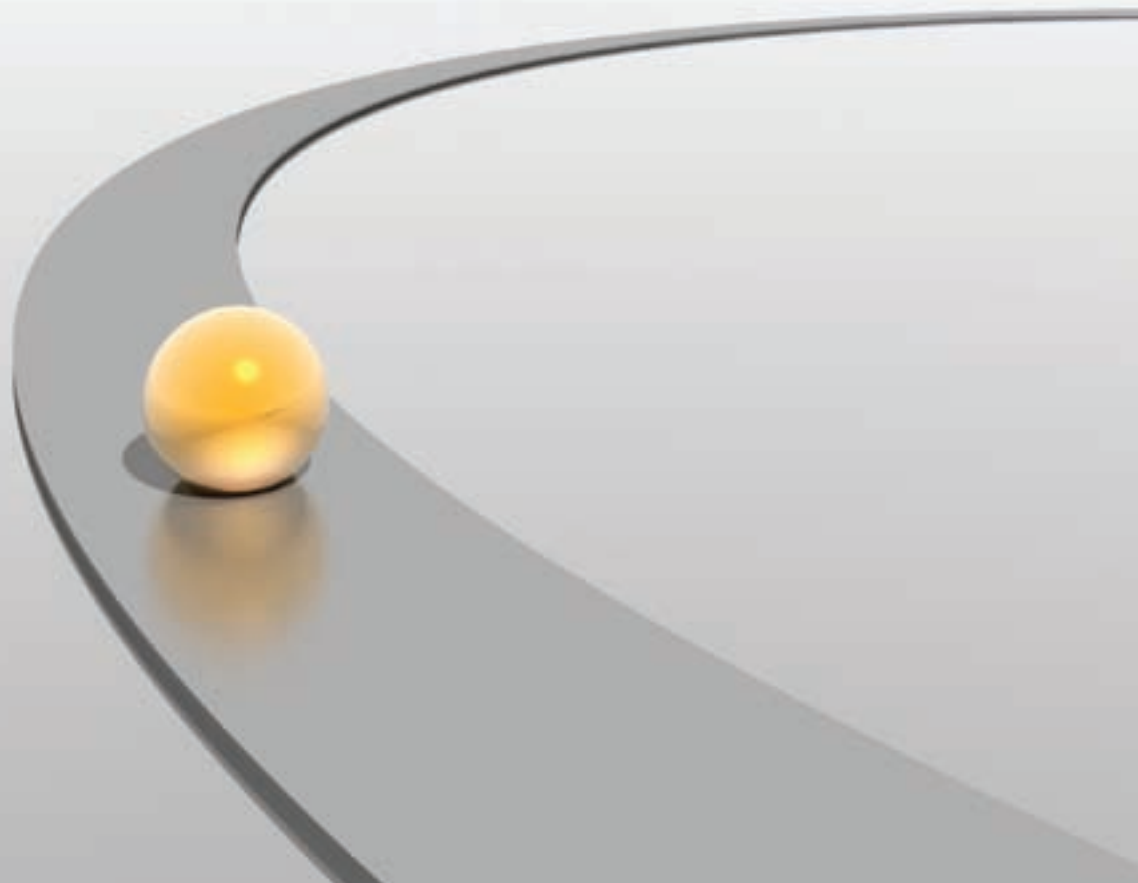


EUROPEJSKI RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



SPRAWOZDANIE ROCZNE 2007

PODSUMOWANIE I DANE STATYSTYCZNE

EUROPEJSKI RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

SPRAWOZDANIE ROCZNE 2007

PODSUMOWANIE I DANE STATYSTYCZNE

© Wspólnoty Europejskie, 2008

Powielanie do celów edukacyjnych i niekomercyjnych jest dozwolone pod warunkiem podania źródła.

ISBN 978-92-9212-143-3

DOI 10.2869/45374

Fotografia na przedniej okładce: © iStockphoto.com/Silence

Pełny tekst sprawozdania zamieszczono na witrynie internetowej pod adresem: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed In Italy

WYDRUKOWANO NA PAPIERZE BIAŁYM BEZCHLOROWYM



WPROWADZENIE

Rok 2007 był ważnym rokiem dla prawa obywateli europejskich do dobrej administracji. W dniu 12 grudnia przewodniczący trzech najważniejszych instytucji Unii Europejskiej (UE) – Parlamentu, Komisji i Rady – podpisali i ponownie ogłosili Kartę Praw Podstawowych Unii Europejskiej, pierwotnie ogłoszoną w grudniu 2000 r. Zobowiązanie do przyjęcia wiążącej prawnie Karty zawarte w Traktacie Lizbońskim odzwierciedla coraz szersze urzeczywistnianie założenia, że obywatele powinni znajdować się w centrum spraw europejskich. Z punktu widzenia Rzecznika Praw Obywatelskich Karta stanowi przełom, uznając po raz pierwszy prawo do dobrej administracji za prawo podstawowe obywateli Unii (artykuł 41).



Dobra administracja

Od czasu objęcia przez mnie urzędu w dniu 1 kwietnia 2003 r. propagowanie dobrej administracji było nadrzędnym priorytetem Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich. Bezustannie przypominam instytucjom i organom UE, że dobra administracja wymaga od urzędników służby cywilnej znacznie więcej, niż zaledwie unikania bezprawnych zachowań. Urzędnicy muszą być zorientowani na obsługę oraz dbać, by społeczeństwo było należycie traktowane i w pełni korzystało ze swoich praw.

Owo przesłanie zdaje się przynosić konkretne rezultaty. Mam przyjemność poinformować, że instytucje i organy UE ciężko pracowały w 2007 r. nad rozpatrywaniem skarg, naprawianiem niesprawiedliwości i prostowaniem błędów. W ciągu roku zaobserwowaliśmy podwojenie liczby spraw rozwiązywanych przez zainteresowane instytucje – najwięcej jak dotąd, bo aż 35 % naszych dochodzeń zostało zamkniętych zgodą zainteresowanych instytucji na rozwiązanie sprawy we własnym zakresie. Nie należy bagatelizować znaczenia tego osiągnięcia dla skarżących oraz ogólnie dla obywateli. Żywię głębokie przekonanie, że robimy spory krok na drodze do prawdziwej kultury obsługi.

Tę zmianę nastawienia potwierdza siedem spraw modelowych przytoczonych w niniejszym sprawozdaniu. Co najmniej cztery z nich dotyczą Komisji Europejskiej, która działała szybko i konstruktywnie, by uregulować wszelkie pretensje. Należy też wyróżnić Europejską Agencję Bezpieczeństwa Lotniczego, która drugi rok z rzędu dostarczyła modelową sprawę, wykazując wolę konstruktywnej współpracy z Rzecznikiem przy rozwiązywaniu problemów. Rada przeprosiła skarżącego po zwróceniu przeze mnie uwagi na kwestię językową oraz potwierdziła, iż nie zamierza dopuścić do podobnych problemów w przyszłości. Na koniec, Europejski Bank Centralny udzielił najbardziej pomocnej odpowiedzi pewnej obywatelce, podkreślając, że przywiązywał wielką wagę do wyjaśnienia podniesionych zarzutów oraz zachęcił do zadawania dalszych pytań swoim ekspertom. Zwracając uwagę na te sprawy, pragnę przedstawić wzory dobrej administracji dla wszystkich instytucji i organów UE, które powinny czerpać z nich inspirację i porównywać z własnymi praktykami. W 2008 r. wciąż będę zachęcał do szczególnej dbałości o kulturę obsługi, by móc sprostać oczekiwaniom obywateli.

Niektóre rezultaty na rzecz obywateli przedstawione w niniejszym sprawozdaniu udało się nam uzyskać bez formalnej wymiany korespondencji z instytucjami. Obecnie osiągnęliśmy stadium, na którym nasze stosunki z instytucjami pozwalają na szybkie rozwiązywanie coraz większej liczby



spraw bez potrzeby prowadzenia przewlekłych postępowań. Zaczęłem szerzej wykorzystywać bardziej nieformalne procedury w celu elastycznego rozwiązywania problemów i zamierzam dalej podążać w tym kierunku w 2008 r. Moim zdaniem oznacza to przełom dla naszej instytucji, dowodząc skali poszanowania dla urzędu Rzecznika i chęci pomocy obywatelom przez instytucje.

Problemy jednakże nie zniknęły. W roku 2007 podobnie jak w latach poprzednich 15 % spraw zamknięto uwagą krytyczną, ponieważ dane instytucje przestrzegały standardów usług należnych obywatelom. Przykładowe sprawy zamieszczono w treści sprawozdania. Materia tych spraw jest różna – od odmowy zmiany procedur rekrutacji przez instytucję ze względu na własną wygodę administracyjną po nadmierne opóźnienie postępowania o nadużycie bez podania konkretnych przyczyn tego opóźnienia. W 2008 r. znowu przedstawimy sprawozdanie z działań w następstwie uwag krytycznych w celu zapewnienia, że instytucje wyciągają z nich wnioski. Zamierzam również zbadać sposoby na poprawę zrozumiałości decyzji Rzecznika, aby zwiększyć skuteczność przekazu wytycznych dobrej administracji zarówno dla obywateli, jak i urzędników.

To jasne, że wciąż jest wiele do zrobienia w kwestii promowania zasad dobrej administracji wśród instytucji i organów UE. Aby ułatwić opracowanie przydatnych strategii w tym względzie, w listopadzie 2007 r. zorganizowałem warsztaty w Brukseli, które okazały się miejscem ożywionej wymiany poglądów na to, jak Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich może pomóc urzeczywistnić prawo do dobrej administracji. Dyskusje dostarczyły wielu stymulujących i innowacyjnych pomysłów na następne lata. Niecierpliwie oczekuję na ich realizację w praktyce dla dobra obywateli żyjących w Europie.

Lepsza komunikacja

Wprowadzenie do sprawozdania za 2006 rok zakończyłem stwierdzeniem, że przyświecają mi dwa cele: współpraca z instytucjami na rzecz dobrej administracji oraz dostosowanie działań informacyjnych tak, aby każdy, kto będzie musiał korzystać z usług Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, był prawidłowo i w pełni poinformowany jak to uczynić.

Rok 2007 był czasem przesilenia w realizacji drugiego celu. W końcu udało nam się przezwyciężyć trudności, jeżeli chodzi o odsetek dopuszczalnych skarg. Dzięki ambitnej i precyzyjnie ukierunkowanej kampanii informacyjnej nastąpił wzrost liczby dopuszczalnych skarg, zarówno w kategoriach bezwzględnych jak i względnych, w porównaniu do roku 2006. W rezultacie w ciągu całego roku wszczęto o 17 % więcej dochodzeń na podstawie otrzymanych skarg. Jednocześnie w efekcie naszych starań o poprawę informowania obywateli o tym, co Rzecznik może, a czego nie może uczynić w ich sprawach, pomoc obywateli w znajdowaniu odpowiednich sposobów zadośćuczynienia na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym była większa niż kiedykolwiek wcześniej.

Kluczowym wydarzeniem w tym względzie w 2007 r. było przyjęcie oświadczenia europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich. Celem oświadczenia jest podniesienie poziomu wiedzy o europejskim wymiarze pracy rzeczników praw obywatelskich oraz wyjaśnienie zakresu usług, jakie sieć świadczy osobom wnoszącym skargi w sprawach, w których prawem właściwym jest prawo UE. Oświadczenie jest dostępne na stronie internetowej Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich we wszystkich językach urzędowych oraz zostało przytoczone w całości w rozdziale 5 niniejszego sprawozdania. Członkowie sieci będą proaktywnie promować oświadczenie, zapewniając obywatelom rozeznanie, kto najlepiej może im pomóc w sprawach ze sfery prawa UE.

