Ombudsman
Ewropew

Ħarsa Ġenerali
2011

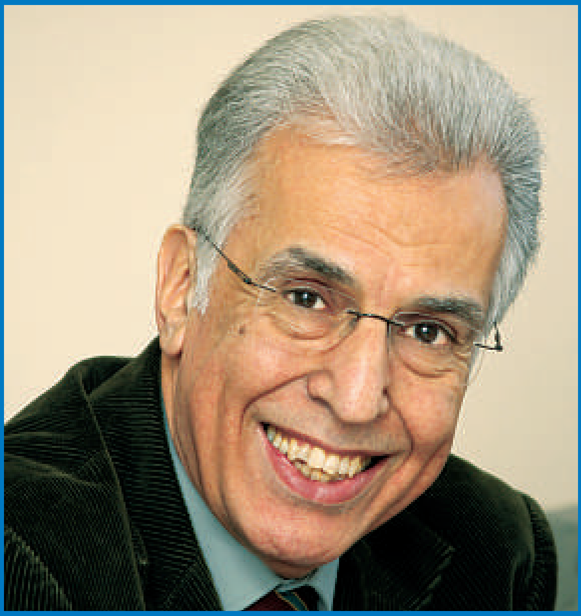
MT

Għażiż qarrej,

Merħba għall-*Ħarsa Ġenerali 2011* tal-Ombudsman. Din il-pubblikazzjoni turi l-iktar riżultati importanti miksubin minn din l-istituzzjoni matul l-aħħar sena u tagħti ħarsa lejn l-isfidi u l-opportunitajiet ewlenin li għandha quddiemha.

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

Wieħed mill-għanijiet ġenerali tal-istrateġija tal-Ombudsman Ewropew għall-mandat 2009-2014 huwa li jiżgura li ċ-ċittadini Ewropej igawdu minn drittijiethom b'mod sħiħ. Is-sena 2011 kienet suċċess f'dan ir-rigward, billi iktar minn 22 000 individwu ġew megħjuna direttament mill-Ombudsman. Dan in-numru jinkludi individwi li lmentaw magħna (indirizzajna 2 510 ilment fis-sena inkwistjoni), oħrajn li rċevew tweġiba għat-talba li għamlu għal informazzjoni (1 284), u dawk li ngħataw parir permezz tal-gwida interattiva tas-sit elettroniku tagħna (18 274). Ippubblikajna wkoll ktejjeb li jismu *Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?* biex nissoktaw niggwidaw u nagħtu pariri lil ċittadini, kumpaniji u assoċjazzjonijiet.



© Unjoni Ewropea

Iktar minn 50 % tal-ilmenti kienu jaqgħu taħt il-kompetenza ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Minn dawn, ftit iktar min-nofs, jiġifieri 27 % tat-total, kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew. Fit-tmien Seminar tagħhom li sar f'Ottubru f'Kopenħagen, l-ombudsmen nazzjonali kkonfermaw l-impenn tagħhom li, permezz tan-Netwerk, isibu modi kif jinfurmaw aħjar liċ-ċittadini mal-Ewropa kollha dwar drittijiethom. Dan għandu jissokta jtejjeb il-kontribut li qed nagħtu biex id-drittijiet taċ-ċittadini Ewropej nagħmluhom realtà.

Proċeduri iktar faċli għaċ-ċittadini

Il-valur li ċ-ċittadini jagħtu lid-dritt fundamentali tagħhom li jressqu lment quddiem l-Ombudsman Ewropew ġie kkonfermat fi stħarriġ speċjali tal-Eurobarometer dwar id-drittijiet taċ-ċittadini u l-prestazzjoni tal-amministrazzjoni tal-UE.[1]

