



Europejski Rzecznik  
Praw Obywatelskich  
**Przegląd**  
2012

PL



## Drogi Czytelniku,

Witaj w *Przeglądzie 2012* dotyczącym działalności Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, przedstawiającym najważniejsze wydarzenia ubiegłego roku oraz przybliżającym główne wyzwania i możliwości, przed którymi stanęła instytucja.

### Rekordowy rok pod względem liczby złożonych skarg i prowadzonych dochodzeń

Rok 2012 był dla Rzecznika i jego personelu szczególnie pracowity, ponieważ w roku tym odnotowano rekordową liczbę otwartych i zamkniętych dochodzeń. Liczba otwartych 465 dochodzeń oznacza 18 % wzrost w stosunku do roku 2011 (396). Liczba dochodzeń zamkniętych wzrosła o 23 % w stosunku do ubiegłego roku, osiągając nową wartość szczytową, wynoszącą 390. Ogólnie rzecz biorąc, tak samo jak w 2011 r. Rzecznik pomógł bezpośrednio ponad 22 000 osób, rozpatrując ich skargi (2 442 sprawy), odpowiadając na pytania (1 211) lub oferując porady za pośrednictwem interaktywnego przewodnika znajdującego się na naszej stronie internetowej (19 281). Zintensyfikowaliśmy nasze dążenia mające na celu dotarcie do obywateli, publikując film, który jest dostępny zarówno na naszej stronie, jak i na kanale YouTube.



© Unia Europejska

Dzięki przydatnym poradom za pośrednictwem interaktywnego przewodnika spadła liczba skarg niewchodzących w zakres kompetencji Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, wynosząc 1 720 i tym samym osiągając najniższy poziom w ostatnim dziesięcioleciu. W 2012 r. usprawniliśmy i przyspieszyliśmy również naszą procedurę rozpatrywania skarg. Tym razem również zdołaliśmy ukończyć większość dochodzeń (69 %) w ciągu jednego roku, poprawiając nieco nasz wynik z 2011 r. (66 %).

Najczęściej udzielana przez mój urząd porada, przede wszystkim za pośrednictwem interaktywnego przewodnika, polega na zaleceniu skontaktowania się z członkiem europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich. Blisko 60 % skarg rozpatrywanych w 2012 r. podlegało kompetencjom członków tej sieci. Aby zacieśnić współpracę członków sieci, zorganizowaliśmy wspólnie seminaria w Brukseli i Strasburgu, przeznaczone odpowiednio dla rzeczników regionalnych i urzędników łącznikowych z biur rzeczników krajowych.

### Dobry rok pod względem współpracy z administracją UE

W 2012 r. po raz pierwszy możemy odpowiedzieć na pytanie „na ile skuteczny jest Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich?”. W dwóch publikacjach ubiegłego roku – w opracowaniu dotyczącym działań podjętych w wyniku krytycznych i dalszych uwag Rzecznika oraz w nowym sprawozdaniu na temat dostosowania się do tych uwag – zaznaczono, że w czterech na każdych pięć przypadków instytucje UE wdrażają propozycję Rzecznika. Choć wynik ten robi wrażenie, to nadal będę zabiegał o najwyższe standardy postępowania w instytucjach unijnych, wymienione w deklaracji misji Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich rozpatruje skargi dotyczące przypadków niewłaściwego administrowania w działaniach instytucji, organów i jednostek organizacyjnych UE. Każdy obywatel UE, rezydent lub przedsiębiorstwo albo stowarzyszenie państwa członkowskiego może złożyć skargę do Rzecznika. Urząd Rzecznika służy szybkiemu, elastycznemu i nieodpłatnemu rozwiązywaniu problemów związanych z administracją UE. Więcej informacji we wszystkich urzędowych językach UE znajduje się na stronie internetowej (<http://www.ombudsman.europa.eu>), na której dostępny jest również niniejszy *Przegląd*, opis spraw wymienionych w niniejszej publikacji oraz pełne *Sprawozdanie roczne 2012* – dostępne w języku angielskim od maja 2013 r. i we wszystkich pozostałych językach urzędowych UE od lipca 2013 r.



