Ombudsman
Ewropew

Rapport Annwali
2012

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
2012

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-2012	18
1.3	Analiżi tal-investigazzjonijiet miftuħa	24
1.4	Sejbiet tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman	29
1.5	Każijiet li spikkaw u li jagħtu eżempju tal-aħjar prattika	36
1.6	Analiżi tematika tal-investigazzjonijiet magħluqa	38
1.7	Trasferimenti u pariri	58
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	63
2.3	Relazzjonijiet ma' partijiet interessati oħrajn	65
2.4	Id-drittijiet tal-persuni b'diżabilità	70
3	**Riżorsi**	**73**
3.1	Persunal	74
3.2	Baġit	76
3.3	Użu tar-riżorsi	77
	Kif tikkuntattja lill-Ombudsman Ewropew	**78**

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

Huwa pjaċir tiegħi li nippreżentalek ir-*Rapport Annwali 2012* tal-Ombudsman Ewropew. F'dawn il-paġni ser issib rendikont komprensiv tal-attivitajiet tagħna ta' trattament tal-ilmenti, ħarsa ġenerali lejn l-isforzi tagħna fil-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba fi ħdan l-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-Unjoni Ewropea, kif ukoll preżentazzjoni tal-attivitajiet ta' komunikazzjoni tagħna, li huma maħsuba biex jiżguraw li ċ-ċittadini jkunu jistgħu jgawdu d-drittijiet tagħhom b'mod sħiħ.

Ir-rapport jiftaħ b'din l-introduzzjoni, li fiha niġbed l-attenzjoni għall-punti ewlenin tal-istituzzjoni mill-2012. 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 ma' partijiet interessati ewlenin oħrajn. Dan il-kapitolu jinkludi wkoll, għall-ewwel darba, taqsima dwar id-drittijiet tal-persuni b'diżabilità. Fl-aħħar nett, il-Kapitolu 3 jipprovdi dettalji dwar il-persunal u l-baġit tal-Ombudsman.

Sena rekord f'termini ta' ilmenti u investigazzjonijiet

Is-sena 2012 kienet waħda partikolarment attiva għall-Ombudsman u l-persunal tiegħu, b'numru rekord ta' investigazzjonijiet miftuħa u magħluqa. L-465 investigazzjoni miftuħa jikkostitwixxu żieda ta' 18 % meta mqabbla mal-2011[2]. In-numru ta' investigazzjonijiet magħluqa żdied bi 23 % meta mqabbla mas-sena ta' qabel u laħaq rekord ġdid ta' 390. B'mod aktar ġenerali, bħal fl-2011, l-Ombudsman għen aktar minn 22 000 individwu billi ttratta l-ilmenti tagħhom (2 442 każ), billi pprovda tweġiba għat-talbiet tagħhom għal informazzjoni (1 211) jew billi offra parir permezz tal-gwida interattiva li hija disponibbli fuq is-sit elettroniku tagħna (19 281).

In-numru totali ta' lmenti li ġew ippreżentati lill-Ombudsman kompla jonqos għar-raba' sena konsekuttiva, fattur li jkompli jirrifletti s-suċċess tal-gwida interattiva. Din iċ-ċifra niżlet minn xejn inqas minn 3 406 ilmenti fl-2008 għal 2 442 fl-2012, prinċipalment minħabba l-fatt li inqas persuni qegħdin jippreżentaw ilment lill-Ombudsman għar-raġuni żbaljata. Fejn l-individwi jirrikorru għandna, meta fil-fatt dawn suppost ikunu lmentaw x'imkien ieħor, aħna nagħmlu ħilitna biex nagħtuhom parir jew biex nittrasferixxu l-każ. Il-parir l-aktar komuni pprovdut mill-Uffiċċju tiegħi huwa li jikkuntattjaw membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen[3]. Kważi 60 % tal-ilmenti pproċessati fl-2012 kienu jaqgħu taħt il-kompetenza ta' membru tan-Netwerk. Ftit aktar minn nofs dawn il-każijiet (30 % tat-total) kienu jaqgħu fi ħdan il-mandat tal-Ombudsman Ewropew. F'termini ta' lmenti li jaqgħu barra mill-mandat, iċ-ċifra rreġistrata, dik ta' 1 720 każ, hija l-aktar waħda baxxa f'għaxar snin.

Wara s-simplifikazzjoni tagħna tat-trattament ta' dawn l-ilmenti "li jaqgħu barra l-mandat", sar possibbli li dawn jiġu ttrattati ferm aktar malajr fl-2012. Madankollu, minħabba ż-żieda fl-ammont ta' każijiet, beda jittieħed ftit aktar żmien, bħala medja, biex jitlestew l-investigazzjonijiet – ħdax-il xahar fl-2012, meta mqabbel ma' għaxar xhur fl-2011. Madankollu, aħna komplejna nagħlqu l-biċċa l-kbira tal-investigazzjonijiet (69 %) fi żmien sena, fejn tejjibna bi ftit fuq ir-riżultat tagħna fl-2010 (66 %). Ilħaqna dan kollu permezz ta' pjan tal-persunal li fl-2012 laħaq 66 post tax-xogħol, u permezz ta' approprjazzjonijiet ibbaġitjati ta' EUR 9 516 500.

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

2. Kif ġie spjegat fir-*Rapport Annwali 2011*, il-proċeduri tal-Ombudsman ġew immodifikati fl-2011, li rriżulta f'numru rekord ta' 396 investigazzjoni li nfetħu matul dik is-sena. Iż-żieda ulterjuri fl-2012 tirrappreżenta kontinwazzjoni ta' dik ix-xejra.

3. In-Netwerk issa jinkludi 99 uffiċċju f'35 pajjiż Ewropew. Huwa jinkludi l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali u korpi simili tal-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea, il-pajjiżi kandidati għas-sħubija fl-UE, pajjiżi oħrajn fiż-Żona Ekonomika Ewropea u/jew iż-żona Schengen, kif ukoll l-Ombudsman Ewropew u l-Kumitat dwar il-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

Sena attiva nissorveljaw l-amministrazzjoni tal-UE

Bħalma jiġri kull sena, il-biċċa l-kbira tal-investigazzjonijiet li fetaħ l-Ombudsman fl-2012 kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni Ewropea (245 investigazzjoni jew 53 % tat-total). Billi 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. L-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO), li d-deċiżjonijiet tiegħu iħallu impatt fuq iċ-ċittadini li jridu jaħdmu fl-amministrazzjoni tal-UE, ra 78 investigazzjoni (17 %) indirizzati lilu. Din iċ-ċifra mhux biss tirrappreżenta rduppjar tan-numru ta' investigazzjonijiet meta mqabbla mas-sena ta' qabel (42 investigazzjoni), iżda jiddispjaċini li jkolli ngħid li r-rispons tal-EPSO għal uħud mill-kwistjonijiet imqajma fl-2012 wassal għal tħassib.

Ammont totali ta' 24 investigazzjoni miftuħa fl-2012 (5 %) kienu jikkonċernaw lill-Parlament Ewropew, 14 kienu jikkonċernaw lis-Servizz Ewropew għall-Azzjoni Esterna (3 %) u 7 kienu jikkonċernaw lill-Bank Ewropew tal-Investiment Bank (1.5 %). 97 investigazzjoni ulterjuri (21 % tat-total) kienu jikkonċernaw istituzzjonijiet, korpi u organi oħrajn tal-UE. Minn dawn l-investigazzjonijiet, 58 kienu jikkonċernaw lill-aġenziji tal-UE. Jien komplejt il-programm ta' żjarat tiegħi fl-aġenziji, fejn matul is-sena għamilt b'kollox tmien żjarat.

Bħalma jiġri kull sena, f'dan ir-rapport ukoll, jien identifikajt xi każijiet li spikkaw u li għandhom iservu bħala mudell f'termini ta' kif għandha tkun ir-reazzjoni għall-kwistjonijiet imqajma mill-Ombudsman. Sitta mill-għaxar każijiet li spikkaw din is-sena jikkonċernaw lill-Kummissjoni, filwaqt li l-Kunsill Ewropew, il-Kunsill tal-UE, il-Bank Ċentrali Ewropew u l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini kollha għandhom każ wieħed li spikka. Sitt każijiet jikkonċernaw it-trasparenza, filwaqt li każ ieħor jappartjeni għall-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE. Barra minn hekk, huma inklużi wkoll kwistjonijiet ta' reklutaġġ, ir-rispett għaċ-ċittadini u l-kumpens.

Dawn il-każijiet jistgħu jinstabu fit-taqsima 1.5 ta' dan ir-Rapport. L-analiżi tematika li ġejja tiddeskrivi s-sejbiet l-aktar sinifikanti tad-dritt u l-fatt inklużi fid-deċiżjonijiet tal-Ombudsman dwar l-għeluq tal-investigazzjonijiet fl-2012. Is-suġġetti ewlenin indirizzati f'din l-analiżi tematika huma: (i) it-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-dejta personali (22 % tan-numru totali ta' investigazzjonijiet magħluqa); (ii) il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati (22 %); (iii) l-aġġudikazzjoni ta' sejħiet għall-offerti u għotjiet (7 %); (iv) l-eżekuzzjoni ta' kuntratti (4 %); (v) l-amministrazzjoni u Regolamenti tal-Persunal (17 %); (vi) il-proċeduri ta' kompetizzjoni u ta' għażla (21 %); u (vii) kwistjonijiet istituzzjonali, ta' politika u oħrajn (12 %). Ta' min isemmi li, għall-ewwel darba, in-numru ta' investigazzjonijiet li kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati huwa l-istess bħan-numru ta' investigazzjonijiet dwar it-trasparenza. Fid-dawl tar-rwol importanti li għandu l-Ombudsman f'dan il-qasam, hija ħasra li, kuntrarju għal dik li ġiet qabilha, il-Komunikazzjoni l-ġdida tal-Kummissjoni dwar ir-relazzjonijiet mal-kwerelant fir-rigward tal-ksur tal-liġi tal-UE mhijiex indirizzata lill-Ombudsman. Jien ktibt lis-Segretarju Ġenerali tal-Kummissjoni dwar din il-kwistjoni f'Ġunju 2012.

Minn fost it-390 investigazzjoni li tlestew fl-2012, għaxra kienu investigazzjonijiet li l-Ombudsman wettaq fuq inizjattiva proprja. Jien ikkonkludejt li kien hemm amministrazzjoni ħażina f'56 każ (minn 47 fl-2011) u ksibt eżitu pożittiv għall-persuna li għamlet l-ilment f'disgħa minn dawn

il-każijiet (meta mqabbla mat-13 fl-2011) billi għamilt abbozz ta' rakkomandazzjonijiet li ġew aċċettati. L-Ombudsman ħareġ rimarki kritiċi f'47 każ fl-2012, jiġifieri tnax aktar minn fl-2011. Din ukoll toħloq tħassib u jien ser nimmonitorja mill-qrib il-follow-up li jingħata mill-istituzzjonijiet lil dawn ir-rimarki fl-istudju annwali tiegħi dwar il-follow-up għar-rimarki kritiċi u ulterjuri. Fir-rigward ta' dawn tal-aħħar, jien għamilt rimarki ulterjuri fi 30 każ fl-2012 bil-ħsieb li ntejjeb il-kwalità tal-amministrazzjoni.

In-numru ta' każijiet solvuti mill-istituzzjonijiet jew li fihom laħqu soluzzjoni bonarja naqas bi ftit għal 80 (imqabbel mal-ammont ta' 84 każ fl-2011). F'197 każ (imqabbel ma' 128 fl-2011), l-Ombudsman kien tal-fehma li ma kien hemm ebda ġustifikazzjoni għal investigazzjoni ulterjuri. Ħafna minn dawn irriżultaw minn bidliet fil-proċedura ssimplifikata li introduċa l-Ombudsman fl-2011. Jien ma sibt ebda amministrazzjoni ħażina f'76 każ (imqabbel ma' 64 fl-2011).

Sena pożittiva f'termini tal-impatt tal-Ombudsman

Għall-ewwel darba fl-2012, aħna ħadna tweġiba konkreta għall-mistoqsija "Kemm qiegħed jirnexxi fil-ħidma tiegħu l-Ombudsman Ewropew?" Żewġ pubblikazzjonijiet li ġew prodotti s-sena li għaddiet – l-istudju ta' follow-up għal rimarki kritiċi u ulterjuri u rapport ġdid ta' konformità – ikkonkludew li f'erbgħa minn kull ħames każijiet (82 %), l-istituzzjonijiet tal-UE jikkonformaw mas-suġġerimenti tal-Ombudsman. Fi kliem ieħor, minn fost il-120 każ li fihom l-Ombudsman intalab jagħmel rimarki u joħroġ rakkomandazzjonijiet fil-kuntest tal-każijiet magħluqa fl-2011, l-istituzzjonijiet ipprovdew 98 tweġiba pożittiva fl-2011 jew matul l-2012. Minn hawn 'il quddiem, l-istudju ta' follow-up u r-rapport ta' konformità, li jkopru l-każijiet magħluqa fl-2012, sejrin jiġu kkombinati sabiex jipprovdu rendikont komprensiv ta' kemm l-istituzzjonijiet tal-UE jikkonformaw mas-suġġerimenti tal-Ombudsman. Aħna għandna l-għan li nippubblikaw dan ir-rapport ikkombinat ġdid f'Novembru ta' kull sena.

Ir-rispons dwar l-istudju ta' follow-up li rċevejna matul is-sena mill-President tal-Kunsill Ewropew, Herman Van Rompuy, kompla jikkonvinċini dwar il-valur ta' dan l-eżerċizzju u, aktar importanti, dwar il-ħtieġa li nkomplu naħdmu iebes u mingħajr waqfien għaċ-ċittadini. Il-President Van Rompuy kiteb:

"Dan ix-xogħol huwa element essenzjali ieħor sabiex nirriassiguraw l-opinjoni pubblika li l-Unjoni tagħna għandha kontrolli u bilanċi intrinsiċi. Anki għall-biċċa l-kbira taċ-ċittadini li ma jkollhomx bżonn ifittxu rimedju għand l-Ombudsman, huwa importanti għalihom li jkunu jafu li tali salvagwardji jeżistu u li dawn jiġu segwiti b'mod attiv."

Ma hemmx bżonn ngħidu, aħna ser nissoktaw bl-isforzi tagħna sabiex inrawmu l-ogħla standards ta' mġiba fl-istituzzjonijiet, kif stabbilit fid-dikjarazzjoni tal-missjoni tal-Ombudsman. B'dan l-objettiv f'moħħu, fl-2012, l-Ombudsman ippubblika, bil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE, sett ta' prinċipji dwar is-servizz pubbliku li għandhom iservu ta' gwida għall-imġiba tal-impjegati taċ-ċivil tal-UE. Il-ħames prinċipji dwar is-servizz pubbliku huma impenn lejn l-Unjoni Ewropea u ċ-ċittadini tagħha, l-integrità, l-oġġettività, ir-rispett għall-oħrajn u t-trasparenza. Il-prinċipji jieħdu kont tal-aqwa prassi fl-Istati Membri u ġew ifformulati wara konsultazzjoni inizjali man-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Saret ukoll konsultazzjoni pubblika dwar l-ewwel abbozz tal-prinċipji. Wara l-pubblikazzjoni ta' dawn il-prinċipji, l-Ombudsman fassal linji gwida dwar l-etika u d-deontoloġija għall-Uffiċċju tiegħu stess.

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

L-avveniment prinċipali fost l-attivitajiet ta' komunikazzjoni tal-Ombudsman Ewropew fl-2012 kien seminar intitolat "L-Ewropa fi kriżi: l-isfida sabiex tintrebaħ il-fiduċja taċ-ċittadini". Is-Sur José Manuel Barroso, il-President tal-Kummissjoni Ewropea, kien wieħed mill-kelliema ewlenin fl-avveniment.

Sena ta' suċċess f'termini tal-komunikazzjoni maċ-ċittadini

Jien ġbidt l-attenzjoni għal dawn il-prinċipji meta ltqajt mad-Diretturi Ġenerali tal-Kummissjoni f'Marzu, fejn enfasizzajt b'mod partikolari li, fi żmien meta l-UE qiegħda tiffaċċja kriżi qawwija, il-prinċipji jistgħu jgħinu sabiex tinbena fiduċja akbar bejn iċ-ċittadini u l-istituzzjonijiet. L-akbar avveniment tagħna sa issa mmirat għall-partijiet interessati offra opportunità liċ-ċittadini sabiex jiddiskutu s-suġġett "L-Ewropa fi kriżi: l-isfida sabiex tintrebaħ il-fiduċja taċ-ċittadini" mal-Presidenti tal-Parlament, tal-Kummissjoni u tal-Kunsill tal-UE. L-avveniment fittex li jesplora l-miżuri konkreti li jistgħu jieħdu l-istituzzjonijiet nazzjonali u Ewropej sabiex jiksbu l-fiduċja taċ-ċittadini – jiġifieri, miżuri li jirriflettu prinċipju gwida fid-dikjarazzjoni tal-missjoni tal-Ombudsman, jiġifieri, li tinbena l-fiduċja permezz ta' djalogu bejn iċ-ċittadini u l-Unjoni. In-natura interattiva tal-avveniment ippermettiet lill-udjenzi li ma kinux preżenti fil-kamra sabiex isegwu d-dibattitu permezz ta' webstream u jibagħtu l-mistoqsijiet u l-kummenti tagħhom permezz ta' Twitter. L-hekk imsejjaħ 'tweet wall' fil-kamra tas-seminar seta' juri l-kontributi taċ-ċittadini, bil-kelliema jkollhom

Fit-28 ta' Settembru, l-Ombudsman organizza seminar fi Brussell, b'kooperazzjoni mal-Mekkaniżmu tal-Ilmenti tal-BEI, intitolat "Il-Jum Internazzjonali dwar id-Dritt għall-Għarfien – It-trasparenza u r-responsabilità fil-banek internazzjonali tal-iżvilupp".

It-Tmien Seminar Reġjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sar fi Brussell bejn l-14 u s-16 ta' Ottubru.

© Flemish Ombudsman

opportunità li jindirizzawhom. Il-pubblikazzjoni tagħna ta' din is-sena ta' vidjo fuq is-sit elettroniku tagħna u fuq il-YouTube tkompli turi d-determinazzjoni tagħna li nilħqu liċ-ċittadini b'modi eċċitanti u innovattivi.

Punt ċentrali ieħor fil-kalendarju annwali ta' avvenimenti tematiċi tal-Ombudsman huwa l-Jum Internazzjonali dwar id-Dritt għall-Għarfien, li jiġi organizzat fit-28 ta' Settembru ta' kull sena. Fl-2012, u b'kooperazzjoni mal-Mekkaniżmu tal-Ilmenti tal-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI), l-Ombudsman ospita s-seminar intitolat "It-Trasparenza u l-kontabilità fil-banek internazzjonali tal-iżvilupp". Dan l-avveniment segwa d-disa' Laqgħa Annwali tal-Mekkaniżmi Indipendenti tal-Kontabilità (IAMs), li saret bejn il-25 u s-27 ta' Settembru 2012 u li kienet koorganizzata mill-Ombudsman, mill-Bank Ewropew tal-Investiment u mill-Università tal-Lussemburgu.

L-Ombudsman kien involut fl-organizzazzjoni ta' tliet avvenimenti oħrajn li kienu ta' importanza ċentrali għall-istituzzjoni. L-ewwel nett, flimkien man-Netwerk tar-Riċerka dwar il-Liġi Amministrattiva tal-UE (ReNEUAL), f'Marzu, l-Ombudsman organizza konferenza fi Brussell, li esplorat il-possibbiltà li tiġi adottata Liġi dwar il-Proċedura Amministrattiva tal-UE, jiġifieri, sett ġenerali ta' regoli ta' proċedura amministrattiva għall-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE. Hija kkunsidrat ukoll il-kontenut possibbli ta' tali liġi rigward it-tfassil tar-regoli, it-teħid ta' deċiżjonijiet dwar każ wieħed, il-kuntratti pubbliċi u n-netwerks tal-informazzjoni. It-tieni, l-Ombudsman koorganizza t-Tmien Seminar Reġjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen fi Brussell f'Ottubru 2012. Dan sar fil-Parlament Fjamming u fil-Parlament tal-Federazzjoni ta' Wallonia-Brussels. Fl-aħħar nett, f'Ġunju, ġie organizzat it-Tmien Seminar ta' Kollegament tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen fi Strasburgu. Is-sessjonijiet ta' konklużjoni tas-Seminar iffokaw fuq ir-rwol tal-ombudsmen fil-protezzjoni u l-promozzjoni tad-drittijiet fundamentali.

L-introduzzjoni tal-Ombudsman

Sena ta' kisbiet għall-istituzzjoni

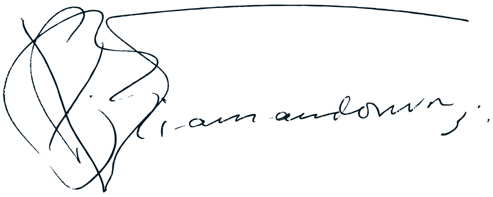
Kwistjoni relatata mad-drittijiet fundamentali li l-Ombudsman iffoka fuqha b'mod partikolari fl-2012 kienet tikkonċerna l-integrazzjoni ta' persuni b'diżabilità. Ir-rwol ċentrali tal-Ombudsman fir-rigward tad-diżabilitajiet kien rikonoxxut meta l-Kunsill, f'Ottubru, approva l-qafas fil-livell tal-UE skont il-Konvenzjoni tan-Nazzjonijiet Uniti dwar id-Drittijiet tal-Persuni b'Diżabilità. Flimkien mal-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament, il-Kummissjoni, l-Aġenzija tal-Unjoni għad-Drittijiet Fundamentali u l-Forum Ewropew għad-Diżabilità, l-Ombudsman sejjer jaħdem sabiex jipproteġi, jippromwovi u jimmonitorja l-implimentazzjoni tal-Konvenzjoni. Din il-Konvenzjoni hija l-ewwel trattat dwar id-drittijiet tal-bniedem li qatt irratifikat l-UE. Safejn huwa kkonċernat l-Ombudsman, huwa importanti ħafna li l-Unjoni twettaq il-wegħdiet li għamlet liċ-ċittadini bl-iffirmar u r-rattifikazzjoni tal-Konvenzjoni.

Sabiex jiġi żgurat li aħna nagħmlu l-aħjar użu mir-riżorsi eżistenti, l-Ombudsman ipparteċipa fi proġett immexxi mill-Fondazzjoni Ewropea għall-Ġestjoni tal-Kwalità matul l-2012. L-eżitu, kif ukoll il-proċess innifsu, kienu estremament sodisfaċenti. Grazzi għall-ikkompletar b'suċċess tat-tliet prijoritajiet ta' titjib identifikati, l-Ombudsman issa huwa rikonoxxut uffiċjalment bħala li huwa "Impenjat għall-Eċċellenza". It-tliet proġetti ffokaw fuq (i) is-simplifikazzjoni tat-trattament tal-ilmenti li jaqgħu barra mill-mandat; (ii) id-definizzjoni u l-kjarifika tar-responsabbiltajiet tal-Kapijiet tat-Taqsima, tad-Diretturi u tas-Segretarju Ġenerali; u (iii) il-ħolqien ta' mekkaniżmu ta' rispons sempliċi għall-persuni li jagħmlu lment fil-forma ta' stħarriġ ta' sodisfazzjon ibbażat fuq l-internet. Matul is-sena, l-Ombudsman għamel ukoll stħarriġ dwar l-istrateġija u l-governanza, li fih talab lil partijiet interessati esterni u interni sabiex jevalwaw il-prestazzjoni tagħna.

Inħarsu 'l quddiem lejn is-sena li ġejja

L-attivitajiet kollha msemmija hawn fuq ifissru li, sal-aħħar tas-sena 2012, aħna ninsabu f'pożizzjoni tajba fir-rigward tal-wegħdi li għamilna fl-istrateġija tal-Ombudsman għall-mandat 2009-2014[4]. Billi wieħed mill-għanijiet fundamentali tal-istrateġija huwa li jiġi żgurat li ċ-ċittadini Ewropej igawdu d-drittijiet tagħhom b'mod sħiħ, aħna qegħdin inħarsu 'l quddiem lejn il-ħidma tagħna fl-2013, li hija s-Sena Ewropea taċ-Ċittadini, b'enerġija u entużjażmu mġedda lejn dan il-għan.

Strasburgu, 11 ta' Frar 2013



P. Nikiforos Diamandouros

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

1 Ilmenti u investigazzjonijiet

Il-Kapitolu 1 jispjega l-mandat u l-proċeduri tal-Ombudsman, jagħti ħarsa ġenerali lejn l-ilmenti ttrattati fl-2012, u jipprovdi analiżi fil-fond tal-investigazzjonijiet magħluqa. Huwa jinkludi wkoll taqsima dwar il-każijiet li spikkaw, kif ukoll preżentazzjoni tematika. Il-Kapitolu jagħlaq 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

Il-każijiet possibbli ta' amministrazzjoni ħażina jitressqu għall-attenzjoni tal-Ombudsman primarjament permezz tal-ilmenti li jirċievi, għalkemm huwa jwettaq ukoll investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja.

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) jipprevedi d-dritt li jitressaq ilment lill-Ombudsman Ewropew bħala wieħed mid-drittijiet taċ-ċittadinanza tal-Unjoni. Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE (Artikolu 43) tinkludi wkoll dan id-dritt. Il-każijiet possibbli ta' amministrazzjoni ħażina jitressqu għall-attenzjoni tal-Ombudsman primarjament permezz tal-ilmenti li jirċievi, 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 il-ħidma tal-Ombudsman. L-Istatut u d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni huma disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman (http://www.ombudsman.europa.eu) kif ukoll f'verżjoni stampata mill-uffiċċju tal-Ombudsman.

Il-mandat tal-Ombudsman

L-Artikolu 228 tat-TFUE jawtorizza lill-Ombudsman sabiex jirċievi ilmenti li jikkonċernaw amministrazzjoni ħażina fl-attivitajiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi, u l-organi tal-Unjoni, bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea meta taġixxi fir-rwol ġudizzjarju tagħha.

Istituzzjonijiet, korpi, u organi tal-Unjoni

L-istituzzjonijiet tal-UE huma elenkati fl-Artikolu 13 tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea (TUE). Ma hemm 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 (EESC), kif ukoll il-korpi stabbiliti mil-leġiżlazzjoni, bħall-Awtorità Bankarja Ewropea (EBA). 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, inkluża l-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 t-taqsima 1.7 hawn taħt).

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.

1. F'Ġunju 2008, il-Parlament Ewropew adotta deċiżjoni li tirrevedi l-Istatut tal-Ombudsman, b'effett mill-31 ta' Lulju 2008 (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 il-qadi tad-dmirijiet 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 l-ġodda 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 magħha wkoll:

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

Huwa importanti li jiġi osservat li d-definizzjoni msemmija hawn fuq ma tillimitax l-amministrazzjoni ħażina għal każijiet fejn ir-regoli jew il-prinċipji li jkunu qegħdin jinkisru jkunu 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 jiġu ttrattati kif xieraq, u li jgawdu d-drittijiet

> L-Ombudsman iddefinixxa l-'amministrazzjoni ħażina' b'mod li jitlob rispett lejn l-istat tad-dritt, lejn il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba u lejn id-drittijiet fundamentali.

tagħhom b'mod sħiħ. Għaldaqstant, filwaqt li l-ksur ta' liġi fi kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman neċessarjament jimplika amministrazzjoni ħażina, l-amministrazzjoni ħażina ma timplikax awtomatikament ksur ta' liġi. Għaldaqstant, is-sejbiet mill-Ombudsman ta' amministrazzjoni ħażina ma jimplikawx awtomatikament li hemm xi mġiba illegali li l-qorti[3] tista' tissanzjona.

L-Ombudsman iddefinixxa l-'amministrazzjoni ħażina' b'mod li jitlob rispett lejn l-istat tad-dritt, lejn il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba u lejn id-drittijiet fundamentali. 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-każistika tal-qrati Ewropej u huwa ispirat mil-liġijiet nazzjonali. L-Ombudsman ser jippubblika edizzjoni ġdida tal-Kodiċi fil-bidu tal-2013.

Madankollu, jeżistu limiti għall-kunċett ta' amministrazzjoni ħażina. Pereżempju, l-Ombudsman dejjem ikkunsidra li l-ħidma politika tal-Parlament Ewropew ma tqajjimx 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 I-A-319 u II-1407, il-paragrafu 101, u tal-4 ta' Ottubru 2006 fil-każ T-193/04 *Hans-Martin Tillack vs Il-Kummissjoni* [2006] ECR II-3995, il-paragrafu 128.

Ilmenti u investigazzjonijiet

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-artikoli 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 kkonċernata jew il-korp ikkonċernat (Artikolu 2(4)).

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

L-Artikolu 228 tat-TFUE jipprevedi li l-Ombudsman għandu "jagħmel stħarriġ li jaħseb li jkun ġustifikat". Matul l-2011, l-Ombudsman iddeċieda li dawk il-każijiet li fihom jipprovdi lill-persuna li għamlet l-ilment bl-opportunità li tipprovdi informazzjoni addizzjonali, dokumenti ta' sostenn jew argumentazzjoni ulterjuri sabiex issostni l-każ tagħha għandhom jitqiesu bħala investigazzjonijiet (investigazzjonijiet ta' kjarifikazzjoni). Meta l-Ombudsman iqis l-informazzjoni pprovduta mill- 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 ġustifikata", skont kif ikun xieraq. Meta, min-naħa l-oħra, l-informazzjoni jew il-kjarifiki pprovduti mill-persuna li għamlet l-ilment jirriżultaw li huma utli sabiex tintalab opinjoni mingħand l-istituzzjoni rilevanti, l-Ombudsman jagħmel dan.

