

EURÓPAI OMBUDSMAN



ÉVES JELENTÉS 2007

ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

E U R Ó P A I O M B U D S M A N

É V E S J E L E N T É S 2 0 0 7

ÖSSZEFOGLALÓ ÉS STATISZTIKÁK

© Európai Községek, 2008

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

ISBN 978-92-9212-137-2

DOI 10.2869/39546

Borító fénykép: © iStockphoto.com/Silence

A jelentés teljes szövege az alábbi internetes címen található: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

FEHÉR, KLÓRMENTES PAPIRRA NYOMTATVA



BEVEZETÉS

A 2007. év fontos volt az európai polgárok megfelelő ügyintézéshez való jogát illetően. December 12-én az EU három fő intézményének – a Parlamentnek, a Bizottságnak és a Tanácsnak – az elnökei ismételten aláírták és kihirdették az EU Alapjogi Chartáját, amelyet eredetileg 2000 decemberében hirdettek ki. A jogilag kötelező charta melletti elkötelezettség – amely a Lisszaboni Szerződésben szerepel – annak fokozatos megértését tükrözi, hogy az állampolgárokat az európai kérdések középpontjába kell helyezni. Az Ombudsman szempontjából a charta úttörő jelentőségű abban a tekintetben, hogy első alkalommal ismeri el a megfelelő ügyintézéshez való jogot az Unió polgárainak alapvető jogaként (41. cikk).



A megfelelő ügyintézés

Mióta 2003. április 1-jén hivatalba léptem, a megfelelő ügyintézés támogatása az Európai Ombudsman különös figyelmét élvezi. Folyamatosan figyelmeztetem az EU intézményeit és szerveit, hogy a megfelelő ügyintézés sokkal többet követel a köztisztviselőktől a törvénytelen magatartás pusztá elkerülésénél. A tisztviselőknek szolgálatkészeknek kell lenniük, valamint biztosítaniuk kell ügyfeleik számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását.

Úgy tűnik, hogy ez az üzenet kézzelfogható eredményeket hoz. Örömmel jelenthetem, hogy az EU intézményei és szervei keményen dolgoztak 2007-ben azon, hogy megoldják a panaszokat, orvosolják az igazságtalanságokat és kijavítsák a hibákat. Az év folyamán megkétszereződött az intézmény által rendezett ügyek száma – korábban nem tapasztalt, 35 %-os arányban zárultak le a vizsgálatok, miután az érintett intézménnyel megállapodtak az ügy rendezéséről. Nem becsülhetjük alá ennek az eredménynek a jelentőségét a panaszosok és – általában véve – a polgárok szempontjából. Meggyőződésem, hogy jelentős mértékű előrehaladást érünk el a szolgáltatás valódi kultúrájának megteremtése irányában.

Az ebben a jelentésben kiemelt hét ügy a hozzáállás változásáról tanúskodik. Nem kevesebb, mint négy kapcsolódik az Európai Bizottsághoz, amely gyorsan és konstruktív módon intézkedett a sérelmek rendezésével kapcsolatban. Ki kell emelnem az Európai Repülésbiztonsági Ügynökséget, amely két egymást követő évben is kiemelt ügyet prezentált, tanúsítva azt a szándékát, hogy konstruktív módon működjön közre az Ombudsmannal a problémák megoldásában. A Tanács elnézést kért egy panaszostól, miután felhívtam figyelmét egy nyelvi természetű kérdésre, és megerősítette kötelezettségvállalását a hasonló problémák jövőbeni elkerülésével kapcsolatban. Végül az Európai Központi Bank nagyon segítőkész módon válaszolt egy érintett polgárnak, hangsúlyozva, hogy nagy fontosságot tulajdonít az érintett polgár által felvetett kérdések tisztázásának, és felkérte az illetőt, hogy esetleges további kérdéseivel kapcsolatban forduljon szakértőikhez. Ezen esetek kiemelésével a megfelelő ügyintézés mintaértékű példáit szeretném megmutatni az EU valamennyi intézménye és szerve számára, hogy meríthessenek ezek szellemiségéből, és saját gyakorlataikat összemérhessék velük. 2008-ban is folytatom a szolgáltatás kultúrájának fenntartását annak érdekében, hogy megfeleljen a polgárok elvárásainak.

A polgárok javára elért és az ebben a jelentésben dokumentált eredmények közül néhányat az érintett intézménnyel való hivatalos levélváltás nélkül sikerült elérni. Elértük azt a szintet, ahol az intézményekkel való kapcsolataink olyanok, hogy növekvő számú ügyet tudunk gyorsan, hosszas



vizsgálódás szükségessége nélkül megoldani. Nagyobb mértékben alkalmazom az informálisabb eljárásokat a problémák rugalmasabb módon való megoldása érdekében, és 2008-ban is folytatom a megközelítés további kidolgozását. Számomra ez intézményünk vízváltástóját jelenti, amely az Ombudsman iránti tisztelet és az állampolgároknak nyújtott segítség iránti intézményi hajlandóság mértékét fejezi ki.

Biztosak lehetünk abban, hogy továbbra is lesznek problémák. 2007-ben az ügyek 15 %-a zárult kritikai észrevétellel, mivel az érintett intézmények nem olyan szintű szolgáltatást nyújtottak, amilyenre a polgárok jogosultak. Az ilyen ügyek példáit a jelentés tartalmazza. Az ügyek egy felvételi eljárás módosításának az intézmény saját adminisztratív kényelme miatti elutasításától egy jogsértéssel kapcsolatos eljárásnak a minden magyarázat nélküli, túlzott mértékben való elhalasztásáig terjednek. 2008-ban a kritikai megjegyzésekkel kapcsolatos nyomon követési jelentést készítünk annak biztosítására, hogy az intézmények okuljanak a megjegyzésekből. Fel kívánom tárnai az ombudsmani határozatok könnyebben érthetővé tételének módjait, hogy hatékonyabban nyújtsanak iránymutatást mind a polgároknak, mind a tisztviselőknek arra vonatkozóan, hogy mi minősül megfelelő ügyintézésnek.

Egyértelmű, hogy további erőfeszítésekre van szükség a megfelelő ügyintézés elveinek az EU intézményein és szervezetein belüli előmozdításához. Az ezzel kapcsolatos hatékony stratégiák kidolgozásának megkönnyítésére 2007 novemberében műhelytalálkozót hívtam össze Brüsszelben, amelyen élénk eszmecserére került sor azzal kapcsolatban, hogy miként segíthet az Európai Ombudsman a megfelelő ügyintézéshez való jog megvalósításában. A megbeszélések számos ösztönző és innovatív ötletet vetettek fel a következő évekre vonatkozóan. Nagy várakozással tekintek az európai polgárok érdekét szolgáló gyakorlati megvalósításuk elé.

Hatékonyabb kommunikáció

A 2006-os éves jelentés bevezetőjét az előttünk álló évre vonatkozó azon kettős céloom kiemelésével zártam, hogy egyrészt az intézményekkel való együttműködés révén támogassam a megfelelő ügyintézés, másrészt pedig, hogy a kommunikációs törekvéseim átalakítása révén helyesen tájékoztassam mindazokat, akiknek szükségük lehet az Európai Ombudsman szolgálataira, arról, hogy azt hogyan vehetik igénybe.

E második cél tekintetében a 2007. év mérföldkőnek bizonyult. Végül az elfogadható panaszbeadványok aránya tekintetében túljutottunk a nehezén. Az ambiciózus és gondosan célzott tájékoztatási kampánynak köszönhetően az elfogadható panaszbeadványok száma mind abszolút, mind relatív értékben növekedett 2006-hoz képest. Ennek eredményeként az év során 17 %-kal több vizsgálat indult a beérkezett panaszbeadványok alapján. Ugyanakkor a polgároknak az Európai Ombudsman illetékességi körével kapcsolatban nyújtott tájékoztatás előmozdítására tett erőfeszítések eredményeképpen minden eddiginél több polgár kapott segítséget ahhoz, hogy nemzeti, regionális és helyi szinten megtalálja a megfelelő jogorvoslati eszközöket.

E tekintetben 2007-ben jelentős előrehaladást jelentett az Ombudsmanok Európai Hálózatáról szóló nyilatkozat elfogadása. A nyilatkozat célja az ombudsmanok munkája európai uniós dimenziójának ismertebbé tétele és a hálózat tagjai által az EU jogának hatálya alá tartozó ügyekben panaszt emelő embereknek nyújtott szolgáltatások tisztázása. A nyilatkozat az Európai Ombudsman weboldalán az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhető, valamint a jelentés 5. fejezete is teljes terjedelemben közli. A hálózat tagjai proaktív módon foglalkoznak a nyilatkozat minél szélesebb körben való ismertetésével és annak biztosításával, hogy a polgárok megértsék, ki van a legjobb helyzetben az európai uniós jogszabályaival kapcsolatos panaszaik megoldásához.

E terület egy másik fontos kezdeményezése 2008-ban valósul meg. Az elmúlt év során hivatalom interaktív útmutatót dolgozott ki, amely az elkövetkező évben az Ombudsman új weboldalának részeként indul el. Ez az új funkció hozzásegíti a polgárokat ahhoz, hogy megtalálják sérelmeik rendezésének legmegfelelőbb módját. Az útmutató a panaszosok nagyobb részének teszi lehetővé azt, hogy közvetlenül a panaszaik vizsgálatára legalkalmasabb szervhez fordulhassanak. Az útmutató sikerét remélhetőleg a hivatalomhoz érkezett elfogadhatatlan panaszok számának további csökkenése támasztja majd alá.



A legmegfelelőbb fórumnak a legelső alkalommal való meghatározása több szempontból is fontos. Segít elkerülni azoknak a polgároknak a csalódottságát, akiket arról tájékoztatnak, hogy az a szerv, amelyhez fordultak, nem tud nekik segíteni. Azt is jelenti, hogy a panaszok megoldása gyorsabb és hatékonyabb, ilyen módon biztosítva azt, hogy a polgárok teljes körűen gyakorolhatják az őket megillető európai uniós jogaikat. Az utolsó fontos szempont pedig az, hogy a hozzá érkezett elfogadhatatlan panaszok arányának csökkentésével hivatalom hatékonyabban tud eleget tenni alapvető feladatának – az EU intézményeinél és szerveinél tapasztalt bánásmódjukkal elégedetlen polgárok megsegítésének. Kétségtelen, hogy az az eredmény, amelyet hivatalom e polgárok számára elérhet, a legkielégítőbb aspektusa munkámnak. A jelentés a 2007. év sok ilyen sikerének példáját emeli ki. Nagy várakozással tekintek az elé, hogy az európai polgárok érdekében folytatott munkát az előttünk álló évben is folytassuk.

