

EURÓPAI  
OMBUDSMAN

ÉVES JELENTÉS **2004**  
ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK



EURÓPAI  
OMBUDSMAN  
ÉVES JELENTÉS 2004  
ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

© Európai Ombudsman, 2005.

Minden jog fenntartva.

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

A hátsó borítón lévő fényképet Glory Rozakis készítette.

A jelentés teljes szövege az alábbi internetes címen található:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/hu/default.htm>



## ELŐSZÓ

A 2004-es év gazdag év volt az európai polgárok jogai tekintetében. Ezen jogok további 75 millió ember – akiknek az országai május 1-jén csatlakoztak az Európai Unióhoz – számára váltak valósággá. Ezen jogok gyakorlására az egyik első lehetőség június elején érkezett el az európai parlamenti választásokkal. És természetesen június közepén, az Európai Alkotmányt – amely tartalmazza az alapjogi chartát – létrehozó Szerződés elfogadásával. Az Alkotmány ratifikálásának folyamata bizonyára élénk vitát és eszmecserét fog kiváltani mind a 25 tagállamban arról, hogy mit jelent az, hogy valaki uniós polgár.



Az európai ombudsman szemszögéből nézve a 2004-es év az intézmény második megbízatásának végét jelentette. Az 1995. szeptemberi kétszemélyes strasbourgi csapatból kinőtt egy, az EU intézményei és szervei által elismert szervezet, melyben az egyre nagyobb számban hozzá forduló polgárok megbíznak. Az elmúlt évben soha nem látott, több mint 50%-os növekedést tapasztalhattunk a beérkező panaszbeadványok számában – ami egyértelmű jele annak, hogy növekszik a tudatosság arra vonatkozóan, hogy a hivatali visszasságokkal kapcsolatban a polgároknak joga van az ombudsmanhoz fordulni.

Személy szerint számomra a 2004-es év arról szólt, hogy végérvényesen meghatározom, hogy tudom-e teljesíteni azon ígéreteimet, melyeket az európai ombudsman tisztségének betöltésekor tettem. Mivel megbízatásom egybeesett az 1999-2004-es jogalkotási ciklus utolsó szakaszával, ezért törekedtem a 2003. április 1-jén megfogalmazott prioritásaimnak való megfelelésnek. Ezek a következők voltak: az ombudsmani hivatal hatékonyságának fokozása, a jogállamiság, a helyes igazgatás és az emberi jogok tiszteletben tartásának elősegítése, és egész Európa polgárainak elérése. Az Unió bővítése mindhárom prioritás szempontjából központi téma volt, az én vezérelvem ezek kezelésével kapcsolatban az volt, hogy legyünk „reaktívak”, azaz válaszoljunk a panaszosoknak, és egyúttal „proaktívak” (kezdemenyezők) is, azaz a használóknak nyújtott szolgáltatások maximalizálása céljából megtervezett különféle kezdeményezésekkel érjük el az ombudsman különböző ügyfeleit.

### Ígéreteim teljesítése

Egy ombudsmani hivatalnak törekednie kell annak biztosítására, hogy minden polgár, aki hozzá fordul, időben és megfelelő módon kapjon segítséget vagy tanácsot. Ezt szem előtt tartva keményen dolgoztunk 2004-ben, hogy olyanná építsük fel az intézményt, amely képes a 25 tagállam polgárait a Szerződés 21 nyelvén kiszolgálni. Május elsejére már képesek voltunk erre.

És eredményeket értünk el! A 2004-es év során az ombudsman az esetek mintegy 70%-ában volt képes segítséget nyújtani a panaszosoknak az ügyben indított vizsgálat révén, az illetékes szervekhez történő továbbítással, vagy tanácsot adva arról, hogy hová kell fordulni a probléma azonnali és hatékony megoldása érdekében. Sőt, mi több! Az ombudsman vizsgálatai alapján az intézmények számlákat egyenlítették ki és kamatot fizettek, dokumentumokat adtak ki és magyarázatokkal szolgáltak, orvosolták a jogtalanságokat és elnézést kértek a tévedésekért. Röviden, az EU intézményei készek voltak demonstrálni az ombudsmanal való együttműködési hajlandóságukat a polgárok érdekében.

Második prioritásom magában foglalta az Európában működő ombudsmanokkal való kapcsolatépítést a jogállamiság, a helyes igazgatási gyakorlat és az emberi jogok tiszteletben tartásának előmozdítása érdekében. Ezt szem előtt tartva tájékoztatási körútra indultam, és május 1-jéig meglátogattam mind a tíz csatlakozó országot, majd továbbutaztam Romániába, Hollandiába, Portugáliába és Franciaországba az év vége előtt. Ezek a látogatások érdemesnek bizonyultak. Minden látogatás során találkoztam a polgárokkal és a lehetséges panaszosokkal annak érdekében, hogy elmagyarázzam az ombudsman szerepét, eszmecserét folytassak a köztisztviselőkkel a bíróságon kívüli jogorvoslatok fontosságának hangsúlyozása céljából, továbbá tárgyaltam



ombudsman kollégáimmal, hogy meghatározzuk, hogyan védhetjük és mozdíthatjuk elő a legjobban a polgárok jogait. Az ombudsmani koncepció további elősegítése érdekében Törökországba és Szerbia és Montenegróba utaztam, annak érdekében, hogy az ottani intézmények létrehozásához tanácsot adjak. Mindent összevetve tájékoztatási körutamon és egyéb látogatásaim során több mint 30 előadást és bemutatót tartottam, és több mint 150 értekezleten vettem részt ombudsmanokkal, köztisztviselőkkel és egyéb közreműködőkkel.

A tájékoztatási látogatások egyben kulcsfontosságúak voltak a harmadik prioritásom teljesítéséhez is. A nyilvános előadások, az értekezletek és a médianak adott interjúk sok lehetőséget kínáltak arra, hogy a polgárokat tájékoztassam jogairól, és arról, hogy hogyan élhetnek azokkal a legjobban. Tovább folytattuk erőfeszítéseinket annak érdekében, hogy az ombudsman szolgáltatásainak potenciális felhasználóihoz eljuttassuk az információkat, szemináriumokon, értekezleteken és konferenciákon megszólítva a civil szervezeteket, a kereskedelmi kamarákat, a felsőoktatási intézmények jogi és közhivatalait, és egyéb érdekelt csoportokat. Kiadványainkat közel 25 nyelven széles körben terjesztettük, és elektronikus formában is rendelkezésre bocsátottuk annak érdekében, hogy egész Európában növeljük a tudatosságot az ombudsmannal kapcsolatban.

Szeretném azt hinni, hogy az Európai Parlament határozata, amelynek értelmében ez év január 11-én engem újra megválasztottak, ezen tevékenységek elismerését jelenti. Általánosabb értelemben jelöltségemnek gyakorlatilag az összes képviselőcsoport általi erős támogatását a megbecsülés kézzelfogható bizonyítékának tekintem, melyben a Parlament részesít az intézmény megtartásával. Egy ilyen széleskörű, többpárti támogatás létfontosságú akkor, amikor az intézmény fennállásának második évtizedét kezdi meg.

### Az előttünk álló évek

Tagadhatatlan, hogy egy polgári Európa fejlődésének kritikus pillanatához értünk. Az Alkotmány, melyet reményem szerint elfogadnak majd a polgárok és a 25 tagállam parlamentjei, nagy előrelépést jelent számos területen. Mint az alkotmány tervezetét elkészítő Európai Konventben részt vevő megfigyelő, eltökélten harcoltam azért, hogy biztosítsam, hogy a polgárok érdekei a vita középpontjába kerüljenek. Az ombudsmannak történő panasztétel joga egyébiránt szembevetően meghatározza a szöveget. Ezen túlmenően remélem, hogy egy jogilag kötelező alapjogi katalógus (bill of rights) az egyik legnagyobb előrelépést jelenti a polgárok számára.

A chartában foglalt potenciál kiaknázása kezdeményező közreműködést tesz szükségessé annak érdekében, hogy a polgároknak tudatosuljanak a számukra megnyíló új lehetőségek, és hogy felbátorítsuk és segítsük a közhatóságokat az Unió minden szintjén, hogy a charta jogait és törekvéseit cselekedeteik próbakövének tekintsék. Ez különösen az ombudsmantól kívánja meg, hogy növelje a chartával kapcsolatos tudatosságot, mivel az Alkotmányról szóló vita fokozódott az Unióban. Az ezen feladat végrehajtására irányuló szándékomat és elkötelezettségemet már jeleztem a velem kapcsolatban álló kollégáknak az európai uniós intézményekben és a tagállamokban. Ezt a következő évekre az ombudsman előtt álló három kihívás elválaszthatatlan részének tekintem.

*Az első kihívás annak biztosítása, hogy a polgárok európai uniós jogszabályok szerinti jogait az Unióban minden szinten tiszteletben tartsák.*

Hogy ez megtörténhessen, a polgároknak a jogaik tudatában kell lenniük. Európai ombudsmanként továbbra is azon fogok munkálkodni, hogy a polgároknak és a potenciális panaszosoknak a saját jogaikról nyújtott információ minősége javuljon. Az ombudsmanhoz beérkező panaszok és információkra irányuló kérések számának folyamatos növekedése azt jelzi, hogy jó irányba haladunk, de még sok tennivalónk van.