Minħabba din il-bidla fil-klassifikazzjoni, il-persentaġġ ta' każijiet ammissibbli li fihom l-Ombudsman ikkonkluda li ma kien hemm l-ebda bażi biex tinfetaħ investigazzjoni niżel minn 40 % fl-2010 għal 24 % fl-2011, u għal 12 % biss fl-2012. 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. Bħala konsegwenza ta' dan, in-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman żdied minn 396 fl-2011 għal 465 fl-2012.

L-Artikolu 228 tat-TFUE jipprevedi li l-Ombudsman għandu "jagħmel stħarriġ li jaħseb li jkun ġustifikat".

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 tagħha 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 ta' possibbiltà ta' amministrazzjoni ħażina li jkun inġieb għall-attenzjoni tiegħu minn persuna li ma tkunx intitolata biex tressaq ilment. 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 ilment. Fl-2012, l-Ombudsman fetaħ żewġ investigazzjonijiet bħal dawn fuq inizjattiva proprja.

lill-kandidati dwar l-eżitu tal-proċeduri tal-għażla organizzati mill-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà tan-Netwerks u l-Informazzjoni (ENISA). Il-każ **OI/2/2012/VL** kien jikkonċerna l-fatt li l-Komunikazzjoni tal-2002 tal-Kummissjoni dwar ir-relazzjonijiet mal-kwerelant fir-rigward tal-ksur tal-liġi tal-Komunità ma kinitx disponibbli fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE. Fl-aħħar nett, il-każ **OI/5/2012/BEH-MHZ** kien jikkonċerna l-implimentazzjoni mill-Aġenzija Ewropea għall-Ġestjoni tal-Kooperazzjoni Operattiva fil-Fruntieri Esterni tal-Istati Membri tal-UE (il-Frontex) tal-obbligi tagħha fir-rigward tad-drittijiet fundamentali. Din l-aħħar investigazzjoni kienet tinvolvi wkoll konsultazzjoni pubblika.

Fl-2012 infetħu tmien investigazzjonijiet oħrajn fuq inizjattiva proprja li kienu relatati mal-programm ta' żjarat tal-Ombudsman fl-aġenziji tal-UE.[4] Dawn kienu jikkonċernaw liċ-Ċentru Ewropew

> L-Ombudsman jista' wkoll juża s-setgħa ta' inizjattiva proprja sabiex jindirizza dawk li jidhru li huma problemi sistematiċi fl-istituzzjonijiet. Fl-2012, huwa għamel dan f'ħames okkażjonijiet.

L-Ombudsman jista' wkoll juża s-setgħa ta' inizjattiva proprja sabiex jindirizza dawk li jidhru li huma problemi sistematiċi fl-istituzzjonijiet. Fl-2012, huwa għamel dan f'ħames okkażjonijiet. Il-każijiet **OI/1/2012/MHZ** u **OI/6/2012/MHZ** kienu jikkonċernaw lill-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO). Tal-ewwel kien jikkonċerna l-istadju li matulu l-Bordijiet tas-Selezzjoni f'kompetizzjonijiet miftuħa jivverifikaw id-dokumenti ta' sostenn tal-kandidati, filwaqt li tal-aħħar kien jittratta l-informazzjoni pprovduta fis-sejħiet għall-espressjonijiet ta' interess dwar ir-rimedji disponibbli għall-kandidati. Bl-istess mod, il-każ **OI/3/2012/CK** kien jikkonċerna l-informazzjoni pprovduta

għall-Iżvilupp ta' Taħriġ Professjonali (Cedefop), lill-Fondazzjoni Ewropea għat-Titjib tal-Kundizzjonijiet tal-Ħajja u tax-Xogħol (Eurofound), lill-Unità ta' Kooperazzjoni Ġudizzjarja tal-UE (Eurojust), lill-Uffiċċju Ewropew tal-Pulizija (Europol), lill-Bord Ewropew dwar ir-Riskju Sistemiku (ESRB), lill-ENISA, lill-Aġenzija Ewropea għas-Sustanzi Kimiċi (ECHA) u lill-Frontex. L-għan ta' dawn iż-żjarat huwa l-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba u l-kondiviżjoni tal-aħjar prattika. Informazzjoni komprensiva dwar dawn l-investigazzjonijiet hija disponibbli fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces

4. Spjegazzjoni sħiħa tal-proċedura li ssostni dawn iż-żjarat tinsab fir-*Rapport Annwali 2011*.

Ilmenti u investigazzjonijiet

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 fi żmien ġimgħa minn meta jaslu. Id-dikjarazzjoni ta' rċevuta li tintbagħat tgħarraf 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. Hija tinkludi wkoll informazzjoni dwar il-protezzjoni tad-dejta personali tal-persuna li għamlet l-ilment.

Kull ilment imbagħad jiġi analizzat sabiex jiġi stabbilit jekk jaqax taħt il-mandat tal-Ombudsman. Bil-għan li jgħarraf lill-persuni li jagħmlu lment kemm jista' jkun malajr meta ma jkunx jista' jindirizza l-ilment tagħhom, fl-2011, l-Ombudsman ħa d-deċiżjoni li jissimplifika t-trattament tal-ilmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tiegħu. Issa huwa r-Reġistru tal-uffiċċju li jittratta dawn l-ilmenti, billi jispjega lill-persuni li għamlu lment għaliex ilment partikolari ma jaqax taħt il-mandat tal-Ombudsman u, fejn ikun possibbli, jittrasferixxi l-ilment lil korp kompetenti jew jagħti parir lill-persuna li għamlet l-ilment dwar fejn għandha tirrikorri. Il-persuni li jagħmlu lment jistgħu jagħmlu talba raġunata lill-Ombudsman sabiex jirrevedi d-deċiżjoni li lment ma jaqax taħt il-mandat tiegħu.

Din il-proċedura ġdida għall-indirizzar ta' tali lmenti naqqset b'mod sinjifikanti l-ammont ta' żmien meħtieġ sabiex jiġu mwieġba l-persuni li jagħmlu lment f'każijiet li ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman.

Din il-proċedura ġdida għall-indirizzar ta' tali lmenti naqqset b'mod sinjifikanti l-ammont ta' żmien meħtieġ sabiex jiġu mwieġba l-persuni li jagħmlu lment f'każijiet li ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman.

Jekk l-ilment jaqa' taħt il-mandat tal-Ombudsman, huwa jeżamina jekk tali ilment jissodisfax il-kundizzjonijiet ta' ammissibbiltà applikabbli. Imbagħad, huwa għandu jiddeċiedi, normalment fi żmien xahar, jekk għandux jiftaħ investigazzjoni. Jekk ma tinfetaħ ebda investigazzjoni, il-persuna li għamlet l-ilment tiġi informata bir-raġuni.

Jekk l-Ombudsman jidhirlu li tkun meħtieġa investigazzjoni, huwa għandu għadd ta' possibbiltajiet għad-dispożizzjoni tiegħu:

- Jekk tkun meħtieġa informazzjoni ulterjuri mill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman jista' jistedinha tippreżenta kjarifiki. Skont il-kjarifiki, l-Ombudsman jista' jiddeċiedi li jagħlaq il-każ, jew, jekk isib li l-istituzzjoni kkonċernata għandha tispjega l-pożizzjoni tagħha, huwa jista' jitlobha tagħti opinjoni.
- L-Ombudsman jista' jiddeċiedi li jwettaq spezzjoni tad-dokumenti fil-fajl tal-istituzzjoni (ara hawn taħt) sabiex jistabbilixxi jekk hemmx bżonn li jitlob lill-istituzzjoni tagħti opinjoni.
- Bħala alternattiva għall-ftuħ ta' investigazzjoni bil-miktub dwar il-possibbiltà ta' amministrazzjoni ħażina, u bil-għan li jsolvi l-problema rilevanti fl-iqsar żmien possibbli, l-Ombudsman jista' jikkuntattja lill-istituzzjoni b'mod informali sabiex jipprova jsib soluzzjoni. Dan ta' spiss isir f'każijiet fejn l-ilment ikun dwar in-nuqqas ta' istituzzjoni milli twieġeb, jew in-nuqqas tagħha milli tipprovdi tweġiba adegwata. Matul l-2012, ġew solvuti 53 każ wara li rnexxa l-intervent tal-Ombudsman sabiex jikseb tweġiba rapida għal korrispondenza mhux imwieġba jew imwieġba b'mod inadegwat.[5]

5. Kif ġie spjegat fir-*Rapport Annwali 2011*, il-proċedura tal-Ombudsman f'dan ir-rigward inbidlet fl-2011, bil-għan li l-persuni li jagħmlu lment jiġu pprovduti b'opportunità li jippreżentaw osservazzjonijiet dwar it-tweġiba tal-istituzzjoni. L-implikazzjonijiet statistiċi ewlenin tal-approċċ il-ġdid huma li l-Ombudsman issa qiegħed jagħlaq inqas każijiet bħala solvuti mill-istituzzjonijiet, filwaqt li huwa qiegħed jagħlaq numru akbar ta' każijiet b'sejba ta' ebda amministrazzjoni ħażina jew ebda investigazzjoni ulterjuri ġustifikata.

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

> Waqt investigazzjoni, l-Ombudsman jgħarraf lill-persuna li għamlet l-ilment b'kull pass ġdid li jieħu.

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 li 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 ntużat f'36 każ fl-2012, meta mqabbel ma' 38 każ fl-2011.

L-Artikolu 3(2) tal-Istatut jitlob 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-aktar fir-rigward tad-dmir tagħhom tas-segretezza professjonali. L-Ombudsman ma użax is-setgħa tiegħu li jisma' x-xhieda fl-2012.

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[6], għandu jkun soġġett 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 dwar il-kundizzjonijiet għat-trattament tal-informazzjoni jew id-dokumenti kklassifikati u informazzjoni oħra koperta mill-obbligu tas-segretezza professjonali.

6. 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-2012

Fl-2012, l-Ombudsman irreġistra[7] 2 442 ilment, imqabbel mal-2 510 fl-2011. Mill-2 460 ilment li ġew ipproċessati[8], 30 % (740 ilment) kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew.

Ammont totali ta' 67 % tal-ilmenti rċevuti fl-2012 ġew sottomessi bl-użu tal-Internet.

Ammont totali ta' 67 % tal-ilmenti rċevuti fl-2012 ġew sottomessi bl-użu tal-Internet. Parti kbira minnhom (56 %) intbagħtu permezz tal-formola elettronika tal-ilmenti, li hija disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE. Fl-2012, l-Ombudsman irċieva u wieġeb għal aktar minn 1 200 talba għal informazzjoni. Minkejja li l-kont tal-email tal-Ombudsman jibqa' l-mezz ewlieni ta' korrispondenza, 128 talba tressqu u twieġbu permezz tal-posta ordinarja u tal-fax. It-tnaqqis sinifikanti sostnut fit-talbiet għal informazzjoni li waslu matul dawn l-aħħar ftit snin (1 200 fl-2011, 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. Din tippermetti lill-partijiet interessati sabiex jiksbu informazzjoni mingħajr ma jkollhom bżonn jippreżentaw talba. B'kollox, fl-2012, l-Ombudsman ittratta aktar minn 3 600 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.

Tabella 1.1: Każijiet ittrattati matul l-2012	
Ilmenti rreġistrati fl-2012	2 442
Ilmenti pproċessati fl-2012	2 460
Ilmenti li jaqgħu taħt il-kompetenza ta' membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen	1 467
Ilmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew li minnhom:	740 228 mhux ammissibbli 62 ammissibbli iżda mingħajr bażi għall-ftuħ ta' investigazzjoni 450 investigazzjoni miftuħa fuq il-bażi tal-ilmenti
Investigazzjonijiet miftuħa fuq inizjattiva proprja	15
Investigazzjonijiet magħluqa li minnhom:	390 (inkluż 10 investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja) 206 mill-2012 113 mill-2011 71 mis-snin ta' qabel

7. Din il-kategorija tirreferi għall-ilmenti "rreġistrati" matul sena kalendarja, kuntrarju għall-ilmenti "rċevuti" matul l-istess perjodu, iżda rreġistrati fis-sena ta' wara.

8. Il-kategorija ta' statistika "pproċessati" 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 xieraq. Minħabba l-ħin meħtieġ biex titwettaq analiżi bħal din, in-numru ta' ilmenti "pproċessati" f'sena partikolari huwa differenti min-numru ta' ilmenti "rreġistrati" fl-istess sena. In-numru ta' ilmenti pproċessati f'sena partikolari jinkludi l-ilmenti li ġew irreġistrati fit-tmiem is-sena preċedenti u li ġew ipproċessati fil-bidu tas-sena inkwistjoni. Dan ma jinkludix in-numru ta' ilmenti rreġistrati fi tmiem is-sena inkwistjoni u li ġew ipproċessati fil-bidu tas-sena ta' wara.

L-Ombudsman Ewropew fetaħ total ta' 450 investigazzjoni fuq il-bażi tal-ilmenti, filwaqt li ta bidu għal 15-il investigazzjoni addizzjonali fuq inizjattiva proprja. Dan jitqabbel ma' 382 u 14, rispettivament, fl-2011.

Kif turi l-Figura 1.1[9], in-numru ta' lmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman żdied f'daqqa bejn l-2003 u l-2004, billi kien f'medja ta' madwar 830 bejn l-2005 u l-2008, u baqa' f'medja ta' madwar 730 mill-2009.

Kif turi l-Figura 1.2[10], in-numru ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat tal-Ombudsman naqas għal 1 720 fl-2012, l-aktar ċifra baxxa rreġistrata mill-2002. 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 2003-2012

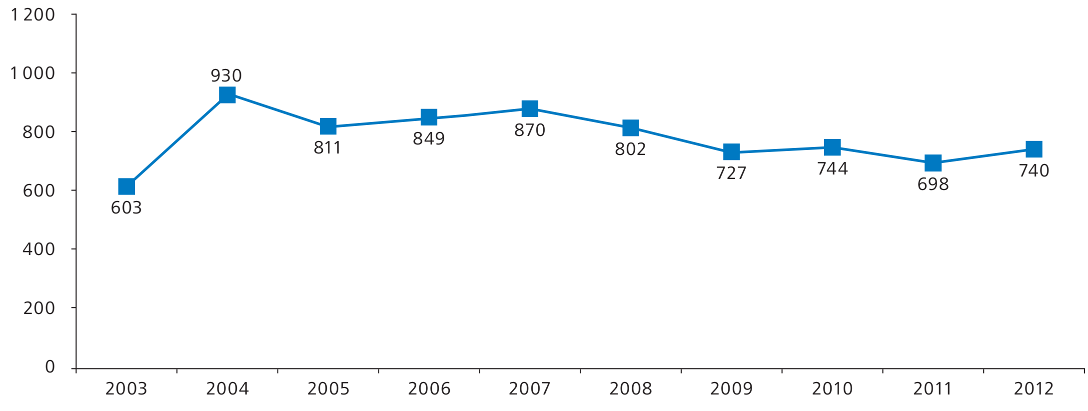
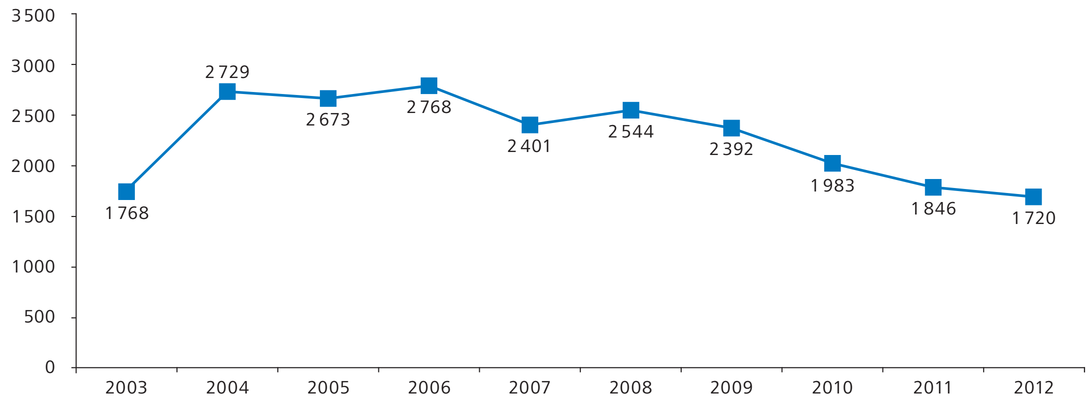


Figura 1.2: Numru ta' lmenti li ma jaqgħux taħt il-mandat 2003-2012



9. Fl-2005, 335 tal-ilmenti ppreżentati, li kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman, kienu jikkonċernaw l-istess kwistjoni. Sabiex ikun jista' jsir paragun aktar preċiż tul is-snin, fil-Figura 1.1 ittieħed kont biss ta' 11 minn dawn l-ilmenti.

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

Ilmenti u investigazzjonijiet

It-tabella 1.2 tagħti deskrizzjoni ġenerali tal-oriġini nazzjonali tal-ilmenti rreġistrati fl-2012. Tradizzjonalment, il-persuni mill-Ġermanja, il-pajjiż bl-akbar popolazzjoni fl-UE, ippreżentaw l-akbar numru ta' lmenti, segwiti minn dawk minn Spanja. Madankollu, fl-2011, dik ix-xejra tbiddlet, Spanja telgħet fl-ewwel post u żammet din il-pożizzjoni fl-2012. Bħal fl-2011, hija kienet segwita mill-Ġermanja, il-Polonja u l-Belġju. Meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni, il-biċċa l-kbira tal-ilmenti tressqu mil-Lussemburgu, minn Ċipru, minn Malta, mill-Belġju u mis-Slovenja.

Fl-2012, 17-il Stat Membru kienu responsabbli għal aktar ilmenti milli forsi kien mistenni meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tagħhom, disa' Stati Membri kienu responsabbli għal inqas ilmenti, filwaqt li n-numru ta' lmenti minn Stat Membru wieħed (l-Estonja) kien jirrifletti d-daqs proprju tal-popolazzjoni tiegħu.

Tabella 1.2: Oriġini nazzjonali tal-ilmenti rreġistrati fl-2012

Pajjiż	Numru ta' lmenti	% ta' lmenti	% tal-popolazzjoni tal-UE	Proporzjon
Il-Lussemburgu	39	1.6	0.1	16.0
Ċipru	30	1.2	0.2	6.1
Malta	14	0.6	0.1	5.7
Il-Belġju	182	7.5	2.1	3.5
Is-Slovenja	31	1.3	0.4	3.2
L-Irlanda	50	2.0	0.9	2.3
Il-Bulgarija	66	2.7	1.6	1.7
L-Ungerija	76	3.1	2.0	1.6
Spanja	340	13.9	9.0	1.5
Il-Portugall	77	3.2	2.1	1.5
Il-Litwanja	23	0.9	0.7	1.3
Il-Greċja	74	3.0	2.3	1.3
Il-Latvja	16	0.7	0.5	1.3
Is-Slovakkja	34	1.4	1.1	1.3
Id-Danimarka	34	1.4	1.1	1.3
Il-Polonja	235	9.6	7.7	1.2
L-Awstrija	45	1.8	1.7	1.1
L-Estonja	7	0.3	0.3	1.0
Il-Finlandja	25	1.0	1.1	0.9
L-Isvezja	38	1.6	1.8	0.9
Ir-Repubblika Ċeka	42	1.7	2.1	0.8
Il-Ġermanja	273	11.2	16.6	0.7
Il-Pajjiżi l-Baxxi	51	2.1	3.3	0.6
Ir-Rumanija	58	2.4	4.4	0.5
Ir-Renju Unit	162	6.6	12.3	0.5
Franza	138	5.7	12.8	0.4
L-Italja	118	4.8	11.9	0.4
Pajjiżi oħrajn	138	5.7		
Mhux magħrufa	26	1.1		

Nota: Iċ-ċifra proporzjonali ġiet ikkalkolata billi l-persentaġġ tal-ilmenti ġie diviż bil-persentaġġ tal-popolazzjoni. Iċ-ċifra proporzjonali tkun akbar minn 1 jekk il-pajjiż inkwistjoni ippreżenta aktar ilmenti minn kemm kien mistenni, meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Il-persentaġġi tqarrbu sa punt deċimali wieħed.

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).

Proporzjon (% ilmenti / % populazzjoni)

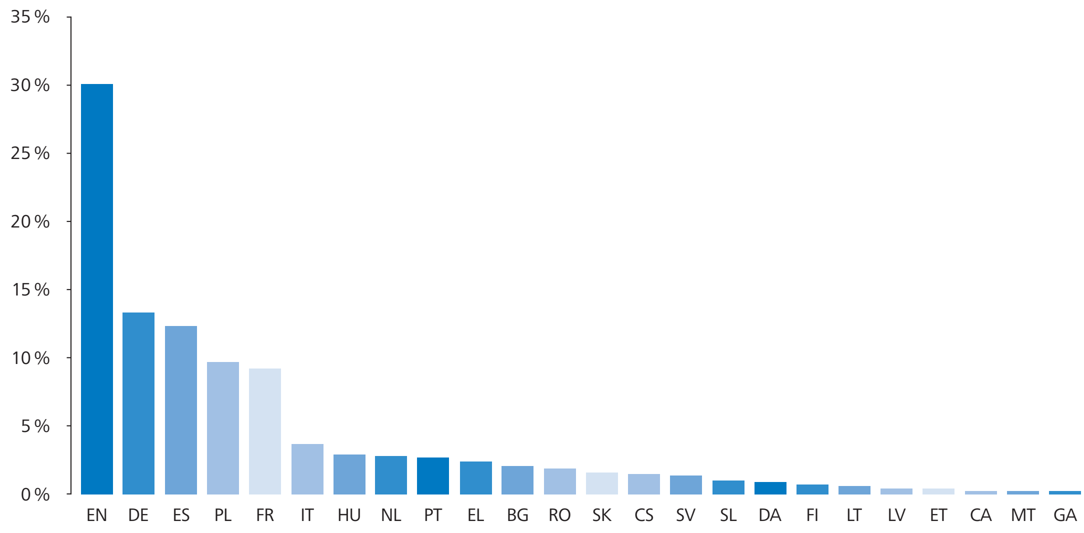
0.4 0.75 **1** 1.15 2.0 16

Ilmenti u investigazzjonijiet

Persuna tista' tipppreżenta lment quddiem l-Ombudsman Ewropew bi kwalunkwe waħda mit-23 lingwa uffiċjali tal-UE[11]. Kif turi l-Figura 1.3, fl-2012, ħafna mill-persuni li għamlu lment għażlu li jippreżentaw l-ilment tagħhom lill-Ombudsman bl-Ingliż, segwit mill-Ġermaniż u l-Ispanjol.

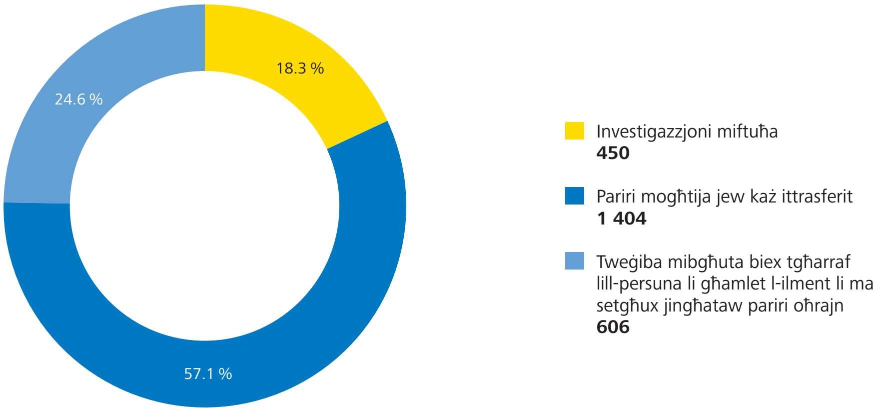
Kif turi l-Figura 1.4, f'aktar minn 75 % tal-każijiet, l-Ombudsman kien f'pożizzjoni li jgħin lill-persuna li għamlet l-ilment billi fetaħ investigazzjoni (18.3 % tal-każijiet), ittrasferixxa l-każ lil korp kompetenti jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment dwar fejn għandha tirrikorri (57.1 %). It-Taqsima 1.7 ta' dan ir-Rapport tittratta l-każijiet li ttrasferixxa l-Ombudsman, jew fejn huwa ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment dwar fejn għandha tirrikorri. F'24.6 % tal-każijiet li l-Ombudsman ittratta fl-2012, huwa kkonkluda li ma setgħux jingħataw iżjed pariri u għaldaqstant għarraf lill-persuna li għamlet l-ilment dwar dan. F'ċerti każijiet, dan kien minħabba l-fatt li l-persuna li għamlet l-ilment naqset milli tidentifika kontra min jew kontra xiex riedet tressaq ilment.

Figura 1.3: Tqassim tal-ilmenti skont il-lingwa



11. 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.

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



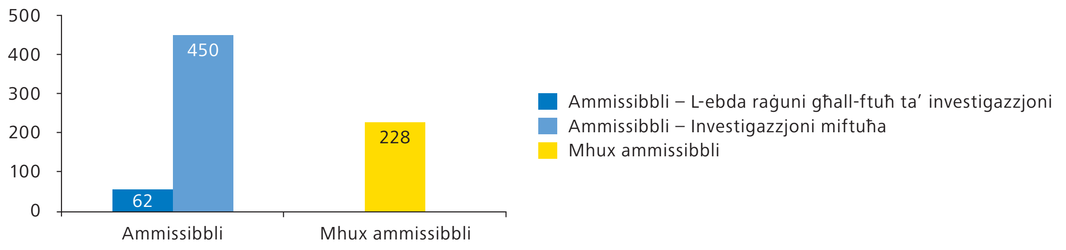
Nota: Iċ-ċifri fit-tabella ta' hawn fuq jinkludu 95 ilment li ġew irreġistrati lejn l-aħħar tal-2011 u li ġew ipproċessati fl-2012. Dawn ma jinkludux 18-il ilment li ġew irreġistrati lejn l-aħħar tal-2012 u li, sal-aħħar tas-sena, ma kienx għad ġie deċiż x'azzjoni għandha tittieħed fir-rigward tagħhom.

1.3 Analiżi tal-investigazzjonijiet miftuħa[12]

Kif ġie nnotat diġà, matul l-2011, l-Ombudsman immodifika l-proċeduri ssimplifikati tiegħu sabiex jagħmilhom aktar faċli biex jintużaw miċ-ċittadini.

L-ilmenti kollha li kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman ġew analizzati b'mod ulterjuri biex tiġi stabbilita l-ammissibbiltà tagħhom. Minn 740 ilment li jaqgħu taħt il-mandat, 228 ġew ikkunsidrati bħala inammissibbli, filwaqt li fi 62 każ oħrajn li kienu ammissibbli, l-Ombudsman ma sab l-ebda raġuni li għaliha seta' jiftaħ investigazzjoni.

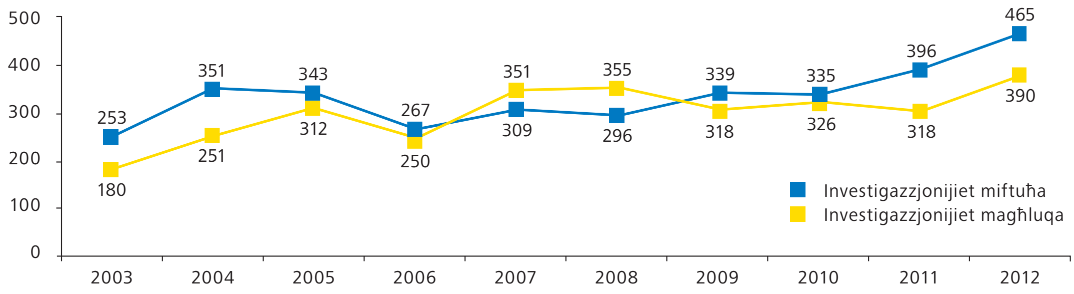
Figura 1.5: Ilmenti li jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew



Matul is-sena, l-Ombudsman fetaħ total ta' 450 investigazzjoni ġdida fuq il-bażi tal-ilmenti. Dan jikkostitwixxi żieda ta' 18 % meta mqabbel mal-2011. L-Ombudsman beda wkoll 15-il investigazzjoni fuq inizjattiva proprja.

Kif tindika l-Figura 1.6 ta' hawn taħt, in-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman fl-2012 kien l-ogħla wieħed li qatt ġie rreġistrat, hekk kif qabeż il-livelli miksuba fl-2011 (396) u fl-2004 (351).

Figura 1.6: Bidla fin-numru ta' investigazzjonijiet

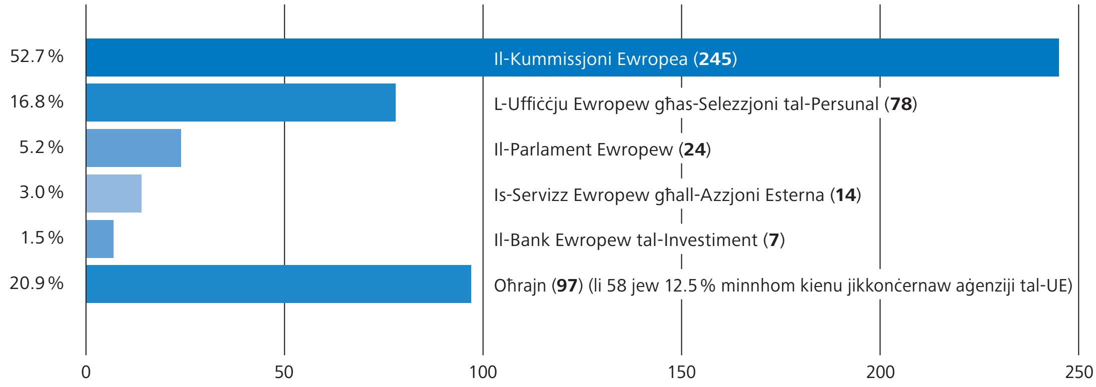


12. L-analiżi ta' din it-taqsima tirreferi għan-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa fl-2012, u mhux għan-numru totali ta' investigazzjonijiet ittrattati matul is-sena.