Gyakran mondom, hogy az éves jelentés az Ombudsman legfontosabb kiadványa. Lehetővé teszi, hogy számot adjon munkájáról az Európai Parlamentnek, amellyel szemben felelősséggel tartozik. A jelentés az EU intézményeinek és szerveinek forrásául szolgál adminisztrációjuk hatékonyabbá tételekor. Az Ombudsman munkáját hozzáférhetővé teszi a tevékenysége iránt érdeklődő széles közönség, például a nyilvánosság, a média, a tudományos élet tagjai, a köztisztviselők és a világ más ombudsmani hivatalaiban tevékenykedő kollégák számára. Az elmúlt évek során változások történtek a jelentésben, hogy felhasználóbarátabb legyen. A további tökéletesítések a jelentés másik új vonását képezik. Ezek jellemzően az 5. és 6. fejezetben találhatók, amelyek az események és az ülések korábbi részletes felsorolása helyett a tevékenységek áttekintését és elemzését adják. Reméljük, hogy a jelentés ilyen módon érdekesebb olvasmányul szolgál és hű tükrét adja e fontos kezdeményezések hozzáadott értékének. Várjuk észrevételeiket.

Strasbourg, 2008. február 15.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ÖSSZEFOGLALÓ

Az Európai Ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizenharmadik éves jelentése az Ombudsman 2007. évi tevékenységéről számol be. Ez a jelentés a P. Nikiforos DIAMANDOUROS – aki ombudsmani tevékenységét 2003. április 1-jén kezdte meg – által beterjesztett ötödik éves jelentés.

A JELENTÉS FELÉPÍTÉSE

A jelentés hat fejezetből és négy mellékletből áll. A jelentés az Ombudsman személyes bevezetőjével kezdődik, amelyben kiemeli az elmúlt év legjelentősebb fejleményeit és áttekinti a következő évet. Ezt az 1. fejezetet alkotó összefoglaló követi.

A 2. fejezet arról számol be, hogy az Ombudsman milyen eljárást követ a panaszbeadványok elemzése és a vizsgálatok lefolytatása során. 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, amelyeket az Ombudsman 2007. évi határozatai tartalmaztak.

A 3. fejezet az Ombudsman 2007. évi határozatainak összefoglalóiból tartalmaz válogatást, bemutatva a panaszokkal és a hivatalból indított vizsgálatokkal érintett témák és intézmények körét. A panaszokkal kapcsolatos határozatok összefoglalói először a ténymegállapítások és az eredmények típusai szerint, majd az érintett intézmény vagy szerv szerint vannak csoportosítva. A fejezet a hivatalból indított vizsgálatot követő határozat összefoglalójával és egy nemzeti ombudsman által benyújtott panasz példájával zárul.

A 4. fejezet az Európai Unió más intézményeivel és szerveivel fenntartott kapcsolatokkal foglalkozik. A fejezet az Ombudsman és az uniós intézmények, illetve szervek között fennálló konstruktív munkakapcsolatok értékeinek ismertetésével kezdődik, majd felsorolja azokat a különféle találkozókat és eseményeket, amelyek ebben a vonatkozásban történtek 2007-ben.

Az 5. fejezet az Európai Ombudsmannak az európai és azon 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 találkozókon 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, amelyeken az Ombudsman és munkatársai részt vettek, a médiakapcsolatokról, a kiadványokról és az online kommunikációról.

Az A melléklet az Európai Ombudsman 2007-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. Ugyanitt található a kiemelt ügyek és a 2007-ben kritikai észrevétellel lezárt összes ügy felsorolása.



KIVONAT

Az Európai Ombudsman feladata

Az Európai Ombudsman hivatalát az európai uniós állampolgárság részeként hozta létre a Maastrichti Szerződés. Az Ombudsman a közösségi intézmények és szervek – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróságot és Elsőfokú Bíróságot – tevékenysége során észlelt hivatali visszássággal kapcsolatos panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy az magában foglalja az emberi jogokkal és a jogállamisággal való visszaélést, valamint a megfelelő ügyintézés elveinek betartását is.

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

Panaszbeadványok és vizsgálatok 2007-ben

2007-ben az Ombudsman 3 211 új panaszbeadványt kapott, a 2006-os 3 830-hoz képest. Másfelől az elfogadható panaszbeadványok száma mind abszolút, mind relatív értékben növekedett, a 2006. évi 449-ről (az összes 12 %-a) a 2007. évi 518-ra (16 %). Ennek eredményeként 17 %-kal több vizsgálat indult a beérkezett panaszbeadványok alapján az év során.

2007-ben az összes panasz 58 %-a érkezett be az Ombudsmanhoz elektronikus formában: e-mailben vagy az Ombudsman honlapján található panaszbeadvány kitöltése útján. Panaszbeadványok 3 056 esetben közvetlenül magánszemélyektől, 155 esetben pedig szervezetektől vagy vállalatoktól érkeztek.

Az esetek közel 70 %-ában az Ombudsman segíteni tudott a panaszosnak az esettel kapcsolatos vizsgálat megindításával, annak az illetékes szervhez való áttételével, vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében.

Az év során összesen 303 új vizsgálatot indítottak a panaszbeadványok alapján. Az Ombudsman ezen kívül hat vizsgálatot indított hivatalból. Összességében az Európai Ombudsman 2007-ben 641 vizsgálatot foglalkozott, amelyekből 332 a 2006. évből lett áthozva.

A korábbi évekhez hasonlóan a legtöbb vizsgálat az Európai Bizottságra vonatkozott (413, vagy az összes vizsgálat 64 %-a). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan közösségi intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. A vizsgálat 87 esetben (az összes 14 %-a) az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), 59 esetben (9 %) az Európai Parlamenttel, 22 esetben (3 %) az Európai Csalás Elleni Hivatallal, és 8 esetben (1 %) pedig az Európai Unió Tanácsával foglalkozott.

A feltételezett hivatali visszásságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (az esetek 28 %-a), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (18 %), nem kielégítő eljárás (13 %), elkerülhető késedelem (9 %), hátrányos megkülönböztetés (8 %), hanyagság (8 %), jogi hiba (4 %) és a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (3 %).

2007 során az Ombudsman fő e-mail címére összesen 7 273 e-mail érkezett tájékoztatás kérése céljából. Ezek közül 3 127 a polgárok által, az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokkal kapcsolatban küldött körlevél volt, míg 4 146 egyedi tájékoztatás iránti kérés volt.

Ennek megfelelően az adott évben az Ombudsman a polgároknak összesen 10 484 panaszbeadványával és tájékoztatás iránti kérésével foglalkozott.



Az Ombudsman vizsgálatainak eredménye

2007-ben az Ombudsman 348 vizsgálatot zárt le. Ez 40 %-os növekedést jelent 2006-hoz képest. A kérések közül 341 kapcsolódott panaszbeadványhoz, hét pedig hivatalból indult. A ténymegállapítások áttekintése alább olvasható.

Nem történt hivatali visszásság

2007-ben 95 ügy zárult azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszásság. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, akinek legalább abból előnye származik, hogy részletes magyarázatot kapott az érintett intézmény vagy szerv ténykedésével kapcsolatban, és megismerhette az Ombudsman ügygel kapcsolatos álláspontját. A következő példák azon 2007-es ügyek közé tartoznak, amelyekben az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot:

- Az Ombudsmanhoz érkezett panaszbeadvány szerint az Európai Bizottság hibás módon elmulasztott intézkedést hozni Írországgal szemben az EU élőhelyvédelmi irányelvnek lehetséges megsértésével kapcsolatban. A panaszos a hulladékról szóló irányelv esetleges megsértésére vonatkozó állításokkal kapcsolatos további intézkedések megtételének elutasításáról szóló bizottsági határozatról is panaszt tett. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság ésszerű magyarázatot adott az említett irányelvek végrehajtásához kapcsolódó stratégiai szerepéről. Azt is megjegyezte, hogy a Bizottság hasznos lényegi tanácsot adott a panaszosnak az ügygel kapcsolatban. (3660/2004/PB)
- A panaszos – többek között – az átláthatóság hiányát, és az általa az Európai Gyógyszerügynökségnek (EMA) egy antidepresszáns biztonsági és öngyilkossági kockázataival kapcsolatban feltett kérdésekre adott válasz indokolatlan késlekedését panaszolta az Ombudsmannak. A panaszos férje a szerződése alatt öngyilkosságot követett el, és a panaszos több kérdéssel és tájékoztatás iránti kéréssel fordult az Ügynökséghez. A vizsgálat során az Ügynökség elnézést kért a panaszostól azért, mert nem válaszolt bizonyos kérdéseire, majd választ adott a kérdésekre. Noha a panaszos továbbra sem volt elégedett, az Ombudsman úgy foglalt állást, hogy az Ügynökség intézkedése megszüntette az Ombudsman által azonosított problémákat, hivatali visszásság pedig már nem állt fenn. (2370/2005/OV)
- A Greenpeace panaszt nyújtott be az Ombudsmannak, azt állítva, hogy a Bizottság pontatlan, félrevezető és rágalmozó gyanúsításokat tett a nem kormányzati szervezetnek a Bizottság és a lobbitevékenységet folytató vegyipar közötti „forgóajtók” kérdéséről kiadott tanulmányával kapcsolatban. Az Ombudsman vizsgálata megállapította, hogy ez az állítás megalapozatlan. Noha nem tárt fel hivatali visszásságot, az Ombudsman hangsúlyozta az átláthatóság fontosságát a jogalkotó eljárások során gyakorolt lobbitevékenységgel kapcsolatban. (2740/2006/TN)

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

- Egy környezetvédelemmel foglalkozó, lengyel nem kormányzati szervezet azt állította, hogy az Európai Beruházási Bank (EBB) saját környezetvédelmi nyilatkozatával ellentétesen járt el egy lengyelországi útmodernizációs projekt társfinanszírozása során. Az Ombudsman nem talált hivatali visszásságot. Mivel azonban a panaszos ezzel párhuzamosan a lengyel ombudsmannak is panaszt nyújtott be, az Európai Ombudsman arra bátorítja az EBB-t, hogy vegye fontolóra a kommunikációs csatornák kialakítását a megfelelő nemzeti és regionális szervekkel, például az ombudsmanokkal, és vegye fontolóra, hogy ezektől tájékoztatást kérjen. Ezek a szervek további információforrásként szolgálhatnak arról, hogy megfelelnek-e az EBB által finanszírozott projektek a nemzeti és európai jogszabályoknak. (1779/2006/MHZ)

Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. A közösségi intézmények és



szervek együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezen kívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

2007-ben 129 ügyet zárt le maga az intézmény vagy szerv az Ombudsmannak benyújtott panaszt követően. Ez kétszerese a 2006-ban rendezett ügyek számának, és azt tükrözi, hogy az intézmények és szervek növekvő mértékben hajlandók arra, hogy az Ombudsmannak benyújtott panaszokat a jelentkező hibák elrendezésének lehetőségeként értékeljék, és a polgárok javára együttműködjenek az Ombudsmannal. A 2007-ben elrendezett ügyek közé tartoztak a következők:

- Miután egy német egyetem panaszt tett az Erasmus Program keretében megvalósuló projekt kapcsán a Bizottsággal fennálló fizetési vitájáról, az Ombudsman felvette a kapcsolatot a Bizottsággal, amely két héten belül rendezte az ügyet. Az egyetemnek sikertelenek voltak az arra tett erőfeszítései, hogy meggyőzze a Bizottságot, számítási hibáról van szó. A Bizottság elismerte a hibát, és a kamatokkal együtt fizette vissza a kért 5 400 EUR összeget. Az Ombudsman elismerését fejezte ki az Oktatásügyi és Kulturális Főigazgatóságnak azért, mert miután felhívta figyelmét az ügyre, példamutatóan rendezte a kérdést. (3495/2005/GG)
- A Bizottság 88 000 EUR hátralékot térített meg egy francia tanácsadó cégnek, amely azt állította, hogy az intézmény nem fizette vissza a Kínával közös információs társadalmi technológiai programban való részvételének teljes támogatható költségeit. A Bizottság azt állította, hogy a panaszos hibázott a költségkimutatásaiban. Miután az Ombudsman beavatkozott az ügybe, a Bizottság egyetértett a hátralékos összeg megfizetésével. (1471/2007/(CC)RT)

Ha egy vizsgálat során hivatali visszasságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetőség szerint békés megoldásra törekszik. Néha békés megoldás születhet azért, hogy az adott intézmény vagy szerv jóvátételt ajánl fel a panaszosnak. Valamennyi ilyen ajánlat *ex gratia* történik: vagyis jogi felelősség elismerése és precedens teremtése nélkül.

Az év során öt ügy zárult le, miután békés megoldást találtak. 2007 végén 31 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte. A 2007-ben békés megoldással rendezett ügyek között szerepeltek a következők:

- A Bizottság elfogadta az Ombudsman békés megoldásra vonatkozó javaslatát és csökkentette egy libanoni projektben részt vevő alvállalkozótól beszedni kívánt összeget. Ez azt a panaszt követte, amelyben a vállalkozó a szerződés tisztességtelen kezelésére hivatkozott. Noha az Ombudsman nem találta a panaszos valamennyi állítását megalapozottnak, megállapította, hogy a Bizottságnak a bizonyos összegek beszedéséről szóló határozata hivatali visszasságnak minősült. Az ügy rendezésére irányuló lépések megtétele érdekében a Bizottság hozzájárult az iratok ismételt vizsgálatához. (2577/2004/OV)
- Az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) hatályon kívül helyezett egy vitatott határozatot, miután az Ombudsman javaslatot tett a békés rendezésre. Az ügy az EASA bizonyos légi járművek típusánúsításának alapjára vonatkozó döntéséhez kapcsolódott. A vonatkozó jogi rendelkezések elemzését követően az Ombudsman nem volt meggyőződve arról, hogy a határozat elegendő jogalappal rendelkezik. Az EASA azzal válaszolt, hogy közölte, sikerült megszereznie a típusalkalmassági bizonyítvány kibocsátásához szükséges információt, és ezért hatálytalanította a vitatott határozatot. (1103/2006/BU)
- A korábbi Rasszizmus és Idegengyűlölet Európai Megfigyelőközpontja (European Monitoring Centre for Racism and Xenophobia, EUMC) olyan módon fogadta el a békés megoldásról szóló javaslatot, hogy pontosabb tájékoztatást nyújtott egy sikertelen pályázónak arra vonatkozóan, hogy milyen az ajánlata a nyertes ajánlatához képest. A panaszos azzal az állítással fordult az Ombudsmanhoz, hogy az EUMC elmulasztott kielégítő választ adni kérdéseire és nem alkalmazott átlátható kritériumokat. A vizsgálatot követően a panaszos köszönetet mondott az Ombudsmannak a munkájáért és azért, hogy az EU-ban megbízhatóan védelmezi az átláthatóságot. (1858/2005/BB és 1859/2005/BB)



Kritikai észrevételek, ajánlástervezetek és külön jelentések

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha ezt a megoldást nem sikerül elérni, az Ombudsman az érintett intézményhez vagy szervhez intézett kritikai észrevétellel, vagy ajánlástervezettel zárhatja le az ügyet.

Az Ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha (i) az érintett intézménynek már nem áll módjában a hivatali visszasságot megváltoztatni, vagy (ii) a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel, ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedésre nincs szükség. Kritikai észrevétel készül akkor is, ha az Ombudsman úgy ítéli meg, hogy az ajánlástervezet nem szolgál hasznos célt, vagy ha a Parlamentnek szóló külön jelentés benyújtása nem megfelelő olyan eset kapcsán, ahol az érintett intézmény vagy szerv nem fogadja el az ajánlástervezetet.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek vagy szervnek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, ezzel elősegítve a hivatali visszasságok elkerülését a jövőben. 2007-ben az Ombudsman 55 vizsgálatot zárt le kritikai észrevétellel. Például:

- Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért 2006-ban – noha erre jogszabály kötelezi – elmulasztotta közzétenni az európai parlamenti, tanácsi és bizottsági dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló 2005-ös éves jelentését. Ez a Statewatch nem kormányzati szervezet panaszát követte. Noha elismerte, hogy 2007 szeptemberében a Bizottság végül közzétette az említett jelentést, az Ombudsman rámutatott arra, hogy a jelentések időben való közzététele az európai polgárok felé való elszámoltathatóság alapvető mechanizmusát képezi. (668/2007/MHZ)
- Az Ombudsman két kritikai észrevételt tett az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal kapcsolatban (EPSO), két, az „új” tagállamok nyelvén a „rég” tagállamok nyelvén szemben való használatával kapcsolatos esetben. Ez egy lengyel szervezetnek a felvételi tesztekkel kapcsolatos panaszát követte. Az EPSO arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy időközben módosította a pályázatok nyelvi követelményeit. (3114/2005/MHZ)
- Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért nem indokolta megfelelően, hogy miért nem biztosított hozzáférést azokhoz az éves elszámolási jelentésekhez, amelyeket a mezőgazdasági támogatásokkal kapcsolatban a tagállamoktól kap. A Bizottság azzal érvelt, hogy az információkat tartalmazó jelentéseket egy adatbázisba vitték be, és azóta önmagukban nem léteznek. A panaszos által kért tájékoztatás – elmondása szerint – az adatbázis átfogó, új programozását igényelné. Noha a Bizottság megközelítését nem tartotta kielégítőnek, az Ombudsman nem foglalkozott tovább a kérdéssel, mivel a jogi kérdéseket a közösségi jogalkotó vizsgálhatja meg – általános szempontok szerint – a dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelettel kapcsolatban bejelentett reform keretében. (1693/2005/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. 2007 folyamán az Ombudsman vizsgálatot folytatott a 2006-ban tett valamennyi kritikai és további észrevételnek az érintett intézmények részéről való nyomon követésével kapcsolatban. A tanulmány az Ombudsman weboldalán elérhető (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Az Ombudsman azt tervezi, hogy évente hasonló feladatokat fog végezni, és tájékoztatja a nyilvánosságot a megállapításairól.

Olyan esetekben, amikor az Ombudsman részéről szükségesnek tűnik az utólagos nyomon követés, azaz ha az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszasságot, vagy ha a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általános ajánlástervezetet készít az érintett intézménynek vagy szervnek.

2007 során nyolc ajánlástervezet született. További hét, 2006-os ajánlástervezet 2007-ben vezetett határozatokhoz. Három ügyet zártak le az év során úgy, hogy az ajánlástervezetet az intézmény elfogadta. Egy eset az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett. Öt másik



esetet más okok miatt zártak le. 2007 végén nyolc ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük egy 2004-es és egy 2006-os is.

A 2007-ben tett ajánlástervezetek közül egy az európai parlamenti képviselők által kapott fizetések adataihoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozott. Ez egy máltai újságíró panaszát követte, akinek a bizonyos európai parlamenti képviselők juttatásaira vonatkozó adatokkal kapcsolatos kérését a Parlament az adatvédelemre hivatkozva elutasította. Az utóbbinak az Ombudsman ezzel az ügygel kapcsolatos ajánlástervezetére (3643/2005/(GK)WP) vonatkozó részletes véleménye 2008 februárjának végén esedékes. Egy másik, 2007. évi ajánlástervezetében az Ombudsman arra sürgette a Bizottságot, hogy a jövőben kerüljenek el minden korlátozást azokra a hivatalos nyelvekre vonatkozóan, amelyeken a pályázati felhívásra ajánlatot lehet benyújtani (259/2005/(PB) GG). Tekintve, hogy ez a vizsgálat 2007 végén még nem került lezárásra, nem szerepel e jelentés 3. fejezetében.

A 2007-ben elfogadott ajánlástervezetek közé tartoztak a következők:

- A Bizottság elfogadta azt az ajánlástervezetet, amelyben az Ombudsman felszólította a Bizottságot, hogy helyesbítse a légi utasok jogairól szóló, szórólapokon, plakátokon és videóbemutatókban szereplő pontatlan, félrevezető információt. Két légitársaság-szövetség az Ombudsmanhoz fordult, bírálva a Bizottság által közölt információt az utasok kártérítéshez és segítségnyújtáshoz való jogairól a beszállás megtagadása, járattörés vagy hosszú késések esetén. Az Ombudsman beavatkozását követően a Bizottság lecserélte a hibás tájékoztató anyagot. (1475/2005/(IP)GG és 1476/2005/(BB)GG)
- A Bizottság elfogadta azt az ajánlástervezetet, amelyben az Ombudsman arra szólította fel, hogy ne szedjen be egy korábbi alkalmazott halála után tévedésből folyósított nyugdíjilletményt. Ez az elhunyt fiának panaszát követte. Apjának halála után több mint négy évvel a Bizottság 1 747 euró visszafizetésére kérte. Ezt követően a Bizottság beleegyezett abba, hogy elálljon a visszafizetés igénylésétől. (1617/2005/(BB)JF)

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. 2007. évi példa a következő:

- Az Ombudsman külön jelentést terjesztett az Európai Parlament elé, amely a Bizottságot bírálta azért, mert nem foglalkozott a munkaidőről szóló európai irányelvvel kapcsolatos panasszal. Több mint hat évvel ezelőtt egy német orvos azt kérte a Bizottságtól, indítson eljárást Németország ellen, mivel állítása szerint Németország megsérti az irányelvet. Az Ombudsman nyomásgyakorlása ellenére a Bizottság tartózkodott a panasszal kapcsolatos intézkedés megtételétől, azzal érvelve, hogy az irányelv módosításáról szóló javaslata már a közösségi jogalkotó előtt van. Az Ombudsman hangsúlyozta, hogy ez az eset fontos elvi kérdést vet fel azzal kapcsolatban, ahogyan a Bizottság a polgárok jogsértésre vonatkozó panaszait kezeli. Elmondta, hogy a Bizottságnak vagy vissza kell utasítania a panaszt, vagy pedig jogsértési eljárást kell indítania. Ha egyszerűen nem tesz semmit, akkor az nem felel meg a megfelelő ügyintézés elveinek. (3453/2005/GG)

Hivatalból indított vizsgálatok

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatok kezdeményezésére vonatkozó hatáskörével két fő esetben élhet. 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). 2007-ben két ilyen hivatalból kezdeményezett vizsgálat indult. Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusan tűnő hibák megoldását. Például:



- 2007 decemberében az Ombudsman hivatalból vizsgálatot indított a Bizottság által eszközölt kifizetések időbeli pontosságával kapcsolatban. Arra kérte a Bizottságot, szolgáltatson információt a késedelmes fizetés elkerülése érdekében tett intézkedésekre, a késedelmes fizetéssel kapcsolatos esetek statisztikai adataira, valamint a Bizottságnak a kamatfizetéssel kapcsolatos politikájára vonatkozóan. Ez az EU által finanszírozott projektekben és szerződésekben részt vevő magánszemélyek, társaságok és szervezetek panaszait követte. (OI/5/2007/GG)

A 2007-ben hivatalból elindított többi vizsgálat között szerepelt az EPSO számítógépes alapú tesztjeivel (OI/4/2007/ID) és a Bizottság Közös Kutatóközpontjában végzett humánerőforrás-kezeléssel foglalkozó vizsgálat (OI/6/2007/MHZ).

Az év folyamán a következő hivatalból indított vizsgálat zárult le:

- Az Ombudsman lezárta a hivatalból indított vizsgálatot a Bizottság által annak biztosítása érdekében elfogadott intézkedésekkel kapcsolatban, hogy a fogyatékkal élő személyeket ne érje megkülönböztetés az intézménnyel való kapcsolatukban. Az azonosított kedvező intézkedések között szerepeltek azok, amelyek az információhoz való egyszerűbb hozzáférést biztosítanak a Bizottság honlapján keresztül, és amelyek a felvétel és az előléptetés feltételeit javítják. Az Ombudsman kiemelte azonban, hogy még többet kell tenni annak érdekében, hogy fogékonyabbá tegyék a Bizottság munkatársait a fogyatékkal élő személyek szükségletei iránt. A fogyatékkal élő tanulók európai iskoláinak helyzetét elégtelennek ítélte meg. (OI/3/2003/JMA)

A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A korábban említett ügyek közül számos jól példázza azt a legjobb gyakorlatot, amely helyet biztosít számukra a 2007. évi kiemelt ügyek sorában. Az EU más intézményei és szervei számára mintául szolgálhatnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre. Különösen a **Bizottság** járt el gyorsan és konstruktív módon a sérelmek rendezésével kapcsolatban. A **3495/2006/GG** sz. ügyben két héten belül rendezte egy németországi egyetemmel való fizetési vitáját, miután az Ombudsman felhívta figyelmét a problémára. Hasonló módon fogadta el a **2577/2004/OV** sz. ügyben a békés megoldásra vonatkozó javaslatot, és csökkentette egy libanoni projektben részt vevő alvállalkozótól beszédni kívánt összeget. Egy másik fizetési vitában elfogadta azt az ajánlástervezetet, amelyben az Ombudsman arra szólította fel, hogy ne szedjen be egy korábbi munkavállaló halála után tévedésből folyósított nyugdíjilletményt (**1617/2005/(BB)JF**). A Bizottság emellett még azzal is demonstrálta az Ombudsmannal való konstruktív együttműködésre való hajlandóságát, hogy elfogadta a légi utasok jogairól szóló, szórólapokon, plakátokon és videóbemutatókban szereplő pontatlan, félrevezető információ helyesbítésére vonatkozó ajánlástervezetet (**1476/2005/(BB)GG**).

A legjobb gyakorlat további példái közé sorolható a **2580/2006/TN** sz. ügy, amelynek során a **Tanács** elnézést kért egy panaszostól, és megerősítette kötelezettségvállalását a hasonló problémák jövőbeni elkerülésével kapcsolatban, miután az Ombudsman felhívta figyelmét az ír nyelvvel kapcsolatos kérdésre. Az **Európai Központi Bank** (EKB) nagyon segítőkész módon válaszolt egy érintett polgárnak, hangsúlyozva, hogy nagy fontosságot tulajdonít az érintett polgár által felvetett kérdések tisztázásának és felkérte, esetleges további kérdéseivel kapcsolatban forduljon szakértőikhez (**630/2007/WP**). Az intézmények és szervezetek által adott kedvező válaszok utolsó, 2007. évi példája a **1103/2006/BU** sz. ügy, amelyben az **Európai Repülésbiztonsági Ügynökség** (EASA) hatályon kívül helyezett egy határozatot, miután az Ombudsman javaslatot tett a békés megoldásra. Ez a második olyan év, amelyben az EASA valamelyik ügye az ebben a jelentésben bemutatott kiemelt ügyek között szerepel, ami annak tanúbizonysága, hogy az EASA hajlandó az Ombudsmannal való konstruktív együttműködésre.

További elemzés

Az éves jelentés 2. fejezetének utolsó része ezek közül néhányról és más esetekről ad áttekintést, a következő tematikus kategóriák szempontjából: (i) nyitottság, a dokumentumokhoz és információkhoz való hozzáférést is beleértve, illetve adatvédelem; (ii) a Bizottság mint „a Szerződés őre”; (iii) pályázatok, szerződések és támogatások; valamint (iv) személyzeti ügyek, a felvételt is beleértve.



A jelentés 3. fejezete – az összesen 348 olyan határozatból, amelyekkel 2007-ben ügyeket zártak le – 50 határozat összefoglalóját tartalmazza. Az összefoglalók felvonultatják az Ombudsman vizsgálataival érintett témák és intézmények teljes skáláját, valamint a ténymegállapítások különböző típusait.

Az eseteket lezáró határozatokat általában angolul és a panaszos nyelven – amennyiben az nem az angol – az Ombudsman weboldalán (<http://www.ombudsman.europa.eu>) teszik közzé.

Kapcsolatok az EU intézményeivel és szerveivel

Az Európai Ombudsman jelentős időt szentel arra, hogy találkozzon a tagokkal és az EU intézményeinek és szerveinek tisztviselőivel a szolgáltatás kultúrájának az EU adminisztrációján belüli népszerűsítése érdekében. Ezek a találkozók lehetővé teszik az Ombudsman számára, hogy ismertesse a munkája mögötti gondolkodásmódot, és fogékonnyá tegye a tagokat és a tisztviselőket a panaszok konstruktív megválaszolására.

A 2007-ben sorra került legfontosabb találkozók között szerepelt az Európai Bizottságon belüli valamennyi szintű köztisztviselőinek részvételével tartott három rendezvény. Mivel az Ombudsman által folytatott vizsgálatok legnagyobb része a Bizottsághoz kapcsolódik, különösen fontos, hogy a Bizottság vezető szerepet vállaljon a polgároknak nyújtott szolgáltatások kultúrájának kidolgozásában és a polgárok jogainak tiszteletben tartásában. Ezekben a találkozókban az Ombudsman által kapott visszajelzések igen lelkesítőek voltak. E három találkozó előmozdításának kulcsfigurája Margot WALLSTRÖM, a Bizottság alelnöke – aki többek között az Ombudsmannal való kapcsolatokról felel –, valamint Catherine DAY, a Bizottság főtitkára volt.

Az Európai Parlament képviselőivel és tisztviselőivel folytatott találkozók szintén különösen fontosak, tekintettel az Ombudsmannak a Parlamenttel fennálló kiváltságos kapcsolatára. Az Ombudsmant az Európai Parlament választja meg, s a Parlamentnek tartozik beszámolási kötelezettséggel. Az éves jelentés 4. fejezete az említett találkozók teljes részletes áttekintését tartalmazza. Kiterjed az Ombudsmannak az éves jelentés és a külön jelentések ismertetése céljából a Petíciós Bizottság ülésein való részvételére, az Alkotmányügyi Bizottság előtt az Ombudsman alapokmányának javasolt módosításairól tartott előadására, és az Állampolgári Jogi, Bel- és Igazságügyi Bizottság előtt a dokumentumokhoz való hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelet reformjával kapcsolatban elhangzó beszédére.