Ebben a vonatkozásban ugyanolyan fontos, hogy a közhatóságok európai, nemzeti, regionális és helyi szinten is teljesen figyelembe vegyék a polgárok jogait a mindennapi munkájukban. Az uniós jogszabályok végrehajtása végtére is nagymértékben a tagállamok hatóságainak a felelőssége. Ha a közhatóságok nem veszik teljes mértékben figyelembe ezeket a jogokat, akkor a nemzeti és regionális ombudsmanokra – a charta jogilag kötelezővé tételével egyre inkább – kulcsfontosságú szerep hárul. Egyre intenzívebbé kívánom tenni együttműködésemet a tagállamokban dolgozó



társaimmal, meg kívánom vizsgálni a közös vizsgálatok lehetőségét és fel akarom deríteni, hogy megvalósítható-e az, hogy az egész Unióban egyetlen telefonszám álljon az ombudsman hálózattal kapcsolatba lépni kívánó polgárok rendelkezésére. Ez különösen hasznos lehet azon polgárok számára, akik élnek az Unión belüli szabad mozgás és letelepedés jogával.

*A második kihívás annak biztosítása, hogy az EU intézményei és szervei minden tevékenységükben a legszigorúbb igazgatási előírásoknak megfelelően járjanak el.*

Az EU intézményeinek és szerveinek a polgárok panaszainak megoldásával kapcsolatban a velem való együttműködésben mutatott egyre nagyobb készsége folyamatos ösztönzésként hat számomra. Annál is inkább, mert a mód, ahogyan a panaszokra reagálnak, lényeges mutatója annak, hogy mennyire polgárközpontúak. Minél inkább hajlandó egy intézmény a panaszok rendezésére vagy az ombudsman által javasolt békés megoldások elfogadására, annál jobb az összes érintett fél számára. Ebből kifolyólag kiterjedt elemzést szándékozom végrehajtani az intézmény létrehozásától kezdve az ombudsman által elért összes békés megoldással kapcsolatban, közös jellemzőket keresve, melyek segíthetnek azonosítani azon további panaszokat, melyek ilyen, mindenki számára kedvező eredményhez vezethetnek.

Ez részét képezi azon erőfeszítéseimnek, melyek az ombudsman, mint az Unió igazgatása által nyújtott szolgáltatások javításához hozzájárulni képes forrás, szerepének megerősítésére irányulnak. Az EU intézményei és szervei a panaszokból megtanulhatják, hogy hogyan nyújthatnának jobb szolgáltatásokat. Ennek eredményeként akinek bármikor bármilyen kapcsolata lehet ezen intézményekkel – nem csak a panaszosoknak –, annak javára válik az ombudsman munkája, míg az intézmények a jövőben kevesebb panasszal fogják szembetalálni magukat. Ezen kívül több vizsgálatot kívánok hivatalból indítani, a problémák azonosítása és a legjobb gyakorlat előmozdítása érdekében.

Volt néhány eset 2004-ben, amikor az intézmények válasza az ombudsman vizsgálatára jobb is lehetett volna. Az első külön jelentésemet akkor nyújtottam be a Parlamentnek, amikor a Bizottság elmulasztott meggyőző magyarázatot szolgáltatni a harmadik országbeli delegációkban dolgozó sajtóügyszervek besorolásaiban tapasztalható különbözőségekkel kapcsolatban, és elutasította azon ajánlás-tervezetet, mely az erre vonatkozó szabályok felülvizsgálatára irányult. Ez egy olyan panaszt követően történt, mely nemzetiségi alapon történő megkülönböztetést feltételezett. Remélem, hogy az ombudsman 2004-es munkáját áttekintve a Parlament figyelemmel lesz arra a nagyon pozitív együttműködésre, melyet a Bizottság és az egyéb intézmények a legtöbb esetben mutattak, és bátorítani fogja őket arra, hogy a jövőben minden esetben tegyenek így. Ily módon együtt dolgozhatunk az igazgatás legmagasabb színvonalának érvényesítéséért.

*A harmadik kihívás az, hogy biztosítsuk, hogy az ombudsman intézménye a polgárokat a leghatékonyabb és legeredményesebb módon szolgálja.*

Az európai ombudsman a helyes igazgatás őre. Ebben a tekintetben kulcsfontosságú eszköz a kezében a helyes hivatali magatartásra vonatkozó európai szabályzat. Amint az Európai Parlament felhívásában szerepelt a szöveg 2001-es elfogadásakor, az ombudsman a hivatali visszasság fennállásának vizsgálata során használja a szabályzatot.

A szabályzat pozitív hatásának ellenére továbbra is azt hiszem, hogy egy, a helyes igazgatási gyakorlatról szóló, az összes európai uniós intézményre és szervekre alkalmazandó jogszabálynak sok előnye lenne. Ennek elfogadása a polgárok és a tisztviselők számára is kiemelné a szabályzatban foglalt alapelvek fontosságát. Segítené megszüntetni azon zavart, melyet jelenleg a helyes hivatali magatartással kapcsolatosan párhuzamosan létező szabályzatok okoznak a legtöbb szervezet és intézmény számára. Végül – és ami a legfontosabb – ezáltal lépéseket tennénk abba az irányba, hogy a polgárok alapvető joga a megfelelő ügyintézéshez, amint azt a charta 41. cikke (az Alkotmány II-101. cikke) lefekteti, valósággá váljon. Ezért folytatni fogom erőfeszítéseimet annak érdekében, hogy támogassam az Európai Bizottságot abban, hogy a lehető leggyorsabban javasoljon egy jogszabályt az Unió intézményei és szervei helyes igazgatási gyakorlatának előmozdítására.



### Következtetések

Szeretném összefoglalni, hogy hogyan látom az európai ombudsman intézményének következő öt évét. A célom az, hogy minden európai uniós polgárnak álljanak rendelkezésére azon eszközök, melyek által tudatában lehetnek a jogaiknak, és hogy tudják, hogyan kell biztosítani, hogy az uniós jogaik teljes mértékben tiszteletben legyenek tartva. Ezt a célt csak az európai uniós intézményekkel, különösen az Európai Parlamenttel, valamint a tagállamokban a nemzeti és regionális ombudsmanokkal való szoros együttműködés keretében lehet valóra váltani. Meg vagyok továbbá győződve arról, hogy bízhatom a munkatársaim lelkesedésében és elkötelezettségében. Tudatában azon súlyos felelősségnek, melyet a Parlament mostani széleskörű támogatása jelent, várom, hogy ezen ambícióimat valóra válthassam, amint az intézmény a második évtizedébe lép, folyamatosan, szorgalmasan, dinamikus módon, hatékonyan és ami a legfontosabb, igazságosan és részrehajlás nélkül szolgálva az EU polgárait.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## ÖSSZEFOGLALÓ

Az európai ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizedik éves jelentése az ombudsman 2004. évi tevékenységéről számol be. Ez a jelentés a P. Nikiforos DIAMANDOUROS – aki mint európai ombudsman a tevékenységét 2003. április 1-jén kezdte meg – által beterjesztett második éves jelentés.

### A JELENTÉS FELÉPÍTÉSE

A jelentés hat fejezetből és négy mellékletből áll. A jelentés az ombudsman személyes bevezetőjével kezdődik, melyben áttekinti az év legfontosabb eseményeit és eredményeit, valamint kifejti jövőbeni célkitűzéseit. 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 újabb 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 2004. 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 típusa 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 találkozókát és eseményeket, melyek ebben a vonatkozásban történtek 2004-ben.

Az 5. fejezet az európai ombudsmannak az európai és az 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 találkozókban 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 2004-ben végzett munkájával kapcsolatos statisztikákat tartalmazza. A B és C melléklet az ombudsman költségvetését, illetve munkatársait mutatja be. A D melléklet az ügyek iktatószáma, a témakör és az állítólagos hivatali visszasság típusa szerint csoportosítja a 3. fejezetben tárgyalt határozatokat.

### 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 panaszbeadványokat 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.

Az ombudsmannak történő panasztételhez való jog szerepel az Európai Alkotmányt létrehozó Szerződésben, melynek az európai unió tagállamok általi ratifikálása jelenleg folyamatban van.

### **Panaszbeadványok és vizsgálatok 2004-ben**

2004-ben összesen 3726 panaszbeadvány érkezett a hivatalhoz. Ez a 2003-as évhez képest 53%-os növekedést jelent. Ennek az 53%-os általános növekménynek 51%-át adják a május 1-jén csatlakozott tíz új tagállamból érkezett panaszok. A fennmaradó 49%-ot a 15 régi tagállamból és a világ más részeiről érkezett panaszok számának növekedése teszi ki, ami arra utal, hogy fokozódott az európai ombudsman ismertsége az EU-ban és azon kívül is.

Idén először a panaszoknak több, mint a fele elektronikus formában érkezett az ombudsmanhoz, e-mailben vagy az ombudsman honlapján található panasztételi űrlap kitöltése útján. A panaszbeadványokkal 3536 esetben közvetlenül az állampolgárok éltek, szervezetektől vagy cégektől pedig 190 panasz érkezett.

Az eseteknek csaknem 70%-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. Összesen 351 új vizsgálat indult az év folyamán, ebből nyolc esetben az ombudsman hivatalból indította meg az eljárást.

A vizsgálatot eredményező panaszok legnagyobb részt az Európai Bizottság ellen irányultak, 375 ilyen eset volt, mely az összes megindított vizsgálat 69%-át teszi ki. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, mely a polgárokra közvetlenül hatással levő határozatokat hoz, ezért nem rendkívüli, hogy a polgárok panaszainak elsődleges tárgya. 58 esetben a panasz az Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatala (EPSO) ellen irányult, 48 esetben az Európai Parlament, 22 esetben pedig az Európai Unió Tanácsa ellen.

A feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (127 eset), hátrányos megkülönböztetés (106 eset), elkerülhető késedelem (67 eset), nem kielégítő eljárás (52 eset), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (38 eset), kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami a Bizottság által betöltendő „Szerződés őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (37 eset), hanyagság (33 eset), és jogi hiba (26 eset).

A 2004-es évben történt a legnagyobb számú ombudsmantól való információkérés is. Több, mint 3200 különböző tájékoztatást kérő e-mail érkezett, míg 2003-ban és 2002-ben csak mintegy 2000.

