ta' ġustizzja. Huwa kkusidra wkoll li l-Kummissjoni ma kinitx konsistenti mal-prinċipju ta' ġestjoni finanzjarja tajba meta imponiet obbligi li jwasslu għal piżijiet mhux proporzjonati għall-benefiċjarji. Bi tweġiba, il-Kummissjoni ħabret regoli u prattiki ġodda li għandhom l-għan li jimplimentaw l-abbozz ta' rakkomandazzjoni f'dan il-każ. Il-Kummissjoni introduċiet dawn il-bidliet b'effett immedjat. B'mod iktar ġenerali, il-Kummissjoni qablet mal-Ombudsman dwar il-fatt li l-prinċipju ta' ġestjoni finanzjarja tajba għandu jiġi applikat b'mod kuntestwali fid-dawl tal-politiki segwiti u tal-kuntest tagħhom. Hija esprimiet l-intenzjoni tagħha li ssegwi dan l-approċċ anki fil-livell leġiżlattiv.

1.6 Analiżi tematika tal-investigazzjonijiet magħluqa

Normalment, id-deċiżjonijiet li jagħlqu l-każijiet jiġu ppubblikati fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman (http://www.ombudsman.europa.eu) bl-Ingliż u, jekk din tkun differenti, bil-lingwa tal-persuna li għamlet l-ilment. Jingħata wkoll sommarju bl-Ingliż ta' kull deċiżjoni. Is-sommarji tal-każijiet magħżula jiġu ppubblikati fuq is-sit elettroniku fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE kollha. Dawn is-sommarji jirriflettu l-firxa ta' suġġetti u ta' istituzzjonijiet tal-Unjoni koperti mit-318 deċiżjoni li għalqu l-każijiet, li adotta l-Ombudsman fl-2011, kif ukoll ir-raġunijiet differenti għall-għeluq tal-każijiet.

Din is-sezzjoni tippreżenta l-iktar sejbiet sinifikanti ta' liġi u ta' fatt inklużi fid-deċiżjonijiet tal-Ombudsman li jagħlqu l-investigazzjonijiet fl-2011. Hija tinkludi każijiet li kellhom impatt sinifikanti f'termini tal-promozzjoni tat-trasparenza u l-amministrazzjoni tajba fl-istituzzjonijiet tal-UE, każijiet li rriżultaw f'eżitu partikolarment pożittiv għall-persuna li għamlet l-ilment, u każijiet li ppermettew lill-Ombudsman jikkjarifika punti importanti ta' liġi jew jittratta kwistjonijiet li ma kinitx ippreżentata lilu qabel. Fid-dawl tal-isforzi tal-Ombudsman biex jippromwovi l-applikazzjoni tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, huma enfasizzati wkoll dawk il-każijiet importanti li jikkonċernaw xi drittijiet stipulati fil-Karta.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Din is-sezzjoni tanalizza s-suġġetti ta' investigazzjonijiet ewlenin li ġejjin:

- it-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-data personali;
- il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati;
- l-aġġudikazzjoni ta' sejħiet għall-offerti u għotjiet;
- l-eżekuzzjoni ta' kuntratti;
- l-amministrazzjoni u Regolamenti tal-Persunal;
- il-kompetizzjonijiet u proċeduri tal-għażla;
- il-kwistjonijiet istituzzjonali, ta' politika u oħrajn.

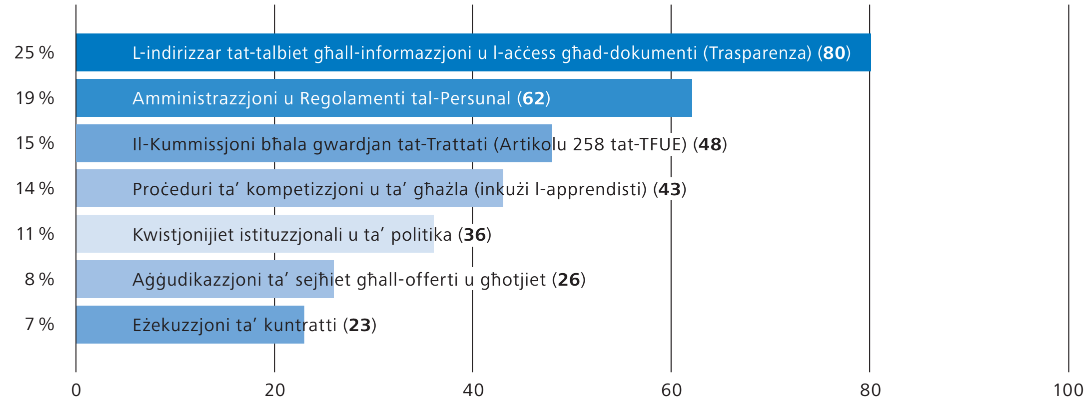
Għandu jiġi nnotat li jeżistu konverġenzi sostanzjali fost dawn is-suġġetti msemmija. Pereżempju, kwistjonijiet ta' trasparenza jitqajmu spiss f'ilmenti li jikkonċernaw ir-reklutaġġ jew ir-rwol tal-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati. Għandu jiġi nnotat ukoll li l-kategoriji mhumiex elenkati fl-istess ordni li jidhru fiha fil-Figura 1.11[19].

It-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-data personali

L-aċċess pubbliku għad-dokumenti

L-Artikolu 10(3) tat-TUE jirreferi għad-deċiżjonijiet fl-Unjoni li jittieħdu "bl-iktar mod miftuħ u mill-iktar qrib possibbli taċ-ċittadini", filwaqt li l-Artikolu 15(1) tat-TFUE jitlob lill-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-Unjoni sabiex iwettqu x-xogħol tagħhom bl-iktar mod miftuħ possibbli, sabiex jippromwovu l-prinċipju ta' tmexxija tajba u jassiguraw il-parteċipazzjoni tas-soċjetà ċivili. L-Artikolu 15(3) tat-TFUE jipprovdi għal dritt ta' aċċess għad-dokumenti tal-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-Unjoni. L-istess dritt huwa stipulat ukoll fl-Artikolu 42 tal-Karta. Ir-Regolament 1049/2001 jirregola dan id-dritt fundamentali ta' aċċess għad-dokumenti[20].

Figura 1.11: Suġġett tal-investigazzjonijiet magħluqa



19. Il-Figura 1.11 tipprovdi informazzjoni dwar l-investigazzjonijiet kollha li ngħalqu fl-2011 skont is-suġġett. Din il-figura għandha l-għan li tindika l-importanza tas-suġġetti diskussi f'termini tan-numru ta' każijiet globali tal-Ombudsman. Minkejja l-koinċidenza, il-każijiet jidhru biss taħt intestatura waħda f'din il-figura.

20. Ir-Regolament (KE) 1049/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-30 ta' Mejju 2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti tal-Parlament Ewropew, tal-Kunsill u tal-Kummissjoni; ĠU 2001 L 145, p. 43. Fit-30 ta' April 2008, il-Kummissjoni ressqet proposta (COM(2008)229 finali) biex temenda u tissostitwixxi r-Regolament 1049/2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti tal-Parlament Ewropew, tal-Kunsill u tal-Kummissjoni. Fil-15 ta' Diċembru 2011, il-Parlament Ewropew ivvota fuq ir-*Rapport ta' Cashman* li jittratta l-proposta tal-Kummissjoni.

Ir-Regolament 1049/2001 jagħti lill-applikanti għażla ta' rimedju. Dawn jistgħu jikkontestaw rifjut totali jew parzjali ta' aċċess jew permezz ta' proċeduri fil-qorti skont l-Artikolu 263 tat-TFUE, jew inkella billi jippreżentaw ilment lill-Ombudsman. Matul l-2011, l-Ombudsman għalaq investigazzjonijiet dwar 20 ilment li kienu jikkonċernaw l-applikazzjoni tar-Regolament 1049/2001, li 14 minnhom kienu kontra l-Kummissjoni. Dawn l-investigazzjonijiet kienu jkopru kemm kwistjonijiet proċedurali kif ukoll l-applikazzjoni tal-eċċezzjonijiet għall-aċċess pubbliku li huma pprovduti fl-Artikolu 4 tar-Regolament. Fir-rigward tal-kwistjonijiet proċedurali, reġistrazzjoni tard u tweġibiet tard għal talbiet jidhru li huma okkorrenzi relattivament komuni[21]. Fir-rigward tal-applikazzjoni tal-eċċezzjonijiet, hemm tendenza li għal darb'oħra jiġu invokati l-istess eċċezzjonijiet, u dawn huma enfasizzati hawn taħt[22].

Eċċezzjoni li tikkonċerna r-relazzjonijiet internazzjonali

Fil-każ **1051/2010/BEH**, il-Kummissjoni[23] rrifjutat li tagħti aċċess għal sezzjoni dwar kwistjonijiet ta' viża li hija inkluża f'rapport dwar il-laqgħat organizzati bejn ir-rappreżentati tal-UE u r-Russja. Hija invokat l-Artikolu 4(1)(a), it-tielet inċiż, tar-Regolament 1049/2001, li jispjega li: (i) l-iżvelar ipoġġi fil-qasam pubbliku, valutazzjonijiet li jikkonċernaw il-kwistjoni tal-viża, li ma ġewx maqsuma mad-delegazzjoni tar-Russja. Barra minn hekk, (ii) l-iżvelar idgħajjef il-pożizzjoni ta' negozjar tal-UE. L-Ombudsman ikkunsidra l-fatt li, skont il-ġurisprudenza tal-Qrati tal-UE, l-interessi mħarsa mill-Artikolu 4(1)(a) huma ta' natura partikolarment sensittiva. Għaldaqstant, l-istituzzjonijiet igawdu minn diskrezzjoni wiesgħa meta jiġu biex jiddeterminaw jekk xi żvelar jistax jimmina l-interess pubbliku mħares. Huwa kkunsidra l-argument li l-iżvelar idgħajjef il-pożizzjoni ta' negozjar tal-UE li għandha tiġi sostnuta mir-riżultati tal-ispezzjoni tiegħu tad-dokument. Barra minn hekk, is-sezzjoni rilevanti tad-dokument kienet relatata man-negozjati li għadhom għaddejjin u ppermettiet li jsiru konklużjonijiet dwar il-valutazzjoni tal-UE tal-approċċ li ttieħed mill-Federazzjoni Russa. Għaldaqstant, l-argument tal-istituzzjoni li jgħid li l-iżvelar ipoġġi f'periklu l-fiduċja reċiproka li teżisti bejn il-Federazzjoni Russa u l-UE kien wieħed plawżibbli.

Eċċezzjoni li tikkonċerna l-pariri legali

Fil-każ **1170/2009/KM**, ċittadin Ġermaniż talab lill-Kunsill sabiex jagħtih aċċess għal opinjoni mis-Servizz Legali tiegħu li tiddiskuti l-bażi legali għal regolament dwar l-ikel u l-għalf ġenetikament modifikat. Il-Kunsill ta aċċess biss għall-paragrafi ta' introduzzjoni tal-opinjoni, bl-argument li l-korp tad-dokument kien jaqa' taħt l-eċċezzjoni li tinsab fir-Regolament 1049/2001 li jirrigwarda l-protezzjoni tal-pariri legali. Wara li analizza d-dokument, l-Ombudsman wasal għall-konklużjoni preliminari li, abbażi ta' interpretazzjoni tajba tas-sentenza *Turco*[24], il-Kunsill ma kienx wera li l-aċċess kellu jiġi mċaħħad sabiex jitħarsu l-interessi tiegħu li jirċievi pariri legali utli mis-Servizz Legali tiegħu.

21. Għaldaqstant, l-Ombudsman laqa' b'sodisfazzjon id-dikjarazzjoni li għamlet il-Kummissjoni fil-follow-up tagħha għal rimarka kritika li hu għamel fl-2010, li s-sistema li qiegħda tintuża hija organizzata b'mod xieraq sabiex tittratta t-talbiet għal aċċess ta' informazzjoni inġenerali fil-limiti ta' żmien stabbilti mir-Regolament 1049/2001. Skont il-fehma tiegħu, din l-implikazzjoni timplika li l-Kummissjoni tqis dawn il-limiti ta' żmien bħala realistiċi u li jistgħu jintlaħqu.

22. F'ħafna każijiet, hija invokata iktar minn eċċezzjoni waħda.

23. Qabel ma s-servizzi tal-Ombudsman ipproċedew sabiex iwettqu spezzjoni tad-dokument inkwistjoni, il-Kummissjoni għarrfet lill-Ombudsman li, wara l-istabbilment tas-Servizz Ewropew għall-Azzjoni Esterna (SEAE), ir-responsabbiltà għall-każ issa kienet tagħmel parti minn dak is-servizz.

24. Każijiet konġunti C-39/05 P u C-52/05 P, *L-Isvezja u Turco vs l-Kunsill* [2008] ECR I-4723.

Huwa ssuġġerixxa li l-Kunsill għandu jagħti aċċess sħiħ għad-dokument inkwistjoni. Fir-rigward tal-punti proċedurali li qajmet il-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ippropona li l-Kunsill għandu jgħarraf lill-applikanti dwar id-data li fiha għandha tittieħed deċiżjoni skont ir-Regolament 1049/2001 u dwar ir-rimedji li għandhom għad-dispożizzjoni tagħhom qabel din id-data. Il-Kunsill ma qabilx mal-analiżi tal-Ombudsman iżda, minħabba ż-żmien li sadanittant kien għadda, huwa xorta waħda ddeċieda li jagħti aċċess għad-dokument. Huwa qabel ukoll li jgħarraf lill-applikanti dwar id-data sa meta għandu jiddeċiedi dwar l-applikazzjoni tagħhom. Madankollu, irrifjuta l-proposta li jgħarraf lill-applikanti bil-quddiem dwar ir-rimedji li għandhom għad-dispożizzjoni tagħhom.

Eċċezzjoni li tikkonċera spezzjonijiet, investigazzjonijiet u verifiki

It-tliet każijiet li ġejjin kienu jikkonċernaw talbiet għal aċċess ta’ dokumenti li jirrigwardaw il-liġi dwar il-kompetizzjoni fl-UE. Il-każ **297/2010/GG** kien jikkonċerna r-rifjut mid-Direttorat Ġenerali għall-Kompetizzjoni tal-Kummissjoni (DĠ Kompetizzjoni) li jagħti aċċess għall-manwal tal-proċeduri tiegħu (Antitrust ManProc) għat-trattament tal-każijiet dwar il-kompetizzjoni skont l-Artikoli 101 u 102 tat-TFUE. Il-Kummissjoni argumentat li l-iżvelar ikun ta’ detriment kbir għall-proċess ta’ teħid ta’ deċiżjoni tagħha u jimmina wkoll l-iskop tal-ispezzjonijiet u l-investigazzjonijiet tagħha fil-qasam ikkonċernat. Madankollu, hija spjegat ukoll li kienet qiegħda tagħżel u tadotta siltiet mid-dokumentazzjoni dwar il-proċeduri tagħha fil-każijiet tal-antitrust, bl-għan li tippubblikahom fuq is-sit elettroniku tagħha fl-għamla tal-aħjar prattiki. Il-persuna li għamlet l-ilment ma kenitx sodisfatta minn dan l-approċċ u rrikorriet għall-Ombudsman. Dan tal-aħħar ispezzjona l-Antitrust ManProc u kkonkluda li l-Kummissjoni kellha d-dritt li tirrifjuta li tiżvela ċerti partijiet minnha, iżda mhux id-dokument kollu kemm hu. Huwa stieden lill-Kummissjoni sabiex tagħti aċċess parzjali għall-moduli (l-iktar parti importanti tal-Antritrust ManProc) u li tikkonferixxi b’mod informali mal-persuna li għamlet l-ilment sabiex tinstab soluzzjoni xierqa fir-rigward tal-aċċess għad-dokumenti l-oħrajn li kienu jagħmlu parti mill-Antitrust ManProc. Il-Kummissjoni laqgħet b’sodisfazzjon il-proposta tal-Ombudsman u ħadet passi bl-għan li timplimentaha.

Il-każ **1403/2010/GG** kien jikkonċerna allegat nuqqas mid-DĠ Kompetizzjoni milli tittratta fil-ħin u b’mod korrett talba għal aċċess ta’ dokumenti li jirrigwardaw investigazzjoni dwar l-għajnuna mill-istat. Il-Kummissjoni wieġbet lill-persuna li għamlet l-ilment matul l-investigazzjoni tal-Ombudsman u għamlet apoloġija għad-dewmien ikkonstatat. Fir-rigward tas-sustanza, il-Kummissjoni rriferit għas-sentenza tal-Qorti tal-Ġustizzja fi *Technische Glaswerke*[25], li skontha kien hemm “preżunzjoni ġenerali li l-iżvelar tad-dokumenti fil-fajl amministrattiv, bi prinċipju jimmina l-protezzjoni tal-objettivi tal-attivitajiet ta’ investigazzjoni”. L-Ombudsman innota li l-approċċ li adottat il-Kummissjoni kien f’konformità mal-liġi tal-UE, kif interpretat mill-Qorti. Huwa kkunsidra wkoll li l-persuna li għamlet l-ilment ma wrietx li kien hemm dokumenti fil-fajl tal-Kummissjoni li ma ġewx koperti minn dik il-preżunzjoni u li ma kinux ġew żvelati, jew li kien hemm interess pubbliku ikbar fl-iżvelar. Madankollu, huwa nnota, li kien improbabbli ħafna li applikant qatt sejjer ikun f’pożizzjoni li jirribatti l-preżunzjonijiet imsemmija hawn fuq sakemm ma jkunx jaf x’dokumenti huma inklużi fil-fajl. Għaldaqstant, l-Ombudsman innota bi pjaċir li l-Kummissjoni pprovdiet lill-persuna li għamlet l-ilment b’lista

25. Il-każ C-139/07 P, *Il-Kummissjoni vs Technische Glaswerke Ilmenau*, is-sentenza tad-29 ta’ Ġunju 2010, li għadha ma ġietx irrappurtata.

tad-dokument li huma inklużi fil-fajl tagħha li jikkonċerna dan il-każ. Huwa għamel rimarka ulterjuri li fiha stieden il-Kummissjoni sabiex tagħmel l-istess ħaġa fil-każijiet kollha li fihom kienet beħsieba tinvoka din il-preżunzjoni.

L-Ombudsman qabel ukoll mal-fehma tad-DĠ Kompetizzjoni fil-każ **1735/2010/MHZ** li hija għandha tirrifjuta li tipprovdi aċċess għall-fajl amministrattiv tal-Kummissjoni f'investigazzoni oħra dwar l-għajnuna mill-istat, għall-darb'oħra fid-dawl tas-sentenza tal-Qorti fi *Technische Glaswerke*. Madankollu, huwa ma qabilx mad-dipendenza tal-Kummissjoni fuq l-eċċezzjoni li tirrigwarda l-ħarsien tal-proċess tagħha ta' teħid ta' deċiżjoni (l-Artikolu 4(3) l-ewwel sottoparagrafu tar-Regolament 1049/2001), peress li jemmen li dawk li għandhom l-esperjenza fit-teħid tad-deċiżjonijiet fi ħdan il-Kummissjoni mhumiex suxxettibbli li jiġu indebitament influwenzati mill-pressjoni esterna.

Fil-każ **1581/2010/GG**, il-Kummissjoni rriferit għal darb'oħra għall-eċċezzjoni li tikkonċerna l-protezzjoni tal-iskop tal-ispezzjonijiet, l-investigazzjonijiet, u l-verifiki, meta tirrifjuta li tagħti aċċess għat-tweġibiet li bagħtulha l-Istati Membri u l-organizzazzjonijiet professjonali fil-kuntest tal-investigazzjoni tagħha fuq ilment ta' ksur. Wara li spezzjona d-dokumenti, l-Ombudsman ma kienx konvint li l-eċċezzjoni invokata mill-Kummissjoni kienet tippermettilha li tirrifjuta li tagħti aċċess għal dawk il-partijiet mid-dokumenti li fihom informazzjoni purament fattwali. Il-Kummissjoni wieġbet li kienet sejra tikkunsidra mill-ġdid it-talba tal-persuna li għamlet l-ilment, bl-għan li tagħti aċċess sħiħ jew parzjali wara li tkun ikkonsultat l-Istat Membru kkonċernat.