Konxji ta' dan, matul l-2011 iffukajna fuq it-tir li nagħmlu l-proċeduri tagħna iktar faċli għaċ-ċittadini. Introduċejna tip ġdid ta' inkjesta, sabiex il-persuni li jagħmlu lment ikunu jistgħu jikkjarifikaw l-ilment tagħhom jekk l-Ombudsman ma jkunx konvint li hemm bażi fuq xiex jistaqsi lill-istituzzjoni tal-UE għall-opinjoni tagħha dwar każ. Ir-riżultat ewlieni ta' din il-bidla kien li matul l-2011 ftaħna numru rekord ta' inkjesti, jiġifieri 396. Dan ifisser żieda ta' 18 % fuq l-2010. Bit-titjib li sar fil-proċedura simplifikata, li tfittex li ssolvi bil-ħeffa lmenti dwar korrispondenza mhux imwieġba, issa l-persuni li jagħmlu lment ma għandhomx għalfejn iressqu lment ġdid jekk ma jkunux sodisfatti bis-sustanza tat-tweġiba.[2]

1. Tista' ssib tagħrif sħiħ dwar dan l-istħarriġ tal-Eurobarometer billi żżur: http://www.ombudsman.europa.eu/mt/press/statistics.faces

2. L-implikazzjonijiet statistiċi ewlenin ta' dan l-approċċ ġdid huma li issa qed jingħalqu inqas każijiet bħala solvuti mill-istituzzjoni, filwaqt li qed jingħalqu numru ikbar ta' każijiet b'deċiżjoni li ma għadx hemm lok li jsiru iktar inkjesti.

Waħda mill-konsegwenzi ta' dan it-tibdil hija li, bħala medja, l-inkjesti ħadu ftit iżjed żmien biex jintemmu – għaxar xhur fl-2011 meta mqabbla ma' disa' xhur fl-2010. Fil-fehma tiegħi, it-titjib sostanzjali li introduċejna għall-persuni li jagħmlu lment jiġġustifika din iż-żieda ċkejkna. Aħna bqajna nagħlqu bosta mill-inkjesti (66 %) fi żmien sena. Din il-perċentwali hija l-istess bħal fl-2010.

Kultura ta' servizz fl-istituzzjonijiet

Ir-riżultati tal-istħarriġ tal-Eurobarometer tawni spinta sabiex infittex modi kif mhux biss intejjeb il-kwalità tas-servizzi tiegħi, imma wkoll inħeġġeġ lill-amministrazzjoni tal-UE sabiex ittejjeb il-prestazzjoni tagħha billi ssaħħaħ l-impenn tagħha lejn il-prinċipji tal-kultura ta' servizz liċ-ċittadini. Għal dan il-għan, ippubblikajna l-ktejjeb *The European Ombudsman's guide to complaints* (Il-gwida tal-Ombudsman Ewropew għall-ilmenti) li tqassam lill-persunal tal-istituzzjonijiet kollha tal-UE f'Novembru 2011. Waqt il-laqgħa tiegħi mal-Kulleġġ tal-Kummissarji fi Frar, jien sħaqt li l-pass li jmiss fit-tisħiħ tal-kultura ta' servizz fi ħdan il-Kummissjoni għandu jkun li, f'każijiet fejn ikun xieraq, jiġi offrut kumpens. F'Mejju nedejt programm ta' żjarat fl-aġenziji tal-UE. Ir-reazzjoni ta' xi aġenziji għall-ħidma tal-Ombudsman fir-rigward tal-ilmenti kienet eżemplari, u ssaħħaħli fehmti li jaqbel tassew li jsir sforz sabiex jiġu identifikati u mxerrda l-aħjar prattiki biex jiġu megħjuna l-maniġers tal-aġenziji li qed jippruvaw jibnu u jżommu din il-kultura ta' servizz. Fl-aħħar nett, imxejna 'l quddiem fil-ħidma tagħna li niżviluppaw prinċipji tas-servizz pubbliku għall-ħaddiema taċ-ċivil tal-UE. Għal dan il-għan, fi Frar nedejna konsultazzjoni pubblika dwar l-abbozz tal-prinċipji mħejji mill-Ombudsman u f'Diċembru ppubblikajna analiżi tat-tweġibiet li rċevejna. Il-verżjoni finali tal-prinċipji se tiġi ppubblikata fl-ewwel parti tal-2012.