Mając to na uwadze, Rzecznik opublikował pięć zasad służby publicznej, którymi powinni kierować się urzędnicy UE w swoim postępowaniu. Zwróciłem uwagę na te zasady podczas marcowego spotkania z dyrektorami generalnymi Komisji, szczególnie podkreślając fakt, że w czasach poważnego kryzysu, z jakim boryka się UE, zasady te mogą pomóc zwiększyć zaufanie obywateli do instytucji. Największe z dotychczasowych naszych wydarzeń z udziałem zainteresowanych stron pozwoliło obywatelom omówić z przewodniczącymi Parlamentu, z Komisją oraz Radą UE temat „Europa w kryzysie: zdobyć zaufanie obywateli”, ponownie odzwierciedlając przewodnią zasadę misji Rzecznika dotyczącą budowania zaufania w drodze dialogu Unii z obywatelami.

### Satysfakcjonujący rok w kategoriach praw obywateli

Mając na uwadze poprawę stosunków między instytucjami UE a obywatelami, podczas marcowej konferencji w Brukseli Rzecznik, przy współpracy z Siecią Badawczą ds. Prawa Administracyjnego UE (ReNEUAL), analizował możliwość przyjęcia ogólnego zbioru reguł dotyczących procedury administracyjnej, które obowiązywałyby instytucje, organy i jednostki organizacyjne UE. Z myślą o usprawnieniu naszej pracy na rzecz obywateli, Rzecznik uczestniczył w projekcie realizowanym przez Europejską Fundację Zarządzania Jakością (EFQM). Zarówno wyniki, jak i sam proces były wyjątkowo satysfakcjonujące. Dzięki pomyślnemu wdrożeniu trzech priorytetów w zakresie poprawy EFQM uznała Rzecznika za podmiot „Zaangażowany w Doskonalenie”.

Spoczywającą na Rzeczniku odpowiedzialność za prawa osób niepełnosprawnych potwierdziła Rada w swojej decyzji zatwierdzającej program ramowy UE, podjętej na mocy Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych. Rzecznik będzie prowadził prace mające na celu ochronę, propagowanie oraz monitorowanie procesu wdrażania Konwencji, współpracując przy tym z czterema innymi organami, w tym z Komisją Petycji w Parlamencie Europejskim. Oczywiście jest, że musimy wykazywać się ambicjami, aktywnością i szeroko zakrojonymi działaniami, aby zapewnić UE czołową pozycję w dążeniach do przestrzegania praw osób niepełnosprawnych, zgodnie z postanowieniami Konwencji i zapisami Karty praw podstawowych Unii Europejskiej.

Wszystkie wspomniane wyżej działania dowodzą, że na koniec 2012 r. znajdowaliśmy się na dobrej drodze do realizacji obietnic złożonych w strategii Rzecznika na lata kadencji 2009-2014. Ponieważ jednym z najważniejszych celów strategii jest zapewnienie obywatelom możliwości pełnego korzystania z przysługujących im praw, w 2013 r. – Europejskim Roku Obywateli – zamierzamy pracować na rzecz realizacji tego celu ze zdwojoną energią i entuzjazmem.

Strasburg, 31 stycznia 2013 r.

P. Nikiforos Diamandouros

## Najważniejsze sprawy z 2012 r.

Dziesięć najważniejszych spraw zamkniętych w 2012 r. ilustruje najlepsze praktyki administracyjne. Sześć spraw dotyczy przejrzystości, natomiast kolejna odnosi się do Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. Uwzględniono również sprawy dotyczące rekrutacji, poszanowania obywateli i odszkodowania.

### Przejrzystość

W sprawie 2016/2011/AN Europejski Bank Centralny (EBC) przychylił się do propozycji Rzecznika, postanawiając udzielić skarżącemu informacji, o których udostępnienie wnioskował i które dotyczyły treści pisma przesłanego przez EBC do rządu hiszpańskiego. Zamykając sprawę, Rzecznik zachęcił EBC, aby ten postrzegał przejrzystość nie tylko w kategoriach zobowiązania prawnego, ale również jako sposobność do utrwalania swojej wiarygodności w oczach obywateli.