Il-maġġoranza tal-investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman fl-2012 kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni Ewropea (abbażi ta' 245 ilment jew 52.7 %). Iċ-ċifra komparabbli għall-2011 kienet ta' 231. 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 is-suġġett prinċipali tal-ilmenti taċ-ċittadini. Warajha jiġi l-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO) bi 78 investigazzjoni (42 fl-2011). In-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman li kienu jikkonċernaw lill-Parlament Ewropew żdied b'50 % meta mqabbel mal-2011. Huwa fetaħ 14-il investigazzjoni li kienu jikkonċernaw lis-Servizz Ewropew għall-Azzjoni Esterna (EEAS) u 7 oħrajn li kienu jikkonċernaw lill-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI). Tnejn u għoxrin istituzzjoni, korpi, u organi oħrajn tal-UE kienu s-suġġett ta' 97 investigazzjoni oħra[13].

Il-maġġoranza tal-investigazzjonijiet miftuħa mill-Ombudsman fl-2012 kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni Ewropea.

Figura 1.7: Istituzzjonijiet u korpi soġġetti għal investigazzjoni

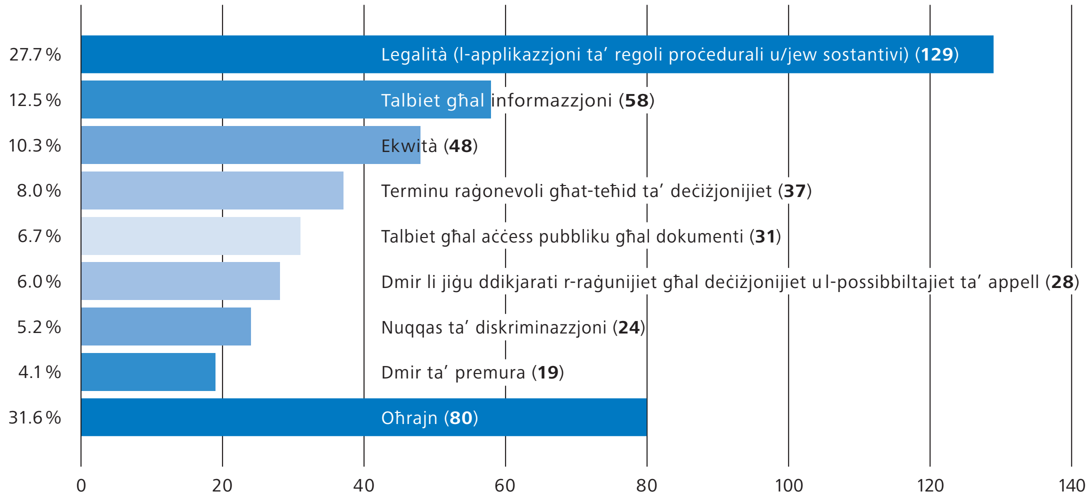


13. Il-Frontex (5), l-Aġenzija Ewropea għas-Sustanzi Kimiċi (5), l-Aġenzija Eżekuttiva għar-Riċerka (5), l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (5), l-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà tan-Netwerks u l-Informazzjoni (5), l-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà fl-Avjazzjoni (4), l-Uffiċċju għall-Armonizzazzjoni fis-Suq Intern (4), l-Aġenzija tal-Unjoni Ewropea għad-Drittijiet Fundamentali (3), l-Aġenzija Eżekuttiva Ewropea għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviżiv u l-Kultura (3), l-Awtorità Bankarja Ewropea (3), iċ-Ċentru tat-Traduzzjoni għall-Korpi tal-Unjoni Ewropea (2), il-Fondazzjoni Ewropea għat-Titjib tal-Kundizzjonijiet tal-Ħajja u tax-Xogħol (2), l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Kompetittività u l-Innovazzjoni (2), l-Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq (2), iċ-Ċentru Ewropew għall-Iżvilupp ta' Taħriġ Professjonali (1), Fużjoni għall-Enerġija (1), l-Aġenzija Ewropea għad-Difiża (1), il-Korp ta' Regolaturi Ewropej għall-Komunikazzjoni Elettronika (1), l-Istitut tal-Unjoni Ewropea għall-Istudji dwar is-Sigurtà (1), l-Istitut Ewropew tal-Innovazzjoni u t-Teknoloġija (1), il-Bord Ewropew dwar ir-Riskju Sistemiku (1) u ċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard (1).

Ilmenti u investigazzjonijiet

It-tipi ewlenin ta' allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina li l-Ombudsman investiga fl-2012 kienu jikkonċernaw il-legalità (27.7 % tal-investigazzjonijiet), kif ukoll talbiet għal informazzjoni (12.5 %), l-ekwità (10.3 %) u t-termini raġonevoli għat-teħid ta' deċiżjonijiet (8 %).

Figura 1.8: Allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina dwar:



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

It-Tabella 1.3 tagħti deskrizzjoni ġenerali tal-oriġini nazzjonali tal-investigazzjonijiet miftuħa fl-2012. Il-Belġju kellu l-ogħla numru ta' investigazzjonijiet miftuħa, segwit mill-Italja, il-Ġermanja, Spanja u r-Renju Unit. B'mod relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni, ħafna mill-investigazzjonijiet miftuħa kienu bbażati fuq ilmenti mil-Lussemburgu, mill-Belġju, mis-Slovenja u mill-Irlanda. Kif juri b'mod ċar tqabbil mat-Tabella 1.2 ta' hawn fuq, in-numru ta' lmenti li joriġinaw minn Stat Membru mhuwiex direttament proporzjonali għan-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa.

Fl-2012, 11-il Stat Membru kienu responsabbli għal aktar investigazzjonijiet miftuħa milli forsi kien mistenni meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tagħhom, 14-il Stat Membru kienu responsabbli għal inqas investigazzjonijiet, filwaqt li n-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa wara lmenti riċevuti minn żewġ Stati Membri (Spanja u l-Portugall) kien jirrifletti d-daqs proprju tal-popolazzjoni tagħhom.

Tabella 1.3: Oriġini nazzjonali tal-investigazzjonijiet miftuħa fl-2012

Pajjiż	Numru ta' investigazzjonijiet miftuħa	% ta' investigazzjonijiet miftuħa	% ta' popolazzjoni tal-UE	Proporzjon
Il-Lussemburgu	23	5.1	0.1	51.1
Il-Belġju	103	22.9	2.1	10.9
Is-Slovenja	7	1.6	0.4	3.9
L-Irlanda	15	3.3	0.9	3.7
L-Estonja	4	0.9	0.3	3.0
Ċipru	2	0.4	0.2	2.2
Malta	1	0.2	0.1	2.2
Id-Danimarka	7	1.6	1.1	1.4
Il-Greċja	14	3.1	2.3	1.4
Il-Litwanja	4	0.9	0.7	1.3
L-Ungerija	11	2.4	2.0	1.2
Spanja	39	8.7	9.0	1.0
Il-Portugall	9	2.0	2.1	1.0
Il-Bulgarija	6	1.3	1.6	0.8
Il-Pajjiżi l-Baxxi	12	2.7	3.3	0.8
Is-Slovakkja	4	0.9	1.1	0.8
Il-Finlandja	4	0.9	1.1	0.8
L-Italja	42	9.3	11.9	0.8
L-Awstrija	5	1.1	1.7	0.7
L-Isvezja	5	1.1	1.8	0.6
Ir-Renju Unit	34	7.6	12.3	0.6
Ir-Rumanija	11	2.4	4.4	0.6
Il-Ġermanja	39	8.7	16.6	0.5
Il-Latvja	1	0.2	0.5	0.4
Franza	24	5.3	12.8	0.4
Ir-Repubblika Ċeka	3	0.7	2.1	0.3
Il-Polonja	9	2.0	7.7	0.3
Pajjiżi oħrajn	12	2.7		

Nota: Il-proporzjon jirrifletti l-persentaġġ ta' investigazzjonijiet miftuħa diviż bil-persentaġġ tal-popolazzjoni. Huwa jkun akbar minn 1 jekk il-pajjiż inkwistjoni jkun ippreżenta aktar ilmenti li wasslu għal investigazzjonijiet minn kemm kien mistenni, meta jitqies id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Il-persentaġġi tqarrbu sa punt deċimali wieħed.

Ilmenti u investigazzjonijiet

Il-mappa ta' hawn taħt hija bbażata fuq in-numru ta' investigazzjonijiet miftuħa wara l-ilmenti li l-Ombudsman irċieva minn kull Stat Membru b'mod relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni tiegħu (ara n-nota li takkumpanja t-Tabella 1.3 ta' hawn fuq dwar il-kalkolu tal-proporzjon).

1.4 Sejbiet tal-investigazzjonijiet tal-Ombudsman

Kif tindika l-Figura 1.6 ta' hawn fuq, l-Ombudsman għalaq 390 investigazzjoni fl-2012.

Ċittadini individwali ppreżentaw total ta' 85.3 % tal-ilmenti li wasslu għal investigazzjonijiet magħluqa fl-2012 (324), filwaqt li l-kumpaniji, l-assoċjazzjonijiet u entitajiet ġuridiċi oħrajn ippreżentaw 14.7 % (56).

Tabella 1.4: Sors ta' lmenti f'investigazzjonijiet magħluqa fl-2012	
Kumpaniji, assoċjazzjonijiet u entitajiet ġuridiċi oħrajn	14.7 % (56)
Ċittadini individwali	85.3 % (324)

Ħafna mill-investigazzjonijiet magħluqa mill-Ombudsman fl-2012 tlestew fi żmien sena (69 %). Huwa għalaq kważi terz, jiġifieri, 32 %, 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[14]. L-Ombudsman lesta aktar minn 79 % tal-investigazzjonijiet fi żmien 18-il xahar. It-tul medju tal-investigazzjonijiet kien ta' ħdax-il xahar.

Tabella 1.5: Tul tal-investigazzjoni tal-każijiet magħluqa fl-2012	
Tul medju ta' investigazzjoni	11-il xahar
Każijiet magħluqa fi żmien 3 xhur	32 %
Każijiet magħluqa fi żmien 12-il xahar	69 %
Każijiet magħluqa fi żmien 18-il xahar	79 %

Nota: Abbażi ta' 30 jum fix-xahar.

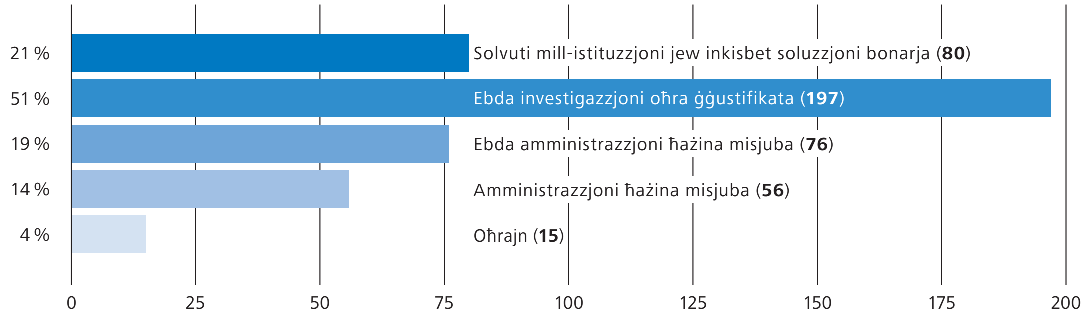
Kif tindika l-Figura 1.9, fi 80 mill-każijiet magħluqa mill-Ombudsman fl-2012, inkiseb eżitu pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat proposta għal soluzzjoni bonarja jew solviet il-kwistjoni. L-Ombudsman ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina f'76 każ u sab amministrazzjoni ħażina f'56 oħrajn. F'9 minnhom (imqabbel ma' 13 fl-2011), l-istituzzjoni inkwistjoni aċċettat b'mod sħiħ jew inkella b'mod parzjali abbozz ta' rakkomandazzjoni. L-Ombudsman għalaq 47 każ b'rimarki kritiċi u ħareġ rapport speċjali wieħed (ara l-Figura 1.10). Fi 30 każ, l-Ombudsman ħareġ rimarki ulterjuri maħsuba sabiex jgħinu fit-titjib tal-prestazzjoni futura tal-istituzzjonijiet rilevanti. Dawn is-sejbiet huma spjegati f'aktar dettall hawn taħt[15].

Ċittadini individwali ppreżentaw total ta' 85.3 % tal-ilmenti li wasslu għal investigazzjonijiet magħluqa fl-2012 (324), filwaqt li l-kumpaniji, l-assoċjazzjonijiet u entitajiet ġuridiċi oħrajn ippreżentaw 14.7 % (56).

14. Din iċ-ċifra tinkludi każijiet fejn l-Ombudsman ikun wettaq investigazzjoni sħiħa li kieku l-persuna li għamlet l-ilment ma rtirax 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.

15. L-analiżi li ssegwi hija bbażata fuq investigazzjonijiet li tlestew matul l-2012. L-Ombudsman jista' jkun ħareġ diversi sejbiet, jekk investigazzjoni tkun ittrattat aktar minn allegazzjoni jew talba waħda.

Figura 1.9: Ir-iżultati tal-investigazzjonijiet magħluqa fl-2012



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

Nota ii: 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-2012, l-Ombudsman għalaq 76 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 mill-inqas tibbenifika billi tirċievi spjegazzjoni sħiħa mill-istituzzjoni kkonċernata fir-rigward ta' dak li tkun għamlet. Il-persuna li għamlet l-ilment tibbenifika wkoll mill-analiżi indipendenti tal-Ombudsman dwar 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.

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

Ksur tal-liġi tal-UE

L-awtoritajiet muniċipali tal-gżira ta' Samos fil-Greċja ma laqgħux applikazzjoni ta' kultivatur tad-dwieli għal liċenzja biex jipproduċi l-inbid tiegħu stess, minħabba li l-leġiżlazzjoni Griega tobbliga lill-kultivaturi tad-dwieli biex ibigħu l-prodotti kollha tagħhom lill-Unjoni tal-Kooperattivi ta' Samos. Il-kultivatur tad-dwieli kkontesta dik id-deċiżjoni fil-Kunsill tal-Istat Grieg u ressaq ukoll ilment lill-Kummissjoni li l-liġi Griega inkwistjoni kisret il-liġi tal-UE. Aktar tard, huwa ilmenta mal-Ombudsman li l-Kummissjoni damet mingħajr ebda ġustifikazzjoni sabiex teżamina l-ilment tiegħu u kisret id-dover tagħha li taġixxi b'mod imparzjali u oġġettiv, filwaqt li sostna li hija għandha tinvestiga l-ilment tiegħu dwar ksur tal-liġi b'mod sħiħ. L-investigazzjoni tal-Ombudsman (il-każ **1625/2010/ANA**) ma sabet ebda każ ta' amministrazzjoni ħażina min-naħa tal-Kummissjoni.

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 lejn l-istituzzjoni li lilha tiġi indirizzata. Minflok, din għandha l-għan li tagħti parir lill-istituzzjoni dwar kif tista' ttejjeb prattika partikolari, sabiex tkun tista' ttejjeb il-kwalità tas-servizz li tipprovdi liċ-ċittadini. Fl-2012, l-Ombudsman għadda rimarki ulterjuri fi 30 każ.

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 għall-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-2012, fi 80 każ, l-istituzzjoni solviet il-kwistjoni jew inkella ntlaħqet soluzzjoni bonarja. Hawn taħt qiegħed jingħata eżempju illustrattiv ta' każ bħal dan.

Applikazzjoni skorretta tar-regoli

Il-Kummissjoni awtorizzat l-użu ta' numru ta' neonicotinoids (insettiċidi) għall-protezzjoni tal-pjanti. F'Marzu 2012, il-Bord tal-Ombudsman Awstrijak spjega lill-Ombudsman li l-evidenza xjentifika ġdida ssuġġeriet li ċerti insettiċidi wasslu għal żieda fil-mortalità tan-naħal. Il-Bord allega li l-Kummissjoni naqset milli tieħu kont ta' din l-evidenza ġdida, li titkellem favur ir-restrizzjoni tal-użu tal-insettiċidi. Ir-regolament rilevanti tal-UE jipprevedi għal reviżjoni tal-awtorizzazzjoni tas-sustanzi fejn evidenza xjentifika ġdida tindika li dawn ma jibqgħux jissodisfaw il-kriterji tal-approvazzjoni, pereżempju, minħabba li jikkawżaw theddida għas-saħħa tal-annimali. Matul l-investigazzjoni tal-Ombudsman (il-każ **512/2012/BEH**), il-Kummissjoni ssottomettiet lista tal-miżuri li ħadet reċentament sabiex tindirizza ż-żieda fil-mortalità tan-naħal. Pereżempju, hija nnominat laboratorju ta' referenza tal-UE għas-saħħa tan-naħal u kkummissjonat studju dwar il-firxa tal-problema. Barra minn hekk, hija talbet lill-Awtorità Ewropea dwar is-Sigurtà fl-Ikel (EFSA) sabiex tirrevedi l-valutazzjoni tar-riskju tan-neonicotinoids kollha u l-effett tagħhom fuq in-naħal. Dawn il-miżuri ssodisfaw lill-persuna li għamlet l-ilment.

Jekk investigazzjoni twassal għal sejba preliminari ta' amministrazzjoni ħażina, l-Ombudsman jipprova jsib soluzzjoni bonarja, kull meta jkun possibbli. Matul is-sena, huwa għalaq disa' każijiet, inkluż il-każ ta' hawn taħt, li fih instabet soluzzjoni bonarja. Fl-aħħar tal-2012, kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati 18-il proposta għal soluzzjonijiet bonarji.

Irkupru tal-ispejjeż

Mill-2004 sal-2005, l-NGO Belġjana, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, wettqet proġett li huwa mmirat biex jappoġġja l-iżvilupp tal-mikro-intrapriżi minn intraprendituri immigranti fir-Repubblika Demokratika tal-Kongo. B'kollox, il-proġett jiswa aktar minn EUR 750 000, li minnhom il-Kummissjoni kopriet aktar minn EUR 500 000. L-NGO implimentat b'suċċess 59 mikro-intrapriża. Waqt li implimentat il-proġett, l-NGO talbet lill-Kummissjoni sabiex taċċetta metodu aktar sempliċi ta' rapportar tal-ispejjeż minħabba li hija esperjenzat diffikultajiet sabiex kisbet kontijiet jew fatturi xierqa mill-intraprendituri lokali. Il-persuna ta' kuntatt tal-Kummissjoni qablet mat-talba bil-miktub. Meta l-Kummissjoni vverifikat il-proġett u sabet li ma kien hemm ebda dokument ta' sostenn għal ċerti spejjeż, hija ordnat lil Vluchtelingenwerk Vlaanderen sabiex tirrifondi EUR 150 000. L-NGO ilmentat mal-Ombudsman li l-ordni ta' rkupru la kienet ġustifikata u lanqas proporzjonata. L-Ombudsman talab lill-Kummissjoni (il-każ **53/2010/OV**) sabiex tistabbilixxi jekk l-NGO kinitx konformi mal-metodu alternattiv ta' rapportar tal-ispejjeż u, jekk iva, sabiex tikkunsidra li tirrifondi lill-NGO bl-ammont korrispondenti. L-istituzzjoni aċċettat is-soluzzjoni bonarja tal-Ombudsman u rrifondiet aktar minn EUR 100 000 lill-NGO.

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

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 f'14 % tal-każijiet magħluqa fl-2012. F'47 każ bħal dawn, il-każ ingħalaq b'rimarki kritiċi lill-istituzzjoni kkonċernata (35 każ fl-2011). Barra minn hekk, huwa għalaq disa' każijiet meta l-istituzzjoni li kontriha sar l-ilment aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni, filwaqt li ħareġ rapport speċjali wieħed.

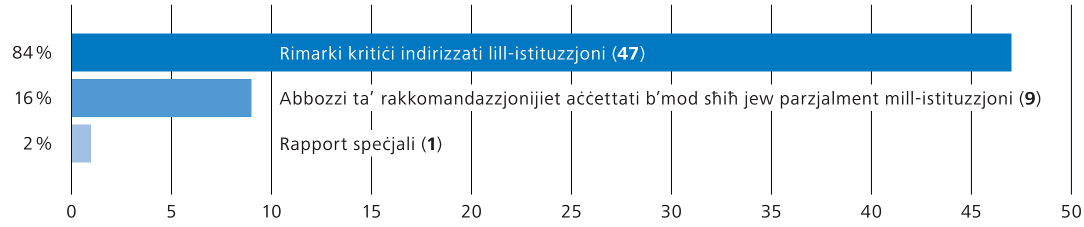
Rimarki kritiċi

Jekk soluzzjoni bonarja ma tkunx possibbli, jew jekk ma tinstabx 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 aktar 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 ma tikkostitwixxi ebda rimedju għall-persuna li għamlet l-ilment. Hija tgħarraf 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 ma tikkostitwixxi ebda rimedju għall-persuna li għamlet l-ilment. Hija tgħarraf lill-istituzzjoni kkonċernata x'għamlet ħażin, biex b'hekk tkun tista' tevita li terġa' twettaq amministrazzjoni ħażina simili fil-futur.

Figura 1.10: Investigazzjonijiet fejn instabet amministrazzjoni ħażina



Nota: F'każ minnhom fejn l-Ombudsman sab amministrazzjoni ħażina, l-istituzzjoni aċċettat l-abbozz ta' rakkomandazzjoni b'mod sħiħ, iżda l-Ombudsman ħareġ ukoll rimarka kritika. Għaldaqstant, jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun aktar minn 100 %.

Politika dwar il-lingwa restrittiva

Il-Kummissjoni tikkonsulta regolarment maċ-ċittadini, assoċjazzjonijiet u partijiet interessati oħrajn sabiex tagħtihom iċ-ċans li jipparteċipaw fit-teħid tad-deċiżjonijiet tal-UE. Fl-2010, avukat Spanjol ilmenta mal-Ombudsman li l-Kummissjoni tippubblika d-dokumenti għal ħafna konsultazzjonijiet bħal dawn bl-Ingliż biss, u li l-politika lingwistika tagħha hija arbitrarja u kuntrarja għall-prinċipji tat-trasparenza, l-amministrazzjoni tajba u n-non-diskriminazzjoni. L-Ombudsman ikkondivida l-fehma tal-persuna li għamlet l-ilment (il-każ **640/2011/AN**) li ma jistax jiġi mistenni miċ-ċittadini li jipparteċipaw f'konsultazzjoni li ma jkunux jistgħu jifhmu. Huwa tal-fehma li l-multilingwiżmu huwa essenzjali għaċ-ċittadini sabiex ikunu jistgħu jeżerċitaw id-dritt tagħhom li jipparteċipaw fil-ħajja demokratika tal-UE, li huwa ggarantit bit-Trattat ta' Lisbona. Huwa kkonkluda li l-politika dwar il-lingwa ristrettiva tal-Kummissjoni tikkostitwixxi amministrazzjoni ħażina u talab lill-istituzzjoni sabiex tippubblika d-dokumenti ta' konsultazzjoni pubblika tagħha fit-23 lingwa kollha tal-UE jew sabiex tipprovdi traduzzjonijiet tagħhom, jekk tintalab tagħmel dan. Il-Kummissjoni ma laqgħetx ir-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman, billi sostniet li l-limitazzjonijiet taż-żmien u r-riżorsi disponibbli jirregolaw il-prinċipju tal-multilingwiżmu, u li ma hemm ebda dritt legali li jintitola liċ-ċittadini għal dokumenti ta' konsultazzjoni bil-lingwi kollha tal-UE. Fl-2012, il-Parlament adotta riżoluzzjoni li tħeġġeġ lill-Kummissjoni sabiex tirrevedi l-politika tagħha dwar il-lingwa restrittiva għall-konsultazzjonijiet pubbliċi.

Follow-up għal rimarki kritiċi u rimarki ulterjuri

Bil-għan li jgħin lill-istituzzjonijiet jitgħallmu lezzjonijiet mill-investigazzjonijiet li huwa wettaq, l-Ombudsman jippubblika studju kull sena[16] dwar is-follow-up tal-istituzzjonijiet għar-rimarki kritiċi u ulterjuri tiegħu.

Follow-up għal rimarki kritiċi u rimarki ulterjuri li saru fl-2011

L-Ombudsman stieden lill-istituzzjonijiet ikkonċernati biex iwieġbu, fi żmien sitt xhur, għar-rimarki kritiċi u ulterjuri li huwa għamel fl-2011. Huwa rċieva reazzjonijiet kważi għar-rimarki kollha li saru, għalkemm b'xi dewmien f'ċerti każijiet.

Uħud mir-risposti ta' follow-up kienu eżemplari – tabilħaqq, għaxra minnhom jistħoqqilhom referenza speċjali bħala "każijiet li spikkaw", li għandhom iservu bħala mudell għal istituzzjonijiet oħrajn ta' kif għandhom jirreaġixxu bl-aħjar mod għal rimarki kritiċi u rimarki ulterjuri. Dawn jikkonċernaw il-Kummissjoni (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** u **1301/2010/GG**), il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE (**3018/2009/TN**), l-Uffiċċju Ewropew ta' Kontra l-Frodi (OLAF) (**856/2008/BEH**), l-Eurojust (**325/2010/OV**), l-Aġenzija Ewropea tad-Difiża (**1342/2010/MHZ**), il-Missjoni tal-Pulizija tal-Unjoni Ewropea għat-Territorji Palestinjani (**OI/1/2010/MMN**), Fusion for Energy (**439/2011/AN**) u l-Aġenzija Eżekuttiva għas-Saħħa u l-Konsumaturi (**413/2010/BEH**).

Meta jittieħdu flimkien ir-rimarki kritiċi u dawk ulterjuri li saru fl-2011, ir-rata ta' follow-up sodisfaċenti kienet ta' 84 %. Il-follow-up għar-rimarki ulterjuri kien sodisfaċenti f'89 % tal-każijiet, filwaqt li r-rata ta' follow-up sodisfaċenti għar-rimarki kritiċi kienet aktar baxxa bi 80 % (għalkemm ferm ogħla mill-figura ta' 68 % irreġistrata fl-2010).

Meta jittieħdu flimkien ir-rimarki kritiċi u dawk ulterjuri li saru fl-2011, ir-rata ta' follow-up sodisfaċenti kienet ta' 84 %.

16. L-istudju ta' follow-up tal-Ombudsman għall-2011 huwa disponibbli fuq: http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark

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 għandha implikazzjonijiet ġenerali, l-Ombudsman normalment joħroġ abbozz ta' rakkomandazzjoni 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.

Matul l-2012, l-Ombudsman ħareġ 17-il abbozz ta' rakkomandazzjoni, inkluż il-każ ta' hawn taħt. Barra minn hekk, 16-il abbozz ta' rakkomandazzjoni mill-2011 wasslu għal deċiżjonijiet fl-2012, filwaqt li ngħalqu tliet każijiet oħrajn, wara l-abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet li kienu saru fl-2010. L-Ombudsman għalaq disa' każijiet matul is-sena meta l-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni b'mod sħiħ jew b'mod parzjali. L-Ombudsman għalaq 47 każ b'rimarki kritiċi. Fl-aħħar tal-2012, kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati 14-il abbozz ta' rakkomandazzjoni, inklużi tnejn li saru fl-2011 u 12 fl-2012.

Id-dritt għal smigħ

Is-Sistema ta' Twissija Bikrija (EWS) kompjuterizzata tal-Kummissjoni telenka persuni, kumpaniji, NGOs, assoċjazzjonijiet jew partijiet oħrajn li l-Kummissjoni tqis li jikkawżaw theddida għall-interessi finanzjarji tal-UE. L-amministrazzjoni tal-UE tista' timblokka jew tissospendi kuntratti jew ħlasijiet jekk l-offerent jew il-kuntrattur ikkonċernat jiġi elenkat fuq l-EWS. Wara li rċieva bosta ilmenti dwar it-tħaddim tal-EWS, l-Ombudsman wettaq investigazzjoni fuq inizjattiva proprja (il-każ **OI/3/2008/FOR**), inkluża konsultazzjoni pubblika li għaliha kkontribwixxew ħafna partijiet interessati. Il-parteċipanti kkritikaw lill-Kummissjoni talli elenkat individwi u partijiet oħrajn mingħajr ma għarrfithom b'mod sistematiku, u talli ma kkjarifikatx kif jistgħu jressqu appell. F'abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-Ombudsman appella lill-Kummissjoni sabiex tiggarantixxi d-drittijiet ta' dawk ikkonċernati biex jinstemgħu qabel jiġu elenkati, kif ukoll sabiex tirrispetta d-dritt tagħhom ta' aċċess għall-fajl tagħhom u sabiex tgħarrafhom dwar id-drittijiet tagħhom li jressqu lment quddiem l-Ombudsman jew li jiftħu każ fil-qorti. Il-Kummissjoni wieġbet billi ħabbret l-intenzjoni tagħha li tirrevedi l-EWS fl-2013, billi ħadet f'kunsiderazzjoni s-sejbiet tal-Ombudsman u l-eżitu ta' appell li għadu għaddej quddiem il-qorti (T-320/09 *Planet AE vs il-Kummissjoni* tat-13 ta' April 2011) dwar l-EWS.