Jien persważ li, meqjusa flimkien, dawn l-inizjattivi kollha tejbu l-kapaċità tal-Ombudsman Ewropew li joqrob lejn l-għanijiet li jibni l-fiduċja bejn iċ-ċittadini u l-Unjoni Ewropea permezz tad-djalogu, u li jrawwem l-ogħla livelli ta' mġiba fl-istituzzjonijiet tal-Unjoni, kif imfissra fl-istqarrija tal-missjoni tal-istituzzjoni, u li, hu u jagħmel dan, ikun qed jagħti s-sehem modest tiegħu għat-tisħiħ tal-istat tad-dritt u d-demokrazija fl-UE.

Strasburgu, il-31 ta' Jannar 2012

P. Nikiforos Diamandouros

L-Ombudsman Ewropew jinvestiga lmenti dwar amministrazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet, korpi, u l-organi tal-UE. Kull ċittadin, resident jew intrapriża jew assoċjazzjoni tal-UE f'xi Stat Membru, jistgħu jressqu lment quddiem l-Ombudsman. L-Ombudsman joffri mezz flessibbli u bla ħlas kif jiġu solvuti malajr il-problemi mal-amministrazzjoni tal-UE. Għal iktar informazzjoni fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE, jekk jogħġbok, żur is-sit elettroniku http://www.ombudsman.europa.eu, fejn issib ukoll din il-*Ħarsa Ġenerali*, il-każijiet imsemmija f'din il-pubblikazzjoni, kif ukoll il-verżjoni sħiħa tar-*Rapport Annwali tal-2011* – disponibbli bl-Ingliż minn Mejju 2012 u bil-lingwi uffiċjali l-oħra kollha minn Lulju 2012.

Każijiet li spikkaw fl-2011

Għaxar każijiet magħluqa li spikkaw fl-2011 huma eżempji tal-aħjar prattika. Ir-rieda tal-istituzzjonijiet li jikkoperaw mal-Ombudsman sabiex tinstab soluzzjoni sodisfaċenti għal dawn l-ilmenti hija espressjoni importanti tal-impenn lejn il-prinċipju tal-kultura ta' servizz. F'xi każijiet minnhom, l-involviment kostruttiv tal-persuni li għamlu l-ilment ukoll kien kruċjali sabiex inkiseb riżultat li jissodisfa lil kulħadd.

Trasparenza

Il-każ **3072/2009/MHZ** kien jikkonċerna r-"Reġistru tat-Trasparenza" tal-Kummissjoni. Il-Kummissjoni aċċettat is-suġġeriment tal-Ombudsman li tippubblika regoli ġenerali dwar (i) il-proċeduri tagħha biex tittratta lmenti dwar ir-Reġistru, (ii) kif gruppi ta' interess għandhom jikkalkolaw il-baġits tagħhom tal-lobbying, u (iii) kif dawn il-gruppi għandhom jirrapportaw l-attivitajiet eliġibbli tagħhom għall-finijiet tar-Reġistru.

L-Awtorità Bankarja Ewropea (ABE) ħadet miżuri immedjati biex tikkonforma ruħha mar-rekwiżiti tat-trasparenza b'reazzjoni għall-ilment **2497/2010/FOR**. Bħala sinjal tal-impenn tagħha, hija qablet li tipprovdi aċċess għal-lista tal-parteċipanti ta' smigħ pubbliku, kif intalab mill-persuna li għamlet l-ilment.

Fil-każ **3106/2007/FOR**, l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) qablet li tipprovdi aċċess pubbliku għal rapporti dwar suspetti ta' reazzjonijiet ħżiena serji relatati ma' prodott farmaċewtiku. L-Ombudsman laqa' dan l-iżvilupp importanti min-naħa tal-EMA biex tagħmel il-ħidma tagħha iktar trasparenti.