Rzecznik z zadowoleniem przyjął połączenie ogólnych i instytucjonalnych środków, zaproponowanych w kontekście dochodzenia z własnej inicjatywy OI/3/2011/KM. Dotyczyło ono możliwości rozpatrywania ponownych wniosków przez Radę w terminie przewidzianym w rozporządzeniu nr 1049/2001 w sprawie publicznego dostępu do dokumentów.

Komisja również przedstawiła szereg środków służących lepszemu przestrzeganiu przepisów rozporządzenia nr 1049/2001, otrzymawszy od Rzecznika prośbę o wyjaśnienie kroków, jakie zamierza podjąć w związku z jego dochodzeniem w sprawie 849/2010/KM. Udostępniła też stosowne dokumenty i przeprosiła za opóźnienie. W sprawie 1161/2010/BEH Komisja ujawniła skarżącemu wszystkie dokumenty, o udostępnienie których wnioskował, przyznając się również do nieuzasadnionego opóźnienia ze swojej strony.

W sprawie 2493/2008/FOR Europejska Agencja Leków (EMA) zgodziła się podać do publicznej wiadomości sprawozdania na temat niepożądanych działań leku przeciwtrądzikowego. Sprawę takiej samej wagi EMA miała w 2011 r.

W sprawie 808/2011/MHZ Rzecznik pochwalił Radę Europejską za to, że przeprosiła obywatela, który zwrócił się do niej, wyrażając zaniepokojenie sprawą korzystania ze służbowych samochodów. Rzecznik stwierdził, że szczere przeprosiny stanowią najlepszy przykład okazywania przez administrację UE szacunku dla obywateli.

### Karta praw podstawowych Unii Europejskiej

W odpowiedzi na dochodzenie z własnej inicjatywy OI/3/2008/FOR Komisja zobowiązała się wprowadzić zmiany w stosowanym przez nią systemie wczesnego ostrzegania (SWO) – komputerowym systemie informacyjnym, którego celem jest wykrywanie „zagrożeń” dla interesów finansowych i dobrego imienia UE. Rzecznik nalegał, aby zapewniono ochronę praw osób zarejestrowanych w SWO, zwłaszcza praw podstawowych takich osób, określonych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej (na przykład prawa do bycia wysłuchanym oraz prawa dostępu do akt spraw), również przed wprowadzeniem zmian do SWO.

### Dotacje

W sprawie 53/2010/OV Komisja zgodziła się zwrócić organizacji pozarządowej kwotę 100 000 EUR w odpowiedzi na zarzut, że naruszyła zasadę uzasadnionych oczekiwań, ponieważ nie respektowała metody zgłaszania kosztów, którą z nią uzgodniono.

### Wyrazy uprzejmości

W odpowiedzi na sprawę 882/2009/VL, wszczętą wskutek znieważającej wiadomości przesłanej mężowi skarżącej w kontekście procedury odzyskania należności w związku z nadpłaconymi świadczeniami, Komisja (i) przedstawiła pismo z przeprosinami, proponując wypłatę zadośćuczynienia w kwocie 500 EUR za szkody moralne oraz (ii) zorganizowała serię wewnętrznych szkoleń, aby uwydatnić znaczenie etycznego i kulturalnego postępowania służb Komisji.

### Rekrutacja

Po interwencji Rzecznika w sprawie 371/2010/(MF)AN Komisja przyjęła nową politykę w odniesieniu do uznawania krajowych dyplomów, aby uwzględnić różne praktyki krajowe. Oświadczyła również, że skarżący kwalifikuje się do pracy na odnośnych stanowiskach.

## Ile skarg i dochodzeń?

W 2012 r. Rzecznik zarejestrował 2 442 skargi, spośród których 740 należało do jego kompetencji. Dla porównania w 2011 r. było ich 2 510, z czego 698 wchodziło w zakres jego kompetencji. Rzecznik wszczął 465 dochodzeń (w 2011 r. było ich 396) i w ciągu tego roku zakończył 390 dochodzeń (318 w 2011 r.). Rzecznik rozpatrzył ogółem 3 671 skarg i wniosków o informację (3 828 w 2011 r.).