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 rakkomandazzjonijiet.

Il-possibbiltà li jippreżenta rapport speċjali lill-Parlament hija ta' valur kbir ħafna għall-ħidma tal-Ombudsman. Hija l-għodda l-aktar b'saħħitha li għandu għad-dispożizzjoni tiegħu.

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. Naturalment, l-Ombudsman 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 mir-relazzjonijiet tal-Parlament mal-Ombudsman. Waqt laqgħa tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet li saret fit-12 ta' Ottubru 2005, f'konformità mar-Regola 205(3) tar-Regoli ta' Proċedura tal-Parlament, l-Ombudsman qabel li jidher quddiem il-Kumitat, kull meta jippreżenta rapport speċjali lill-Parlament.

Fl-2012, l-Ombudsman ippreżenta rapport speċjali wieħed lill-Parlament.

Konflitt ta' interess u prinċipji ta' amministrazzjoni tajba

L-Ajruport ta' Vjenna (l-Awstrija) ġie estiż permezz ta' bosta proġetti ta' bini sa mill-1999. Fl-2006, 27 organizzazzjoni taċ-ċittadini Awstrijaċi lmentaw mal-Kummissjoni li l-awtoritajiet Awstrijaċi kisru l-liġi tal-UE billi ma vvalutawx l-impatt ambjentali tal-proġetti. Il-Kummissjoni talbet lill-awtoritajiet Awstrijaċi sabiex jivvalutaw l-impatt imsemmi b'mod retrospettiv. L-organizzazzjonijiet ilmentaw mal-Ombudsman li l-awtorità inkarigata mill-valutazzjoni *ex-post* ħarġet uħud mill-permessi għall-proġetti hija stess, u li, skont il-liġi tal-UE, huma ma kellhomx aċċess għal proċeduri ta' reviżjoni ulterjuri fil-livell nazzjonali. Investigazzjoni inizjali dwar il-każ ingħalqet mill-Ombudsman wara li l-Kummissjoni ddikjarat li hija tagħlaq il-każ ta' ksur biss meta tkun sodisfatta li l-awtoritajiet Awstrijaċi jkunu ħadu l-passi meħtieġa sabiex jikkonformaw mal-liġi tal-UE. L-Ombudsman fetaħ it-tieni investigazzjoni (il-każ **2591/2010/GG**) wara li l-organizzazzjonijiet reġgħu rrikorrew għall-għajnuna tiegħu. Huwa kkonkluda li l-Kummissjoni naqset milli (i) tikkonforma mal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba; (ii) tindirizza tajjeb l-argumenti tal-persuni li għamlu l-ilment li kien hemm konflitt ta' interess ċar u li tieħu azzjoni xierqa meta tiffaċċja ksur ċar tal-liġi tal-UE; u (iii) issegwi l-pariri tiegħu. Għalhekk, huwa ppreżenta rapport speċjali lill-Parlament, fejn talbu jagħtih l-appoġġ tiegħu sabiex jipperswadi lill-Kummissjoni tikkoreġi l-approċċ tagħha f'dan il-każ.

1.5 Każijiet li spikkaw u li jagħtu eżempju tal-aħjar prattika

Għaxar każijiet li ngħalqu fl-2012 spikkaw għax jagħtu eżempju tal-aħjar prattika. Dawn il-każijiet jikkonċernaw firxa ta' istituzzjonijiet u korpi tal-UE, kif ukoll varjetà ta' kwistjonijiet.

Għaxar każijiet li ngħalqu fl-2012 spikkaw għax jagħtu eżempju tal-aħjar prattika. Dawn il-każijiet jikkonċernaw firxa ta' istituzzjonijiet u korpi tal-UE, kif ukoll varjetà ta' kwistjonijiet. Fid-dawl tal-ħafna każijiet dwar it-trasparenza li jiġu indirizzati mill-Ombudsman kull sena, l-ewwel sitt każijiet deskritti hawn taħt huma partikolarment apprezzati. Każ ulterjuri jappartjeni għal dispożizzjonijiet fil-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, filwaqt li huwa inkluż ukoll ir-rispons kostruttiv tal-Kummissjoni f'każijiet li jikkonċernaw ir-rispett għaċ-ċittadini, ir-reklutaġġ u l-għotjiet.

Fil-każ **2016/2011/AN**, il-**Bank Ċentrali Ewropew** (BĊE) ipprovda lill-persuna li għamlet l-ilment b'dikjarazzjoni xierqa tar-raġunijiet, inkluża deskrizzjoni dettaljata tal-kontenut tal-ittra li hija talbet u l-għan tagħha. Huwa ċaħad l-aċċess għall-ittra fuq il-bażi li l-iżvelar idgħajjef il-politika ekonomika u monetarja tal-UE. Wara li spezzjona d-dokument inkwistjoni, l-Ombudsman qabel ma' dan. Bil-kunsens minn qabel tal-President tal-BĊE, l-Ombudsman ikkonferma lill-persuna li għamlet l-ilment li l-ittra inkwistjoni ma ssuġġeriet ebda emenda fil-Kostituzzjoni Spanjola. L-Ombudsman għamel ukoll rimarka ulterjuri li l-BĊE għandu jkompli jħares lejn it-trasparenza mhux biss bħala obbligu legali, iżda wkoll bħala opportunità sabiex isaħħaħ il-leġittimità tiegħu f'għajnejn iċ-ċittadini.

L-Ombudsman laqa' t-taħlita ta' miżuri ġenerali u istituzzjonali proposti fil-kuntest tal-investigazzjoni fuq inizjattiva proprja **OI/3/2011/KM**, li kienet tikkonċerna l-kapaċità tal-**Kunsill** li jwieġeb għal applikazzjonijiet konfermatorji fil-limiti ta' żmien previsti fir-Regolament 1049/2001. Minħabba li l-proċedura għall-indirizzar tal-applikazzjonijiet tieħu ż-żmien, il-Kunsill alloka persunal addizzjonali għall-kompitu tal-ipproċessar ta' applikazzjonijiet inizjali u ħatar persuna ta' kuntatt sabiex tikkollabora mad-delegazzjonijiet tal-Istati Membri. Huwa kompla jagħmilha possibbli li jiġu organizzati ċerti laqgħat f'qasir żmien. Fl-aħħarnett, minħabba li l-laqgħat ordinarji tal-Coreper/Kunsill ikunu inqas frekwenti f'ċerti xhur, it-tweġibiet għal applikazzjonijiet konfermatorji issa jistgħu jiġu adottati permezz ta' proċedura formali bil-miktub, fejn ikun meħtieġ.

Il-**Kummissjoni** żvelat b'mod sħiħ id-dokumenti mitluba mill-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **1161/2010/BEH**. Dawn id-dokumenti relatati ma' każijiet ta' ksur tal-liġi kienu jikkonċernaw ċerti kwistjonijiet doganali rigward importazzjonijiet ta' armamenti u oġġetti b'użu doppju. Filwaqt li l-Ombudsman esprima tħassib dwar it-tul ta' żmien li ħadet il-Kummissjoni sabiex tiddeċiedi dwar l-applikazzjoni konfermatorja tal-persuna li għamlet l-ilment, huwa kellu l-pjaċir jinnota li l-Kummissjoni nnifisha rrikonoxxiet li dan id-dewmien ma kienx ġustifikat u, għaldaqstant, faħħar l-approċċ kostruttiv tagħha.

Il-**Kummissjoni** ddeskriviet għadd ta' miżuri meħuda mid-Direttorat Ġenerali rilevanti sabiex itejjeb il-konformità mar-Regolament 1049/2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti, wara li l-Ombudsman talabha tispjega x'passi ħadet jew għandha l-ħsieb li tieħu sabiex tiżgura l-konformità mar-Regolament. Fir-reazzjoni inizjali tagħha għall-każ **849/2010/KM**, il-Kummissjoni ammettiet li hija naqset milli tindirizza l-ittri tal-persuna li għamlet l-ilment skont ir-Regolament. Hija tat aċċess għad-dokumenti rilevanti u għamlet apoloġija għad-dewmien. Il-persuna li għamlet l-ilment kienet kuntenta bid-dokumenti li rċeviet iżda xorta kkritikat il-mod ta' kif ġiet indirizzata t-talba tagħha. Dan wassal għall-miżuri msemmija qabel.

L-**Aġenzija Ewropea għall-Mediċini** (EMA) qablet li tipprovdi aċċess pubbliku għar-rapporti dwar reazzjonijiet avversi relatati ma' mediċina kontra l-akne, b'reazzjoni għal abbozz ta' rakkomandazzjoni mill-Ombudsman. Wara t-tħassib imqajjem mill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman wettaq investigazzjonijiet ulterjuri, li kienu jinkludu laqgħa mal-EMA. B'riżultat ta' dan, huwa seta' jikkonferma li l-EMA ma żammitx id-dokumenti rilevanti u li d-dokumenti ġew editjati, kif xieraq, sabiex tiġi protetta d-dejta personali. Fl-għeluq tal-każ **2493/2008/FOR**, l-Ombudsman irrikonoxxa l-progress importanti li għamlet l-EMA sabiex tirrendi l-ħidma tagħha aktar trasparenti[17].

Fil-każ **808/2011/MHZ**, l-Ombudsman faħħar lill-**Kunsill Ewropew** għall-fatt illi għamel apoloġija lil ċittadin li rrikorra għandu sabiex jesprimi t-tħassib tiegħu dwar l-użu personali ta' vetturi tas-servizz. Il-persuna li għamlet l-ilment talbet lill-Kunsill Ewropew sabiex iwieġeb għal numru ta' mistoqsijiet u sabiex jipprovdi kopja tar-regoli rilevanti dwar din il-kwistjoni. Fil-fehma tal-Ombudsman, l-apoloġija sinċiera tal-Kunsill tikkostitwixxi l-aħjar eżempju tal-amministrazzjoni tal-UE li turi rispett għaċ-ċittadini. Mingħajr dan ir-rispett, id-diskrepanza bejn l-UE u ċ-ċittadini tagħha ma tistax titnaqqas, huwa qal. L-Ombudsman sab ukoll li t-tweġibiet riċevuti inizjalment mill-persuna li għamlet l-ilment ma kinux addattati.

B'reazzjoni għall-investigazzjoni fuq inizjattiva proprja **OI/3/2008/FOR**, il-**Kummissjoni** impenjat ruħha li tirriforma s-Sistema ta' Twissija Bikrija (EWS) tagħha – sistema ta' informazzjoni kompjuterizzata li tfittex li tidentifika "theddidiet" għall-interessi finanzjarji u r-reputazzjoni tal-UE. L-Ombudsman insista li d-drittijiet tal-persuni inklużi fuq l-EWS, speċjalment id-drittijiet fundamentali ta' tali persuni kif stabbilit fil-Karta tad-Drittijiet Fundamentali (pereżempju, id-dritt għal smigħ u d-dritt ta' aċċess għall-fajl), għandhom jiġu protetti, inkluż matul il-perjodu tranżitorju li jwassal għar-riforma tal-EWS.

Fil-qasam tal-għotjiet, il-**Kummissjoni** qablet li tirrifondi aktar minn EUR 100 000 lil NGO wara li l-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja. Fil-każ **53/2010/OV**, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni kisret il-prinċipju tal-aspettattivi leġittimi billi naqset milli tirrispetta l-metodoloġija għar-rapportar tal-ispejjeż li ntlaħaq qbil dwarha b'mod reċiproku.

17. Ta' min jiġi nnotat li l-EMA kellha każ simili li spikka fl-2011.

Wara l-intervent tal-Ombudsman fil-każ **371/2010/(MF)AN**, il-**Kummissjoni** adottat politika ġdida li tikkonċerna r-rikonoxximent ta' diplomi nazzjonali, sabiex tieħu f'kunsiderazzjoni l-prattiki nazzjonali differenti. Hija ddikjarat ukoll lill-persuna li għamlet l-ilment f'dan il-każ eliġibbli għall-karigi rilevanti. Dan segwa r-rifjut mid-Direttorat Ġenerali tar-Riżorsi Umani milli jirrikonoxxi d-diploma tal-persuna li għamlet l-ilment, speċifikament minħabba li l-lawrja tagħha fil-grad ta' Master 2 ma nkisbitx wara tliet snin ta' studji universitarji.

B'reazzjoni għall-każ **882/2009/VL**, id-Direttur tas-servizz tal-**Kummissjoni** kkonċernat ippreżenta ittra ta' apoloġija lill-persuna li għamlet l-ilment u offra li jagħmel pagament ta' EUR 500 sabiex jikkumpensaha għall-ħsara morali mġarrba. Dan wara messaġġ insolenti li kien intbagħat lir-raġel tal-persuna li għamlet l-ilment fil-kuntest ta' proċedura ta' rkupru dwar allowances tal-familja li allegatament tħallsu aktar milli suppost. Il-Kummissjoni organizzat ukoll sensiela ta' sessjonijiet ta' taħriġ intern sabiex tenfasizza l-importanza tal-etika u ta' kultura ta' servizz lejn iċ-ċittadini tal-UE. Tali azzjoni ttieħdet b'reazzjoni għall-kumment tal-Ombudsman li l-użu ta' lingwaġġ mhux aċċettabbli fl-e-mail ikkonċernata seta' kien indikazzjoni tajba ta' problema usa' li teżisti fi ħdan is-servizzi tal-Kummissjoni.

1.6 Analiżi tematika tal-investigazzjonijiet magħluqa

Normalment, id-deċiżjonijiet li jagħlqu l-investigazzjonijiet jiġu ppubblikati fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman (http://www.ombudsman.europa.eu) bl-Ingliż u, jekk tkun differenti, bil-lingwa tal-persuna li tagħmel ilment. Huwa prodott ukoll sommarju bl-Ingliż ta' kull deċiżjoni. Is-sommarji tal-każijiet magħżula jiġu ppubblikati fuq is-sit elettroniku fit-23 lingwa uffiċjali kollha tal-UE. Dawn is-sommarji jirriflettu l-firxa ta' suġġetti u tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni koperti mid-deċiżjonijiet li jagħlqu l-każijiet, li adotta l-Ombudsman fl-2012, kif ukoll ir-raġunijiet differenti għall-għeluq ta' dawn il-każijiet.

Din it-taqsima tippreżenta s-sejbiet ta' liġi u ta' fatt l-aktar sinifikanti inklużi fid-deċiżjonijiet tal-Ombudsman li għalqu l-investigazzjonijiet fl-2012. 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 tal-liġi jew jittratta kwistjoni 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 ċerti drittijiet stipulati fil-Karta.

Din it-taqsima tippreżenta s-sejbiet ta' liġi u ta' fatt l-aktar sinifikanti inklużi fid-deċiżjonijiet tal-Ombudsman li għalqu l-investigazzjonijiet fl-2012.

It-taqsima tanalizza s-suġġetti ta' investigazzjonijiet ewlenin li ġejjin:

- it-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-dejta 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-proċeduri ta' kompetizzjoni u ta' għażla;
- il-kwistjonijiet istituzzjonali, ta' politika u oħrajn.

Għandu jiġi nnotat li jeżistu konverġenzi sostanzjali fost is-suġġetti msemmija hawn fuq. Pereżempju, ta' spiss jitqajmu kwistjonijiet ta' trasparenza 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[18].

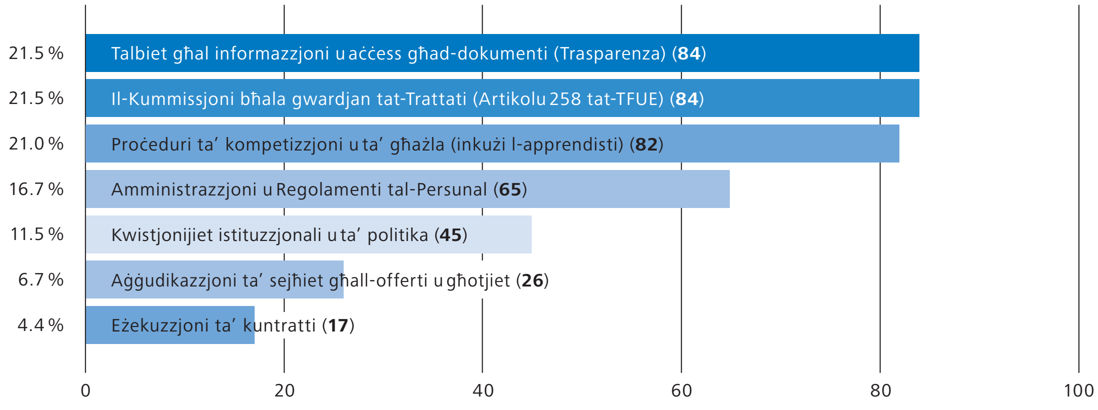
It-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-dejta personali

L-aċċess pubbliku għad-dokumenti

L-Artikolu 10(3) tat-TUE jirreferi għad-deċiżjonijiet fl-Unjoni li jittieħdu "bl-aktar mod miftuħ u mill-aktar qrib possibbli taċ-ċittadini", filwaqt li l-Artikolu 15(1) tat-TFUE jitlob lill-istituzzjonijiet, lill-korpi, u lill-organi tal-Unjoni sabiex iwettqu x-xogħol tagħhom bl-aktar mod trasparenti possibbli, sabiex jippromwovu l-prinċipju ta' governanza tajba u jassiguraw il-parteċipazzjoni tas-soċjetà ċivili. L-Artikolu 15(3) tat-TFUE jipprevedi d-dritt ta' aċċess għad-dokumenti tal-istituzzjonijiet, tal-korpi u tal-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[19].

L-Artikolu 15(3) tat-TFUE jipprevedi d-dritt ta' aċċess għad-dokumenti tal-istituzzjonijiet, tal-korpi u tal-organi tal-Unjoni. L-istess dritt huwa stipulat ukoll fl-Artikolu 42 tal-Karta.

Figura 1.11: Suġġett tal-investigazzjonijiet magħluqa



Nota: F'xi każijiet, l-Ombudsman għalaq l-investigazzjonijiet b'żewġ suġġetti jew aktar. Għaldaqstant, jekk il-persentaġġi jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun aktar minn 100 %.

18. Il-Figura 1.11 tipprovdi informazzjoni dwar l-investigazzjonijiet kollha li ngħalqu fl-2012 skont is-suġġett. Il-figura għandha l-għan li tindika s-sinifikat tas-suġġetti diskussi f'termini tan-numru ta' każijiet globali tal-Ombudsman.

19. 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.

Ir-Regolament 1049/2001 jagħti lill-applikanti għażla ta' rimedju. Dawn jistgħu jikkontestaw rifjut totali jew parzjali ta' aċċess jew permezz ta' proċedimenti fil-qorti skont l-Artikolu 263 tat-TFUE, jew inkella billi jippreżentaw ilment lill-Ombudsman. Kif muri hawn taħt, l-investigazzjonijiet tal-Ombudsman ikopru kemm kwistjonijiet proċedurali kif ukoll l-applikazzjoni tal-eċċezzjonijiet għall-aċċess pubbliku li huma pprovduti fl-Artikolu 4 tar-Regolament.

Kwistjonijiet proċedurali

Ir-reġistrazzjoni tard u t-tweġibiet tard għat-talbiet jidhru li huma okkorrenzi relattivament komuni. Fil-każ **1972/2009/ANA**, il-Kummissjoni rrikonoxxiet id-dewmien mhux ġustifikabbli li kien hemm fl-indirizzar tal-applikazzjoni konfermatorja tal-persuna li għamlet l-ilment u wegħdet li tali dewmien mhux ser jerġa' jseħħ fil-ġejjieni. Fil-każ **2938/2009/EIS**, l-Ombudsman sab li l-indirizzar tal-applikazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment mill-Kummissjoni ċertament ma sarx skont il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba. Il-Kummissjoni għamlet apoloġija għal dan. F'rimarka ulterjuri, l-Ombudsman enfasizza li jkun aktar utli li kieku l-Kummissjoni kellha tieħu passi sabiex tevita li tali nuqqasijiet jerġgħu jseħħ. Fil-każ **2466/2011/ER**, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni estendiet l-iskadenza b'mod illegali sabiex tiddeċiedi dwar l-applikazzjoni konfermatorja tagħha. L-Ombudsman għalaq il-każ mingħajr ma rċieva l-opinjoni tal-Kummissjoni minħabba li (i) it-tweġiba tal-Kummissjoni suppost li kellha tingħata tliet xhur qabel u (ii) l-informazzjoni li kienet diġà disponibbli lilu kienet biżżejjed sabiex ikun jista' jindirizza l-ilment. Huwa rrimarka li r-Regolament 1049/2001 jipprevedi skadenzi vinkolanti – l-eċċezzjonijiet huma possibbli biss f'każijiet "eċċezzjonali" u fejn ikunu ngħataw "raġunijiet dettaljati". Fil-każ preżenti, il-Kummissjoni llimitat lilha nnifisha biex tgħid li hija xorta kien għad ma għandhiex fil-pussess tagħha l-elementi kollha li kellha bżonn biex tagħmel valutazzjoni finali.

Fil-każ **1472/2011/MMN**, li kien jikkonċerna rifjut ta' għoti ta' aċċess għat-tweġibiet mogħtija minn Franza u Spanja għal kwestjonarju, ir-reazzjoni tal-Kummissjoni waslet sostanzjalment tard. Filwaqt li hija għamlet apoloġija lill-persuna li għamlet l-ilment, it-tweġibiet tal-Kummissjoni kemm lill-persuna li għamlet l-ilment kif ukoll lill-Ombudsman urew li hija dehret li qiegħda tikkunsidra li l-ħtieġa li tikkonsulta lill-Istati Membri, skont l-Artikolu 4(5) tar-Regolament 1049/2001, tintitolaha li taqbeż l-iskadenzi stabbiliti fir-Regolament sabiex twieġeb it-talbiet għall-aċċess. L-Ombudsman innota li l-qrati tal-Unjoni għamluha ċara li l-fatt li l-istituzzjoni bdiet djalogu, skont l-Artikolu 4(5), mal-Istat Membru li minnu oriġina d-dokument mitlub, ma jintitolahiex li taqbeż il-limiti ta' żmien stabbiliti fir-Regolament.

Fil-każ **1683/2010/MMN**, li kien jikkonċerna l-aċċess għad-dokumenti relatati ma' kompetizzjoni miftuħa organizzata mill-EPSO, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni aġixxiet ħażin u naqset milli tipprovdi raġunijiet meta estendiet, għat-tieni darba, l-iskadenza biex tieħu deċiżjoni dwar l-applikazzjoni konfermatorja tagħha. L-Ombudsman irrimarka li l-Kummissjoni ma pprovdiet ebda raġuni għad-deċiżjoni tagħha. Huwa innota wkoll li r-Regolament 1049/2001 jippermetti b'mod ċar estensjoni

waħda biss tal-iskadenza għal tweġiba għal applikazzjoni konfermatorja. Il-Kummissjoni għamlet apoloġija għad-dewmien. Fir-rigward tat-talba għall-aċċess, il-Kummissjoni spjegat li d-dokumenti ma kinux jeżistu. L-Ombudsman ikkunsidra dawn l-ispjegazzjonijiet bħala plawżibbli. Huwa kellu l-pjaċir jinnota wkoll li l-Kummissjoni ma llimitatx lilha nnifisha għad-dikjarazzjoni ta' hawn fuq, iżda tat l-aċċess għal ċerti dokumenti li jistgħu jkunu ta' interess għall-persuna li għamlet l-ilment, filwaqt li ġibdet l-attenzjoni għal żewġ dokumenti li jikkonċernaw il-ħidma tal-Bord tal-Għażla.

Kwistjonijiet sostantivi: applikazzjoni tal-eċċezzjonijiet

Ħafna mill-investigazzjonijiet l-oħrajn tal-Ombudsman f'dan il-qasam kienu jindirizzaw l-eċċezzjonijiet għall-aċċess pubbliku previsti fl-Artikolu 4 tar-Regolament 1049/2001.

Eċċezzjoni li tikkonċerna spezzjonijiet, investigazzjonijiet u verifiki

Fiż-żewġ każijiet li ġejjin, l-istituzzjoni invokat l-eċċezzjoni li tappartjeni għall-protezzjoni tal-iskop tal-investigazzjonijiet kif previsti fit-tielet inċiż tal-Artikolu 4(2) tar-Regolament 1049/2001, sabiex tirrifjuta l-aċċess għad-dokumenti kkonċernati.

Il-każ **292/2011/AN** kien jikkonċerna l-aċċess għad-dokumenti relatati mal-proċeduri ta' ksur[20]. L-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja, li ġiet aċċettata mill-Kummissjoni billi żvelat tnejn mit-tliet dokumenti kkonċernati. Fir-rigward tat-tielet dokument, hija qalet li l-ewwel kellha bżonn tikkonsulta mal-awtoritajiet Spanjoli, billi d-dokument oriġina mingħandhom. L-Ombudsman qal li huwa kellu fiduċja li l-Kummissjoni tista' tikkonkludi l-konsultazzjoni mal-awtoritajiet Spanjoli fi żmien raġonevoli u mbagħad tgħarraf lill-persuna li għamlet l-ilment bid-deċiżjoni raġunata tagħha dwar l-iżvelar mill-aktar fis possibbli.

Fil-każ **2914/2009/DK**, l-Ombudsman sab li l-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) żbaljat meta rrifjutat li tagħti aċċess pubbliku għal żewġ rapporti dwar verifika interna. Barra minn hekk, l-eżerċizzji ta' verifika inkwistjoni kienu diġà ġew konklużi. Għalhekk, ma kien hemm ebda riskju li l-eżerċizzju ta' verifika seta' jiddgħajjef mill-iżvelar pubbliku. L-EMA qablet li terġa' tikkunsidra r-rifjut tagħha u pprovdiet aċċess għar-rapporti, kif ukoll għal nota mehmuża magħhom dwar l-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet magħmula fir-rapporti.

Eċċezzjoni li tikkonċerna l-proċess ta' teħid tad-deċiżjonijiet tal-istituzzjoni

Fil-każ **127/2010/VIK** dwar l-aċċess għal dokumenti relatati mal-investimenti proposti fl-enerġija nukleari, il-Kummissjoni ddependiet esklussivament fuq l-eċċezzjoni li tappartjeni għall-ħtieġa li tipproteġi l-proċess tagħha ta' teħid tad-deċiżjonijiet (jiġifieri, l-Artikolu 4(3) tar-Regolament 1049/2001). L-Ombudsman ma kienx konvint. Madankollu, matul l-investigazzjoni, kien evidenti li l-investitur tal-proġett ma kienx ta l-kunsens tiegħu għall-iżvelar. Minħabba li l-qafas legali applikabbli ppreċeda fiż-żmien id-dħul fis-seħħ tat-Trattat ta' Lisbona, xejn ma kien ċar jekk id-dokumenti tat-tip li talbet il-persuna li għamlet l-ilment setgħux jiġu żvelati mingħajr il-kunsens tal-Istat Membru, tal-persuna jew tal-intrapriża kkonċernata, tant li l-Ombudsman ikkonkluda li ma

20. Ara wkoll il-każ **1972/2009/ANA** fejn il-Kummissjoni rrifjutat li tagħti aċċess għal dokument minħabba li hija kellha tipproteġi d-djalogu li daħlet fih mal-awtoritajiet Griegi, bil-għan li tagħmel il-leġiżlazzjoni Griega rilevanti konformi mal-liġi tal-UE.

kienet ġustifikata ebda investigazzjoni ulterjuri. Madankollu, huwa għarraf ukoll lill-persuna li għamlet l-ilment dwar il-possibbiltà li tippreżenta applikazzjoni ġdida għall-aċċess, minħabba li tali applikazzjoni għandha tiġi vvalutata abbażi tar-regoli applikabbli wara d-dħul fis-seħħ tat-Trattat ta' Lisbona, li rrikonċilja r-rekwiżit tal-kunsens mal-ħtieġa għat-trasparenza.

Eċċezzjoni li tikkonċerna l-protezzjoni ta' dejta personali

Fost l-eċċezzjonijiet stipulati fl-Artikolu 4 tar-Regolament 1049/2001 hemm l-Artikolu 4(1)(b), li jappartjeni għad-drittijiet fundamentali għall-privatezza u għall-protezzjoni ta' dejta personali. Fil-każ **3136/2008/EIS**, il-persuna li għamlet l-ilment, li kienet is-suġġett ta' investigazzjoni tal-OLAF, talbet aċċess għal (i) id-dokumenti li abbażi tagħhom l-OLAF iddeċieda li jwettaq l-investigazzjoni; u (ii) informazzjoni dwar ir-riżultat tal-investigazzjoni. L-OLAF irrifjuta. L-Ombudsman spezzjona l-fajl tal-OLAF u kkonsulta lill-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Dejta. Abbażi ta' dan, huwa kkonkluda li r-raġunijiet mogħtija mill-OLAF għar-rifjut tat-talba għal aċċess kienu validi u adegwati. Fir-rigward tal-kwistjoni ulterjuri mqajma mill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman innota li, fl-opinjoni tiegħu, l-OLAF ipprovda informazzjoni dwar ta' investigazzjoni tiġi informata, fi żmien raġonevoli, bir-riżultati ta' dik l-investigazzjoni ladarba tingħalaq. Fil-każ preżenti, l-OLAF naqas milli jagħmel dan.