Fil-każ **2609/2010/BEH**, il-Kummissjoni tat lill-persuna li għamlet l-ilment aċċess sħiħ għad-dokumenti li xtaqet tara, minkejja li għall-bidu argumentat li kienu jaqgħu taħt l-eċċezzjoni għall-aċċess pubbliku biex jitħarsu materji ta' difiża u militari.

Kuntratti u sejħiet għal offerti

Il-Kummissjoni ħadet passi konkreti, hi u tittratta l-każ **1786/2010/PB**, biex tagħmel il-finanzjament tal-UE għar-riċerka inqas burokratiku. Dan seħħ wara li l-Ombudsman sab li l-impożizzjoni ta' obbligi li joħolqu piżijiet sproporzjonati għall-benefiċjarji mhijiex konsistenti mal-prinċipju tal-amministrazzjoni finanzjarja tajba.

Fil-każ **3264/2008/GG**, il-Kummissjoni għarfet li kienet marret lil hinn mid-dmirijiet strettament mitluba minnha meta kkomunikat lil min kien jimpjega lill-persuna li għamlet l-ilment suppożizzjonijiet li sussegwentement instabu li kienu infondati.

Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali

Il-każijiet **1804/2009/MHZ** u **899/2011/TN** kienu jikkonċernaw dispożizzjoni fir-Regolamenti tal-Persunal tal-UE, li permezz tagħha l-allowance ta' minuri dipendenti ta' membru tal-persunal tista' tirdoppja jekk il-wild tal-membru jsofri minn xi marda serja li tirrikjedi spejjeż kbar. Il-Parlament u l-Kummissjoni t-tnejn irrispondew b'mod pożittiv f'dawn il-każijiet li kienu jikkonċernaw żewġ dispożizzjonijiet fil-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, jiġifieri, l-integrazzjoni ta' persuni b'diżabilità, u l-ġustizzja bħala aspett tad-dritt għal amministrazzjoni tajba.

Politika lingwistika

L-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern (UASI) qabel li jbiddel il-politika lingwistika tiegħu b'reazzjoni għall-inkjesta tal-Ombudsman fil-każ **2413/2010/MHZ**. B'mod speċifiku, qabel li jaċċetta mistoqsijiet bil-miktub minn kwalunkwe ċittadin tal-Unjoni bi kwalunkwe lingwa uffiċjali tal-UE, u li jipprovdi tweġiba bl-istess lingwa. Iddeċieda wkoll li jagħmel il-paġna ewlenija tas-sit elettroniku tiegħu disponibbli bil-lingwi kollha tal-UE u li f'dik il-paġna jfisser il-politika lingwistika tiegħu.

Fil-każ **2533/2009/VIK** dwar allegazzjoni ta' diskriminazzjoni minħabba l-lingwa, l-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO) qabel li jippubblika spjegazzjonijiet rilevanti fis-sit elettroniku tiegħu u laqa' l-proposti kostruttivi tal-persuna li għamlet l-ilment f'dan ir-rigward.

Kemm kien hemm ilmenti u inkjesti?

Fl-2011, l-Ombudsman irreġistra 2 510 ilment, li minnhom 698 kienu jaqgħu taħt il-mandat tiegħu. Dawn jistgħu jitqabblu mal-2 667 ilment tal-2010, li minnhom 744 kienu jaqgħu taħt il-mandat. Huwa fetaħ 396 inkjesta, meta mqabbla mat-335 tal-2010, u temm 318-il inkjesta matul is-sena (326 fl-2010). B'kollox, l-Ombudsman ittratta iktar minn 3 828 ilment u talbiet għal informazzjoni – żieda fuq it-3 700 tal-2010.

X'azzjoni ttieħdet mill-Ombudsman?