Il-każ **2073/2010/AN** kien jikkonċerna wkoll l-aċċess għal dokumenti relatati ma' proċedura ta' ksur, din id-darba rigward kwistjonijiet ambjentali fi Spanja. Wara li l-Ombudsman fetaħ l-investigazzjoni tiegħu, il-Kummissjoni tat aċċess lill-persuna li għamlet l-ilment għal uħud mid-dokumenti mitluba, filwaqt li rrifjutat li tagħti aċċess għal oħrajn. L-Ombudsman sab li, fid-dawl tal-eċċezzjonijiet li invokaw l-awtoritajiet Spanjoli, ir-rifjut tal-Kummissjoni milli tagħti aċċess għal ċerti dokumenti li joriġinaw minn dawn l-awtoritajiet kien wieħed ġustifikat. Fir-rigward tat-trattament tat-talba għal aċċess għall-bqija tad-dokumenti, l-Ombudsman ikkritika l-Kummissjoni talli inġustament irrifjutat li tiżvela parti mid-dokumenti interni tagħha lill-persuna li għamlet l-ilment, talli naqset li tivvaluta l-possibbiltà li tagħti aċċess parzjali lill-persuna li għamlet l-ilment, u talli naqset li tivvaluta kif xieraq l-eżistenza ta' interess pubbliku ikbar fl-iżvelar. Huwa kkritika wkoll id-dewmien li kien hemm fit-trattament tal-applikazzjoni konfermatorja tal-persuna li għamlet l-ilment.

Eċċezzjoni li tikkonċerna l-proċess ta' teħid ta' deċiżjoni tal-istituzzjoni

Il-każ **1294/2009/DK** kien jikkonċerna nuqqas ta' għoti ta' aċċess sħiħ għal rapport dwar il-valutazzjoni tal-impatt ta' proposta għal Regolament tal-Kunsill. Matul l-investigazzjoni tal-Ombudsman, il-Kummissjoni ppreżentat il-proposta leġiżlattiva lill-Kunsill u lill-Parlament, li inparti kienet ifformulata fuq il-bażi tal-kontenut tar-rapport inkwistjoni. Għalkemm fl-aħħar il-Kummissjoni tat aċċess sħiħ għar-rapport, l-Ombudsman xorta waħda wettaq analiżi fuq id-deċiżjoni inizjali tagħha li ma tagħtix aċċess sħiħ. Huwa sab li, fid-deċiżjoni oriġinali tagħha, il-Kummissjoni ma wrietx suffiċjentement (i) għaliex f'dak iż-żmien żvelar sħiħ seta' jippreġudika serjament il-proċess ta' teħid ta' deċiżjoni tagħha u (ii) li ma kien hemm l-ebda interess pubbliku ikbar fl-iżvelar.

Aċċess pubbliku għal informazzjoni

L-Artikolu 41 tal-Karta jirrikonoxxi d-dritt ta' kull persuna li dak kollu li jirigwardaha jiġi ttrattat b'mod imparzjali, ġust u fi żmien raġonevoli mill-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-UE. Jinkludi wkoll id-dritt li persuna tingħata tweġiba. Fl-2011, l-Ombudsman ittratta ħafna każijiet fejn iċ-ċittadini allegaw li l-amministrazzjoni naqset milli twieġeb b'mod xieraq jew saħansitra ma tat l-ebda tweġiba. Dawn il-każijiet ġew ittrattati permezz ta' proċeduri simplifikati sabiex jiġi assigurat li l-persuna li għamlet l-ilment tirċievi tweġiba f'waqtha. Il-każ **1711/2010/BEH** jikkostitwixxi eżempju ta' investigazzjoni sħiħa li fiha l-persuna li għamlet l-ilment allegat li ma ngħatatx informazzjoni. Speċifikament, dan kien jikkonċerna r-rifjut tal-Kummissjoni milli tindika l-ammont ta' intitolamenti għal pensjoni miksuba minn eks aġent temporanju. Filwaqt li l-Kummissjoni ddikjarat li kien f'idejn il-persuna li għamlet l-ilment li tagħmel il-kalkolu rilevanti fuq inizjattiva tagħha stess, hija spjegat il-formula li għandha tintuża għal dan l-iskop, kif ukoll l-ammonti li għandhom jiddaħħlu fil-formula msemmija, f'dan il-każ partikolari. Il-persuna li għamlet l-ilment irringrazzjat lill-Ombudsman għall-isforzi kbar li għamel sabiex isolvi l-kwistjoni.

Il-każ **2470/2009/TN** kien jikkonċerna wkoll it-trattament ta' talba għal informazzjoni, din id-darba mill-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO). Wara li sab li l-EPSO fiż-żmien rilevanti ma pprovdiex lill-persuna li għamlet l-ilment bi spjegazzjoni li kienet suffiċjentement ċara, f'konformità mal-Artikolu 18 tal-*Kodiċi Ewropew ta' Mġieba Amministrattiva Tajba*, tar-raġuni għalfejn l-informazzjoni ma setgħetx tiġi pprovduta, l-Ombudsman għalaq il-każ b'rimarka kritika.

Il-protezzjoni tad-data

L-Artikoli 7 u 8 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali jkopru, rispettivament, id-drittijiet fundamentali għall-privatezza u għall-protezzjoni tad-data personali. Fost l-eċċezzjonijiet stabbiliti fl-Artikolu 4 tar-Regolament 1049/2001, l-Artikolu 4(1)(b) għandu x'jaqsam ma' dawn id-drittijiet. Din l-eċċezzjoni kienet rilevanti għall-każ **3106/2007/FOR**, fejn l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini rrifjutat li tagħti aċċess pubbliku għar-rapporti dwar suspetti ta' reazzjonijiet avversi serji li jirrigwardaw prodott farmaċewtiku. Finalment l-Aġenzija qablet li tipprovdi lill-persuna li għamlet l-ilment b'aċċess għad-dokumenti mitluba, wara li neħħiet data personali li tikkonċerna pazjenti u tobba ta' rrappurtar.

Il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati

L-istat tad-dritt huwa prinċipju fundamentali tal-Unjoni Ewropea. Wieħed mid-dmirijiet l-iktar importanti tal-Kummissjoni huwa li tkun il-gwardjan tat-Trattati[26]. L-Artikolu 258 tat-TFUE joħloq proċedura ġenerali li biha l-Kummissjoni tista' tinvestiga u tirrikorri għall-Qorti tal-Ġustizzja għal kull ksur li jista' jkun hemm tal-liġi tal-UE mill-Istati Membri. Il-Kummissjoni tista' tiftaħ investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja, fuq il-bażi tal-ilmenti, jew bi tweġiba għat-talbiet mill-Parlament Ewropew sabiex tittratta petizzjonijiet indirizzati lilha skont l-Artikolu 227 tat-TFUE. Jistgħu jiġu applikati proċeduri oħrajn fir-rigward ta' kwistjonijiet speċifiċi, bħalma hija l-għajnuna illegali mill-istat.

F'dan il-kuntest huwa importanti li nsemmu l-EU Pilot[27], metodu ta' ħidma żviluppat bejn il-Kummissjoni u l-Istati Membri fl-2007, bl-għan li jikkoreġu l-ksur

26. L-Artikolu 17 tat-TUE jitlob lill-Kummissjoni biex "tassigura l-applikazzjoni tat-Trattati, u tal-miżuri adottati mill-istituzzjonijiet konformi magħhom".

27. Ara l-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni: "Ewropa ta' Riżultati – L-Applikazzjoni tal-Liġi Komunitarja, COM(2007)502".

tal-liġi tal-UE mill-iktar fis possibbli mingħajr ma jkollhom għaliex jirrikorru għal proċeduri ta' ksur. Dan il-proġett għandu l-għan li jassigura li l-liġi tal-UE tiġi implimentata b'mod iktar effettiv mill-Istati Membri u li l-ilmenti li jsiru miċ-ċittadini u n-negozji jiġu solvuti iktar malajr.

L-Ombudsman jirċievi u jittratta lmenti kontra l-Kummissjoni fir-rwol tagħha bħala gwardjan tat-Trattati. Meta din il-Komunikazzjoni bħala reazzjoni għall-investigazzjonijiet u l-kritiki preċedenti tal-Ombudsman fir-rigward ta' dawn il-kwistjonijiet. L-Ombudsman iqis din il-Komunikazzjoni bħala bażi importanti għall-fiduċja li ċ-ċittadini għandhom fil-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati.

Kif juri l-eżempju ta' hawn taħt, l-investigazzjonijiet tal-Ombudsman fl-2011 żvelaw għadd ta' nuqqasijiet proċedurali.

> L-Ombudsman jirċievi u jittratta lmenti kontra l-Kummissjoni fir-rwol tagħha bħala gwardjan tat-Trattati.

l-Ombudsman jiftaħ investigazzjoni fuq tali lment, dejjem joqgħod attent sabiex jagħmilha ċara li l-investigazzjoni mhijiex sejra teżamina jekk hemmx ksur jew le. Dan huwa minħabba li l-Ombudsman Ewropew ma għandux mandat biex jinvestiga l-azzjonijiet tal-awtoritajiet tal-Istati Membri. L-investigazzjoni tal-Ombudsman hija diretta biss lejn l-eżami tal-imġiba tal-Kummissjoni fl-analiżi u l-indirizzar tal-ilment ta' ksur ippreżentat lilha. L-Ombudsman jista' jittratta kemm l-aspetti proċedurali kif ukoll dawk sostantivi tal-imġiba tal-Kummissjoni.

Obbligi proċedurali

Fir-rigward tal-obbligi proċedurali tal-Kummissjoni lejn il-persuni li jagħmlu lment, il-punt ta' referenza ewlieni tal-Ombudsman huwa Komunikazzjoni maħruġa mill-Kummissjoni fl-2002[28]. Il-Komunikazzjoni tistabbilixxi obbligu biex jiġu rreġistrati l-ilmenti u ċerti eċċezzjonijiet għal dan l-obbligu, kif ukoll limiti ta' żmien għall-indirizzar tal-ilmenti u għall-għoti ta' informazzjoni lill-persuni li jagħmlu lment. Il-Kummissjoni ħarġet

Nuqqas ta' reġistrazzjoni tal-ilmenti u nuqqas li tinstema' l-persuna li għamlet l-ilment

Il-każ **2403/2008/OV** jikkostitwixxi każ bħal dan, fejn il-Kummissjoni naqset milli tħares id-dispożizzjonijiet tal-Komunikazzjoni tagħha tal-2002. Il-Kummissjoni rrikonoxxiet li naqset milli tirrispetta ċerti punti, inkluż il-punt 3 dwar ir-reġistrazzjoni, u talbet skuża dwar dan. Madankollu, hija ma rrikonoxxietx b'mod espliċitu li naqset milli tirrispetta l-punt 10 tal-Komunikazzjoni, li jgħid li l-persuna li tagħmel ilment għandha tinstema' qabel ma lment jiġi rifjutat. L-Ombudsman għalaq l-investigazzjoni tiegħu, filwaqt li nnota li sadattant kien fetaħ investigazzjoni fuq inizjattiva proprja, dwar ir-relazzjoni bejn l-EU Pilot u l-garanziji proċedurali stabbiliti fil-Komunikazzjoni[29].

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **2587/2009/JF** allegat li l-Kummissjoni naqset milli tittratta b'mod xieraq it-tħassib tagħha fir-rigward tal-leġiżlazzjoni tal-UE dwar l-ambjent u l-enerġija fl-Irlanda. Matul l-investigazzjoni tal-Ombudsman, il-Kummissjoni spjegat li sadattant hi kienet irreġistrat xi parti mill-korrispondenza

28. Komunikazzjoni lill-Parlament Ewropew u lill-Ombudsman Ewropew dwar ir-relazzjonijiet mal-persuna li tagħmel ilment fir-rigward tal-ksur tal-liġi Komunitarja; ĠU 2002 C 244, p. 5.

29. Fid-dawl tas-segwiment mogħti mill-Kummissjoni għal rimarka kritika li saret fl-2010, l-Ombudsman fetaħ investigazzjoni fuq inizjattiva proprja (**OI/2/2011/OV**) dwar ir-relazzjoni bejn il-metodu tal-EU Pilot ta' kif għandhom jiġu ttrattati l-ilmenti dwar ksur u l-Komunikazzjoni tal-2002 tal-Kummissjoni. Speċifikament, huwa saqsa lill-Kummissjoni dwar jekk għandhiex il-ħsieb li (i) tipproċedi għal reviżjoni tal-Komunikazzjoni u (ii) jekk iva, tikkonsulta l-Ombudsman f'dan il-kuntest. L-investigazzjoni għadha għaddejja.

sussegwenti tal-persuna li għamlet l-ilment bħala lment u kienet qiegħda twettaq investigazzjoni fuqha. Il-Kummissjoni organizzat ukoll laqgħa fejn il-persuna li għamlet l-ilment setgħet tispjega personalment it-tħassib tagħha. Il-Kummissjoni insistiet li kienet impenjata tkompli teżegwixxi l-kompitu tagħha li tissorvelja l-implimentazzjoni korretta tal-leġiżlazzjoni ambjentali tal-UE u li kienet sejra teżamina kull ksur dokumentat tal-leġiżlazzjoni rilevanti.

Dewmien

Il-każ **489/2011/MHZ** kien jikkonċerna dewmien ta' seba' xhur, li l-Kummissjoni ma setgħetx tiġġustifikah, fit-tweġiba tagħha għall-osservazzjonijiet tal-persuna li għamlet l-ilment f'każ ta' ksur. Madankollu, l-Ombudsman sab li fl-ittri mibgħuta direttament lill-persuna li għamlet l-ilment, il-Kummissjoni pprovdiet dikjarazzjoni eżemplari tar-raġunijiet li jsostnu d-deċiżjoni tagħha li tagħlaq il-każ. L-Ombudsman għamel rimarka ulterjuri li tgħid li l-Kummissjoni tikkonforma mal-prinċipji sostniet li hija assigurat ir-rispett għad-drittijiet ta' difiża tal-persuna li għamlet l-ilment billi tatha l-opportunità li tesprimi l-opinjonijiet tagħha matul il-proċedura u billi kkunsidrat u evalwat l-informazzjoni kollha li ppreżentat. Hija żiedet tgħid li, matul il-proċess, fittxet li taġixxi b'mod oġġettiv fil-valutazzjoni tal-ilment u fuq il-bażi ta' investigazzjoni bbilanċjata u bir-reqqa. Il-Kummissjoni finalment iddeċidiet li tagħlaq il-każ ta' ksur. Fid-deċiżjoni tiegħu, l-Ombudsman sab li l-Kummissjoni ħadet passi biex issib soluzzjoni għall-kwistjoni u, billi għamlet hekk hi ssodisfat lill-persuna li għamlet l-ilment.

Kwistjonijiet sostantivi

L-Ombudsman jista' janalizza wkoll is-sustanza tal-analiżi u l-konklużjonijiet milħuqa mill-Kummissjoni meta jinvestiga l-ilmenti dwar ksur tal-liġi. Pereżempju huwa jista' jivverifika jekk dawn it-tip ta' analiżi u konklużjoni humiex raġonevoli, sostnuti tajjeb u spjegati fid-dettall lill-persuna li għamlet l-ilment.

L-investigazzjonijiet u l-konklużjonijiet tal-Ombudsman jirrispettaw b'mod sħiħ is-setgħa diskrezzjonali tal-Kummissjoni, rikonoxxuta mit-Trattati u l-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja, li tiddeċiedi jekk għandhiex tirreferi jew le każ ta' ksur lill-Qorti.

ta' amministrazzjoni tajba jekk, wara li l-persuni li jagħmlu lment jippreżentaw kummenti dwar it-tħabbir tagħha li beħsiebha tagħlaq il-fajl ta' ksur, hija tasal biex tieħu d-deċiżjoni finali fi żmien raġonevoli. Jekk ikun hemm xi dewmien, il-Kummissjoni għandha tagħti raġuni għal dan u jekk ikun xieraq, titlob skuża.

Drittijiet ta' difiża

Il-każ **705/2010/ANA** kien jikkonċerna d-drittijiet ta' parti terza, li intervjeniet insostenn tal-Greċja f'ilment dwar ksur li jikkonċerna dan il-pajjiż. Il-Kummissjoni

L-investigazzjonijiet u l-konklużjonijiet tal-Ombudsman jirrispettaw b'mod sħiħ is-setgħa diskrezzjonali tal-Kummissjoni, rikonoxxuta mit-Trattati u l-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja, li tiddeċiedi jekk għandhiex tirreferi jew le każ ta' ksur lill-Qorti.[30] Jekk l-Ombudsman fundamentalment ma jaqbilx mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni, huwa għandu jiddikjara dan, filwaqt li jirrimarka wkoll li l-ogħla awtorità fl-interpretazzjoni tal-liġi tal-UE hija l-Qorti tal-Ġustizzja. Madankollu, il-każijiet ta' nuqqas ta' qbil ta' dan it-tip huma l-eċċezzjoni.

30. F'dan ir-rigward, l-Ombudsman jinnota li l-fatt li m'hemmx ksur tal-liġi tal-UE ma jimplikax b'mod awtomatiku li l-Kummissjoni għandha ssegwi proċeduri ta' ksur. Madankollu, il-Kummissjoni għandha tiġġustifika kif teżerċita l-marġni wiesgħa ta' diskrezzjoni tagħha.

Tilwim dwar l-eżerċizzju tas-setgħat diskrezzjonali tal-Kummissjoni
Il-każ **1561/2010/FOR** kien jikkonċerna l-allegat nuqqas min-naħa tal-Kummissjoni li tinvestiga b'mod xieraq jekk Spanja rrispettatx ir-regoli ambjentali tal-UE. Ċittadin Spanjol argumenta li proġett ta' bini fuq skala kbira ħalla ħsara fil-ħabitat naturali ta' *Picris Willkommii*, pjanta rari li tinstab biss ħdejn il-bokka tax-Xmara Guadiana fi Spanja. L-Ombudsman sab il-ġustifikazzjoni tal-Kummissjoni għad-deċiżjoni tagħha li teżerċita d-diskrezzjoni tagħha biex tagħlaq il-każ bħala waħda adegwata. Essenzjalment, il-Kummissjoni spjegat li l-kontinwazzjoni tal-proċedura ta' ksur ma tassigurax miżuri aħjar għall-protezzjoni ta' *Picris Willkommii* minn dawk li diġà ttieħdu jew li ġew ippjanati mill-awtoritajiet Spanjoli, li kienu aċċettaw li jieħdu diversi miżuri ta' konservazzjoni. Madankollu, l-Ombudsman għamel rimarka ulterjuri fejn talab lill-Kummissjoni tgħarraf lill-ilmentaturi bir-rimedji nazzjonali kollha possibbli f'każijiet simili fil-ġejjieni.

Nuqqas ta' qbil mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni
Żewġ każijiet involvew l-*acquis* ta' Schengen[31]. Il-każ **2267/2009/KM** kien jikkonċerna l-allegat nuqqas min-naħa tal-Kummissjoni li tiftaħ il-proċeduri ta' ksur fir-rigward tar-regoli ta' Schengen dwar il-viża. Speċifikament, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Ġermanja kienet qiegħda tapplika kriterji li huma eċċessivament stretti għall-garanziji ta' ospitalità, li l-applikanti għal viża jistgħu jużaw ħalli juru li jkollhom mezzi suffiċjenti biex ikopru l-ispejjeż tas-soġġorn tagħhom fil-pajjiż. L-Ombudsman qabel mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni li r-regoli li jistabbilixxu l-affidabbiltà finanzjarja tal-garanti għandhom jaqgħu taħt il-liġi nazzjonali. Qies ukoll bħala raġonevoli d-dikjarazzjonijiet tal-Kummissjoni li (i) dawn ir-regoli ma jistgħux jiġu applikati b'mod arbitrarju, u (ii) l-prattika Ġermaniża ma kinitx arbitrarja. Fl-aħħar nett, huwa kkunsidra li d-deċiżjoni tal-Kummissjoni li teżamina l-prattiki tal-Istati Membri kollha, ma kinitx irraġonevoli. Meta qies l-apoloġija tal-Kummissjoni għan-nuqqas inizjali tagħha li tagħti tweġiba lill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman għalaq il-każ.

Aġġudikazzjoni ta' sejħiet għall-offerti u għotjiet

L-Ombudsman jittratta wkoll ilmenti dwar l-aġġudikazzjoni, jew in-nuqqas ta' aġġudikazzjoni ta' sejħiet għal offerti u għotjiet. Madankollu, huwa jqis li l-istituzzjonijiet u, b'mod partikolari, il-kumitati ta' evalwazzjoni u l-awtoritajiet ta' aġġudikazzjoni fis-sejħiet għal offerti, għandhom diskrezzjoni wiesgħa u li l-analiżi tiegħu ta' tali każijiet għandha tkun limitata għall-verifika ta' jekk kienx hemm konformità mar-regoli li jirregolaw il-proċedura, jekk il-fatti humiex korretti, u li m'hemmx żball ovvju ta' evalwazzjoni jew użu ħażin tal-poteri. Barra minn hekk, huwa jeżamina jekk l-istituzzjonijiet ikkonformawx mad-dmir tagħhom li jagħtu raġunijiet u jekk dawn humiex koerenti u raġonevoli.

