



Európai  
Ombudsman

# Áttekintés **2010**

## Kedves olvasó!

Köszöntjük az Ombudsman megújult formátumú *2010-es áttekintésének* olvasójaként. A kiadvány bemutatja az elmúlt évben a panaszosok érdekében elért legfontosabb eredményeket, és vázolja az intézmény előtt álló főbb kihívásokat és lehetőségeket.

### Az Európai Ombudsman működésének tizenöt éve

Az idei *áttekintés* tükrözi az intézmény új vizuális megjelenését, amelyet az intézmény fennállásának tizenötödik évfordulója alkalmából – 2010. szeptember 27-én – mutattunk be. Bízom benne, hogy a megújult külsővel olyan intézmény képét sugározzuk, amely hozzáférhető, tisztességes és polgárközpontú. Az évfordulónk tiszteletére rendezett eseményen egyúttal az Ombudsman 2009-2014 közötti mandátumára szóló stratégia elindítására is sor került. A stratégia egy sor olyan célkitűzést és prioritást vázol fel, amelyek az Ombudsman átfogó céljának elérését szolgálják: először is azt, hogy az uniós polgárok teljes mértékben élhessenek jogaikkal, másodsor pedig, hogy javuljon az uniós közigazgatás minősége. A stratégia honlapunkon 23 nyelven érhető el.



© Európai Unió

### A panaszosok érdekében elért eredmények 2010-ben

2010 folyamán jelentős lépéseket tettünk a fenti célok elérése felé – az érintett intézmény a lezárt ügyek több mint felében békés megoldást fogadott el vagy rendezte a kérdést, további hét ügy pedig akkor zárult le, amikor az intézmény elfogadta az ajánlástervezetet. A következő oldalakon bemutatott tíz sztár ügy a panaszokra való reagálás helyes gyakorlatát példázza. Az intézményeket általában véve különösen azon törekvésükért szeretném megdicsérni, hogy a panaszkezelésből származó tanulságokat az igazgatás egészében érvényesítsék. 2010-ben jó példát mutatott erre az Európai Gyógyszerügynökség (EMA). A dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó új politika elfogadásával és közzétételével az EMA fontos politikai lépést tett, és szélesebb körben érvényesítette a hozzá intézett két ajánlásomat.

2010 folyamán egy különjelentést nyújtottam be az Európai Parlamentnek azzal kapcsolatban, hogy az Európai Bizottság nem folytatott az Ombudsmannal őszinte és jóhiszemű együttműködést egy érintett ügyben. Kedvezőbb fejlemény viszont, hogy kritikai észrevételt csak 33 ügyben kellett tennem, szemben a 2009-es 35-tel, illetve a 2008-as 44-gyel. A jövőben is folytatom azt a hagyományt, hogy éves tanulmányt teszek közzé az intézményeknek a kritikai és további észrevételeimre adott válaszait összegzően annak érdekében, hogy jobban figyelemmel tudjam kísérni a megfelelő ügyintézés elveinek elsajátítását.



A honlapunkon található interaktív útmutatót több mint 19 000 ember vette igénybe, hogy segítségével megtalálja a jogorvoslat legalkalmasabb módját. Mivel így egyre többen vannak azok, akik maguk is megtalálják a helyes címet, 409-cel kevesebb „hatáskörön kívül eső” panaszt kaptunk. Ennek eredményeként a panaszok teljes száma a 2009-es 3 098-ról 2010-ben 2 667-re esett vissza. Az ügyek több mint 70%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak egy vizsgálat megindításával, az ügy áttételével vagy tanácsadással.

Az ügyek több mint 50%-a az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozott, ami újfent bebizonyította együttműködésünk hasznosságát ezen a szinten. 2010-ben a hálózat külső megjelenését is megújítottuk, hogy így hívjuk fel a figyelmet a nemzeti és regionális ombudsmanok által a polgároknak nyújtott fontos szolgálatokra.

#### A Lisszaboni Szerződés – egy év elteltével

Amikor 2010 januárjában ismét Ombudsmanná választottak, bejelentettem, hogy egyik fő prioritásomnak azt fogom tekinteni, hogy az EU megvalósítsa a Lisszaboni Szerződésben a polgároknak megígért előnyöket. 2010 elején hozzászóltam az arra vonatkozó nyilvános konzultációhoz, hogy az európai polgári kezdeményezésnek a gyakorlatban hogyan kellene működnie. Az Ombudsman ezenkívül ösztönözte az Alapjogi Charta alkalmazását

az intézmények részéről, mindenekelőtt az olyan kérdések ügyében indított vizsgálatokkal, mint a megfelelő ügyintézéshez való alapjog – a méltányosság fontos elvét is beleértve –, a fogyatékossgal élő személyek jogai, valamint a dokumentumokhoz való hozzáférés joga. Utóbbi tekintetében 2010-ben ismét az átláthatóság bizonyult a legfontosabb kategóriának a panaszok tárgyát tekintve, mivel az összes vizsgálat 33%-a ezzel a kérdéssel foglalkozott.

Az Ombudsman 323 vizsgálatot indított panaszok alapján, míg 2009-ben 335 volt ez a szám. Szervezeti kérdésekben hat hivatalból indított vizsgálat indult, és ezek a Parlamentet, a Tanácsot, a Bizottságot és az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalt (EPSO) érintették. Kíváncsian várom milyen konstruktív válaszokat kapok majd az intézményektől 2011-ben az említett vizsgálatokban felvetett fontos kérdésekre.

Strasbourg, 2011. január 31.

P. Nikiforos Diamandouros

Az Európai Ombudsman az uniós intézmények, szervek és hivatalok állítólagos hivatali visszaállásaira vonatkozó panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsmannál az EU bármely polgára, lakosa, illetve az alapító okiratuk szerint az Unióban székhellyel rendelkező vállalkozások, egyesületek és egyéb szervezetek jogosultak panasz benyújtására. Az Ombudsman gyors, rugalmas és ingyenes eszközöket kínál az uniós közigazgatással kapcsolatos problémák megoldására. Bővebb tájékoztatásért – az EU 23 hivatalos nyelvén – keresse fel a <http://www.ombudsman.europa.eu> honlapot, ahol megtalálja ezt az áttekintést, az ebben a kiadványban említett ügyeket, valamint a 2010-es éves jelentés teljes változatát, amely angolul 2011 májusától, az összes többi hivatalos nyelven 2011 júliusától lesz elérhető.

# Válogatás a 2010-ben kezelt ügyekből

Az alábbi ügyekkel szemléltetjük a 2010-ben kezelt legfontosabb panasztípusokat, valamint az év összes „sztár” ügyét, amelyeket kék kiemeléssel jeleztünk.

## Átláthatóság

Az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) nyilvános hozzáférést adott két, elhízás elleni gyógyszer dokumentumaihoz, és ezt követően új politikát fogadott el és tett közzé, amelyben sokkal szélesebb körű hozzáférést enged a birtokában lévő dokumentumokhoz (2560/2007/BEH).

A Parlament egy újságíró panasza nyomán beleegyezett abba, hogy hozzáférést ad bizonyos brüsszeli épületek megvásárlásának finanszírozásáról szóló dokumentumokhoz, és további információkat adott a külső finanszírozás biztosítására irányuló eljárásáról is (793/2007/BEH).

Az Európai Beruházási Bank (EBB) felvette a kapcsolatot a tádzsikisztáni hatóságokkal, hogy egy NGO kérésére hozzáférést biztosíthasson egy keretszerződéshez. A tádzsikisztáni hatóságok közzétették a szerződést, az EBB pedig másnap tájékoztatta erről a panaszost (2145/2009/RT).

Egy granadillai (Spanyolország) ipari kikötő építésére vonatkozó dokumentumokkal kapcsolatos ügyben az Ombudsman felhívta a figyelmet arra, hogy amennyiben a tagállamok azt kéri a Bizottságtól, hogy ne tegye közzé a tőlük kapott dokumentumokat, ezt az EU átláthatósági szabályai alapján meggyőző érvekkel kell indokolniuk. Az Ombudsman üdvözölte a Bizottság döntését, miszerint ebben az esetben nyilvánosságra hozza a saját belső dokumentumait (355/2007/FOR).

## Jogsértési ügyek

Az Ombudsman bírálta a Bizottságot, amiért elmulasztott megfelelő, világos és érthető magyarázatot adni mérlegelési joga gyakorlására vonatkozóan, amikor lezárta a vadállatok cirkuszi tartásának teljes tilalmával kapcsolatban Ausztria ellen indított jogsértési ügyet (3307/2006/JMA).

## Szerződések és pályázatok

A Bizottság 6 025 EUR összeget plusz 1 586 EUR kamatot fizetett egy németországi szövetségnek, miután az Ombudsman arra kérte, hogy fontolja meg újra a panaszos azon állítását, miszerint tévesen csökkentette a projekt végső kifizetését (3249/2008/KM).

## A fogyatékossgal élő személyek jogai

A Bizottság biztosított egy külön fenntartott parkolóhelyet egy fogyatékossgal élő tisztviselő számára pályafutásának hátralévő két évére. A tisztviselő, aki korábban súlyos balesetet szenvedett, azt állította, hogy a Bizottság a parkolóhely-kérelmét nem kezelte méltányosan és megfelelően (1226/2008/OV).

Egy ügyben, amely a tanácsi tisztviselők fogyatékossgal élő, eltartott családtagjainak járó támogatással foglalkozott, az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Tanács vonatkozó, jogszabályon alapuló jogokat teljes mértékben tiszteletben tartotta, megfelelő belső intézkedéseket tett e jogok gyakorlásának biztosítása érdekében, valamint olyan további intézkedéseket fogadott el, amelyek kívül esnek a személyzeti szabályzatban biztosított jogokon (129/2009/VL).

## Felvétel

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 3 965 EUR összegű kártérítés kifizetésébe egyezett bele a panaszos részére, hogy ezáltal pénzügyileg rendezze az általa elszenvedett dologi kiadásokat, miután tévesen úgy tájékoztatta a panaszost, hogy alkalmazásba fogja venni (2924/2007/TS).

## Méltányosság

Az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség visszavonta a 2 364 EUR összegű visszatérítési követelését, és 2 722 EUR összeget fizetett a panaszosnak, miután az Ombudsman rámutatott, hogy az NGO nyilvánvaló hibát vétett a támogatásigénylő formanyomtatvány kitöltésekor (255/2009/JF).

A Bizottság visszavonta egy kisegítő alkalmazottal szembeni visszafizetési követelését, miután az Ombudsman felszólította, hogy vállaljon felelősséget az általa ismételt elkövetett hibákért. A panaszos emellett nehéz pénzügyi helyzetére is hivatkozott (906/2009/JF).

## Intézményi és szakpolitikai problémák

Az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) bocsánatot kért a panaszostól, és felülvizsgálta hivatalos figyelmeztetéseit, miután az Ombudsman megállapította, hogy az adott ügy körülményei között a figyelmeztetés aránytalan, sértő és potenciálisan akár jogellenes is volt. Az EASA ezenkívül tájékoztatta az Ombudsmant, hogy az alkalmazandó jogszabályban változtatásokat tervez javasolni (1182/2009/JF).

## A panaszok és vizsgálatok száma

Az Ombudsman 2010-ben 2 667 panaszt vett nyilvántartásba, amelyek közül 744 tartozott a hatáskörébe (szemben a 2009-ben nyilvántartásba vett 3 098 panasszal, amelyekből 727 volt belül a hatáskörén). Az év folyamán 335 vizsgálatot indított (szemben a 2009-es 339-cel), és 326 vizsgálatot zárt le (2009-ben 318-at). Az Ombudsman összesen több mint 3 700 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

### Az Ombudsman intézkedései

Az Ombudsman a feldolgozott esetek több mint 70%-ában (1 997) segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy illetékes szervhez való áttételével, illetve az illetékes szervek megkereséséhez adott tanácsokkal. Ami a továbbítást és a tanácsadást illeti, a panaszosok 50%-át az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához, azaz az adott tagállam nemzeti vagy regionális ombudsmanjához vagy az Európai Parlament Petíciós Bizottságához irányították. Összesen 13%-ukat küldték a Bizottsághoz, 43%-nak pedig más szervek, például a SOLVIT megkeresését tanácsolták, amely az uniós jog állami hatóságok általi helytelen alkalmazásából eredő, határokon átnyúló vonatkozással bíró problémákat kezeli az EU tagállamaiban.

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

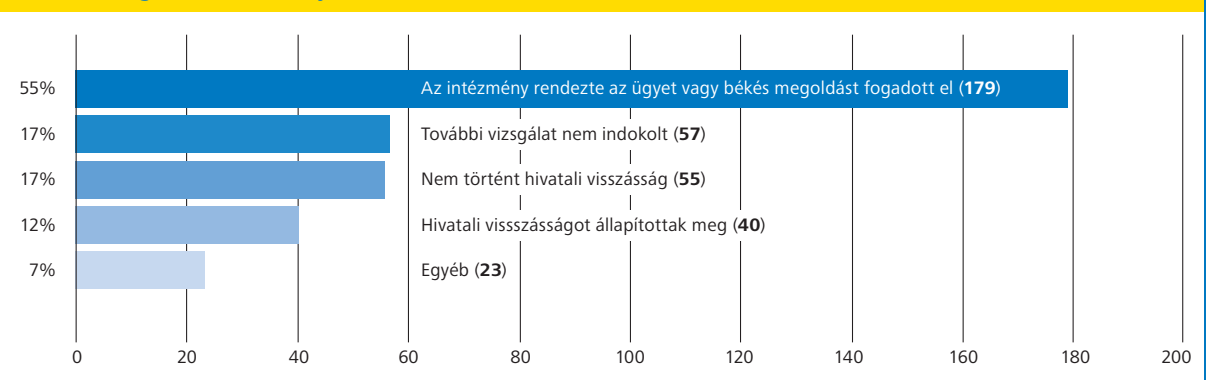
### A lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

Magánszemélyek	78% (254)
Cégek és szervezetek	22% (72)

### Az elvégzett vizsgálatok eredményei

A 2010-ben lezárt ügyek közül 179-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. 55 esetben nem állapítottak meg hivatali visszasságot. Hivatali visszasságot 40 esetben állapítottak meg: ezek közül hétben az intézmény elfogadta az ajánlástervezetet (2009-ben kettő ilyen volt), 33 ügy pedig kritikai észrevétellel zárult, köztük az is, amelyik a Parlamentnek benyújtott külön jelentéshez vezetett. Az Ombudsman 14 ügyben további észrevételeket tett, hogy elősegítse a jövőbeni teljesítmény javítását.

### A lezárt vizsgálatok eredményei



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

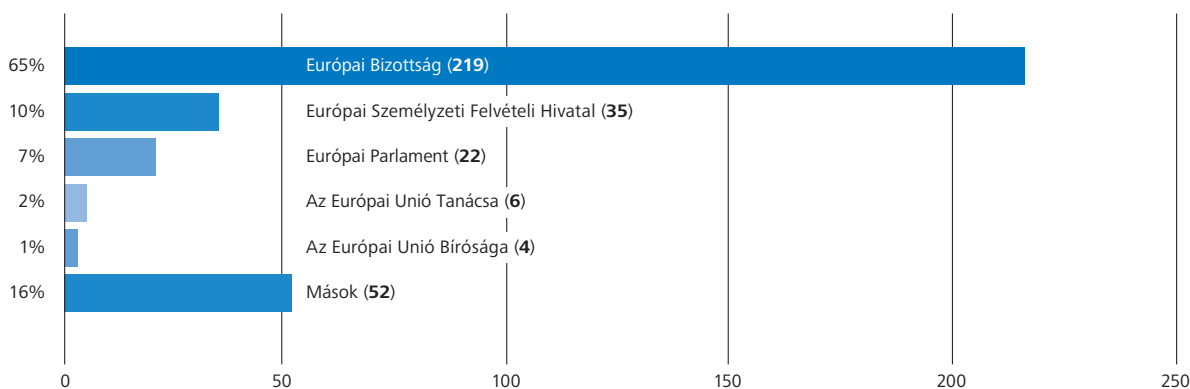
### Az elvégzett vizsgálatokban érintett intézmények, szervek és hivatalok

A 2010-ben indított vizsgálatok nagy része (219 ügy) a Bizottságra vonatkozott (65%). Összehasonlításként 2009-ben az ilyen esetek száma 191 volt. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a panaszok döntő többsége a Bizottság ellen irányul. A második helyen az EPSO következett, 35 vizsgálattal (ez 2009-ben 30 volt). A Parlamenttel, a Tanáccsal és az EU Bíróságával kapcsolatban elindított vizsgálatok száma 2009-hez képest körülbelül felével csökkent. Fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman a Bíróságnak csupán az igazságszolgáltatási hatáskörén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot.

### A vizsgálatok tárgyát képező hivatali visszasságok típusa

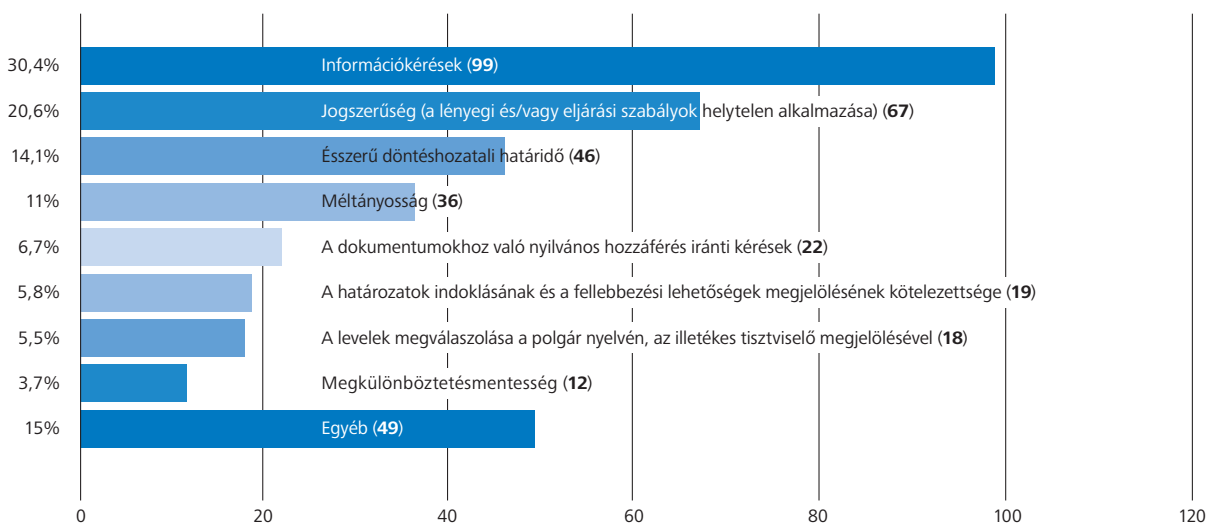
Hivatali visszasság akkor történik, ha egy intézmény nem a rá vonatkozó jogszabályok alapján jár el, nem tartja tiszteletben a helyes hivatali magatartásra vonatkozó alapelveket, vagy emberi jogi normákat sért. Az Ombudsman által 2010-ben vizsgált hivatali visszasságok fő típusai a (i) a jogszerűség vagy méltányosság megsértése; illetve (ii) az információkérésekkel és döntéshozatali határidőkkel kapcsolatos köteleességszegés voltak.

#### A vizsgálat tárgyát képező intézmények és szervek



Megjegyzés: A 2010-ben indított vizsgálatok közül kettő olyan hivatalból indított vizsgálat volt, amely egynél több intézményt érintett. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

#### Az állítólagos hivatali visszasság típusa – (i) a következők megsértése, illetve (ii) a következőkkel kapcsolatos köteleességszegés



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

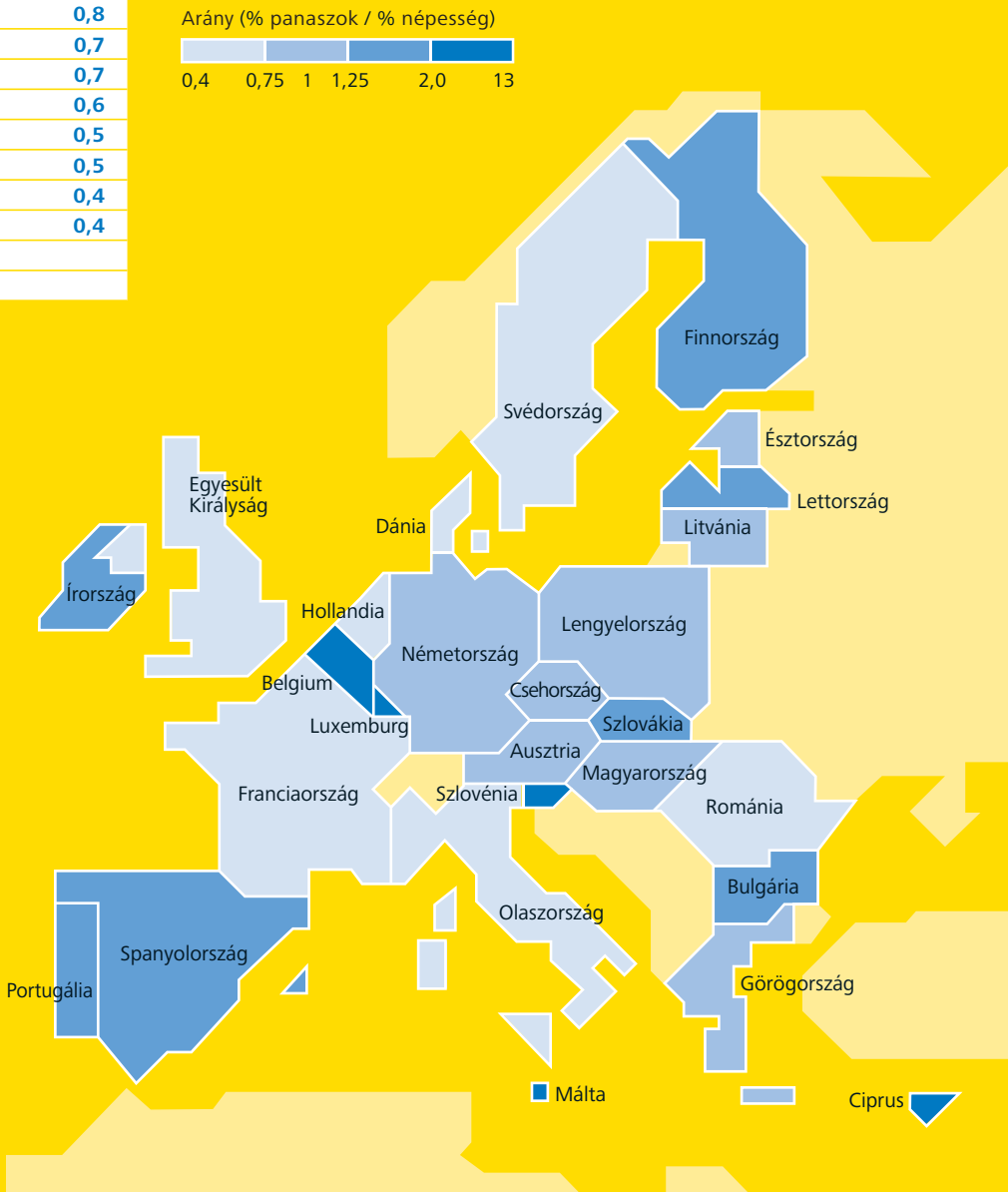


## A panaszok forrása

Az alábbi térkép azt mutatja, hogy az egyes tagállamok polgárai mekkora valószínűséggel tesznek panaszt az Európai Ombudsmannál. A térkép az egyes országokból érkezett panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul. Ugyanitt a panaszok országokénti abszolút számát is feltüntettük.

Ország	Panaszok száma	Arány
Luxemburg	34	12,7
Ciprus	22	4,1
Belgium	207	3,7
Málta	9	3,4
Szlovénia	34	3,2
Lettország	21	1,6
Bulgária	63	1,5
Szlovákia	43	1,5
Spanyolország	349	1,5
Írország	32	1,3
Finnország	39	1,3
Portugália	71	1,3
Észtország	9	1,1
Csehország	63	1,1
Litvánia	20	1,1
Görögország	65	1,1
Ausztria	48	1,1
Lengyelország	214	1,0
Magyarország	51	1,0
Németország	375	0,8
Hollandia	60	0,7
Svédország	32	0,7
Románia	73	0,6
Dánia	16	0,5
Franciaország	171	0,5
Olaszország	132	0,4
Egyesült Királyság	132	0,4
Egyéb	131	
Ismeretlen	151	

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



Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűkkel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához.

Kérés esetén audio változatot is igyekszünk biztosítani.

**Európai Ombudsman**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Az *áttekintés* szövege az alábbi internetes oldalon található:

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

© Európai Unió, 2011

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

Design és tördelés: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dánia, és EntenEller A/S, Valby, Dánia.

Betűtípus: FrutigerNext és Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-286-7 . ISSN 1831-3647 . doi:10.2869/39516 . QK-AD-11-001-HU-C