F'iktar minn 65 % tal-każijiet (1 667)[3], l-Ombudsman seta' jgħin lill-persuna li għamlet l-ilment billi fetaħ inkjesta, ittrasferixxa l-każ lil korp kompetenti, jew taha parir dwar fejn setgħet tirrikorri. Sebgħa u erbgħin fil-mija[4] tal-każijiet li l-Ombudsman ittrasferixxa jew ta parir dwarhom, ġew indirizzati lil xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, jiġifieri, ombudsman nazzjonali jew reġjonali, jew lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew. B'kollox l-Ombudsman irrefera 11 % tal-każijiet lill-Kummissjoni. F'46 % tal-każijiet, ħeġġeġ lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tikkuntattja korpi oħra, inkluż SOLVIT. Dan in-netwerk, mifrux mal-UE kollha, jittratta problemi dwar kwistjonijiet transkonfinali li jqumu meta l-liġi tal-UE tiġi applikata b'mod żbaljat mill-awtoritajiet pubbliċi fl-Istati Membri tal-UE.

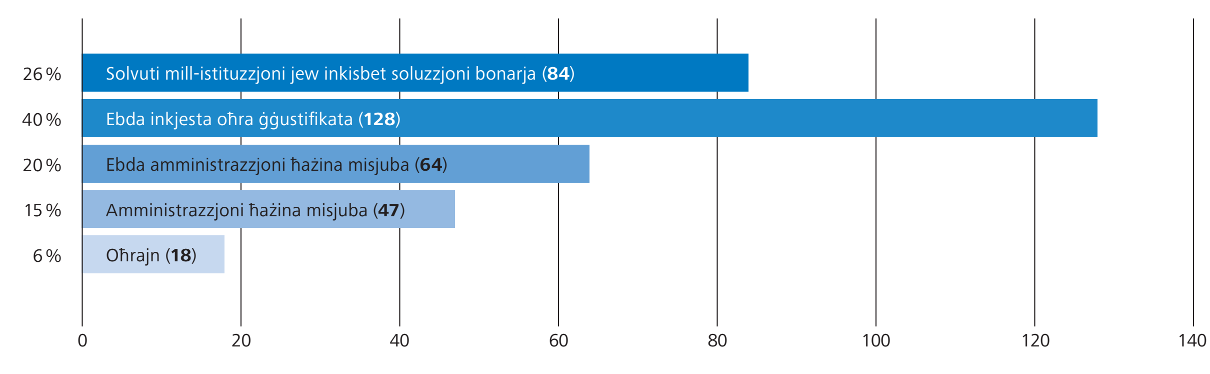
Is-sorsi tal-ilmenti li l-inkjesti dwarhom ingħalqu fl-2011

Kumpaniji, assoċjazzjonijiet u entitajiet legali oħra	18 %	(57)
Ċittadini individwali	82 %	(253)

Riżultati tal-inkjesti

F'97 każ li ngħalqu fl-2011 inkiseb riżultat pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata solviet il-kwistjoni, aċċettat soluzzjoni bonarja, jew aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni. F'64 każ ma nstabet ebda amministrazzjoni ħażina, filwaqt li nsabet amminstrazzjoni ħażina f'47 każ. L-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni, b'mod parzjali jew sħiħ, fi 13 minnhom (meta mqabbla ma' sebgħa fl-2010), filwaqt li 35 każ ingħalqu b'rimarki kritiċi. F'39 każ, l-Ombudsman għamel iktar rimarki bil-għan li jgħin biex il-prestazzjoni tittejjeb fil-ġejjieni.

Ir-riżultati tal-inkjesti magħluqin



Nota 1: F'xi każijiet, l-Ombudsman għalaq l-inkjesti abbażi ta' żewġ raġunijiet jew iktar. Għalhekk jekk il-perċentwali fit-tabella jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.
Nota 2: F'każ minnhom fejn sab amministrazzjoni ħażina, l-Ombudsman għalaq l-inkjesta b'rimarka kritika, kif ukoll b'abbozz ta' rakkomandazzjoni li l-istituzzjoni aċċettat b'mod sħiħ.

3. Din il-figura tinkludi 124 ilment irreġistrati lejn tmiem is-sena 2010 u li ġew ipproċessati fl-2011. Ma tinkludix 38 ilment li ġew irreġistrati lejn tmiem is-sena 2011 u li kienu għadhom qegħdin jiġu pproċessati fi tmiem is-sena biex jiġi ddeterminat x'azzjoni kellha tittieħed.