Fost il-kwistjonijiet eżaminati mill-Ombudsman fil-qasam tas-sejħiet għal offerti u l-għotjiet fl-2011 kien hemm l-allegazzjoni ta' diskriminazzjoni u l-applikazzjoni żbaljata tar-regoli rilevanti. Fir-rigward ta' din tal-aħħar, huwa importanti li jiġi enfasizzat li l-inġustizzja tissemma fl-Artikolu 41(1) tal-Karta bħala li tagħmel parti mid-drittijiet fundamentali għal amministrazzjoni tajba.

31. Il-każ **2062/2010/JF**, li kien jikkonċerna xi dispożizzjonijiet mill-*acquis* ta' Schengen li għadhom ma jorbtux lill-Irlanda, huwa inkluż fis-sezzjoni 1.4 ta' hawn fuq. F'dan il-każ ukoll, l-Ombudsman qabel mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni dwar l-ilment ta' ksur.

L-Ombudsman ilu żmien twil iqis il-ġustizzja bħala prinċipju fundamentali ta' amministrazzjoni tajba.

L-Ombudsman ilu żmien twil iqis il-ġustizzja bħala prinċipju fundamentali ta' amministrazzjoni tajba. Huwa għandu l-għan li jilħaq bilanċ raġonevoli u ġust bejn id-drittijiet u l-interessi konfliġġenti u, kif juru l-eżempji ta' każijiet li ġejjin taħt "Inġustizzja", li jgħin lill-oħrajn jagħmlu dan huma wkoll.

Inġustizzja

Il-każ **2605/2009/MF** kien jikkonċerna tentattiv mill-Kummissjoni li tirkupra għotja minn organizzazzjoni mingħajr skop ta' qligħ wara verifika. L-Ombudsman stieden lill-Kummissjoni tispjega l-għaliex ma kinitx f'qagħda li tirrevedi l-konklużjonijiet li kienet waslet għalihom fir-rapport tal-verifika, billi tqis id-dokumenti mibgħuta mill-ilmentatur, anki jekk dawn intbagħtu tard. Il-Kummissjoni wieġbet li kienet lesta li tagħmel analiżi sħiħa tad-dokumenti inkwistjoni ħalli tirrevedi s-somma li kienet talbet qabel fl-ordni ta' rkupru.

Il-każ **1992/2010/RT** kien jikkonċerna wkoll talba allegament inġusta għal rimborż, din id-darba mill-Aġenzija Eżekuttiva għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviżiv u l-Kultura (EACEA). Il-persuna li għamlet l-ilment talbet li l-Aġenzija għandha tissospendi l-ordni ta' rkupru u torganizza verifika tal-proġett. L-Aġenzija spjegat li żewġ esperti indipendenti sabu nuqqasijiet fl-implimentazzjoni tal-proġett u enfasizzat li l-proġett naqas milli jilħaq l-objettivi ewlenin tiegħu. L-Ombudsman sab li l-kummenti tal-esperti huma dettaljati u raġonevoli. Huwa kkunsidra li l-kontro-argumenti tal-persuna li għamlet l-ilment ma kinux biżżejjed biex juru li l-esperti wettqu żball ċar ta' valutazzjoni meta wettqu l-evalwazzjoni tal-implimentazzjoni tal-ftehim dwar l-għotja.

Fil-każ **258/2009/GG**, li kien jikkonċerna wkoll l-EACEA, l-Ombudsman stieden lill-Aġenzija sabiex tagħmel ħlas *ex gratia* lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tipprova tikkumpensa għall-konsegwenzi negattivi li jirriżultaw mill-mod li bih l-Aġenzija ttrattat l-applikazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment li tirrigwarda għotja għal proġett ta' ġemmellaġġ bejn l-ibliet ta' madwar EUR 10 500. L-Ombudsman sab li l-EACEA naqset milli tikkonforma mal-iskadenzi li kienet stabbiliet hi stess u ma għamlitx dak kollu li setgħet biex tevita d-dewmien ikkonstatat. Fit-tweġiba tagħha għall-abbozz ta' rakkomandazzjoni tal-Ombudsman, l-EACEA spjegat li kienet lesta li tħallas lill-persuna li għamlet l-ilment EUR 3 150. Il-persuna li għamlet l-ilment spjegat li kienet qe tittama li tirċievi somma ikbar, iżda minkejja dan xorta waħda kienet sodisfatta. Hija żiedet tgħid li l-mod kif mexa l-Ombudsman irrestawra l-fiduċja tagħha fl-azzjoni amministrattiva tal-UE.

Fil-każ **413/2010/BEH**, l-Aġenzija Eżekuttiva għas-Saħħa u l-Konsumaturi (EAHC) irrifjutat it-talba tal-persuna li għamlet l-ilment għall-appoġġ finanzjarju għal konferenza, fuq il-bażi li din ma kinitx ippjanata li ssir fil-qafas ta' żmien stipulat fis-sejħa għal proposti. F'sezzjoni partikolari tal-proposta, il-persuna li għamlet l-ilment kienet indikat b'mod żbaljat li l-konferenza sejra ssir f'Settembru 2009, meta fil-fatt din kienet sejra ssir f'Settembru 2010. Id-data korretta kienet imsemmija f'partijiet oħrajn tal-proposta. L-Ombudsman sab li ma kienx hemm raġuni ċara għaliex applikant għandu jinvesti ammont sinifikanti ta' ħin u riżorsi sabiex jabbozza proposta għal konferenza li ma kinitx taqa' taħt il-qafas taż-żmien rilevanti. Għaldaqstant, l-EAHC kellha jkollha dubji dwar il-korrettezza tal-informazzjoni li l-persuna li għamlet l-ilment ipprovdiet fil-qasam rilevanti u setgħet faċilment ivverifikat dik l-informazzjoni. Fl-istess ħin, l-Ombudsman laqa' b'sodisfazzjon il-fatt li l-EAHC kienet ħadet miżuri mfassla biex jeskludu li jkun hemm ripetizzjoni, fis-sejħiet futuri, tal-problema li kienet iltaqgħet magħha l-persuna li għamlet l-ilment.

Finalment, fil-każ **3018/2009/TN**, l-Ombudsman ikkonkluda li l-proċedura rilevanti ta' sejħa għal offerti li nediet il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE kienet tirrispetta l-prinċipji ta' ġestjoni finanzjarja tajba, trattament indaqs, u ġustizzja. Bl-għan li ttejjeb ulterjorment il-proċeduri ta' sejħa għal offerti tal-Qorti, hu ssuġġerixxa li l-Qorti setgħet tikkunsidra li tipprovdi iżjed informazzjoni lill-offerenti dwar il-proċedura ta' sejħa għal offerti li għażlet li tuża.

Ksur tal-preżunzjoni ta' innoċenza

Fil-każ **1348/2009/RT**, l-Ombudsman sab li billi ma pprovdietx prova biex issostni d-dikjarazzjonijiet tagħha li jikkonċernaw il-ksur min-naħa tal-persuna li għamlet l-ilment tal-kunfidenzjalità tal-proċedura ta' akkwist, il-Kummissjoni kisret il-prinċipju tal-preżunzjoni ta' innoċenza. Fir-rigward tal-allegazzjonijiet l-oħrajn tal-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ikkonkluda li abbażi tal-evidenza miksuba matul l-ispezzjoni tiegħu tad-dokumenti, ma kien hemm l-ebda raġuni biex wieħed jiddubita li l-president tal-kumitat ta' selezzjoni aġixxa b'mod indipendenti u imparzjali. Barra minn hekk, l-ispjegazzjoni tal-Kummissjoni għar-rifjut tal-offerta tal-persuna li għamlet l-ilment kienet raġonevoli.

Informazzjoni inkonsistenti, mhux eżatta jew qarrieqa

Wara l-investigazzjoni li wettaq fil-każ **920/2010/VIK**, l-Ombudsman stieden lill-Kummissjoni sabiex tirrevedi d-dokumentazzjoni li tipprovdi fil-kuntest tal-proċeduri ta' akkwist tagħha, bl-għan li telimina n-nuqqas ta' preċiżjoni u l-inkonsisteza terminoloġika, u biex tassigura li l-offerenti jiġu mgħarrfa b'mod ċar u mhux ambigwu dwar il-kundizzjonijiet ta' eliġibbiltà rilevanti. L-Ombudsman innota li jkun utli li kieku fil-kuntest tar-reviżjoni, il-Kummissjoni tista' tassigura li t-termini ewlenin fil-proċess ta' akkwist ikunu definiti b'mod ċar, jew fl-avviż ta' akkwist innifsu, jew f'dokument li tagħmel referenza għalih b'mod ċar u li hu aċċessibbli b'mod faċli.

L-Ombudsman laqa' b'sodisfazzjon id-deċiżjoni tal-Kummissjoni fil-każ **1574/2010/MMN** li temenda l-linji gwidi tagħha sabiex tevita li tqarraq l-applikanti futuri għal programm ta' boroż ta' studju. Il-Kummissjoni argumentat li l-formola ta' applikazzjoni u l-linji gwida li pprovdiet lill-kandidati, jirriflettu b'mod preċiż id-deċiżjoni tagħha li tillimita l-boroż ta' studju tal-UE għall-applikanti li ma rċevew l-ebda borża ta' studju minn sorsi oħrajn. Filwaqt li l-Ombudsman qabel dwar il-fatt li l-formola ta' applikazzjoni ma kien fiha l-ebda informazzjoni qarrieqa, il-kwistjoni dwar jekk kandidat kienx 'applika' jew le għal borza ta' studju oħra ġiet ikkunsidrata bħala li tagħmel parti mill-kriterji ta' eliġibbiltà f'anness għal-linji gwida. Għaldaqstant, hu qal li l-kliem ta' dan l-anness jistgħu jqarrqu.

Dewmien

L-Ombudsman għamel żewġ sejbiet ta' amministrazzjoni ħażina fil-każ **703/2010/MHZ**, li fihom il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni wettqet diversi irregolaritajiet amministrattivi meta bdiet tittratta l-għotja tagħha. Waħda kienet tirrigwarda d-dewmien tal-Kummissjoni u, b'mod partikolari, l-għoti ta' prefinanzjament fi żmien fejn is-somom imħallsa ma setgħux jibqgħu jintużaw għall-proġett. L-oħra kkonċernat in-nuqqas li l-persuna li għamlet l-ilment, bħala l-koordinatur tal-proġett, tiġi mgħarrfa dwar il-korrispondenza diretta tal-Kummissjoni mar-rettur tal-università li kienet ingħatatilha l-għotja. Il-Kummissjoni aċċettat il-parti essenzjali tal-abbozz ta' rakkomandazzjoni tal-Ombudsman, filwaqt li rrikonoxxiet ukoll li l-persuna li għamlet l-ilment u l-università kienu kapaċi jlestu l-Proġett b'riżultati tajbin ħafna u b'livell iktar baxx ta' finanzjament tal-UE milli kien previst oriġinarjament.

Eżekuzzjoni ta' kuntratti

L-Ombudsman jikkunsidra li amministrazzjoni ħażina sseħħ meta korp pubbliku jonqos milli jaġixxi skont regola jew prinċipju vinkolanti fuqu. Għaldaqstant, tista' tinstab amministrazzjoni ħażina wkoll fir-rigward tal-issodisfar tal-obbligi li jirriżultaw mill-kuntratti konklużi mill-istituzzjonijiet tal-UE.

Madankollu, il-kamp ta' applikazzjoni tar-reviżjoni li l-Ombudsman jista' jagħmel f'każijiet bħal dawn huwa bilfors limitat. L-Ombudsman huwa tal-fehma li ma għandux ifittex li jiddetermina jekk kienx hemm ksur ta' kuntratt minn parti jew oħra, jekk ikun hemm tilwima dwar il-kwistjoni. Din il-kwistjoni tista' tiġi indirizzata b'mod effettiv biss minn qorti ta' ġurisdizzjoni kompetenti. Hija jkollha l-possibbiltà li tisma' l-argumenti tal-partijiet rigward il-liġi nazzjonali rilevanti u li tevalwa evidenza konfliġġenti fuq kwalunkwe kwistjoni ta' fatt li jkun hemm tilwima dwarha.

F'każijiet li jikkonċernaw tilwim kuntrattwali, l-Ombudsman iqis li huwa ġustifikat li jillimita l-investigazzjoni tiegħu għall-eżaminazzjoni ta' jekk l-istituzzjoni tal-Unjoni tagħtux rendikont koerenti u raġonevoli tal-bażi legali għall-azzjonijiet tagħha u għaliex hija temmen li l-pożizzjoni li ħadet fil-kuntratt hija ġustifikata. Jekk dan ikun il-każ, l-Ombudsman jikkonkludi li l-investigazzjoni tiegħu ma żvelat l-ebda każ ta' amministrazzjoni ħażina. Din il-konklużjoni ma taffettwax id-dritt tal-partijiet li jitolbu li t-tilwima kuntrattwali tagħhom tiġi eżaminata u solvuta b'awtorità minn qorti ta' ġurisdizzjoni kompetenti.

Is-sena 2011 ippermettiet lill-Ombudsman jagħti ħarsa għal darb'oħra lejn il-kwistjoni tal-puntwalità tal-pagamenti li tagħmel il-Kummissjoni. Bħal dejjem, huwa ttratta wkoll it-tilwimiet kuntrattwali li jirrigwardaw l-ispejjeż eliġibbli u l-azzjonijiet ta' verifika. Fl-aħħar nett, il-qasam tal-kuntratti joffri biżżejjed opportunità għall-Ombudsman sabiex jeżamina l-prinċipju ta' ġustizzja u dwar kif l-istituzzjonijiet jqisu dan fir-relazzjoni kuntrattwali tagħhom.

Ħlas tard

Fl-2009, u wara żewġ investigazzjonijiet li twettqu preċedentement (OI/5/99/GG u OI/5/2007/GG), l-Ombudsman fetaħ investigazzjoni oħra (**OI/1/2009/GG**) fuq inizjattiva proprja li tikkonċerna l-kwistjoni tal-puntwalità tal-pagamenti mill-Kummissjoni. Huwa kkonkluda li t-tweġibiet tal-Kummissjoni għall- kwistjonijiet imqajma matul il-konsultazzjoni mwettqa bħala parti minn din l-investigazzjoni kienu ġeneralment konvinċenti. In-numru ta' pagamenti tard naqas b'mod konsiderevoli mill-2008, meta dan kien jilħaq it-22.67 % tal-pagamenti kollha, għall-2009, meta dan il-persentaġġ niżel għall-14.42 %. Is-somom ġenerali affettwati mid-dewmien, f'termini perċentwali, naqsu iktar min-nofs bejn l-2008 (13.95 %) u l-2009 (6.63 %). Id-dewmien medju naqas ukoll b'mod konsiderevoli minn 47.45 għal 40.43 ġurnata. Madankollu, l-Ombudsman innota li l-problemi ppersistew u ħabbar li sejjer iżomm din il-kwistjoni in kunsiderazzjoni.

Tilwimiet dwar l-ispejjeż eliġibbli jew l-azzjonijiet ta' verifika

Ħafna mill-każijiet f'dan il-qasam jikkonċernaw tilwimiet fuq l-ispejjeż eliġibbli, li ħafna drabi jinqalgħu fid-dawl ta' sejbiet tal-verifika. Il-każ **1512/2010/KM** huwa wieħed minn dawn il-każijiet fejn il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni naqset b'mod żbaljat l-ispejjeż minn kontribuzzjoni tal-UE wara li wettqet verifika. Il-Kummissjoni aċċettat l-argument li l-ispejjeż li jinstabu

li jkunu eliġibbli matul verifika għandhom jitnaqqsu mit-total tal-ispejjeż eliġibbli li jiddikjara kuntrattur, u mhux mill-kontribuzzjoni tal-UE. Wara t-tieni verifika li tikkonċerna l-bilanċ tal-ispejjeż u r-rikavat tal-membru tal-konsorzju inkwistjoni, il-Kummissjoni ddeċidiet li ma kien hemm bżonn ta' ebda rkupru. Hija kienet diġà aċċettat l-argument l-ieħor li ressqet il-persuna li għamlet l-ilment, jiġifieri, li l-awdituri reġgħu allokaw b'mod żbaljat ċerti spejjeż.

Tqajjem ukoll il-każ **1663/2009/DK** wara li rapport ta' verifika identifika ċerti spejjeż bħala li huma ineliġibbli. L-Ombudsman sab li l-Kummissjoni tat deskrizzjoni dettaljata tar-raġunijiet tagħha l-għaliex iddikjarat ċerti spejjeż bħala ineliġibbli, u li r-raġunijiet kienu bbażati fuq ir-regoli rilevanti. Huwa sab ukoll li l-Kummissjoni f'dan il-każ irrispettat il-prinċipji ta' mġiba amministrattiva tajba fil-korrispondenza tagħha mal-persuna li għamlet l-ilment. Fir-rigward tat-talba tal-persuna li għamlet l-ilment li l-Kummissjoni għandha żżomm lura milli thedded li ssejjaħ il-garanzija tal-bank tal-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman sab li l-Kummissjoni kienet intitolata skont il-liġi li tieħu l-passi rilevanti għall-irkurpu tas-somom li kienu dovuti lilha, u li ma għamlet l-ebda theddida, iżda sempliċement għarrfet lill-persuna li għamlet l-ilment li kienet beħsiebha tiftaħ proċedura rilevanti għall-irkuru tal-ammonti.

Il-każ **651/2010/KM** kontra l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviżiv u l-Kultura (EACEA) kien jikkonċerna allegat nuqqas milli jiġu rrikonoxxuti ċerti spejjeż li saru minn sħab ġodda fi proġett. Fl-opinjoni tagħha, l-EACEA spjegat li hija kienet rrivediet id-deċiżjonijiet tagħha u qablet li tikkunsidra l-ispejjeż tas-sħab il-ġodda fil-proġett bħala eliġibbli mid-data li fiha l-bidliet fis-sħubija ġew nnotifikati lilha l-ewwel darba. Din oriġinarjament indikat li l-ispejjeż li saru mis-sħab il-ġodda jkunu eliġibbli biss mid-data li fiha kienet ġiet iffirmata l-emenda għall-ftehim.

Inġustizzja

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **1733/2009/JF** sabet it-talba tal-Kummissjoni għal rimborż inġusta u rrikorriet għall-Ombudsman. Il-Kummissjoni spjegat li l-persuna li għamlet l-ilment naqset milli tippreżenta r-rapporti u r-riżultati meħtieġa fi żmien xieraq, kif mitlub mill-kuntratt. Hija rreferiet ukoll għal proposta li kienet għamlet lill-koordinatur tal-proġett li l-persuna li għamlet l-ilment tipprovdi d-dokumenti rilevanti anki wara l-iskadenza kuntrattwali. Minħabba li l-persuna li għamlet l-ilment dehret li ma kenitx taf bil-proposta msemmija hawn fuq, l-Ombudsman talab lill-Kummissjoni biex tikkunsidra li taċċetta rapport tardiv mill-persuna li għamlet l-ilment. Il-Kummissjoni qablet u qalet li, jekk ikun ġustifikat, hija tista' wkoll tnaqqas l-ammonti mitluba mill-persuna li għamlet l-ilment.

Il-każ **784/2009/IP** kien jikkonċerna nuqqas ta' ħlas għax-xogħol ta' konsulent freelance mwettaq għall-Kulleġġ Ewropew tal-Pulizija (CEPOL). Minħabba diversi problemi amministrattivi, il-persuna li għamlet l-ilment wettqet ix-xogħol tagħha mingħajr ma ffirmat kuntratt. Is-CEPOL sussegwentement talabha biex tieqaf taħdem minħabba li, kuntrarju għal dak li kien jemmen qabel, ir-regoli rilevanti ma ppermettewlux jiffirma kuntratt magħha. L-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja fejn stieden lis-CEPOL li jikkunsidra li flimkien mas-somma ta' EUR 1 000 li kien diġà offrielha, iħallas is-somma ta' EUR 600. Din is-somma tikkorispondi għax-xogħol ta' tħejjija u ta' follow-up għaż-żewġ laqgħat li s-CEPOL awtorizzaha b'mod espliċitu li tieħu sehem fihom. Is-CEPOL qabel dwar dan.

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **2610/2009/MF** – sottokuntrattur fi proġetti ta' għajnuna esterna – allegat li minħabba l-problemi li kellha mal-Kummissjoni fil-qafas tal-proġetti fis-Sudan u f'Chad, ma setgħetx issib impjieg iktar fi proġetti ffinanzjati mill-UE. Ħasset li kienet vittma ta' 'blacklisting' u diskriminazzjoni. L-Ombudsman ikkonkluda li (i) billi naqset milli tgħarraf lill-persuna li għamlet l-ilment bil-miktub bir-raġunijiet tagħha għat-talba għat-tkeċċija tagħha mill-proġett tal-UE fis-Sudan u (ii) billi naqset milli tivverifika jekk il-persuna li għamlet l-ilment, qabel ma tkeċċiet, kinitx ingħatat l-opportunità li tippreżenta l-opinjonijiet tagħha dwar it-talba għat-tkeċċija tagħha li l-Kummissjoni indirizzat lil min kien jimpjegaha, il-Kummissjoni ma aġixxietx b'mod ġust[32].

