

Европейски омбудсман
El Defensor del Pueblo Europeo
Evropský veřejný ochránce práv
Den Europæiske Ombudsmand
Der Europäische Bürgerbeauftragte
Euroopa Ombudsman
Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
The European Ombudsman
Le Médiateur européen
An tOmbudsman Eorpach
Il Mediatore europeo
Eiropas ombuds
Europos ombudsmenas
Az Európai Ombudsman

Et L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman
Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich
O Provedor de Justiça Europeu
Ombudsmanul European
Európsky ombudsman
Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies
Europeiska ombudsmannen

■ Harsa Generali L-Ombudsman Ewropew

2009

Ghaziz Qarrej,

MERHBA għall-“Harsa Ġenerali 2009”. Din il-pubblikazzjoni turi l-iktar riżultati importanti miksubin minn dawk li ressqu l-ilmenti matul din l-aħħar sena u tagħti harsa lejn l-isfidi u l-oportunitajiet ewlenin li qiegħda tiffaċċja l-istituzzjoni.

Sena importanti għall-ombudsmen

Is-sena 2009 kien il-mitejn anniversarju tal-istituzzjoni tal-ombudsman u kollegi minn madwar id-dinja kollha ċelebraw dan l-avveniment fi Stokkolma f’Ġunju. Mill-perspettiva tal-Ombudsman Ewropew, din is-sena kienet tisser il-bidu tal-ħmistax-il sena ta’ operat tagħna. Kienet ukoll it-tmiem tal-ewwel mandat sħiħ tiegħi bħala Ombudsman. Id-deċiżjoni tal-Parlament Ewropew fl-20 ta’ Jannar ta’ din is-sena li jerga’ jeleggini għat-tieni mandat sħiħ tikkostittwixxi, jiena nemmen, fiduċja fix-xogħol li kien qed jagħmel dan l-uffiċċju u thegħgignu biex inkomplu nishqu għal amministrazzjoni tal-UE iktar miftuħa, iktar affidabbli, li tkun iffukata fuq is-servizz u ċċentrata fuq iċ-ċittadin.

Huwa żmien eċċitanti għat-tmexxija ta’ din l-istituzzjoni. Waħda mill-prijoritajiet ewlenin tal-Ombudsman matul il-ħames snin li ġejjin sejra tkun li jgħin jiżgura li l-UE tagħti liċ-ċittadini dawk il-benefiċċji mwiegħda mit-Trattat ta’ Liżbona. F’dan il-kuntest, jien sejjer nipromwovi, b’mod partikolari, id-dritt fundamentali għal amministrazzjoni tajba, kif stabbilit fil-Karta tal-UE tad-Drittijiet Fundamentali. Minħabba n-numru kbir ta’ inkjesti li jiena nagħmel kull sena fir-rigward tan-nuqqas ta’ trasparenza (36 % tal-inkjesti fl-2009), jien sejjer inkompli ninsisti wkoll fuq id-dritt fundamentali tal-aċċess għad-dokumenti. U jien sejjer niżgura li d-dritt li wiehed jindirizza lill-Ombudsman u li jressaq petizzjoni lill-Parlament ikunu magħrufin tajjeb u wżati kif meħtieġ, sabiex iċ-ċittadini jkunu jistgħu jfittxu rimedju.

Sena tajba f’termini ta’ riżultati

Tieni prijarità għall-Ombudsman sejra tkun it-tishih tal-kultura ta’ servizz fl-amministrazzjoni tal-UE. Huwa ovvju mir-risposti tagħhom għall-inkjesti tiegħi li l-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-UE diġà jaderixxu ma’ standard għoli ta’ prattika amministrattiva. F’iktar minn nofs il-każijiet magħluqa fl-2009 (56 %), l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew solviet il-kwistjoni. Dan jitqabbel ma’ 36 % fl-2008. Total ta’ disa’ każijiet ewlenin, enfażizzati fil-paġni li ġejjin, iservu ta’ eżempji ta’ prattika tajba fir-reazzjoni lejn l-ilmenti.

Ġew immedija erba’ inkjesti mwettqa fuq inizjattiva proprja fuq kwistjonijiet sistemici fil-Kummissjoni Ewropea, bħall-ħlas fil-ħin u l-aċċess għad-dokumenti f’każijiet ta’ ksur. L-Ombudsman ittratta wkoll ma’ firxa ta’ każijiet dwar punti ta’ principju importanti, bħall-ħtieġa li laqgħat u revizjonijiet rilevanti għandhom ikunu ddokumentati b’mod xieraq. Dawn il-każijiet huma mogħtija fil-qosor fit-taqsima li jmiss.

Filwaqt li l-Ombudsman kellu biss jagħmel rimarki kritiċi lill-istituzzjonijiet f’35 każ, meta mqabbel ma’ 44 fl-2008 u 55 fl-2007, għad hemm spazju għal iktar titjib. B’dak l-għan, jien sejjer inkompli nsegwi r-rispons tal-istituzzjonijiet għar-rimarki kritiċi u rimarki oħrajn billi nipubblika studju annwali fuq is-sit elettroniku tiegħi.

It-titjib tal-kwalità tal-amministrazzjoni għall-benefiċċju taċ-ċittadini huwa s-sigriet tal-azzjonijiet kollha tal-Ombudsman. Fir-rigward tax-xogħol tal-uffiċċju tiegħi stess, jien kuntent li nirrapporta li ż-żmien li ħadt biex inlesti l-inkjesti naqas minn medja ta’ 13-il xahar fl-2008 għal disa’ xhur fl-2009. Aħna nimmiraw li nkomplu nnaqqsu ż-żmien li nieħdu biex niksbu r-riżultati permezz tal-inkjesti.

Sena impennjattiva nikkomunikaw

Is-sena 2009 bdiet bit-tnedija tas-sit elettroniku tal-Ombudsman, li fih gwida interattiva li tgħin fl-identifikazzjoni tal-iktar korp xieraq għand min wiehed għandu jirrikorri bl-ilmenti tiegħu. Il-gwida kienet suċċess kbir, u tat parir lil iktar minn 26 000 ruħ matul is-sena. In-numru ta’ ilmenti fl-uffiċċju tagħna naqas minn 3 406 fl-2008 għal 3 098 fl-2009 minħabba li iktar individwi bdew isibu l-korp it-tajjeb mill-ewwel lil min



L-Ombudsman Ewropew

jinvestiga ilmenti dwar amministrazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-UE. Kwalunkwe ċittadin, persuna residenti, jew intrapriża jew assoċjazzjoni tal-UE fi Stat Membru, tista’ tippreżenta ilment lill-Ombudsman. L-Ombudsman joffri mezz rapidu, flessibbli u liberu sabiex isolvi l-problemi mal-amministrazzjoni tal-UE.

Għal aktar informazzjoni, fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE, jekk jogħġbok żur is-sit <http://www.ombudsman.europa.eu>, fejn għandek issib ukoll din il-Harsa Ġenerali, il-każijiet li jissemew f’din il-pubblikazzjoni, kif ukoll ir-Rapport Annwali sħiħ għall-2009 (disponibbli bl-Ingliż minn April 2010 u bil-lingwi uffiċjali kollha minn Lulju 2010).

jindirizzaw. Dan huwa sors ta' inkoraġġiment kbir għalija. Biex inkomplu niżguraw dan, matul is-sena, aħna saħħahna l-koperazzjoni b'iktar networks ta' informazzjoni u ta' solvieni ta' problemi, bħal Europe Direct u SOLVIT.

Aħna intensifikajna l-isforzi tagħna biex nilhqu lill-ilmentaturi potenzjali, u organizzajna firxa ta' attivitajiet ma' NGOs, gruppi ta' interess, negozji, u gruppi konsultattivi. Dan l-isforz wassal għal zieda fin-numru ta' inkjesti miftuħa, minn 293 għal 335, fuq il-bażi tal-ilmenti rċevuti. Mit-total tal-ilmenti li jwasslu għal inkjesta, 16 % ġew sottomessi minn kumpaniji u assoċjazzjonijiet u 84 % mingħand individwi.

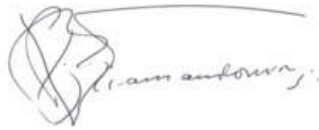
Fi kważi 80 % tal-każijiet reġistrati, aħna stajna ngħinu lill-ilmentatur billi ftaħna inkjesta fuq il-każ, għaddejnih lill-korp kompetenti, jew tajnih parir fejn għandu jirrikorri. Aktar minn 55 % tal-każijiet kienu fil-kompetenza ta' membru tan-Netzwerk Ewropew tal-Ombudsmen, u għalhekk dan jikkonferma l-bżonn li nkomplu nsaħħu l-koperazzjoni bejn l-ombudsmen Ewropej, nazzjonali u reġjonali u l-kumitati tal-petizzjonijiet fin-Netzwerk.

Żvilupp wieħed finali importanti fl-2009 kienet l-adozzjoni ta' dikjarazzjoni tal-missjoni għall-istituzzjoni. Din taqra kif ġej:

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' mgħiba fl-istituzzjonijiet tal-Unjoni.

Jien herqan li naħdem mal-personal tiegħi biex vigorozament nilhqu dawn il-miri fis-snin li ġejjin.

Strasburgu, 31 ta' Jannar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Għażla ta' każijiet ittrattati fl-2009

XI EŻEMPJI ta' inkjesti magħmula mill-Ombudsman huma mogħtija hawn taht. Dawn ikopru l-kategoriji ewlenin ta' ilmenti u jinkludu l-każijiet ewlenin kollha identifikati fl-2009.

Kwistjonijiet istituzzjonali u politiċi

L-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli naqset milli tagħmel nota xierqa ta' laqgħa matul investigazzjoni tal-*anti-trust*, anki jekk il-laqgħa ikkonċernat l-investigazzjoni direttament. Dan segwa ilment mill-produttur tal-mikro-proċessuri, Intel (1935/2008/FOR).

Il-Bank għall-Investment Ewropew qabel li jtejjeb il-mod kif huwa jiddokumenta r-reviżjonijiet tal-valutazzjonijiet tal-impatti ambjentali, wara li l-Ombudsman sab nuqqasijiet fil-proċedura tiegħu.

Dan ikkonċerna d-deċiżjoni tiegħu li jikkoffinanzja l-proġett ta' linja tal-ferrovija ta' velocità għolja li tgħaqqad lil Madrid u l-fruntiera Franciża (244/2006/(BM)JMA).

Il-Kummissjoni għarfet li kien ikun aħjar li kieku zewġ uffċjali għoljin, li ttrattaw każijiet ta' anti-dumping, ma aċċettawx biljetti VIP għal loġġba rugby minn fornitur ta' hwejjeġ sportivi. NGO allegat li dan seta' wassal għal kunflitt ta' interess (1341/2008/MHZ).

Nuqqas ta' trasparenza

→→→ L-Uffiċċju Ewropew ta' Kontra l-Frodi qabel li johroġ lista twila ta' dokumenti wara li kkonсульта mal-awtoritajiet ġudizzjali rilevanti tal-Istati Membri kkonċernati. Żewġ kumpaniji Belġjani talbu d-dokumenti (każijiet kongunti 723/2005/OV u 790/2005/OV).

→→→ L-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Personal (EPSO) qabel li jippermetti lill-kandidati kollha, u mhux biss lil kandidati li ma kellhomx suċċess, li jkollhom aċċess għall-marki tat-test tagħhom. Dan segwa ilment dwar il-fatt li kandidati li kellhom suċċess ma setgħux ikunu jafu l-marki li ġabu (2346/2007/JMA).

Tilwim kuntrattwali u problemi bis-sejhiet għall-offerti

→→→ Il-Kummissjoni qablet li teżamina jekk tistax tawtorizza retroattivament l-użu ta' subkuntrattur bil-għan li tħassar ordni ta' rkupru ta' kważi EUR 500 000. L-Ombudsman talab lill-Kummissjoni sabiex tikkunsidra mill-ġdid il-pożizzjoni tagħha, minhabba li l-ilmentatur kien temm b'suċċess it-tliet proġetti in kwistjoni (2119/2007/ELB).

→→→ L-Aġenzija Eżekuttiva għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviziv u l-Kultura skużat ruħha f'każ li kien jikkonċerna ċ-ċaħda ta' applikazzjoni għal għotja u ħabbret li hadet il-passi biex tagħmel tajjeb għall-problemi identifikati. Hija qablet ukoll li tivvaluta mill-ġdid l-applikazzjoni (1537/2008/(TJ)GG).

Ilmenti dwar ksur

→→→ L-Ombudsman faħhar lill-Kummissjoni għall-appoġġ tagħha lil ċittadin Ġermaniż f'każ li jkkonċerna d-drittijiet ta' passiġġier tal-ajru. Il-Kummissjoni segwiet il-każ tal-ilmentatur b'mod attiv u kkuntattjat lill-awtoritajiet Franċiżi kkonċernati biex tiżgura li r-regoli rilevanti ġew applikati kif jixraq (2980/2008/GG).

→→→ Il-Kummissjoni reġgħet fethet proċedura ta' ksur biex tiċċekkja jekk is-sit tal-miżbla f'Malagrotta, qrib Ruma, ingibx konformi mad-Direttiva rilevanti. Din segwiet inkjesta mill-Ombudsman (791/2005/(IP)FOR).

Kwistjonijiet ta' Reklutaġġ

→→→ L-Aġenzija Eżekuttiva għall-Kompetittività u l-Innovazzjoni skużat ruħha u tat spjegazzjonijiet addizzjonali lil kandidat li ma kellux suċċess, filwaqt li kkonfermat ukoll li sejra tidentifika miżuri biex ittejjeb l-għarfien tal-uffiċjali tagħha dwar standards amministrattivi applikabbli (1562/2008/BB).

→→→ L-Aġenzija Eżekuttiva tal-Kunsill Ewropew għar-Riċerka qablet li tistieden lill-ilmentatur għal intervista u kkonfermat li, fil-futur, sejra tagħti l-informazzjoni adegwata lill-applikanti li ma kellhomx suċċess dwar modi possibbli ta' rimedju (2003/2008/TS).

Ekwità

→→→ Il-Kummissjoni qablet li tħassar ordni ta' rkupru, għax għarfet li r-rimborż kien sejjer ipoġġi lill-ilmentatur f'sitwazzjoni finanzjarja prekarja.

L-Ombudsman faħhar lill-Kummissjoni talli wriet li setgħet tkun sensittiva f'sitwazzjoni personali diffiċli (1908/2007/JF).

Kemm ilmenti u inkjesti?

L-OMBUDSMAN irreġistra 3098 ilment fl-2009 (meta mqabbel ma' 3406 fl-2008) u fetaħ 339 inkjesta (meta mqabbel ma' 296 fl-2008). Huwa temm 318-il inkjesta matul is-sena (355 fl-2008). B'kollox, l-Ombudsman ittratta kważi 5000 ilment u talba għal informazzjoni.

X'azzjoni ttiehdet mill-Ombudsman?

Fi kważi 80% tal-każijiet ipproċessati (2423), l-Ombudsman kien kapaċi jgħin lill-ilmentatur billi fetaħ inkjesta, jittrasferixxi l-każ lill-korp kompetenti, jew jagħti parir dwar lil min għandu jressaq l-ilment.

NOTA F'xi whud mill-każijiet, ingħata iktar minn tip wiehed ta' parir lil ilmentatur. Għalhekk, dawn il-perċentwali juru total ta' iktar minn 100%.

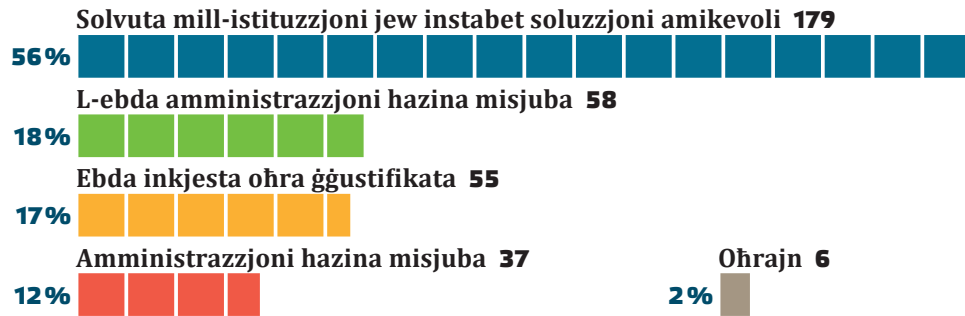
Fir-rigward ta' trasferimenti u pariri, 53% tal-ilmentaturi ġew indirizzati lil membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, jiġifieri, ombudsman nazzjonali jew reġjonali fi Stat Membru, jew lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew. Total ta' 18% ġew riferuti lill-Kummissjoni Ewropea, filwaqt li 45% ġew imhegga jkkuntattjaw lil korpi oħrajn, inkluż SOLVIT, li jittratta problemi kkawżati mill-applikazzjoni hażina tal-liġi tas-suq intern minn awtoritajiet pubbliċi.

X'rizultati hargu mill-inkjesti li saru?

F'179 każ magħluq fl-2009, inkiseb riżultat pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew solviet il-kwistjoni. Ma nstabt l-ebda amministrazzjoni hażina fi 58 każ. L-Ombudsman għamel iktar rimarki biex jgħin fit-titjib tal-prestazzjoni futura fi 28 każ. Instabet amministrazzjoni hażina f'37 każ: tnejn wasslu biex ikunu aċċettati abbozzi ta' rakkommandazzjonijiet mill-istituzzjoni, filwaqt li 35 ingħalqu b'rimarki kritiċi.

■ = 10 każijiet

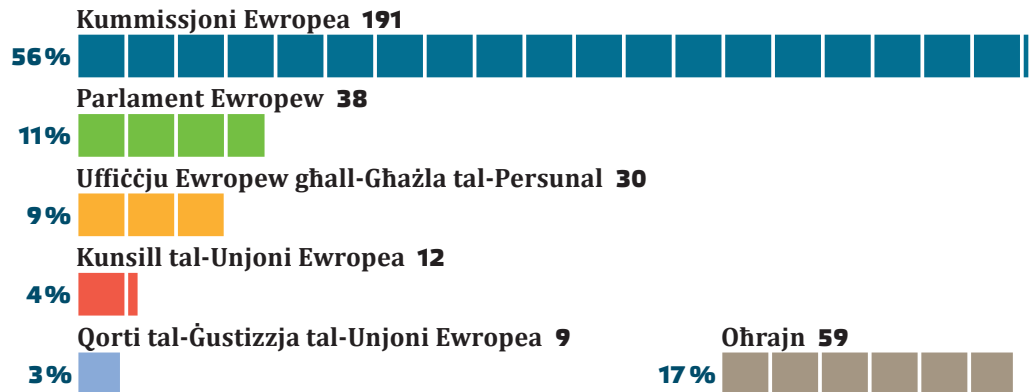
NOTA Fi ftit każijiet, l-inkjesti ngħalqu għal żewġ raġunijiet jew iktar. Dawn il-perċentwali għalhekk juru total ta' iktar minn 100%.



L-inkjesti mwettqa kienu jikkonċernaw liema istituzzjonijiet, korpi, jew organi?

Hafna mill-inkjesti li nfethu fl-2009 kkonċernaw lill-Kummissjoni Ewropea (56%). Minhabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni ewlenija tal-Unjoni li tiehu deċiżjonijiet li għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa normali li hija tkun is-sugġett prinċipali tal-ilmenti taċ-ċittadini. Ta' min jinnota, madanakollu, li filwaqt li n-numru assolut ta' inkjesti miftuħa li jikkonċernaw il-Kummissjoni niżel b'erbgħa fl-2009, in-numru ta' inkjesti miftuħa li jirrigwardjaw lill-Parlament, l-EPSo, il-Kunsill u l-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea żdied (b'għaxar, għaxar, żewġ u sitt inkjesti rispettivament). Fir-rigward tal-Qorti, huwa importanti li jissema' li l-Ombudsman jista' biss jiftaħ inkjesti fil-hidma mhux ġudizzjali tagħha.

■ = 10 każijiet

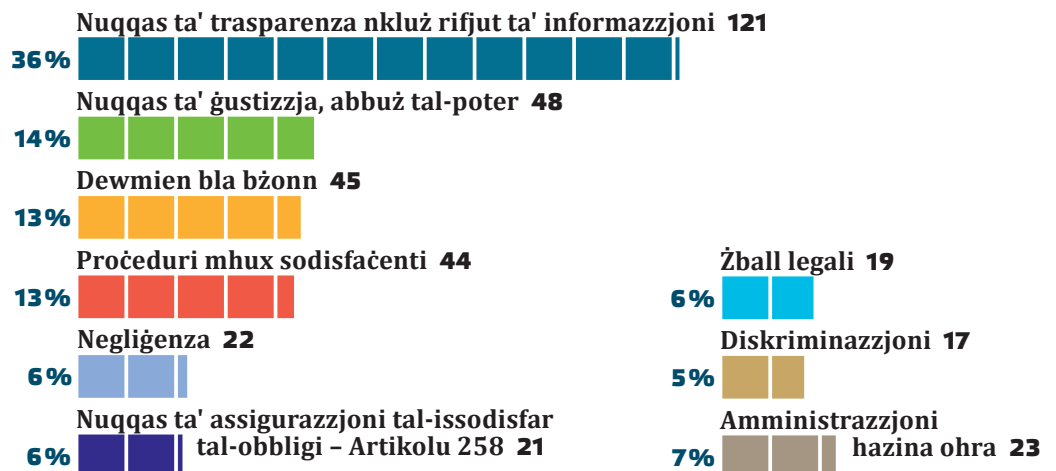


Inkjesti li jikkonċernaw liema tip ta' amministrazzjoni hazina?

Amministrazzjoni hażina sseħh meta istituzzjoni tonqos milli taġixxi f'konformità mal-liġi, tonqos milli tirrispetta l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, jew meta tikser id-drittijiet fundamentali. L-iktar allegazzjoni komuni ta' amministrazzjoni hażina ttrattata mill-Ombudsman fl-2009 kienet in-nuqqas ta' trasparenza (f'36% tal-inkjesti miftuħa).

■ = 10 każijiet

NOTA F'xi każijiet, ġew eżaminati żewġ tipi ta' amministrazzjoni hażina jew iktar fl-istess inkjesta. Dawn il-perċentwali għalhekk juru total ta' iktar minn 100%.

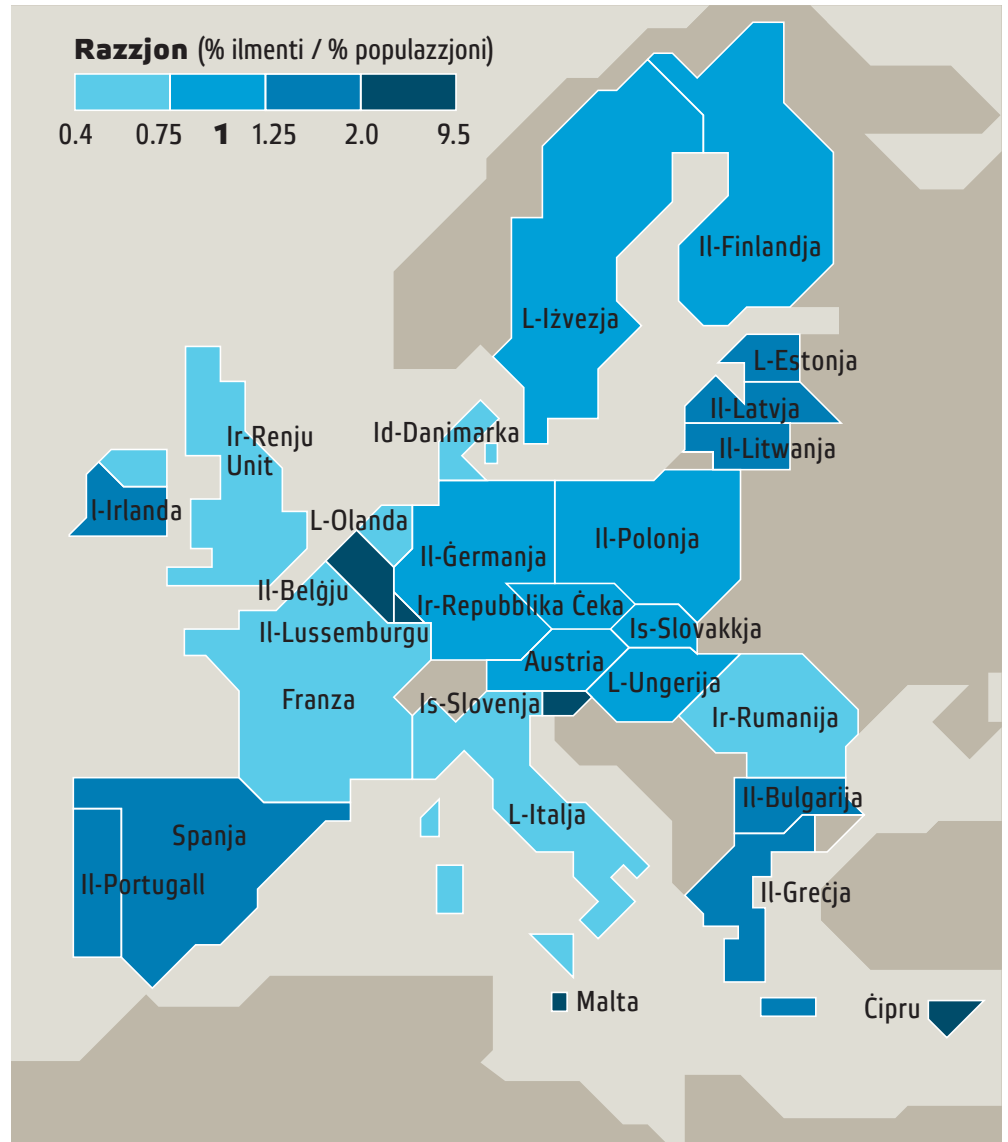


Ilmenti minn min?

NOTA Il-proporzjon tal-ilment kien ikkalkulat billi l-perċentwal tal-ilmenti totali minn kull Stat Membru gie diviż bil-perċentwal tiegħu mill-popolazzjoni totali tal-UE. Fejn dan huwa ikbar minn 1.0, dan jindika li l-pajjiż partikolari ssottometta iktar ilmenti lill-Ombudsman minn kif mistenni meta wiehed jikkunsidra d-daqs tal-popolazzjoni tiegħu.

Pajjiż	Każijiet
Il-Ġermanja	413
Spanja	389
Il-Polonja	235
Franza	235
Il-Belġju	207
L-Italja	183
Ir-Renju Unit	176
Il-Portugall	102
Il-Greċja	91
Ir-Rumanija	81
Il-Bulgarija	77
L-Awstrija	62
Ir-Repubblika Ċeka	59
L-Olanda	59
L-Ungerija	55
Il-Finlandja	42
L-Iżvezja	42
L-Irlanda	40
Il-Litwanja	30
Il-Lussemburgu	29
Is-Slovenja	29
Is-Slovakkja	27
Malta	25
Ċipru	24
Id-Danimarka	23
Il-Latvja	20
L-Estonja	17
Oħrajn	157
Mhux magħrufa	169

Il-mappa ta' hawn taht turi kemm huwa probabbli li persuna minn Stat Membru tressaq ilment lill-Ombudsman Ewropew. Hija bbażata fuq in-numru ta' lmenti minn kull Stat Membru filwaqt li jitqiesu d-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Jingħata wkoll in-numru assolut ta' lmenti għal kull Stat Membru.



Ombudsman Ewropew

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

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unjoni Ewropea, 2010

Riproduzzjoni għal għanijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija awtorizzata diment li s-sors ikun rikonoxxut.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Mitbugħ fuq CyclusPrint, karta fina għall-ippintjar prodotta esklussivament minn fibri riċiklati.

QK-AD-10-001-MT-D · ISSN 1831-3655



L-Uffiċċiu tal-Pubblikazzjonijiet