Il-każ **682/2010/TN** kien jikkonċerna talba għal aċċess għal rapport li jinkludi dejta personali. L-Ombudsman innota li, fil-prinċipju, il-Kummissjoni kienet intitolata li tirrifjuta l-aċċess minħabba li l-persuna li għamlet l-ilment ma kenitx stabbilixxiet għaliex kien neċessarju li d-dejta personali tiġi ttrasferita. Madankollu, huwa ppropona li l-Kummissjoni terġa' tikkunsidra li tagħti aċċess għal taqsimiet oħrajn tar-Rapport. Billi l-Kummissjoni ma qablitx ma' dan kompletament, l-Ombudsman għamel rimarka kritika li kienet tgħid li l-Kummissjoni ma pprovdietx argumenti konvinċenti għaliex ma setax jingħata aċċess parzjali. Huwa għamel ukoll rimarka ulterjuri bil-għan li jipprovdi informazzjoni aħjar dwar il-proċeduri lil dawk l-applikanti li jitolbu aċċess għal dokumenti li jinkludu dejta personali.

Aċċess pubbliku għall-informazzjoni

L-Artikolu 41 tal-Karta jirrikonoxxi d-dritt li kull persuna jkollha l-affarijiet tagħha ttrattati b'mod imparzjali, ġust u fi żmien raġonevoli mill-amministrazzjoni tal-UE. Dan jinkludi wkoll id-dritt li persuna

> Fl-2012, l-Ombudsman ittratta ħafna każijiet fejn iċ-ċittadini allegaw li l-amministrazzjoni naqset milli twieġeb b'mod adegwat jew saħansitra ma tat l-ebda tweġiba.

ir-riżultat tal-investigazzjoni tiegħu. Madankollu, l-Ombudsman innota li d-dritt fundamentali għal amministrazzjoni tajba stipulat fl-Artikolu 41 tal-Karta jesiġi li persuna li kienet is-suġġett tingħata tweġiba. Fl-2012, l-Ombudsman ittratta ħafna każijiet fejn iċ-ċittadini allegaw li l-amministrazzjoni naqset milli twieġeb b'mod adegwat jew saħansitra ma tat l-ebda tweġiba. Sabiex jiżgura tweġiba

f'waqtha għall-persuni li għamlu lment, fil-biċċa l-kbira tagħhom, dawn il-każijiet ġew indirizzati permezz ta' proċeduri ssimplifikati.

Il-każ **1451/2011/BEH** jikkostitwixxi eżempju ta' investigazzjoni komprensiva fil-qasam tal-aċċess pubbliku għall-informazzjoni. B'mod speċifiku, huwa kien jikkonċerna allegazzjoni li l-Kummissjoni pprovdiet informazzjoni skorretta dwar id-drittijiet għal moviment liberu. Il-persuna li għamlet l-ilment sostniet li silta partikolari fil-Linji Gwida tal-Kummissjoni dwar id-Direttiva taċ-Ċittadinanza tal-Unjoni (id-Direttiva 2004/38/KE) mhijiex konformi mal-liġi tal-UE, kif interpretata mill-Qorti tal-Ġustizzja fis-sentenza tagħha fil-każ *Akrich* (il-każ C-109/01). Tabilħaqq, l-Ombudsman identifika problema u talab lill-Kummissjoni sabiex tikkunsidra li tirrevedi s-silta rilevanti. Il-Kummissjoni qalet li f'dan l-istadju hija mgħandhiex il-ħsieb li timmodifika l-Linji Gwida, iżda sejra tivvaluta l-valur miżjud ta' aġġornament fuq il-bażi tar-riżultati tat-tieni rapport tagħha dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva 2004/38 sal-2013. Wara li innota l-qbil tal-Kummissjoni li s-silta rilevanti tal-Linji Gwida tista' tkun aktar ċara, l-Ombudsman għalaq il-każ, iżda talab lill-Kummissjoni sabiex iżżommu informat.

Il-protezzjoni tad-dejta

L-Artikoli 7 u 8 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali jkopru, rispettivament, id-drittijiet fundamentali għall-privatezza u għall-protezzjoni tad-dejta personali. Dan l-aħħar dritt kien rilevanti fil-każ **2384/2011/AN**, li ġie sottomess minn individwu li kien is-suġġett ta' investigazzjoni mill-OLAF. L-OLAF żvela d-dettalji tal-eżitu tal-investigazzjoni tiegħu lil parti terza. Id-dettalji ġew ippubblikati f'artiklu għall-istampa fil-pajjiż tal-persuna li għamlet l-ilment. Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Dejta kien tal-fehma li l-iżvelar tad-dettalji kien imur kontra r-regoli tal-UE dwar il-protezzjoni tad-dejta. Il-persuna li għamlet l-ilment talbet lill-OLAF jammetti li aġixxa ħażin u jagħmel apoloġija. L-OLAF irrifjuta. Madankollu, wara l-investigazzjoni tal-Ombudsman, huwa bagħat ittra lill-persuna li għamlet l-ilment, li fiha esprima d-dispjaċir tiegħu talli ma aġixxiex skont ir-regoli dwar il-protezzjoni tad-dejta fil-każ tagħha u għamel apoloġija.

Il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati

L-istat tad-dritt huwa prinċipju fundamentali tal-Unjoni Ewropea. Wieħed mid-dmirijiet l-aktar importanti tal-Kummissjoni huwa li tkun il-gwardjan tat-Trattati[21]. L-Artikolu 258 tat-TFUE joħloq proċedura ġenerali li biha l-Kummissjoni tista' tinvestiga u tirrikorri għall-Qorti tal-Ġustizzja għal ksur possibbli tal-liġi tal-UE mill-Istati Membri. Il-Kummissjoni tista' tiftaħ investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja, fuq il-bażi tal-ilmenti, jew b'reazzjoni għat-talbiet mill-Parlament Ewropew sabiex tittratta petizzjonijiet indirizzati lilu 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[22], metodu ta' ħidma mniedi għall-ewwel darba bejn il-Kummissjoni u l-Istati Membri fl-2007, bil-għan li jikkoreġu l-ksur tal-liġi tal-UE mill-aktar fis possibbli mingħajr ma jkollhom

21. L-Artikolu 17 tat-TUE jitlob lill-Kummissjoni biex "tissorvelja l-applikazzjoni tat-Trattati kif ukoll tal-miżuri adottati mill-istituzzjonijiet skond dawn it-Trattati".

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

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

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

L-investigazzjoni tal-Ombudsman hija diretta biss lejn l-eżaminazzjoni tal-imġiba tal-Kummissjoni fl-analiżi u l-indirizzar tal-ilment ta' ksur.

L-Ombudsman jirċievi u jittratta ilmenti kontra l-Kummissjoni fir-rwol tagħha bħala gwardjan tat-Trattati. Meta l-Ombudsman jiftaħ investigazzjoni dwar tali lment, dejjem joqgħod attent sabiex jagħmilha ċara li l-investigazzjoni mhijiex sejra teżamina jekk hemmx ksur jew le. Dan 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-eżaminazzjoni tal-imġiba tal-Kummissjoni fl-analiżi u l-indirizzar tal-ilment ta' ksur. 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-persun li jagħmlu lment, il-punt ta' referenza ewlieni tal-Ombudsman huwa komunikazzjoni li nħarġet oriġinarjament mill-Kummissjoni fl-2002[23], b'verżjoni riveduta li ġiet adottata fl-2012[24]. Il-Komunikazzjoni tipprevedi obbligu biex jiġu rreġistrati l-ilmenti għal ċerti eċċezzjonijiet għal dan l-obbligu, kif ukoll tistabbilixxi skadenzi għall-indirizzar tal-ilmenti u għall-għoti ta' informazzjoni lill-persuni li jagħmlu lment. Oriġinarjament, il-Kummissjoni ħarġet din il-Komunikazzjoni b'reazzjoni għall-investigazzjonijiet u l-kritika 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 juru l-eżempji ta' hawn taħt, l-investigazzjonijiet tal-Ombudsman fl-2012 żvelaw għadd ta' nuqqasijiet proċedurali.

Dewmien u nuqqas ta' diliġenza xierqa

Fil-każ **773/2011/OV**, l-Ombudsman sab li, kuntrarju għall-allegazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment li l-Kummissjoni naqset milli tindirizza b'mod korrett l-ilment tagħha dwar ksur, il-Kummissjoni kienet bagħtet bosta tweġibiet sostantivi. Min-naħa l-oħra, fil-każ **230/2011/(TS)EIS**, l-Ombudsman irrimarka li, fl-indirizzar tagħha tal-ilmenti dwar ksur, il-Kummissjoni mhijiex ħielsa minn limitazzjonijiet li jirriżultaw mid-drittijiet fundamentali u l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba. Huwa esprima l-fehma li l-kumplessità tal-kwistjonijiet ma kinitx tiġġustifika d-dewmien imġarrab f'dan il-każ. Fir-rigward tal-kwistjoni ta' konsistenza mqajma bħala argument mill-Kummissjoni, l-Ombudsman iddikjara li s-segwiment ta' 'approċċ konsistenti' ma għandux iwassal għal dewmien bla bżonn.

Il-każijiet **930/2010/CK** u **1827/2009/CK** kienu jikkonċernaw allegat nuqqas ta' diliġenza fl-indirizzar ta' żewġ ilmenti dwar ksur. Bil-għan li jassisti lill-Kummissjoni sabiex tkompli ttejjeb il-proċeduri tagħha, l-Ombudsman għamel żewġ rimarki ulterjuri fl-ewwel każ. Fit-tieni każ, huwa wera d-dispjaċir tiegħu għall-mod mhux mistenni li bih il-Kummissjoni warrbet l-argumenti tal-persuna li għamlet l-ilment. Madankollu, huwa nnota li l-iżviluppi sussegwenti kienu jfissru li n-nuqqas ta' qbil bejn il-Kummissjoni u l-persuna li għamlet l-ilment fir-rigward tal-interpretazzjoni korretta tar-regoli fiskali Griegi ma kienx għadu jeżisti.

23. Komunikazzjoni lill-Parlament Ewropew u lill-Ombudsman Ewropew dwar ir-relazzjonijiet mal-kwerelant fir-rigward tal-ksur tal-liġi Komunitarja; ĠU 2002 C 244, p. 5.

24. COM(2012)154 finali: Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Kunsill u lill-Parlament Ewropew li taġġorna t-trattament tar-relazzjonijiet mal-kwerelant fir-rigward tal-applikazzjoni tal-liġi tal-Unjoni.

Fil-każ **1775/2012/ER**, li kien jikkonċerna n-nuqqas ta' tweġiba għal, u l-indirizzar b'mod xieraq ta', ilment dwar ksur ippreżentat minn importatur Taljan tas-sigaretti, il-Kummissjoni rrikonoxxiet li kienet irċeviet l-ilment ftit wara li ġiet ikkuntattjata mill-Ombudsman. Barra minn hekk, uffiċjal tal-Kummissjoni kkuntattja lill-persuna li għamlet l-ilment bit-telefon u għarrafha li huwa kien l-uffiċjal il-ġdid li kien ser jindirizza l-każ tagħha. Ftit wara li sar dan il-kuntatt bit-telefon saret laqgħa mal-persuna li għamlet l-ilment.

Kwistjonijiet sostantivi

Meta jinvestiga l-ilmenti dwar ksur tal-liġi, l-Ombudsman jista' janalizza wkoll is-sustanza tal-analiżi u l-konklużjonijiet milħuqa mill-Kummissjoni[25]. Pereżempju, huwa jista' jiċċekkja jekk tali analiżi u konklużjonijiet humiex raġonevoli, sostnuti tajjeb u spjegati fid-dettall lill-persuni li jagħmlu lment.

Nuqqas ta' raġunament adegwat

Fil-każ **1623/2009/FOR**, l-Ombudsman ikkonkluda li l-Kummissjoni naqset milli tispjega b'mod ċar ir-raġunijiet għaliex ma pproċedietx b'ilment dwar allegat ksur tad-drittijiet li jikkonċernaw lid-detenturi tad-dritt ta' awtur fis-swieq tat-televiżjoni Finlandiżi. B'reazzjoni għall-proposta tal-Ombudsman li tispjega l-pożizzjoni tagħha b'mod ċar, il-Kummissjoni qalet li, fid-dawl tal-korrispondenza ulterjuri tal-persuni li għamlu l-ilment, il-każ ġie ttrasferit għall-proġett Pilota tal-UE, li permezz tiegħu l-Kummissjoni għandha tikkuntattja lill-Finlandja sabiex titlob informazzjoni jew tfittex soluzzjonijiet għall-problema. B'mod simili, fil-każ **1260/2010/RT**, l-Ombudsman ikkunsidra li l-Kummissjoni ma pprovdiet ebda ġustifikazzjoni xierqa għad-deċiżjoni tagħha li tagħlaq ilment dwar ksur tal-liġi li kien jallega li l-awtoritajiet Franċiżi naqsu milli jikkonformaw mad-dispożizzjonijiet tal-liġi tal-UE dwar l-importazzjonijiet paralleli ta' prodotti mediċinali veterinarji (VMPs). Wara l-abbozz ta' rakkomandazzjoni tal-Ombudsman, il-Kummissjoni ddeċidiet li tiftaħ proċedimenti ta' ksur ġodda li jikkonċernaw l-ostakoli li jkollhom jiffaċċjaw in-negozjanti tal-bejgħ bl-ingrossa meta jipprovaw jagħmlu importazzjonijiet paralleli ta' VMPs.

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

L-investigazzjonijiet u l-konklużjonijiet tal-Ombudsman jirrispettaw b'mod sħiħ is-setgħa diskrezzjonali tal-Kummissjoni, rikonoxxuta mit-Trattati u l-każistika tal-Qorti tal-Ġustizzja, li tiddeċiedi jekk għandhiex tirreferi jew le każ ta' ksur lill-Qorti.[26] Jekk l-Ombudsman fundamentalment ma jaqbilx mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni, huwa għandu jistqarr 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.

Nuqqas ta' qbil mal-valutazzjoni tal-Kummissjoni

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **1909/2009/BEH** ippreżentat ilment dwar ksur tal-liġi, li allega li, kuntrarju għal-liġi tal-UE, l-awtoritajiet Awstrijaċi ma għamlux valutazzjoni individwali dwar

25. Ara, pereżempju, il-każ **2591/2010/GG** dwar in-nuqqas tal-Kummissjoni milli twettaq b'mod korrett il-proċeduri ta' ksur kontra l-Awstrija fir-rigward tal-ajruport ta' Vjenna, li huwa deskritt fit-taqsima 1.4 aktar 'il fuq.

26. L-Ombudsman jinnota, f'dan ir-rigward, li l-fatt li hemm ksur tal-liġi tal-UE ma jimplikax awtomatikament li l-Kummissjoni għandha tibda proċeduri ta' ksur. Madankollu, il-Kummissjoni għandha tiġġustifika kif hija teżerċita l-marġini wiesa' ta' diskrezzjoni tagħha.

jekk il-klijent tagħha, is-Sur D., ikkawżax theddida għas-sigurtà pubblika. Il-Kummissjoni kienet tal-fehma li, fuq il-bażi tal-informazzjoni pprovduta, hija ma kinitx f'pożizzjoni li tikkonkludi li l-awtoritajiet Awstrijaċi kisru l-liġi tal-UE. Hija ddeċidiet li ma tiftaħx proċedimenti ta' ksur tal-liġi. L-Ombudsman kien tal-fehma li l-Kummissjoni pprovdiet raġunijiet plawżibbli sabiex tappoġġja l-pożizzjoni tagħha li l-awtoritajiet Awstrijaċi wettqu l-valutazzjoni individwali msemmija qabel. Madankollu, hija naqset milli tindirizza l-ilment kif suppost tant li hija ġiet diretta lejn id-deċiżjoni meħuda mill-awtoritajiet Awstrijaċi (i) li s-Sur D. ma jingħatax perjodu ta' żmien biex ikun jista' jitlaq mit-territorju Awstrijak u (ii) li ma jingħatax effett ta' sospensjoni għall-appell tiegħu kontra d-deċiżjoni ta' espulsjoni li tippermetti l-liġi tal-UE f'każijiet ta' urġenza biss. L-Ombudsman talab lill-Kummissjoni biex terġa' teżamina l-ilment dwar ksur tal-liġi f'dan ir-rigward. Il-Kummissjoni essenzjalment sostniet li l-awtoritajiet Awstrijaċi eżaminaw l-urġenza tal-każ u assumew li teżisti tali urġenza. Min-naħa tiegħu, l-Ombudsman sab li t-tweġiba tal-Kummissjoni ma kinitx konvinċenti. Wara li kkunsidra n-natura iżolata tal-każ, huwa għalqu b'rimarka kritika.

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 dwar jekk kienx hemm konformità mar-regoli li jirregolaw il-proċedura, jekk il-fatti humiex korretti, u li ma 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 fl-2012 fil-qasam tas-sejħiet għall-offerti u l-għotjiet kien hemm l-allegazzjoni tan-nuqqas ta' trattament ugwali fost l-offerenti, kif ukoll tan-nuqqas ta' trasparenza.

Fost il-kwistjonijiet eżaminati mill-Ombudsman fl-2012 fil-qasam tas-sejħiet għall-offerti u l-għotjiet kien hemm l-allegazzjoni tan-nuqqas ta' trattament ugwali fost l-offerenti, kif ukoll tan-nuqqas ta' trasparenza. L-ewwel każ deskritt hawn taħt ta lill-Ombudsman opportunità sabiex ifakkar lill-Kummissjoni li l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba jistgħu jitolbu lill-istituzzjonijiet sabiex jagħmlu aktar minn dak li tippreskrivi l-liġi.

Nuqqas ta' trattament ugwali

Il-każ **642/2008/MMN** kien jikkonċerna allegat konflitt ta' interess li kien jinvolvi konsulent tekniku fi proċedura ta' sejħa għal offerti. Il-persuna li għamlet l-ilment allegat li l-Kummissjoni kisret il-prinċipju tat-trattament ugwali minħabba li wieħed mill-konsulenti għall-Kumitat tal-Evalwazzjoni kien impjegat mill-offerent magħżul. L-Ombudsman appella lill-Kummissjoni, fost l-oħrajn, sabiex tirriformula d-Dikjarazzjoni tal-Imparzjalità u tal-Kunfidenzjalità, li għandha tiġi ffirmata mill-membri kollha tal-Kumitat tal-Evalwazzjoni, u minn xi osservaturi, sabiex jiġi żgurat li hija tkopri b'mod ċar kull konflitt ta'

interess possibbli, jiġifieri, il-konflitti ta' interess "attwali", "potenzjali" u "evidenti". Fit-tweġiba tagħha, il-Kummissjoni sostniet li d-dispożizzjoni rilevanti tar-Regolament Finanzjarju tkopri biss il-konflitti ta' interess "attwali" u "potenzjali" u li l-konflitti ta' interess "evidenti" huma rilevanti biss meta, wara li ssir eżaminazzjoni, jirriżulta li jkun hemm konflitt ta' interess "attwali" jew "potenzjali". L-Ombudsman ma kienx konvint. Madankollu, minħabba li l-Kummissjoni indikat li hija sejra tirrevedi d-Dikjarazzjoni tal-Imparzjalità u tal-Kunfidenzjalità, huwa kkonkluda li ma kienet iġġustifikata ebda investigazzjoni ulterjuri. Fl-istess ħin, huwa qal li ser jitlob ir-rapport tal-Kummissjoni, fi żmien raġonevoli, dwar l-eżitu tal-analiżi mħabbra.

Fil-każ **3000/2009/JF**, l-Ombudsman sab li l-Kummissjoni naqset milli tiżgura trattament ugwali tal-offerenti u li dan naqqas iċ-ċansijiet tal-persuna li għamlet l-ilment li tmur tajjeb fil-proċess tas-sejħa għal offerti. Huwa ppropona soluzzjoni bonarja li kienet tgħid li l-Kummissjoni għandha tikkumpensa lill-persuna li għamlet l-ilment għall-ispejjeż li ġarrbet sabiex tipparteċipa fil-proċess. B'riżultat ta' dan, il-Kummissjoni ħallset aktar minn EUR 10 000.

Fil-każ **105/2011/TN**, l-offerta tal-persuna li għamlet l-ilment ġiet irrifjutata meta rriżulta li l-Mexxej tal-Grupp propost kien ikkommetta ruħu li jaħdem fuq bażi full-time fuq proġett ieħor iffinanzjat mill-UE li kien għaddej fl-istess żmien. L-Ombudsman sab li l-Kummissjoni kkommettiet każ ta' amministrazzjoni ħażina meta rrakkomandat lill-awtorità kontraenti sabiex teskludi l-offerta tal-kumpanija qabel ġie stabbilit li l-Mexxej tal-Grupp propost ma kienx ser ikun disponibbli għall-proġett. Madankollu, id-deċiżjoni eventwali li tiġi eskluża l-offerta kienet waħda xierqa. L-Ombudsman għamel rimarka ulterjuri maħsuba biex tnaqqas ir-riskju li jinqalgħu problemi simili fil-ġejjieni.

Nuqqas ta' trasparenza

Fil-każ **1683/2011/TN**, li kien jikkonċerna proċedura ta' sejħa għall-offerti għal kuntratt ta' provvista, il-Kummissjoni rrikonoxxiet li l-proċedura ma kinitx trasparenti għal kollox. Hija indikat li, fil-ħin li kienet qiegħda tabbozza l-opinjoni tagħha dwar dan il-każ, hija kienet qiegħda tinnegozja mal-persuna li għamlet l-ilment bil-għan li ssolvi l-kwistjoni b'mod amikevoli. L-Ombudsman apprezza l-fatt li l-Kummissjoni refgħet ir-responsabbiltà għall-iżball u li kienet qiegħda tinnegozja soluzzjoni mal-persuna li għamlet l-ilment.

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 jista' jagħmel l-Ombudsman 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.

Ilmenti u investigazzjonijiet

F'każijiet li jikkonċernaw tilwim kuntrattwali, l-Ombudsman iqis li huwa ġustifikat li jillimita l-investigazzjoni tiegħu għall-eżaminazzjoni dwar 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 2012 ippermettiet lill-Ombudsman jagħti ħarsa lejn għadd ta' kwistjonijiet tad-drittijiet fundamentali fil-qasam tal-kuntratti, b'mod partikolari, id-dritt għal smigħ. Huwa ta' spiss ittratta wkoll allegazzjonijiet ta' inġustizzja, b'mod partikolari, f'tilwimiet relatati mal-ispejjeż eliġibbli u l-azzjonijiet ta' verifika. Fl-aħħarnett, l-Ombudsman ta ħarsa wkoll lejn il-firxa tar-responsabbiltajiet tal-Kummissjoni vis-à-vis is-subkuntratturi.

Is-sena 2012 ippermettiet lill-Ombudsman jagħti ħarsa lejn għadd ta' kwistjonijiet tad-drittijiet fundamentali fil-qasam tal-kuntratti, b'mod partikolari, id-dritt għal smigħ. Huwa ta' spiss ittratta wkoll allegazzjonijiet ta' inġustizzja, b'mod partikolari, f'tilwimiet relatati mal-ispejjeż eliġibbli u l-azzjonijiet ta' verifika.

Nuqqas ta' ossrvanza tad-drittijiet fundamentali

Il-każ **2635/2010/TN** kien jikkonċerna l-allegat nuqqas tal-Kummissjoni milli tinnotifika lill-persuna li għamlet l-ilment dwar is-sejba tagħha li hija kienet kisret il-Kodiċi ta' Mġiba tal-Missjonijiet tal-UE ta' Osservazzjoni tal-Elezzjonijiet. Billi l-Ombudsman ma kienx konvint għal kollox li d-drittijiet tal-persuna li għamlet l-ilment kif garantiti mill-Karta, kif ukoll il-Kodiċi Ewropew ta' Mġiba Amministrattiva Tajba, kienu rrispettati, huwa ssuġġerixxa xi miżuri li setgħu jittieħdu mill-Kummissjoni sabiex tirranġa l-affarijiet. Il-Kummissjoni pprovdiet assigurazzjonijiet li l-persuna li għamlet l-ilment tibqa' kandidat eliġibbli kompletament għall-Missjonijiet ta' Osservazzjoni fil-ġejjieni. Fir-rigward tal-proċeduri ġenerali tagħha għas-sejba ta' ksur tal-Kodiċi ta' Mġiba għall-Osservaturi tal-UE, hija qalet ukoll li kienet diġà qiegħda timplimenta s-suġġeriment tal-Ombudsman li twettaq analiżi.

Fil-każ **1045/2011/RT**, il-Kummissjoni ddeċidiet, wara investigazzjoni tal-OLAF, li tirkupra l-ammont sħiħ imħallas għal żewġ proġetti. Il-persuna li għamlet l-ilment sostniet li l-Kummissjoni naqset milli tismagħha fir-rigward tal-allegazzjonijiet miġjuba kontriha. L-Ombudsman kien tal-fehma li l-persuna li għamlet l-ilment kellha, *de facto,* il-possibbiltà li tinstema' minħabba li hija setgħet tissottometti l-kummenti tagħha qabel u waqt il-proċess ta' rkupru, u b'hekk tbiddel l-eżitu favur tagħha. Madankollu, l-ittra ta' pre-informazzjoni li tindika r-raġunijiet għall-irkupru ma kienet tinkludi ebda stedina espliċita sabiex jiġu sottomessi kummenti dwar l-irkupru intiż u ebda indikazzjoni ċara tal-iskadenza għal tali sottomissjoni. L-Ombudsman għamel rimarka ulterjuri f'dan ir-rigward.

Il-każ **2386/2010/MHZ** kien jikkonċerna t-tkeċċija ta' espert Pollakk mill-pożizzjoni tiegħu bħala mexxej tal-grupp fi proġett iffinanzjat mill-UE fil-Bożnija u Ħerzegovina (BiH). Il-persuna li għamlet l-ilment sostniet, fost l-oħrajn, li d-dritt tagħha li tinstema' u d-dritt li tiġi informata bir-raġunijiet għat-talba tal-Kummissjoni ma ġewx irrispettati. L-Ombudsman kien tal-fehma li n-nuqqas tal-Kummissjoni milli tiżgura d-dritt tad-difiża tal-persuna li għamlet l-ilment qabel għamlet talba lill-impjegatur tagħha għat-tkeċċija tagħha kien jikkostitwixxi każ ta' amministrazzjoni ħażina. Huwa

kkritika wkoll lill-Kummissjoni talli naqset milli tipprovdi spjegazzjonijiet konvinċenti għaliex naqset milli tinforma lill-awtoritajiet tal-BiH dwar it-talba tagħha għat-tkeċċija tal-persuna li għamlet l-ilment.

Allegazzjoni ta' inġustizzja

Ħafna każijiet f'dan il-qasam jikkonċernaw tilwimiet dwar l-ispejjeż eliġibbli, li sikwit jinqalgħu fid-dawl tas-sejbiet tal-verifika. Fi wħud mill-każijiet, il-poetżizzjoni tal-istituzzjoni hija raġonevoli, għalkemm dak ma kienx il-każ fir-rigward tal-ilment **3373/2008/JF** li nqala' wara li rapport ta' verifika identifika ċerti spejjeż bħala ineliġibbli fi proġett sponsorjat mill-UE. L-Ombudsman ħeġġeġ lill-Kummissjoni biex tirrinunzja t-talba tagħha għal rifużjoni fuq il-bażi li din kienet sproporzjonata u inġusta. Madankollu, il-Kummissjoni rrifjutat li tagħmel dan. L-Ombudsman imbagħad enfasizza li, meta ffaċċja silenzju minn uffiċjali tal-proġetti tal-UE dwar l-azzjonijiet tagħhom fil-proġetti li jeżegwixxu, organizzazzjonijiet bħal dik tal-persuna li għamlet l-ilment jistgħu raġonevolment jiġu mġiegħla jemmnu li qegħdin jaġixxu skont ir-regoli applikabbli. Meta dan ma jkunx il-każ, u ladarba l-uffiċjali tal-proġetti jsiru jafu b'dawn l-azzjonijiet, huma għandhom jieħdu azzjoni preventiva. Meta jonqsu li jagħmlu dan, għandu jkun possibbli li huma jkunu soġġetti għal miżuri dixxiplinarji. Minħabba li dan li għadu kif intqal qajjem kwistjoni importanti ta' prinċipju, l-Ombudsman kien tal-fehma li jista' jkun ġustifikat rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Madankollu, huwa ddeċieda li ma jibgħatx tali rapport qabel iwettaq investigazzjoni fuq inizjattiva proprja dwar ċerti aspetti tal-imġiba tal-Kummissjoni meta tittratta proġetti ffinanzjati minnha.

Min-naħa l-oħra, fil-każ **351/2011/OV** dwar ir-rifjut tal-ispejjeż tal-persunal ta' sieħeb fil-proġett, l-Ombudsman ikkonkluda li l-Ftehim ta' Għotja ta lill-Kummissjoni d-dritt legali li tirrifjuta l-ispejjeż tal-persunal iddikjarati mill-persuna li għamlet l-ilment. L-Ombudsman sab ukoll li l-Kummissjoni eżerċitat is-setgħa diskrezzjonarja tagħha fl-akbar vantaġġ possibbli tal-persuna li għamlet l-ilment, billi hija ppermettiet li wħud mill-ispejjeż tal-persunal jiġu ttrasferiti fil-kategorija ta' "spejjeż ta' subkuntrattar". Huwa qal li, għalhekk, ma kien hemm xejn inġust fir-rifjut tal-Kummissjoni milli tikkunsidra bħala eliġibbli l-bqija tal-ispejjeż ta' subkuntrattar ineliġibbli.