### **Az ombudsman vizsgálatainak eredménye**

2004-ben az ombudsman 251 vizsgálatot zárt le. Ezek közül 247 panasz kivizsgálás volt, négy esetben pedig hivatalból indult vizsgálat. A ténymegállapítások a következők:

#### *Nem történt hivatali visszasság*

113 esetben az ombudsman vizsgálata nem tárt fel hivatali visszasságot. 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 gyorsan és konstruktívan járt el egy olyan hiba kijavítása során, amely hiba azt eredményezte, hogy visszautasította egy német szakértő előzetes javaslatát, mivel az lekészte a beadási határidőt. Az előzetes javaslatot kiválasztották és az ombudsman közbenjárása után a panaszos ugyanannyi napot kapott a teljes javaslat elkészítésére, mint más javaslattevők. (221/2004/GG)



- A Bizottság hasznos magyarázatot adott a vonatkozó jogi keretéről válaszul egy görög biztosítótársaság állításaira, amelyek szerint a Bizottság elmulasztotta biztosítani bizonyos irányelvek átültetését a görög jogrendszerbe. A cég elnöke írt az ombudsmannak, hogy megköszönje a vizsgálatot, amely felhívta a figyelmét a számára nyitva álló lehetőségekre, hogy további lépéseket tegyen lényeges ügyekben. (841/2003/(FA)OV)

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

- Az ombudsman megerősítette, hogy a dokumentumokhoz való hozzáférés szabályaira vonatkozó kivételek alapján a Bizottság helyesen járt el, amikor visszautasította a hozzáférést bizonyos, a Kereskedelmi Világszervezet (WTO) tárgyalásairól szóló dokumentumokhoz. A dokumentumokat a „Föld Barátai” környezetvédő szervezet kérte. Mindazonáltal, ismerte az állampolgárok nagyobb nyitottságra való igényét ezen a fontos politikaterületen, arra ösztönözte a Bizottságot, hogy vizsgáljon meg további olyan eszközöket, amelyek az ilyen tárgyalásokat átláthatóbbá tennék a polgárok számára, és így nyilvános hozzáférést biztosítanak a felek közötti kapcsolatokhoz. (1286/2003/JMA)
- Egy ombudsmanhoz benyújtott panasz után az Európai Parlament tájékoztatott egy spanyol állampolgárt arról, hogy miért került elutasításra a gyakornoki állásra való jelentkezése. Az ügyintézés magasabb színvonalát elősegítendő, az ombudsman észrevételezte, hogy a Parlament megfontolhatná, hogy több konkrét információt nyújtson azon kritériumokról, amelyek alapján a gyakornoki jelentkezéseket elbírálják. Javasolta továbbá, hogy a Parlament fontolja meg szabályai felülvizsgálatát annak tisztázása érdekében, hogy a gyakornoki állásra vonatkozó ajánlatot elfogadó személyek nevének listája nyilvános dokumentum-e. (821/2003/JMA)
- Visszautasították egy, az állatok jogait védő német szervezet alapítójának hozzáférési kérelmét egy küldetés jelentésének részeihez, amelyet a Bizottság Élelmiszerügyi és Állategészségügyi Hivatala állított össze. Habár az ombudsman egyetértett a Bizottság határozatával, melyben elutasították a hozzáférést, megjegyezte, hogy hasznos lenne a bizalmas információkat a nem bizalmas információktól elkülönítve rögzíteni, amennyire ez a gyakorlatban lehetséges. Ez – az ombudsman szerint – leegyszerűsítene a részleges hozzáférés engedélyezését. A Bizottság utólag megerősítette, hogy a dokumentumok hozzáférhetőségére vonatkozó szabályok a bizalmas és nem bizalmas információk világosabb szétválasztásához vezettek. (1304/2003/PB)

#### *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 meglegedést nyújtó eredményre jutni. A Község intézményeinek és szerveinek együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyek segítik javítani az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatokat és elkerülhetővé tehetik, hogy szükség legyen drága és időigényes pereskedésre.

2004-ben 65 esetet zárt le maga az érintett intézmény vagy szerv az ombudsmanhoz érkező panasz után. Ezek közé tartoznak az alábbiak:

- A Bizottság összesen 17 437 euró értékű számlát fizetett ki egy német kisvállalkozásnak, amely azután fordult az ombudsmanhoz, hogy hét emlékeztetőt küldött az érintett intézménynek. A Bizottság kifejtette, hogy a késedelem a költségvetési eljárások technikai változásai miatt történt, és garantálta, hogy egy pénzügyi egység felállítása után az ügyeket felülvizsgálják. Miután az ombudsman rámutatott, hogy a kis- és középvállalkozások különösen érzékenyek a késedelmes kifizetések hatásaira, a Bizottság kamatfizetésbe is beleegyezett. (435/2004/GG)
- Nem sokkal azután, hogy az ombudsman megkezdte a vizsgálatot, a Parlament engedélyezte egy olasz rendőrnek, hogy egy, az általános biztonság területéhez tartozó felvételi eljárásban részt vegyen. A jelentkező kétszer kereste meg a Parlamentet annak érdekében, hogy megtámadja



a határozatot, melynek értelmében visszautasították a jelentkezését, rámutatva, hogy a közel öt éves tapasztalata eleget tesz a vonatkozó kritériumoknak. Az ombudsmanhoz azt követően fordult, hogy a Parlamenttől nem kapott választ. (1600/2003/ADB)

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

2004-ben 12 békés megoldásra született javaslat. Öt esetet lezártak, amikor békés megoldás született (ebből 2 esetben az előterjesztés 2003-ban történt). 2004 végén 11 előterjesztés még mindig vizsgálati szakaszban volt. A 2004-ben született békés megoldások között szerepelt:

- az az eset, amikor a Bizottság lehetővé tette a hozzáférést a panaszosnak egy járművezetési vizsga során elért eredményeihez. A panaszos a Bizottság járművezetői kisegítő alkalmazotti állására pályázott, és sikertelenül kérte, hogy ismertessék az eredményeit, miután tájékoztatták, hogy megbukott a vizsgán. Az ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság nem szolgáltatott elég indokot arra, a panaszos miért ne kaphatna hozzáférést a saját eredményeihez. (1320/2003/ELB)
- az az eset, amikor a Bizottság a *Corporate Observatory Europe*-ot – egy európai kutató- és kampány csoportot – a Kereskedelmi Világszervezet (WTO) befektetési tárgyalásaival kapcsolatos dokumentumok listájával látta el. A panaszos, akinek a dokumentumok iránti kérése meglehetősen általános volt, megkapta azt az információt, amely egy pontosabb kérelem elkészítéséhez volt szükséges. (415/2003/TN)

#### *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 visszasságot megváltoztatni, vagy a hivatali visszasság 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 visszasságokat. 2004-ben az ombudsman 36 kritikai észrevételt tett. Például:

- Az ombudsman bírálta a Parlamentet, amiért nem tettek megfelelő intézkedéseket, hogy előmozdítsák a hivatal helyiségeiben történő dohányzásra vonatkozó szabályok hatékonyabb betartását. Ez az után történt, hogy egy, a Parlamentben dolgozó dán tisztviselő panaszt tett. Az ombudsman rámutatott, hogy tekintetbe véve a füstnek való kitettség egészségre ártalmas hatásait, a Parlamentnek különös figyelmet kell szentelnie ennek a kérdésnek, mivel ez a jogi felelősség lehetséges kérdéseit is felvetette. (260/2003/OV)
- Az ombudsman helytelenítette a Bizottság által tanúsított magatartást egy svéd állampolgár felvételének ügyében. A Bizottság nem volt hajlandó újra megvizsgálni a panaszos minősítését, amit az ombudsman méltánytalannak talált. Az, hogy a Bizottság nem fűzött megjegyzéseket egy állás elérhetőségével kapcsolatos állítólagos belső félreértéshez, nem felelt meg a Bizottság európai uniós jogszabályok szerinti kötelezettségeinek – tette hozzá az ombudsman. (1435/2002/GG)
- Az ombudsman bírálta az Európai Személyzeti Felvételi Hivalt (EPSO), amiért az elmulasztotta megfelelően indokolni a döntését, miszerint egy nyílt versenyvizsgán csak angolul, franciául és németül folytatott levelezést a jelöltekkel. A panaszos azt állította, hogy ez a döntés megsértette a hivatalos- és munkanyelvek egyenlőségének elvét, amelyet a vonatkozó szabályok tartalmaznak. Mivel ez a panasztétel „*actio popularis*” volt, az ombudsman megállapította, hogy itt nincs helye békés megoldás keresésének. (2216/2003/MHZ)

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. 2004-ben a Bizottság 11 kritikai észrevétellel kapcsolatos tevékenységéről tájékoztatta az ombudsmant, többek között az alábbiakról:

- Elnézést kért és megvizsgálta a szóban forgó esetet, miután az ombudsman bírálta, hogy nem adott meggyőző magyarázatot arról, hogy miért nem tett lépéseket majdnem két évig. Ez azután történt, hogy két panasz érkezett a portugál kormány által adott állami támogatások ügyében, amelyeket a panaszos szerint a Bizottság nem kezelt megfelelően. (2185/2002/IP)
- A Bizottság sajnálatát fejezte ki, hogy egy panaszos elvárásaira nem adott írásban megfelelő és egyértelmű választ, és megerősítette, hogy a helyes igazgatással kapcsolatos alapelveit azóta egyértelműbben meghatározta. Az ombudsman bírálta a Bizottságot, mert megtagadta az egy holland intézet által nyújtott titkári szolgáltatásokért járó, 170 000 euróra becsült költségek megtérítését. (1986/2002/OV)

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

2004 során 17 ajánlástervezet született. További öt 2003-as ajánlástervezet 2004-ben vezetett határozatokhoz. Hét ügyet zártak le az év során úgy, hogy az ajánlástervezetet az intézmény elfogadta. Egy eset az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett. Öt esetet más okok miatt zártak le. 2004 végén kilenc ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte. Az alábbi ajánlástervezetek azok közül valók, amelyeket elfogadtak 2004-ben:

Az Európai Csaláselleni Hivatal (OLAF) részletes magyarázattal szolgált az ombudsman felhívására, hogy újra tekintse át az ún. „Kék Sárkány” (Blue Dragon) ügyben folytatott vizsgálatát. Az ombudsman vizsgálata számos pontot fedett fel, amelyek aggodalomra adtak okot az OLAF vizsgálódásának megfelelőségét illetően azokra az állításokra vonatkozóan, amelyeket a Blue Dragon igazgatói tettek. Tekintettel azon információkra, amelyeket az OLAF nyújtott arról, hogy a Bizottság is vizsgálatot folytat az ügyben, az ombudsman indokoltnak találta, hogy az OLAF ne indítsa újra saját vizsgálatát. (1769/2002/(IJH)ELB)

- A Bizottság 21 000 eurós kompenzációt fizetett pusztán ex gratia alapon egy kis egyesült királyságbeli vállalkozásnak, miután az ombudsman úgy találta, hogy nem adtak elég időt a vállalkozásnak egy javaslat elkészítéséhez egy kutatás-fejlesztési szerződés keretében. Ez végül ahhoz vezetett, hogy az javaslatot alkalmatlannak tartották, mivel egy hibát tartalmazott. A Bizottság hangsúlyozta, hogy semmiképpen nem akar ártani a kis- és középvállalkozásoknak, és elismerte, hogy a rendkívüli körülmények megnehezítették a panaszos számára, hogy megfelelően hajtsa végre a szerződést. (1878/2002/GG)
- Az OLAF három dokumentumot adott át egy panaszosnak és elmondta, hogy a többi kérvényezett dokumentum nem létezik, miután az ombudsman beavatkozott. A panaszos, aki a karlsruhei Transzurán Elemek Intézeténél (ITU) dolgozott tisztviselőként, a dokumentumokat az ITU munkájában fellelhető súlyos szabálytalanságokra vonatkozó állításai vizsgálatának részeként kérte. (220/2004/GG)

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. 2004-ben egyetlen külön jelentés született:

- Az ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek, miután a Bizottság nem adott koherens és meggyőző magyarázatot a harmadik országokba küldött delegációkban dolgozó sajtótisztviselők besorolási különbségeire, és visszautasította azt az ajánlástervezetet, amelyben arra kéri, hogy újra vizsgálja meg az ezen állások besorolására vonatkozó szabályokat. Egy pakisztáni állampolgár, aki sajtó- és információs tisztviselőként dolgozott a Bizottság

islámábádi delegációjában, azt állította, hogy azzal, hogy alacsonyabb csoportba sorolták, hátrányos megkülönböztetés érte az állampolgársága alapján. (OI/2/2003/GG)

### 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). Nyolc ilyen hivatalból indított vizsgálat kezdődött 2004-ben, közöttük hat olyan ügyel, melyek alapját olyan panaszok alkották, amelyeket május elseje előtt tettek a május elsején csatlakozó országok állampolgárai. Ezek közül négy vizsgálatot az év során lezártak. Az ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusnak tűnő hibák megoldását. Két ilyen hivatalból indított vizsgálatot pozitív eredményekkel zártak az év során, nevezetesen:

- A Bizottság lépéseket tett, hogy javítsa az Európai Iskolák igazgatását, arra törekedve, hogy megállapítsa és megoldja a legkomolyabb működési gyengeségeket. Az ombudsman üdvözölte a Bizottság visszajelzéseit az iskolák helyes igazgatására vonatkozó vizsgálatára, és különösen a Bizottság elkötelezettségét a szülőkkel való együttműködésre. Továbbá arra ösztönözte a Bizottságot, hogy törekedjen annak biztosítására, hogy az iskolák maguk ismerjék el, hogy a szülők felhatalmazása és bizalmuk elnyerése az iskolák feladatának alapvető részét képezik. Az ombudsman azt követően kezdte meg a vizsgálatot, hogy egy sor panaszbeadvány érkezett az iskolákba járó gyerekek szüleitől, akik frusztrációról és a hatalmuktól való megfosztottság érzéséről számoltak be. (OI/5/2003/IJH)
- Egy hivatalból indított vizsgálatot követően a Bizottság beleegyezett abba, hogy belső panasztételi eljárást vezessenek be kiküldött nemzeti szakértők részére. Miután az ombudsman kiemelte, hogy a Bizottság nem állított össze határozott menetrendet az intézkedésekről, a Bizottság jelezte, hogy a panasztételi eljárást 2005 márciusára tudják elfogadni. A kiküldött nemzeti szakértők nemzeti vagy nemzetközi köztisztviselők, vagy a magánszektorban dolgozó személyek, akik ideiglenesen dolgoznak európai intézményeknek. Az ombudsman azután kezdte meg a vizsgálatot, hogy figyelmeztették arra, hogy ezeknek a szakértőknek lehet, hogy nincs hozzáférésük belső panasztételi eljáráshoz. (OI/1/2003/ELB)

### További elemzés

Ezek és más esetek az éves jelentés második fejezetének utolsó részében található következő szempontok szerint kerülnek áttekintésre: dokumentumokhoz való hozzáférés és adatvédelem, a Bizottság mint a „A Szerződés őre”, szerződések és támogatások, felvételi és személyzeti ügyek. Mivel az ombudsman vizsgálatainak majdnem 70%-a a Bizottságra vonatkozik, ez a rész a Bizottság ombudsmannal és panaszosokkal fenntartott kapcsolatainak értékelésével zárul a 2004-es határozatok tükrében és a Bizottság által az év során a további észrevételekre és kritikai észrevételekre adott válaszok alapján. Az ombudsman felhívja a Parlament figyelmét néhány esetre, ahol a Bizottság pozitívabban is válaszolhatott volna, és kijelenti, hogy üdvözlne a Parlamenttől érkező olyan kezdeményezéseket, amelyek arra ösztönöznék a Bizottságot, hogy minden jövőbeni esetre terjessze ki azt a jó együttműködést, amelyet a Bizottság a 2004-es esetek nagy többségében mutatott.

A jelentés harmadik fejezete az összesen 251 olyan határozatból, amelyek 2004-ben ügyeket zártak le, 59 határozat összefoglalóját tartalmazza. Az összefoglalók tükrözik az ombudsman vizsgálatait által érintett témák és intézmények skáláját, valamint a ténymegállapítások különböző típusait. Az adott esetek azért kerültek kiválasztásra, mert azok új jogi megállapításokat, az ombudsman hatáskörére vagy eljárásaira vonatkozó új anyagokat, vagy általános jelentőséggel és érdekeltiséggel bíró ténymegállapításokat tartalmaznak.

Az ombudsman összes vizsgálatot követő határozata – néhány bizalmas ügyet kivéve, amelyeket nem lehet megfelelően névtelenné tenni – az ombudsman weboldalán közzétételre kerültek (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) angolul és a panaszos nyelvén, amennyiben az az angoltól eltérő.



### Kapcsolatok az Európai Unió intézményeivel és szerveivel

A konstruktív munkakapcsolatok az Európai Unió intézményeivel és szerveivel elengedhetetlenek az ombudsman számára annak érdekében, hogy pozitív eredményeket érhesse 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 az intézmények tagjaival és tisztviselőivel több mint 30 alkalommal találkozott 2004-ben. Ezek között az események között szerepeltek az ombudsman munkájának ismertetései, amikor az ombudsman útmutatással szolgált arra nézve, hogy hogyan lehet a legmegfelelőbben válaszolni a panaszokra és javítani az eljárásokon. Ez a tevékenység, mely egy újabb példája az ombudsman kezdeményező dimenziójának, részét képezi az intézmény kettős szerepének, amelynek értelmében az intézmény a külső ellenőrzés mechanizmusa és egyben az ügyintézés minőségének javítását segítő forrás. Kezdeményezésekbe bocsátkoztak azzal a céllal, hogy javítsák az intézmények közötti együttműködést, különös tekintettel annak biztosítására, hogy mindenki, akinek oka lehet panaszt tenni az ombudsmannak, értesüljön arról, hogy azt hogyan teheti meg. További találkozókat tartottak annak érdekében, hogy megvitassák az ombudsman prioritásait és az ezek eléréséhez szükséges forrásokat, különös tekintettel az intézmény 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 nyolc kiadványt kaptak 2004-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 tanácsot ad azoknak a panaszosoknak is, akik változást szeretnének elérni azon európai jogszabályokban vagy politikákban, amelyek a Parlamenthez benyújtandó petíciók lehetőségére vonatkoznak. Az ombudsman 2003. évi éves jelentéséről szóló DE ROSSA jelentés tartalmaz egy indítványt, amely szerint a Bizottság legyen teljes jogú tagja az európai ombudsmanok hálózatának. Az ombudsman üdvözölte ezt a javaslatot és megtette az előkészületeket annak gyors végrehajtására.

### Kapcsolat az ombudsmanokkal és hasonló szervezetekkel

Az európai ombudsman számára kulcsfontosságú, hogy nemzeti, regionális és helyi szinten szorosan együttműködjön a kollégáival. Ez segít annak biztosításában, hogy a polgárok panaszait gyorsan és hatékonyan kezeljék. Ugyanilyen fontos az is, hogy nyomon lehessen követni a jelentős fejleményeket az ombudsmanok világában, információt lehessen cserélni az európai uniós jogszabályokról és meg lehessen osztani a legjobb gyakorlatot.