4. F'xi każijiet, l-Ombudsman ta iktar minn tip wieħed ta' parir lill-persuna li għamlet l-ilment.

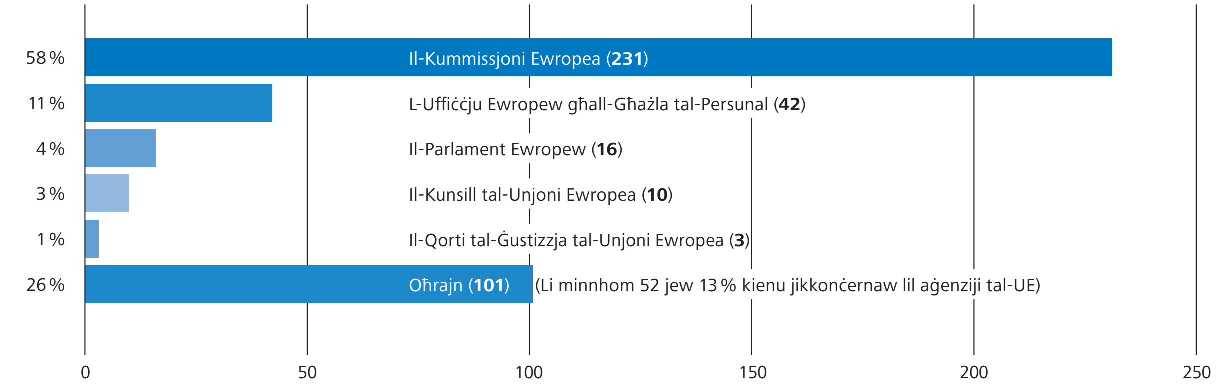
Lil liema istituzzjonijiet, korpi, jew organi jikkonċernaw l-inkjesti?

Il-biċċa l-kbira tal-inkjesti miftuħin fl-2011 (231 każ) kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni (58 %). Iċ-ċifra komparabbli għall-2010 kienet ta' 219. Billi l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni prinċipali tal-Unjoni li tieħu deċiżjonijiet li għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa normali li hija tkun is-suġġett prinċipali tal-ilmenti. Warajha fil-klassifika hemm l-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO) bi 42 inkjesta (35 fl-2010). L-ilmenti li jikkonċernaw il-Parlament, il-Kunsill u l-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE meħudin flimkien kienu jgħoddu 8 % tal-każijiet li dwarhom l-Ombudsman fetaħ inkjesta. Huwa importanti li jingħad li l-Ombudsman jista' jiftaħ inkjesti biss fuq il-ħidma mhux ġudizzjarja tal-Qorti.

Inkjesti li jikkonċernaw liema tip ta' amministrazzjoni ħażina?

