

EURÓPAI OMBUDSMAN ÉVES JELENTÉS 2005
ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK



A 10 ÉVES FENNÁLLÁS ÜNNEPLÉSE 1995–2005

EURÓPAI OMBUDSMAN ÉVES JELENTÉS 2005
ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

A 10 ÉVES FENNÁLLÁS ÜNNEPLÉSE 1995–2005

© Európai Ombudsman, 2006.

Minden jog fenntartva.

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás megengedett, amennyiben a forrás fel van tüntetve.

A jelentés teljes szövege az alábbi internetes címen található:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/hu/default.htm>

Printed in Belgium

FEHÉR, KLÓRMENTES PAPÍRRRA NYOMTATVA

BEVEZETÉS

Az Európai Ombudsman intézménye 2005-ben fennállásának tizedik évfordulóját ünnepelte. Ez a fontos pillanat lehetőséget adott arra, hogy kritikai áttekintést készítsünk az első tíz év eredményeiről, és legfontosabb partnereinkkel együttműködve optimális cselekvési tervet vázoljunk fel a jövőre nézve. Az általunk szervezett eseménysorozat révén betekintést nyertünk abba, hogy mi az, ami máris jól működik, és milyen további lépéseket lehetne még tenni az Európai Unió (EU) intézményeivel és szerveivel, az Ombudsmanok közösségével, illetve a panaszosokkal és általában véve az állampolgárokkal való kapcsolatainkban. Mielőtt azonban mélységében vizsgálánk a felmerült különféle ötleteket, hadd szenteljek először néhány gondolatot az intézmény elmúlt tíz évben folytatott munkájának.



Az 1995 szeptembere óta eltelt időben az Európai Ombudsman több mint 20 000 panaszbeadvánnyal foglalkozott, és megszámlálhatatlanul sok polgárnak segített tájékoztatás iránti kéréseik megválaszolásával. Amikor leköszönt hivataláról, elődöm, az első Európai Ombudsman, Jacob SÖDERMAN fontos eredményként emelte ki az EU intézményeinek és szerveinek nagyfokú együttműködő-készségét a polgárok panaszainak közös megoldásában. A munkaerő-felvételi korhatárok eltörlésétől kezdve a késedelmes kifizetések területén elért javulásig, a dokumentumokhoz való jobb hozzáféréstől az EU Alapjogi Chartájának fokozódó tiszteletben tartásáig hosszasan sorolhatnánk azokat a területeket, ahol az EU intézményei és szervei tanúbizonyságát adták annak, hogy a polgároknak nyújtott szolgáltatások javítása érdekében készek együttműködni az Ombudsmannal. A felsoroltakért és még számtalan más eredményért uniós polgárként mindannyian múlhatatlan hálaival tartozunk Jacob SÖDERMAN úrnak.

Az Unió igazgatásának jobbá tétele érdekében folytatott munka mellett az Európai Ombudsman intézménye Unió-szerte komoly erőfeszítéseket tesz a nemzeti, regionális és helyi Ombudsmanokkal való kapcsolatok kialakításáért, így kívánva biztosítani, hogy a polgárok és lakosok EU-jog szerinti jogai valósággá váljanak, az alapvető jogokat is beleértve. Ez az együttműködés túlnyomórészt az Ombudsmanok európai hálózatának égisze alatt zajlik, amely az elmúlt évtized során a polgárok panaszainak azonnali és hatékony kezelésében felbecsülhetetlen értékű mechanizmussá nőtte ki magát. A 2005. évben lehetőséget kaptunk a hálózat 1996-os strasbourgi alapítása óta elért vívmányainak számba vételére és a közös utunk irányának kijelölésére.

Az Ombudsman 1995 szeptembere óta fáradhatatlanul dolgozik azon, hogy a polgárokhoz elérve tudatosítsa bennük a jogaikat, különös tekintettel a panaszhoz és a jogorvoslathoz való jogaikra. E kezdeményezések sikerét bizonyítja az a tény, hogy ma már havi 300-nál is több panaszbeadványt nyújtanak be az Ombudsmanhoz, és a 2005. évben minden korábbinál magasabb volt a beérkezett panaszok száma.

Az Ombudsman kapcsolatai az EU intézményeivel és szerveivel

Természetesen sokkal jobb lenne, ha a polgároknak soha nem kellene az Európai Ombudsmanhoz fordulniuk, és panaszukat a beadványukban érintett igazgatás a lehető legkorábbi szakaszban megoldaná. A polgároknak ugyanis mindegy, hogy ki oldja meg a problémáikat. Sok esetben pusztán magyarázatot, indoklást, bocsánatkérést vagy tanácsot szeretnének hallani, és ennek valójában éppen az érintett igazgatás tudna a legkönnyebben eleget tenni.

Ha a polgárok szükségét érzik a panasznak, a problémára a lehető leggyorsabb és leghatékonyabb megoldást szeretnék kapni. Meggyőződésem, hogy az adott igazgatás által javasolt rendezés



gyorsabb és végső soron minden tekintetben kielégítőbb, hiszen ilyen esetben az intézmény saját sikerének tudhatja be a probléma megoldását, ami a panaszos szemében növeli legitimitását, és minden érintett számára kedvező kimenetelt eredményez. Úgy is mondhatnám, hogy egy közhatalóság polgárközpontúságát alapvetően minősíti, ahogyan a hozzá intézett panaszokra reagál. Ez volt az egyik legfontosabb üzenet, amelyet a tizedik évforduló alkalmából az EU intézményeivel és szerveivel együtt szervezett különféle eseményeken keresztül közvetíteni szerettem volna.

A polgárokkal való kapcsolat javításából az EU valamennyi intézménye és szerve kiveheti a maga részét. Legyen az akár a szerződéses problémák megoldása, a dokumentumokhoz való hozzáférés biztosítása vagy éppen egy jelölt elutasítására adott magyarázat, a panaszokból mindannyian csak tanulhatunk arról, hogy hogyan újíthatnánk jobb szolgáltatásokat. A folyamat végeredményeképpen pedig az intézményekkel valamilyen szakaszban kapcsolatba kerülő személyek mindegyike profitál az Ombudsman munkájából, nemcsak a panaszosok.

A panaszok gyakran komolyabb, összetettebb vagy szisztematikus problémák jelei. Az Ombudsman egyik feladata, hogy ezeket felismerje, és a megoldásukra kínálkozó lehetőségeket népszerűsítse. Az Ombudsman ilyenformán nemcsak külső ellenőrző mechanizmusként szolgál, de egyben hasznos forrás is a vezetők számára, aki azáltal képes az igazgatást jobb teljesítményhez hozzásegíteni, hogy a figyelmet a fejlesztésre szoruló területekre irányítja.

Ezzel összefüggésben a helyes hivatali magatartás európai kódexe ugyancsak felbecsülhetetlenül értékes eszköz. Az Európai Parlament által 2001-ben jóváhagyott kódex elmagyarázza a polgároknak, hogy milyen jogos elvárásaik lehetnek az európai igazgatással szemben. A köztisztviselők számára szintén hasznos útmutatással szolgál, ösztönözve őket az ügyvitel legmagasabb szintjének elérésére. A kódex új kiadása 2005-ben 24 nyelven jelent meg. Európa-szerte és az EU határain túl több mint 100 000 példányt osztottak szét. Válaszul a nemzeti közigazgatások és helyi hatóságok, az iskolák és az egyetemek, a képzési központok és a könyvtárak a polgárokkal együtt további példányok terjesztését kérték. A kódex tehát igazi európai sikertörténet. A kódexet Portugáliától Olaszorszáig, Vallóniától Görögorszáig, Romániától Horvátorszáig mindenhol beillesztették a nemzeti, regionális és helyi közigazgatás működésébe. Tekintettel arra a tényre, hogy az európai kódexet a kormányzatok ilyen széles köre tűzte a zászlajára, kitartóan remélem, hogy – talán kormányközi megállapodás formájában – azt az EU valamennyi intézménye és szerve elfogadja. Ezzel kapcsolatban 2005 során rendkívül pozitív párbeszédet folytattam az Európai Bizottság elnökével, José Manuel BARROSO úrral, illetve Margot WALLSTRÖM és Siim KALLAS alelnökökkel, ezért határozottan bízom benne, hogy felgyorsíthatjuk ennek a projektnek a megvalósulását. Ezzel félreérthetetlen jelét adhatnánk annak a közös elhatározásunknak, hogy az elkövetkező években együtt dolgozzunk a polgárokért.

2005-ben kifejezetten biztató mozzanatként értékeltem azt a Bizottság által elfogadott közleményt, amelyben új belső eljárást vezettek be az Ombudsman vizsgálatainak megválaszolására. Ez a közlemény előírja, hogy a biztosok vállaljanak határozott politikai tulajdonosi szerepet minden egyes esetben, meghagyva mindemellett a Főtitkár értékes szerepét. Nagy örömmel fogadtam ezt az új eljárást, amelynek célja – az én értelmezésem szerint – a Bizottság válaszai következetességének és minőségének javítása, valamint az Ombudsman ajánlásai és észrevételei azonnali nyomon követésének biztosítása. Mivel a Bizottság intézménye váltja ki az Ombudsman vizsgálatainak körülbelül 70%-át, létfontosságú, hogy vezető szerepet vállaljon a hivatali visszacsúszások kezelésében és a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra népszerűsítésében. Ez az éves jelentés számos olyan eset példáját mutatja be, amikor a Bizottság készségesen és konstruktívan reagált az általam figyelmébe ajánlott problémák megoldása érdekében.

Együttműködés az Ombudsmanok európai hálózatával

Az Európai Ombudsman az Ombudsmanok európai hálózatán keresztül az első évektől fogva szorosan együttműködik nemzeti, regionális és helyi szinten dolgozó kollégáival. A hálózat központi célja ma ugyanolyan érvényes és fontos, mint a kezdetekkor volt: ma is azért dolgozik, hogy élő valósággá tegye a polgárokat és a lakosokat az EU joga szerint megillető jogokat.

Az EU jogának végrehajtása nagymértékben a tagállamok közigazgatásainak felelőssége. A gyakorlatban ezért az EU-jog szerinti jogok tiszteletben tartása nagymértékben függ mindennapi

munkájuk minőségétől, valamint attól, hogy felügyeleti szerveiknek, az Ombudsmant is beleértve, mennyire sikerül előmozdítaniuk a színvonalas igazgatást és szükség esetén hatékony jogorvoslatot biztosítaniuk. Ez még inkább fontossá válik azon tény fényében, hogy a különféle tagállami igazgatások és az EU intézményei közötti együttműködés hatókörét és intenzitását tekintve egyaránt erősödik. A jogok védelme és a hatékony jogorvoslat biztosítása érdekében az igazgatások közötti együttműködést össze kell egyeztetni az Ombudsmanok közötti együttműködéssel.

Mindezeket szem előtt tartva 2005-ben felmértem, hogy hogyan lehetne még inkább biztosítani és előmozdítani az Ombudsmanok szerepét a kialakulóban lévő európai jogi és politikai kultúrában. Azzal érveltem, hogy ehhez a hálózatnak jobban érzékelhetővé kell tennie mind a polgárok, mind az Unió valamennyi szintjén dolgozó politikai döntéshozók számára azt a hozzáadott értéket, amelyet az együttműködés a polgárok számára megteremt. Ez utóbbit illetően még mindig sok munka vár ránk. Meggyőző érvelést kell még kidolgoznunk arra nézve, hogy a sokféleség miatt ne legyen akadálya az Ombudsmanok teljes körű figyelembevételének abban a nagyszámú európai politikai fejlesztésben, amelyeken a tagállami igazgatások és az EU intézményei és szervei oly kitarthatóan dolgoznak.

