



Európai  
Ombudsman

# Éves jelentés **2010**

**Küldetési nyilatkozat** Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményei ellen irányuló panaszok méltányos megoldásait keresi, támogatja az átláthatóságot és ösztönzi a közigazgatási szolgáltatási kultúrát. Elősegíti a bizalom építését az állampolgárok és az Európai Unió közötti párbeszédnek útján és sarkallja a legmagasabb elvárásoknak megfelelő magatartást az Unió intézményein belül.



Európai  
Ombudsman

# Éves jelentés **2010**

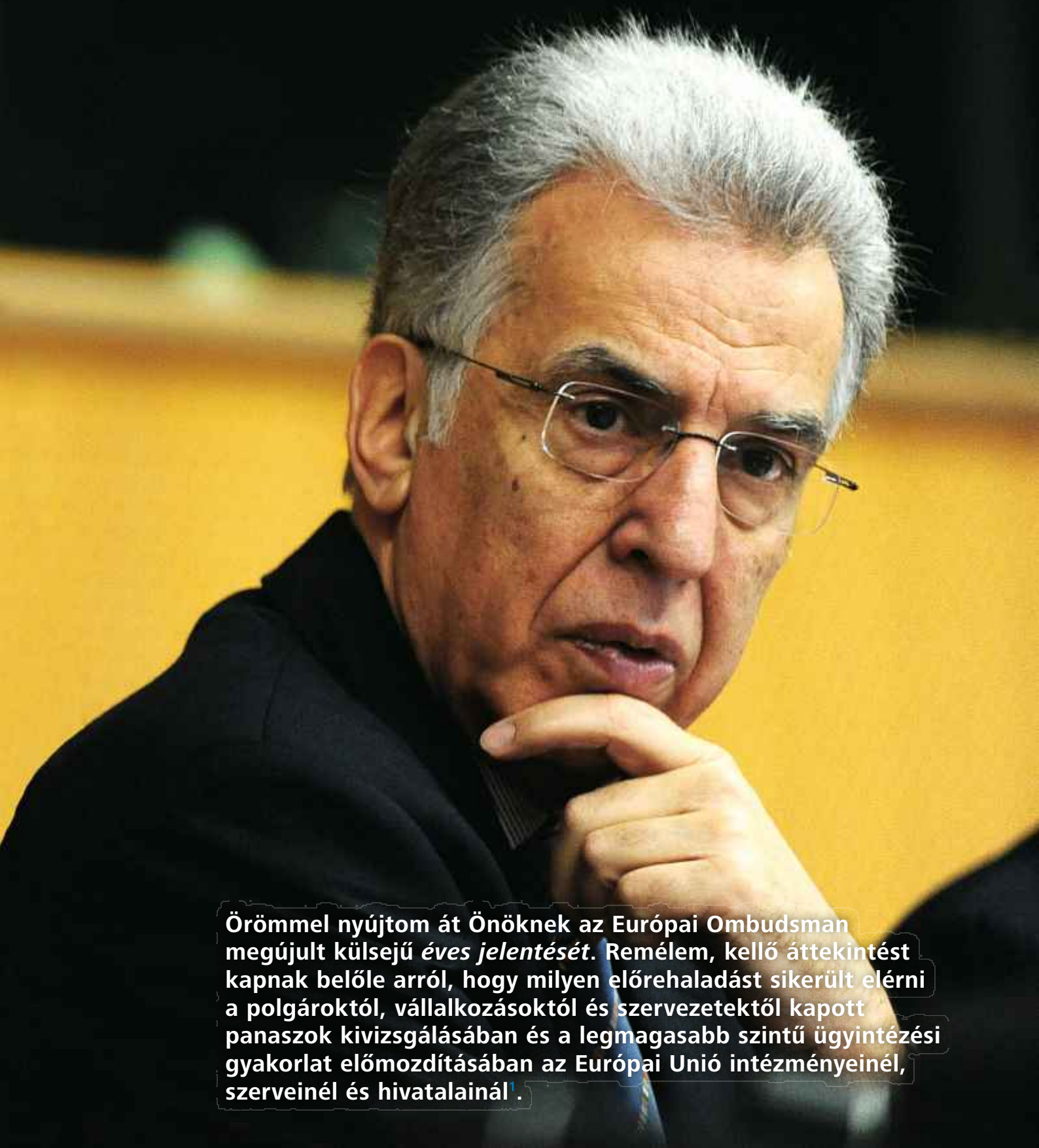




## Tartalomjegyzék

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Az Ombudsman áttekintése</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1 Panaszok és vizsgálatok</b>  | <b>13</b> |
| 1.1 Az Ombudsman hatásköre és eljárásai   | 14        |
| 1.2 A 2010-ben vizsgált panaszok áttekintése  | 19        |
| 1.3 A megindított vizsgálatok elemzése  | 25        |
| 1.4 Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai  | 28        |
| 1.5 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek                                       | 35        |
| 1.6 A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése   | 36        |
| 1.7 Továbbítás és tanácsadás  | 56        |
| <b>2 Kapcsolat az intézményekkel, az ombudsmanokkal és az egyéb érintett felekkel</b> | <b>59</b> |
| 2.1 Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervekkel és hivatalokkal                     | 60        |
| 2.2 Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel              | 62        |
| 2.3 Kapcsolat az egyéb érintett felekkel  | 65        |
| <b>3 Erőforrások</b>  | <b>69</b> |
| 3.1 Személyzet  | 70        |
| 3.2 Költségvetés  | 72        |
| <b>Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal</b>                                      | <b>74</b> |

## Az Ombudsman áttekintése



Örömmel nyújtom át Önöknek az Európai Ombudsman megújult külsejű *éves jelentését*. Remélem, kellő áttekintést kapnak belőle arról, hogy milyen előrehaladást sikerült elérni a polgároktól, vállalkozásoktól és szervezetektől kapott panaszok kivizsgálásában és a legmagasabb szintű ügyintézési gyakorlat előmozdításában az Európai Unió intézményeinél, szerveinél és hivatalainál<sup>1</sup>.



A jelentésben tavaly óta történtek részleges változások, figyelembe véve az olvasóktól érkezett visszajelzéseket, egyben tükrözve az intézmény új vizuális megjelenését. A korábbi bevezetés és az összefoglaló helyét ezúttal az Ombudsman által készített áttekintés veszi át, amelyben felhívom a figyelmet az év legfontosabb történéseire. A korábbi 2. és 3. fejezet egyetlen (1.) fejezetté olvadt össze, hogy átfogó képet adjon az Ombudsman 2010-ben végzett munkájáról a panaszok kezelése és a vizsgálatok lebonyolítása terén, beleértve az Ombudsman hatáskörét és eljárásait. A 2. fejezet az Ombudsman más uniós intézményekhez fűződő kapcsolatait, valamint az európai nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével való kapcsolatokat tárgyalja, emellett áttekinti az Ombudsman kommunikációs és megkereső tevékenységeit. A 3. fejezet részletesen bemutatja az Ombudsman munkatársait és költségvetését.

évtizedben az Ombudsman több mint 36 000 panaszosnak válaszolt, és 3 800-nál is több vizsgálatot folytatott a lehetséges hivatali visszasságok ügyében.

A panaszosoknak küldött válaszok, a javasolt békés megoldások és az ajánlások megtétele révén az Ombudsman hozzájárult ahhoz, hogy az uniós intézmények jogorvoslatot nyújtsanak, emeljék az ügyintézésük színvonalát és – ennek köszönhetően – közelebb kerüljenek az európai polgárokhoz.

Ennél azonban többről van szó: a panaszok kezelése folytán az Ombudsman valódi betekintést nyert a hivatali visszasságok alakulásába, a szisztematikus problémákba és a szervezeti gyengeségekbe. Ezen információk birtokában arra törekedett, ami sok panaszosnak ugyancsak a legfontosabb célja: gondoskodni arról, hogy az őket ért kellemetlenségek a jövőben ne ismétlődhessenek meg. Az

Remélem, kedvező fogadtatásban részesül a jelentés új, tömörebb formátuma, amely tükrözi kettős célunkat: a források lehető legjobb felhasználását a hozzáférhetőség és az átláthatóság megőrzése mellett.

Remélem, kedvező fogadtatásban részesül a jelentés új, tömörebb formátuma, amely tükrözi kettős célunkat: a források lehető legjobb felhasználását a hozzáférhetőség és az átláthatóság megőrzése mellett.

Továbbra is szívesen látjuk észrevételeiket, hiszen ezek segítségével tudunk folyamatosan törekedni a fejlődésre.

## Az Európai Ombudsman működésének tizenöt éve

Az európai ombudsmani intézmény 2010. szeptember 27-én ünnepelte fennállásának tizenötödik évfordulóját. Az eltelt másfél

intézmények bevonásával igyekeztünk biztosítani, hogy a panaszok kezeléséből származó általánosabb tanulságokat az igazgatás minden szintjén levonják.

2010-ben láttunk erre néhány jó példát. Különösen két, dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos ügyet szeretnék megemlíteni, amelyek a londoni székhelyű Európai Gyógyszerügynökséget (EMA) érintették. Az EMA mindkét esetben elfogadta az Ombudsman ajánlását, és megadta a hozzáférést a dokumentumokhoz. Még fontosabb azonban, hogy az EMA eközben új politikát hirdetett meg a dokumentumokhoz való hozzáférés terén, és ennek jegyében

## Az Ombudsman áttekintése

sokkal szélesebb körű hozzáférést biztosít a birtokában lévő dokumentumokhoz. Emiatt nyilvánosan dicsértem az EMA konstruktív hozzáállását. Az EMA ezzel a fontos stratégiai lépéssel tágabb értelemben is érvényesítette a hozzá intézett ajánlásaimat. Ez azt mutatja, hogy az Ombudsman munkája olykor kézzelfogható, tartós eredményekkel jár a polgárok számára, amikor az érintett uniós szerv kész a konstruktív, segítőkész együttműködésre.

Az intézményeknél bevezetendő szisztematikus fejlesztések célját szolgálja az is, hogy 2010-ben ismét közreadtunk

### A panaszosok érdekében elért eredmények 2010-ben

Mindig szerencsésebb az az eset, ha az Ombudsmannak nem kell kritikai észrevételt tennie vagy továbblépnie az ajánlástervezet szakaszába a pozitív fejlődés eléréséhez. Sokkal jobb, ha az ügyeket maga az intézmény rendezi vagy békés megoldást sikerül elfogadni. A 2010-ben lezárt esetek több mint felében az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. Az intézmények összességében dicséretet érdemelnek azért, hogy elkötelezetten törekedtek ezen ügyek megoldására.

**A 2010-ben lezárt esetek több mint felében az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet.**

egy tanulmányt, amely az Ombudsman által 2009 folyamán tett összes kritikai és további észrevétel utóéletét vizsgálja az uniós intézményeknél. A tanulmányból kitűnt, hogy a kritikai és további észrevételeket együttvéve a kielégítő nyomon követési arány 81% volt, azaz az eredmény egy kicsivel jobb az előző évinél. A tanulmány számtalan olyan példát mutatott, ahol valódi fejlesztésekre került sor, különféle területeken, a belső eljárások dokumentálásától kezdve egészen a szerződéseig és pályázatokig. Ez igazán biztató eredmény. Aggódva tapasztaltam ugyanakkor, hogy a kritikai észrevételekre kapott nem kielégítő válaszok viszonylag nagy számban az Európai Bizottságtól érkeztek (32 válaszból 10). 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.

Ez a jelentés tíz kiemelt ügyet mutat be, amelyek a panaszok megválaszolásának legjobb gyakorlatait példázzák. Ezek az EU intézményei számára mintául szolgálnak a tekintetben, hogy miként lehet az Ombudsman által felvetett kérdésekre legjobban reagálni. Az ügyek közül három a Bizottságot érintette, rajta kívül pedig a Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak, az Európai Beruházási Banknak, az Európai Gyógyszerügynökségnek, az Európai Repülésbiztonsági Ügynökségnek, valamint az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökségnek szerepel egy-egy kiemelt ügye. A témák közé tartozott többek között az átláthatóság és tisztességesség, a fogyatékkal élő személyek jogai, a szerződések és pályázatok, illetve a munkaerő-felvétel.

Az Ombudsman 2010-ben 326 vizsgálatot fejezett be (szemben a 2009-ben lezárt 318 vizsgálattal). Ezek közül 323 kapcsolódott panaszbeadványhoz, három pedig hivatalból indult. Az Ombudsman az ügyek 12%-ában (40) állapított meg hivatali visszasságot,





és ezek közül hét esetben sikerült a panaszos számára kedvező kimenetelt elérnie azzal, hogy ajánlástervezetet tett, amelyet később elfogadtak. Bár az Ombudsmannak csak 33 esetben kellett kritikai észrevételt megfogalmaznia az intézmények felé, szemben a 2009-ben kiadott 35, illetve a 2008-ban kiadott 44 észrevétellel, még mindig van mit javítani az eljárásokon. Az igazgatás színvonalának emelése érdekében tett további észrevételekre 14 ügyben került sor (2009-ben 28 ügyben).

Az Ombudsman 2010 folyamán egy külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek, egy olyan panasz vizsgálata kapcsán, amely az autók CO<sub>2</sub>-kibocsátására vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáféréssel foglalkozott. A külön jelentés rámutatott, hogy a Bizottság közel 15 hónapig nem adott választ egy ajánlástervezetre, holott a Szerződésben előírt határidő három hónap. A Bizottság emellett az Ombudsman felé tett vállalását sem teljesítette. Ezek a mulasztások együttesen az Ombudsmannal való jóhiszemű együttműködés bizottsági kötelezettségének megsértését képezik.

Az ilyen esetek közül több is helyet kapott az 1. fejezetben lévő tematikus elemzésben, amely felvázolja az Ombudsman 2010-es, vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténybeli megállapításokat. Az elemzés a vizsgálatok fő tárgyának osztályozása szerint hét fő kategória köré szerveződik: (i) Nyilvánosság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok; (ii) A Bizottság mint a Szerződések őre; (iii) Pályázatok és támogatások odaítélése; (iv) Szerződések teljesítése; (v) Igazgatás és személyzeti szabályzat; (vi) Versenyvizsgák és felvételi eljárások; valamint (vii) Intézményi, politikai és egyéb ügyek. Helyet kaptak benne azok az ügyek, amelyek jelentős hatást értek el az átláthatóság és az

uniós intézményeknél folyó megfelelő ügyintézés előmozdítása terén, azok az ügyek, amelyek a panaszos számára különösen kedvező eredményt hoztak, illetve azok, amelyek segítségével az Ombudsman fontos jogi szempontokra tudott rávilágítani, vagy korábban még nem tapasztalt kérdéssel szembesült. Mivel az Ombudsman külön törekszik arra, hogy előmozdítsa az EU alapjogi chartájának alkalmazását, a chartában foglalt jogokat érintő ügyek is kiemelt helyen szerepelnek. Rendszeresen előfordul a tisztességesség kérdése. A tisztességesség az alapjogi charta 41. cikkének (1) bekezdésében, a megfelelő ügyintézéshez való jog kapcsán szerepel, az Ombudsman pedig régóta a megfelelő ügyintézés egyik fő elvének tekinti a tisztességességet.

Örömmel jelentem, hogy a vizsgálatok befejezéséhez szükséges idő a 2008-ban mért 13 hónapos átlagról 2009-ben és 2010-ben kilenc hónapra csökkent. A vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (66%), több mint felük (52%) pedig három hónapon belül lezárult. Mindezt egy olyan létszámtervvel sikerült elérni, amelyben 2010-ben összesen 63 álláshely szerepelt, 9 332 275 EUR összegű költségvetési előirányzat mellett.

## Az elkövetkező évekre szóló stratégia

A tizenötödik évfordulónk tiszteletére rendezett eseményen került sor az Ombudsman 2009-2014 közötti mandátumára vonatkozó stratégia elindítására.<sup>2</sup> A stratégia kidolgozása még a 2010. februári csapatépítő tréningen kezdődött, amelynek központi témája „Az Európai Ombudsman jövőképe az elkövetkező öt évre” volt. A stratégia továbbfejlesztése ezt követően a belső és külső érintettekkel folytatott konzultációk segítségével zajlott.

<sup>2</sup> A stratégiai dokumentum 23 nyelven olvasható az ombudsman honlapján: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

## Az Ombudsman áttekintése



Az Európai Ombudsman stratégiáját megalapozó elképzelések kialakításához többek között a 2010. március 12-én „Az Európai Ombudsman új megbízatása – Mire számíthatunk?” címmel megrendezett esemény is hozzásegített. A rendezvény célja az volt, hogy az érdekelt felekkel meg lehessen vitatni az Ombudsman 2009-2014-re szóló prioritásait. A vitákban állampolgárok, NGO-k, üzleti szervezetek, érdekcsoportok, újságírók és regionális hatósági hivatalok egyaránt részt vettek.

A stratégia célja az Ombudsman küldetésének, törekvéseinek és vezérelveinek világos kinyilvánítása. Az eddig elért eredményekre építve 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. Érdeemes itt is felvázolni azt az öt célt, amelyet az elkövetkező évekre magunk elé tűztünk:

- Oda akarunk figyelni az érintettek: a panaszosoktól származó rendszeres visszajelzések kérése, az uniós intézményekkel való kapcsolatok továbbfejlesztése és a civil társadalom bevonása révén. Emellett – az Ombudsmanok Európai Hálózatán keresztül<sup>3</sup> – törekedni fogunk a legjobb gyakorlatok megismerésére.
- Gyorsabban akarunk eredményre jutni, egyrészt a vizsgálatok lezárásához szükséges idő lerövidítésével, másrészt a panaszok – lehetőség szerint – gyors rendezését elősegítő, egyszerűsített eljárások kidolgozásával.
- Kedvező irányba szeretnénk befolyásolni az uniós igazgatási

kultúrát, egyrészt az Ombudsman által az igazgatási gyakorlatok fejlesztésének támogatásában betöltött szerep nyomatékosításával, másrészt a rendszerszerű kérdések előtérbe helyezésével.

- Időszerű és hasznos információkat kívánunk nyújtani, hozzáférhető módon, az érintetteknek és a nyilvánosságnak egyaránt. Röviden: jobban szeretnénk kommunikálni.
- Szeretnénk folyamatosan felülvizsgálni forrásaink felhasználását. A belső igazgatásban törekszünk a lehető legmagasabb színvonal biztosítására, munkánk minőségét következetesen ellenőrizzük és erősítjük.

A felsorolt célkitűzésekkel arra törekszünk, hogy támogassuk az Uniót, hogy valóra válthassa a Lisszaboni Szerződésben az alapjogokkal, a nagyobb átláthatósággal és a politikai döntéshozatalban való jobb részvételi lehetőségekkel kapcsolatban a polgároknak tett ígéreteit. Ennek során igyekszünk a magunk szerény eszközeivel hozzájárulni a magasztos célok megvalósításához: a jogállamiság elmélyítéséhez és a demokrácia színvonalának növeléséhez az európai jogrendben.

<sup>3</sup> A hálózat tagjai az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak és néhány más európai országnak a nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.



## Hozzáférhető, tisztességes, polgárközpontú intézmény

A prioritások között fontos helyen szerepel a polgárok megkeresése, hogy tájékoztassuk őket jogaikról és arról, hogyan élhetnek ezekkel a jogokkal. Ezért örömmre szolgált, hogy a tizenötödik évfordulónk egyúttal az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózata új vizuális arculatának bemutatására is alkalmat adott. Bízom benne, hogy a megújult külsővel olyan intézmény képét sugározzuk, amely hozzáférhető, tisztességes és polgárközpontú, a hálózat új külseje pedig felhívja a figyelmet arra a fontos munkára, amelyet az ombudsmanok Európa-szerte végeznek, hogy hozzásegítsék a polgárokat az uniós jog szerinti jogaik gyakorlásához.

Honlapunk interaktív útmutatójával továbbra is igyekeztünk hozzásegíteni a panaszosokat a legmegfelelőbb jogorvoslati módokhoz. Az útmutatót az év folyamán több mint 19 000 ember vette igénybe. Annak köszönhetően, hogy egyre többen találják meg önállóan a megfelelő jogorvoslati módot, 409-cel kevesebb „hatáskörön kívüli” panaszt kaptunk, és a panaszok teljes száma a 2009-es 3 098 után 2010-ben 2 667-re csökkent. Ezt nagyon biztató fejleménynek találom,

mivel ez azt is jelenti, hogy a panaszosok között nagyobb arányban vannak azok, akik a megfelelő okból fordulnak hozzánk. Mindemellett megerősítettük együttműködésünket a többi tájékoztató, tanácsadó és problémamegoldó hálózattal, amilyen például az Ön Európája és a SOLVIT.

Európai Ombudsmanként elkötelezett híve vagyok annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az EU valamely intézményével, tisztában legyen azzal, hogy a hivatali visszasságokról joga van panaszt tenni nálam. Az év folyamán folytattuk a különféle célközönségek megkeresését, hogy felhívjuk a figyelmüket az Ombudsman által a polgároknak, NGO-knak, érdekcsoportoknak, vállalkozásoknak, regionális szervezeteknek, agytrösztöknek és szövetségeknek kínált szolgáltatásokra. A 2010-ben szervezett tematikus események között voltak szemináriumok az átláthatóságról, a költségvetési rendeletről és az Ombudsman új megbízatásáról. A 2010-ben megkezdett vizsgálatok száma közel azonos volt a 2009. évvel (335, szemben a 339-cel). A 2010-ben lezárt vizsgálatok 78%-át magánszemélyek nyújtották be, 22%-át pedig vállalatok és szövetségek kezdeményezték.



Az Európai Ombudsman logójának kialakítása tükrözi az Ombudsman azon törekvését, hogy minél szélesebb közönséget érjen el, egyúttal emlékeztet az intézmény identitására és értékeire. A kék és sárga szín az európai lobogóra utal, a köralak pedig az egységet és az egyetértést jelképezi. A körön belül a két irányba mutató nyilak a párbeszédet és az eszmecserét szimbolizálják, amelyek fontos vonásai az Európai Ombudsman működésének. A nyilak egymásra helyezése egy egyenlőségjelet ad ki, az egyenlőség és a tisztesség jelképeként. (Tervező: Studio Philippe Apeloig)



Az Ombudsmanok Európai Hálózatának új logója a hálózat identitását és értékeit hivatott megjeleníteni. A logóhoz felhasznált élénk színek a hálózat és tagjainak sokszínűségét jelképezik. Az alakzat legfeltűnőbb pontjaira az Európai Unió lobogójának színei kerültek. A kör alakú kompozíció a kommunikációt, a partnerséget és az egységet jelképezi, míg a nyilak azt szimbolizálják, hogy a sok különböző fél egy ponton találkozik. (Tervező: Studio Philippe Apeloig)

## Az Ombudsman áttekintése

Akárcsak a korábbi években, 2010-ben is elmondhatjuk, hogy az Ombudsman által indított vizsgálatok legnagyobb része a Bizottsággal foglalkozott (219 vizsgálat, avagy az összes vizsgálat 65%-a).

Akárcsak a korábbi években, 2010-ben is elmondhatjuk, hogy az Ombudsman által indított vizsgálatok legnagyobb része a Bizottsággal foglalkozott (219 vizsgálat, avagy az összes vizsgálat 65%-a). Mivel 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 2009-ben ugyanez az arány még az összes vizsgálat 56%-a volt. 35 vizsgálat (10%) foglalkozott az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), 22 (7%) az Európai Parlamenttel, 6 (2%) az EU Tanácsával és 4 (1%) az Európai Unió Bíróságával. A Bírósággal kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az Ombudsman csupán az igazságszolgáltatás körén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot. További 52 vizsgálat 25 egyéb uniós intézménnyel, szervvel és hivatallal foglalkozott.

Hat hivatalból indított vizsgálat kezdődött az intézmények szervezeti problémáinak ügyében: három az EPSO-t érintette, egy a Bizottságot, egy a Parlamentet, a Bizottságot és a Tanácsot, egy pedig az utóbbi két intézményt.

A feldolgozott esetek több mint 70%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra vonatkozó tanácsadással, hogy panaszával hová fordulhat. Az esetek több mint 53%-a (1 435 panasz) az Ombudsmanok Európai Hálózata egy tagjának hatáskörébe tartozott, ugyanakkor 27%-ot (744 panasz) találtak az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozónak, ami újfent alátámasztja az együttműködésünk további erősítésének szükségességét. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának Innsbruckban (Ausztria) rendezett hetedik regionális szemináriuma novemberben kitűnő

A feldolgozott esetek több mint 70%-ában segíteni tudtunk a panaszosnak az esetre vonatkozó vizsgálat megindításával, az illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra vonatkozó tanácsadással, hogy panaszával hová fordulhat.

Az Ombudsman által 2010-ben vizsgált állítólagos hivatali visszasságok fő típusai az alábbiak voltak: (i) a jogszerűség – anyagi és/vagy eljárási szabályok helytelen alkalmazása (a vizsgálatok 20,6%-a); a döntéshozatalra vonatkozó ésszerű határidők (14,1%); a tisztességesség (11%); a határozatok indoklásának és a fellebbezési lehetőségek megjelölésének kötelezettsége (5,8%); a levelek megválaszolásának kötelezettsége a polgárok nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével (5,5%) és a kötelező gondosság (3,1%) megsértése; (ii) információkérésekkel (a vizsgálatok 30,4%-a); dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérésekkel (6,7%) és a megkülönböztetés-mentesség biztosításával (3,7%) kapcsolatos kötelezősségek.

lehetőséget kínált erre, akárcsak a hálózat összekötő tisztviselőinek hetedik találkozója, amelyet júniusban tartottak Strasbourgban. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik nemzeti szemináriumát 2011-ben Koppenhágában rendezik. A Koppenhágában megvitatásra váró témák között szerepel a kifejezetten az uniós tisztviselők számára összeállított közszolgálati alapelvek nyilatkozata. A tervezet elkészítése előtt konzultáltam a nemzeti ombudsmanokkal, hogy a leendő nyilatkozat teljes mértékben számba vegye a tagállamok legjobb gyakorlatait. A fogadtatás kedvező volt, értékes javaslatokat és hasznos információkat kaptam, és ezeket figyelembe vettem a tervezet megfogalmazásakor.





Az összekötő tisztviselők jelentik az első számú kapcsolattartási pontot a többi hivatal számára az Ombudsmanok Európai Hálózatán belül.

2010. június 6-8. között immár hetedik alkalommal ülték össze Strasbourgban. Most először a SOLVIT-tal is rendeztek egy közös szemináriumot, hogy megvitassák a közérdekű kérdéseket, egyszersmind erősítsék az együttműködést. A közös szemináriumon elindítottak egy projektet is a hálózatba tartozó nemzeti ombudsmanok hatásköreinek feltérképezésére.

A projekt célja, hogy világos, átfogó információkat gyűjtsenek arról, hogy a nemzeti ombudsmanok milyen típusú panaszokkal tudnak, illetve melyekkel nem tudnak foglalkozni.



## A Lisszaboni Szerződés – egy év elteltével

Amikor 2010 januárjában ismét Európai Ombudsmanná választottak, bejelentettem, hogy az elkövetkező öt évben egyik fő prioritásomnak azt fogom tekinteni, hogy az EU valóra váltsa 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. Hangsúlyoztam annak fontosságát, hogy megpróbáljunk felkészülni a működés kapcsán esetlegesen felmerülő kérdésekre, különösen azokra, amelyek panaszokhoz vezethetnek. Nagyon biztatónak találtam a polgári kezdeményezésről szóló rendelet 2010. decemberi elfogadását, és biztos vagyok benne, hogy ez az eszköz hozzá fog segíteni az európai polgárok felhatalmazásához. Az Ombudsman emellett 2010-ben szorgalmazta, hogy az intézmények alkalmazzák az immár jogilag is kötelező Alapjogi Chartát, mégpedig olyan panaszok kezelésével és

kérdések kivizsgálásával, mint például a megfelelő ügyintézéshez való alapjog vagy a fogyatékkal élők jogai.

Reményeim szerint tovább folytatom ezt a munkát az európai polgárok nevében. Úgy vélem, az Európai Parlament határozata, amellyel újraválasztott egy második teljes megbízáásra, a hivatalunk által végzett eddigi munkával való elégedettséget tükrözi, egyúttal arra ösztönöz bennünket, hogy tovább törekedjünk a nyitottabb, elszámoltathatóbb, szolgálatkész és polgárközpontú uniós közigazgatás megvalósítására. Munkatársaimmal együtt továbbra is elkötelezetten kitartunk e magasztos célok mellett.

Strasbourg, 2011. február 14.

P. Nikiforos Diamandouros



# 1

## Panaszok és vizsgálatok

Az 1. fejezet bemutatja az Ombudsman hatáskörét és eljárásait, áttekintést ad a 2010 folyamán kezelt panaszokról és alaposan megvizsgálja a lezárt vizsgálatokat. Külön részben szerepelnek a kiemelt ügyek, illetve a tematikus elemzés. A fejezet végén a más panaszkezelő szervekhez továbbított kérdésekre is kitérünk.

## Panaszok és vizsgálatok

### 1.1 Az Ombudsman hatásköre és eljárásai

#### Az Európai Ombudsman szerepe

Az Európai Ombudsman hivatalát az európai uniós állampolgárság részeként hozta létre a Maastrichti Szerződés. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 24. cikke rendelkezik az Európai Ombudsmannál való panasztétel jogáról mint az uniós állampolgársághoz tartozó jogok egyikéről. Ez a jog az EU alapjogi chartájában is szerepel (43. cikk). A hivatali visszasság lehetséges esetei többnyire a panaszok révén jutnak az Ombudsman tudomására, bár hivatalból indított vizsgálatokat is folytat.

Az Ombudsman tevékenységét az EUMSZ 228 cikkének, az Ombudsman alapokmányának<sup>1</sup> és az Ombudsman által az alapokmány 14. cikke szerint elfogadott végrehajtási rendelkezéseknek<sup>2</sup> megfelelően végzi. Az alapokmány és a végrehajtási rendelkezések az Ombudsman weboldalán érhetők el (<http://www.ombudsman.europa.eu>). A végrehajtási rendelkezések nyomtatott változata is igényelhető az Ombudsman hivatalától.

#### 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 visszasságokra vonatkozó panaszok átvételére.

#### Uniós intézmények, szervek és hivatalok

Az uniós intézményeket az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 13. cikke sorolja fel; az Európai Tanács is közéjük tartozik. Az uniós szervekről, hivatalokról és ügynökségekről nem készült meghatározás vagy mérvado lista. A kifejezés magában foglalja a Szerződések által létrehozott szerveket, így például az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot és a Régiók Bizottságát, valamint a jogszabályokkal létrehozott szerveket, amilyen például az Európai Vegyianyag-ügynökség és az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége. A Lisszaboni Szerződés kibővítette az Ombudsman hatáskörét, így most már a közös kül- és biztonságpolitika – a közös biztonság- és védelempolitikát is beleértve – keretében előforduló lehetséges hivatali visszasságok is beletartoznak.

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 hatáskörébe tartoznak (lásd alább az 1.7. szakaszt).

#### Hivatali visszasság

Az Európai Parlament a hivatali visszasság világos meghatározását kérte az Ombudsmantól. Az Ombudsman erre válaszul az alábbi meghatározást adta, amelyet a Parlament egy, a Bizottság által is elfogadott állásfoglalásban üdvözölt:

<sup>1</sup> Az Európai Parlament 2008. júniusban határozatot fogadott el az Ombudsman alapokmányának 2008. július 31-i hatállyal történő módosításáról. 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.).

<sup>2</sup> Az Ombudsman 2008. december 3-án átdolgozta végrehajtási rendelkezéseit, hogy azok tükrözzék az alapokmányban történt 2008. júniusi változásokat, illetve figyelembe vegyék a rendelkezések utolsó, 2004-es módosítása óta szerzett tapasztalatokat. Az új végrehajtási rendelkezések 2009. január 1-jén léptek hatályba.

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





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

Az Ombudsman úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy ezáltal előírja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés elvei, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását. Következésképpen azt a nézetet vallja, hogy a hivatali visszásság átfogó fogalom, és a megfelelő ügyintézéshez többek között a jogszabályoknak és jogelveknek való megfelelés szükséges, ideértve az alapjogokat is. Az alapjogi charta az uniós állampolgárság egyik alapvető jogaként

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.

Fontos megjegyezni, hogy a fent említett 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,

Az Ombudsman úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy ezáltal előírja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés elvei, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását.

tartalmazza a megfelelő ügyintézéshez való jogot (41. cikk). 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 ugyancsak erősíteni fogja az irányú erőfeszítéseit, hogy a köz érdekében, valamint a magánszemélyek problémáinak nem bírósági úton történő megoldására törekedve ösztönözze a megfelelő ügyintézését.

Az Európai Parlament 2001. szeptember 6-án jóváhagyta a helyes hivatali magatartás európai kódexét, amelyet az Európai Unió intézményeinek, azok igazgatásának és tisztviselőinek tiszteletben kell tartani a nyilvánossággal való kapcsolattartás során. A kódex figyelembe veszi az európai bíróságok ítélezési gyakorlatában megjelenő

valamint biztosítsák ügyfelek számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását. Vagyis miközben az Ombudsman hatáskörébe tartozó ügyekben 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 szó.<sup>3</sup>

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 – határozataira ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az Ombudsman hatáskörén.

<sup>3</sup>. 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. pontját és a 2006. október 4-én a T-193/04. R. sz., *Hans-Martin Tillack kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletének 128. pontját.

## Panaszok és vizsgálatok

### 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 bíróság előtt folyamatban lévő ügyekbe, és nem kérdőjelezheti meg a bírósági határozatok megalapozottságát (1. cikk (3) bekezdése);
3. a panaszt az arra alapot adó tényeknek a panaszos tudomására jutásától számított két éven belül kell benyújtani (2. cikk (4) bekezdése);
4. a panasz csak az érintett intézménynél vagy szervnél tett megfelelő közigazgatási lépések megtételét követően nyújtható be (2. cikk (4) bekezdése); és
5. az intézmények és szervek, illetve azok tisztviselői és más alkalmazottai közötti munkaviszonnyal kapcsolatos panaszok esetében panaszt csak akkor lehet benyújtani, ha már minden belső igazgatási kérelem és panasz benyújtására rendelkezésre álló lehetőséget kimerítették (2. cikk (8) bekezdése).

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

réséről, egyúttal biztosítani a források legjobb felhasználását, sor kerül minden elfogadható panasz gondos tanulmányozására abból a szempontból is, hogy van-e ésszerű kilátás arra, hogy a vizsgálat hasznos eredményre vezessen. Ha nincs, az Ombudsman lezárja az ügyet, mivel a vizsgálat elindítására nincs elegendő ok. Az Ombudsman ezenkívül úgy véli, hogy ha egy panaszbeadvánnyal már petícióként foglalkozott a Parlament Petíciós Bizottsága, rendszerint nem indokolt az Ombudsman általi további vizsgálat, hacsak nem nyújtanak be új bizonyítékot. A 2010-ben kezelt elfogadható ügyek közül 40% esetében ítélték úgy, hogy a vizsgálat megindítása nem indokolt. Amikor az Ombudsman úgy találja, hogy vizsgálat indítása nem indokolt, tájékoztatja a panaszost, és

**A 2010-ben kezelt elfogadható ügyek közül 40% esetében ítélték úgy, hogy a vizsgálat megindítása nem indokolt.**

bizonyos esetekben erről a döntéséről az érintett intézménynek is küld egy anonimizált változatot.

### Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant a bármely uniós polgártól vagy valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személytől érkező 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. 2010-ben hat ilyen hivatalból kezdeményezett vizsgálat indult. Az Ombudsman – az Európai Parlament biztatása mellett – kinyilvánította azon szándékát, hogy a hivatalból indított vizsgálati hatáskörét fogja igénybe venni minden olyan esetben, amikor az Európai Beruházási Bank által elkövetett hivatali visszasságról szóló panaszt csak azért nem vizsgálná ki, mert a panaszos nem az Unió polgára vagy lakosa. Más kérdésekkel kapcsolatban az Ombudsman eseti alapon vizsgálja meg, hogy él-e ily módon a hivatalból indított vizsgálati hatáskörével.

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörét arra is felhasználhatja, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, szervezetinek tűnő problémák megoldását. Mint már említettük, erre 2010-ben hat alkalommal került sor. Három vizsgálat az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal foglalkozott (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP** és **OI/9/2010/RT**). Az alábbi 1.6. szakasz áttekintést ad arról a hivatalból indított vizsgálatról, amely a Bizottság általi késedelmes kifizetés egy konkrét esetét vizsgálta (lásd az **OI/2/2010/GG** ügyet a „Szerződések teljesítése” című pontban). Egy másik vizsgálat (**OI/4/2010/ELB**) a köztisztviselők jogait és kötelezettségeit járta körül, konkrétan azt, hogy az intézmények hogyan kezelik a tisztviselők és alkalmazottak által a személyzeti szabályzat 90. cikkének (1) bekezdése szerint benyújtott kéréseket, hogy az igazgatási intézkedéseket az ítélkezési gyakorlat alakulásának fényében cseréljék le. Ez a vizsgálat a Parlamentre, a Bizottságra és a Tanácsra irányult. Végül az Ombudsman 2010-es, hivatalból indított vizsgálatainak közül az utolsó a hivatali visszasságokért való elszámoltathatósággal foglalkozott az

EU közös biztonság- és védelempolitikai misszióinak tevékenységeiben. Ez a vizsgálat – **OI/12/2010/BEH** – a Bizottságot és a Tanácsot érintette. 2010 végén a hat vizsgálatból öt még folyamatban volt (az **OI/2/2010/GG** ügy lezárult, további vizsgálat nem volt indokolt).

## Az Ombudsman eljárásai

### Írásbeli és egyszerűsített vizsgálati eljárások

Az Ombudsmannak küldött panaszbeadványt minden esetben nyilvántartásba veszik és visszaigazolják, általában a kézhezvételtől számított egy héten belül. Az átvételi elismervényben tájékoztatják a panaszost a követendő eljárásról, továbbá megadnak egy hivatkozási számot, 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 továbbítják, vagy megfelelő tanácsot adnak a panaszosnak arról, hogy panaszával melyik illetékes szervhez fordulhat.

A vizsgálat során a panaszos tájékoztatást kap minden egyes új 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 jogilag érvényesíthető jogok vagy kötelezettségek sem a panaszos, sem az érintett intézmény részére.

Az Ombudsman határozatai jogilag nem kötelező erejűek, és nem származnak belőlük jogilag érvényesíthető jogok vagy kötelezettségek sem a panaszos, sem az érintett intézmény részére.

## Panaszok és vizsgálatok

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.

2010 folyamán 91 eset rendeződött annak köszönhetően, hogy az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre (lásd az *1998-as éves jelentés* 2.9. szakaszát az ilyen esetekben alkalmazott eljárás részleteiről). További 73 ügy azután rendeződött, miután az Ombudsman gondoskodott róla, hogy a panaszos leveleire részletesebb kiegészítő választ kapjon.

### 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 Ombudsman iratbetekintési joga lehetővé teszi, hogy meggyőződjön az érintett uniós intézménytől kapott információk teljességéről és hitelességéről. Ez tehát fontos garancia a panaszos és a nyilvánosság számára arra vonatkozóan, hogy az Ombudsman alapos és teljes vizsgálatot folytat le. Az Ombudsman 2010-ben 26 esetben élt az intézményi akták megtekintésére vonatkozó hatáskörével.

Az alapokmány 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az uniós intézmények tisztviselői és alkalmazottai az Ombudsman felhívására kötelesek tanúvallomást tenni, de továbbra is kötve vannak a személyzeti szabályzat vonatkozó rendelkezéseikhez, különösen a hivatali titoktartási kötelezettségükhöz. Az Ombudsman 2010-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 vizsgálatok során szerzett dokumentumok és információk bizalmas jellegét. A módosított alapokmány úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman minősített információkhoz vagy dokumentumokhoz – különösen az 1049/2001/EK rendelet<sup>4</sup> 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. Az **523/2009/TS** és a **944/2008/OV** ügyben sikerült megállapodni a Tanáccsal az „EU korlátozott terjesztésű” kategóriába sorolt dokumentumok megtekintéséről.

4. 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.)



## 1.2 A 2010-ben vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2010-ben 2 667 panaszt vett nyilvántartásba<sup>5</sup>, szemben a 2009-es 3 098 panasszal. Összesen 2 727 panasz került feldolgozásra<sup>6</sup>, amelyekből 27% (744 panasz) tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe. A fejezet végén olvasható egy tanulmány azokról a panaszokról, amelyekkel a hálózat más tagjai foglalkoztak, s nem az Európai Ombudsman.

válaszoltak meg. 2009-ben az ilyen kérések száma körülbelül 1 850-re volt tehető, míg 2008-ban 4 300, 2007-ben pedig 4 100 körül alakult. A 2009-ben és 2010-ben érkezett információkérések számának jelentős és tartós csökkenése az Ombudsman interaktív útmutatójának sikerét igazolja. Az útmutató 2009. január 5-től érhető el az Ombudsman weboldalán, és segítségével az érdeklődők megkeresés benyújtása nélkül is hozzá tudnak jutni az információkhoz. Az Ombudsman 2010-ben összesen több mint 3 700 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

| A 2010-ben beérkezett panaszok közel 58%-át az interneten keresztül nyújtották be.

A 2010-ben beérkezett panaszok közel 58%-át az interneten keresztül nyújtották be. Ezek nagy része (53%) az Ombudsman weboldalán 23 nyelven elérhető elektronikus panasznyomtatványon érkezett. 2010 folyamán az Ombudsman fő e-mail címéről összesen több mint 1 000 tájékoztatót kérő e-mailt

Az Európai Ombudsman panaszok alapján 323 vizsgálatot indított, további 12 vizsgálatot pedig hivatalból indított (ezekbe a kategóriákba 2009-ben 335, illetve négy vizsgálat tartozott).

| 1.1. táblázat: A 2010 folyamán kezelt ügyek                                    |  |
|--|--|
| A 2010-ben nyilvántartásba vett panaszok                                       | 2 667  |
| A 2010-ben feldolgozott panaszok   | 2 727  |
| Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagja hatáskörébe tartozó panaszok | 1 435  |
| Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok<br>Ebből:                    | 744<br>205 elfogadhatatlan<br>216 elfogadható, de nem indokolta vizsgálat indítását<br>323 vizsgálat indult a panaszok alapján |
| Hivatalból indított vizsgálatok  | 12   |
| Lezárt vizsgálatok<br>Ebből:   | 326 (benne 3 hivatalból indított vizsgálat)<br>175 volt 2010-ből<br>92 volt 2009-ből<br>59 volt a korábbi évekből              |

5. Az Európai Ombudsman éves jelentésében a „nyilvántartásba vett panaszok” statisztikai kategóriát használjuk a „beérkezett panaszok” helyett, hogy különbséget tegyünk az adott naptári évben nyilvántartásba vett panaszok és az ugyanebben az időszakban érkezett, de csak a következő évben nyilvántartásba vett panaszok között.

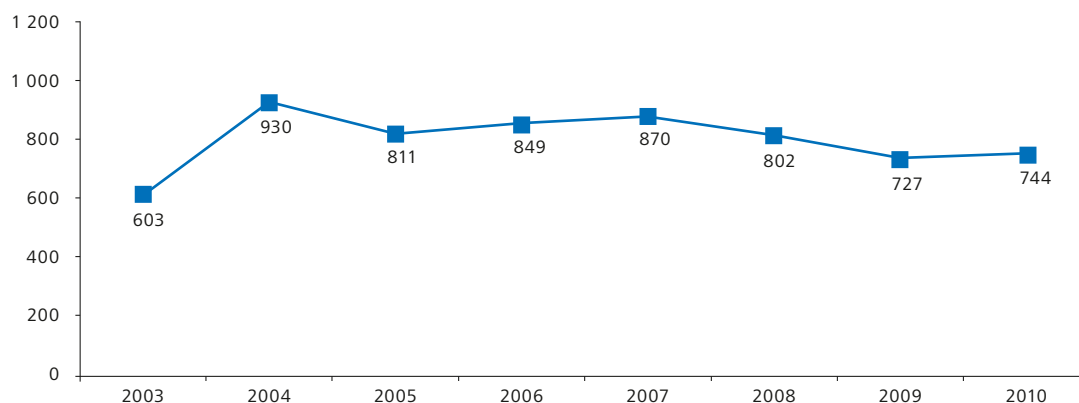
6. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy lezajlott egy elemzés, amely dönt a következő kérdésekben: a panasz (i) az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatósági feltételeknek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e. Az ehhez szükséges idő miatt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

## Panaszok és vizsgálatok

Az Ombudsman 2010-ben 326 vizsgálatot zárt le (szemben a 2009-ben lezárt 318 vizsgálattal). Ezek közül 175-öt 2010-ben vettek nyilvántartásba, 92 vizsgálat 2009-ben indult, 59 pedig még korábbi években.

Mint az 1.1. ábrán látható<sup>7</sup>, az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma az elmúlt hét évben emelkedett: 2003-ban 603 volt, míg 2010-ben elérte a 744-et. A panaszok száma 2004-ben érte el a csúcst, 930-cal, a második legmagasabb szint pedig a 2007-es 870 volt.

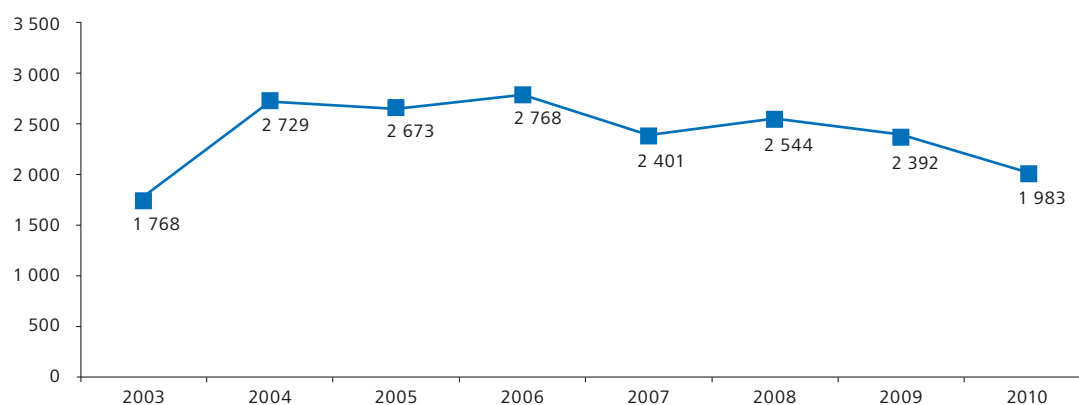
1.1. ábra: Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma, 2003-2010



Mint az 1.2. ábra mutatja<sup>8</sup>, az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2010-ben 1 983-ra 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, hogy elsőre eljussanak a megfelelő címre.

1.2. ábra: Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma, 2003-2010



<sup>7</sup> Meg kell jegyezni, hogy 2005-ben 335 – az Ombudsman hatáskörébe tartozó – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket az 1.1. ábrán csak a tizenegyedik panasz (azaz a bezárólag) számolták külön panaszoknak.

<sup>8</sup> Meg kell jegyezni, hogy 2006-ban 281 – az Ombudsman hatáskörén kívül eső – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezeket az 1.2. ábrán csak a tizenegyedik panasz (azaz a bezárólag) számolták külön panaszoknak.





Az 1.2. táblázat a 2010-ben nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredetéről ad áttekintést. Szám szerint a legtöbb panaszt Németországból, az EU legnépesebb országából küldték, utána következett

Spanyolország, Lengyelország és Belgium. A népességhez viszonyítva azonban a legtöbb panasz Luxemburgból, Ciprusról, Belgiumból és Máltáról érkezett.

| 1.2. táblázat: A 2010-ben nyilvántartásba vett panaszok földrajzi eredete |                |                         |                        |       |
|---|----------------|-------------------------|------------------------|-------|
| Ország  | Panaszok száma | A panaszok számának %-a | Az EU népességének %-a | Arány |
| Luxemburg   | 34             | 1,3                     | 0,1                    | 12,7  |
| Ciprus  | 22             | 0,8                     | 0,2                    | 4,1   |
| Belgium   | 207            | 7,8                     | 2,1                    | 3,7   |
| Málta   | 9              | 0,3                     | 0,1                    | 3,4   |
| Szlovénia   | 34             | 1,3                     | 0,4                    | 3,2   |
| Lettország  | 21             | 0,8                     | 0,5                    | 1,6   |
| Bulgária  | 63             | 2,4                     | 1,6                    | 1,5   |
| Szlovákia   | 43             | 1,6                     | 1,1                    | 1,5   |
| Spanyolország   | 349            | 13,1                    | 9,0                    | 1,5   |
| Írország  | 32             | 1,2                     | 0,9                    | 1,3   |
| Finnország  | 39             | 1,5                     | 1,1                    | 1,3   |
| Portugália  | 71             | 2,7                     | 2,1                    | 1,3   |
| Észtország  | 9              | 0,3                     | 0,3                    | 1,1   |
| Csehország  | 63             | 2,4                     | 2,1                    | 1,1   |
| Litvánia  | 20             | 0,7                     | 0,7                    | 1,1   |
| Görögország   | 65             | 2,4                     | 2,3                    | 1,1   |
| Ausztria  | 48             | 1,8                     | 1,7                    | 1,1   |
| Lengyelország   | 214            | 8,0                     | 7,7                    | 1,0   |
| Magyarország  | 51             | 1,9                     | 2,0                    | 1,0   |
| Németország   | 375            | 14,1                    | 16,6                   | 0,8   |
| Hollandia   | 60             | 2,2                     | 3,3                    | 0,7   |
| Svédország  | 32             | 1,2                     | 1,8                    | 0,7   |
| Románia   | 73             | 2,7                     | 4,4                    | 0,6   |
| Dánia   | 16             | 0,6                     | 1,1                    | 0,5   |
| Franciaország   | 171            | 6,4                     | 12,8                   | 0,5   |
| Olaszország   | 132            | 4,9                     | 11,9                   | 0,4   |
| Egyesült Királyság  | 132            | 4,9                     | 12,3                   | 0,4   |
| Egyéb   | 131            | 4,9                     |                        |       |
| Ismeretlen  | 151            | 5,7                     |                        |       |

Megjegyzés: Az arány értékét úgy számítottuk ki, hogy a panaszok százalékos arányát elosztottuk a népesség százalékos arányával. 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.

2010-ben 17 tagállam nyújtott be több panaszt a népességük nagysága alapján elvárhatónál, nyolc kevesebbet, kettőből

pedig a népesség méretét tükröző számú panasz érkezett.

## Panaszok és vizsgálatok

Az alábbi térkép grafikusan 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 az 1.2. táblázat bemutatja (lásd az 1.2. táblázathoz tartozó megjegyzést az arány kiszámításáról).



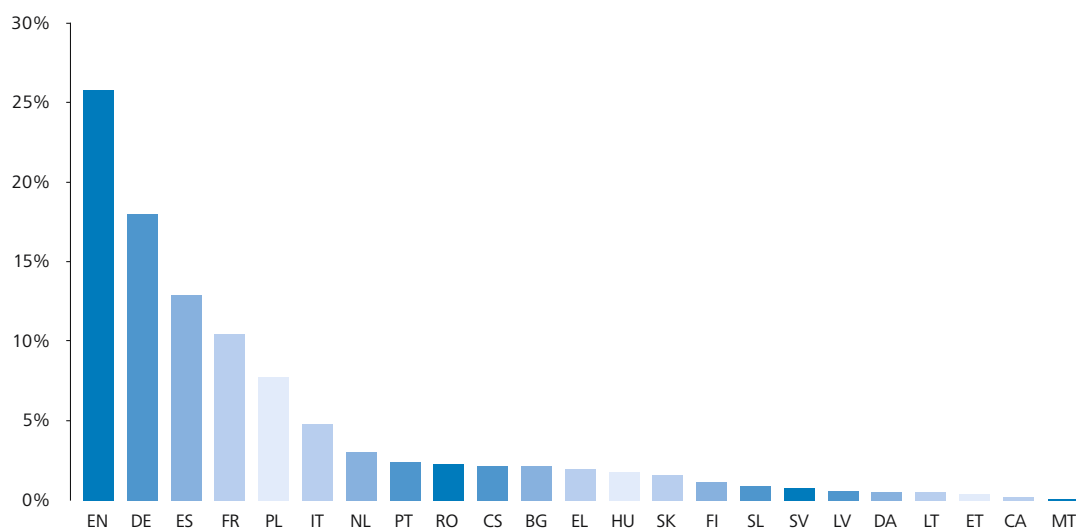




Az Európai Ombudsmanhoz intézett panaszokat az EU-Szerződés 23 nyelvén<sup>9</sup> bármelyikén be lehet nyújtani. Mint az 1.3. ábra mutatja,

2010-ben a legtöbb panaszos angolul nyújtotta be panaszát az Ombudsmannak, a gyakoriságban ezután következett a német, a spanyol és a francia.

1.3. ábra: A panaszok nyelvek szerinti megoszlása



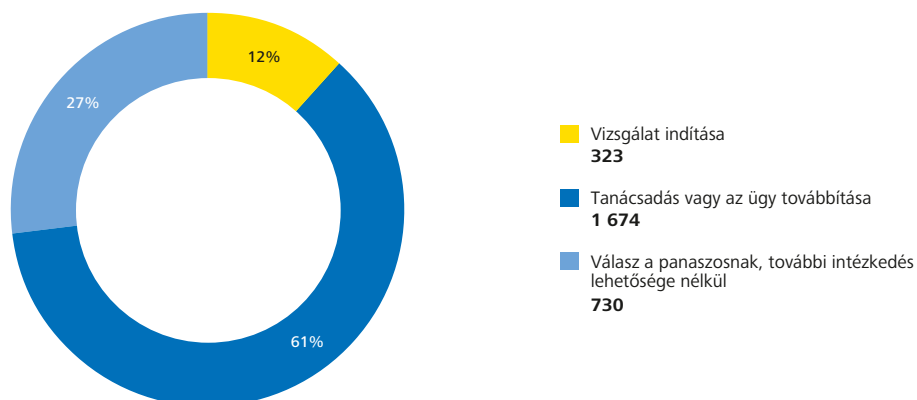
Mint az 1.4. ábrából kiderül, az Ombudsman az esetek több mint 70%-ában tudott segíteni a panaszosnak, vizsgálat indításával (az esetek 12%-a), a panasz továbbításával egy illetékes szervhez, illetve tanácsadással a tekintetben, hogy hová érdemes fordulni (61%). Az alábbi 1.7. szakasz azokról az ügyekről ad áttekintést, amelyek

továbbítással vagy a panaszosnak szóló tanácsadással folytatódtak. A 2010-ben kezelt ügyek 27%-ában választ küldtek a panaszosnak, de az Ombudsman úgy ítélte, hogy ezen túlmenő intézkedésre nincs mód. Néhány esetben ezt az indokolta, hogy a panaszos elmulasztotta megnevezni, ki vagy mi lenne panaszának tárgya.

<sup>9</sup> Angol, bolgár, cseh, dán, észt, finn, francia, görög, holland, ír, lengyel, lett, litván, magyar, máltai, német, olasz, portugál, román, spanyol, svéd, szlovák és szlovén. Az Európai Ombudsman és a spanyol kormány között 2006. novemberben aláírt megállapodást követően a polgárok Spanyolország bármelyik regionális hivatalos nyelvén panaszt tehetnek az Ombudsmannak (katalán/valenciai, galíciai és baszk). A megállapodás aláírásával az Ombudsman összhangba hozta gyakorlatát az EU Tanácsának 2005. júniusi következtetéseivel, amely előírta a nyelvek használatát, hogy így segítse a spanyol polgárok kommunikációját az uniós intézményekkel.

## Panaszok és vizsgálatok

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



Megjegyzés: A fentiekbe beletartozik 187 olyan panasz is, amelyeket 2009 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2010-ben történt, kimarad viszont 46 olyan panasz, amelyeket 2010 vége felé vettek nyilvántartásba, feldolgozásuk viszont az év végén még folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.



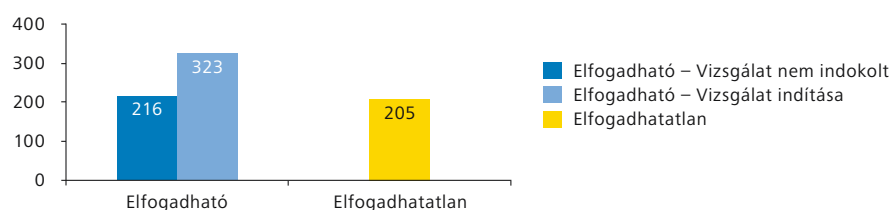
### 1.3 A megindított vizsgálatok elemzése<sup>10</sup>

Minden olyan panaszt, amely az Ombudsman hatáskörébe tartozott, további elemzésnek vetettek alá az elfogadhatóság eldöntése érdekében. A 744, hatáskörön belüli panaszból

205 volt elfogadhatatlan, további 216 pedig elfogadható volt ugyan, de az Ombudsman vizsgálat indítását nem látta indokoltnak.

Az év folyamán összesen 323 új vizsgálatot indítottak a panaszbeadványok alapján. Ez 2009-hez képest 3,5%-os csökkenést jelent. Az Ombudsman emellett 12 vizsgálatot indított hivatalból.

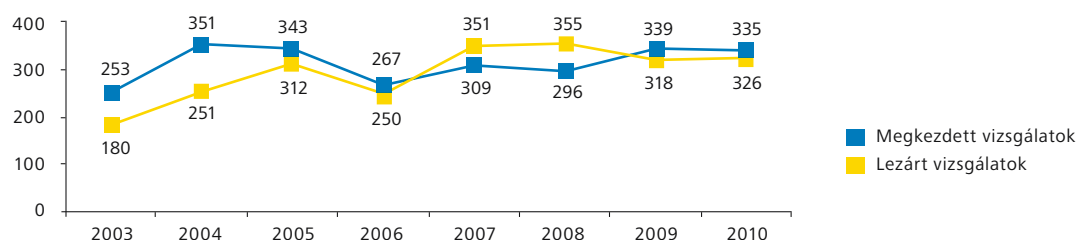
1.5. ábra: Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok



Mint az 1.6. ábrából kitűnik, a 2010-ben megindított vizsgálatok száma kevéssel alatta maradt a 2004-es (351) és 2005-ös

(343) magas szintnek. A lezárt vizsgálatok elemzése az alábbi 1.4. szakaszban található.

1.6. ábra: A vizsgálatok számának alakulása



Az Ombudsman által 2010-ben indított vizsgálatok közül a legtöbb (219 ügy) az Európai 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 polgárok panaszainak döntő többsége

a Bizottság ellen irányul. A második helyen az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) állt, 35 ügyel (2009-ben 30 ügyel). Az Európai Parlamenttel, a Tanáccsal és az Európai Unió Bíróságával kapcsolatban elindított vizsgálatok száma 2009-hez képest körülbelül felével csökkent. A Bírósággal kapcsolatban fontos megjegyezni,

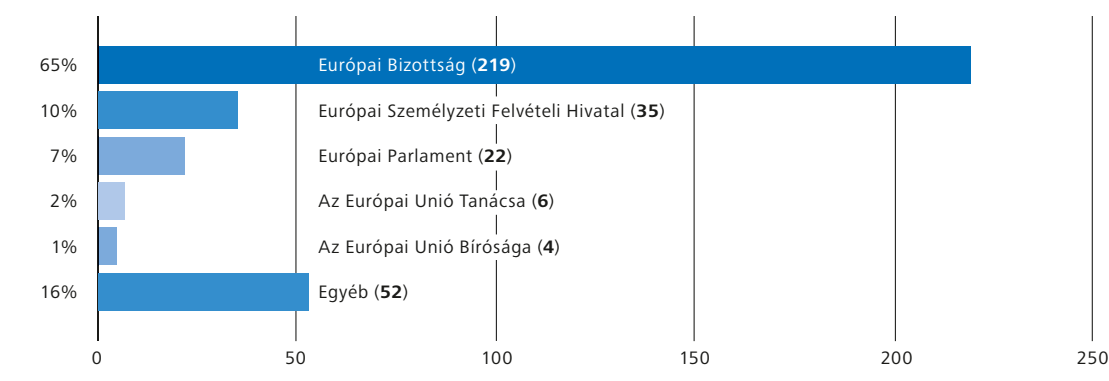
<sup>10</sup> A 2009-es éves jelentéshez hasonlóan az ebben a részben szereplő elemzés a 2010-ben elindított vizsgálatok számán alapul, nem pedig – a korábbi évek gyakorlata szerint – az év folyamán kezelt összes panasz számán (amibe tehát beletartoznak az előző évekből áthozott ügyek is). Ez a statisztikai számítási módszer jobban jelzi az évenkénti tendenciákat.

## Panaszok és vizsgálatok

hogyan az Ombudsman csupán az igazságszolgáltatás körén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat

vizsgálatot. További 52 vizsgálatnak összesen huszonöt másik uniós intézmény, szerv és hivatal<sup>11</sup> volt a tárgya.

1.7. ábra: A vizsgálat tárgyát képező intézmények és szervek



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

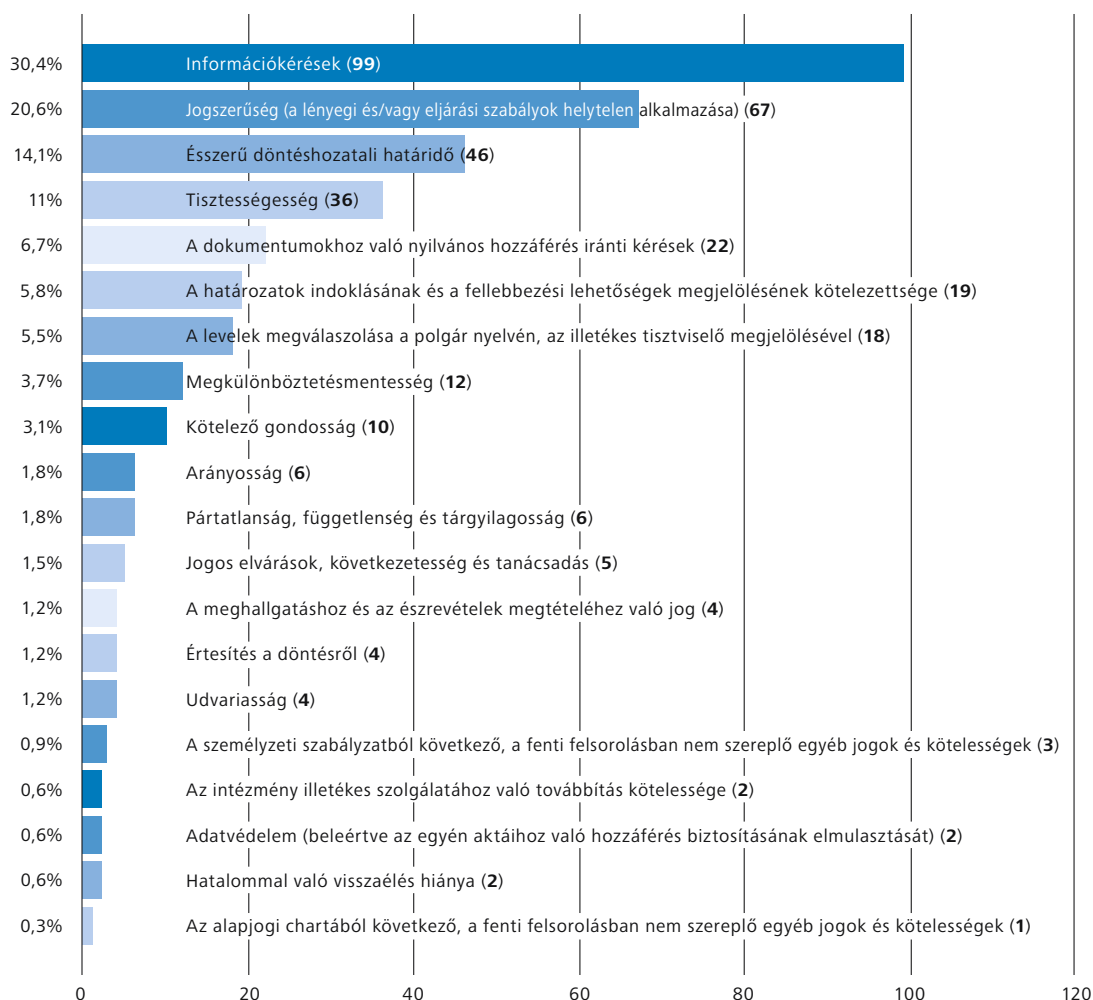
Az Ombudsman által 2010-ben vizsgált állítólagos hivatali visszaessék fők típusai ezek voltak: (i) a jogszerűség – anyagi és/vagy eljárási szabályok helytelen alkalmazása (a vizsgálatok 20,6%-a); a döntéshozatalra vonatkozó ésszerű határidők (14,1%); a tisztességesség (11%); a határozatok indoklásának és a fellebbezési lehetőségek megjelölésének kötelezettsége (5,8%); a levelek

megválaszolásának kötelezettsége a polgárok nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével (5,5%) és a kötelező gondosság (3,1%) megsértése; (ii) információkérésekkel (a vizsgálatok 30,4%-a); dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérésekkel (6,7%) és a megkülönböztetés-mentesség biztosításával (3,7%) kapcsolatos kötelezettségszegés.

<sup>11</sup> Európai Szakképzés-fejlesztési Központ (1), az Európai Unió Régióinak Bizottsága (1), Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (5), Egészség- és Fogyasztóügyi Végrehajtó Ügynökség (2), Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (2), Európai Bankhatóság (1), Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (1), Európai Vegyi anyag-ügynökség (1), Európai Védelmi Ügynökség (1), európai adatvédelmi biztos (1), Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (3), Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság (4), Európai Beruházási Bank (2), Európai Innovációs és Technológiai Intézet (1), Európai Gyógyszerügynökség (2), Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (2), az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (3), Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (1), Eurojust (2), Europol (2), az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége (2), Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (1), Európai Csalás Elleni Hivatal (7), az Európai Unió Kiadóhivatala (3), Kutatási Végrehajtó Ügynökség (1).



**1.8. ábra: Az állítólagos hivatali visszásság típusa – (i) a következők megsértése, illetve (ii) a következőkkel kapcsolatos kötelességszegés:**



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

## Panaszok és vizsgálatok

### 1.4 Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

Mint a fenti 1.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2010-ben 326 vizsgálatot zárt le. Ezek közül 323 kapcsolódott panaszbeadványhoz, három vizsgálat pedig hivatalból indult.

A lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszokból összesen 78%-ot (254) nyújtottak be magánszemélyek, 22%-ot (72) pedig vállalatok és szervezetek.

1.3. táblázat: A 2010-ben lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszok forrása

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

Az Ombudsman által 2010-ben lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (66%), több mint felük (52%) pedig három hónapon belül lezárult.

Az Ombudsman által 2010-ben lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (66%), több mint felük (52%) pedig három hónapon belül lezárult. Ezek között voltak olyan esetek, amelyeket az Ombudsman nagyon könnyen el tudott rendezni, például úgy, hogy telefonon megoldást javasolt az érintett intézménynek<sup>12</sup> (lásd a fenti „Írásbeli és egyszerűsített vizsgálati eljárások” című részt). A vizsgálatok több mint 80%-a 18 hónapon belül lezárult. 2009-hez hasonlóan ezúttal is átlagosan kilenc hónapot vett igénybe az ügyek lezárása, szemben a 2008-as 13 hónapos átlaggal. Ez a tendencia tükrözi a 2008-as éves jelentésben kitűzött célt, miszerint az intézmény teljesítményét tovább kell javítani az ügyek lezárásához szükséges idő lerövidítésével, ugyanakkor fenntartva vagy emelve a minőségi színvonalat.

1.4. táblázat: A 2010-ben vizsgálatokat követően lezárt ügyek

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| A vizsgálat átlagos hossza    | 9 hónap |
| 3 hónapon belül lezárt ügyek  | 52%     |
| 12 hónapon belül lezárt ügyek | 66%     |
| 18 hónapon belül lezárt ügyek | 82%     |

Megjegyzés: Havi 30 nappal számolva.

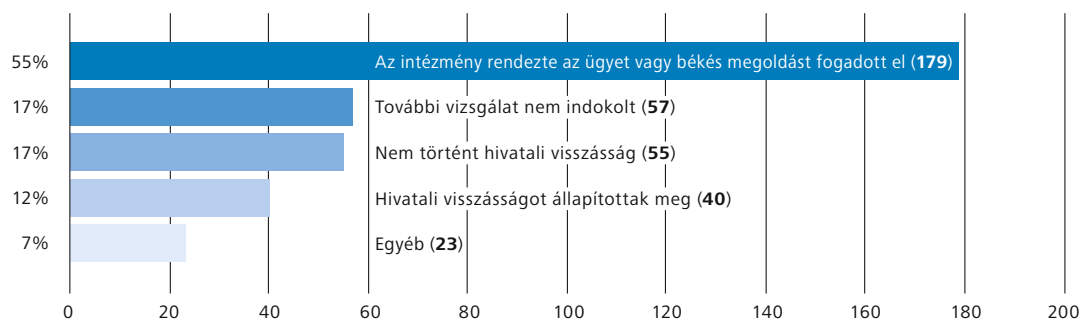
Mint az 1.9. ábrán látható, a 2010-ben lezárt ügyek közül 179-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet. 55 esetben nem állapítottak meg hivatali visszasságot. Hivatali visszasságot 40 esetben állapítottak meg: ezek közül hétben az intézmény elfogadta az ajánlástervezetet (2009-ben kettő ilyen volt), 33 ügy pedig kritikai észrevétellel zárult (lásd az 1.10. ábrát), köztük az is, amelyik a Parlamentnek benyújtott külön jelentéshez vezetett. Az Ombudsman 14 ügyben további észrevételeket tett, hogy elősegítse a jövőbeni teljesítmény javítását. E megállapítások részletes ismertetése az alábbiakban található.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Olyan esetek is idetartoznak, amikor az Ombudsman teljes körű vizsgálatot végzett volna, ha a panaszos nem vonta volna vissza a panaszt, illetve amikor az Ombudsman nem tudta folytatni a vizsgálatot, mivel a panaszos ügy döntött, hogy bírósághoz fordul.

<sup>13</sup> Az itt következő elemzés a 2010-ben befejezett vizsgálatokon alapul. Ha egy vizsgálat egynél több állítással vagy követeléssel foglalkozott, ezek az Ombudsman részéről több különböző megállapítást eredményezhettek.



1.9. ábra: 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.

## Hivatali visszasság hiánya

2010-ben 55 ügyet zártak le azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszasság. Ez nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mivel legalább részletes magyarázatot kap az érintett intézménytől annak eljárásával kapcsolatban, egyúttal megismerheti az Ombudsman független elemzését az ügyről. Ugyanakkor egy ilyen megállapítás kézzelfogható bizonyítékul is szolgál arra, hogy az érintett intézmény a helyes hivatali magatartás elveinek megfelelően járt el.

### Tanács: a dokumentumokhoz való hozzáférés megtagadásának joga

A panaszos nyilvános hozzáférést kért a Tanács elnökségének egy feljegyzéséhez, amely azokról az állításokról szólt, hogy az Egyesült Államok Központi Hírszerző Ügynöksége (CIA) európai országokat használt fel foglyok szállítására és fogva tartására. A Tanács azzal érvelt, hogy a nyilvánosságra hozatal hátrányosan érintené az EU és az Egyesült Államok közötti kapcsolatokat, és akadályozná a konstruktív megoldások keresésére irányuló diplomáciai erőfeszítéseket a kényes területeken. A dokumentumhoz nem lehetett részleges hozzáférést adni, mivel a benne

foglalt információ szétválaszthatatlan egészet alkotott. Az Ombudsman megvizsgálta azt az állítólagos mulasztást, hogy a részleges hozzáférés megtagadását nem indokolták meg kellőképpen. A Tanács kijelentette, hogy nem tud részletesebb indoklást adni a dokumentum tartalmának feltárása nélkül. A dokumentum megtekintése után az Ombudsman megállapította, hogy a Tanácsnak az általa megnevezett okokból joga van megtagadni a hozzáférést.

523/2009/TS

## További észrevételek

Még ha az Ombudsman nem is állapít meg hivatali visszasságot, vagy arra a következtetésre jut, hogy vizsgálatának folytatása nem indokolt, további észrevételt adhat ki, amennyiben lehetőséget lát az ügyintézés minőségének javítására. A további észrevétel 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. Az Ombudsman 2010-ben 14 ügyben tett további észrevételt, köztük a következőben:

## Panaszok és vizsgálatok

### A névtelenség és az egyenlő bánásmód biztosításának állítólagos elmulasztása

Az EPSO-t érintő egyik ügyben a panaszos azt állította, hogy az értékelőkhöz benyújtott egyik írásbeli tesztjén a jelentkezési száma és a titkos száma egyaránt szerepelt, holott csak az utóbbit szabadott volna feltüntetni. Azt állította, hogy a felvételi bizottság ezáltal felfedte a személyazonosságát. Az EPSO kifejtette, hogy a panaszos véletlenül nem az értékelőkhöz elküldött változatot kapta meg. Ezért megfelelően elnézést kért. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a panaszos nem tudta bebizonyítani, hogy eltérő bánásmódban részesült volna. Egy további észrevételben mindazonáltal azt javasolta, hogy az EPSO tovább javíthatná kiválasztási eljárásának átláthatóságát, ha mérlegelné, hogy csak a tesztlapok beszkenelt változatát használja az értékelők bírálatához, illetve amikor a jelentkezőknek hozzáférést biztosít a tesztjükhöz.

2831/2009/RT

### 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 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.

2010 folyamán 179 ügyet vagy maga az intézmény rendezett, vagy békés megoldást fogadtak el, az Ombudsmannak benyújtott panaszt követően.<sup>14</sup>

### Állítólagos nyelvi megkülönböztetés

A Bizottság honlapján egy polgári védelmi pályázati felhíváshoz kapcsolódó dokumentumok közül több csak angolul volt elérhető. Egy német európai parlamenti képviselő panaszára reagálva a Bizottság kijelentette, hogy a polgári védelem területén az angol nyelvet tekintik az ilyenfajta kommunikáció általánosan elfogadott nyelvének; a pályázók kérhetnek fordítást illetve az EU hivatalos nyelveinek bármelyikén benyújthatják pályázatukat; a Bizottság soha nem befolyásolta a nyelvválasztást; a Bizottság tíz napon belül fordítást tud készíteni; és hogy továbbá szükség esetén a pályázati határidő meghosszabbítását is fontolóra veheti. A Bizottság ugyanakkor ígéretet tett arra, hogy az e területen meghirdetendő pályázati felhívások esetében világosabban közli a pályázókkal, hogy kérhetik a dokumentumok más nyelvű változatait is. A panaszos elégedett volt ezzel a válasszal, így az Ombudsman lezárta az ügyet.

1266/2009/KM

Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszasságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetőség szerint törekszik a békés megoldásra. Az év folyamán nyolc ügyet zártak le a békés megoldás elérését követően. 2010 végén 18 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte.

<sup>14</sup>. Mint a fentiekben már jeleztük, ezek közül 91 ügyben az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan levelekre.





### Állítólagos tisztességtelen bánásmód egy személyzeti ügyben

A Bizottság elfogadta az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, amely szerint kártalanítania kellene a panaszost az állásába való késedelmes visszahelyezése miatt. A tisztviselőt 2004. április 1-jével betegszabadságra helyezték, majd 2005. április 1-jével ismét munkaképesnek nyilvánították. A Bizottságnak azonban két évbe telt, hogy megfelelő állást ajánljon fel neki, és ez éppen azon a Főigazgatóságon volt, ahol korábban dolgozott, és ahol a körülmények előidézték a betegségét. A Bizottság csak 2006. február 15-től ajánlotta fel a kártérítést. Az Ombudsman emlékeztette a Bizottságot arra, hogy a személyzeti szabályzat értelmében köteles lett volna 2005. április 1-jével visszahelyezni a panaszost az első, profiljának megfelelő állásba, amennyiben eleget tesz a vonatkozó követelményeknek. A megfelelő ügyintézés azt is megköveteli a Bizottságtól, hogy aktívan keresse a megfelelő pozíciót a panaszos számára.

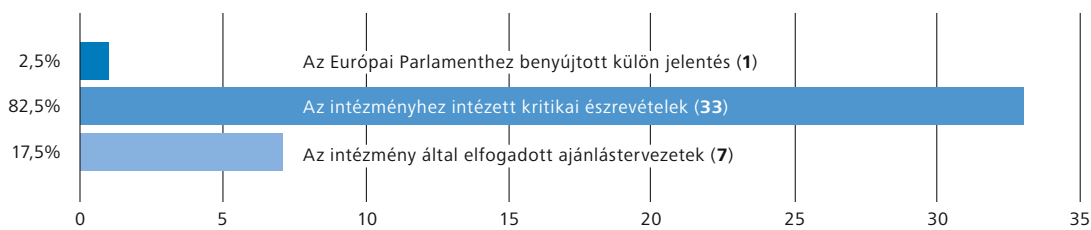
1131/2009/MF

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 visszasságok

Az Ombudsman a 2010-ben lezárt esetek 12%-ában állapította meg, hogy hivatali visszasság történt. 33 ilyen ügy az érintett intézményhez intézett kritikai észrevételekkel zárult (2009-ben 35 ilyen ügy volt. Hét ügyet azután zártak le, hogy az érintett intézmény elfogadta az Ombudsman által készített ajánlástervezetet. Ezekről a megállapításokról az alábbiakban részletesebb elemzés olvasható.

1.10. ábra: Hivatali visszasság megállapításával zárult vizsgálatok



Megjegyzés: Egy olyan esetben, ahol hivatali visszasságot állapítottak meg, a vizsgálat lezárásakor külön jelentés és kritikai észrevétel egyaránt készült. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

## Panaszok és vizsgálatok

### Kritikai észrevételek

Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha nem sikerül ilyen megoldást találni, az Ombudsman az érintett intézményhez intézett kritikai észrevétellel vagy ajánlástervezettel zárja le az ügyet. Az Ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha (i) az érintett intézménynek már nem áll módjában a hivatali visszasságot megváltoztatni, vagy (ii) a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel, ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedés nem tűnik szükségesnek. Az Ombudsman olyankor is kritikai észrevételt tesz, ha úgy ítéli meg, hogy az ajánlástervezet nem szolgál hasznos célt, vagy olyan esetekben, amikor az érintett intézmény nem fogadja el az ajánlástervezetet, de az Ombudsman nem tartja megfelelőnek, hogy külön jelentést nyújtson be a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt, és jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy a jövőben elkerülhesse a hasonló hivatali visszasságokat.

#### Vita a Brazíliából származó marhahús behozataláról

Egy mezőgazdasági termelőköt képviselő szervezet miatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy a Bizottság tartózkodott a Brazíliából az EU-ba érkező marhahús-behozatal tilalmának elrendelésétől, noha a 2007. márciusban szerzett bizonyítékok azt mutatták, hogy az ilyen behozatok kockázatosak, különösen a száj- és körömfájás miatt. A szervezet ezenkívül azt is állította, hogy a Bizottság az Élelmiszerügyi és Állat-egészségügyi Hivatala által Brazíliába küldött 2007. novemberi misszió jelentésének kézhezvétele után elmulasztott ésszerű és arányos intézkedést tenni annak érdekében, hogy foglalkozzon az említett behozatok jelentette állat-egészségügyi és közegészségügyi fenyegetéssel. Az Ombudsman nem állapított meg hivatali visszasságot azzal

az állítással kapcsolatban, hogy a Bizottságnak teljes körű tilalmat kellett volna bevezetnie. Megállapította ugyanakkor, hogy a Bizottság elmulasztotta megfelelően megindokolni, hogy 2008. február 1. és 2008. március 15. között miért engedélyezte a Brazíliából származó marhahússzállítmányok behozatalát annak ellenére, hogy nem történt meg az ilyen marhahús származási helyéről szolgáló összes gazdaság ellenőrzése és vizsgálata a Bizottság által az állat-egészségügyi kockázatok megszüntetéséhez szükségesnek ítélt követelményekkel összhangban. Ezért kritikai észrevételt tett. Az Ombudsman emellett egy további észrevételt is tett, miszerint a Bizottságnak a szisztematikus ellenőrzések elvégzése céljából továbbra is rendszeres missziókat kellene küldenie a harmadik országokba.

**2115/2007/FOR**

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 pusztán 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 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 2009-ben tett kritikai és további észrevételek utóélete<sup>15</sup>

Az Ombudsman felkérte az érintett intézményeket, hogy hat hónapon belül válaszoljanak a 2009-ben tett kritikai és további észrevételeire. Minden észrevételre választ kapott, négy kivétellel, amikor a Bizottságtól túl későn érkezett meg a válasz ahhoz, hogy azt figyelembe lehessen venni.

A 2009-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 81% volt. A további észrevételek nyomon követése az esetek 94%-ában kielégítőnek minősült, ezzel szemben a kritikai észrevételek

érintették. Ezek az intézmények a felsorolt ügyek nyomon követésében példamutatóan jártak el.

Az Ombudsman a kritikai és további észrevételek utóéletéről készített tanulmány révén lehetőséget kapott arra, hogy ellenőrizze az intézmények által az alapjogok tiszteletben tartása terén tett előrehaladást. A vizsgált kérdések közé tartozott a védelemhez való jog és az ártatlanság vélelme, a fogyatékkal élő jogai, valamint a megfelelő ügyintézés és a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés alapjoga.

A 2009-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 81% volt.

kielégítő nyomon követésének az aránya lényegesen alacsonyabb volt, mindössze 70%. 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 hét érdemes arra, hogy külön megemlítsük az olyan esetek példaként, amelyek más intézmények számára is példaértékűek a kritikai és további észrevételekre való pozitív reakálás terén. Ezek az ügyek a **Parlamentet (2350/2007/RT)**, a **Bizottságot (791/2005/FOR, 834/2007/TN és 1342/2007/FOR)**, az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökséget **(2576/2008/GG)**, az európai adatvédelmi biztost **(491/2008/PB)** és az Európai Beruházási Bankot **(244/2006/JMA)**

### 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. Az Ombudsman alapokmánya 3. cikkének (6) bekezdése értelmében az intézménynek három hónapon belül kell részletes véleményt küldenie. 2010 során 16 ajánlástervezet született. Ezenkívül 2010-ben 11 darab, 2009-ből származó ajánlástervezet vezetett határozathoz, további három ügyet pedig 2008-ban tett ajánlástervezeteket követően sikerült lezárni. Az év folyamán hét ügy akkor zárult le, amikor az intézmény elfogadta az ajánlástervezetet, egy másik ügyben pedig nem volt indokolt a további vizsgálat. Tíz ügy zárult kritikai észrevétellel. 2010 végén 15 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük három 2009-ben, tizenkettő pedig 2010-ben készült.

<sup>15</sup> Az Ombudsman tanulmánya az észrevételek utóéletéről itt érhető el: <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/cases/followup.faces/hu/5482/html.bookmark>

## Panaszok és vizsgálatok

### Állítólagos szabálytalanságok kivizsgálása

Egy újságíró figyelmeztette a Bizottságot bizonyos feltételezett szabálytalanságokra a Parlament brüsszeli épületének finanszírozásával kapcsolatban. Az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) lezárta az ügyet anélkül, hogy bármilyen nyomon követést ajánlott volna. Az újságíró az Ombudsmanhoz fordult, azt állítva, hogy az OLAF elmulasztotta komolyan és tárgyilagosan megvizsgálni egy közbeszerzési irányelv alkalmazhatóságát. Az OLAF azt állította, hogy ténylegesen megvizsgálta az irányelv alkalmazhatóságát. Mivel azonban nem derült fény olyan kirívó szabálytalanságra, amely fegyelmi vagy büntetőeljárásra adott volna okot, az irányelv alkalmazhatóságának kérdését a továbbiakban nem vizsgálták részletekbe menően. Az Ombudsman kijelentette, hogy az OLAF megbízatásának ilyen szűk körű értelmezése ténylegesen határt szabhat azon képességének, hogy teljes mértékben elláthassa feladatát a csalás, korrupció és az EU pénzügyi érdekeit érintő bármely más jogellenes tevékenység elleni küzdelemben. Egy ajánlástervezetben felkérte az OLAF-ot, hogy vizsgálja felül a vizsgálatának eredményét. Bár az OLAF kitartott amellett, hogy a vizsgálatot megfelelően és kellő körülményekkel végezték, megerősítette, hogy kinevezett egy vizsgálatvezetőt, hogy készítsen új értékelést az ügyről.

**1450/2007/BEH**

### Külön jelentések

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

Amint azt az Ombudsman *1998-as éves jelentésében* hangsúlyozta, az Ombudsman munkája szempontjából felbecsülhetetlen értékű lehetőséget jelent az, hogy külön jelentést nyújthat be a Parlament részére. Az Európai Parlamentnek elküldött külön jelentés képezi az utolsó érdemi lépést, amelyet az Ombudsman egy ügygel kapcsolatban tehet, mivel az állásfoglalások

elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása az intézmény politikai megítélésének kérdése. Az Ombudsman természetesen minden olyan információt és támogatást megad, amelyre a Parlamentnek a külön jelentés kezeléséhez szüksége van.

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 Petíciós Bizottság előtt, amikor a Parlamentnek külön jelentést nyújt be.

2010-ben egy külön jelentést nyújtottak be a Parlamentnek:

### Az Ombudsmannal való őszinte és jóhiszemű együttműködés elmulasztása

Az Ombudsman külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek egy olyan panasz vizsgálata kapcsán, amely az autók CO<sub>2</sub>-kibocsátására vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáféréssel foglalkozott. A Bizottság megtagadta a hozzáférést három levélhez, amelyeket a Porsche AG küldött Verheugen volt bizottsági alelnöknek, azzal érvelve, hogy ezek közzététele hátrányosan befolyásolná a Porsche AG kereskedelmi érdekeinek védelmét. Az Ombudsman megvizsgálta a dokumentumokat, és ajánlástervezetet intézett a Bizottsághoz, hogy az biztosítson hozzáférést a három levél egészéhez, vagy vegye fontolóra a részleges nyilvánosságra hozatalukat. A Bizottság közel 15 hónapig nem adott választ az ajánlástervezetre, holott a Szerződésben előírt határidő három hónap. A Bizottság emellett annak a kötelezettségvállalásnak sem tett eleget, hogy értesíti a Porsche AG-t a közzétételi szándékáról. Ezek a mulasztások együttesen az Ombudsmannal való jóhiszemű együttműködés bizottsági kötelezettségének megsértését képezik.

**676/2008/RT**



## 1.5 A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A 2010-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. Ezek az EU intézményei számára mintául szolgálnak a tekintetben, hogy hogyan lehet a legjobban reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre. A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek a jelentésben kék kiemeléssel szerepelnek.

A pályázatok és szerződések területén a Bizottság 6 025 EUR összeget és 1 586 EUR kamatot fizetett egy panaszosnak, miután az Ombudsman arra kérte, fontolja meg újra az érintett szövetség állítását, miszerint a Bizottság tévesen csökkentette a végső kifizetést ([3249/2008/KM](#)). Az Ombudsmannak a [255/2009/JF](#) ügyben folytatott vizsgálatára válaszul az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) felülvizsgálta az aktáit, és visszavonta a 2 364 EUR összegű visszatérítési

| A 2010-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot.

Az átláthatóság területén az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) nyilvános hozzáférést adott két elhízás elleni gyógyszer klinikai vizsgálati jelentéseihez és a hozzájuk kapcsolódó vizsgálati jegyzőkönyvekhez, a továbbiakban pedig új politikát fogadott el és hirdetett meg a dokumentumokhoz való hozzáférésben, hogy a nyilvánosságnak sokkal szélesebb körű hozzáférést biztosítson a birtokában lévő dokumentumokhoz ([2560/2007/BEH](#)).<sup>16</sup> A [793/2007/BEH](#) ügyben a Parlament beleegyezett a bizonyos brüsszeli épületek megvásárlásának finanszírozására vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáférés megadásába. A panaszos további állításaira reagálva a Parlament tisztázta az általa tett nyilatkozatokat, és további felvilágosítással szolgált a külső finanszírozás biztosítása érdekében követett eljárásról. A [2145/2009/RT](#) ügyben az Európai Beruházási Bank (EBB) felvette a kapcsolatot a tádzsikisztáni nemzeti hatóságokkal, hogy egy NGO kérésére hozzáférést biztosíthasson egy keretszerződéshez. A szerződést Tádzsikisztán belgiumi nagykövetségének honlapján tették közzé, az EBB pedig a következő napon megadta a panaszosnak a megfelelő web linket.

követelését. Az EACEA ezenkívül további 2 722 EUR-t fizetett a panaszosnak, miután az Ombudsman rámutatott, hogy az NGO nyilvánvaló hibát vétett a támogatásigénylő formanyomtatvány kitöltésekor, ami oda vezetett, hogy a résztvevők útiköltségeire nem a helyes összeget folyósították neki. Az Ombudsman azért vette fel ezt az ügyet a 2010-es kiemelt ügyek közé, hogy szemléltesse, az intézmények hogyan érvényesíthetik a tisztességesség elvét a munkájukban.

Két ügy foglalkozott a fogyatékkal élők jogaival. Az [1226/2008/OV](#) ügyben a Bizottság beleegyezett, hogy kijelölt parkolóhelyet biztosít egy bizottsági tisztviselő számára, aki egy súlyos baleset nyomán maradandó egészségkárosodást szenvedett. A [129/2009/VL](#) ügyben, amely a tanácsi tisztviselők fogyatékkal élők, eltartott családtagjainak járó támogatással foglalkozott, az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Tanács a vonatkozó, jogszabályon alapuló jogokat teljes mértékben tiszteletben tartotta, megfelelő belső intézkedéseket tett e jogok gyakorlásának biztosítása érdekében, valamint olyan további intézkedéseket fogadott el, amelyek túlmutatnak a személyzeti szabályzatban garantált jogokon.

<sup>16</sup>. A [2493/2008/TS](#) ügy ugyancsak releváns e tekintetben. Ebben az ügyben még folynak a vizsgálatok.



## Panaszok és vizsgálatok

Egy másik ügyben (906/2009/JF), amely azt szemlélteti, hogy a megfelelő ügyintézésnek való megfeleléshez többre van szükség a jogszerűség pusztá betartásánál, az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy vállaljon felelősséget egy kisegítő alkalmazott fizetésének folyósításában elkövetett ismételt hibáiért. A Bizottság beleegyezett a visszatérítési követelés visszavonásába, noha jogilag jogosult volt az összeg visszaigénylésére. A 2924/2007/TS ügyben az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) hajlandó volt 3 965 EUR összegű kártérítést fizetni a panaszosnak, hogy ezáltal pénzügyileg rendezze a korábbi intézkedései következtében a panasz felmerült dologi kiadásait. A Bizottság tévesen úgy tájékoztatta a panaszost, hogy őt választották az állásra, még mielőtt a kinevezésre jogosult hatóság hivatalos döntést hozott volna a panaszos felvételéről. A panaszost csak két héttel a tervezett munkába állás előtt tájékoztatták arról, hogy mégsem tudják felvenni. A panaszos addigra már kilépett a finnországi állásából és lakást is bérelt Brüsszelben.

## 1.6 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. A kiválasztott ügyek összefoglalóit mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik a honlapon. Az összefoglalásokból kiderül, hogy a 2010-ben vizsgálat lezárásaként hozott, összesen 326 határozat milyen témákkal és mely uniós intézményekkel foglalkozott, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

A korábbi évektől eltérően ebben a részben ezúttal nem szeretnénk olyan sok ügygel foglalkozni, inkább a 2010-es vizsgálatokat lezáró ombudsmani határozatokban foglalt legjelentősebb jogi és ténybeli megállapításokat mutatjuk be. Helyet kaptak benne azok az ügyek, amelyek jelentős hatást értek el az átláthatóság és az uniós intézményeknél

A korábbi évektől eltérően ebben a részben ezúttal nem szeretnénk olyan sok ügygel foglalkozni, inkább a 2010-es vizsgálatokat lezáró ombudsmani határozatokban foglalt legjelentősebb jogi és ténybeli megállapításokat mutatjuk be.

Az 1182/2009/JF ügyben egy békés megoldásra irányuló javaslatra válaszul az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) bocsnatát kért a panaszostól, és felülvizsgálta hivatalos figyelmeztetéseit. Az Ombudsman vizsgálata arra derített fényt, hogy az EASA egy díj követelésekor olyan hivatalos figyelmeztetést adott ki, amely tartalmazta többek között annak lehetőségét, hogy a panaszos meglévő engedélyeit visszavonják. Az Ombudsman úgy találta, hogy ez a figyelmeztetés aránytalan, sértő és potenciálisan akár jogellenes is volt. Az EASA a továbbiakban tájékoztatta az Ombudsmant, hogy az alkalmazandó jogszabályban változtatásokat tervez javasolni.

folyó megfelelő ügyintézés előmozdítása terén, azok az ügyek, amelyek a panaszos számára különösen kedvező eredményt hoztak, illetve azok, amelyek segítségével az Ombudsman fontos jogi szempontokra tudott rávilágítani, vagy korábban még nem tapasztalt kérdéssel szembesült. Mivel az Ombudsman külön törekszik arra, hogy előmozdítsa az EU alapjogi chartájának alkalmazását, a chartában foglalt jogokat érintő ügyek is kiemelt helyen szerepelnek.



Az elemzés a vizsgálatok fő tárgyköreinek tematikus osztályozása szerint épül fel, és 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;
- Intézményi, politikai és egyéb ügyek.

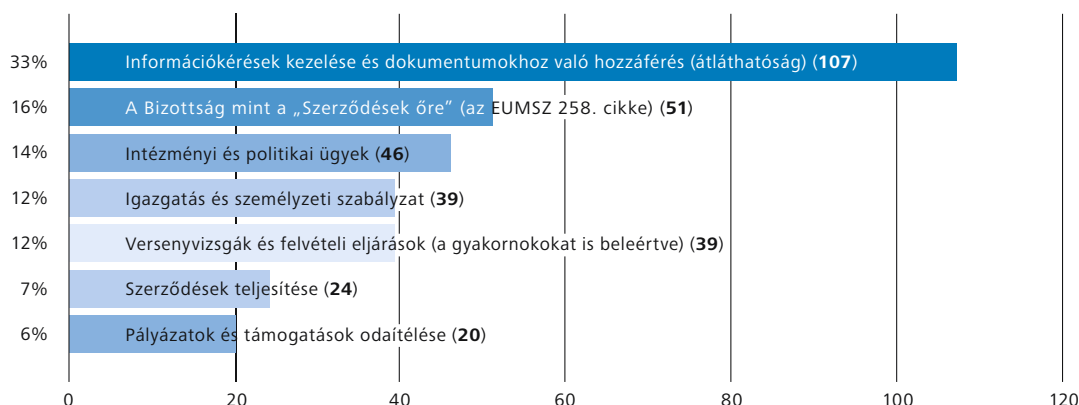
Meg kell jegyezni, hogy a fenti kategóriák között jelentős átfedés van. A nyilvánosság kérdését például gyakran a személyzetfelvétellel vagy az Európai Bizottságnak a Szerződések őreként betöltött szerepével kapcsolatos panaszokban vetik fel. Azt is hozzá kell tenni, hogy a kategóriák nem ugyanabban a sorrendben vannak felsorolva, mint ahogy az 1.11. ábrán szerepelnek.<sup>17</sup>

## Nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok

### Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés

Az EUSZ 10. cikkének (3) bekezdése szerint az Unióban a döntéseket „a lehető legnyilvánosabban és a polgárokhoz a lehető legközelebb eső szinten” kell meghozni, az 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 rendelkezik az Unió intézményeinek, szerveinek és hivatalainak dokumentumaihoz való hozzáférés jogáról. Ugyanezt a jogot a charta 42. cikke is megállapítja. A dokumentumokhoz való hozzáférés ezen alapjogát az 1049/2001/EK rendelet szabályozza.<sup>18</sup>

1.11. ábra: A lezárt vizsgálatok tárgya



<sup>17</sup> Az 1.11. ábra az összes, 2010-ben befejezett vizsgálatról tájékoztat a téma alapján. A diagram célja, hogy az olvasó felé jelezze a tárgyalta téma jelentőségét az Ombudsman összesített igénybevételéhez képest.

<sup>18</sup> 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.) A Bizottság 2008. április 30-án javaslatot terjesztett elő (COM(2008)229 végleges) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről szóló 1049/2001/EK rendelet módosítására és felváltására. A jogalkotási felülvizsgálatról szóló tárgyalások 2010-ben is folytatódtak.

## Panaszok és vizsgálatok

Az 1049/2001/EK rendelet lehetőséget kínál a kérelmezők számára a jogorvoslat megválasztására: a hozzáférés teljes vagy részleges megtagadása az EUMSZ 263. cikke szerinti bírósági eljárás keretében vagy az Ombudsmannál tett panasz formájában is megtámadható. 2010 folyamán az Ombudsman az 1049/2001/EK rendelet alkalmazásával kapcsolatban 22 panasz vizsgálatát zárta le, amelyek közül 14 a Bizottság ellen irányult. Ezek a vizsgálatok eljárási kérdésekkel és a nyilvános hozzáférés alól a rendeletben biztosított kivételek alkalmazásával egyaránt foglalkoztak.

### Késedelmek és eljárási problémák

Állítólagos késedelem sok panaszban szerepelt. Az **1438/2008/DK** ügyben például az Ombudsman bírálta a Bizottságot amiatt, hogy öt hónap telt el, mire döntést hozott egy nyilvános hozzáférés iránti kérésről, valamint hogy erre nem adott semmilyen érvényes vagy megfelelő magyarázatot. Az **1302/2009/TS** ügyben a panaszos azt állította, hogy bár a Bizottság végül részleges hozzáférést adott az érintett dokumentumokhoz, szükségtelenül halogatta a panaszos eredeti kérelmeinek megválaszolását.<sup>19</sup> Mivel a panaszos úgy döntött, hogy nem nyújt be megerősítő kérelmet, noha jogában állt volna, az Ombudsman nem találta indokoltnak a további vizsgálatot. Megjegyezte azonban, hogy a Bizottság nem jelezte a panaszosnak, mennyi időt vesz igénybe az eredeti kérelem elbírálása. Az Ombudsman úgy vélte, a jövőben az lenne a helyes, ha a Bizottság jelezné ezt az időtartamot, hogy a kérelmező megalapozott döntést hozhasson arról,

hogy érdemes-e azonnal benyújtania egy megerősítő kérelmet.

A **355/2007/FOR** ügyben (lásd alább is) az Ombudsman figyelembe vette a panaszos azon érvét, miszerint a kérelmek késői iktatása és késedelmes megválaszolása viszonylag gyakran előfordul a Bizottságnál. Rámutatott, hogy ezzel a kérdéssel korábban már foglalkozott,<sup>20</sup> és bejelentette, hogy a hozzá benyújtott panaszok alapján a továbbiakban is figyelemmel fogja kísérni a Bizottság elkötelezettségét az 1049/2001/EK rendeletben előírt határidők betartása iránt. Amennyiben az Ombudsman a Bizottság szolgálatainak belüli szervezeti problémára utaló jelzéseket kap, mérlegelni fogja egy hivatalból indított vizsgálat megkezdését az ügyben.

Az Ombudsman két kritikai észrevételt tett a **3163/2007/KM** ügy eljárási aspektusait illetően. Úgy vélte, hogy a Bizottság nem adott érvényes indoklást a panaszos megerősítő kérelmének elbírálására vonatkozó határidő meghosszabbítására, valamint hogy a panaszos eredeti hozzáférés iránti kérelmét továbbítania kellett volna a Főtitkárságához, vagy legalább tájékoztatnia kellett volna a panaszost arról, hol kellene benyújtania a kérelmét.

### A kivételek alkalmazásával kapcsolatos viták

Az Ombudsman e területen végzett más vizsgálatainak közül sok foglalkozott a nyilvános hozzáférés alóli, az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkében előírányzott kivételekkel.

<sup>19</sup> Az 1049/2001/EK rendelet kétféle eljárásról ír elő a kérelmek feldolgozására. Ha az intézmény 15 munkanapon belül nem válaszol az eredeti kérelemre, a kérelmező megerősítő kérelmet nyújthat be. Ha a megerősítő kérelmet elutasítják vagy 15 munkanapon belül nem érkezik rá válasz, a kérelmező jogosult a kérdést az Európai Unió Törvényszéke elé vinni, vagy panaszt benyújtani az Ombudsmanhoz.

<sup>20</sup> A **3697/2006/PB** ügyben hozott határozatában az Ombudsman ezt a további észrevételt tette: „Az Ombudsman emlékeztet arra, hogy az 1049/2001/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdése és 8. cikkének (1) bekezdése szerint a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmeket és a megerősítő kérelmeket haladéktalanul el kell bírálni, és a hozzáférési kérelemre vagy a megerősítő kérelemre az ilyen kérelem iktatásától számított 15 munkanapon belül választ kell adni. Az Ombudsman úgy véli, hogy a kérelmek haladéktalan elbírálására vonatkozó kötelezettség azt is magában foglalja, hogy a Bizottságnak adminisztratív szolgálatainak megszervezésekor biztosítani kell, hogy az iktatás rendes esetben legkésőbb a kérelem kézhezvételét követő első munkanapon megtörténjen.”





Három ügy az uniós versenyjogról szóló dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmekkel foglalkozott. Az **1039/2008/FOR** ügy arra vonatkozott, hogy a Bizottság egy dömpingellenes vizsgálatban megtagadta a hozzáférést. Az Ombudsman a Bíróság ítélkezési gyakorlata<sup>21</sup> fényében arra az álláspontra helyezkedett, hogy annak értelmezésekor, hogy az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkében megállapított kivételek hogyan alkalmazandók a vizsgálati eljárásokban használt dokumentumokra, figyelembe kell venni az ilyen eljárásokra vonatkozó egyedi szabályokat. Megjegyezte, hogy a dömpingellenes alaprendelet a vizsgálat alatt álló felet kifejezetten kizárja a harmadik felek által benyújtott bizalmas dokumentumokba, valamint az intézmények vagy a tagállamok belső dokumentumaiba való betekintés jogából. Kijelentette, hogy az 1049/2001/EK rendeletnek nem áll szándékában módosítani a Bizottság dömpingellenes alaprendelet szerinti vizsgálati eljárásának jellegét azzal, hogy nyilvános hozzáférést enged olyan dokumentumokhoz, amelyek megszerzéséhez a vizsgálat alatt álló félnek nincs joga. Az Ombudsman ezenkívül arra is rámutatott, hogy a szóban forgó vizsgálatot még nem zárták le véglegesen, amikor a nyilvános hozzáféréstről szóló döntést meghozták. Mindezen megfontolások fényében a Bizottság joggal támaszkodhatott a vizsgálatok céljának védelmére vonatkozó kivételre (a rendelet 4. cikke (2) bekezdésének harmadik francia bekezdése) a belső dokumentumokhoz való hozzáférés megtagadásakor. Az Ombudsman megállapította ezenkívül, hogy a Bizottság konkrétan, egyesével értékelte a harmadik fél dokumentumait, hogy megerősítse bizalmas besorolásukat, valamint hogy

az idő múlása semmilyen mértékben nem vont le e dokumentumok kereskedelmileg érzékeny jellegéből. A **2953/2008/FOR** ügy szintén a vizsgálatok céljának védelmét szolgáló kivétellel foglalkozott. A Bizottság megtagadta a nyilvános hozzáférést egy előzetes értékeléshez, amelynek célja az E.ON német energiaszolgáltató kötelezettségvállalásainak elnyerése volt, hogy ezáltal véget vessenek az uniós versenyjog feltételezett megsértésének. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a kötelezettségvállalási eljárás azon múlik, hogy a Bizottság és az eljárás alatt álló fél hajlandó-e rugalmasságot, együttműködő hozzáállást és kölcsönös bizalmat tanúsítani. Egyetértett azzal, hogy ha az előzetes értékelést a kötelező erejű végleges megállapodás elérése előtt közzéteszik, ez hátrányosan befolyásolta volna az E.ON együttműködési hajlandóságát. Ez pedig veszélyeztethette volna a vizsgálat befejezését. Az Ombudsman emellett úgy vélte, hogy a közzétételhez nem fűződött nyomós közérdek. A **3699/2006/ELB** ügyben a panaszosok egy uniós versenyjogi határozatban hivatkozott dokumentumokat akartak felhasználni egy kártérítési perben, amelynek keretében a nemzeti bíróság előtt az ellen a vállalat ellen indítottak keresetet, amelyről a Bizottság megállapította, hogy megszegte az uniós versenyjogot. A Bizottság ismét a vizsgálat céljának védelméről szóló kivételre, valamint a kereskedelmi érdekekkel kapcsolatos kivételre (4. cikk (2) bekezdésének első francia bekezdése) támaszkodott. A dokumentumok megvizsgálását követően az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy azok kereskedelmi szempontból érzékeny információkat tartalmaznak. Ezért arra kérte a Bizottságot, hogy mérlegelje a közzétételhez fűződő közérdeket a vizsgálat céljának, illetve a kereskedelmi

<sup>21</sup> C-139/07 P. sz. ügy, *Bizottság kontra Technische Glaswerke Ilmenau*, 2010. június 29-i ítélet (az EBHT-ban még nem tették közzé).

## Panaszok és vizsgálatok

érdekeknek a védelmével szemben. Konkrétan azt kérte a Bizottságtól, hogy mérlegelje, a közérdeket szolgálná-e a dokumentumok közzététele, ha annak eredményeképpen az uniós versenyjog visszatartó ereje nőne azáltal, hogy könnyebb lenne kártérítési pert indítani a nemzeti bíróságok előtt. Bár a Bizottság elvben nem értett egyet azzal, hogy a dokumentumok közzététele ebben az esetben a közérdeket szolgálná, elvégezte a kért mérlegelést. Az Ombudsman tett egy további észrevételt azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság hogyan tudná elősegíteni a magánjogi jogérvényesítéshez fűződő közérdeket.

További két, többek között a tagállamoktól származó dokumentumokkal kapcsolatos ügy miatt az Ombudsman emlékeztette a Bizottságot a kötelezettségeire a Bíróság *Svédország kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletével<sup>22</sup> összhangban. A **355/2007/FOR** ügyben egy környezetvédelmi szervezetekből álló szövetség több olyan dokumentumhoz kért hozzáférést a Bizottságtól, amelyek a Bizottság arra vonatkozó határozatával kapcsolatosak, hogy egy granadillai (Tenerife, Spanyolország) ipari kikötő projekt megfelel-e az európai uniós környezetvédelmi szabályoknak. A Bizottság azt válaszolta, hogy bizonyos belső dokumentumok nyilvánosságra hozatala veszélyeztetné a döntéshozatali eljárását (4. cikk (3) bekezdésének első és második albekezdése). Kijelentette továbbá, hogy Spanyolország arra kérte, ne tegye közzé a birtokában lévő, az említett országtól származó dokumentumokat (4. cikk (5) bekezdése). Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a belső dokumentumok közül csak egyet nem szabad nyilvánosságra hozni. Azt is megállapította, hogy a Spanyolországtól származó dokumentumokkal kapcsolatban a Bizottságnak párbeszédet

kell kezdenie a spanyol hatóságokkal, hogy meggyőződjön róla, valódi érvek szólnak a közzététel ellen. A Bizottság az Ombudsman ajánlástervezetére válaszul nyilvánosságra hozta a belső dokumentumokat. Az ügy lezárásakor az Ombudsman bírálta a Bizottságot amiatt, hogy – a spanyol hatóságokkal folytatott valódi párbeszéd révén – nem győződött meg arról, hogy megfelelő indokok támasztják alá a Spanyolországtól származó dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés megtagadását. A **2219/2008/MHZ** ügy arra vonatkozott, hogy a Bizottság megtagadta a hozzáférést egy dokumentumhoz, amely a Németországgal szembeni jogsértési eljárásról szólt. A német hatóságok a hozzáférés alóli különféle, az 1049/2001/EK rendeletben rögzített kivételekre hivatkoztak, a panaszos pedig azt állította, hogy a Bizottság nem készített saját értékelést arról, hogy a kivételek érvényesek-e. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság indoklásában említett kivételek közül csak kettő tűnik indokoltnak. Ráadásul a Bizottság nem végzett felmérést annak eldöntésére, hogy a közzétételhez fűződik-e nyomós közérdek. Felkérte a Bizottságot, hogy a *Svédország kontra Bizottság* ügy fényében gondolja meg még egyszer az elutasítást. A Bizottság válaszában saját értékelést készített a vizsgálatok céljának védelmével kapcsolatos kivétel alkalmazhatóságáról, és elhatárolódott a német hatóságok érvelésétől, amelyben a nemzetközi kapcsolatok védelmére vonatkozó kivételre hivatkoztak (4. cikk (1) bekezdése a) pontjának harmadik francia bekezdése). Az Ombudsman üdvözölte a választ, és egyetértett azzal, hogy mivel a kereskedelmi érdekek védelmét és a gazdaságpolitika védelmét szolgáló kivételek érvényesek (4. cikk (1) bekezdése a) pontjának negyedik francia bekezdése), a levél közzététele nem lehetséges.

<sup>22</sup>. C-64/05 P. sz. ügy, *Svédország (IFAW) kontra Bizottság*, EBHT 2007., I-11389. o.



Az **1195/2010/OV** ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság megtagadta a hozzáférést a személyzeti szakmai előmeneteli jelentések kezelésére vonatkozó belső kézikönyvéhez. Azzal érvelt, hogy a kézikönyv belső használatra szánt véleményeket tartalmaz, közzététele súlyosan veszélyeztetné az intézmény döntéshozatali eljárását (4. cikk (3) bekezdése), valamint a jogi tanácsadás védelmét (4. cikk (2) bekezdésének második francia bekezdése). Az Ombudsman vizsgálatára reagálva a Bizottság úgy döntött, hogy a panaszos számára teljes körű hozzáférést enged a dokumentumhoz, egyúttal elnézést kért, amiért nem válaszolt az 1049/2001/EK rendeletben meghatározott határidőn belül.

Az intézmények közül nem a Bizottság volt az egyetlen érintett a dokumentumokhoz való hozzáférés ügyében végzett 2010-es vizsgálatokban. A **793/2007/BEH** ügy azzal foglalkozott, hogy a Parlament megtagadta a hozzáférést a bizonyos brüsszeli épületek megvásárlásának finanszírozására vonatkozó dokumentumokhoz. A panaszos emellett azt állította, hogy a Parlament helytelen és félrevezető kijelentéseket tehetett azzal kapcsolatban, hogy a közbeszerzési szerződések odaítélésére vonatkozó uniós irányelvek alkalmazandók-e a szóban forgó épületvásárlásra. Az Ombudsman felszólította a Parlamentet, hogy hozza nyilvánosságra a kért dokumentumokat. Kérte továbbá, hogy helyesbítse vagy tisztázza kijelentéseit, különösen a Bíróság egy ítéletének a választott finanszírozási mód szempontjából való relevanciájával kapcsolatban. A Parlament beleegyezett a hozzáférés megadásába, mivel valószínűtlen volt, hogy a dokumentumban szereplő gazdasági információ nyilvánosságra hozatala kereskedelmi érdekeket veszélyeztetne.

Az általa tett kijelentéseket illetően a Parlament kitartott amellett, hogy ezek semmiképpen nem voltak helytelenek vagy félrevezetőek, ugyanakkor részletesebben taglalta az említett ítélet relevanciáját, és hogy miért találta azt alkalmazhatatlannak. A Parlament emellett a külső finanszírozás biztosítására irányuló eljárásról is bővebb felvilágosítást adott.

Két másik ügy, az **523/2009/TS**<sup>23</sup> és a **944/2008/OV** ügy azzal foglalkozott, hogy a Tanács a nemzetközi kapcsolatok tekintetében a közérdek védelmét szolgáló kivétel alapján megtagadta a hozzáférést a terrorizmussal kapcsolatos dokumentumokhoz. A dokumentumok vizsgálatát követően az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Tanács álláspontja indokolt volt.<sup>24</sup>

Az Ombudsman 2010-ben két fontos, dokumentumokhoz való hozzáférési ügygel foglalkozott az Európai Gyógyszerügynökséggel (EMA) kapcsolatban. Az EMA végzi az uniós piacon forgalomba hozott gyógyszerek jóváhagyását és ellenőrzését, a közegészség védelme érdekében. A **2560/2007/BEH** ügyben két elhízás elleni gyógyszer klinikai vizsgálati jelentéseihez és a hozzájuk kapcsolódó vizsgálati jegyzőkönyvekhez kértek hozzáférést. A panaszosok szeretnék volna elvégezni a releváns adatok független elemzését, mivel véleményük szerint a gyógyszervizsgálatokról gyakran részrehajló jelentések születnek. Az EMA eleinte megtagadta a hozzáférést, azzal az indokkal, hogy az információk közzététele sértené a gyógyszergyártók kereskedelmi érdekeit. Az Ombudsman megvizsgálta a dokumentumokat, és megállapította, hogy sem az érintett elhízás elleni gyógyszerek összetételével kapcsolatos információkat, sem kereskedelmi

Az Ombudsman 2010-ben két fontos, dokumentumokhoz való hozzáférési ügygel foglalkozott az Európai Gyógyszerügynökséggel (EMA) kapcsolatban. Az EMA végzi az uniós piacon forgalomba hozott gyógyszerek jóváhagyását és ellenőrzését, a közegészség védelme érdekében.

<sup>23</sup>. Az ügy részletesebb ismertetése a fenti 1.4. szakaszban, a „Hivatali visszasság hiánya” című pontban olvasható.

<sup>24</sup>. Mint az Ombudsman eljárásairól szóló fenti 1.1. szakaszban vázoltuk, ezek a vizsgálatok egy tanácsi határozatot eredményeztek a Tanács biztonsági szabályainak alkalmazásáról a minősített dokumentumok ombudsmani vizsgálata keretében.

## Panaszok és vizsgálatok

szempontból bizalmas információkat nem tartalmaznak. Arra a következtetésre jutott, hogy közzétételük nem sértene kereskedelmi érdekeket. Az EMA válaszul bejelentette a vizsgálati jelentések és jegyzőkönyvek nyilvánosságra hozatalát. A **2493/2008/TS** ügyben az Ombudsman azt ajánlotta, hogy az EMA hozza nyilvánosságra egy, a pattanás súlyos formáinak kezelésére szánt gyógyszer feltételezett mellékhatásairól szóló jelentéseket. Az EMA biztosította a hozzáférést a jelentésekhez.<sup>25</sup>

Végül a **2145/2009/RT** ügyben egy NGO az Európai Beruházási Banktól (EBB) kért hozzáférést az EBB és a Tádzsik Köztársaság között létrejött keretszerződéshez. Az EBB megtagadta a hozzáférést, arra hivatkozva, hogy a nemzeti hatóságok még nem ratifikálták a szerződést. A panaszos megjegyezte, hogy az EBB nyilvános közzétételre vonatkozó politikájában nem tesznek említést erről a kivételről. Az EBB azt válaszolta, hogy a tádzsikisztáni illetékes hatóságokkal folytatott további egyeztetéseket követően a szerződést közzétették Tádzsikisztán belgiumi nagykövetségének honlapján. A panaszosnak megadta a hozzá vezető internetes linket.

### Információkhoz való nyilvános hozzáférés

A charta 41. cikke elismeri, hogy mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. Ebbe a válaszhoz való jog is beletartozik. Az Ombudsman 2010-ben 164 olyan ügygel foglalkozott, ahol a polgár azt állította,

hogy az igazgatástól nem kapott megfelelő választ, illetve egyáltalán nem kapott választ. Ezeket az ügyeket az egyszerűsített eljárások révén gyorsan intézték.

A **3364/2008/IP** ügy példa a teljes körű vizsgálatra, amelynek során a panaszos a tájékoztatás elmulasztását kifogásolta. A panaszos konkrétan azt állította, hogy az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) nem válaszolt a kérésére, amikor felvilágosítást kért az általa koordinált projekt értékelési eljárásában használt negatív pontszámokról. Az EACEA a vizsgálat folyamán elismerte a mulasztást, és megadta a panaszosnak a kért információt.

### Adatvédelem

Az alapjogi charta a 7. és 8. cikkében kimondja a magánélet tisztetelben tartásához, valamint a személyes adatok védelméhez való alapjogot. Ezek a jogok szerepet kaptak a **2682/2008/ELB** ügyben, amelyben egy olasz újságíró panaszt tett az Ombudsmannál, amiért a Parlament nem adta át neki a különböző tagállamokból származó európai parlamenti képviselők egészségügyi okokból történt távolléteiről szóló statisztikai adatokat. Az Ombudsman konzultált az európai adatvédelmi biztossal, aki úgy vélte, hogy bizonyos körülmények között nem zárható ki, hogy a kért statisztikai adatokból egyes európai parlamenti képviselőket is azonosítani lehessen. Az adatvédelemről szóló 45/2001/EK rendelet<sup>26</sup> rendelkezéseinek figyelembevételével az Ombudsman arra a megállapításra jutott, hogy a Parlament nem követett el hivatali visszasságot a panaszos kérésének megtagadásával.

<sup>25</sup> Ebben az ügyben további vizsgálatok folynak a gyógyszerek súlyos mellékhatásairól szóló jelentések tekintetében a kiadandó adatok konkrét tartalmáról. A vizsgálat lezárása 2011 elején várható, így ez az ügy teljes terjedelmében a 2011-es éves jelentésben fog szerepelni.

<sup>26</sup> 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.).



## A Bizottság mint a „Szerződések őre”

A jogállamiság az Európai Unió alapelveinek egyike. A Bizottság egyik legfontosabb feladata az, hogy a Szerződések őre legyen.<sup>27</sup> Az EUMSZ 258. 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 szerint a Parlamenthez beérkező petíciók megvizsgálására vonatkozóan kapott felkéréseknek eleget téve kezdeményezhet vizsgálatokat. A konkrét ügyekkel, például a jogellenes állami támogatásokkal kapcsolatban más eljárásokat kell alkalmazni.

Ezzel kapcsolatban fontos megemlíteni a Bizottság és a tagállamok között kifejlesztett „EU Pilot”<sup>28</sup> munkamódszert, amelynek célja, hogy az uniós jog megsértéseit a lehető legkorábbi szakaszban korrigálja, hogy ne kelljen jogsértési eljáráshoz folyamodni. Ez a projekt azt szeretné elérni, hogy a tagállamok hatékonyabban végrehajtsák az uniós jogot, és a polgárok és vállalkozások panaszai gyorsabban rendeződjenek. Az Ombudsman a 2007-es kezdetektől fogva gondosan figyelemmel kísérte az EU Pilottal kapcsolatos fejleményeket, annak érdekében, hogy az a panaszosok számára a lehető legátláthatóbb módon működjön.

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

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

az Ombudsman vizsgálatot indít egy ilyen panaszban, mindig nagyon gondosan tisztázza, hogy vizsgálatában azzal nem fog foglalkozni, hogy történt-e jogsértés, mivel az Európai Ombudsman hatásköre nem terjed ki a tagállami hatóságok intézkedéseinek 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 anyagi jogi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat.

### Eljárási kötelezettségek

A Bizottságnak a panaszossal kapcsolatban meglévő eljárási kötelezettségeit illetően az Ombudsman fő hivatkozási pontja egy 2002. évi bizottsági közlemény.<sup>29</sup> A közlemény előírja a panaszok nyilvántartásba vételének kötelezettségét, és rendelkezik bizonyos kivételekről e kötelezettség alól, emellett megállapítja a panaszok kezelésére és a panaszosok tájékoztatására vonatkozó határidőket. A közlemény az Ombudsman korábbi vizsgálataira és az e kérdésekkel kapcsolatban megfogalmazott bírálataira válaszul jelent meg. Az Ombudsman szerint ez a közlemény fontos alap ahhoz, hogy a polgárok bízassanak a Bizottságban mint a „Szerződések őrében”.

Mint az alábbi példa szemlélteti, az Ombudsman 2010-es vizsgálatai számos hiányosságra derítettek fényt. Fontos

<sup>27</sup> Az EUSZ 17. cikke kimondja, hogy a Bizottság „gondoskodik a Szerződések, valamint az intézmények által a Szerződések alapján elfogadott intézkedéseknek az alkalmazásáról”.

<sup>28</sup> Lásd a Bizottság közleményét: Az eredmények Európája – A közösségi jog alkalmazása, COM(2007)502.

<sup>29</sup> Közlemény az Európai Parlament és az Európai Ombudsman részére a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszosokkal való viszonyról (HL C 244., 2002., 5. o.).



## Panaszok és vizsgálatok

megemlíteni azonban, hogy két vizsgálat folyamán (**219/2009/PB** és **294/2009/PB** ügy) a Bizottság arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy olyan intézkedéseket vezetett be, amelyek szándékai szerint jelentős mértékben javítják majd a jogsértési panaszok kezelését. Az Ombudsman üdvözölte a Bizottság kezdeményezését, és kijelentette, hogy szeretne konkrét információkat kapni az új intézkedések végrehajtásáról és a panaszok kezelésére gyakorolt tényleges hatásukról.

### A panaszok nyilvántartásba vételének elmulasztása

Ezen a területen az egyik visszatérő probléma a panaszok nyilvántartásba vételével kapcsolatos. A 2002-es bizottsági közlemény 3. pontja előírja, hogy a Bizottság a beérkező panaszokat köteles bejegyezni a központi nyilvántartásba. E kötelezettség alól hat esetben ad kivételt. Az **1009/2009/KM** ügyben az Ombudsman megjegyezte, hogy a Bizottság sem a szóban forgó panasz átvételét nem ismerte el, sem nyilvántartásba nem vette azt jogsértési panaszként, noha a panaszos használta a panasznyomtatványt, és beadványát egyértelműen jogsértési panaszként jelölte meg. A Bizottság által a panasz nyilvántartásba vétele terén elkövetett mulasztás nem indokolható pusztán azzal a ténnyel, hogy a Bizottság és a panaszos között előzőleg már történt levélváltás, mivel ez nem szerepel a 3. pontban előírt kivételek között. Az Ombudsman bírálta ezt az eljárási hiányosságot, rámutatva, hogy a Bizottságnak minden panaszt nyilvántartásba kell vennie, kivéve, ha a közlemény 3. pontjában meghatározott indokok valamelyike fennáll.

Az Ombudsman 2009-ben hivatalból vizsgálatot indított az uniós környezetvédelmi jog megsértését feltételező levelek és panaszok nyilvántartásba vételében folytatott bizottsági gyakorlat ügyében (**OI/3/2009/MHZ**). Erre egy spanyol NGO állítása nyomán került sor, amely szerint a Bizottság a leveleket láthatólag nem veszi nyilvántartásba panaszként, ha úgy ítéli, hogy (i) a panasz tárgya nem érdemel kiemelt kezelést, és (ii) a levél környezetvédelmi információkhoz való hozzáférésre vonatkozik, de a nemzeti jog szerinti jogorvoslati lehetőségeket még nem merítették ki. Ezek a kivételek nem szerepelnek a 3. pontban.

A Bizottság válaszában tisztázta, hogy a „fontossági sorrend” nem a levelek panaszként való nyilvántartásba vételében érvényesül, hanem az ezt követő adminisztratív szakaszban, miután a panaszt már nyilvántartásba vették. Ami a környezetvédelmi információkhoz való hozzáférésről szóló leveleket illeti, a Bizottság először úgy vélekedett, hogy ezek „nem nevezték meg a sérelmet”, ami a 2002-es közlemény 3. pontjában szereplő kivételek egyike. A Bizottság ezt követően elfogadta az Ombudsman felkérését, hogy szűkítse le a kivétel értelmezését.

### Lényegi kérdések

Az Ombudsman a Bizottság által a jogsértési panaszok vizsgálatakor készített elemzések és következtetések lényegét is felülvizsgálhatja, például azért, hogy ellenőrizze, hogy ezek ésszerűek, érvekkel kellőképpen indokoltak és a panaszosnak alaposan elmagyarázták-e őket. Az Ombudsman



vizsgálatai és következtetései során teljes mértékben tiszteletben tartja a Bizottságnak a Szerződésben és a Bíróság ítélkezési gyakorlatában elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy egy jogsértést a Bíróság elé utal-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 ilyenfajta nézeteltérések azonban kivételesen ritkák.

a Bizottság által az ügyben folytatott érvelést illeti. Véleménye szerint a Bizottság azon állítása, miszerint „az állatok védelmével kapcsolatos kérdésekben a tagállamoknak kell döntenük”, azt jelenti, hogy a Bizottság lemond arról, hogy a Szerződések végrehajtásának őreként járjon el nemcsak a fenti, hanem minden, az állatok védelmével kapcsolatos ügyre vonatkozóan. Ilyenformán a Bizottság elmulasztott megfelelő, világos és érthető magyarázatot adni mérlegelési joga gyakorlására.

**Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései során teljes mértékben tiszteletben tartja a Bizottságnak a Szerződésben és a Bíróság ítélkezési gyakorlatában elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy egy jogsértést a Bíróság elé utal-e.**

#### **A Bizottság mérlegelési jogkörének gyakorlásával kapcsolatos viták<sup>30</sup>**

A 3307/2006/JMA ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság hogyan kezelte a vadállatok cirkuszi tartásának teljes tilalmával kapcsolatos, Ausztria elleni jogsértési ügyet. Az Ombudsman egy ajánlástervezetben szorgalmazta, hogy a Bizottság világosan és egyértelműen közölje a panaszossal arra vonatkozó álláspontját, hogy Ausztria bebizonyította-e, hogy állatvédelmi törvénye összhangban van a Szerződéssel. A Bizottság válaszában kijelentette, hogy a jogsértési eljárás lezárásakor mérlegelési jogkörét gyakorolta. További érveiben leszögezte, hogy az állatok védelmével kapcsolatos kérdéseket nem uniós, hanem tagállami szinten kell eldönteni. Az Ombudsman elfogadta, hogy a Bizottság mérlegelési jogkörébe belefér, hogy egy vizsgálatot félbehagyjon, még mielőtt lezárta volna azt, és mielőtt határozott volna arról, hogy a tagállam megsértette-e az uniós jogot. Ennek ellenére az ügyet kritikai észrevétellel zárta le, ami

Az 1528/2006/VL ügy egy korábbi jogsértési panasz nyomán indult, amelynek következtében a Bíróság elmarasztalta Németországot, amiért nem tette meg a szükséges intézkedéseket a fáradt olaj tisztítás útján történő kezelésének előnyben részesítése érdekében. Bár Németország ezt követően elfogadott bizonyos intézkedéseket, hogy eleget tegyen a vonatkozó irányelv szerinti kötelezettségeinek, a panaszos ezeket elégtelennek találta, és új jogsértési panaszt nyújtott be, amelyet a Bizottság elutasított. Az Ombudsman megvizsgálta az esetet, megállapította, hogy a Bizottság nem adott kielégítő magyarázatot az álláspontjára, ezért véleménye felülvizsgálatára szólította fel. A Bizottság fenntartotta álláspontját, és hivatkozott az e területen meglévő mérlegelési jogkörére, emellett utalt egy új irányelvre, amelyet a tagállamoknak 2010. decemberig kell végrehajtaniuk. Az Ombudsman rámutatott, hogy a Bizottság azzal indokolta a jogsértési panasz elutasítását, hogy Németország

<sup>30</sup>. Idetartozik még a 2115/2007/FOR ügy, amely a fenti 1.4. szakaszban, a „Kritikai észrevételek” című pontban szerepel.



## Panaszok és vizsgálatok

megfelelően végrehajtotta a korábbi irányelvet. Ezért tehát nem hivatkozhat egy ezt követő jogszabályi változásra. Az Ombudsman hangsúlyozta ezenkívül, hogy a Bizottságot mérlegelési jogköre nem jogosítja fel arra, hogy tartózkodjon a Szerződések őreként betöltött szerepének ellátásától – azaz hogy ebben az esetben ne érvényesítsen egy konkrét jogi kötelezettséget még jóval azelőtt, hogy annak érvényessége megszűnt volna, és magát a kötelezést visszavonták volna. Kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

### A megfelelő indoklás elmulasztása

A 953/2009/MHZ ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság nem indokolta arra vonatkozó álláspontját, hogy a spanyol hatóságok megfelelően végrehajtották-e a vonatkozó irányelvet. A Bizottság konkrétan nem hivatkozott megfelelően a Bíróság egyik ítéletében szereplő értelmezésre.<sup>31</sup> Az

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 által a pályázatok és támogatások területén 2010-ben vizsgált kérdések között szerepelt állítólagos megkülönböztetés<sup>32</sup>, a vonatkozó szabályok helytelen alkalmazása, a megfelelő indoklás elmulasztása és méltánytalanság. Ez utóbbival kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy a tisztességes bánásmód szerepel a chartának a megfelelő ügyintézéshez való alaptörvényről szóló 41. cikke (1) bekezdésében. Az Ombudsman régóta vallja, hogy a tisztességesség a megfelelő ügyintézés egyik fő elve. Ezért arra törekszik, hogy a jogok és

**Az Ombudsman régóta vallja, hogy a tisztességesség a megfelelő ügyintézés egyik fő elve.**

Ombudsman kritikai észrevételt tett, egyúttal kifogásolta, hogy a Bizottság indokolatlanul késlekedett a panasz kezelésével.

érdekek összeütközése esetén ésszerű, igazságos egyensúlyt teremtsen, és – mint a „Méltánytalanság” című pontban bemutatott ügyek példái mutatják – másoknak is segítsen az ilyen egyensúly elérésében.

## Pályázatok és támogatások odaítélése

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítélésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik. Úgy véli azonban, hogy az intézményeknek, és különösen az értékelő bizottságoknak és a pályázatokat odaítélő hatóságoknak tág mérlegelési jogkörük van, ezért az ilyen esetek felülvizsgálatában annak ellenőrzésére kell szorítkoznia, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e,

### Méltánytalanság

Két ügy foglalkozott az Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökséggel (EACEA). Az 1598/2008/MHZ ügyben az EACEA úgy döntött, hogy nem fogadja el egy konferencia költségeit, mert úgy vélte, hogy a helyi partner és az érintett nem kormányzati szervezet közötti kapcsolat összeférhetetlenséget jelenthet. Elutasította továbbá (i) egy másik konferencia költségeit, amelyeket egy másik támogatásból már fedeztek,

31. C-278/05. sz. ügy, Carol Marilyn Robins és társai kontra Secretary of State for Work and Pensions, EBHT 2007., I-1053. o.

32. Lásd az 1266/2009/KM ügy bemutatását a fenti 1.4. szakasz „Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások” című pontjában.



valamint (ii) a kétszer igényelt költségeket. Az NGO azt állította, hogy az EACEA határozata méltánytalan és aránytalan volt. Az Ombudsman arra az álláspontra helyezkedett, hogy egy összeférhetlenséggel kapcsolatos szerződéses kikötés értelmezése során figyelemmel kell lenni az érintett felek jóhiszeműségére és tisztességes eljárására, valamint a szerződés természetére és céljára. Rámutatott, hogy tényleges összeférhetlenség nem állt elő, és egyik szakaszban sem mutatkoztak meg személyes érdekek. Az EACEA elfogadta az Ombudsman álláspontját, és beleegyezett, hogy nem igényli vissza az érintett összegeket. A fennmaradó költségeket illetően az Ombudsman hangsúlyozta, hogy a panaszos majdnem csődbe jutott. Az EACEA azzal érvelt, hogy a költségvetési rendelet megfelelő rendelkezése ténylegesen meggátolja őt abban, hogy ebben az esetben mérlegelési jogkört gyakoroljon. Az Ombudsman elfogadta ezt a magyarázatot. A **255/2009/JF** ügyben az EACEA azt kérte egy NGO-t, hogy térítsen vissza 2 364 EUR-t az általa szervezett szeminárium költségeiből. Az Ombudsman vizsgálatára válaszul az EACEA ismételten átnézte aktáit, és megállapította, hogy azok a költségek, amelyeket kezdetben nem talált elszámolhatónak, valójában mégis elszámolhatónak minősülnek. Ezért visszavonta a visszatérítési igényt. Az Ombudsman vizsgálata arra is rávilágított, hogy a panaszos nyilvánvaló hibát követett el a támogatásigénylő formanyomtatvány kitöltésekor. Ennek következtében a résztvevők útiköltségeire nem a helyes összeget folyósították a panaszosnak. Figyelembe véve azt a tény, hogy a megfelelő időpontban felhívták az EACEA figyelmét erre a hibára, az Ombudsman úgy vélte, hogy a panaszossal szemben nem lenne helyénvaló és igazságos, ha nem térítenék vissza a ténylegesen felmerült költségeket.

Az EACEA elfogadta az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, és 2 722 EUR-t fizetett a panaszosnak.

### **A szabályok helytelen alkalmazása**

A **485/2008/IP** ügyet egy olasz kutató nyújtotta be, aki elégedetlen volt a kutatási pályázatát elutasító határozat elleni fellebbezésének kezelésével. Ez volt az Európai Kutatási Tanács (EKT) által meghirdetett első ajánlattételi felhívások egyike. A panaszos úgy vélte, hogy a jogorvoslati bizottság nem vette figyelembe azt az érvét, miszerint a bírálók egyes kritériumokat tévesen alkalmaztak, illetve a tárgyhoz nem tartozó kritériumokat alkalmaztak. Az Ombudsman indokoltnak találta a panaszos állítását, ezért kritikai észrevételt tett. Ugyanakkor üdvözölte azt a tényt, hogy az új eljárásokban a pályázóknak hozzáférést adnak a független bírálók egyéni értékeléseihez. Ezzel fontos új átláthatósági szabály született az uniós ajánlati felhívásokra vonatkozóan, amit az Ombudsman is helyeselt.

### **A megfelelő indoklás állítólagos elmulasztása**

Az **1793/2009/MHZ** ügyet egy konzorcium nyújtotta be, amelynek támogatási pályázatát a Bizottság elutasította. A pályázatot egy független szakértőkből álló testület értékelte, és az értékelésük helyet kapott a Bizottság által az elutasításra adott indoklásban. A konzorcium képviselője azt állította, hogy az elutasítás nem volt kellően megalapozott. A Bizottság a panaszról szóló véleményében elmagyarázta a szakértők értékelésének fő vonalait. Az Ombudsman kielégítőnek találta a magyarázatot. Úgy vélte, hogy mivel a Bizottság hozza meg a végső döntést, és az ilyen döntéseket megfelelően meg kell indokolnia, amennyiben tudomást szerez bármilyen nyilvánvaló hibáról, megteheti,

## Panaszok és vizsgálatok

sőt, meg is kell tennie a megfelelő intézkedést. A jelen esetben is így tett, amikor módosította és pontosította a panaszos pályázatának elutasításához adott eredeti indoklást.

### 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 hatóköre azonban szükségszerűen korlátozott. Az Ombudsman azon a véleményen van, hogy ilyenkor nem neki kell eldöntenie,

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 szerződések terén az Ombudsman által 2010-ben végzett teljes körű írásbeli vizsgálatok minden esetben a Bizottságot érintették. A vizsgált kérdések között szerepelt késedelmes kifizetés, a támogatható költségekről szóló vita, illetve az alvállalkozók alkalmazásával kapcsolatos problémák. Négy ügy<sup>33</sup> foglalkozott a tisztességesség elvével, amelyet az Ombudsman kemény munkával próbál ösztönözni, a charta

**A szerződések terén az Ombudsman által 2010-ben végzett teljes körű írásbeli vizsgálatok minden esetben a Bizottságot érintették.**

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 azt, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy az uniós intézmény 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

megfelelő ügyintézéshez való alapjogról szóló 41. cikkének (1) bekezdésével összhangban.

### Késedelmes kifizetés

Az Ombudsman 2009-ben megkezdte a Bizottság kifizetései időszzerűségével foglalkozó korábbi, hivatalból indított vizsgálatának (OI/5/2007/GG) nyomon követését. Ezzel a vizsgálattal (OI/1/2009/GG) azt kívánja felderíteni, hogy történt-e előrelépés ezen a téren. Az Ombudsman ennek a hivatalból indított vizsgálatnak a kapcsán szerzett tudomást egy olyan esetről, amikor 754 napos késedelem történt a kifizetésig. Első ránézésre jogosnak tűnt azt feltételezni, hogy ez az eset kivételes. Az Ombudsman megjegyezte továbbá, hogy késedelmi kamatot is fizettek, és ezzel az üggyel kapcsolatban nem érkezett

33. 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB és 2486/2008/MF ügy.



panasz. Úgy döntött, hogy ezt az ügyet az általános, hivatalból indított vizsgálatról külön vizsgálja meg, ezért megkezdte az **OI/2/2010/GG** számú, hivatalból indított vizsgálatot. A jelentős mértékű késést az akkori súlyos személyzeti létszámhiány okozta, ennek hátterében pedig a munkatársak nagyarányú fluktuációja állt. Hangsúlyozták, hogy az érintett igazgatóságon azóta sokat javult a kifizetések időszerűsége. Az iratok megtekintése után az Ombudsman megállapította, hogy az ügy nem jelez szervezeti problémát. Azt is megjegyezte, hogy ezt az ügyet és az általa előidézett problémákat a Számvevőszék már megvizsgálta.

#### **Támogatható költségekről vagy könyvvizsgálatokról szóló viták**

Az **1962/2009/KM** ügyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság Energiaügyi és Közlekedési Főigazgatósága (DG TREN) rosszul számította ki egy projekthez való uniós hozzájárulás összegét, és olyan hozzájárulási arányokat alkalmazott, amelyek nem szerepeltek a vonatkozó szerződésben. Sérelmezte továbbá azt is, hogy a DG TREN a projekttel kapcsolatban lassan intézkedett. A Bizottság újraértékelte az ügyet, és 38 000 EUR-t visszatérített a projektpartnereknek. Ami az állítólagos késedelmet illeti, a Bizottság hangsúlyozta, hogy bár a kifizetésről szóló döntéséhez vezető folyamat hosszú volt, azt mindvégig aktívan figyelemmel kísérték.

A **3249/2008/KM** ügy egy szerződéses ügyben felmerülő fizetési igény részleges elutasításával foglalkozott. A szóban forgó szövetség 2005. augusztusban a költségvetés módosítását kérte, mivel a kiállítás anyagát az eredeti tervhez képest több városban is bemutatták. A Bizottság egy tisztviselője elfogadta a javasolt változtatásokat. A Bizottság azonban több mint 6 000 EUR összeggel csökkentette

a szövetségnek szóló végső kifizetést, és azzal érvelt, hogy nem értesítették megfelelően a költségvetés módosításáról. Az ügy megvizsgálása után az Ombudsman azt a következtetést vonta le, hogy a Bizottság nem tudott összefüggően és ésszerűen számot adni arról, hogyan kezelte a panaszos kifizetési igényét. A Bizottság ekkor újra megvizsgálta az igényt, és beleegyezett a fennmaradó 6 025 EUR összeg és 1 586 EUR kamat kifizetésébe a panaszos részére.

A **2834/2007/BEH** ügy a Bizottság által indított könyvvizsgálattal foglalkozott. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság elmulasztotta ésszerű időn belül elindítani a könyvvizsgálatot. Úgy vélte továbbá, hogy a Bizottság nem gondoskodott arról, hogy a panaszos német fordítást kapjon az előzetes könyvvizsgálati jelentésről. Végül még egy hivatali visszasságot állapított meg azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság elmulasztott kielégítő magyarázatot adni arra, hogy a jelenlegihez hasonló esetben miért arányos a négynapos könyvvizsgálat.

#### **Méltánytalanság**

A **2509/2008/ELB** ügyben egy nonprofit egyesület támogatási szerződést írt alá a Bizottsággal egy olyan projekt megvalósítására, amely Algériában a terrorizmus áldozatául esett nőknek nyújt segítséget. A problémák akkor merültek fel, amikor az egyesület eladott egy, a projekt elindításakor vásárolt járművet. A Bizottság szerint a támogatási szerződés ezt nem tette lehetővé, ezért kiadott egy végzést, hogy pénzt hajtson be az egyesülettől. Az Ombudsman megállapította, hogy a panaszos hibát követett el, de arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság részéről viszont aránytalan az a döntés, amellyel a jármű teljes költségét nem támogathatónak nyilvánította. Ezért békés megoldást

## Panaszok és vizsgálatok

javasolt. A Bizottság költséghatékonysági okokból úgy határozott, hogy eláll a behajtási végzéstől.

### Alvállalkozók alkalmazásával kapcsolatos kérdések

Az uniós támogatású tevékenységek vagy programok megvalósítására szóló szerződések alkalmazásakor a Bizottság rendes esetben szerződéses viszonyra lép egy céggel vagy konzorciummal, amely ezt követően alvállalkozók, szakértők vagy a saját alkalmazottai segítségével hajtja végre az adott projektet. Ezzel együtt sok esetben a Bizottság is kap bizonyos 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. Az Ombudsman a költségvetési rendelet átdolgozásáról szóló nyilvános konzultációhoz adott hozzászólásában konkrét javaslatokat tett az ilyen jellegű problémák kezelésére.<sup>34</sup>

közvetlenül a Bizottsághoz fordulni, hogy meggyőződjenek arról, hogy az ügynökség tisztességes és átlátható módon végezte-e a kiválasztásukat, mégpedig azért, mert a szerződés kizárt minden ilyen lehetőséget. Egy további észrevételben mindazonáltal arra kérte a Bizottságot, hogy mérlegelje az ügynökség újbóli megkeresését, hogy helytálló magyarázatot kapjon arra, az ügynökség a panaszosoknak miért mondta először azt, hogy sikerült a tesztjük, majd fél évvel később miért közölte velük, hogy megbuktak a teszten.

### Igazgatás és személyzeti szabályzat

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények igazgatási tevékenységeivel kapcsolatban (39 vizsgálat, avagy a 2010-ben lezárt összes vizsgálat 12%-a). Ezek a tevékenységek a tisztviselők személyzeti szabályzatának és más vonatkozó szövegeknek az alkalmazásához kapcsolódnak. Az ügyek szinte mindegyik

A fogyatékossgal élők jogai szintén számos ügyben megjelentek, az Ombudsman pedig e téren arra törekedett, hogy biztosítsa a chartának a fogyatékkal élő személyek beilleszkedéséről szóló 26. cikke tiszteletben tartását.

2010-ben történt egy érdekes eset, amelyben hivatkoztak a Bizottságnak az alvállalkozójáért való felelősségére, a következők miatt:

A panaszosok a **760/2009/JMA** ügyben azt állították, hogy a Bizottság nem felügyelt megfelelően egy holland magántulajdonú munkaerő-felvételi ügynökséget, amely teszteket szervez a nevében. Az ügynökség és a Bizottság közötti szerződés vizsgálata után az Ombudsman azt állapította meg, hogy a jelölteknek nem állt jogában

intézményt érintették, és – mint az alábbi példák mutatják – jellegüket tekintve igen változatosak voltak, bár a tisztességesség elve ezúttal is rendszeresen szerepet kapott. A fogyatékossgal élők jogai szintén számos ügyben megjelentek, az Ombudsman pedig e téren arra törekedett, hogy biztosítsa a chartának a fogyatékkal élő személyek beilleszkedéséről szóló 26. cikke tiszteletben tartását. Az Ombudsman ezek közül sok olyan esetben üdvözölte az igazgatás kezdeményező hozzáállását, amikor kedvező eredmény született.<sup>35</sup>

<sup>34</sup>. Ez a hozzászólás az Ombudsman honlapján érhető el: <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/resources/otherdocument.faces/hu/4592/html.bookmark>

<sup>35</sup>. Lásd például az **1131/2009/MF** ügy bemutatását a fenti 1.4. szakasz „Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások” című pontjában.





### **Mulasztás a fogyatékossgal élők jogainak tiszteletben tartása terén**

Az **1226/2008/OV** ügyben a Bizottság beleegyezett, hogy fenntartott parkolóhelyet biztosít a panaszos számára, az illető pályafutásának hátralévő két évére. A szóban forgó tisztviselő súlyos balesetet szenvedett, aminek következtében 4%-os tartós rokkantságot ismertek el nála. Azt állította, hogy a Bizottság nem kezelte méltányosan és megfelelően a fenntartott parkolóhely iránti kérelmét. A **2710/2009/RT** ügyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság nem fizette ki neki a tartós rokkantsági fokának megfelelő összeget, noha a Bizottság szerint már sor került a kifizetésre, és emellett félrevezető módon tájékoztatta a panaszost. A panaszos ezt követően arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy a Bizottság időközben folyósította a pontos összeget, valamint a késedelmes kifizetés miatti kamatot.

Két – egymástól teljesen eltérő eredményre vezető – ügy is foglalkozott a személyzeti szabályzat egy rendelkezésével, amelynek értelmében a személyzet egy tagjának járó, eltartott gyermek utáni támogatás kétszeresére növelhető, ha a gyermek olyan súlyos betegségben szenved, amely komoly kiadásokkal jár. Az **1963/2009/ELB** ügyben a Bizottság elfogadta az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatát, hogy a panaszos számára 2006-tól, a fia betegségének diagnosztizálásától kezdődően folyósítsa a kétszeres támogatást, és ne 2008-tól, amikor állítása szerint a kérést benyújtotta. A Parlament ettől eléggé eltérő választ adott az **1953/2008/MF** ügyben. A panaszos azt állította, hogy a Parlament nem járt el tisztességesen és az egyenlő bánásmód elvének megfelelően, amikor megtagadta az eltartott gyermek utáni

támogatás kétszeresének visszamenőleges kifizetését. A panaszos szerint a Parlament a Bíróság ítéletét sem vette kellőképpen figyelembe. Az Ombudsman úgy vélte, hogy noha a Parlament jogilag nem köteles végrehajtani az ítéletet a hasonló helyzetben lévő tisztviselőkre nézve, tökéletesen jogszerű lenne és összhangban lenne a megfelelő ügyintézés elveivel, ha mégis megtenné. Megjegyezte, hogy a Parlament elutasítását súlyosbítja az a tény, hogy a panaszos külön kérte, hogy a levonással várja meg a Bíróság ítéletét, de a Parlament ennek nem tett eleget. A Parlament elutasította az Ombudsman felszólítását, hogy fizesse ki a panaszosnak a szóban forgó összeget, azaz 5 500 EUR-t. Az Ombudsman hangsúlyozta a fogyatékossgal élő gyermekek szüleinek fizetett támogatások társadalmi súlyát. Az ügyet kritikai észrevétellel zárta le, és tájékoztatta a Parlament Petíciós Bizottságát az adminisztratív szolgálatainak álláspontjáról a gyermekek és a fogyatékos személyek alapvető jogaira vonatkozóan.

Végül a **129/2009/VL** ügyben egy tanácsi tisztviselő, akinek a fia súlyos betegségben szenved, azt állította, hogy a Tanács nem válaszolt a kérdéseire, illetve nem nyújt megfelelő támogatást a tanácsi tisztviselők eltartott, rokkant családtagjai számára. A Tanács tájékoztatta az Ombudsmant, hogy úgy döntött, határozatlan időre biztosítja a panaszos fiának a szóban forgó támogatást, ugyanakkor fenntartotta a jogot arra, hogy bármilyen, szükségessé váló ellenőrzést elvégezhesen. A Tanács emellett határozottan biztosította a panaszost arról, hogy eleget fog tenni a felé fennálló kötelezettségeinek, és támogatni fogja a fiát, még a panaszos halála után is. Az Ombudsman megállapította, hogy a Tanács teljes

## Panaszok és vizsgálatok

mértékben tiszteletben tartotta a tisztviselőinek járó, vonatkozó, jogszabályokon alapuló jogokat, megfelelő belső intézkedéseket tett ezen jogok gyakorlásának biztosítása érdekében és olyan további intézkedéseket fogadott el, amelyek túlmutatnak a személyzeti szabályzatban garantált jogokon.

### Méltánytalanság

Egy másik ügyben (906/2009/JF), amely azt szemlélteti, hogy a megfelelő ügyintézés hogyan tud túlmutatni a jogszerűségen, a Bizottság tanúbizonyságot tett arról, hogy a kedvező kimenetel elérése érdekében kész együttműködni az Ombudsmannal. Miután több hibát is elkövetett egy kisegítő alkalmazott kifizetése közben, a túlfizetett teljes összeg egy részét behajtotta. A panaszos kifogásolta az említett összeg fennmaradó részének behajtását. Állításának alátámasztásaként felhívta a figyelmet a Bizottság által elkövetett hibák sokaságára és saját, akkori nehéz pénzügyi helyzetére. Az Ombudsman megjegyezte, hogy jogi szempontból a Bizottságnak joga van behajtani az összeget. Egy békés megoldásra irányuló javaslatban mindazonáltal arra kérte a Bizottságot, hogy az ismételt elkövetett adminisztratív hibáiért vállalja a felelősséget, és álljon el a behajtástól. A Bizottság visszavonta a visszatérítési követelést.

### A pártatlanság biztosításának elmulasztása

A 3289/2008/BEH ügy egy parlamenti tisztviselővel foglalkozott, aki a 90. cikk (2) bekezdése szerinti panaszt nyújtott be a 2005-ben neki ítélt érdempontok száma miatt. Az Ombudsmanhoz intézett panaszában azt állította, hogy a 90. cikk (2) bekezdése szerinti panaszáról szóló döntést a Parlament főtitkára hozta meg, ami ellentétes a megfelelő ügyintézés elveivel. Mivel a főtitkárnak döntő szerepe volt a kifogásolt döntés meghozatalában,

a Parlament elnökére kellett volna bíznia a döntést. Az Ombudsman rámutatott, hogy a Parlament belső szabályainak célja, hogy a 90. cikk (2) bekezdése szerinti panaszokról szóló döntés meghozatalának hatáskörét lehetőség szerint egy másik hatóságra ruházza át ahelyett, amelyik a kifogásolt döntést meghozta. Ez a cél nem teljesül, ha egy olyan hatóság határoz a 90. cikk (2) bekezdése szerinti panaszról, amely közreműködött a döntés meghozatalában, még ha hivatalosan nem is neki kellett elfogadnia. Tekintettel a főtitkár érintettségének mértékére abban a döntésben, amellyel a panaszosnak két érdempontot adtak, az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a főtitkár helyzeténél fogva nem tud kellő garanciát nyújtani arra, hogy pártatlanságát illetően nem merülhet fel jogos kétség. Ezért kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

## Versenyzvizsgák és felvételi eljárások

### EPSO

Az Ombudsman nyílt versenyzvizsgákkal és egyéb felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak legtöbbször az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) a tárgya. Tekintettel arra, hogy az EPSO szerepénél fogva az uniós polgárok sokasága számára szolgál kiemelten jelentős kapcsolattartási pontként, különösen fontos, hogy a polgárokhoz fűződő viszonyaiban szigorúan tartsa magát a szolgáltatási kultúrához, és átláthatóan működjön.

Az EPSO által szervezett versenyzvizsgák kapcsán feltárt problémák közül sokat gyorsított eljárás keretében sikerült megoldani, ami tanúsítja az EPSO nyitottságát a problémák gyors és méltányos megoldásával szemben. A 2010-ben zajlott, az EPSO-t érintő





kilenc teljes körű ombudsmani vizsgálat közül hétben nem állapítottak meg hivatali visszasságot, a nyolcadik esetben nem volt indokolt a további vizsgálat, a kilencedik ügyben pedig a panaszos elállt a folytatástól. Ez komoly javulást mutat a 2009. évhez képest.

Igazgatásért Felelős Európai Ügynökséget (Frontex) érintő **923/2009/FOR** ügyben a panaszos azt állította, hogy a Frontex viselkedése tisztességtelen, átláthatatlan, udvariatlan és szakszerűtlen volt. Emellett a fellebbezéshez való jogát is megsértette, mivel ezzel amiatt nem tudott élni, hogy a Frontex nem

A 2010-ben zajlott, az EPSO-t érintő kilenc teljes körű ombudsmani vizsgálat közül hétben nem állapítottak meg hivatali visszasságot, a nyolcadik esetben nem volt indokolt a további vizsgálat, a kilencedik ügyben pedig a panaszos elállt a folytatástól.

### **Az egyenlő bánásmód biztosításának állítólagos elmulasztása**

Az **1994/2008/IP<sup>36</sup>** ügy szintén az EPSO-t érintette, és hivatali visszasság megállapítása nélkül zárult, mivel az Ombudsman úgy vélte, hogy az EPSO érvényes, helyénvaló okokkal indokolta azt a döntését, hogy a szóban forgó nyílt versenyvizsgán részt vevő jelöltekkel csak három nyelv – angol, francia, német – valamelyikén folytat levelezést. Az EPSO elmagyarázta, hogy ennek az elvnek az volt a célja, hogy a pályázati eljárás során biztosítsák a hatékony kommunikációt. A versenyvizsgának szintén feltétele volt, hogy a jelöltek a három nyelv közül legalább egyet jól tudjanak.

kommunikált vele. A panaszos három pozíciót pályázott meg a Frontex-nél. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Frontex ebben az esetben nem tartotta tiszteletben a megfelelő ügyintézés elveit. Ez a mulasztás különösen súlyosnak bizonyult, mivel meggátolta a panaszost az őt hátrányosan érintő határozattal szembeni fellebbezéshez való alapjoga gyakorlásában. Az Ombudsman határozatában hivatkozott a chartára, és konkrétan annak 47. cikkére, amely rendelkezik a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogról. Az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

### **Más intézmények, szervek és hivatalok**

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.

### **A fellebbezési jog tiszteletben tartásának elmulasztása**

Az Európai Unió Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési

### **A jogos elvárások állítólagos megsértése**

A **2924/2007/TS** ügyben az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) úgy tájékoztatta a panaszost, hogy kiválasztották egy állásra. Két héttel az előtt, hogy munkába kellett volna állnia, az EGSZB arról tájékoztatta, hogy mégsem tudják felvenni, mert nem végzett hároméves felsőfokú szakképzési tanulmányokat. A panaszos ekkorra már kilépett finnországi munkahelyéről, lakást bérelt Brüsszelben és kiadta saját lakását Finnországban. Az Ombudsman úgy vélte, hogy az EGSZB nem nézte át kellőképpen a panaszos pályázatát és önéletrajzát. Emellett tévesen úgy tájékoztatta a panaszost, hogy kiválasztották, még mielőtt a kinevezésre jogosult

<sup>36</sup>. Lásd még a **2831/2009/RT** ügy bemutatását a fenti 1.4. szakaszban, a „További észrevételek” című pontban.

## Panaszok és vizsgálatok

hatósága hivatalos döntést hozott volna a panaszos felvételéről. Az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslata<sup>37</sup> nyomán az EGSZB beleegyezett, hogy a panaszosnak 3 965 EUR összegű kártérítést fizet, hogy ezáltal pénzügyileg rendezze az intézkedései következtében elszenvedett dologi veszteségeket.

### 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 ellen. Az állítások között – ismét – szerepel a méltánytalanság, az adminisztratív hiba, a hatalommal való visszaélés és a kötelezettségek teljesítésének elmulasztása.<sup>38</sup>

#### Méltánytalanság

A 3272/2008/BEH ügy az európai parlamenti képviselőknek a Tanács sajtóleltetésébe való belépési jogával foglalkozott, amelyet az Európai Tanács ülései idején korlátoztak. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a panaszos nem bizonyította be, hogy a Tanács önkényesen járt el, amikor a parlamenti küldöttségnek ugyanannyi belépőt osztott ki, mint a többi küldöttségnek szokott. Úgy találta továbbá, hogy nem minősül hivatali visszasságnak a Tanács azon döntése, hogy általánosan alkalmazandó korlátozásokat fogad el ahelyett, hogy eseti alapon döntene a korlátozásokról. Ebben a vonatkozásban figyelembe vette a Tanács mérlegelési jogkörének mértékét. Azzal az állítással kapcsolatban, miszerint az európai parlamenti képviselőknek korlátlan belépési jogot kellene kapniuk, az Ombudsman úgy vélte, hogy – tekintettel arra, hogy jelenleg több mint 700 európai

parlamenti képviselő van, és hogy a tanácsi épület befogadóképessége korlátozott – a Tanács nem marasztalható el amiatt, hogy nem fogadta el a panaszos álláspontját.

A 2905/2008/GG ügy egy belépési tilalommal foglalkozott, amit az uniós személyzet állítólagos zaklatása miatt szabtak ki egy kutatóra. Az Ombudsman kifejtette, hogy szívből üdvözlí a Bizottság „zéró tolerancia” elvét a zaklatással szemben, ugyanakkor hangsúlyozta, hogy az ártatlanság védelmét is tiszteletben kell tartani. Megállapította továbbá, hogy a panaszos nem kapott lehetőséget arra, hogy a belépési tilalom elfogadása előtt megtegye észrevételeit, és hogy ennek elmaradása a meghallgatáshoz való jog nyilvánvaló megsértése. Megjegyezte ezenkívül, hogy a Bizottság elmulasztotta tájékoztatni a panaszost a döntéséről, és nem adott érvényes indoklást arra, hogy a panaszosról negatív megjegyzéseket tartalmazó levelet miért másolta le egy harmadik fél részére. Az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy oldja fel a belépési tilalmat, kérjen bocsánatot az elkövetett hibákért és tájékoztassa a harmadik felet a belépési tilalom megszüntetéséről. A Bizottság bocsánatot kért amiatt, hogy nem tájékoztatta a panaszost a belépési tilomról, ugyanakkor az ügy többi részére vonatkozóan elutasította az Ombudsman következtetéseit és ajánlásait. Az Ombudsman több kritikai észrevételt tett.

A 647/2010/RT ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság állítólag elmulasztotta rendezni egy szerbiai ikerintézményi program egyenleg kifizetését. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság tisztességtelenül és aránytalanul járt el, amikor megtagadta bizonyos, a projekttel összefüggésben felmerült kiadások kifizetését. A panaszos a vizsgálat folyamán arról tájékoztatta

<sup>37</sup>. A békés megoldásra irányuló javaslat azon a feltételezésen alapult, hogy az EGSZB kárt okozott a panaszosnak. Az Ombudsman az elemzést nem az uniós bíróságok által a jogos elvárások megsértésére vonatkozóan megállapított feltételek alapján végezte.

<sup>38</sup>. Lásd az 1450/2007/BEH ügy bemutatását a fenti 1.4. szakasz „Ajánlástervezetek” című pontjában.



az Ombudsmant, hogy a Bizottság beleegyezett az egyenleg kifizetés teljesítésébe, és a követelt összeget szinte teljes egészében hajlandó folyósítani.

A megtakarítások védelméről szóló tanácsi következtetésekkel foglalkozó **296/2009/OV** ügyben egy állampolgár azt állította, hogy a Tanács nem tartotta be az ígéretét, becsapta az európai polgárokat és megsértette a jogos elvárások elvét. A Tanács az Ombudsman felé kitartott amellett, hogy a panasz nem hivatali visszásságra vonatkozik. Azzal is érvelt, hogy a következtetések jogilag nem kötelező érvényűek. Az Ombudsman emlékeztetett arra, hogy a panaszos állítása szerint az képez hivatali visszásságot, hogy a Tanács elmulasztotta végrehajtani a politikai döntését. Ezért úgy érezte, hogy illetékes az állítás megvizsgálására, ugyanakkor hangsúlyozta, hogy az ezzel a kérdéssel kapcsolatos panasz csak akkor lehetne megalapozott, ha a Tanács konkrét kötelezettségvállalásokat tett volna, és ezeket nem hajtotta volna végre. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a szóban forgó irányelvet időközben módosították, és a tagállamokat kötelezték arra, hogy legkésőbb 2009. július 1-jétől biztosítsák a következtetésekben előírt szintű védelmet. Megállapította, hogy a kérdés ezzel elvesztette relevanciáját, így a további vizsgálat nem indokolt.

#### **Adminisztratív hibák**

A **865/2008/OV** ügy a Skóciától nyugatra fekvő területekre vonatkozó halászati kvótával kapcsolatos, állítólagos adminisztratív hibával foglalkozott. A panaszos szerint a Bizottság a javasolt csökkentések meghatározásához készített táblázatban véletlenül összecserélte a Skóciától nyugatra fekvő területekre, illetve az Északi-tengerre vonatkozó oszlopokat. Az Ombudsman megerősítette a hibát, a Bizottság viszont elutasította az Ombudsman ajánlástervezetét, amelyben

azt kérte, hogy ismerje be a hibát, és – amennyiben még lehetséges – tegyen korrekciós intézkedéseket. A Bizottság megismételte azt az érvét, hogy a szóban forgó javaslatot szándékosan tették, és ez olyan tudományos bizonyítékokon alapul, amelyek szerint a Skóciától nyugatra élő tőkehalállomány kritikus állapotban van. Emellett kijelentette, hogy még ha ilyen hiba is történt volna, korrekciós intézkedések megtételére már akkor sem lenne lehetőség. Az Ombudsman kritikai észrevétellel zárta le az ügyet. A Bizottság ezt követően az Ombudsmanhoz intézett levélben elismerte a hibát, ezzel megváltoztatva a vizsgálat során elfoglalt álláspontját.

#### **Hatalommal való visszaélés**

Az **1182/2009/(BU)JF** ügyben a panaszos, egy könnyű légi járművek karbantartásával foglalkozó kisvállalat egy légi jármű kisebb biztonsági módosítása ügyében benyújtott kérelmén végzett munkákért az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) által kiszabott tanúsítási díj miatt tett panaszt az Ombudsmannál. Az Ombudsman vizsgálata során kiderült, hogy figyelembe véve az alkalmazandó hatályos jogi rendelkezéseket és a panaszos rendelkezésére álló információkat, az EASA helyesen szabta ki a díjat. A vizsgálat folyamán mindazonáltal az is nyilvánvalóvá vált, hogy az EASA az említett díj követelésekor olyan hivatalos figyelmeztetést adott ki, amely tartalmazta többek között annak lehetőségét, hogy a panaszos meglévő bizonyítványait visszavonják. Az Ombudsman úgy vélte, hogy ez a figyelmeztetés aránytalan, sértő és potenciálisan akár jogellenes is volt, és ezért az EASA-nak bocsánatot kellene kérnie a panaszostól. Az EASA bocsánatot kért, és átdolgozta a hivatalos figyelmeztetéseit. Tájékoztatva továbbá az Ombudsmant, hogy az alkalmazandó jogszabályban változtatásokat tervez javasolni.

## Panaszok és vizsgálatok

### 1.7 Továbbítás és tanácsadás

Az Európai Ombudsman a 2010-ben feldolgozott esetek több mint 70%-ában (1 997) segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy továbbításával az illetékes szervhez, illetve az illetékes szervek megkereséséhez 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 az ügy kezelésére. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága is a hálózat teljes jogú tagja. A hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását a hatáskörrel rendelkező nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez.

Összességében az Európai Ombudsman által 2010-ben feldolgozott panaszok 53%-áról (1 435) állapították meg, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozik. Ezen ügyek közül 744 az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozott. Amint az 1.12. ábrán látható, a panaszt 691 esetben a hálózat valamelyik tagjához továbbították<sup>39</sup>, vagy a panaszosnak azt tanácsolták, hogy lépjen kapcsolatba

a hálózat egy tagjával (546-ot irányítottak egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, 145-öt pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához).

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak látja, hogy az Európai Bizottsághoz vagy a SOLVIT-hoz továbbítsa a panaszt; ez utóbbi hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlásában akadályokba ütköznek. A panasz továbbítását, illetve a panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a panaszosnak a legmegfelelőbb tanácsot adják. 2010-ben 176 panaszt irányítottak a Bizottsághoz<sup>40</sup>, 601-et pedig más intézményekhez és szervekhez, köztük a SOLVIT-hoz és a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott Ombudsmanokhoz vagy panaszkezelő szervekhez.

Összességében a 2010-ben vizsgált összes eset 61%-ában tanácsadásra került sor vagy továbbították az ügyet. Ennek példái alább olvashatók.

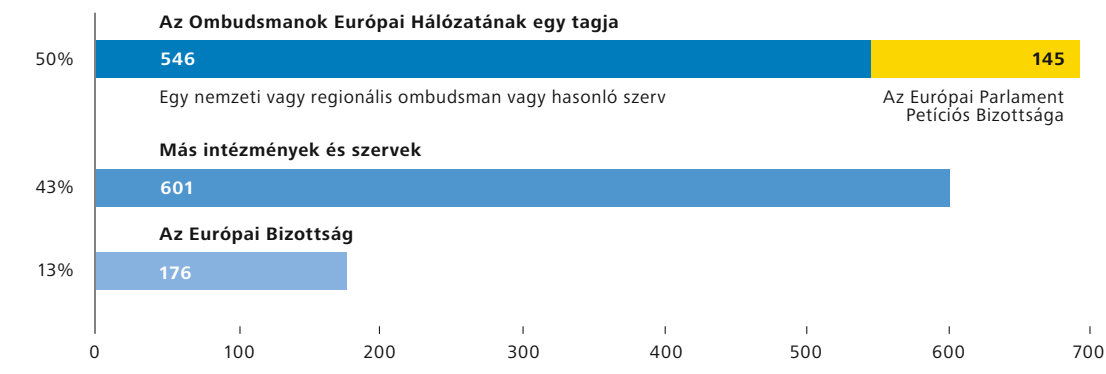
Az Ombudsman megbízatásán kívül eső panaszok gyakran az uniós jog tagállamok által történő állítólagos megsértésére vonatkoznak.

<sup>39</sup>. A panaszokat kizárólag a panaszos előzetes hozzájárulása esetén továbbítják, és csak akkor, ha a panasz megalapozottnak tűnik.

<sup>40</sup>. Ez a szám néhány olyan esetet is tartalmaz, amelyben a Bizottság elleni panaszt elfogadhatatlannak nyilvánították, mivel az Ombudsmannak szóló panasz benyújtása előtt nem merítették ki a megfelelő közigazgatási lehetőségeket az intézménynél.



**1.12. ábra: Más intézményekhez vagy szervezetekhez továbbított panaszok  
A panaszosoknak más intézmények vagy szervek felkeresését javasolták**



1. megjegyzés: A fenti számadatba beletartozik 187 olyan panasz is, amelyeket 2009 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2010-ben történt, kimarad viszont 46 olyan panasz, amelyeket 2010 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 zamorai helység polgármestere panaszt tett az ottani utak rossz állapota miatt, amiért Castilla y León (Spanyolország) regionális önkormányzata a felelős. A panaszos tájékoztatta az Ombudsmant arról, hogy a városi tanács már számos alkalommal panaszkodott a regionális önkormányzatnál, de nem kapott kielégítő választ. Az Ombudsman a panaszos beleegyezésével továbbította az ügyet Castilla y León regionális ombudsmanjának.

**3071/2009/PL**

Egy algériai állampolgár azt kérte a strasbourgi francia hatóságoktól, hogy adják ki az I. világháború idején Franciaországban harcoló nagyapja házassági anyakönyvi kivonatát. Azt állította, hogy a helyi hatóságok nem válaszoltak a kérésére. Az Ombudsman a panaszos beleegyezésével továbbította az ügyet a francia ombudsmannak.

**1785/2010/PF**

### **A panaszosnak az Európai Bizottság megkeresését tanácsolták**

Egy magánszemély azt állította, hogy a német migrációs és menekültügyi szövetségi hivatal hátrányos megkülönböztetést alkalmaz a nem német uniós állampolgárok házastársaival szemben, mivel három hónapos várakozási időt ír elő számukra, és csak ezután iratkozhatnak be a szövetségi kormány által szponzorált integrációs tanfolyamokra. A panaszos tájékoztatni szeretne volna az Európai Bizottságot a megkülönböztetésről, és intézkedést akart kérni a hivatallal vagy Németországgal szemben. A panaszos felhatalmazta az Ombudsmant arra, hogy továbbítsa a panaszt a Bizottsághoz.

**2313/2010/NF**

Egy német állampolgár, aki feleségével együtt 1994 óta Bonaire-en (Holland Antillák) élt, azt állította, hogy amikor odaköltözött, a külföldieknek készpénzletétet kellett lerakniuk ahhoz, hogy tartózkodási engedélyt kapjanak Bonaire-en. A kormánynak elvileg tízéves

## Panaszok és vizsgálatok

tartózkodás után vissza kellett volna térítenie a letétet. Az állampolgár panasa szerint azonban csak a holland állampolgároknak térítették vissza a letétjüket, a többi uniós polgártól pedig hivatalosan is megtagadták a visszatérítést. A panaszos azt állította, hogy ez az eljárás sérti az uniós jogot. Mivel úgy érezte, hogy megkülönböztetés érte, az Ombudsmanhoz fordult segítségért. Az Ombudsman a panaszos engedélyével továbbította a panaszt a Bizottságnak.

**2476/2010/NF**

### A SOLVIT-hoz továbbított panasz

Egy spanyol állampolgár a közlekedési főigazgatóság (belügyminisztérium, Spanyolország) ellen tett panaszt az Ombudsmannál, amiért nem ismerték el a brit D1 kategóriájú jogosítványát, és ezzel potenciálisan megsérthették a vezetői engedélyekről szóló uniós jogszabályt. A panasz benyújtása után két héttel a panaszos megkereste az Ombudsmant, és elmondta, hogy panaszt tett a SOLVIT-nál, amely arról értesítette, hogy vizsgálatot fog indítani. Az Ombudsman továbbította az ügyet a spanyolországi SOLVIT központnak.

**1769/2010/PL**

A Lisszaboni Szerződés korszakában alapvető fontosságú, hogy az intézmények kialakítsák és fenntartsák a polgárok szolgálatának és a jogaik tiszteletben tartásának kultúráját. A fentiekben olvasható tematikus elemzés célja az volt, hogy ízelítőt adjon az Ombudsman 2010-es vizsgálatainak sokféleségéből és gazdagságából, egyszersmind bemutassa mindazokat a különféle eszközöket, amelyek révén az Ombudsman a szolgáltatási kultúra elveinek érvényesítésére és az alapjogi charta valóra váltásának elősegítésére törekedett. Azoknak az olvasóknak, akik behatóbban szeretnék tanulmányozni az Ombudsman vizsgálatait, azt ajánljuk, hogy használják az Ombudsman honlapján található keresési lehetőségeket, mivel itt teljesebb gyűjteményt találhatnak az online elérhető határozatok összefoglalásaiból, az ajánlástervezetektől és külön jelentésekből.



# 2

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

Ez a fejezet az Európai Ombudsman és az uniós intézmények, más ombudsmanok és egyéb érintett felek közötti kapcsolatokról ad áttekintést a 2010. évből. Bemutatja az év folyamán lebonyolított találkozókat, szemináriumokat és egyéb tevékenységeket, amelyek célja a panaszok hatékony kezelése, a bevált gyakorlatok lehető legszélesebb körű megosztása és az ombudsman szerepének megismertetése volt a különféle érintettek körében.



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

### 2.1 Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervezetekkel és hivatalokkal<sup>1</sup>

Az Európai Ombudsman rendszeresen találkozik az uniós intézmények képviselőivel és tisztviselőivel, hogy megvitassa, hogyan lehetne javítani a közigazgatás színvonalát, illetve hogy hangsúlyozza a jó panaszkezelés fontosságát és gondoskodik az észrevételei, ajánlásai és jelentései megfelelő nyomon követéséről.

Mivel az Ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb része minden évben az Európai Bizottságot érinti, komoly erőfeszítéseket kell szálni a Bizottság tagjaival és tisztviselőivel való szisztematikus kapcsolattartásra.

Mivel az Ombudsman által végzett vizsgálatok legnagyobb része minden évben az Európai Bizottságot érinti, komoly erőfeszítéseket kell szálni a Bizottság tagjaival és tisztviselőivel való szisztematikus kapcsolattartásra. Diamandouros úr 2010-ben találkozott az Európai Bizottság elnökével, José Manuel Durão Barroso úrral, a Bizottság intézményközi kapcsolatokért és igazgatásért felelős alelnökével, Maroš Šefčovič úrral, a Bizottság igazságügyi, alapjogi és állampolgársági ügyekért felelős alelnökével, Viviane Reding asszonnyal, valamint a belső piacért és szolgáltatásokért felelős biztossal, Michel Barnier úrral. Ugyancsak találkozott a Bizottság főtítkárával, Catherine Day asszonnyal, a Jogi Szolgálat főigazgatójával, Luis Romero úrral és a Bizottság személyzeti mediátorával, Mercedes de Sola asszonnyal. A vizsgálatok nyomon követése érdekében az ombudsman jogi osztályának vezetője havonta találkozott a Bizottság főtítkárságán belül az intézményközi kapcsolatokért felelős igazgatóval, novemberben pedig előadást tartott az ombudsmani vizsgálatokért felelős bizottsági koordinátoroknak.

Az Ombudsman és a Bizottság közötti kapcsolatok túlmutatnak a vizsgálatokkal összefüggő együttműködésen:

Diamandouros úr 2010-ben találkozott az Eurobarométerért felelős bizottsági tisztviselővel, és – most először – előadást is tartott az Európai Dokumentációs Központokban lévő információk hozzáférhetőségéről. Az Ombudsman munkatársai rendszeres kapcsolatban maradtak a SOLVIT-tal, az Enterprise Europe Networkkel és a Kommunikációs Főigazgatósággal.

Az Európai Parlamenttel való kapcsolatokat tekintve 2010-ben különösen fontos esemény volt az Ombudsman megválasztása (lásd alább) és – mint mindig – az Ombudsman előző évi tevékenységeiről szóló plenáris vita. A vitára 2010. november 25-én került sor, alapjául Mariya Nedelcheva európai parlamenti képviselő jelentése szolgált. Az Ombudsman 2009-es éves jelentését május 4-én mutatta be a Parlament Petíciós Bizottságának; ez alkalommal arra is lehetősége nyílt, hogy bemutassa külön jelentését a Bizottság együttműködésének hiányáról egy vizsgálat ügyében (lásd a fenti 1.4. szakaszt). A jelentést a Parlament november 25-i plenáris ülése is megvitatta. A 2010-es év figyelemreméltó eseményei között szerepelt még a Petíciós Bizottság előadása a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendelet átdolgozásáról, az Alkotmányügyi Bizottság előadása az európai polgári kezdeményezésről, valamint a Jogi Bizottság közigazgatási jogi munkacsoportjával tartott találkozók.

Diamandouros úr októberben Luxembourgba utazott, hogy az Európai Unió Bírósága előtt tegye le a hivatali esküt új mandátumához. Ezt

1. Az egyszerűség kedvéért az „intézmény” kifejezéssel jelöltük az összes uniós intézményt, szervet és hivatalt.



Az Ombudsman 2009-es éves jelentését április 21-én mutatta be a Parlament elnökének, Jerzy Buzek európai parlamenti képviselőnek, majd május 4-én a Parlament Petíciós Bizottságának. Az Ombudsman 2009. évi tevékenységeiről szóló plenáris vitára 2010. november 25-én került sor, alapjául Mariya Nedelcheva európai parlamenti képviselő jelentése szolgált.



követően találkozott a Bíróság elnökével, Vassilios Skouris úrral, a Törvényszék elnökével, Marc Jaeger úrral és a Közzszolgálati Törvényszék elnökével, Paul Mahoney úrral. A hónap elején az Ombudsman részt vett a Közzszolgálati Törvényszék fennállásának ötödik évfordulója tiszteletére rendezett konferencián. Az eskütételi ünnepség alkalmából tett luxembourgi látogatása idején az Ombudsman találkozott az Európai Beruházási Bank (EBB) elnökével, Philippe Maystadt úrral is, és „Etika és az ombudsman” címmel felszólalt az Európai Kutatási Tanács Tudományos Tanácsának 27. plenáris ülésén.

Az év fontos eseményei közé tartozott még a főigazgatók, igazgatók és az EU Tanács főtitkárságának csoportvezetői előtt tartott előadás, az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) vezetésével való találkozó, valamint az Európai Unió Alapjogi Ügynökségének „Az alapjogok szerkezete az EU-ban” című szimpóziumán mondott beszéd. Az Ombudsman 2010 folyamán ugyancsak találkozott az európai adatvédelmi biztossal (EDPS), Peter Hustinx úrral; az

Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) vezetőjével, David Bearfield úrral; a Tanács igazgatásért felelős igazgatójával, William Shapcott úrral; az Európai Környezetvédelmi Ügynökség igazgatóhelyettesével, Gordon McInnes úrral; az Európai Szakpolitikai Tanácsadó Iroda (BEPA) elnökhelyettesével, Margaritis Schinas úrral és az Európai Bizottság Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalának (PMO) igazgatójával, Stephen Quest úrral. Az Ombudsman ezenkívül az Európai Közigazgatási Iskola szervezésében két előadást tartott az Erasmus a közigazgatásért program résztvevőinek.