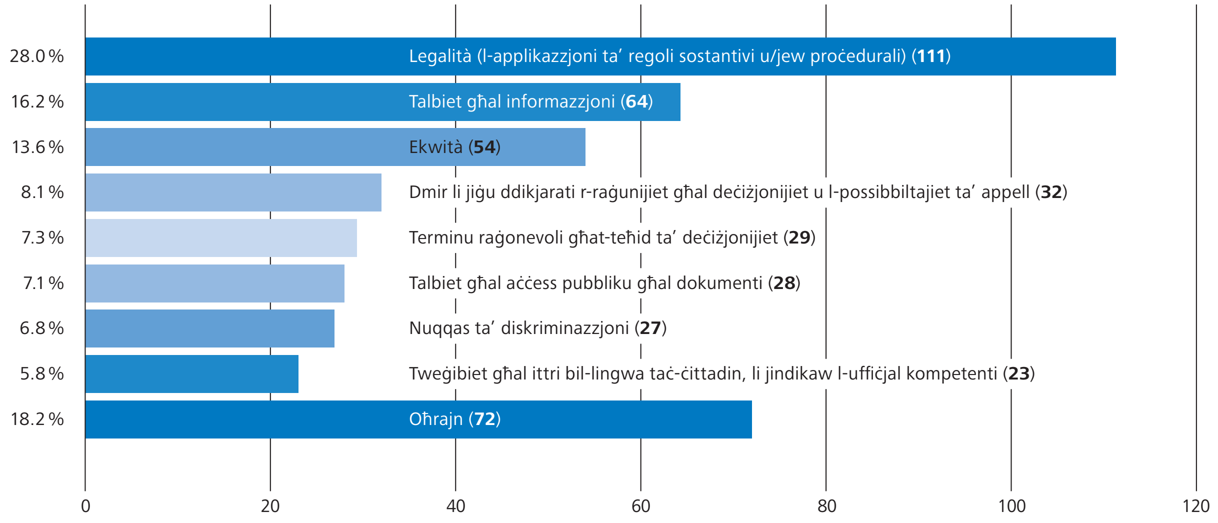
Amministrazzjoni ħażina sseħħ meta istituzzjoni tonqos milli taġixxi f'konformità mal-liġi, meta tonqos milli tirrispetta l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, jew meta tikser id-drittijiet fundamentali. It-tipi ewlenin ta' allegazzjonijiet ta' amministrazzjoni ħażina li ġew investigati mill-Ombudsman fl-2011 kienu jikkonċernaw il-legalità, l-ekwità u anki talbiet għal informazzjoni.

Istituzzjonijiet u korpi soġġetti għal inkjesta



Nota: L-Ombudsman fetaħ inkjesta fuq inizjattiva tiegħu fl-2011 u indirizzaha lejn iktar minn istituzzjoni waħda. Għalhekk jekk il-perċentwali f'din it-tabella jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

Allegazzjonijiet ta' amministrazzjoni ħażina rigward:



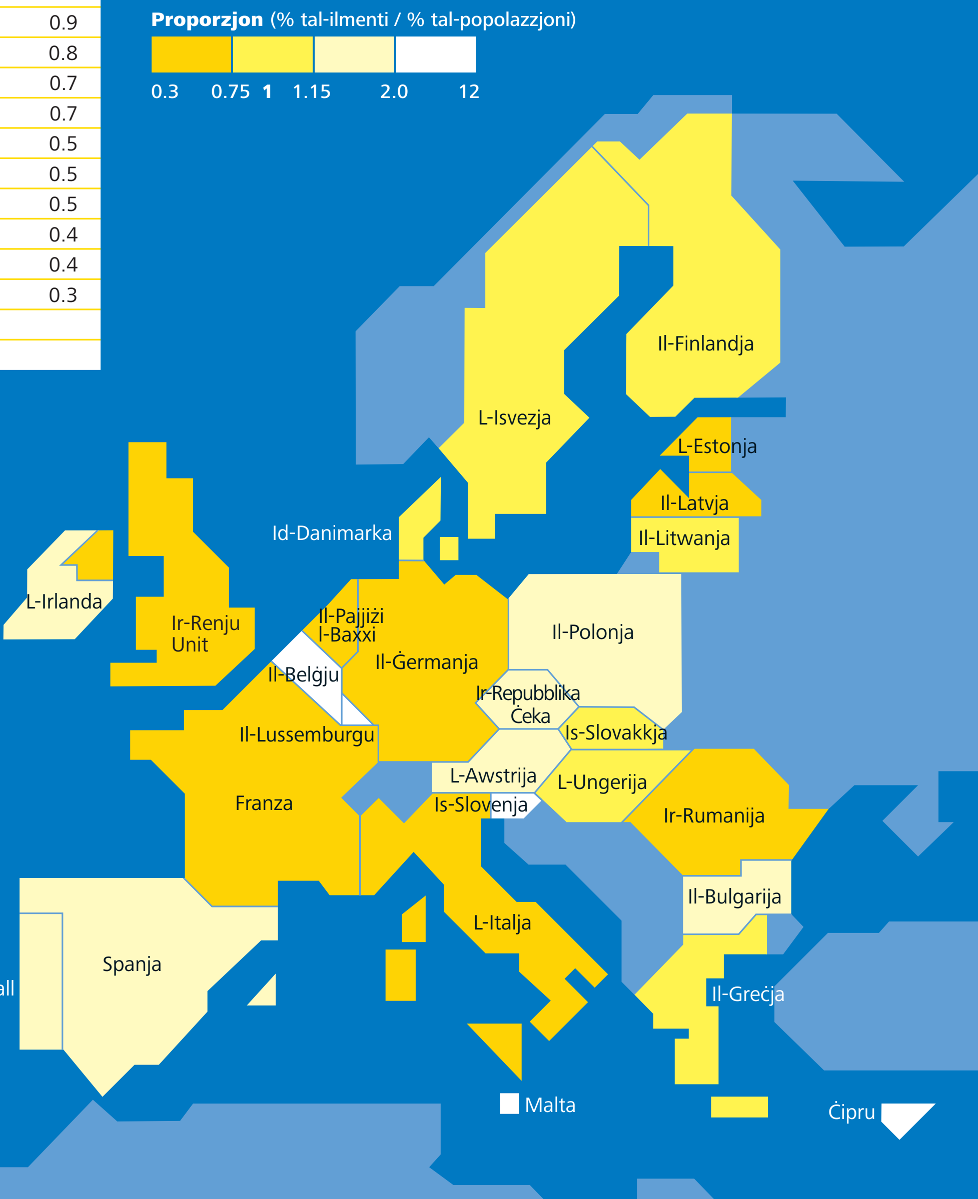
Nota: F'xi każijiet, l-istess inkjesta investigat żewġ tipi jew iktar ta' allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina. Għalhekk jekk il-perċentwali f'din it-tabella jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun iktar minn 100 %.

