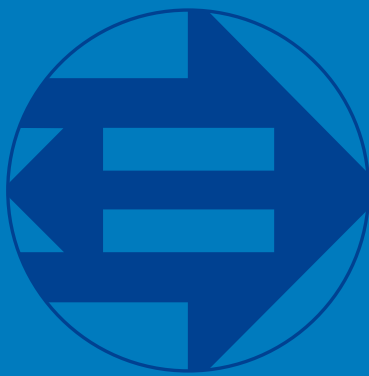
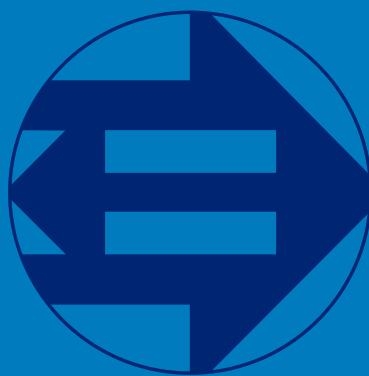
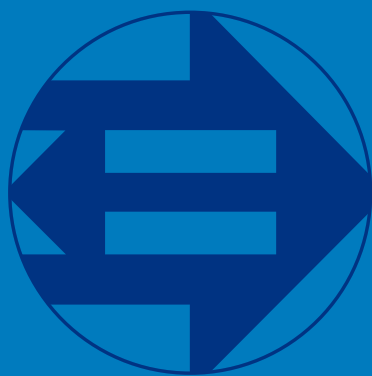




Európai
Ombudsman
Éves jelentés
2012

HU



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
2012





Tartalomjegyzék

Az Ombudsman bevezetője	4
1. Panaszok és vizsgálatok	11
1.1. Az Ombudsman hatásköre és eljárásai	12
1.2. A 2012-ben vizsgált panaszok áttekintése	18
1.3. A megindított vizsgálatok elemzése	24
1.4. Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai	29
1.5. A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek	36
1.6. A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése	38
1.7. Továbbítás és tanácsadás	56
2. Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel	59
2.1. Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervekkel és hivatalokkal	60
2.2. Kapcsolat az ombudsmanokkal és a hasonló funkciót betöltő szervekkel	61
2.3. Kapcsolat az egyéb érintett felekkel	63
2.4. A fogyatékossgal élő személyek jogai	68
3. Erőforrások	71
3.1. Személyzet	72
3.2. Költségvetés	74
3.3. A források felhasználása	75
Kapcsolatfelvétel az Európai Ombudsmannal	76

Az Ombudsman bevezetője

Örömmel nyújtom át Önöknek az Európai Ombudsman 2012-es éves jelentését. Az alábbi oldalakon átfogó ismertetőt adunk a panaszkezelési tevékenységeinkről, áttekintjük az Európai Unió intézményeinél, szerveinél és hivatalainál folyó megfelelő ügyintézés előmozdítására tett erőfeszítéseinket, s egyúttal bemutatjuk a polgárok jogainak teljes körű gyakorlását biztosítani hivatott megkereső tevékenységeinket.



A jelentés első része ez a bevezető, amelyben felhívom a figyelmet a hivatal legfontosabb eseményeire a 2012-es évből. Az 1. fejezet átfogó képet ad az Ombudsman munkájáról a panaszok kezelése és a vizsgálatok lefolytatása terén, egyúttal ismerteti az Ombudsman hatáskörét és eljárásait. A 2. fejezet az Ombudsman más uniós intézményekhez, szervekhez és hivatalokhoz fűződő kapcsolatait¹, valamint az európai nemzeti, regionális és helyi ombudsmanok közösségével és más fontos érdekeltekkel fenntartott kapcsolatokat tárgyalja. Most először külön részben foglalkozunk a fogyatékossgal élő személyek jogaival. A 3. fejezet részletesen bemutatja az Ombudsman munkatársait és költségvetését.

Rekordok éve a panaszok és vizsgálatok számát illetően

A 2012-es év az Ombudsman és munkatársai számára különösen sűrűnek bizonyult, mivel rekordszámú vizsgálat indult és zárult le. A 465 megindított vizsgálat 2011-hez képest 18%-os növekedést jelent². 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 segítséget azzal, hogy kezelte a panaszait (2 442 eset), válaszolt az információkérésükre (1 211) vagy a honlapon található interaktív útmutató révén tanácsokat adott (19 281).

Az interaktív útmutató sikerét mutatja, hogy az Ombudsmanhoz benyújtott panaszok teljes száma immár negyedik éve kitartóan csökken. A panaszok száma a 2008-as kiugróan magas 3 406-ról 2012-re 2 442-re esett vissza, ami főként annak köszönhető, hogy kevesebben keresik meg téves panaszokkal az Ombudsmant. Amennyiben valaki annak ellenére hozzánk fordul, hogy valójában máshol kellene panaszt tennie, igyekszünk tanácsadással segíteni vagy továbbítani az ügyét. A hivatal leggyakrabban azt a tanácsot adja az érdeklődőknek, hogy lépjenek kapcsolatba az Ombudsmanok Európai Hálózatának egyik tagjával³. A 2012-ben feldolgozott panaszok közel 60%-a a hálózat valamely tagjának hatáskörébe esett. Alig több mint ezek fele (összesen 30%) tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe. A hatáskörön kívül eső panaszok száma az elmúlt tíz évben most volt a legalacsonyabb, 1 720.

A „hatáskörön kívül eső” panaszok kezelésének racionalizálását követően 2012-ben már sokkal gyorsabban tudtunk foglalkozni ezen ügyekkel. Az ügyek mennyiségének növekedése miatt azonban a vizsgálatok befejezése átlagban véve valamivel tovább tartott – 2012-ben ehhez tizenegy hónapra volt szükség, szemben a 2011-es tíz hónapos átlaggal. A vizsgálatok többségét (69%-át) mindazonáltal továbbra is egy éven belül befejezzük, ami a 2010-es eredményünkhöz (66%) képest kismértékű javulást jelent. Mindezt egy olyan létszámtervvel sikerült elérnünk, amelyben 2012-ben összesen 66 álláshely szerepelt, 9 516 500 EUR összegű költségvetési előirányzat mellett.

1. A tömörség kedvéért a jelentésben az „intézmény” kifejezéssel jelöltük az összes uniós intézményt, szervet és hivatalt.

2. Mint a 2011-es éves jelentésben olvasható, 2011-ben módosultak az ombudsmani eljárások, ennek következtében abban az évben rekordszámú, 396 vizsgálat indult. A 2012-ben érzékelhető további növekedés ennek a tendenciának a folytatása.

3. A hálózat jelenleg 35 európai országban 99 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak a nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

Az Ombudsman bevezetője

Az uniós igazgatás felügyeletét tekintve eseménydús év

A korábbi évekhez hasonlóan 2012-re is igaz, hogy az Ombudsman által indított vizsgálatok legnagyobb része az Európai Bizottsággal foglalkozott (245 vizsgálat, vagyis az összes vizsgálat 53%-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. 78 vizsgálat (17%) foglalkozott az Európai Személyzeti Felvételi Hivatallal (EPSO), amelynek határozatai azokat a polgárokat érinti, akik az uniós igazgatásban szeretnének munkát vállalni. Ez a szám az előző évhez (42 vizsgálat) képest közel kétszeresére emelkedett, ráadásul sajnos azt kell mondanom, hogy a 2012-ben felvetett kérdések némelyike esetében az EPSO válasza is okot adott az aggodalomra.

A 2012-ben indított vizsgálatok közül összesen 24 (5%) érintette az Európai Parlamentet, 14 az Európai Külügyi Szolgálatot (3%) és hét az Európai Beruházási Bankot (1,5%). További 97 vizsgálat (az összes 21%-a) más uniós intézményekkel, szervekkel és hivatalokkal foglalkozott. E vizsgálatok közül 58 vonatkozott az uniós ügynökségekre. Tovább folytattam látogatási programomat az ügynökségeknél, ami az év folyamán összesen nyolc látogatást jelentett.

Az előző években megszokott gyakorlatnak megfelelően ebben a jelentésben is szerepelnek olyan kiemelt ügyek, amelyek példát mutatnak arra, hogyan kellene reagálni az Ombudsman által felvetett kérdésekre. Az idei kiemelt ügyek közül hat a Bizottságra vonatkozik, az Európai Tanácsnak, az EU Tanácsának, az Európai Központi Banknak és az Európai Gyógyszerügynökségnek pedig

egy-egy ügyét emeltük ki. Hat ügy az átláthatósággal foglalkozik, egy pedig az EU Alapjogi Chartájával kapcsolatos. Ezek mellett a munkaerő-felvételről, a polgárok tiszteletéről és kártérítésről szóló ügyek is helyet kaptak.