Il-każ **901/2011/OV** kien jikkonċerna wkoll l-irkupru ta' spejjeż ineliġibbli fil-qafas ta' proġett wara verifika. Il-persuna li għamlet l-ilment irrikorriet għall-għajnuna tal-Ombudsman fejn allegat li l-pożizzjoni tal-Kummissjoni kienet inġusta u mhux ġustifikata. Min-naħa tagħha, il-Kummissjoni sostniet li hija aġixxiet b'rieda tajba u fuq il-bażi tal-informazzjoni li rċeviet mingħand il-koordinatur tal-proġett. L-Ombudsman sab li l-konklużjoni tal-Kummissjoni li l-ispejjeż rilevanti kienu ineliġibbli kienet korretta. Huwa rrimarka wkoll li l-koordinatur ma kienx ir-rappreżentant tal-Kummissjoni u li l-Kummissjoni ma kienet marbuta minn ebda stqarrija li saret mill-koordinatur, li ma rriżultatx minn struzzjonijiet espressi mill-Kummissjoni. Fil-fatt, huwa kkonkluda li ma ngħatawx struzzjonijiet espressi bħal dawn. Għalhekk, huwa ma sab ebda każ ta' amministrazzjoni ħażina.

Ir-responsabbiltajiet tal-Kummissjoni vis-à-vis is-subkuntratturi

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **535/2010/RT** ħadmet bħala espert fuq

proġett iffinanzjat mill-Kummissjoni. Hija tħallset parzjalment biss għall-ħidma tagħha u talbet li l-Kummissjoni tintervjeni sabiex tiżgura li hija tirċievi l-ħlas dovut lilha. Il-Kummissjoni naqset milli tagħmel dan. Wara li intervjena l-Ombudsman, il-Kummissjoni talbet lill-kuntrattur ewlieni sabiex jagħmel il-pagament pendenti. L-Ombudsman għalaq il-każ, filwaqt li żied li huwa kellu l-fiduċja li, minkejja t-tweġibiet negattivi li rċieva sa issa, il-Kummissjoni ser tkompli tħeġġeġ lill-kuntrattur ewlieni tagħha sabiex jagħmel il-pagament pendenti, billi tuża l-mezzi kollha għad-dispożizzjoni tagħha sabiex tikkonvinċi lill-kuntrattur ewlieni jbiddel il-pożizzjoni xejn kooperattiva tiegħu.

Amministrazzjoni u Regolamenti tal-Persunal

Xi drabi, f'każijiet li jirrigwardaw lill-persunal, ikunu involuti d-drittijiet fundamentali, u b'hekk dan jippermetti lill-Ombudsman li jippromwovi l-applikazzjoni korretta tal-Karta.

Kull sena, l-Ombudsman jirċievi għadd ta' lmenti li jikkonċernaw kwistjonijiet tal-persunal fl-istituzzjonijiet, b'mod partikolari, l-applikazzjoni tar-regolamenti tal-persunal mill-amministrazzjoni tal-UE u testi rilevanti oħrajn. Xi drabi, f'każijiet li jirrigwardaw lill-persunal, ikunu involuti d-drittijiet fundamentali, u b'hekk dan jippermetti lill-Ombudsman li jippromwovi l-applikazzjoni korretta tal-Karta. F'każijiet oħrajn, il-mod li bih l-istituzzjonijiet tal-UE jagħżlu li jinterpretaw ir-Regolamenti tal-Persunal isir kwistjoni kontenzjuża. F'dawn il-każijiet, l-Ombudsman jipprova mill-inqas jiżgura li l-istituzzjonijiet jikkunsidraw il-każistika tal-Qorti u li japplikawha b'mod korrett.

Dmir ta' premura
Il-każ **11/2012/(ZV)AN** qajjem kwistjoni li tappartjeni għall-Karta. Huwa kien jikkonċerna b'mod speċifiku n-nuqqas ta' dispożizzjonijiet li jippermettu lill-għalliema ssekondati fl-Iskejjel Ewropej (ES) sabiex igawdu l-liv tal-ġenituri. L-investigazzjoni ġiet indirizzata lill-Kummissjoni fil-kapaċità tagħha bħala membru tal-Bord Governattiv tal-ES u bħala entità li tikkontribwixxi għall-finanzjament tagħhom. L-Ombudsman kien tal-fehma li n-nuqqas ta' possibbiltà li l-għalliema jibbenifikaw mil-liv tal-ġenituri ma kienx konformi mal-Karta u ma' dispożizzjonijiet oħrajn tal-liġi tal-UE. Matul l-investigazzjoni, ir-regolamenti tal-persunal tal-ES ġew emendati sabiex jipprovdu l-possibbiltà li jintalab il-liv tal-ġenituri. Għalhekk, it-talba tal-persuna li għamlet l-ilment għal-liv tal-ġenituri ġiet aċċettata.

Il-każ **1810/2011/BEH** kien jikkonċerna t-trattament tat-talbiet tal-persuna li għamlet l-ilment għall-mobbiltà interna u l-assistenza fil-Frontex, l-Aġenzija Ewropea għall-Ġestjoni tal-Kooperazzjoni Operattiva fil-Fruntieri Esterni tal-UE. L-Ombudsman kien tal-fehma li l-Frontex naqset milli twieġeb b'mod f'waqtu għat-talba tal-persuna li għamlet l-ilment għall-mobbiltà interna. Fir-rigward tat-talba għall-assistenza, huwa sab li l-Frontex wettqet investigazzjoni xierqa dwar il-fatti stabbiliti. Pereżempju, il-Frontex ħatret investigatur intern li offra biżżejjed garanziji ta' indipendenza u kompetenza professjonali u ħejjiet rapport komprensiv ibbażat fuq l-istqarrijiet u x-xhieda miġbura. Fir-rigward tal-puntwalità tal-azzjonijiet tagħha, l-Ombudsman innota li l-Frontex mexxiet kontinwament u b'mod stabbli l-każ tal-persuna li għamlet l-ilment u żammitha informata b'mod regolari dwar iċ-ċirkostanzi li jikkonċernaw lilha. L-Ombudsman ikkonkluda li l-pożizzjoni tal-Frontex li kien xieraq li ma jitteħdux miżuri ta' emerġenza kienet waħda raġonevoli.

Nuqqas ta' raġonevolezza

Fil-każ **1752/2011/RT**, li fih il-Kummissjoni kienet qiegħda tirrifjuta li tirrifondi lill-persuna li għamlet l-ilment għall-ispejjeż tal-ivvjaġġar tat-tfal tagħha minħabba li ddeċidiet li titlaq mill-Ginea qabel ma l-Kummissjoni ddikjarat sitwazzjoni ta' kriżi f'dak il-pajjiż, l-Ombudsman ġibed l-attenzjoni għall-età tat-tfal u stieden lill-Kummissjoni sabiex tikkunsidra jekk tistax issib soluzzjoni billi toffri li tħallas l-ispejjeż tal-ivvjaġġar fuq bażi *ex gratia*. Il-Kummissjoni qablet.

Il-każ **141/2011/RT** kien jikkonċerna d-determinazzjoni tal-post tal-oriġini tal-persuna li għamlet l-ilment. Fil-fehma tagħha, il-Kummissjoni rrikonoxxiet li l-Awtorità Ewropea dwar is-Sigurtà fl-Ikel (EFSA) għamlet żball meta stabbilixxiet li l-post tal-oriġini kien Brussell minflok Marsilja. Madankollu, minħabba li l-persuna li għamlet l-ilment ma kkontestatx id-deċiżjoni msemmija hawn fuq saż-żmien stipulat mir-regolamenti tal-persunal, il-Kummissjoni kienet marbuta bid-deċiżjoni tal-EFSA. L-Ombudsman sab li l-Kummissjoni ma kinitx qiegħda taġixxi b'mod konsistenti meta tirrikonoxxi li d-deċiżjoni tal-EFSA kienet żbaljata u, fl-istess ħin, tibbaża ruħha fuqha. B'reazzjoni għal dan, il-Kummissjoni qablet li tistabbilixxi l-post tal-oriġini tal-persuna li għamlet l-ilment mill-ġdid.

Problemi relatati ma' promozzjonijiet

Fil-każ **2744/2009/(MF)JF**, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li membru tal-persunal fil-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew (EESC) kien ingħata promozzjoni bħala riżultat ta' pressjoni politika. L-investigazzjoni tal-Ombudsman żvelat li l-EESC tabilħaqq kien ta promozzjoni lill-uffiċjal ikkonċernat bi ksur tar-regoli interni tiegħu stess. Barra minn hekk, huwa sab evidenza ta' interferenza żejda fl-eżerċizzju tal-promozzjoni. L-EESC irrikonoxxa li huwa kien aġixxa b'mod żbaljat u annulla d-deċiżjoni irregolari. Huwa ħa wkoll miżuri xierqa sabiex jipprevjeni li jinqalgħu sitwazzjonijiet simili fil-ġejjieni. Madankollu, l-Ombudsman ikkritika l-fatt li l-EESC naqas milli jwieġeb għall-abbozz ta' rakkomandazzjoni tiegħu b'mod korrett meta pproduċa dikjarazzjonijiet li kienu jikkontradixxu b'mod ċar il-fatti kif iddokumentati fil-fajl tiegħu. Fid-dawl tal-irregolaritajiet partikolarment serji li nkixfu, u meta jitqies li tali mġiba tipperikola t-trasparenza u l-immaġini pubblika tal-istituzzjonijiet tal-UE, l-Ombudsman bagħat id-deċiżjoni tiegħu lill-President tal-Parlament Ewropew, li min-naħa tiegħu seta' jikkunsidra li jassenjaha lill-kumitat rilevanti tal-Parlament li jittratta l-EESC.

Il-każ **683/2010/OV** kien jikkonċerna wkoll tilwima dwar promozzjoni, din id-darba dik tal-persuna li għamlet l-ilment, li kienet 'issekondata' mill-Kunsill lill-Kummissjoni fl-2004. Minħabba żball fl-IT, il-Kummissjoni ttrattatha bħallikieku kienet 'uffiċjal ittrasferit'. Il-Kummissjoni tat promozzjoni lill-persuna li għamlet l-ilment fl-2008, iżda meta rrealizzat li l-promozzjoni kienet ibbażata fuq il-punti tal-promozzjoni akkumulati bħala uffiċjal 'issekondat' u mhux bħala uffiċjal 'ittrasferit', il-promozzjoni ġiet ikkanċellata. Wara l-intervent tal-Ombudsman, il-Kummissjoni qablet li l-iżball fl-IT ikkostitwixxa l-bażi tal-ilment u li hija setgħet ittrattat it-talba għal trasferiment aktar malajr. Għaldaqstant, hija pproponiet li tagħti promozzjoni lill-persuna li għamlet l-ilment.

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **475/2012/KM** irrikorriet għand l-Ombudsman fejn allegat li l-Kummissjoni

naqset milli tħallasha l-arretrati li kienu dovuti lilha bħala riżultat tal-promozzjoni tagħha b'effett retroattiv. Hija talbet lill-Kummissjoni biex tikkunsidra li ssolvi l-kwistjoni billi kien jidher li l-ġustizzja kienet titlob li hija titħallas. Bilkemm kien għadu għadda xahar minn meta nfetħet l-investigazzjoni li l-persuna li għamlet l-ilment għarrfet lill-Ombudsman li l-Kummissjoni kienet laqgħet it-talba tagħha li tagħtiha promozzjoni mill-1 ta' Jannar 2010 u tħallasha l-arretrati kollha dovuti.

Trattament ħażin ta' lment
Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **862/2011/AN** ipparteċipat mingħajr suċċess fi proċedura ta' ċertifikazzjoni. Hija ppreżentat ilment, skont l-Artikolu 90(2) tar-regolamenti tal-persunal. Il-Kummissjoni bagħtet l-ilment lill-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO), bħala l-korp kompetenti f'dan il-każ, iżda l-EPSO sar jaf b'dan biss ħames xhur wara, meta huwa kkunsidra li, minħabba l-iskadenza tal-limiti ta' żmien statutorji, kien ġie rrifjutat b'mod taċitu. L-Ombudsman kien tal-fehma li l-ispirtu tal-Artikolu 90(2) impedixxa lill-EPSO milli jieħu din il-pożizzjoni. Huwa għamel abbozz ta' rakkomandazzjoni fejn stieden lill-EPSO sabiex iqis li l-ilment ġie sottomess fid-data meta fil-fatt ġie rċevut. Huwa talab ukoll lill-EPSO sabiex jivvaluta l-ammissibbiltà tal-ilment f'termini tal-osservanza tal-limiti ta' żmien fuq il-bażi tad-data tas-sottomissjoni lill-korp mhux kompetenti. L-EPSO aċċetta t-tieni abbozz ta' rakkomandazzjoni tal-Ombudsman, iżda mhux l-ewwel wieħed. Huwa kkunsidra li l-każistika tal-Qorti tal-Ġustizzja appoġġjat il-pożizzjoni tiegħu. L-Ombudsman, li ma kienx konvint bl-argumenti tal-EPSO, għalaq il-każ b'rimarki kritiċi.

Kompetizzjonijiet u proċeduri tal-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 oħrajn tal-għażla. Matul is-snin, l-EPSO ikkollabora b'mod kostruttiv mal-Ombudsman sabiex isolvi l-ilmenti malajr u b'mod favorevoli. Għal uħud mill-każijiet, din ix-xejra kompliet ukoll fl-2012, kif juru l-eżempji ta' hawn taħt. Madankollu, f'xi każijiet, ir-reazzjonijiet tiegħu għal uħud mill-kwistjonijiet imqajma matul is-sena taw lok għal tħassib.

Kwistjonijiet organizzattivi
Il-każ **989/2011/ER** kien jikkonċerna l-politika tal-EPSO rigward il-prenotazzjoni ta' testijiet ta' ammissjoni bbażati fuq il-kompjuter (CBT) f'kompetizzjonijiet miftuħa. Fid-deċiżjoni tiegħu, l-Ombudsman fakkar fis-sejbiet tal-investigazzjoni fuq inizjattiva proprja tiegħu **OI/9/2010/RT**, li kienu jgħidu li l-proċedura ta' prenotazzjoni ġdida tas-CBT hija miżura proporzjonata u neċessarja maħsuba biex tnaqqas it-tul tal-proċedura tal-għażla sħiħa. Huwa kien tal-fehma li l-EPSO informa kif xieraq lill-persuna li għamlet l-ilment dwar il-konsegwenzi li jkun hemm jekk taqbeż l-iskadenza biex tibbukkja s-CBT tagħha. Minbarra dan, il-persuna li għamlet l-ilment ma pprovdiet ebda raġuni speċifika għaliex hija ma kellhiex aċċess għall-Internet matul il-perjodu tal-prenotazzjoni. Barra minn hekk, l-EPSO wieġeb fil-pront għat-talbiet tagħha. Madankollu, l-Ombudsman issuġġerixxa li l-EPSO jista', fil-ġejjieni, jikkunsidra b'mod proattiv is-sitwazzjoni speċifika tal-kandidati li jgħidu li ma

setgħux jibbukkjaw is-CBTs tagħhom. L-EPSO seta' jikkunsidra wkoll li fil-Gwida għall-kompetizzjonijiet miftuħa jispeċifika l-konsegwenzi li jkun hemm jekk tinqabeż l-iskadenza għall-prenotazzjoni tas-CBTs.

Fil-każ **521/2012/EIS**, li ġie solvut f'inqas minn 30 jum permezz ta' proċedura ssimplifikata, l-EPSO (i) ta lill-persuna li għamlet l-ilment ċans ieħor sabiex tagħmel it-testijiet rilevanti fil-pajjiż ta' residenza tagħha, u (ii) irrifonda l-ispejjeż addizzjonali tagħha għall-ivvjaġġar. Il-persuna li għamlet l-ilment lestiet l-ewwel parti tat-test ta' ammissjoni tagħha u bdiet taħdem fit-tieni parti meta falliet is-sistema tal-kompjuter, bir-riżultat li hija ma setgħetx tlesti t-testijiet tagħha fuq il-post.

Informazzjoni mhux ċara

Il-każ **1370/2010/BEH** kien jikkonċerna allegazzjoni ta' amministrazzjoni ħażina fl-organizzazzjoni ta' kompetizzjoni miftuħa mmirata biex tfassal listi ta' riżerva għal assistenti fis-settur tal-bini. Minħabba li kien tal-fehma li t-test bil-miktub li kien għamel ma kienx konformi mal-Avviż tal-Kompetizzjoni, il-persuna li għamlet l-ilment irrikorra għand l-EPSO, li min-naħa tiegħu insista li t-testijiet fil-fatt kienu konformi mal-Avviż. Wara li analizza l-formulazzjoni tiegħu, l-Ombudsman ikkunsidra li l-Avviż tal-Kompetizzjoni ma kienx ċar biżżejjed. Għalhekk, huwa għamel rimarka kritika.

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, li sikwit ħafna jkunu uffiċċji jew aġenziji li ġew stabbiliti relattivament reċenti.

B'reazzjoni għall-investigazzjoni fuq inizjattiva proprja **OI/3/2012/CK**, l-Aġenzija Ewropea dwar is-Sigurtà tan-Netwerks u l-Informazzjoni (ENISA) ħabbret il-politika ġdida tagħha rigward il-proċeduri tal-għażla u pprovdiet kopja tal-linji gwida riveduti tagħha dwar ir-reklutaġġ. Skont il-politika riveduta tal-ENISA, il-kandidati issa huma informati dwar kull pass tal-proċedura permezz ta' e-mail. L-investigazzjoni nfetħet għall-fatt li l-politika tal-ENISA naqset milli twieġeb għat-talbiet tal-kandidati għal informazzjoni dwar l-eżitu tal-proċeduri tal-għażla.

Il-każ **1513/2010/VIK** kien jikkonċerna l-eliġibbiltà tal-lawrjati tal-proċedura tal-għażla ta' CAST RELEX 2008 għal aġenti kuntrattwali sabiex japplikaw għal postijiet tax-xogħol vakanti f'istituzzjonijiet u aġenziji tal-UE. Il-persuna li għamlet l-ilment f'dan il-każ wieġbet għal Sejħa għal espressjonijiet ta' interess maħruġa mill-Aġenzija Eżekuttiva tal-Kunsill Ewropew għar-Riċerka (ERCEA). L-ERCEA ma laqgħetx l-applikazzjoni tagħha, minħabba li hija kienet tal-fehma li huma eliġibbli biex jipparteċipaw biss kandidati mid-"database normali ta' CAST". L-Ombudsman innota li fis-Sejħa ma kien hemm xejn li jissuġġerixxi li l-kandidati li kienu inklużi fid-database ta' CAST RELEX ma setgħux ikunu eliġibbli. Il-Kummissjoni wieġbet li, fil-bidu tal-2012, hija ddeċidiet li tippermetti lil istituzzjonijiet u aġenziji oħrajn tal-UE li jkollhom aċċess għad-database ta' CAST RELEX 2008. Barra minn hekk, il-validità tal-lista ta' riżerva rilevanti ġiet estiża sal-31 ta' Diċembru 2012.

Il-każ **1017/2010/MMN** kien jikkonċerna l-proċedura ta' reklutaġġ għad-Dar tal-Istorja Ewropea. B'reazzjoni għall-

allegazzjonijiet tal-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman qabel li l-Parlament kien ikkommetta ruħu li jippubblika d-dettalji tal-proċeduri tal-għażla għal aġenti temporanji u/jew bil-kuntratt fuq is-sit elettroniku tal-EPSO, jew għall-inqas kien ta dik l-impressjoni. In-nuqqas tiegħu milli jikkonforma ma' dak l-impenn (attwali jew evidenti) fil-każ preżenti kkostitwixxa każ ta' amministrazzjoni ħażina. L-Ombudsman identifika wkoll aspetti tal-proċeduri tal-Parlament li jistgħu jitjiebu u għamel tliet rimarki ulterjuri.

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **328/2011/TN** allegat li ċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard (ECDC) naqas milli jwettaq il-proċedura tal-għażla rilevanti b'mod ġust u xieraq. L-Ombudsman identifika għadd ta' nuqqasijiet fil-proċedura. L-ewwel nett, il-Kumitat tal-Għażla ddeċieda b'mod żbaljat li ma jieħu ebda kont tat-test bil-miktub. It-tieni, il-kundizzjoni li l-kandidati kellhom jiksbu punteġġ minimu ta' 70 % qatt ma ġiet ikkomunikata lill-kandidati. L-ECDC naqas ukoll milli jgħarraf kif xieraq lill-kandidati dwar l-eżitu tal-proċedura ta' reklutaġġ. L-Ombudsman faħħar ir-reazzjoni pożittiva tal-ECDC għall-proposta tiegħu għal soluzzjoni bonarja.

Il-każ **1167/2011/MMN** kontra l-Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq (ESMA) kien jikkonċerna r-rifjut ta' applikazzjoni għal pożizzjoni mill-ESMA. Fit-tweġiba tagħha għas-sejba ta' amministrazzjoni ħażina tal-Ombudsman, l-ESMA offriet li tippubblika avviż ġdid ta' post tax-xogħol vakanti li kien sostanzjalment identiku għal dak li wassal għall-ilment. Il-persuna li għamlet l-ilment indikat li hija kienet interessata li tirċievi kumpens. Hija kienet tal-fehma wkoll li l-pubblikazzjoni ta' post tax-xogħol vakanti ġdid ma tkunx rimedju adegwat minħabba d-differenzi li jeżistu bejn l-abbozz ta' avviż ġdid ta' post tax-xogħol vakanti u dak oriġinali. Fid-dawl ta' dan, l-ESMA ppreżentat abbozz ta' avviż emendat ta' post tax-xogħol vakanti, li xorta waħda ġie rrifjutat mill-persuna li għamlet l-ilment. L-Ombudsman għalaq il-każ billi rrimarka li (i) il-persuna li għamlet l-ilment għamlitha ċara li hija kienet lesta taċċetta biss kumpens finanzjarju; (ii) l-ESMA offriet li tieħu miżuri adegwati sabiex telimina l-każ ta' amministrazzjoni ħażina; u (iii) il-persuna li għamlet l-ilment ma pprovdiet ebda raġuni konvinċenti sabiex turi għaliex għandu jiġi ppreferut kumpens finanzjarju.

Il-każ **2017/2011/RT** kien jikkonċerna n-nuqqas tal-Kummissjoni milli tipprovdi spjegazzjoni adegwata għad-dewmien tal-pubblikazzjoni tar-riżultati ta' kompetizzjoni. L-Ombudsman ħass li ż-żmien meħud mill-Kummissjoni sabiex tippubblika r-riżultati tat-testijiet ta' ammissjoni kien eċċessiv. Barra minn hekk, il-Kummissjoni ma tatx biżżejjed raġunijiet għad-dewmien tal-pubblikazzjoni tar-riżultati b'għaxar xhur. Fl-aħħar nett, matul dan il-perjodu ta' għaxar xhur, il-Kummissjoni fl-ebda ħin ma ħasset li huwa xieraq li tipprovdi lill-kandidati b'xi informazzjoni li tikkonċerna d-data li fiha kellha l-ħsieb li tippubblika r-riżultati u r-raġunijiet għad-dewmien.

Il-każ **1264/2012/VL** dwar l-Istitut tal-Istudju tal-Prospettivi Teknoloġiċi (IPTS) tal-Kummissjoni kien jinvolvi allegazzjoni ta' diskriminazzjoni kontra applikant għax-xogħol li għażel li ma jivvjaġġax bl-ajru u li, konsegwentement,

ra l-intervista tax-xogħol tiegħu titħassar u t-talba tiegħu għal rifużjoni tal-biljett tal-ferrovija tiegħu tiġi miċħuda. Ftit wara li l-Ombudsman talab lill-Kummissjoni għal opinjoni, il-persuna li għamlet l-ilment għarrfitu li l-Kummissjoni kienet iddeċidiet li tirrifondi l-ammont mhux imħallas lura tal-biljett tal-ferrovija li kienet xtrat.

Fil-każ **278/2011/RT**, l-Ombudsman sab li l-Aġenzija Eżekuttiva tan-Netwerk Trans-Ewropew tat-Trasport (TEN-T EA) naqset milli tispjega eżattament għaliex l-ittra ta' motivazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment skwalifikatha milli titpoġġa fuq il-lista qasira. Huwa ssuġġerixxa li t-TEN-T EA tispjega fid-dettall għaliex l-ittra tal-persuna li għamlet l-ilment kienet inqas konvinċenti mill-ittri ppreżentati mill-kandidati magħżula. It-TEN-T EA wieġbet billi pprovdiet dikjarazzjoni dettaljata tar-raġunijiet.

Il-persuna li għamlet l-ilment fil-każ **1425/2012/VIK** ipparteċipat fi proċedura tal-għażla organizzata mill-Fondazzjoni Ewropea għat-Titjib tal-Kondizzjonijiet tal-Ħajja u tax-Xogħol (Eurofound). Sabiex tapplika, hija kellha timla formola ta' applikazzjoni u ttellagħha fis-sistema. Hija sostniet li ma setgħetx tissottometti l-applikazzjoni tagħha fil-formola mitluba mill-Eurofound. L-Eurofound ma sabet ebda inkompatibbiltà fis-softwer, kif kien issuġġerit mill-persuna li għamlet l-ilment, iżda ddeċidiet li tagħmel eċċezzjoni mal-persuna li għamlet l-ilment u taċċetta l-applikazzjoni tagħha wara l-iskadenza. L-Eurofound issuġġeriet ukoll li l-persuna li għamlet l-ilment tikkuntattja membru tal-persunal tal-IT tagħha jekk tkompli tesperjenza diffikultajiet fis-sottomissjoni tal-formola rilevanti.

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 jew il-funzjonament ġenerali tagħhom.

Verifika fuq il-post[27]

Il-każ **2676/2009/ANA** kien jikkonċerna l-imġiba tal-OLAF waqt verifika fuq il-post. Skont il-persuna li għamlet l-ilment, l-OLAF naqas milli jirrispetta r-regoli applikabbli u l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba u, konsegwentement, kiser id-drittijiet tal-persuna li għamlet l-ilment. Wara l-investigazzjoni tiegħu, li kienet tinkludi t-talba għall-informazzjoni mill-awtoritajiet Griegi preżenti waqt il-verifika fuq il-post, l-Ombudsman sab li, fi ħdan il-qafas ta' verifika fuq il-post, l-OLAF għandu jiżgura li huwa jikkjarifika b'mod suffiċjenti d-drittijiet applikabbli u l-garanziji proċedurali ta' dawk involuti u li, fil-każ preżenti, l-OLAF naqas milli jagħmel dan. Barra minn hekk, l-imġiba tal-aġenti tal-istituzzjonijiet tal-UE għandha tilħaq l-ogħla standards. Meta ċittadin jallega li l-imġiba ta' tali aġent tonqos milli tilħaq dawn l-istandards, l-istituzzjoni kkonċernata għandha tkun tista' tipprovdi spjegazzjoni sodisfaċenti li tikkonfuta tali allegazzjonijiet.

Il-każ **2450/2008/BEH** kien jikkonċerna r-rwol superviżorju tal-Kummissjoni fi proġett ta' bini f'Tirana. B'mod speċifiku, il-persuna li għamlet l-ilment allegat li d-Delegazzjoni tal-Kummissjoni għall-Albanija naqset milli tappoġġjaha kif xieraq (i) fl-isforzi tagħha sabiex tiżgura

27. Ara wkoll il-każ **512/2012/BEH** li jikkonċerna l-allegat nuqqas tal-Kummissjoni milli tieħu azzjoni xierqa sabiex tindirizza ż-żieda fil-mortalità tan-naħal. Dan il-każ huwa deskritt fit-taqsima 1.4 aktar 'il fuq.

li x-xogħlijiet tal-proġett jitwettqu skont il-kuntratt u (ii) fil-konflitti relatati tagħha ma' partijiet oħrajn involuti fil-proġett. Wara spezzjoni tal-fajl, l-Ombudsman innota li l-persuna li għamlet l-ilment, li kellha responsabbiltà prinċipali fil-proġett, irrapportat lill-Kummissjoni każijiet ta' theddidiet u intimidazzjoni kontriha. Il-Kummissjoni rrikonoxxiet is-serjetà ta' dawn l-okkorrenzi li tqajmu f'żewġ laqgħat. Madankollu, dan ma kienx proporzjonat mas-serjetà rikonoxxuta tas-sitwazzjoni, li fid-dawl tagħha wieħed seta' jistenna b'mod ċar li tittieħed azzjoni deċiżiva mill-Kummissjoni. L-Ombudsman sab ukoll li l-Kummissjoni ma użatx is-setgħat għad-dispożizzjoni tagħha biex titlob li ssir investigazzjoni li tfittex li tistabbilixxi b'mod affidabbli l-fatti ta' inċident fatali li fih tilef ħajtu ħaddiem. Fir-rigward tal-allegazzjoni tal-persuna li għamlet l-ilment li l-Kummissjoni naqset milli tappoġġjaha fl-isforzi tagħha li tiżgura l-konformità mal-kuntratt tax-xogħlijiet, l-investigazzjoni tal-Ombudsman żvelat li ma kien hemm ebda amministrazzjoni ħażina. Madankollu, fid-dawl tal-kompetenza speċjali tiegħu u r-responsabbiltà fil-verifika tal-infiq tal-fondi tal-UE, l-Ombudsman stieden lill-Qorti Ewropea tal-Awdituri sabiex tikkunsidra ċerti aspetti tal-każ li l-investigazzjoni tiegħu naqset milli tkopri.

Il-każ **814/2010/JF** kien jikkonċerna n-nuqqas tal-Kummissjoni milli twieġeb għat-talbiet għal verifika esterna indipendenti tal-Iskejjel Ewropej (ES), b'mod partikolari dwar kwistjonijiet relatati mal-falliment skolastiku u l-governanza. L-Ombudsman sab li r-reazzjoni proposta mill-Kummissjoni dehret li kienet issegwi suġġeriment magħmul mill-Parlament li l-ES ifittxu l-ispirazzjoni tagħhom mill-aqwa sistemi edukattivi fid-dinja, kif identifikati fi studju li sar mill-Organizzazzjoni għall-Kooperazzjoni u l-Iżvilupp Ekonomiku (OECD). Fil-fehma tiegħu, il-parteċipazzjoni f'dak l-istudju ma tissodisfax b'mod adegwat it-talba tal-persuna li għamlet l-ilment għal verifika esterna indipendenti.

L-Ombudsman fetaħ investigazzjoni fuq inizjattiva proprja **OI/14/2011/BEH** sabiex jippromwovi l-aħjar prattika fir-rigward ta' kif il-canteens magħmula disponibbli mill-istituzzjonijiet u l-korpi tal-UE jittrattaw l-ikel li ma jiġix ikkonsmat. Fid-dawl tal-investigazzjoni tiegħu, huwa kkonkluda li l-esplorazzjoni ta' modi possibbli għat-trattament tal-ikel li ma jiġix ikkonsmat b'mod li huwa kemm ekonomiku kif ukoll iggwidat minn kunsiderazzjonijiet etiċi hija sinjal konkret ta' kemm l-Unjoni tassew jimportaha min-nies fil-bżonn. Huwa laqa' l-inizjattivi li ġew adottati diġà mill-istituzzjonijiet sabiex jevitaw il-ħela tal-ikel. Huwa qal li għandha tingħata preferenza, kemm jista' jkun possibbli, lil dawk l-inizjattivi li jagħmlu użu effiċjenti mir-riżorsi u, b'mod partikolari, lill-użu ta' ikel li ma jiġix ikkonsmat għal konsum mill-bniedem. L-Ombudsman innota li, sadanittant, il-Parlament stħarreġ il-kwistjoni u ħareġ rakkomandazzjoni rilevanti.

Allegazzjoni ta' diskriminazzjoni
Il-każ **2650/2008/MMN** kien jikkonċerna allegazzjoni ta' rifjut mill-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) milli tippermetti varjazzjoni għal awtorizzazzjoni għat-tqegħid fis-suq ċentralizzata miżmuma minn kumpanija tal-farmaċewtika. L-Ombudsman sab li jista' jiġi dedott mil-leġiżlazzjoni applikabbli li hija r-responsabbiltà tad-detentur tal-awtorizzazzjoni għat-tqegħid fis-suq li jiżgura li l-prodotti tiegħu jiġu ttikkettati b'mod adegwat meta huwa jqegħduhom fis-suq. Il-fehma tal-EMA li l-metodu tat-tikkettar propost mill-persuna li għamlet l-ilment ma kienx konformi mal-leġiżlazzjoni applikabbli kienet tidher li hija korretta. Fir-rigward tal-kwistjoni tad-diskriminazzjoni, li tqajmet ukoll mill-persuna li għamlet l-ilment, l-Ombudsman ikkunsidra li detentur ta' awtorizzazzjoni għat-tqegħid fis-suq u importatur parallel mhux bilfors jinsabu fl-istess sitwazzjoni. Barra minn hekk, anki li kieku wieħed kellu jassumi li dawn kienu f'pożizzjoni komparabbli, il-fatt li l-EMA setgħet awtorizzat b'mod żbaljat lil distributuri paralleli sabiex jinvolvu ruħhom fi prattiki ta' tikkettar illegali ma jintitolax lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tikseb l-approvazzjoni tal-EMA għall-istess prattiki.

Fil-każ **3419/2008/KM**[28], li kien jikkonċerna n-nuqqas tal-Aġenzija Ewropea tas-Sikurezza tal-Avjazzjoni (EASA) milli tittraduċi d-dokumenti ta' konsultazzjoni (l-hekk imsejħa 'Avviżi ta' Emenda Proposta' jew 'NPAs'), l-Ombudsman innota li l-EASA kienet qiegħda tieħu passi utli fid-direzzjoni t-tajba. B'mod speċifiku, hija wegħdet li għandha tagħmilha ċara fuq is-sit elettroniku tagħha li jistgħu jintalbu t-traduzzjonijiet tas-sommarji tan-NPAs u li sejra tippubblika kwalunkwe traduzzjoni li saret diġà, kif ukoll li testendi l-limitu ta' żmien għall-konsultazzjonijiet, fejn dan ikun meħtieġ. Madankollu, l-Ombudsman sostna li kienet ta' importanza fundamentali li d-dokumenti ta' konsultazzjoni jkunu disponibbli bil-lingwi uffiċjali kollha, u li r-rakkomandazzjoni li huwa għamel f'dan il-każ debitament ikkunsidrat il-ħtieġa li l-fondi pubbliċi jintefqu bir-reqqa. Huwa kkritika r-rifjut tal-EASA milli tittraduċi l-NPAs, jew għall-inqas sommarji tagħhom.

28. Ara wkoll il-każ **640/2011/AN** li jikkonċerna l-politika lingwistika tal-Kummissjoni għall-konsultazzjonijiet pubbliċi u li huwa deskritt fit-taqsima 1.4 aktar 'il fuq.

1.7 Trasferimenti u pariri

F'aktar minn 75 % tal-każijiet kollha li ġew ipproċessati fl-2012 (1 854), 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 ombudsmen 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-membru kompetenti tan-Netwerk, kemm jekk ikun ombudsman nazzjonali jew reġjonali, korp simili, jew il-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

B'kollox, 60 % (1 467) tal-ilmenti pproċessati mill-Ombudsman Ewropew fl-2012 kienu jaqgħu taħt il-mandat ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen.

B'kollox, 60 % (1 467) tal-ilmenti pproċessati mill-Ombudsman Ewropew fl-2012 kienu jaqgħu taħt il-mandat ta' xi membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Minn dawn, 740 każ kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman Ewropew. Kif turi l-Figura 1.12, f'727 każ, l-Ombudsman ittrasferixxa l-ilment[29] lil membru tan-Netwerk jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tikkuntattja lil xi membru tan-Netwerk. Għaldaqstant, 664 ilment, inklużi ż-żewġ eżempji li jidhru hawn taħt, ġew ittrasferiti jew irriferiti lil ombudsman nazzjonali jew reġjonali jew lil xi korp simili, filwaqt li 63 ilment ġew ittrasferiti jew irriferiti lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

Ilment ittrasferit lil ombudsman reġjonali

Persuna b'diżabilità li tgħix fl-Italja talbet lill-awtoritajiet pubbliċi għal għajnuna finanzjarja sabiex tkun tista' tingħata assistenza permanenti, li għandha tagħtiha ċ-ċans li tgħix għal rasha f'darha, kif previst mil-liġi Taljana. L-awtoritajiet lokali rilevanti wieġbu li huma jistgħu jagħtuha biss ammont żgħir ta' flus. Il-persuna li għamlet l-ilment, li ma kinitx sodisfatta b'din it-tweġiba, irrikorriet għall-għajnuna tal-Ombudsman, li min-naħa tiegħu ttrasferixxa l-każ (il-każ **255/2012/CMV**) lill-Ombudsman Reġjonali tal-Lombardija (l-Italja). Aktar tard, l-Ombudsman Reġjonali għarraf lill-Ombudsman li l-awtoritajiet lokali rilevanti ddeċidew li jagħtu lill-persuna li għamlet l-ilment l-ammont sħiħ ta' flus li kienet talbet.

Ilment ittrasferit lil ombudsman nazzjonali

Tifla Rumena ta' 12-il sena li tgħix fi Franza rrapportat li missierha, ċittadin Rumen, kien priġunier fir-Rumanija, waqt li hija kienet tgħix fi Franza ma' ommha u ż-żewġ ħutha bniet iżgħar minnha. Ommha kienet marida ħafna. Hija talbet lill-Ombudsman sabiex jgħin lil missierha jittrasferixxi s-sentenza ta' priġunerija tiegħu lejn Franza, sabiex b'hekk ikun eqreb tal-familja tiegħu, jew inkella 'jnaqqaslu' s-sentenza sabiex ikun jista' jirritorna d-dar. L-Ombudsman ittrasferixxa l-każ (il-każ **522/2012/AN**) lid-Difensur tad-Drittijiet ta' Franza (l-Ombudsman), li min-naħa tiegħu assenja l-każ lid-dipartiment fl-uffiċċju tiegħu li jittratta d-drittijiet tat-tfal.

F'xi każijiet, l-Ombudsman jista' jqis li huwa xieraq li jittrasferixxi l-ilmenti lill-Kummissjoni Ewropea, lil SOLVIT, jew lil Pariri tal-Ewropa Tiegħek. SOLVIT huwa netwerk imwaqqaf mill-Kummissjoni biex jgħin lin-nies li jiffaċċjaw ostakoli meta jkunu qegħdin jipprovaw jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom fis-suq intern tal-Unjoni. Pariri tal-Ewropa Tiegħek huwa netwerk ieħor mifrux madwar l-UE mwaqqaf mill-Kummissjoni sabiex jgħin u jagħti pariri

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

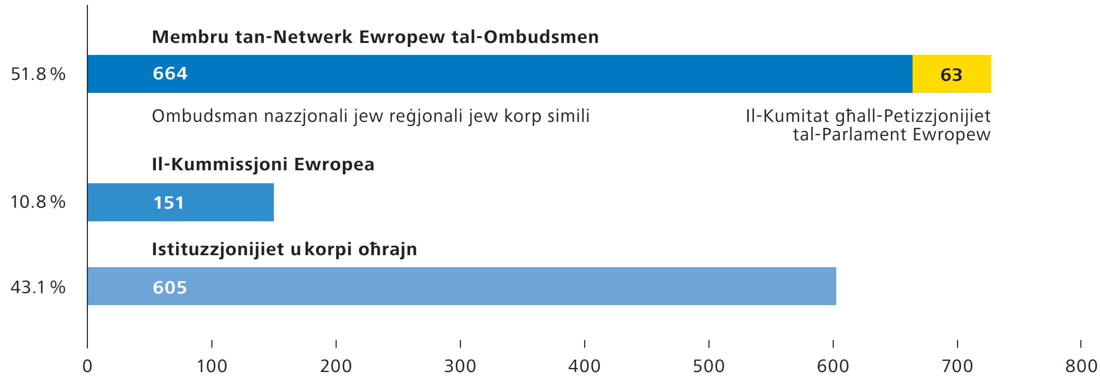
liċ-ċittadini dwar ħajjithom, xogħolhom u l-ivvjaġġar tagħhom fl-UE. Qabel ma jittrasferixxu ilment jew jagħtu xi parir lill-persuna li għamlet l-ilment, is-servizzi tal-Ombudsman jagħmlu kull sforz sabiex jistabbilixxu liema istituzzjoni jew korp ieħor jista' jgħin bl-aħjar mod lill-persuna li għamlet l-ilment. Fl-2012, l-Ombudsman irrefera 151 persuna li għamlet ilment għand il-Kummissjoni[30] u 605 persuna li għamlet ilment għand istituzzjonijiet u korpi oħrajn, inklużi SOLVIT u Pariri tal-Ewropa Tiegħek, kif ukoll għand ombudsmen speċjalizzati jew korpi li jittrattaw l-ilmenti fl-Istati Membri.

B'kollox, kif juru l-eżempji ta' hawn taħt, f'aktar minn 53 % tal-każijiet kollha li pproċessa l-Ombudsman fl-2012, huwa jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment jew inkella ttrasferixxa l-każ.

Persuni li għamlu lment li ngħataw parir sabiex jikkuntattjaw lill-Kummissjoni Ewropea

Ċittadina Maltija ilmentat mal-Awtorità Maltija tas-Servizzi Finanzjarji (MFSA – il-membru Malti ta' FIN-NET[31]) kontra kumpanija tas-servizzi finanzjarji f'Malta. Din iċ-ċittadina, li ma kinitx sodisfatta bir-reazzjoni tal-MFSA, irrikorriet għall-għajnuna tal-Ombudsman, fejn eventwalment talbitu sabiex jittrasferixxi l-ilment tagħha (il-każ **1231/2012/CMV**) lill-Kummissjoni. L-Ombudsman ittrasferixxa l-ilment lid-Direttorat Ġenerali tal-Kummissjoni għas-Suq Intern u s-Servizzi. Fit-tweġiba tagħha lill-persuna li għamlet l-ilment, il-Kummissjoni spjegat li hija ma kinitx kompetenti sabiex tindirizza l-każ, filwaqt li stiednet lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex tippreżentalha kwalunkwe informazzjoni ġdida li tista' turi li l-MFSA tapplika r-regoli tal-UE b'mod skorrett.

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



Nota i: Iċ-ċifri ta' hawn fuq jinkludu 95 ilment irreġistrati lejn l-aħħar tal-2011, li ġew ipproċessati fl-2012. Dawn ma jinkludux 18-il ilment li ġew irreġistrati lejn l-aħħar tal-2012, li kienu għadhom qegħdin jiġu pproċessati fl-aħħar tas-sena sabiex jiġi deċiż x'azzjoni għandha tittieħed.

Nota ii: Billi f'ċerti każijiet l-Ombudsman ta aktar minn parir wieħed lill-persuna li għamlet l-ilment, jekk il-persentaġġi ta' hawn fuq jingħaddu flimkien, ir-riżultat ikun aktar minn 100 %.

30. Din iċ-ċifra tinkludi xi każijiet fejn ilment kontra l-Kummissjoni jkun ġie ddikjarat bħala mhux ammissibbli minħabba li ma jkunux ġew adottati approċċi amministrattivi xierqa mal-istituzzjoni qabel ma jkun ġie ppreżentat l-ilment quddiem l-Ombudsman.

31. FIN-NET huwa netwerk ta' riżoluzzjoni ta' tilwim finanzjarju ta' skemi nazzjonali ta' ilmenti barra mill-qrati fiż-Żona Ekonomika Ewropea (l-Istati Membri tal-UE flimkien mal-Islanda, il-Liechtenstein u n-Norveġja). Il-membri tal-FIN-NET ipoġġu lill-konsumaturi f'tilwimiet transkonfinali ma' fornituri ta' servizzi finanzjarji f'kuntatt mal-iskemi rilevanti u jipprovdu l-informazzjoni meħtieġa dwarhom. Il-Kummissjoni nediet in-netwerk fl-2001.

Meta l-Kummissjoni naqset milli twieġeb għal ilment dwar ksur tal-liġi minn importatur tas-sigaretti Taljan għat-tieni darba, huwa rrikorra għall-għajnuna tal-Ombudsman. Dan tal-aħħar ikkuntattja lill-Kummissjoni (il-każ **1775/2012/ER**), li rreġistrat l-ilment tal-importatur dwar ksur tal-liġi, wieġbet għall-ittri tiegħu u aċċettat it-talba tiegħu li tiltaqa' miegħu. Waqt il-laqgħa u permezz ta' skambji sussegwenti, l-importatur tas-sigaretti ipprovda lill-Kummissjoni b'informazzjoni, argumenti u dokumenti ta' sostenn addizzjonali. L-Ombudsman aktar tard tgħallem mill-Kummissjoni u mill-persuna li għamlet l-ilment li l-istituzzjoni kienet qiegħda tindirizza b'mod attiv l-ilment dwar ksur tal-liġi tal-persuna li għamlet l-ilment.

Persuni li għamlu lment li ngħataw il-parir li jikkuntattjaw lil SOLVIT
Fil-każ **644/2012/MF**, ċittadina Franċiża ilmentat kontra l-awtoritajiet pubbliċi Ġermaniżi dwar il-livell tal-pensjoni tagħha. Hija ħasset li l-pensjoni li rċeviet ma kinitx proporzjonata man-numru ta' snin li ħadmet, u li l-awtoritajiet pubbliċi Ġermaniżi naqsu milli jikkalkolaw l-ammont b'mod korrett. L-Ombudsman ittrasferixxa l-każ lil SOLVIT ta' Franza, li aktar tard għarrfu bl-intenzjoni tiegħu li jiftaħ investigazzjoni u li jikkuntattja lill-awtoritajiet Ġermaniżi rilevanti bil-għan li jsolvu l-kwistjoni.

F'każ ieħor (il-każ **1944/2012/HK**), ċittadina Spanjola ilmentat kontra deċiżjoni tal-uffiċċju tal-Allowance għall-Impjiegi u l-Appoġġ fid-Dipartiment tax-Xogħol u l-Pensjonijiet (DWP) fir-Renju Unit. Hija telqet minn Spanja u marret tgħix fir-Renju Unit u hemm ħadmet fuq bażi part-time għal sentejn qabel instab li kienet marida bil-kanċer u t-tuberkolożi. Id-DWP iddeċieda li hija ma kinitx ikkunsidrata bħala residenti abitwalment fil-pajjiż u għalhekk ma kinitx intitolata għal allowance għall-impjiegi u l-appoġġ. L-Ombudsman ittrasferixxa l-każ lil SOLVIT ta' Spanja.

Fl-era tat-Trattat ta' Lisbona, huwa essenzjali li l-istituzzjonijiet jiżviluppaw u jrawmu kultura ta' servizz għaċ-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-2012. Hija tippreżenta wkoll il-mezzi varji li permezz tagħhom l-Ombudsman jagħmel ħiltu sabiex jippromwovi l-prinċipji ta' kultura ta' servizz u sabiex jgħin ħalli jagħmel il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali realtà ħajja. Dawk il-qarrejja li jkunu jixtiequ jistudjaw l-investigazzjonijiet tal-Ombudsman f'aktar dettall huma mistiedna jużaw il-faċilitajiet ta' tfittxija fuq is-sit elettroniku tal-Ombudsman biex jiksbu aċċess għall-ġabra aktar komprensiva ta' sommarji tad-deċiżjonijiet tiegħu, kif ukoll għal deċiżjonijiet, abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet u rapporti speċjali.

2 Relazzjonijiet ma’ istituzzjonijiet, ombudsmen u partijiet interessati oħrajn

Dan il-Kapitolu jagħti rendikont tar-relazzjonijiet tal-Ombudsman Ewropew mal-istituzzjonijiet tal-UE, mal-ombudsmen kollegi tiegħu u ma’ partijiet interessati ewlenin oħrajn fl-2012. Huwa jsemmi u jiddeskrivi l-laqgħat u s-seminars li pparteċipa fihom l-Ombudsman, u attivitajiet oħrajn li wettaq bil-għan li jkun assigurat li l-ilmenti jiġu indirizzati b’mod effettiv, li l-aħjar prattiki jiġu skambjati bl-aktar mod wiesa’ possibbli u li titqajjem is-sensibilizzazzjoni 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 jenfasizzaw l-importanza tal-indirizzar tajjeb tal-ilmenti u biex jassiguraw il-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 is-servizzi tiegħu jaħdmu 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 is-servizzi tiegħu jaħdmu sistematikament mal-Membri u l-uffiċjali tal-Kummissjoni.

Matul is-sena, is-Sur Diamandouros iltaqa' mas-Sur Maroš Šefčovič, il-Viċi President tal-Kummissjoni Ewropea għall-Amministrazzjoni u r-Relazzjonijiet Interistituzzjonali.

Fit-22 ta' Marzu, is-Sur Diamandouros skambja opinjonijiet mad-Diretturi Ġenerali tal-Kummissjoni Ewropea.

L-Ombudsman iltaqa' wkoll mas-Sur Rytis Martikonis, Viċi Direttur Ġenerali għat-Traduzzjoni u mas-Sur Stephen Quest, id-Direttur tal-Uffiċċju għall-Amministrazzjoni u l-Ħlas ta' Intitolamenti Individwali (PMO) tal-Kummissjoni Ewropea, filwaqt li għamel preżentazzjoni lit-tim amministrattiv tal-PMO.

Il-Parlament Ewropew

L-Ombudsman ippreżenta r-*Rapport Annwali 2011* lis-Sur Martin Schulz, MPE, il-President tal-Parlament Ewropew, fit-22 ta' Mejju u lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament fid-19 ta' Ġunju. Il-Parlament iddiskuta r-rapport fis-seduta plenarja tiegħu tal-25 ta' Ottubru. Is-Sinjura Erminia Mazzoni, MPE, Chairperson tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet, serviet bħala r-Rapporteur.

Barra minn hekk, is-Sur Diamandouros ippreżenta r-rapport speċjali tiegħu (il-każ **2591/2010/GG**) lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet fid-19 ta' Ġunju. Matul is-sena, is-Sur Diamandouros iltaqa' wkoll mad-Direttur Ġenerali għall-Infrastruttura u l-Loġistika, is-Sur Constantin Stratigakis, u mas-Sinjura Maria Panagiotou, il-Ko-President tal-Kumitat tal-Assistenti.

Fit-22 ta' Mejju, l-Ombudsman Ewropew ippreżenta r-*Rapport Annwali 2011* lill-President tal-Parlament Ewropew, is-Sur Martin Schulz, MPE.

1. Għall-qosor, dan ir-Rapport juża t-terminu "istituzzjonijiet" biex jirreferi għall-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi kollha tal-UE.

Istituzzjonijiet oħrajn

Matul l-2012, is-Sur Diamandouros iltaqa' mas-Sur Mario Draghi, il-President tal-Bank Ċentrali Ewropew (BĊE), mas-Sur Werner Hoyer, il-President tal-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI), mas-Sur David Bearfield, il-Kap tal-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO) u mas-Sinjura Laraine Laudati, l-Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Dejta tal-Uffiċċju Ewropew ta' Kontra l-Frodi (OLAF).

Barra minn hekk, huwa għamel preżentazzjoni lill-parteċipanti fl-Erasmus għall-programm tal-Amministrazzjoni Pubblika, li ġie organizzat mill-Iskola Amministrattiva Ewropea.

Aġenziji

Matul l-2012, is-Sur Diamandouros ikkuntattja lid-diversi aġenziji tal-UE sabiex jenfasizza l-importanza ta' amministrazzjoni tajba, indirizzar tajjeb tal-ilmenti u kultura ta' servizz.

Matul is-sena, l-Ombudsman żar jew iltaqa' mad-diretturi u l-kumitati tal-persunal tal-FRA, ta' Cedefop, tal-Eurofound, tal-Europol, tal-Eurojust, tal-ESRB, tal-ENISA, tal-Frontex u tal-ECHA.

Għal aktar informazzjoni dwar il-programm ta' żjarat tal-Ombudsman fl-aġenziji tal-UE matul l-2012, li għandhom l-għan li jippromwovu l-amministrazzjoni tajba u li jiskambjaw l-aħjar prattika fost l-aġenziji, ara s-subtaqsima intitolata "Ilmenti u investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja" fit-taqsima 1.1 ta' dan ir-Rapport.

2.2 Relazzjonijiet ma' ombudsmen u korpi simili

Bosta persuni 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 taċ-ċittadini dwar il-liġi tal-UE jiġu 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 99 uffiċċju f'35 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 taċ-ċittadini dwar il-liġi tal-UE jiġu investigati minnufih u b'mod effettiv.

Wieħed mill-għanijiet prinċipali tan-Netwerk huwa li jiffaċilita t-trasferiment rapidu tal-ilmenti lill-ombudsman kompetenti jew lil xi korp simili. Fl-2012, f'727 każ, l-Ombudsman Ewropew ittrasferixxa l-ilment lil membru tan-Netwerk jew ta parir lill-persuna li għamlet l-ilment sabiex yikkuntattja lil xi membru tan-Netwerk. Aktar dettalji dwar din il-kooperazzjoni huma pprovduti fil-Kapitolu 1.

Ta' rilevanza diretta għall-indirizzar tal-ilmenti hija wkoll il-proċedura speċjali, li permezz tagħha l-ombudsmen nazzjonali jew reġjonali jistgħu jitolbu lill-Ombudsman Ewropew għal tweġibiet bil-miktub għal mistoqsijiet dwar il-liġi tal-UE u l-interpretazzjoni tagħha, inkluż il-mistoqsijiet li jqumu fir-rigward tal-indirizzar ta' każijiet speċifiċi minnhom.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen u partijiet interessati oħrajn

Matul l-2012, l-Ombudsman irċieva tliet mistoqsijiet bħal dawn. L-Ombudsman tal-Irlanda ppreżenta waħda mill-mistoqsijiet, rigward l-assistenza għall-iżvilupp rurali, filwaqt li l-ombudsmen reġjonali ta' Marches (l-Italja) u Veneto (l-Italja) ppreżentaw mistoqsijiet dwar, rispettivament, il-moviment liberu tal-ħaddiema u l-assigurazzjoni tas-saħħa.

B'attenzjoni sabiex jgħin lill-kollegi ombudsmen nazzjonali u reġjonali jsolvu l-kwistjonijiet imqajma f'dawn il-każijiet, l-Ombudsman Ewropew wieġeb il-mistoqsija direttament jew inkella talab lill-Kummissjoni Ewropea sabiex twieġeb.

In-Netwerk iservi bħala mekkaniżmu utli għall-iskambju ta' informazzjoni dwar il-liġi tal-UE u l-aħjar prattika permezz ta' seminars, newsletter biannwali u Extranet għall-kondiviżjoni tad-dokumenti u diskussjoni elettronika.

Fost il-kwistjonijiet li ġew diskussi permezz tal-Extranet fl-2012 kien hemm ir-rwol tal-ombudsmen sabiex jipproteġu u jippromwovu d-drittijiet tal-bniedem u d-drittijiet fundamentali, is-setgħa tal-ombudsmen sabiex jagħtu bidu għal proċedimenti legali fir-rigward tal-atti amministrattivi, is-sistemi ta' ġestjoni tal-każijiet użati mill-ombudsmen, l-użu tal-midja soċjali mill-ombudsmen għall-interazzjoni mal-pubbliku, id-detenzjoni ta' persuni taħt l-influwenza tal-alkoħol f'post pubbliku, il-kontrolli tas-sigurtà fl-ajruporti, id-drittijiet tal-pazjenti sabiex ikollhom aċċess għall-fajls mediċi tagħhom u t-twaqqigħ ta' bini li kien inbena mingħajr permess tal-bini.

In-Netwerk jorganizza seminars għall-ombudsmen nazzjonali u reġjonali fi snin supplenti, li jiġu organizzati b'mod konġunt mill-Ombudsman Ewropew u minn kontropartijiet reġjonali jew nazzjonali.

L-Ombudsman Ewropew u t-tliet ombudsmen reġjonali tal-Belġju organizzaw flimkien it-Tmien Seminar Reġjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Is-Seminar sar fi Brussell bejn l-14 u s-16 ta' Ottubru 2012. L-ombudsmen u l-persunal mill-uffiċċji tal-ombudsman u korpi simili mis-sitt pajjiżi tal-UE fejn jeżistu tali istituzzjonijiet reġjonali, kif ukoll mill-Isvizzera, attendew għas-Seminar, flimkien ma' rappreżentanti mill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

Is-Seminar iddiskuta varjetà ta' suġġetti, inklużi: l-implikazzjonijiet taż-żieda fil-mekkaniżmi interni ta' soluzzjoni tat-tilwim għall-ombudsmen; il-komunikazzjoni maċ-ċittadini; il-

© Flemish Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew u t-tliet ombudsmen reġjonali tal-Belġju organizzaw flimkien it-Tmien Seminar Reġjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen fi Brussell, bejn l-14 u s-16 ta' Ottubru.

It-Tmien Liaison Seminar tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sar fi Strasburgu, mill-24 sas-26 ta' Ġunju.

komunikazzjoni mal-amministrazzjonijiet; u kif l-uffiċċji tal-ombudsman jistgħu jtejbu s-servizz li jipprovdu liċ-ċittadini. Il-parteċipanti fis-Seminar ġew onorati bil-preżenza tal-kelliema notevoli li ġejjin: Is-Sur Rainer Wieland, Viċi President tal-Parlament Ewropew, is-Sur Koen Lenaerts, Viċi President tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE u s-Sur Luc Van den Brande, ex President tal-Kumitat tar-Reġjuni tal-UE.

It-Tmien Seminar ta' Kollegament tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sar fi Strasburgu bejn l-24 u s-26 ta' Ġunju 2012. B'kollox, l-uffiċċji tal-ombudsman minn 26 pajjiż kienu rrappreżentati minn membri tal-persunal tagħhom, l-istess kif kienu l-Parlament Ewropew, il-Kummissjoni Ewropea u l-Aġenzija tal-UE għad-Drittijiet Fundamentali. Is-sitt sessjonijiet tas-Seminar iddiskutew l-Inizjattiva taċ-Ċittadini Ewropej (ECI) u d-dritt li persuna tressaq petizzjoni, l-iżvilupp ta' proċeduri għall-indirizzar tal-każijiet, ir-ristrutturar tal-uffiċċji tal-ombudsman, iż-żieda tal-viżibilità tan-Netwerk u tal-membri tiegħu, ir-rwol tal-ombudsmen fil-ħarsien tad-drittijiet fundamentali u r-rwol tal-ombudsmen fil-ħarsien tal-persuni f'detenzjoni.

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 sabiex iqajjem sensibilizzazzjoni b'mod aktar ġenerali dwar l-isforzi tiegħu biex jippromwovi t-trasparenza, ir-responsabbiltà u kultura ta' servizz fl-amministrazzjoni tal-UE.