Dalsze inicjatywy w tym obszarze powinny przynieść skutki w 2008 r. W minionym roku urząd Rzecznika pracował nad interaktywnym przewodnikiem, który ukaże się w nadchodzącym roku jako część nowej witryny Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich. Funkcja ta będzie bardzo pomocna obywatelom w znalezieniu najlepszej drogi zadośćuczynienia za doznane krzywdy. Przewodnik ma sprawić, że większy odsetek skarżących zwróci się bezpośrednio do organu wyposażonego w najlepsze kompetencje do zajęcia się ich sprawami. Mam nadzieję, że miarą sukcesu przewodnika będzie dalszy spadek liczby niedopuszczalnych skarg kierowanych do Europejskiego Rzecznika.



Określenie najwłaściwszej drogi postępowania w sprawie pojawiającej się po raz pierwszy jest ważne z wielu względów. Pomaga to uniknąć frustracji obywateli dowiadujących się, że organ, do którego się zwrócili nie jest w stanie im pomóc. Oznacza to również szybsze i skuteczniejsze rozstrzygnięcie skarg, gwarantując obywatelom pełne korzystanie z praw przewidzianych regulacjami UE. Ostatnim istotnym względem jest to, że dzięki zmniejszeniu odsetka niedopuszczalnych skarg, które napływają do Rzecznika nasza instytucja będzie mogła pełniej realizować swoje podstawowe zadanie – pomoc obywatelom niezadowolonym ze sposobu, w jaki zostali potraktowani przez instytucje i organy UE. Źródłem największej satysfakcji w mojej pracy są bez wątpienia rezultaty, jakie udaje się osiągnąć niosąc pomoc tym obywatelom. W sprawozdaniu podkreślono wiele przykładów takich sukcesów w 2007 r. Cieszę się na kontynuację tej pracy na rzecz obywateli europejskich w nadchodzącym roku.

Jak często powtarzam, sprawozdanie roczne jest najważniejszą publikacją Rzecznika. Jest to relacja z prac Rzecznika dla Parlamentu Europejskiego, któremu Rzecznik zdaje sprawozdania. Służy jako zasób informacji dla instytucji i organów UE pomocny w usprawnianiu ich administracji. Umożliwia wgląd w prace Rzecznika szerokiemu gronu odbiorców chcących zapoznać się z jego działalnością, w tym ogółowi społeczeństwa, mediom, środowiskom akademickim, urzędnikom służby cywilnej i urzędom rzeczników praw obywatelskich na całym świecie. Zmiany, którym poddano sprawozdanie w ostatnich latach mają poprawić jego przystępność dla użytkownika. Nową zaletą niniejszego sprawozdania są dalsze udoskonalenia. Najbardziej widoczne są w rozdziale 5 i 6, gdzie zdecydowaliśmy się przedstawić przegląd oraz analizę działań, zamiast – jak do tej pory – zamieszczać szczegółowy wykaz wydarzeń i spotkań. Mamy nadzieję, że dzięki tym zabiegom jego lektura zyskała na atrakcyjności i przydała rzeczywistej refleksji nad wartością dodaną opisanych ważnych inicjatyw. Czekamy na Państwa opinie.

Strasburg, dnia 15 lutego 2008 r.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



PODSUMOWANIE

Trzynaste roczne sprawozdanie Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich skierowane do Parlamentu Europejskiego podsumowuje działalność Rzecznika w 2007 r. Jest to piąte sprawozdanie roczne przedstawione przez Nikiforosa DIAMANDOUROSA, który rozpoczął pracę na stanowisku Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich w dniu 1 kwietnia 2003 r.

STRUKTURA SPRAWOZDANIA

Sprawozdanie składa się z sześciu rozdziałów i czterech załączników. Rozpoczyna się od wstępu Rzecznika, w którym wymienia on najważniejsze wydarzenia minionego roku oraz określa priorytety na przyszłość. Niniejsze podsumowanie stanowi rozdział pierwszy sprawozdania.

W rozdziale drugim opisano procedury stosowane przez Rzecznika przy rozpatrywaniu skarg i prowadzeniu dochodzeń. Dokonano w nim przeglądu skarg rozpatrzonych w ciągu roku, łącznie z analizą tematyczną decyzji w sprawach zamkniętych po zakończeniu dochodzenia. Analiza ta obejmuje najważniejsze wnioski prawne i fakty zawarte w decyzjach Rzecznika w roku 2007.

Rozdział trzeci zawiera wybrane streszczenia decyzji podjętych przez Rzecznika w 2007 r., obejmujące zakres tematów i instytucji, których dotyczyły skargi, jak również dochodzenia z własnej inicjatywy. Streszczenia decyzji uporządkowano najpierw według rodzaju wniosku lub wyniku dochodzenia, a następnie według instytucji lub organu, których dotyczyły skargi. Streszczenia decyzji wynikających z dochodzeń wszczętych przez Rzecznika z własnej inicjatywy oraz przykładowe zapytanie złożone przez krajowego rzecznika praw obywatelskich omówiono w końcowej części rozdziału.

W rozdziale czwartym opisano relacje z innymi instytucjami i organami Unii Europejskiej. Na początku podkreślono znaczenie konstruktywnej współpracy Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich z innymi instytucjami i organami, a następnie wymieniono różne powiązane spotkania i imprezy, które odbyły się w ramach tej współpracy w 2007 r.

Rozdział piąty odnosi się do relacji Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich z krajowymi, regionalnymi i lokalnymi rzecznikami w Europie i poza jej granicami. Zawiera szczegółowy opis działania europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich, jak również udziału Rzecznika w seminariach, konferencjach i posiedzeniach.

Rozdział szósty dotyczy działań Rzecznika w sferze informacji i komunikacji. Rozdział ten dzieli się na sześć podrozdziałów poświęconych najważniejszym wydarzeniom roku, wizytom informacyjnym Rzecznika, konferencjom i spotkaniom z udziałem jego i pracowników Urzędu, relacjom z mediami, publikacjom oraz komunikacji internetowej.

Załącznik A zawiera dane statystyczne dotyczące działalności Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich w 2007 r. Załączniki B i C zawierają szczegółowe informacje dotyczące odpowiednio budżetu Rzecznika oraz polityki zatrudnienia. W załączniku D znajduje się spis decyzji wymienionych w rozdziale trzecim, uszeregowanych według numerów spraw, przedmiotu i rodzaju zaskarżanych przypadków niewłaściwego administrowania. Wymieniono w nim sprawy modelowe i wszystkie sprawy zamknięte uwagą krytyczną Rzecznika w 2007 r.



STRESZCZENIE

Misja Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich

Urząd Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich został utworzony na mocy Traktatu z Maastricht jako jeden z aspektów obywatelstwa Unii Europejskiej. Rzecznik Praw Obywatelskich rozpatruje skargi dotyczące przypadków niewłaściwego administrowania w działaniach instytucji i organów wspólnotowych, z wyłączeniem Trybunału Sprawiedliwości i Sądu Pierwszej Instancji wykonujących swoje funkcje sądowe. Współpracując z Parlamentem Europejskim Rzecznik Praw Obywatelskich zdefiniował „niewłaściwe administrowanie”, uwzględniając nieprzestrzeganie praw człowieka, rządów prawa i zasad dobrej administracji.

Rzecznik nie tylko odpowiada na skargi składane przez osoby fizyczne, przedsiębiorstwa i stowarzyszenia, ale również wszczyna dochodzenia z własnej inicjatywy, kontaktując się z członkami i urzędnikami instytucji i organów UE oraz wychodząc naprzeciw obywatelom, aby informować ich o przysługujących im prawach i możliwościach egzekwowania tych praw.

Skargi i dochodzenia w 2007 r.

W 2007 r. Rzecznik otrzymał 3 211 nowych skarg, w porównaniu do 3 830 skarg w 2006 r. Z drugiej strony liczba dopuszczalnych skarg zwiększyła się zarówno w kategoriach bezwzględnych, jak i względnych – z 449 (12 % wszystkich skarg) w 2006 r. do 518 (16 %) w 2007 r. W rezultacie w ciągu roku wszczęto więcej dochodzeń na podstawie otrzymanych skarg.

Łącznie 58 % wszystkich skarg złożonych do Rzecznika w 2007 r., przysłało drogą elektroniczną – pocztą elektroniczną lub za pomocą formularza skargi zamieszczonego na stronie internetowej Rzecznika. W 3 056 przypadkach skargi zostały wysłane przez indywidualnych obywateli, natomiast 155 pochodziło od stowarzyszeń lub przedsiębiorstw.

W ponad 70 % tych spraw Rzecznik Praw Obywatelskich zdołał udzielić pomocy skarżącym, otwierając dochodzenie, przekazując sprawę właściwemu organowi lub doradzając, do którego organu należy się zwrócić, aby szybko i skutecznie znaleźć rozwiązanie problemu.

Na podstawie otrzymanych skarg w minionym roku wszczęto łącznie 303 nowe dochodzenia. Ponadto Rzecznik Praw Obywatelskich wszczął sześć dochodzeń z własnej inicjatywy. W 2007 r. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich prowadził łącznie 641 dochodzeń, z których 332 stanowiło kontynuację spraw rozpoczętych w 2006 r.

Podobnie jak w latach poprzednich większość dochodzeń (tj. 413, czyli 64 % łącznej liczby) dotyczyła Komisji Europejskiej. Ponieważ Komisja jest główną instytucją wspólnotową podejmującą decyzje mające bezpośredni wpływ na obywateli, jest rzeczą naturalną, że stanowi główny obiekt ich skarg. 87 dochodzeń (14 % łącznej liczby) dotyczyło Europejskiego Urzędu Doboru Kadr (EPSO), 59 (9 %) – Parlamentu Europejskiego, 22 (3 %) – Europejskiego Urzędu ds. Zwalczenia Nadużyć Finansowych, a 8 (1 %) – Rady Unii Europejskiej.

Główne zarzuty dotyczące niewłaściwego administrowania to: brak przejrzystości, w tym odmowa udzielenia informacji (28 % spraw), niesprawiedliwe traktowanie lub nadużycie władzy (18 %), niezadowolający tryb postępowania (13 %), nieuzasadnione opóźnienie (9 %), dyskryminacja (8 %), zaniedbanie (8 %), pomyłki prawne (4 %) oraz niedopełnienie obowiązków, czyli niewypełnienie przez Komisję Europejską roli „strażnika traktatu” wobec państw członkowskich (3 %).

W 2007 r. z głównego konta poczty elektronicznej Rzecznika wysłano odpowiedzi na łącznie 7 273 wiadomości zawierające wnioski o udzielenie informacji, z czego 3 127 pozycji to były zbiorowe wiadomości wysyłane przez obywateli i skarżących, które już wpłynęły do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, a 4 146 stanowiło indywidualne wnioski o informacje.

W ciągu roku Rzecznik obsłużył ogółem 10 484 skarg i wniosków o informacje od obywateli.



Wyniki dochodzeń Rzecznika

W 2007 r. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich zamknął 348 dochodzeń. Oznacza to wzrost o 40 % w porównaniu do 2006 r. 341 z tych dochodzeń dotyczyło skarg, a 7 dochodzeń Rzecznik wszczął z własnej inicjatywy. Wyniki dochodzeń omówiono poniżej.