### Jakie działania podjął Rzecznik?

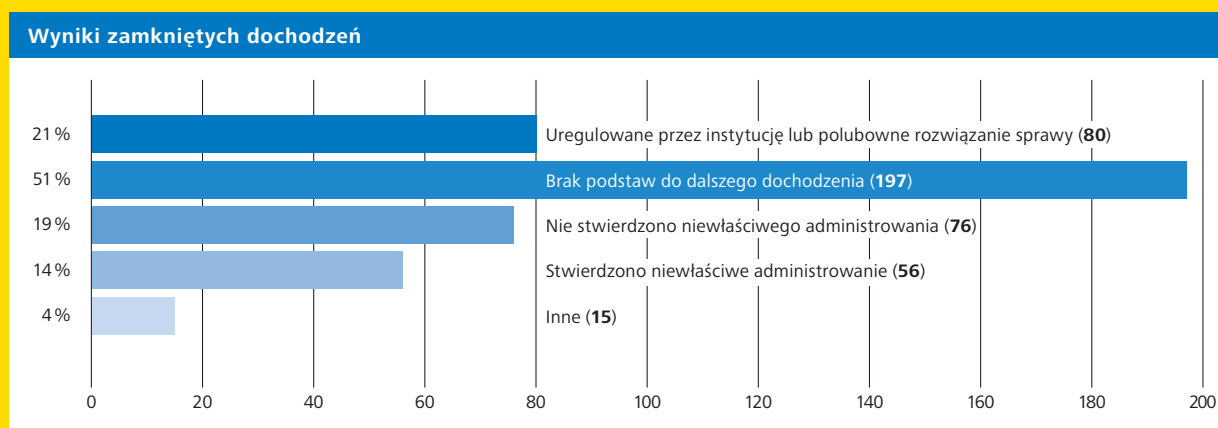
W ponad 75 % rozpatrywanych spraw (1 854)<sup>1</sup> Rzecznik zdołał udzielić pomocy skarżącym, otwierając dochodzenie, przekazując sprawę właściwemu organowi lub doradzając, do którego organu należy się zwrócić. W przypadku przekazania skarg i udzielania porad 52 %<sup>2</sup> skarżących skierowano do członka europejskiej sieci rzeczników praw obywatelskich, tj. krajowego lub regionalnego rzecznika w państwach członkowskich, lub do Komisji Petycji przy Parlamencie Europejskim. Ogółem 11 % skarżących skierowano do Komisji Europejskiej. W 43 % przypadków zachęcono ich do skontaktowania się z innymi organami, na przykład SOLVIT. Ta ogólnounijna sieć zajmuje się problemami związanymi z kwestiami transgranicznymi spowodowanymi przez niewłaściwe stosowanie prawa UE przez władze publiczne w państwach członkowskich UE.

### Źródło skarg prowadzących do dochodzeń zamkniętych w 2012 r.

Przedsiębiorstwa, stowarzyszenia i inne podmioty prawne	14,7 % (56)
Pojedynczy obywatele	85,3 % (324)

### Wyniki dochodzeń

W 89 sprawach zamkniętych w 2012 r. pozytywny wynik uzyskano, gdy dana instytucja rozwiązała sprawę samodzielnie, przyjęła rozwiązanie polubowne lub przyjęła projekt zalecenia. W 76 sprawach nie stwierdzono niewłaściwego administrowania, a w 56 sprawach stwierdzono niewłaściwe administrowanie. W 9 sprawach instytucja przyjęła częściowo lub w pełni projekt zaleceń (w porównaniu z 13 w 2011 r.), a 47 spraw zamknięto uwagami krytycznymi. W 30 sprawach Rzecznik wydał dalsze uwagi mające na celu poprawę wyników w przyszłości. W ciągu roku przedstawił Parlamentowi Europejskiemu jedno sprawozdanie specjalne.



Uwaga i: W niektórych przypadkach dochodzenie zamknięto z dwóch lub więcej przyczyn. Z tego względu suma danych wyrażonych w procentach przekracza 100%.

Uwaga ii: W jednej sprawie, w której stwierdzono niewłaściwe administrowanie, zamknięto dochodzenie zarówno krytycznymi uwagami, jak i projektem zaleceń w pełni zaakceptowanych przez instytucję.

1. Liczba ta obejmuje 95 skarg zarejestrowanych pod koniec 2011 r., które rozpatrzono w 2012 r. Nie uwzględnia 18 skarg zarejestrowanych pod koniec 2012 r., które były nadal rozpatrywane pod koniec roku w celu ustalenia właściwych działań, jakie należy podjąć.

2. Suma wartości procentowych przekracza 100 %, ponieważ w niektórych przypadkach Rzecznik udzielił skarżącemu więcej niż jednego rodzaju porady.

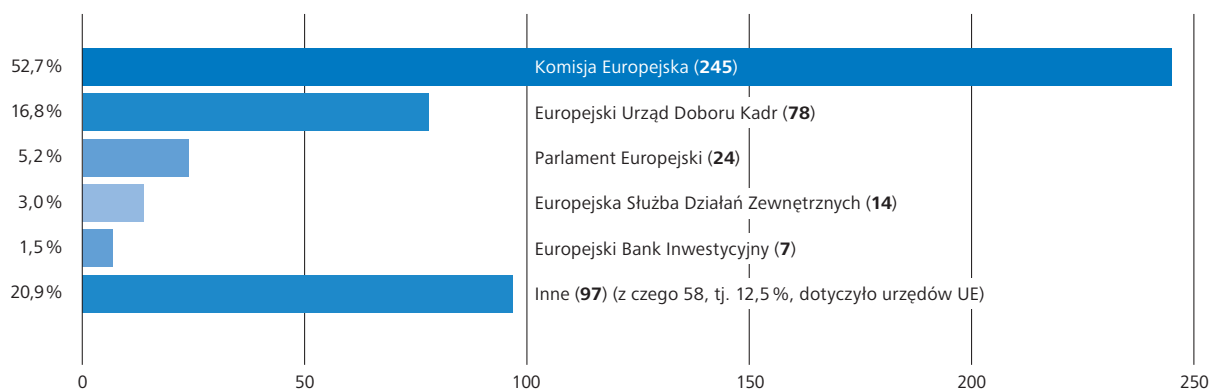
## Jakich instytucji, organów i jednostek organizacyjnych dotyczyły przeprowadzone dochodzenia?

Większość dochodzeń wszczętych w 2012 r. dotyczyła Komisji Europejskiej (245 przypadków, czyli 52,7 %). Dla porównania w 2011 r. było ich 231 (58 %). Ponieważ Komisja jest główną instytucją Unii podejmującą decyzje mające bezpośredni wpływ na obywateli, jest rzeczą naturalną, że stanowi główny obiekt ich skarg. Na drugim miejscu znalazł się Europejski Urząd Doboru Kadr z 78 dochodzeniami (42 w 2011 r.), natomiast na trzecim Parlament Europejski z 24 dochodzeniami (16 w 2011 r.).

