



Kedves olvasó!

Köszöntjük az Ombudsman 2011-es Áttekintésének olvasói között! Ez a kiadvány az intézmény által az elmúlt évben elért legfontosabb eredményeket mutatja be, és vázolja az előtte álló főbb kihívásokat és lehetőségeket.

2011-ben több mint 22 000 magánszemély kapott közvetlen segítséget

Az Európai Ombudsman 2009-2014 közötti megbízatására vonatkozó stratégiájának egyik átfogó célja az, hogy az európai polgárok számára biztosítsa jogaik teljes körű gyakorlását. A 2011-es év ebből a szempontból sikeresnek tekinthető, hiszen az Ombudsman több mint 22 000 magánszemélynek nyújtott közvetlen segítséget. Ebbe beletartoznak azok, akik panaszt tettek nálunk (a szóban forgó év folyamán 2 510 panasszal foglalkoztunk), akik választ kaptak az információkérésükre (1 284), illetve akik a honlapunkon található interaktív útmutatón keresztül kértek tanácsot (18 274). Emellett *Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?* címmel egy tájékoztató füzetet is kiadtunk, amely útmutatással és tanácsokkal segíti a polgárokat, vállalatokat és szervezeteket.



© Európai Unió

A panaszok több mint 50%-a az Ombudsmanok Európai Hálózata egyik tagjának hatáskörébe tartozott. Ezzel szemben alig több mint ennek fele, összesen 27% tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe. Az októberben, Koppenhágában rendezett nyolcadik szemináriumunk alkalmával a nemzeti ombudsmanok megerősítettek az iránti kötelezettségvállalásukat, hogy a hálózat segítségével igyekeznek megtalálni a polgárok jogaikkal kapcsolatos jobb tájékoztatásának módját Európa-szerte. Ezzel reményeink szerint még inkább hozzájárulunk az európai polgárok jogainak érvényesítéséhez.

Felhasználóbarát, polgárközpontú eljárások

Azt, hogy a polgárok milyen pozitívan értékelik az Európai Ombudsmannál történő panasztételhez való alapjogukat, az Eurobarométer által a polgárok jogairól és az uniós közigazgatás teljesítményéről készített speciális felmérés is megerősítette.¹

Ezt tartottuk szem előtt, amikor 2011 folyamán mindvégig arra törekedtünk, hogy az eljárásainkat még inkább polgárközpontúvá tegyük. Bevezettünk egy új vizsgálatípust, amelynek segítségével a panaszosok tisztázhatják panaszukat, amennyiben az Ombudsman nincs meggyőződve arról, hogy egy adott esetben indokolt-e kikérni az uniós intézmény véleményét. Ennek a változtatásnak az volt a legfontosabb következménye, hogy 2011-ben rekordszámú, azaz 396 vizsgálatot indítottunk. Ez a 2010-es évhez viszonyítva 18%-os növekedést jelent. A levelek megválaszolásának elmaradásával kapcsolatos panaszok gyors rendezésére szolgáló egyszerűsített eljárás továbbfejlesztésének köszönhetően a panaszosoknak most már nem kell új panaszt tenniük, ha nincsenek megelégedve a válasz érdemi részével.²

1. Az Eurobarométer felméréséről itt tájékozódhat: <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/press/statistics.faces>

2. Ennek az új módszernek a legfontosabb statisztikai hozadéka az, hogy most kevesebb ügy zárul le az intézmény által rendezettként, viszont több ügyet zárunk le azzal a megállapítással, hogy a további vizsgálat nem indokolt.



Ezeknek a változásoknak az egyik következménye az lett, hogy a vizsgálatok befejezése átlagban véve valamivel tovább tart – 2011-ben tíz hónapra volt szükség, szemben a 2010-es kilenc hónapos átlaggal. Ezt a kismértékű növekedést véleményem szerint kellőképpen ellensúlyozzák a panaszosok számára bevezetett jelentős fejlesztések. A vizsgálatok többségét (66%) ezúttal is egy éven belül lezártuk. Ez az arány megegyezik a 2010. évivel.