Sprawy, w których nie stwierdzono niewłaściwego administrowania

W 2007 r. zamknięto 95 spraw, w których nie stwierdzono niewłaściwego administrowania. Taki wynik dochodzenia nie zawsze jest negatywny dla skarżącego, który otrzymuje przynajmniej pełne wyjaśnienie ze strony danej instytucji lub organu na temat ich działania, a także poznaje pogląd Rzecznika na daną sprawę. Przykładowe sprawy, w których w 2007 r. nie stwierdzono przypadku niewłaściwego administrowania:

- Rzecznik otrzymał skargę na niesłuszne zaniechanie przez Komisję Europejską podjęcia działań wobec Irlandii w związku z ewentualnym naruszeniem przepisów dyrektywy siedliskowej UE. Skarżąca zarzucała również Komisji niepodjęcie dalszych działań w związku z zarzucanym ewentualnym naruszeniem przepisów dyrektywy w sprawie odpadów. Rzecznik stwierdził, że Komisja przedstawiła przekonujące wyjaśnienie swojej strategicznej roli we wdrażaniu tych dyrektyw. Zauważył również, że Komisja udzieliła skarżącemu użytecznej rady w tej sprawie. (3660/2004/PB)
- Jedna ze skarżących do Rzecznika zarzuciła Europejskiej Agencji Leków (EMA) między innymi brak przejrzystości i nieuzasadnione opóźnienie w odpowiedzi na zgłoszone obawy skarżącej dotyczące bezpieczeństwa jednego z antydepresantów i ryzyka samobójstwa po jego zażyciu. Mąż skarżącej popełnił samobójstwo będąc w toku leczenia tym środkiem, a skarżąca zwróciła się do Agencji z kilkoma pytaniami i wnioskami o informacje. W trakcie dochodzenia Agencja przeprosiła skarżącą za brak odpowiedzi na niektóre z pytań oraz udzieliła tych brakujących odpowiedzi. Choć samej skarżącej nie usatysfakcjonowało takie rozwiązanie, to Rzecznik uznał, że działanie Agencji usunęło obawy, które wskazał oraz, że więcej nie zachodzi niewłaściwe administrowanie. (2370/2005/OV)
- Greenpeace złożył skargę do Rzecznika zarzucając, że Komisja dopuściła się nieściśłych, wprowadzających w błąd i zniesławiających oskarżeń w związku z opublikowanym przez tę organizację pozarządową badaniem poruszającym kwestię „drzwi obrotowych” między Komisją a lobbującym przemysłem chemicznym. Dochodzenie Rzecznika wykazało, że zarzut ten nie znajduje uzasadnienia. Stwierdzając, że nie występuje przypadek niewłaściwej administracji Rzecznik jednocześnie podkreślił znaczenie przejrzystości w związku z działaniami lobbingsowymi podczas procedur legislacyjnych. (2740/2006/TN)

Nawet jeżeli Rzecznik nie stwierdza niewłaściwego administrowania, może wskazać instytucji lub organowi sposób lepszego administrowania w przyszłości. W takich przypadkach Rzecznik przedstawia dodatkową uwagę, tak jak to uczynił na przykład w następujących sprawach:

- Polska organizacja pozarządowa zajmująca się środowiskiem zarzuciła, że Europejski Bank Inwestycyjny (EIB) współfinansując projekt modernizacji dróg w Polsce postąpił sprzecznie z własną „Deklaracją środowiskową”. Rzecznik nie stwierdził przypadku niewłaściwego administrowania. Jednakże mając na względzie, że skarżący złożył równoległą skargę do polskiego rzecznika praw obywatelskich, Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich zachęcił EIB do rozważenia utworzenia kanałów komunikacyjnych i informacyjnych z właściwymi krajowymi i regionalnymi organami kontrolnymi, takimi jak rzecznicy praw obywatelskich. Organy te mogą służyć za dodatkowe źródła informacji dotyczących zgodności projektów finansowanych przez EIB z prawem krajowym lub europejskim. (1779/2006/MHZ)

Sprawy rozwiązane przez instytucje i rozwiązania polubowne

W miarę możliwości Rzecznik Praw Obywatelskich próbuje osiągnąć pozytywny wynik zadowalający zarówno dla skarżącego, jak i dla instytucji, przeciw której wniesiono skargę. Współpraca instytucji i organów wspólnotowych jest zasadniczym warunkiem osiągnięcia



takich rozwiązań, które z kolei przyczyniają się do poprawy stosunków między instytucjami a obywatelami i do unikania kosztownych i czasochłonnych sporów sądowych.

W 2007 r. 129 spraw rozwiązały same instytucje lub organy w następstwie skargi do Rzecznika. Oznacza to podwojenie liczby spraw rozwiązanych przez instytucje w 2006 r. oraz odzwierciedla wzrastającą gotowość instytucji i organów do postrzegania skarg do Rzecznika jako sposobności do naprawienia wynikłych błędów oraz współpracy z Rzecznikiem dla dobra obywateli. Wśród spraw rozwiązanych przez instytucje w 2007 r. znalazły się następujące:

- Po otrzymaniu skargi niemieckiego uniwersytetu dotyczącej sporu o płatność z Komisją w związku z projektem finansowanym ze środków programu Erasmus, Rzecznik skontaktował się z Komisją, która rozwiązała spór w ciągu dwóch tygodni. Dotychczasowe próby przekonania Komisji przez uniwersytet, że wystąpił błąd w obliczeniach były nieskuteczne. Komisja przyznała, że popełniono błąd i wypłaciła żadaną sumę 5 400 EUR wraz z odsetkami. Rzecznik pochwalił Dyrekcję Generalną ds. Edukacji i Kultury za przykładowe rozwiązanie sprawy po jego interwencji. (3495/2005/GG)
- Komisja wypłaciła zaległą sumę 88 000 EUR francuskiej firmie doradczej, która wystąpiła ze skargą, że instytucja nie zwróciła całości kwalifikowanych kosztów uczestnictwa firmy w programie Technologii Społeczeństwa Informacyjnego w Chinach. Komisja zarzucała, że skarżący zrobił błąd w zestawieniach kosztów. Po interwencji Rzecznika w sprawie Komisja zgodziła się wypłacić zaległą kwotę. (1471/2007/(CC)RT)

Jeżeli w wyniku dochodzenia stwierdza się niewłaściwe administrowanie, Rzecznik dąży w miarę możliwości do rozwiązania polubownego. W niektórych przypadkach do rozwiązania polubownego można doprowadzić, jeżeli instytucja lub organ, którego dotyczy skarga, zaproponuje skarżącemu odszkodowanie. Wszystkie takie propozycje czynione są *ex gratia*: oznacza to, że nie wiążą się z uznaniem odpowiedzialności prawnej i nie stwarzają precedensu.

W 2007 r. pięć spraw zamknięto po osiągnięciu rozwiązania polubownego. Pod koniec 2007 r. nadal rozpatrywano 31 propozycji rozwiązań polubownych. Oto przykładowe sprawy zakończone rozwiązaniem polubownym w 2007 r.:

- Komisja przyjęła przedstawioną przez Rzecznika propozycję polubownego rozwiązania i zmniejszyła żadaną kwotę zwrotu od wykonawcy uczestniczącego w projekcie w Libanie. Upřednio wpłynęła skarga od wykonawcy na niesprawiedliwe kierowanie zamówieniem. Mimo iż Rzecznik nie znalazł uzasadnienia dla wszystkich zarzutów skarżącego, to stwierdził, że decyzja Komisji dotycząca odzyskania pewnych kwot stanowi przypadek niewłaściwego administrowania. Aby przyspieszyć rozwiązanie sprawy Komisja zgodziła się ponownie zbadać akta. (2577/2004/OV)
- Po przedstawieniu przez Rzecznika propozycji polubownego rozwiązania Europejska Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego (EASA) uchyliła zaskarżoną decyzję. Przedmiotem sprawy była decyzja EASA dotycząca podstawy certyfikacji typu pewnego samolotu. Po analizie stosownych przepisów prawa Rzecznik miał wątpliwości, czy decyzja posiada wystarczającą podstawę prawną. EASA odpowiedziała, że obecnie udało się jej uzyskać informacje potrzebne do wydania certyfikatu typu i w związku z tym uchyliła zaskarżoną decyzję. (1103/2006/BU)
- Byłe Europejskie Centrum Monitorowania Rasizmu i Ksenofobii (EUMC) przyjęło propozycję polubownego rozwiązania polegającą na dostarczeniu przegranemu oferentowi pełniejszych informacji o sposobie porównania jego oferty z ofertą zwycięzcy przetargu. Skarżący zwrócił się do Rzecznika ze skargą na EUMC o nieudzielenie satysfakcjonujących odpowiedzi na pytania oraz o niestosowanie przejrzystych kryteriów. Po przeprowadzeniu dochodzenia skarżący wyraził Rzecznikowi wdzięczność za podjęte działania oraz za zapewnienie niezawodnego środka ochrony zasady przejrzystości w UE. (1858/2005/BB i 1859/2005/BB)



Uwagi krytyczne, zalecenia wstępne i sprawozdania specjalne

Jeżeli niemożliwe jest polubowne rozwiązanie lub poszukiwanie takiego rozwiązania kończy się niepowodzeniem, Rzecznik zamyka sprawę, wystosowując uwagę krytyczną do danej instytucji czy organu lub sporządzając zalecenie wstępne.

Uwagę krytyczną zwykle stosuje się wówczas, gdy i) dana instytucja nie jest w stanie wyeliminować przypadku niewłaściwego administrowania, ii) wydaje się, że nie ma ono konsekwencji ogólnych oraz iii) dalsze działania Rzecznika nie wydają się konieczne. Uwagę krytyczną sporządza się także wtedy, gdy Rzecznik uzna, że zalecenie wstępne byłoby bezcelowe lub jeśli nie uzna za stosowne przedstawiać sprawozdania specjalnego Parlamentowi w przypadku, kiedy dana instytucja lub organ nie przyjmie zalecenia wstępnego.

Uwaga krytyczna stanowi dla skarżącego potwierdzenie, że skarga jest zasadna i wskazuje danej instytucji lub organowi błędne działania celem uniknięcia w przyszłości podobnych przypadków niewłaściwego administrowania. W 2007 r. Rzecznik Praw Obywatelskich zamknął uwagą krytyczną 55 dochodzeń. Przykładowo:

- Rzecznik skrytykował Komisję za nieopublikowanie w 2006 r. wymaganego prawem sprawozdania rocznego za 2005 r. w sprawie dostępu do dokumentów Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji. Nastąpiło to w wyniku skargi złożonej przez organizację pozarządową Statewatch. Uwzględniając, że we wrześniu 2007 r. Komisja ostatecznie opublikowała przedmiotowe sprawozdanie Rzecznik zaznaczył, że terminowe publikacje sprawozdań to ważny mechanizm odpowiedzialności przed obywatelami europejskimi. (668/2007/MHZ)
- Rzecznik wystosował dwie uwagi krytyczne pod adresem Europejskiego Urzędu Doboru Kadr (EPSO) w dwóch sprawach dotyczących posługiwania się językami „nowych” państw członkowskich a językami starych państw członkowskich. Nastąpiło to w wyniku skargi dotyczącej testów rekrutacyjnych złożonej przez polskie stowarzyszenie. EPSO powiadomiło Rzecznika, że wymogi językowe w konkursach w międzyczasie uległy zmianie. (3114/2005/MHZ)
- Rzecznik skrytykował Komisję za niepodanie ważnych powodów nieudzielenia dostępu do rocznych sprawozdań finansowych, które otrzymuje ona od państw członkowskich w związku z subsydiami rolnymi. Komisja twierdziła, że sprawozdania zawierające żądane informacje zostały wprowadzone do bazy danych i nie istnieją już w odrębnej formie. Według Komisji, do uzyskania informacji, o które wystąpił skarżący, potrzebne jest nowe, kompleksowe oprogramowanie bazy danych. Mimo że zdaniem Rzecznika podejście Komisji było niezadowolające, nie podjął on dalszych działań w sprawie, skoro kwestie prawne może zbadać prawodawca wspólnotowy z perspektywy ogólnej, w kontekście zapowiadanej nowelizacji rozporządzenia 1049/2001 w sprawie dostępu do dokumentów. (1693/2005/PB)

Bardzo istotne jest, aby instytucje i organy, które otrzymały uwagi krytyczne od Rzecznika, podejmowały działania w celu rozwiązania zaległych problemów oraz zapobiegały przypadkom niewłaściwego administrowania w przyszłości. W 2007 r. Rzecznik przeprowadził badanie dalszych działań podjętych przez zainteresowane instytucje w następstwie wszystkich uwag krytycznych i dalszych uwag sformułowanych w 2006 r. Wyniki badania dostępne są na stronie internetowej Rzecznika (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Rzecznik zamierza corocznie przeprowadzać podobne badania i podawać ich wyniki do wiadomości publicznej.

W przypadkach, gdy dalsze działanie Rzecznika wydaje się konieczne, to znaczy kiedy wciąż istnieje możliwość wyeliminowania niewłaściwego administrowania przez daną instytucje lub gdy przypadek niewłaściwego administrowania jest szczególnie poważny bądź ma konsekwencje o charakterze ogólnym, Rzecznik zazwyczaj sporządza zalecenie wstępne dla danej instytucji lub organu.

W 2007 r. sporządzono osiem zaleceń wstępnych. Ponadto siedem zaleceń wstępnych z 2006 r. doprowadziło do wydania decyzji w 2007 r. Trzy sprawy zamknięto w ciągu roku od przyjęcia



przez instytucję zalecenia wstępnego. Jedna sprawa zakończyła się sprawozdaniem specjalnym dla Parlamentu Europejskiego. Pięć spraw zamknięto z innych powodów. Pod koniec 2007 r. nadal rozpatrywano osiem zaleceń wstępnych, w tym jedno przygotowane w 2004 r. i jedno w 2006 r.

Jedno z zaleceń wstępnych sporządzonych w 2007 r. dotyczyło publicznego dostępu do szczegółowych danych o płatnościach otrzymywanych przez posłów do Parlamentu Europejskiego. Skargę wniósł maltański dziennikarz, którego wniosek o udzielenie szczegółowych danych o niektórych dodatkach otrzymywanych przez posłów został odrzucony przez Parlament ze względu na ochronę danych. Szczegółowa opinia Parlamentu dotycząca zalecenia wstępnego Rzecznika w tej sprawie (3643/2005/(GK)WP) ma zostać dostarczona pod koniec lutego 2008 r. W innym zaleceniu wstępnym wydanym w 2007 r. Rzecznik wezwał Komisję do unikania w przyszłości nieuzasadnionych obostrzeń dotyczących języków urzędowych, w których można składać oferty przetargowe. (259/2005/(PB)GG). Z uwagi na to, że w końcu 2007 r. dochodzenie wciąż pozostawało otwarte, sprawy nie zamieszczono w rozdziale 3 niniejszego sprawozdania.

Przykładowe zalecenia wstępne przyjęte w 2007 r.:

- Komisja przyjęła zalecenie wstępne, w którym Rzecznik wezwał Komisję do skorygowania nieścisłych i wprowadzających w błąd informacji zawartych w ulotkach, na plakatach i w prezentacji wideo, dotyczących praw pasażerów linii lotniczych. Dwa stowarzyszenia przewoźników lotniczych zwróciły się ze skargą do Rzecznika, krytykując informacje dostarczane przez Komisję na temat praw podróżnych do odszkodowania i pomocy w razie odmowy wpuszczenia na pokład samolotu, anulowania lotów czy znacznych opóźnień. Po interwencji Rzecznika Komisja wymieniła błędne materiały informacyjne. (1475/2005/(IP)GG i 1476/2005/(BB)GG)
- Komisja przyjęła zalecenie wstępne, w którym Rzecznik wezwał Komisję do odstąpienia od żądania zwrotu kwoty świadczenia emerytalnego wypłaconego wskutek błędu już po śmierci byłego pracownika. Zalecenie wydano w wyniku skargi wniesionej przez syna zmarłego. Po ponad czterech latach od śmierci ojca Komisja zwróciła się do syna z żądaniem zwrotu 1 747 EUR. Następnie zgodziła się odstąpić od żądania zwrotu. (1617/2005/(BB)JF)

Jeżeli instytucja lub organ Wspólnoty nie udzieli zadowalającej odpowiedzi na zalecenie wstępne, Rzecznik może przesłać do Parlamentu Europejskiego sprawozdanie specjalne. Stanowi ono ostateczną broń Rzecznika i ostatni znaczący środek stosowany w danej sprawie, ponieważ przyjęcie rezolucji i skorzystanie z uprawnień Parlamentu są sprawami podlegającymi politycznej decyzji Parlamentu. Przykładowo w 2007 r.:

- Rzecznik przedłożył Parlamentowi Europejskiemu sprawozdanie specjalne krytykujące Komisję za niepodjęcie działań po otrzymaniu skargi dotyczącej europejskiej dyrektywy o czasie pracy. Ponad sześć miesięcy temu niemiecki lekarz wystąpił do Komisji o wszczęcie postępowania przeciwko Niemcom w związku z naruszeniem przepisów dyrektywy. Pomimo nacisków ze strony Rzecznika Komisja nie podjęła działań w odpowiedzi na skargę, twierdząc, że jej propozycje poprawek do dyrektywy trafiły do prawodawcy wspólnotowego. Rzecznik utrzymywał, że sprawa ta podniosła zasadniczą kwestię dotyczącą sposobu rozpatrywania skarg obywateli o naruszenie przepisów. Rzecznik zauważył, że Komisja powinna albo odrzucić skargę, albo wszcząć postępowanie. Zwykła beczynność jest niezgodna z zasadami dobrej administracji. (3453/2005/GG)

Dochodzenia z własnej inicjatywy

Rzecznik wykorzystuje swoje uprawnienia do wszczęcia dochodzenia z własnej inicjatywy w dwóch głównych przypadkach. Po pierwsze, może badać ewentualny przypadek niewłaściwego administrowania podniesiony w skardze, jeżeli skarżący jest osobą nieuprawnioną (tj. gdy skarżący nie jest ani obywatelem bądź mieszkańcem Unii, ani osobą prawną mającą statutową siedzibę w jednym z państw członkowskich). W 2007 r. wszczęto dwa takie dochodzenia z inicjatywy Rzecznika. Ponadto Rzecznik może również wykorzystać prawo do dochodzenia z własnej inicjatywy w razie problemów systemowych w instytucjach. Przykładowo:



- W grudniu 2007 r. Rzecznik wszczął z własnej inicjatywy dochodzenie w sprawie terminowości realizacji płatności przez Komisję. Zwrócił się do Komisji o dostarczenie informacji o środkach podejmowanych w celu niedopuszczenia do zwłoki w płatnościach, danych statystycznych dotyczących opóźnionych płatności oraz informacji na temat polityki Komisji dotyczącej płatności odsetek. Czynności zostały podjęte w wyniku skarg osób fizycznych, przedsiębiorstw i organizacji uczestniczących w projektach i zamówieniach finansowanych ze środków UE. (OI/5/2007/GG)

Jedno z pozostałych dochodzeń wszczętych z inicjatywy Rzecznika w 2007 r. dotyczyło testów komputerowych przeprowadzanych przez EPSO (OI/4/2007/ID), a inne zarządzania zasobami ludzkimi we Wspólnym Centrum Badawczym Komisji Europejskiej (OI/6/2007/MHZ).

W 2007 r. zamknięto następujące dochodzenia z własnej inicjatywy:

- Rzecznik Praw Obywatelskich zakończył dochodzenie w sprawie działań, które podjęła Komisja Europejska w celu zapobiegania dyskryminacji osób niepełnosprawnych w ich kontaktach z tą instytucją. Do pozytywnych działań Rzecznik zaliczył ułatwienia dostępu do informacji za pośrednictwem strony internetowej Komisji oraz polepszenie warunków rekrutacji i awansu. Rzecznik podkreślił natomiast, że należy uczynić więcej w celu uwrażliwienia personelu Komisji na potrzeby osób niepełnosprawnych. Skrytykował również nieodpowiednią sytuację w europejskich szkołach dla uczniów niepełnosprawnych. (OI/3/2003/JMA)

Sprawy modelowe jako przykłady najlepszych praktyk

Kilka wyżej wymienionych spraw ilustruje najlepsze praktyki, dlatego można je zaliczyć do „spraw modelowych” w 2007 r. Stanowią one dla innych instytucji i organów UE wzorce sposobów reagowania na kwestie podnoszone przez Rzecznika. W szczególności **Komisja** działała szybko i konstruktywnie, by uregulować kierowane przeciwko niej skargi. W sprawie **3495/2006/GG**, rozwiązała spór o płatność z niemieckim uniwersytetem w ciągu dwóch tygodni po zwróceniu jej uwagi przez Rzecznika na tę kwestię. Podobnie w sprawie **2577/2004/OV**, Komisja przyjęła propozycję polubownego rozwiązania i zmniejszyła żadaną kwotę zwrotu od wykonawcy uczestniczącego w projekcie w Libanie. W innym sporze o płatność Komisja przyjęła zalecenie wstępne, w którym Rzecznik wezwał Komisję do odstąpienia od żądania zwrotu kwoty świadczenia emerytalnego wypłaconego wskutek błędu już po śmierci byłego pracownika (**1617/2005/(BB)JF**). Komisja wykazała też wolę konstruktywnej współpracy z Rzecznikiem, przyjmując zalecenie wstępne wzywające do skorygowania nieścisłych i wprowadzających w błąd informacji zawartych w ulotkach, na plakatach i w prezentacji wideo, dotyczących praw pasażerów linii lotniczych (**1476/2005/(BB)GG**).

Spośród dalszych przykładów najlepszych praktyk można wskazać sprawę **2580/2006/TN**, w której **Rada** — po zwróceniu jej uwagi przez Rzecznika na kwestię języka irlandzkiego — przeprosiła skarżącego i potwierdziła, że uczyni wszystko, co w jej mocy, by w przyszłości nie doszło do podobnych problemów. **Europejski Bank Centralny** (EBC) udzielił najbardziej pomocnej odpowiedzi pewnej obywatelce, podkreślając, że przywiązywał wielką wagę do wyjaśnienia podniesionych zarzutów oraz zachęcił do zadawania dalszych pytań swoim ekspertom (**630/2007/WP**). Ostatnim przykładem pozytywnej reakcji instytucji i organów w 2007 r. jest sprawa **1103/2006/BU**, w której **Europejska Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego** (EASA) uchyliła zaskarżaną decyzję po przedstawieniu przez Rzecznika propozycji polubownego rozwiązania. To drugi rok z rzędu, w którym sprawa EASA znalazła się wśród modelowych spraw wymienionych w sprawozdaniu rocznym, co świadczy o woli konstruktywnej współpracy Agencji z Rzecznikiem.

Dalsza analiza

Te i inne sprawy przedstawiono w ostatniej części drugiego rozdziału sprawozdania rocznego w podziale na następujące grupy tematyczne: i) otwartość, w tym dostęp do dokumentów i informacji, a także ochrona danych; ii) Komisja jako „strażnik traktatu”; iii) przetargi, umowy i dotacje oraz iv) sprawy związane z personelem, w tym rekrutacja.



Rozdział trzeci sprawozdania zawiera streszczenia 50 spośród łącznej liczby 348 decyzji zamykających sprawy w 2007 r. Streszczenia te obrazują zakres tematów oraz instytucji, których dotyczyły dochodzenia Rzecznika oraz różne rodzaje ustaleń.

Decyzje zamykające sprawy są zazwyczaj publikowane na stronie internetowej Rzecznika (<http://www.ombudsman.europa.eu>) w języku angielskim i w języku skarżącego, jeżeli jest to inny język.

Relacje z innymi instytucjami i organami UE

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich poświęca sporo czasu na spotkania z członkami i urzędnikami instytucji i organów UE w celu promowania kultury obsługi w administracji UE. Spotkania te stanowią sposobność do wyjaśniania motywów działań Rzecznika oraz uwrażliwienia członków i urzędników na potrzebę konstruktywnego reagowania na skargi.

Spśród ważnych spotkań, które odbyły się w 2007 należy wymienić trzy wydarzenia z udziałem urzędników wszystkich szczebli służby cywilnej Komisji Europejskiej. Jako że Komisja jest instytucją, wobec której Rzecznik podejmuje najwięcej dochodzeń, szczególne znaczenie ma objęcie przez nią wiodącej roli w krzewieniu kultury obsługi obywateli oraz poszanowania ich praw. Opinie, jakie uzyskała Komisja w trakcie tych spotkań były bardzo budujące. Owe trzy spotkania zostały ułatwione dzięki Margot WALLSTRÖM, wiceprzewodniczącej Komisji odpowiedzialnej między innymi za współpracę z Rzecznikiem oraz dzięki Catherine DAY, sekretarz generalnej Komisji.

Szczególną wagę w świetle uprzywilejowanych stosunków z Parlamentem miały też spotkania z posłami oraz urzędnikami Parlamentu Europejskiego. Parlament Europejski wybiera Rzecznika, a Rzecznik ponosi odpowiedzialność przed Parlamentem.

W rozdziale 4 sprawozdania rocznego zamieszczono pełen przegląd tych spotkań. Zalicza się do nich udział Rzecznika w posiedzeniach komisji petycji, podczas których przedstawił on swoje sprawozdanie roczne i sprawozdania specjalne, wystąpienie Rzecznika przed komisją spraw konstytucyjnych w sprawie proponowanych zmian w Statucie oraz przemówienie w komisji wolności obywatelskich, sprawiedliwości i spraw wewnętrznych poświęcone nowelizacji rozporządzenia 1049/2001 w sprawie dostępu do dokumentów.

W 2007 r. Rzecznik nadal nawiązywał kontakty z innymi instytucjami i organami, odbywał spotkania z najważniejszymi przedstawicielami Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego, Europejskiego Banku Inwestycyjnego oraz Europejskiego Banku Centralnego.

Aby ułatwić informowanie personelu o aktualnych wydarzeniach w innych instytucjach i organach UE, Rzecznik odbywa w Strasburgu regularne spotkania z personelem, na które zapraszani są zewnętrzni prelegenci. W 2007 r. do Strasburga przybyli przewodniczący Trybunału Służby Cywilnej UE, Paul J. MAHONEY oraz Inspektor Ochrony Danych Peter HUSTINX, aby zaprezentować swoją pracę personelowi urzędu Rzecznika.

Współpraca z innymi rzecznikami praw obywatelskich i podobnymi organami

Wielu skarżących zwraca się do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, kiedy mają problemy z administracją krajową, regionalną lub lokalną. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich ściśle współpracuje z innymi rzecznikami w państwach członkowskich UE, co pozwala zapewnić szybkie i skuteczne rozpatrywanie skarg obywatelskich dotyczących prawa UE. Współpraca przebiega głównie pod egidą europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich. Obecnie sieć obejmuje prawie 90 urzędów w 31 krajach na poziomie krajowym i regionalnym w Unii Europejskiej, jak również na poziomie krajowym w państwach kandydujących do UE, Norwegii i Islandii.

Jednym z celów sieci jest ułatwienie szybkiego przekazywania skarg właściwym krajowym lub regionalnym rzecznikom lub podobnym organom. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich w miarę możliwości przekazuje sprawy bezpośrednio do rzeczników krajowych lub regionalnych bądź udziela skarżącemu odpowiedniej porady. W 2007 r. Rzecznik doradził 816 skarżącym, aby



zwrócili się do krajowego lub regionalnego rzecznika praw obywatelskich, a 51 skarg przekazał bezpośrednio do właściwego rzecznika.

W rozdziale 5 sprawozdania rocznego podano szczegółowe informacje o działalności sieci w 2007 r., której punktem kulminacyjnym było szóste seminarium krajowych rzeczników praw obywatelskich państw członkowskich UE i krajów kandydujących, które odbyło się w październiku w Strasburgu. Seminarium zostało zorganizowane wspólnie przez Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich i francuskiego rzecznika praw obywatelskich Jeana-Paula DELEVOYE. W spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele wszystkich 27 państw członkowskich UE, jak również dwóch z trzech krajów kandydujących, oraz przedstawiciele Norwegii i Islandii. Zgodnie z ustaleniami dokonanymi podczas piątego seminarium, do udziału w seminarium po raz pierwszy zostali zaproszeni również regionalni rzecznicy praw obywatelskich z krajów UE, w których funkcjonują, a mianowicie z Belgii, Niemiec, Hiszpanii, Włoch, Austrii i Wielkiej Brytanii¹. W 2007 r. tematem seminarium było „Ponowne spojrzenie na dobrą administrację w Unii Europejskiej”.

Podczas seminarium rzecznicy przyjęli oświadczenie, którego celem jest pomoc w informowaniu obywateli i innych użytkowników o usługach rzeczników oraz o korzyściach płynących ze zwrócenia się do członka sieci w sprawie objętej regulacjami prawa UE. Pełną treść oświadczenia zamieszczono w rozdziale 5, gdzie można również znaleźć szczegółowy wykaz dyskusji, które miały miejsce podczas seminarium.

W rozdziale 5 opisano również inne instrumenty opracowane przez sieć w celu wymiany doświadczeń i najlepszych praktyk. Biuletyn *European Ombudsmen – Newsletter* był niezwykle cennym narzędziem wymiany informacji w 2007 r. Dwa wydania, które ukazały się w kwietniu i w październiku zawierały artykuły poświęcone tematyce prymatu prawa UE nad prawem krajowym, dyskryminacji i przeszkodom w swobodnym przepływie osób, problemom w dziedzinie prawa dotyczącego środowiska, ochrony praw dzieci i osób starszych, problemom w sektorze opieki zdrowotnej oraz kwestiom prywatności i ochrony danych. W minionym roku nadal rozwijały się elektroniczne fora wymiany dokumentów i fora dyskusyjne Rzecznika umożliwiające urzędowi wymianę informacji poprzez zamieszczanie pytań i odpowiedzi. Zapoczątkowano kilka ważnych debat dotyczących tak różnorodnych zagadnień, jak dyskryminacja ze względu na wiek, ramy prawne przymusowej hospitalizacji psychiatrycznej, jakość usług publicznych, status ekspertów prawnych przy urzędzie Rzecznika oraz inicjatywy Komisji Europejskiej w celu poprawy rozpatrywania skarg o naruszenie przepisów. Ponadto nowy elektroniczny serwis informacyjny Rzecznika – *Ombudsman Daily News* – był publikowany w każdy dzień roboczy i zawierał artykuły, komunikaty prasowe oraz ogłoszenia urzędów z każdego kraju należącego do sieci.

Oprócz regularnej nieformalnej wymiany informacji poprzez sieć istnieje specjalna procedura, która pozwala krajowym lub regionalnym rzecznikom praw obywatelskich wnioskować o udzielenie pisemnych odpowiedzi na pytania dotyczące prawa UE i jego wykładni, w tym pytania związane rozpatrywaniem konkretnych spraw. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich udziela odpowiedzi bezpośrednio lub, w stosownych przypadkach, kieruje zapytanie do innej instytucji lub organu UE. W 2007 r. otrzymano trzy zapytania tego rodzaju (po jednym od krajowego, regionalnego i lokalnego rzecznika praw obywatelskich), a zamknięto trzy (w tym dwa przeniesione z 2005 r. a jedno z 2006 r.). Przykładowe zapytanie podano w końcowej części rozdziału 3.

Wizyty informacyjne składane rzecznikom praw obywatelskich w państwach członkowskich i krajach kandydujących również okazały się wysoce skuteczne pod względem rozwoju sieci i stanowiły znakomitą okazję do szerzenia wiedzy o udostępnionych przez sieć narzędziach komunikacyjnych. W 2007 r. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich złożył wizyty rzecznikom praw obywatelskich w Niemczech (marzec), Szwecji (maj), i w Belgii (listopad).

Działania Rzecznika mające na celu współpracę z innymi rzecznikami praw obywatelskich wykraczały poza działalność europejskiej sieci rzeczników. W celu promowania działalności rzeczników praw obywatelskich, omawiania stosunków międzyinstytucjonalnych i wymiany

¹ Kraje są wymienione w porządku protokolarnym UE.



najlepszych praktyk w 2007 r., N. DIAMANDOUROS uczestniczył w wielu konferencjach organizowanych przez krajowych i regionalnych rzeczników praw obywatelskich i odbył liczne spotkania z rzecznikami praw obywatelskich z UE oraz spoza Wspólnoty. Rozdział 5 zakończono przeglądem tych działań.

Działania informacyjne

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich w pełni zdaje sobie sprawę, jak istotnym zadaniem jest zapewnić, by osoby, które mogą mieć problemy z administracją UE, znały swoje prawa, w tym były świadome swego prawa do złożenia skargi. Każdego roku podejmuje się usilne starania, by dotrzeć do obywateli, przedsiębiorstw, organizacji pozarządowych i innych odpowiednich podmiotów z informacjami o działalności Rzecznika. W 2007 r. Rzecznik i jego personel odbyli ponad 130 wystąpień podczas konferencji, seminariów i spotkań. Wyżej wspomniane wizyty w Niemczech, Szwecji i Belgii stanowiły dalsze okazje do krzewienia wiedzy na temat jego roli w tych krajach.

Szczególnie ważnym punktem w 2007 r. był udział Rzecznika w wydarzeniach z okazji 50. rocznicy Traktatu Rzymskiego. Do ważnych wydarzeń należy także zaliczyć dni otwarte zorganizowane w Berlinie, Budapeszcie i Warszawie, na których pojawiły się tysiące ludzi chcących zapoznać się z działalnością UE. Jak co roku, Urząd uczestniczył także w dniach otwartych zorganizowanych przez Parlament Europejski w Strasburgu i Brukseli. Odwiedzającym rozdawano przygotowane w 26 językach materiały o pracy Rzecznika oraz różne artykuły promocyjne. Podczas wszystkich wydarzeń byli obecni pracownicy Urzędu, by odpowiadać na pytania dotyczące pracy Rzecznika.