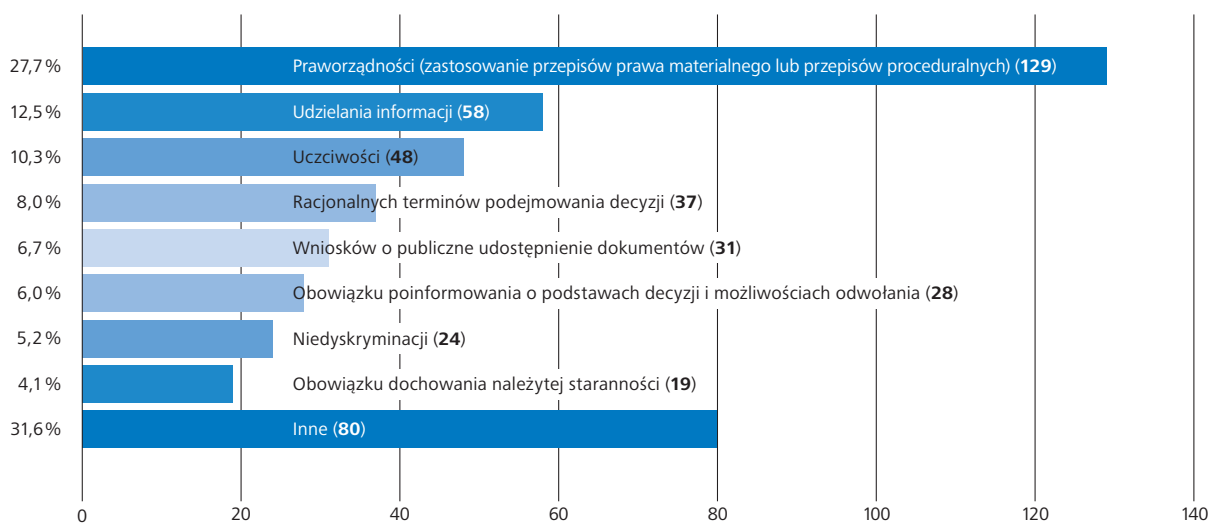
## Jakiego rodzaju niewłaściwego administrowania dotyczyły dochodzenia?

Do przypadku niewłaściwego administrowania dochodzi wtedy, gdy instytucja nie postępuje zgodnie z prawem lub zasadami dobrej administracji bądź gdy narusza prawa podstawowe. Główne zarzuty w zakresie niewłaściwego administrowania, którymi w 2012 r. zajmował się Rzecznik, dotyczyły praworządności, udzielania informacji, uczciwości oraz racjonalnych terminów podejmowania decyzji.

### Instytucje i organy, których dotyczyły dochodzenia



### Domniemane niewłaściwe administrowanie w zakresie:



Uwaga: W niektórych przypadkach w ramach tego samego dochodzenia badano zarzuty dotyczące dwóch lub więcej rodzajów domniemanego niewłaściwego administrowania. W związku z tym suma wartości procentowych wynosi ponad 100%.

## Kto wnosil skargi?

Na ponizszej mapie przedstawiono informacje, z jakich panstw pochodzily skargi zarejestrowane w 2012 r. Jak pokazuje wskaźnik skarg, liczba skarg pochodzacych z danego panstwa czlonkowskiego niekoniecznie jest wprost proporcjonalna do liczby ludnosci tego panstwa.

Państwo	Liczba skarg	Wskaźnik
Luksemburg	39	16,0
Cypr	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgia	182	3,5
Słowenia	31	3,2
Irlandia	50	2,3
Bułgaria	66	1,7
Węgry	76	1,6
Hiszpania	340	1,5
Portugalia	77	1,5
Litwa	23	1,3
Grecja	74	1,3
Łotwa	16	1,3
Słowacja	34	1,3
Dania	34	1,3
Polska	235	1,2
Austria	45	1,1
Estonia	7	1,0
Finlandia	25	0,9
Szwecja	38	0,9
Republika Czeska	42	0,8
Niemcy	273	0,7
Niderlandy	51	0,6
Rumunia	58	0,5
Zjednoczone Królestwo	162	0,5
Francja	138	0,4
Włochy	118	0,4
Inne kraje	138	0,4
Nieznane	26	

Uwaga: Wskaźnik skarg obliczono, dzieląc odsetek wszystkich skarg z każdego państwa członkowskiego przez odsetek jego ludności w stosunku do całkowitej liczby mieszkańców UE. Wskaźnik o wartości powyżej 1 świadczy o tym, że z danego państwa napływa do Rzecznika więcej skarg niż należałoby oczekiwać, biorąc pod uwagę liczbę jego ludności. Wartości procentowe zaokrąglono do jednego miejsca po przecinku.

Stosunek (% skarg / % populacji)



Aby otrzymać wersję niniejszej publikacji napisanej większą czcionką, należy skontaktować się z biurem Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich. Na żądanie udostępniona zostanie również wersja audio.