#### *Hálózat*

Az ombudsmanok európai hálózata, amely folyamatosan erős együttműködési eszközzé fejlődött, elsőrendű fontossággal bír az európai ombudsman számára. A hálózat most 90 hivatalt ölel fel 29 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 állam ombudsmanja hatékony orvoslatozt nyújthat. Amikor lehetséges, az európai ombudsman közvetlenül a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz továbbítja az ügyeket, vagy ennek megfelelő tanácsot ad a panaszosnak. 2004-ben az ombudsman 906 panaszosnak tanácsolta, hogy forduljon a nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz és 54 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.



Ha felkérjük rá, az európai ombudsman segít nemzeti és regionális ombudsmanoknak a vizsgálatok folytatásában azzal, hogy az európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos kérdéseikre válaszol, vagy azzal, hogy a kérdést a megfelelő uniós intézményhez vagy szervhez juttatja. 2004-ben Veneto régió ombudsmanjától (Olaszország), az ír ombudsmantól, és Ciprus ombudsmanjától érkeztek hozzá kérdések.

A hálózat ugyanilyen aktív a tapasztalatok és a legjobb gyakorlat megosztásában. Ez szemináriumokon és találkozókra keresztül történik, valamint egy rendszeres hírlevél, egy elektronikus vitaforum és egy napi elektronikus hírszolgálat segítségével. Az előkészületek az uniós tagállamokban és a tagjelölt országokban dolgozó nemzeti ombudsmanok ötödik szemináriumára már 2004-ben megkezdődtek az európai ombudsman és holland kollégája, Roel FERNHOUT háromszori találkozásával annak biztosítására, hogy a 2005 szeptemberében Hágában tartandó szeminárium nagy sikerrel járjon. Az *Európai ombudsman – Hírlevél* 2004-ben az európai uniós jogszabályokról és a legjobb gyakorlatról szóló információcserének továbbra is rendkívül értékes eszközeként szolgált. Az áprilisban illetve októberben megjelenő két kiadás, olyan témákkal foglalkozott, mint az új Európai Alkotmány és annak következményei az ombudsmanok számára, az olyan problémák, melyekbe azok ütköznek, akik a személyek szabad mozgásához való joggal szeretnének élni, és azok az akadályok, amelyekkel a fogyatékkal élők szembesülnek. Az ombudsman elektronikus vitaforum keretében a dokumentum- és vitaforumok valóban beindultak az év során, lehetővé téve a hivatalok számára, hogy kérdések és válaszok beküldésével megosszák értesítéseiket. Több nagyobb vita kezdődött, olyan változatos témákban, mint az ombudsmanokról készített televíziós híradások, az ombudsmanok büntetőlátogatási joga, és a legtöbb nemzeti hivatal hozzászolt egy vagy több ilyen vitához. Az ombudsman elektronikus hírszolgálat, az *Ombudsman Hírlap* minden munkanapon megjelent, benne cikkekkel, sajtóközleményekkel és a hálózatban részt vevő országok hivatalainak felhívásaival.

A hálózaton belüli együttműködés tovább erősödött 2004-ben, köszönhetően az ombudsmannak a tagállamokban és a tagjelölt országokban tett tájékoztatási célú látogatásainak. Az ombudsmanok szerte Európában felbecsülhetetlen segítséget nyújtottak ezen látogatások megszervezéséhez, amelyek rendre részletekbe menő eszmecseréket biztosítottak az ombudsmanok között annak érdekében, hogy a közös munka új módozatait tárják fel a polgárok javára. 2003 áprilisában történt hivatalba lépésétől 2004 végéig az ombudsman mind a 25 tagállamba ellátogatott.

### *Találkozók*

Az év során az ombudsman azon erőfeszítései, hogy együttműködjön kollégáival, túlnyúltak az európai ombudsmanok hálózatán. Számos ombudsmani szervezet aktív tagjaként konferenciákon és szemináriumokon vett részt Európában és azon túl, beleértve a nyolcadik Nemzetközi Ombudsman Intézet Világkonferenciáját a kanadai Quebec városban. Örömmel vett részt nemzeti és regionális ombudsmanok által szervezett eseményeken, vagy biztosította, hogy hivatala képviseltesse magát ezeken az eseményeken. Munkájának abban az összefüggésében, hogy előmozdítsa a jogállamiságot, az emberi jogok tiszteltetését és a helyes igazgatást, az ombudsman számos eseményen vett részt 2004-ben, mindenekelőtt Törökországban és Szerbia és Montenegróban, ahol új ombudsmani intézmények felállítását tűzték ki célul. Szintén e tekintetben az ombudsman folytatta az *Európai Ombudsmanok – Hírlevél* szerkesztését, az elektronikus vitaforumot és a napi hírszolgálatot, amely elérhető a Nemzetközi Ombudsman Intézet (IOI) európai régiójának szélesebb tagsága számára.

### **Kommunikációs tevékenység**

Az ombudsman arra irányuló erőfeszítéseinek, hogy konstruktívan együttműködjön az EU intézményeivel és szerveivel, valamint ombudsman kollégáival, elsőrendű célja az, hogy a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsa a polgároknak. E cél elérésének kulcsa jogaik erősebb tudatosítása az állampolgároknak, különös tekintettel arra a jogukra, hogy panaszt tehetnek az ombudsmannál. E tekintetben nem kevés előrehaladás történt az év során.

Az ombudsman 2004-ben fokozta a tagállamokban, illetve a csatlakozó és tagjelölt országokban tett tájékoztatási célú látogatásainak számát. A látogatások alkalmával találkozott polgárokkal, potenciális panaszosokkal, ügyintézőkkel, a bírói kar tagjaival és a politikai élet vezető képviselőivel.





A látogatások kiváló eszköznek bizonyultak annak elősegítésére, hogy az állampolgárok jobban tudatában legyenek jogaiknak. Ezen túl segítették az ombudsmani munka tekintélyének növelését a igazságügyi, törvényhozási és végrehajtó testületek meghatározó személyiségei körében a nemzeti és regionális szinteken, és gazdagította az értékes együttműködést, amelyet az ombudsman a tagállamokban és tagjelölt országokban dolgozó kollégáival folytat. Az érintett országokban lévő ombudsmani hivatalok támogatása, valamint az Európai Parlament hivatalai és az Európai Bizottság képviselői és delegációi által biztosított támogatás jelentősen hozzájárult a látogatások sikeréhez.

A tájékoztatási célú látogatások keretében lezajlott eseményeken túl az ombudsman és munkatársai több mint 70 konferencián, találkozón és csoportban vettek részt szerte Európában az év során annak érdekében, hogy megvitassanak olyan témákat, mint az EU törekvései a polgárokkal való kommunikációra, az Európai Alkotmány, és a fogyatékkal élők jogai. Ezek a találkozók a potenciális panaszosok és az érdeklődő polgárok számára egyaránt segítettek jobban megismerni az ombudsman munkáját.

A médiával kapcsolatos tevékenységek fokozódtak 2004-ben, átlagosan 11 naponként adtak ki sajtóanyagokat. Az ombudsman több mint 40 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, valamint az elektronikus sajtó újságíróinak Strasbourgban, Brüsszelben, és tájékoztatási célú látogatásai során más helyszíneken is. Emellett bemutatta munkáját és kérdésekre válaszolt sajtókonferenciákon, tájékoztatókon, találkozókon és munkaebédeken.

Az ombudsman munkájáról szóló anyagokat széles körben terjesztették az év során, különösen az Európai Parlament által májusban szervezett nyílt napokon. A brüsszeli nyílt napot, május elsejét használták fel arra, hogy 24 nyelven bevezessék *Az Európai Ombudsman – rövid áttekintés* című prospektust, míg a panaszbeadvány űrlapját és a tájékoztató füzetet is kiadták a Szerződés összes nyelvén nem sokkal a bővítés után. Első alkalommal lehetett az ombudsman éves jelentését 20 nyelven olvasni, míg a felhasználóbarát *Összefoglaló és statisztikák* című kiadvány a jelentést még szélesebb körben tette hozzáférhetővé.

Ezek a kiadványok mind elérhetők az ombudsman weboldalán, a határozatokkal, sajtóközleményekkel, statisztikákkal és az ombudsman kommunikációs tevékenységének részleteivel együtt, amelyeket rendszeresen frissítenek. A weboldalt (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) nyelvészeti szempontból átalakították az év során, az oldal honlapjai és navigációs lapjai korábban 11 nyelven, most 10 további nyelven olvashatók – az új európai unió tagállamok kilenc nyelven és írül.

### **Előkészületek a tizedik évfordulóra**

Tekintettel az intézmény 2005-ben esedékes tizedik évfordulójára, az ombudsman egy workshopot szervezett Strasbourgban, összegyűjtve azokat a személyeket, akik fontos szerepet játszottak az intézmény megalapításában. Az „Alapítók Workshopja” élénk vitákat váltott ki, és így értékes információkat lehetett szerezni az intézmény eredetéről, alapításáról és korai fejlődéséről. A tizedik évfordulóról megemlékező kiadvány, amelyet az „Alapítók Workshopjának” megállapításai inspiráltak, valószínűleg 2005-ben készül el.

### **Belső előrelépések**

2004 első négy hónapja során az ombudsman a hivatal bővítésre történő előkészítésével kapcsolatban az elmúlt években folytatott munkára épített. A kitartó erőfeszítések biztosították azt, hogy az intézmény május elsejétől kezdve képes legyen megbirkózni a 25 tagállam polgáraitól a Szerződés 21 nyelvén érkező panaszbeadványokkal.

Az ombudsman hivatali tervében szereplő álláshelyek száma a 2003. évi 31-ről 2004-re 38-ra 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 2005-ös költségvetés 51 álláshelyre történő növelést állapít meg, amelyet 2004 decemberében fogadtak el a költségvetési hatóságok.



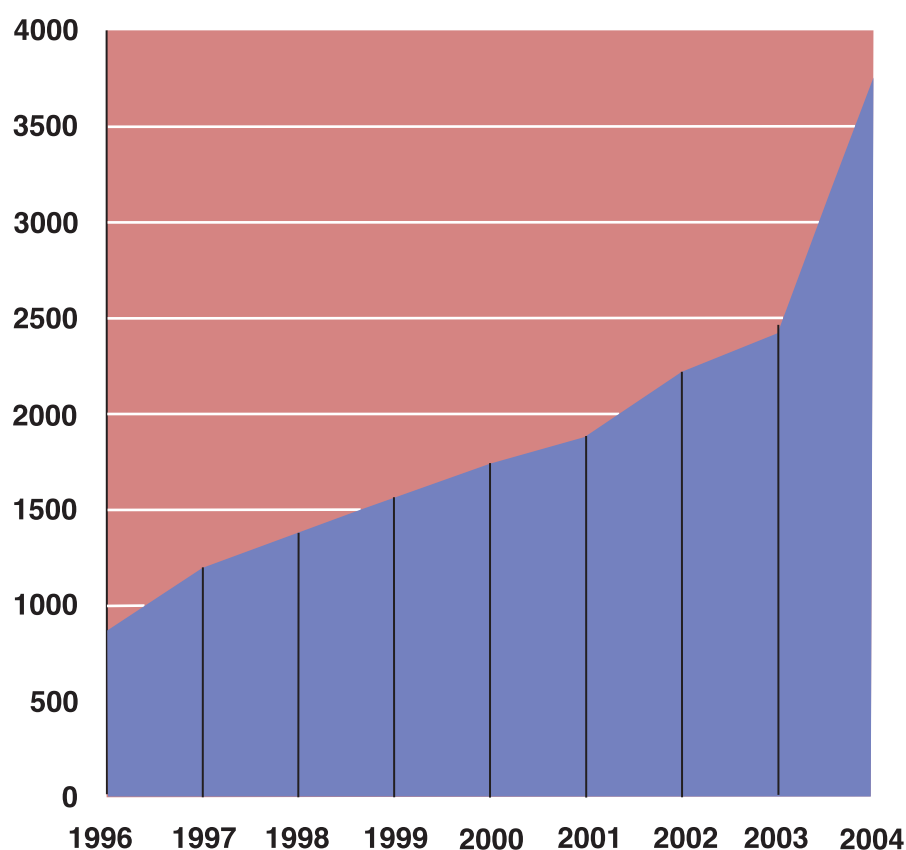
Az ombudsman új, panaszokat tartalmazó adatbázisa teljes mértékben működőképpessé vált az év során és lehetővé tette a hivatal számára, hogy sikeresen küzdjön meg azzal a kihívással, amelyet a panaszbeadványok számának példátlan emelkedése és a nyelvek spektrumának kiszélesedése jelentett. Az előzőeken felül az emberi erőforrások hatékonyabb alkalmazása és a hivatal informatikai infrastruktúrájának folyamatos fejlesztése a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának emelkedését eredményezte 2004-ben.



## STATISZTIKÁK

### 1 2004-BEN VIZSGÁLT ESETEK

<b>1.1 ÖSSZES ESET SZÁMA 2004-BEN .....</b>	<b>4 048</b>
– 2003.12.31-ig lezáratlan vizsgálatok.....	183 <sup>1</sup>
– az elfogadhatóságról szóló határozatra váró panaszok 2003.12.31-én .....	131
– 2004-ben beérkezett panaszbeadványok .....	3726
– az európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatai.....	8



**A panaszbeadványok számának növekedése 1996 – 2004**

<sup>1</sup>

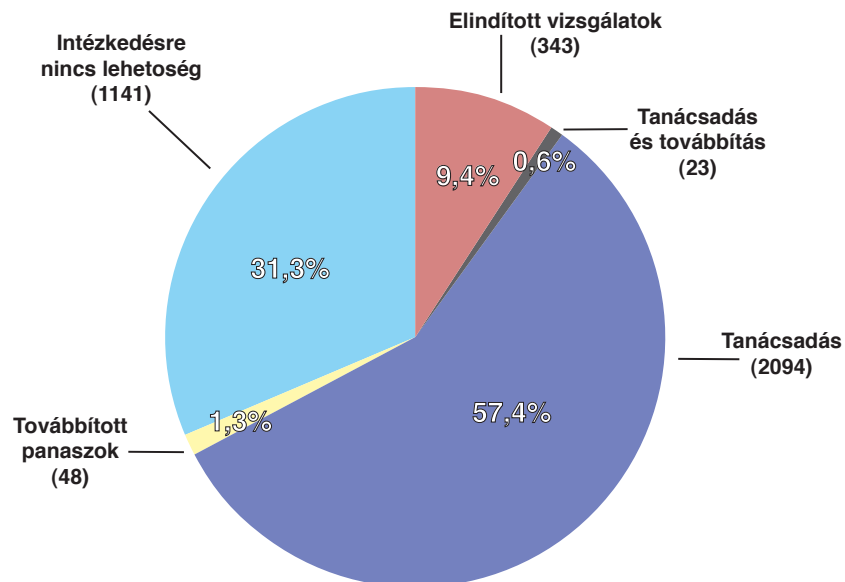
Ezek közül négy az európai Ombudsman által hivatalból indított, 179 pedig panaszbeadványon alapuló vizsgálat.



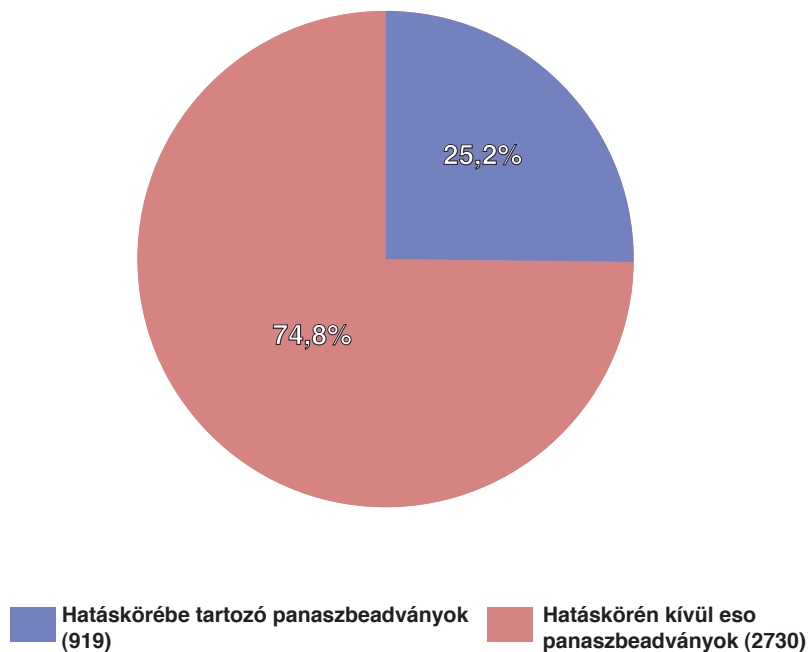
## 1.2 AZ ELFOGADHATÓSÁG/ELFOGADHATATLANSÁG VIZSGÁLATA LEZÁRULT.....94,6%

### 1.3 A PANASZBEADVÁNYOK CSOPORTOSÍTÁSA

#### 1.3.1 Az európai Ombudsmannak a panaszosok érdekében tett intézkedései azok típusa szerint

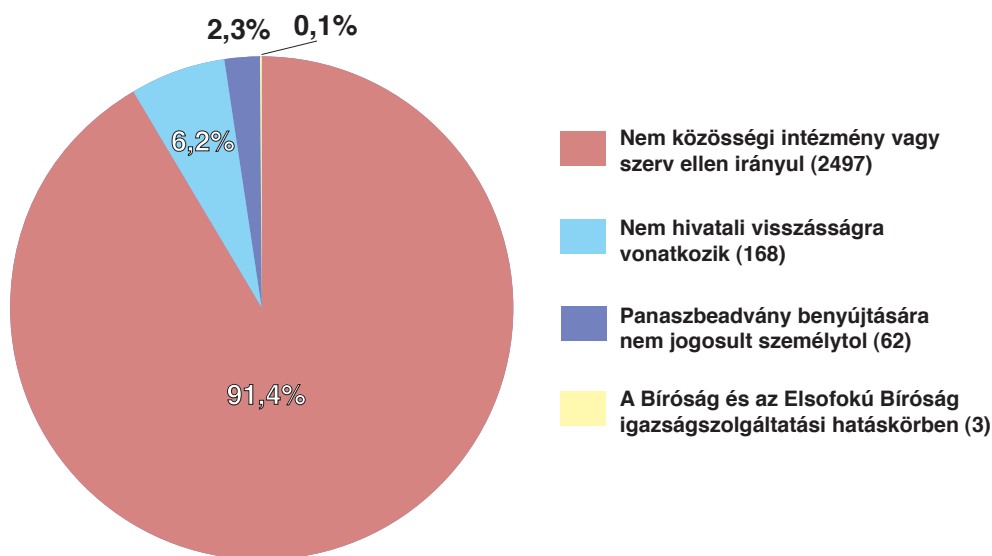


#### 1.3.2 Az európai Ombudsman hatásköre szerint



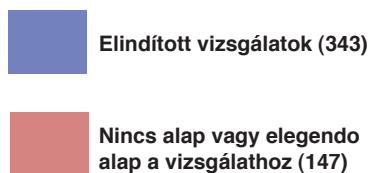
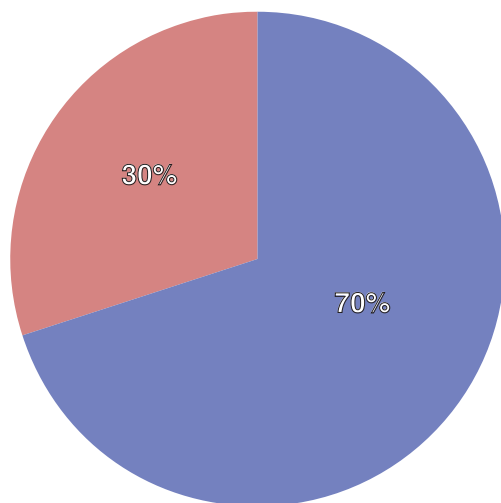


## HATÁSKÖRÉN KÍVÜL ESŐ PANASZBEADVÁNYOK

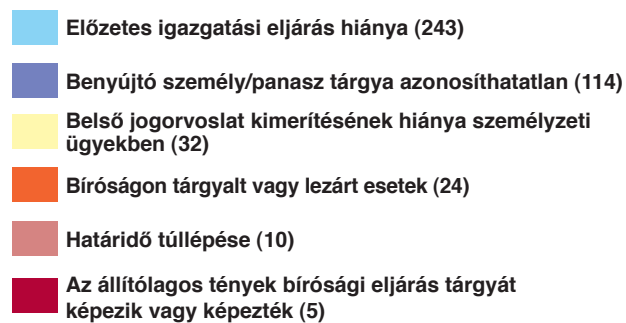
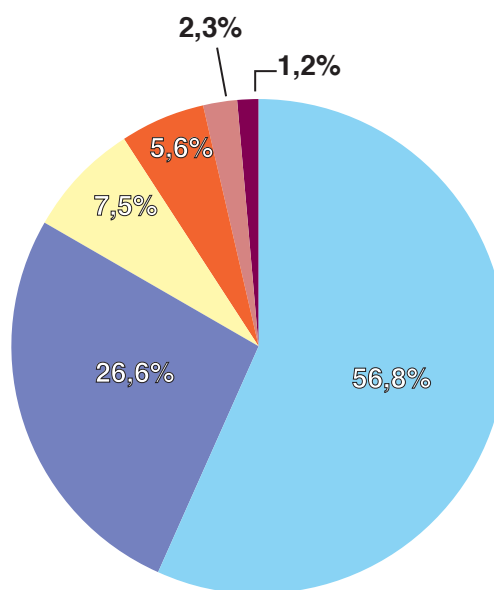


## HATÁSKÖRÉBE TARTOZÓ PANASZBEADVÁNYOK

### Elfogadható panaszbeadványok

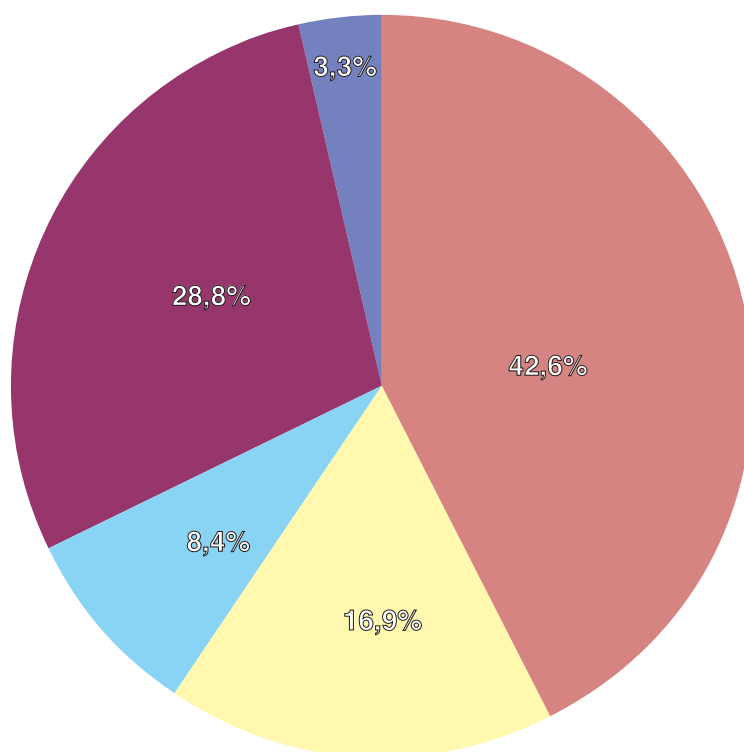


### Visszautasított panaszbeadványok





## 2 ÁTTÉTEL ÉS TANÁCSADÁS



**Másik ombudsman vagy regionális vagy nemzeti petíciós parlamenti bizottság megkeresésére irányuló tanács (906)**

**Az Európai Bizottság megkeresésére irányuló tanács (359)**

**Az Európai Parlamenthez intézendő petíció benyújtására irányuló tanács (179)**

**Más testületek megkeresésére irányuló tanács (613)**

**Továbbított esetek (71)**

**Az Európai Parlamentnek (13)**

**Az Európai Bizottságnak (4)**

**Nemzeti vagy regionális ombudsmannak (54)**

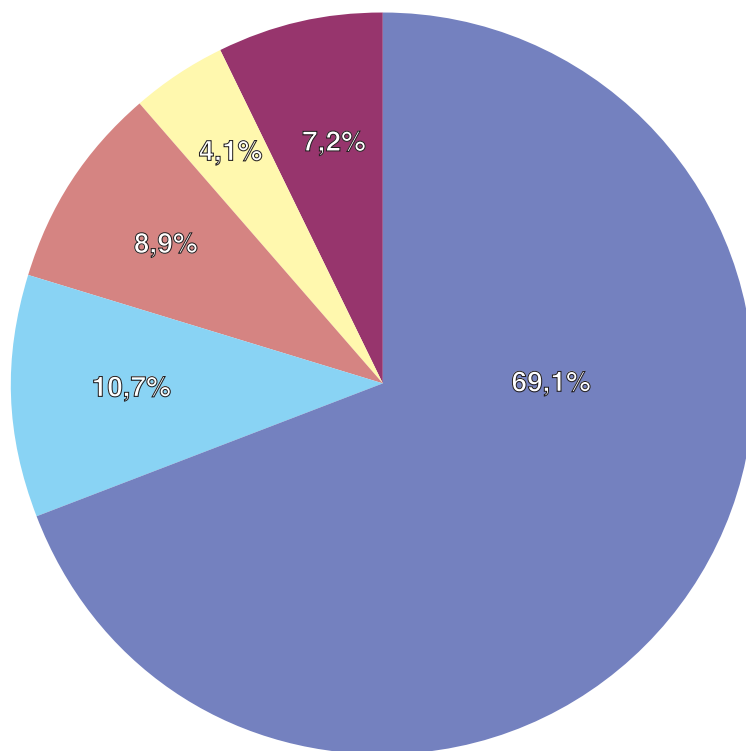


### 3 2004-BEN LEFOLYTATOTT VIZSGÁLATOK ..... 534

2004-ben az európai Ombudsman 534 vizsgálattal foglalkozott, ezek közül 351 vizsgálat 2004-ben indult (nyolcat hivatalból indított az Ombudsman), 183 vizsgálat pedig nem zárult le 2003. 12. 31-ig.

#### 3.1 A VIZSGÁLATNAK ALÁVETETT INTÉZMÉNYEK ÉS SZERVEK

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



Európai Bizottság (375)

Európai Közösségek Személyzeti Felvételi Hivatala (58)

Európai Parlament (48)

Az Európai Unió Tanácsa (22)

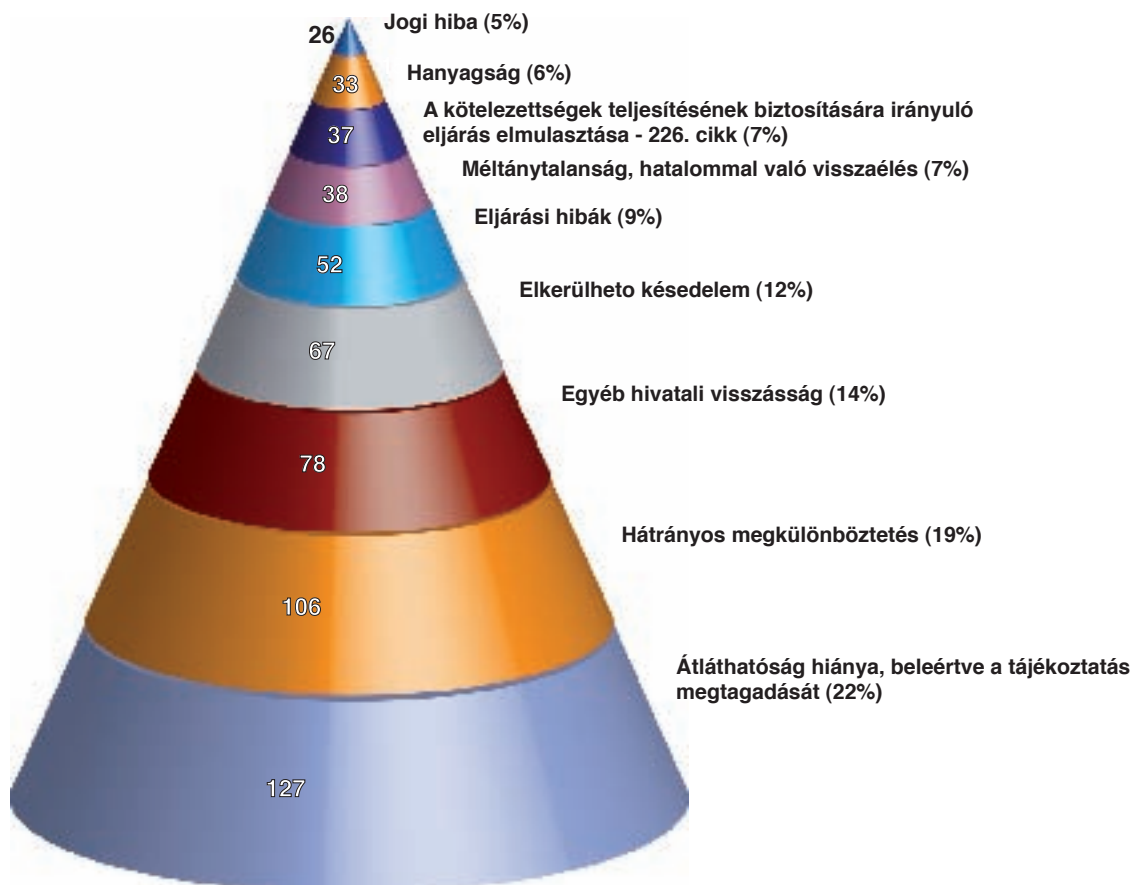
Egyéb (39):

Európai Beruházási Bank	(7)
Európai Csaláselleni Hivatal (OLAF)	(5)
Régiók Bizottsága	(5)
Európai Központi Bank	(4)
Az Európai Közösségek Bírósága	(3)
Európai Számvevőszék	(3)
Európai Gazdasági és Szociális Bizottság	(3)
A Rasszizmus és Idegengyűlölet Európai Megfigyelőközpontja	(2)
Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság	(1)
Az Európai Unió Rendőri Missziója Bosznia és Hercegovinában	(1)
Eurojust	(1)
Europol	(1)
Az Európai Közösségek Hivatalos Kiadványainak Hivatala	(1)
Európai Egyetemi Intézet	(1)
Európai Környezetvédelmi Ügynökség	(1)



### 3.2 AZ ÁLLÍTÓLAGOS HIVATALI VISSZÁSSÁG TÍPUSA

(Egyes esetekben kétféle hivatali visszásságról tettek panaszt)



### 3.3 BÉKÉS MEGOLDÁSRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK, AJÁNLÁS-TERVEZETEK ÉS KÜLÖNJELENTÉSEK 2004-BEN

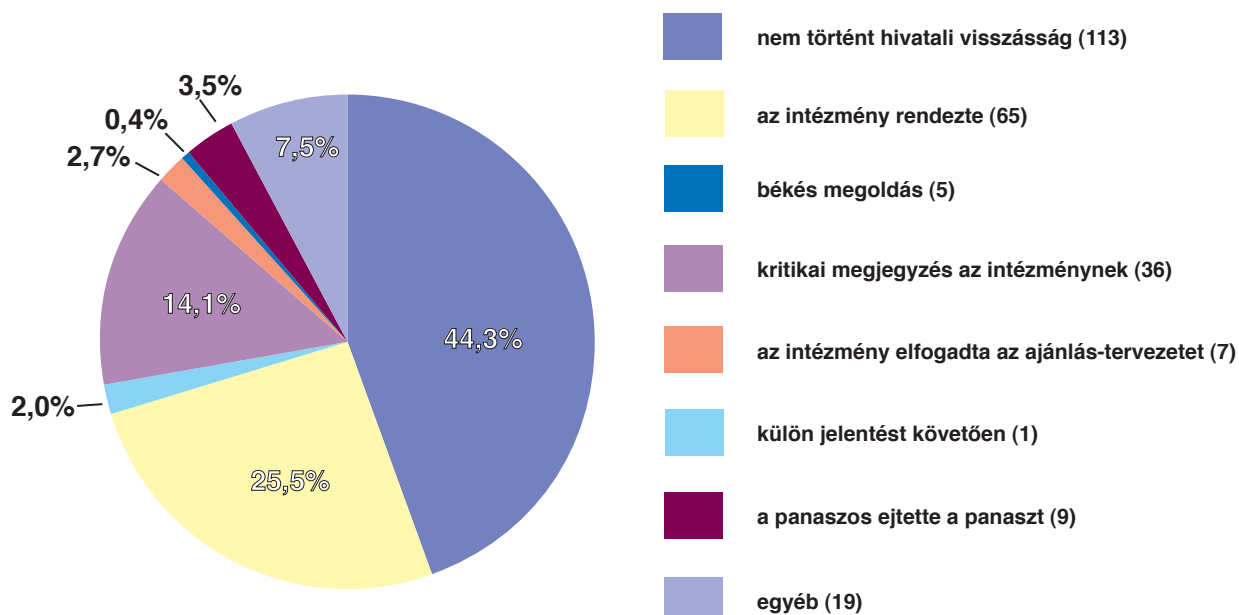
– békés megoldásra irányuló javaslatok	12
– ajánlástervezetek	17
– külön jelentések	1





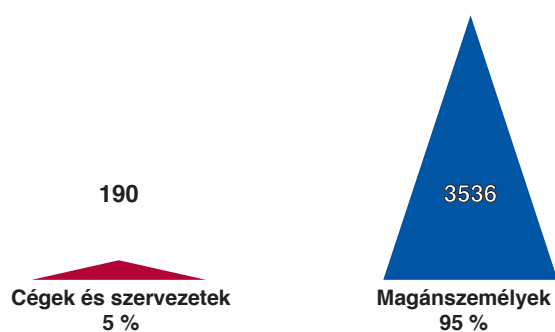
### 3.4 INDOKOLT HATÁROZATTAL LEZÁRT VIZSGÁLATOK ..... 251<sup>2</sup>

(Egy vizsgálatot a következő okok valamelyike miatt zárhatnak le)



## 4 A 2004-BEN BEÉRKEZETT PANASZBEADVÁNYOK EREDETE

### 4.1 A PANASZBEADVÁNYOK FORRÁSA

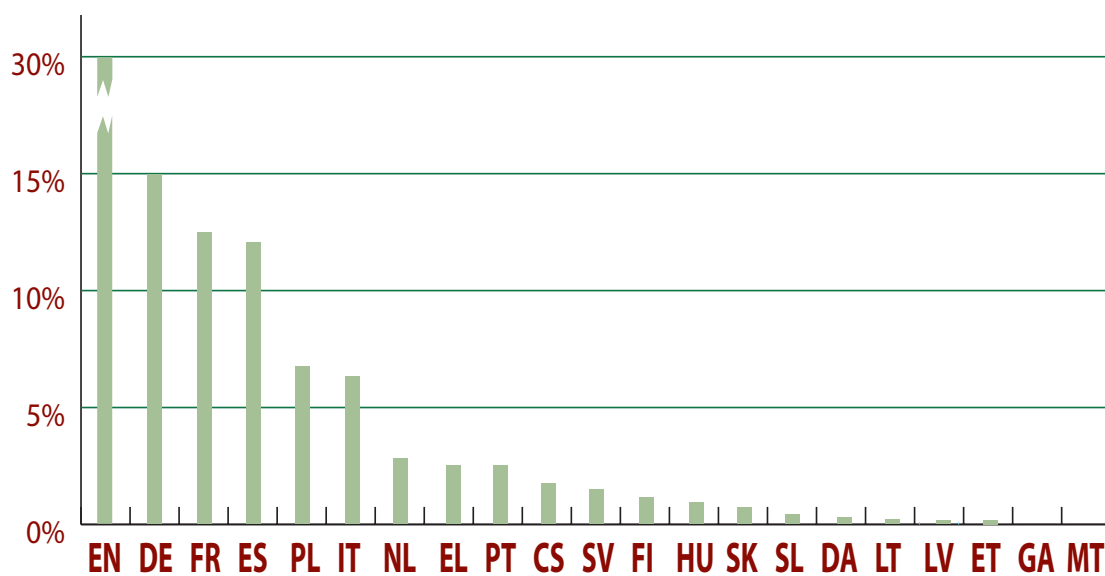


<sup>2</sup> Ezek közül négyet hivatalból indított az Ombudsman.




























## 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 <sup>3</sup>
 Málta	38	1,0	0,1	11,7
 Luxemburg	40	1,1	0,1	10,9
 Ciprus	59	1,6	0,2	10,0
 Belgium	268	7,2	2,3	3,2
 Szlovénia	38	1,0	0,4	2,3
 Finnország	73	2,0	1,1	1,7
 Írország	53	1,4	0,9	1,6
 Görögország	129	3,5	2,4	1,4
 Spanyolország	482	12,9	9,2	1,4
 Portugália	116	3,1	2,3	1,4
 Szlovákia	52	1,4	1,2	1,2
 Csehország	98	2,6	2,2	1,2
 Svédország	84	2,3	2,0	1,2
 Ausztria	69	1,9	1,8	1,1
 Lengyelország	285	7,6	8,3	0,9
 Dánia	32	0,9	1,2	0,7
 Németország	464	12,4	18,0	0,7
 Hollandia	88	2,4	3,5	0,7
 Magyarország	53	1,4	2,2	0,6
 Litvánia	18	0,5	0,8	0,6
 Észtország	7	0,2	0,3	0,6
 Franciaország	303	8,1	13,5	0,6
 Olaszország	269	7,2	12,6	0,6
 Lettország	9	0,2	0,5	0,5
 Egyesült Királyság	195	5,2	13,0	0,4
Egyéb	404	10,9		

3

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, 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  
67001 Strasbourg Cedex  
France

### TELEFONON

+33 3 88 17 23 13

### FAXON

+33 3 88 17 90 62

### E-MAILBEN

euro-ombudsman@europarl.eu.int

### WEBOLDAL

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>











## ÉRTÉKESÍTÉS ÉS ELŐFIZETÉSEK

A Kiadóhivatal gondozásában megjelent, térítés ellenében kapható kiadványokat a világ minden pontján megtalálható értékesítési irodáinkban kérheti.

### ***Mi a teendő, ha szeretnék egy kiadványhoz hozzájutni?***

Miután megtekintette értékesítési irodáink listáját, kérjük, válassza ki az Önnek megfelelőt, és a rendeléshez lépjen kapcsolatba velük.

### ***Hogyan juthatok hozzá az értékesítési irodák listájához?***

- letöltheti azt a Kiadóhivatal honlapjáról: <http://publications.eu.int/>
- kérését faxon is leadhatja a (352) 2929-42758-as számon, és mi elküldjük Önnek a kért listát.



**Kiadóhivatal**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-78-5