Fl-aħħar nett, il-każ **2170/2010/RT** ingħalaq wara li l-Kummissjoni qablet li tħallas il-pagament pendenti, inkluż l-imgħax, ta' EUR 15 727.68 lil kumpanija li forniet tapit għal waħda mill-binjiet tal-Kummissjoni. Il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni aġixxiet b'mod inġust meta rrifjutat li toħroġ il-pagament.

Dmir ta' premura

Il-każ **1181/2008/KM** kien jikkonċerna l-infurzar ta' talba ta' iktar minn EUR 40 000 li tirriżulta minn ftehim li l-Kummissjoni emmnet b'mod żbaljat li kienet ikkonkludiet mal-persuna li għamlet l-ilment, università Ġermaniża. Professur fl-università applika għal għotja f'isem il-persuna li għamlet l-ilment, billi uża l-kartolerija ta' din tal-aħħar li ġġorr il-letterhead tagħha. Verifika sussegwenti tal-ispejjeż tal-proġett sabet li kellhom jitħallsu lura EUR 39 989.94. Il-Kummissjoni bagħtet nota ta' debitu lill-persuna li għamlet l-ilment, li għaliha din tal-aħħar wieġbet li hija ma kellha ebda informazzjoni dwar il-proġett. Sussegwentement, il-Kummissjoni bagħtet nota ta' tfakkira, fejn talbet li jsir il-pagament. Il-persuna li għamlet l-ilment enfasizzat li l-professur ma kienx awtorizzat biex jidħol f'kuntratt f'isimha. Sussegwentement, il-Kummissjoni għarrfet lill-persuna li għamlet l-ilment li kienet ser tpaċi t-talba għal ħlas tagħha flimkien mal-imgħax akkumulat ma' ħlas dovut lill persuna li għamlet l-ilment. Matul l-investigazzjoni tiegħu, l-Ombudsman innota li l-Kummissjoni ma stabbilixxietx liema liġi sostantiva kienet tapplika għall-ftehim u għalhekk ma pprovdiet l-ebda spjegazzjoni konvinċenti għaliex il-persuna li għamlet l-ilment għandha titqies li hija marbuta bil-ftehim. Finalment, il-Kummissjoni aċċettat li ma kien hemm l-ebda evidenza sabiex tiġi stabbilita l-pretensjoni li l-unversità kienet marbuta bil-ftehim u hija għaddiet biex tħallas lura s-somma li kienet irkuprat qabel.

Amministrazzjoni u regolamenti tal-persunal

Kull sena l-Ombudsman jirċievi għadd ta' lmenti li jikkonċernaw l-attivitajiet amministrattivi tal-istituzzjonijiet (62 investigazzjoni jew 19 % tan-numru totali li ngħalqu fl-2011). Dawn l-attivitajiet huma relatati mal-applikazzjoni tar-Regolamenti tal-Persunal għall-uffiċjali u testi rilevanti oħrajn. Xi drabi, ikunu involuti drittijiet fundamentali, u b'hekk dan jippermetti lill-Ombudsman li jippromovi l-applikazzjoni korretta tal-Karta mill-istituzzjonijiet. F'każijiet oħra, il-mod li bih l-istituzzjoni tal-UE għażlet li tinterpreta r-Regolamenti tal-Persunal issir kwistjoni kontenzjuża. F'dawn il-każijiet, l-Ombudsman jipprova mill-inqas jassigura li l-istituzzjonijiet jqisu l-ġurisprudenza tal-Qorti u li japplikawha b'mod korrett.

32. Fl-istudju ta' follow-up tiegħu tal-2010 li jikkonċerna rimarki kritiċi u ulterjuri, l-Ombudsman stqarr li kien sejjer jirrevedi l-użu tal-kuntratti mill-Kummissjoni, bl-għan li jassigura li din il-prattika ma ddgħajjifx id-dritt fundamentali taċ-ċittadini għal amministrazzjoni tajba.

Dritt fundamentali għal smigħ

Matul it-trattament tiegħu ta' lment, l-Ombudsman sar konxju b'xi nuqqasijiet possibbli fil-prattiki tal-Kummissjoni li jimmanifestaw ruħhom meta din timplimenta miżuri ta' rkupru skont l-Artikolu 85 tar-Regolamenti tal-Persunal. Huwa fetaħ investigazzjoni fuq inizjattiva proprja, **OI/4/2009/PB**, dwar id-dritt fundamentali tal-uffiċjali li għanhom jinstemgħu meta l-Kummissjoni tiddeċiedi li tikupra ħlasijiet mhux dovuti. Il-Kummissjoni qablet bi sħiħ dwar il-fatt li d-dritt għal smigħ għandu jiġi rrispettat f'dan il-kuntest u rriferiet għall-miżuri li kienet qiegħda tieħu għal dan l-għan. L-Ombudsman innota li l-bidliet proċeduri li ġew implimentati mill-Kummissjoni kienu jikkostitwixxu kompromess. Madankollu, huwa kkonkluda li fid-dawl tal-kuntest speċifiku u s-salvagwardji proċedurali rilevanti, il-kompromess kien wieħed aċċettabbli.

L-ilment **3800/2006/JF** kien jikkonċerna deċiżjoni tal-Kummissjoni li tissospendi l-fattur ta' differenzjazzjoni tar-Renju Unit applikat għall-pensjoni tal-persuna li għamlet l-ilment, u biex l-Uffiċċju Ewropew Kontra l-Frodi (OLAF) jintalab jinvestiga dwar il-każ. Dan kien segwit minn ittra anonima, li wasslet għal dubji dwar jekk il-post ta' residenza tal-persuna li għamlet l-ilment kienx Brussell jew ir-Renju Unit. Il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni ma tathiex l-opportunità biex tiddefendi ruħha qabel ma adottat din id-deċiżjoni ta' hawn fuq, li fil-fehma tagħha kienet inġustifikata. Minkejja riżervi inizjali, il-Kummissjoni finalment offriet lill-persuna li għamlet l-ilment kumpens ta' EUR 1 000 għal ħsara morali, u ittra ta' apoloġija ffirmata mill-Kummissarju għar-Relazzjonijiet Interistituzzjonali u l-Amministrazzjoni. L-Ombudsman enfasizza li l-azzjonijiet inizjali tal-Kummissjoni għamlu ħsara lill-unur u r-reputazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment. Minkejja dan il-fatt, hu laqa' b'sodisfazzjon ir-rieda tal-Kummissjoni, u b'mod partikolari, tal-Kummissarju kompetenti biex iwasslu dan l-ilment lejn tmiem sodisfaċenti. B'mod simili, hu apprezza r-rieda tajba tal-persuna li għamlet l-ilment li aċċettat il-proposta tal-Kummissjoni.

Dmir ta' premura

Il-każ **OI/4/2010/ELB** juri kif amministrazzjoni tajba tmur oltre l-legalità. Din l-investigazzjoni fuq inizjattiva proprja kienet tikkonċerna l-mod li bih l-istituzzjonijiet tal-UE, jiġifieri, il-Parlament, il-Kunsill u l-Kummissjoni, jittrattaw it-talbiet ppreżentati skont ir-Regolamenti tal-Persunal, biex jibdlu d-deċiżjonijiet li ma jkunux kompatibbli mal-ġurisprudenza evolventi. L-istituzzjonijiet kienu tal-fehma li ma kellhom l-ebda obbligu li jirrevedu dawn id-deċiżjonijiet. Huma indikaw li jekk deċiżjoni ma tkunx ikkontestata fit-terminu ta' żmien legali, din issir definittiva. Huma fakkru ulterjorment li l-effetti ta' deċiżjoni tal-qorti huma limitati għall-partijiet fil-każ u ddikjaraw li huma japplikaw deċiżjoni tal-qorti fuq partijiet oħrajn f'ċirkostanzi eċċezzjonali biss. Fil-konklużjoni tiegħu, l-Ombudsman enfasizza li l-istituzzjonijiet mhumiex imċaħħda milli jagħżlu li jirrevedu talba minn uffiċjal biex jibdlu deċiżjoni definittiva b'deċiżjoni ġdida filwaqt li jqisu b'mod xieraq il-ġurisprudenza evolventi. Huwa kien ukoll tal-fehma li, permezz tal-marġini ta' diskrezzjoni tagħhom, l-istituzzjonijiet jistgħu jiddeċiedu li jikkunsidraw talba biex tittieħed deċiżjoni ġdida. Huwa qal li, f'konformità mal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, istituzzjoni għandha tislet il-konklużjonijiet raġonevoli kollha mid-deċiżjoniijiet tal-Qrati tal-Unjoni.

Inġustizzja

Tliet każijiet kienu jikkonċernaw l-interpretazzjoni tal-Parlament ta' dispożizzjonijiet partikolari tar-Regolamenti tal-Persunal. Il-persuni li għamlu l-ilment fil-każijiet **2986/2008/MF** u **2987/2008/MF** allegaw li l-prattika tal-Parlament, li biha l-"fattur ta' multiplikazzjoni"[33] għall-uffiċjali tiegħu jiżdied awtomatikament għal wieħed sentejn wara l-ewwel promozzjoni tagħhom taħt is-sistema l-ġdida li ġiet inawgurata mir-riforma tal-2004 tar-Regolamenti tal-Persunal, ma kinitx kompatibbli mar-Regolamenti tal-Persunal peress li kienet awtomatika u b'hekk arbitrarja. L-Ombudsman qabel u talab lill-Parlament sabiex jibdel il-prattika tiegħu. Il-Parlament irrifjuta, hekk kif qal li l-interpretazzjoni tiegħu qatt ma tpoġġiet f'dubju minn ebda sentenza tal-qorti. Huwa baqa' jsostni din il-pożizzjoni minkejja li l-Ombudsman ġibed l-attenzjoni tiegħu għall-interpretazzjoni tal-Qorti Ġenerali tad-dispożizzjoni rilevanti fis-sentenza tat-2 ta' Lulju 2010 (il-każ *Lafili*). L-Ombudsman ikkritika lill-Parlament għal dan il-każ serju ta' amministrazzjoni ħażina. Huwa indika li l-prattika tal-Parlament kienet differenti minn dawk kollha tal-Istituzzjonijiet tal-UE l-oħra u, f'ċerti każijiet, irriżultat f'vantaġġ finanzjarju konsiderevoli għall-uffiċjali tiegħu meta jitqabblu ma' dawk li jaħdmu ma' istituzzjonijiet oħrajn.

Il-każ **1329/2010/MF** kien jikkonċerna wkoll, fost affarijiet oħra, il-metodu tal-Parlament li bih jikkalkula l-fattur ta' multiplikazzjoni applikabbli għall-uffiċjali li kienu ġew irreklutati qabel l-1 ta' Mejju 2004 u li ġew promossi wara dik id-data. Il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Parlament uża metodu għall-kalkolu tas-salarji tiegħu li kien differenti minn dak li jintuża mill-istituzzjonijiet tal-UE l-oħrajn kollha. L-Ombudsman sab li l-metodu ta' kalkolu tal-Parlament ma kienx ibbażat fuq interpretazzjoni manifestament żbaljata tad-dispożizzjoni rilevanti. Madankollu, huwa indika li l-prinċipju tal-unità tas-Servizz Ċivili Ewropew jimplika li l-istituzzjonijiet kollha għandhom jinterpretaw u japplikaw ir-Regolamenti tal-Persunal b'mod konsistenti. Huwa sab li l-metodi differenti ta' kalkolu wasslu għal differenzi fis-salarji li kienu inaċċettabbli u li kuntrarjament għall-fehma tal-Parlament ma setgħux jiġu kkusidrati bħala minimi. L-Ombudsman għalaq il-każ bis-suġġeriment li l-istituzzjonijiet tal-UE għandhom jaqblu fuq metodoloġija komuni biex jiġu kkalkulati s-salarji bażiċi l-ġodda tal-uffiċjali wara promozzjoni. Huwa ssuġġerixxa li qabel ir-reviżjoni l-ġdida tar-Regolamenti tal-Persunal, l-istituzzjonijiet tal-UE għandhom (i) idaħħlu fis-seħħ mekkaniżmu maħsub biex jidentifika d-diffikultajiet fl-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet riveduti u (ii) jilħqu pożizzjoni komuni fi stadju bikri biżżejjed biex jiġi evitat li jkun hemm diverġenzi fil-prattika.

Il-każ **1944/2009/MHZ** kien jikkonċerna l-għoti ta' informazzjoni inkorretta lill-persuna li għamlet l-ilment fir-rigward tal-kundizzjonijiet tagħha ta' impjieg f'delegazzjoni tal-UE. L-Ombudsman sab li, anki jekk il-persuna li għamlet l-ilment ma setgħetx tibbaża ruħha fuq il-prinċipju ta' eċċezzjonijiet leġittimi fir-rigward tal-informazzjoni inkwistjoni, ma jkunx ġust jekk il-Kummissjoni ma taċċetta l-ebda responsabbiltà għall-konsegwenzi serji li kkawża żball amministrattiv. Minbarra l-implikazzjonijiet finanzjarji, il-persuna li għamlet l-ilment enfasizzat li l-lokalità tal-post il-ġdid tagħha għandu impatt detimenentali fuq saħħet żewġha.

33. Fl-1 ta' Mejju 2004, ir-riforma tar-Regolamenti tal-Persunal tal-UE introduċiet struttura ta' karrieri ġdida u skali ta' salarji ġodda. Id-dispożizzjonijiet ta' tranżizzjoni inkludew "fattur ta' multiplikazzjoni" li kien maħsub sabiex jistabbilixxi l-proporzjon tal-iskala ta' salarji l-ġdida li kellha titħallas lill-uffiċjali qabel l-1 ta' Mejju 2004.

L-Ombudsman ippropona li l-persuna li għamlet l-ilment għandha tiġi ttrasferita lejn pajjiż ieħor. Fl-istess ħin, il-persuna li għamlet l-ilment ikkuntattjat is-servizzi tal-Kummissjoni fir-rigward ta' din il-kwistjoni. Bħala riżultat, hija ġiet ittrasferita lejn Brussell.

Allegat nuqqas li jiġu rrispettati r-regoli li jikkonċernaw konsulenti speċjali

Il-każ **476/2010/ANA** kien jikkonċerna t-trattament min-naħa tal-Kummissjoni tal-kwistjonijiet ta' kunflitt ta' interess fir-rigward tal-ħatra ta' konsulent speċjali mhux imħallas bħala Kummissarju. L-Ombudsman sab numru ta' każijiet ta' amministrazzjoni ħażina u għamel rimarki kritiċi, kif ukoll żewġ rimarki ulterjuri. B'mod partikolari, huwa ssuġġerixxa li l-Kummissjoni tista' tikkunsidra li timmodifika d-dikjarazzjoni tal-attivitajiet ta' konsulent speċjali prospettiv biex b'hekk tikseb informazzjoni suffiċjenti dwar l-attivitajiet ta' barra tal-konsulent speċjali. Dan jippermettilha li teżamina kwalunkwe kunflitt ta' interess potenzjali bejn il-kompiti tal-konsulent speċjali u dawn l-attivitajiet ta' barra. Barra minn hekk, il-Kummissjoni tista' titlob lill-konsulent speċjali prospettiv sabiex jiċċertifika li d-dikjarazzjoni hija kompluta u li, u sal-punt li huwa konxju, ma hemm l-ebda kunflitt ta' interess mal-funzjonijiet prospettivi tiegħu bħala konsulent speċjali.

Kompetizzjonijiet u proċeduri ta' għażla

EPSO

L-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO) huwa s-suġġett tal-biċċa l-kbira tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman li jikkonċernaw il-kompetizzjonijiet miftuħa u proċeduri oħra ta' għażla. Bosta problemi li ġew osservati fil-kompetizzjonijiet organizzati mill-EPSO ġew solvuti permezz ta' proċeduri mgħaġġla. Dan wera r-rieda tal-EPSO li jsib soluzzjonijiet rapidi u ġusti għall-problemi. Kif juru wħud minn dawn il-każijiet, il-kwistjoni ta' trattament indaqs tinħass ta' spiss. Fl-2011, l-Ombudsman kellu wkoll l-opportunità li jislet konklużjonijiet fir-rigward tal-politika l-ġdida tal-EPSO dwar il-kompetizzjonijiet miftuħa.

Problemi li jirrigwardaw il-politika l-ġdida tal-EPSO li tikkonċerna l-kompetizzjonijiet miftuħa

L-Ombudsman fetaħ investigazzjoni fuq inizjattiva proprja (**OI/9/2010/RT**) dwar il-politika l-ġdida tal-EPSO fir-rigward tal-ibbukkjar ta' testijiet ta' ammissjoni, il-komunikazzjoni tagħha mal-kandidati, u l-kunizzjonijiet eżistenti fid-diversi ċentri tat-testijiet. Bi tweġiba għal serje ta' mistoqsijiet imressqa mill-Ombudsman, l-EPSO spjega li (i) l-miżura li tfittex li tnaqqas b'mod konsiderevoli l-perjodu ta' bbukkjar għat-testijiet ta' ammissjoni bbażati fuq il-kompjuter (CBTs) kienet waħda propozjonata u neċessarja biex jintlaħaq l-objettiv ġenerali li jnaqqas it-tul tal-proċedura sħiħa ta' għażla, (ii) kien qiegħed jirrifletti dwar jekk għandux jintroduċi mill-ġdid il-prattika preċedenti tiegħu li jibgħat notifiki bl-email lill-amministratturi fil-kompetizzjoni tal-2011, (iii) kull ċentru tat-testijiet jikkonforma mal-kundizzjonijiet minimi standard, u (iv) iqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku, fuq bażi annwali, ir-riżultati globali miksuba minn servejs differenti li jindikaw il-livelli ta' sodisfazzjon tal-kandidati. L-Ombudsman laqa' b'sodisfazzjon din l-informazzjoni

u għamel żewġ rimarki ulterjuri rigward, l-ewwel nett, tan-notifiki bl-emails, u t-tieni nett, tas-sitwazzjonijiet fejn il-kandidati ma jistgħux jaċċessaw l-Internet matul il-perjodu qasir ta' bbukkjar.

Allegat nuqqas li jiġi assigurat trattament indaqs

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **1933/2010/BEH** allegat li, billi naqas milli jiskeda mill-ġdid id-data tat-test għat-test taċ-ċentru ta' valutazzjoni tagħha, l-EPSO naqas milli jqis is-sitwazzjoni speċifika tagħha – jiġifieri, li kienet tqila – u li jikkonforma mal-prinċipju ta' trattament indaqs. Fid-dawl tan-natura eċċezzjonali tal-każ, l-Ombudsman talab lill-EPSO sabiex jibgħat l-opinjoni tiegħu bħala kwistjoni ta' urġenza. L-EPSO kkonforma ma' din it-talba. Fl-opinjoni tiegħu, l-EPSO esprima li kien lest li jieħu numru ta' miżuri biex jakkomoda l-bżonnijiet speċjali tal-persuna li għamlet l-ilment. Minkejja li ma deherx possibbli li tinstab soluzzjoni għall-persuna li għamlet l-ilment f'dan il-każ partikolari, l-Ombudsman ma sab l-ebda bażi għall-investigazzjoni ulterjuri, fid-dawl tal-attitudni kostruttiva tal-EPSO f'dan il-każ. Madankollu, huwa stieden l-EPSO sabiex iħares lil hinn mill-miżuri proposti fl-opinjoni tiegħu dwar modi possibbli biex jiġu akkomodati l-bżonnijiet tal-ommijiet żgħażagħ prospettivi li jinsabu f'sitwazzjoni simili għal dik tal-persuna li għamlet l-ilment.

Fil-każ **1299/2010/MHZ**, l-Ombudsman sab li l-EPSO naqas milli jassigura kundizzjonijiet xierqa għall- persuna li għamlet l-ilment sabiex tagħmel is-CBTs u li kien ikun ġust li kieku l-EPSO ħalliha tagħmel it-testijiet mill-ġdid. Madankollu, l-EPSO ma rreaġixxiex għall-ilment malajr biżżejjed biex jirrimedja għas-sitwazzjoni meta ma kienx għad hemm restrizzjonijiet tekniċi jew organizzattivi. Barra minn hekk, la fl-opinjoni tiegħu dwar l-ilment u lanqas fit-tweġiba tiegħu għall-abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-EPSO ma ammetta n-nuqqasijiet tiegħu u talab skuża lill-persuna li għamlet l-ilment. L-Ombudsman għamel rimarka kritika.