Az intézmények szolgáltatási kultúrája

Az Eurobarométer felmérésének eredményei arra készítettek, hogy a saját szolgáltatásaim színvonalának emelése mellett arra is módot találjak, hogy az uniós igazgatást teljesítményének javítására ösztönözzem, amihez mélyíténie kell a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra elvei melletti elkötelezettségét. Ezzel a céllal adtuk ki *The European Ombudsman's guide to complaints* (Az Európai Ombudsman panaszügyi útmutatóját), amelyet 2011. novemberben osztottunk ki valamennyi uniós intézmény munkatársai között. A biztosi testülettel tartott februári találkozóm során hangsúlyoztam, hogy a Bizottságon belüli szolgáltatási kultúra elmélyítésében a következő lépésnek annak kellene lennie, hogy megfelelő esetben kártérítést ajánlanak fel. Májusban látogatási programot kezdtem az uniós ügynökségeknél. Néhány ügynökség példamutató módon reagált az Ombudsman panaszok ügyében végzett munkájára, és ezzel újfent megerősítették azt a meggyőződésemet, hogy érdemes erőfeszítéseket tenni a bevált gyakorlatok

azonosítása és terjesztése érdekében, hogy segítsük az ügynökségeknél dolgozó vezetőket, akik a szolgáltatási kultúra megteremtésére és fenntartására törekednek. Végül tovább haladtunk az uniós köztisztviselőkre vonatkozó közszolgálati elvek kidolgozásában. Ebből a célból februárban nyilvános konzultációt indítottunk az Ombudsmannak az elvekről készült tervezetéről, és decemberben közzétettük a kapott válaszok elemzését. Az elvek végleges változata 2012 első felében fog megjelenni.

Mindent egybevéve meggyőződésem, hogy mindezekkel a kezdeményezésekkel sikerült tovább növelnem az Európai Ombudsman azon képességét, hogy a polgárok és az Európai Unió közötti párbeszéd révén történő bizalomépítés célját összeegyeztesse az uniós intézményekre vonatkozó, az egyes intézmények küldetési nyilatkozatában megfogalmazott legmagasabb szintű magatartási normák támogatásának céljával, és ezáltal a magam szerény eszközeivel hozzájáruljak a jogállamiság és a demokrácia erősítéséhez az EU-ban.

Strasbourg, 2012. január 31.

P. Nikiforos Diamandouros

Az Európai Ombudsman az uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál és ügynökségeknél előforduló hivatali visszaosságokról szóló panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsmannál az EU bármely polgára, lakosa, illetve a tagállamok valamelyikében működő vállalkozások vagy szervezetek bármelyike panaszt tehet. Az Ombudsman gyors, rugalmas és ingyenes eszközöket kínál az uniós közigazgatással kapcsolatos problémák megoldására. Bővebb tájékoztatásért – az EU 23 hivatalos nyelvén – keresse fel a honlapot (<http://www.ombudsman.europa.eu>), ahol megtalálja ezt az *Áttekintést*, az ebben a kiadványban említett ügyeket, valamint a 2011-es *Éves jelentés* teljes változatát, amely angolul 2012. májustól, minden más hivatalos nyelven pedig 2012. júliustól érhető el.

Kiemelt ügyek 2011-ből

A 2011-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. A szolgáltatási kultúra elve melletti elkötelezettség fontos megnyilvánulása, hogy az intézmények mennyire hajlandóak együttműködni az Ombudsmannal a panaszok kielégítő rendezése érdekében. Néhány esetben a panaszos konstruktív részvétele is kulcsfontosságúnak bizonyult ahhoz, hogy mindkét fél számára előnyös eredmény szülessen.

Átláthatóság

A **3072/2009/MHZ** számú ügy a Bizottság „átláthatósági nyilvántartásával” foglalkozott. A Bizottság elfogadta az Ombudsman arra vonatkozó javaslatait, hogy adjon ki általános szabályokat (i) a nyilvántartási panaszok kezelésével kapcsolatos eljárásáról, (ii) arról, hogy az érdekcsoportok miként számítsák lobbizási költségvetésüket, illetve (iii) arról, hogy ezek a csoportok hogyan jelentsék be támogatható tevékenységeiket a nyilvántartás céljára.

Az Európai Bankhatóság (EBH) a **2497/2010/FOR** számú panaszra válaszul azonnali intézkedéseket tett, hogy megfeleljen az átláthatóságra vonatkozó követelményeknek. Elkötelezettsége jeléül beleegyezett a nyilvános meghallgatás résztvevői listájának hozzáférhetővé tételébe, amint azt a panaszos kérte.

A **3106/2007/FOR** számú ügyben az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) beleegyezett abba, hogy nyilvános hozzáférést adjon egy gyógyszer feltételezett súlyos mellékhatásairól szóló jelentésekhez. Az Ombudsman üdvözölte az EMA által a munkájának jobb átláthatósága érdekében tett jelentős előrehaladást.

A **2609/2010/BEH** számú ügyben a Bizottság teljes körű hozzáférést biztosított a panaszosnak a kért dokumentumokhoz, noha kezdetben azt állította, hogy azok a védelmi és katonai ügyek védelme érdekében a nyilvános hozzáférés alóli kivétel hatálya alá tartoznak.

Szerződések és pályázatok

Az **1786/2010/PB** számú ügy kezelése során a Bizottság konkrét lépéseket tett annak érdekében, hogy csökkentse az uniós kutatási támogatás bürokratikusságát. Erre azt követően került sor, hogy az Ombudsman megállapította, hogy a hatékony és eredményes pénzgazdálkodás elvével nincs összhangban a kedvezményezettek aránytalan terhet róó kötelezettségek bevezetése.

A **3264/2008/GG** számú ügyben a Bizottság elismerte, hogy túllépte a hatáskörét, amikor a panaszos munkáltatójával olyan feltételezéseket közölt, amelyek utóbb alaptalannak bizonyultak.

Az Alapjogi Charta

Az **1804/2009/MHZ** és a **899/2011/TN** számú ügyek az EU személyzeti szabályzatának egy rendelkezésével foglalkoztak, amelynek értelmében a személyzet egy tagját megillető, eltartott gyermek utáni támogatást a kétszeresére lehet emelni, ha a gyermek komoly költségekkel járó, súlyos betegségben szenved. A Parlament és a Bizottság egyaránt pozitívan reagált ezekben az ügyekben, amelyek az Alapjogi Charta két rendelkezésére, nevezetesen a fogyatékkal élő személyek beilleszkedésére és a tisztességre mint a megfelelő ügyintézéshez való jog egyik aspektusára vonatkoztak.

Nyelvpolitika

A Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (OHIM) az Ombudsman által a **2413/2010/MHZ** számú ügyben folytatott vizsgálatára válaszul beleegyezett nyelvpolitikájának módosításába. A hivatal konkrétan vállalta, hogy az Unió bármely polgárától, az EU bármelyik hivatalos nyelvén fogad írásbeli megkereséseket, és ugyanazon a nyelven válaszol is ezekre. Emellett úgy határozott, hogy a honlapját az összes uniós nyelven hozzáférhetővé teszi, és nyelvpolitikáját a honlapon is bemutatja.

Az állítólagos hátrányos nyelvi megkülönböztetéssel foglalkozó **2533/2009/VIK** számú ügyben az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) beleegyezett abba, hogy weboldalán közzéteszi a vonatkozó magyarázatokat, és pozitívan reagált a panaszos ezzel kapcsolatos konstruktív javaslataira.

A panaszok és vizsgálatok száma

Az Ombudsman 2011-ben 2 510 panaszt vett nyilvántartásba, amelyek közül 698 tartozott a hatáskörébe. 2010-ben 2 667 volt a nyilvántartásba vett panaszok száma, 744 hatáskörön belüli panasszal. Az Ombudsman az év folyamán 396 vizsgálatot indított, szemben a 2010. évi 335-tel, és 318 vizsgálatot zárt le (2010-ben 326-ot). Összesen több mint 3 828 panasszal és információkéréssel foglalkozott – ezek száma tehát a 2010. évi 3 700-hoz képest emelkedett.

Az Ombudsman által hozott intézkedések

Az Ombudsman az esetek több mint 65%-ában (1 667)³ segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy illetékes szervhez való áttétellel, illetve arra vonatkozó tanácsokkal, hogy a panaszos hová forduljon. Az Ombudsman által áttett vagy tanácsadással lezárt ügyek 47%-a⁴ az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagjához került, azaz egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, vagy az Európai Parlament Petíciós Bizottságához. Az Ombudsman az ügyek összesen 11%-át tette át a Bizottsághoz. Az esetek 46%-ában arra biztatta a panaszost, hogy lépjen kapcsolatba más szervekkel, köztük a SOLVIT-tal. Ez az EU egészére kiterjedő hálózat olyan határokon átnyúló kérdésekkel kapcsolatos problémákkal foglalkozik, amelyek az EU-tagállamok állami hatóságai által az uniós jog helytelen alkalmazása miatt merülnek fel.

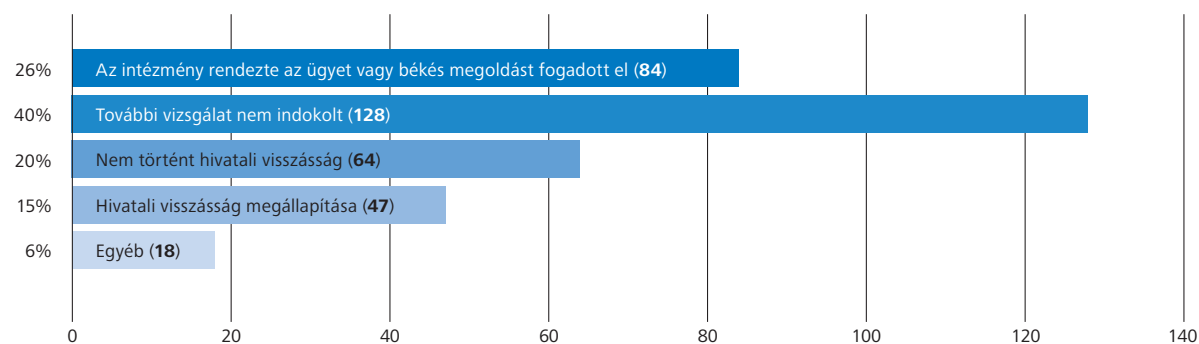
A panaszok forrása a 2011-ben lezárt vizsgálatok esetében

| | |
|---|-----------|
| Vállalatok, szervezetek és egyéb jogi személyek | 18% (57) |
| Magánszemélyek | 82% (253) |

A vizsgálatok kimenetele

A 2011-ben lezárt ügyek közül 97-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény rendezte az ügyet, beleegyezett egy békés megoldásba vagy elfogadott egy ajánlástervezetet. Az Ombudsman 64 esetben nem állapított meg hivatali visszásságot, 47 esetben viszont hivatali visszásságot tárt fel. Ezek közül 13 esetben az intézmény részben vagy teljesen elfogadta az ajánlástervezetet (2010-ben hét ilyen ügy volt), 35 ügy pedig kritikai észrevétellel zárult. Az Ombudsman 39 ügyben további észrevételt tett, hogy elősegítse a jövőbeni teljesítmény javítását.

A lezárt vizsgálatok eredményei



1. megjegyzés: Néhány esetben az Ombudsman két vagy több okból zárta le a vizsgálatokat. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

2. megjegyzés: Egyetlen esetben, amikor az Ombudsman hivatali visszásságot állapított meg, a vizsgálat lezárásaként kritikai észrevételt és ajánlástervezetet is tett, és ezt az intézmény teljes mértékben elfogadta.

3. Ebben a számban szerepel 124 olyan panasz is, amelyet 2010 vége felé vettek nyilvántartásba, de csak 2011-ben dolgoztak fel. Ezzel szemben nem szerepel benne az a 38 darab, 2011 vége felé nyilvántartásba vett panasz, amelyek feldolgozása az év végén még folyamatban volt a szükséges intézkedések eldöntése érdekében.

4. Néhány esetben a panaszos többfajta tanácsot is kapott az Ombudsmantól.

Az elvégzett vizsgálatokban érintett intézmények, szervek és hivatalok

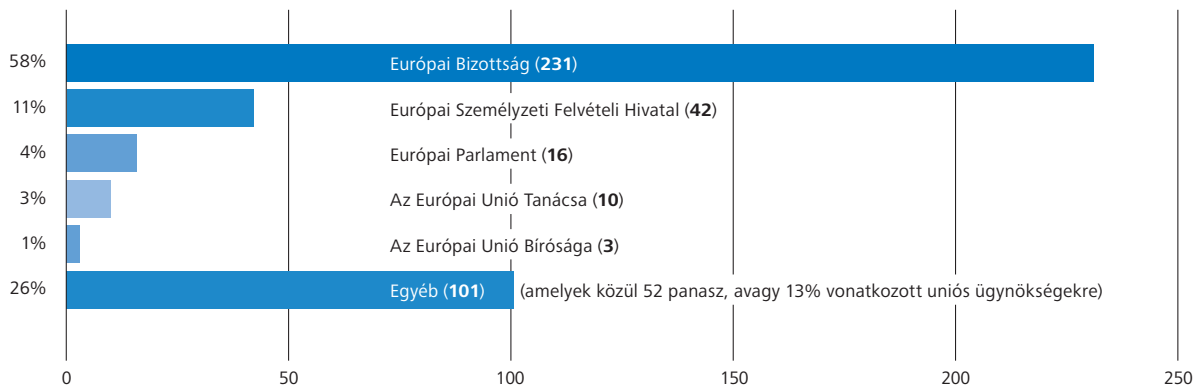
A 2011-ben indított vizsgálatok nagy része (231 ügy) a Bizottságra vonatkozott (58%). Összehasonlításként 2010-ben az ilyen esetek száma 219 volt. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, természetes, hogy a panaszok döntő többsége a Bizottság ellen irányul. A második helyen az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal állt, 42 ügygel (2010-ben 35 ügygel). A Parlament, a Tanács és az Európai Unió Bírósága együttesen a panaszok 8%-ában volt érintett azon ügyek közül, amikor az Ombudsman vizsgálatot indított. Fontos

megjegyezni, hogy az Ombudsman a Bíróságnak csupán az igazságszolgáltatási hatáskörén kívül eső tevékenységére vonatkozóan indíthat vizsgálatot.

A vizsgálatok tárgyát képező hivatali visszasságok típusa

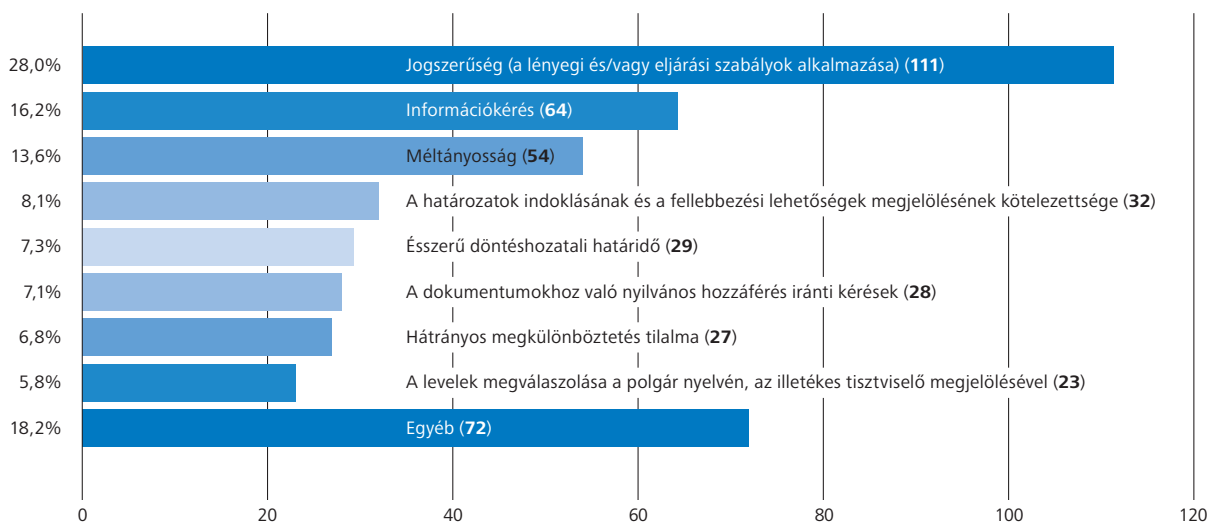
Hivatali visszasság akkor fordul elő, ha egy intézmény nem a rá vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el, nem tartja tiszteletben a megfelelő ügyintézés elveit vagy ha megsérti az alapvető jogokat. Az Ombudsman által 2011-ben vizsgált állítólagos hivatali visszasságok fő típusai a jogszerűsége, méltányosságra, illetve információkérésekre vonatkoztak.

A vizsgálat tárgyát képező intézmények és szervek



Megjegyzés: Az Ombudsman 2011-ben egy vizsgálatot hivatalból indított, és ennek során több intézménnyel is foglalkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

Állítólagos hivatali visszasság a következőkkel kapcsolatban:



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

A panaszok forrása

Az alábbi térkép az Ombudsman által 2011-ben nyilvántartásba vett panaszok országok szerinti származását mutatja be. Mint a panaszok arányából kitűnik, az egyes tagállamokból származó panaszok száma nincs feltétlenül egyenes arányban a népesség méretével.

| Ország | Panaszok száma | Arány |
|--------------------|----------------|-------|
| Luxemburg | 29 | 11,6 |
| Ciprus | 26 | 5,2 |
| Belgium | 190 | 3,6 |
| Málta | 7 | 2,8 |
| Szlovénia | 28 | 2,8 |
| Bulgária | 71 | 1,8 |
| Írország | 38 | 1,7 |
| Spanyolország | 361 | 1,6 |
| Portugália | 71 | 1,3 |
| Ausztria | 52 | 1,2 |
| Cseh Köztársaság | 64 | 1,2 |
| Lengyelország | 233 | 1,2 |
| Finnország | 31 | 1,1 |
| Szlovákia | 29 | 1,1 |
| Litvánia | 18 | 1,0 |
| Magyarország | 47 | 0,9 |
| Görögország | 53 | 0,9 |
| Svédország | 41 | 0,9 |
| Dánia | 23 | 0,8 |
| Németország | 308 | 0,7 |
| Lettország | 9 | 0,7 |
| Hollandia | 44 | 0,5 |
| Franciaország | 167 | 0,5 |
| Egyesült Királyság | 141 | 0,5 |
| Észtország | 3 | 0,4 |
| Románia | 42 | 0,4 |
| Olaszország | 97 | 0,3 |
| Egyéb | 137 | |
| Ismeretlen | 150 | |

Megjegyzés: A panaszok arányát úgy kapjuk meg, hogy az egyes tagállamokból érkezett panaszok százalékos arányát osztjuk az EU teljes népességéből a tagállamra jutó százalékaránnyal. Ez az arány olyankor nagyobb 1-nél, ha az adott országból több panasz származott, mint amennyi a népességének nagysága alapján várható lett volna.

Arány (% panaszok / % népesség)



Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűkkel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához.
Kérés esetén audio változatot is igyekszünk biztosítani.

Európai Ombudsman

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Az *Áttekintés* szövege az alábbi internetes oldalon található:

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

© Európai Unió, 2012

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás a forrás feltüntetésével engedélyezett.

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

Betűtípus: FrutigerNext és Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-332-1 . ISSN 1831-3647 . doi:10.2869/54206 . QK-AD-12-001-HU-C

