

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

**h** **Az Európai Ombudsman**

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

# ■ Áttekintés

# Az Európai Ombudsman

# 2008

## Kedves olvasó!

**K**ÖSZÖNTJÜK az Ombudsman „2008-as áttekintésének” olvasójaként. Ez az új kiadvány összefoglaló formában mutatja be a panaszosok érdekében elért legfontosabb eredményeket és az elmúlt évben kezelt főbb politikai kérdéseket. Remélem, hasznát veszi az Ombudsman munkájának jobb megismeréséhez.

### Hozzuk közelebb az Uniót polgáraihoz!

Azt szoktam mondani, hogy egy intézmény polgárközpontúságának egyik fő mutatója az, ahogyan a panaszokra reagál. A 2008-ban lezárt esetek 36%-ában az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy kielégítően rendezte az ügyet. Az Ombudsman által felvetett kérdésekre adott válaszok terén összesen nyolc ügy szolgált a legjobb gyakorlat példájaként. E „sztár” ügyek közül a következő két oldalon ötöt mutatunk be. A másik három az Európai Bizottságra (2672/2008/VL ügy), az Európai Bíróságra (2448/2008/WP) és immár harmadik éve az Európai Repülésbiztonsági Ügynökségre (893/2006/BU) vonatkozik.

Az Ombudsman vizsgálataira adott válaszok közül mindazonáltal nem volt mindegyik példaértékű. A Bizottság egy életkoron alapuló megkülönböztetést érintő ügyében nem volt hajlandó változtatni álláspontján. Az elutasítás vitt rá arra, hogy benyújtsam a Parlamentnek a 2008. év során egyedülként kiadott külön jelentést. Bár 44-re esett vissza (a 2007. évi 55-ről) azoknak a vizsgálatoknak a száma, amelyek esetében kritikai észrevétellel kellett fordulnom az EU intézményeihez, ezekből még mindig túl sok van. Annak érdekében, hogy az intézményeket és szerveket segítsen teljesítményük javításában, 2008-ban két tanulmányt tettem közzé honlapomon a 2006-os és 2007-es kritikai és további észrevételek utóéletéről az érintett intézményeknél.

### Az Ombudsman mint az átláthatóság őre

2008-ban rekordszámú (355) vizsgálat zárult le, és ezek többsége kevesebb, mint egy évig tartott. 2009-ben tovább törekszünk a teljesítmény javítására, hogy még rövidebb időbe teljen az esetek lezárása. A 2008-ban indított vizsgálatokban egyértelműen az átláthatóság hiánya volt a leggyakrabban vizsgált állítás (a vizsgálatok 36%-ában). Ezen esetek mind-egyikében arra ösztönöztem az uniós intézményeket és szerveket, hogy tevékenységeik során biztosítsák a lehető legmagasabb szintű nyitottságot. Néhány esetben adatvédelmi kérdések is felmerültek, amelyekkel kapcsolatban sürgősen meg kell találni az egyensúlyt a személyiségi jogok és az átláthatóság között. Ilyen esetekben sokszor az Európai Adatvédelmi Biztossal konzultáltam, akinek tanácsai igen hasznosnak bizonyultak.

Az átláthatósággal kapcsolatban 2008-ban különös jelentőséget nyert a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés uniós szabályainak reformjára tett bizottsági javaslat. Az egyébként jó javaslat bizonyos vonatkozásaival kapcsolatban hangot adtam aggályaimnak, és arra biztattam a Parlamentet, hogy ebben a kérdésben társjogalkotói szerepével élve törekedjen a polgárok számára legkedvezőbb eredmények biztosítására. A vitában való részvételem keretében az Ombudsmanok Európai Hálózatához tartozó munkatársaim körében összehasonlító vizsgálatot végeztem a legjobb tagállami gyakorlatokról az adatbázisokban szereplő információkhoz való nyilvános hozzáférésről. A tanulmány eredményein felbuzdulva konkrét javaslatokat fogalmaztam meg a dokumentumokhoz való hozzáférés uniós szabályainak reformjával kapcsolatban.

### A szolgáltatási kultúra ösztönzése

Az Ombudsman 2008-ban összesen 3 406 panaszt vett nyilvántartásba. Akárcsak a korábbiakban, most is arra törekedtünk, hogy az esetleges panaszosok mindegyike értesüljön az Ombudsman szolgáltatásairól. A vállalkozásokra, NGO-kra és más szervezetekre gondolva például, akik korábban viszonylag kis mértékben vették igénybe az Ombudsmant, közzétettük a Bizottság által eszközölt kifizetések időbeli pontosságával kapcsolatos, hivatalból indított vizsgálatunkat, hogy megmutassuk, konkrétan mit is tehetünk értük.

A nyilvántartásba vett esetek közel 80%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra irányuló tanácsadással, hogy panaszával hová fordulhat. A tanács gyakran úgy szól,




**Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményeinek és szerveinek hivatali visszacsátgaira vonatkozó panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsmannál panaszt tehet az EU bármely tagállamának állampolgára vagy állandó lakosa, illetve az okiratuk szerint az Unióban székhellyel rendelkező vállalkozások, egyesületek vagy egyéb szervezetek. Az Ombudsman gyors, rugalmas és ingyenes eszközöket kínál az uniós közigazgatással kapcsolatos problémák megoldására.**

Bővebb tájékoztatásért – az EU 23 hivatalos nyelvén – keresse fel a **[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)** honlapot, ahol megtalálja ezt az áttekintést, az ebben a kiadványban említett ügyeket, valamint a 2008-as éves jelentés teljes változatát (angolul 2009. áprilistól, az összes többi hivatalos nyelven 2009. júliustól érhető el).

hogy lépjen kapcsolatba az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy tagjával. A hálózatba tartozó regionális ombudsmanok novemberben Berlinben ülészttek, ahol megvitatták, hogyan tudnának javítani a polgároknak nyújtott szolgáltatáson. Emellett tovább törekedtem az uniós intézmények és szervek tagjainak és tisztviselőinek megkeresésére, hogy őket is a polgároknak nyújtott szolgáltatásalapú kultúra átvételére ösztönözzem. E tekintetben a legfontosabb esemény az Európai Beruházási Bank elnökével kötött egyetértési nyilatkozat aláírása volt, valamint az Unió ügynökségeinek beleegyezése a polgárokkal való kapcsolatokban tanúsított helyes hivatali magatartás európai kódexének elfogadásába.

A 2008-as év utolsó fontos fejleménye az Ombudsman Alapokmányának módosítása ügyében történt. Az elfogadott módosítások folytán a polgárok teljes mértékben bízhatnak abban, hogy panaszukat az Ombudsman korlátozások nélkül, alaposan ki tudja vizsgálni. Remélem, hogy a 2009. évben ugyanebben a szellemben, de immár megerősített hatásköröm birtokában folytathatom a polgárok érdekeit szolgáló munkámat.

Strasbourg, 2009. január 31.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Válogatás a 2008-ban kezelt ügyekből

**A**z Ombudsman vizsgálatai 2008-ban az átláthatósági kérdésektől kezdve az intézményi és politikai ügyeken át a Bizottságnak a Szerződés őreként betöltött szerepéig kérdések széles skáláját foglalták magukba. Emellett szintén foglalkoztak a nyílt versenyvizsgák és a felvételi eljárások során előforduló problémákkal, személyzeti ügyekkel, valamint szerződéses jogvitákkal és problémás pályázati felhívásokkal. Ezek néhány példája az alábbiakban olvasható, köztük öt, a 2008-ban „sztár” ügynek minősített nyolc esetből.

## Az átláthatóság hiánya

→→→ Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) beleegyezett, hogy a jelöltek kérésére ismerteti a felvételi eljárások során alkalmazott értékelési kritériumokat, valamint az egyes osztályzatok bontását. Erre az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatát követően került sor, aki méltatta az EPSO által elfogadott átlátható hozzáállást (OI/5/2005/PB).

→→→ A 754/2007/BU ügyben az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) konstruktívan reagált a dokumentumokhoz való hozzáférésre irányuló megkeresésre. Az érintett jelentés két változatának átadásával – az egyik tartalmazta a panaszos személyes adatait,

a másik nem – eleget tett a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó uniós szabályoknak, ugyanakkor polgárközpontú hozzáállást tanúsított.

Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért nem hozott létre átfogó nyilvántartást az általa készített vagy kapott dokumentumokról. Erre a Statewatch nevű brit nem kormányzati szervezet panaszát követően került sor. Mivel egy ilyen nyilvántartásnak már 2002-ben is működnie kellett volna, az Ombudsman gyors cselekvésre hívta fel a Bizottságot, az Európai Parlament pedig állásfoglalásban támogatta az Ombudsman felhívását (3208/2006/GG).

## Szerződéses jogviták

→→→ Az Ombudsman két szerződéses ügyben méltatta a **Bizottság** konstruktív hozzáállását. A 3490/2005/(ID)PB ügyben, amely a lakóhelyüket elhagyni kényszerült libériai személyek vízellátására vonatkozó uniós projekt kapcsán egy olasz céggel kialakult fizetési vitáról szólt, a Bizottság az eljárás során mindvégig alapos és konstruktív hozzáállást tanúsított, ami egészen odáig terjedt, hogy vállalta a szolgálatait és a panaszos által megnevezett további releváns kifizetéseket. Ennek eredmé-

nyeként az olasz cég több mint 100 000 EUR-hoz jutott.

→→→ A 3784/2006/FOR ügyben, amely a vegyészeti technológia terén folyó kutatási és fejlesztési szerződésben érintett osztrák intézetre vonatkozott, a **Bizottság** beleegyezett 54 000 EUR kifizetésébe. Ez az Ombudsman azon kérése nyomán történt, amelyben arra szólította fel a Bizottságot, hogy a záró költségki-mutatások késedelmes kézhezvétele ellenére vizsgálja felül a fennmaradó összeg kifizetésének elutasítását.

## Jogsértési panaszokkal kapcsolatos problémák

Az Ombudsman vizsgálatai problémák egész sorát tárták fel azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság hogyan kezeli a jogsértési panaszokat. A tőkenyereség-adó emeléséről szóló spanyol jogszabállyal kapcsolatos ügyben az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért túl hosszú ideig mérlegelt, és amiért nem tájékoztatta megfelelően a panaszost, amikor végül határozatot hozott a jogsértési

eljárás hivatalos elindításáról. Javaslatozt tett arra vonatkozóan, hogy eljárásait hogyan lehetne javítani (3737/2006/(BM))JMA). A Bizottságot amiatt is bírálta, hogy nem adott elegendő, összefüggő magyarázatot arra, miért zárta le egy olasz elkerülő útra vonatkozó projektben felmerült, a közösségi környezetvédelmi jog esetleges megsértésével kapcsolatos ügyet (1962/2005/IP).

## Életkoron alapuló potenciális megkülönböztetés a felvétel során

Egy belga szabadúszó tolmács, akit az intézmények több mint 35 éven át foglalkoztattak az egyes ülések alkalmával, panaszt tett az Ombudsmannál, mivel 65. életéve betöltése után nem ajánlottak neki több munkát. Az Ombudsman megerősítette, hogy ez életkoron alapuló megkülönböztetésnek minősül, amire válaszul a Parlament változtatott a gyakorlatán (186/2005/ELB). A Bizottság viszont nem indokolta meg megfelelően, hogy miért kezelte másképp a 65 év fölötti szabadúszó tolmácsokat, és nem volt hajlandó változtatni magatartásán. Mivel az ügy fontos elvi kérdést vetett fel, az

Ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek (185/2005/ELB).

→→→ Egy másik, életkoron alapuló állítólagos megkülönböztetés ügyében, amelyben a **Tanács** volt az érintett fél, az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszasságot. A Tanács beleegyezett egy 1 000 EUR összegű *ex gratia* kifizetésbe a panaszost ért kényelmetlenségek és stressz jóvátételére. A Tanács először egyéves szerződést ajánlott a panaszosnak, majd megváltoztatta a feltételeket, amikor tudomására jutott, hogy a panaszos az említett időszakban betölti a 65. életévét (1162/2007/FOR).