Finalment, il-każ **1220/2010/BEH** kien jikkonċerna informazzjoni allegatament żbaljata dwar formola ta' applikazzjoni fuq l-internet, skont liema l-applikanti setgħu jużaw sa 4 000 karattru meta jwieġbu kull sottosezzjoni bir-raġunijiet għall-applikazzjoni tagħhom. L-Ombudsman sab li l-informazzjoni mogħtija fil-verżjoni Ġermaniza tal-formola kienet fil-fatt żbaljata u li x'aktarx setgħet tqarraq lill-kandidati. Fl-istess ħin, huwa kkonkluda li, billi pprovda possibbiltajiet għall-kandidati sabiex jirrappurtaw il-problemi li ltaqgħu magħhom u billi ppubblika informazzjoni aġġornata dwar is-sit elettroniku tiegħu li tikkonċerna n-numru massimu ta' karattri, l-EPSO ħa azzjoni xierqa biex jikkoreġi l-iżball.

Raġunament inadegwat

Il-każ **14/2010/ANA** ippermetta lill-Ombudsman li jeżamina l-obbligi apparentament kontradittorji tal-EPSO, jiġifieri, minn naħa waħda, li jipprovdi raġunijiet għad-deċiżjonijiet tiegħu u, min-naħa l-oħra, li jħares il-kunfidenzjalità tal-proċeduri tal-Bord ta' Selezzjoni. L-Ombudsman fakkar li dawn l-obbligi joffru kompromess bilanċjat fid-deċiżjoni tal-EPSO, imnedija wara investigazzjoni fuq inizjattiva proprja dwar it-trasparenza fil-proċeduri ta' reklutaġġ tal-UE, sabiex jipprovdu, fl-iskeda ta' evalwazzjoni, analiżi tal-marki għall-kriterji u s-sottokriterji ta' evalwazzjoni użati mill-Bord ta' Selezzjoni. L-Ombudsman iddispjaċih mill-fatt li l-Bord ta' Selezzjoni ma pprovdiex tali analiżi f'dan il-każ.

Istituzzjonijiet, korpi, u organi oħrajn

Anki jekk il-maġġoranza tal-ilmenti li jikkonċernaw ir-reklutaġġ ikunu indirizzati kontra l-EPSO, l-Ombudsman kultant jirċievi lmenti kontra istituzzjonijiet oħrajn.

Il-każ **696/2008/OV** kien jikkonċerna allegati żbalji fil-proċedura ta' għażla għad-Direttur Eżekuttiv tal-Aġenzija Ewropea għas-Sustanzi Kimiċi (ECHA). L-Ombudsman ikkritika l-Kummissjoni talli naqset milli tiddokumenta r-raġunament li jsostni l-istabbilment ta' lista qasira li fiha żewġ kandidati. Dan għamilha impossibbli li jiġi vverifikat jekk il-Kummissjoni kinitx illimitat indebitament u arbitrarjament l-firxa ta' kandidati. F'rimarka ulterjuri, l-Ombudsman qal li l-Kummissjoni għandha, f'konformità mar-Regolament 1049/2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti, tqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku meta tiġi mitluba, il-listi qosra fil-proċeduri ta' għażla għal karigi għoljin fil-Kummissjoni u fl-Aġenziji tal-UE.

Fil-każ **2755/2009/JF**, li jikkonċerna r-reklutaġġ ta' membri tal-familja tal-persunal, l-Ombudsman irrakkomanda li ċ-Ċentru Konġunt Għar-Riċerka (JRC) tal-Kummissjoni għandu jitlob skuża lill-persuna li għamlet l-ilment u jassigura li l-għażla tal-kandidati għall-postijiet mal-JRC ma tiġix influwenzata, kemm b'mod pożittiv jew negattiv, minn rabtiet familjari jew relazzjonijiet. Il-persuna li għamlet l-ilment kienet applikat għal post vakanti f'taqsima fil-JRC fejn kienet qiegħda taħdem martu. L-Ombudsman iddikjara wkoll l-JRC għandu jassigura li l-persunal tiegħu jgawdi minn kundizzjonijiet tax-xogħol li jwasslu għall-għaqda bejn il-ħajja professjonali u dik tal-familja u li għandu jagħmel ir-regoli interni tiegħu dwar ir-reklutaġġ ta' membri tal-familja pubbliċi. Il-Kummissjoni aċċettat l-abbozz ta' rakkomandazzjoni tal-Ombudsman mingħajr l-ebda riżerva.

Kwistjonijiet istituzzjonali, kwistjonijiet ta' politika u attivitajiet oħrajn

Dan it-titolu li fadal ikopri firxa ta' lmenti magħmula kontra l-istituzzjonijiet rigward l-attivitajiet tagħhom ta' tfassil tal-politika u l-funzjonament ġenerali tagħhom[34]. Fost l-allegazzjonijiet koperti nsibu – għal darb'oħra – l-inġustizzja, l-iżbalji amministrattivi, l-abbuż tal-poter u n-nuqqas ta' ssodisfar tal-obbligi.

Abbuż tal-poter

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **856/2008/BEH** ikkuntattjat lill-Kummissjoni fl-2012 rigward ċerti irregolaritajiet li hija temmen li nqalgħu fir-rigward tal-akkwist ta' bini fi Brussell min-naħa tal-Parlament. L-Uffiċċju Ewropew Kontra l-Frodi (OLAF) fetaħ investigazzjoni, li matulha huwa kkunsidra lill-persuna li għamlet l-ilment bħala 'persuna kkonċernata', skont it-tifsira tar-Regolament li jirregola l-ħidma tal-OLAF, u stedinha biex tinstema' bħala xhud, fuq il-bażi tal-Artikolu 4(3)(2) tar-Regolament imsemmi. Wara li analizza s-setgħat li jgawdi l-OLAF fl-investigazzjonijiet tiegħu, l-Ombudsman sab li, billi f'dan il-każ stieden lill-persuna li għamlet l-ilment għal intervista abbażi tad-dispożizzjoni msemmija hawn fuq, l-OLAF qabeż il-limiti tas-setgħat tiegħu. L-OLAF irrikonoxxa li l-prattika tiegħu f'dan il-każ setgħet tagħti lok għal nuqqas ta' ftehim. Huwa qal li l-persuni fis-sitwazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment setgħu jintalbu jipprovdu informazzjoni matul il-kors ta' intervista jekk iridu huma biss. Għaldaqstant, l-OLAF essenzjalment irrikonoxxa li kien aġixxa b'mod żbaljat. Filwaqt li l-OLAF naqas milli jitlob skuża lill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ikkonkluda li huwa aċċetta diversi partijiet mill-abbozz ta' rakkomandazzjoni tiegħu, inkluż

34. Ara wkoll il-każ **1301/2010/GG** li jikkonċerna l-pubblikazzjoni ta' informazzjoni inkorretta jew qarrieqa fuq id-drittijiet tal-passiġġieri bl-ajru u allegat nuqqas ta' korrezzjoni ta' din l-informazzjoni b'mod mgħaġġel, li huwa deskritt fis-sezzjoni 1.4 ta' hawn fuq.

is-sezzjoni li kienet tirreferi għal punti oħrajn imqajma mill-persuna li għamlet l-ilment.

Dikjarazzonijiet jew informazzjoni qarrieqa jew mhux xierqa

Il-każ **715/2009/ANA** kien jikkonċerna d-dikjarazzjonijiet tal-Kummissjoni, ippubblikati f'rapport taħt il-Mekkaniżmu ta' Kooperazzjoni u Verifika, skont liema (i) il-gvern Bulgaru baqa' jittollera l-ħwienet mingħajr dazju fil-fruntieri esterni tal-Bulgarija, (ii) dawn il-ħwienet raw żieda sostanzjali fid-fatturat fl-2007, u (iii) huma punt fokali għall-korruzzjoni lokali u l-kriminalità organizzata. Wara spezzjoni tal-fajl, l-Ombudsman għamel abbozz ta' rakkomandazzjonijiet li fih talab lill-Kummissjoni sabiex tirrikonoxxi li d-dikarazzjonijiet (ii) u (iii) ma kinux sostanzjati minn evidenza konkreta li fil-pussess tagħha, u li din id-dikjarazzjoni (i) kienet qarrieqa. Huwa għalaq il-każ b'rimarka kritika u għamel rimarka ulterjuri li tgħid li l-Kummissjoni għandha tassigura li r-rapporti li toħroġ taħt il-Mekkaniżmu ta' Kooperazzjoni u Verifika jkunu konformi mal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba.

Il-każ **884/2010/VIK** kien jikkonċerna allegat nuqqas ta' trasparenza fl-għażla tal-osservaturi elettorali min-naħa tal-Kummissjoni u ton allegatament xejn professjonali fil-korrispondenza tal-Kummissjoni mal-persuna li għamlet l-ilment. Meta l-persuna li għamlet l-ilment, li l-applikazzjoni tagħha ma kinitx ġiet aċċettata, insistiet li trid tirċievi informazzjoni ulterjuri dwar il-kriterji li ntużaw sabiex intgħażlu l-osservaturi għal żmien qasir, l-uffiċjal tal-Kummissjoni li kien qiegħed jittratta l-kwistjoni wieġeb: "Narak fil-qorti". Il-Kummissjoni għamlet apoloġija lill-persuna li għamlet l-ilment għat-ton tal-email u pprovdiet tweġiba dettaljata għat-talba tagħha għal informazzjoni. L-Ombudsman ikkonkluda li l-Kummissjoni kienet ħadet passi biex issolvi l-kwistjoni, iżda għamel żewġ rimarki ulterjuri bl-għan li fil-futur itejjeb il-prestazzjoni tal-istituzzjoni.

Fil-każ **3031/2007/VL** l-Ombudsman ikkonkluda (i) li l-informazzjoni li pprovdiet il-Kummissjoni rigward il-programm Erasmus Mundus wasslet l-istudenti minn barra l-UE biex jemmnu li l-borża ta' studju tagħhom tkun tista' tippermettilhom li jkollhom livell ta' għajxien deċenti skont l-livelli Ewropej; u (ii) li l-ammont disponibbli ma kienx suffiċjenti għal dak l-għan. Fil-fehma tal-Ombudsman, l-informazzjoni ppubblikata mill-Kummissjoni ma pprovdietx l-istudenti b'informazzjoni korretta u affidabbli. F'abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-Ombudsman ippropona li l-Kummissjoni tagħmel pagament *ex gratia* ta' EUR 1 500 lil kull wieħed mill-istudenti kkonċernati bħala kumpens għall-problemi li għaddew minnhom. Huwa għalaq il-każ b'rimarka kritika wara li l-Kummissjoni rrifjutat l-abbozz ta' rakkomandazzjoni.

Finalment, il-każ **260/2011/GG** kien jikkonċerna d-*Djarju Europa*, għodda għax-xogħol tad-dar għall-istudenti tal-iskejjel sekondarji li l-Kummissjoni tippubblika kull sena. F'Jannar 2011, qassis Irlandiż ilmenta mal-Ombudsman li l-Kummissjoni kienet ħalliet barra mill-edizzjoni tal-2010/2011, btajjel Kristjani bħall-Għid u l-Milied, filwaqt li inkludiet btajjel ta' reliġjonijiet oħrajn. Il-Kummissjoni kienet qasmet iktar minn tliet miljun kopja minn dan id-djarju, u l-qassis riedha tagħmel apoloġija u tiġborhom lura. Fi Frar 2011, l-Ombudsman għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment li l-Kummissjoni kienet

ippubblikat apoloġija għall-iżball fuq is-sit elettroniku tagħha. Bagħtet ukoll rettifika lill-għalliema kollha li kienu ordnaw l-edizzjoni 2010/2011. L-Ombudsman ikkunsidra li l-azzjonijiet tal-Kummissjoni kienu raġonevoli, u ma kienx ikun proporzjonat li kieku l-Kummissjoni kellha terġa' tistampa l-edizzjoni 2010/2011.

Allegat nuqqas ta' twettiq tal-obbligi
Fil-każ **2139/2010/AN**, li kien jikkonċerna dispożizzjonijiet ġodda għall-kooperazzjoni għall-iżvilupp li strettament jipprojbixxu l-finanzjament ta' taxxi lokali mill-fondi tal-UE, l-Ombudsman ikkunsidra li l-Kummissjoni spejgat kif xieraq l-azzjonijiet li kienet ħadet sabiex issolvi l-problemi li ħarġu mill-ineliġibbiltà tat-taxxi bħala spejjeż marbuta mal-proġetti fil-qafas legali attwali. Barra minn hekk, huwa qal li l-miżuri intermedji li ħadet il-Kummissjoni kienu xierqa. Madankollu, l-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni fil-każ **427/2011/MHZ** talli naqset milli turi li kien oġġettivament impossibbli għaliha li teħles mill-obbligu legali li tassigura li, sal-1 ta' Jannar 2008, titwettaq valutazzjoni xjentifika tal-effetti li jħallu l-użu ta' ċerti xbieki fuq iċ-ċetaċji, bħall-balieni, id-dniefel, u d-dniefel suwed.

1.7 Trasferimenti u pariri

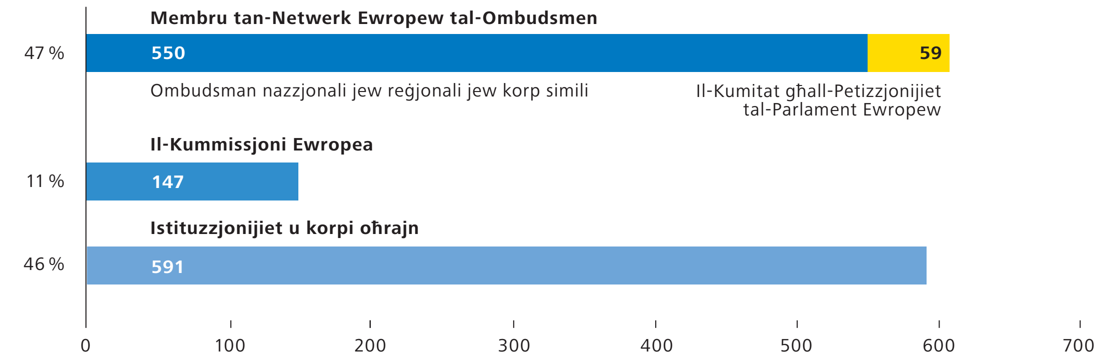
F'iktar minn 65 % tal-każijiet kollha li ġew ittrattati fl-2011 (1 667), l-Ombudsman Ewropew kien f'pożizzjoni li jgħin lill-persuni li għamlu lment billi jiftaħ investigazzjoni dwar il-każijiet, billi jittrasferixxi l-ilmenti lil xi korp kompetenti, jew billi jagħti pariri dwar fejn wieħed jista' jirrikorri. Ilmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman ħafna drabi jkunu jikkonċernaw allegazzjonijiet ta' ksur tal-liġi tal-UE mill-Istati Membri. Bosta każijiet bħal dawn jistgħu jiġu ttrattati bl-aħjar mod minn ombudsman nazzjonali jew reġjonali fi ħdan in-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Il-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew huwa wkoll membru sħiħ tan-Netwerk. Wieħed mill-għanijiet tan-Netwerk huwa li jiffaċilita t-trasferiment rapidu tal-ilmenti lill-ombudsman nazzjonali jew reġjonali kompetenti, jew lil xi korp simili.

B'kollox, 52 % (1 321) tal-ilmenti ttrattati mill-Ombudsman Ewropew fl-2011 kienu jaqgħu taħt il-mandat ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Minn dawn, 698 każ kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew. Kif turi l-Figura 1.12, f'609 każ, l-Ombudsman ittrasferixxa l-ilment[35] lil membru tan-Netwerk jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tikkuntattja membru tan-Netwerk. Għalhekk, 550 ilment ġew ittrasferiti jew irriferiti lil ombudsman nazzjonali jew reġjonali jew lil korp simili, filwaqt li 59 ġew ittrasferiti jew irriferiti lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

B'kollox, 52 % (1 321) tal-ilmenti ttrattati mill-Ombudsman Ewropew fl-2011 kienu jaqgħu taħt il-mandat ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen.

35. Ilment jiġi ttrasferit biss bil-kunsens minn qabel tal-persuna li għamlet l-ilment.

Figura 1.12: Ilmenti ttrasferiti lil istituzzjonijiet u korpi oħrajn
Il-persuni li għamlu lment ingħataw parir li jikkuntattjaw istituzzjonijiet u korpi oħrajn



Nota 1: Il-figuri ta' hawn fuq jinkludu 124 ilment irreġistrati lejn l-aħħar tal-2010, li ġew ittrattati fl-2011. Dawn ma jinkludux 38 ilment li ġew irreġistrati lejn l-aħħar tal-2011, li kienu għadhom qegħdin jiġu ttrattati fl-aħħar tas-sena sabiex jiġi deċiż x'azzjoni għandha tittieħed.

Nota 2: Peress li f'ċerti każijiet l-Ombudsman ta iktar minn parir wieħed lill-persuna li għamlet l-ilment, jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

F'xi każijiet, l-Ombudsman jista' jqis xieraq li jittrasferixxi l-ilmenti lill-Kummissjoni Ewropea jew lil SOLVIT, jew lil Pariri tal-Ewropa Tiegħek. SOLVIT huwa netwerk imwaqqaf mill-Kummissjoni biex jgħin lin-nies li jiltaqgħu ma' xi tfixkil meta jkunu qegħdin jipprovaw jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom fis-suq intern tal-Unjoni. Pariri tal-Ewropa Tiegħek huwa netwerk mifrux madwar l-UE li l-Kummissjoni waqqfet sabiex tgħin u tagħti pariri liċ-ċittadini dwar ħajjithom, xogħolhom u l-ivvjaġġar tagħhom fl-UE. Qabel ma jittrasferixxu lment jew jagħtu xi parir lill-persuna li tkun għamlet ilment, is-servizzi tal-Ombudsman jagħmlu kull sforz sabiex jistabbilixxu liema istituzzjoni jew korp ieħor jista' jgħin bl-aħjar mod lill-persuna li tkun għamlet l-ilment. Fl-2011, l-Ombudsman irrefera 147 persuna li għamlet ilment lill-Kummissjoni[36], u 591 lil istituzzjonijiet u korpi oħrajn, inkluż SOLVIT u Pariri tal-Ewropa Tiegħek, kif ukoll lil ombudsmen speċjalizzati jew korpi li jittrattaw l-ilmenti fl-Istati Membri.

B'kollox, kif indikat fl-eżempju ta' hawn taħt, f'iktar minn 51 % tal-każijiet li l-Ombudsman ittratta fl-2011, huwa jew ta parir lill-persuna li għamlet ilment jew inkella ttrasferixxa l-każ.

36. Din il-figura tinkludi ċerti każijiet li fihom ilment kontra l-Kummissjoni ġie ddikjarat bħala inammissibbli peress li ma kinux saru approċċi amministrattivi xierqa mal-istituzzjoni qabel ma ġie ppreżentat l-ilment quddiem l-Ombudsman.

Ilment ittrasferit lill-Parlament Ewropew
Fil-każ **2304/2011/MMN**, ċittadin Spanjol li kien qiegħed jieħu sehem f'kompetizzjoni tal-EPSO (Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal) talab li Kummissjoni tistabbilixxi proċeduri ta' għażla separati għall-applikanti b'diżabbiltà. Il-Kummissjoni bagħtet l-ittra lill-EPSO, li għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment li, skont id-diżabbiltà, hu jagħmel arranġamenti speċjali matul it-testijiet ta' selezzjoni. L-EPSO qal ukoll li hu ma jorganizzax kompetizzjonijiet speċjali għall-applikanti li jkollhom diżabbiltà peress li l-qafas legali eżistenti ma jippermettix li jsir dan. L-EPSO ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tirrikorri għad-dipartimenti tar-riżorsi umani tal-istituzzjonijiet tal-UE jekk xtaqet tikseb il-persentaġġ ta' persuni b'diżabbiltà li jaħdmu mal-istituzzjonijiet. Peress li ma kenitx sodisfatta b'din it-tweġiba, il-persuna li għamlet l-ilment irrikorriet għall-Ombudsman. Dan tal-aħħar kien tal-fehma li l-persuna li għamlet l-ilment effettivament kien qed titlob li ssir bidla fil-liġi applikabbli, iktar milli tilmenta dwar amministrazzjoni ħażina. Għaldaqstant, bil-kunsens tal-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ittrasferixxa l-ilment lill-Parlament Ewropew sabiex dan jiġi ttrattat bħala petizzjoni.

Fil-każ **2293/2011/KRW**, ċittadin Ġermaniż għamel ilment li fih allega li r-Regolament 889/2002[37] tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Mejju 2002, li jemenda r-Regolament tal-Kunsill (KE) 2027/97, dwar ir-responsabbiltà ta' trasportaturi bl-ajru fl-eventwalità ta' inċidenti, ħalla vojt regolatorju fir-rigward tat-talbiet għal kumpens. Huwa qal ukoll li l-UE naqset milli tipprovdi mekkaniżmu ta' infurzar xieraq fir-rigward tar-Regolament 889/2002, peress li l-korpi nazzjonali tal-infurzar ma jkunux kompetenti biex jintervjenu f'kwistjonijiet imqajma skont ir-Regolament. Huwa sostna li l-UE għandha ssib soluzzjoni għal dan il-vojt regolatorju. Peress li dan iċ-ċittadin Ġermaniż ried li ssir bidla fil-liġi rilevanti, l-Ombudsman, bil-permess tiegħu, ittrasferixxa l-ilment lill-Parlament Ewropew, sabiex jiġi ttrattat bħala petizzjoni.

Il-persuna li għamlet l-ilment ingħatat il-parir li tikkuntattja lill-Kummissjoni Ewropea
Fi Frar 2011, ċittadin ressaq quddiem il-qorti aġenzija tat-traduzzjoni Spanjola talli naqset milli tħallsu EUR 618. Huwa applika għall-implimentazzjoni tal-proċedura Ewropea għal talbiet żgħar għal każijiet fejn il-valur ta' talba ma jaqbiżx EUR 2 000[38]. Fid-dawl tal-fatt li ma rċieva l-ebda tweġiba għall-applikazzjoni tiegħu għall-implimentazzjoni tal-proċedura, iċ-ċittadin ilmenta mal-Ombudsman li l-qorti Spanjola ma kkonformatx mar-Regolament (il-każ **2123/2011/MF**). Peress li l-ilment ma kienx kontra istituzzjoni tal-UE, u barra minn hekk, kellu dubju dwar il-korrettezza tad-deċiżjoni tal-qorti, l-Ombudsman ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tirrikorri għall-Kummissjoni fuq il-bażi ta' ksur potenzjali tal-liġi tal-UE.

Il-persuna li għamlet l-ilment ingħatat parir li tikkuntattja lil SOLVIT u lil Pariri tal-Ewropa Tiegħek
Fil-każ **2239/2011/PMC**, ċittadina li kienet beħsiebha tmur tistudja fir-Renju Unit, ilmentat mal-Ombudsman li l-Aġenzija tal-Fruntieri tar-Renju Unit kienet irrifjutatilha ċertifikat ta' reġistrazzjoni tal-UE peress li allegatament ma kellhiex assigurazzjoni komprensiva kontra l-mard. Fil-fehma tagħha, il-polza ta' assigurazzjoni Bulgara tagħha u l-Karta tal-Assigurazzjoni tas-Saħħa tal-Unjoni Ewropea tagħha kellhom ikunu suffiċjenti. Il-persuna li għamlet l-ilment kienet diġà indirizzat lill-ombudsman nazzjonali kompetenti (l-Ombudsman Parlamentari u tas-Servizzi tas-Saħħa fir-Renju Unit) fir-rigward ta' din il-kwistjoni. Peress li l-ilment kien jikkonċerna kwistjoni transkonfinali, l-Ombudsman Ewropew issuġġerixxa li hija setgħet wkoll tikkunsidra li tikkuntattja lil SOLVIT u lil Pariri tal-Ewropa Tiegħek.

37. ĠU 2002 L 140, pp. 2-5.

38. Ir-Regolament (KE) 861/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Lulju 2007; ĠU 2007 L 199, pp. 1-22.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Fl-era tat-trattat ta' Lisbona, huwa essenzjali li l-istituzzjonijiet joħolqu u jrawmu kultura ta' servizz liċ-ċittadini u ta' rispett għad-drittijiet tagħhom. L-analiżi tematika preċedenti fittxet li taqbad l-ambitu u l-profondità tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman matul l-2011. Tippreżenta wkoll il-mezzi varji li permezz tagħhom l-Ombudsman jagħmel ħiltu biex jippromwovi l-prinċipji ta' kultura ta' servizz u biex jgħin ħalli jagħmel il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali realtà ħajja. Dawk il-qarrejja li jkunu jixtiequ jistudjaw l-investigazzjonijiet tal-Ombudsman f'iktar dettall huma mistiedna jużaw il-faċilitajiet ta' tfittxija fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman biex jiksbu aċċess għall-ġabra iktar komprensiva ta' sommarji tad-deċiżjonijiet tiegħu, kif ukoll għal deċiżjonjiet, abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet, u rapporti speċjali.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn

Dan il-Kapitolu jagħti rendikont tar-relazzjonijiet tal-Ombudsman Ewropew fl-2011 mal-istituzzjonijiet tal-UE, l-ombudsmen kollegi tiegħu u partijiet interessati ewlenin oħrajn. Huwa jsemmi u jiddeskrivi l-laqgħat, is-seminars li l-Ombudsman ħa sehem fihom, u attivitajiet oħrajn li wettaq bl-għan li jkun assigurat li l-ilmenti jiġu indirizzati b'mod effettiv, li l-aħjar prattiki jinqasmu bl-iktar mod wiesa' possibbli u li titqajjem kuxjenza dwar ir-rwol tal-Ombudsman fost il-partijiet interessati varji tiegħu.

2.1 Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, korpi, u organi tal-UE[1]

L-Ombudsman Ewropew jiltaqa' b'mod regolari ma' Membri u uffiċjali tal-istituzzjonijiet tal-UE sabiex flimkien jiddiskutu modi kif itejbu l-kwalità tal-amministrazzjoni, biex jenfasizza l-importanza tal-indirizzar tajjeb tal-ilmenti u biex jassigura follow-up xieraq għar-rimarki, ir-rakkomandazzjonijiet u r-rapporti tiegħu.

Il-Kummissjoni Ewropea

Minħabba li l-Kummissjoni Ewropea hija responsabbli għall-ogħla proporzjon ta' investigazzjonijiet imwettqa mill-Ombudsman kull sena, isiru sforzi konsiderevoli biex huwa jaħdem sistematikament mal-Membri u l-uffiċjali tal-Kummissjoni.

Minħabba li l-Kummissjoni Ewropea hija responsabbli għall-ogħla proporzjon ta' investigazzjonijiet imwettqa mill-Ombudsman kull sena, isiru sforzi konsiderevoli biex huwa jaħdem sistematikament mal-Membri u l-uffiċjali tal-Kummissjoni. Fil-15 ta' Frar, is-Sur Diamandouros u l-Kulleġġ tal-Kummissarji ddiskutew il-fehmiet tagħhom. Matul is-sena, l-Ombudsman iltaqa' mal-Kummissarju għall-Ipprogrammar Finanzjarju u l-Baġit, is-Sur Janusz Lewandowski, kif ukoll mas-Sur Dominique Ristori, Direttur Ġenerali taċ-Ċentru Konġunt Għar-Riċerka (JRC), is-Sur Hervé Jouanjean, Direttur Ġenerali, Baġit, is-Sinjura Irène Souka, Direttur Ġenerali, Riżorsi Umani u Sigurtà, u mas-Sur Karl Falkenberg, Direttur Ġenerali, Ambjent.

Barra minn hekk, matul il-Ġimgħa l-Ħadra tal-Kummissjoni Ewropea, is-Sur Diamandouros għamel preżentazzjoni, fil-25 ta' Mejju, dwar ir-"rwol tal-ombudsmen fil-monitoraġġ tal-impatt fuq l-ambjent". Huwa indirizza wkoll laqgħa tad-Diretturi tal-JRC fl-14 ta' Diċembru, fejn tkellem dwar ir-rwol tal-Ombudsman Ewropew fil-promozzjoni ta' kultura ta' servizz fl-istituzzjonijiet tal-UE. Barra minn hekk, l-Ombudsman iltaqa' mas-Sinjura Mercedes de Sola, Medjatur għall-Persunal tal-Kummissjoni, is-Sur Cristiano Sebastiani, il-President tal-Kumitat Ċentrali tal-Persunal tal-Kummissjoni, u mas-Sur Jens Nymand-Christensen, Direttur fis-Segretarjat Ġenerali tal-Kummissjoni responsabbli għar-relazzjonijiet mal-Ombudsman Ewropew.

Matul l-2011, l-Ombudsman Ewropew iltaqa' mad-Deputat Kap tal-Bureau ta' Konsulenti dwar il-Politika Ewropea, is-Sur Margaritis Schinas, u d-Direttur tal-Uffiċċju tal-Kummissjoni Ewropea għall-Amministrazzjoni u l-Ħlas tal-Intitolamenti Individwali (PMO), is-Sur Stephen Quest.

Sabiex isegwi l-investigazzjonijiet, il-Kap tad-Dipartiment Legali tal-Ombudsman iltaqa', ta' kull xahar, mad-direttur tal-Kummissjoni responsabbli għar-relazzjonijiet mal-Ombudsman Ewropew. Il-membri tal-persunal tiegħu komplew jikkollaboraw ma' SOLVIT, in-Netwerk Enterprise Europe, u mad-Direttorat Ġenerali għall-Komunikazzjoni.

Il-Parlament Ewropew

Fir-rigward tar-relazzjonijiet tal-Parlament Ewropew, id-diversi attivitajiet tar-*Rapport Annwali 2010* tal-Ombudsman kienu, bħal soltu, ta' importanza partikolari għall-istituzzjoni. L-Ombudsman ippreżenta r-Rapport tiegħu lis-Sur Jerzy Buzek, MPE, il-President tal-Parlament Ewropew, fl-4 ta' Mejju, lis-Sinjura Erminia Mazzoni, MPE, il-President tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew, fil-5 ta' Mejju,

1. Għall-qosor, dan ir-Rapport juża t-terminu 'istituzzjonijiet' biex jirreferi għall-istituzzjonijiet, il-korpi, l-uffiċċji u l-aġenziji tal-UE kollha.

L-Ombudsman Ewropew ippreżenta r-*Rapport Annwali 2010* tiegħu lill-President tal-Parlament Ewropew, is-Sur Jerzy Buzek, MPE, fl-4 ta' Mejju u lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament fit-23 ta' Mejju.

u lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet, fit-23 ta' Mejju. Il-Parlament iddiskuta r-Rapport fis-seduta plenarja tas-27 ta' Ottubru, immexxija mir-RapportEUR tiegħu, is-Sinjura Iliana Malinova Iotova, MPE.

Fl-2011, is-Sur Diamandouros għamel diversi preżentazzjonijiet lill-Parlament Ewropew. Waħda għamilha lill-Kumitat tal-Affarijiet Legali u kienet tikkonċerna r-relazzjoni bejn il-poteri tal-Parlament u l-protezzjoni tad-data, filwaqt li oħra, għamilha lill-Kumitat għal-Libertajiet Ċivili, u ffukat fuq l-aċċess għad-dokumenti tal-UE. L-Ombudsman għamel ukoll preżentazzjoni fuq il-liġi amministrattiva tal-UE lil seminar f'León, Spanja, organizzat mill-Kumitat tal-Affarijiet Legali tal-Parlament Ewropew u l-Università ta' León. Stedina mill-Uffiċċju tal-Grupp ta' Ħidma tal-Parlament Ewropew tat l-opportunità lis-Sur Diamandouros sabiex jippreżenta l-opinjonijiet tiegħu dwar il-Kodiċijiet ta' Kondotta għall-Membri tal-Parlament u għal-Lobbyists. L-Ombudsman għamel ukoll preżentazzjoni lill-Kumitat għall-Kontroll Baġitarju dwar il-proċeduri ta' twaqqif ta' attivitajiet illegali u dixxiplinarji kontra l-uffiċjali, u oħra lis-Servizz Legali tal-Parlament dwar ir-rwol tal-Ombudsman Ewropew fil-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba. Minbarra dan, huwa għamel preżentazzjoni lid-Direttorat Ġenerali għall-Infrastruttura u l-Loġistika dwar l-amministrazzjoni tajba fil-qasam tal-kuntratti u s-sejħa għal offerti, u lill-Kumitat għall-Persunal tal-Parlament dwar l-istrateġija tal-Ombudsman Ewropew u dwar it-trattament tal-ilment mill-membri tal-persunal. Is-Sur Diamandouros iltaqa' wkoll mal-Jurisconsult tal-Parlament Ewropew, is-Sur Christian Pennera, u mad-Direttur Ġenerali għall-Infrastruttura u l-Loġistika, is-Sur Constantin Stratigakis.

Istituzzjonijiet oħrajn

Matul l-2011, l-Ombudsman Ewropew iltaqa' mas-Sur Herman Van Rompuy, il-President tal-Kunsill Ewropew, u mas-Sur Reijo Kemppinen, Direttur Ġenerali għall-Istampa, il-Komunikazzjoni u t-Trasparenza fis-Segretarjat Ġenerali tal-Kunsill

tal-Ministri. Huwa ltaqa' wkoll mas-Sur Staffan Nilsson, il-President tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew (KESE), u mas-Sur Martin Westlake, is-Segretarju Ġenerali tal-KESE.

F'Diċembru, is-Sur Diamandouros żar l-istituzzjonijiet Ewropew li jinsabu fil-Lussemburgu u ltaqa' mas-Sur Vassilios Skouris, il-President tal-Qorti tal-Ġustizzja, is-Sur Marc Jaeger, il-President tal-Qorti Ġenerali, is-Sur Sean Van Raepenbusch, il-President tat-Tribunal għas-Servizz Ċivili, is-Sur Dimitrios Gratsias, Imħallef tal-Qorti Ġenerali, is-Sur Vítor Manuel Da Silva Caldeira, il-President tal-Qorti Ewropea tal-Awdituri (QEA), is-Sur Ioannis Sarmas, Membru tal-QEA, is-Sur Philippe Maystadt, il-President tal-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI), u s-Sur Alfonso Querejeta, is-Segretarju Ġenerali tal-BEI. Is-Sur Diamandouros għamel ukoll preżentazzjoni lill-persunal tal-BEI.

Fl-2011, l-Ombudsman iltaqa' mal-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data, is-Sur Peter Hustinx, id-Direttur Ġenerali tal-Uffiċċju Ewropew Kontra l-Frodi, is-Sur Giovanni Kessler, u l-Kap tal-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal, is-Sur David Bearfield. Minbarra dan, huwa għamel żewġ preżentazzjonijiet lill-parteċipanti fl-Erasmus għall-programm ta' Amministrazzjoni Pubblika, li ġie organizzat mill-Iskola Amministrattiva Ewropea.

Aġenziji

Matul l-2011, is-Sur Diamandouros għamel kuntatt mad-diversi aġenziji tal-Unjoni Ewropea. F'Ġunju, huwa għamel preżentazzjoni lin-netwerk tal-Kapijiet tal-Aġenziji fi Brussell dwar l-amministrazzjoni tajba u l-ġenerazzjoni u ż-żamma ta' kultura ta' servizz. Matul is-sena, l-Ombudsman żar jew iltaqa' mad-Diretturi u l-kumitati tal-persunal tal-Awtorità Bankarja Ewropea, l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini, il-Kulleġġ Ewropew tal-Pulizija, l-Aġenzija Ewropea għad-Difiża, l-Aġenzija Ewropea għall-Ambjent, l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà Marittima, iċ-Ċentru Ewropew għall-Monitoraġġ tad-Droga u d-Dipendenza fuq id-Droga. Għal iktar informazzjoni dwar il-programm ta' żjarat tal-Ombudsman lill-aġenziji tal-UE matul l-2011, li għandhom l-għan li jippromwovu l-amministrazzjoni tajba u li jaqsmu l-prattika tajba fost l-aġenziji, ara s-sottosezzjoni bl-isem "Ilmenti u investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja" fis-sezzjoni 1.1 ta' dan ir-Rapport.

2.2 Relazzjonijiet ma' ombudsmen u korpi simili

Bosta persuna li jagħmlu lment jirrikorru għall-għajnuna tal-Ombudsman Ewropew meta jkollhom problemi ma' amministrazzjoni nazzjonali, reġjonali jew lokali. L-Ombudsman Ewropew jikkoopera mill-qrib mal-kontropartijiet tiegħu fl-Istati Membri sabiex jassigura li l-ilmenti kollha taċ-ċittadini dwar il-liġi tal-UE jkunu investigati minnufih u b'mod effettiv. Din il-kooperazzjoni ħafna drabi ssir taħt il-patroċinju tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Fil-preżent, in-Netwerk jinkludi iktar minn 90 uffiċċju f'32 pajjiż Ewropew. Dan jinkludi l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali u korpi simili tal-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea, tal-pajjiżi kandidati għas-sħubija fl-UE, u ta' ċerti pajjiżi fiż-Żona Ekonomika Ewropea u/jew taż-żona Schengen, kif ukoll l-Ombudsman Ewropew u l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

> L-Ombudsman Ewropew jikkoopera mill-qrib mal-kontropartijiet tiegħu fl-Istati Membri sabiex jassigura li l-ilmenti kollha taċ-ċittadini dwar il-liġi tal-UE jkunu investigati minnufih u b'mod effettiv.

L-identità viżiva għan-Netwerk, li tnediet f'Settembru 2010, ġiet implimentata progressivament matul l-2011, permezz ta' pubblikazzjonijiet, siti elettroniċi, avvenimenti u midja oħra. Ħafna uffiċċji fin-Netwerk inkorporaw il-logo tan-Netwerk fis-siti elettroniċi rispettivi tagħhom u xi wħud minnhom iddisinjaw mill-ġdid il-kartolerija tagħhom biex jinkludu l-logo. B'riżultat ta' dan, matul l-2011, il-viżibbiltà tan-Netwerk żdiedet b'mod sinifikanti.

Wieħed mill-għanijiet prinċipali tan-Netwerk huwa li jiffaċilita t-trasferiment rapidu tal-ilmenti lill-ombudsman kompetenti jew lil xi korp simili. Fl-2011, f'609 każ, l-Ombudsman Ewropew ittrasferixxa l-ilment lil membru tan-Netwerk jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tikkuntattja membru tan-Netwerk. Iktar dettalji dwar din il-kooperazzjoni huma mogħtija fil-Kapitolu 1.

Ta' rilevanza diretta għat-trattament tal-ilmenti hija wkoll il-proċedura speċjali, li permezz tagħha l-ombudsmen nazzjonali jew reġjonali jistgħu jitolbu l-Ombudsman Ewropew għat-tweġibiet bil-miktub għal talbiet dwar il-liġi tal-UE u l-interpretazzjoni tagħha, inkluż il-mistoqsijiet li jqumu fit-trattament tagħhom ta' każijiet speċifiċi. Matul l-2011, l-Ombudsman irċieva numru rekord ta' 11-il mistoqsija. Din il-figura kienet ta' tliet mistoqsijiet fl-2010. L-ombudsmen nazzjonali ppreżentaw ħamsa minn dawn il-mistoqsijiet filwaqt li l-ombudsmen reġjonali ppreżentaw is-sitta l-oħra. Il-kwistjonijiet l-iktar komuni li tqajmu kienu jikkonċernaw il-moviment liberu, b'mistoqsijiet mill-Ombudsmen tad-Danimarka, tal-Irlanda, ta' Vorarlberg (l-Awstrija), l-Emilia-Romagna (l-Italja), it-Toskana (l-Italja), u l-Gżejjer Kanarji (Spanja), li kienu kollha jikkonċernaw dan id-dritt importanti għaċ-ċittadini tal-UE. Il-mistoqsija tal-Ombudsman ta' Vorarlberg kienet tikkonċerna miżati għat-tagħlim differenzjati għar-residenti u mhux residenti fl-iskejjel tal-mużika komunali. Min-naħa tiegħu, l-Ombudsman tal-Emilia-Romagna kkuntattja l-Ombudsman Ewropew wara li l-awtoritajiet Taljani għall-kura tas-saħħa rrifjutaw li jirrimborsaw l-ispejjeż mediċi li weħlet pazjenta tqila fil-Ġermanja.

> Matul l-2011, l-Ombudsman irċieva numru rekord ta' 11-il mistoqsija.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn

© Thomas Fryd

In-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen organizza t-Tmiem Seminar Nazzjonali tiegħu f'Kopenħagen, mill-20 sat-22 ta' Ottubru 2011. Wara 25 sena bħala l-Ombudsman Nazzjonali Daniż, is-Sur Gammeltoft-Hansen irtira fil-31 ta' Jannar 2012. Għaldaqstant, is-seminar offra opportunità perfetta għall-komunità Ewropea tal-ombudsmen sabiex trodd ħajr lill-iktar ombudsman li ilu jservi fid-dinja.

Il-mistoqsijiet li għamlu l-Ombudsmen tad-Danimarka u tal-Piemonte (l-Italja) kienu jikkonċernaw kwistjonijiet ambjentali, filwaqt li l-kwistjonijiet agrikoli kienu s-suġġett tal-mistoqsijiet li ppreżentaw l-Ombudsman tal-Irlanda ta' Fuq (ir-Renju Unit) u l-Andalucía (Spanja). L-aħħar mistoqsija kienet tikkonċerna l-miżuri li tittieħdu wara t-tfaqqigħ tal-batterji E. coli fil-Ġermanja. Fl-aħħar nett, l-Ombudsman ta' Franza ppreżenta mistoqsija li tikkonċerna l-programm tal-UE ta' distribuzzjoni tal-ikel lil persuni żvantaġġati.

B'attenzjoni lejn l-għajnuna tal-kollegi ombudsmen nazzjonali u reġjonali sabiex isolvu l-kwistjonijiet imqajma f'dawn il-każijiet kollha, l-Ombudsman Ewropew jew wieġeb b'mod dirett għall-mistoqsija, jew talab lill-Kummissjoni Ewropea sabiex twieġeb.

In-Netwerk iservi bħala mekkaniżmu utli għall-iskambju ta' informazzjoni dwar il-liġi tal-UE u l-aħjar prattiki permezz ta' seminars, newsletter ta' kull sentejn, u diskussjoni elettronika u forum fejn jistgħu jinqasmu d-dokumenti, li jinkorpora servizz elettroniku ta' aħbarijiet ta' kuljum. F'Ottubru 2011, tnediet Extranet ġdida għan-Netwerk, li ħadet post il-forum li kien ilu jopera mill-2001. L-Extranet, li tinkludi l-karatteristiċi kollha tal-predeċessur tagħha u bosta oħrajn ġodda, ġiet iddisinjata biex tkun kemm jista' jkun interattiva u faċli għall-utenti.

Fost il-kwistjonijiet diskussi permezz tal-forum u l-Extranet fl-2011, kien hemm it-trattament tal-ilmenti li jikkonċernaw l-għoti u l-implimentazzjoni tal-kuntratti, il-Konvenzjoni dwar id-Drittijiet tal-Persuni b'Diżabbiltà, ir-regolamenti dwar id-donazzjoni tad-demm, l-inklużjoni ta' korpi professjonali fil-mandat tal-Ombudsman, ir-rwol tal-ombudsmen fil-protezzjoni u l-promozzjoni tad-drittijiet fundamentali u dawk tal-bniedem, l-aċċess għall-votazzjoni fil-każ ta' persuni neqsin mid-dawl, u kif il-korpi pubbliċi jittrattaw it-talbiet taċ-ċittadini għall-kumpens finanzjarju.

In-Netwerk jorganizza seminars għall-ombudsmen nazzjonali u reġjonali fi snin supplenti, liema jiġu organizzati b'mod konġunt mill-Ombudsman Ewropew u kontroparti reġjonali jew nazzjonali. L-Ombudsman Ewropew u l-Ombudsman tad-Danimarka, is-Sur Hans Gammeltoft-Hansen jorganizzaw b'mod konġunt it-Tmien Seminar Nazzjonali tal-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Intitolat

Il-Kummissjoni Ewropea tirrikonoxxi dejjem iktar l-importanza tan-netwerks fl-eliminazzjoni tad-diskrepanzi bejn l-Ewropa u ċ-ċittadini tagħha. Il-Kummissjoni stiednet lin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sabiex itella' stand fil-Fiera tas-Suq Uniku tagħha, li ġiet organizzat fi Krakovja, il-Polonja, f'Ottubru. Din kienet l-ewwel stedina ta' dan it-tip.

"Il-liġi, il-politika u l-ombudsmen fl-era ta' Lisbona", dan ġie organizzat f'Kopenħagen mill-20 sat-22 ta' Ottubru 2011. L-uffiċċji tal-Ombudsmen minn 30 pajjiż differenti kienu rappreżentati fis-Seminar, inklużi ombudsmen nazzjonali minn kważi l-Istati Membri tal-UE kollha, u rappreżentanti reġjonali minn seba' pajjiżi min-Netwerk fejn jeżistu korpi bħal dawn.

Wara 25 sena bħala Ombudsman Nazzjonali, is-Sur Gammeltoft-Hansen irtira fil-31 ta' Jannar 2012. Is-seminar ipprovda opportunità perfetta għall-komunità Ewropea tal-ombudsmen sabiex trodd ħajr lill-iktar ombudsman li ilu jservi fid-dinja.

Is-seminar iddiskuta firxa wiesa' ta' suġġetti li jiffukaw fuq ir-rwol li għandu ombudsmen bejn il-politika u l-liġi, u fl-eliminazzjoni tad-diskrepanzi bejn l-UE u ċ-ċittadini tagħha. Għall-ewwel darba, il-Presidenza tal-Unjoni Ewropea kienet rappreżentata f'Seminar tan-Netwerk. Is-Sur Maciej Szpunar, Sotto-Segretarju tal-Istat għall-Affarijiet Legali u tat-Trattat tal-Polonja, ta diskors prinċipali dwar it-tieni wieħed minn dawn it-temi. L-ewwel suġġett ġie indirizzat mill-President tal-Qorti Amministrattiva Suprema tal-Isvezja, is-Sur Mats Melin.

Il-membri tan-Netwerk ħadu diversi deċiżjonijiet importanti fis-Seminar. Dawn inkludew li titqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku, mingħajr ħlas, in-Newsletter tan-Netwerk permezz tas-sit elettroniku tal-Ombudsman Ewropew u l-Bookshop tal-UE; li tingħata informazzjoni permezz tas-sit elettroniku dwar il-mistoqsijiet ippreżentati quddiem l-Ombudsman Ewropew; u li jinstabu modi, permezz tan-Netwerk, sabiex iċ-ċittadini ta' madwar l-Ewropa jiġu mgħarrfa aħjar. Barra minn hekk, id-Direttur Ġenerali għall-Ambjent tal-Kummissjoni Ewropea, is-Sur Karl Falkenberg, attenda għas-Seminar biex jiddiskuti kif għandha tittejjeb il-kollaborazzjoni bejn il-Kummissjoni u l-Istati Membri dwar il-kwistjonijiet ambjentali.

Il-Kummissjoni Ewropea tirrikonoxxi dejjem iktar l-importanza tan-netwerks fl-eliminazzjoni tad-diskrepanzi bejn l-Ewropa u ċ-ċittadini tagħha. F'Ottubru 2011, il-Kummissjoni, flimkien mal-Presidenza Pollakka, organizzat Fiera tas-Suq Uniku fi Krakovja, fil-Polonja, sabiex tgħarraf liċ-ċittadini dwar kif għandhom jużaw id-drittijiet tal-UE tagħhom. Il-Kummissjoni stiednet lin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sabiex ikollu stand fil-Fiera. Din kienet

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn

l-ewwel stedina ta' dan it-tip. Permezz tal-kooperazzjoni eċċellenti bejn l-uffiċċji tal-Ombudsman Ewropew u dak tal-Polonja, kollegi miż-żewġ istituzzjonijiet taw is-servizzi tagħhom fi stand ipprovdut mill-organizzaturi u tkellmu ma' iktar minn 5 000 ċittadin matul tlett ijiem, u pprovudhom b'informazzjoni dwar varjetà sħiħa ta' mekkaniżmi li jsolvu l-problemi li huma disponibbli fil-livelli nazzjonali u Ewropew.

L-Ombudsman Ewropew sfrutta l-opportunità tal-iżjarat li kellu fl-Istati Membri tal-UE fl-2011 sabiex jiltaqa' mal-kollegi ombudsman tiegħu. Is-Sur Diamandouros iltaqa' mal-Ombudsman Grieg (Marzu u Novembru), l-Ombudsman tas-Servizzi tas-Saħħa u tal-Parlament tar-Renju Unit (Mejju), l-Ombudsman tal-Bulgarija (Lulju), l-Ombudsman tal-Portugall (Novembru). Huwa ltaqa' wkoll mal-Ombudsman tal-Katalonja, Spanja, f'Barċellona (April), l-Ombudsman Reġjonali Belġjan fi Brussell (Marzu), u l-Ombudsman ta' Bolzano (in-Nofsinhar ta' Tirol), l-Italja, fi Strasburgu (Marzu).

Fl-2011, l-Ombudsman organizza diversi laqgħat ma' uffiċjali għoljin mit-Turkija biex jappoġġja l-isforzi kontinwi tal-gvern Tork sabiex jistabbilixxi ombudsman nazzjonali f'dak il-pajjiż. F'dan il-kuntest, huwa ltaqa' mal-Ministru għall-Affarijiet tal-UE u l-Kap Negozjatur għall-adeżjoni tat-Turkija fl-UE f'Jannar fi Brussell u f'Marzu f'Istanbul. Fi Straburgu huwa ltaqa' wkoll mal-aġent Ministru tal-Ġustizzja f'Mejju, u mal-Ministru tal-Ġustizzja f'Diċembru. Delegazzjoni mill-Ministeru tal-Ġustizzja tat-Turkija marret iżuru fi Straburgu fi Frar, u hu ħa sehem f'simpożju internazzjonali tal-ombudsmen fl-Università ta' Doğuş, organizzat f'Istanbul fix-xahar ta' Marzu.

Matul din is-sena, is-Sur Diamandouros iltaqa' wkoll mal-President tal-Kummissjoni Nazzjonali tal-Messiku dwar id-Drittijiet Umani fi Straburgu (Mejju), l-Ombudsman tan-Nazzjonijiet Uniti f'New York (Ġunju), l-Ombudsman f'Ontario u d-Deputat Ombudsman f'Toronto (Ottubru), u l-Ombudsperson f'Montreal (Ottubru).

Fl-aħħar nett, il-membri tal-persunal tal-uffiċċju tal-Ombudsman għamlu preżentazzjonijiet f'żewġ sessjonijiet ta' taħriġ li ġew organizzati f'Rabat f'Mejju u f'Diċembru. L-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) u l-Istituzzjoni tal-Ombudsman tal-Marokk organizzaw b'mod konġunt l-ewwel sessjoni. It-tieni avveniment ġie organizzat mill-Istituzzjoni tal-Ombudsman tal-Marokk b'kollaborazzjoni mal-Assoċjazzjoni tal-Ombudsman tal-Mediterran. Is-sessjonijiet kienu intitolati rispettivament "Metodi ta' investigazzjoni u lmenti fit-trattament tal-każijiet" u "Setgħat tal-medjatur u tal-ombudsman fid-difiża tad-drittijiet tal-bniedem".

2.3 Relazzjonijiet ma' partijiet interessati oħrajn

L-Ombudsman Ewropew huwa impenjat li jassigura li kwalunkwe persuna jew organizzazzjoni li jista' jkollha xi problema mal-istituzzjonijiet tal-UE tkun konxja mid-dritt li tilmenta miegħu dwar amministrazzjoni ħażina. Huwa ħerqan ukoll biex iżid l-għarfien b'mod iktar ġenerali dwar l-isforzi tiegħu biex jippromwovi t-trasparenza, ir-responsabbiltà u kultura ta' servizz fl-amministrazzjoni tal-UE.

> Iktar minn sena wara d-dħul fis-seħħ tat-Trattat ta' Lisbona, l-Ombudsman kien ħerqan sabiex jinkoraġġixxi d-dibattitu dwar is-suċċessi u l-isfidi tal-ġejjieni.

Tabilħaqq, id-djalogu mal-partijiet interessati huwa prijorità ewlenija fl-istrateġija tal-Ombudsman għall-mandat tal-2009-2014. Fl-2011, l-Ombudsman organizza seminar ta' livell għoli intitolat "It-Trattat ta' Lisbona qiegħed iwassal ir-riżultati għaċ-ċittadini?". Iktar minn sena wara d-dħul fis-seħħ tat-Trattat ta' Lisbona, l-Ombudsman kien ħerqan sabiex jinkoraġġixxi d-dibattitu dwar is-suċċessi u l-isfidi tal-ġejjieni. Dan l-avveniment, li kien jikkostitwixxi l-punt ċentrali mill-komunikazzjoni tal-Ombudsman tas-sena, ġie organizzat fit-18 ta' Marzu u ġibed lejh iktar minn 200 rappreżentant tal-partijiet interessati. Dan kien it-tielet avveniment annwali f'Marzu li l-Ombudsman organizza fi Brussell għaċ-ċittadini, l-assoċjazzjonijiet, l-NGOs, il-kumpaniji, l-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, il-ġurnalisti, ir-rappreżentanzi nazzjonali u reġjonali u persuni interessati oħrajn. Il-kelliem ewlieni tas-seminar kien il-President tal-Kunsill Ewropew, is-Sur Herman Van Rompuy. Il-bord ta' diskussjoni kien jinkludi l-Ombudsman Ewropew, is-Sur P. Nikiforos Diamandouros, il-Viċi President tal-Kummissjoni Ewropea, is-Sinjura Viviane Reding, il-Viċi President tal-Parlament Ewropew, is-Sinjura Diana Wallis, u l-Kap taċ-Ċentru għall-Politika Ewropea, is-Sur Hans Martens. L-avveniment tmexxa mill-President tal-Assoċjazzjoni tal-Istampa Internazzjonali, is-Sinjura Ann Cahill. L-avveniment ixxandar b'mod dirett fuq il-web filwaqt li diversi uffiċċji tal-Parlament Ewropew, tal-Kummissjoni Ewropea, tal-Ewropa Diretta, u uffiċċji oħra minn madwar l-UE għenu sabiex jippubbliċizzaw il-link.

Fit-28 ta' Settembru – il-Jum Internazzjonali għad-Dritt tal-Għarfien – l-Ombudsman organizza seminar ieħor fi Brussell. Dan

L-avveniment prinċipali fost l-attivitajiet ta' komunikazzjoni tal-Ombudsman Ewropew fl-2011 kien seminar intitolat "It-Trattat ta' Lisbona qiegħed iwassal riżultati għaċ-ċittadini?". Dan sar fit-18 ta' Marzu u laqqa' flimkien iktar minn 200 parteċipant. Dan kien it-tielet avveniment annwali f'Marzu li l-Ombudsman Ewropew organizza fi Brussell għaċ-ċittadini, l-assoċjazzjonijiet, l-NGOs, il-kumpaniji, l-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, il-ġurnalisti, ir-rappreżentanzi nazzjonali u reġjonali u persuni interessati oħrajn. Il-kelliem ewlieni tas-seminar kien il-President tal-Kunsill Ewropew, is-Sur Herman Van Rompuy, li f'dan ir-ritratt jidher mas-Sur P. Nikiforos Diamandouros.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn

© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Matul iż-żjara tiegħu fil-Portugall f'Novembru, l-Ombudsman Ewropew iltaqa' mal-President tar-Repubblika, is-Sur Aníbal António Cavaco Silva.

l-avveniment fittex li jesplora diversi dimensjonijiet tad-dritt ta' aċċess għal informazzjoni, billi jiffoka fuq l-aħjar prattiki fl-Ewropa u lil hinn. Iddiskuta tagħlimiet li jikkonċernaw id-dritt li wieħed ikun jaf li l-UE tista' titgħallem mingħand ħaddieħor fl-Ewropa u lil hinn, u prattiki f'pajjiżi oħra li għandhom iservu bħala mudelli għall-istituzzjonijiet tagħha fil-ġejjieni. Il-bord ta' diskussjoni kien jinkludi l-Ombudsman Ewropew, is-Sur P. Nikiforos Diamandouros, is-Sinjura Heidi Hautala, il-Ministru għall-Iżvilupp Internazzjonali tal-Finlandja u l-eks MPE, is-Sur Thomas J. White, iċ-Chargé d'Affaires tal-Missjoni tal-Istati Uniti tal-Amerika għall-UE, u s-Sinjura Helen Darbishire, id-Direttur tal-Access Info Europe. Id-diskussjonijiet tmexxew mis-Sur Geoff Meade, Editur Ewropew tal-Assoċjazzjoni tal-Istampa. Għall-avveniment attendew iktar minn 100 rappreżentant ta' assoċjazzjonijiet, NGOs, kumpaniji, organizzazzjonijet tas-soċjetà ċivili, ġurnalisti, rappreżentanzi nazzjonali u reġjonali, u rappreżentanzi ta' istituzzjonijiet tal-UE oħrajn. Il-Jum Internazzjonali għad-Dritt tal-Għarfien ġie stabbilit fl-2003 mill-avvukati ta' aċċess għal informazzjoni minn madwar id-dinja. Dan għandu l-għan li jqajjem kuxjenza dwar id-dritt ta' aċċess għal informazzjoni li għandu kull individwu.

Minbarra milli jiltaqa' ma' dawk li jfasslu l-politika fl-Istati Membri, l-Ombudsman uża l-opportunitajiet li pprovdewlu l-iżjarat ta' informazzjoni tiegħu biex jilħaq lill-gruppi fil-mira u lill-midja. Barra milli jiltaqa' mal-Prim Ministru, is-Sur Boyko Borissov, u ma' uffiċjali tal-istat għoljin oħra, meta kien il-Bulgarija mit-18 sal-24 ta' Lulju, l-Ombudsman iltaqa' wkoll ma' NGOs, studenti universitarji, u ma' dawk li qabel kienu apprendisti tal-Ombudsman tal-Bulgarija. Fi żjara simili fil-Portugall mid-19 sat-22 ta' Novembru, is-Sur Diamandouros iltaqa' mal-President tar-Repubblika, is-Sur Aníbal António Cavaco Silva, mal-Prim Ministru, is-Sur Pedro Passos Coelho, u ma' uffiċjali oħra ta' livell għoli. Iż-żjara fil-Portugall inkludiet wkoll laqgħat mar-rappreżentanti tas-soċjetà ċivili.

Eżatt qabel it-Tmien Seminar Nazzjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, li sar f'Kopenħagen mill-20 sat-22 ta' Ottubru, l-Ombudsman sfrutta l-preżenza tiegħu fil-belt sabiex jiltaqa' mal-partijiet interessati Daniżi. L-Uffiċċju ta' Informazzjoni tal-Parlament Ewropew u r-Rappreżentanza tal-Kummissjoni f'Kopenħagen għenu fl-organizzazzjoni ta' dawn il-laqgħat. L-Ombudsman organizza żewġ aġġornamenti għall-istampa mal-ġurnalisti u l-akkademiċi fil-qasam tal-midja. Huwa għamel ukoll taħdita quddiem 70 student, professur, ħaddiem taċ-ċivil, u avvukat prattikanti fl-Università ta' Kopenħagen, dwar il-possibbiltà ta' adozzjoni ta' liġi amministrattiva għall-amministrazzjoni tal-UE. Finalment, l-Ombudsman iltaqa' mar-rappreżentanti tal-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili li huma interessati li jitgħallmu dwar is-servizzi tal-uffiċċju tiegħu.

Sabiex jippromwovi ulterjorment l-attivitajiet tal-istituzzjoni, is-Segretarju Ġenerali tal-Ombudsman Ewropej, is-Sur Ian Harden, irrappreżenta l-uffiċċju f'konferenza li saret f'Ġinevra, flimkien mat-tmintax-il sessjoni tal-Kunsill tad-Drittijiet tal-Bniedem tal-NU, li ġiet organizzata fis-26 ta' Settembru. Il-konferenza kienet intitolata "Azzjonijiet meħuda mid-diversi korpi ta' medjazzjoni u l-perspettivi, fid-dawl tal-implimentazzjoni tar-riżoluzzjoni dwar ir-rwol tal-ombudsman, il-medjatur u istituzzjonijiet nazzjonali tad-drittijiet tal-bniedem oħrajn fil-promozzjoni u l-protezzjoni tad-drittijiet tal-bniedem". Il-Kummissarju Għoli għad-Drittijiet tal-Bniedem tal-UN, is-Sinjura Navanethem Pillay, attendiet għall-avveniment, li laqqa' flimkien iktar minn 200 parteċipant, inkluż medjaturi, ombudsmen, ambaxxaturi akkreditati għall-NU, rappreżentanti tal-NGOs, u organizzazzjonijiet tal-NU.

B'kollox, matul l-2011, l-Ombudsman ippreżenta x-xogħol tiegħu f'madwar 40 avveniment u laqgħat bilaterali mal-partijiet interessati ewlenin, bħall-membri tal-komunità legali, assoċjazzjonijiet tan-negozju, gruppi ta' riflessjoni, NGOs, rappreżentanti tal-amministrazzjonijiet reġjonali u lokali, lobbyists u gruppi ta' interess, akkademiċi, rappreżentanti politiċi ta' livell għoli, u ħaddiema taċ-ċivil. Dawn il-konferenzi, seminars, u laqgħat saru fi Brussell, fi Strasburgu u fl-Istati Membri.

Matul l-2011, il-membri tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew għamlu madwar 85 preżentazzjoni lill-2 478 ċittadin minn madwar l-UE u lil hinn. Il-Ġermanja waħedha pprovdiet madwar 55 % tal-iżjarat, segwita mill-Awstrija, Franza, l-Italja u l-Pajjiżi l-Baxxi. Għoxrin fil-mija

L-Ombudsman organizza firxa ta' avvenimenti tematiċi fl-2011 sabiex jiġbed l-attenzjoni għax-xogħol li jwettaq f'oqsma partikolari. Fost dawn kien hemm seminar li sar fit-28 ta' Settembru, fl-okkażjoni tal-Jum Internazzjonali għad-Dritt tal-Għarfien. Dan kellu l-għan li jesplora diversi dimensjonijiet tad-dritt ta' aċċess għal informazzjoni, billi ffoka fuq l-aħjar prattiki fl-Ewropa u lil hinn. Dan is-seminar laqqa' flimkien iktar minn 100 parteċipant. Il-bord ta' diskussjoni tiegħu kien jinkludi s-Sinjura Heidi Hautala, il-Ministru għall-Iżvilupp Internazzjonali tal-Finlandja u l-eks MPE, is-Sur Thomas J. White, iċ-Chargé d'Affaires tal-Missjoni tal-Istati Uniti tal-Amerika għall-UE, u s-Sinjura Helen Darbishire, id-Direttur tal-Access Info Europe.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen, u partijiet interessati oħrajn

L-Ombudsman Ewropew ta iktar minn 30 intervista lill-ġurnalisti matul l-2011, inkluż lil France 24 television f'Novembru.

tal-viżitaturi ġew minn istituzzjonijiet tal-UE, filwaqt li oħrajn ġew saħansitra mill-Istati Membri tal-Amerika, iċ-Ċina u r-Russja. Filwaqt li l-limiti ta' riżorsi jillimitaw in-numru ta' preżentazzjonijiet li jistgħu jitwettqu kull sena, l-Ombudsman, sa fejn ikun possibbli, jipprova jaċċetta l-istediniet u t-talbiet tal-partijiet interessati.

Matul is-sena, l-Ombudsman organizza seba' konferenzi u aġġornamenti għall-istampa fi Brussell, fi Straburgu u f'diversi Stati Membri. L-attivitajiet tal-midja qarrieqa lill-passiġġieri bl-ajru; livelli ta' kontaminazzjoni fl-ikel wara l-inċident ta' Fukushima; l-Eurobarometer speċjali 75.1, intitolat *L-Ombudsman Ewropew u d-Drittijiet taċ-Ċittadini*, li ffoka fuq id-drittijiet taċ-ċittadini u l-prestazzjoni tal-amministrazzjoni tal-UE; il-multilingwiżmu; il-kunflitti ta' interess meta xi membru tal-persunal jissieħeb jew jitlaq minn istituzzjoni tal-UE; u trasparenza pro-attiva. Iktar minn 1 500 Artikolu li jkopru l-ħidma tal-Ombudsman Ewropew inħarġu f'forma stampata u f'midja fuq l-internet.

> Ta' importanza partikolari għax-xogħol tal-Ombudsman Ewropew kienu r-riżultati tal-Eurobarometer speċjali 75.1, li l-Parlament Ewropew u l-Ombudsman ikkummissjonaw fl-2011.

ewlenin tiegħu inkludew il-konferenza għall-istampa dwar ir-*Rapport Annwali 2010*, li saret fi Brussell fix-xahar ta' Mejju. Is-Sur Diamandouros ta wkoll iktar minn 30 intervista lill-ġurnalisti mill-istampa, ix-xandir u l-midja elettronika. L-uffiċċju tal-Ombudsman ħareġ iktar minn 20 stqarrija għall-istampa matul is-sena, li jkopru, inter alia, ħlas tard; provvista ta' informazzjoni

Ta' importanza partikolari għax-xogħol tal-Ombudsman Ewropew kienu r-riżultati tal-Eurobarometer speċjali 75.1, li l-Parlament Ewropew u l-Ombudsman ikkummissjonaw fl-2011. TNS Opinion & Social, li wettqet l-istħarriġ, intervistat 27 000 ċittadin fis-27 Stat Membru. Ir-riżultati żvelaw li ħafna min-nies ikkunsidraw id-dritt li wieħed jiċċaqlaq u li jgħix b'mod liberu fl-UE u d-dritt

għal amministrazzjoni tajba fil-livell tal-UE bħala l-iktar wieħed importanti mid-drittijiet taċ-ċittadini. L-Ombudsman huwa mħeġġeġ sabiex jara li ċ-ċittadini jikkunsidraw id-dritt ta' amministrazzjoni tajba u d-dritt li jressaq ilment quddiem l-Ombudsman Ewropew bħala importanti ħafna. Huwa sejjer juża dawn ir-riżultati tal-istħarriġ biex isaħħaħ il-kwalità tas-servizzi tiegħu stess, iħeġġeġ l-amministrazzjoni tal-UE sabiex ittejjeb il-prestazzjoni tagħha, u sejjer jistieden il-membri tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsman sabiex jiddisseminaw l-informazzjoni dwar id-drittijiet taċ-ċittadini fl-Istati Membri.

Is-sit elettroniku tal-Ombudsman ġie aġġornat b'mod regolari matul is-sena b'deċiżjonijiet, sommarji tal-każijiet, stqarrijiet għall-istampa, dettalji dwar l-avvenimenti li jmiss, kontenut awdjoviżiv, pubblikazzjonijiet, u dokumenti oħrajn. Il-kriptaġġ SSL kien integrat fil-formola ta' lment ta' fuq l-internet għal sigurtà ikbar, filwaqt li ġew inkorporati buttuni ta' networking soċjali fil-biċċa l-kbira tal-paġni tas-sit elettroniku. Inħolqu diversi sezzjonijiet ġodda, fost oħrajn, għall-każijiet miftuħa, għall-iżjarat lill-aġenziji, u għall-istatistika u l-istħarriġ, li jinkludi l-Eurobarometer speċjali 75.1: *L-Ombudsman Ewropew u d-Drittijiet taċ-Ċittadini*. Inħolqot ukoll sezzjoni għall-pubblikazzjonijiet il-ġodda li l-Ombudsman Ewropew nieda f'Ottubru 2011 intitolata *Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?*

Mill-1 ta' Jannar sal-31 ta' Diċembru 2011, is-sit elettroniku tal-Ombudsman irċieva iktar minn 295 000 viżitatur uniku li flimkien żaru iktar minn 6.2 miljun paġna.

Mill-1 ta' Jannar sal-31 ta' Diċembru 2011, is-sit elettroniku tal-Ombudsman irċieva iktar minn 295 000 viżitatur uniku li flimkien żaru iktar minn 6.2 miljun paġna. L-ikbar numru ta' viżitaturi ġew mil-Lussemburgu, segwit mir-Renju Unit, Spanja, il-Ġermanja, l-Italja u Franza. L-iktar funzjoni li ntużat mis-sit elettroniku tal-Ombudsman kienet għal darb'oħra l-gwida interattiva. Din l-għodda importanti għandha l-għan li tgħin l-individwi sabiex jidentifikaw il-korp l-iktar xieraq li jistgħu jirrikorru għandu bl-ilment tagħhom. Fl-2011, iktar minn 18 000 persuna fittxew u ngħataw pariri mingħand l-Ombudsman permezz tal-gwida interattiva.

Riżorsi

3

Dan il-Kapitolu jagħti ħarsa ġenerali lejn ir-riżorsi li kienu għad-dispożizzjoni tal-istituzzjoni tal-Ombudsman fl-2011. Huwa jispjega l-istruttura tal-uffiċċju u jiddeskrivi l-isforzi li saru biex jiġi assigurat fluss mingħajr xkiel tal-informazzjoni fost il-persunal, u biex jiġu promossi opportunitajiet ta' żvilupp professjonali. It-tieni parti tal-Kapitolu hija ddedikata għall-baġit tal-Ombudsman, filwaqt li l-parti finali tikkonċerna l-użu tar-riżorsi tal-istituzzjoni.

3.1 Persunal

L-istituzzjoni għandha persunal multilingwi u kkwalifikat ħafna. Dan jassigura li hija tkun tista' twettaq tajjeb il-kompiti mogħtija mit-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, jiġifieri, l-indirizzar tal-ilmenti dwar amministrazzjoni ħażina fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE, u sabiex iżżid l-għarfien dwar il-ħidma tal-Ombudsman. Il-laqgħat regolari tal-persunal, flimkien ma' rtir annwali tal-persunal, jgħinu sabiex jgħarrfu lill-persunal kollu bl-iżviluppi li jsiru fl-uffiċċju u biex iħeġġuhom jirriflettu fuq kif il-ħidma tagħhom tikkontribwixxi sabiex jintlaħqu l-għanijiet tal-istituzzjoni kif stabbilit fl-istqarrija tal-missjoni tagħha.

Irtir u laqgħat tal-persunal

L-irtiri tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew huma parti integrali mill-ippjanar strateġiku tal-istituzzjoni, u jservu bħala forum li jipprovdi ispirazzjoni u gwida utli għat-tfassil tal-politika. Huma jifformaw parti minn ċiklu ta' avvenimenti annwali li jipprovdu lill-persunal u lill-apprendisti b'opportunità li jirriflettu u jaqsmu l-fehmiet tagħhom dwar suġġetti magħżula li huma marbuta direttament mal-ħidma u l-attivitajiet tal-istituzzjoni. L-objettiv tagħhom huwa li jsaħħu u jissodaw il-kapaċità riflettiva tal-persunal biex tifhem aħjar u biex tinternalizza l-valuri u l-missjoni tal-istituzzjoni u biex jikkontribwixxu lejn it-twassil effettiv tagħhom.

Għall-ewwel darba, l-Ombudsman stieden membri tal-persunal minn uffiċċji oħrajn fin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen għall-irtir.

L-irtir tal-persunal sar bejn l-4 u s-6 ta' April f'Bad Herrenalb, il-Ġermanja. Għall-ewwel darba, l-Ombudsman stieden membri tal-persunal minn uffiċċji oħrajn fin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen għall-irtir. Dawn il-mistiedna qasmu l-esperjenzi u l-għarfien tagħhom mal-membri tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew, b'ħarsa lejn l-identifikazzjoni tal-aħjar prattiki f'oqsma politiċi ta' interess potenzjali għall-operazzjonijiet tal-Ombudsman. Il-parteċipanti li ħadu sehem f'dan l-irtir irriflettew fuq dawn il-prattiki, bil-ħsieb li jiddeterminaw liema fosthom tista' toffri l-aħjar għajnuna lill-Ombudsman sabiex ittejjeb il-prestazzjoni tal-uffiċċju tiegħu.

L-Ombudsman jorganizza wkoll laqgħat regolari tal-persunal biex jassigura fluss mingħajr xkiel ta' informazzjoni fost il-persunal tiegħu. Barra minn hekk, il-membri tal-persunal jieħdu sehem kemm fis-sezzjonijiet ta' taħriġ interni kif ukoll esterni li huma maħsuba sabiex ikomplu l-iżvilupp professjonali tagħhom. Fil-31 ta' Jannar, l-Imħallef Koen Lenaerts mill-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea għamel preżentazzjoni lill-Uffiċjali Legali tal-Ombudsman dwar il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, u b'mod partikolari, l-Artikolu 41 li jipprovdi dritt li jorbot legalment għal amministrazzjoni tajba. Huwa indirizza wkoll ir-relazzjoni fit-tilwim bejn il-Qrati tal-Lussemburgu u l-Ombudsman Ewropew. Fit-18 ta' Frar, Is-Sur Freddy Dezeure, Kap tat-Taqsima tal-Verifiki Esterni tal-DĠ INFSO (Soċjetà Informatika u l-Mezzi ta' Komunikazzjoni) tal-Kummissjoni Ewropea u s-Sinjura Ingrid Mariën-Dusak, Deputtat Kap tat-Taqsima għall-Aspetti Legali tal-istess Direttorat Ġenerali, taw preżentazzjoni dwar l-attivitajiet ta' verifika tad-DĠ INFSO, b'mod partikolari fir-rigward tal-awditjar ibbażat fuq ir-riskji. Dawn tkellmu wkoll dwar metodi ġodda ta' suċċess li żviluppaw għall-identifikazzjoni u l-awditjar tal-benefiċjarji li juru riskju ogħla ta' frodi. F'termini ta' taħriġ intern, il-persunal ħa sehem, fost affarijiet oħra, f'sessjonijiet dwar it-taħdit fil-pubbliku, l-aċċess għal dokumenti wara d-dħul fis-seħħ tat-Trattat ta' Lisbona, u l-Ingliż sempliċi.

L-Ombudsman Ewropew jorganizza b'mod regolari laqgħat bejn il-persunal bil-ħsieb li jassigura fluss bla xkiel ta' informazzjoni fost il-persunal, u biex itejjeb l-opportunitajiet ta' żvilupp professjonali. Il-persunal tal-Ombudsman iltaqa' fi Strasburgu f'Lulju u f'Diċembru biex jisma' dwar l-aħħar żviluppi politiċi, legali u amministrattivi li qegħdin jaffettaw l-istituzzjoni.

L-Ombudsman u l-persunal tiegħu

Fl-2011, it-tabella tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew kien fiha 64 kariga. Fl-aħħar tas-sena, l-istruttura tal-uffiċċju tal-Ombudsman kienet kif ġejja:

Ombudsman Ewropew: is-Sur P. Nikiforos Diamandouros

Il-Kabinett tal-Ombudsman
Kap tal-Kabinet:
is-Sinjura Zina Assimakopoulou

Segretarjat Ġenerali

Segretarju Ġenerali:
is-Sur Ian Harden

Diretturi

Is-Sur Gerhard Grill
Is-Sur João Sant'Anna

Dipartiment Legali

Taqsima Legali A
Aġent Kap tat-Taqsima:
is-Sur Gerhard Grill

Taqsima Legali B
Kap tat-Taqsima:
is-Sur Peter Bonnor

Taqsima Legali C
Kap tat-Taqsima:
is-Sinjura Marta Hirsch-Ziembińska

Taqsima Legali D
Kap tat-Taqsima:
is-Sur Fergal Ó Regan

Ir-Reġistru

Kap tat-Taqsima:
is-Sur Peter Bonnor

Id-Dipartiment tal-Amministrazzjoni u l-Finanzi

It-Taqsima tal-Amministrazzjoni u l-Persunal
Kap tat-Taqsima:
is-Sur Alessandro Del Bon

It-Taqsima Baġitarja u Finanzjarja
Kap tat-Taqsima:
is-Sur Loïc Julien

It-Taqsima tal-Komunikazzjoni
Kap tat-Taqsima:
is-Sur Ben Hagard

It-Taqsima tal-Midja, l-Intrapriża u s-Soċjetà Ċivili
Aġent Kap tat-Taqsima:
is-Sur Ben Hagard

L-Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Data tal-Ombudsman Ewropew huwa s-Sur Loïc Julien.

Lista sħiħa u aġġornata regolarment tal-persunal, inkluża informazzjoni dettaljata dwar l-istruttura tal-uffiċċju tal-Ombudsman u l-kompiti ta' kull taqsima, hija disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman (http://www.ombudsman.europa.eu) fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE. Jekk tixtieq tirċievi kopja stampata tal-lista, jekk jogħġbok ikkuntattja lill-uffiċċju tal-Ombudsman.

3.2 Baġit

Il-baġit fl-2011

Mill-1 ta' Jannar 2000, il-baġit tal-Ombudsman kien sezzjoni indipendenti tal-baġit tal-Unjoni Ewropea (bħalissa s-sezzjoni VIII)[1]. Huwa maqsum fi tliet titoli. It-Titolu 1 fih salarji, benefiċċji u nfiq ieħor relatat mal-persunal. It-Titolu 2 ikopri bini, għamara, tagħmir u nfiq operattiv mixxellanju. It-Titolu 3 fih l-infiq li jirriżulta mill-funzjonijiet ġenerali mwettqa mill-istituzzjoni.

L-approprjazzjonijiet ibbaġitjati fl-2011 laħqu EUR 9 427 395.

Kooperazzjoni interistituzzjonali

Sabiex jassigura l-aqwa użu possibbli tar-riżorsi, u biex jevita d-duplikazzjoni bla bżonn tal-persunal, l-Ombudsman jikkoopera ma' istituzzjonijiet oħrajn tal-UE, fejn ikun possibbli. Għalhekk, waqt li s-servizzi pprovduti huma, ovvjament, fatturati lill-Ombudsman Ewropew, din il-kooperazzjoni jikkoopera li jkun hemm iffrankar konsiderevoli ta' effikaċja fil-baġit tal-UE. L-Ombudsman jikkoopera, b'mod partikolari, ma':

- il-Parlament Ewropew, fir-rigward tal-verifika interna u l-kontabbiltà, kif ukoll is-servizzi tekniċi, inkluż il-bini, it-teknoloġija tal-informazzjoni, il-komunikazzjoni, is-servizzi mediċi, it-taħriġ, it-traduzzjoni u l-interpretazzjoni;
- l-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea dwar aspetti varji tal-pubblikazzjonijiet;

1. Ir-Regolament tal-Kunsill (KE, ECSC, Euratom) 2673/1999 tat-13 ta' Diċembru 1999 li jemenda r-Regolament Finanzjarju tal-21 ta' Diċembru 1977 applikabbli għall-baġit ġenerali tal-Komunitajiet Ewropej; ĠU 1999 L 326, p. 1.

- l-Uffiċċju tal-Amministrazzjoni u l-Ħlas tal-Intitolamenti Individwali (PMO) tal-Unjoni Ewropea fir-rigward tal-pensjonijiet u ta' aspetti oħra li jirrigwardaw it-tmien ta' servizzi ta' uffiċjali u aġenti;
- iċ-Ċentru tat-Traduzzjoni għall-Korpi tal-UE, li jipprovdi ħafna mit-traduzzjonijiet meħtieġa mill-Ombudsman fil-ħidma tiegħu għaċ-ċittadini.

Kontroll baġitarju

Bl-għan li jassigura l-ġestjoni effettiva tar-riżorsi, l-awditur intern tal-Ombudsman, is-Sur Robert Galvin, iwettaq verifiki regolari tas-sistemi ta' kontroll intern tal-istituzzjoni u tal-operazzjonijiet finanzjarji mwettqa mill-uffiċċju.

Bħal istituzzjonijiet oħrajn tal-UE, l-istituzzjoni tal-Ombudsman hija vverifikata wkoll mill-Qorti Ewropea tal-Awdituri.

3.3 Użu tar-riżorsi

Kull sena, l-Ombudsman jadotta Pjan ta' Ġestjoni Annwali (AMP), li jidentifika azzjonijiet konkreti li l-uffiċċju tiegħu jeħtieġ li jieħu sabiex jimplimenta l-prijoritajiet tal-istituzzjoni. L-AMP jinkludi indikaturi ta' prestazzjoni ewlenin (KPIs) għat-tkejjil tal-progress fl-ilħuq ta' dawn l-objettivi. L-Ombudsman jadotta wkoll Rapport Annwali ta' Attività (AAR) fuq bażi annwali. Ir-rapporti tal-AAR dwar ir-riżultati ta' operazzjonijiet fir-rigward tal-objettivi stabbiliti fl-AMP, ir-riskji assoċjati mal-operazzjonijiet, l-użu magħmul mir-riżorsi għad-dispożizzjoni tal-Ombudsman, u l-effiċjenza u l-effettività tas-sistema ta' kontroll intern tal-istituzzjoni.

Fil-bidu tal-2012, l-Ombudsman sejjer jippubblika fuq is-sit elettroniku tiegħu l-AMP, l-AAR, u t-tabella ta' valutazzjoni annwali dwar ir-riżultati miksuba fir-rigward tal-KPIs għall-2011.

Kif tikkuntattja lill-Ombudsman Ewropew

Bil-posta
Ombudsman Ewropew
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Bit-telefon
+33 (0)3 88 17 23 13

Bil-fax
+33 (0)3 88 17 90 62

Bl-e-mail
eo@ombudsman.europa.eu

Sit elettroniku
http://www.ombudsman.europa.eu

Jekk tixtieq verżjoni b'tipa kbira ta' din il-pubblikazzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattja lill-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew. Nagħmlu li nistgħu biex nipprovdu verżjoni awdjo jekk ikollna talba għaliha.

Dan ir-*Rapport Annwali* huwa ppubblikat fuq l-Internet fi:
http://www.ombudsman.europa.eu

© Unjoni Ewropea, 2012
Ir-ritratti kollha © Unjoni Ewropea, sakemm mhuwiex indikat mod ieħor.
Ir-riproduzzjoni għal għanijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija awtorizzata diment li s-sors ikun rikonoxxut.
Disinn u tfassil minn Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarka, u EntenEller A/S, Valby, Danimarka.
Issettjata fi FrutigerNext u Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-313-0 . ISSN 1725-9762 . doi:10.2869/48467 . QK-AA-12-001-MT-C

FSC
www.fsc.org
MIX
Paper from responsible sources
FSC® C103749

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet