



Európai
Ombudsman
Áttekintés
2012

HU



Kedves olvasó!

Köszöntjük az Ombudsman 2012-es *Áttekintésének* olvasói között.

Az áttekintés az elmúlt év legfontosabb eseményeit mutatja be, számba véve az intézmény előtt álló főbb kihívásokat és lehetőségeket.

Rekordok éve a panaszok és vizsgálatok számát tekintve

A 2012-es év az Ombudsman és munkatársai számára különösen sűrűnek bizonyult, mivel rekordszámú vizsgálat indult és zárult le. A 465 elindított vizsgálat 2011-hez képest (396) 18%-os növekedést jelent. A lezárt vizsgálatok száma az előző évvel összehasonlítva 23%-kal emelkedett, és 390-nel új csúcsot döntött. Általánosságban véve az Ombudsman – 2011-hez hasonlóan – több mint 22 000 magánszemélynek nyújtott közvetlen segítséget azzal, hogy kezelte panaszait (2 442 eset), választott megkereséseikre (1 211) vagy a honlapon található interaktív útmutató révén tanácsot adott (19 281). Tovább fokoztuk a polgárok megkeresése érdekében tett erőfeszítéseket egy videoklip közzétételével, amely a honlapunkon és a YouTube csatornánkon is elérhető.



© Európai Unió

Az interaktív útmutató révén biztosított hasznos tanácsadásnak köszönhetően az Európai Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma (1 720) az elmúlt tíz évben most volt a legalacsonyabb. 2012-ben az ilyen panaszok kezelésére szolgáló eljárásunkat is sikerült racionalizálni és felgyorsítani. Továbbra is igaz, hogy a vizsgálatok többségét (69%-át) egy éven belül befejezzük, ami a 2011-es eredményünkhöz (66%) képest kismértékű javulást jelent.

A hivatal által az interaktív útmutatón keresztül leggyakrabban adott tanács az, hogy lépjenek kapcsolatba az Ombudsmanok Európai Hálózatának egyik tagjával. A 2012-ben feldolgozott panaszok közel 60%-a a hálózat valamely tagjának hatáskörébe esett. A hálózat tagjai közötti együttműködés erősítése érdekében közös szemináriumokat szerveztünk Brüsszelben és Strasbourgban, a regionális ombudsmanok, illetve a nemzeti ombudsman hivatalok összekötő tisztviselői számára.

Az uniós igazgatással való együttműködést tekintve jó évet zártunk

Az intézmény fennállása óta először 2012-ben tudtunk konkrét választ adni arra a kérdésre, hogy „mennyire sikeres az Európai Ombudsman?”. A tavaly megjelent két kiadvány – a kritikai és további észrevételek utóéletéről szóló tanulmány, valamint az új megfelelési jelentés – azt állapította meg, hogy az uniós intézmények öt esetből négyben eleget tesznek az Ombudsman javaslatainak. Bár ez önmagában véve meggyőző eredmény, az intézményeknél továbbra is a legmagasabb szintű magatartási normák előmozdítására törekszem, az Ombudsman küldetési

Az Európai Ombudsman az uniós intézményeknél, szerveknél és hivataloknál előforduló hivatali visszasságokra vonatkozó panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsmannál az EU bármely polgára, lakosa, illetve a tagállamokban működő vállalkozások vagy szervezetek tehetnek panaszt. Az Ombudsman gyors, rugalmas és ingyenes eszközöket kínál az uniós közigazgatással kapcsolatos problémák megoldására. Bővebb tájékoztatásért – az EU összes hivatalos nyelvén – keresse fel a honlapot (<http://www.ombudsman.europa.eu>), ahol megtalálja ezt az *Áttekintést*, az ebben a kiadványban említett ügyeket, valamint a *2012-es Éves jelentés* teljes változatát, amely angolul 2013. májustól, a többi hivatalos nyelven 2013. júliustól érhető el.



nyilatkozatában kitűzött célnak megfelelően. Az Ombudsman e cél szellemében adta ki azt az öt közszolgálati alapelvet, amelyeknek az uniós köztisztviselők magatartását vezérelnie kellene. A Bizottság főigazgatóival való márciusi találkozási alkalmával felhívtam a figyelmet ezekre az elvekre, külön hangsúlyozva, hogy most, amikor az EU súlyos válsággal küzd, az elvek hozzásegíthetnek a polgárok és az intézmények közötti bizalom erősítéséhez. Az érdekeltek számára rendezett eddigi legnagyobb szabású eseményünkön a polgárok a Parlament, a Bizottság és az Európai Unió Tanácsa elnökével vitathatták meg a „Válságban Európa: a polgárok bizalmának elnyerésében rejlő nehézség” kérdéskörét, ami ugyancsak az Ombudsman küldetési nyilatkozatának egyik vezérelvét, nevezetesen a polgárok és az Unió közötti párbeszéd révén történő bizalomépítést tükrözi.

A polgárok jogai szempontjából eredményes év

Az uniós intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok erősítése érdekében az Ombudsman az uniós közigazgatási joggal foglalkozó kutatási hálózattal (ReNEUAL) együtt márciusban egy brüsszeli konferencia keretében vizsgálta meg az uniós intézményekre, szervekre és hivatalokra vonatkozó általános szabálykészlet elfogadásának lehetőségét. Az Ombudsman részt vett az Európai Minőségirányítási Alapítvány (EFQM) vezetésével zajló projektben, hogy javítsa az intézmény polgárok érdekében végzett munkáját. Az eredmény, és maga a folyamat is, rendkívül hasznosnak bizonyult. A három kijelölt fejlesztési prioritás sikeres teljesítésének köszönhetően az EFQM most már a „kiválóság elkötelezett híveként” ismeri el az Ombudsmant.

Az Ombudsman felelősségét a fogyatékossgal élő személyek jogaiért a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény szerinti uniós keret támogatásáról szóló tanácsi határozat ismerte el. Az Ombudsman négy másik szervvel, köztük a Parlament Petíciós Bizottságával együtt törekedni fog az egyezmény végrehajtásának védelmezésére, támogatására és ellenőrzésére. Nyilvánvaló, hogy nagyra törő, proaktív, szerteágazó erőfeszítésekre van szükségünk ahhoz, hogy az EU élen járjon a fogyatékossgal élő személyek jogainak tiszteletben tartásában, amint azt az egyezmény és az Alapjogi Charta egyaránt elrendeli.

A fentiekben felsorolt tevékenységek eredményeképpen 2012 végére összességében jól álltunk az Ombudsman 2009-2014 közötti megbízatására szóló stratégiájában tett ígéretek teljesítésével. Mivel a stratégiában megfogalmazott átfogó célok egyike az, hogy az európai polgárok teljes mértékben élhessenek jogaikkal, 2013-ban, a polgárok európai évében, újult erővel és lelkesedéssel fogunk dolgozni e cél megvalósításán.

Strasbourg, 2013. január 31.

P. Nikiforos Diamandouros

© Európai Unió, 2013

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 978-92-9212-462-5 . ISSN 1831-3647 . doi:10.2869/12260

QK-AD-13-001-HU-C

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>



Kiemelt ügyek 2012-ből

A 2012-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. Az ügyek közül hat az átláthatósággal foglalkozik, egy pedig az Alapjogi Chartával kapcsolatos. Ezek mellett idetartoznak a munkaerő-felvételről, a polgárok tiszteletéről és kártérítésről szóló ügyek is.

Átláthatóság

A **2016/2011/AN** ügyben az **Európai Központi Bank** (EKB) pozitívan reagált az Ombudsman az irányú javaslatára, hogy adja át a panaszosnak azokat az információkat, amelyeket az EKB által a spanyol kormányhoz intézett levél tartalmáról kívánt megtudni. Az Ombudsman az ügy lezárásakor szorgalmazta, hogy az EKB az átláthatóságra ne csak jogi kötelezettségként tekintsen, hanem olyan lehetőségként is, amellyel erősítheti legitimációját a polgárok szemében.

Az Ombudsman üdvözölte az **OI/3/2011/KM** hivatalból indított vizsgálatával összefüggésben javasolt általános és intézményi intézkedések együttesét. Ez a vizsgálat azzal foglalkozott, hogy a **Tanács** meg tudja-e válaszolni a megerősítő kérelmeket a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló 1049/2001/EK rendeletben előírt határidőn belül.

A **Bizottság** szintén intézkedések sorát vázolta fel az 1049/2001/EK rendelet jobb betartása érdekében, miután az Ombudsman arra kérte, hogy fejtse ki, milyen lépésekkel kíván reagálni a **849/2010/KM** ügyben folytatott vizsgálatára. Egyidejűleg megadta a hozzáférést a kért dokumentumokhoz, és elnézést kért a késedelemért. A **Bizottság** az **1161/2010/BEH** ügyben teljes terjedelmükben nyilvánosságra hozta a panaszos által kért dokumentumokat, és elismerte, hogy az elszenvedett késedelem indokolatlan volt.

Az **Európai Gyógyszerügynökség** (EMA) a **2493/2008/FOR** ügyben beleegyezett abba, hogy nyilvános hozzáférést adjon egy pattanás elleni gyógyszer mellékhatásairól szóló jelentésekhez. Az EMA-nak 2011-ben volt már egy hasonló kiemelt ügye.

Az Ombudsman a **808/2011/MHZ** ügyben méltatta az **Európai Tanácsot**, amiért elnézést kért egy polgártól, aki a szolgálati autók használatával kapcsolatos aggodalmai miatt fordult hozzá. Az Ombudsman megállapította, hogy a Tanács

őszinte bocsánatkérése a legjobb példája annak, hogy az uniós igazgatás tiszteletet tanúsít a polgárai iránt.

Az Alapjogi Charta

A **Bizottság** a hivatalból indított **OI/3/2008/FOR** vizsgálatra reagálva kötelezettséget vállalt a korai előrejelző rendszerének – az Unió pénzügyi érdekei és hírneve elleni „fenyegetések” azonosítására szolgáló számítógépes információs rendszer – megreformálására. Az Ombudsman ragaszkodott ahhoz, hogy a korai előrejelző rendszerben szereplő személyek jogait, különösen az ilyen személyeknek a Chartában védett alapvető jogait (mint például a meghallgatáshoz való jogot és az iratbetekintéshez való jogot) védeni kell, beleértve a korai előrejelző rendszer reformját megelőző időszakot is.

Támogatások

A **Bizottság** az **53/2010/OV** ügyben több mint 100 000 EUR-t térített vissza egy NGO-nak azokra a feltételezésekre reagálva, hogy megsértette a jogos elvárások elvét, amikor nem tartotta tiszteletben a költségek bejelentésének kölcsönösen elfogadott módszerét.

Udvariasság

A **882/2009/VL** ügy azt követően indult, hogy a családi támogatások állítólagos túlfizetése miatti behajtási eljárással összefüggésben a panaszos férje sértő üzenetet kapott. A **Bizottság** az ügyre reagálva egyfelől bocsánatkérő levelet küldött, és az okozott erkölcsi kárért 500 EUR kártérítést ajánlott fel, másfelől szervezett különböző belső továbbképzéseket is, hogy nyomatékosítsa az etika és a szolgáltatási kultúra fontosságát.

Munkaerő-felvétel

A **371/2010/(MF)AN** ügyben az Ombudsman beavatkozása nyomán a **Bizottság** új politikát fogadott el a nemzeti oklevelek elismerésére vonatkozóan annak érdekében, hogy figyelembe vegye a nemzeti gyakorlatok közötti eltéréseket. Ezzel egyidejűleg a panaszost is alkalmasnak minősítette a kérdéses pozíciókra.

A panaszok és vizsgálatok száma

Az Ombudsman 2012-ben 2 442 panaszt vett nyilvántartásba, amelyek közül 740 tartozott a hatáskörébe. 2011-ben 2 510 volt a nyilvántartásba vett panaszok száma, 698 hatáskörön belüli panasszal. Az Ombudsman az év folyamán 465 vizsgálatot indított – szemben a 2011. évi 396-tal –, és 390 vizsgálatot zárt le (2011-ben 318-at). Összesen több mint 3 671 panasszal és információkéréssel foglalkozott, szemben a 2011. évi 3 828-cal.

Az Ombudsman intézkedései

Az Ombudsman az esetek több mint 75%-ában (1 854)¹ segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy illetékes szervhez való továbbításával, vagy a panaszosnak az illetékes szerv megkeresésére adott tanáccsal. Az Ombudsman által továbbított vagy tanácsadással lezárt ügyek ötvenkét százaléka² az Ombudsmanok Európai Hálózatának egy másik tagjához került, azaz egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz, vagy az Európai Parlament Petíciós Bizottságához. Az Ombudsman az ügyek összesen 11%-át utalta tovább a Bizottsághoz. Az esetek 43%-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 során merülnek fel.

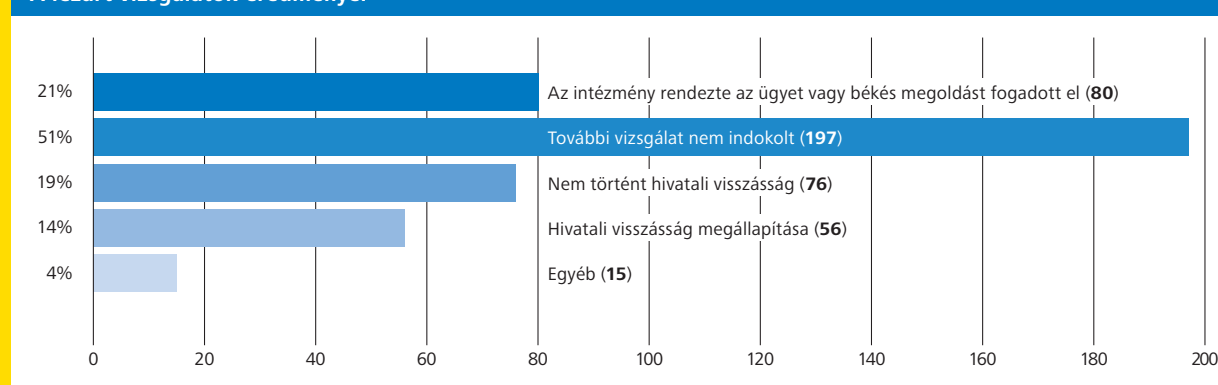
A panaszok forrása a 2012-ben lezárt vizsgálatok esetében

Vállalatok, szervezetek és egyéb jogi személyek	14,7% (56)
Magánszemélyek	85,3% (324)

A vizsgálatok kimenetele

A 2012-ben lezárt ügyek közül 89-ben pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény rendezte az ügyet, beleegyezett egy békés megoldásba vagy elfogadott egy ajánlástervezetet. Az Ombudsman 76 esetben nem állapított meg hivatali visszasságot, 56 esetben viszont hivatali visszasságot talált. Ezek közül kilenc esetben az intézmény részben vagy teljesen elfogadta az ajánlástervezetet (2011-ben 13 ilyen ügy volt), míg 47 ügy kritikai észrevétellel zárult. Az Ombudsman 30 ügyben további észrevételeket tett, hogy elősegítse a jövőbeni teljesítmény javítását. Az év folyamán egy külön jelentést nyújtott be az Európai Parlamentnek.

A lezárt vizsgálatok eredményei



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

ii megjegyzés: Egy esetben, amikor az Ombudsman hivatali visszasságot állapított meg, a vizsgálat lezárásaként kritikai észrevételt és ajánlástervezetet is tett, amelyet az intézmény teljes mértékben elfogadott.

1. Ebben a számban szerepel 95 olyan panasz is, amelyet 2011 vége felé vettek nyilvántartásba, de feldolgozásuk már 2012-ben történt. Nem szerepel benne az a 18 darab, 2012 vége felé nyilvántartásba vett panasz, amelyek feldolgozása az év végén folyamatban volt, így még nem dőlt el, milyen intézkedést vonnak maguk után.

2. Ezek a százalékok összesen 100%-nál többet tesznek ki, mivel az Ombudsman egyes esetekben többféle tanácsot is adott a panaszosnak.

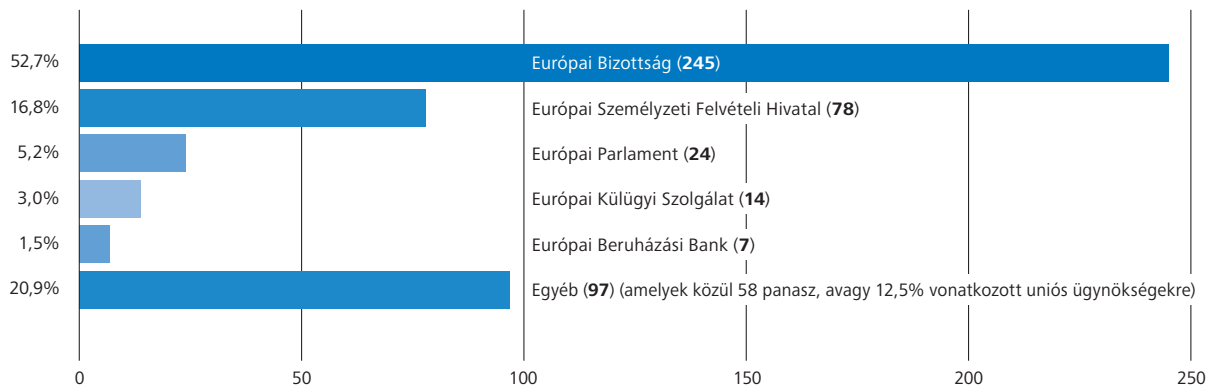
Az elvégzett vizsgálatokban érintett intézmények, szervek és hivatalok

A 2012-ben indított vizsgálatok nagy része, 245 ügy (52,7%), az Európai Bizottságra vonatkozott. Összehasonlításként, 2011-ben az ilyen esetek száma 231 volt (58%). 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, 78 vizsgálattal (2011-ben 42), utána következett az Európai Parlament 24 vizsgálattal (2011-ben 16).

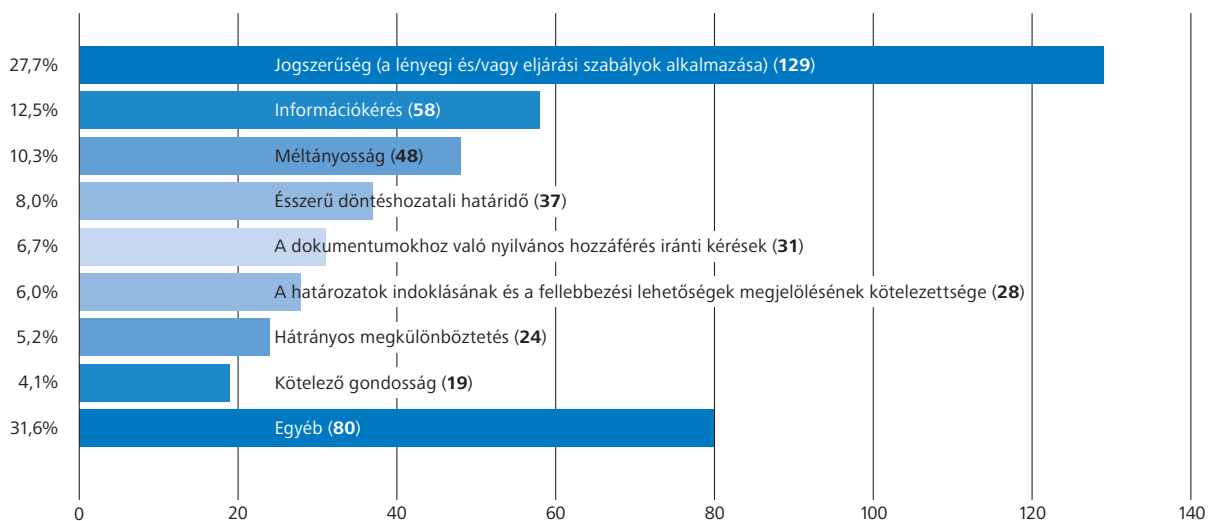
A vizsgálatok tárgyát képező hivatali visszasságok típusa

Hivatali visszasság akkor fordul elő, ha egy intézmény nem jogszerűen jár el, nem tartja tiszteletben a megfelelő ügyintézés elveit, vagy ha megsérti az alapvető jogokat. Az Ombudsman által 2012-ben vizsgált állítólagos hivatali visszasságok fő típusai a jogszerűséggel foglalkoztak, utána következtek az információkérések, valamint a méltányosságra és az ésszerű döntéshozatali határidőre vonatkozó vizsgálatok.

A vizsgálat tárgyát képező intézmények és szervek



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 2012-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	39	16,0
Ciprus	30	6,1
Málta	14	5,7
Belgium	182	3,5
Szlovénia	31	3,2
Írország	50	2,3
Bulgária	66	1,7
Magyarország	76	1,6
Spanyolország	340	1,5
Portugália	77	1,5
Litvánia	23	1,3
Görögország	74	1,3
Lettország	16	1,3
Szlovákia	34	1,3
Dánia	34	1,3
Lengyelország	235	1,2
Ausztria	45	1,1
Észtország	7	1,0
Finnország	25	0,9
Svédország	38	0,9
Cseh Köztársaság	42	0,8
Németország	273	0,7
Hollandia	51	0,6
Románia	58	0,5
Egyesült Királyság	162	0,5
Franciaország	138	0,4
Olaszország	118	0,4
Más országok	138	
Ismeretlen	26	

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. A százalékos értékeket egy tizedesjegyre kerekítettük.

Arány (% panaszok / % népesség)



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