Prowadzono również intensywną działalność medialną. W 2007 r. Rzecznik zwołał sześć konferencji prasowych i udzielił ponad 40 wywiadów dziennikarzom prasowym, radiowo-telewizyjnym i mediów elektronicznych. Wydano 17 komunikatów prasowych, które następnie przekazano dziennikarzom i zainteresowanym stronom w całej Europie. Wśród poruszonych tematów znalazły się dochodzenie Rzecznika w sprawie opóźnionych płatności, problemy w dziedzinie dostępu do dokumentów i informacji, skarga w związku z europejską dyrektywą dotyczącą czasu pracy, jak również problemy z materiałami informacyjnymi Komisji na temat praw pasażerów linii lotniczych.

W 2007 r. ukazały się liczne publikacje informujące zainteresowane podmioty oraz ogół społeczeństwa o usługach, jakie świadczy Rzecznik na rzecz obywateli i mieszkańców. Na szczególną uwagę zasługuje nowy biuletyn informacyjny dla biznesu i organizacji, zawierający zwięzłe wyjaśnienie tego, co Rzecznik może zrobić dla tych podmiotów. Biuletyn informacyjny rozpowszechniano wraz z innymi powiązаныmi materiałami w ramach kampanii mailingowej skierowanej do potencjalnych skarżących. Podczas kampanii starano się dotrzeć w szczególności do izb handlowych i kancelarii prawnych na terytorium UE – wysłano do nich ponad 5 000 spersonalizowanych przesyłek. Kampania okazała się wielkim sukcesem. W 2007 r. otrzymano wiele próśb o dodatkowe egzemplarze publikacji Rzecznika.

Witryna internetowa Rzecznika była regularnie aktualizowana – zamieszczano w niej decyzje, komunikaty prasowe oraz szczegółowe informacje na temat działalności komunikacyjnej urzędu. Powstała nowa sekcja witryny, by podkreślić rangę dochodzeń wszczynanych z inicjatywy Rzecznika.

Od 1 stycznia do 31 grudnia 2007 r. na stronie głównej Rzecznika odnotowano odwiedzin 449 418 unikalnych użytkowników. Najwyższą liczbę odsłon odnotowano na stronie internetowej w angielskiej wersji językowej, w dalszej kolejności odwiedzano strony w językach francuskim, hiszpańskim, niemieckim i włoskim. Pod względem pochodzenia geograficznego najwięcej osób odwiedzało stronę we Włoszech, a następnie w Hiszpanii, Szwecji, Wielkiej Brytanii i Niemczech. Sekcja „Linki” na stronie internetowej Rzecznika zawiera odsyłacze do stron krajowych i regionalnych rzeczników praw obywatelskich w całej Europie. W 2007 r. zanotowano ponad 82 000 odwiedzin na stronach z listy odsyłaczy, co wyraźnie wskazuje, że działalność Rzecznika w zakresie koordynacji europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich przynosi obywatelom wartość dodaną.



Zmiany wewnętrzne

W 2007 r. Rzecznik kontynuował starania, by dobrze przygotować instytucję do rozpatrywania skarg wnoszonych przez obywateli 27 państw członkowskich w 23 urzędowych językach Traktatu.

W dniu 1 lipca 2007 r. Rzecznik powołał nowego szefa departamentu prawnego, wyłonionego w drodze otwartego naboru. W celu usprawnienia kontroli jakości i podniesienia wydajności pracy departament prawny podzielono na cztery zespoły dowodzone przez kierowników zespołów. Aby usprawnić zarządzanie sprawami wdrożono nową aplikację komputerową. Wszystkie te zmiany okazały się nieocenione w podnoszeniu wydajności pracy. Wzrost liczby zamkniętych spraw o 40 % w 2007 r. dowodzi, że poczynione w ostatnich latach ulepszenia struktury i funkcjonowania działu prawnego Urzędu zaczęły odnosić rzeczywiste skutki. Przyniosą one Rzecznikowi dalsze korzyści w 2008 r.

Rok 2007 r. przyniósł także niewielką zmianę organizacyjną. Sekretariat Rzecznika zajmujący się obsługą skarg jest teraz bezpośrednio nadzorowany przez asystenta szefa departamentu prawnego. Takie rozwiązanie lepiej odzwierciedla funkcje sekretariatu, bezpośrednio związane z pracą departamentu prawnego.

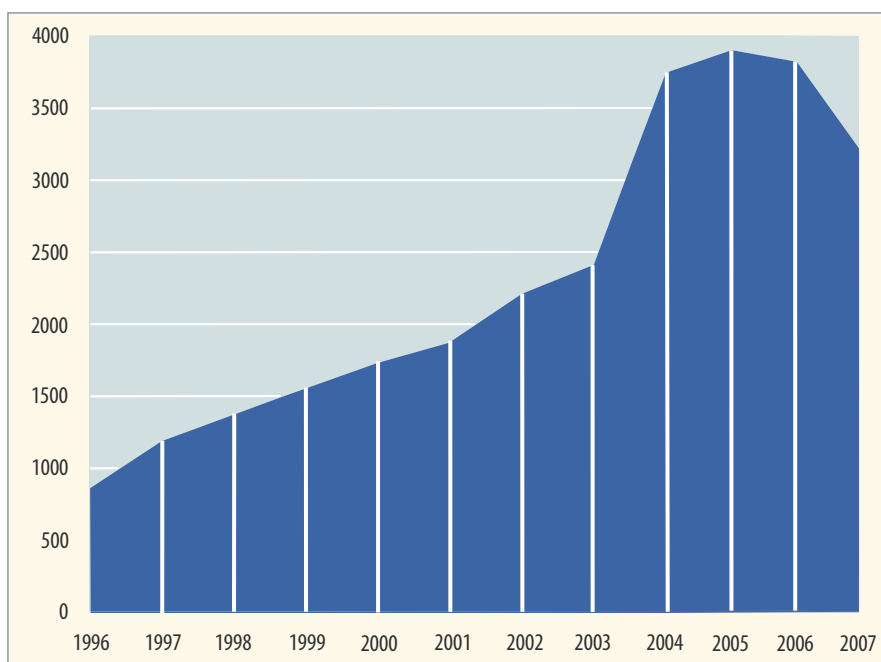
W planie zatrudnienia Rzecznika wykazano łącznie 57 stanowisk w 2007 r., tak samo jak w 2006 r. W 2008 r. nie przewiduje się wzrostu ich liczby. Środki budżetowe przyznane na 2008 r. wynoszą 8 505 770 EUR (w porównaniu do 8 152 800 EUR w 2007 r.).



DANE STATYSTYCZNE

1 SPRAWY ROZPATRYWANE W ROKU 2007

1.1	OGÓLNA LICZBA SPRAW W ROKU 2007	3 760
	– Dochodzenia niezamknięte z dniem 31.12.2006 r.	332 ¹
	– Skargi oczekujące na decyzję o dopuszczalności z dniem 31.12.2006 r.	211
	– Skargi otrzymane w roku 2007	3 211
	– Dochodzenia z własnej inicjatywy Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich	6

Liczba skarg otrzymanych w latach 1996-2007

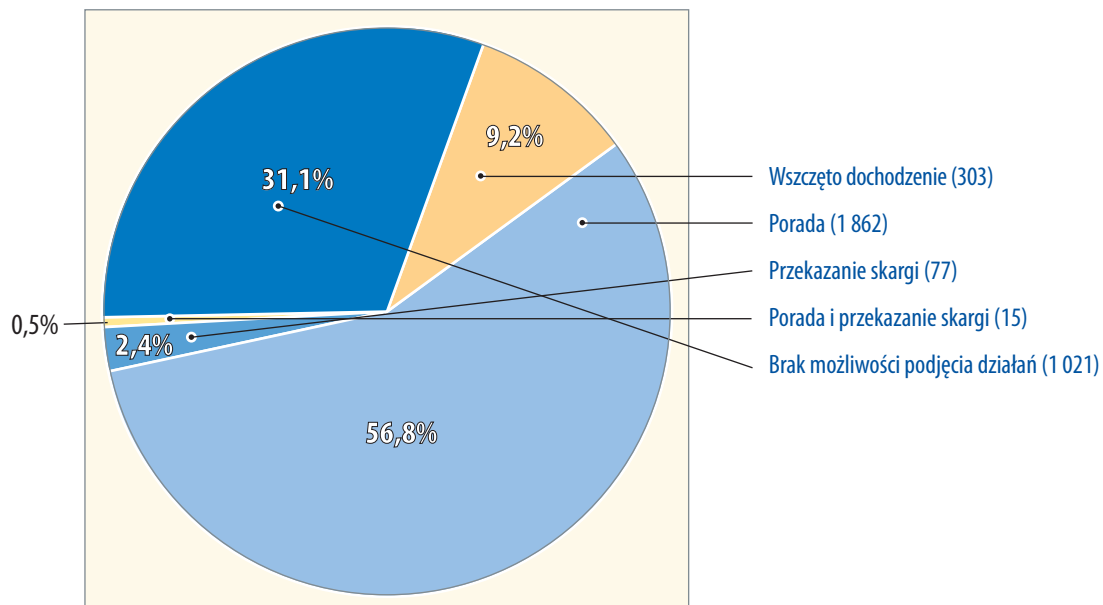
1.2	SPRAWY, W KTÓRYCH ZAKOŃCZONO PROCEDURĘ BADANIA DOPUSZCZALNOŚCI	95 %
------------	---	-------------

¹ W tym dziewięć dochodzeń wszczętych przez Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich z własnej inicjatywy i 323 dochodzenia w sprawie skarg.

