

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

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

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Éves jelentés

Az Európai Ombudsman

2009

■ Éves jelentés

**Az Európai
Ombudsman**

© Európai Unió, 2010

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

ISBN 978-92-9212-210-2

ISSN 1725-9738

DOI 10.2869/19288

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

Cambria, Calibri és Etelka betűtípusok használatával — Pierre Roesch typo·graphisme, Strasbourg.

Minden fénykép © Európai Unió, ellenkező utalás hiányában.

Printed in Luxembourg

Kizárólag újrahasznosított rostokból előállított CyclusPrint finom nyomópapírra nyomtatva.

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

EURÓPAI OMBUDSMAN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Jerzy Buzek
Elnök Úrnak
Európai Parlament
Rue Wiertz
1047 Brüsszel
BELGIUM

Strasbourg, 2010. április 19.

Tisztelt Elnök Úr!

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikkének (1) bekezdése és az Ombudsman feladatainak általános ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló európai parlamenti határozat 3. cikkének (8) bekezdése értelmében ezennel benyújtom a 2009. évre vonatkozó éves jelentésemet.

Tisztelettel,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Tartalomjegyzék

Bevezetés 7

1 Összefoglaló 11

2 Az Ombudsman hatásköre és eljárásai 21

2.1 Az Európai Ombudsmannál való panasztétel joga 23

2.2 Az Ombudsman tevékenységének jogalapja 23

2.3 Az Ombudsman megbízatása 25

2.4 Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapjai 28

2.5 Az Ombudsman eljárásai 29

3 Panaszok és vizsgálatok 33

3.1 A vizsgált panaszok áttekintése 35

3.2 A megindított vizsgálatok elemzése 40

3.3 Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai 42

3.4 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek 48

3.5 A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése 49

3.6 Áttétel és tanácsadás 68

4 Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel 71

4.1 Kapcsolat az Unió intézményeivel 73

4.2 Kapcsolat az ombudsmanokkal és más hasonló szervezetekkel 77

4.3 Kapcsolat az egyéb érintett felekkel 80

5 Erőforrások 87

5.1 Személyzet 89

5.2 Költségvetés 94

Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal 97

Bevezetés



ÖRÖMMEL nyújtom át Önöknek a *2009-es éves jelentést*, amely számot ad az Ombudsman elmúlt évi munkájáról a polgárok, vállalkozások és szervezetek érdekeinek képviselőjében. Remélem, kellő áttekintést kapnak belőle arról, hogy milyen előrehaladást sikerült elérni az uniós intézmények legmagasabb szintű ügyintézési gyakorlatának előmozdításában. Mint mindig, ezúttal is várjuk észrevételeiket.



Fontos év az ombudsmanok számára

Az ombudsmani intézmény 2009-ben ünnepelte fennállásának 200. évfordulóját. Ebből az alkalomból a júniusban Stockholmban megrendezett ünnepségre a világ minden tájáról érkeztek ombudsmanok. Ami az Európai Ombudsman hivatalát illeti, ebben az évben kezdtük meg működésünk tizenötödik évét. Ezenkívül első teljes ombudsmani megbízatásom is ebben az évben járt le. Az Európai Parlament ez év január 20-i határozata, amellyel újráválasztott egy második teljes megbízatásra, véleményem szerint a hivatalunk által végzett munkával való elégedettséget tükrözi, egyúttal arra ösztönöz bennünket, hogy tovább törekedjünk a nyitottabb, elszámoltathatóbb, szolgálatkész és polgárközpontú uniós közigazgatás megvalósítására.

Felemelő érzés ilyen időkben ennek az intézménynek az élén állni. Az Ombudsman következő öt évre meghatározott fő prioritásainak egyike annak elősegítése, hogy az Unió biztosítani tudja a Lisszaboni Szerződésben a polgároknak ígért előnyöket. Ezen belül különös jelentőséggel bír az Unió Alapjogi Chartája, amely immár jogilag kötelező. Ennek kapcsán

Az Ombudsman következő öt évre meghatározott fő prioritásainak egyike annak elősegítése, hogy az Unió biztosítani tudja a Lisszaboni Szerződésben a polgároknak ígért előnyöket.

különösen a megfelelő ügyintézéshez való alapvető jogot fogom képviselni, amint arról a Charta 41. cikke rendelkezik. Az Ombudsman már 2009 decemberében, az Unió költségvetési rendeletének reformjáról tartott nyilvános konzultációhoz való hozzájárulásában hangsúlyozta, hogy a vonatkozó szabályokban

figyelembe kell venni a 41. cikket azáltal, hogy a tisztviselőknek útmutatást adnak arra vonatkozóan, hogyan biztosítsák a hatékony és eredményes pénzgazdálkodást és a megfelelő ügyintézés egyidejűleg. A költségvetési rendeletnek például kivételes esetekben rendelkeznie kellene *ex gratia* kifizetésekről, a hivatali visszasság okozta súlyos kényelmetlenség vagy megpróbáltatás jóvátételére. A költségvetési rendelet reformja kitűnő lehetőséget kínál arra, hogy a megfelelő ügyintézéshez való alapjogot a gyakorlatba is átültessük.

Tekintettel az átláthatóság hiánya ügyében az Ombudsman által évente elvégzett vizsgálatok nagy számára (2009-ben ez a vizsgálatok 36%-át jelentette), a továbbiakban is ragaszkodni fogok a dokumentumokhoz való hozzáférés alapjogához, amint arról a Charta 42. cikke és az Európai Unió működéséről szóló szerződés 15. cikke rendelkezik. Ezen túlmenően gondoskodni fogok arról, hogy a polgárok megismerjék és megfelelően alkalmazzák az Ombudsman megkereséséhez, illetve a Parlamentnek benyújtott petícióhoz való jogukat (a Charta 43., illetve 44. cikke), és ezáltal minden lehetőségük adott legyen a jogorvoslat elérésére.

A Lisszaboni Szerződés az Unió demokratikus életében való nyilvános részvétel egy új formáját is bevezeti: a „polgári kezdeményezést”. Ez várhatóan jelentős mértékben hozzájárul majd az európai

polgárok bevonásához. 2010 elején hozzászóltam az arra vonatkozó nyilvános konzultációhoz, hogy a polgári kezdeményezésnek a gyakorlatban hogyan kellene működni. Fontos, hogy megpróbáljunk felkészülni a működés kapcsán esetlegesen felmerülő kérdésekre, különösen azokra, amelyek az Ombudsmanhoz intézett panaszokhoz vezethetnek. Az Ombudsman igyekszik előre meghatározni az ilyen kérdéseket, és érdemi válaszokat javasolni, hogy így segítse az Európai Bizottság megfelelő ügyintézését, és ezáltal hozzájáruljon ezen új, értékes, polgároknak szánt eszköz sikeréhez. Arra is törekedni fogok, hogy a polgárok, a képviselői szervezetek és a civil társadalom részesüljenek a Szerződés konzultációval, párbeszéddel és a nyilvános véleményközlés és eszmecsere lehetőségével kapcsolatos új rendelkezéseinek előnyeiből.

Az eredményeket tekintve jó évet zártunk

Az Ombudsman második prioritása az uniós közigazgatásban működő szolgáltatási kultúra megerősítése lesz. Az uniós intézmények vizsgálataimra adott válaszaiból nyilvánvalóan kiderül, hogy ezek az intézmények, szervek és hivatalok jelenleg is magas színvonalú ügyintézési gyakorlatot folytatnak. A 2009-ben lezárt esetek több mint felében (56%-ában) az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. Ugyanez az arány 2008-ban 36% volt. A panaszokra adott válaszokat tekintve a legjobb gyakorlat példáiként a jelentésben összesen kilenc kiemelt ügy szerepel.

Négy hivatalból indított vizsgálatot kezdtünk a Bizottság szervezeti problémáinak ügyében, amilyen például a kifizetések ütemezése és a jogsértési ügyekben a dokumentumokhoz való hozzáférés kérdése. Az Ombudsman emellett foglalkozott számos, komoly elvi kérdéssről szóló ügygel is, például a fontosabb ülések és felülvizsgálatok megfelelő dokumentálásának szükségességével. A jelentés összefoglaló formában ezekről az ügyekről is beszámol.

Bár az Ombudsmannak csupán 35 esetben kellett kritikai észrevételt megfogalmaznia az intézmények felé, szemben a 2008-ban kiadott 44, illetve a 2007-ben kiadott 55 észrevétellel, még mindig van mit javítani az eljárásokon. Éppen ezért a honlapomon közzétett éves tanulmány elkészítésével továbbra is nyomon követem az intézmények kritikai és további észrevételeimre adott válaszait. A 2009-es tanulmány azt mutatta, hogy a kritikai és további észrevételeket együttesen a kielégítő nyomon követés aránya 79% volt. A további észrevételek nyomon követése minden esetben kielégítőnek minősült, ezzel szemben a kritikai észrevételek kielégítő nyomon követésének az aránya lényegesen alacsonyabb volt, mindössze 62%. Ez azt jelzi, hogy még mindig sokat kell tenni – az Ombudsmannak és az érintett intézményeknek egyaránt – azért, hogy meggyőzzék a tisztviselőket arról, hogy az Ombudsmannal szembeni defenzív hozzáállás az intézmény számára kihagyott lehetőséget jelent, ráadásul árthat az Európai Unióról kialakult képnek is.

Az Ombudsman tevékenységének alaptétele minden esetben az ügyintézés minőségének fejlesztése – a polgárok javára. Ami a saját hivatalomat illeti, örömmel jelentem, hogy a vizsgálatok elvég-

Az Ombudsman tevékenységének alaptétele minden esetben az ügyintézés minőségének fejlesztése – a polgárok javára.

zésére fordított idő a 2008-ban mért 13 hónapos átlaghoz képest 2009-ben kilenc hónapra esett vissza. A vizsgálati eredmények eléréséhez szükséges időt a jövőben még tovább szeretnénk csökkenteni.

Mozgalmas év a kommunikáció terén

Az Ombudsman honlapja 2009 elejétől teljesen új formában várja a látogatókat. Az újdonságok közé tartozik, hogy egy interaktív útmutató segít megkeresni a legmegfelelőbb szervet az egyes panaszok kezelésére. Az útmutató igen sikeresnek bizonyult, az év folyamán több mint 26 000 ember tájéko-

zódott a segítségével. A hivatalunkhoz benyújtott panaszok száma a 2008-ban regisztrált 3 406-ról 2009-ben 3 098-ra csökkent, mivel egyre több embernek sikerült elsősre megtalálnia a megfelelő címet. Ebből rengeteg bátorítást merítettem. Annak érdekében, hogy ezt minél magasabb szinten biztosíthassuk, fokoztuk az együttműködést az olyan tájékoztató és problémamegoldó hálózatokkal, mint a Europe Direct és a SOLVIT.

A nem kormányzati szervezetek, érdekcsoportok, vállalatok és agytrösztök részvételével szervezett rendezvényeink révén az eddigieknél is aktívabban törekszünk a lehetséges panaszosokkal való kapcsolatfelvételre. Ezek a megkereső tevékenységek a panaszosok számára elért meggyőző eredményekkel együtt 85%-os növekedést hoztak az Ombudsman munkájának médiaszereplésében. Ez a megnövekedett médiamegjelenés kulcsfontosságú a panasztételhez való jog és az Ombudsman által az uniós igazgatás elszámoltatása terén betöltött szerep megismertetése érdekében. A 2009-ben érkezett panaszok alapján megindított vizsgálatok számának növekedését (293-ról 335-re) részben szintén ezeknek a tevékenységeknek kell tulajdonítani.

A nyilvántartásba vett esetek közel 80%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra vonatkozó tanácsadással, hogy panaszával hová fordulhat. Az ügyek több mint 55%-a az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe esett, amivel megerősítést nyert, hogy a Hálózathoz tartozó európai, nemzeti és regionális ombudsmanok és petíciós bizottságok közötti együttműködés további erősítésére van szükség. Erre kitűnő lehetőséget kínált az Uniós tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hetedik szemináriuma, amelyet áprilisban Cipruson tartottak.

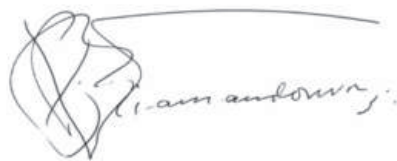
2009 egyik utolsó jelentős fejleményeként sor került az intézmény küldetési nyilatkozatának elfogadására. Ez a következőképpen hangzik:

Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményei elleni panaszok igazságos orvoslására törekszik, ösztönzi az átláthatóságot és fejleszti a közigazgatási szolgáltatási kultúrát. Célja, hogy bizalmat teremtsen az állampolgárok és az Európai Unió közötti párbeszédnek útján, és támogassa a legmagasabb szintű magatartási szabályok érvényesülését az Unió intézményeiben.

E küldetésből kiindulva 2010 elejétől tervezem az Ombudsman ötéves megbízatásának egészére kiterjedő stratégia kidolgozását.

Az elkövetkező években remélhetőleg már e stratégia alapján folytathatom a polgárok szolgálatát.

Strasbourg, 2010. február 16.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Összefoglaló

AZ EURÓPAI Ombudsmannak az Európai Parlamenthez benyújtott tizenötödik éves jelentése az Ombudsman 2009. évi tevékenységeiről számol be. Ez a jelentés az Európai Ombudsman hivatalát 2003. április 1. óta betöltő P. Nikiforos DIAMANDOUROS úr által beterjesztett hetedik éves jelentés.

■ A jelentés szerkezete

A jelentés öt fejezetből áll. Az Ombudsman személyes bemutatkozásával kezdődik, ezt követi az összefoglaló, amely egyben az 1. fejezet.

A 2. fejezet tárgyalja az Ombudsman mandátumát, majd pedig bemutatja, milyen eljárásokat követ a panaszok kezelése és a vizsgálatok lefolytatása során. Itt szerepelnek az elmúlt év folyamán történt, említésre méltó események is.

A 3. fejezet áttekintést ad a 2009-ben kezelt panaszokról, valamint behatóan elemzi az elvégzett vizsgálatokat. Külön részben foglalkozik az Ombudsman által „sztár” ügyként kiemelt esetekkel, valamint az Ombudsman 2009-es határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapítások tematikus elemzésével. A fejezet az Ombudsman által más panaszkezelő szervekhez áttett ügyek áttekintésével zárul.

A 4. fejezet az Ombudsman megkereső tevékenységeiről szól, ezen belül tárgyalja az Európai Unió más intézményeihez, szerveihez és hivatalaihoz fűződő kapcsolatokat, az európai nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével való kapcsolatokat, továbbá áttekinti az Ombudsman kommunikációs tevékenységeit.

Az 5. fejezet részletesen bemutatja az Ombudsman munkatársait és költségvetését.

■ Az Európai Ombudsman szerepe

Az Európai Ombudsman hivatalát az uniós állampolgárság részeként a Maastrichti Szerződés hozta létre. Az Ombudsman az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok¹ – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát² – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsman az Európai Parlament jóváhagyásával úgy határozta meg a „hivatali visszasság” fogalmát, hogy ezáltal előírja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés elveit, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását.

Az Ombudsman az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat vizsgálja ki.

1. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 228. cikke (korábban az Európai Közösséget létrehozó szerződés 195. cikke) az Ombudsman megbízását a „közösségi intézmények vagy szervek” tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokról kiterjesztette az „uniós intézmények, szervek vagy hivatalok” tevékenységére. Bár az Ombudsman éves jelentésében korábban az „intézmények és szervek” kifejezés szerepelt, mostantól a megfelelő helyeken az „intézmények” kifejezés utal az Unió valamennyi intézményére, szervére és hivatalára.

2. A Lisszaboni Szerződés megváltoztatta az Európai Közösségek Bíróságának és az Elsőfokú Bíróságnak a nevét. A két intézményre mostantól közösen az Európai Unió Bíróságaként, külön-külön pedig Bíróságként, illetve Törvényszékként kell hivatkozni.

A magánszemélyektől, cégektől és szervezetektől érkező panaszbeadványok kivizsgálása mellett az Ombudsman kezdeményező munkát is folytat: hivatalból indít vizsgálatokat, találkozik az Unió intézményeinek tagjaival és tisztviselőivel, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a polgárokat tájékoztassa jogairól és azok gyakorlásának mikéntjéről.

■ Panaszok és vizsgálatok

A vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2009-ben 3 098 panaszt vett nyilvántartásba, szemben a 2008-ban érkezett 3 406-tal. A panaszok közel 60%-át az interneten keresztül nyújtották be, többnyire az Ombudsman honlapján 23 nyelven megtalálható elektronikus panasznyomtatvány segítségével.

Összesen 3 119 panasz került feldolgozásra³; ugyanez a szám 2008-ban 3 346 volt. Az összes feldolgozott panasz közül 55%-ról (1 704 panasz) állapítottam meg, hogy az Ombudsmanok Európai

Az Ombudsman az esetek közel 80%-ában segíteni tudott a panaszosnak az ügygel foglalkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttételével vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében.

Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozik, az Európai Ombudsman hatáskörébe pedig 23%-ot (727 panasz) soroltam. A panaszok összesen 11%-a vezetett vizsgálathoz. Az Ombudsman az esetek közel 80%-ában segíteni tudott a panaszosnak az ügygel foglalkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttételével vagy arra irányuló tanácsadással, hogy hová kell fordulni a probléma gyors és hathatós megoldása érdekében.

Az Ombudsman a szóban forgó évben közel 5 000 panaszbeadvánnyal és tájékoztatás iránti kéréssel foglalkozott.

A megindított vizsgálatok elemzése

2009-ben (a 2008-as 293-hoz képest) összesen 335 új vizsgálat indult a panaszbeadványok alapján. Ezekből 84%-ot magánszemélyek, 16%-ot pedig vállalatok és szervezetek nyújtottak be.

Az Ombudsman emellett négy vizsgálatot indított hivatalból, hogy megoldást találjon az Európai Bizottságot érintő lehetséges szervezeti problémákra.

Akárcsak a korábbi években, 2009-ben is elmondhatjuk, hogy az Ombudsman által megindított vizsgálatok legnagyobb része a Bizottsággal foglalkozott (191 vizsgálat, avagy az összes vizsgálat 56%-a). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. Meg kell jegyezni ugyanakkor, hogy 2008-ban ugyanez az arány még az összes vizsgálat 66%-a volt. 38 vizsgálat (11%) foglalkozott az Európai Parlament ügyvitelével, 30 vizsgálat (9%) az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), 12 (4%) a Tanáccsal és 9 (3%) az Európai Unió Bíróságával. A Bírósággal kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman csupán a Bíróság igazságszolgáltatási hatáskörén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot. A maradék 59 vizsgálatnak összesen huszonhárom másik uniós intézmény, szerv és hivatal volt a tárgya.

A 2009-ben megindított vizsgálatokban a feltételezett hivatali visszaállások főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (121 ügy, avagy az esetek 36%-a), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (48 ügy, 14%), elkerülhető késedelem (45 ügy, 13%), nem kielégítő eljárás (44 ügy, 13%), hanyagság (22 ügy, 6%), a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szczodések őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (21 ügy, 6%), jogi hiba (19 ügy, 6%) és hátrányos megkülönböztetés (17 ügy, 5%).

3. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy lezajlott egy elemzés, amely dönt a következő kérdésekben: a panasz (i) az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatóság feltételeinek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e. Az ehhez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától.

Az Ombudsman 2009-ben 318 vizsgálatot zárt le (szemben a 2008-ban lezárt 355 vizsgálattal). Ezek közül 311 kapcsolódott panaszbeadványhoz, hét pedig hivatalból indult. A vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (70%), s több mint felük (55%) három hónapon belül lezárult. A vizsgálatok lefolytatása átlagosan kilenc hónapot vett igénybe.

A vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (70%), s több mint felük (55%) három hónapon belül lezárult. A vizsgálatok lefolytatása átlagosan kilenc hónapot vett igénybe.

Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevéve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. Az uniós intézmények együttműködése elengedhetetlen az ilyen sikeres eredményekhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés. A 2009-ben lezárt ügyek közül 179 esetben (az összes 56%-a) sikerült azonnali, a panaszos számára kedvező eredményt elérni. Ilyenkor vagy az érintett intézmény rendezte az ügyet, vagy megállapodtak egy békés megoldásról. 2008-ban ez a szám 129 volt, ami éppen a kétszerese a mindössze két évvel korábban, 2006-ban így lezárt ügyek számának.

Az esetek 18%-ában (58) az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszasságot. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mivel ilyen esetekben legalább részletes magyarázatot kap az érintett intézmény ténykedésével kapcsolatban, egyúttal megismerheti az Ombudsman álláspontját az ügyről.

Az Ombudsman az esetek 12%-ában (37) állapított meg hivatali visszasságot, mindazonáltal ezek közül két esetben a panaszos szempontjából pozitív kimenetelt tudott elérni az ajánlástervezeteinek elfogadása révén. A szóban forgó évben külön jelentést nem nyújtott be az Európai Parlamentnek. A vizsgálat 35 esetben kritikai észrevétellel zárult. A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, ezzel elősegítve a hivatali visszasságok elkerülését a jövőben.

Az Ombudsman egyre gyakrabban élt a további észrevétel lehetőségével is, ugyancsak azzal a céllal, hogy javítsa az Unió intézményeinek jövőbeni teljesítményét minden olyan esetben, amikor lehetőséget lát az ügyintézés színvonalának emelésére. 2009-ben az Ombudsman összesen 28 ügyben tett további észrevételt.

Fontos, hogy az intézmények nyomon kövessék az Ombudsmantól kapott kritikai és további észrevételeket, és intézkedjenek a megoldatlan problémák rendezéséről. Ezt szem előtt tartva az Ombudsman 2009-ben egy tanulmányt jelentetett meg a honlapján az összes 2008-as kritikai, illetve további észrevétel utóéletéről az érintett intézményeknél.

A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek [→→→]

A 2009-ben lezárt ügyek közül kilenc tekinthető a legjobb gyakorlatot szemléltető példának, így ezek minősülnek kiemelt ügyeknek. Az Unió intézményei, szervei és hivatalai számára ezek mintául

A 2009-ben lezárt ügyek közül kilenc tekinthető a legjobb gyakorlatot szemléltető példának, így ezek minősülnek kiemelt ügyeknek.

szolgálnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

Két ügy arra vonatkozott, hogy a **Bizottság** hogyan kezeli a jogsértési eseteket a légi utasok jogai (**2980/2008/GG**) és a környezet (**791/2005/(IP)FOR**) területén. Két másik esetben a Bizottság konstruktív hozzáállásról tett tanúbizonyságot, amikor (i) egy személyzeti ügyben beleegyezett egy behajtási végzés visszavonásába (**1908/2007/JF**) és (ii) egy szerződéses ügyben hajlandó volt megvizsgálni, hogy visszavonhat-e egy 500 000 EUR-ról szóló behajtási végzést (**2119/2007/ELB**).

Az átláthatóság területén az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) beleegyezett, hogy dokumentumok hosszú sorába engedjen betekintést két belga vállalat részére (a **723/2005/OV** és **790/2005/OV** egyesített ügyekben), az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) pedig elfogadta, hogy a teszteredményeikhez ne csak a sikertelen jelöltek férhessenek hozzá, hanem minden jelölt (**2346/2007/JMA**).

Végezetül három végrehajtó ügynökség is példamutató módon reagált az Ombudsman javaslataira: a **Versenyképességi és Innovációs Ügynökség (1562/2008/BB)** és az **Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (2003/2008/TS)** felvételi ügyekben, az **Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség** pedig egy támogatási pályázat elutasításának ügyében (1537/2008/(TJ)GG).

A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol. Az ügyek egy részét az Ombudsman honlapján összefoglaló formában, mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik. Az összefoglalásokból kiderül, hogy a 2009-ben vizsgálat lezárásaként hozott, összesen 318 határozat milyen témákkal és mely uniós intézményekkel, szervezetekkel és hivatalokkal foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

A jelentés 3.5. szakasza az Ombudsman 2009-es határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat elemzi. A vizsgálatok fő tárgya szerint tematikus csoportosításban, hét fő kategória köré szerveződik⁴:

- Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- A Bizottság mint a „Szerződések őre”;
- Pályázatok és támogatások odaítélése;
- Szerződések teljesítése;
- Igazgatás és személyzeti szabályzat;
- Versenyvizsgák és felvételi eljárások;
- Intézményi, politikai és egyéb ügyek.

A tematikus elemzés első része az Ombudsman 2009-es határozatait tekinti át (i) a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről, (ii) az információkhoz való nyilvános hozzáférésről és (iii) a személyes adatok védelméről és az adatalanyok adataikhoz való hozzáférésre vonatkozó jogáról szóló panaszok esetében. Az itt vizsgált kérdések széles skálán mozognak, szerepel köztük például a kérések nyilvántartásba vételében és a dokumentumokhoz való hozzáférés biztosításában előforduló késedelem, illetve a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendeletben⁵ előírt kivételek eltérő értelmezései. Az elemzés a személyes adatok védelmével kapcsolatos ügyekre is kiterjedt.

Az ügyek második kategóriája azokkal a panaszokkal kapcsolatos, amelyek a Bizottság mint a „Szerződések őre” ellen irányulnak. Az Ombudsman ilyen esetekben a Bizottság általi bánásmód eljárási és lényegi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat. A 2009-ben vizsgált állítások között szerepelt a panaszok nyilvántartásba vételének elmulasztása, a döntéshozatalban és a panaszosok tájékoztatásában történt késedelem, valamint a Bizottság az irányú döntésével kapcsolatos nézeteltérés, miszerint bizonyos panaszokat nem vizsgál ki.

A tematikus elemzés harmadik része a pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal foglalkozik. Az Ombudsman felülvizsgálata ilyen esetekben annak ellenőrzésére korlátozódik, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy történt-e nyilvánvaló értékelési hiba vagy hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálhatja, hogy az intézmények eleget tettek-e indoklási kötelezettségüknek, és az ilyen indoklások összefüggőek és ésszerűek-e. Az Ombudsman 2009-ben tisztességtelen bánásmóddal, pályázatokból vagy ajánlatokból való téves vagy tisztességtelen kizárással és késedelmekkel kapcsolatos kérdéseket vizsgált.

A negyedik kategóriába az olyan ügyek tartoznak, amikor a panaszos az intézmények szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésének elmulasztását kifogásolja. A szerződéses jogvitákkal kapcsol-

4. A 2009-ben befejezett vizsgálatok alapján a vizsgálatok fő témáját tekintve a megoszlás a következőképpen alakul: átláthatóság (31%), igazgatás és személyzeti szabályzat (16%), versenyvizsgák és felvételi eljárások (16%), intézményi és politikai ügyek (14%), a Bizottság mint a „Szerződések őre” (9%), szerződések teljesítése (8%), pályázatok vagy támogatások odaítélése (6%).

5. Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 30-i 1049/2001/EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről (HL L 145., 2001., 43. o.).

latban az Ombudsman indokoltnak találja, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy az érintett uniós intézmény összefüggően, ésszerűen számot tud-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Az Ombudsman 2009-ben az alvállalkozókkal kapcsolatos problémákat, a támogatható költségekre vonatkozó kérdéseket és tisztességtelen bánásmódról szóló állításokat vizsgálta.

Az ötödik kategória az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatos panaszokat vizsgálja, konkrétan a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szövegeknek az alkalmazását illetően. Az ügyek jellegüket tekintve igen változatosak voltak, és szinte mindegyik intézményt, szervet és hivatalt érintették.

A tematikus elemzés hatodik része a nyílt versenyvizsgákhoz és más típusú felvételi eljárásokhoz kapcsolódó panaszokat vizsgálja. Az ilyen ügyek többsége az EPSO-t érintette, és az átláthatóság hiányáról, hátrányos megkülönböztetésről és késedelmekről szóló állításokra vonatkozott.

Végezetül az utolsó kategóriába tartoztak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények ellen.

■ Kapcsolat az intézményekkel, az ombudsmanokkal és az egyéb érintett felekkel

Kapcsolat az Unió intézményeivel

Az uniós intézményekhez fűződő konstruktív kapcsolatok rendkívül fontosak az Európai Ombudsman számára, hogy biztosíthassa a lehető legmagasabb igazgatási színvonalat. Az Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények, szervek és hivatalok képviselőivel és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalán, továbbá hogy gondoskodjon az észrevételei, ajánlásai és jelentései megfelelő nyomon követéséről.

DIAMANDOUROS úr 2009-ben felszólalt az Európai Bizottság főigazgatói előtt, de a bizottsági képviselőkkel több más alkalommal is találkozott. Továbbra is szoros együttműködést folytatott a SOLVIT-tal, a belső piaci panaszok rendezésére szolgáló hálózattal, és fokozta az együttműködést a Europe Directtel, amely a magánszemélyek uniós vonatkozású kérdéseit hivatott megválaszolni.

A Parlamenttel való kapcsolatok terén 2009-ben különösen nagy jelentősége volt a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelet felülvizsgálatára irányuló, folyamatban lévő jogalkotási folyamat kapcsán a Parlament képviselőivel tartott találkozóknak. Az Ombudsman 2009. szeptember 2-án találkozott a Petíciós Bizottság új elnökével, Erminia MAZZONI európai parlamenti képviselőasszonnyal, szeptember 14-én pedig a Petíciós Bizottság előtt ismertette *2008-as éves jelentését*. Az Ombudsman 2008. évi tevékenységeiről szóló plenáris vitára november 12-én került sor, a Chrysoula PALIADELI európai parlamenti képviselőasszony által összeállított jelentés alapján.



Az Ombudsman 2009-ben tovább folytatta az uniós intézmények, szervek és hivatalok megkeresését. A Parlament, a Bizottság és a Tanács képviselőivel tartott ülésein túl találkozott a Bíróság és az Európai Számvevőszék tagjaival, az Európai Csalás Elleni Hivatal igazgatójával, valamint az Európai Adatvédelmi Biztos Helyettesével. Az Ombudsman a képen a Számvevőszék elnöke, Vitor DA SILVA CALDEIRA úr társaságában látható.

A szóban forgó év fontos eseményei közé tartoztak még az Unió jövőjével foglalkozó vitacsoport, illetve a Tanács tájékoztatási munkacsoportja számára tartott előadások. Az Ombudsman ezenkívül

A szóban forgó év fontos eseményei közé tartoztak még az Unió jövőjével foglalkozó vitacsoport, illetve a Tanács tájékoztatási munkacsoportja számára tartott előadások.

felszólalt az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság előtt, részt vett az Európai Beruházási Banknak a panaszkezelési és átláthatósági politikáiról tartott nyilvános konzultációján, továbbá fokozta az együttműködést az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal.

Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervezetekkel

Sok panaszos olyankor fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási szervezetekkel támad problémája. Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat

Az Európai Ombudsman szoros együttműködést folytat a tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését.

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 ma már 94 hivatal foglalkozik 32 országban: az Unión belül nemzeti és regionális szinten, az uniós tagjelölt

országokban, valamint Norvégiában, Izlandon és legújabban Svájcban is, pedig nemzeti szinten. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága szintén a Hálózat teljes jogú tagja.

A Hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors áttételét az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. 2009 folyamán 977 esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához tették át a panaszt, vagy javasolták a panaszosnak, hogy forduljon a Hálózat egy tagjához.



Az Ombudsman kollégáival való együttműködésre irányuló erőfeszítései az év során túlmutattak az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységein. A DIAMANDOUROS úr által 2009-ben felkeresett fontosabb események közé tartozott a Nemzetközi Ombudsman Intézet (IOI) kilencedik világkonferenciája júniusban, Stockholmban, ahol egyúttal a svéd parlamenti ombudsman intézményének kétszáz éves fennállásáról is megemlékeztek. A fontos esemény tiszteletére rendezett konferencia az ombudsmani intézmény fejlődését követte végig a svédországi kezdetektől a mai különféle megjelenési formákig.

A jelentés 4.2. szakasza részletesen bemutatja a Hálózat 2009. évi tevékenységeit; ezek közül a legkiemelkedőbb esemény az uniós tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hetedik szemináriuma volt, amelyre áprilisban a ciprusi Páfoszban került sor. A szeminárium az Európai Ombudsman és a ciprusi közigazgatási biztos (ombudsman), Eliana NICOLAOU közös szervezésében zajlott. A szemináriumon 29 ország nemzeti és regionális ombudsmani hivatalai képviselték magukat, a központi téma pedig a migráció volt.

A tagállamokban és tagjelölt országokban működő ombudsmanokkal közösen szervezett tájékoztatási célú látogatások igen hatékonyak bizonyultak a Hálózat fejlesztése szempontjából. 2009 folyamán az Európai Ombudsman Szlovákiában (május), a Cseh Köztársaságban (május), Finnországban (október) és Észtországban (október) látogatta meg ombudsman kollégáit.

A Hálózat a fent említett szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, az elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum, illetve a szintén elektronikus napi hírszolgálat révén az EU-jogról

és a legjobb gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa. A Hálózaton keresztül történő rendszeres információcsere mellett létezik egy külön eljárás is, amelynek segítségével a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az uniós joganyaggal és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, ideértve az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is. 2009 folyamán egy ilyen új megkeresés érkezett.

Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezett híve annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az Unió valamely intézményével, tudatában legyen annak, hogy joga

Az Európai Ombudsman elkötelezett híve annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az Unió valamely intézményével, tudatában legyen annak, hogy joga van nála panaszt tenni a hivatali visszasságokról.

van nála panaszt tenni a hivatali visszasságokról. A jelentés 4.3. szakasza azon módszerek sokaságáról ad áttekintést, amelyek segítségével az Ombudsman 2009-ben is a panasztételhez való jog tudatosítására törekedett. A munkája iránt érdeklődő csoportoknak az Ombudsman és munkatársai körülbelül 145 alkalommal tartottak előadást. Az Ombudsman 2009. évi fontosabb média-tevékenységei közé sorolhatók a Brüsszelben és a fent említett

tájékoztatási célú látogatások keretében tartott sajtótájékoztatók. Az év folyamán huszonegy sajtóközleményt adtak ki. Az ezekben tárgyalt kérdések között szerepelt a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés uniós szabályainak felülvizsgálata, a légi utasok jogai, a Bizottság késedelmes kifizetései, a Parlament épületeinek finanszírozása, valamint egy mikroprocesszor-gyártótól, az Inteltől érkezett panasz.

Az Európai Ombudsman új weboldala 2009. január 5-én kezdte meg működését. Az új weboldal különösen figyelemre méltó eleme az interaktív útmutató, amely abban kíván segíteni, hogy az érdeklődők megtalálják a panaszuk kezelésére leginkább alkalmas szervet. Az interaktív útmutatón keresztül 2009-ben több mint 26 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól. A weboldalt az év folyamán rendszeresen frissítették az újabb határozatokkal, ügyekről szóló összefoglalókkal, sajtóközleményekkel, kiadványokkal és a közelgő események adataival. A honlapot 2009. január 1. és december 31. között körülbelül 340 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesítve több mint 4 millió oldalt tekintettek meg. A legtöbb látogató Spanyolországból származott, a második helyen következett Olaszország, majd Németország, Franciaország és Belgium.

A 2009. évi kiadványok közül különösen figyelemre méltó volt az új stílusú *Éves jelentés* és az új összefoglaló dokumentum, a *2008-as áttekintés*.



Az Ombudsman 2009 márciusában egy szemináriumot szervezett Brüsszelben, hogy ezzel is felhívja a figyelmet a weboldalán található új interaktív útmutatóra, illetve általában véve a magánszemélyek, vállalatok és szervezetek számára elérhető problémamegoldó mechanizmusok teljes körére. A szeminárium keretében bemutatták az Európai Ombudsman, az Európai Parlament Petíciós Bizottsága, a SOLVIT és az Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS) által kínált szolgáltatásokat.

■ Erőforrások

A jelentés 5.1. szakasza egyrészt az Ombudsman hivatalának szervezeti felépítéséről ad áttekintést, másrészt az Ombudsmanról és vezető munkatársairól közöl életrajzi információkat.

Ez a szakasz az Ombudsman csapatépítő tréningjeiről és munkaértekezleteiről is beszámol. A csapatépítő tréningek az Ombudsman stratégiai tervezésének szerves részét képezik, legfőképp

A 2009-es csapatépítő tréning február 11–13. között zajlott, és a „Közös munka” témájával foglalkozott.

azáltal, hogy hasznos útmutatást adnak a döntéshozatalhoz, illetve az éves gazdálkodási terv elkészítéséhez. Beletartoznak az események éves ciklusába, ennek köszönhetően a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra az

Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. A 2009-es csapatépítő tréning február 11–13. között zajlott, és a „Közös munka” témájával foglalkozott. A munkatársak a korábbiakhoz hasonlóan a harmadik tréninget is nagyon pozitív tapasztalatként értékelték.

Az Ombudsman létszámtervében 2009-ben összesen 63 álláshely szerepelt. A költségvetési előirányzatok 2009-es összege 8 906 880 EUR volt.



Az Ombudsman hatásköre és eljárásai

EZ A FEJEZET részletesen bemutatja az Európai Ombudsman szerepét, kitérve munkájának jogalapjára, hatáskörének leírására, valamint az elfogadhatósággal és a vizsgálatok megindításának indokaival kapcsolatos információkra. A felsoroltak szemléltetése érdekében tartalmaz néhány példát a 2009-ben kezelt ügyekből, továbbá felhívja a figyelmet bizonyos egyedi fejleményekre, amilyen például a Lisszaboni Szerződés hatálybalépése és ennek vonzatai az Ombudsman munkája szempontjából. A fejezet befejezésül áttekinti az Ombudsman panaszok kezelésére és vizsgálatok folytatására szolgáló eljárásait, a panaszok azonnali rendezésére irányuló informális eljárások növekvő használatát is beleértve.