Az Ombudsman 2007-ben folytatta az egyéb intézményekkel és szervekkel való kapcsolatfelvételt, találkozott az Európai Bírósággal, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsággal, az Európai Beruházási Bankkal és az Európai Központi Bank meghatározó képviselőivel.

Annak érdekében, hogy saját munkatársait is tájékoztassa az európai uniós intézményekkel és szervekkel kapcsolatos fejleményekről, az Ombudsman az általa Strasbourgban összehívott rendszeres személyzeti értekezleteket ragadja meg arra, hogy külső előadókat hívjon meg. 2007-ben Paul J. MAHONEY úr, az Európai Unió Közzolgálati Törvényszékének elnöke és Peter HUSTINX úr, az Európai Adatvédelmi Biztos is elutazott Strasbourgba, hogy ismertesse munkáját az Ombudsman munkatársaival.

Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel

Sok panaszos olyankor is az Európai Ombudsmanhoz fordul, amikor a nemzeti, regionális vagy helyi igazgatással támad problémájuk. Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor. A hálózat jelenleg már közel 90 hivatalt ölel fel 31 országban, nemzeti és regionális szinten az Unión belül és nemzeti szinten az uniós tagjelölt országokban, valamint Norvégiában és Izlandon.

A hálózat egyik célja a panaszoknak az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez történő gyors továbbításának megkönnyítése. Lehetőség szerint az Európai Ombudsman közvetlenül



továbbítja az ügyeket, vagy ennek megfelelő tanácsot ad a panaszosnak. 2007-ben az Ombudsman 816 panaszosnak tanácsolta, hogy forduljon a nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, és 51 panaszt továbbított közvetlenül az illetékes ombudsmanhoz.

Az Ombudsman éves jelentésének 5. fejezete a hálózat 2007. évi tevékenységeit részletezi, amelyek közül kiemelkedett a 2007 októberében, Strasbourghban tartott, az EU-tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hatodik szemináriuma. A szemináriumot az Európai Ombudsman és Franciaország nemzeti ombudsmanja, Jean-Paul DELEVOYE úr közösen szervezte. Mind a 27 európai uniós tagállam, valamint a három tagjelölt ország közül kettő, továbbá Norvégia és Izland is képviseltette magát a találkozón. Az Európai Ombudsman által az ötödik szemináriumon tett bejelentéssel összhangban, első alkalommal meghívták az ombudsmanok regionális képviselőit azokból az európai uniós országokból – azaz Belgiumból, Németországból, Spanyolországból, Olaszországból, Ausztriából és az Egyesült Királyságból¹ –, amelyekben vannak regionális képviselők. A 2007. évi szeminárium témája a következő volt: „A megfelelő ügyintézés újragondolása az Európai Unióban”.

A szeminárium során az ombudsmanok nyilatkozatot fogadtak el, amelynek célja, hogy előmozdítsa a polgároknak és az ombudsmani szolgáltatások többi felhasználójának tájékoztatását azokról az előnyökről, amelyekhez akkor juthatnak, ha az Európai Unió jogának hatálya alá tartozó ügyben a hálózat valamely tagjához fordulnak. A nyilatkozatot teljes terjedelemben közli az 5. fejezet, amely a szemináriumon folytatott megbeszélésekről szóló részletes beszámolót is tartalmazza.

Az 5. fejezet a hálózat által a tapasztalatcserére és a legjobb gyakorlat megosztására használt különféle egyéb eszközök ismertetésével folytatódik. Az *Európai Ombudsmanok -Hírlevél* 2007-ben az információcsere rendkívül hasznos eszköze volt. A hírlevél két, áprilisban és októberben megjelent száma az Európai Unió jogának a nemzeti jog felettségéről, a hátrányos megkülönböztetésről és a szabad mozgás akadályairól, a környezetvédelmi joggal kapcsolatos problémákról, a gyermekek jogainak védelméről és az idősek jogairól, az egészségügyi ágazat problémáiról, valamint a személyiségi jogok és az adatvédelem kérdéseiről szóló cikkeket tartalmazott. Az Ombudsman internetes vita- és dokumentummegosztó fóruma az év folyamán tovább fejlődött, és a hivatalok számára most már lehetővé teszi, hogy az információkat az itt feltett kérdések és válaszok formájában tegyék közzé. Több jelentős vitát kezdeményeztek az olyan témákkal kapcsolatban, mint az életkoron alapuló megkülönböztetés, a nem önkéntes alapú pszichiátriai kezelés jogi keretrendszere, a közszolgálat minősége, az Ombudsman hivatala jogi szakértőinek jogi státusa, valamint a jogsértésre vonatkozó panaszok kezelésének javításáról szóló európai bizottsági kezdeményezések. Emellett az Ombudsman elektronikus hírszolgálat, az *Ombudsman Hírlap* minden munkanapon megjelent, benne cikkekkel, sajtóközleményekkel és a hálózatban részt vevő hivatalok felhívásaival.

A hálózaton keresztül történő rendszeres információcsere mellett létezik egy külön eljárás is, amelynek segítségével a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az EU-s joganyaggal és annak értelmezésével kapcsolatos, az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseikre. Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszol, vagy – ha az alkalmasabb – megválaszolásra átírnyítja a kérdést az EU valamely másik intézményének vagy szervének. 2007-ben három ilyen kérdés érkezett (egy-egy a nemzeti, a regionális és a helyi ombudsmanoktól) és hármat sikerült lezárni (köztük egy olyat, amelyet 2005-ből, és egy másikat, amelyet 2006-ból hoztak át). A kérdés példája a 3. fejezet végén található.

A tagállamok és tagjelölt országok ombudsmanjainál tett tájékoztatási célú látogatások nagyon eredményesnek bizonyultak a hálózat fejlesztése szempontjából, és az ezt lehetővé tevő kommunikációs eszközök megismertetésének is kiváló eszközét jelentik. 2007 folyamán az Európai Ombudsman látogatást tett németországi (március), svédországi (május) és belgiumi (november) ombudsman kollégáinál.

¹

Az országok felsorolása az EU protokollsorrendjének felel meg.



Az Ombudsman azon erőfeszítései, hogy együttműködjön kollégáival, túlmutatnak az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységein. Az ombudsmáni munka népszerűsítése, az intézményközi kapcsolatok megvitatása és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében, DIAMANDOUROS úr 2007-ben számos ombudsmáni eseményen vett részt, valamint találkozott az EU-n belüli és az EU határain kívüli kollégáival is. Az 5. fejezet ezeknek a tevékenységeknek az áttekintésével zárul.

Kommunikációs tevékenység

Az Európai Ombudsman a legteljesebb mértékben tisztában van annak fontosságával, hogy az EU adminisztrációjával kapcsolatban esetleg problémába ütköző személyek számára biztosítsák a panasztételhez való joguk ismeretét. Minden évben jelentős erőfeszítéseket tesznek a polgárokkal, társaságokkal, nem kormányzati szervezetekkel és az egyéb érintettekkel való kapcsolatfelvétel érdekében, hogy tájékoztassák őket az Ombudsman szolgáltatásairól. 2007-ben az Ombudsman és az Ombudsman munkatársai több mint 130 előadást tartottak konferenciákon, szemináriumokon és üléseken. A korábbiakban említett, Németországban, Svédországban és Belgiumban tett tájékoztatási célú látogatások további lehetőséget biztosítottak az Ombudsmannak arra, hogy növelje a szerepével kapcsolatos tudatosságot ezekben az országokban.

Az év különösen kiemelkedő eseménye volt, hogy az Ombudsman részt vett a Római Szerződés megkötésének 50. évfordulója alkalmából tartott rendezvényeken. A Berlinben, Budapesten és Varsóban tartott nyílt napok különösen kiemelkedő események voltak, amelyeken több százezer ember vett részt, hogy megismerkedjen az Unió tevékenységeivel. A Hivatal – ahogy minden évben – most is részt vett az Európai Parlament által Strasbourgban és Brüsszelben rendezett nyílt napokon. Az Ombudsman tevékenységéről szóló anyagokat – más ismertetővel együtt – 26 nyelven terjesztették a látogatók körében. Valamennyi ilyen eseményen részt vettek az Ombudsman munkatársai, hogy megválaszolják az Ombudsman tevékenységével kapcsolatos kérdéseket.

A médiatevékenységek gyors ütemben folytatódtak: az Ombudsman 2007-ben hat sajtókonferenciát tartott és több mint 40 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, valamint az elektronikus sajtó újságíróinak. Tizenhét sajtóközleményt adtak ki és terjesztettek az újságírók és az érdekelt felek körében Európa-szerte. A témák között az Ombudsmannak a késedelmes fizetéssel, a dokumentumokhoz és az információhoz való hozzáférés területének problémáival, a munkaidőről szóló európai irányelvvel kapcsolatos panasszal és a Bizottság által, a légi utasok jogairól összeállított tájékoztató anyaggal kapcsolatos problémákkal foglalkozó vizsgálata szerepelt.

2007-ben számos kiadványt állítottak össze és terjesztettek azzal a céllal, hogy tájékoztassák a főbb érdekelteket és a nagyközönséget azokról a szolgáltatásokról, amelyeket az Ombudsman az EU polgárainak és lakóinak tud nyújtani. 2007-ben különösen fontosnak bizonyult az üzleti vállalkozásoknak és szervezeteknek szóló új tájékoztató, amely azt ismerteti tömören, hogy mit tehet az Ombudsman ezekért a szervezetekért. A tájékoztatót – más kapcsolódó anyaggal együtt – a lehetséges panaszosoknak szóló levélkampány részeként terjesztették. A kampány különösen az Európai Unióban található kereskedelmi és ügyvédi kamarákat vette célba a több mint 5 000 elküldött, személyre szóló küldeménynel. A kampány hatalmas sikernek bizonyult, mivel 2007-ben több ezer pluszpéldányban igényelték az Ombudsman kiadványait.

Az Ombudsman weboldalát rendszeresen frissítették határozatokkal, sajtóközleményekkel és az Ombudsman kommunikációs tevékenységének részleteivel. A weboldal újabb résszel bővült, amely az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatait ismerteti részletesebben.

Az Ombudsman weboldalát 2007. január 1. és december 31. között 449 418 egyéni látogató kereste fel. A legtöbb látogatást a honlap angol nyelvű változatán mérték, ezt követte a francia, a spanyol, a német és az olasz nyelvű változat. A látogatók földrajzi eredete szerint a legnagyobb számban Olaszországból érdeklődtek, ezután pedig Spanyolország, Svédország, az Egyesült Királyság és Németország következett a sorban. Az Ombudsman weboldalának linkgyűjteményében megtalálhatók az Európa-szerte tevékenykedő nemzeti és regionális ombudsmanok honlapjaihoz vezető linkek. A linkek oldalán 2007-ben több mint 82 000 látogatást regisztráltak, ami jól mutatja az Ombudsmanok Európai Hálózatán keresztül a polgároknak nyújtott szolgáltatások hozzáadott értékét.



Belső előrelépések

Az Ombudsman 2007-ben tovább folytatta annak biztosítására irányuló erőfeszítéseit, hogy az intézmény képes legyen megbirkózni a 27 tagállam polgáraitól a Szerződés 23 nyelvén beérkező panaszbeadványokkal.

Az Ombudsman 2007. július 1-jén – nyílt felvételi eljárást követően – kinevezte a jogi osztály új vezetőjét. A minőségellenőrzés fokozása és a termelékenység javítása céljából a jogi osztályt négy csoportra osztották; mindegyik élén jogi főfelügyelő áll. Az ügykezelés megkönnyítésére új informatikai alkalmazást vezettek be. E fejlesztések mindegyike felbecsülhetetlen segítséget jelent abban, hogy a termelékenységet az év során növeljék. A 2007-ben lezárt esetek számának 40 %-os növekedése megerősíti, hogy az Ombudsman jogi osztályának szerkezetével és működésével kapcsolatban az elmúlt évek során végrehajtott fejlesztések tényleges eredményeket biztosítanak. Az Ombudsman 2008-ban is ezekre az alapokra építkezik.

2007-ben szervezeti szempontból is kisebb változásra került sor, mivel az Ombudsman panaszkezelő titkársága közvetlenül a jogi osztály vezetője asszisztensének irányítása alá került. Ez még közvetlenebbül tükrözi az említett titkárságnak a jogi osztály munkájához közvetlenül kapcsolódó funkcióit.

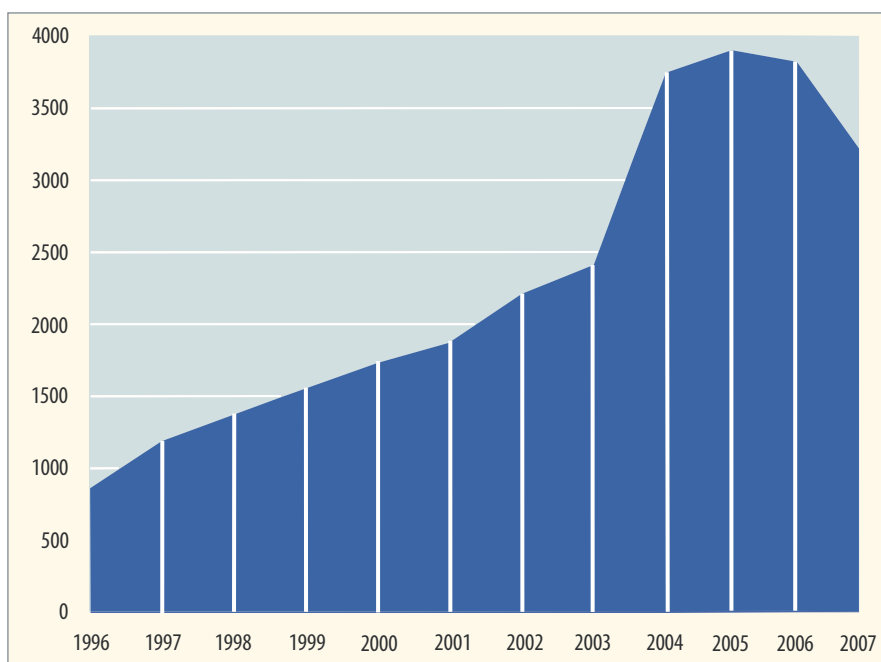
Az Ombudsman létszámtervében 2007-ben összesen 57 álláshely szerepelt, ugyanannyi, mint 2006-ban. 2008-ra nézve nincs előirányzott növekedés. A 2008-ra vonatkozó teljes költségvetési előirányzat 8 505 770 EUR (szemben a 2007. évi 8 152 800 EUR-val).



STATISZTIKÁK

1 2007-BEN VIZSGÁLT ESETEK

1.1 ÖSSZES ESET SZÁMA 2007-BEN.....	3 760
– 2006.12.31-ig lezáratlan vizsgálatok.....	332 ¹
– Az elfogadhatóságról szóló határozatra váró panaszok 2006.12.31-én.....	211
– 2007-ben beérkezett panaszok.....	3 211
– Az Európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatai	6

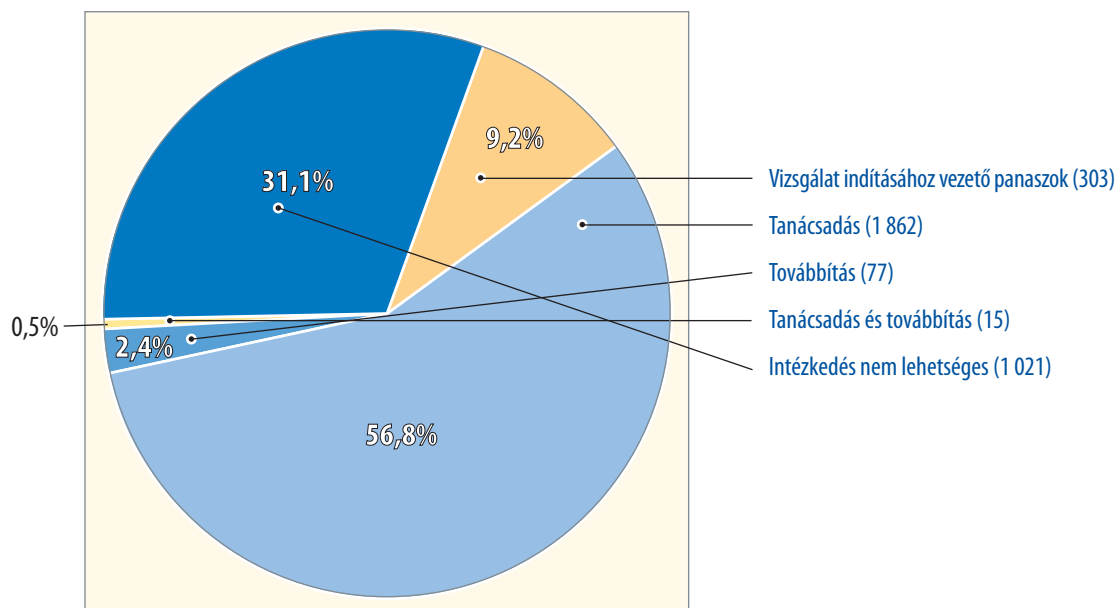
Az 1996–2007 között beérkezett panaszok száma**1.2 AZ ELFOGADHATÓSÁG/ELFOGADHATATLANSÁG VIZSGÁLATA LEZÁRULT ... 95 %**¹

Ezek közül kilenc az Európai Ombudsman által hivatalból indított, 323 pedig panaszon alapuló vizsgálat.

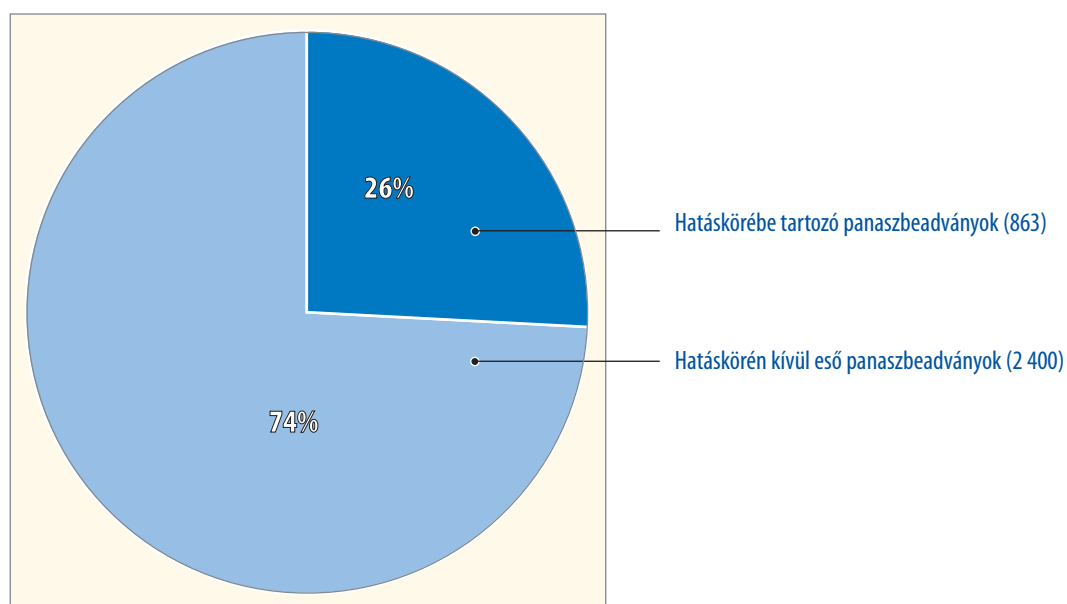


1.3 A PANASZOK CSOPORTOSÍTÁSA

Az Európai Ombudsman panaszosok érdekében tett intézkedéseinek típusa szerint

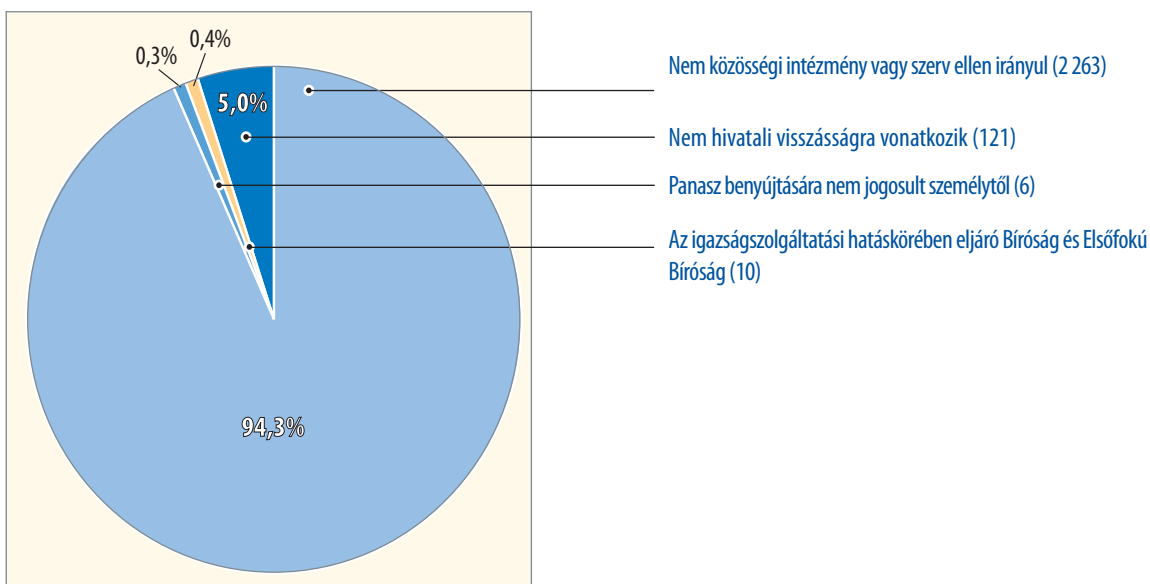


Az Európai Ombudsman hatásköre szerint



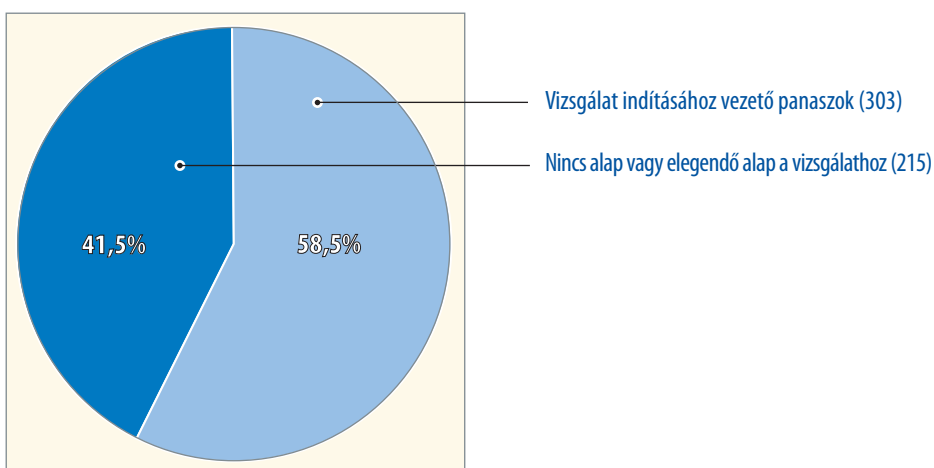


Hatáskörén kívül eső panaszbeadványok

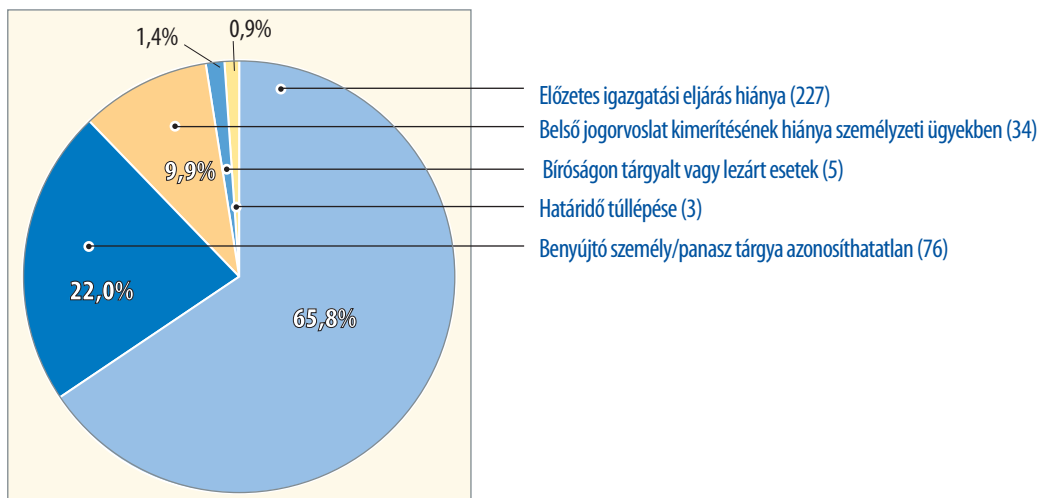


Hatáskörébe tartozó panaszbeadványok

Elfogadható panaszbeadványok



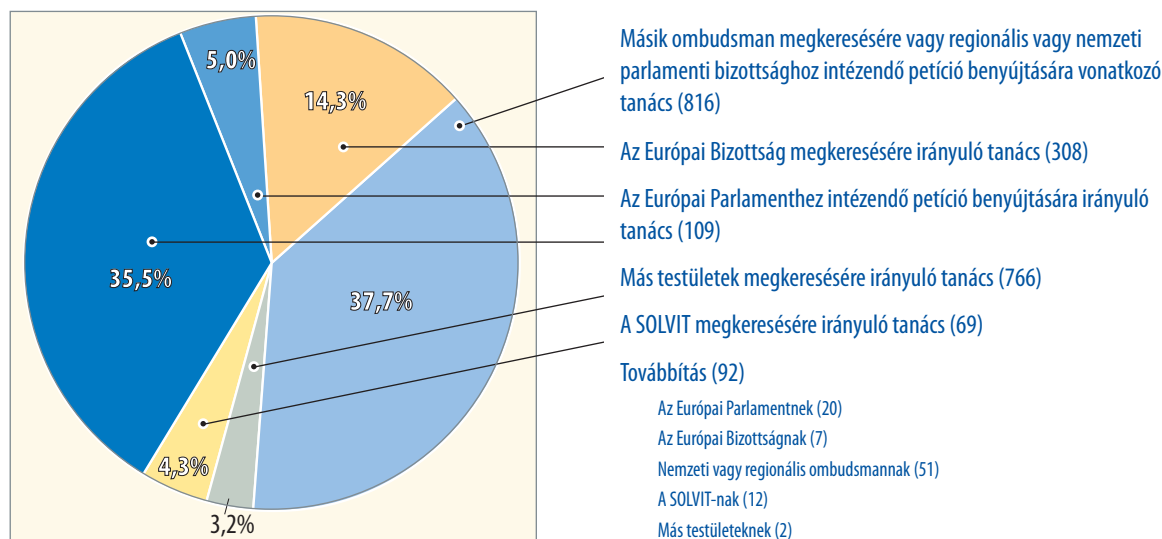
Visszautasított panaszok





2 TOVÁBBÍTÁS ÉS TANÁCSADÁS

(Bizonyos esetekben több tanács is előfordult)

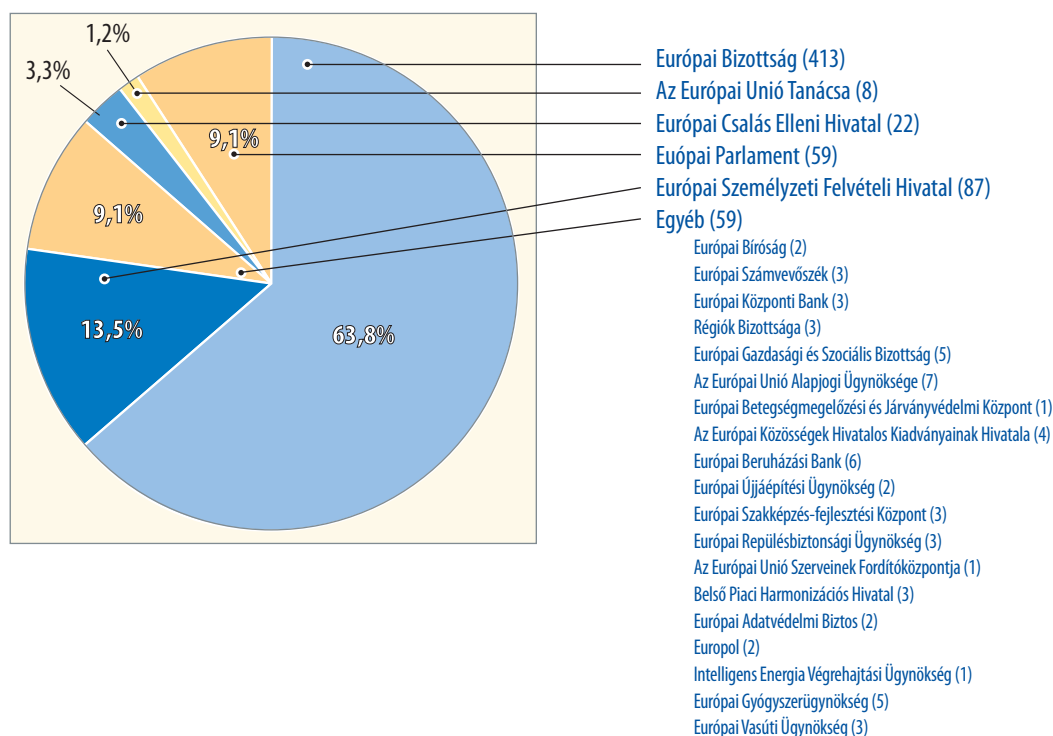


3 2007-BEN FOLYTATOTT VIZSGÁLATOK 641

2007-ben az Európai Ombudsman 641 vizsgálatot folytatott, 2007-ben 309 vizsgálatot indított el (ezek közül hatot hivatalból) és 332 lezáratlan vizsgálat volt 2006.12.31-én (amelyekből kilenc indult hivatalból).

3.1 A VIZSGÁLATNAK ALÁVETETT INTÉZMÉNYEK ÉS SZERVEK

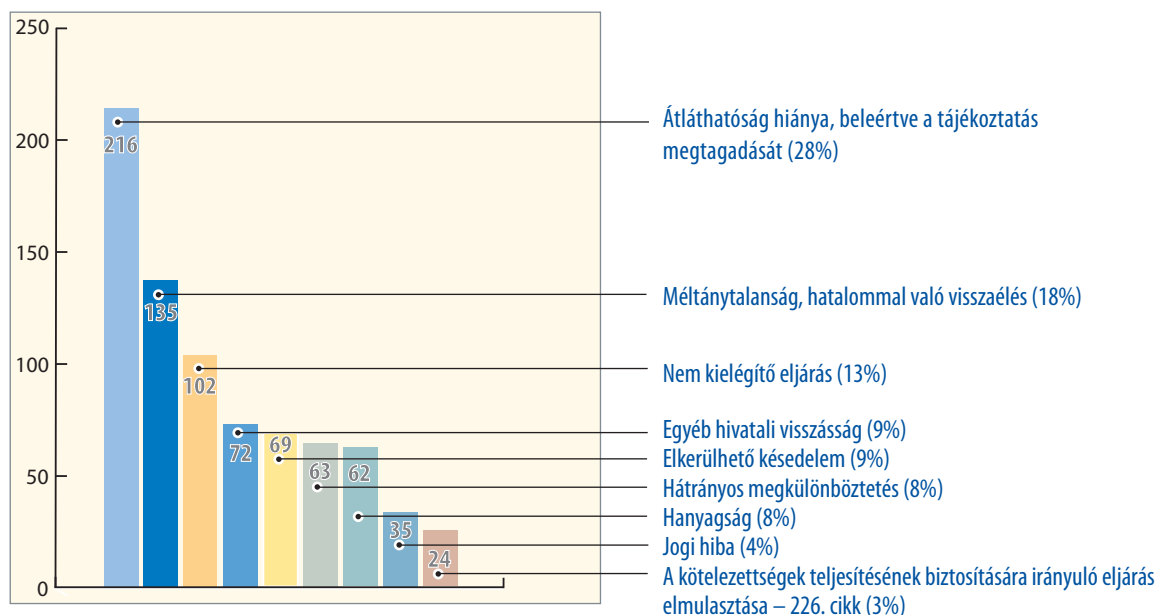
(Néhány esetben a vizsgálat két vagy több intézményt vagy szervet érint)





3.2 AZ ÁLLÍTÓLAGOS HIVATALI VISSZÁSSÁG TÍPUSA

(Bizonyos esetekben kettő vagy többféle hivatali visszásságról tettek panaszt)

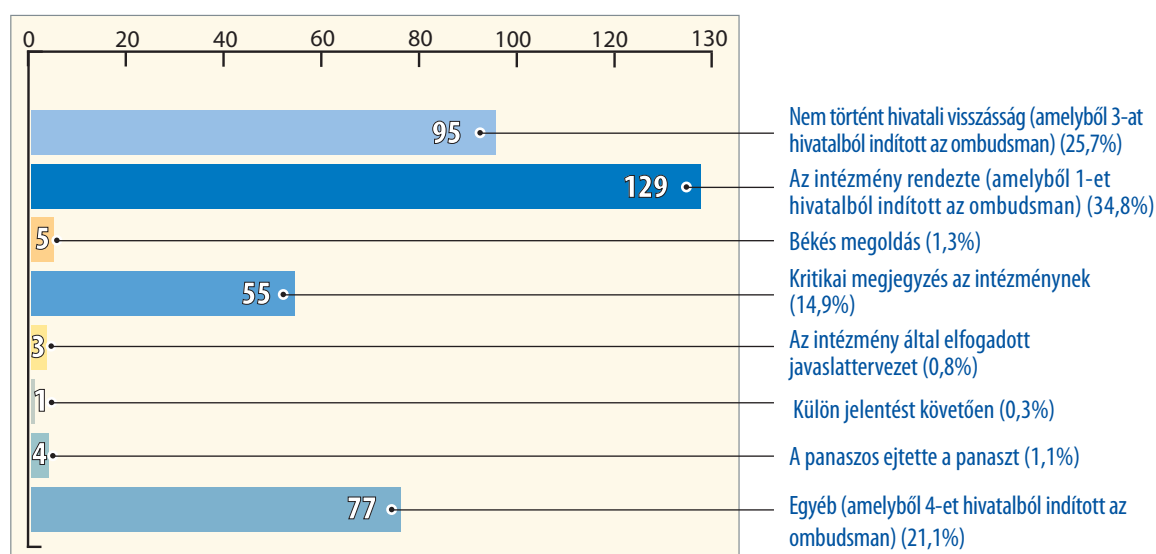


3.3 BÉKÉS MEGOLDÁSRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK, AJÁNLÁSTERVEZETEK ÉS KÜLÖN JELENTÉSEK 2007-BEN

– Békés megoldásra irányuló javaslatok	30
– Ajánlástervezetek	8
– Külön jelentések	1

3.4 LEZÁRT VIZSGÁLATOK 348²

(A vizsgálatokat a következő okok valamelyike miatt lehet lezárni)



²

Ezek közül hetet hivatalból indított az Ombudsman.



4 A 2007-BEN BEÉRKEZETT PANASZBEADVÁNYOK EREDETE

4.1 A PANASZBEADVÁNYOK FORRÁSA

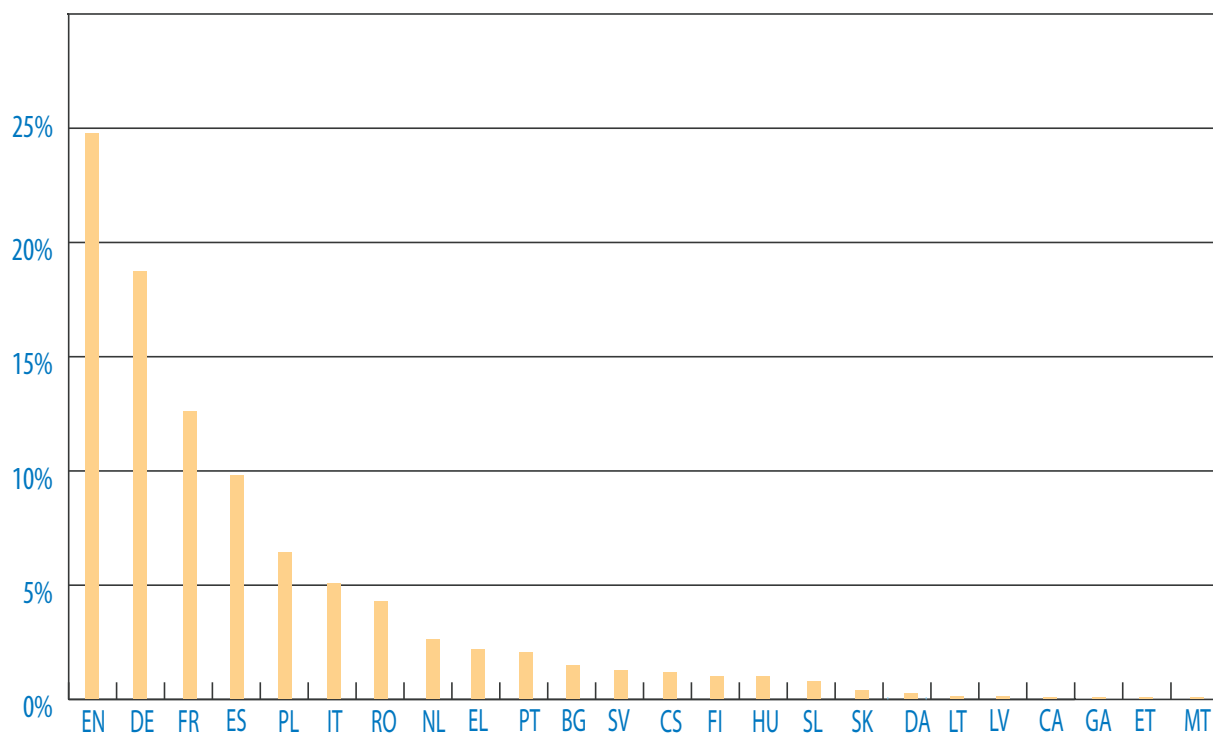


Cégek és szervezetek
4,8 % (155)



Magánszemélyek
95,2 % (3 056)

4.2 A PANASZBEADVÁNYOK NYELV SZERINTI MEGOSZLÁSA





4.3

A PANASZBEADVÁNYOK FÖLDRAJZI EREDETE

Ország	Panaszosok száma	Az esetek számának %-a	Az EU lakosságának %-a	Arány ¹
Luxemburg	44	1,4	0,1	13,6
Málta	26	0,8	0,1	10,0
Ciprus	46	1,4	0,2	8,9
Szlovénia	39	1,2	0,4	3,0
Belgium	182	5,7	2,1	2,6
Bulgária	91	2,8	1,6	1,8
Finnország	62	1,9	1,1	1,8
Írország	43	1,3	0,9	1,5
Görögország	106	3,3	2,3	1,5
Ausztria	75	2,3	1,7	1,4
Portugália	91	2,8	2,1	1,3
Spanyolország	351	10,9	9,0	1,2
Románia	162	5,0	4,4	1,2
Svédország	61	1,9	1,8	1,0
Magyarország	67	2,1	2,0	1,0
Németország	507	15,8	16,6	1,0
Cseh Köztársaság	59	1,8	2,1	0,9
Lengyelország	214	6,7	7,7	0,9
Szlovákia	27	0,8	1,1	0,8
Hollandia	74	2,3	3,3	0,7
Franciaország	251	7,8	12,8	0,6
Litvánia	12	0,4	0,7	0,5
Lettország	8	0,2	0,5	0,5
Dánia	18	0,6	1,1	0,5
Olaszország	182	5,7	11,9	0,5
Észtország	4	0,1	0,3	0,5
Egyesült Királyság	156	4,9	12,3	0,4
Egyéb	200	6,2		
Ismeretlen	53	1,7		

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 amennyi a népessége alapján várható lett volna. A fenti táblázatban minden százalékos értéket egy tizedesjegyre kerekítve adtunk meg.

AZ EURÓPAI OMBUDSMAN ELÉRHETŐSÉGEI

LEVÉLBEN

Európai Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
Franciaország

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