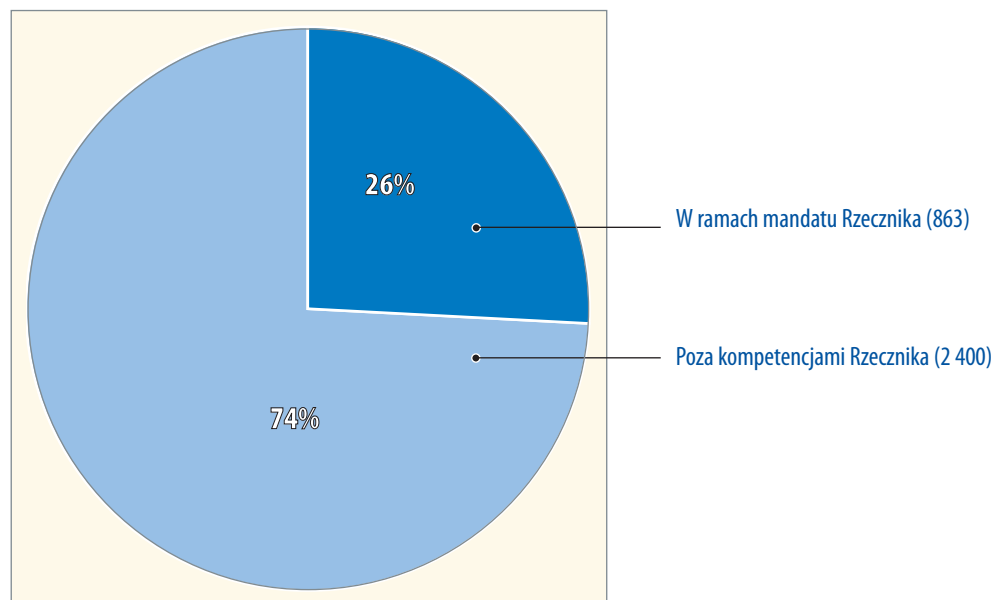


1.3 ANALIZA SKARG

Według rodzaju działań podjętych przez Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich na rzecz skarżących

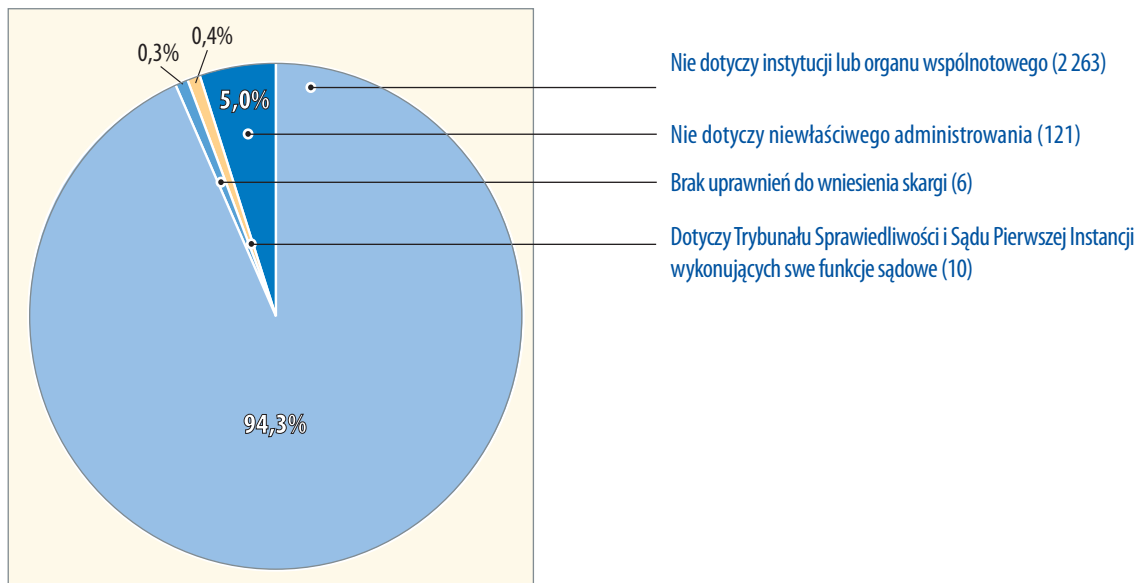


Według obszarów kompetencji Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich



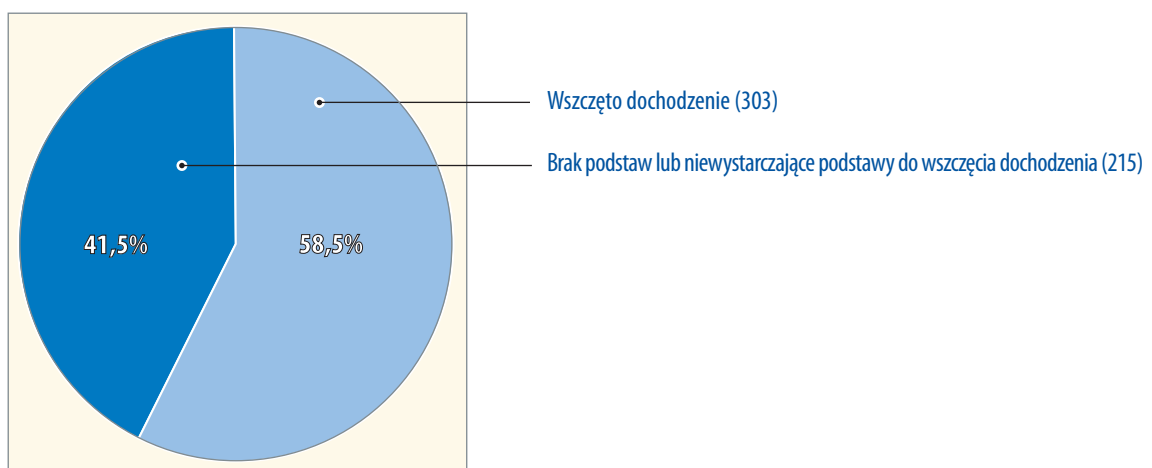


Poza kompetencjami rzecznika

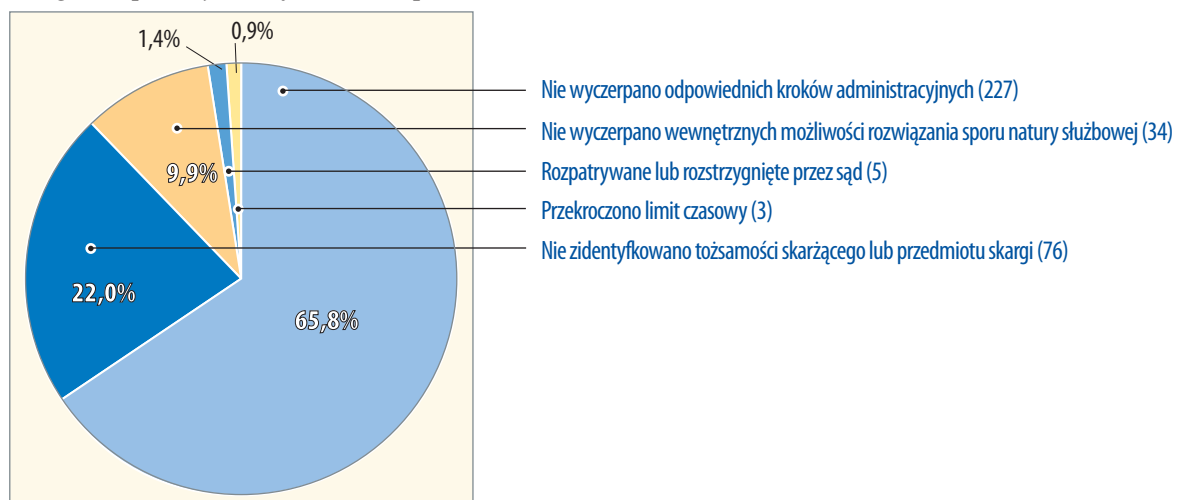


W ramach mandatu rzecznika

Skargi spełniające kryterium dopuszczalności



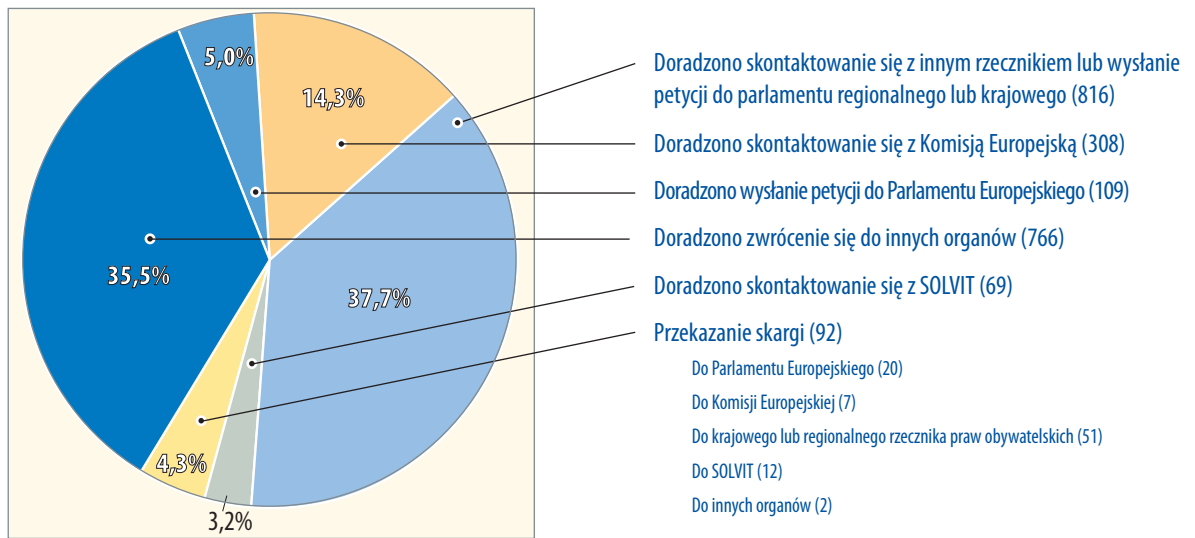
Skargi niespełniające kryterium dopuszczalności





2 PRZEKAZANIE SKARGI I UDZIELENIE PORADY

(W niektórych przypadkach udzielono więcej niż jednej porady)

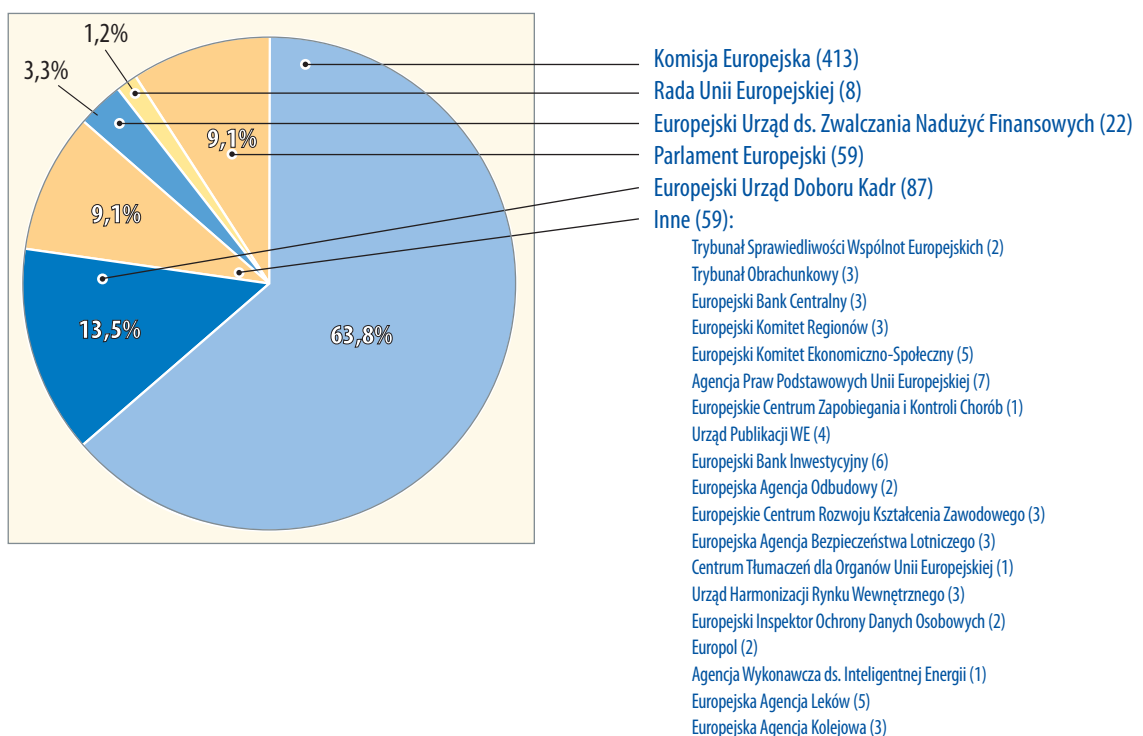


3 DOCHODZENIA PROWADZONE W 2007 R. 641

W 2007 r. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich prowadził 641 dochodzeń. Z tej liczby 309 dochodzeń, w tym sześć z własnej inicjatywy, wszczęto w 2007 r., a 332 dochodzeń, w tym dziewięciu z własnej inicjatywy, nie zamknięto na dzień 31.12.2006 r.