Annak jegyében, hogy együttműködésünk nyilvános ismertségét világosabb alapokra helyezzem, bejelentettem, hogy hivatalom erőforrásokat kíván mozgósítani a célból, hogy az internetet nagyobb mértékben használjuk mind a nyilvánossággal folytatott, mind a belső kommunikáció során. A tervek szerint az Európai Ombudsman honlapjára felteszünk egy „Ki tud nekem segíteni?” című interaktív útmutatót, amely a polgárokat elvezeti a megfelelő Ombudsmanhoz, akár európai, akár regionális vagy nemzeti szinten. Az elkövetkező két évben a hálózat keretében ugyancsak nagy erővel fogunk dolgozni egy olyan nyilatkozat megfogalmazásán, amely elmagyarázza a polgároknak, hogy mire számíthatnak, ha a hálózaton belül egy Ombudsmanhoz fordulnak. A nyilatkozat elfogadására esetleg a nemzeti Ombudsmanok 2007-ben Strasbourghban megrendezendő hatodik szemináriumán kerülhetne sor. Miközben tökéletesen tisztában vagyok azzal, hogy egy ilyen nyilatkozatot rendkívül gondosan kell megfogalmazni, meggyőződésem, hogy az Ombudsmanok szerepéről és munkájáról szóló közös ismereteink elég szilárd alapot kínálnak ahhoz, hogy a nyilatkozat megfogalmazása az általam javasolt határidőn belül reális célkitűzés legyen. Egy ilyen nyilatkozat nemcsak azon polgárok számára lenne igen értékes, akik esetleg egy saját tagállamukon kívüli Ombudsman szolgáltatáira vannak utalva, de az Ombudsmanoknak a politikai döntéshozókkal fennálló kollektív, illetve egyéni kapcsolataiban is fontos hivatkozási pontként szolgálhatna. Maga a megfogalmazás folyamata pedig garantáltan előmozdítja és elmélyíti a kölcsönös tanulási lehetőségeinket, és ezáltal önmagában is értékes lesz. Ez a gyakorlat mindenképpen csak erősítheti a mostanáig kialakult együttműködést.

Az Ombudsman kapcsolatai az állampolgárokkal és az esetleges panaszosokkal

Az Európai Ombudsman arra irányuló törekvései, hogy az EU intézményeivel és szerveivel, illetve az Unió-szerte dolgozó Ombudsmanokkal szoros együttműködést folytasson, azt az átfogó célt szolgálják, hogy a polgárok számára optimális szolgáltatást biztosíthasson. 2005-ben az Unió polgárainak lehető legjobb kiszolgálása érdekében a tizedik évfordulóra rendezett ünnepség keretében különféle eseményeket szerveztünk a média, az NGO-k, az érdekcsoportok, a regionális és helyi képviselői hivatalok, illetve általában a polgárok számára. Úgy éreztük, hogy számos témát érdemes alaposabban körüljárni, mivel ez az elkövetkező években valószínűleg segítségünkre lesz az Ombudsmannál tett panaszhoz való jog szélesebb körű megismertetésében, azzal a végső céllal, hogy az EU igazgatásának működését – mindannyiunk érdekében – jobbra telessük.

El kellett ismernünk, hogy még sok a tennivaló a megfelelő információk megfelelő emberekhez való eljuttatásával kapcsolatban. Az Európai Ombudsman a tudatosság fokozását tekintve két alapvető kihívással néz szembe: sokan nem tudják, hogy mi is az az Ombudsman, és sokan nem ismerik az EU működését sem. Az általunk készített tájékoztató anyagoknak ezzel a két kérdéssel minden esetben foglalkozniuk kell, mégpedig világos, lényegre törő megfogalmazásban. Az Ombudsmannak emellett meg kell erősítenie internetes jelenlétét is. Közelebb kell jutnunk a potenciális panaszosokhoz: az EU intézményeinek szisztematikusan fel kell világosítaniuk a velük kapcsolatba lépőket a panaszhoz való jogukról.

Hasonlóképpen fontos, hogy az Ombudsman azt az üzenetet közvetítse, miszerint a panasztétel nagyon egyszerű eljárás. Az Ombudsman viszonylag gyors, egyben ingyenes és rugalmas szolgáltatást nyújt. Azok számára, akik a negatív következményektől való félelmükben nem tesznek panaszt az intézmények ellen, továbbra is le kell szögezni, hogy az Ombudsmannál tett panaszhoz való jogukkal élő személyekkel szemben a hátrányos bánásmód kísérlete vagy az azzal való fenyegetés önmagában is hivatali visszasságot képez. Az EU intézményeinek és szerveinek meg kell tenniük a szükséges lépéseket, hogy biztosítsák, hogy tisztviselőik ezzel tisztában vannak és ennek megfelelően járnak el.

Következtetések

Az Európai Unió nehéz időszakot él át. Franciaország és Hollandia polgárai az Európai Alkotmány ratifikálása ellen szavaztak, az európai választásokon egyre alacsonyabb részvételi arányokat mérnek, az Uniónak pedig változatlanul küzdenie kell a róla kialakult közkeletű kép ellen, amely szerint az Unió a bürokrácia távoli, a politikai elit által felépített fellegvára. Az Eurobarometer egyik felmérése nemrégiben azt állapította meg, hogy a lakosságnak mindössze 38%-a érzi úgy, hogy „az ő szava is számít az EU-ban”.

Az Európai Ombudsman intézményét azért hozták létre, hogy segítségével az Unió közelebb kerüljön a polgárokhoz, és az EU igazgatása is „emberi arcot” nyerjen. Az intézmény egyik alapvető jellemzője, hogy az Ombudsman fizikailag egy személy, aki személyesen kommunikál a levélben hozzá forduló polgárokkal, felülvizsgálja az ügyüket, és igyekszik megoldást találni panaszukra. E „mikrokommunikációk” mindegyike hozzájárul ahhoz, hogy az EU igazgatása emberibbé váljon és közelebb kerüljön a polgárhoz. Az Ombudsman meghatározó szerepet játszik a polgárok és az intézmények közötti bizalom felépítésében. Ő az, aki elő tudja segíteni a két oldal közötti, építő jellegű párbeszédet.

Amint az egyik panaszos írta: „Számomra ez az eset végül lezárult, és most remélem, hogy új fejezetet nyithatok tevékenységeimet illetően, mivel ezek szorosan kötődnek Európához. Szeretnék köszönetet mondani Önnek a segítőkész közvetítésért. Az Ön intézménye nagyon fontos fórum, hiszen lehetővé teszi a polgárok számára az európai intézményekkel kapcsolatban felmerülő kényes problémáik békés megoldását.”

Az Ombudsman egymaga nem tudná ellátni ezt a feladatot. Az első osztályú igazgatás biztosítása olyan feladat, amelyet az EU intézményeivel és szerveivel karöltve kell megoldanunk. Az ígéretek betartása, a megfelelő jogorvoslati mechanizmusok biztosítása, a hibákból származó tanulságok levonása, a nyitott, a nyilvánosság vizsgálatának teret adó működés – mind-mind fontos eszközök a bizalom felépítéséhez a polgárok körében. Az Ombudsmannak nemzeti, regionális és helyi szinteken dolgozó kollégáival ugyancsak összehangolt, szisztematikus együttműködést kell folytatnia, így biztosítva a polgárok jogainak teljes körű tiszteletben tartását az Unió egész területén. Végezetül pedig kitartóan kell keresnie a kapcsolatot a polgárokkal és a potenciális panaszosokkal, hogy megismerjék az általa nyújtott szolgáltatást.

Európai Ombudsmanként az első évtized vívmányaira építve azon fogok dolgozni, hogy intézményi feladatomat valóra váltsam, és miközben közelebb viszem az Uniót saját polgáraihoz, az EU igazgatásának is segíték „emberi arcot” öltetni.

Strasbourg, 2006. február 14.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ÖSSZEFOGLALÓ

Az Európai Ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizenegyedik éves jelentése az Ombudsman 2005. évi tevékenységéről számol be. Ez a jelentés a P. Nikiforos DIAMANDOUROS – aki mint Ombudsman a tevékenységét 2003. április 1-jén kezdte meg – által beterjesztett harmadik éves jelentés.

A JELENTÉS FELÉPÍTÉSE

A jelentés hat fejezetből és öt mellékletből áll. A jelentés az Ombudsman személyes bevezetőjével kezdődik, melyben áttekinti az év legfontosabb eseményeit és eredményeit, valamint kifejti az elkövetkező évekre vonatkozó elképzeléseit. Ez az összefoglaló képezi az első fejezetet.

A 2. fejezet arról számol be, hogy az Ombudsman milyen eljárást követ a panaszbeadványok elemzése és a vizsgálatok lefolytatása során. Kiemeli a fontos új fejleményeket és áttekintést ad az év folyamán benyújtott panaszokról, beleértve egy tematikus elemzést a vizsgálatokat követően lezárt esetek eredményeiről. Ez az elemzés a legfontosabb jogi és ténymegállapításokról szól, melyeket az Ombudsman 2005. évi határozatai tartalmaztak.

A 3. fejezet ezen határozatok összefoglalóiból tartalmaz válogatást, bemutatva a panaszokkal és a hivatalból indított vizsgálatokkal érintett témák és intézmények körét. Tartalmazza a 2. fejezet tematikus elemzésében említett összes határozat összefoglalóját. A panaszokkal kapcsolatos határozatok összefoglalói először a ténymegállapítások és az eredmények típusai szerint, majd az érintett intézmény vagy szerv szerint vannak csoportosítva. A hivatalból indított vizsgálatok határozatainak összefoglalói a fejezet végén találhatók.

A 4. fejezet az Európai Unió más intézményeivel és szerveivel fenntartott kapcsolatokkal foglalkozik. A fejezet az Ombudsmannak az intézményekkel és szervekkel fennálló konstruktív munkakapcsolatai értékének ismertetésével kezdődik, majd felsorolja azon különféle találkozókat és eseményeket, melyek ebben a vonatkozásban történtek 2005-ben.

Az 5. fejezet az Európai Ombudsmannak az európai és Európán kívüli nemzeti, regionális és helyi Ombudsmanok közösségével fenntartott kapcsolatairól számol be. Részletesen leírja az Ombudsmanok európai hálózatának tevékenységeit és beszámol az Ombudsman szemináriumokon, konferenciákon és találkozókra való részvételéről.

A 6. fejezet áttekintést ad az Ombudsman kommunikációs tevékenységéről. A hat részre osztott fejezet beszámol az év legfontosabb eseményeiről, az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásairól, a konferenciákról és találkozókról, melyekben az Ombudsman és munkatársai részt vettek, a médiakapcsolatokról, a kiadványokról és az on-line kommunikációról.

Az A melléklet az Európai Ombudsman 2005-ben végzett munkájával kapcsolatos statisztikákat tartalmazza. A B és C melléklet az Ombudsman költségvetését, illetve személyzetét mutatja be. A D melléklet az ügyek iktatószáma, a témakör és az állítólagos hivatali visszasság típusa szerint csoportosítja a 3. fejezetben tárgyalt határozatokat. Az E melléklet az Európai Ombudsman megválasztására szolgáló eljárást mutatja be, valamint áttekintést ad DIAMANDOUROS úr 2005. januári újraválasztásáról.



KIVONAT

Az Európai Ombudsman feladata

Az Európai Ombudsman hivatalát az európai uniós polgárság részeként hozta létre a Maastrichti Szerződés. Az Ombudsman a közösségi intézmények és szervek tevékenysége – kivéve a Bíróság és az Elsőfokú Bíróság igazságszolgáltatási tevékenységének ellátása – során felmerülő hivatali visszasságokkal kapcsolatos beadványokat vizsgálja. Az Ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszasság” fogalmát, hogy az magában foglalja az emberi jogok, a jogállamiság és a helyes igazgatás elveinek betartását.

A magánszemélyektől, cégektől és szervezetektől érkező panaszbeadványok kivizsgálása mellett az Ombudsman hivatalból is indít vizsgálatokat, és mindent megtesz annak érdekében, hogy a polgárok értesüljenek jogaikról és azok gyakorlásának mikéntjéről.

Panaszbeadványok és vizsgálatok 2005-ben

2005 során az Ombudsmanhoz 3 920 panaszbeadvány érkezett, ami a 2004-es évhez képest 5%-os növekedést jelent¹. 2005-ben a panaszokból rekordmennyiségű, 59% elektronikus formában érkezett az Ombudsmanhoz e-mailben vagy az Ombudsman honlapján található panasztételi űrlap kitöltése útján. A panaszbeadványokkal 3 705 esetben közvetlenül az állampolgárok éltek, szervezetektől vagy cégektől pedig 215 panasz érkezett.

Az eseteknek több mint 75%-ában az Ombudsman segíteni tudott a panaszosnak az esettel kapcsolatos vizsgálat indításával, annak az illetékes szervhez való továbbításával, vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében. Panaszbeadványok alapján összesen 338 új vizsgálat indult az év folyamán (beleértve egy közös vizsgálatot, amely 389 egyéni panasszal foglalkozott). Az Ombudsman ezenkívül öt vizsgálatot hivatalból indított el.

Az Európai Ombudsman 2005-ben összesen 627 vizsgálatot foglalkozott, amelyek közül 284 esetet 2004-ből hozott át.

A korábbi évekhez hasonlóan a legtöbb vizsgálat az Európai Bizottsággal foglalkozott (az összes 68%-a). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, mely a polgárokra közvetlen hatással lévő határozatokat hoz, nem rendkívüli, hogy a polgárok panaszainak is elsődleges tárgya. A vizsgálat 73 esetben az Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatalával (EPSO) foglalkozott, 58 esetben az Európai Parlamenttel, 14 esetben pedig az Európai Unió Tanácsával.

A feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (188 eset), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (132 eset), hátrányos megkülönböztetés (103 eset), nem kielégítő eljárás (78 eset), elkerülhető késedelem (73 eset), hanyagság (44 eset), kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (37 eset) és jogi hiba (29 eset).

Összesen 3 269 különböző tájékoztatást kérő e-mail érkezett, szemben a 2004-es 3 200-zal, illetve a 2003-as 2 000-rel.

Az Ombudsman vizsgálatainak eredménye

2005-ben az Ombudsman 312 vizsgálatot zárt le, amelyek közül 302 panasz kivizsgálás volt, tíz esetben pedig hivatalból indult vizsgálat. A ténymegállapítások a következők:

¹ Meg kell jegyezni, hogy e panaszok közül 335 ugyanarra a tárgyra vonatkozott, ezért azokat egy közös vizsgálat tárgyalta (a 3452/2004/JMA és más esetekről szóló összefoglalót lásd a „Nem történt hivatali visszasság” részben).

*Nem történt hivatali visszásság*

114 esetben az Ombudsman vizsgálata nem tárt fel hivatali visszásságot. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert legalább részletes magyarázatot kap az érintett intézmény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban, vagy elnézést kérnek tőle. Például:

- Az Európai Bizottság megmagyarázta azon döntésének indoklását, miszerint nem indít vizsgálatot a spanyol hatóságok ellen a szexuális irányultságon alapuló feltételezett megkülönböztetés miatt. Állítása szerint a panaszosok – egy spanyol és egy argentin állampolgár – által tapasztalt egyedi probléma kívül esik a közösségi jog hatályán. A Bizottság arra vonatkozó javaslatával összhangban, hogy nemzeti szinten keressenek jogorvoslatot, a panaszosok panaszbeadvánnyal fordultak a spanyol Ombudsmanhoz. (1687/2003/JMA)
- Az Európai Állampolgárok Egyesületének (ECAS) panasa nyomán az Ombudsman megállapította, hogy a strukturális alapok jövőjéről az érdekelt felekkel folytatandó konzultációra vonatkozó bizottsági minimumszabályok kellően világosak, és – a szóban forgó esetben – a Bizottság be is tartotta őket. Nem zárta ki ugyanakkor azt, hogy a minimumszabályokat világosabban is meg lehetne fogalmazni, illetve hogy a konzultációval szemben egyes esetekben talán az összes ágazatra kiterjedő, holisztikusabb hozzáállás lenne helyénvaló, és tájékoztatta az ECAS-t arról a lehetőségéről, hogy tegyen ilyen irányú javaslatokat a Bizottságnak. (948/2004/OV)
- A könyvek közkönyvtárakból történő ingyenes kölcsönzésével kapcsolatos Ombudsmani vizsgálat segített tisztázni mind a Bizottság azon határozatának okát, hogy jogsértési eljárást indít Spanyolország ellen, mind a vonatkozó közösségi irányelv helyes végrehajtásának lehetőségeit, anélkül hogy az említett ingyenes kölcsönzés veszélybe kerülne. Az Ombudsman 389 panaszbeadvány alapján járt el, amelyek azt állították, hogy a Bizottság határozata a Spanyolország elleni kereset indításáról aláassa a közkönyvtárak mint alapvető közszolgálati intézmények létét, és ilyenformán ellentétes a polgároknak a kultúrához való hozzáférésre vonatkozó, alapvető jogával. A vizsgálat akkor zárult le, amikor az Ombudsmant tájékoztatták, hogy a Bizottság az Európai Bíróság elé terjesztette az ügyet. (3452/2004/JMA és mások)

Még ha az Ombudsman nem is állapít meg hivatali visszásságot, az érintett intézmény vagy szerv számára felvethet egy lehetőséget az ügyintézése minőségének jövőbeni javítása érdekében. Ilyen esetekben az Ombudsman további észrevételt tesz, mint ahogy például a következő esetekben is történt:

- Az Ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság vizsgálja felül a telefonnaplókra vonatkozó belső szabályait az ajánlati felhívások keretében. Erre egy, a bizottsági szolgálatok, illetve a panaszos szempontjából rivális ajánlattevő közötti telefonbeszélgetés korrektségét eldöntő vizsgálat után került sor. Az Ombudsman nem talált bizonyítékot az inkorrektiségre, de megjegyezte, hogy a Bizottság könnyebben tudna foglalkozni a panaszos aggályaival, ha írásos feljegyzést tudna készíteni a szóban forgó telefonbeszélgetésről. (1808/2004/JMA)
- Miután kivizsgálta az azzal kapcsolatos panaszokat, miszerint a Bizottság és a Tanács a brüsszeli főépületek közelében nem biztosít elegendő számú parkolóhelyet a fogyatékkal élők számára, az Ombudsman üdvözölte az érintettek részéről a belga hatóságokhoz intézett, további parkolóhelyek iránti kérést, egyben kérte, hogy rendszeresen tájékoztassák ennek eredményeiről. Emellett felszólította a Tanácsot, hogy gondolja át azt az elvét, hogy biztonsági okokból korlátozza a fogyatékkal élők hozzáférését saját parkolóhelyeihez, és ebben a tekintetben a Bizottság példájának követését javasolta. (2415/2003/JMA és 237/2004/JMA)
- Az Ombudsman a polgárokkal való kapcsolat hatékonyságának és átláthatóságának fokozása érdekében kijelentette, hogy a Bizottság egyértelművé tehetné az EU pénzügyi támogatásának felhasználásával kapcsolatos panaszok kezelésére szolgáló eljárásait. Ezt megelőzően azt vizsgálta meg, hogy a Bizottság hogyan kezelt egy panaszt, amelyet a madridi regionális hatóságok által csökkentett támogatás miatt emeltek. Az Ombudsman vizsgálatának következtében a



Bizottság egyetértett a panaszos tájékoztatásával, elismerte késlekedését az esetével kapcsolatos tájékoztatását illetően, és ezért elnézést kért. (274/2004/JMA)

- Az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) beleegyezett, hogy jövőbeni versenyfelhívásaiban pontosítja, hogy (i) az előzetes felvételi tesztre szóló meghívás nem jelenti azt, hogy a jelölt alkalmasságát teljes mértékben ellenőrizték, és (ii) az utóbb alkalmatlannak talált jelöltek írásbeli tesztjét nem osztályozzák. Erre az Ombudsman további észrevétele nyomán került sor, egy magyar állampolgártól érkezett panasz vizsgálata fényében, aki a fordítói asszisztenseknek meghirdetett nyílt versenyvizsgára jelentkezett. Az Ombudsman úgy vélte, hogy ezen információ feltüntetése segítene elkerülni a félreértéseket és javítani a jelöltekkel való kapcsolatot. (839/2004/MHZ)

Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások

Amikor csak lehetséges, az Ombudsman igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára is megelégedést nyújtó eredményre jutni. A Közösség intézményeinek és szerveinek együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyek viszont segítenek javítani az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatokat, és elkerülhetővé tehetik, hogy drága és időigényes pereskedésre legyen szükség.

2005-ben 89 esetet zárt le maga az érintett intézmény vagy szerv az Ombudsmanhoz érkező panasz után. Ezek közé tartoznak az alábbiak:

- A Bizottság rendezte egy német tudományos folyóirattal fennálló késedelmes kifizetési ügyét, megmagyarázta a késedelem okait és a kamatfizetésbe is beleegyezett. Megerősítette, hogy időközben intézkedett a szakértők részére történő kifizetések meggyorsítása érdekében. A panaszos ezt követően megjegyezte, hogy a legutolsó szerződése esetében már 30 napon belül kifizették. (1266/2005/MF)
- A Tanács segített az Ombudsmannak egy ügy rendezésében, amely a szarajevói Európai Unió Rendőri Missziójánál (EUPM) dolgozó civil informatikai szakértő szerződésének felmondásához kapcsolódott. Az ügy eredményeként az EUPM hajlandó volt kifizetni a panaszosnak a szerződése rendes lejártáig járó munkabérét. A panaszos azon követelésével kapcsolatban, hogy a Tanács tisztázza minden ellene szóló állítás alól, az Ombudsman kijelentette, hogy az előző ügyében az Ombudsman által tett megállapítást a panaszos joggal tekintheti a neve tisztázásának, mivel az említett esetben az Ombudsman megerősítette, hogy a panaszos védelemhez való jogát nem tartották tiszteletben. (471/2004/OV)
- A Bizottság közreadott két levelet, amelyet egy jogsértési eljárás keretében az Egyesült Királyság hatóságainak küldött, valamint az Egyesült Királyság választ, és elnézést kért az említett dokumentumok iránti kérelem kezelésében támadt indokolatlan késedelemért. A további vizsgálatokat követően a Bizottság abba is beleegyezett, hogy a panaszosoknak hozzáférést adjon ahhoz a három CD-ROM-hoz, amelyek az Egyesült Királyság hatóságai által az eset alátámasztására a Bizottsághoz elküldött információkat tartalmazzák. A jogsértési eljárás arról szólt, hogy az Egyesült Királyság hatóságai állítólag nem követték a közösségi jogot a panaszosok otthonai közelében található nagy hulladéklerakóval kapcsolatban. (3381/2004/TN)

Amikor az Ombudsman hivatali visszasságot talál, minden lehetséges esetben megpróbál békés megoldásra jutni. Néha békés megoldás születhet azáltal, hogy az adott intézmény vagy szerv jóvátételt ajánl fel a panaszosnak. Bármely ilyen ajánlat *ex gratia* történik: vagyis jogi felelősség elismerése és precedens teremtése nélkül.

2005-ben 22 békés megoldásra született javaslat. Hét esetet 2005-ben lezártak azután, hogy békés megoldás született (ebből egy esetben az előterjesztés 2004-ben történt). 2005 végén 18 békés megoldásra irányuló előterjesztés még mindig vizsgálati szakaszban volt, beleértve azt a két esetet is, amelyekben az Ombudsman a 2004-ben előterjesztett javaslatok korábbi visszautasításának felülvizsgálására kérte a Bizottságot. A 2005-ben született békés megoldások között szerepeltek a következők:

- A Bizottság beleegyezett egy 596 EUR összegű jóvátétel kifizetésébe egy panaszos részére, akinek az ügyét nem időben és nem megfelelő módon kezelték. Elismerte, hogy a panaszosnak számos félreértés és adminisztratív hiba következtében nem fizettek időre. Hozzáátette, hogy az Ombudsman által felismert elemek némelyike és az eset kivételes körülményei együttesen vezettek ahhoz, hogy a panaszosnak 596 EUR összegű jóvátételt javasoljon. Ez az összeg megfelel a függőben lévő kifizetés esedékes kamatainak. (1772/2004/GG)
- A 2004. júniusi európai választásokhoz kapcsolódó finnországi parlamenti tájékoztató kampány Ombudsmani vizsgálatát követően az intézmény megígérte, hogy Helsinkiben található tájékoztatási irodája gondoskodni fog arról, hogy a jövőben még nagyobb figyelmet fordítsanak a nyelvek használatára. A finnországi svéd közösség amiatt tett panaszt, hogy a tájékoztatási kampány keretében használt plakátokat csak finn nyelven jelentették meg. A Parlament elismerte a kampány hiányosságait, valamint azt a tény, hogy a finn lakosságon belül a svéd nyelvűek aránya nem releváns szempont a svéd nyelv státusát tekintve az EU hivatalos nyelveként, illetve a finn alkotmány szerint. (1737/2004/TN)
- A Bizottság beleegyezett abba, hogy a megbékélés szellemében 1 000 EUR összeget fizet egy portugál állampolgárnak, miután elismerte, hogy tehetett volna megfelelő intézkedéseket annak érdekében, hogy még a tényleges munkába állása előtt tájékoztassa a panaszost arról, hogy munkáját nem kezdheti meg. A panaszos állítása szerint a Bizottság tisztességtelenül járt el, mivel csak munkába állása után döntötte el, hogy nem dolgozhat telefonos ügyfélszolgálati munkatárként. A panaszos kifogásolta a Bizottság által idézett szabályokat is, amelyek alapján alkalmatlannak találták az ügyfélszolgálati munkára. A Bizottság nem értett egyet az Ombudsman azon véleményével, hogy a szóban forgó szabályok alkalmazása a panaszos esetére hivatali visszásság lehetett a részéről. (1336/2003/IP)

Kritikai észrevételek, ajánlástervezetek és külön jelentések

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, az Ombudsman kritikai észrevétellel vagy ajánlástervezettel is lezárhatja az ügyet.

Az Ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha az érintett intézménynek már nem áll módjában a hivatali visszásságot megváltoztatni, vagy a hivatali visszásság nem jár általános következményekkel, ezért az Ombudsman részéről további intézkedésre nincs szükség. A kritikai észrevétel megerősíti a panaszos számára, hogy panasza indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek vagy szervnek, hogy mit tett helytelenül, ezzel elősegítve, hogy a jövőben elkerüljék a hivatali visszásságokat. 2005-ben az Ombudsman 29 kritikai észrevételt tett. Például:

- Az Ombudsman bírálta a Tanácsot amiatt, hogy egy dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelemmel nem a megfelelő gondossággal foglalkozott. Ezt vizsgálat előzte meg, amely azt tárta fel, hogy – ellentétben a Tanács első válaszával a panaszos felé a vonatkozó dokumentumok számát illetően – valójában számos további dokumentum létezett. Az Ombudsman vizsgálatának eredményeként a panaszos a további dokumentumokhoz is hozzáférést nyert. Mivel a Tanács ezen a területen új belső szabályokat vezetett be, az Ombudsman kijelentette: bízik benne, hogy a jelenlegi esetben felismert problémákhoz hasonló a jövőben többé nem fordul elő. (1875/2005/GG)
- Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért késedelmesen fizetett a Galilei projektben alvállalkozóként közreműködő egyik német kisvállalkozás részére. Ez a vizsgálat általánosabb problémát tárt fel, nevezetesen azt, hogy a vonatkozó szerződéses keret nem követelte meg, és nem is bátorította a fővállalkozókat arra, hogy az alvállalkozó nevében kamatot követeljenek a Bizottság részéről történő késedelmes kifizetés esetén. Az Ombudsman ezért azt javasolta, hogy a Bizottság mérlegelje szabványos szerződéseinek módosítását, hogy az ilyen esetekben a kamatfizetés automatikus legyen. A Bizottság megerősítette, hogy – amennyire a Közösség pénzügyi érdekeivel és a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összeegyeztethető – a jövőben



kötendő szabványos szerződésekben törekedni fog a kis- és középvállalkozások érdekeinek figyelembevételére. (530/2004/GG)

- Az Ombudsman bírálta az OLAF-ot egy német tisztviselő által egy közösségi szervnél zajló feltételezett törvényteleniségekről hozzá benyújtott információ kezelését illetően. A panaszos állítása szerint nem kapott információt az OLAF-tól arra vonatkozóan, hogy ésszerűen mennyi időt tartanak szükségesnek a panasz kivizsgálásához. Az Ombudsman megállapította, hogy a szabályok szerint az OLAF köteles tájékoztatni az informátorait arról, hogy várhatóan mennyi időn belül tudja befejezni a vizsgálatot. (140/2004/PB)

Fontos, hogy az intézmények és szervek figyelembe vegyék az Ombudsman kritikai észrevételeit, és megtegyék a megfelelő lépéseket a fennálló problémák megoldása és a hivatali visszasságok elkerülése érdekében. 2005-ben a Bizottság 18 kritikai észrevétellel kapcsolatos tevékenységéről tájékoztatta az Ombudsmant, többek között az alábbiakról:

- Egy esetben az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért nem adott megfelelő magyarázatot egy vizsgálat hosszát illetően, amely közel három évbe telt. A Bizottság, amely általános tényezőkre, így a késedelmeket okozó nagy leterheltségre hivatkozott, tájékoztatta az Ombudsmant, hogy megpróbál ennél pontosabb magyarázatot adni, ha a jövőben hasonló eset állna elő. (2229/2003/MHZ)
- Egy esetben az Ombudsman bírálta a Bizottság koppenhágai képviselőjének válaszát egy panaszos tájékoztatás iránti kérelmére a rá vonatkozó adatok feldolgozását illetően. A Bizottság sajnálatát fejezte ki, amiért képviselője megsértette a Közösség adatvédelmi szabályait, és kijelentette, hogy emlékeztetni fogja a képviselőt arra, hogy az adatvédelmi szabályokat minden körülmények között tiszteletben kell tartani. (224/2004/PB)

Olyan esetekben, ahol a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, vagy ha az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszasságot, az Ombudsman általános ajánlástervezetet készít. Az érintett intézménynek vagy szervnek részletes véleményben kell válaszolnia az Ombudsmannak három hónapon belül.

2005 során 20 ajánlástervezet született. További nyolc 2004-es ajánlástervezet 2005-ben vezetett határozatokhoz. Kilenc ügyet zártak le az év során úgy, hogy az ajánlástervezetet az intézmény elfogadta. Három eset az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett. Hat másik esetet más okok miatt zártak le. 2005 végén 11 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, ezek közül egy 2004-ben született. Az alábbi ajánlástervezetek azok közül valók, amelyeket elfogadtak 2005-ben:

- A Bizottság beleegyezett abba, hogy 56 000 EUR összegű jóvátételt fizessen egy francia újságírónak. Az Ombudsmanhoz érkezett panaszbeadványok nyomán megítélt jóvátételek közül eddig ez volt a legmagasabb összeg. Erre az Ombudsman azon megállapítása után került sor, miszerint a Bizottság nem tartotta tiszteletben a panaszos jogos elvárásait. A Bizottság visszavonta pénzügyi hozzájárulását a panaszos projektjéhez. (2111/2002/MF)
- A Bizottság eltörölte a 30 éves korhatárt mint felvételi kritériumot a gyakornoki továbbképzési programjaiban. Erre a program szabályaival kapcsolatos panasz nyomán került sor. Az Ombudsman megjegyezte, hogy számos más közösségi intézmény és szerv is alkalmaz korhatárt a gyakornoki programjaiban. Ezért bejelentette, hogy e programok ügyében hivatalból indít vizsgálatot. (2107/2002/(BB)PB)
- A Bizottság beleegyezett abba, hogy nyilvános betekintést enged a portugál pénzügyminiszter hozzá küldött levelébe a portugál túlzottdeficit-eljárással kapcsolatban. A Bizottság azzal az indoklással utasította el egy európai parlamenti képviselő hozzáférési kérését, hogy a levél nyilvánosságra hozatala aláásná a közérdek védelmét Portugália pénzügyi, monetáris vagy gazdaságpolitikája tekintetében. Az Ombudsman kapcsolatba lépett a portugál hatóságokkal, akik arról tájékoztatták, hogy az ország jelenlegi költségvetési helyzetét tekintve a levél nem



tartalmazott olyan elemeket, amelyek befolyásolhatnák Portugália gazdasági és pénzügyi politikáját. (116/2005/MHZ)

Ha egy közösségi intézmény vagy szerv nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek. Ez az Ombudsman végső fegyvere és ez az utolsó lényeges lépés, amelyet egy ügygel kapcsolatban tehet, hiszen egy állásfoglalás elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása a Parlament politikai ítéletének kérdése. 2005-ben három külön jelentés született:

- Az Ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek, miután a Tanács nem adott érvényes magyarázatot arra, hogy miért nem hajlandó nyilvánosan ülésezni olyan esetekben, amikor jogalkotói minőségében jár el. Az Ombudsman azt követően vizsgálta ezt az ügyet, hogy egy német parlamenti képviselő, Elmar BROK, illetve a CDU (Kereszténydemokrata Unió) ifjúsági tagozatának egy képviselője panaszbeadványt nyújtott be hozzá, amelyben azt állították, hogy a Tanács eljárási szabályzata nincs összhangban az Európai Unióról szóló szerződéssel, mely szerint a Tanácsnak és a Közösség többi intézményének és szervének döntéseiket a lehető legnyilvánosabban kell meghozniuk. Az Ombudsman azt ajánlotta, hogy a Tanács vizsgálja felül a jogalkotói minőségében tartott üléseinek nyilvánosságával kapcsolatos elutasító döntését. (2395/2003/GG)
- Az Ombudsman külön jelentést küldött az Európai Parlament részére az Európai Csaláselleni Hivatal (OLAF) által az Ombudsman vizsgálatával összefüggésben tett nyilatkozatokról. A vizsgálat az OLAF vesztegetésről szóló állításaira vonatkozott, amely állítások valószínű értelmezése egy bizonyos újságíró ellen irányult. Az újságíró ezután további panaszbeadvánnyal fordult az Ombudsmanhoz, azt állítva, hogy az OLAF által a vizsgálat során átadott információ alkalmas arra, hogy „félrevezesse az Európai Ombudsmant és manipulálja a vizsgálatot”. Az Ombudsman külön jelentésében azt ajánlotta, hogy az OLAF ismerje el, hogy az Ombudsman vizsgálatai során beadványaiban inkorrekt és félrevezető nyilatkozatokat tett. Az Ombudsman úgy találta, hogy az eset fontos, a polgároknak az EU intézményei és szervei iránti bizalmát befolyásoló elvi kérdést vetett fel. (2485/2004/GG)
- Az Ombudsman külön jelentést küldött az Európai Parlamentnek azt követően, hogy jogtalan megkülönböztetést fedezett fel az EU személyzetének speciális nevelési igényekkel rendelkező gyermekeket nevelő tagjai eltérő pénzügyi kezelésében. Ajánlástervezetet készített, mely szerint a Bizottságnak meg kell tennie a szükséges lépéseket annak biztosítása érdekében, hogy azoktól a szülőktől, akiknek speciális nevelési igényekkel rendelkező gyermekeit fogyatékosságuk foka miatt kizárják az Európai Iskolákból, ne követeljék meg a gyermekeik oktatási költségeihez való hozzájárulást. Bár a Bizottság válaszában jelezte, hogy elvben kész felülvizsgálni jelenlegi politikáját, figyelemmel a költségvetési folyamatban megoldható költségvetési megszorításokra, az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy ez nem ér fel az ajánlástervezet egyhangú elfogadásával. (1391/2002/JMA és mások)

Hivatalból indított vizsgálatok

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével két fő esetben él. Mindenekelőtt ha olyan hivatali visszasságot szeretne megvizsgálni, ahol a panaszt egy illetéktelen személy tette (pl. ha a panaszos nem állampolgára vagy állandó lakosa az Uniónak, vagy nem létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező jogi személy valamelyik tagállamban). Három ilyen hivatalból indított vizsgálat kezdődött 2005-ben. Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusan tűnő hibák megoldását. 2005-ben két alkalommal járt el így, köztük a következő esetben:

- Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot abban a kérdésben, hogy a felvételi bizottságok által kidolgozott értékelési kritériumok hozzáférhetőek legyenek-e a jelöltek számára. Erre három 2005-ös eset nyomán került sor, amelyek a felvételi versenyvizsgákon a jelöltek rendelkezésére bocsátott információhoz kapcsolódtak. Az EPSO ezekben az esetekben válaszul részletes



kiegészítő információkkal szolgált, amelyek segítségével az érintett panaszosok értelmezni tudták a kapott osztályzatokat. Mivel az esetek fontos, általánosabb jogi és ténykérdéseket vetettek fel, az Ombudsman úgy döntött, hivatalból indít vizsgálatot. (OI/5/2005/PB)

További elemzés

Ezek és más esetek az éves jelentés 2. fejezetének utolsó részében található következő szempontok szerint kerülnek áttekintésre: nyitottság és adatvédelem; a Bizottság mint „a Szerződés őre”; pályázatok, szerződések és támogatások; valamint személyzeti ügyek, a felvételt is beleértve.

A jelentés 3. fejezete az összesen 312 olyan határozatból, amelyek 2005-ben ügyeket zártak le, 65 határozat összefoglalóját tartalmazza. Az összefoglalók tükrözik az Ombudsman vizsgálatai által érintett témák és intézmények skáláját, valamint a ténymegállapítások különböző típusait.

Az eseteket lezáró határozatokat általában közzéteszik az Ombudsman weboldalán (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panaszos nyelvén, amennyiben az az angoltól eltérő.

Kapcsolatok az EU intézményeivel és szerveivel

A konstruktív munkakapcsolatok az EU intézményeivel és szerveivel elengedhetetlenek az Ombudsman számára annak érdekében, hogy pozitív eredményeket érhessen el a polgárok számára. Ez az együttműködés rendszeres találkozók és közös események formájában mutatkozik meg, amelyek során az Ombudsman és a vele kapcsolatban állók jobban megértik egymás munkáját, és feltárják, hogy hogyan lehetne legjobban megvédeni és támogatni a polgárok jogait és meghatározni azokat a területeket, ahol együttműködhetnek a jövőben.

Az Ombudsman arra használta az intézmény tizedik évfordulója által kínált alkalmat, hogy az első évtized során kialakított konstruktív kapcsolatokra építve haladjon előre. 2005. november 17-én hivatalos vacsorát rendezett az EU intézményeinek elnökei és főtítkárai, valamint az Unió szerveinek és ügynökségeinek vezetői számára. A vacsorán az EU intézményei, szervei és ügynökségei képviselőiben több mint 45-en vettek részt, az Unió egész területéről. Az esemény célja az volt, hogy felhívja a figyelmet az Ombudsman határozott szándékára, hogy az elkövetkező években az EU valamennyi intézményével, szervével és ügynökségével együttesen dolgozzon az EU-igazgatás minőségének javításán. Tekintettel arra a tényre, hogy a Bizottság felel az Ombudsman által végzett vizsgálatok körülbelül 70%-áért, a Bizottság elnökét, José Manuel BARROSO urat kérték fel a nyitóbeszéd megtartására. A Bizottság elnöke beszédében vázolta a Bizottság által az Ombudsman vizsgálatainak megválaszolására elfogadott új belső eljárás előnyeit. Az alkalmat megragadva az Ombudsman rámutatott, hogy szerepe szerint nemcsak külső ellenőrzési mechanizmusként, de a vezetők értékes segítő társaként is működik – aki az igazgatásokat azáltal képes jobb teljesítményhez hozzásegíteni, hogy figyelmüket a fejlesztésre szoruló területekre irányítja.

Az Ombudsman ezt az üzenetet 2005 folyamán még több alkalommal elismételte az intézmények és szervek képviselőivel és tisztviselőivel tartott különböző találkozóin. Ezen események alkalmával a munkájáról is tartott előadásokat, útmutatással szolgálva a panaszokra adható legjobb válaszokról és az eljárások javításának módjairól. Ebben a tekintetben különösen kiemelkedő volt a Biztosok Testületével rendezett május 25-i találkozója. A 2005-ben megrendezett találkozók során emellett az intézményközi együttműködés fokozását és a fő partnerekkel folytatott információcserét és a legjobb gyakorlat megosztását célzó különféle kezdeményezésekkel is foglalkoztak. Más találkozók alkalmával megvitatták az Ombudsman prioritásait és a megvalósításukhoz szükséges erőforrásokat, különös tekintettel az intézmény 2006-ra szóló költségvetésére.

Az Ombudsman évente készít jelentést az Európai Parlamentnek, és rendszeresen tájékoztatja a képviselőket tevékenységéről azáltal, hogy kiadványai példányait rendelkezésükre bocsátja az év során. Az EP-képviselők kilenc kiadványt kaptak 2005-ben. Gyümölcsöző munkakapcsolat alakult ki az Ombudsman és a Parlament Petíciós Bizottsága között, beleértve – adott esetben – az esetek kölcsönös átadását annak érdekében, hogy a leghatékonyabb szolgáltatást nyújtsák az európai polgároknak. Az Ombudsman azoknak a panaszosoknak, akik változást szeretnének elérni az európai jogszabályokban vagy politikákban, azt tanácsolja, hogy nyújtsanak be petíciót a Parlamenthez. Az Ombudsman és a Petíciós Bizottság közötti kapcsolat 2005-ben egyre szorosabbá

vált, miután az Ombudsman 2004-es tevékenységeiről szóló MAVROMMATIS-jelentés felhívta a figyelmet e konstruktív munkakapcsolatok fontosságára. A Petíciós Bizottság 2005. október 12-i ülésén az Ombudsman – a Parlament eljárási szabályzata 195. cikke (3) bekezdésének megfelelően – vállalta, hogy saját kérésére megjelenik a bizottság előtt minden olyan alkalommal, amikor külön jelentést terjeszt a Parlament elé.

Kapcsolat az Ombudsmanokkal és hasonló szervezetekkel

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat nemzeti, helyi és regionális szinten dolgozó kollégáival, hogy biztosítsa, hogy a polgárok panaszait gyorsan és hatékonyan kezeljék. Ez az együttműködés ugyancsak létfontosságú az Ombudsmanok világában történt jelentős fejlemények nyomon követése, az uniós jogszabályokról folytatott információcseré és a legjobb gyakorlat megosztása szempontjából. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az Ombudsmanok európai hálózatának égisze alatt kerül sor, bár az Európai Ombudsman a hálózaton kívül rendezett konferenciákon, szemináriumokon és találkozókra szintén részt vesz.

Az Ombudsmanok európai hálózata

Az Ombudsmanok európai hálózata, amely folyamatosan erős együttműködési eszközzé fejlődött, elsőrendű fontossággal bír az Európai Ombudsman számára. A hálózat most közel 90 hivatali ölel fel 30 országban nemzeti és regionális szinten az Unión belül és nemzeti szinten az uniós tagjelölt országokban, Norvégiában és Izlandon. Hatásos együttműködési mechanizmus figyelhető meg az esetek kezelésében. Ez különösen fontos, mivel sok panaszos fordul az Európai Ombudsmanhoz olyan esetben, amikor nemzeti, regionális vagy helyi igazgatási problémába ütközik. Sok esetben az érintett ország Ombudsmanja hatékony orvoslathoz nyújthat. Amikor lehetséges, az európai Ombudsman közvetlenül a nemzeti és regionális Ombudsmanokhoz továbbítja az ügyeket, vagy ennek megfelelő tanácsot ad a panaszosnak. 2005-ben az Ombudsman 945 panaszosnak tanácsolta, hogy forduljon a nemzeti vagy regionális Ombudsmanhoz, és 91 panaszt továbbított közvetlenül az illetékes Ombudsmanhoz. A hálózat Ombudsmanjainak módjukban áll tájékoztatni a polgárokat az európai uniós jogszabályokban biztosított jogokról, valamint ezen jogok gyakorlásának és megvédésének mikéntjéről.

A hálózaton keresztül történő rendszeres nem hivatalos információcseré mellett létezik egy külön eljárás is, amelynek segítségével a nemzeti vagy regionális Ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az EU jogával és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is beleértve. Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszol, vagy – szükség esetén – megválaszolásra átirányítja a kérdést az EU valamely másik intézményének vagy szervének. 2005-ben négy kérdés érkezett (kettő nemzeti, kettő pedig regionális Ombudsmanoktól) és három sikerült lezárni (köztük két olyat, amelyeket 2004-ből hoztak át).

A hálózat ugyanilyen aktív a tapasztalatok és a legjobb gyakorlat megosztásában. Ez szemináriumokon és találkozókra keresztül történik, valamint egy rendszeres hírlevél, egy elektronikus vitafórum és egy napi elektronikus hírszolgálat segítségével.

A nemzeti Ombudsmanok szemináriumait kétfévente rendezik meg, az Európai Ombudsman és nemzeti szinten dolgozó kollégája közös szervezésében. Az ötödik szemináriumra 2005. szeptember 11–13. között a hollandiai Hágában került sor, a holland Ombudsman, Roel FERNHOUT úr és az Európai Ombudsman szervezésében. A szemináriumnak az Európai Ombudsman intézményének tizedik évfordulója alkalmából adott gálavacsora is része volt, amelynek alkalmából DIAMANDOUROS úr köszönetet mondott munkatársainak az intézmény fennállásának első évtizedében nyújtott, felbecsülhetetlen támogatásukért.

Ez volt az első olyan szeminárium, amelyen a tagjelölt országok Ombudsmanjai is részt vettek, egyben ez volt az első szeminárium az Unió eddigi legnagyobb arányú bővítése óta. Az ülésen mind a 25 tagállam képviseltette magát, csakúgy mint Horvátország, Románia, Izland és Norvégia. A szeminárium témáját – „Az Ombudsman intézménye és a hasonló szervek által betöltött szerep az EU-jog alkalmazásában” – a kibővült Unió egész területéről egybegyűlt Ombudsmanok kiemelkedően relevánsnak találták. Az Ombudsmanoknak felügyeleti szervként kritikus szerepet kell betölteniük az EU-jog helyes és teljes körű tagállami alkalmazásának biztosításában. A Hágában



folytatott megbeszélések központi kérdése volt, hogy hogyan tudnának az Ombudsmanok a lehető legjobban együttműködni szerepük megfelelő ellátása érdekében. A hálózat tagjai közötti jövőbeni együttműködést illetően fontos következtetéseket vontak le, az e kezdeményezések terén elért előrehaladást pedig a nemzeti Ombudsmanok következő szemináriumán fogják áttekinteni, amelyet 2007-ben Strasbourgban rendeznek.

Az *Európai Ombudsmanok — Hírlevél* 2005-ben változatlanul rendkívül hasznos eszközként segítette az EU jogáról és a legjobb gyakorlatról szóló információcserét. Az áprilisban, illetve októberben megjelent két kiadás olyan témákat tekintett át, mint az EU jövőbeli Alapjogi Ügynöksége, a dokumentumokhoz való hozzáférés és az adatvédelem, a megkülönböztetés és a szabad mozgás akadályai, a börtönökkel összefüggő problémák egyes tagállamokban, az egészségügyi ellátás, valamint a bevándorlók problémái. Az Ombudsman elektronikus dokumentum- és vitaforumja az év folyamán további fejlődésen ment keresztül, lehetővé téve a hivatalok számára, hogy értesítéseiket kérdések és válaszok beküldésével megosszák. Több nagyobb vita kezdődött, olyan változatos témákban, mint a könyvek ingyenes kölcsönzése a közkönyvtárakból, vagy éppen az Ombudsmanok határozatainak nyilvánosságra hozatala az interneten. Az Ombudsman elektronikus hírszolgálat, az *Ombudsman Hírlap* minden munkanapon megjelent, benne cikkekkkel, sajtóközleményekkel és a hálózatban részt vevő országok hivatalainak felhívásaival.

A tagállamok és tagjelölt országok Ombudsmanjainál tett tájékoztatási célú látogatások ugyancsak nagyon eredményesnek bizonyultak a hálózat fejlesztése szempontjából, és az ezt lehetővé tevő kommunikációs eszközök megismertetésének is kiváló eszközét jelentik.

Találkozók

Az év során az Ombudsman azon erőfeszítései, hogy együttműködjön kollégáival, túlnyúltak az európai Ombudsmanok hálózatán. Az Ombudsmani munka népszerűsítése, az intézményközi kapcsolatok megvitatása és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében a nemzeti és regionális Ombudsmanok szervezésében számos rendezvényre látogatott el, és találkozott az Ombudsmanok, illetve Ombudsmani intézmények képviselőinek széles körével az EU területéről és határain kívülről.

Kommunikációs tevékenység

Azon kitartó törekvése szellemében, hogy mind több polgárral ismertesse meg a panasztételhez való jogot, az Ombudsman az intézmény tizedik évfordulójának alkalmából számos olyan rendezvény szervezője vagy házigazdája volt, amely e szerep jobb megismertetését szolgálta. Október 28-án a strasbourgi *Université Robert Schuman Institut des hautes études européennes* kollokviumot szervezett *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* („Az Európai Ombudsman — értékelés és kilátások”) címmel. A strasbourgi polgármesterasszony és szenátor, Fabienne KELLER úr által megnyitott eseményen több mint 80-an vettek részt, köztük egyetemi tanárok, diákok, jogászok, EU-alkalmazottak és más érdeklődők. Az Ombudsman december 6-án Brüsszelben két rendezvényt tartott „Az Európai Ombudsman: 10 év, 20 000 panasz — sok vagy kevés?” címmel. Az Európai Újságíróközponttal közösen, sajtószeminárium, illetve nyilvános munkaértekezlet formában szervezett események célközönségét a média, az NGO-k, az érdekcsoportok, a regionális és helyi képviselők, valamint az Ombudsman munkája iránt érdeklődő polgárok jelentették. Az említett rendezvények alkalmával folyó viták során fontos kérdések merültek fel, amelyekkel az intézmény második évtizedébe érve az Ombudsmanoknak foglalkoznia kell.

A tagállamokba tett tájékoztatási célú látogatásait az Ombudsman 2005 novemberében az Egyesült Királyság felkeresésével folytatta. E látogatás alkalmával találkozott polgárokkal, potenciális panaszosokkal, ügyintézőkkel, a bírói kar tagjaival és a politikai élet vezető képviselőivel. A látogatás kiváló eszköznek bizonyult annak elősegítésére, hogy az állampolgárok jobban tudatában legyenek jogaiknak, segítette az Ombudsmani munka tekintélyének növelését az igazságügyi, törvényhozási és végrehajtó testületek meghatározó személyiségei körében és gazdagította az értékes együttműködést, amelyet az Ombudsman az Egyesült Királyságban dolgozó kollégáival folytat.

Az Ombudsman és munkatársai a 2005-ben rendezett konferenciákon, szemináriumokon és találkozókon folytatták az intézmény munkájának bemutatására irányuló erőfeszítéseiket, és ennek jegyében az év során körülbelül 120 előadást tartottak erről a témáról. Ezek a találkozók a potenciális panaszosok és az érdeklődő polgárok számára egyaránt segítettek jobban megismerni az Ombudsman munkáját.

A médiával kapcsolatos tevékenységek lendületesen folytatódtak, ennek keretében az újságírók között 17 sajtóközleményt osztottak szét Európa-szerte. Az Ombudsman több mint 50 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, valamint az elektronikus sajtó újságíróinak Strasbourgban, Brüsszelben és más helyszíneken. Emellett bemutatta munkáját és kérdésekre válaszolt sajtókonferenciákon és találkozókön.

Az Ombudsman munkájáról szóló anyagokat széles körben terjesztették az év során, különösen az Európai Parlament által szervezett nyílt napokon. A brüsszeli nyílt napot, április 30-át használták fel arra, hogy 24 nyelven kiadják *Az Európai Ombudsman tizedik évfordulójára készült üdvözlőlapot*. Az Ombudsman ezenkívül egy emlékkönyvet is készített a tizedik évforduló tiszteletére. Az *Az Európai Ombudsman: kezdetek, intézményesülés, fejlődés* című kiadványt a nemzeti Ombudsmanok Hágában rendezett ötödik szemináriumának keretében, kemény- és papírkötésben jelentették meg. 2005-ben *A helyes hivatali magatartás európai kódexe* is új köntösben jelent meg, ezúttal már 24 nyelven. A kódexből több mint 100 000 példányt osztottak szét az Ombudsmanok, parlamenti képviselők, az EU intézményeinek és szerveinek vezetői, a tagállamokban lévő bizottsági képviselők és parlamenti hivatalok, az EU közvetítői és hálózatai, a tagállamok nemzeti és regionális szintű közigazgatásai, valamint az EU-s intézmények munkája iránt érdeklődő polgárok és szervezetek körében. A kiadvány széles körben felkeltette az érdeklődést, olyannyira, hogy az év végére több ezer további példányt igényeltek.

Ezek a kiadványok mind elérhetők az Ombudsman weboldalán, a határozatokkal, sajtóközleményekkel, statisztikákkal és az Ombudsman kommunikációs tevékenységének részleteivel együtt, amelyeket rendszeresen frissítenek. A honlapon belül 2005-ben új rovatot nyitottak, amely kizárólag az intézmény tizedik évfordulójával foglalkozott. Itt jelent meg többek között az *Emlékkönyv*, valamint számos más, a tizedik évforduló eseményeihez kapcsolódó dokumentum. A honlapon egy másik rovatot is indítottak, ahol az Ombudsman intézményének kialakulását bemutató, történelmi dokumentumokba lehet betekinteni.

Az Ombudsman weboldalát 2005. január 1. és december 31. között 304 300 alkalommal keresték fel. A legtöbb látogatást, szám szerint 71 166-ot a honlap angol nyelvű változatán mérték, ezt követte a francia, az olasz, a spanyol, a német és a lengyel nyelvű változat. A látogatók földrajzi eredete szerint a legnagyobb számban Belgiumból érdeklődtek (27 517 látogatás), ezután pedig Olaszország, Spanyolország, Franciaország, Németország és Lengyelország következett a sorban.

Belső előrelépések

Az Ombudsman 2005-ben tovább folytatta annak biztosítására irányuló erőfeszítéseit, hogy az intézmény képes legyen megbirkózni a 25 tagállam polgáraitól a Szerződés 21 nyelvén érkező panaszbeadványokkal.

Az Ombudsman igazgatási és pénzügyi osztályát egy 2005-ös átalakítással négy részlegre osztottuk fel: igazgatási részlegre, pénzügyi részlegre, panaszkezelési részlegre és kommunikációs részlegre. Az átszervezés célja az volt, hogy lehetővé váljon a nagyobb mértékű szakosodás az egyes részlegeken belül, amelyek között a koordinációt az osztályvezető biztosítja. A jogi osztályon belül megerősítettük az esetek kezelését és a minőség-ellenőrzést szolgáló eljárásokat, hogy a jogi tisztviselők kibővített csapata a panaszok növekvő száma ellenére garantálni tudja a következetes nyomon követést és a panaszok megbízható kezelését.

Az Ombudsman létszámtervében szereplő álláshelyek száma a 2004. évi 38-ról 2005-re 51-re emelkedett, a Parlament által 2002-ben elfogadott többéves költségvetési tervben előírtaknak megfelelően. Ez a terv meghatározta a 2003 és 2005 között végbemenő bővítéssel kapcsolatos új álláshelyek szakaszos bevezetését. A 2006-os költségvetés 57 álláshelyre történő növelést állapít meg, amelyet 2005 decemberében fogadtak el a költségvetési hatóságok. Ez a növekedés főként az Európai Unió következő bővítésének (Bulgária és Románia) és az Ombudsman személyzeti



irányítását tekintve a Parlament szolgálataitól való teljes függetlenség elérésére vonatkozó határozat végrehajtásának tudható be. Az intézmény tizedik évének egyik prioritása valójában az volt, hogy újra terítékre kerüljenek a Parlamenttel fennálló együttműködési megállapodások, annak érdekében, hogy azokat az új realitásokhoz lehessen igazítani. 2006 elejére egy új megállapodás aláírását tervezzük, amely a Parlamenttel folytatott intenzív együttműködés fenntartását szolgálja mindazonokon a területeken, ahol ez jelentős méretgazdaságosságra és költségvetési megtakarításra ad lehetőséget.

Az Ombudsman az új költségvetési struktúrával összhangban (nómenklatúrák) előterjesztette a 2006. évre szóló költségvetést. Az új struktúra célja az átláthatóság növelése és a költségvetési hatóság fokozott ellenőrzésének előmozdítása azáltal, hogy lehetővé teszi a hasonló jellegű kiadások jobb áttekintését, amelyek az eddig használt struktúrában számos cím vagy fejezet között szétosztva szerepeltek. A 2006-ra szóló előirányzatok összege 7 682 538 EUR (szemben a 2005. évi 7 312 614 EUR összeggel).

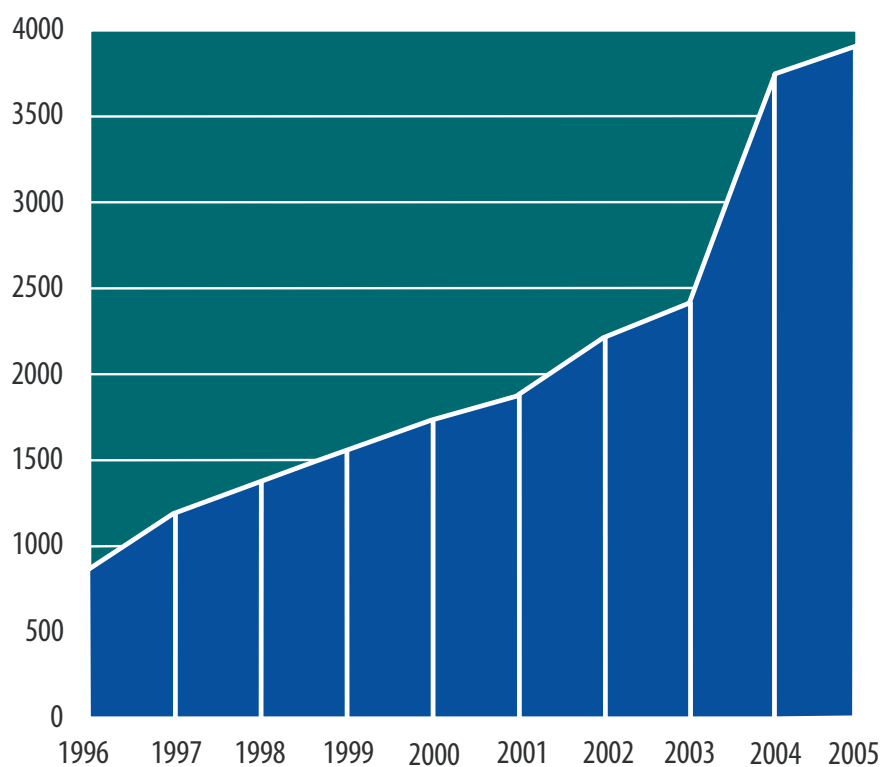


STATISZTIKÁK

1 2005-BEN VIZSGÁLT ESETEK

1.1	ÖSSZES ESET SZÁMA 2005-BEN.....	4 416 ¹
	— 2004.12.31-ig lezáratlan vizsgálatok.....	284 ²
	— Az elfogadhatóságról szóló határozatra váró panaszok 2004.12.31-én.....	207
	— 2005-ben beérkezett panaszbeadványok	3 920 ³
	— Az Európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatai	5

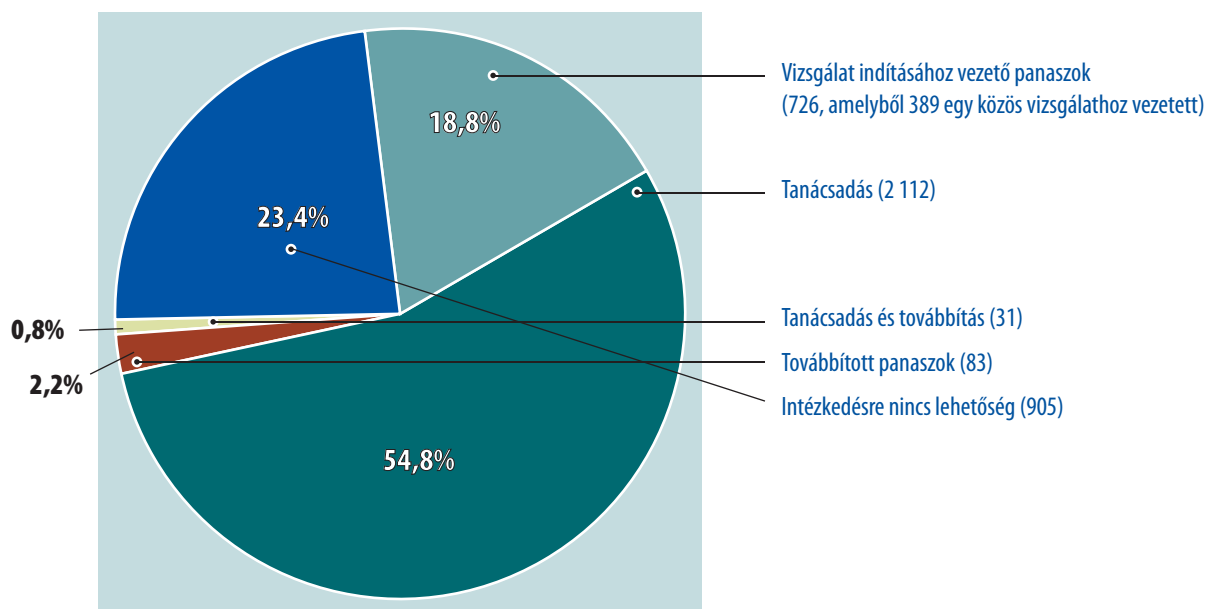
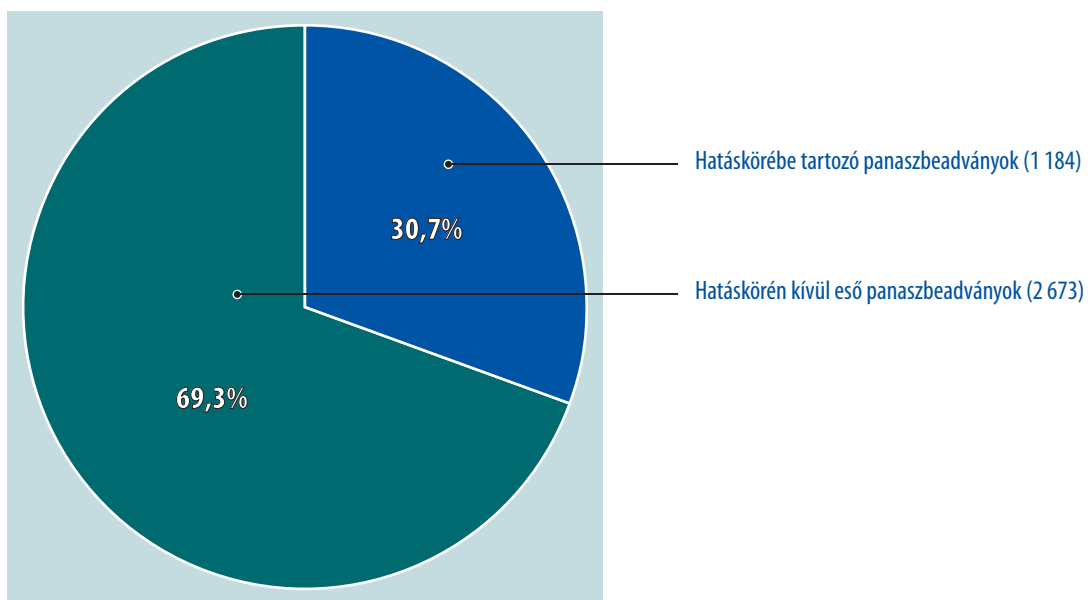
A panaszbeadványok számának növekedése 1996–2005



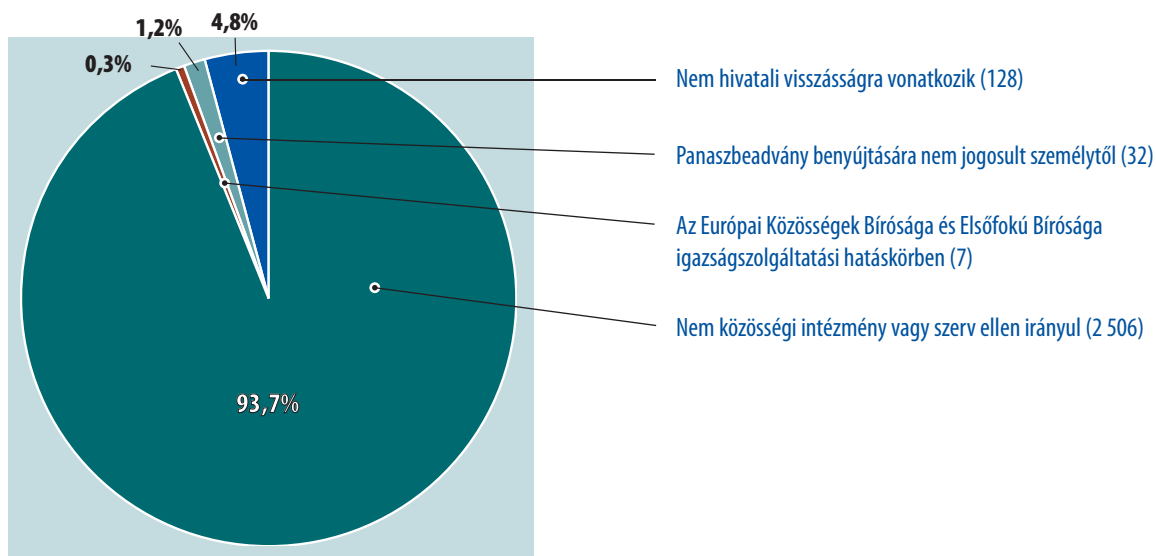
¹ Ezek közül 389 panaszbeadvány ugyanarra a tárgyra vonatkozott, amellyel egy közös vizsgálatban foglalkoztak (54-et 2004-ből hoztak át, 335 beadvány pedig 2005-ben érkezett).

² Ezek közül nyolc az Európai Ombudsman által hivatalból indított, 276 pedig panaszbeadványon alapuló vizsgálat.

³ Ezek közül 335 panaszbeadvány ugyanarra a tárgyra vonatkozott, amint az 1. lábjegyzetben szerepel.

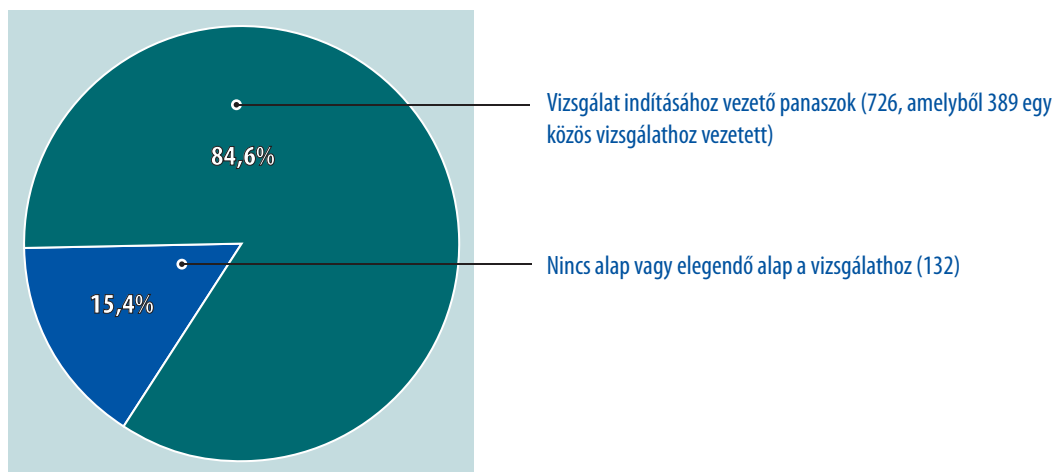
**1.2 AZ ELFOGADHATÓSÁG/ELFOGADHATATLANSÁG VIZSGÁLATA LEZÁRULT 93%****1.3 A PANASZBEADVÁNYOK CSOPORTOSÍTÁSA****1.3.1 Az Európai Ombudsmannak a panaszosok érdekében tett intézkedései azok típusa szerint****1.3.2 Az Európai Ombudsman hatásköre szerint**

HATÁSKÖRÉN KÍVÜL ESŐ PANASZBEADVÁNYOK

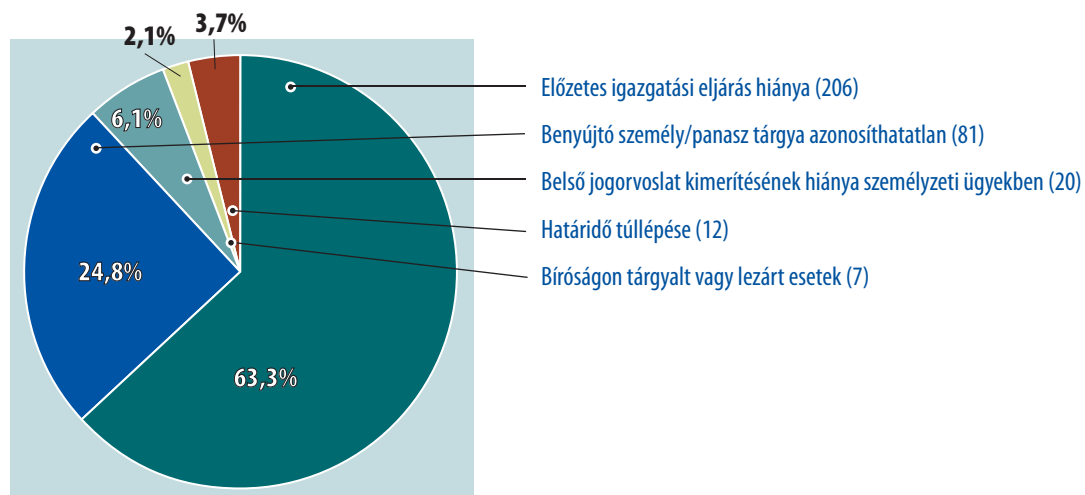


HATÁSKÖRÉBE TARTOZÓ PANASZBEADVÁNYOK

Elfogadható panaszbeadványok



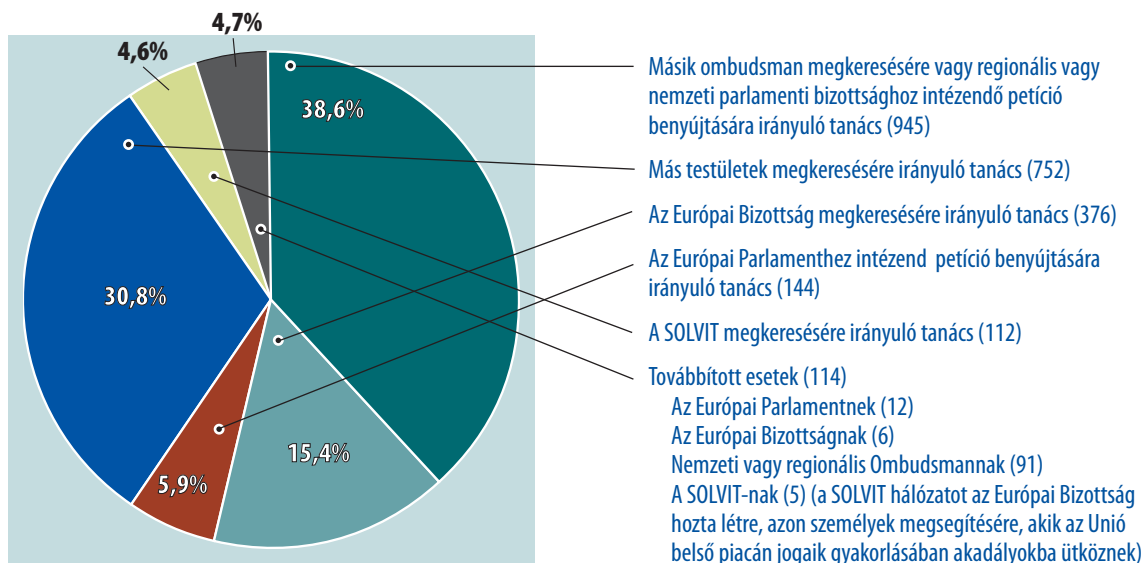
Elfogadhatatlan panaszbeadványok





2 TOVÁBBÍTÁS ÉS TANÁCSADÁS

(Néhány esetben több tanács is előfordulhat)

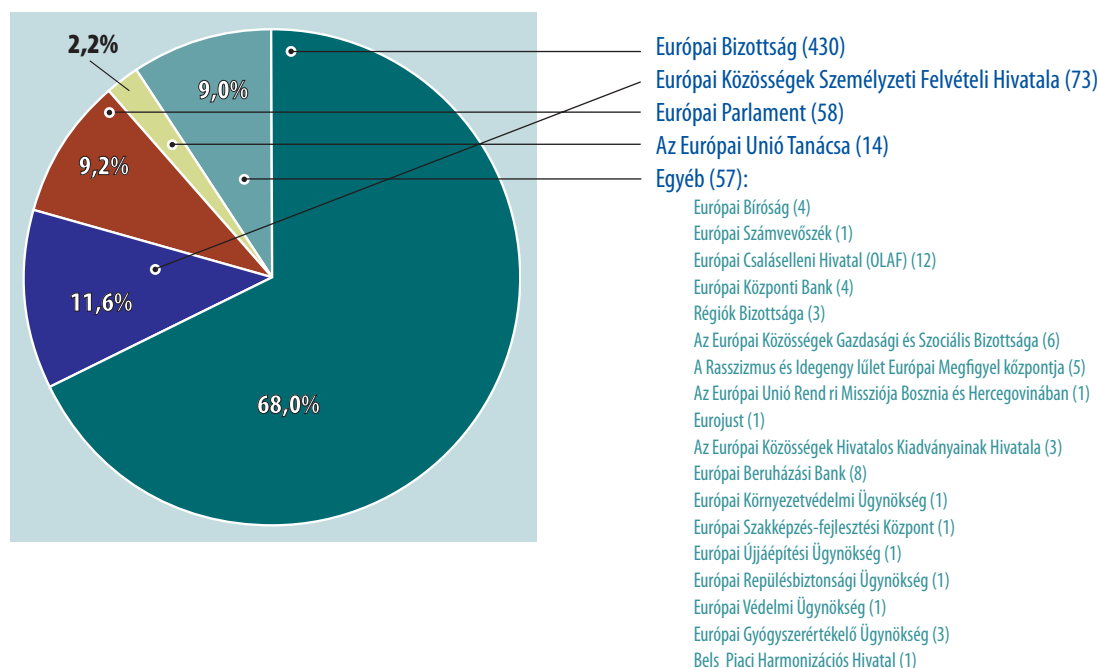


3 2005-BEN LEFOLYTATOTT VIZSGÁLATOK 627⁴

2005-ben az Európai Ombudsman 627 vizsgálattal foglalkozott. Ezek közül 343 vizsgálat 2005-ben indult (ötöt hivatalból indított az Ombudsman), 284 vizsgálat pedig nem zárult le 2004.12.31-ig.