## A panaszok és vizsgálatok száma

**A**z Ombudsman 2008-ban 3 406 panaszt vett nyilvántartásba (szemben a 2007-ben nyilvántartott 3211-gyel), és 296 vizsgálatot indított (2007-ben 309-et). Az év folyamán 355 vizsgálatot zárt le (2007-ben 348-at). Az Ombudsman összesen több mint 7 700 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

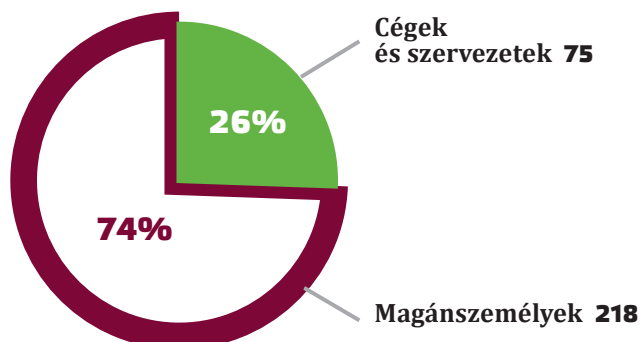
## Az Ombudsman intézkedései

A feldolgozott esetek közel 80%-ában (2 643) az Ombudsman segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügynek az illetékes szervhez történő áttételével, illetve az illetékes szervek feltérképezésében nyújtott tanácsokkal.

MEGJEGYZÉS  
Bizonyos esetekben a panaszos többféle tanácsot is kaphat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.


Ami az áttételt és a tanácsadást illeti, a panaszosok 55%-át az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához, azaz az adott tagállam nemzeti vagy regionális ombudsmanjához, vagy az Európai Parlament Petíciós Bizottságához irányították. Összesen 17%-ukat küldték az Európai Bizottsághoz, 36%-nak pedig más szervek megkeresését tanácsolták, például a SOLVIT, amely a belső piaci jogszabályok állami hatóságok általi helytelen alkalmazásából eredő problémákkal foglalkozik.

## A vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

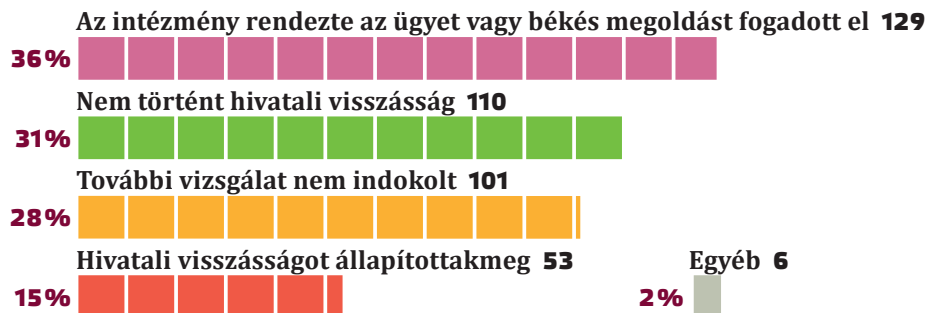


## Az elvégzett vizsgálatok eredményei

A 2008-ban lezárt ügyek közül 129-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. 110 esetben nem állapítottak meg hivatali visszasságot. Az Ombudsman 41 esetben további észrevételeket tett, hogy elősegítse a jövőbeni teljesítmény javítását. Hivatali visszasságot 53 esetben állapítottak meg: ezek közül nyolc az intézmény által elfogadott ajánlástervezethez vezetett, egy az Európai Parlamentnek benyújtott külön jelentést eredményezett, 44 pedig kritikai észrevétellel zárult le.


 = 10 ügy

MEGJEGYZÉS  
Néhány esetben a vizsgálatok lezárásának kettő vagy több oka volt. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

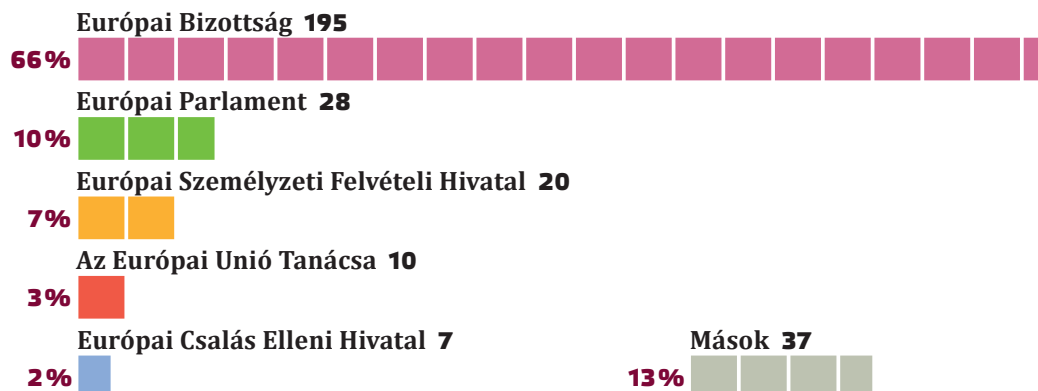


## A lefolytatott vizsgálatokban érintett intézmények és szervek

A 2008-ban indított vizsgálatok nagy része az Európai Bizottságra vonatkozott (66%). 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.


 = 10 ügy

MEGJEGYZÉS  
Egy esetben a vizsgálat egyszerre két intézményre vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.



## A vizsgálatok tárgyát képező hivatali visszasságok típusa

Hivatali visszasság akkor fordul elő, ha egy intézmény nem a jognak megfelelően jár el, nem tartja tiszteletben a megfelelő ügyintézés elveit, vagy ha megsérti az alapvető jogokat. Az Ombudsman által 2008-ban vizsgált leggyakoribb hivatali visszasságra vonatkozó állítás az átláthatóság hiánya volt (a megkezdett vizsgálatok 36%-a).

 = 10 ügy

MEGJEGYZÉS  
Egyes esetekben egy vizsgálaton belül két- vagy többféle hivatali visszasságra vonatkozó állítást kellett kivizsgálni. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.



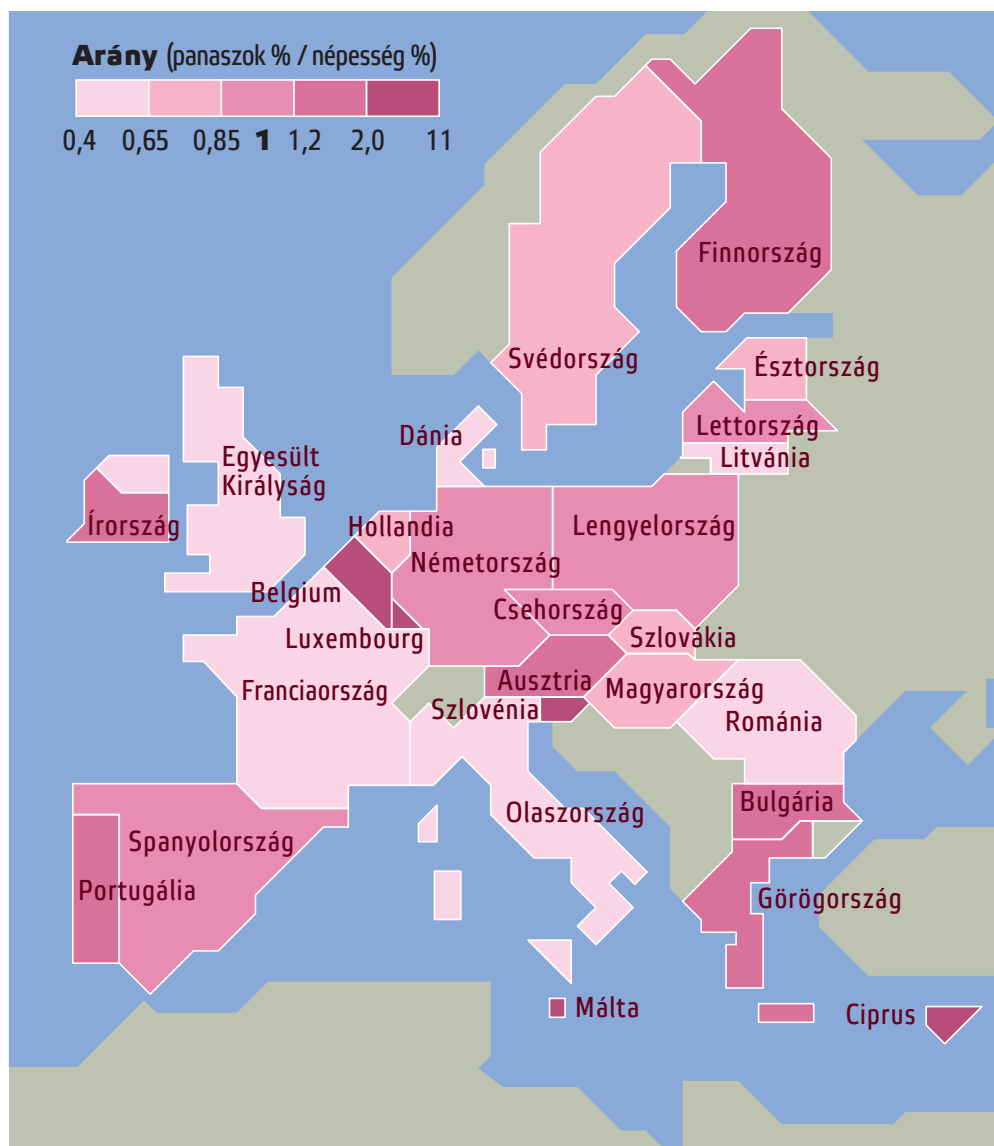


## A panaszok forrása

**MEGJEGYZÉS** A panaszok aránya az egyes tagállamokból érkezett panaszok összes panaszhoz képest számított százalékarányának és az EU teljes népességéből a tagállamra jutó százalékarányának a hányadosa. Ahol ez nagyobb, mint 1,0, az azt jelzi, hogy a szóban forgó országból több panaszbeadvány érkezett az Ombudsmanhoz, mint amennyi a népessége alapján várható lett volna.

Ország	Ügyek
Németország	<b>546</b>
Spanyolország	<b>352</b>
Lengyelország	<b>270</b>
Franciaország	<b>240</b>
Belgium	<b>229</b>
Olaszország	<b>219</b>
Egyesült Királyság	<b>197</b>
Görögország	<b>110</b>
Ausztria	<b>108</b>
Románia	<b>97</b>
Portugália	<b>95</b>
Hollandia	<b>78</b>
Bulgária	<b>74</b>
Csehország	<b>66</b>
Svédország	<b>52</b>
Finnország	<b>49</b>
Magyarország	<b>46</b>
Írország	<b>45</b>
Szlovénia	<b>41</b>
Málta	<b>36</b>
Ciprus	<b>35</b>
Luxembourg	<b>33</b>
Szlovákia	<b>29</b>
Dánia	<b>23</b>
Lettország	<b>18</b>
Litvánia	<b>11</b>
Észtország	<b>7</b>
Egyéb	<b>221</b>
Ismeretlen	<b>79</b>

Az alábbi térkép azt mutatja, hogy az egyes tagállamok polgárai mekkora valószínűséggel tesznek panaszt az Európai Ombudsmannál. A térkép az egyes tagállamokból érkezett panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul. Ugyanitt a panaszok tagállamonkénti abszolút száma is feltüntetésre került.



## Európai Ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCIAORSZÁG  
Tel. +33 3 88 17 23 13  
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Európai Közöségek, 2009

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás, a forrás feltüntetése mellett engedélyezett.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Kizárólag újrahasznosított rostokból előállított CyclusPrint finom nyomópapírra nyomtatva.

QK-AD-09-001-HU-D · ISSN 1831-3647