Tabilħaqq, iż-żamma ta' djalogu mal-partijiet interessati hija prijorità ewlenija fl-istrateġija tal-Ombudsman għall-mandat tal-2009-2014. Fl-24 ta' April, l-Ombudsman organizza, fi Brussell, seminar interattiv intitolat "L-Ewropa fi kriżi: l-isfida sabiex tintrebaħ il-fiduċja taċ-ċittadini". Dan l-avveniment annwali organizzat fir-Rebbiegħa, li huwa mmirat lejn iċ-ċittadini, assoċjazzjonijiet, NGOs, kumpaniji, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, ġurnalisti, rappreżentanzi reġjonali u nazzjonali, rappreżentanti ta' istituzzjonijiet oħrajn tal-UE u persuni

L-avveniment prinċipali fost l-attivitajiet ta' komunikazzjoni tal-Ombudsman Ewropew fl-2012 kien seminar intitolat "L-Ewropa fi kriżi: l-isfida sabiex tintrebaħ il-fiduċja taċ-ċittadini". Is-Sur Martin Schulz, il-President tal-Parlament Ewropew, u s-Sinjura Helle Thorning-Schmidt, il-Prim Ministru tad-Danimarka li dak iż-żmien kienet ukoll il-President tal-Kunsill tal-UE, kienu tnejn mill-kelliema ewlenin waqt is-seminar.

interessati oħrajn, attira aktar minn 300 parteċipant. Id-diskussjonijiet fl-avveniment iffokaw fuq miżuri konkreti li jistgħu jieħdu l-istituzzjonijiet nazzjonali u Ewropej sabiex jiksbu l-fiduċja taċ-ċittadini. Il-kelliema ewlenin kienu: Is-Sur Martin Schulz, il-President tal-Parlament Ewropew, Is-Sinjura Helle Thorning-Schmidt, il-Prim Ministru tad-Danimarka u l-President tal-Kunsill tal-UE, kif ukoll is-Sur José Manuel Barroso, il-President tal-Kummissjoni Ewropea. L-avveniment kien ippresedut mill-korrispondenta tal-BBC fl-UE, is-Sinjura Shirin Wheeler.

Avveniment annwali importanti ieħor fil-kalendarju ta' avvenimenti tematiċi tal-Ombudsman huwa l-Jum Internazzjonali dwar id-Dritt għall-Għarfien, li jiġi organizzat fit-28 ta' Settembru. Fl-2012, u b'kooperazzjoni mal-Mekkaniżmu tal-Ilmenti tal-BEI, l-Ombudsman ospita, għal darba oħra fi Brussell, seminar intitolat "Il-Jum Internazzjonali dwar id-Dritt għall-Għarfien – it-Trasparenza u l-kontabilità fil-banek internazzjonali tal-iżvilupp". Għal dan l-avveniment attendew aktar minn 100 rappreżentant ta' assoċjazzjonijiet, NGOs, kumpaniji, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, ġurnalisti, rappreżentanzi reġjonali u nazzjonali, u istituzzjonijiet oħrajn tal-UE.

Minbarra li ltaqa' mal-President Demetris Christofias, waqt li kien f'Ċipru bejn is-17 u d-19 ta' Settembru, l-Ombudsman iltaqa' wkoll ma' rappreżentanti ta' organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili. Huma ddiskutew l-implimentazzjoni tal-leġiżlazzjoni tal-UE u ta' programmi ffinanzjati mill-UE, kif ukoll il-problemi li jiffaċċjaw meta jittrattaw mal-istituzzjonijiet tal-UE. F'diskussjoni madwar mal-ġurnalisti, is-Sur Diamandouros, flimkien mal-Ombudsman Ċiprijotta, is-Sinjura Eliza Savvidou, iddiskutew il-governanza tajba, l-istat tad-dritt, it-trasparenza u d-demokrazija. Is-Sur Diamandouros elabora dwar ir-relazzjonijiet tal-Ombudsman Ewropew mal-ombudsmen nazzjonali. L-Uffiċċju tal-Parlament Ewropew f'Ċipru ospita dawn il-laqgħat. L-Ombudsman ta wkoll taħdita fl-Università ta' Ċipru intitolata "L-amministrazzjoni tajba, il-kontabilità u l-istat tad-dritt: ir-rwol tal-ombudsman".

Matul iż-żjara tiegħu f'Ċipru f'Settembru, l-Ombudsman Ewropew iltaqa' mal-President tar-Repubblika, is-Sur Demetris Christofias.

Fil-kuntest tal-proċess li wassal għat-twaqqif ta' istituzzjoni ta' ombudsman parlamentari indipendenti fit-Turkija, l-Ombudsman Ewropew ipparteċipa f'workshop organizzat mill-Ministeru tal-Ġustizzja fit-Turkija, f'Istanbul, bejn is-26 u s-27 ta' Jannar. Huwa ltaqa' wkoll mas-Sur Volkan Vural, li qabel kien Ambaxxatur tat-Turkija u li attwalment huwa Membru tal-Bord tal-Federazzjoni Torka tal-Industrijalisti u n-Negozjanti, TÜSİAD, responsabbli mill-konformità mal-Affarijiet Barranin u tal-UE, u mal-Professur Dr Hasan Yaşar, Deputat Ministru għall-Affarijiet tal-UE. Iż-żewġ laqgħat, li matulhom is-Sur Diamandouros ippreżenta r-rwol tal-Ombudsman Ewropew, iddiskutew l-abbozz ta' liġi li jistabbilixxi istituzzjoni ta' ombudsman fit-Turkija. L-Ombudsman kien fost il-kelliema waqt il-workshop.

F'Marzu, l-Ombudsman, flimkien mal-Kumitat ta' Tmexxija ta' ReNEUAL[2], organizza konferenza fi Brussell intitolata "Lejn liġi proċedurali amministrattiva tal-UE?" sabiex jiġu diskussi l-argumenti favur u kontra liġi proċedurali amministrattiva tal-UE. Il-konferenza attirat aktar minn 100 parteċipant. Il-kelliema kienu jinkludu l-Ombudsman, bosta professuri mill-Kumitat ta' Tmexxija ta' ReNEUAL u rappreżentanti ta' istituzzjonijiet tal-UE.

Sabiex ikompli jrawwem sinerġiji ma' korpi tad-drittijiet tal-bniedem, is-Segretarju Ġenerali tal-Ombudsman Ewropew, is-Sur Ian Harden, irrappreżenta lill-uffiċċju f'laqgħa li kienet organizzata mill-FRA f'Ottubru, fi Vjenna. Il-parteċipanti ddiskutew metodi kif jistgħu "jagħtu l-ħajja lill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE". L-għażla tal-2013 bħala s-Sena Ewropea taċ-Ċittadini u t-tnedija tal-ewwel Inizjattiva taċ-Ċittadini Ewropej (ECI) f'Mejju pprovdew sfond xieraq għal azzjonijiet imfassla sabiex isaħħu n-natura u l-kontenut taċ-ċittadinanza Ewropea. F'dan il-kuntest, is-Servizz ta' Azzjoni taċ-Ċittadini Ewropej (ECAS), li huwa NGO, f'Novembru organizza konferenza, fi Brussell, intitolata "Nibnu l-pilastru taċ-ċittadini tal-UE". Is-Sur João Sant'Anna, Direttur, irrappreżenta lill-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew. Fl-istess xahar, is-Sur Gerhard Grill, Direttur, irrappreżenta

2. Netwerk tar-Riċerka dwar il-Liġi Amministrattiva tal-UE. In-Netwerk jindirizza l-ħtieġa potenzjali u sostanzjali għal liġi amministrattiva ssimplifikata tal-UE.

Relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet, ombudsmen u partijiet interessati oħrajn

Fit-28 ta' Settembru 2012, l-Ombudsman, b'kooperazzjoni mal-Mekkaniżmu tal-Ilmenti tal-BEI, organizza seminar fi Brussell intitolat "Il-Jum Internazzjonali tad-Dritt għall-Għarfien – It-trasparenza u r-responsabilità fil-banek internazzjonali tal-iżvilupp".

lill-uffiċċju tal-Ombudsman f'workshop dwar l-aċċess għal dejta miksuba waqt provi kliniċi u t-trasparenza, li ġie organizzat mill-EMA f'Londra.

Kollox ma' kollox, matul l-2012, l-Ombudsman u l-membri anzjani tal-persunal tiegħu ppreżentaw il-ħidma tal-uffiċċju tiegħu f'aktar minn 50 avveniment u laqgħat bilaterali ma' partijiet interessati ewlenin, bħal membri tal-komunità legali, assoċjazzjonijiet kummerċjali, think-tanks, NGOs, rappreżentanti ta' amministrazzjonijiet reġjonali u lokali, lobbyists u gruppi ta' interess, akkademiċi, rappreżentanti politiċi f'livell għoli u impjegati taċ-ċivil. Dawn il-konferenzi, seminars u laqgħat saru fi Brussell u fl-Istati Membri.

Matul l-2012, il-membri tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew għamlu 94 preżentazzjoni lil 2 408 ċittadin minn madwar l-UE u 'lil hinn minnha. Il-Ġermanja weħidha forniet madwar 55 % tal-viżitaturi, segwita minn Franza, il-Belġju u d-Danimarka. Kważi 20 % tal-viżitaturi ġew minn istituzzjonijiet tal-UE, filwaqt li oħrajn ġew minn postijiet imbiegħda bħall-Kanada, iċ-Ċina u l-Etjopja. Filwaqt li l-limitazzjonijiet tar-riżorsi jillimitaw in-numru ta' preżentazzjonijiet li jista' jagħmel l-uffiċċju tal-Ombudsman kull sena, huwa jipprova, safejn ikun possibbli, jaċċetta l-istediniet u t-talbiet mill-partijiet interessati.

L-attivitajiet tal-midja ewlenin tal-Ombudsman fl-2012 kienu jinkludu l-konferenza għall-istampa dwar ir-*Rapport Annwali 2011* tiegħu, li saret fi Brussell, f'Mejju. Is-Sur Diamandouros u l-membri tal-persunal tiegħu li jokkupaw karigi għoljin taw ukoll aktar minn 30 intervista lill-ġurnalisti mill-mezzi tal-midja tal-istampa, tax-xandir u dik elettronika. Matul is-sena, l-uffiċċju tal-Ombudsman ħareġ 18-il stqarrija għall-istampa, li kienu jkopru, fost l-oħrajn, każijiet ta' trasparenza importanti li jinvolvu lill-EMA; il-politika tal-Kummissjoni dwar il-lingwa restrittiva fil-konsultazzjonijiet pubbliċi; is-Sistema ta' Twissija Bikrija tagħha; u l-azzjonijiet tagħha sabiex tiġġieled iż-żieda fil-mortalità tan-naħal. Barra minn hekk, ġew ippubblikati fil-midja stampata u elettronika madwar 1 700 artiklu li kienu jkopru l-ħidma tal-Ombudsman Ewropew.

Matul l-2012, is-Sur Diamandouros u membri tal-persunal tiegħu li jokkupaw karigi għoljin taw aktar minn 30 intervista lill-ġurnalisti.

Is-sit elettroniku tal-Ombudsman ġie aġġornat regolarment matul is-sena b'deċiżjonijiet, sommarji ta' każijiet, stqarrijiet għall-istampa, dettalji tal-avvenimenti li jmiss, kontenut awdjoviżiv, pubblikazzjonijiet u dokumenti oħrajn. Fil-parti ta' dan is-sit elettroniku intitolata 'Riżorsi' żdiedet taqsima msejħa 'Strateġija'. Din it-taqsima tippreżenta, fost l-oħrajn, l-Istrateġija tal-Ombudsman għall-mandat, il-Pjanijiet ta' Ġestjoni Annwali u r-Rapporti ta' Attività Annwali. Inħolqot ukoll taqsima għal pubblikazzjoni ġdida intitolata *Il-gwida tal-Ombudsman Ewropew għall-ilmenti – Pubblikazzjoni għall-persunal tal-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE.*

Fil-ħarifa tal-2012, l-Ombudsman nieda mekkaniżmu ta' rispons anonimu, li jistieden lill-persuni kollha li jagħmlu lment li jissottomettu l-ilmenti tagħhom fuq is-sit elettroniku sabiex iwieġbu għal numru ta' mistoqsijiet wara li jingħalaq il-każ tagħhom. Ir-riżultati tal-istħarriġ jippermettu lill-Ombudsman ikompli jtejjeb kontinwament is-servizz li jipprovdi lill-persuni li jagħmlu lment.

Mill-1 ta' Jannar sal-31 ta' Diċembru 2012, is-sit elettroniku tal-Ombudsman irċieva aktar minn 310 000 viżitatur uniku, li, ilkoll flimkien, żaru 'l fuq minn 6.2 miljun paġna. L-akbar numru ta' viżitaturi kienu ġejjin mil-Lussemburgu, segwit minn Spanja, il-Belġju, il-Polonja, il-Pajjiżi l-Baxxi u Franza. Madankollu, il-karatteristika l-aktar popolari tas-sit elettroniku tal-Ombudsman kienet għal darb'oħra l-gwida interattiva. Din l-għodda importanti għandha l-għan li tgħin lill-individwi jidentifikaw il-korp l-aktar addattat li jistgħu jirrikorru għandu bl-ilment tagħhom. Fl-2012, kien hemm aktar minn 19 000 persuna li fittxew u rċevew pariri mill-Ombudsman permezz tal-gwida interattiva.

Mill-1 ta' Jannar sal-31 ta' Diċembru 2012, is-sit elettroniku tal-Ombudsman irċieva aktar minn 310 000 viżitatur uniku, li, ilkoll flimkien, żaru 'l fuq minn 6.2 miljun paġna.

Fl-2012, l-Ombudsman iddeċieda li jwessa' l-ambitu u l-firxa tal-attivitajiet ta' komunikazzjoni tiegħu billi żviluppa l-użu tiegħu tal-midja soċjali. Waqt l-avveniment tar-Rebbiegħa tal-Ombudsman, fl-24 ta' April, il-midja soċjali kienet, għall-ewwel darba, parti integrali minn attività tal-Ombudsman: id-diskussjonijiet ixxandru live bl-internet fi tliet lingwi, filwaqt li twasslet Twitter feed b'kummenti mill-udjenza live minn

ġol-kamra. Il-WiFi kien disponibbli għall-parteċipanti kollha sabiex jiffaċilita l-interazzjoni bejn il-parteċipanti ġewwa u barra l-kamra. Il-mistoqsijiet u l-kummenti mill-udjenza online ġew integrati b'mod attiv fid-diskussjoni li kienet għaddejja fil-kamra, bil-kelliema kollha jwieġbu għall-mistoqsijiet u l-kummenti li waslu permezz ta' Twitter.

F'Lulju ngħaqad mal-persunal Uffiċjal tal-Midja Soċjali u matul is-sajf l-Ombudsman afferma l-paġna ta' LinkedIn tiegħu. Fl-10 ta' Settembru, infetaħ il-YouTube channel tal-Ombudsman u ġie ppubblikat il-filmat intitolat "L-amministrazzjoni tal-UE qed tfixklek?" bi 23 lingwa. Barra minn hekk, bdiet ħidma sabiex tiġi żgurata l-usa' distribuzzjoni possibbli tal-filmat permezz ta' diversi mezzi ta' komunikazzjoni online. Sal-aħħar tal-2012, il-filmat ġie segwit aktar minn 19 900 darba fuq il-portal awdjoviżiv tal-Kummissjoni Ewropea u fuq il-YouTube channel tal-Ombudsman. Fil-11 ta' Ottubru, l-istituzzjoni tal-Ombudsman fetħet il-kont uffiċjali tagħha ta' Twitter.

2.4 Id-drittijiet tal-persuni b'diżabilità[3]

Il-Konvenzjoni tan-Nazzjonijiet Uniti dwar id-Drittijiet tal-Persuni b'Diżabilità (CRPD) daħlet fis-seħħ għall-UE fit-22 ta' Jannar 2011. Is-CRPD tagħti lok għal żewġ oqsma ewlenin għal azzjoni mill-Ombudsman, kif ġej:

Li jimplimenta s-CRPD internament

Kull istituzzjoni, korp u organu tal-UE, inkluż l-Ombudsman, għandhom jagħtu effett lis-CRPD fit-twettiq tal-funzjonijiet tagħhom. Għal dan il-għan, l-Ombudsman qiegħed:

- itejjeb l-aċċessibbiltà tas-sit elettroniku u l-pubblikazzjonijiet tiegħu, kif ukoll tal-uffiċċju ġdid tiegħu fi Brussell;
- iqajjem sensibilizzazzjoni fost il-persunal tiegħu, pereżempju, permezz ta' artikli fin-newsletter interna; u
- jipparteċipa fil-kumitat interistituzzjonali rilevanti tal-UE (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), li huwa inkarigat sabiex jeżamina l-possibbiltà tal-armonizzazzjoni tal-implimentazzjoni tas-CRPD fi ħdan l-amministrazzjoni tal-UE.

Li jipparteċipa fil-Qafas previst mill-Artikolu 33(2) tas-CRPD

L-Artikolu 33(2) tas-CRPD jipprevedi l-istabbiliment ta' qafas, magħmul minn mekkaniżmu jew diversi mekkaniżmi indipendenti u inkarigat mill-promozzjoni, il-protezzjoni

3. Minn issa 'l quddiem, l-Ombudsman sejjer juża dan ir-Rapport biex jgħarraf liċ-ċittadini, fuq bażi annwali, dwar l-attivitajiet tiegħu fil-qasam tad-drittijiet tal-persuni b'diżabilità.

u l-monitoraġġ tal-implimentazzjoni tas-CRPD. Fid-29 ta' Ottubru 2012, il-Kunsill tal-UE approva l-proposta tal-Kummissjoni għal Qafas tal-UE, li jinkludi lill-Ombudsman, flimkien mal-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament, l-Aġenzija għad-Drittijiet Fundamentali, il-Kummissjoni u l-Forum Ewropew għad-Diżabilità. Fit-23 ta' Jannar 2013 saret laqgħa kostitwenti tal-Qafas fi Brussell.

Hemm tliet dimensjonijiet distinti għall-kompiti li għandhom jitwettqu permezz tal-Qafas, li huma dawn li ġejjin:

Il-protezzjoni

L-Ombudsman Ewropew iżomm lill-istituzzjonijiet tal-UE responsabbli, permezz tal-investigazzjoni tal-ilmenti u permezz tat-twettiq ta' investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja. Id-dmir tal-Ombudsman li jinvestiga u jirrapporta dwar l-ilmenti sejjer ikun ċentrali għall-isforzi tal-UE sabiex tipproteġi d-drittijiet skont is-CRPD, billi jiżgura li l-istituzzjonijiet infushom jikkonformaw mal-obbligu tagħhom li jirrispettaw tali drittijiet. Dawk l-individwi li jemmnu li istituzzjoni tal-UE ma tkunx qiegħda taġixxi skont is-CRPD għandhom id-dritt li jirrikorru għas-servizzi tal-Ombudsman sabiex ifittxu rimedju.

Bħala eżempju, fi Frar 2012, l-Ombudsman fetaħ investigazzjoni (**2455/2011/JF**) dwar ilment li fih ġie allegat li: (i) is-sit elettroniku tal-EPSO mhuwiex faċli biex jintuża mill-persuni li huma neqsin mid-dawl u li: (ii) l-EPSO għandu nuqqas ta' politika ċara u konsistenti lejn dawk il-kandidati li huma neqsin mid-dawl. Fl-ittra tiegħu lill-EPSO dwar il-ftuħ tal-investigazzjoni, l-Ombudsman għamel enfasi fuq is-CRPD u talab lill-EPSO biex jeħodha f'kunsiderazzjoni meta jiġi biex jipprovdi t-tweġiba tiegħu. L-investigazzjoni tal-Ombudsman għadha għaddejja.

L-ilmenti li jsiru lill-Ombudsman jistgħu jkunu mhux biss dwar l-implimentazzjoni tal-Konvenzjoni fil-livell tal-istituzzjonijiet tal-UE, iżda jistgħu jkunu jikkonċernaw ukoll il-mod li bih il-Kummissjoni twettaq ir-rwol tagħha fl-infurzar tal-liġi rilevanti tal-UE vis-à-vis l-Istati Membri.

Il-promozzjoni

Sabiex jippromwovi l-implimentazzjoni tas-CRPD, l-Ombudsman ser ikompli jaħdem b'mod proattiv, b'attenzjoni sabiex jgħarraf liċ-ċittadini u lill-uffiċjali tal-UE dwar id-drittijiet u l-obbligi rispettivi tagħhom, u sabiex jidentifika u jenfasizza prattiki amministrattivi tajbin. Fl-2012, l-Ombudsman u l-persunal tiegħu pparteċipaw f'firxa ta' laqgħat li jiffokaw fuq id-drittijiet tal-persuni b'diżabilità. Barra minn hekk, din it-taqsima ddedikata lid-diżabilitajiet żdiedet mar-*Rapport Annwali 2012.*

Il-monitoraġġ

L-Ombudsman jista', permezz ta' investigazzjonijiet fuq inizjattiva proprja, jinvolvi ruħu f'monitoraġġ proattiv tal-attivitajiet tal-amministrazzjoni tal-UE. Filwaqt li mhijiex parti mill-funzjonijiet tal-Ombudsman li jimmonitorja l-attività leġiżlattiva b'mod sistematiku, fi Frar 2012, l-Ombudsman kiteb lill-President tal-Parlament rigward ir-reviżjoni li għaddejja tar-regolamenti tal-persunal tal-UE. Il-fehma tal-Ombudsman kienet li l-proċedura leġiżlattiva għar-

reviżjoni tar-regolamenti tal-persunal tipprovdi opportunità mill-aqwa sabiex jiġi żgurat li l-amministrazzjoni tal-UE tkun konxja mir-responsabbiltajiet tagħha fir-rigward tad-drittijiet tal-persuni b'diżabilità.

Kif ġie deskritt fit-taqsima 2.2 ta' dan ir-Rapport, in-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen jgħin lill-Ombudsman Ewropew sabiex jaħdem mill-qrib mal-ombudsmen reġjonali u nazzjonali fl-Istati Membri. Bil-għan li jidentifika u jikkondividi l-aħjar prattiki fil-qasam dwar id-drittijiet tal-persuni b'diżabilità, l-Ombudsman Ewropew sejjer jagħmel użu mill-għodod ta' komunikazzjoni tan-Netwerk sabiex iniedi skambju ta' informazzjoni mal-ombudsmen reġjonali u nazzjonali dwar l-aspetti kollha msemmija fuq tal-implimentazzjoni tas-CRPD.

Matul l-2013, l-Ombudsman Ewropew għandu l-ħsieb ukoll li jikkonsulta lill-membri l-oħrajn tal-Qafas previst mill-Artikolu 33(2) tal-UE, bil-għan li jiżviluppa programm ta' ħidma multi-annwali, ibbażat fuq analiżi tal-ħtiġijiet u r-riżorsi disponibbli, filwaqt li jiddefinixxi r-rwol tiegħu fil-promozzjoni u l-monitoraġġ tal-implimentazzjoni tas-CRPD fil-livell tal-istituzzjonijiet tal-UE.

3 Riżorsi

Dan il-Kapitolu jagħti ħarsa ġenerali lejn ir-riżorsi li kienu għad-dispożizzjoni tal-istituzzjoni tal-Ombudsman fl-2012. Huwa jispjega l-istruttura tal-uffiċċju u jiddeskrivi l-isforzi li saru biex jiġi żgurat 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 lilha mit-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, jiġifieri, li tindirizza l-ilmenti dwar amministrazzjoni ħażina fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE, u sabiex tqajjem sensibilizzazzjoni dwar il-ħidma tal-Ombudsman. Il-laqgħat regolari tal-persunal, flimkien ma' rtir annwali tal-persunal, jgħinu sabiex jingħata tagħrif lill-membri kollha tal-persunal dwar l-iżviluppi li jsiru fl-uffiċċju u biex iħeġġuhom jirriflettu fuq kif il-ħidma tagħhom tikkontribwixxi sabiex jintlaħqu l-objettivi tal-istituzzjoni kif stabbilit fl-istqarrija tal-missjoni tagħha.

> Għal waħda mis-sessjonijiet, l-Ombudsman stieden persuni li jagħtu t-taħriġ mill-Iskola Ewropea tal-Amministrazzjoni, li organizzaw attivitajiet ta' bini tat-tim għall-persunal, b'attenzjoni sabiex jesploraw is-sinerġiji potenzjali għal ħidma effettiva f'tim.

Irtir tal-persunal u laqgħat tal-persunal

L-irtiri tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew jifformaw 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 jiskambjaw l-fehmiet tagħhom dwar suġġetti magħżula li huma marbuta direttament mal-ħidma u l-attivitajiet tal-istituzzjoni. L-objettiv tagħhom huwa li jsaħħu u japprofondixxu l-kapaċità riflettiva tal-persunal sabiex ikunu jistgħu jinftiehmu u jiġu internalizzati aħjar il-valuri u l-missjoni tal-istituzzjoni u biex jikkontribwixxu lejn it-twassil effettiv tagħhom.

Għat-tieni sena konsekuttiva, il-membri tal-persunal irħewlha għal irtir f'Bad Herrenalb, il-Ġermanja, mit-28 sat-30 ta' Marzu 2012. Għal waħda mis-sessjonijiet, l-Ombudsman stieden persuni li jagħtu t-taħriġ mill-Iskola Ewropea tal-Amministrazzjoni, li organizzaw attivitajiet ta' bini tat-tim għall-persunal, b'attenzjoni sabiex jesploraw is-sinerġiji potenzjali għal ħidma effettiva f'tim.

L-Ombudsman jorganizza wkoll laqgħat regolari mal-persunal sabiex jiżgura li jseħħ fluss mingħajr xkiel tal-informazzjoni fost il-membri tal-persunal tiegħu. Barra minn hekk, il-membri tal-persunal jipparteċipaw f'sessjonijiet ta' taħriġ esterni u interni mfassla sabiex ikomplu jwessgħu l-iżvilupp professjonali tagħhom. F'termini ta' taħriġ intern, il-membri tal-persunal ipparteċipaw, fost l-oħrajn, f'sessjoni dwar l-etika u l-imġiba tajba u f'sessjoni oħra dwar l-Ingliż sempliċi.

L-Ombudsman u l-persunal tiegħu

Fl-2012, it-tabella tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew kien fiha 66 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-Kabinett:
Is-Sinjura Zina Assimakopoulou

Segretarjat Ġenerali
Segretarju Ġenerali:
Is-Sur Ian Harden

L-Ombudsman Ewropew jorganizza laqgħat regolari mal-persunal, bil-għan li jiżgura fluss ta' informazzjoni bla xkiel fost il-persunal, filwaqt li jtejjeb l-opportunitajiet ta' żvilupp professjonali. Il-membri tal-persunal tal-Ombudsman iltaqgħu fi Strasburgu f'Lulju u f'Diċembru sabiex jisimgħu dwar l-aħħar żviluppi amministrattivi, legali u ta' politika li jaffettwaw lill-istituzzjoni.

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

Direttorat A
Direttur:
Is-Sur João Sant'Anna

Ilmenti u l-Inkjesti - Taqsima 1
Kap tat-Taqsima:
Is-Sinjura Marta Hirsch-Ziembińska

Ilmenti u l-Inkjesti - Taqsima 2
Kap tat-Taqsima:
Is-Sur Fergal Ó Regan

Ir-Reġistru
Kap tar-Reġistru:
Is-Sur Peter Bonnor

Direttorat B
Direttur:
Is-Sur Gerhard Grill

Ilmenti u l-Inkjesti - Taqsima 3
Kap tat-Taqsima:
Is-Sur Lambros Papadias

Ilmenti u l-Inkjesti - Taqsima 4
Aġent Kap tat-Taqsima:
Is-Sur Bernhard Hofstötter

It-Taqsima tal-Persunal, l-Amministrazzjoni u l-Baġit
Kap tat-Taqsima:
Is-Sur Loïc Julien

Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Dejta
Is-Sinjura Rosita Agnew

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-2012

Mill-1 ta' Jannar 2000, il-baġit tal-Ombudsman kien taqsima indipendenti tal-baġit tal-Unjoni Ewropea (bħalissa t-taqsima VIII)[1]. Huwa maqsum fi tliet titoli. It-Titolu 1 jinkludi salarji, allowances u nfiq ieħor relatat mal-persunal. It-Titolu 2 ikopri bini, għamara, tagħmir u nfiq operattiv mixxellanju. It-Titolu 3 jinkludi l-infiq li jirriżulta mill-funzjonijiet ġenerali mwettqa mill-istituzzjoni.

Fl-2012, l-approprjazzjonijiet ibbaġitjati kienu jammontaw għal EUR 9 516 500.

Kontroll baġitarju

Bil-għan li jiżgura 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 tiġi vverifikata wkoll mill-Qorti Ewropea tal-Awdituri.

1. Ir-Regolament tal-Kunsill (KE, KEFA, 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.

Kooperazzjoni interistituzzjonali

Sabiex jiżgura l-aqwa użu possibbli tar-riżorsi, u sabiex jevita d-duplikazzjoni bla bżonn tal-persunal, l-Ombudsman jikkoopera ma' istituzzjonijiet oħrajn tal-UE, fejn ikun possibbli. Is-servizzi hekk ipprovduti jiġu fatturati lill-Ombudsman Ewropew. Din il-kooperazzjoni ppermettiet li jkun hemm iffrankar konsiderevoli ta' effikaċja fil-baġit tal-UE. B'mod partikolari, l-Ombudsman jikkoopera 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;
- l-Uffiċċju tal-Amministrazzjoni u l-Ħlas tal-Intitolamenti Individwali (PMO) tal-Unjoni Ewropea fir-rigward tal-pensjonijiet u ta' aspetti oħrajn relatati mat-tmiem ta' servizzi ta' uffiċjali u aġenti; u
- iċ-Ċentru tat-Traduzzjoni għall-Korpi tal-UE, li jipprovdi ħafna mit-traduzzjonijiet meħtieġa mill-Ombudsman fil-ħidma tiegħu għaċ-ċittadini.

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) għall-kejl tal-progress fil-kisba ta' dawn l-objettivi. L-Ombudsman jadotta wkoll Rapport Annwali tal-Attività (AAR). L-AAR jirrapporta dwar ir-riżultati tal-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-effikaċja 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

Dan ir-*Rapport Annwali* huwa ppubblikat fuq l-Internet fi:

http://www.ombudsman.europa.eu

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

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

© Unjoni Ewropea, 2013
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 978-92-9212-490-8 . ISSN 1725-9762 . doi:10.2869/16627 . QK-AA-13-001-MT-C

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.