2.1 Az Európai Ombudsmannál való panasztétel joga

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 24. cikke – az EK-Szerződés korábbi 21. cikke – az európai uniós polgársággal járó jogok egyikeként rendelkezik az Európai

A hivatali visszasság lehetséges esetei többnyire a panaszok révén jutnak az Ombudsman tudomására, bár hivatalból indított vizsgálatokat is folytat.

Ombudsmannál való panasztétel jogáról. Ez a jog az Unió Alapjogi Chartájában¹ is szerepel (43. cikk). A hivatali visszasság lehetséges esetei többnyire a panaszok révén jutnak az Ombudsman tudomására, bár hivatalból indított vizsgálatokat is folytat (lásd a következő szakaszt).

2.2 Az Ombudsman tevékenységének jogalapja

A jogalap változásai a Lisszaboni Szerződésből eredően

A Lisszaboni Szerződés 2009. december 1-jén lépett hatályba. Az EK-Szerződés Ombudsmanról szóló 195. cikke az EUMSZ 228. cikke lett. Az Ombudsman mandátumát a „közösségi intézményekről vagy szervekről” kiterjesztették az „uniós intézményekre, szervekre vagy hivatalokra”. Ennek két fő vonzata van:

1. Mivel a Lisszaboni Szerződés eltörli az Unió pillérszerkezetét, a korábbi második pillér (a közös kül- és biztonságpolitika) most már beletartozik az Ombudsman hatáskörébe.
2. Az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 13. cikke értelmében az Európai Tanács intézménynek minősül. Ennek megfelelően mostantól az Ombudsman hatáskörébe esik.

Két változást kell még megemlíteni. Az EUMSZ 228. cikkének (1) bekezdése pontosítja, hogy az Ombudsmant az Európai Parlament „megválasztja”, nem pedig „kinevezi”, míg az EUMSZ 228. cikkének (4) bekezdése arról rendelkezik, hogy az Ombudsman Alapokmánya európai parlamenti rendelet, és ne határozat legyen. ■

Az Ombudsman tevékenységét az EUMSZ 228. cikkének (az EK-Szerződés korábbi 195. cikke), az Ombudsman Alapokmányának és az Ombudsman által az Alapokmány 14. cikke szerint elfogadott végrehajtási rendelkezéseknek megfelelően végzi. Az Európai Parlament 2008. júniusban hatá-

1. A Chartát eredetileg 2000 decemberében hirdették ki, majd a Lisszaboni Szerződés 2007. december 13-i aláírását megelőzően 2007. december 12-én aláírták és újból kihirdették (HL C 303., 2007., 1. o.). A Lisszaboni Szerződés a Chartának a Szerződéseivel megegyező jogi értéket biztosít.

rozatot² fogadott el az Ombudsman Alapokmányának 2008. július 31-i hatállyal történő felülvizsgálatáról. Az Ombudsman 2008. december 3-án végrehajtási rendelkezéseit is felülvizsgálta, hogy azok tükrözzék az Alapokmányban történt változásokat, és figyelembe vegyék a 2004 óta – a rendelkezések utolsó módosítása óta – szerzett tapasztalatokat. Az új végrehajtási rendelkezések 2009. január 1-jén léptek hatályba. Az Alapokmány és a végrehajtási rendelkezések megtalálhatók az Ombudsman honlapján (<http://www.ombudsman.europa.eu>). A végrehajtási rendelkezésekből nyomtatott változat is igényelhető az Ombudsman hivatalától.

■ Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant bármely uniós polgártól vagy valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személytől beérkező panaszok átvételére. Az Ombudsman hatásköre arra is kiterjed, hogy hivatalból indítson vizsgálatot. Hivatalból indítható vizsgálati hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszasságok ügyében is, amelyek egy panasztételre nem jogosult személy révén jutnak a tudomására. Az Ombudsman az ilyen esetekben úgy jár el, hogy az érintett személynek a vizsgálat során ugyanazokat az eljárási lehetőségeket biztosítja, mint ha panaszbeadványként foglalkozna az ügygel. Az Ombudsman általában eseti alapon vizsgálja azt a kérdést, hogy él-e a hivatalból indított vizsgálati hatáskörével. 2009-ben nem volt hivatalból indított vizsgálat.

Az Európai Beruházási Bankkal (EBB) kötött egyetértési nyilatkozat

2006-os éves jelentésében az Ombudsman kijelentette, hogy – a jövőbeni esetleges forrásmegszorításoktól függően – úgy tervezi, hogy a hivatalból indított vizsgálati hatáskörét fogja igénybe venni minden olyan esetben, amikor egy, az EBB részéről az Unión kívüli hitelezési tevékenysége (külső hitelezés) során elkövetett állítólagos hivatali visszasságról szóló panaszt csak azért nem vizsgálja ki, mert a panaszos nem az Unió polgára vagy lakosa. Az Európai Parlament 2007. október 25-i állásfoglalásában üdvözölte az Ombudsman szándéknyilatkozatát, és felkérte, hogy mérlegelje egy egyetértési nyilatkozat megkötésének lehetőségét az EBB-vel.

Az egyetértési nyilatkozatot³ az Ombudsman és az EBB elnöke 2008. július 9-én írta alá. A megállapodás célja, hogy az érintettek az EBB tevékenységei során nagyobb védelmet élvezzenek az esetleges hivatali visszasságokkal szemben. A megállapodás szerint az érintettek védelme azokra a személyekre is ki fog terjedni, akik nem európai uniós polgárok, vagy nem rendelkeznek lakóhellyel vagy székhellyel az Unióban. ■

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörével élhet annak érdekében is, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szisztematikusan tűnő problémák megoldását. Erre 2009-ben négy alkalommal került sor, minden esetben az Európai Bizottsággal kapcsolatban; ezek közé tartozott az alábbi eset is:

Jogsértési dokumentumokhoz való hozzáférés iránti polgári kérés

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot a jogsértési eljárásokra vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáférés iránti polgári kérések bizottsági szabályainak ügyében, és a vizsgálatot le is zárta. A vizsgálattal azt kívánta biztosítani, hogy (i) a polgárok tudják, hogyan kaphatnak hozzáférést a jogsértésekre vonatkozó dokumentumokhoz, és

2. Az Európai Parlament 2008. június 18-i 2008/587 határozata az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262 határozat módosításáról (HL L 189., 2008., 25. o.).

3. Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Beruházási Bank között a panaszok, ideértve az Európai Unión kívüli polgárok és az Unióban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező személyek panaszainak kezelésére vonatkozó banki irányelvekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásról (HL C 244., 2008., 1. o.).

(ii) amennyiben a hozzáférést megtagadják tőlük, meg tudják állapítani, hogy a Bizottság vagy valamelyik tagállam felelős-e az elutasításért, illetve hogy az elutasítás a nemzeti vagy az uniós jogon alapul-e. Az Ombudsman a vizsgálat folyamán a tagállamokat is felkérte, hogy tegyék meg észrevételeiket. A vizsgálatot hivatali visszásság megállapítása nélkül zárta le, a Bizottságot mindazonáltal arra biztatta, hogy tájékoztassa a polgárokat, hogy az ilyen dokumentumokhoz való hozzáférést vagy a Bizottságnál, vagy az érintett tagállam hatóságainál, vagy mindkettőnél kérelmezhetik. A polgárokat ezenkívül tájékoztatni lehetne arról is, hogy amennyiben a tagállami hatóságoknál nyújtják be a hozzáférés iránti kérelmüket, a nemzeti jog alkalmazandó. A Bizottság az ilyen információkat feltüntethetné a jog-sértésekkel foglalkozó, egyébként kitűnő, felhasználóbarát weboldalán.

OI/2/2009/MHZ ■

2.3 Az Ombudsman megbízatása

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszásságokra vonatkozó panaszok átvételére. Ennek megfelelően nem tartozik a hatáskörébe a panasz, amennyiben:

- (i) nem uniós intézmény, szerv vagy hivatal ellen irányul;
 - (ii) az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság, Törvényszék vagy Közzszolgálati Törvényszék ellen irányul; vagy
 - (iii) nem egy lehetséges hivatali visszásságra vonatkozik.
- E pontok részletes ismertetése alább olvasható.

■ Uniós intézmények, szervek és hivatalok

Az Európai Ombudsman megbízatása az uniós intézményekre, szervekre és hivatalokra vonatkozik. Az intézményeket az EUSZ 13. cikke sorolja fel. E cikk értelmében az Európai Tanács most már intéz-

Az Európai Ombudsman megbízatása az uniós intézményekre, szervekre és hivatalokra vonatkozik.

ménynek tekintendő, és ezért az Ombudsman hatáskörébe tartozik.

Az uniós szervekről, hivatalokról és ügynökségekről nem készült meghatározás vagy mérvadó lista. A kifejezés magában foglalja a Szerződésekkel létrehozott szerveket, mint pl. az Európai

Gazdasági és Szociális Bizottságot és az Európai Központi Bankot, valamint a Szerződések alapján jogszabályokkal létrehozott szerveket, köztük az olyan ügynökségeket, mint pl. az Európai Környezetvédelmi Ügynökség és az Európai Unió Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökség (Frontex). Mivel a Lisszaboni Szerződés eltörölte az Unió pillérszerkezetét, a korábbi második pillérben (a közös kül- és biztonságpolitika) előforduló lehetséges hivatali visszásságok most már beletartoznak az Ombudsman hatáskörébe.

A tagállamok állami hatóságai ellen irányuló panaszok még akkor sem tartoznak az Európai Ombudsman hatáskörébe, ha egyébként az uniós jog hatálya alá tartozó kérdésekre vonatkoznak. Ugyanakkor az ilyen panaszok sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjai közé tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok mandátumába tartoznak (lásd alább a 3.6. szakaszt).

Nem uniós intézmény, szerv vagy hivatal ellen irányuló panasz

A panaszos azt állította, hogy a görög hatóságok aránytalanul nagy számú igazolás és okmány benyújtását követelték meg tőle (német) diplomájának elismeréséhez. Ezen túlmenően azt állította, hogy a hatóságok nem tartották be a 2005/36/EK irányelvben a diplomák elismerésére előírt négy hónapos határidőt. Mivel a panasz a görög ható-

ságok ellen irányult, vagyis nem uniós intézmény, szerv vagy hivatal ellen, így kívül esett az Európai Ombudsman hatáskörén.

A panaszos korábban már megkereste a görög ombudsmant az ügyben, utóbbi pedig azt javasolta neki, hogy tegyen panaszt az Európai Bizottságnál. Az Európai Ombudsman ezért tájékoztatta a panaszost arról, hogyan nyújthat be jogsértési panaszt a Bizottsághoz. 2769/2009/BEH (bizalmas) ■

■ Az igazságszolgáltatási hatáskörükben eljáró bíróságok

Az Ombudsman nem vizsgálhatja az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság, Törvényszék vagy Közzszolgálati Törvényszék ellen irányuló panaszbeadványokat. Ezt a következő eset segítségével szemléltetjük.

Az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság elleni panasz

Egy brit polgár azzal az állítással fordult az Ombudsmanhoz, hogy a Bíróság megtagadta a hozzá intézett, európai joggal kapcsolatos kérdések mérlegelését. Azt állította, hogy a Bíróság a kérdései megválaszolásának elutasításával visszaélt a hatalmával, valamint hogy a kérdéseit bírósági döntésre a bírái elé kellett volna utalnia.

Az Ombudsman megkeresése előtt a panaszos megkérdezte a Bíróságtól, hogy azzal, hogy pusztán eljárási okokból megtagadta az európai jogról szóló kérdéseinek mérlegelését, megsértette-e az Alapjogi Chartát. A Bíróság válaszában kijelentette, hogy semmit nem tud hozzátenni a panaszosnak szóló előző levelében leírtakhoz.

Az Ombudsman tájékoztatta a panaszost, hogy a panasz kívül esik a megbízatásán, mivel az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróság ellen irányul.

634/2009/BU ■

■ Hivatali visszásság

Az Európai Ombudsman következetesen azt a nézetet vallja, hogy a hivatali visszásság átfogó fogalom, és a helyes hivatali magatartáshoz többek között a jogszabályoknak és jogelveknek – ideértve az alapjogokat is – való megfelelés szükséges. Ezzel kapcsolatban fontos megemlíteni, hogy az immár jogilag kötelező Alapjogi Charta a megfelelő ügyintézéshez való jogot az uniós polgársággal járó alapvető jogok közé sorolja (41. cikk).

A megfelelő ügyintézéshez való jog

1. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül elintézzék.
2. Ez a jog magában foglalja: a) mindenkinek a jogát arra, hogy az őt hátrányosan érintő egyedi intézkedések meghozatala előtt meghallgassák; b) mindenkinek a jogát arra, hogy a személyére vonatkozó iratokba a bizalmas adatkezeléshez, illetőleg a szakmai és üzleti titokhoz fűződő jogos érdekek tiszteletben tartása mellett betekintsen; c) az igazgatási szervek azon kötelezettségét, hogy döntéseiket indokolják.
3. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az Unió a tagállamok jogában foglalt közös általános elvek alapján megtérítse számára az intézményei és alkalmazottai által feladatuk teljesítése során neki okozott károkat.
4. Mindenkinek lehetősége van arra, hogy a Szerződések nyelveinek valamelyikén írásban forduljon az Unió intézményeihez, és ugyanazon a nyelven kapjon választ. ■

A Charta jogilag kötelező jellege és a magánszemélyek jogi védelmének ebből következő lehetősége valószínűleg fokozni fogja a megfelelő ügyintézéshez való jog hatását. Az Ombudsman valószínűleg szintén erősíteni fogja az irányú erőfeszítéseit, hogy a köz érdekében, valamint a magánszemélyek problémáinak nem bírósági úton történő megoldására törekedve ösztönözze a megfelelő ügyintézés.

Válaszul az Európai Parlament felhívására, amelyben a hivatali visszásság egyértelmű meghatározását kérte, az Ombudsman 1997. évi éves jelentésében a következő meghatározást adta:

Hivatali visszásság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést.

Hivatali visszásság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést.

Az Európai Parlament 1998-ban állásfoglalást fogadott el, amelyben üdvözölte ezt a meghatározást. Az Ombudsman és a Bizottság között 1999 folyamán történt levélváltás egyértelművé tette, hogy a Bizottság is egyetért ezzel a meghatározással.

Fontos megjegyezni azonban, hogy a fenti meghatározás alapján a hivatali visszásság nem korlátozódik azokra az esetekre, amikor a megsértett szabály vagy elv „jogilag” kötelező. A „megfelelő ügyintézés” elvei túlmutatnak a jogszabályokon, és az uniós intézményektől nemcsak jogi kötelezettségeik tiszteletben tartását követelik meg, hanem azt is, hogy legyenek szolgálatkészek, valamint biztosítsák ügyfeleik számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását. Vagyis miközben a jogellenesség szükségszerűen hivatali visszásságot jelent, a hivatali visszásság nem jelent automatikusan jogellenességet. Amikor tehát az Ombudsman hivatali visszásságot állapít meg, ez nem jelenti automatikusan azt, hogy jogellenes, bíróság által szankcionálható viselkedésről van szó⁴.

A hivatali visszásság fogalmának azonban megvannak a maga korlátai. Az Ombudsman az Európai Parlament politikai munkájáról például mindig úgy vélekedett, hogy ezzel kapcsolatban nem merül fel az esetleges hivatali visszásság kérdése. A Parlament bizottságainak – amilyen például a Petíciós Bizottság – határozatai ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az Ombudsman hatáskörén.

Nem hivatali visszásságra vonatkozó panasz

A panaszos 13 éve dolgozott távolsági teherautó-vezetőként. Azt állította, hogy a közúti fuvarozási tevékenységekkel kapcsolatos, a munkaidő szervezéséről szóló európai szabályok hatálybalépése után jelentősen romlottak a munkakörülményei. A panaszos konkrétan azt állította, hogy a maximális heti munkaidő és a kéthetenkénti kötelező hazaút kötelezettségének bevezetése miatt csökkent a jövedelme és a szabadideje, egyidejűleg nőttek a költségei.

Mivel a panasz nem hivatali visszásságra vonatkozott, a panaszos azt a tanácsot kapta, hogy mérlegelje a Parlamenthez benyújtandó petíció lehetőségét.

2543/2009/FS ■

■ Szolgáltatási kultúra

Fontos felismerni, hogy a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra a megfelelő ügyintézés szerves része. Ez nem összetévesztendő a vádaskodás kultúrájával, amely védekező magatartásra ösztönöz. (Ezzel összefüggésben érdemes megjegyezni, hogy az Ombudsman vizsgálatai nem minősülnek a tisztviselőkkel szembeni fegyelmi vagy előzetes fegyelmi eljárásnak.)

Az Ombudsman szolgáltatási kultúrát támogató stratégiája a különféle előremutató kezdeményezések mellett a panaszok kezelésére is kiterjed. A szolgáltatási kultúrának fontos része az előforduló hibák beismerése és lehetőség szerint ezek orvoslása. Olykor egy készséges bocsánatkérés is elegendő ahhoz, hogy a panaszos elégedett legyen, vagy legalább azt el lehessen kerülni, hogy az Ombudsmannak hivatalos bírálatot kelljen megfogalmaznia az érintett intézményről.

4. Lásd ezzel kapcsolatban a Törvényszék 2004. október 28-án a T-219/02. és a T-337/02. sz., *Herrera kontra Bizottság* egyesített ügyekben hozott ítéletének 101. bekezdését és a 2006. október 4-én a T-193/04. R. sz., *Hans-Martin Tillack kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletének 128. bekezdését.

Bonyolultabb esetekben, amikor az Ombudsman előzetesen hivatali visszásságot állapított meg, lehetőség szerint megpróbál olyan „békés megoldással” előállni, amely a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt elfogadható lesz. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy az Alapokmány (3. cikk (5) bekezdése⁵) és a végrehajtó rendelkezések (6. cikk (1) bekezdése⁶) vonatkozó rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, ha úgy tűnik, hogy hivatali visszásság történt, és amennyiben lehetségesnek látszik ennek orvoslása.

■ A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Az Európai Parlament 2001. szeptember 6-án jóváhagyta a helyes hivatali magatartás európai kódexét, amelyet az Európai Unió intézményeinek, ezek igazgatásának és tisztviselőinek tiszteletben kell tartani a nyilvánossággal való kapcsolattartás során. A kódex figyelembe veszi az európai bíróságok ítélkezési gyakorlatában megjelenő európai igazgatási jog alapelveit, és ihletet merít a nemzeti jogszabályokból. A Parlament ugyancsak felszólította az Ombudsmant a kódex alkalmazására a panaszok kivizsgálása és a hivatalból indított vizsgálatok során.

Az Ombudsman határozottan üdvözölte az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2009. júliusi határozatát a helyes hivatali magatartás európai kódexének elfogadásáról (lásd alább a 4.1. szakaszt).

2.4 Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapjai

Ahhoz, hogy az Ombudsman vizsgálatot indíthasson, egy panaszbeadványnak további elfogadhatósági feltételeknek is meg kell felelnie. Ezek az Alapokmány vonatkozó cikkeiben rögzített feltételek a következőket írják elő:

1. a panaszt benyújtó személynek és a panaszbeadvány tárgyának azonosíthatónak kell lennie (2. cikk (3) bekezdése);
2. az Ombudsman nem avatkozhat be folyamatban lévő bírósági ügyekbe, és nem kérdőjelezheti meg a bírósági határozatok megalapozottságát (1. cikk (3) bekezdése);
3. a panasz az arra alapot adó tényeknek a panaszt benyújtó személy tudomására jutásától számított két éven belül nyújtható be (2. cikk (4) bekezdése);
4. a panasz csak az érintett intézmény vagy szerv előtt meglévő közigazgatási lehetőségek kimerítését követően nyújtható be (2. cikk (4) bekezdése); és
5. az uniós intézmények és szervek, illetve azok tisztviselői és más alkalmazottai közötti munkaviszonnyal kapcsolatos panasz nem nyújtható be, kivéve ha a panaszos valamennyi belső igazgatási kérelem és panasz benyújtására rendelkezésre álló lehetőséget kimerítette (2. cikk (8) bekezdése).

Olyan panasz, amelynek ügyében a megfelelő közigazgatási lehetőségeket még nem merítették ki

Egy német állampolgár, aki a Tanács dokumentumaihoz kért hozzáférést, amiatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy a Tanács angolul válaszolt neki, holott kérését németül nyújtotta be. Azt állította továbbá, hogy a Tanács arra adott indoklása, hogy a válaszadási határidőt miért hosszabbította meg 15 munkanappal, nem volt összhangban a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelettel. A panaszos panaszlevelét továbbította a Tanácsnak, amely válaszul elküldte neki a korábban küldött válaszában

5. „Az Ombudsman az érintett hivatali szervvel vagy intézménnyel együtt minden lehetséges módon megoldást keres a hivatali visszaélés megszüntetésére és a panasz orvoslására.”

6. „Ha az Ombudsman arra a megállapításra jut, hogy hivatali visszásság történt, igyekszik az érintett intézménnyel minden lehetséges módon együttműködni annak érdekében, hogy olyan békés megoldást találjanak, amely alkalmas a hivatali visszásság orvoslására és a panaszt tevő számára is kielégítő.”

német fordítását. A nyelvvel kapcsolatos panaszát ezért visszavonta, a második állítását viszont fenntartotta.

Mivel a panaszos egyszerre (2009. október 19-én) kereste meg a Tanácsot és az Ombudsmant, az Ombudsmanhoz intézett panaszja ezáltal elfogadhatatlannak minősült. Az Ombudsman kijelentette, hogy a Tanácsnak ésszerű hosszúságú időre van szüksége a panaszos által felvetett kérdés kezeléséhez. Leszögezte, hogy amennyiben a Tanács 2009 novemberének második hetéig nem ad kielégítő választ, a panasz megújítható.

2596/2009/CH ■

Az EUMSZ 228. cikke felhatalmazza az Ombudsmant, hogy „lefolytassa az általa indokoltnak ítélt vizsgálatokat”. Annak érdekében, hogy elkerüljék az alaptalan elvárásokat a panaszosok részéről,

A 2009-ben kezelt elfogadható ügyek közül 33% esetében ítélték úgy, hogy a vizsgálat megindítása nem indokolt.

együttal biztosítsák a források legjobb felhasználását, minden elfogadható panaszt gondosan tanulmányoznak abból a szempontból, hogy van-e ésszerű kilátás arra, hogy a vizsgálat hasznos eredményre vezessen. Ha nincs, az Ombudsman lezárja az ügyet,

mivel a vizsgálat megindítására nincs elegendő ok. Az Ombudsman nézete szerint továbbá, ha egy panaszbeadvánnyal már petícióként foglalkozott az Európai Parlament Petíciós Bizottsága, rendszerint nem indokolt az Ombudsman általi további vizsgálat, hacsak nem nyújtanak be új bizonyítékot. A 2009-ben kezelt elfogadható ügyek közül 33% esetében ítélték úgy, hogy a vizsgálat megindítása nem indokolt. Amikor az Ombudsman úgy találja, hogy vizsgálat megindítása nem indokolt, tájékoztatja a panaszost, és bizonyos esetekben erről a döntéséről az érintett intézménynek is küld egy neveket nem tartalmazó változatot.

2.5 Az Ombudsman eljárásai

Az Ombudsmannak küldött valamennyi panaszbeadványt nyilvántartásba veszik és visszaigazolják, általában a kézhezvételtől számított egy héten belül. Az átvételi elismervényben tájékoztatják a panaszost a követendő eljárásról, és közlik a panasz

Az Ombudsmannak küldött valamennyi panaszbeadványt nyilvántartásba veszik és visszaigazolják, általában a kézhezvételtől számított egy héten belül.

iktatószámát, valamint annak a személynek a nevét és telefonszámát, aki foglalkozik a panaszbeadvánnyal.

A panaszt megvizsgálják, hogy megállapítsák a vizsgálat megindításának szükségességét, a panaszost pedig általában egy hónapon belül tájékoztatják a panasz elemzésének eredményeiről. Ha nem indítanak vizsgálatot, a panaszost tájékoztatják ennek okáról. A panaszt lehetőség szerint átteszik vagy megfelelő tanácsot adnak a panaszosnak arról, hogy melyik illetékes szervhez fordulhat.

Egy vizsgálat során a panaszos tájékoztatást kap minden egyes lépésről. Amikor az Ombudsman úgy határoz, hogy lezárja a vizsgálatot, tájékoztatja a panaszost a vizsgálat eredményeiről és következtetéseiről. Az Ombudsman határozatai jogilag nem kötelező erejűek, és nem származnak belőlük kikényszeríthető jogok vagy kötelezettségek sem a panaszos, sem az érintett intézmény részére.

■ Egyszerűsített vizsgálati eljárások

Az esetleges hivatali visszasság ügyében indítandó írásbeli vizsgálat alternatívájaként – az adott probléma gyors megoldása érdekében – az Ombudsman az érintett intézmény beleegyezésével és együttműködésével nem hivatalos, rugalmas eljárásokat is igénybe vehet.

2009 folyamán 114 eset rendeződött annak köszönhetően, hogy az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre (lásd az 1998. évi éves jelentés 2.9. szakaszát az ilyen esetekben alkalmazott eljárás részleteiről). Egyszerűsített eljárást alkalmaztak néhány más esetben is, például a következőben:

A Bizottság rendezte az elmaradt támogatást és válaszolt az információkérésre

Egy magánszemély tájékoztatást kért arról, hogy a Bizottságnak milyen összegű gyermekenkénti támogatást kellene fizetnie részére, miután észrevette, hogy a Bizottság által folyósított gyermekek utáni támogatás összege egy három hónapos időszakban túl alacsony volt. Ezt követően azzal az állítással fordult az Ombudsmanhoz, hogy a Bizottság elmulasztotta megválaszolni kérdését. Azt állította, hogy a Bizottságnak ki kellene fizetnie részére az elmaradt támogatást.

Az Ombudsman az egyszerűsített eljárás alkalmazásával kapcsolatba lépett a Bizottsággal, és felkérte az ügy rendezésére. A Bizottság kedvező választ adott, és úgy határozott, hogy kifizeti a panaszosnak az elmaradt támogatást, azaz 2 400 EUR-t. Ezenkívül a támogatás gyermekenkénti összegére vonatkozó információkérését is részletesen megválaszolta. A panaszos megköszönte az Ombudsmannak a sikeres és gyors beavatkozást.

2248/2009/MF ■

■ Vizsgálat megindítása

Amennyiben az Ombudsman írásbeli vizsgálat megindítása mellett dönt, első lépésként mindig továbbítja a panaszbeadványt az érintett intézményhez, és felkéri, hogy küldje meg róla véleményét – rendszerint három naptári hónapon belül. Az Európai Parlament és a Bizottság 2004-ben abban állapodott meg, hogy a dokumentumokhoz való hozzáférés megtagadásával kapcsolatos panaszok tekintetében ennél rövidebb, két hónapos határidőt fogadnak el.

■ Tisztességes eljárás

A tisztességes eljárás elve megköveteli, hogy az Ombudsman panaszbeadványra vonatkozó határozatait csak akkor vegyék figyelembe a panaszos vagy az uniós intézmény által az Ombudsmannak elküldött anyagokat, ha a másik félnek is lehetősége volt betekinteni az anyagba és reagálni rá.

Az Ombudsman ezért az intézmény véleményét megküldi a panaszosnak, és felkéri, hogy tegye meg észrevételeit. Ugyanezt az eljárást követi, ha a panaszbeadvánnyal kapcsolatban további vizsgálatokat kell lefolytatni.

Sem a Szerződés, sem az Alapokmány nem rendelkezik az Ombudsman által a panaszbeadvány kezelését és kimenetelét illetően meghozott határozatok ellen indítható fellebbezésről vagy más jogorvoslatról. Az EUMSZ 340. cikke alapján azonban az összes többi uniós intézményhez hasonlóan az Ombudsmanra is vonatkozik a kártérítési kereset. A Törvényszéken elvileg lehetőség van ilyen kereset indítani azon feltételezés alapján, hogy az Ombudsman nem megfelelően kezelt egy panaszt⁷.

■ Akták megtekintése és tanúk meghallgatása

Az Ombudsman Alapokmánya 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az uniós intézmények kötelesek az Ombudsman rendelkezésére bocsátani minden általa kért információt, továbbá biztosítani számára a vonatkozó iratokhoz való hozzáférést. Az Alapokmány 2008-as átdolgozását követően az intézmények a továbbiakban „megalapozott titoktartási okokra” hivatkozva nem tagadhatják meg a dokumentumok átadását.

7. Lásd például a T-412/05. sz., *M kontra Ombudsman* ügyet, EBHT [2008] II-197.

Az Ombudsman iratbetekintési joga lehetővé teszi, hogy meggyőződjön az érintett uniós intézménytől, szervtől vagy hivataltól kapott információk teljességéről és hitelességéről. Ez tehát fontos

Az Ombudsman iratbetekintési joga lehetővé teszi, hogy meggyőződjön az érintett uniós intézménytől, szervtől vagy hivataltól kapott információk teljességéről és hitelességéről.

garancia a panaszos és a nyilvánosság számára arra vonatkozóan, hogy az Ombudsman alapos és teljes vizsgálatot folytat le. 2009-ben az Ombudsman 23 esetben élt az intézményi akták megtekintésére vonatkozó hatáskörével.

Az Alapokmány 3. cikkének (2) bekezdése azt is előírja, hogy az uniós intézmények tisztviselői és egyéb alkalmazottai az Ombudsman felhívására kötelesek tanúvallomást tenni. Szintén az Alapokmány 2008-as átdolgozásának következménye, hogy az Ombudsmannak tanúskodó tisztviselőknek a továbbiakban nem kell „hivataluk nevében és a tőlük kapott utasításoknak megfelelően” beszélniük. Továbbra is kötik őket azonban a személyzeti szabályzat vonatkozó szabályai, konkrétan a hivatali titoktartási kötelezettségük. Az Ombudsman 2009-ben nem élt a tanúk meghallgatásának jogával.

Az Alapokmány 2008-as átdolgozásakor azt a követelményt is tisztázták és megerősítették, hogy az Ombudsmannak meg kell őriznie a dokumentumok és információk bizalmas jellegét. A módosított Alapokmány úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman minősített információkhoz vagy dokumentumokhoz – különösen az 1049/2001 rendelet⁸ 9. cikkének hatálya alá tartozó minősített dokumentumokhoz – való hozzáféréseinek feltétele az érintett uniós intézménynél hatályban lévő biztonsági szabályok betartása. Az ilyen minősített információkat vagy dokumentumokat átadó intézményeknek e minősítésről tájékoztatniuk kell az Ombudsmant. Emellett az Ombudsmannak előre meg kell állapodnia az érintett intézménnyel a minősített információk vagy dokumentumok és a szakmai titoktartás hatálya alá tartozó egyéb információk kezelésének feltételeiről.

A 2009-es évben az Ombudsman és a Tanács között nézeteltérés támadt azzal kapcsolatban, hogy a Tanács hogyan alkalmazza az Ombudsman Alapokmányát. Ez konkrétan arra vonatkozott, hogy a Tanács birtokában lévő *EU-restreint* minősítésű dokumentumok esetében hogyan hajtják végre a vizsgálatot. Az Ombudsman a kérdés rendezése érdekében részt vett a Tanács tájékoztatási munkacsoportjának 2009. október 14-i ülésén. Az ülés rendkívül hasznosnak bizonyult, és a kérdés gyors, kölcsönösen kielégítő rendezéséhez vezetett.

■ Nyílt eljárás

Az Ombudsmanhoz benyújtott panaszbeadványokat nyilvánosan kezelik, kivéve, ha a panaszos bizalmas eljárást kér.

A végrehajtási rendelkezések 13. cikke előírja, hogy a panaszos jogosult betekinteni a saját ügyével kapcsolatos ombudsmani iratokba. A 14. cikk rendelkezik az Ombudsman birtokában lévő dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről. A fenti 2.2. szakaszban említett, a végrehajtási rendelkezések módosításáról szóló 2008. december 3-i ombudsmani határozatban a 13. és 14. cikk módosításai is szerepelnek, amelyek arra szolgálnak, hogy az Ombudsman gyakorlati eljárásait összhangba hozzák az Alapokmány módosítása nyomán kialakult helyzettel.

8. Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 30-i 1049/2001/EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről (HL L 145., 2001., 43. o.)

A large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially cut off by the edge. It has a thick, rounded design with a small gap in the middle horizontal bar.

Panaszok és vizsgálatok

A 3. FEJEZET a 2009-ben kezelt panaszokról és vizsgálatokról ad áttekintést. Elsőként a vizsgált panaszokat tárgyalja, majd áttekinti a vizsgálatok terén végzett munkát, beleértve az elért eredményeket és az ügyek példáit. Az Ombudsman által kiemelt ügyeknek szentelt részt egy tematikus elemzés követi, amely az Ombudsman 2009-es határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat foglalja magában. A fejezet az Ombudsman által más panaszkezelő szervekhez áttett panaszok áttekintésével zárul.

3.1 A vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2009-ben 3 098 panaszt vett nyilvántartásba¹, szemben a 2008-as 3 406 panaszszal. Összesen 3 119 panasz került feldolgozásra²; ugyanez a szám 2008-ban 3 346 volt. Az összes feldolgozott panasz közül 55%-ról (1 704 panasz) állapították meg, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozik, az Európai Ombudsman hatáskörébe pedig 23%-ot (727 panasz) soroltak. A fejezet végén olvasható egy tanulmány azokról a panaszokról, amelyekkel a Hálózat más tagjai foglalkoztak, s nem az Európai Ombudsman.

Az Európai Ombudsman panaszok alapján összesen 335 vizsgálatot indított, további négy vizsgálatot pedig hivatalból indított (ezekbe a kategóriákba 2008-ban 293, illetve három vizsgálat tartozott).

3.1. táblázat: A 2009 folyamán kezelt ügyek

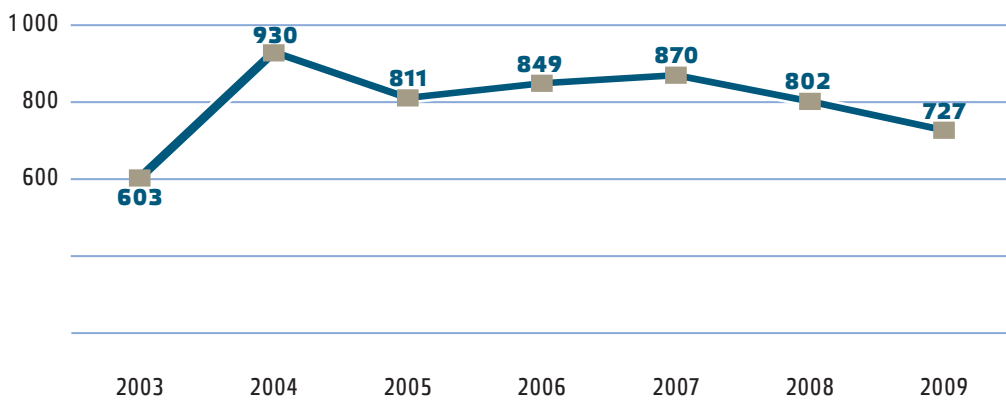
2009-ben nyilvántartásba vett panaszok	3 098
2009-ben feldolgozott panaszok	3 119
Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagja hatáskörébe tartozó panaszok	1 704
Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok	727
Ebből:	230 elfogadhatatlan 162 elfogadható, de nem indokolta vizsgálat indítását 335 vizsgálat indult a panaszok alapján
Panaszok alapján megindított vizsgálatok	335
Hivatalból indított vizsgálatok	4
Lezárt vizsgálatok	318
Ebből:	182 volt 2009-ből (57%) 80 volt 2008-ból (25%) 56 volt a korábbi évekből (18%)

1. Az Európai Ombudsman éves jelentésében a „nyilvántartásba vett panaszok” statisztikai kategóriát használjuk a „beérkezett panaszok” helyett, hogy különbséget tegyünk az adott naptári évben ténylegesen nyilvántartásba vett panaszok és az ugyanebben az időszakban érkezett, de csak a következő évben nyilvántartásba vett panaszok között.
 2. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy lezajlott egy elemzés a következő kérdésekben: a panasz (i) az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatóság feltételeinek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e. Az ehhez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától.

Az Ombudsman 2009-ben 318 vizsgálatot zárt le (szemben a 2008-ban lezárt 355 vizsgálattal). Ezek közül 182-t 2009-ben vettek nyilvántartásba, 80 vizsgálat 2008-ban indult, 56 pedig még korábbi években.

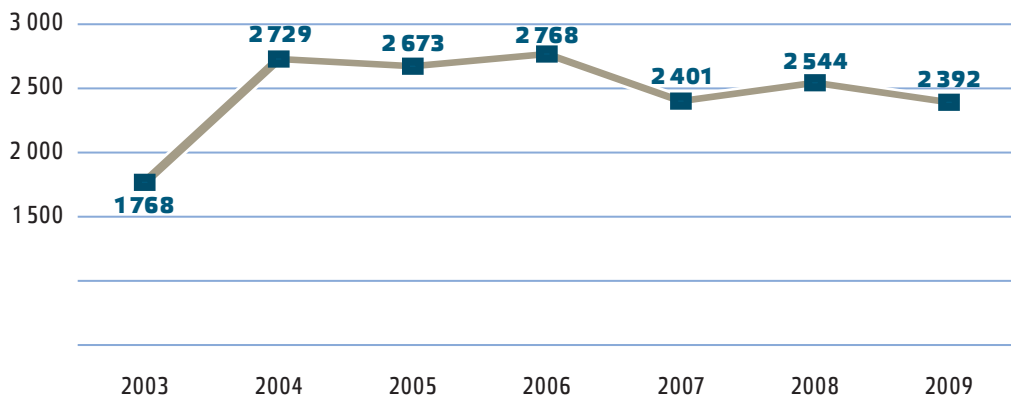
Mint a 3.1. ábra mutatja³, az elmúlt hat évben az Ombudsman hatáskörébe eső panaszok száma a 2003-ban érkezett 603-ról 2009-re 727-re emelkedett. A tetőpontot 2004-ben érte el 930 panasszal, a második legmagasabb ponton pedig 2007-ben volt, 870 panasszal.

3.1. ábra: Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok, 2003–2009



Mint a 3.2. ábra mutatja⁴, az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2009-ben 2 392-re csökkent, ami a legalacsonyabb szám 2003 óta, amikor az ilyen panaszok száma 1 768 volt. Az Ombudsman tovább fog törekedni a hatáskörén kívül eső panaszok számának csökkentésére azáltal, hogy világos felvilágosítást ad arról, mit tehet és mit nem, és segíti a panaszosokat abban, hogy elsőre el irányítja őket a megfelelő címre.

3.2. ábra: Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok, 2003–2009



A 3.2. táblázat a 2009-ben nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredetéről ad áttekintést. A legtöbb panaszt Németország, az Unió legnagyobb népességű országa nyújtotta be, utána Spanyolország, Lengyelország és Franciaország következett a sorban. A népességhez viszonyítva azonban a legtöbb panasz Luxemburgból, Máltáról, Ciprusról és Belgiumból érkezett.

³. Megjegyzés: 2005-ben 335 – az Ombudsman hatáskörébe eső – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket a panaszokat a 3.1. ábrán csak a tizenegyedik panaszig bezárólag számolták külön panasznak.

⁴. Megjegyzés: 2006-ban 281 – az Ombudsman hatáskörén kívül eső – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket a panaszokat a 3.2. ábrán csak a tizenegyedik panaszig bezárólag számolták külön panasznak.

3.2. táblázat: A 2009-ben nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredete

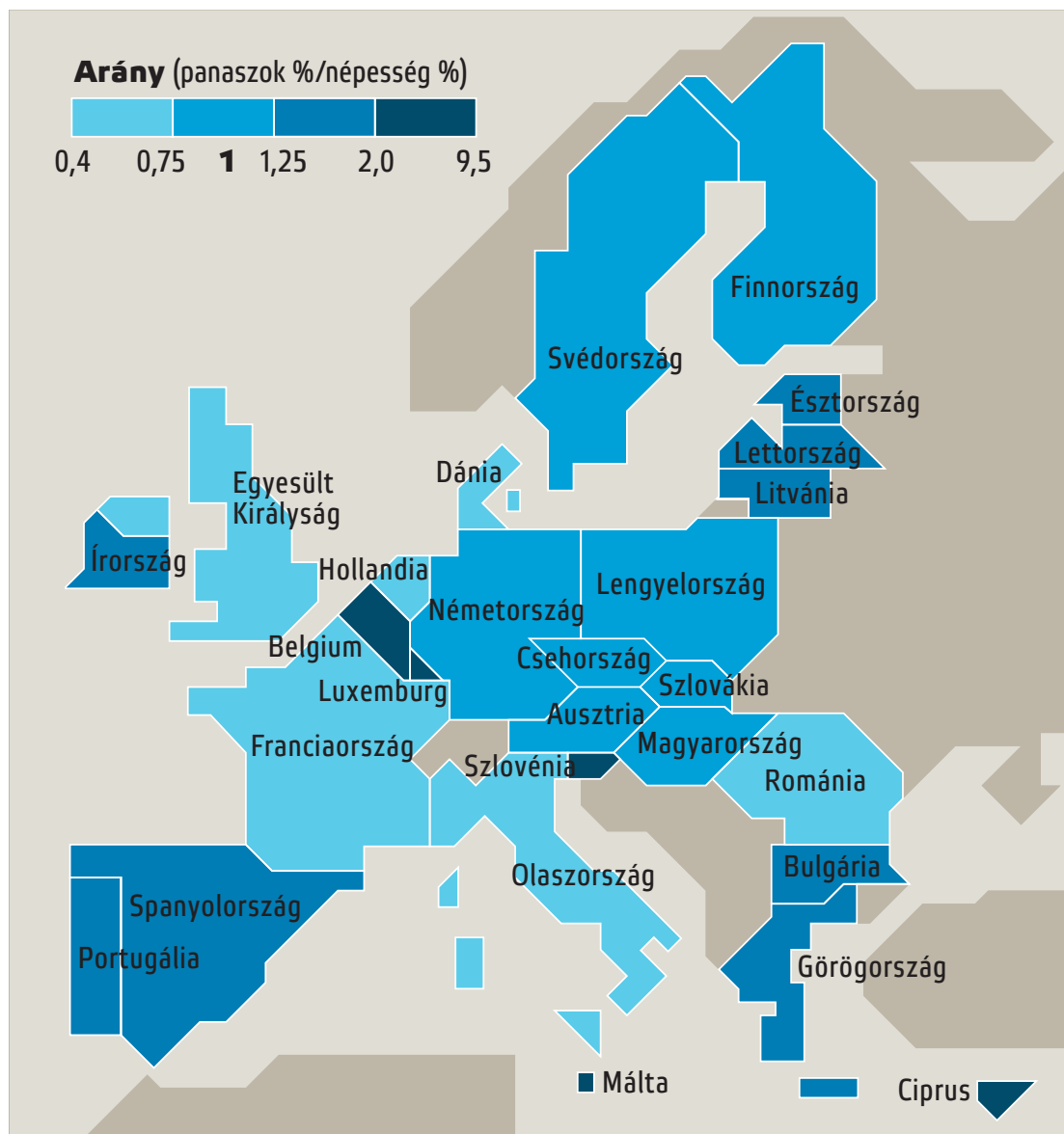
Ország	Panaszok száma	A panaszok számának %-a	Az EU népességének %-a	Arány
Luxemburg	29	0,9	0,1	9,4
Málta	25	0,8	0,1	8,1
Ciprus	24	0,8	0,2	3,9
Belgium	207	6,7	2,1	3,2
Szlovénia	29	0,9	0,4	2,3
Észtország	17	0,5	0,3	1,8
Portugália	102	3,3	2,1	1,6
Bulgária	77	2,5	1,6	1,6
Írország	40	1,3	0,9	1,4
Spanyolország	389	12,6	9,0	1,4
Litvánia	30	1,0	0,7	1,4
Lettország	20	0,6	0,5	1,3
Görögország	91	2,9	2,3	1,3
Finnország	42	1,4	1,1	1,2
Ausztria	62	2,0	1,7	1,2
Lengyelország	235	7,6	7,7	1,0
Csehország	59	1,9	2,1	0,9
Magyarország	55	1,8	2,0	0,9
Németország	413	13,3	16,6	0,8
Szlovákia	27	0,9	1,1	0,8
Svédország	42	1,4	1,8	0,8
Dánia	23	0,7	1,1	0,7
Románia	81	2,6	4,4	0,6
Franciaország	235	7,6	12,8	0,6
Hollandia	59	1,9	3,3	0,6
Olaszország	183	5,9	11,9	0,5
Egyesült Királyság	176	5,7	12,3	0,5
Egyéb	157	5,1		
Ismeretlen	169	5,5		

MEGJEGYZÉS A panaszok aránya az egyes tagállamokból érkezett panaszok összes panaszhoz képest számított százalékarányának és az Unió teljes népességéből a tagállamra jutó százalékaránynak 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. A fenti táblázatban minden százalékos értéket egy tizedesjegyre kerekítve adtunk meg.

2009-ben 15 tagállam nyújtott be több panaszt a népességük nagysága alapján elvárhatónál, 11 kevesebbet, egy pedig a népesség méretét tükröző számú panaszt nyújtott be.

Az alábbi térkép grafikusán szemlélteti, hogy az egyes tagállamok polgárai mekkora valószínűséggel tesznek panaszt az Európai Ombudsmannál. A térkép az egyes tagállamokból származó panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul, amint azt a 3.2. táblázat bemutatja (lásd a 3.2. táblázat alatti megjegyzést ennek az aránynak a kiszámításáról).

A 2009-ben nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredete



Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokat az uniós Szerződések 23 nyelvén⁵ bármelyikén be lehet nyújtani. Az Ombudsman és a spanyol kormány között 2006. novemberben aláírt

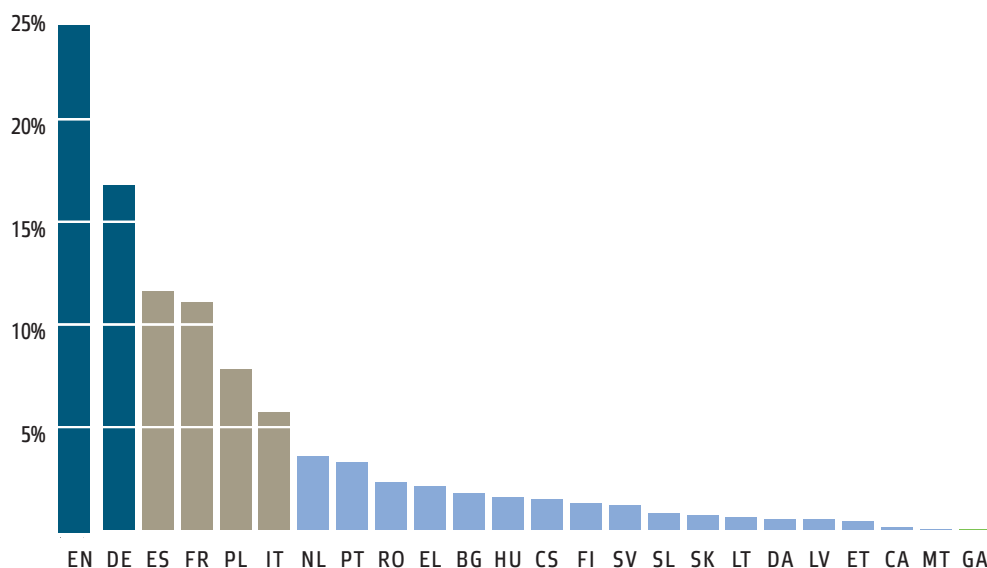
Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokat az uniós Szerződések 23 nyelvén bármelyikén be lehet nyújtani.

megállapodást követően a polgárok Spanyolország bármelyik regionális hivatalos nyelvén panaszt tehetnek az Európai Ombudsmannak (katalán/valenciai, galíciai és baszk)⁶. Mint a 3.3. ábra mutatja, 2009-ben a legtöbb panaszos angolul nyújtotta be panaszát az Ombudsmannak, a gyakoriságban ezután következett a német, a spanyol és a francia. Korlátozott számban észt, katalán, máltai és ír nyelven is érkeztek panaszok.

5. Angol, bolgár, cseh, dán, észt, finn, francia, görög, holland, ír, lengyel, lett, litván, magyar, máltai, német, olasz, portugál, román, spanyol, svéd, szlovák és szlovén.

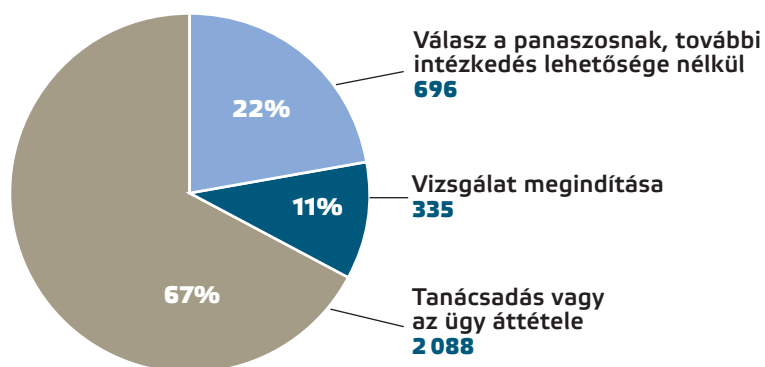
6. A megállapodás aláírásával az Ombudsman összhangba hozta gyakorlatát a Tanács 2005. júniusi konklúzióival, amelyek előírják e nyelvek használatát, ezzel segítve a spanyol polgárok kommunikációját az Uniós intézményekkel.

3.3. ábra: A panaszok nyelvek szerinti megoszlása



Mint a 3.4. ábrából kiderül, az Ombudsman az esetek közel 80%-ában tudott segíteni a panaszosnak vizsgálat megindításával (az esetek 11%-a), a panasz áttételével egy illetékes szervhez, illetve tanácsadással a tekintetben, hogy hová érdemes fordulni (67%). Az alábbi 3.6. szakasz az áttett, illetve tanácsadással lezárt ügyekről ad áttekintést. A 2009-ben kezelt ügyek 22%-ában az Ombudsman úgy ítélte meg, hogy válaszádon túlmenő intézkedésre nem volt szükség. Néhány esetben ezt az indokolta, hogy a panaszos elmulasztotta megnevezni, ki vagy mi lenne panaszának tárgya.

3.4. ábra: Az Európai Ombudsman által a panaszok átvétele után megtett intézkedés típusa

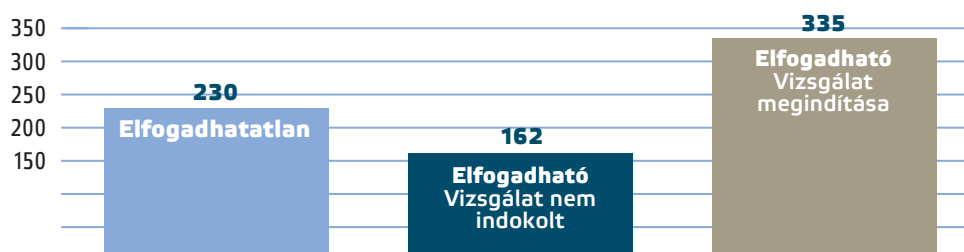


MEGJEGYZÉS Ebbe beletartozik 215 olyan panasz is, amelyeket 2008 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2009-ben megtörtént, kimarad viszont 94 olyan panasz, amelyeket 2009 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.

3.2 A megindított vizsgálatok elemzése⁷

Minden olyan panaszt, amely az Ombudsman hatáskörébe tartozott, további elemzésnek vetettek alá az elfogadhatóság eldöntése érdekében. A 727 hatáskörön belüli panaszból 230-at találtak elfogadhatatlannak, további 162 pedig elfogadható volt ugyan, de az Ombudsman vizsgálat megindítását nem látta indokoltnak.

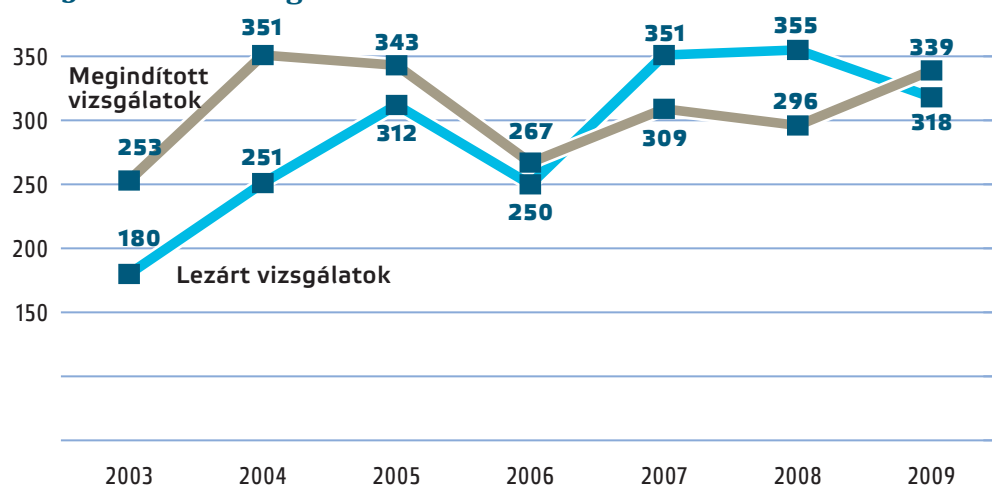
3.5. ábra: Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok



Az év folyamán összesen 335 új vizsgálat indult panaszbeadványok alapján. Ez 2008-hoz képest 14%-os növekedést jelent. Az Ombudsman emellett négy vizsgálatot indított hivatalból.

Mint a 3.6. ábrából kitűnik, a 2009-ben megindított vizsgálatok száma csak kevéssel marad alatta a 2004-es (351) és 2005-ös (343) magas szinteknek. A lezárt vizsgálatok elemzése az alábbiakban a 3.3. szakaszban található.

3.6. ábra: A vizsgálatok számának alakulása



A vizsgálatokhoz vezető panaszokból összesen 84%-ot nyújtottak be magánszemélyek, 16%-ot pedig vállalatok és szervezetek.

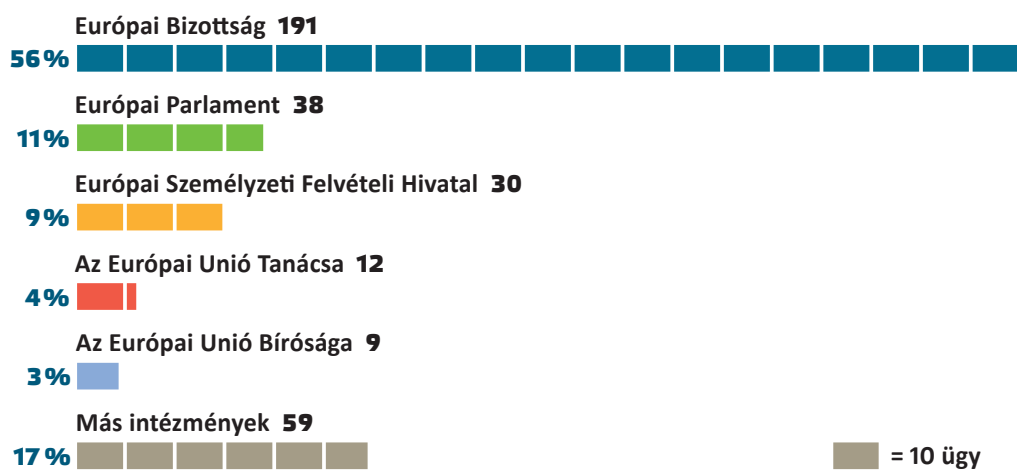
3.3. táblázat: A vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

Magánszemélyek	84% (283)
Cégek és szervezetek	16% (52)

7. A 2008-as éves jelentéshez hasonlóan az ebben a részben szereplő elemzés a 2009-ben megindított vizsgálatok számán alapul, nem pedig – a korábbi évek gyakorlata szerint – az év folyamán kezelt összes panasz számán (amibe tehát beletartoznak az előző évekből áthozott ügyek is). Ez a statisztikai számítási módszer jobban jelzi az éves tendenciákat.

A 2009-ben megindított vizsgálatok közül a legtöbb az Európai Bizottságra vonatkozott (56%). Tekintve, hogy a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a polgárok panaszainak döntő többsége a Bizottság ellen irányul. Érdeemes megjegyezni azonban, hogy miközben a Bizottsággal kapcsolatban megindított vizsgálatok összesített száma csökkent (a 2008-as 195-ről 2009-ben 191-re), az Európai Parlament igazgatására, az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalra (EPSO), a Tanácsra és az Európai Unió Bíróságára vonatkozó vizsgálatok száma növekedett (a Parlament és az EPSO esetében tíz-tíz, a Tanács esetében kettő, a Bíróság esetében hat vizsgálattal). A Bírósággal kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman csupán az igazságszolgáltatási hatáskörén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot. A maradék 59 vizsgálatnak összesen huszonhárom másik uniós intézmény, szerv és hivatal volt a tárgya⁸.

3.7. ábra: A vizsgálat tárgyát képező intézmények, szervek és hivatalok

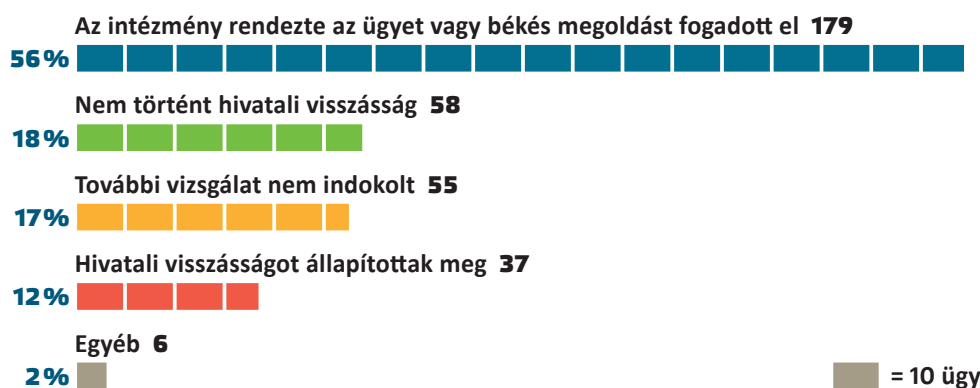


A 2009-ben megindított vizsgálatokban feltételezett hivatali visszasságok főbb típusai a következők voltak: az átláthatóság hiánya, beleértve a tájékoztatás megtagadását (a vizsgálatok 36%-a), méltánytalanság vagy hatalommal való visszaélés (14%), elkerülhető késedelem (13%), nem kielégítő eljárás (13%), hanyagság (6%), a kötelezettségek teljesítésének biztosítására irányuló eljárás elmulasztása, ami az Európai Bizottság által betöltendő „Szerződés őre” szerepkör elmulasztása a tagállamokkal szemben (6%), jogi hiba (6%) és hátrányos megkülönböztetés (5%).

8. Európai Csalás Elleni Hivatal (6), az Európai Unió Régióinak Bizottsága (6), Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (5), Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (5), Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (4), Európai Rendőrakadémia (3), Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság (3), Európai Beruházási Bank (3), Európai Gyógyszerügynökség (3), az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (3), Europol (3), Európai Számvevőszék (2), Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (2), Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (2), az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontja (1), Európai Központi Bank (1), Európai Vegyianyag-ügynökség (1), Európai Védelmi Ügynökség (1), az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége (1), Eurojust (1), az Európai Unió Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökség (1), az Európai Unió Hivatalos Kiadványainak Hivatala (1), a Transzeurópai Közlekedési Hálózat Végrehajtó Ügynöksége (1).

Amint a 3.9. ábrán látható, a 2009-ben lezárt ügyek közül 179 esetben (az összes 56%-a) sikerült azonnali, a panaszos számára kedvező eredményt elérni. Ezeket az ügyeket vagy az érintett intézmény rendezte, vagy békés megoldásban állapodtak meg. Összehasonlításként 2008-ban az ilyen esetek száma 129 volt. További 55 esetben sikerült tisztázni a problémát, így nem volt szükség további vizsgálatokra, 58 esetben pedig az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot. Az Ombudsman 37 esetben állapította meg, hogy hivatali visszásság történt. Két ilyen esetben az érintett intézmény elfogadta az Ombudsman ajánlástervezetét, 35 esetben pedig az Ombudsman kritikai észrevételt tett (lásd a 3.10. ábrát). E megállapítások részletes ismertetése az alábbiakban található¹⁰.

3.9. ábra: A befejezett vizsgálatok eredményei



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

■ Hivatali visszásság hiánya

2009-ben 58 ügyet zárt le az Ombudsman azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszásság. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszosok számára, mivel legalább részletes magyarázatot kaptak az érintett intézmény ténykedésével kapcsolatban, egyúttal megismerhették az Ombudsman független elemzését az ügyről. Ugyanakkor egy ilyen megállapítás kézzelfogható bizonyítékul szolgál arra, hogy az érintett intézmény a helyes hivatali magatartás elveinek megfelelően járt el.

→→→ A Bizottság segített rendezni a légi utasok jogainak ügyét

Egy német utasnak saját magának kellett megszerveznie visszautját Madagaszkárról, Párizson át Németországba, mivel sztrájk miatt az Air France törölte a csatlakozó járatát. Az utas azt állította, hogy sem a légitársaságtól, sem az illetékes francia felügyeleti szervtől, a Polgári Repülési Főigazgatóságtól (DGAC), nem kapott semmilyen segítséget vagy kártérítést, és ez utóbbival nyelvi problémák miatt kommunikálni sem tudott. A panaszos a Bizottsághoz fordult segítségért, de annak válaszával nem volt elégedett. Az Ombudsmanhoz intézett panaszában azt állította, hogy a Bizottság nem gondoskodott arról, hogy az Unió tagállamai megfelelően alkalmazzák a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy jelentős késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanításra és segítségre vonatkozó szabályokat.

Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság aktívan nyomon követte a panaszos ügyét, és biztosította, hogy a DGAC megtegye a szükséges intézkedéseket. A légitársaság

10. Az alább következő elemzés a 2009 folyamán befejezett vizsgálatokon alapul. Amennyiben egy vizsgálat egynél több állítással vagy követeléssel foglalkozott, az Ombudsman részéről több megállapításra is vezethetett.

időközben kártalanította az utast. Az Ombudsman ugyancsak üdvözölte a Bizottság bejelentését, miszerint segíteni fogja a nemzeti felügyeleti szerveket, hogy így csökkentsék a problémákba ütköző európai utasok előtt álló nyelvi akadályokat.

2980/2008/GG ■

További észrevételek

Még ha az Ombudsman nem is állapít meg hivatali visszásságot, vagy arra a következtetésre jut, hogy vizsgálatának folytatása nem indokolt, további észrevételt tehet, amennyiben lehetőséget lát az ügyintézés minőségének javítására. A további észrevétel ezért nem úgy értendő, hogy bírálni kívánja az intézményt, amelynek szól, hanem inkább tanácsokkal szolgál arra vonatkozóan, hogy valamely gyakorlatát hogyan fejlessze tovább a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának emelése érdekében. 2009-ben az Ombudsman összesen 28 ügyben tett további észrevételt, köztük a következőben:

A titoktartás állítólagos megsértése a Ryanair/Aer Lingus ügyben

A Bizottság megvizsgálta a Ryanair ajánlatát az Aer Lingusszal való egyesülésre, és kijelentette, hogy az egyesülés a közös piaccal összeegyeztethetetlen lenne. A Ryanair azt állította, hogy a Bizottság több, az eljáráshoz kapcsolódó dokumentumban – köztük a kifogásközlésben – szereplő, minősített információ esetében megsértette a titoktartás védelmére vonatkozó kötelezettségét.

Az Ombudsman rámutatott, hogy a kifogásközlést megküldték a sajtónak. Ez a titoktartás súlyos megsértését jelentette. Megjegyezte ugyanakkor, hogy nem feltételezhető, hogy a Bizottság lett volna a kiszivárogtatás forrása, tekintve, hogy a nemzeti versenyhatóságoknak is birtokában volt a kifogásközlés bizalmas változata. További észrevételt tett, szorgalmazva, hogy a Bizottság a nemzeti versenyhatóságokkal közösen vizsgálja meg az olyan megfelelő mechanizmusok bevezetésének lehetőségét, amelyek biztosítanak a bizalmas információk és dokumentumok biztonságos továbbítását.

1342/2007/FOR ■

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. Az uniós intézmények együttműködése elengedhetetlen az ilyen sikeres eredményekhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

2009-ben 166 ügyet maga az intézmény vagy szerv rendezett, az Ombudsmannak benyújtott panaszt követően¹¹.

A Bizottság elnézést kért a késedelemért

A panaszos egy vizsgálat vezetője volt, amelyet több vállalat és szervezet végzett a Bizottság részére. A panaszos a megállapodás szerinti három hónapon belül benyújtotta a zárójelentést, a pénzügyi kimutatásokat és más szükséges dokumentumokat. A Bizottság elismerte a jelentés átvételét, de nem fizette ki a fennmaradó összeget. A panaszos több emlékeztető levele közül az elsőre adott válaszában a Bizottság szabadság- és kapacitás-problémákra hivatkozott a késedelem okaként. A panaszos ezután az Ombudsmanhoz fordult, azt állítva, hogy a Bizottság nem foglalkozott az ügygel, és a megállapodás szerinti 45 napon belül nem egyenlítette ki a számlát. Az Ombudsman által a Bizottságnak javasolt kibővített telefonos eljárást követően utóbbi elnézést kért a panaszostól iratainak

11. Mint a 2. fejezetben már jeleztük, ezek közül 114 ügyben az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre.

késedelmes kezelése miatt, és megígérte, hogy négy héten belül kiszámolja és – amennyiben a panaszos egyetért a számításaival – ki is fizeti a hátralékot. A panaszos kijelentette, hogy elégedett az ügy kimenetelével, és az iratokat illetően felvette a kapcsolatot a Bizottsággal.

2650/2009/KM (bizalmas) ■

Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszásságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetősége szerint törekszik a békés megoldásra. Az év folyamán tizenhárom ügyet zártak le békés

Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszásságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetősége szerint törekszik a békés megoldásra.

megoldás alapján. 2009 végén 20 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte.

Az Ombudsman békés megoldást ért el a VIP-belépőkről szóló panasz ügyében

A Bizottság két magas rangú tisztviselője a párizsi rögbi világbajnokságra szóló VIP-jegyeket fogadott el egy sportruházatot forgalmazó vállalatától. Egy NGO panaszt tett az Ombudsmannál, arra hivatkozva, hogy ez összeférhetetlenséghez vezethetett volna, mivel mindkét tisztviselő olyan dörpíngellenes ügyekkel foglalkozott, amelyekben a sportruházatot forgalmazó vállalat érdekelt lehetett. Az Ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság ismerje el, hogy jobb lett volna, ha tisztviselőinek nem engedélyezi a meghívás elfogadását. A Bizottság egyetértett ezzel a javaslattal, és a panaszos is elégedett volt a Bizottság nyilatkozatával.

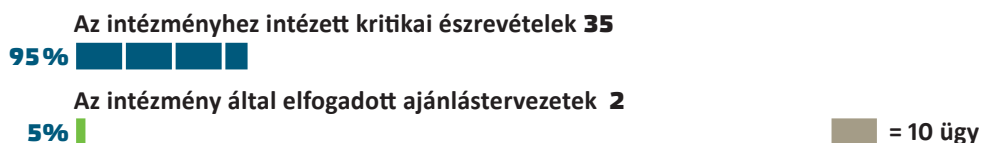
1341/2008/MHZ ■

Néhány esetben a panasz rendeződhet vagy békés megoldás születhet azáltal, hogy az adott intézmény jóvátételt ajánl fel a panaszosnak. Minden ilyen ajánlat *ex gratia* történik: vagyis jogi felelősség elismerése és precedens teremtése nélkül.

Feltárt hivatali visszásságok

Az Ombudsman a 2009-ben lezárt ügyek 12%-ában állapított meg hivatali visszásságot. 35 ilyen esetben az ügyet az érintett intézményhez intézett kritikai észrevételekkel zárta le (2008-ban 44 ilyen ügy volt). Két ügyet azt követően zárt le, hogy az érintett intézmény elfogadta az Ombudsman által készített ajánlástervezetet. Ezekről a megállapításokról az alábbiakban részletesebb elemzés olvasható.

3.10. ábra: Hivatali visszásság megállapításával zárult vizsgálatok



Kritikai észrevételek

Ha nincs lehetőség békés megoldásra vagy nem sikerül ilyen megoldást elérni, az Ombudsman

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panaszja indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, elősegítve ezzel a hivatali visszásságok elkerülését a jövőben.

az érintett intézményhez 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 visszásságot orvosolni; (ii) a hivatali visszásság nem jár általános következményekkel, vagy (iii) az Ombudsman részéről további intézkedésre nincs szükség. Az

Ombudsman akkor is kritikai észrevételt tesz, ha megítélése szerint az ajánlástervezet nem szolgálna hasznos célt, vagy ha az érintett intézmény nem fogadja el az ajánlástervezetet, de az Ombudsman nem tartja megfelelőnek külön jelentés benyújtását a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt volt, és jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, elősegítve ezzel a hivatali visszasságok elkerülését a jövőben.

Az Intel-ügyben tartott megbeszélésről szóló szabályos feljegyzés készítésének elmulasztása

Egy mikroprocesszor-gyártó cég, az Intel 2008-ban panaszt tett az Ombudsmannál amiatt, hogy a Bizottság eljárási hibákat vétett, amikor azt vizsgálta, hogy az Intel visszaélt-e erőfölényével. Az Intel azzal érvelt, hogy a Bizottság nem készített jegyzőkönyvet egy 2006. augusztusi megbeszélésről a Dell számítógépgyártó egyik rangidős ügyvezetőjével, holott a megbeszélés közvetlenül érintette az Intellel foglalkozó bizottsági vizsgálatot.

Az Ombudsman megállapította, hogy a 2006. augusztusi megbeszélés az Intel vizsgálatára vonatkozott. Megállapította ezenkívül, hogy a Bizottság nem készített szabályos feljegyzést az említett megbeszélésről, valamint hogy a vizsgálati aktája nem tartalmazta a megbeszélés napirendjét. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy ez hivatali visszasságnak minősül. Azt a kritikai észrevételt tette, miszerint a Bizottság a 2006. augusztusi megbeszélésről szóló megfelelő írásos feljegyzés elkészítésének elmulasztásával megsértette a helyes hivatali magatartás elvét. Arra vonatkozóan azonban nem állapított meg semmit, hogy a Bizottság megsértette-e az Intel védelemhez való jogát.

Az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszasságot az Intel második állításával kapcsolatban, miszerint a Bizottság arra biztatta a Dellt, hogy kössön információcsere-megállapodást egy mikrochipgyártóval, az Advanced Micro Devices (AMD) vállalattal. A panaszos szerint ez a megállapodás az AMD számára hozzáférést biztosított a Bizottság vizsgálati aktájához. Az Ombudsman azonban azt állapította meg, hogy a Bizottság nem készített szabályos feljegyzést egy, a Bizottság és a Dell között lezajlott telefonbeszélgetésről, amelyben az információcsere-megállapodást tárgyalták. Egy ilyen feljegyzés segítségével tisztázni lehetett volna az idetartozó tényeket. Az Ombudsman ezért egy további észrevételben azt ajánlotta, hogy a jövőben készítsenek szabályos feljegyzést minden olyan, harmadik felekkel zajló megbeszélésről vagy telefonbeszélgetésről, amelyben fontos eljárási kérdésekről van szó.

1935/2008/FOR (bizalmas) ■

Egy kritikai észrevétel azonban nem jelent elégtételt a panaszos számára. Olyan esetekben, amikor jóvátételt kell nyújtani, legjobb, ha a panasz kézhezvétele után az érintett intézmény kezdeményezi a hivatali visszasság elismerését és megfelelő jóvátétel felajánlását. Ez néhány esetben jelenthet egy puszta bocsánatkérést. Az intézmény egy ilyen intézkedéssel megmutatja, hogy elkötelezett híve a polgárokkal való kapcsolatok javításának. Arról is tanúbizonyságot tesz, hogy tisztában van vele, hol hibázott, így a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszasságokat.

A kritikai és további észrevételek utóélete

Annak érdekében, hogy az intézmények, szervek és hivatalok tanuljanak a hibáikból, és a jövőben el tudják kerülni a hivatali visszasságokat, az Ombudsman évente tájékoztatja a nyilvánosságot a kritikai és további észrevételek intézményi utóéletére vonatkozó megállapításairól. Erről egy tanulmányban számol be, amelyet a honlapján tesz közzé.

A 2008-ban tett kritikai és további észrevételek utóélete

Az Ombudsman felkérte az érintett intézményeket, hogy hat hónapon belül válaszoljanak a 2008-ban kiadott kritikai és további észrevételeire. Valamennyi észrevételére választ kapott, bár néhány esetben némi késéssel. Ez 2007-hez képest komoly javulást jelent, akkor

ugyanis néhány válasz túl későn érkezett meg ahhoz, hogy figyelembe lehessen venni az arra az évre vonatkozó tanulmányban.

A kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 79% volt. A további észrevételek nyomon követése minden esetben kielégítőnek minősült, ezzel szemben a kritikai észrevételek kielégítő nyomon követésének az aránya lényegesen alacsonyabb volt, mindössze 62%. Ez azt jelzi, hogy még mindig sokat kell tenni – az Ombudsmannak és az érintett intézményeknek egyaránt – azért, hogy meggyőzzék a tisztviselőket arról, hogy az Ombudsmannal szembeni defenzív hozzáállás az intézmény számára kihagyott lehetőséget jelent, ráadásul árthat az Unióról kialakult képnek is.

→→→ A nyomon követések közül öt érdemes arra, hogy külön megemlítsük az olyan esetek példaként, amelyek más intézmények számára is jó példát mutatnak a kritikai és további észrevételekre való reagálás terén. Ezek a **Parlamentet (3464/2004/(TN)TS)**, a **Bizottságot (101/2004/GG és 3148/2007/BEH)**, az **Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot (1473/2006/TS)** és az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatalt (OI/8/2006/BU)** érintették. Az érintett intézmények a felsorolt ügyek nyomon követésében példamutatóan jártak el. ■

Ajánlástervezetek

Olyan esetekben, amikor az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszasságot, vagy ha a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általában ajánlástervezetet készít az érintett intézménynek, szervnek vagy hivatalnak. Az Ombudsman Alapokmánya 3. cikkének (6) bekezdése értelmében az intézménynek, szervnek vagy hivatalnak három hónapon belül kell részletes véleményt küldenie. 2009 során 15 ajánlástervezet született. Emellett hét, 2008-ból származó ajánlástervezet 2009-ben vezetett határozathoz, és további két eset lezárására került sor 2007-ben tett ajánlástervezetek nyomán. Az év folyamán két eset zárult azzal, hogy az érintett intézmény elfogadta az ajánlástervezetet. Öt ügy zárult kritikai észrevétellel. 2009 végén 17 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük három 2008-as és tizennégy 2009-es.

Egy környezeti hatásvizsgálat felülvizsgálatának elmulasztott dokumentálása

Az Unió a Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier tengelyt kiemelt transzeurópai hálózati projektnek minősítette. A projektnek része egy nagysebességű vasúti kapcsolat Madrid és a francia határ között. A tervek szerint a projekt költségeinek több mint egy-negyedét az Európai Beruházási Bank (EBB) finanszírozza. Egy spanyol állampolgár 2006. januárban panaszt tett az Ombudsmannál, azt állítva, hogy a tervezett, Barcelona központján is áthaladó vasúti szakasz súlyos károkat okozhat a környező épületek, például a Gaudi-féle Sagrada Família közvetlen környezetében. A panaszos azt állította, hogy az EBB-nek felül kellene vizsgálnia a projektet, és át kellene gondolnia a finanszírozásáról hozott döntését.

Az Ombudsman megvizsgálta a panaszt, és nem talált semmilyen írásos bizonyítékot arra, hogy az EBB felülvizsgálta volna a spanyol hatóságok környezeti hatásvizsgálatát. Felkérte az EBB-t, hogy a projekt finanszírozása előtt teljes körűen dokumentálja a vizsgálatot. A Bank beleegyezett abba, hogy kiigazítja szabályait, és a jövőbeni vizsgálatok esetében javít a felülvizsgálat dokumentálásának módján.

244/2006/(BM)JMA ■

Külön jelentések

Ha egy uniós intézmény, szerv vagy hivatal nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek. A külön jelentés ajánlásokat

is tartalmazhat.

Amint azt az Ombudsman 1998. évi éves jelentésében hangsúlyozta, az Ombudsman munkája szempontjából felbecsülhetetlen értékű lehetőséget jelent az, hogy külön jelentést nyújthat be a Parlament részére. Az Európai Parlamentnek elküldött

Ha egy uniós intézmény, szerv vagy hivatal nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az Ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek.

külön jelentés képezi az utolsó érdemi lépést, amelyet az Ombudsman egy panasszal kapcsolatban megtehet, mivel az állásfoglalások elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása az intézmény politikai megítélésének kérdése. Az Ombudsman természetesen minden olyan információt vagy támogatást megad, amelyre a Parlamentnek a külön jelentés kezeléséhez szüksége van. Az Ombudsman 2009-ben nem adott ki külön jelentést.

Az Európai Parlament eljárási szabályzata szerint a Petíciós Bizottság feladata a Parlament és az Ombudsman közötti kapcsolattartás. A Petíciós Bizottság 2005. október 12-i ülésén az Ombudsman a Parlament eljárási szabályzatának 205. cikke (3) bekezdésével összhangban kötelezettséget vállalt arra, hogy saját kezdeményezésére megjelenik a bizottság előtt, amikor a Parlamentnek külön jelentést nyújt be.

3.4 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A 2009-ben lezárt ügyek közül kilenc tekinthető a legjobb gyakorlatot szemléltető példának, így ezek minősülnek kiemelt ügyeknek. Az Unió intézményei, szervei és hivatalai számára ezek mintául szolgálnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre.

Az Ombudsman méltatta a **Bizottságot**, amiért támogatott egy német állampolgárt a légi utasok jogaival kapcsolatos ügyében. A vizsgálat kimutatta, hogy a Bizottság aktívan nyomon követte a panaszos ügyét, és a megfelelő szabályok helyes alkalmazásának biztosítása érdekében felvette a kapcsolatot az illetékes francia hatóságokkal (**2980/2008/GG**). Az is az Unió jogának helyes és teljes körű alkalmazása érdekében történt, hogy a Bizottság újra megindított egy jogsértési eljárást annak ellenőrzésére, hogy vajon Róma közelében lévő Malagrottánál található hulladéklerakót összhangba hozták-e a vonatkozó irányelvvel (**791/2005/(IP)FOR**). Az Ombudsman ezzel kapcsolatban további észrevételt tett.

Az átláthatóság terén az **Európai Csalás Elleni Hivatal** (OLAF) beleegyezett, hogy az érintett tagállamok illetékes igazságügyi hatóságaival folytatott konzultáció után dokumentumok hosszú sorát teszi közzé. A dokumentumokat két belga vállalat kérte (**723/2005/OV** és **790/2005/OV** egyesített ügyek). Az **Európai Személyzeti Felvételi Hivatal** (EPSO) elfogadta, hogy a különböző teszteken elért eredményeikhez ne csak a sikertelen jelöltek férhessenek hozzá, hanem minden jelölt. Erre egy panasz nyomán került sor, amelyben a panaszos kifogásolta, hogy a sikeres jelöltek nem szerezhetnek tudomást az eredményeikről (**2346/2007/JMA**).

A szerződések terén a Bizottság bejelentette, hogy kész megvizsgálni annak a lehetőségét, hogy visszamenőleg engedélyezze alvállalkozók igénybevétele egy közel 500 000 EUR összegű behajtási végzés visszavonása érdekében (**2119/2007/ELB**). Mivel a vállalat sikeresen teljesítette az elvégzett három projektet, az Ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy fogadja el ezt a békés megoldásra irányuló javaslatot. Az **1908/2007/JF** ügyben a Bizottság beleegyezett egy behajtási végzés visszavonásába, elismerve, hogy a visszatérítés a panaszost rendkívül bizonytalan pénzügyi helyzetbe hozná. Az Ombudsman megköszönte a Bizottságnak, hogy bebizonyította, képes érzékenyen reagálni a nehéz személyes élethelyzetekre, és az ügyet felvette a 2009-es kiemelt ügyek közé, hogy segítségével szemléltesse, az intézmények munkájuk során hogyan tudják alkalmazni a méltányosság elvét.

A legjobb gyakorlat további példái közé tartozott még az **1562/2008/BB** ügy, ahol a **Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Ügynökség** (EACI) elnézést kért egy sikertelen álláspályázótól, és további magyarázattal szolgált számára. Azt is megemlítette, hogy az EACI elkötelezetten törekszik arra, hogy szolgálatain belül olyan kiegészítő intézkedéseket határozzon meg, amelyekkel tisztviselői körében javíthatja az alkalmazandó adminisztratív előírások ismeretét. Az **Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége** elismerte, hogy egy jelölt kizárásáról hozott eredeti határozatában elmulasztott világos, érthető tájékoztatást adni a lehetséges jogorvoslati módokról. Biztosította az Ombudsmant arról, hogy a pályázók a jövőben megfelelő felvilágosítást fognak kapni. A jelöltet ezenkívül interjúra is behívta (**2003/2008/TS**). Végezetül, az **Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség** egy ösztöndíjra benyújtott pályázat elutasítása ügyében elnézést kért

a panaszostól, és bejelentette, hogy lépéseket tett a felismert problémák javátétele érdekében. Beleegyezett továbbá a pályázat újbóli értékelésébe (1537/2008/(T)GG).

3.5 A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

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

Az eseteket lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (http://www.ombudsman.europa.eu) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol.

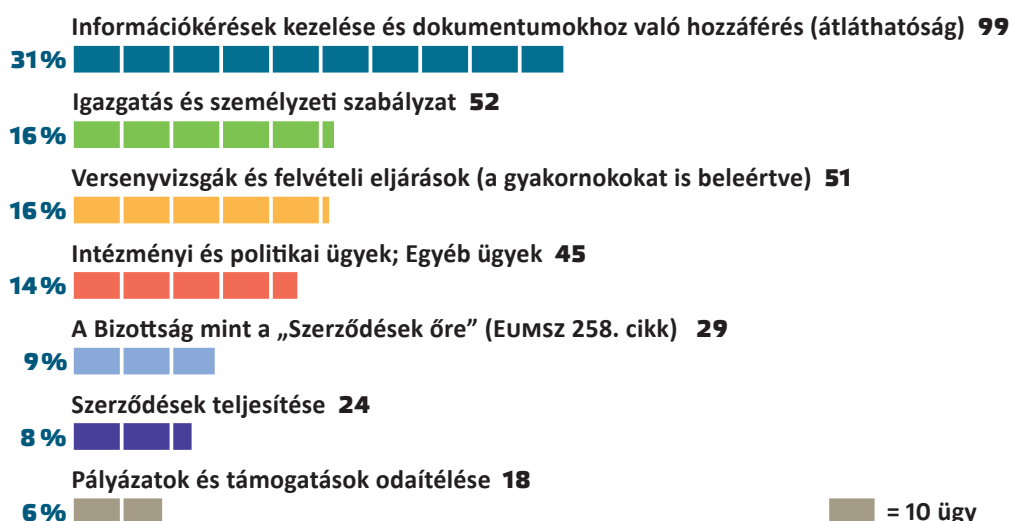
Az ügyek egy részét a honlapon összefoglaló formában, mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik. Az összefoglalásokból kiderül, hogy a 2009-ben vizsgálat lezárásaként hozott, összesen 318 határozat milyen témákkal és mely uniós intézményekkel, szervekkel és hivatalokkal foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

Ez a szakasz az Ombudsman 2009-es, vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat elemzi. A vizsgálatok fő tárgya szerint tematikus csoportosításban a következő hét fő kategória köré szerveződik:

- Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- A Bizottság mint a „Szerződések őre”;
- Pályázatok és támogatások odaítélése;
- Szerződések teljesítése;
- Igazgatás és személyzeti szabályzat;
- Versenyvizsgák és felvételi eljárások; és
- Intézményi, politikai és egyéb ügyek.

Meg kell jegyezni, hogy a fenti kategóriák között jelentős átfedés van. A nyilvánosság kérdését például gyakran a személyzetfelvétellel vagy az Európai Bizottságnak a Szerződések őreként betöltött szerepével kapcsolatos panaszokban vetik fel. Azt is hozzá kell tenni, hogy a kategóriák nem ugyanabban a sorrendben vannak felsorolva, mint ahogy a 3.11. ábrán szerepelnek¹².

3.11. ábra: A lezárt vizsgálatok tárgya



12. A 3.11. ábra az összes, 2009-ben „befejezett” vizsgálatról tájékoztat a téma alapján. Ez a diagram 2008-ban az összes megindított vizsgálat alapján készült. Mivel a tematikus elemzés a 2009-ben „lezárt” ügyek közül kiválasztottakban szereplő legfontosabb megállapításokról ad áttekintést, helyénvalóbbnak tűnt a diagramot is ugyanezen az alapon kiszámítani. A diagram azért ebben a szakaszban kapott helyet, hogy az olvasó felé jelezze a tárgyalt téma jelentőségét az Ömbudsman összesített igénybevételeihez képest.

■ Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok

Ez a szakasz az Ombudsman 2009-es határozatait tekinti át (i) a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről, (ii) az információkhoz való nyilvános hozzáférésről és (iii) a személyes adatok védelméről és az adatalanyok adataikhoz való hozzáférésre vonatkozó jogáról szóló panaszok esetében.

Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés

Az Európai Unióról szóló szerződés 10. cikkének (3) bekezdése (az EUSZ korábbi 1. cikke) szerint az Unió döntéseit a „lehető legnyilvánosabban és a polgárokhoz a lehető legközelebb eső szinten” kell meghozni, az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 15. cikkének (1) bekezdése pedig előírja, hogy az Unió intézményei, szervei és hivatalai munkájuk során a nyitottság elvének lehető legnagyobb mértékű tiszteletben tartásával járjanak el a jó kormányzás előmozdítása és a civil társadalom részvételének biztosítása céljából. Az EUMSZ 15. cikkének (3) bekezdése (az EK-Szerződés korábbi 255. cikke) ezen túlmenően az Unió intézményeinek, szerveinek és hivatalainak dokumentumaihoz való hozzáférésre is feljogosít. A dokumentumokhoz való hozzáférés jogát az 1049/2001 rendelet szabályozza¹³. A Bizottság 2008. április 30-án javaslatot¹⁴ terjesztett elő az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelet módosítására és felváltására. 2009-ben tovább folytatódta a tárgyalások erről a jogalkotási felülvizsgálatról. Az Ombudsman által 1996-ban és 1999-ben hivatalból indított vizsgálatokat követően több más intézmény és szerv is szabályokat fogadott el a dokumentumokhoz való hozzáférésről.

Az 1049/2001 rendelet jogorvoslati lehetőséget kínál a kérelmezők számára: az EUMSZ 263. cikke (az EK-Szerződés korábbi 230. cikke) szerinti bírósági eljárás keretében vagy az Ombudsmannál

2009 folyamán az Ombudsman az 1049/2001 rendelet alkalmazásával kapcsolatban 19 panasz vizsgálatát zárta le, amelyek közül 15 a Bizottság ellen irányult.

tett panasz formájában is megtámadható a hozzáférés teljes vagy részleges megtagadása. 2009 folyamán az Ombudsman az 1049/2001 rendelet alkalmazásával kapcsolatban 19 panasz vizsgálatát zárta le, amelyek közül 15 a Bizottság ellen irányult.

➡➡➡ Két, az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) ellen benyújtott panasz ügyében (723/2005/OV és 790/2005/OV ügy) egyesített vizsgálat indult. A panaszok két belga vállalatra vonatkoztak, amelyek kedvezményes vámtétellel történő banánbehozatalhoz használt hamis igazolások miatt álltak vizsgálat alatt. A tények tisztázása és egy esetleges fellebbezés elkészítése érdekében dokumentumok hosszú sorához kértek hozzáférést. Az OLAF a dokumentumok többsége esetében megtagadta a hozzáférést, arra hivatkozva, hogy ez aláásná a vizsgálatnak és a tagállami bírósági eljárásoknak a védelmét. Az iratok vizsgálata után az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy az OLAF helytelenül járt el. Békés megoldásra irányuló javaslatot tett, arra kérve az OLAF-ot, hogy gondolja át az álláspontját. Az OLAF az érintett tagállamok megfelelő igazságügyi hatóságaival folytatott konzultációt követően elfogadta a békés megoldást. ⬅⬅⬅

Az 1349/2008/GG ügyben egy újságíró, aki több kérdést tett fel az OLAF-nak, és az OLAF szóvivőjétől választ is kapott, amiatt tett panaszt, hogy a szóvivő a válaszait különféle harmadik feleknek is továbbítani akarta. Az OLAF véleményében azt állította, hogy a szóvivő magánemberként járt el, és nem OLAF-szóvivői minőségében. Mivel az említett személy maga is kijelentette, hogy a szóban forgó e-mail elküldésekor magánszemélyként járt el, az Ombudsman megállapította, hogy a panasz kívül esik a hatáskörén, és lezárta az ügyet.

A Bizottság egy korábbi tisztviselője, aki panaszt tett az Európai Adatvédelmi Biztosnál (EDPS), azt állítva, hogy a Bizottság megsértette adatvédelmi jogait, az Ombudsmannál az EDPS ellen nyújtott be panaszt (491/2008/PB ügy). A panaszos azt állította, hogy az EDPS nem válaszolt a leveleire, és – konkrétan – nem biztosította a hozzáférést bizonyos dokumentumokhoz. Az EDPS elnézést kért a levelek megválaszolásában történt késedelemért. A dokumentumokhoz való hozzáférés megadásával kapcsolatban az Ombudsman úgy vélekedett, hogy a döntés idején – amely nem

13. Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 30-i 1049/2001/EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről (HL L 145., 2001., 43. o.).

14. COM(2008) 229 végleges.

felelt meg a vonatkozó szabályoknak – az EDPS még nem alakított ki egységes módszert az ilyen hozzáférési kérések kezelésére. Az Ombudsman ezért egy további észrevétellel zárta le az ügyet.

Állítólagos késedelem sok panaszban szerepelt. Az **1190/2008/DK** és az **1010/2008/DK** ügyben az Ombudsman több hiányosságot is felfedezett abban, ahogyan a Bizottság a panaszosok hozzáférés iránti kéréseit kezelte¹⁵. Az ügyek témája a kérések nyilvántartásba vétele, a vonatkozó határidők betartása és a határidők meghosszabbításához szükséges indoklás elmaradása volt. Mivel az Ombudsman ilyen hiányosságokat már egy korábbi ügyben is felfedezett (**367/2006/PB**), amikor több kritikai észrevételt is tett (amelyekre a Bizottság nagyon pozitívan reagált), és mivel a két ügghöz kapcsolódó tények időben megelőzték a Bizottság által az Ombudsman felé tett kötelezettségvállalásokat, az Ombudsman nem tett újabb kritikai észrevételt. Az **541/2008/VIK** ügy szintén olyan állításokat tartalmazott, miszerint a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérést elutasító határozat helytelen volt. A vizsgálat folyamán kiderült, hogy a panaszos által keresett információt az érintett nemzeti hatóságok korábban már nyilvánosságra hozták. Az Ombudsman a Bizottság magatartásában számos hiányosságot felfedezett, de nem tett kritikai észrevételt, mivel a panaszos ezekkel az eljárási szempontokkal kapcsolatban nem emelt kifogást.

Az **1491/2008/(ID)(BU)CK** ügyben az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) által szervezett versenyvizsga egyik jelöltje azt állította, hogy nem kapott választ az általa már teljesített vizsgán szereplő kérdésekhez és válaszokhoz való hozzáférés iránti kérésére. Több hónappal később a Bizottság főtitkársága elutasította a kérést – ugyanakkor elnézést kért a késedelemért –, és elismerte, hogy a megerősítő kérelem elveszett vagy elkeveredett. Ez az eset kapcsolódott az **1150/2008/(ID)(BU)CK** ügghöz, amelyet ugyanez a panaszos indított az EPSO ellen. Ez utóbbi ügyben a panaszos azt állította, hogy az EPSO nem tette át megerősítő kérelmét a Bizottság főtitkárságához, amint azt a Helyes hivatali magatartás európai kódexe 15. cikkének (1) bekezdése előírja. A panaszosnak pusztán annyit mondott, hogy a megerősítő kérelmet a Bizottsághoz kell intéznie. Az EPSO elismerte, hogy el kellett volna végeznie az áttételt, tekintettel a kialakult gyakorlatra, amelynek értelmében a megerősítő kérelmekkel a Bizottság foglalkozik. Az Ombudsman további észrevételt tett, szorgalmazva, hogy az EPSO tegye meg a szükséges lépéseket, hogy autonómiát nyerjen a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérések feldolgozásának területén.

A **3085/2008/GG** ügyben az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért a panaszos levelét eleinte nem minősítette hozzáférés iránti kérelemnek. A Bizottság a panaszos megerősítő kérelmével sem foglalkozott megfelelően. Bár a Bizottság döntése a hozzáférés megtagadásáról lényegét tekintve helyes volt, az Ombudsman kritikai észrevételt tett, mivel a Bizottság nem kért elnézést az általa vétett eljárási hibákért.

A **429/2007/PB** ügy szintén egy hozzáférés iránti kérelem kezelésében történt súlyos késésekről szólt. Az Ombudsman kritikai észrevételt tett. Ebben az ügyben a nagyon nagy dokumentumokhoz, illetve sok dokumentumhoz való hozzáférés iránti kérelmek feldolgozásáért kiszabandó díjak kérdése is felvetődött. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság nem tett eleget az ilyen díjak kiszabására vonatkozóan az 1049/2001 rendelet 10. cikkében megállapított előírásoknak, ezért e tekintetben is kritikai észrevételt tett.

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot kezdett azzal kapcsolatban, hogy a jogsértési eljárásokra vonatkozó dokumentumok esetében a Bizottság hogyan kezeli a polgárok hozzáférés iránti kérelmeit (**OI/2/2009/MHZ**). Bár a vizsgálatot hivatali visszasság megállapítása nélkül zárta le, az Ombudsman arra biztatta a Bizottságot, hogy az tájékoztassa a polgárokat, hogy az ilyen dokumentumokhoz való hozzáférést a Bizottságnál, az érintett tagállam hatóságainál vagy mindkettőnél kérelmezhetik. Továbbá a polgárokat tájékoztatni lehetne arról is, hogy amennyiben a tagállami hatóságoknál nyújtják be a hozzáférés iránti kérelmüket, a nemzeti jog alkalmazandó. Az Ombudsman hozzátette, hogy a Bizottság az ilyen információkat feltüntethetné a jogsértésekkel foglalkozó, egyébként kitűnő, felhasználóbarát weboldalán¹⁶.

15. Az 1049/2001 rendelet rendelkezéseinek betartásával kapcsolatban bizonyos szolgálatoknál még mindig jelen lévő nehézségeket jól szemlélteti a 2673/2009/MHZ ügy, amelyet végül az intézmény rendezett.

16. Egy jogsértési ügy aktájához való hozzáféréssel kapcsolatban lásd még az 1059/2008/(WP)VL ügyet.

Az Ombudsman más vizsgálatai a nyilvános hozzáférés alóli kivételekkel foglalkoztak, az 1049/2001 rendeletben előírányozottaknak megfelelően. A **70/2008/TS** ügy arról a kivételről szólt, amikor a közzététel súlyosan veszélyeztetné a döntéshozatali eljárást, illetve indokolatlan külső nyomást gyakorolhatna a szolgálatokra. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság által adott indoklás nem érvényes, és nem is helytálló. Kritikai észrevételekkel zárta le az ügyet. A **488/2007/PB** ügy a kereskedelmi érdekek védelmén és a nemzetközi kapcsolatok védelmén alapuló, nyilvános hozzáférés alóli kivétellel foglalkozott. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság elmulasztotta megfelelően megindokolni a dokumentumokhoz való teljes körű hozzáférés megtagadását. A Bizottság azt válaszolta, hogy konzultált az érintett tagállamokkal, és egy kivétellel valamennyien beleegyeztek a közzétételbe. Kijelentette, hogy folyamatosan tájékoztatni fogja az Ombudsmant ennek az egy tagállamnak az álláspontjáról. A panaszos elégedett volt ezzel a válasszal, így az Ombudsman lezárta az ügyet. Tett azonban egy további észrevételt, miszerint a Bizottság fontos kérdésekkel nem foglalkozott, mégpedig azzal, hogy szerinte a szóban forgó dokumentumok a tagállamoktól származtak-e, vagy ezeket a dokumentumokat a bizottsági szolgálatok írták. Arra kérte a Bizottságot, hogy tisztázza ezt a kérdést.

A **819/2007/PB** ügy arról szólt, hogy a Bizottság nem adott hozzáférést Írország kérelméhez egy, a Bíróság előtt lévő ügyben, arra hivatkozva, hogy ez hátrányosan befolyásolná a bírósági eljárást. A vizsgálat folyamán a Törvényszék olyan ítéletet hozott, amely a kérdéses ügy szempontjából relevánsnak tűnt. Az Ombudsman ezért arra kérte a Bizottságot, hogy az ítélet fényében vizsgálja felül eredeti döntését. A Bizottság érvényes indoklás nélkül fenntartotta az elutasítást. Az Ombudsman ezért kritikai észrevételt tett. Megjegyezte, hogy a Bizottság visszautasítása láthatólag azon alapult, hogy az ítélettel szemben fellebbezést nyújtottak be. Ez azonban az Ombudsman szerint nem indokolja azt a döntést, hogy figyelmen kívül hagyják az említett ítéletben szereplő jogértelmezést.

Információkhoz való nyilvános hozzáférés

Az Ombudsman sok panasz kapcsán foglalkozott a tájékoztatás állítólagos elmulasztásával. Az ilyen ügyeket sok esetben gyorsított és egyszerűsített eljárás keretében kezelte, így ezeket gyorsan le tudta zárni azt követően, hogy az érintett intézmény közölte a szükséges információt. Két ügyben teljes körű vizsgálatot indított. Az **1694/2007/(WP)BEH** ügy azt az állítást vizsgálta, miszerint a Bizottság elégtelen és szándékosan helytelen válaszokat adott egy bizonyos jogalkotási eljárással kapcsolatos információkérésre. Bár az Ombudsman azt állapította meg, hogy a szándékosan helytelen információkra vonatkozó állítás alaptalan volt, azzal egyetértett, hogy a Bizottság által a panaszosnak adott válaszok elégtelenek voltak. Mivel a Bizottság a vizsgálat folyamán közölte a vonatkozó információt, az Ombudsman úgy vélte, hogy részéről további intézkedésre nincs szükség. A **443/2009/VL** ügyben az Európai Rendőrségi Hivatal (Europol) azzal vádolták, hogy nem válaszolt azokra a levelekre, amelyekben a panaszos tájékoztatta a nemzetközi biztonságot szerinte súlyosan fenyegető veszélyről. Ezenkívül az Europol németországi összekötő irodájának elérhetőségét sem adta meg a panaszosnak. Az Europol véleményében elmagyarázta, hogy a panaszos által felvetett problémák nemzeti ügyekre vonatkoztak, az információt pedig továbbította Németország Europol összekötő irodájának, amely hágai telephelyén található. Az Ombudsman ezért lezárta az ügyet.

Adatvédelem

A **3486/2006/(GK)(ID)RT** ügyben a panaszos arra kérte a Bizottságot, hogy az egyik tisztviselőjéről közöljön bizonyos foglalkoztatási adatokat. Mivel a tisztviselő megtagadta az engedélyt, a Bizottság nem hozta nyilvánosságra munkaviszonyának kezdő dátumát. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság a visszautasítást nem indokolta megfelelően, és javaslatot tett a békés megoldásra, amelyet a Bizottság elfogadott. Az érintett tisztviselő azonban időközben panaszt tett az Európai Adatvédelmi Biztosnál a Bizottság közzétételi szándéka ellen. Amikor az Európai Adatvédelmi Biztos megerősítette, hogy a szóban forgó adatok közölhetők, a tisztviselő keresetet indított a Törvényszéken. Tekintettel a függőben lévő keresetre, az Ombudsman lezárta a vizsgálatát. Egy további észrevételt tett, kérve, hogy a Bizottság tájékoztassa a panaszost a bírósági ügy kimeneteléről.

A **672/2007/(WP)PB** ügy a hozzáférési kérelmek kezelésével és az 1049/2001 rendeletnek az adatvédelmi szabályok tekintetében történő alkalmazhatóságával kapcsolatos kérdésekkel foglalkozott. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság ebben az esetben olyan mértékű indokolatlan késedelmet halmozott fel a kérelem kezelésében, hogy az már hivatali visszasszágnak minősül. Ezért kritikai észrevételt tett. Az 1049/2001 rendelet alkalmazhatóságát illetően az Ombudsman hivatkozott a panasz benyújtása után kialakult ítélkezési gyakorlatra, amelyről úgy tűnt, hogy hallgatólagosan a Bizottság is elismeri. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a szóban forgó jogi kérdések a továbbiakban nem képezik vita tárgyát.

➔➔➔ A **2346/2007/JMA** ügy azzal foglalkozott, hogy az EPSO a sikeres jelölteket nem volt hajlandó tájékoztatni a különböző teszteken elért eredményeikről. Az Ombudsman úgy vélte, hogy az EPSO ezzel figyelmen kívül hagyta az EUSZ 1. cikkében (most az EUSZ 10. cikkének (3) bekezdése) és a helyes hivatali magatartás európai kódexének 22. cikkében foglalt átláthatóság elvét. Az ügyben az Európai Adatvédelmi Biztossal is konzultált, aki úgy vélekedett, hogy a teszteredményeket személyes adatoknak kell tekinteni, amelyekhez a panaszosoknak hozzáférési jogot kell kapniuk. Bár az EPSO eredetileg elutasította az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, hogy közölje az adatokat, az EPSO igazgatótanácsával folytatott konzultációt követően úgy döntött, hogy változtat eddigi politikáján, és minden jelöltnek hozzáférést ad az eredményeihez. ⬅⬅⬅

■ A Bizottság mint a „Szerződések őre”

A jogállamiság az Európai Unió alapelveinek egyike. A Bizottság egyik legfontosabb feladata az, hogy a Szerződések őre legyen¹⁷. Az EUMSZ 258. cikke (az EK-Szerződés korábbi 226. cikke) olyan általános eljárást hoz létre, amely szerint a Bizottság kivizsgálhatja és a Bíróság elé utalhatja az uniós jog tagállamok által történő esetleges megsértésének eseteit. A Bizottság hivatalból, panaszok alapján vagy az Európai Parlamenttől az EUMSZ 227. cikke (az EK-Szerződés korábbi 194. cikke) szerint a Parlamenthez beérkező petíciók megvizsgálására vonatkozóan kapott felkéréseknek eleget téve kezdeményezhet vizsgálatokat. A konkrét ügyekkel, például a törvénytelen állami támogatásokkal kapcsolatban más eljárásokat kell alkalmazni.

Az Ombudsman fogadja és kezeli a Bizottság mint a „Szerződések őre” ellen irányuló panaszokat. Amikor az Ombudsman vizsgálatot indít egy ilyen panasz ügyében, szükség esetén mindig nagyon

Az Ombudsman fogadja és kezeli a Bizottság mint a „Szerződések őre” ellen irányuló panaszokat.

gondosan tisztázza a panaszos felé, hogy vizsgálatában azzal nem fog foglalkozni, hogy történt-e jogsértés, mivel az Európai Ombudsman hatásköre nem terjed ki a tagállami hatóságok intéz-

kedéseinek vizsgálatára. Az Ombudsman vizsgálata kizárólag arra irányul, hogy megvizsgálja a Bizottság eljárását a hozzá benyújtott jogsértési panasz elemzése és kezelése során. Az Ombudsman a Bizottság magatartásának eljárási és lényegi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat. Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései azonban teljes mértékben tiszteletben tartják a Bizottságnak a Szerződések és az Európai Unió Bíróságának joggyakorlata által elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy jogsértési eljárást indít-e, és a Bíróság elé viszi-e az ügyet az érintett tagállammal szemben.

A Bizottságnak a panaszossal kapcsolatban meglévő eljárási kötelezettségeit illetően az Ombudsman fő hivatkozási pontja egy 2002. évi bizottsági közlemény¹⁸. A közlemény megállapít bizonyos eljárási kötelezettségeket a Bizottsághoz benyújtott panaszok nyilvántartásba vételével kapcsolatban, továbbá megállapítja az e kötelezettség alóli kivételeket, valamint a panaszok kezelésére és a panaszosok tájékoztatására vonatkozó határidőket. Ezt a közleményt 2002-ben adták ki, válaszul az Ombudsman korábbi vizsgálataira és a Bizottság felé ezekkel a kérdésekkel kapcsolatban kifejezett bírálatára. Az Ombudsman véleménye szerint a közlemény nagyon fontos előrelépést jelent a tekintetben, hogy a polgárok nagyobb bizalommal viszonyuljanak a Bizottsághoz mint a „Szerződések

¹⁷. Az EUSZ 17. cikke (az EK-Szerződés korábbi 211. cikke) előírja, hogy a Bizottság „gondoskodik a Szerződések, valamint az intézmények által a Szerződések alapján elfogadott intézkedéseknek az alkalmazásáról”.

¹⁸. Közlemény az Európai Parlament és az Európai Ombudsman részére a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról (HL C 244., 2002., 5. o.)

őréhez”. Az Ombudsman 2009-ben a Bizottság saját szabályainak alkalmazási módjával kapcsolatban elvégzett felülvizsgálata során bizonyos hiányosságokat tárt fel a közlemény alkalmazásában. Az alábbiakban ennek szemléletes példáit mutatjuk be és elemezzük.

Visszatérő probléma a panaszosok elégtelen tájékoztatása. A **80/2009/BU** ügyben a Bizottság kezdetben ugyan elismerte a panaszostól, egy cseh környezetvédelmi NGO-tól származó levelek kézhezvételét, arról azonban már csak az Ombudsman vizsgálatának megkezdése után (azaz több mint egy évvel később) tájékoztatta a panaszost, hogy a levelezést nem szándékozik panaszként nyilvántartásba venni, és ezt meg is indokolta. Az Ombudsman további észrevételt tett, miszerint a Bizottság a nyilvántartásba vett panaszok kezeléséről tájékoztathatná mindazokat a panaszosokat, akiknek a leveleit nem veszi külön nyilvántartásba mint panaszt, hanem csak hozzáveszi a már folyamatban lévő ügyekhez. Az **1890/2008/(CHM)BU** ügyben három vállalat azt állította, hogy a Bizottság nem járt el kellő gondossággal, amikor elküldte a lezárás előtti leveleit egy Portugália elleni jogsértési eljárásban. Emellett elmulasztotta biztosítani az ügy lezárásáról szóló határozat szabályszerű kézbesítését. Az Ombudsman emlékeztetett arra, hogy a Bizottság közleményének 9. és 10. pontja azt írja elő, hogy értesítenie kell a panaszost a jogsértési panaszokat lezáró végső határozatról. Ennek elmaradása hivatali visszásságnak minősül, ezért az Ombudsman kritikai észrevételt tett. Ezenkívül három további észrevételt is tett a bizottsági panaszkezelés eljárási aspektusaival kapcsolatban.

Egy másik visszatérő probléma, amint arra már utaltunk, a panaszok nyilvántartásba vételével kapcsolatos. A Bizottság közleménye előírja, hogy a beérkező panaszokat a központi nyilvántartásba be kell jegyezni (a közlemény 3. pontjának (1) bekezdése). Az e kötelezettség alóli kivételeket a következő bekezdésben sorolják fel: „[a]mennyiben egy levél jellegét illetően kétség merül fel, a Bizottság főtitkársága a kézhezvételtől számított 15 napon belül konzultál az érintett osztállyal/osztályokkal. Amennyiben az osztály(ok) 15 munkanapon belül nem válaszol(nak), a panaszt hivatalosan rögzítik a panaszok központi nyilvántartásában.” Ez a világos kötelezettség problémák egész sorát vetette fel. A **2884/2008/(WP)GG** ügy egy német kozmetikusról szólt, aki Görögországban szeretne volna elismertetni szakképesítését. Tekintettel arra, hogy hasonló problémák miatt már folyamatban volt egy jogsértési eljárás Görögország ellen, a Bizottság csatolta ezt az új ügyet az említett eljáráshoz. Ezután tájékoztatta a panaszost, hogy az ügyet le kívánja zárni, mivel a panaszos az illetékes görög hatósághoz is benyújthatja kérelmét. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság álláspontja ésszerű volt, az ügyben megfelelő levelezést folytatott és tájékoztatta a panaszost szándékáról. A panaszt azonban csak a kézhezvétele után több mint öt hónappal vette nyilvántartásba. Mivel ez nem volt a panasz tárgya, az Ombudsman további észrevételt tett, javasolva az ilyen ügyekkel kapcsolatos bizottsági gyakorlat felülvizsgálatát. Ugyanez a probléma merült fel az **1628/2008/TS** ügyben. A Bizottság a levelezést csak azután vette nyilvántartásba panaszként, és csak akkor közölte a panaszossal a kért információt, miután az Ombudsman már megindította vizsgálatát. Az Ombudsman további észrevételt tett, javasolva, hogy a Bizottság világosan válassza külön a panaszok azonosításának, nyilvántartásba vételének és átvételük elismerésének folyamatát az egyes panaszok kezeléséről szóló döntési folyamatától.

Hasonló, nyilvántartásba vétellel és a panaszokról szóló tájékoztatással kapcsolatos problémák voltak jelen az **1174/2007/TN** ügyben, amely két panaszra vonatkozott a személyek szabad mozgásáról szóló uniós jogszabály svédországi átültetésének állítólagos elmaradását illetően. A Bizottság a második panasz nyilvántartásba vételére és a panaszos tájékoztatásába a két panasz kezeléséről csak azután egyezett bele, hogy az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatot tett. Ugyanilyen nyilvántartásba vételi problémák jelentkeztek az **1087/2009/JMA** ügyben, amely arra vonatkozott, hogy az olasz hatóságok a panaszos fiának kettős neve miatt megtagadták a bejegyzést. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottságnak a levelezést panaszként kellett volna nyilvántartásba vennie. Ha erről másként vélekedett, a panaszost ennek megfelelően tájékoztatnia kellett volna. Az Ombudsman további észrevételt tett, miszerint a Bizottságnak tájékoztatnia kell a panaszost az olasz hatóságokkal kapcsolatban tett intézkedéseinek eredményeiről.

Hivatali visszásság megállapítása nélkül zárult a **3303/2008/ELB** ügy, amely a Bizottság állítólagos téves döntését vizsgálta egy Belgium elleni jogsértési panasz nyilvántartásba vételét illetően. A panasz tárgya az volt, hogy Belgium nem ismerte el a panaszos francia ápolói oklevelét. Az Ombudsman egyetértett a Bizottsággal abban, hogy az uniós jog nem sérült, mivel az oklevelek

tanulmányi célú elismerése a tagállamok előjoga, és az uniós jog semelyik rendelkezése nem foglalkozik kifejezetten az említett kérdésekkel. Az Ombudsman szintén hivatali visszasság megállapítása nélkül zárta le az **1440/2008/(WP)OV** ügyet egy spanyol állampolgár azon állításával kapcsolatban, miszerint a Bizottság nem tájékoztatta arról, hogyan emelhet kifogást bizonyos termékek spanyol vámjával szemben. Az Ombudsman részletes elemzése feltárta, hogy a Bizottság válaszolt a panaszos kérdéseire, és az alkalmazandó eljárásokra vonatkozóan ellátta a szükséges információkkal. Ezenkívül folyamatosan tájékoztatta a Vámkódex Bizottságban folyó, releváns tárgyalásokról.

Az ezekből és hasonló esetekből eredő aggályok nyomán az Ombudsman 2009-ben hivatalból indított vizsgálatot kezdett a levelek és panaszok nyilvántartásának bizottsági gyakorlata ügyében (**OI/3/2009/MHZ**). Ez a vizsgálat az év végén még folyamatban volt.

Az Ombudsman a Bizottság jogsértési panaszok vizsgálatakor lefolytatott elemzéseinek és következtetéseinek érdemi részét is felülvizsgálhatja. A felülvizsgálat során arról próbál megbizonyosodni, hogy a Bizottság következtetései ésszerűek voltak-e, és hogy ezeket a panaszos felé megfelelő érvekkel alátámasztva, gondosan elmagyarázták-e. Amennyiben az Ombudsman alapjaiban nem ért egyet a Bizottság értékelésével, ezt jelzi is, rámutatva ugyanakkor, hogy az uniós jog értelmezésében a Bíróság a legfőbb hatóság. Az ilyen fajta nézeteltérések azonban kivételesen ritkák. A fent említett esetek többségében az Ombudsman helyesnek ítélte a Bizottság álláspontját az ügy érdemi részét illetően¹⁹.

→→→ A **2980/2008/GG** ügyben egy német állampolgár azt állította, hogy a Bizottság nem foglalkozott megfelelően egy panasszal, így nem biztosította, hogy a tagállamok helyesen alkalmazzák a légi utasok jogairól szóló uniós szabályozást. A vizsgálat azt mutatta, hogy a Bizottság aktívan nyomon követte a panaszos ügyét, és kapcsolatba lépett az érintett francia hatóságokkal. Az Ombudsman véleménye szerint a Bizottság Energiaügyi és Közlekedési Főigazgatósága dicséretet érdemel aktív hozzáállásáért és az ügyben a panaszosnak nyújtott támogatásáért. ←←←

A **443/2008/JMA** ügy azzal az állítással foglalkozott, hogy a Bizottság nem kezelt megfelelően egy Spanyolországgal szembeni panaszt, és tévesen döntött a panasz beemeléséről a települési szennyvízkezeléssel kapcsolatban Spanyolországgal szemben folyamatban lévő, egységes horizontális eljárásba. Az ügyben az Ombudsman megállapította, hogy az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlata szerint a Bizottság tag mérlegelési jogkörrel rendelkezik annak eldöntéséhez, hogy az egyes panaszokat egységes horizontális eljárás alá kell-e csoportosítani. Ráadásul a Bizottság az általa megtett intézkedésekről korrekt tájékoztatást adott a panaszosnak. Összehasonlítóképpen a **706/2007/(WP)BEH** ügyben az Ombudsman arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Bizottság a panaszos jogsértési panaszát nem a lehető leggyorsabban és leggondosabban kezelte, és ez hivatali visszasságnak minősül. A panaszt egy osztrák állampolgár nyújtotta be 2005-ben Ausztria ellen, amiért nem tett eleget a levegőtisztaságról szóló uniós jogszabálynak. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a meglehetősen világos ténybeli háttér ellenére a Bizottság nem foglalt állást a panasz ügyében addig az időpontig, míg a panaszos végül 2007-ben az Ombudsmanhoz fordult.

→→→ A **791/2005/(IP)FOR** ügy a Rómához közeli Malagrottánál található hulladéklerakóval kapcsolatban Olaszországgal szemben tett jogsértési panasz lezárásáról szóló, állítólagosan tisztességtelen határozatra vonatkozott. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság által az ügy lezárásáról hozott határozat tisztességtelen volt, mivel számos szabálytalanság játszott közre. Az Ombudsman megállapította, hogy a megfelelésre kitűzött határidő 2009. július 16. volt, az pedig, hogy a hulladéklerakó még nem felelt meg a vonatkozó előírásoknak, amikor a Bizottság lezárta a jogsértési eljárást, nem volt helytelen vagy tisztességtelen. Tekintettel azonban a panaszos által a tudomásra hozott lényeges információra, szorgalmazta, hogy a Bizottság a 2009. júliusi határidő után ellenőrizze, hogy a hulladéklerakót ténylegesen összhangba hozták-e az irányelvvel. A Bizottság 2009 végén újra megnyitotta a jogsértési eljárást. ←←←

Az **1532/2008/GG** ügy Ausztria elleni jogsértési eljárások lebonyolításának állítólagos elmulasztására vonatkozott. A Bizottság azután indított vizsgálatot, miután 27 osztrák polgári kezdeményezéstől kapott panaszokat arra vonatkozóan, hogy a bécsi repülőtérén a kötelező környezeti hatásvizsgálat

19. Lásd például a 822/2009/BU ügyet a környezetvédelmi irányelvek Cseh Köztársaság általi állítólagos megsértéséről és a 2036/2008/(CD)BEH ügyet az osztrák nyugdíjtörvények állítólagos összeegyeztethetlenségéről a Szerződés szabad mozgásáról szóló rendelkezéseivel.

nélkül hajtottak végre újabb és újabb bővítéseket. A Bizottság ezt követően beleegyezett abba, hogy az osztrák hatóságok visszamenőleges környezeti hatásvizsgálatot végezhesse. Az Ombudsman vizsgálata több problémát is talált ezzel a visszamenőleges környezeti hatásvizsgálattal kapcsolatban, a nemzeti hatóságokon belüli potenciális összeférhetetlenséget is beleértve. Mivel a Bizottság még nem hozott végleges határozatot az ügyről, az Ombudsman lezárta a vizsgálatát, jelezve bizadalmát, hogy a Bizottság a végső döntés meghozatalakor figyelembe fogja venni megállapításait és aggályait.

■ Pályázatok és támogatások odaítélése

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik. Úgy véli azonban, hogy az intézményeknek, és különösen az értékelő bizottságoknak és a pályázatok odaítélő hatóságoknak tag mérlegelési jogkörük van a tekintetben, hogy milyen tényezőket vesznek figyelembe, amikor egy pályázati felhívást követően döntenek a szerződés odaítéléséről. Ezért úgy tartja, hogy az ilyen

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik.

esetek felülvizsgálatában annak ellenőrzésére kell szorítkozni, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy nem történt-e nyilvánvaló értékelési hiba vagy hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálja ezenkívül, hogy az intézmények eleget tettek-e indoklási kötelezettségüknek, és az ilyen indoklások összefüggőek és ésszerűek-e.

Az Ombudsman hat olyan ügyet zárt le, amelyben a panaszosok tisztességtelen eljárást feltételeztek a felvételi bizottságok munkájában, valamilyen összeférhetetlenség vagy valamelyik tag pártatlanságának hiánya miatt. A **3112/2007/MF** ügyben egy csádi nemzeti park rehabilitációjára kiírt pályázattal kapcsolatban az Ombudsman úgy találta, hogy az eset körülményei objektíven megkérdőjelezzik az értékelő bizottság egy bizonyos tagjának pártatlanságát, és – a Bizottság véleményével ellentétben – az említett tag pártatlansági nyilatkozata nem elegendő a kétségek eloszlatásához. Arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság nem tette meg a kétségek eloszlatásához szükséges intézkedéseket, és nem bizonyította, hogy kizárólag a végrehajtott intézkedések megtételére volt lehetősége. A **2400/2006/JF** ügyben egy tanácsadó cég azt állította, hogy pályázata egy harmadik országbeli bizottsági küldöttségtől kapott utasítások miatt lett sikertelen. Az Ombudsman vizsgálata az állítólagos utasításokra nem talált semmilyen bizonyítékot, amely alátámasztotta volna a panaszos állítását.

A Bizottság berlini képviselete által indított ajánlati felhívásról, és konkrétan a tisztességes versenyről és az eljárás átláthatóságáról szóló **491/2007/PB** ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a pályázatban szerepeltek indokolatlanul korlátozó követelmények, és a Bizottság nem válaszolt megfelelően a panaszos információkéréseire. Aggodalmát fejezte ki ezenkívül amiatt, hogy a jelenlegi vagy korábbi belső szolgáltatók vagy egyéb beszállítók pályázatokon való részvételére nem vonatkoznak az összeférhetetlenség kérdéséről szóló szabályok és gyakorlatok. Egy további észrevételben felkérte a Bizottságot, hogy vizsgálja meg az ilyen szabályok vagy iránymutatások elfogadásának lehetőségét.

Az **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** ügyben a panaszost, aki eredetileg kapott egy levelet a szerződés odaítéléséről, a Bizottság utóbb arról tájékoztatta, hogy a pályázatot törölték az eljárás során történt szabálytalanságok miatt, valamint a titoktartás és a pártatlanság esetleges megsértése és az értékelési eljárás folyamán történt esetleges külső befolyás miatt. Az Ombudsman ajánlást tervezett ki, kérve a Bizottságot, hogy adjon konkrét, elfogadhatóbb indoklást a pályázat törlésére. Az iratok vizsgálata után az Ombudsman megerősítette, hogy az ezekben szereplő bizonyítékok alátámasztják a Bizottság által az ajánlástervezetere válaszul adott magyarázatot. Ezért lezárta az ügyet, tekintettel arra, hogy az ajánlástervezetét ilyenformán végrehajtották.

Egy hivatalból indított vizsgálatában (**OI/4/2005/GG**) az Ombudsman további vizsgálatokat folytatott egy német NGO azon állításával kapcsolatban, miszerint a Bizottság szándékosan részesítette hátrányban, és csalárd módon járt el, amikor elutasította egy partnerségi keretmegállapodás aláírására vonatkozó pályázatát. Az Ombudsman súlyos hivatali visszaosságokat állapított meg. A korábbi kapcsolódó vizsgálatokban (1702/2001/GG és 2862/2004/GG ügy) már feltárt hiányosságokon kívül

azt állapította meg, hogy a Bizottság szándékosan eltitkolta az igazságot, és ezáltal félrevezette az NGO-t. Azzal, ahogyan a panaszos pályázatát kezelte, súlyos hátrányban részesítette a panaszost. A Bizottság az Ombudsman ajánlástervezetére válaszul elismerte, hogy gondosabban kellett volna kezelnie a pályázatot. A panaszostól azonban nem kért elnézést, de felhívta a figyelmet arra, hogy a vonatkozó eljárásokat azóta továbbfejlesztették. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság beismerése még nem elegendő ahhoz, hogy kezelje az ajánlástervezetében felvetett súlyos aggályokat. Tekintettel azonban arra, hogy a hivatali visszásság régen történt, és most már új partnerségi megállapodás van hatályban, egy kritikai észrevétellel lezárta az ügyet.

Végezetül, az Európai Parlamenttel szembeni **1192/2008/BU** ügyben a panaszos nem volt megelégedve egy pályázat eredményével, amely a Parlament máltai Tájékoztatási Irodájának felújítási munkálataira vonatkozott. A panaszos megkérdőjelezte a rögzített értékelési kritériumok pontosságát. Az Ombudsman a Parlament részéről nem talált hivatali visszásságot, és magyarázatait is ésszerűnek tartotta. Hivatkozott a vonatkozó joggyakorlatra, amelynek értelmében az intézmények tág mérlegelési jogkörrel rendelkeznek a szerződések odaítélése céljából figyelembe veendő tényezők értékelésekor, és megállapította, hogy nincs bizonyíték arra, hogy az intézmény nyilvánvaló hibát vétett volna az értékelésben.

A panaszok második csoportja a panaszosok pályázatainak vagy ajánlatainak állítólagosan téves vagy igazságtalan kizárására vonatkozott²⁰. Az **1928/2008/TS** ügy egy ciprusi török diákoknak szóló ösztöndíjra beadott pályázat elutasításával foglalkozott. A Bizottság elismerte, hogy az értékelő bizottság adhatt volna világosabb magyarázatokat. Az Ombudsman megállapította, hogy a bizottság által a pályázat kizárásáról hozott döntés nem volt összhangban a vonatkozó szándéknyilatkozati felhívással. Megjegyezte ugyanakkor, hogy a Bizottság egyetértett azzal, hogy a panaszos a 2009–2010-es ösztöndíjprogramban jogosult lesz. A **2576/2008/(AF)GG** ügy a panaszos pályázatának állítólagosan téves kizárásával foglalkozott. A kizárás oka az volt, hogy elmulasztotta csatolni a vonatkozó HÉA-dokumentumot. Az Ombudsman megvizsgálta a pályázatot, és megállapította, hogy a panaszos nem tudja bizonyítani, hogy ténylegesen benyújtotta a kért dokumentumot. Az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszásságot, de további észrevételt tett az ilyenfajta problémák jövőbeni elkerülése érdekében.

A **3222/2005/IP** ügyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság megalapozatlanul hozott döntést, amikor ajánlatát nem választotta ki. Az értékelő bizottság saját kezdeményezéséből újrászámolta az ajánlatot, mert tévesen úgy értelmezte, hogy számtani hibákat tartalmaz. Ezen illetéktelen módosítások következtében az ajánlat 21 EUR-ral meghaladta a költségvetés 4 millió EUR-ban meghatározott maximumát. Az Ombudsman megállapította, hogy amennyiben a szóban forgó esetben pontosítást kérnek a panaszostól, lehetősége lett volna tisztázni az ajánlatot. A tisztázás iránti kérés elmaradása hivatali visszássághoz vezetett. A Bizottság elutasította az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, miszerint próbáljon megállapodni egy méltányos kártérítésről az elvesztett lehetőségért. Miután a panaszos bejelentette, hogy mérlegeli az ügy bíróság elé vitelét, az Ombudsman egy kritikai észrevétellel lezárta az ügyet.

→→→ Az **1537/2008/(TJ)GG** ügyben az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) egy fontos dokumentum hiánya miatt elutasította egy testvérvárosi szövetség támogatási pályázatát. A panaszos hibák egész sorát nevezte meg az Ügynökség eljárásaiban és gyakorlataiban. Az Ombudsman vizsgálatára válaszul az Ügynökség elnézést kért a panaszostól, és bejelentette, hogy lépéseket tett a felismert problémák jóvátétele érdekében. Abba is beleegyezett, hogy a vonatkozó odaítélési kritériumok szerint újraértékeli a pályázatot. Az ajánlat azonban ezúttal sem minősült támogathatónak. Az Ombudsman megvizsgálta az iratokat, és kijelentette, hogy az értékeléssel kapcsolatban nem állapítható meg nyilvánvaló hiba. Tett azonban egy további észrevételt, javasolva, hogy az Ügynökség a pályázatok értékelését kifogásoló pályázóknak adjon részletesebb tájékoztatást az értékelés eredményeiről. ←←←

Két ügy kapcsán lehetőség nyílt a jogellenesség és a hivatali visszásság közötti különbség tisztázására: az **1561/2008/RT** ügyben az Ombudsman úgy vélte, hogy a pályázati felhívásban közölt információ

20. Lásd például az 1414/2007/IP ügyet.

nem volt kellően pontos és teljes körű azon pályázók számára, akik úgy döntöttek, hogy ajánlatukat futárszolgálattal (magán postai úton) vagy személyesen kézbesítik. Az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatot tett, amelyet a Bizottság elutasított, azt állítva, hogy a közölt információ megfelelt a költségvetési rendelet alkalmazandó rendelkezéseinek. Az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet, és ebben emlékeztetett arra, hogy a „hivatali visszasság” tágabb fogalom a jogellenességnél. Önmagában az a tény, hogy egy határozatot törvényszegés nélkül fogadtak el, még nem szükségszerűen jelenti azt, hogy az a helyes hivatali magatartás elveivel összhangban van. A **271/2009/VL** ügyet az Európai Fogyasztói Központ egyik németországi irodájának egy alkalmazottja nyújtotta be. Az alkalmazott munkaszerződését amiatt nem lehetett időben megújítani, mert a Bizottság – amely támogatás útján finanszírozza a Központot – nem fejezte be időben a támogatás megújításához szükséges eljárásokat. Az Ombudsman egyetértett azzal, hogy a Bizottság semmilyen jogi kötelezettségét nem szegte meg. Arról azonban nem volt meggyőződve, hogy a Bizottság elég gyorsan foglalkozott a támogatási pályázattal ahhoz, hogy úgy lehessen tekinteni, hogy a helyes hivatali magatartásnak megfelelően járt el. Mivel a Bizottság elismerte, hogy a támogatási pályázatokkal legjobb a kért támogatás tárgyát megelőző év végéig foglalkozni, az Ombudsman egy kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

■ Szerződések teljesítése

Hivatali visszasság az Ombudsman szerint abban az esetben történik, ha egy közigazgatási szerv nem a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek megfelelően jár el. Hivatali visszasság tehát akkor is előfordulhat, ha az uniós intézmények által kötött szerződésekből eredő kötelezettségek teljesítéséről van szó.

Az Ombudsman által ilyen esetekben végezhető felülvizsgálat azonban szükségszerűen korlátozott. Az Ombudsman azon a véleményen van, hogy ilyenkor nem neki kell eldöntenie, hogy bármelyik fél megsértette-e a szerződést, amennyiben ez a vita tárgya. Ezzel a kérdéssel ténylegesen csak az illetékes joghatósággal rendelkező bíróság tud foglalkozni, amelynek megvan a lehetősége arra, hogy meghallgassa a felek érveit a vonatkozó nemzeti joggal kapcsolatban, és értékelje a vitatott ténykérdésekre vonatkozó, egymásnak ellentmondó bizonyítékokat.

A szerződéses jogvitákkal kapcsolatos esetekben az Ombudsman indokoltnak találja, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy az uniós intézmény, szerv vagy hivatal összefüggően, ésszerűen számot tudott-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Amennyiben ez teljesül, az Ombudsman megállapítja, hogy vizsgálata során nem talált hivatali visszasságot. Ez a következtetés nem érinti a felek arra vonatkozó jogát, hogy a szerződéses vitát az illetékes joghatósággal rendelkező bírósággal megvizsgáltassák és törvényi úton rendezzék. Amennyiben a felek így tesznek, az Ombudsman további értékelés nélkül, haladéktalanul lezárja a vizsgálatot, figyelemmel az Alapokmánya 2. cikke (7) bekezdésének rendelkezésére.

A fent említett vizsgálat alapján az Ombudsman 2009-ben számos ügyet zárt le hivatali visszasság megállapítása nélkül, illetve sok esetben nem tartotta indokoltnak a további vizsgálatot. Az ilyen ügyek között szerepeltek az egyes projektekben elvégzett munka után járó késedelmes mérlegkifizetések²¹, a kamatfizetés elmaradása egy cég késedelmes kifizetése esetén²², a támogatható költségekről és/vagy a könyvvizsgálat után behajtandó vagy fizetendő összegekről szóló viták²³, az indoklás elmaradásával kapcsolatos viták az intézmények alvállalkozóinak dolgozó személyek elbocsátásának kérésekor és a meghallgatáshoz való jog megsértése²⁴.

A korábbi évektől eltérően az Ombudsman egy késedelmes kifizetéssel kapcsolatos ügyet sem zárt le. Úgy tűnik, hogy a Bizottság vagy javított a kifizetési rendszerén vagy törekszik az adott problémák rendezésére még mielőtt az alvállalkozók panaszt tennének az Ombudsmannál. Meg kell jegyezni, hogy az Ombudsman 2009-ben megkezdte a Bizottság késedelmes kifizetéseivel foglalkozó

21. Az Európai Bizottság elleni 177/2008/RT és 670/2009/(BU)RT ügy.

22. Az Európai Parlament elleni 1264/2008/MF ügy.

23. A Bizottság elleni 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV és 1462/2007/DK ügy.

24. A Bizottság elleni 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN és 582/2008/MF ügy.

korábbi, hivatalból indított vizsgálatának (OI/5/2007/GG) nyomon követését. Ezzel a vizsgálattal (OI/1/2009/GG) azt kívánja felderíteni, hogy történt-e tényleges előrelépés.

Az Ombudsman által vizsgált szerződéses ügyekben az egyik visszatérő probléma kifejezetten azokhoz a szerződésekhez kapcsolódik, amelyeket a Bizottság az uniós támogatású fellépések vagy programok végrehajtására használ. Rendes esetben a Bizottság szerződéses viszonyra lép egy bizonyos céggel vagy konzorciummal, amely ezt követően alvállalkozók, szakértők vagy a saját alkalmazottai segítségével végrehajtja az adott projektet. Az ilyen szerződések és az ezekhez tartozó keretprogramok némelyike a Bizottságnak is biztosít jogokat a vállalkozó szakértőivel vagy alkalmazottaival kapcsolatban. Ez a sajátos szerződési környezet jogvitákhoz vezethet a Bizottság vállalkozója és az általa alkalmazott munkatársak vagy szakértők között, az Ombudsman pedig úgy véli, hogy az ilyen viták tekintetében a Bizottság is rendelkezik bizonyos fokú felelősséggel. A 2449/2007/VIK ügy egy csoportvezető elbocsátásáról szólt, azt követően, hogy a Bizottság jelezte elégedetlenségét az általa végzett munkával. Bár az Ombudsman a lényegét, azaz a Bizottság által adott indoklást illetően nem állapított meg hivatali visszasságot, arra a következtetésre jutott, hogy az eljárást tekintve a Bizottság nem a helyes hivatali magatartás elvei szerint járt el, amikor a panaszosnak nem adott lehetőséget a bírálathoz megválaszolására. Az Ombudsman a költségvetési rendelet átdolgozásáról szóló nyilvános konzultációhoz adott hozzászólásában konkrét javaslatokat tett az ilyen jellegű problémák kezelésére²⁵.

Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy 2009 folyamán a szerződéses viták miatt kezelt ügyek közül sokat hivatali visszasság megállapítása nélkül zárt le. Egy esetben, amikor az Ombudsman

Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy 2009 folyamán a szerződéses viták miatt kezelt ügyek közül sokat hivatali visszasság megállapítása nélkül zárt le.

egy lehetséges hivatali visszasságot fedezett fel, a Bizottság komoly erőfeszítést tett a békés megoldásra irányuló javaslatának elfogadása érdekében.

→→→ A 2119/2007/ELB ügyben a Bizottság megállapította,

hogy a szóban forgó cég által követelt személyzeti költségek egy részét nem lehetett kifizetni, mivel előzetes engedély nélkül alvállalkozóval végeztette el a munkát. A Bizottság a három projektre kifizetett teljes összeget visszakövetelte, amely összesen közel 500 000 EUR-t tett ki. Az Ombudsman rámutatott, hogy a Bizottság elmulasztott egyértelmű választ adni az alvállalkozók igénybevitelével kapcsolatban hozzá intézett pontos kérdésekre. Megjegyezte továbbá, hogy a Bizottság meg volt elégedve a panaszos által elvégzett munkával. A Bizottság beleegyezett, hogy figyelembe veszi azt a szempontot, hogy a vállalat kérte az alvállalkozók igénybevitelét, továbbá kijelentette, hogy amennyiben ez indokolt volt, és a panaszos bizonyítani tudja az alvállalkozók alkalmazásából eredő költségeit, visszavonhatja a behajtási végzést. ←←←

A következő vizsgálatok nem tártak fel hivatali visszasságot²⁶: a 2492/2008/VL ügyben a panaszos azt állította, hogy a külső szakértőktől megkövetelt kizárólagossági és rendelkezésre állási nyilatkozatra vonatkozó bizottsági felvételi szabályok megsértették a szakértők foglalkoztatáshoz való alapvető jogát. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a kizárólagossági és rendelkezésre állási nyilatkozat behatárolta a vezető szakértők lehetőségeit más pozíciók megpályázására. Tekintettel azonban arra, hogy ezek a szakértők meghatározó szerepet játszanak egy szerződés odaítélésében és végrehajtásában, a Bizottság által kitűzött cél jogszerű volt. Az Ombudsman ezenkívül megjegyezte, hogy a kizárólagossági és rendelkezésre állási nyilatkozat módosítását követően a vezető szakértőknek arra is lehetőségük nyílik, hogy feladataikat részmunkaidőben lássák el. Ezáltal más projekteken is dolgozhatnak, feltéve, hogy ezek az újabb kötelezettségek összeegyeztethetők a meglévő projekt keretében ellátott feladataikkal. A 183/2008/MF ügyben az Ombudsman nem talált hivatali visszasságot abban, ahogy a Bizottság egy cég szerzői jogainak állítólagos megsértéséről szóló panasszal kapcsolatban eljár. Az 1906/2007/VIK ügyben egy amerikai állampolgár azt állította, hogy az emberi jogok és a demokrácia világszintű előmozdítására szolgáló uniós program pénzügyi támogatásában részesülő projektek megítélése céljából a Bizottság által létrehozott értékelési eljárás számos problémát és hiányosságot mutat. Az Ombudsman alapos vizsgálatot követően nem állapított meg hivatali visszasságot, és arra a következtetésre jutott, hogy további vizsgálat

25. Ez a hozzászólás az Ombudsman honlapján érhető el.

26. Ugyanez mondható el a 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB és OI/1/2008/(VIK)JMA ügyről, minden esetben a Bizottság ellen.

nem indokolt. Külön megjegyezte, hogy időközben az OLAF megvizsgálta a panaszos csalással és rossz gazdálkodással kapcsolatos állításait.

■ Igazgatás és személyzeti szabályzat

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatban (52 vizsgálat, avagy a 2009-ben lezárt összes vizsgálat 16%-a). Ezek a tevékenységek a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szövegeknek az alkalmazásához kapcsolódnak. Az ügyek jellegüket tekintve igen változatosak voltak, és szinte mindegyik intézményt, szervet és hivatalt érintették.

Az Ombudsman elégedetten állapította meg, hogy a személyzeti panaszokat tekintve a 2009-ben kezelt ügyek jelentős számban pozitív eredménnyel végződtek, az adott igazgatás kezdeményező

Az Ombudsman elégedetten állapította meg,

hogy a személyzeti panaszokat tekintve

a 2009-ben kezelt ügyek jelentős számban pozitív

eredménnyel végződtek, az adott igazgatás

kezdeményező hozzáállásának köszönhetően.

hozzáállásának köszönhetően²⁷.



Az Ombudsman sikeresen lezárt egy ügyet egy korábbi alkalmazottal kapcsolatban, aki az intézmény által jogtalanul kifizetett pénzeszegekre vonatkozó, igazságtalan behajtási végzések miatt tett panaszt. Az Ombudsman ilyen kérdésekben az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlatából²⁸, valamint a méltá-

nyosság és az ésszerűség szempontjaiból indul ki. E tekintetben értelemszerűen szerepe van annak is, hogy a jogosulatlan kifizetések egy tisztviselő felé vagy harmadik személyek felé történnek-e, akik kevésbé ismerik az uniós szabályokat és rendelkezéseket. A Bizottság elleni **1908/2007/JF** ügyben az intézmény elfogadta a békés megoldásra irányuló javaslatot, amely alapján visszavonta a behajtási végzést, elismerve, hogy a visszatérítés a panaszost rendkívül bizonytalan pénzügyi helyzetbe hozná. Az Ombudsman méltatta a Bizottságot, amiért visszavonta a behajtást, és bebizonyította, hogy képes érzékenyen kezelni a nehéz személyes élethelyzeteket. <<<

A Bizottság két másik esetben is ugyanilyen szolgálatkésznek bizonyult. A **2991/2008/(WP)GG** ügyben a panaszos egy korábbi alkalmazott volt, aki jogosult volt végkielégítésre. Ezt kérelmezte is, de tíz hónap elteltével még mindig nem fizették ki. A Bizottság elismerte a késedelemért való felelősséget, és beleegyezett a késedelmes kifizetés miatti kamatfizetésbe, 6 400 EUR összegben. A **2248/2009/MF** ügyben a panaszos észrevette, hogy túl alacsony családi támogatást fizettek neki. Amikor megkereste a Bizottságot, nem kapott magyarázatot. Az Ombudsman úgy határozott, hogy gyorsított eljárást alkalmaz, és kapcsolatba lépett a Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatallal (PMO). A Bizottság pozitívan reagált, és folyósította az elmaradt támogatások összegét, 2 400 EUR-t. Emellett a panaszos információkéréseire válaszolva teljes körű magyarázattal is szolgált.

Más intézmények szintén rendkívül pozitívan válaszoltak az Ombudsman e téren tett javaslataira és ajánlásaira. Az Európai Parlament egy alkalmazottja esetében beleegyezett az anyasági szabadságra vonatkozó számítások korrigálásába, miután az Ombudsman megkezdte vizsgálatát (**2123/2008/ELB** ügy). Az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) az Ombudsman ajánlástervezete nyomán beleegyezett egyik alkalmazottja besorolásának²⁹ helyesbítésébe (**3567/2006/JF** ügy).

Az Ombudsman számos más esetben is hivatali visszasság megállapítása nélkül zárta le a vizsgálatait. Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) elleni ügyben, amely az egyik korábbi tisztviselője elleni fegyelmi eljárás mellőzéséről hozott, állítólagosan alaptalan döntésről szólt (**1016/2008/JMA** ügy), az Ombudsman úgy vélte, hogy a további vizsgálat folytatása nem indokolt, ugyanakkor kritikai észrevételt tett azzal kapcsolatban, hogy a bizottság nem válaszolt a panaszos leveleire. Az **572/2008/OV** ügyben az Ombudsman megerősítette a Parlament álláspontját egy titkársági támogatás visszavonásával kapcsolatban, az új személyzeti szabályzat értelmében. A **2791/2007/(BEH)KM** ügyben az Ombudsman megerősítette a személyzeti szabályzat

27. Erre jó példa a 495/2009/ELB ügy, amely a nyugdíjjogosultságoknak az uniós nyugdíjrendszerből a nemzeti rendszerekbe való átviteléről szól.

28. A T-205/01. sz. ügy, *Ronsse kontra Bizottság* EBHT-SC [2002] II-1065. o.

29. A tisztviselők besorolásával kapcsolatban lásd még a 3199/2007/(WP)(VL)BEH ügyet.

45. cikkének (2) bekezdéséről és a nyelvi képzésre vonatkozó közös szabályokról adott bizottsági értelmezést. A panaszosnak adott felmondás igazságtalan időpontjáról szóló **1179/2008/JF** ügyben az Ombudsman fenntartotta azt az álláspontját, hogy a panaszosnak adott egy hónapos felmondási idő nem tette lehetővé, hogy időben felmondja lakásbérletét ahhoz, hogy visszakapja a már kifizetett előlegeket. Az Ombudsman további észrevételt tett ezzel az eljárási kérdéssel kapcsolatban. Kártérítési igényét azonban nem tartotta fenn, mivel a panaszos a bérleti időszak végéig a lakásban maradt, így tényleges kárt nem szenvedett. Az Ombudsman ugyancsak megerősítette a Bizottság hozzáállását a **699/2007/(WP)BEH** ügyben, amely egy volt tisztviselő orvosi aktájához való hozzáféréstől szólt; az életkoron alapuló megkülönböztetésről és egy álláspályázat helyes kezelésének elmulasztásáról szóló **2518/2008/(NM)GG** ügyben; valamint a **2793/2007/WP** ügyben, egy nyugdíjazott szerződéses alkalmazott betegbiztosítási fedezetének megtagadásával kapcsolatban.

Az Ombudsman két, fogyatékkal élő személyektől érkezett panaszra is szeretné felhívni a figyelmet. A **2631/2007/JMA** ügyben egy bizottsági alkalmazott, aki kerekesszéket használ, azt állította, hogy a Bizottság nem biztosított számára akadálymentes hozzáférést a panaszban érintett épülethez. A Bizottság elmagyarázta, hogy pályázati felhívást indított, ennek eredményeként 2009 első negyedében keretszerződést fognak aláírni, az építési munkák pedig 2009. szeptemberben fejeződnek be. A panaszosnak okozott kényelmetlenségekért elnézést kért. Az Ombudsman felkérte a Bizottságot, hogy 2009. október 31-ig számoljon be neki a szóban forgó munkálatokról, és a továbbiakban is tájékoztassa arról, milyen előrehaladást ért el a tekintetben, hogy a különböző bizottsági épületeket összhangba hozza a fogyatékkal élők számára akadálymentes hozzáférés biztosítását célzó projekttel. Az Európai Parlament elleni **2350/2007/RT** ügy azzal foglalkozott, hogy a panaszosnak állítólag nem adták meg a megpályázott gyakornoki állást, és a gyakornoki program során nem biztosítottak számára megfelelő bánásmódot. A Parlament elismert bizonyos hiányosságokat, de hangsúlyozta, hogy szolgálatai elkötelezetten törekszenek arra, hogy a panaszosnak ugyanazokat a képzési lehetőségeket nyújtsák mint a hagyományos gyakornoki program keretében. Egy ajánlástervezetre válaszul a Parlament ismét visszautasította a panaszos állításait, de felajánlotta a bocsánatkérést, egyúttal elmagyarázta, hogy milyen intézkedéseket tett a feltárt hiányosságok korrigálására. Bár a panaszos nem fogadta el a Parlament bocsánatkérését, az Ombudsman úgy vélte, hogy a további vizsgálat nem indokolt, tekintettel a Parlament jövőre vonatkozó kötelezettségvállalásaira, illetve a bocsánatkérés tényére. Tett egy további észrevételt, emlékeztetve arra, hogy a Parlamentnek és az Unió többi intézményének tudniuk kell, hogy a fogyatékkal élők méltóságát tiszteletben kell tartani.

A Bizottság Közös Kutatóközpontjának (KKK) tudományos intézeteinél folyó humánerőforrás-kezelésről szóló **01/6/2007/MHZ** vizsgálat az Ombudsman egy korábbi egyesített vizsgálatához kapcsolódott, amely a szerződéses alkalmazottakat állandó tisztviselőkké átminősítő belső versenyvizsgákról kapott egyéni panaszokkal foglalkozott. A vizsgálat a Bizottságnak kívánt lehetőséget adni arra, hogy megmagyarázza a KKK-nál folytatott humánerőforrás-kezelést, a szerződéses alkalmazottak szakmai helyzetét is ideértve. Az Ombudsman kielégítőnek találta azt, ahogyan a Bizottság bemutatta a KKK-nál gyakorolt személyzeti politikáját. A szerződéses alkalmazottak helyzetét illetően az Ombudsman ajánlástervezetet tett, javasolva, hogy a Bizottság szervezzen belső versenyvizsgákat. A Bizottság ezt elutasította, ugyanakkor tájékoztatta az Ombudsmant az EUR-27 belső versenyvizsgák megszervezésére irányuló, szélesebb körű kezdeményezéséről. Jelezte, hogy ezeken a versenyvizsgákon a szerződéses alkalmazottak is részt vehetnek, amennyiben eleget tesznek a jogosultsági feltételeknek. Az Ombudsman úgy vélte, hogy további intézkedés nem indokolt, és lezárta az ügyet.

Az Ombudsman néhány olyan esetre is szeretné felhívni a figyelmet, ahol az intézmények különösen kiábrándítóan negatív módon, az együttműködést megtagadva reagáltak a megállapításaira. A **344/2007/BEH** ügy a Parlament mulasztására vonatkozott egy személyzeti értékelési eljárás megfelelő lebonyolításával kapcsolatban³⁰, konkrétan az érdempontok tekintetében. A Közzsolgálati Törvényszék döntése ellenére, amellyel hatályon kívül helyezte a Parlament lényegében azonos, 2003-ra vonatkozó határozatát, a Parlament nem vizsgálta felül a 2004-re vonatkozó határozatát. Az Ombudsman úgy vélte, hogy az általa felismert hivatali visszásságot a fent említett ítélettel már

30. Személyzeti értékeléssel kapcsolatos kérdésekről lásd még a 3004/2007/BEH ügyet.

a Parlament tudomására hozták. Arra a következtetésre jutott, hogy a Parlamenthez intézett külön jelentés nem szolgálna hasznos célt, ezért egy kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

Egy másik ügy az egyik intézménytől a másikhoz átlépő tisztviselők által a személyzeti értékelési eljárás során tapasztalt problémákról szólt. A panaszos a **2007/2008/ELB** ügyben azt állította, hogy a Bizottság politikája, amelynek értelmében a más intézményekhez áthelyezett tisztviselőknek a származási intézménynél nyújtott teljesítményüktől függetlenül meghatározott számú érdempontot ítél meg, korlátozza az intézmények közötti mobilitást. A Bizottság alkalmazandó szabályait még az Ombudsman vizsgálatának befejezése előtt megváltoztatták.

A Bizottság az **OI/7/2006/JF** ügyben különösen kiábrándítóan reagált az Ombudsman vizsgálataira. A vizsgálat egy küldöttség egyik helyi alkalmazottjának elbocsátásával foglalkozott, aki a hivatal részéről őt ért „embertelen és megalázó” elbocsátás miatt tett panaszt az Ombudsmannál. Azt állította, hogy a Bizottságnak elnézést kellene kérnie. A Bizottság pusztán csak sajnálatát fejezte ki az elbocsátás módja következtében a panaszosban megmaradt benyomások és érzések miatt, fenntartva, hogy a hivatal által követett eljárások helyesek voltak. Az Ombudsman bírálta az intézményt, amiért nem hajlandó őszintén, teljes körűen és érdemben bocsánatot kérni a panaszostól, rámutatva, hogy ez különösen azért sajnálatos, mert a panaszos mindössze egy bocsánatkérést szeretett volna elérni.

■ Versenyvizsgák és felvételi eljárások

Az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) létrehozása óta az Ombudsman nyílt versenyvizsgákkal és más felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak többsége e szerv ellen irányul. Tekintettel arra, hogy az EPSO nyilvánvalóan olyan helyzetben van, hogy az uniós polgárok sokasága számára szolgálhat kiemelten jelentős, kiváltságos kapcsolattartási pontként, különösen fontos, hogy a polgárokhoz fűződő viszonyaiban szigorúan tartsa magát a szolgáltatási kultúrához, és átláthatóan működjön.

Az EPSO által szervezett versenyvizsgák kapcsán feltárt problémák közül sokat gyorsított eljárás keretében sikerült megoldani, ami az EPSO nyitottságáról tanúskodik a problémák gyors és méltányos megoldására.

Az EPSO által szervezett versenyvizsgák kapcsán feltárt problémák közül sokat gyorsított eljárás keretében sikerült megoldani, ami az EPSO nyitottságáról tanúskodik a problémák gyors és méltányos megoldására. Ezzel bizonyosságot tett a szolgáltatási kultúráról és a fejlődésre való őszinte törekvésről.

Ezzel bizonyosságot tett a szolgáltatási kultúráról és a fejlődésre való őszinte törekvésről. Az Ombudsman az EPSO-t érintő 15 teljes vizsgálata közül hatban nem állapított meg hivatali visszasságot; ezekben az Ombudsman helybenhagyta az EPSO álláspontját. Az Ombudsman három ügyben hivatali visszasságot állapított meg, és kritikai észrevétellel vagy ráutaló bírálattal zárta le a vizsgálatot. További hat ügyben, ahol az Ombudsman előzetesen hivatali visszasságot állapított meg, az EPSO elfogadta

a probléma megoldására tett javaslatait. Ezek a számok is megerősítik, hogy az EPSO-nak van némi mozgástere, amelyen belül törekedhet az elégedetlen jelöltektől érkező panaszok rendezésére. Még ha támad is bizonyos feszültség abból, hogy próbálják összeegyeztetni a felvételi bizottságok jogtalan befolyástól vagy nyomástól való mentességének szükségességét azzal az ugyanennyire fontos szemponttal, hogy tevékenységeik során biztosítsák az átláthatóságot és elszámoltathatóságot, ez a két kérdés megfelelően kezelhető az EPSO szolgáltatási kultúráján és méltányosságon alapuló módszerei révén. Az Ombudsman biztatónak találta az EPSO-val való együttműködéséből származó eredményeket, és fokozni kívánja ezt az együttműködést, hogy az eddig elért pozitív eredmények még jobban beépüljenek a hivatal működésébe. A következő példák közül sok híven szemlélteti az EPSO pozitív hozzáállását.

Hat eset hivatali visszasság megállapítása nélkül zárult, köztük az EPSO online regisztrációs űrlapjáról és a honlapján keresztül adott válaszokról szóló **1245/2007/JF** ügy. Három másik ügy a felvételi bizottságok elutasító határozataival foglalkozott, amely esetekben a jelöltek nem rendelkeztek az adott versenyvizsgára való bejutáshoz előírt tudományos képesítéssel (szakmai gyakorlattal vagy oklevéllel). Az **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** és **2116/2007/IP** ügyben az Ombudsman utalt a felvételi bizottságok által a jelentkezők képesítéseinek megítélésékor élvezett tág mérlegelési

jogkörre, valamint az Ombudsman felülvizsgálatának hatókörére, amely annak vizsgálatára korlátozódik, hogy a bizottság értékelésében nem történt-e nyilvánvaló hiba.

Az **1943/2008/BB** ügyben a teszteket Máltán teljesítő jelölt méltánytalanságot és hátrányos megkülönböztetést feltételezett a tesztek beosztásában. Az Ombudsman megállapította, hogy az EPSO teljes mértékben betartotta a versenyvizsga-felhívás megfogalmazását, és politikáját a költséghatékonysággal és az arányossággal indokolta. Tett azonban egy további észrevételt, javasolva, hogy az EPSO a jövőbeni versenyvizsga-felhívásaiban tegye világossá politikáját a jelöltek felé. A **3035/2008/(MHZ)RT** ügy szintén egy állítólagos hátrányos megkülönböztetéssel foglalkozott, ezúttal a nyelv alapján. A panaszos azt állította, hogy az angol, francia vagy német anyanyelvű jelöltek előnyhöz jutottak az előválogató teszteken. Az Ombudsman egyetértett az EPSO-val abban, hogy a jelölteknek az eljárás folyamán fő nyelvük és második nyelvük ismeretéről egyaránt tanúbizonyságot kellett tenniük. Megállapította emellett, hogy a „fő nyelv” kifejezés jobban megfelel a személyzeti szabályzat követelményeinek, mint az „anyanyelv” kifejezés.

Mint a fentiekben már említettük, az EPSO nagyon nyitottnak mutatkozott az Ombudsman által megállapított hivatali visszasságok kezelésében, és komolyan törekedett a megoldáskeresésre. A következő hat ügyet ebben a szellemben képes volt rendezni, illetve egészében vagy részben elfogadni a békés megoldásra irányuló javaslatokat. A **2893/2008/WP** és a **3024/2008/DK** ügy arra vonatkozott, hogy a jelentkezők nem vehettek részt egy orvosoknak meghirdetett versenyvizsga írásbeli tesztjén. Miután a panaszosok sikertelenül próbálták rendezni az ügyet a felvételi bizottságokkal, a jelöltek az Ombudsmanhoz fordultak. Az EPSO mindkét esetben arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy a felvételi bizottságok végül engedélyezték a jelölteknek a versenyvizsgán való részvételt. Az **1135/2006/(GK)(ID)MF** ügyben egy görög-ről olaszra készített fordításban a bizottság és az értékelők által tett javítások pontosságáról szólt a vita. A panaszos azt állította, hogy az eredeti görög szöveg rossz minőségű volt és hibákat tartalmazott. Azt állította ezenkívül, hogy a bizottság tagjai nem beszéltek görögül, és a bizottság nem vett igénybe független értékelőt. Az Ombudsman arra kérte az EPSO-t, hogy egy újabb értékelővel készíttessen egy harmadik javítást a panaszos vizsgadolgozatából. Az EPSO elfogadta az Ombudsman javaslatát.

→→→ A **2346/2007/JMA** ügy azzal foglalkozott, hogy az EPSO a sikeres jelölteket nem volt hajlandó tájékoztatni a különböző teszteken elért eredményeikről (lásd a fenti „Adatvédelem” címszó alatt). Az igazgatótanácsával folytatott konzultáció után az EPSO úgy határozott, hogy változtat politikáján, és minden jelöltnek hozzáférést ad az eredményeihez. ←←←

A **397/2009/CK** ügyben az EPSO elnézést kért a panaszostól egy versenyvizsgán való részvétel során felmerült útiköltségek késedelmes kifizetése miatt, és kötelezettséget vállalt az ilyen visszatérítésekre vonatkozó eljárásainak felülvizsgálatára. Az Ombudsman tett egy további észrevételt, arra kérve az EPSO-t, hogy folyamatosan tájékoztassa az ilyen eljárások felülvizsgálatának kimeneteléről. Az **1566/2007/DK** ügyben az EPSO elfogadta az Ombudsman javaslatát, amely szerint magyarázatot kell adnia a panaszosnak az előválogató teszten tapasztalt technikai problémákra, és engednie kell, hogy újra megírja a tesztet. Az EPSO elfogadta a békés megoldásra irányuló javaslatot, de a panaszos ezt követően úgy döntött, hogy a teszteket nem szeretné még egyszer megírni.

Az Ombudsman csak három esetben foglalmazott meg bírálatot az EPSO gyakorlataival kapcsolatban. Az első (**1303/2007/(WP)(BEH)KM** ügy) arra vonatkozott, hogy az interjú állítólag nem a jelölt várható szülését megelőző időpontra ütemezték be. Bár erre teljesen kielégítő megoldást nem lehetett találni, az Ombudsman elismerte az EPSO által az általános probléma kezelésében tanúsított nyitottságot. A második ügy a 2007-ben megkezdett és 2009-ben lezárt, hivatalból indított vizsgálatához kapcsolódott (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Ez a számítógépes teszteken sikertelenül vizsgázó jelölteknek a kérdésekhez és az általuk adott válaszokhoz való hozzáférése vonatkozott. Miután az Ombudsman ezzel a gyakorlattal kapcsolatban számos egyedi panaszt kapott, és megállapította, hogy hivatali visszasságnak minősül³¹, megindította ezt a vizsgálatot. Ezt követően sok újabb panasz érkezett hozzá ebben a témában³². Az Ombudsman nem értett egyet az EPSO arra vonatkozó

31. 370/2007/MHZ ügy.

32. 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB és 801/2007/ELB ügy.

érveivel, hogy várhatóan milyen adminisztratív és pénzügyi nehézségeket idézne elő, ha a jelölteknek megadná ezt a hozzáférést. Kijelentette, hogy az átláthatóság alapelvénél, valamint az intézmények által e téren tett előrehaladásnál nem lehetnek fontosabbak az ilyen nehézségek. Az EPSO szintén a dokumentumokhoz való hozzáférés szabályaira és a felvételi bizottságok munkájának titkosságára vonatkozó joggyakorlatra, valamint a jelöltekkel szembeni egyenlő bánásmód elvére hivatkozott. Miután utalt több olyan, a bíróságok előtt függőben lévő ügyre, amely az EPSO elutasítását vonja kétségbe, az Ombudsman úgy érezte, hogy a jelenlegi vizsgálat folytatása nem indokolt. Miközben az Európai Unió Bíróságának határozatait várta a számítógépes tesztek kérdéseinek közzétételével kapcsolatban, az Ombudsman emlékeztetett az egyéni panaszok ügyében folyó korábbi vizsgálatai során kiadott kritikai észrevételeire. Az Ombudsman egy szóbeli kifejtős kérdés hibás tartalmáról szóló **99/2008/VIK** ügyben is kritikai észrevételt adott ki. Azzal érvelt, hogy az EPSO által helyesnek tekintett válasz megfogalmazása nem volt megkérdőjelezhetetlen, és ez hivatali visszásságnak minősül.

Bár a felvétellel kapcsolatos panaszok többsége az EPSO ellen irányult, az Ombudsman időnként más intézményeket érintő panaszokat is kap, különös tekintettel az újonnan alakult ügynökségekre, amelyeknél a felvételi eljárások megszilárdítása még folyamatban van. Az Ombudsman szeretné hangsúlyozni, hogy az ügynökségek általában véve pozitívan viszonyultak a vizsgálataihoz és ajánlásaihoz.

➔➔➔ Ezt ismét tapasztalta az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (ERCEA) elleni **2003/2008/TS** ügyben, amely álláspályázattal kapcsolatos többszöri kérések megfelelő megválaszolásának elmulasztására vonatkozott. Az Ombudsman vizsgálatát követően az ERCEA úgy döntött, hogy figyelembe veszi a panaszoséval megegyező profilú jelöltektől kapott pályázatokat. Az ERCEA a panaszost is interjúra hívta. Emellett elismerte, hogy a jelölt kizárásáról hozott eredeti határozatában elmulasztott világos, érthető tájékoztatást adni a lehetséges jogorvoslati módokról. Biztosította az Ombudsmant arról, hogy a pályázók a jövőben megfelelő felvilágosítást fognak kapni. ◀◀◀

➔➔➔ A Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Ügynökség elnézést kért egy sikertelen álláspályázótól, és további magyarázattal szolgált számára. Megemlítette ezenkívül, hogy szolgálatain belül igyekszik további intézkedéseket előirányozni annak érdekében, hogy tisztviselői jobban tudatában legyenek az alkalmazandó adminisztratív előírásoknak (**1562/2008/BB** ügy). ◀◀◀

Két vizsgálat (**296/2008/RT** és **945/2008/(DK)RT** ügy) foglalkozott a Tanács ellen benyújtott panaszokkal, a nyílt versenyvizsgákra beadott jelentkezések állítólagosan téves elutasításával és egy felülvizsgálati kérés megválaszolásában történt indokolatlan késedelemmel kapcsolatban. A problémát mindkét panaszban egy bizonyos francia oklevél értékének és egyenértékűségének kérdése jelentette. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a felvételi bizottság, amely kapcsolatba lépett Franciaország Európai Unió melletti állandó képviselőjével, ami megerősítette a szóban forgó oklevél szintjét, nem lépte túl mérlegelési jogkörét annak értékelésekor, hogy a panaszos megfelel-e a részvételi kritériumoknak. Emellett úgy találta, hogy a panaszosnak küldött válaszok állítólagos késelmével kapcsolatban további vizsgálat nem indokolt.

Az Ombudsman három vizsgálatot zárt le az Európai Parlament elleni panaszok ügyében. Az **502/2008/VIK** ügyben a panaszos azt állította, hogy az intézmény egy felvételi eljárás során megsértette saját belső szabályait. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Parlament helyesen járt el. A **3348/2008/GG** ügy egy felvételi döntéssel kapcsolatos hivatalos, időszerű tájékoztatás állítólagos elmulasztására vonatkozott. Az Ombudsman ezúttal sem talált hivatali visszásságot. Végezetül a **2909/2007/JMA** ügyben a Parlament megtagadta az internetről letöltött vagy a Hivatalos Lapban közzétett jelentkezési űrlap fénymásolatán benyújtott jelentkezések elfogadását. Az Ombudsman nem fogadta el a Parlament azon érvelését, hogy a fénymásolatok vagy a letöltött űrlapok ellenőrzése nagy munkát jelentene a szolgálatainak. Üdvözölte a Parlament által e téren bejelentett, rugalmasabb gyakorlatokat, hangsúlyozva, hogy korábban a Parlament e tekintetben ténylegesen rugalmasabb is volt, továbbá felhívta a figyelmet az EPSO által a szervezésében zajló versenyvizsgákon tanúsított rugalmasságra.

Az Ombudsman a Bizottsággal kapcsolatban is lezárt két személyzeti felvételi ügyet. A **2851/2008/TN** ügy egy jelölt útiköltségeinek visszatérítése ügyében beadott kérelem helytelen kezeléséről szólt. Az Ombudsman kritikai észrevételekkel zárta le az ügyet, mivel a Bizottság elmu-

lasztotta megfelelően megmagyarázni az ilyen költségek kifizetésében történt, több hónapos késedelmet. Ezenkívül egy további észrevételt is tett, javasolva, hogy a Bizottság világosan közölje a jelöltekkel, hogy milyen fajta igazoló dokumentumokra van szükség a visszatérítéshez. A **224/2005/ELB** ügyben a Bizottság által szervezett felvételi tesztek egyik sikertelen jelöltje tett panaszt. A Törvényszék ugyanezen felvételi eljárás két másik jelöltjével kapcsolatban arra a megállapításra jutott, hogy a szóbeli tesztek hiányosak voltak. A panaszos az Ombudsman felé azzal érvelt, hogy a Bizottságnak az ő ügyét is a Törvényszék vonatkozó döntésével összhangban kellene kezelnie. Az Ombudsman azt javasolta, hogy a Bizottság esetleg kompenzálhatná a panaszost az elvesztett lehetőségért. A Bizottság következetesen fenntartotta, hogy a másik két jelöltre vonatkozó bírósági ügyeknek csak annyi volt a hatása, hogy érvénytelenítette a róluk hozott egyéni döntést. Az Ombudsmannal történt további egyeztetések után a Bizottság kifejtette, hogy a panaszost a Bizottság egy másik felvételi eljárás keretében kompenzálta az elvesztett felvételi lehetőségért, ilyenformán ugyanazért a veszteségért nem részesíthetik kétszeri kártérítésben. Bár az Ombudsman ezzel egyetértett, arra azért felhívta a figyelmet, hogy a Bizottságnak az elkövetett hibákért bocsánatot kellett volna kérnie a panaszostól, és részletesen el kellett volna magyaráznia, miért gondolja úgy, hogy az ő konkrét esetében nem lenne indokolt a további kártérítés. Kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

■ Intézményi, politikai és egyéb ügyek

Ebbe az utolsó csoportba tartoznak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények

Ebbe az utolsó csoportba tartoznak azok a különféle panaszok, amelyeket politikai döntéshozatali tevékenységeikkel vagy általános működésükkel kapcsolatban nyújtottak be az intézmények ellen.

ellen. A lezárt ügyeket négy kategóriában mutatjuk be. Az első három a Bizottság tevékenységeire vonatkozik (i) a jogalkotás kezdeményezőjeként betöltött szerepében, (ii) a versenyjog területén és (iii) igazgatási tevékenységei során. A negyedik kategóriában más intézményekkel, szervekkel vagy hivatalokkal kapcsolatos ügyek szerepelnek.

Az **1102/2008/(SL)OV** ügy egy rendeletben szereplő adminisztratív hiba helyesbítésének állítólagos elmulasztására vonatkozott. A panaszos egy belga cég volt, amely egy bizonyos hulladék-kategóriának a kivitelével foglalkozik. A cég azért tiltakozott az **1013/2006/EK** rendeletben történt hiba ellen, mert ez tévesen meggátolta bizonyos hulladékkategóriák malajziai exportját. A Bizottság elismerte a hibát, de a kijavítása hosszú időbe telt. Elnézést kért a hibáért és a késedelemért, egyben megígérte, hogy a jövőben gyorsabb módokat keres az ilyen adminisztratív hibák kijavítására. A **3594/2006/PB** ügy hivatali visszasságot feltételezett a Bizottság válaszában, amelyet egy harmadik országbeli szelepgyártó által az EU/EGT piacán forgalomba hozott szelepek állítólagos technikai hiányosságairól szóló levelekre adott. Az Ombudsman – aki ilyen ügyekben a műszaki megállapításokat nyilvánvaló okokból nem tudja megítélni – úgy találta, hogy a Bizottság a hozzá benyújtott teszteredményekkel kapcsolatban jobb választ is adhatott volna a panaszosnak. Szorgalmazta, hogy a Bizottság tájékoztassa a panaszost arról, miért tekintette irrelevánsnak a teszteredményeket – mivel láthatólag ez volt a helyzet. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság az ezt követő válaszában megfelelően foglalkozott ezekkel a kérdésekkel. Az **1298/2008/MHZ** ügy nikkellanyagok besorolásáról és az iparral való ilyen irányú kapcsolatokról szólt. Az Ombudsman vizsgálata folyamán a panaszos néhány tagja keresetet indított az angol és európai bíróságokon a nikkellanyagok Bizottság általi besorolásával és az ehhez adott indoklással szemben. Ebből következően az Ombudsman az EK-Szerződés 195. cikkével (most az EUMSZ 228. cikke) és Alapokmánya 2. cikkének (7) bekezdésével összhangban az irattárba helyezte vizsgálatának eredményeit. Ami az ügy „eljárási aspektusait” illeti, az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság minden szempontból kielégítő magyarázattal szolgált, kivéve egy, a panaszos által rábízott dokumentum terjesztésének a kérdését, ami ez utóbbi engedélye nélkül történt. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság e tekintetben tisztességtelenül járt el, ezért kritikai észrevételt tett. A **406/2008/(WP)VIK** ügy a Bizottság részéről történt állítólagos mulasztásra vonatkozott, egyrészt a civil társadalommal való konzultáció,

másrészt az európai polgárságról szóló ötödik jelentésének kiadására vonatkozó határidő betartása terén. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a Bizottság jogilag nem köteles konzultálni a civil társadalommal, mielőtt kiadja az európai polgárságról szóló jelentéseit. Ugyanakkor rámutatott, hogy az érdekelt felekkel való konzultáció a szóban forgó jelentések kiadása előtt egyértelműen helyes hivatali magatartásnak minősülne. A vizsgálat folyamán a Bizottság kötelezettséget vállalt arra, hogy a jövőben ilyen konzultációkat fog folytatni. A **97/2008/(BEH)JF** ügy azokkal a feltételezésekkel foglalkozott, miszerint a Bizottság nem megfelelően bonyolította egy komitológiai bizottság munkáját. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a rendelkezésére álló bizonyítékok elegendőek annak igazolásához, hogy a vonatkozó bizottsági üléseket az alkalmazandó eljárási szabályokkal és a helyes hivatali magatartás általános elveivel összhangban tartották meg. Mindazonáltal rámutatott, hogy amennyiben a panaszos változásokat szeretne javasolni a komitológiai rendszerben, mérlegelnie kellene az Európai Parlamenthez benyújtandó petíció lehetőségét. Az **1520/2008/RT** ügy a vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról szóló rendelet (a REACH-rendelet) tiszteletben tartásával kapcsolatban a Bizottság állítólagos mulasztásával és az uniós alapok állítólagos helytelen felhasználásával foglalkozott. A panaszos 140 másik, az állatvédelem területén működő európai szövetség nevében lépett kapcsolatba a Bizottsággal. Azt kérte, hogy tiltsák meg az állatokon végzett kísérleteket, és a REACH-rendelet rendelkezéseinek megfelelően vezessenek be alternatív tesztelési módszereket. A Bizottság szerint a panaszos által javasolt alternatív módszerek még nem érték el azt a fejlettségi fokot, hogy a REACH-rendelet keretében szabályozási célokra lehessen őket használni. A két fél által benyújtott dokumentáció alapos elemzése után az Ombudsman úgy vélte, hogy a panaszos nem bizonyította be, hogy a Bizottság megállapításai az említett új módszerekkel kapcsolatban nem kitűnő, független tudományos szakvéleményen alapulnak, illetve hogy nyilvánvaló értékelési hiba rontja a hitelességüket. Ennek megfelelően nem állapított meg hivatali visszásságot.

Az Ombudsman számos ügygel foglalkozott a Bizottság versenyjog terén folytatott tevékenységeivel kapcsolatban. A **2015/2008/GG** ügy egy állítólagosan helytelen határozattal foglalkozott, amelynek értelmében nem indítottak eljárást az egyes holland téglagyártók versenyellenes gyakorlatai miatti versenyjogi panaszt követően. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság mérlegelési jogkörén belül járt el, amikor úgy döntött, hogy nem folytatja vizsgálatát. Megvizsgálta a panaszos által felvetett állításokat, de nem talált elegendő bizonyítékot ezek alátámasztására. Ezenkívül nyilvánvaló megítélési hibát sem fedezett fel. Az **1142/2008/(BEH)KM** ügy szintén egy két vállalattal szembeni versenyeljárás megindításának mellőzéséről hozott, állítólagosan helytelen határozattal foglalkozott. A Bizottság véleményében alapvetően azzal érvelt, hogy (i) a szóban forgó közüzemi vállalat magatartása nem volt hatással a határokon átnyúló kereskedelemre; és (ii) a másik vállalat magatartását illetően a Bizottság úgy ítélte meg, hogy a panaszos által javasoltak helyett inkább más lehetőségeket előnyben részesítve próbál nagyobb fokú versenyt elérni az érintett nemzeti energia piacon. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a közüzemi vállalat magatartásával kapcsolatban helyes a Bizottság álláspontja. Megállapította ezenkívül, hogy a Bizottságnak abban is igaza van, hogy saját megítélése szerint dönthet arról, hogy egy versenyjogi panasz alapján eljárást indít-e vagy sem. Ezért arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság saját mérlegelési jogkörén belül maradva járt el, amikor úgy döntött, hogy nem indít vizsgálatot a másik vállalattal szemben.

A **2967/2008/FOR** ügy minősített információk állítólagosan helytelen közzétételével foglalkozott. Az információkat egy vállalat és egy repülőtér állami tulajdonú üzemeltetője között a repülőtéri díjakról létrejött megállapodással kapcsolatban a vállalatnak adott, állítólagosan jogellenes állami támogatás ügyében folytatott nyomozás során hozták nyilvánosságra. Az Ombudsman megállapította, hogy a Bizottság az Európai Unió Hivatalos Lapjában pontos adatokat közölt a repülőtér által a vállalatnak adott bizonyos árengedményekről, holott a nemzeti hatóságok felé egyértelmű írásbeli kötelezettségvállalást tett arra, hogy nem közlik az adatokat. Megállapította, hogy az információ közzélése hiba volt, és ez hivatali visszásságnak minősül. Mivel a Bizottság már az Ombudsman vizsgálatának megkezdése előtt elismerte, hogy hibát követett el, és elnézést kért ezért a hibáért, az Ombudsman nem tartotta szükségesnek, hogy kritikái észrevételét tegyen. Üdvözölte a Bizottság által tett új intézkedéseket, amelyekkel az ilyen hibák jövőbeni előfordulását próbálja kizárni. Az **1342/2007/FOR** ügyben

(lásd még a 3.3. szakaszt) a Bizottságot ismét különösen érzékeny információk helytelen közzétételével vádolták egy egyesülési eljárással összefüggésben. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a titoktartási kötelezettséget valóban súlyosan megsértették. Megjegyezte azonban, hogy nem feltételezhető, hogy a Bizottság lett volna a kiszivárogtatás forrása, mivel az adott időpontban a két érintett vállalat és a nemzeti közlekedési minisztérium is rendelkezett a releváns dokumentum példányaival. Az Ombudsman megállapította ezenkívül, hogy a Bizottság saját hatáskörén belül maradva ki is vizsgálta a panaszos azon állítását, hogy a dokumentumokat a másik vállalat szivárogtatta ki a sajtónak. Az állítás ezen aspektusát tekintve ezért nem állapított meg hivatali visszásságot. Az Ombudsman ugyanakkor felfedezte, hogy a Bizottság által használt titoktartási nyilatkozat nem teljesen megfelelő, és ezzel kapcsolatban kritikai észrevételt tett. A későbbiekben elismerően nyilatkozott a Bizottságról, amikor az ezt követően módosította titoktartási nyilatkozatát, hogy korrigálja az említett hibát. Az **1935/2008/FOR** ügy olyan állítólagos eljárási hibákról szólt, amelyek egy versenyjogi ügyben történtek (lásd még a 3.3. szakaszt). A panaszos azt állította, hogy a Bizottság nem készített jegyzőkönyvet egy megbeszélésről, holott az adott megbeszélés közvetlenül kapcsolódott a Bizottság piaci erőfölénnyel való visszaélés miatt indított vizsgálatához. Az Ombudsman megállapította, hogy a megbeszélés valóban a Bizottság vizsgálatának tárgyára vonatkozott, és a Bizottság nem készített szabályos feljegyzést az említett megbeszélésről. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy ez hivatali visszásságnak minősül. Nem állapított meg hivatali visszásságot a panaszos második állításával kapcsolatban, miszerint a Bizottság ösztönöz egy információcsere-megállapodást, amely a panaszos véleménye szerint jogosulatlan hozzáférést biztosítana a Bizottság vizsgálati aktájában szereplő információkhoz. Az Ombudsman azt viszont megállapította, hogy a Bizottság nem készített szabályos feljegyzést egy telefonbeszélgetésről, amelyben az információcsere-megállapodást tárgyalták. Ezért egy további észrevételben azt ajánlotta, hogy a jövőben készítsenek szabályos feljegyzést minden olyan, harmadik felekkel zajló megbeszélésről vagy telefonbeszélgetésről, amelyben fontos eljárási kérdésekről van szó.

Az ajándékok és meghívások köztisztviselők általi elfogadásáról szóló **1341/2008/MHZ** ügyben a Bizottság elismerte, hogy jobb lett volna, ha nem engedélyezi két, dömpingellenes ügyekkel foglalkozó magas rangú tisztviselőnek, hogy VIP-rögbijegyeket fogadjanak el egy sportruházatot forgalmazó vállalatától. Egy NGO állítása szerint ez összeférhetlenséghez vezethetett volna.

A Bizottságot érintő egyéb ügyek közé tartozott még egy NGO feketelistára helyezése³³, vegetáriánus étkeztetés biztosítása az egyik Európai Iskola menzáján³⁴, valamint egy európai adatbázis állítólagosan helytelen lezárása³⁵. Az Ombudsman 2009-ben ugyancsak megvizsgálta a különböző ábécék használatát az EU Hivatalos Kiadványainak Hivatala által készített kiadványokban³⁶.

Az Ombudsman foglalkozott a Tanács elleni **107/2009/(JD)OV** ügygel is, amely arról szólt, hogy a polgárok állítólag nem kaptak tájékoztatást a svájci belépésre vonatkozó új vízumkövetelményekről. Mivel a panaszos első állítása valójában azt vonta kétségbe, hogy a tanácsi határozatban megválasztott időpont helyénvaló volt-e, az Ombudsman egyetértett a Tanáccsal abban, hogy az állítás a határozat érdemi részére vonatkozik, és ezért kívül esik a hatáskörén. Ami az emberek ennek megfelelő tájékoztatását illeti, az Ombudsman úgy vélte, hogy csak akkor kellene megvizsgálnia, hogy a Tanácsnak van-e tájékoztatási kötelezettsége, ha a svájci és a brit hatóságok által nyújtott tájékoztatás nem lenne elegendő. Úgy tűnt, hogy a svájci hatóságok elegendő információt bocsátottak az érintett légitársaságok rendelkezésére. Az Ombudsman ezért nem állapított meg hivatali visszásságot.

Az Európai Beruházási Bank (EBB) elleni **244/2006/JMA** ügy a Madridot Barcelonán keresztül a francia határral összekötő nagysebességű vasúti projekt környezeti hatásvizsgálatának banki felülvizsgálatával foglalkozott. A környezeti hatásvizsgálati dokumentum alapos felülvizsgálata után az EBB arra a megállapításra jutott, hogy a hatásvizsgálatot megfelelően elvégezték. Ennek a vizsgálatnak az is része volt, hogy a felelős nemzeti hatóságok más, alternatív útvonalakat is mérlegettek. Miután megvizsgálta az aktát, az Ombudsman nem talált olyan dokumentumot, amely az említett felülvizsgálatot dokumentálta volna. Ezért ajánlástervezetet készített. Az EBB válaszában kijelentette,

33. 01/3/2007/GG ügy.

34. 2530/2008/TS ügy.

35. 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP és 472/2008/IP ügy.

36. 2060/2008/VIK ügy.

hogy utasította szolgálatait, hogy az aktához készítsenek egy feljegyzést, amelyben rögzítik a projekt tényleges állását. Az Ombudsman megállapította, hogy az aktához készült feljegyzés kifejezetten utalt az „alternatívák elemzésére”. Megítélése szerint ez a kijelentés kifejezetten megerősíti, hogy az EBB meggyőződött róla, hogy a környezeti hatásvizsgálatban számításba vették az alternatív lehetőségeket. Azt azonban a dokumentum nem jelentette ki határozottan, hogy az EBB ellenőrizte, hogy a nemzeti hatóságok döntését a környezeti hatásvizsgálatban megindokolták. Mivel az EBB-nek még mindig megvolt a lehetősége arra, hogy a kifizetést megelőzően kifejezetten megerősítse, hogy a nemzeti hatóságok a környezeti hatásvizsgálatban ténylegesen megindokolták az útvonalválasztást, az Ombudsman további észrevételt tett. Javasolta, hogy az EBB mérlegelje a környezeti hatásvizsgálatokról szóló értékeléseinek szisztematikusabb rögzítését, egy átfogó ellenőrző lista segítségével, amelyben szerepelne a környezeti hatásvizsgálatok által teljesítendő feltételek mindegyike.

A **310/2009/ELB** ügy azzal foglalkozott, hogy az Európai Parlament állítólag helytelenül járt el, amikor egy szövetségnek nem engedélyezte a parlamenti épületek használatát, olyan szabályok alapján, amelyek szerint az épületekben nem tartható olyan szeminárium, ahol regisztrációs díjat szednek. Az Ombudsman rámutatott, hogy a parlamenti épületekhez való hozzáférés az intézmény saját belső szervezeti hatáskörébe tartozik, ezért e tekintetben nem állapított meg hivatali visszасасgot. Azzal kapcsolatban azonban tett egy kritikai észrevételt, hogy az intézmény nem tájékoztatta a panaszost a döntésével szembeni fellebbezés lehetőségeiről.

Az Ombudsman két, az OLAF-ot érintő ügygel is foglalkozott. A **2930/2008/JMA** ügyet egy vizsgálat megfelelő kezelésének állítólagos elmulasztásával kapcsolatban azért zárta le, mert az Ombudsman vizsgálata folyamán megtudta, hogy a spanyol regionális gazdasági és közigazgatási törvényszék ítéletet hozott egy ügyben, amelyet a panaszos a spanyol vámhatóságok döntésével szemben indított. Az Ombudsman megállapította, hogy a panaszos kifogásai a spanyol bíróságon indított keresetében megegyeztek a panaszában megfogalmazott állításokkal. Figyelemmel a spanyol bíróság döntésére, valamint az EK-Szerződés 195. cikkére (most az EUMSZ 228. cikke) és Alapokmánya 2. cikkének (7) bekezdésére, az Ombudsman az ügy lezárása mellett döntött. Az **1748/2006/JMA** ügy egy olyan panaszosról szólt, aki korábban több cégnél is dolgozott különböző, uniós támogatású projekteken, és váratlanul megtudta, hogy egyik korábbi munkáltatója levelet kapott az OLAF-tól, amelyben súlyos szabálytalanságok elkövetésével vádolják, és ilyen irányú tájékoztatást kérnek róla. A panaszos több alkalommal is írt az OLAF-nak. Mivel az OLAF válaszát nem találta kielégítőnek, panaszt tett az Ombudsmannál. Az Ombudsman megjegyezte, hogy vizsgálatainak hatékony lebonyolítása érdekében az OLAF-nak jogában áll tájékoztatást kérni harmadik felektől. Úgy vélte azonban, hogy az OLAF nem tartotta tiszteletben a méltányosság és az arányosság elvét, valamint az ártatlanság vélelmének elvét. Ezért kritikai észrevételt intézett az OLAF-hoz. Az Ombudsman az OLAF vizsgálatának és magatartásának számos aspektusával kapcsolatban más kritikai észrevételeket és egy további észrevételt is tett.

3.6 Áttétel és tanácsadás

A 2009-ben kezelt esetek közel 80%-ában az Európai Ombudsman segített a panaszosnak vizsgálat megindításával, a panasz illetékes szervhez történő áttételével, illetve az illetékes szervek

Az Ombudsman megbízatásán kívül eső panaszok gyakran az uniós jog tagállamok által történő állítólagos megsértésére vonatkoznak. Ilyen esetekben sokszor az Ombudsmanok Európai Hálózatába tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok valamelyike a legmegfelelőbb szerv a panasz kezelésére.

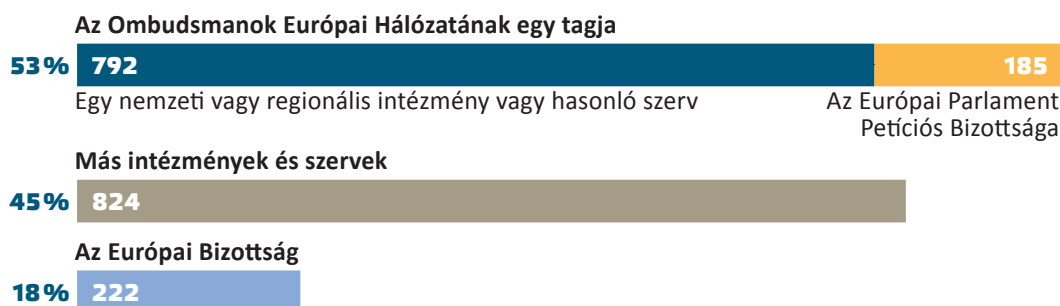
feltérképezéséhez adott tanácsokkal. Az Ombudsman megbízatásán kívül eső panaszok gyakran az uniós jog tagállamok által történő állítólagos megsértésére vonatkoznak. Ilyen esetekben sokszor az Ombudsmanok Európai Hálózatába tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok valamelyike a legmegfelelőbb szerv a panasz kezelésére. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága is a Hálózat teljes jogú tagja. A Hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors áttételét a hatáskörrel rendelkező nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez (lásd az alábbi 4.2. szakaszt).

Össességében az Európai Ombudsman az általa 2009-ben feldolgozott panaszok 55%-áról (1 704) állapította meg, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozik (ezen ügyek közül 727 az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozott). Amint a 3.12. ábrán látható, a panaszt 977 esetben a Hálózat valamelyik tagjához tették át³⁷ vagy tanácsolták a panaszosnak, hogy lépjen kapcsolatba a Hálózat egy tagjával (792-t panaszost irányítottak nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, 185-öt pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához).

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak látja, hogy az Európai Bizottsághoz vagy a SOLVIT-hoz tegye át a panaszt; ez utóbbi hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköznek. A panasz áttételét, illetve a panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a panaszosnak a legmegfelelőbb tanácsot adják. 2009-ben 222 panaszost irányítottak a Bizottsághoz³⁸, 824-et pedig más intézményekhez és szervezetekhez, köztük a SOLVIT-hoz és a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott ombudsmanokhoz vagy panaszkezelő szervezetekhez.

Össességében a 2009-ben vizsgált összes eset 67%-ában került sor tanácsadásra vagy az ügy áttételére. A fejezet hátralévő része ilyen esetek példáit mutatja be.

3.12. ábra: Más intézményekhez vagy szervezetekhez áttett panaszok A panaszosoknak más intézmények vagy szervezetek felkeresését javasolták



1. MEGJEGYZÉS Ebbe beletartozik 215 olyan panasz is, amelyeket 2008 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2009-ben történt, kimarad viszont 94 olyan panasz, amelyeket 2009 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.
2. MEGJEGYZÉS Bizonyos esetekben a panaszos többféle tanácsot is kaphat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Az Ombudsmanok Európai Hálózata tagjainak szerepe

Egy román állampolgár, aki Ausztriában vásárolt egy furgont romániai használatra, azt állította, hogy a román kormány által kiszabott nemzeti bejelentési díj aránytalanul magas. Amiatt is panaszt tett, hogy a birtoka egy polgármester korrupt önkényuralma alatt áll. A panaszos ezenkívül azt állította, hogy az Unió „tolerálja” a román kormány korrupt viselkedését.

A román kormány és az állami hatóságok gyakorlataival kapcsolatban az Ombudsman azt javasolta a panaszosnak, hogy mérlegelje a romániai ombudsman megkeresését. Ami az Unió fellépésének elmulasztását illeti, az Ombudsman azt javasolta a panaszosnak, hogy forduljon az Európai Bizottsághoz, amennyiben panaszt kíván tenni az uniós jog lehetséges

37. A panaszokat kizárólag a panaszos előzetes hozzájárulása esetén teszik át, és csak akkor, ha a panasz meg-alapozottnak tűnik.

38. Ez a szám néhány olyan esetet is tartalmaz, amelyben a Bizottság elleni panaszt elfogadhatatlannak nyilvánították, mivel az Ombudsmanokhoz szóló panasz benyújtása előtt nem merítették ki a megfelelő közigazgatási lehetőségeket az intézménynél.

megsértése miatt. Ezenkívül azt javasolta, hogy tekintse meg a gépjárművekre vonatkozó romániai adóztatásról a Bizottság honlapján található információt.

2326/2009/CH ■

A panaszos férje súlyos fogyatékossgokkal rendelkezik. Egy külön engedély révén autójával olyan helyeken is megállhat, ahol rendes esetben tilos volt a várakozás. Ez az engedély több német szövetségi államban érvényes. A német panaszos szerint az engedélyt Belgiumban és Luxemburgban is elismerik, és Veere-ben, egy Middleburghoz közeli holland településen is elfogadták. A panaszost és férjét ennek ellenére több mint 50 EUR-ra büntették, amikor Middleburgban parkoltak az autójukkal. Ráadásul a middleburgi önkormányzat láthatólag ragaszkodott hozzá, hogy panaszait holland nyelven nyújtsák be, noha sem a panaszos, sem a férje nem tud hollandul. Az Ombudsman kapcsolatba lépett a holland ombudsmannal, aki kérte, hogy a panaszt tegyék át hozzá németül.

2168/2009/FS ■

A panaszos azt állította, hogy a német rádiós és televíziós engedélyek hivatala (GEZ) tartozásokat követelhet – és követeléseit akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti – anélkül, hogy bírósági határozatra lenne szüksége. Ráadásul a GEZ viselkedése nem áll állami felügyelet alatt. A panaszos azt állította, hogy a rádiós és televíziós műsorszolgáltatásra vonatkozó díjfizetési kötelezettsége ellentmond az információhoz való szabad hozzáférés alapjogának. Követelte, hogy a GEZ-t vagy szüntessék meg, vagy vonják hatékony állami felügyelet alá, hogy a polgároknak lehetőségük legyen megvédeni magukat a tisztességtelen döntésekkel szemben. Ezenkívül a GEZ-nek is elő kell írni a bírósági végzést a követeléseinek érvényesítéséhez. A panaszos beleegyezett, hogy panaszát áttegyék a Bundestag petíciós bizottságához.

2851/2009/FS ■

A panaszosnak az Európai Bizottság megkeresését tanácsolták

A panaszos azt állította, hogy egy harmadik fél uniós támogatást igényelt az ő birtoka, egy lengyelországi földterület után. A panaszos felvetette ezt az ügyet az illetékes ügynökségnél, amely azt mondta, hogy ez szokványos eljárás. Mivel a válasszal nem volt megelégedve, panaszt tett az Európai Ombudsmannál, azt állítva, hogy az Uniónak nem kellene eltérnie az ilyen magatartást. A panaszosnak az Unióra vonatkozó részével kapcsolatban az Ombudsman azt tanácsolta a panaszosnak, hogy először keresse meg a Bizottságot, és pontosabb információval forduljon a lengyel ombudsmanhoz, ha panaszt kíván tenni az érintett ügynökség ellen.

2699/2009/CH ■

A SOLVIT - hoz áttett panasz

Egy Cipruson élő brit állampolgár amiatt tett panaszt az Európai Ombudsmannál, hogy felesége, aki nem uniós állampolgár, olyan tartózkodási engedélyt kapott, amelynek birtokában vele élhet Cipruson, de nem vállalhat munkát. Az ügyet áttették az Egyesült Királyság SOLVIT központjához, amelynek beavatkozása pozitív eredményhez vezetett. A panaszos felesége még Ciprus uniós csatlakozása előtt szerzett tartózkodási jogot, emiatt vonatkoztak rá a munkavállalással kapcsolatos korlátozások. A panaszost tájékoztatták arról, hogyan kérhet új tartózkodási engedélyt, amelynek birtokában a felesége munkát is vállalhat Cipruson.

765/2009/EC ■

Kapcsolat
az intézményekkel,
ombudsmanokkal
és más
érintett felekkel

EZ A FEJEZET áttekinti az Európai Ombudsman azon törekvéseit, amelyek az Unió intézményeivel¹, illetve ombudsman kollégáival és más, kulcsfontosságú érintett felekkel való kapcsolatok kialakítására irányulnak. E tevékenységek célja, hogy biztosítsák a panaszok hatékony kezelését, a legjobb gyakorlat megosztását, továbbá felhívják a figyelmet az Ombudsman szerepére a helyes hivatali magatartás, az átláthatóság és a szolgáltatási kultúra előmozdításában.

4.1 Kapcsolat az Unió intézményeivel

Az uniós intézményekhez fűződő konstruktív kapcsolatok rendkívül fontosak az Európai Ombudsman számára a lehető legmagasabb igazgatási színvonal biztosítása érdekében. Az

Az Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények tagjaival és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalát, és hogy gondoskodjon az észrevételei, ajánlásai és jelentései megfelelő nyomon követéséről.

Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények tagjaival és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalát, és hogy gondoskodjon az észrevételei, ajánlásai és jelentései megfelelő nyomon követéséről. Az Ombudsman e téren végzett tevékenységeit az alábbiakban részletezzük.

■ Európai Parlament

Az Ombudsmant az Európai Parlament választja meg, amely felé beszámolási kötelezettséggel tartozik, elsősorban az éves jelentés benyújtásával, valamint külön jelentések útján is. Az Ombudsman kiváló munkakapcsolatot tart fenn a Parlament Petíciós Bizottságával, amely a Parlament és az Ombudsman közötti kapcsolattartásért felel, továbbá jelentést készít az Ombudsman éves jelentéséről. Az Ombudsman 2009. szeptember 2-án találkozott a Petíciós Bizottság új elnökével, Erminia MAZZONI európai parlamenti képviselővel.

Az Ombudsman *2008-as éves jelentését* 2009. április 23-án nyújtotta be a Parlament akkori elnökének, Hans-Gert PÖTTERING európai parlamenti képviselőnek, valamint a Petíciós Bizottság akkori elnökének, Marcin LIBICKI európai parlamenti képviselőnek. A Petíciós Bizottság előtt szeptember 14-én mutatta be a jelentést. Chrysoula PALIADELI európai parlamenti képviselő elkészítette a bizottság jelentését az Ombudsman 2008. évi tevékenységeiről. A Parlament november 12-i ülésén – az Ombudsman plenáris ülésen tartott előadását és az azt követő vitát követően – PALIADELI asszony jelentése alapján állásfoglalást fogadott el. A Parlament állásfoglalásában elégedettségét fejezte ki az Ombudsman munkájával, az intézményekkel folytatott konstruktív együttműködésével, illetve közéleti megnyilvánulásaival, valamint külön méltatta új weboldalát és az interaktív útmutatót.

1. Az EUMSZ. 228. cikke az Ombudsman megbízatását a „közösségi intézmények vagy szervek” tevékenysége során felmerülő hivatali visszaosságokra vonatkozó panaszokról kiterjesztette az „uniós intézmények, szervek vagy hivatalok” tevékenységére. Bár az éves jelentés e szakaszában korábban az „intézmények és szervek” kifejezés szerepelt, mostantól a tömörség kedvéért az „intézmények” kifejezés utal valamennyi uniós intézményre, szervre, és hivatalra.



Az Ombudsman tevékenységeiről szóló éves parlamenti vita az Ombudsman számára az év egyik legfontosabb eseménye. A képen DIAMANDOUROS úr a 2008-as éves jelentésével kapcsolatos kérdések megválaszolása közben látható Strasbourgban, a Parlament november 12-i plenáris ülésén. A Petíciós Bizottság tagja, Chrysoula PALIADELI európai parlamenti képviselő által összeállított jelentés alapján a Parlament még aznap állásfoglalást fogadott el az Ombudsman 2008. évi tevékenységeiről.

A bizottság kérésére az Ombudsmant személyzetének egy tagja képviselte a bizottság 2009-ben tartott üléseinek mindegyikén. A bizottság a szóban forgó évben az Ombudsman egy külön jelentését tárgyalta: az életkor alapján történő megkülönböztetésről szóló külön jelentést február 10-én vitatták meg. Az Ombudsman örömmel vette tudomásul, hogy a Miguel MARTÍNEZ európai parlamenti képviselő által összeállított parlamenti jelentést, amely teljes mértékben tükrözte az Ombudsman által a Parlament tudomására hozott aggályokat, a májusi plenáris ülés egyetlen ellenszavazat nélkül fogadta el.

Az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001 rendelet² folyamatban lévő felülvizsgálata szintén hangsúlyos szerepet kapott 2009-ben az Ombudsman Parlamenthez fűződő kapcsolataiban. DIAMANDOUROS úr április 27-én találkozott az Állampolgári Jogi, Bel- és Igazságügyi Bizottsággal, hogy megvitassa a folyamatban lévő felülvizsgálatról szóló parlamenti jelentést. Ezt megelőzően január 20-án részt vett az Európai Parlament Állampolgári Jogi Bizottsága és a nemzeti parlamentek vegyes bizottsági ülésén, amely azzal a kérdéssel foglalkozott, hogy „milyen ösztönzést meríthetnek az uniós intézmények a tagállamok legjobb gyakorlataiból az átláthatóság és a felelősségteljes kormányzás terén?”. Végezetül február 16-án az Ombudsman részt vett a bizottság által szervezett, „Az európai állampolgársággal kapcsolatos problémák és kilátások” című nyilvános meghallgatáson.

Az Európai Ombudsman megválasztása

Az EUMSZ. 228. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az Ombudsmant minden európai parlamenti választást követően, a Parlament megbízatásának időtartamára választják. Az Európai Parlament eljárási szabályzata részletesen leírja a választási eljárás menetét.

Az Európai Parlament a Hivatalos Lap 2009. szeptember 10-i számában pályázati felhívást tett közzé az ombudsmani tisztség betöltésére³, és a jelölések benyújtásának határidejét 2009. október 9-re tűzte ki.

Az Európai Ombudsman megválasztását részletesen a Parlament weboldala ismerteti: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

■ Az Európai Unió Tanácsa

Az Ombudsman az év folyamán részt vett az Unió svéd elnöksége által „Átláthatóság és egyértelmű jogi nyelvezet az Európai Unióban” címmel szervezett szemináriumon. Beszélt a hivatali visszasságokról szóló panaszok vizsgálata során szerzett tapasztalatairól, különösen a dokumentumokhoz való hozzáférést illetően.

Az Ombudsman Tanácshoz fűződő munkakapcsolatai szempontjából 2009-ben különösen nagy jelentőséget kapott egy olyan kérdés, amely az Ombudsman alapokmányának a Tanács általi

2. Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 30-i 1049/2001/EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről (HL L 145., 2001., 43. o.).

3. HL C 216., 2009., 7. o.

alkalmazásából fakadt. Ez az alapokmány 2008. évi felülvizsgálatát követően került felszínre⁴. Az Ombudsman a kérdésről folytatott eszmecsere érdekében 2009. október 14-én részt vett a Tanács információs munkacsoportjának ülésén. Az ülés rendkívül hasznosnak bizonyult, és a kérdés gyors, kölcsönösen kielégítő rendezéséhez vezetett (lásd a 2. fejezetet).

■ Európai Bizottság

Az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottság intézményével foglalkozik. Fontosak tehát az Ombudsman és a Bizottság képviselői közötti rendszeres talál-

Az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottság intézményével foglalkozik.

kozók a polgárok panaszainak kielégítő megválaszolása érdekében. Az Ombudsman 2009 folyamán számos alkalommal találkozott a Bizottság főtitkárával, Catherine DAY asszonnyal. Május 28-án az Ombudsman harmadik alkalommal fordult a Bizottság főigaz-

gatóihoz, akikkel korábban 2005-ben és 2007-ben találkozott. Február 2-án az Ombudsman személyzetének tagjai bizottsági tisztviselőkkel találkoztak, hogy megvitassák a jogsértési eljárásokkal kapcsolatos panaszok és vizsgálatok Bizottság általi nyilvántartásba vételét és a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés szabályainak felülvizsgálatát. A Bizottságot érintő vizsgálatok nyomán követése érdekében az Ombudsman jogi osztályának vezetője havonta találkozott a Bizottság főtitkárságán belül az intézményközi kapcsolatokért felelős igazgatóval. Az Ombudsman ezenkívül két alkalommal találkozott a Bizottság személyzeti mediátorával, Mercedes DE SOLA asszonnyal, hogy megvitassák a közös érdekeltségű ügyeket.

A 2009. évben a SOLVIT-hálózattal is erősödött az együttműködés. Ezt a hálózatot a Bizottság hozta létre annak érdekében, hogy segítséget nyújtson az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköző személyek részére. A SOLVIT képviselője most először részt vett a tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak kétévenkénti szemináriumán, amelyet áprilisban Cipruson rendeztek. A Belső Piaci és Szolgáltatási Főigazgatóság tisztviselőivel tartott február 17-i ülést követően az Ombudsman személyzetének tagjai június 17-én, majd december 7-én ismét találkoztak a Bizottság SOLVIT-csapatával. Október 9-én a két szolgálatot együtt mutatták be Stockholmban, az Európai Vállalkozói Hálózat éves kongresszusán tartott műhelytalálkozó alkalmával. Végezetül az Ombudsman mindent megtett annak érdekében, hogy jobban megismertesse a SOLVIT szerepét a tagállamokban tett tájékoztatási célú látogatásai során, a SOLVITot pedig felkérte, hogy vegyen részt az általa március 13-án rendezett, „Problémamegoldás az EU-ban – Hová fordulhatunk?” című eseményen (bővebben lásd alább).



A 2009. évben fokozott együttműködés zajlott az Ombudsman és az Európai Bizottság által szponzorált, a polgárokat, szervezeteket és vállalkozásokat szolgáló hálózatok között. DIAMANDOUROS úr a képen a Europe Direct hálózat szeptember 23-án, Tallinnban tartott éves rendes közgyűlésén, nyitóbeszéde közben látható.

4. Az Európai Parlament 2008. június 18-i 2008/587 határozata az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262 határozat módosításáról (HL L 189., 2008., 25. o.).

Az Ombudsman a Europe Directtel való együttműködés fokozásával szintén törekedett arra, hogy felhívja a figyelmet az uniós joggal kapcsolatos kérdéseikre vagy problémáikra megoldást kereső polgárok, szervezetek és vállalkozások számára elérhető szolgáltatások teljes körére. Tevékenységével azt kívánta biztosítani, hogy a Europe Direct hálózat és a Europe Direct információs központok teljes körű tájékoztatást kapjanak az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózatának munkájáról. Ez fontos, hogy az érdeklődőket már az első kapcsolatfelvételnél a megfelelő jogorvoslati út felé tudják irányítani. Az Ombudsman decemberben találkozott a Bizottság kommunikációért felelős főigazgatójával, Claus SØRENSEN úrral, akivel ezeket és más kezdeményezéseket vitattak meg.

■ Európai Gazdasági és Szociális Bizottság

Az Ombudsman május 13-án a brüsszeli plenáris ülésen az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz (EGSZB) szólt, miután előző nap találkozott a Bizottság elnökével, Mario SEPI úrral, Irini

Az Ombudsman május 13-án a brüsszeli plenáris ülésen az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz (EGSZB) szólt. A második, november 9-i ülés alkalmával DIAMANDOUROS úr a bizottság személyzetéhez intézte szavait.

Ivoni PARI alelnökkel, a Munkavállalók Csoportjának elnökével, George DASSIS úrral, a Különböző Érdekekkel foglalkozó Csoport elnökével, Staffan NILSSON úrral, valamint Martin WESTLAKE főttitkárral. Az ülés alkalmával DIAMANDOUROS úr főként a polgárok uniós intézményekkel szembeni elvárásaival kapcsolatos tapasztalatairól beszélt. A második, november 9-i ülés alkalmával

DIAMANDOUROS úr a bizottság személyzetéhez intézte szavait. Előadásában beszélt az általa kezelt panaszok típusairól, a bíróságokhoz képest betöltött szerepéről, kezdeményező munkájáról, valamint arról, hogyan jelenthet erőforrást a közigazgatás számára. Előadása folyamán hivatkozott a Helyes hivatali magatartás európai kódexére, amelyet a Bizottság 2009. júliusban fogadott el. Az Ombudsman határozottan üdvözölte ezt a fejleményt.

■ Európai Beruházási Bank

Az Ombudsman 2009-ben sokat dolgozott azon, hogy felhívja a figyelmet az Európai Beruházási Bank (EBB) felügyeletében betöltött szerepére. Ezt az Ombudsman és az EBB között létrejött egyetértési nyilatkozat⁵ 2008. évi megkötése előzte meg. Az Ombudsman december 1-jén az érintettek számára szervezett eseményen próbálta felhívni a figyelmet munkájának ezen aspektusára.



Az Európai Beruházási Bank (EBB) felügyeletében betöltött szerepének megismertetése érdekében az Ombudsman december 1-jén egy brüsszeli rendezvényre hívta az érintetteket. Erre az EBB panaszkezelési mechanizmusáról folytatott nyilvános konzultációja keretében került sor. Az eseményen – mint a képen látható – több mint 30 érdekelt fél jelent meg.

5. Egyetértési nyilatkozat az Európai Ombudsman és az Európai Beruházási Bank között a panaszok, ideértve az Európai Unión kívüli polgárok és az EU-ban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező személyek panaszainak kezelésére vonatkozó banki irányelvekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatásról (HL C 244., 2008., 1. o.).

Erre a harmincnál is több érdekelt fél részvételével zajló eseményre az EBB panaszkezelési mechanizmusáról folytatott nyilvános konzultációja keretében került sor⁶. Az eseményen a Bank képviselői is megjelentek, és hasznos felvilágosítással szolgáltak arról, hogy az EBB hogyan foglalkozik a panaszokkal. A Bank által az év folyamán, nyilvános konzultációja keretében tartott üléseken az Ombudsman is képviseltette magát.

■ Európai Személyzeti Felvételi Hivatal

Mivel az Unió munkaerő-felvételi tevékenységeiben és ezáltal az európai polgárokkal való kapcsolattartásban is központi szerepet játszik, az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) az Ombudsman által lebonyolított vizsgálatok viszonylag nagy részében érintett. Az elmúlt évek kitartó erőfeszítései nyomán azonban jelentősen javult mind a kiválasztási folyamat átláthatósága, mind az EPSO válaszadási hajlandósága a jelöltek megkereséseire és panaszaira. Az Unió felvételi eljárásainak korszerűsítése érdekében folyamatban lévő erőfeszítések várhatóan további javuláshoz vezetnek majd. Az EPSO 2009. március 4-én külön eseménnyel emlékezett meg a fejlesztési programjához tartozó különféle intézkedések végrehajtásáról, köztük az új weboldal, a versenyvizsgákra való online regisztráció, az új logó és az új versenyvizsga-felhívás bevezetéséről. Az Ombudsmant a rendezvényen főtktára, Ian HARDEN úr képviselte.

DIAMANDOUROS úr 2009. július 1-jén találkozott az EPSO igazgatójával, David BEARFIELD úrral, hogy megvitassa a fentieket és más fejleményeket, és párbeszédet kezdeményezzen egy esetleges egyetértési nyilatkozatról a két szerv között.

■ Az Unió más intézményei

Az Ombudsman 2009 folyamán számos egyéb találkozót tartott az Unió más intézményeinek képviselőivel is. Június 24-én Luxembourgban az Európai Számvevőszék elnökével, Vítor DA SILVA CALDEIRA úrral találkozott, majd részt vett a Számvevőszék valamennyi tagjának részvételével rendezett munkaebeden. Ugyanezen a napon a Bíróság elnökével, Vassilios SKOURIS úrral is találkozott. Szeptember 25-én DIAMANDOUROS úr részt vett a Törvényszék 20. évfordulójára rendezett ünnepségen, november 29-én pedig a Törvényszék elnökével, Marc JAEGER úrral találkozott, aki Strasbourgba utazott, hogy beszédet mondjon az Ombudsman munkatársainak. DIAMANDOUROS úr október 22-én Brüsszelben találkozott és tárgyalásokat folytatott az Európa jövőjével foglalkozó vitacsoporttal. Május 11-én az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) igazgatójával, Franz-Hermann BRÜNER úrral, június 29-én pedig az Európai Adatvédelmi Biztos (EDPS) új helyettesével, Giovanni BUTTARELLI úrral találkozott.

4.2 Kapcsolat az ombudsmanokkal és más hasonló szervezetekkel

Annak érdekében, hogy a lehető legtöbb panaszosnak tudjon segíteni, az Európai Ombudsman szorosan együttműködik nemzeti, regionális és helyi szinteken dolgozó kollégáival. Ez az együtt-

Annak érdekében, hogy a lehető legtöbb panaszosnak tudjon segíteni, az Európai Ombudsman szorosan együttműködik nemzeti, regionális és helyi szinteken dolgozó kollégáival.

működés ugyancsak létfontosságú az uniós jogszabályokról folytatott információcsere, az ombudsmanok világában bekövetkező jelentős fejlemények nyomon követése és a legjobb gyakorlatok megosztása szempontjából. Az együttműködésre legnagyobb részben az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül

6. Az EBB panaszkezelési politikájáról az alábbi honlapon található bővebb információ: <http://www.eib.org>

sor. Az Európai Ombudsman a hálózaton kívül rendezett konferenciákon, szemináriumokon és találkozókon is részt vesz.

■ Az Ombudsmanok Európai Hálózata

Az Ombudsmanok Európai Hálózata ma már 94 hivatalt fog össze 32 országban, az Unión belül nemzeti és regionális szinten, míg az uniós tagjelölt országokban, valamint Norvégiában, Izlandon és legújabban Svájcban, nemzeti szinten.

A hálózat hatékony együttműködési mechanizmusként működik közre az esetek kezelésében. Ugyanilyen aktív a tapasztalatok és a legjobb gyakorlatok megosztásában, és ezeket a céljait szemináriumok, találkozók, rendszeres hírlevél, elektronikus vitafórum és naponta megjelenő elektronikus híradás útján próbálja elérni.

Együttműködés az ügyek kezelésében

Sok panaszos olyankor fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási szervekkel támad problémája. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamelyik

Sok panaszos olyankor fordul az Európai Ombudsmanhoz, ha nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási szervekkel támad problémája. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamelyik tagja sok esetben hatékony jogorvoslatot tud biztosítani.

tagja sok esetben hatékony jogorvoslatot tud biztosítani. Az Európai Ombudsman lehetőség szerint közvetlenül a nemzeti és regionális ombudsmanokhoz továbbítja a hálózat számára elfogadható ügyeket vagy megfelelő tanáccsal látja el a panaszost. Ezt az együttműködést részletesebben a 3. fejezet mutatja be.

Annak érdekében, hogy az ombudsmanok munkájának uniós vonatkozásait jobban megismertesse a nyilvánossággal és tisztázza, milyen szolgáltatást tudnak nyújtani az uniós jog hatálya alá tartozó ügyekben panaszt tevők részére, a hálózat 2007. októberben nyilatkozatot fogadott el. Ezt az Európai Ombudsman honlapján 23 nyelven elérhető nyilatkozatot némileg átdolgozták a tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hetedik szemináriuma alkalmával, amelyet 2009 áprilisában Cipruson tartottak. Az átdolgozott nyilatkozat tükrözi azt a fejleményt, hogy az Európai Ombudsman weboldala most már egy interaktív útmutatót is tartalmaz, amely segítségével az érdeklődők könnyen megkereshetik, hogy melyik ombudsman a legalkalmasabb panaszuk kezelésére, illetve információkérésük megválaszolására. Arról is megállapodás született, hogy a nyilatkozatot szükség esetén bármikor átdolgozzák.

Az Európai Ombudsman 2009-ben fokozta az együttműködést a Europe Directtel, többek között azért, hogy felhívja a figyelmet a hálózat szerepére a polgárok segítésében, hogy érvényesíteni tudják az uniós jog szerint őket megillető jogokat (lásd a 4.1 szakaszt). Az Ombudsman e kezdeményezése kapcsolódik egy korábbi bejelentéshez, miszerint fel kívánja mérni annak megvalósíthatóságát, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózatával való kapcsolatfelvételhez egyetlen telefonszámot hozzanak létre. A különféle lehetőségek alapos vizsgálata után az Ombudsman arra a megállapításra jutott, hogy egy új szolgálat létrehozása helyett hatásosabb és költséghatékonyabb megoldás lenne a Europe Direct információs központok azon meglévő szerepére építeni, miszerint ezek az Unióval kapcsolatos kérdésekben központi kapcsolatfelvételi pontokat jelentenek a nagy nyilvánosság számára. Az Ombudsman beleegyezett, hogy az információs központokat a hálózatról szóló információval és anyagokkal látja el, hogy azok szükség esetén megfelelő útbaigazítást tudjanak adni az érdeklődőknek.

A nemzeti vagy regionális ombudsmanok az Európai Ombudsmantól írásbeli választ kérhetnek az uniós joganyaggal és annak értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, ideértve az egyedi esetek kezelése során felmerülő kérdéseiket is. Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszol vagy – ha adott esetben jobbnak látja – valamely uniós intézménynek továbbítja a kérdést megválaszolásra. 2009 folyamán egy megkeresés érkezett az olaszországi Emilia-Romagna régió regionális ombudsmanjától. Ez a szociális biztonsági rendszerekre vonatkozó uniós szabályok értelmezéséhez kapcsolódott, az Unión belül mozgó munkavállalókra és családtagjaikra alkalmazva.

Szemináriumok

A nemzeti és regionális ombudsmanok szemináriumait két évente rendezik meg az Európai Ombudsman és nemzeti vagy regionális szinten dolgozó kollégái közös szervezésében.

A tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hetedik szemináriumát 2009. április 5–7. között tartották a ciprusi Páfoszban. A szeminárium házigazdájának szerepét a ciprusi közigazgatási biztos (ombudsman), Eliana NICOLAOU és az Európai Ombudsman közösen látta el. A szemináriumon összesen 29 ország nemzeti és regionális ombudsmani hivatala képviseltette magát. Az Európai Parlament, az Európai Bizottság, az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége, az Európa Tanács és a ciprusi állami hatóságok képviselői szintén jelen voltak a rendezvényen.



Az uniós tagállamok és tagjelölt országok nemzeti ombudsmanjainak hetedik szemináriumát 2009. áprilisban tartották a ciprusi Páfoszban. Összesen 29 ország nemzeti és regionális ombudsmani hivatala képviseltette magát a szemináriumon, amelynek fő témája az európai polgárok szabad mozgása, az európai polgárokkal szembeni egyenlő bánásmód, a bevándorlók belépése, integrációja és legalizálása, a menedékjog és a menedékjogi eljáráshoz való jog volt.

A „Migráció és annak hatása az ombudsmani munkára” címmel rendezett szeminárium négy tematikus ülésből állt. A vezérszónokok között felszólalt Jacques BARROT, az Európai Bizottság jogértvényesülésért, szabadságért és biztonságért felelős alelnöke, aki videoüzenetében az európai bevándorlási és menekültügyi politikáról beszélt, valamint Elspeth GUILD, a hollandiai Nijmegeni Egyetem Jean Monnet professzora a migrációs jog területén, aki átfogó, alapos betekintést nyújtott az Unión belüli migráció kérdésébe.

Európai Ombudsmanok — Hírlevél

Az Európai Ombudsmanok — Hírlevél az Ombudsmanok Európai Hálózata tagjainak, illetve a Nemzetközi Ombudsman Intézet (IOI) európai régiója szélesebb körű tagságának munkájával foglalkozik. Az angol, francia, német, olasz és spanyol nyelven megjelenő hírlevelet több mint 400 európai, nemzeti, regionális és helyi szintű hivatalhoz juttatják el. Az Európai Ombudsman évente kétszer adja ki a Hírlevelet, áprilisban és októberben. A 2009-ben megjelent két szám sok különféle témáról közölt cikkeket, köztük a polgárok szabad mozgáshoz való jogáról, migrációs és menekültügyi kérdésekről, az ombudsmanok szerepéről a börtönök felügyeletében, az egészségügyi ellátáshoz való jog megsértéseiről, a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésekről, valamint az állami feladatok magánszektorba való átviteléről. Külön cikkek foglalkoztak ezenkívül a társadalom legkiszolgáltatottabb tagjainak, különösen a gyermekek, a fogyatékkal élők, a hajléktalanok és az idősek védelmével. A cikkek közös vonása sok esetben az, hogy az ombudsmanok szerepét vizsgálják az uniós jog teljes körű végrehajtásának biztosításában.

Elektronikus kommunikációs eszközök

A Hálózat munkájában rendkívül hasznos eszköznek bizonyult az Ombudsman internetes vita- és dokumentummegosztó fóruma, amely az európai ombudsmanok és személyzetük számára áll rendelkezésre. Több mint 260 személy fér hozzá a fórumhoz, amely a hivatalok számára lehetőséget kínál a napi szintű együttműködésre.

A fórum legnépszerűbb része a minden munkanapon megjelenő *Ombudsman Daily News* szolgáltatás az ombudsmani hivatalok és az Európai Unió híreiről. A *Daily News*nak Európa-szerte szinte mindegyik nemzeti és regionális ombudsmani hivatal rendszeres szerkesztője és felhasználója.

Az ombudsmani hivatalok 2009-ben is folytatták az információk megosztását, ennek jegyében kérdéseket és válaszokat tettek közzé a rendkívül hasznos vitafórumon. Az év folyamán tárgyalt kérdések között szerepelt a határokon átnyúló egészségügyi ellátás, a kísérő nélküli külföldi kiskorúak, a vallási megkülönböztetés és a lelkiismereti szabadság, a nemzeti biztonsági ügynökségek, a központi bankok elleni panaszok, valamint a nemzeti SOLVIT-központokkal való kapcsolatok.

A vitafórum tartalmának részét képezi az tagállamok, Norvégia, Izland, Svájc és a csatlakozni kívánó országok nemzeti és regionális ombudsmanjainak hivatalos listája. A listát minden alkalommal frissítik, valahányszor változás történik bármely ombudsmani hivatal elérhetőségében, ezáltal nélkülözhetetlen forrást jelent az európai ombudsmanok számára.

■ Ombudsmani találkozók

Az Ombudsman kollégáival való együttműködésre irányuló erőfeszítései az év során túlmutattak az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységein. Az ombudsmani tevékenység népszerűsítése és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében

Az Ombudsman által 2009-ben felkeresett fontosabb események közé tartozott a Nemzetközi Ombudsman Intézet (IOI) kilencedik világkonferenciája júniusban, a svéd fővárosban, ahol egyúttal a svéd parlamenti ombudsman intézményének kétszáz éves fennállásáról is megemlékeztek.

sítése és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében DIAMANDOUROS úr és személyzete részt vett a nemzeti és regionális ombudsmanok által Európa-szerte szervezett rendezvényeken, például Albániában, az Egyesült Királyságban, Görögországban, Írországban, Norvégiában, Olaszországban, Spanyolországban és Svédországban. Az Ombudsman által 2009-ben felkeresett fontosabb események közé tartozott a Nemzetközi Ombudsman Intézet (IOI) kilencedik világkonferen-

ciája júniusban, a svéd fővárosban, ahol egyúttal a svéd parlamenti ombudsman intézményének kétszáz éves fennállásáról is megemlékeztek. A fontos esemény tiszteletére rendezett konferencia az ombudsmani intézmény fejlődését követte végig a svédországi kezdetektől a mai különféle megjelenési formáig. Az Európai Ombudsman felszólalt ezenkívül májusban a Brit és Ír Ombudsmani Szövetség éves közgyűlésén Warwickban (Egyesült Királyság), valamint az Európai Ombudsman Intézet októberi firenzei közgyűlésén (Olaszország). Decemberben a Földközi-tengeri Ombudsmanok Szövetségének harmadik ülésén Athénban (Görögország) az intézményt az Ombudsman főtitkára, Ian HARDEN úr képviselte.

4.3 Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezetten törekszik biztosítani azt, hogy ha bármely személynek vagy szervezetnek esetleg problémája támad az Unió közigazgatásával, tudatában legyen annak, hogy joga van nála panaszt tenni a hivatali visszasságokról. Általánosságban is igyekszik jobban felhívni a figyelmet az átláthatóság, az elszámoltathatóság és az uniós közigazgatáson belüli szolgáltatási kultúra előmozdítására irányuló erőfeszítéseire. 2009 folyamán az Ombudsman és személyzete körülbelül 145 előadás megtartásával még tovább fejlesztette tevékenységeit e téren.

Ez a szakasz arról ad áttekintést, hogy az Ombudsman az év során milyen sokféleképpen törekedett munkája megismertetésére.

■ Konferenciák és találkozók

Konferenciák és találkozók az Ombudsman részvételével

Az Ombudsman 2009-ben sok időt szánt arra, hogy a főbb érintettekkel találkozással bemutassa szolgáltatásait és megismerje az uniós közigazgatással kapcsolatban szerzett tapasztalataikat. Több

Az Ombudsman 2009-ben sok időt szánt arra, hogy a főbb érintettekkel találkozással bemutassa szolgáltatásait és megismerje az uniós közigazgatással kapcsolatban szerzett tapasztalataikat.

mint 60 rendezvényen számolt be a munkájáról a jogász szakma, a gazdasági szervezetek, szellemi műhelyek, nem kormányzati szervezetek és a tudományos élet tagjainak, a regionális és helyi közigazgatási szervek képviselőinek, lobbistáknak és érdekvédelmi csoportoknak, valamint magas szintű politikai képviselőknek és köztisztviselőknek egyaránt. Ezeket a konferenciákat,

szemináriumokat és találkozókat Brüsszelben, illetve a tagállamokban tartották, gyakran az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásainak részeként (lásd alább). Különösen fontosnak bizonyult ezek közül az Európai Parlamentben márciusban rendezett problémamegoldó esemény, valamint a májusi kkv-hét keretében a kis- és középvállalkozásoknak tartott műhelytalálkozó.

Konferenciák és találkozók az Ombudsman személyzetének részvételével

Az Ombudsman személyzete ugyancsak aktívan részt vesz az intézmény ismertségének előmozdításában. 2009 folyamán több mint 85 előadást tartottak körülbelül 2 600 uniós polgár számára az Unió legkülönbözőbb országaiból. A legtöbb látogató Németországból érkezett, utána következett a sorban Franciaország, Ausztria és Görögország. Az előadások résztvevői között diákok és gyakor-nokok, ügyvédek és bírák, újságírók, vállalkozók és lobbisták, kormánytisztviselők és köztisztviselők, az ombudsmani hivatalok munkatársai és katonatisztek is jelen voltak.

Az Európai Ombudsman sokat tesz annak érdekében, hogy az uniós jogszabályok szerinti jogaik gyakorlása során problémákba ütköző személyek tisztában legyenek azzal, kihez fordulhatnak segítségért. 2009 márciusában Brüsszelben szemináriumot szervezett „Problémamegoldás az EU-ban – Hová fordulhatunk?” címmel. Az eseményen több mint százan vettek részt, hogy megismerjék az Európai Ombudsman, az Európai Parlament Petíciós Bizottsága, a SOLVIT és az Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS) által kínált szolgáltatásokat.



Noha a rendelkezésre álló anyagi erőforrások korlátozzák az éves szinten megtartható előadások számát, az Ombudsman lehetőség szerint eleget tesz az érdekeltektől érkező meghívásoknak és felkéréseknek. Ezek az előadások nagymértékben hozzájárulnak ahhoz, hogy az Unió közigazgatása „emberi arcot” nyerjen.

■ Tájékoztatási célú látogatások

Annak érdekében, hogy jobban megismertesse munkáját, valamint hogy tovább erősítse a nemzeti és a regionális ombudsmanokkal fennálló kapcsolatait, az Ombudsman 2003-ban intenzív tájékoztatási programot indított el, amelynek keretében felkeresi a tagállamokat és a csatlakozó országokat. Ezek a látogatások gyors ütemben folytatódtak. Az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásai keretében 2009. májusban Szlovákiába és a Cseh

Az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásai keretében 2009. májusban Szlovákiába és a Cseh Köztársaságba, októberben pedig Finnországba és Észtországba látogatott.

Észtországba és a Cseh Köztársaságba látogatott.

Köztársaságba, októberben pedig Finnországba és Észtországba látogatott. Júniusban Olaszországba utazott, hogy különböző tájékoztató eseményeken vegyen részt.

SZLOVÁKIA — Az Európai Ombudsman 2009. május 13–15. között Szlovákiába látogatott. A látogatást Pavel KANDRÁČ szlovák ombudsman hivatala szervezte. DIAMANDOUROS úr találkozott dr. Ivan GAŠPAROVIČ szlovák köztársasági elnökkel, Robert FICO miniszterelnökkel, valamint Miroslav Číž parlamenti alelnökkel. Találkozott még a Szlovák Ügyvédi Kamara és a Szlovák Kereskedelmi Kamara tagjaival, és ezeken az üléseken a SOLVIT és az Európai Vállalkozói Hálózat képviselői is részt vettek. Az Ombudsman előadást tartott a pozsonyi Közgazdaságtudományi Egyetemen, ahol a nem-kormányzati szervezetek (NGO) képviselői is megjelentek. Egy sajtótájékoztatót követően a szlovák lapok, rádió- és televíziós csatornák részletesen beszámoltak az Ombudsman látogatásáról.



SZLOVÁKIA — Május 13–15. közötti, tájékoztatási célú szlovákiai látogatása során az Ombudsman találkozott a szlovák köztársasági elnökkel, a miniszterelnökkel és a parlament alelnökével, és több figyelemfelhívó előadást is tartott. DIAMANDOUROS úr a képen Pavel KANDRÁČ szlovák ombudsmannal látható; a látogatást az ő hivatala szervezte.

CSEH KÖZTÁRSASÁG — Az Európai Ombudsman május 17–20. között Brnóban és Prágában tett tájékoztatási célú látogatását a Cseh Köztársaság ombudsmani hivatala szervezte. DIAMANDOUROS úr Brnóban hosszasan tárgyalt Otakar MOTEJL ombudsmannal és munkatársaival. A cseh jogrendszer legmagasabb szintű képviselőivel is eszmecserét folytatott, köztük a legfelsőbb bíróság elnökével, Iva BROŽOVÁ asszonnyal. A látogatás keretében szervezett tájékoztató esemény alkalmával nem-kormányzati szervezetek (NGO) képviselőivel és a délkeleti kohéziós régió regionális tanácsával is találkozott. DIAMANDOUROS úr Prágában Václav KLAUS cseh köztársasági elnökkel, Jan FISCHER miniszterelnökkel és Michael KOCÁB emberi jogi miniszterrel találkozott. Ezenkívül tárgyalt még a Cseh Kereskedelmi Kamarával, valamint a SOLVIT és az Európai Vállalkozói Hálózat cseh képviselőivel.



CSEH KÖZTÁRSASÁG — Az Európai Ombudsman május 17–20. között Brnóban és Prágában tett tájékoztatási célú látogatását a Cseh Köztársaság ombudsmani hivatala szervezte. DIAMANDOUROS úr és MOTEJL úr közös sajtótájékoztatója nyomán a látogatás a cseh médiában is komoly visszhangot keltett; a képen a két ombudsman újságírók körében látható.

FINNORSZÁG — Az Európai Ombudsman október 25–28. között Finnországba látogatott. Erre Astrid THORS európai ügyekkel foglalkozó miniszter meghívását követően került sor. A látogatást megelőzően DIAMANDOUROS úr találkozott Olli REHN bővítési biztossal a Finnországra vonatkozó uniós ügyek megvitatása céljából. Helsinki tartózkodása alatt az Ombudsman találkozott Riitta-Leena PAUNIO parlamenti ombudsmannal és munkatársaival, és nem-kormányzati szervezetek (NGO), az üzleti közösség tagjai, egyetemi hallgatók és a média előtt ismertette munkáját. Találkozott Finnország köztársasági elnökével, Tarja HALONEN asszonnyal, a legfelsőbb közigazgatási bíróság elnökével, Pekka HALLBERG úrral, valamint Astrid THORS európai ügyekért felelős miniszterrel. Találkozót tartott még Mikko PUUMALAINEN finn igazságügyi biztoshelyetttessel, Reijo AARNIO adatvédelmi ombudsmannal és több parlamenti bizottsággal.

FINNORSZÁG — Az Európai Ombudsman október 25–28. között Finnországba látogatott. A látogatás megszervezésében a finn parlamenti ombudsman, valamint az Európai Parlament Tájékoztatási Irodája és az Európai Bizottság képviselte működött közre. A látogatás egyik fénypontja az első Európai Ombudsmannal, Jacob SÖDERMANN parlamenti képviselővel való találkozás volt, aki az Ombudsman Helsinki Egyetemen tartott előadásán bemutatta DIAMANDOUROS urat, és az újságírók tájékoztatásában is részt vett.



ÉSZTORSZÁG — Az Ombudsman október 29–30. között Észtországban tett tájékoztatási célú látogatást Indrek TEDER igazságügyi biztos szervezésében. Az Ombudsman felszólalt az igazságügyi biztos munkatársai előtt, és hosszan tárgyalt a biztossal és helyettesével, Madis ERNITS úrral. Látogatása során találkozott Toomas HENDRIK ILVES észt köztársasági elnökkel, Ene ERGMA asszonnyal, a parlament elnökével, valamint Rein LANG igazságügyminiszterrel. A Tartui Egyetemen nyilvános előadást tartott, és találkozott az észt üzleti szféra, valamint az Észt Bírói Szövetség képviselőivel. Tallinnból való távozása előtt DIAMANDOUROS úr találkozott még a Bizottság igazgatási ügyekért, pénzügyi ellenőrzésért és a csalás elleni küzdelemért felelős alelnökével, Siim KALLASSzal, akivel a tájékoztató látogatás célját vitatta meg.

ÉSZTORSZÁG — Az Ombudsman Észtországban tett tájékoztatási célú látogatásának keretében az Európai Parlament tallinni Tájékoztatási Irodája a nem-kormányzati szervezetek (NGO) és újságírók számára rövid tájékoztatót, valamint több médiainterjút is szervezett, amivel segített felhívni a figyelmet az Ombudsman látogatására. A kép a tájékoztatón készült, ahol DIAMANDOUROS úr a parlamenti Tájékoztatási Iroda vezetőjével, Kadi HERKÜL asszonnyal látható.



OLASZORSZÁG — Az Európai Ombudsman az ANCI (az Olasz Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége) meghívására érkezett Palermóba, hogy egy rendezvény keretében ismertesse munkáját. Palermói tartózkodása alatt (június 2–3.) DIAMANDOUROS úr találkozott a regionális hatóságok képviselőivel, köztük a regionális tanács elnökével, Alberto CAMPAGNA úrral és Diego CAMMARATA palermói polgármesterrel. Az Ombudsman ezután Rómába utazott, ahol újabb találkozók várták, elsősorban Giorgio NAPOLITANO köztársasági elnökkel. Az Olasz Ügyvédi Kamara szervezésében felszólalt egy rendezvényen, továbbá eszmecsere folytatott Sabino CASSESE úrral, az olasz Alkotmánybíróság bírájával, valamint Sandro GOZI parlamenti képviselővel, akinek nevéhez fűződik az olasz nemzeti ombudsman létrehozására irányuló törvénytervezetre vonatkozó javaslat. DIAMANDOUROS úr találkozott még a közösségi politikákért felelős főosztály vezetőjével, Roberto ADAM úrral és az olasz SOLVIT képviselőivel.



OLASZORSZÁG — DIAMANDOUROS úr június 2–5. között az ANCI Szicília főtitkára, Andrea PIRAINO úr meghívására Olaszországba látogatott, ahol előadást tartott az Olasz Települési Önkormányzatok Országos Szövetségének (ANCI) tagjai előtt. DIAMANDOUROS úr a képen egy palermói rendezvényen látható, amelynek keretében ismertette munkáját és az általa kezelt panaszok típusait. Az Ombudsman palermói látogatásának megszervezésében Misilmeri ombudsmanja, Pierangelo BONANNO működött közre.

Ezek a látogatások rendkívül hasznosnak bizonyultak a tekintetben, hogy az uniós polgárok jobban megismerjék az uniós jog értelmében biztosított jogaikat, növekedjen az Európai Ombudsman és nemzeti kollégái ismertsége és a polgárok tájékoztatást kapjanak a panasztételhez való jogról.

■ Médiatevékenységek

A kezdeményező médiapolitika központi elemként van jelen tevékenységeiben, illetve az irányú erőfeszítéseiben, hogy támogassa az uniós jog alapján biztosított jogok tiszteletben tartását és javítsa a közigazgatás színvonalát.

Az Ombudsman tudtában van annak, hogy a média fontos szerepet játszik a közvélemény tájékoztatásában, új szempontokkal gazdagítja a vitát és az Unió valamennyi tagállamában növeli szolgáltatásainak ismertségét. A kezdeményező médiapolitika központi elemként van jelen tevékenységeiben, illetve az irányú erőfeszítéseiben, hogy támogassa az uniós jog alapján biztosított jogok tiszteletben tartását és javítsa a közigazgatás színvonalát.

Az Ombudsman 2009. évi fontosabb médiatevékenységei közé sorolhatók az éves jelentésének bemutatása érdekében Brüsszelben rendezett sajtókonferenciák, valamint a fent említett tájékoztatási célú látogatások keretében tartott pozsonyi, prágai, helsinki és tallinni sajtótájékoztatók. A különféle újságok és sajtóünnepségek érdeklődő munkatársai részére rendezett sajtótájékoztatók ugyancsak lehetőséget biztosítottak az Ombudsmannak arra, hogy bemutassa a polgárok érdekében végzett munkáját, illetve a kapcsolódó témákban kifejtse a véleményét. Végezetül DIAMANDOUROS úr 2009-ben mintegy 40 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, illetve az elektronikus sajtó újságíróinak Strasbourgban, Brüsszelben és – leginkább a tájékoztatási célú látogatásai során – egyéb helyszíneken.

A 2009. évben az Ombudsman munkája sokszor szerepelt a médiában, mégpedig az Intel által benyújtott panasszal, az átláthatóság kérdésével és a 2008-as éves jelentéssel kapcsolatban. Az Ombudsman a képen az europarl tv-nek nyilatkozik a 2008. évi tevékenységeiről szóló parlamenti vitát követően.



2009-ben az újságírók és érdekelt felek részére huszonegy sajtóközleményt adtak ki és terjesztettek Európa-szerte. Az ezekben tárgyalt kérdések között szerepelt a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés uniós szabályainak felülvizsgálata, a légi utasok jogai, az Európai Bizottság késedelmes kifizetései, az Európai Parlament épületeinek finanszírozása, valamint egy mikroprocesszor-gyártótól, az Inteltől érkezett panasz.

Az Ombudsman munkájának médiában való megjelenése 2008 és 2009 között jelentősen megnövekedett: az újságcikkek számában 85%-os emelkedést lehetett tapasztalni. Ez nagyrészt abból eredt, hogy a fent említett Intel-panasz széles körű médiafigyelmet kapott (lásd a 3.3 szakaszt).

■ Kiadványok

Az Ombudsman munkájáról szóló anyagokat az év folyamán széles körben terjesztették, különösen az Európai Parlament által Brüsszelben és Strasbourgban szervezett májusi nyílt napokon.

A 2009-es kiadványok közül különösen az új stílusú *Éves jelentés* és az új összefoglaló dokumentum, a *2008-as áttekintés* volt figyelemre méltó. Az Ombudsman nagyon pozitív visszajelzéseket kapott

Az Ombudsman valamennyi kiadványa elérhető a honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu>, illetve ingyenesen megrendelhető az EU-Könyvesbolt (<http://bookshop.europa.eu>) internetes oldalon.

mindkét kiadványra vonatkozóan, amelyeket teljesen átdolgoztak, hogy azok felhasználóbarát, hozzáférhető formában jelenjenek meg. Mindkét kiadványt kiadták az Unió 23 hivatalos nyelvén, és eljuttatták a legfontosabb érintettekhez és a nagy nyilvánossághoz. Az Ombudsman valamennyi kiadványa elérhető a honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu>, illetve ingyenesen meg-

rendelhető az EU-Könyvesbolt (<http://bookshop.europa.eu>) internetes oldalon.

Az Ombudsman hivatala 2009-ben befejezte az intézmény új vizuális megjelenésének kialakítására irányuló előkészületeket, így többek között az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózata számára is új logó készült. Az új külső megjelenést 2010-ben mutatják be.

■ Elektronikus kommunikációs tevékenységek

E-mailben történő kommunikáció

Az Ombudsmanhoz 2009-ben beérkező panaszok közel 60%-át az interneten keresztül nyújtották be, és ezek nagy része (72%) az Ombudsman weboldalán 23 nyelven elérhető elektronikus panasznyomtatványon érkezett.

2009 folyamán az Ombudsman fő e-mail címéről összesen több mint 1 850 tájékoztatást kérő e-mailt válaszoltak meg. Ezzel szemben 2008-ban körülbelül 4 300, 2007-ben 4 100, 2006-ban pedig 3 500 volt az e-mailek száma. A 2009-ben érkezett információkérések jelentős számbeli csökke-

nése nagyrészt az Ombudsman weboldalán elérhető új interaktív útmutató nyilvánvaló sikerének tulajdonítható. Az útmutató lehetővé tette, hogy az érdeklődők kérdés benyújtása nélkül is hozzájussanak a keresett információhoz. Az 1 850 információkérő e-mailből körülbelül 1 600 volt egyéni információkérés, amelyekre az Ombudsman személyzetének egy-egy megfelelő tagja minden esetben egyéni választ adott. Nagyjából 250 e-mail kapcsolódott körlevelezéshez, elsősorban a katalán tévécsatornák által a Valencia régióban tapasztalt állítólagos sugárzási nehézségek ügyében.

Honlapfejlesztések

Az Európai Ombudsman új weboldala 2009. január 5-én kezdte meg működését. A honlap célja, hogy a látogató számára világos, tömör, közérthető felvilágosítást adjon arról, miben segíthet az Európai Ombudsman. Emellett áttekinti az Ombudsman eddigi eredményeit, és bemutatja a panasztétel módját. A weboldalt az év folyamán rendszeresen frissítették az újabb határozatokkal, ügyekről szóló összefoglalókkal, sajtóközleményekkel, kiadványokkal és a közelgő események adataival.

Az új weboldal különösen figyelemre méltó eleme az Ombudsman interaktív útmutatója, amely abban kíván segíteni, hogy az érdeklődők megtalálják a panaszuk kezelésére leginkább alkalmas

Az interaktív útmutatón keresztül 2009-ben több mint 26 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól.

szervet. Ezt a szolgáltatást a polgárok, vállalatok és más szervezetek Európa-szerte nagyon hasznosnak találják. Az interaktív útmutatón keresztül 2009-ben több mint 26 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól. A leggyakoribb tanács az volt,

hogy tegyenek panaszt az Európai Ombudsmannál, ezt követte a Europe Direct megkeresésére vonatkozó tanács, az Európai Bizottság által az uniós jog alkalmazásában betöltött szerepről szóló felvilágosítás, illetve a nemzeti vagy regionális ombudsman megkeresésére irányuló tanács. Az Ombudsman weboldalát 2009. január 1. és december 31. között körülbelül 340 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesítve több mint 4 millió oldalt tekintettek meg. A legtöbb látogató Spanyolországból jött, a második helyen következett Olaszország, majd Németország, Franciaország és Belgium.

Annak érdekében, hogy az Ombudsman honlapja a jövőben is az élvonalban maradjon az uniós honlapok között, az Ombudsman hivatala 2009-ben mindvégig részt vett az Unió Intézményközi Internetes Szerkesztőbizottságának (CEiii) munkájában.

A large, stylized number '5' in a light beige color, positioned on the left side of the page. It has a thick, rounded stroke and a small horizontal bar at the top.

Erőforrások

EZ A FEJEZET azokról az erőforrásokról ad áttekintést, amelyek 2009-ben az ombudsmani intézmény rendelkezésére álltak. Egyben bemutatja a hivatalon belül a különféle osztályok és csoportok által elvégzett munkát, valamint a munkatársak közötti akadálytalan információáramlás biztosítására és a szakmai fejlődési lehetőségek támogatására tett erőfeszítéseket. A fejezet második része az Ombudsman költségvetéséről szól.

5.1 Személyzet

Az intézmény munkáját magasan képzett, többnyelvű munkatársak támogatják, hogy a hivatal megfelelően el tudja látni a hivatali visszasságokra vonatkozó panaszok 23 hivatalos nyelven történő

A rendszeres személyzeti értekezletek, valamint az évente megrendezett csapatépítő tréning révén a személyzet minden tagja értesül a hivatalon belüli fejleményekről, és ezek egyben arra is ösztönzik őket, hogy mérlegeljék, munkájukkal hogyan járulnak hozzá az intézmény célkitűzéseinek eléréséhez.

kezeléséhez, illetve az Ombudsman munkájának megismertetéséhez kapcsolódó feladatait. A rendszeres személyzeti értekezletek, valamint az évente megrendezett csapatépítő tréning révén a személyzet minden tagja értesül a hivatalon belüli fejleményekről, és ezek egyben arra is ösztönzik őket, hogy mérlegeljék, munkájukkal hogyan járulnak hozzá az intézmény célkitűzéseinek eléréséhez.

■ Személyzeti tanácskozások

Az Európai Ombudsman személyzetének tanácskozásai az Ombudsman stratégiai tervezésének szerves részét képezik legfőképp azáltal, hogy ötleteket és hasznos iránymutatást biztosítanak a döntéshozatalhoz, illetve az éves irányítási terv elkészítéséhez. A személyzeti tanácskozások beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak

A személyzeti tanácskozások beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra az Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. A 2009-es tanácskozás február 11–13. között zajlott, és a „Közös munka” témája köré épült. Témái a következők voltak: panaszkezelés, az intézményekkel való együttműködés, egyszerű nyelvhasználat, a személyzet tájékoztatása, bevonása és értékelése.



lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra az Ombudsman munkájához közvetlenül kapcsolódó témákban. A tanácskozásokból levont következtetések segítenek az Ombudsman stratégiai célkitűzéseinek kialakításában, ezek pedig útmutatást adnak az egyes csoportok munkájához.

A 2009-es tanácskozás február 11–13. között zajlott, és a „Közös munka” témája köré épült. Az intézmény identitásával és a helyes hivatali magatartás fogalmával foglalkozó 2008-as tanácskozásból következően a 2009-es tanácskozás inkább a hivatal belső működésére helyezte a hangsúlyt. A tanácskozásra való felkészülés keretében a munkatársaknak ugyanazt az önértékelési kérdőívet kellett kitölteniük, mint a 2006-os tanácskozás idején. Ezzel lehetővé vált a kapott eredmények közvetlen összehasonlítása, hogy azonosítani lehessen az eddigi előrehaladást és a még fejlesztésre szoruló területeket. A kérdőív eredményeit és elemzését figyelembe vették a tanácskozásra tervezett előadások és vitatémák végső programjának kialakításakor.

A munkatársak a korábbiakhoz hasonlóan a harmadik tanácskozást is nagyon pozitív tapasztalatként értékelték. A következő tanácskozás megrendezése 2010. februárjában várható.

■ Személyzeti értekezletek

Az Ombudsman rendszeresen tart személyzeti értekezletet annak érdekében, hogy biztosítsa a munkatársak közötti akadálytalan információáramlást és ösztönözze a szakmai fejlődési lehetőségeket. Az értekezletek napirendjén minden esetben helyet kap az Ombudsman közelmúltbeli és jövőbeni tevékenységeinek áttekintése, valamint az intézményt érintő igazgatási, jogi és szakpolitikai fejlemények bemutatása. A személyzeti értekezleteken a főtitkár és az osztály-, illetve csoportvezetők is aktív szerepet vállalnak. A tárgyalt évben július 10-én és december 11-én tartottak személyzeti értekezletet, amelyek az eszmecserék és az információmegosztás hasznos fórumának bizonyultak.



Annak érdekében, hogy a munkatársak rendszeresen értesüljenek az Unió más intézményein belüli fejleményekről, az Ombudsman rendszeresen hív meg külső előadókat előadást tartani valamilyen aktuális témáról. 2009. november 20-án Marc JAEGER úr, a Törvényszék elnöke érkezett Strasbourgba, hogy előadást tartson „A megfelelő ügyintézés elve a közösségi jogban” címmel. A képen az Ombudsmannal együtt látható.

Annak érdekében, hogy a munkatársak rendszeresen értesüljenek az Unió más intézményein belüli fejleményekről, az Ombudsman rendszeresen hív meg külső előadókat előadást tartani valamilyen aktuális témáról. 2009. november 20-án Marc JAEGER úr, a Törvényszék elnöke érkezett Strasbourgba, hogy előadást tartson „A megfelelő ügyintézés elve a közösségi jogban” címmel. A kitűnő előadás nyomán kérdések és megjegyzések egész sora merült fel egy olyan témával kapcsolatban, amely az Ombudsman munkája szempontjából központi jelentőséggel bír.

Az Ombudsman és munkatársai

A következő rész az Ombudsman hivatalának szervezeti felépítését tekinti át, illetve háttér-információkat közöl az Ombudsmanról és vezetőségének tagjairól. A szakaszt az Ombudsman Személyzeti Bizottságának, illetve az adatvédelmi tisztviselőnek a szerepéről szóló rövid leírás zárja.

Európai Ombudsman

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EURÓPAI OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS Athénban (Görögország) született 1942. június 25-én. 2003. január 15-én választották meg Európai Ombudsmannak. 2003. április 1-jén lépett hivatalba, és 2005. január 11-én öt évre újraválasztották.

1998 és 2003 között Görögország első nemzeti ombudsmanja volt. 1993-tól 2009. augusztusig az Athéni Egyetem Politikatudományi és Közigazgatási Tanszékén az összehasonlító politikatudomány professzora volt (2003–2009 között nem töltötte be ezt a tisztséget). 1995 és 1998 között a görög Nemzeti Társadalomkutató Központ (EKKE) elnök-vezérigazgatója volt.

BA fokozatú diplomáját politikatudományból szerezte az Indiana Egyetemen 1963-ban, MA fokozatú diplomáját 1965-ben, MPhil fokozatú diplomáját 1969-ben, PhD diplomáját pedig 1972-ben szerezte meg a Columbia Egyetemen, ugyanazon a szakterületen. Mielőtt 1988-ban az Athéni Egyetemre került, 1973 és 1978 között előadásokat tartott és kutatásokat folytatott a New York-i Állami Egyetemen, illetve a Columbia Egyetemen. 1980 és 1983 között az Athéni Főiskola (Athén, Görögország) fejlesztési igazgatója volt. 1983 és 1988 között a New York-i Társadalomtudományi Kutatótanács Nyugat-Európáért, Közel-Keletért és Észak-Afrikaért felelős programigazgatója. 1988-tól 1991-ig az athéni Görög Nemzetközi és Hadászati Tanulmányok Intézetének igazgatója volt, amely a Ford és a MacArthur Alapítvány közös támogatásával létrehozott, politikaorientált kutató agytröszt. 1997-ben a politikatudomány vendégprofesszoraként adott elő a madridi Juan March Társadalomtudományi Központban.

1992 és 1998 között a Görög Politikatudományi Társaság elnöke, 1985 és 1988 között pedig az Egyesült Államok Modern Görög Tanulmányok Társaságának elnöke volt. 1999 és 2003 között a Görög Nemzeti Emberi Jogi Bizottság tagja, 2000-től 2003-ig pedig a Közigazgatási Reform Országos Tanácsának tagja volt. 1988-tól 1995-ig a New York-i székhelyű Társadalomtudományi Kutatótanács dél-európai albizottságának társelnöke, amelynek tevékenységeit a Volkswagen Alapítvány támogatásából finanszírozzák. A *New Southern Europe* sorozat társfőszerkesztője. Részesült továbbá a *Fulbright* és a Humán Tudományok Nemzeti Alapítványának kutatói ösztöndíjaiban.

Széles körben publikált Görögország, Dél- és Délkelet-Európa politikájáról és történelméről, különösen a demokratizálásról, az állam- és nemzetépítésről, valamint a kultúra és a politika kapcsolatáról. ■

— Az Európai Ombudsman titkársága

Az Európai Ombudsman titkársága felel az Ombudsman irodájának vezetéséért, és tanácsadással segíti az Ombudsman munkáját. Tanácsadást biztosít a más uniós intézményekhez fűződő kapcsolatok ügyében és az Ombudsman esettanulmányaihoz kapcsolódó kérdésekben. Ezenkívül adminisztratív feladatok széles körét is ellátja, például nyilvántartja az Ombudsman napirendjét, kezeli a bejövő és kimenő levelezést, foglalkozik az intézmény munkájának protokolláris vonatkozásaival, valamint általános titkári feladatokat lát el.

Főtitkár

A főtitkár az intézményen belüli stratégiai tervezésért, illetve a hivatal általános igazgatásának felügyeletéért felelős. Tanácsadást biztosít az Ombudsman számára a hivatal felépítésével és irányít

A főtitkár az intézményen belüli stratégiai tervezésért, illetve a hivatal általános igazgatásának felügyeletéért felelős.

tásával, a tevékenységek megtervezésével, továbbá munkájának és teljesítményének nyomon követésével kapcsolatban. A jogi osztály munkájával kapcsolatban a főtitkár különösen a jogi stratégia kialakításában és a panaszok és vizsgálatok kezelésében

nyújt segítséget és tanácsadást az Ombudsman részére. Mindemellett a főtitkár koordinálja az ombudsmani hivatal és a többi európai intézmény között fennálló kapcsolatokat, és meghatározó szerepet tölt be az európai ombudsmani hivatalokkal való kapcsolatok bővítésében, illetve az európai polgárokkal való kapcsolatteremtésben.

Ian HARDEN — FŐTITKÁR

Ian HARDEN az angliai Norwichben született 1954. március 22-én. Jogot tanult a cambridge-i *Churchill College*-ban, BA fokozatú diplomáját 1975-ben kitüntetéssel szerezte meg, 1976-ban pedig LLB diplomát szerzett. Tanulmányai befejezése után a Sheffieldi Egyetem jogi karára került, ahol 1976 és 1990 között előadó, 1990-től 1993-ig adjunktus, 1993 és 1995 között docens volt, majd 1995-től a közjog professzora lett. 1996-ban jogi főtanácsadóként csatlakozott az Európai Ombudsman hivatalához, 1997 és 1999 között a titkárság vezetője volt, majd 2000-től a jogi osztály vezetője lett. 2006. augusztus 1-jével az ombudsmani hivatal főtitkárává nevezték ki. Számos uniós joggal és közjoggal foglalkozó kiadvány szerzője vagy társszerzője, például: *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) és *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Az *Association française de droit constitutionnel* (francia alkotmányjogi szövetség) és a brit *Study of Parliament Group* tagja, valamint a Sheffieldi Egyetem tiszteletbeli professzora. ■

Jogi Osztály

A jogi osztály munkatársai főként jogászok; fő feladatuk, hogy az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszokat elemezzék, és a jogi osztály vezetőjének, illetve a négy jogi csoportvezető felügye-

A jogi osztály munkatársai főként jogászok; fő feladatuk, hogy az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszokat elemezzék, és a jogi osztály vezetőjének, illetve a négy jogi csoportvezető felügyelete alatt vizsgálatokat folytassanak.

lete alatt vizsgálatokat folytassanak. A jogi osztály vezetője emellett tanácsokat ad az Ombudsmannak az intézmény irányítása és jogi stratégiája tekintetében, valamint irányítja az osztály munkáját.

2009-ben az osztály teljes létszáma 25 fő volt: a jogi osztály vezetője, négy jogi csoportvezető, három jogi főtanácsadó, tizen-négy jogi tisztviselő, két jogász-nyelvész, valamint a jogi osztály vezetőjének asszisztense. A tárgyalt évben a jogi osztály 21 gyakornokot is foglalkoztatott.

João SANT'ANNA — A JOGI OSZTÁLY VEZETŐJE

João SANT'ANNA a portugáliai Setúbalban született 1957. május 3-án. 1975 és 1980 között a Lisszaboni Egyetemen jogot tanult, majd 1981-ben a lisszaboni ügyvédi kamara tagja lett. 1980 és 1982 között jogászként dolgozott a portugál belügyminisztérium lisszaboni régióért felelős részlegének jogi és közigazgatási osztályán. 1982 és 1984 között a müncheni Ludwig-Maximilian Egyetemen és a Max-Planck Intézetben folytatta jogi tanulmányait a szellemi tulajdonjogok területén. Miután 1984-ben visszatért Portugáliába, a portugál belügyminisztérium lisszaboni régióért felelős részlege jogi és közigazgatási osztályának vezetőjévé nevezték ki. 1986-ban lett köztisztviselő az Európai Parlamentnél; dolgozott az Információs és Közönségkapcsolati, a Kutatási, a Személyzeti és Pénzügyi Főigazgatóságokon, és végül az Európai Parlament Jogi Szolgálatánál. 2000-ben került az Európai Ombudsman hivatalához mint az igazgatási és pénzügyi osztály vezetője. 2007. július 1-jével nevezték ki a jogi osztály vezetőjévé. ■

— A jogi csoportvezetők

A jogi csoportvezetők jogi tisztviselőkből és gyakornokokból álló csoportok munkáját irányítják, törekedve a magas színvonalú panaszkezelés biztosítására. Munkájukkal támogatják a jogi osztály vezetőjét annak érdekében, hogy az osztály pontos, következetes munkát tudjon végezni, a megfelelő határidőkkel. Ennek része a belső eljárások, szabályok és a határidők betartásának ösztönözése és ellenőrzése. A jogi csoportvezetőknek emellett saját felelősségi körük is van, amelyek hasonlóak a jogi tisztviselők alább részletezett felelősségi köreihez. A csoportvezetők egyes nyilvános események alkalmával az Ombudsmant is képviselhetik. Mindannyian a jogi osztály vezetőjének tartoznak beszámolási kötelezettséggel, akivel rendszeres egyeztetéseket tartanak.

Jelenleg négy jogi csoportvezető van, betűrend szerint: a dán Peter BONNOR, aki 1998 óta dolgozik az ombudsmani hivatalban; a német Gerhard GRILL, aki 1999-ben csatlakozott az Ombudsman hivatalához; a lengyel Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, aki 2003-ban lépett be, valamint az ír Fergal Ó REGAN, aki 2006 óta a hivatal munkatársa.

— Jogi tisztviselők

A jogi tisztviselők foglalkoznak a panaszokkal, amelyeket az Európai Unió 23 hivatalos nyelvének bármelyikén be lehet nyújtani az Ombudsmannak. Ezenkívül javaslatokat tesznek és lefolytatják

a hivatalból indított vizsgálatokat, válaszolnak a polgárok tájékoztatást kérő leveleire, jogi ügyekben segítséget nyújtanak az Ombudsmannak, tanácsokat adnak a saját tagállamuk jogi eljárásaival, fejleményeivel és hagyományaival kapcsolatban, valamint előadásokat tartanak az Ombudsman munkájáról.

Igazgatási és Pénzügyi Osztály

Az igazgatási és pénzügyi osztály feladata az Ombudsman hivatalán belül minden olyan tevékenység elvégzése, amely nem kapcsolódik közvetlenül a panaszok kivizsgálásához, illetve a vizsgálatok lebonyolításához.

Az igazgatási és pénzügyi osztály feladata az Ombudsman hivatalán belül minden olyan tevékenység elvégzése, amely nem kapcsolódik közvetlenül a panaszok kivizsgálásához, illetve a vizsgálatok lebonyolításához.

gálatok lebonyolításához. 2008. július 1-je óta négy csoportból áll (ezek részletesebb bemutatását lásd alább), valamint idetartozik még a panaszkezelési titkárság is. Az osztály egészének munkáját az igazgatási és pénzügyi osztály vezetője hangolja össze. E minőségében ő felel a hivatal általános felépítéséért és működéséért, a személyzeti politikáért, illetve az intézmény költségvetési és pénzügyi stratégiájának előterjesztéséért és végrehajtásáért. Az Ombudsman képviselőjében számos intézményközi fórumon is fellép. Az osztály teljes létszáma 2009-ben 34 fő volt.

João SANT'ANNA

AZ IGAZGATÁSI ÉS PÉNZÜGYI OSZTÁLY VEZETŐJE (IDEIGLENESEN) ■

— Panaszkezelési titkárság

A panaszkezelési titkárság felelős az Európai Ombudsmanhoz beérkező panaszok nyilvántartásáért, osztályozásáért és nyomon követéséért. A titkárság gondoskodik arról, hogy a panaszokat nyilvántartásba vegyék az adatbázisban, kézhezvételüket visszaigazolja a panaszosnak, majd a jogi osztálynak továbbítsák őket. A titkárság kezeli a panaszokkal kapcsolatos bejövő és kimenő levelezést, gondoskodik az adatbázisba felvett panaszok adatainak frissítéséről az eljárás folyamán, felügyeli a határidők betartását, elkészíti a panaszokról szóló statisztikákat és iktatja a panaszokhoz kapcsolódó dokumentumokat. A panaszkezelési titkárság vezetője Peter BONNOR.

— Igazgatási és személyzeti csoport

Az igazgatási és személyzeti csoport feladatok széles körét látja el. Idetartozik a személyzet felvétele és a személyzeti ügyek intézése, a bejövő és kimenő levelezés, illetve a telefonközpont kezelése, a hivatali infrastruktúra és a dokumentumok fordításának koordinálása, a jogi referenciakönyvtár rendezése és irányítása, valamint az intézmény dokumentációs és irattári stratégiájának kialakítása és alkalmazása. Ez a csoport felel továbbá az intézmény információ-technológiai politikájáért és a hivatal informatikai igényeinek kiszolgálásáért, amelyet az Európai Parlamenttel szoros együttműködésben végez. Az igazgatási és személyzeti csoport vezetője a német-olasz kettős állampolgárságú Alessandro DEL BON, aki 1998-ban csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Költségvetési és pénzügyi csoport

A költségvetési és pénzügyi csoport az Ombudsman hivatalán belül a hatályos pénzügyi előírások betartásának biztosításáért, illetve a rendelkezésre álló források gazdaságos és hatékony felhasználásának, valamint megfelelő védelmének garantálásáért felelős. Ez a csoport felel továbbá az e célok eléréséhez szükséges megfelelő belső ellenőrzési mechanizmusok kialakításáért és végrehajtásáért. E felelősségi köre abból ered, hogy az Európai Ombudsman önálló költségvetéssel rendelkezik. A költségvetést pénzügyi tisztviselők készítik el és hajtják végre, amiért a kirendelt engedélyező tisztviselő felel. A költségvetési és pénzügyi csoport vezetője a francia Loïc JULIEN, aki 2005-ben kezdte meg a munkát az Ombudsman hivatalában.

— Kommunikációs csoport

A kommunikációs csoport feladata az Ombudsman kiadványainak és promóciós anyagainak elkészítése, honlapjainak karbantartása és fejlesztése, illetve az intézmény külső megjelenésének

kialakítása. Ez a csoport koordinálja továbbá az Ombudsmanok Európai Hálózatát, illetve általában véve ápolja a kapcsolatokat az ombudsmani szövetségekkel, Európán belül és kívül egyaránt. A kommunikációs csoport vezetője a brit Ben HAGARD, aki 1998-ban csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Média, vállalkozások és civil társadalom csoport

A média, vállalkozások és civil társadalom csoport támogatja az Ombudsmant azoknak az egyéneknek és szervezeteknek a megkeresésében, akiknek szükségük lehet az Ombudsman szolgáltatira. A csoport közreműködik az Ombudsman munkájának megismertetésében szerte az Unióban. Fenntartja és támogatja a médiával kialakított kapcsolatokat, megszervezi az Ombudsman tájékoztatási célú látogatásait és egyéb rendezvényeit és a megkereső kezdeményezések terén együttműködik az Unió más intézményeivel. A csoport tagjai emellett az Ombudsman kiadványainak és beszédeinek megírásáért is felelősek. A csoport vezetője az ír Rosita AGNEW, aki 2001-ben csatlakozott az Ombudsman hivatalához.

— Személyzeti Bizottság

Az Ombudsman személyzeti bizottsága képviseli a személyzet érdekeit, és ösztönzi a folyamatos párbeszédet az intézmény és a személyzet között. A személyzeti bizottság nagyban hozzájárul a szolgálat zökkenőmentes működéséhez, egyrészt azért, hogy közvetítő szerepet játszik a személyzet véleményének kifejezésében, másrészt pedig azzal, hogy felhívja a vezetőség figyelmét a vonatkozó szabályzatok értelmezéséből és alkalmazásából eredő problémákra. A személyzeti bizottság javaslatokat tesz a szolgálat szervezeti felépítésére és működésére, illetve a személyzet élet- és munkakörülményeinek javítására vonatkozóan. E tekintetben a személyzeti bizottság fontos szerepet játszik a 2006 óta évente megtartott személyzeti tanácskozásokon.

A bizottságnak jelenleg három választott tagja van, nevezetesen az elnök, Daniel KOBLENCZ, valamint Elodie BELFY és Christopher MILNES.

— Az adatvédelemi tisztviselő

Mindegyik európai uniós intézménynek van egy adatvédelmi tisztviselője, aki együttműködik az Európai Adatvédelmi Biztossal, és garantálja, hogy az adatfeldolgozási műveletek során ne sérüljenek az érintettek jogai és szabadságai. Az adatvédelmi tisztviselő biztosítja továbbá, hogy az adatkezelőket és az adatok érintettjeit tájékoztassák a 45/2001/EK rendelet¹ szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. Az Európai Ombudsman hivatalának adatvédelmi tisztviselője 2006 márciusa óta Loïc JULIEN.

5.2 Költségvetés

■ A 2009. évi költségvetés

Az Ombudsman költségvetése 2000. január 1-je óta az Európai Unió költségvetésének önálló szakasza (jelenleg a VIII. szakasz)². A szakasz három címből áll. Az 1. cím a béreket, juttatásokat és egyéb személyzeti kiadásokat tartalmazza. A 2. cím az épületekre, berendezésekre, felszerelésekre és különféle működési költségekre vonatkozik. A 3. cím az intézmény által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza.

A költségvetési előirányzatok összege 2009-ben 8 906 880 EUR volt.

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2000. december 18-i 45/2001/EK rendelete a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról (HL L 8., 2001., 1. o.).

2. A Tanács 1999. december 13-i 2673/1999/EK, Eszak, Euratom rendelete az Európai Közösségek általános költségvetéséről szóló 1977. december 21-i költségvetési rendelet módosításáról (HL L 326., 1999., 1. o.).

■ Intézményközi együttműködés

A rendelkezésre álló erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználása érdekében, valamint hogy egyazon feladatra ne foglalkoztassanak feleslegesen kétszeres személyzetet, az Ombudsman lehe-

A rendelkezésre álló erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználása érdekében, valamint hogy egyazon feladatra ne foglalkoztassanak feleslegesen kétszeres személyzetet, az Ombudsman lehetőség szerint együttműködik más uniós intézményekkel.

tőség szerint együttműködik más uniós intézményekkel. Bár a szolgáltatások költségét természetesen az Európai Ombudsman fedezi, ez az együttműködés így is jelentős, hatékonyságból eredő megtakarításokat eredményez az uniós költségvetésben. Az Ombudsman különösen az alábbi intézményekkel működik együtt: (i) az Európai Parlamenttel, ami a belső könyvvizsgálatot és könyvelést, illetve a technikai szolgáltatásokat illeti, többek között az

épületek, az információs technológia, a kommunikáció, az orvosi szolgáltatások, a képzés, a fordítás és a tolmácsolás terén;

(ii) az Európai Unió Kiadóhivatalával a kiadványokat érintő kérdésekben;

(iii) az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontjával, amely számos esetben biztosítja az Ombudsmannak a polgárok érdekében végzett munkájához szükséges fordításokat.

■ A költségvetés ellenőrzése

Az erőforrásokkal való eredményes gazdálkodás biztosítása érdekében Robert GALVIN, az Ombudsman belső pénzügyi ellenőre rendszeresen ellenőrzi az intézmény belső ellenőrzési rendszereit és a hivatal által végrehajtott pénzügyi műveleteket.

Más uniós intézményekhez hasonlóan az Ombudsman intézményét is az Európai Számvevőszék ellenőrzi.

Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal

Levélben

Európai Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIAORSZÁG

Telefonon

+33 3 88 17 23 13

Faxon

+33 3 88 17 90 62

E-mailben

eo@ombudsman.europa.eu

Honlap

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

Az Európai Ombudsman
az Európai Unió intézményei,
szervei és hivatalai ellen irányuló,
hivatali visszasságokra vonatkozó
panaszokat vizsgálja ki.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Európai Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIAORSZÁG



Kiadóhivatal

ISBN 978-92-9212-210-2 · ISSN 1725-9738 · DOI 10.2869/19288 · QK-AA-10-001-HU-C