## Az Európai Ombudsman megválasztása

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

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

A Parlament a Hivatalos Lap 2009. szeptember 10-i számában pályázati felhívást tett közzé az ombudsmani tisztség betöltésére<sup>2</sup>, és a jelölések benyújtásának határidejét 2009. október 9-re tűzte ki. Az Európai Ombudsman megválasztásáról szóló szavazást a 2010. január 20-i strasbourg-i plenáris ülésen tartották. Diamandouros urat a szavazás első fordulójában, 340 szavazattal újból megválasztották Európai Ombudsmannak. Pierre-Yves Monette úr 289 szavazatot, Vittorio Bottoli úr 19 szavazatot kapott. A leadott érvényes szavazatok száma 648 volt.

### 2.2 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 a tagállamokban tevékenykedő kollégáival, hogy biztosítsa a polgárok európai uniós jogszabályokkal kapcsolatos panaszainak gyors és hatékony kezelését. Erre az együttműködésre legnagyobb mértékben az

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

Diamandouros úr újraválasztásakor bejelentette, hogy a következőket fogja prioritásnak tekinteni: a Lisszaboni Szerződésből és az alapjogi chartából származó előnyök teljes körű biztosítása a polgárok számára, a polgárok érdekében működő szolgáltatási kultúra erősítése az uniós közigazgatásban, valamint az ombudsmani hivatal hatékonyságának továbbfejlesztése.

Az Európai Ombudsman megválasztásáról részletes információk a Parlament weboldalán olvashatók: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor. A hálózat mára 32 országban több mint 90 hivatalt fog össze, és tagjai az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak és néhány más európai országnak a nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

A hálózat szempontjából 2010-ben különösen fontos esemény volt a hálózat új vizuális arculatának bemutatása, az Európai Ombudsman megújult vizuális arculatával együtt (lásd alább). A szeptember 27-i brüsszeli bemutató eseményre Ausztriából, Belgiumból, Dániából, az Egyesült Királyságból, Franciaországból, Magyarországról, Norvégiából, Olaszországból, Portugáliából és Szlovéniából egyaránt érkeztek ombudsmanok és az ombudsmani hivatalok munkatársai. A hálózat új logója kialakításával utal a hálózat identitására és értékeire, egyúttal hangsúlyozza a tagok az irányú törekvéseit, hogy minél szélesebb közönséget érjenek el.

<sup>2</sup>. HL C 216., 2009., 7. o.



2010. szeptember 27-én Brüsszelben nagyszabású rendezvény keretében mutatták be az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózata új vizuális arculatát. Az eseményen több mint százötvenen vettek részt, köztük ombudsmanok és munkatársaik tíz országból.



A hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. 2010 folyamán 977 olyan eset volt, amikor az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához továbbították a panaszt, vagy a panaszosnak azt javasolták, hogy forduljon a hálózat egy tagjához. Ezt az együttműködést részletesebben az 1. fejezet mutatja be.

A panaszok kezeléséhez ugyancsak közvetlenül kapcsolódik az a különleges eljárás, amelynek keretében a nemzeti vagy regionális ombudsmanok írásbeli választ kérhetnek az Európai Ombudsmantól az uniós joggal és értelmezésével kapcsolatos kérdéseikre, a konkrét ügyek kezelése során felmerülő kérdéseket is beleértve. 2010 folyamán a nemzeti ombudsmanoktól három ilyen megkeresés érkezett: egy az osztrák ombudsmani testülettől a szociális biztonsági rendszerek koordinációjára vonatkozó uniós szabályokról; egy az észtországi ombudsmantól az uniós polgároknak és családtagjaiknak a tagállamok területén belüli szabad mozgáshoz és tartózkodáshoz való jogáról; egy pedig a belgiumi szövetségi

ombudsmanoktól a hozzáadottérték-adó kétszeres kiszabásáról európai szinten.

A hálózat általánosabb szinten nézve a szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, az elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum (az EUOMB csúcstalálkozó és weboldal), illetve a szintén elektronikus napi hírszolgálat révén az uniós jogról és a legjobb gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa. A felsorolt eszközök segítségével megvitatott témák között 2010-ben szerepelt például a polgárok szabad mozgáshoz való joga, az uniós jog végrehajtása az állami támogatások területén, a gépjárművekre vonatkozó adók, migrációs és menekültügyi kérdések, hátrányos megkülönböztetés, a környezet, valamint a fogyatékkal élő személyek jogai. Az Európai Ombudsman emellett 2010-ben arról a szándékáról is tájékoztatta a hálózatba tartozó nemzeti ombudsmanokat, hogy nyilatkozatot kíván megfogalmazni az uniós tisztviselőkre vonatkozó etikai elvekről. Ehhez kérte a segítségüket, hogy a leendő nyilatkozat teljes mértékben számot adhasson a tagállamokban bevált



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



Az Ombudsmanok Európai Hálózatának hetedik regionális szemináriumát 2010 novemberében az ausztriai Innsbruckban rendezték.

A szemináriumon Ausztria, Belgium, az Egyesült Királyság, Németország, Olaszország, Spanyolország és Svájc regionális ombudsmanjai és hasonló szervei képviseltették magukat.

gyakorlatokról. A hálózatba tartozó nemzeti ombudsmanok kedvezően fogadták a közéletben érvényes etikai elvek nemzeti nyilatkozataira vonatkozó információkérést, és beleegyeztek a kérdés megvitatásába a kétévenkénti szeminárium következő, 2011-ben, Koppenhágában tartandó ülésén.

A nemzeti és regionális ombudsmanok szemináriumait kétévente rendezik meg az Európai Ombudsman és nemzeti vagy regionális szinten dolgozó kollégái közös szervezésében. Az Ombudsmanok Európai Hálózatának hetedik regionális szemináriumát az Európai Ombudsman és Josef Hauser tiroli ombudsman közösen szervezte meg. A szemináriumra 2010. november 7-9. között Innsbruckban (Ausztria) került sor. A szemináriumon hat olyan tagállam ombudsmani hivatalai képviseltették magukat, ahol vannak regionális ombudsmanok vagy hasonló szervek (Belgium, Németország, Spanyolország, Olaszország, Ausztria, az Egyesült Királyság). Most először a svájci regionális ombudsmanok is megjelentek, miután 2009 nyarán az Ombudsmanok Európai Hálózatának teljes jogú tagjai lettek. A szeminárium lehetőséget kínált a különféle témák megvitatására, beleértve például a regionális ombudsmanok

szerepét, az európai uniós jogról szóló ismeretek megosztását, az Európai Unió és a regionális ombudsmanok munkáját a környezetvédelem területén és egy új extranet kifejlesztését az Ombudsmanok Európai Hálózata számára.

Az összekötő tisztviselők jelentik az első számú kapcsolattartási pontot a többi hivatal számára az Ombudsmanok Európai Hálózatán belül. 2010. június 6-8. között immár hetedik alkalommal ültek össze Strasbourgban. A tárgyalt témák között szerepeltek a Lisszaboni Szerződés hatásai az ombudsmanok munkájára, a határokon átnyúló egészségügyi ellátás és a betegek jogai, illetve az elkövetett közlekedési szabálysértésekről való értesítés nyelve külföldi állampolgárok esetében. Akárcsak a hetedik regionális szeminárium alkalmával, az Európai Ombudsman hivatala ezúttal is bemutatta a hálózatnak az extranet projektet, amely 2011-ben fel fogja váltani az EUOMB csúcstalálkozót és weboldalt. Végül – most először – a SOLVIT-tal is rendeztek egy közös szemináriumot, hogy megvitassák a közérdekű kérdéseket, egyszersmind erősítsék az együttműködést. A közös szemináriumon elindítottak egy projektet is a hálózatba tartozó nemzeti ombudsmanok hatásköreinek



Az Ombudsman kollégáival való együttműködésre irányuló erőfeszítései az év folyamán túlmutattak az Ombudsmanok Európai Hálózatának tevékenységein.

A Diamandouros úr által 2010-ben felkeresett események közé tartozott a Nemzetközi Ombudsman Intézet európai konferenciája, amelyet októberben tartottak Barcelonában. A konferencia az „Európa mint nyílt társadalom” témával foglalkozott, a vitákban pedig a bevándorlók jogai kerültek az előtérbe.



© ARAG, 2010

feltérképezésére. A projekt célja, hogy világos, átfogó információkat gyűjtsenek arról, hogy a nemzeti ombudsmanok milyen típusú panaszokkal tudnak, illetve melyekkel nem tudnak foglalkozni. Az eredmények rendkívül hasznosnak bizonyulhatnak mindazok számára, akiknek gyors, pontos tanácsokkal kell eligazítaniuk a panaszosokat a tekintetben, hogy ki az illetékes az ügyükben.

A fent említett szemináriumok mellett az Európai Ombudsman az uniós tagállamokban tett 2010-es látogatásait is felhasználta arra, hogy találkozzon ombudsman kollégáival. Diamandouros úr erre dániai (január), egyesült királysági (március), belgiumi (november) és görögországi (november) útján kerített sort. Az Ombudsman júniusban szerbiai kollégáját kereste fel, abból az alkalomból, hogy a szerb parlamentben hivatalosan bemutatták a helyes hivatali magatartás szerbiai kódexét. Ez a kódex nagyrészt az európai kódex mintájára készült. Októberben az Ombudsman fogadta a szerbiai ombudsmani hivatal küldöttségét. Az Ombudsman emellett a Földközi-tengeri Ombudsmanok Szövetségének negyedik ülésén is képviseltette magát, amelyet júniusban rendeztek Madridban.

## 2.3 Kapcsolat egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezett híve annak, hogy bármely személy vagy szervezet, akinek esetleg problémája támad az EU valamely intézményével, tisztában legyen azzal, 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.

Az év kommunikációs csúcspontja az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózatának új vizuális arculatát bemutató szeptember 27-i rendezvény volt (lásd fent). Ez az esemény egybeesett az intézmény fennállásának tizenötödik évfordulójával, ennek köszönhetően az uniós intézmények, ombudsmanok, nem kormányzati szervezetek, érdekcsoportok és újságírók egyaránt képviseltették magukat az ünnepségen. A nyitóbeszédet Rainer Wieland úr, az Európai Parlament alelnöke mondta, utána pedig Philippe Apeloig, az új vizuális arculatok tervezője ismertette a két új logó háttérben rejlő elgondolásokat. Az Európai Ombudsman

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



A 2010. év kommunikációs csúcspontja az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózatának új vizuális arculatát bemutató szeptember 27-i rendezvény volt. Ez az esemény egybeesett az intézmény fennállásának tizenötödik évfordulójával, amelynek tiszteletére 150 vendég gyűlt össze. A nyitóbeszédet Rainer Wieland, az Európai Parlament alelnöke mondta; a képen Diamandouros úr társaságában szerepel. Az Európai Ombudsman új logója is látható a fényképen.

logójában használt kék és sárga szín az európai lobogóra utal, míg a köralak az egységet és az egyetértést jelképezi. A körön belül a két irányba mutató nyilak a párbeszédet és az eszmecserét szimbolizálják, amelyek fontos vonásai az Európai Ombudsman működésének. A nyilak egymásra helyezése egy egyenlőségjelet ad ki, az egyenlőség és a tisztesség jelképeként.

Az Ombudsman 2010-ben több tematikus rendezvényt is tartott, hogy felhívja a figyelmet az egyes területeken végzett munkájára. Március 12-én Brüsszelben „Az Európai Ombudsman új megbízatása – Mire számíthatunk?” címmel rendezett esemény házigazdája volt. A rendezvény célja az volt, hogy az érdekelt felekkel meg lehessen vitatni a 2009-2014-re szóló prioritásokat. Az előadók között szerepelt Maroš Šefčovič, a Bizottság alelnöke és Pat Cox, az Európai Parlament korábbi elnöke is, az előadásokat követő vitában pedig polgárok, NGO-k, üzleti szövetségek, érdekcsoportok, újságírók és regionális hivatalok egyaránt részt vettek, és számtalan hasznos ötletet vetettek fel, hogy segítsék az Ombudsman stratégiájának végrehajtásában. Szeptember 28-án – a tudáshoz való jog nemzetközi napján – az Ombudsman a Transparency International szervezettel

közös eseményt tartott, „Átláthatóság az EU szintjén és a tagállamokban” címmel. A tudáshoz való jog nemzetközi napját 2003-ban hirdették meg az információkhoz való hozzáférés hívei a világ különböző részeiről. Az Ombudsman 2010. áprilisban egy brüsszeli munkaértekezletet is összehívott az átláthatóság témájában, hogy hasznos ötleteket és stratégiákat gyűjtsön az átláthatóság elvének ösztönzéséhez az uniós közigazgatásban. A résztvevők között az EU fontosabb intézményeinek nyugállományú főtisztviselői és a tudományos közösség tagjai egyaránt megjelentek. A munkaértekezleten élénk eszmecsere zajlott arról, hogy az Ombudsman hogyan segíthet hozzá az átláthatóság elvének valóra váltásához, és számtalan ösztönző, innovatív gondolat látott napvilágot az elkövetkező évekre nézve. Az Ombudsman június 10-én az EU pénzügyi szabályairól tartott szemináriumot. Az uniós költségvetési rendelet reformja kapcsán Diamandouros úr a következő területeken tett javaslatokat: az adminisztratív terhek csökkentése, késedelmes kifizetések, az alvállalkozók és munkatársaik jogai, a jogtalanul kifizetett összegek visszatérítéséről való lemondás, *ex gratia* kifizetések a hivatali visszasság kivételes eseteiben, tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről.





Az Ombudsman 2010-ben több tematikus rendezvényt tartott, hogy felhívja a figyelmet az egyes területeken végzett munkájára. Ezek az események többek között az Ombudsman új megbízatásával, a költségvetési rendelettel és az átláthatósággal foglalkoztak. Ez utóbbi eseményen, a tudáshoz való jog nemzetközi napja alkalmából mintegy százan vettek részt. A Transparency International szervezettel közösen megrendezett esemény elnöke Diana Wallis európai parlamenti képviselő, az Európai Parlament alelnöke volt.



Az Ombudsman most először az elszámoltatási mechanizmusokat vizsgáló független szakértői csoport éves ülésére is meghívást kapott, amelyet júniusban rendeztek Tokióban. Az ülésen jelen voltak az elszámoltatási mechanizmusok képviselői a különféle nemzetközi pénzügyi intézményektől, köztük az Európai Beruházási Banktól (EBB). A tárgyalt témák között szerepeltek a megkereső tevékenységek és a környezetvédelmi vitarendezés. Még mindig az elszámoltathatóság és a pénzügyi intézmények területén maradván, az Ombudsman főtárgya, Ian Harden úr egy budapesti ülésen képviselte a hivatalt, amelyet a KKE Bankfigyelő hálózat nevű NGO szervezett. A konferencia célja az volt, hogy a nemzetközi pénzügyi intézmények és az EU elszámoltatási mechanizmusait összekapcsolja a civil társadalmi szervezetek képviselőivel.

Az Ombudsman 2010 folyamán összesen körülbelül 40 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 vagy üléseket Brüsszelben, Strasbourghban, illetve a tagállamokban szervezték. A 2010-es események közül különösen figyelemre méltó volt az egyesült királysági látogatás, ahol az Ombudsman a Lisszabon utáni ombudsmani szerepről tartott előadás-sorozatot. Diamandouros úr a University of Manchester, a University of Hull és a University College London hallgatóinak tartott előadást. Emellett részt vett az Európai Parlament edinburgh-i Tájékoztatási Irodája által az európai polgári kezdeményezésről szervezett eseményen, valamint az Európai Bizottság londoni képviselőjének rendezvényén.

Az Ombudsman munkatársai 2010 folyamán több mint 60 előadást tartottak körülbelül 1 800 uniós polgár számára az EU legkülönbözőbb országaiból. A legtöbb látogató Németországból érkezett, utána következett Belgium, illetve Hollandia. Noha a rendelkezésre álló anyagi erőforrások határt szabnak az éves szinten megtartható előadások számának, az Ombudsman lehetőség szerint próbál eleget tenni az érdekeltektől érkező meghívásoknak és felkéréseknek.

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

Az Ombudsman 2010. évi fontosabb médiatevékenységei közé tartozott az éves jelentésről tartott áprilisi sajtókonferencia Brüsszelben, valamint az újságírókkal való júniusi találkozó, ahol az új megbízatásra vonatkozó stratégiáját vitatták meg. Diamandouros úr emellett mintegy

a közösségi hálózatépítő oldalakhoz vezető ikonokat is elhelyezték. Az Ombudsman weboldalát 2010. január 1. és december 31. között több mint 305 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesítve több mint 6,5 millió oldalt tekintettek meg. A legtöbb látogató Luxemburgból

Az Ombudsman weboldalát 2010. január 1. és december 31. között több mint 305 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesítve több mint 6,5 millió oldalt tekintettek meg.

40 interjút adott a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, illetve az elektronikus sajtó újságíróinak. Az év folyamán 24 sajtóközlemény jelent meg, olyan kérdésekről, mint például az Ombudsmannak az új megbízatásra vonatkozó stratégiája, átláthatósági kérdések az Európai Parlamentben, az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF), az Európai Gyógyszerügynökség, az európai polgári kezdeményezés, a Bizottságot érintő kifizetési viták és az Ombudsmannal való jóhiszemű együttműködés elmulasztása a Bizottság részéről. A nyomtatott és az online médiában több mint 1 400 cikk foglalkozott az Európai Ombudsman munkájával.

Az Ombudsman új, 2009. január 5-én elindított honlapját 2010. szeptemberben áttervezték, hogy tükrözze az intézmény új vizuális arculatát. A weboldalt az év folyamán rendszeresen frissítették az újabb határozatokkal, ügyekről szóló összefoglalókkal,

származott, a második helyen következett Franciaország, majd Lengyelország, Spanyolország és Olaszország. Az Ombudsman új weboldalának 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 2010-ben több mint 19 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól.

Március 12-én az emberi jogok védelmének korábbi lengyel biztosa, Janusz Kochanowski úr jelölése nyomán Diamandouros úr átvette a Lengyel Köztársasági Érdemrend Tisztikeresztjét Lengyelország európai uniós állandó képviselőjétől, Jan Tombinski úrtól, aki a brüsszeli ünnepség házigazdája volt. Diamandouros úr az emberi jogok támogatása érdekében az EU-ban és határain kívül tett erőfeszítése miatt nyerte el a Lengyel Köztársasági Érdemrend Tisztikeresztjét. A keresztet a Lengyel

Diamandouros úr az emberi jogok támogatása érdekében az EU-ban és határain kívül tett erőfeszítése miatt nyerte el a Lengyel Köztársasági Érdemrend Tisztikeresztjét.

sajtóközleményekkel, a közelgő események adataival, audiovizuális tartalmakkal, kiadványokkal és egyéb dokumentumokkal. A nagyobb biztonság érdekében az online panasznyomtatványba SSL-titkosítást építettek be, és a weboldal legtöbb lapján

Köztársaság elnöke adományozza azoknak a nem lengyel származású személyeknek vagy Lengyelország területén kívül élő lengyeleknek, akik kiemelkedő mértékben hozzájárulnak a Lengyelország és más országok és nemzetek közötti együttműködéshez.

# 3

## Erőforrások

Ez a fejezet azokról az erőforrásokról ad áttekintést, amelyek 2010-ben az ombudsmani intézmény rendelkezésére álltak. Felvázolja a hivatal felépítését, és bemutatja a munkatársak közötti akadálytalan információáramlás biztosítására és a személyes fejlődési lehetőségek támogatására tett erőfeszítéseket. A fejezet második része az Ombudsman költségvetéséről szól.

## Erőforrások

## 3.1 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 kezeléséhez, illetve az Ombudsman munkájának megismertetéséhez kapcsolódó feladatait. A rendszeres munkaértekezletek, valamint az évente megrendezett csapatépítő tréning révén a személyzet minden tagja értesül

## Csapatépítő tréning és munkaértekezletek

Az Európai Ombudsman csapatépítő tréningjei az Ombudsman stratégiai tervezésének szerves részét képezik, legfőképp azáltal, hogy ötleteket és hasznos iránymutatást biztosítanak a döntéshozatalhoz. Beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra egyes, az intézmény munkájához és tevékenységeihez közvetlenül kapcsolódó

A 2010-es csapatépítő tréning február 24-26. között zajlott, és „Az Európai Ombudsman jövőképe az elkövetkező öt évre” című központi téma köré épült.

a hivatalon belüli fejleményekről, és ezek egyben arra is ösztönzik őket, hogy mérlegeljék, munkájukkal hogyan járulnak hozzá az intézmény célkitűzéseinek eléréséhez.

témákban. A cél az intézmény értékeinek és küldetésének jobb megismerése és ezek hatékony megvalósításának támogatása.

A 2010-es csapatépítő tréning február 24-26. között zajlott, és „Az Európai Ombudsman jövőképe az elkövetkező öt évre” című központi téma köré épült. A tréning során tartott megbeszélések célja az volt, hogy



Az Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket hív össze annak érdekében, hogy biztosítsa a munkatársak közötti akadálytalan információáramlást és ösztönözze a szakmai fejlődési lehetőségeket. Az Ombudsman személyzete júliusban és decemberben Strasbourgban ült össze, hogy értesüljön az intézményt érintő legfrissebb adminisztratív, jogi és politikai fejleményekről. 2010-ben ez utóbbi ülés előtt a személyzet egy előadást is meghallgatott a Bizottság egységes piaci tanácsadó szolgálataira vonatkozó cselekvési tervről.



hozzájáruljanak az Európai Ombudsman új megbízatására vonatkozó stratégiájának kialakításához.

Az Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket is összehív annak érdekében, hogy biztosítsa a munkatársak közötti akadálytalan információáramlást és ösztönözze a szakmai fejlődési lehetőségeket.

Annak érdekében, hogy a munkatársak rendszeresen értesüljenek az EU más intézményein belüli fejleményekről, az Ombudsman külső előadókat is megszokott hívni, hogy tartsanak előadást valamilyen aktuális témáról. Április 20-án Jens Nymand-Christensen, a Bizottság főtitkárságának jobb szabályozásért és intézményi kérdésekért felelős igazgatója az Ombudsman jogi osztályának tartott előadást az „EU Pilot” projekt fejleményeiről, amelynek célja az uniós jog hatékony végrehajtása a tagállamok részéről, illetve a panaszok gyors rendezése. December 9-én az Ombudsman munkatársai a Bizottság egységes piaci tanácsadó szolgálataira vonatkozó cselekvési tervről hallgathattak meg egy előadást Emer Daly asszonytól, a Belső Piaci és Szolgáltatási Főigazgatóság belső piaci politikáért felelős igazgatójától, és Cristina Giménez-Estol asszonytól, a SMAS munkacsoport projektvezetőjétől. A szakmai fejlődési lehetőségek további támogatása érdekében 2010-ben Strasbourgban képzésekre is sor került a Lisszaboni Szerződésről, a világos beszédéről és az elmetérképezéséről.

## Az Ombudsman és munkatársai

Az Ombudsman létszámterve 2010-ben 63 álláshelyet tartalmazott. Az ombudsmani hivatal felépítése 2010 végén a következő volt:

### **Európai Ombudsman: P. Nikiforos Diamandouros**

**Ombudsman kabinet**  
Kabinetfőnök:  
Zina Assimakopoulou

### **Főtitkár**

Főtitkár:  
Ian Harden

### **Jogi osztály**

A jogi osztály vezetője:  
João Sant'Anna

**A. jogi csoport**  
Csoportvezető:  
Gerhard Grill

**B. jogi csoport**  
Csoportvezető:  
Peter Bonnor

**C. jogi csoport**  
Csoportvezető:  
Marta Hirsch-Ziemińska

**D. jogi csoport**  
Csoportvezető:  
Fergal Ó Regan



## Erőforrások

## Nyilvántartó hivatal

A nyilvántartó hivatal vezetője:  
Peter Bonnor

## Igazgatási és pénzügyi osztály

Az igazgatási és pénzügyi osztály vezetője  
(ideiglenesen):  
João Sant'Anna

## Igazgatási és személyzeti csoport

Csoportvezető:  
Alessandro Del Bon

## Költségvetési és pénzügyi csoport

Csoportvezető:  
Loïc Julien

## Kommunikációs csoport

Csoportvezető:  
Ben Hagard

## Média, vállalkozások és civil társadalom csoport

Csoportvezető:  
Rosita Agnew

Az Európai Ombudsman adatvédelmi  
tisztviselője: Loïc Julien.

A munkatársak teljes, rendszeresen  
frissített listája 23 nyelven elérhető  
az Ombudsman honlapján  
(<http://www.ombudsman.europa.eu>), az  
ombudsmani hivatal felépítésének és az  
egyreszleg feladatainak részletes  
ismertetésével. Ha nyomtatott példányt  
szeretne ebből a listából, kérjük, jelezze az  
ombudsmani hivatalnál.

## 3.2 Költségvetés

## A 2010. évi költségvetés

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

A költségvetési előirányzatok összege  
2010-ben 9 332 275 EUR volt.

## Intézményközi együttműködés

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. 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:

- 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;

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





- az Európai Unió Kiadóhivatalával a kiadványokat érintő kérdésekben;
- 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  
F - 67001 Strasbourg Cedex

**Telefonon**  
+33 (0)3 88 17 23 13

**Faxon**  
+33 (0)3 88 17 90 62

**E-mailben**  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

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



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

Kérés esetén audio változatot is igyekszünk biztosítani.

Az *Éves jelentés* szövege az alábbi internetes oldalon található:

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

© Európai Unió, 2011

Minden fénykép © Európai Unió, ellenkező utalás hiányában.

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 978-92-9212-263-8 . ISSN 1725-9738 . doi:10.2869/32787 . QK-AA-11-001-HU-C



Kiadóhivatal



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources

Cert no. EUF-COC-051203  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council