3.1 A VIZSGÁLATNAK ALÁVETETT INTÉZMÉNYEK ÉS SZERVEK

(Néhány esetben két vagy több intézményt vagy szervet érint a vizsgálat)

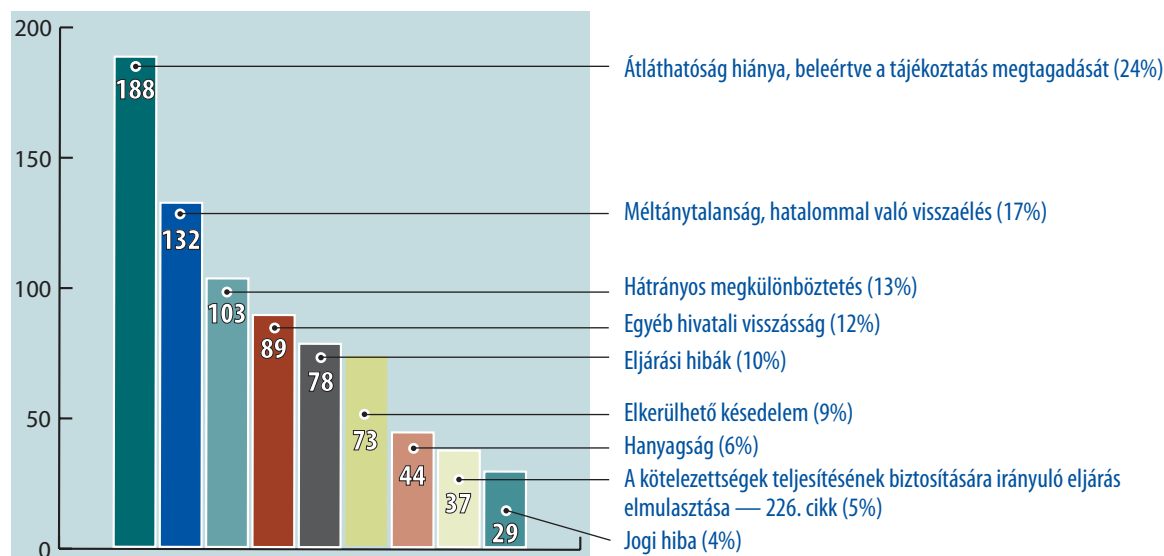


⁴ Amint korábban már megjegyeztük, az 1.1. ponthoz tartozó lábjegyzetben említett 389 esettel egy közös vizsgálat foglalkozott.

3.2

AZ ÁLLÍTÓLAGOS HIVATALI VISSZÁSSÁG TÍPUSA

(Egyes esetekben kétféle hivatali visszásságról tettek panaszt)



3.3

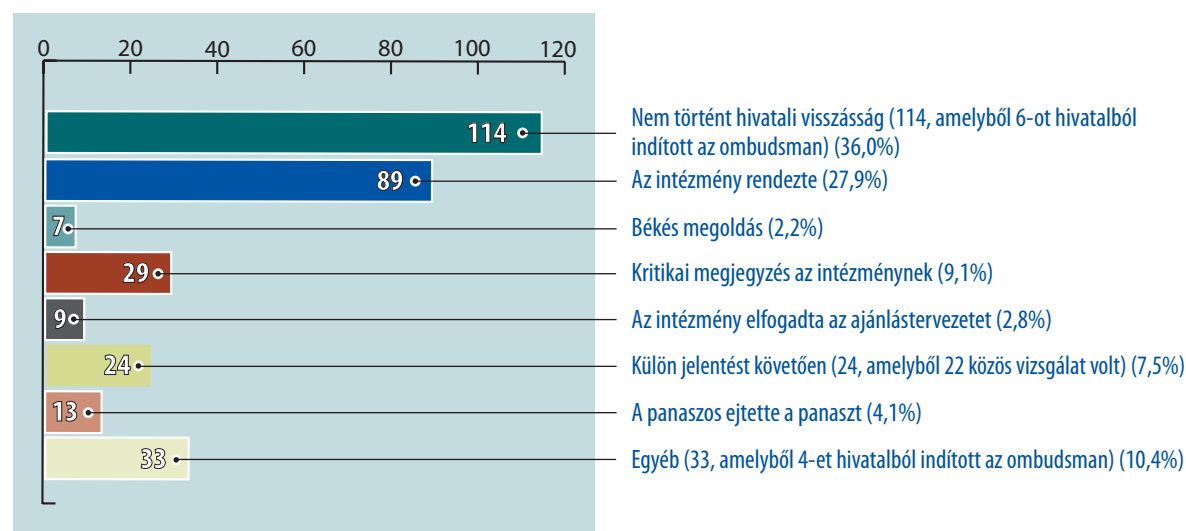
BÉKÉS MEGOLDÁSRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK, AJÁNLÁSTERVEZETEK ÉS KÜLÖN JELENTÉSEK 2005-BEN

— Békés megoldásra irányuló javaslatok.....	22
— Ajánlástervezetek.....	20
— Külön jelentések.....	3 ⁵

3.4

INDOKOLT HATÁROZATTAL LEZÁRT VIZSGÁLATOK..... 312⁶

(Egy vizsgálatot a következő okok valamelyike miatt zárhatnak le)



⁵ A külön jelentések egyike 22 panaszbeadványra vonatkozott.

⁶ Ezek közül tíz vizsgálatot hivatalból indított az Ombudsman.



4 A 2005-BEN BEÉRKEZETT PANASZBEADVÁNYOK EREDETE

4.1 A PANASZBEADVÁNYOK FORRÁSA

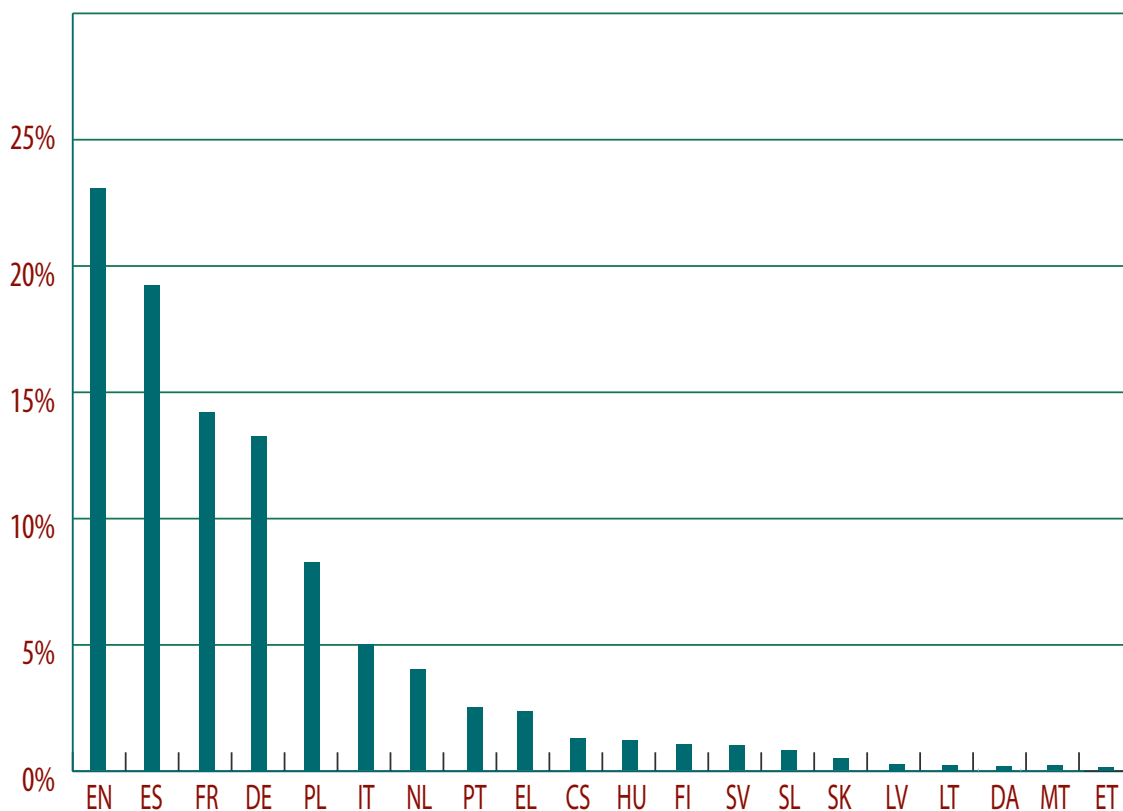


Cégek és szervezetek
5,5% (215)



Magánszemélyek
94,5% (3 705)

4.2 A PANASZBEADVÁNYOK NYELV SZERINTI MEGOSZLÁSA



4.3

A PANASZBEADVÁNYOK FÖLDRAJZI EREDETE

Ország	Panaszok száma	Az esetek számának %-a	Az EU lakosságának %-a	Arány ¹
Málta	40	1,0	0,1	11,6
Ciprus	57	1,5	0,2	8,7
Luxemburg	33	0,8	0,1	8,5
Belgium	252	6,4	2,3	2,8
Szlovénia	47	1,2	0,4	2,8
Spanyolország	775	19,8	9,5	2,1
Írország	64	1,6	0,9	1,8
Görögország	134	3,4	2,4	1,4
Portugália	114	2,9	2,3	1,3
Finnország	55	1,4	1,1	1,2
Lengyelország	346	8,8	8,3	1,1
Ausztria	75	1,9	1,8	1,1
Cseh Köztársaság	80	2,0	2,2	0,9
Svédország	69	1,8	2,0	0,9
Magyarország	76	1,9	2,2	0,9
Litvánia	24	0,6	0,7	0,8
Hollandia	103	2,6	3,5	0,7
Franciaország	380	9,7	13,2	0,7
Szlovákia	32	0,8	1,2	0,7
Lettország	13	0,3	0,5	0,7
Németország	410	10,5	17,9	0,6
Olaszország	215	5,5	12,7	0,4
Egyesült Királyság	197	5,0	13,1	0,4
Észtország	4	0,1	0,3	0,4
Dánia	16	0,4	1,2	0,4
Egyéb	309	7,9		

¹ Ezen értékeket úgy számítottuk ki, hogy elosztottuk a panaszok százalékos arányát a népesség százalékos arányával. Ahol ez nagyobb, mint 1, az azt jelzi, hogy a kérdéses országból több panaszbeadvány érkezett az Ombudsmanhoz, mint ami várható lett volna a népessége alapján. A fenti táblázatban minden százalékos értéket egy tizedesjegyre kerekítve adtunk meg.



AZ EURÓPAI OMBUDSMAN ELÉRHETŐSÉGEI

LEVÉLBEN

Európai Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
France

TELEFONON

+33 3 88 17 23 13

FAXON

+33 3 88 17 90 62

E-MAILBEN

eo@ombudsman.europa.eu

WEBOLDAL

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

AZ EURÓPAI OMBUDSMAN KIVIZSGÁLJA AZ EURÓPAI UNIÓ INTÉZMÉNYEINEK ÉS SZERVEINEK HIVATALI VISSZÁSSÁGAIRA VONATKOZÓ PANASZOKAT



www.ombudsman.europa.eu