3.1 INSTYTUCJE I ORGANY PODLEGAJĄCE DOCHODZENIOM

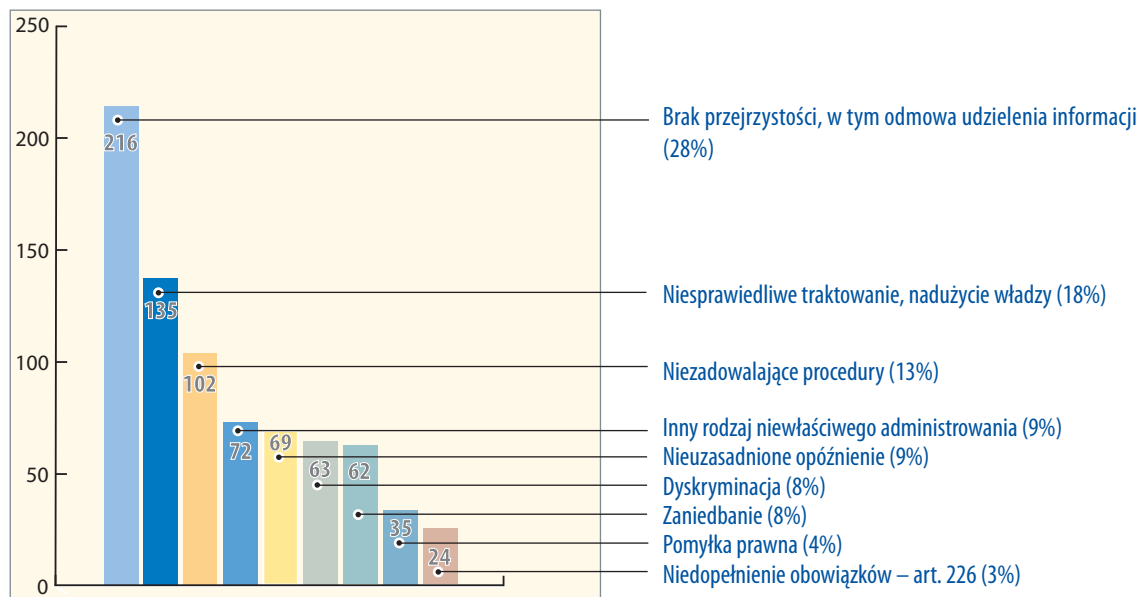
(Niektóre sprawy dotyczą dwóch lub więcej instytucji lub organów)





3.2 ZARZUTY DOTYCZĄCE NIEWŁAŚCIWEGO ADMINISTROWANIA

(W niektórych sprawach zarzuty dotyczą dwóch lub więcej rodzajów niewłaściwego administrowania)

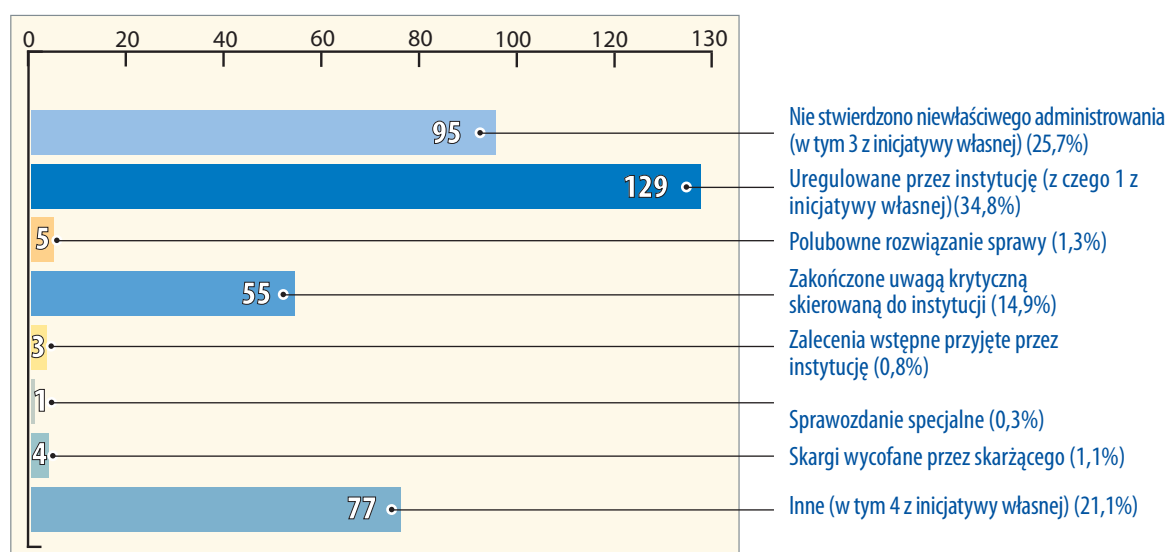


3.3 PROPOZYCJE ROZWIĄZAŃ POLUBOWNYCH, ZALECENIA WSTĘPNE I SPRAWOZDANIA SPECJALNE W 2007 R.

– Propozycje rozwiązań polubownych	30
– Zalecenia wstępne.....	8
– Sprawozdania specjalne	1

3.4 DOCHODZENIA ZAMKNIĘTE..... 348²

(Dochodzenia zamknięto z jednego lub więcej podanych poniżej powodów)



²

Z czego siedem z inicjatywy własnej Rzecznika.



4 POCHODZENIE SKARG ZAREJESTROWANYCH W 2007 R.

4.1 ŹRÓDŁA SKARG

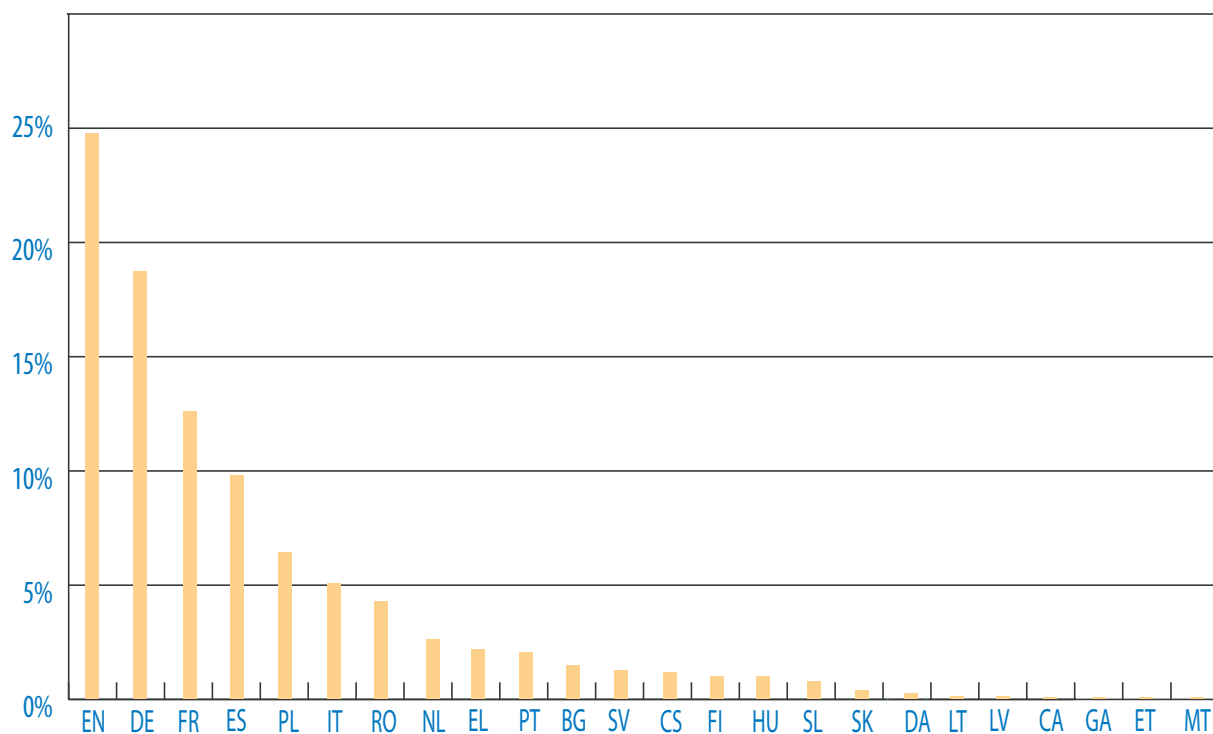


Przedsiębiorstwa i stowarzyszenia
4,8 % (155)



Pojedynczy obywatele
95,2 % (3 056)

4.2 PODZIAŁ SKARG WEDŁUG JĘZYKÓW





4.3 ANALIZA GEOGRAFICZNEGO POCHODZENIA SKARG

Kraj	Liczba skarg	% skarg	% ludności UE	Wskaźnik ¹
Luksemburg	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Cypr	46	1,4	0,2	8,9
Słowenia	39	1,2	0,4	3,0
Belgia	182	5,7	2,1	2,6
Bułgaria	91	2,8	1,6	1,8
Finlandia	62	1,9	1,1	1,8
Irlandia	43	1,3	0,9	1,5
Grecja	106	3,3	2,3	1,5
Austria	75	2,3	1,7	1,4
Portugalia	91	2,8	2,1	1,3
Hiszpania	351	10,9	9,0	1,2
Rumunia	162	5,0	4,4	1,2
Szwecja	61	1,9	1,8	1,0
Węgry	67	2,1	2,0	1,0
Niemcy	507	15,8	16,6	1,0
Czechy	59	1,8	2,1	0,9
Polska	214	6,7	7,7	0,9
Słowacja	27	0,8	1,1	0,8
Holandia	74	2,3	3,3	0,7
Francja	251	7,8	12,8	0,6
Litwa	12	0,4	0,7	0,5
Łotwa	8	0,2	0,5	0,5
Dania	18	0,6	1,1	0,5
Włochy	182	5,7	11,9	0,5
Estonia	4	0,1	0,3	0,5
Wielka Brytania	156	4,9	12,3	0,4
Inne	200	6,2		
Brak informacji	53	1,7		

¹ Wskaźnik obliczono, dzieląc odsetek skarg przez odsetek ludności. Wynik powyżej 1 świadczy o tym, że z danego kraju napływa do Rzecznika więcej skarg niż należało oczekiwać, biorąc pod uwagę liczbę ludności. Wszystkie wartości procentowe w tabeli zaokrąglono do jednego miejsca po przecinku.

KONTAKT Z EUROPEJSKIM RZECZNIKIEM PRAW OBYWATELSKICH

ADRES

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
Francja

TELEFON

+33 3 88 17 23 13

FAKS

+33 3 88 17 90 62

E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

WITRYNA INTERNETOWA

<http://www.ombudsman.europa.eu>

EUROPEJSKI RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH BADA SKARGI ZŁOŻONE NA NIEWŁAŚCIWE
ADMINISTROWANIE W INSTYTUCJACH I ORGANACH UNII EUROPEJSKIEJ



www.ombudsman.europa.eu