Min ressaq l-ilmenti?

Il-mappa ta' hawn taħt turi l-oriġini nazzjonali tal-ilmenti li ġew irreġistrati mill-Ombudsman fl-2011. Kif juri l-proporzjon tal-ilmenti, in-numru tal-ilmenti li oriġinaw minn xi Stat Membru mhuwiex neċessarjament direttament relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni ta' dak il-pajjiż.

Pajjiż	Numru ta' Lmenti	Proporzjon
Il-Lussemburgu	29	11.6
Ċipru	26	5.2
Il-Belġju	190	3.6
Malta	7	2.8
Is-Slovenja	28	2.8
Il-Bulgarija	71	1.8
L-Irlanda	38	1.7
Spanja	361	1.6
Il-Portugall	71	1.3
L-Awstrija	52	1.2
Ir-Repubblika Ċeka	64	1.2
Il-Polonja	233	1.2
Il-Finlandja	31	1.1
Is-Slovakkja	29	1.1
Il-Litwanja	18	1.0
L-Ungerija	47	0.9
Il-Greċja	53	0.9
L-Isvezja	41	0.9
Id-Danimarka	23	0.8
Il-Ġermanja	308	0.7
Il-Latvja	9	0.7
Il-Pajjiżi l-Baxxi	44	0.5
Franza	167	0.5
Ir-Renju Unit	141	0.5
L-Estonja	3	0.4
Ir-Rumanija	42	0.4
L-Italja	97	0.3
Oħrajn	137	
Mhux magħrufa	150	

Nota: Il-proporzjon tal-ilmenti ġie kkalkolat billi l-perċentwal tal-ilmenti totali minn kull Stat Membru ġie diviż bil-perċentwal tiegħu tal-popolazzjoni totali tal-UE. Fejn il-proporzjon huwa ikbar minn 1, dan jindika li tressqu iktar ilmenti mill-pajjiż partikolari milli mistenni meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu.



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.

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Din il-*Harsa Ġenerali* hija ppubblikata fuq l-Internet fi:
http://www.ombudsman.europa.eu

© Unjoni Ewropea, 2012
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 978-92-9212-336-9 . ISSN 1831-3655 . doi:10.2869/55232 . QK-AD-12-001-MT-C

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

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet