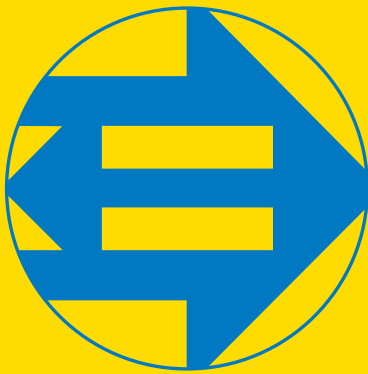
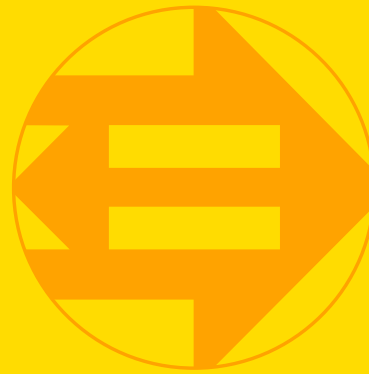
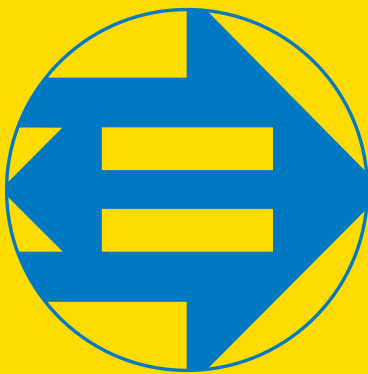




Ombudsman
Ewropew
Harsa Ġenerali
2012

MT



Għażiż qarrej,

Merħba għall-*Harsa Ġenerali 2012* tal-Ombudsman li tiġbor il-punti prinċipali tas-sena li għaddiet u tagħti ħarsa lejn l-isfidi u l-opportunitajiet ewlenin li qiegħda taffaccja l-istituzzjoni.

Sena rekord f'termini ta' lmenti u inkjesti

Is-sena 2012 kienet pjuttost impenjattiva għall-Ombudsman u l-persunal tiegħu, b'għadd rekord ta' ftuħ u għeluq ta' inkjesti. L-465 inkjesta miftuħa jirrapprezentaw zieda ta' 18 % apparagun mal-2011 (396). L-għadd ta' inkjesti magħluqa żdied bi 23 % meta mqabbla mas-sena preċedenti u laħaq quċċata ġdida ta' 390. B'mod aktar ġenerali, b'hal fl-2011, l-Ombudsman għen b'mod dirett aktar minn 22 000 individwu billi ttratta l-ilmenti tagħhom (2 442 każ), wieġeb mistoqsijiet (1 211) jew ta pariri permezz tal-gwida interattiva fis-sit elettroniku tagħna (19 281). Żidna l-isforzi tagħna biex nilhqu liċ-ċittadini billi ppubblikajna filmat li jinsab kemm fis-sit elettroniku kif ukoll fuq il-kanal ta' YouTube tagħna.



© Lujani Ewropew

Bis-saħħa tal-pariri utli mogħtija permezz tal-gwida interattiva, l-għadd ta' lmenti li jaqgħu barra mill-mandat tal-Ombudsman Ewropew kien 1 720, l-inqas ammont f'għaxar snin. Fl-2012 ħaffifna u għaġġilna l-proċedura tat-trattament ta' dawn l-ilmenti. Komplejna wkoll intemmu ħafna mill-inkjesti (69 %) fi żmien sena, u b'hekk tejjibna ftit ir-riżultat li kellna fl-2011 (66 %).

L-aktar parir komuni li ngħata mill-Uffiċċju tiegħi, notevolment permezz tal-gwida interattiva, huwa li jsir kuntatt mal-membri tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Kwazi 60 % tal-ilmenti pprocessati fl-2012 waqgħu fil-kompetenza ta' membru tan-Netwerk. Biex inżidu l-kooperazzjoni bejn il-membri tan-Netwerk, organizzajna flimkien seminars fi Brussell u fi Strasbourg għall-Ombudsmen Reġjonali u għall-*liaison officers* mill-Uffiċċji Nazzjonali tal-Ombudsman, rispettivament.

Sena pożittiva f'termini ta' kooperazzjoni mal-amministrazzjoni tal-UE

Għall-ewwel darba, fl-2012, nistgħu nagħtu risposta konkreta lill-mistoqsija "Kemm ikollu suċċess l-Ombudsman Ewropew?" Żewġ publikazzjonijiet maħruġa s-sena l-oħra – l-istudju ta' segwitu għal rimarki kritiċi u ulterjuri u rapport ġdid ta' konformità – ikkonkludew li f'erba' minn ħames każi, l-istituzzjonijiet tal-UE jikkonformaw mas-suġġerimenti tal-Ombudsman. Filwaqt li dan ir-riżultat huwa impressjonanti, jien biħsiebni nkompli fil-ħidma tiegħi li nrawwem l-ogħla standards ta' mgħiba fl-istituzzjonijiet, b'mod konformi ma' kif inhuma mfassla fl-istqarrija tal-missjoni tal-Ombudsman. B'dan il-għan

L-Ombudsman Ewropew jinvestiga lmenti dwar amministrazzjoni hażina fl-istituzzjonijiet, fil-korpi u fl-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 aktar informazzjoni fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE, jekk jogħġbok żur is-sit elettroniku <http://www.ombudsman.europa.eu>, fejn issib ukoll din il-*Harsa Ġenerali*, il-każi msemmija f'din il-pubblikazzjoni, kif ukoll il-verżjoni sħiħa tar-*Rapport Annwali 2012* – dispożibbli bl-Ingliż minn Mejju 2013 u bil-lingwi uffiċjali l-oħra kollha minn Lulju 2013.



f'moħħu, l-Ombudsman ippubblika ħames prinċipji tas-servizz pubbliku li għandhom jiggwidaw il-kondotta tal-ħaddiema tas-servizz pubbliku tal-UE. Jien għbidt l-attenzjoni għal dawn il-prinċipji meta ltqajt mad-Diretturi Ġenerali tal-Kummissjoni f'Marzu, u enfasizzajt b'mod partikulari l-punt li fi żmien meta l-UE qed taffaċċja kriżi serja, il-prinċipji jistgħu jgħinu biex titnissel fiduċja akbar bejn iċ-ċittadini u l-istituzzjonijiet. L-akbar avveniment tal-partijiet interessati li kellna sal-lum – li ta liċ-ċittadini l-opportunità li jiddiskutu mal-Presidenti tal-Parlament, tal-Kummissjoni u tal-Kunsill tal-UE t-tema "Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust" – għal darb'oħra jirrifletti prinċipju gwida tal-istqarrija tal-missjoni tal-Ombudsman, jiġifieri t-tkattir tal-fiduċja permezz ta' djalogu bejn iċ-ċittadini u l-Unjoni.

Sena ta' sodisfazzjon għad-drittijiet taċ-ċittadini

Bl-għan li jiġiebu r-relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet tal-UE u iċ-ċittadini, l-Ombudsman u n-Netwerk ta' Ricerka fuq il-Liġi Amministrattiva tal-UE (ReNEUAL) esploraw, f'konferenza li nżammet f'Marzu fi Brussell, il-possibbiltà li jiġi adottat sett ġenerali ta' regoli ta' proċedura amministrattiva għall-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE. Bil-għan li tittejjeb il-ħidma tagħna għaċ-ċittadini, l-Ombudsman ħa sehem fi proġett immexxi mill-Fondazzjoni Ewropea għall-Ġestjoni tal-Kwalità (*European Foundation for Quality Management – EFQM*). Kemm l-eżitu kif ukoll il-proċess innifsu kienu sodisfaċenti ħafna. Bis-saħħa tat-twettiq b'suċċess tat-tliet prijoritajiet ta' titjib identifikati, l-Ombudsman issa huwa rikonoxxut mill-EFQM bħala "Committed to Excellence" (Impenjat għall-Eċċellenza).

Ir-responsabbiltà tal-Ombudsman għad-drittijiet ta' persuni b'diżabbiltà għet rikonoxxuta fid-deċiżjoni tal-Kunsill li tapprova l-qafas fuq livell tal-UE taħt il-Konvenzjoni tan-Nazzjonijiet Uniti fuq id-Drittijiet tal-Persuni b'Diżabbiltà. Flimkien ma' erba' korpi oħra, inkluż il-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew, l-Ombudsman ser jaħdem biex jiproteġi, jippromwovi u jissorvelja l-implimentazzjoni tal-Konvenzjoni. Huwa ċar li jeħtieġ li nagħmlu sforzi ambizzjużi, proattivi u estensivi biex niżguraw li l-UE tkun fuq quddiem nett fl-assigurazzjoni tar-rispett tad-drittijiet ta' persuni b'diżabbiltà, hekk kif inhu pprovdut kemm fil-Konvenzjoni kif ukoll fil-Karta tad-Drittijiet Fundamentali.

Dawn l-attivitajiet kollha jfissru li, sal-aħħar tas-sena 2012, qegħdin f'pożizzjoni tajba fir-rigward tal-wegħdiet li għamilna fl-istrategġija tal-Ombudsman għall-mandat tal-2009-2014. Ġaladarba wiehed mill-għanijiet predominanti tal-istrategġija huwa li jiġi assigurat li iċ-ċittadini Ewropej igawdu bis-siħ mid-drittijiet tagħhom, aħna herqana li nkomplu l-ħidma tagħna fl-2013, li taħbat is-Sena Ewropea taċ-Ċittadini, b'entuzjażmu u enerġija mġedda favur dan il-għan.

Strasburgu, il-31 ta' Jannar 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Unjoni Ewropea, 2013

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 978-92-9212-466-3 . ISSN 1831-3655 . doi:10.2869/12905

QK-AD-13-001-MT-C

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>



l-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

Il-kaži li spikkaw fl-2012

Għaxar kaži magħluqa li spikkaw fl-2012 huma eżempji tal-aħjar prattika. Sitta minn dawn il-kaži jirrigwardaw it-trasparenza, filwaqt li każ ieħor jirrigwarda l-Karta tad-Drittijiet Fundamentali. Hemm ukoll inklużi kwistjonijiet ta' reklutaġġ, rispettt lejn iċ-ċittadini u kumpens.

It-trasparenza

Fil-każ 2016/2011/AN, il-Bank Ċentrali Ewropew (BĊE) irrisponda b'mod pożittiv għas-suggeriment tal-Ombudsman li l-Bank jagħti lill-persuna li għamlet l-ilment l-informazzjoni li xtaqet fuq il-kontenut ta' ittra mill-BĊE lill-gvern Spanjol. L-Ombudsman hegġegħ lill-BĊE ikompli jqis it-trasparenza mhux biss bħala obbligu legali, imma anke bħala opportunità biex itejjeb il-leġittimità tiegħu f'għajnejn iċ-ċittadini.

L-Ombudsman kien sodisfatt bl-għadd ta' miżuri ġenerali u istituzzjonali proposti fil-kuntest ta' inkjesta fuq inizjattiva personali OI/3/2011/KM. Din kienet tirrigwarda l-kapaċità tal-Kunsill li jirrispondi applikazzjonijiet konfermatorji fiż-żmien stipulat fir-Regolament 1049/2001 fuq aċċess pubbliku għad-dokumenti.

Il-Kummissjoni spjegat ukoll numru ta' miżuri li jtejbu l-konformità mar-Regolament 1049/2001, wara li l-Ombudsman staqsieha tispjega liema passi se tiegħu bi twegiba għall-inkjesta tiegħu fil-każ 849/2010/KM. Tat ukoll aċċess għad-dokumenti rilevanti u skużat ruħha għad-dewmien. Fil-każ 1161/2010/BEH, il-Kummissjoni żvelat bis-sħiħ id-dokumenti mitluba mill-persuna li għamlet l-ilment u rrikonoxxiet li d-dewmien inkwistjoni ma kienx iġġustifikat.

L-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) qablet, fil-każ 2493/2008/FOR, li tipprovdi aċċess pubbliku għal rapporti dwar reazzjonijiet avversi li jirrigwardaw mediċina kontra l-akne. L-EMA kellha każ simili li spikka fl-2011.

Fil-każ 808/2011/MHZ, l-Ombudsman faħħar lill-Kunsill Ewropew talli skuża ruħu ma' ċittadin li rrikorra għandu biex jesprimi t-tħassib tiegħu fuq l-użu ta' karozzi tas-servizz. L-Ombudsman sab li l-apoloġija sinċiera tal-Kunsill kienet tikkostitwixxi l-aħjar eżempju ta' kif l-amministrazzjoni tal-UE tista' turi rispettt lejn iċ-ċittadini tagħha.

Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali

Bi twegiba għall-investigazzjoni fuq inizjattiva personali OI/3/2008/FOR, il-Kummissjoni kkommettiet ruħha li tirriforma s-Sistema ta' Twissija Bikrija (STB) – sistema kompjuterizzata ta' informazzjoni li tftitex li tidentifika "theddud" għar-reputazzjoni u l-interessi finanzjarji tal-UE. L-Ombudsman insista li d-drittijiet ta' persuni inklużi fis-STB, speċjalment id-drittijiet fundamentali ta' dawn il-persuni kif spjegati fil-Karta (bħad-dritt għal smiġħ u d-dritt tal-aċċess għall-fajls), għandhom jiġu protetti bis-sħiħ anke matul il-perjodu qabel ma ssir ir-riforma tas-STB.

L-għotjiet

Il-Kummissjoni qablet li tirrimborsa 'l fuq minn EUR 100 000 lil Organizzazzjoni Mhux Governattiva (NGO) fil-każ 53/2010/OV, bi twegiba għall-allegazzjonijiet li hija kienet kisret il-prinċipju tal-aspettattivi leġittimi billi naqset milli tirrispetta l-metodoloġija tar-rappurtagġ ta' nfiq li kienet ġiet miftiehma miż-żewġ naħat.

Il-korteżija

Bi twegiba għall-każ 882/2009/VL, li jirrigwarda messagġ insolenti mibgħut lir-raġel tal-persuna li għamlet l-ilment fil-kuntest ta' proċedura ta' rkupru li tikkonċerna ħlas allegatament żejjed ta' benefiċċji tal-familja, il-Kummissjoni (i) ipprezentat ittra ta' apoloġija u offriet li tagħmel pagament ta' EUR 500 bħala kumpens għad-danni morali, u (ii) organizzat sensiela ta' sessjonijiet ta' taħriġ intern biex tenfasizza l-importanza tal-etika u tal-kultura ta' servizz.

Ir-reklutaġġ

Wara li l-Ombudsman intervjena fil-każ 371/2010/(MF)AN, il-Kummissjoni adottat politika ġdida fir-rigward tar-rikonoxximent tad-diplomi nazzjonali, sabiex jittiehdu inkunsiderazzjoni kif xieraq il-prattiki nazzjonali differenti. L-istituzzjoni ddikjarat ukoll li l-persuna li għamlet l-ilment kienet eliġibbli għall-postijiet rilevanti.

Kemm kien hemm ilmenti u inkjesti?

Fl-2012, l-Ombudsman irregistra 2 442 ilment, li minnhom 740 kienu jaqgħu taħt il-mandat tiegħu. Dawn jistgħu jitqabblu mal-2 510 ilment tal-2011, li minnhom 698 kienu jaqgħu taħt il-mandat tiegħu. Huwa fetiħ 465 inkjesta, meta mqabbla mat-396 tal-2011, u temm 390 inkjesta matul is-sena (318 fl-2011). B'kollox l-Ombudsman ittratta 3 671 ilment u talbiet għal informazzjoni – meta mqabbla mat-3 828 tal-2011.

X'azzjoni ttieħdet mill-Ombudsman?

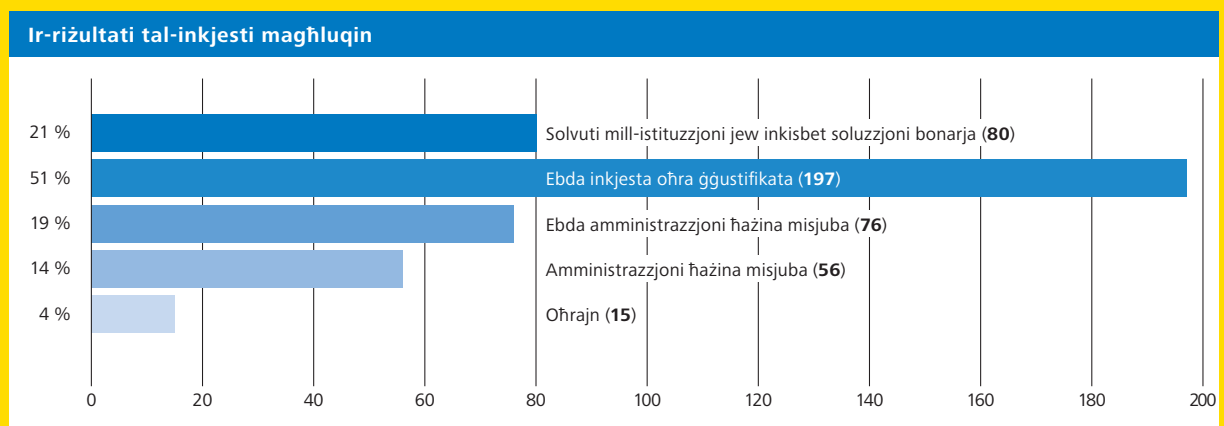
F'aktar minn 75 % tal-każi (1 854)¹, l-Ombudsman seta' jgħin lill-persuna li għamlet l-ilment billi fetiħ inkjesta, ittrasferixxa l-każ lill-korp kompetenti, jew taha parir dwar fejn setgħet tirrikorri. Tnejn u hamsin fil-mija² tal-każi li l-Ombudsman ittrasferixxa jew ta parir dwarhom, jew ġew indirizzati lil xi membru ieħor tan-Netzwerk Ewropew tal-Ombudsman (jiġifieri, ombudsman nazzjonali jew reġjonali) jew inkella lill-Kumitat tal-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew. B'kollox l-Ombudsman irrefera 11 % tal-każi lill-Kummissjoni. F'43 % tal-każi, huwa heġġeġ lill-persuna li għamlet l-ilment biex tikkuntattja korpi oħra, fosthom lil SOLVIT. Dan in-netwerk, li huwa 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-sors tal-ilmenti li l-inkjesti dwarhom ingħalqu fl-2012

Kumpaniji, assoċjazzjonijiet u entitajiet legali oħra 14.7 % (56)
Ċittadini individwali 85.3 % (324)

Ir-riżultati tal-inkjesti

F'89 każ li ngħalqu fl-2012 inkiseb riżultat pożittiv meta l-istituzzjoni inkwistjoni solviet il-kwistjoni, aċċettat soluzzjoni bonarja, jew aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni. F'76 każ ma nstabt l-ebda amministrazzjoni hażina, filwaqt li nstabt amministrazzjoni hażina f'56 każ. L-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni, b'mod parzjali jew shiħ, f'disgħa minnhom (meta mqabbla ma' 13 fl-2011), filwaqt li 47 każ ingħalqu b'rimarki kritiċi. Fi 30 każ, l-Ombudsman għamel rimarki ulterjuri bil-għan li jgħin il-prestazzjoni tittejjeb fil-ġejjieni. Ressaq ukoll rapport speċjali lill-Parlament Ewropew matul is-sena.



Nota i: F'xi każi l-Ombudsman għalaq l-inkjesti abbażi ta' żewġ raġunijiet jew aktar. Għalhekk meta l-persentaġġi fit-tabella jingħaddu flimkien, ir-riżultat aħħar jaqbez il-100 %.

Nota ii: F'każ minnhom fejn sab amministrazzjoni hażina, l-Ombudsman għalaq l-inkjesta b'rimarka kritika, kif ukoll b'abbozz ta' rakkomandazzjoni li l-istituzzjoni aċċettat b'mod shiħ.

1. Din il-figura tinkludi 95 ilment irregistrati lejn tmien is-sena 2011 u pproċessati fl-2012. Ma tinkludix 18-il ilment irregistrati lejn tmien is-sena 2012 u li kienu għadhom qegħdin jiġu pproċessati fi tmien is-sena biex jiġi stabbilit x'azzjoni kellha tittieħed.

2. It-total ta' dawn il-persentaġġi jaqbez il-100 % għax f'xi każi l-Ombudsman ta iktar minn tip wieħed ta' parir lill-persuna li għamlet l-ilment.

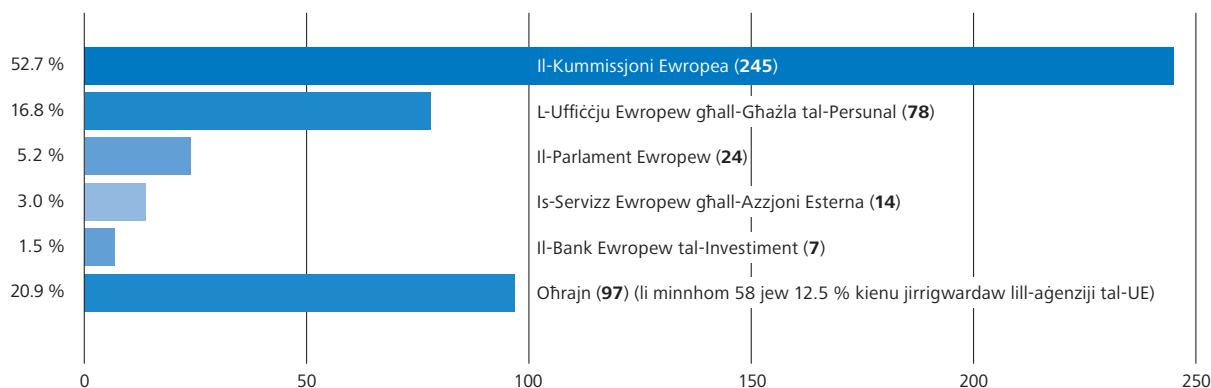
Lil liema istituzzjonijiet, korpi, jew organi rrigwardaw l-inkjesti?

Il-biċċa l-kbira tal-inkjesti miftuħin fl-2012 kienu jirrigwardaw lill-Kummissjoni, jiġifieri 245 każ (52.7 %). Iċ-ċifra komparabbli għall-2011 kienet 231 każ (58 %). Billi l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni prinċipali tal-Unjoni li tiegħu 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 78 inkjesta (42 fl-2011), u mbagħad il-Parlament Ewropew b'24 inkjesta (16 fl-2011).

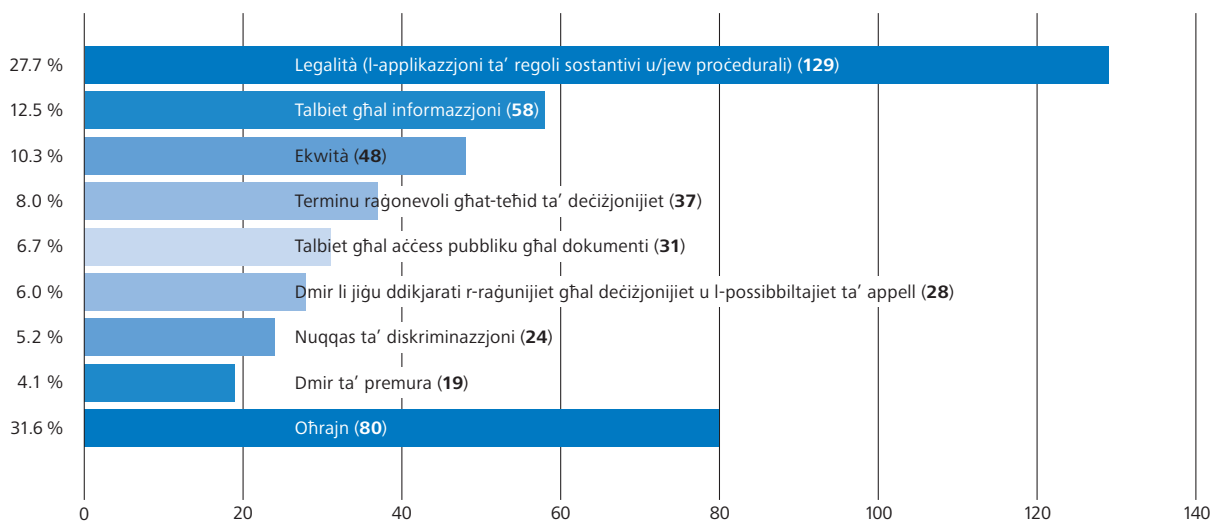
Dwar liema tipi ta' amministrazzjoni hażina saru l-inkjesti?

Amministrazzjoni hażina ssejtn 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 hażina li ġew investigati mill-Ombudsman fl-2012 kienu jirrigwardaw il-legalità, segwiti minn talbiet għal informazzjoni, l-ekwità u t-terminu raġonevoli għat-teħid ta' deċiżjonijiet.

L-istituzzjonijiet u l-korpi soġġetti għal inkjesta



Allegazzjonijiet ta' amministrazzjoni hażina rigward:



Nota: F'xi każi l-istess inkjesta investigat żewġ tipi jew iktar ta' allegazzjoni ta' amministrazzjoni hażina. Għalhekk meta l-perċentwali f'din it-tabella jingħaddu flimkien, ir-riżultat jaqbez il-100 %.

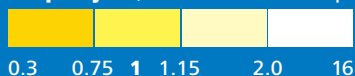
Min ressaq l-ilmenti?

Il-mappa ta' hawn taht turi l-origini nazzjonali tal-ilmenti li ġew irregistrati mill-Ombudsman fl-2012. Kif juri l-proporzjon tal-ilmenti, in-numru tal-ilmenti li originaw f'xi Stat Membru mhuwiex neccessarjament relattiv b'mod dirett mad-daqs tal-popolazzjoni ta' dak il-pajjiż.

Pajjiż	Numru ta' lmenti	Proporzjon
Il-Lussemburgu	39	16.0
Ċipru	30	6.1
Malta	14	5.7
Il-Belġju	182	3.5
Is-Slovenja	31	3.2
L-Irlanda	50	2.3
Il-Bulgarija	66	1.7
L-Ungerija	76	1.6
Spanja	340	1.5
Il-Portugall	77	1.5
Il-Litwanja	23	1.3
Il-Greċja	74	1.3
Il-Latvja	16	1.3
Is-Slovakkja	34	1.3
Id-Danimarka	34	1.3
Il-Polonja	235	1.2
L-Awstrija	45	1.1
L-Estonja	7	1.0
Il-Finlandja	25	0.9
L-Isvezja	38	0.9
Ir-Repubblika Ċeka	42	0.8
Il-Ġermanja	273	0.7
Il-Pajjiżi l-Baxxi	51	0.6
Ir-Rumanija	58	0.5
Ir-Renju Unit	162	0.5
Franza	138	0.4
L-Italja	118	0.4
Ohrajn	138	
Mhux magħrufa	26	

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 mill-pajjiż partikulari tressqu iktar ilmenti milli kien mistenni meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Il-perċentwali tqarbru sa punt decimali wiehed.

Proporzjon (% tal-ilmenti / % tal-popolazzjoni)



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.