Ezek az ügyek a jelentés 1.5. szakaszában találhatóak. Az itt következő tematikus elemzés az Ombudsman 2012. évi vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténymegállapításokat ismerteti. A tematikus elemzésben tárgyalt legfontosabb tárgyerületek az alábbiak: (i) nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok (a lezárt ügyek teljes számának 22%-a); (ii) a Bizottság mint a Szerződések őre (22%); (iii) pályázatok és támogatások odaítélése (7%); (iv) szerződések teljesítése (4%); (v) igazgatás és személyzeti szabályzat (17%); (vi) versenyvizsgák és felvételi eljárások (21%); valamint (vii) intézményi, politikai és egyéb ügyek (12%). Érdemes megjegyezni, hogy a Bizottsággal mint a Szerződések őrével foglalkozó vizsgálatok száma most először ugyanannyi volt, mint az átláthatósággal kapcsolatos vizsgálatoké. Tekintettel arra, hogy az Ombudsman milyen fontos szerepet játszik ezen a területen, sajnálatos, hogy az uniós jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról szóló új bizottsági közleménynek, az elődjétől eltérően, az Ombudsman nem címezte. Ez ügyben 2012. júniusban írtam a Bizottság főtákarának.

A 2012-ben befejezett 390 vizsgálatból az Ombudsman tíz vizsgálatot indított hivatalból. 56 esetben állapított meg hivatali visszasságot (a 2011-es 47 után), és ezek közül kilenc esetben (szemben a 2011-es 13-mal) sikerült a panaszos számára kedvező kimenetelt elérnie azzal, hogy ajánlástervezetet tett, amelyet elfogadtak. Az Ombudsman 2012-ben 47 ügyben adott ki kritikai észrevételt,



ami tizenkettővel több, mint 2011-ben volt. Ez úgyszintén aggodalomra ad okot, ezért a kritikai és további észrevételek utóéletéről szóló éves tanulmányomban gondosan ellenőrizni fogom ezeknek az észrevételeknek az utóéletét az intézményeknél. Ez utóbbival kapcsolatban megjegyzem, hogy az igazgatás minőségének javítása érdekében 2012-ben 30 ügyben tettem további észrevételt.

Azoknak az ügyeknek a száma, amelyeket az intézmények rendeztek vagy békés megoldással zártak le, kissé visszaesett, 80-ra (a 2011-es 84-ről). Az Ombudsman 197 esetben (szemben a 2011-es 128-cal) vélte úgy, hogy a további vizsgálat nem indokolt. Ez sok esetben az egyszerűsített eljárás 2011-ben bevezetett módosításainak következménye volt. 76 esetben nem állapított meg hivatali visszasságot (2011-ben 64 ilyen volt).

Az Ombudsman hatását tekintve jó évet zártunk

A hivatal fennállása óta először 2012-ben kaptunk konkrét választ arra a kérdésre, hogy „mennyire sikeres az Európai Ombudsman?”. Két tavaly megjelent kiadvány – a kritikai és további észrevételek utóéletéről szóló tanulmány és az új megfelelési jelentés – azt állapította meg, hogy az uniós intézmények öt eset közül négyben (82%) eleget tesznek az Ombudsman javaslatainak. Más szóval, abból a 120 alkalomból, ahányszor az Ombudsmant felkérték, hogy a 2-en lezárt ügyekkel összefüggésben tegyen észrevételt és adjon ki ajánlást, az intézmények összesen 98 alkalommal reagáltak pozitívan 2011-ben vagy 2012 folyamán. A 2012-ben lezárt ügyekre vonatkozó, az észrevételek utóéletéről szóló tanulmány és a megfelelési jelentés együttesen tehát átfogó képet ad arról, hogy az uniós intézmények milyen

mértékben tettek eleget az Ombudsman javaslatainak. Ezt az új, kombinált jelentést ezután minden novemberben szeretnénk megjelentetni.

Az észrevételek utóéletéről szóló tanulmányra az Európai Tanács elnökétől, Herman Van Rompuy-tól az év folyamán kapott visszajelzés tovább erősítette azt a meggyőződésemet, hogy ez a módszer hasznos, és – ami még fontosabb -továbbra is keményen kell dolgozunk a polgárok érdekében. Van Rompuy elnök ezt írta:

„Ez a munka újabb létfontosságú lépés ahhoz, hogy a közvéleményt biztosítsuk arról, hogy az Unió beépített fékekkel és ellensúlyokkal működik. Még ha az emberek többségének nincs is szüksége arra, hogy az Ombudsmanhoz folyamodjon, fontos tudniuk, hogy ilyen biztosítékok vannak és aktívan működnek.”

Mondanom sem kell, az intézményeknél továbbra is a legmagasabb szintű magatartási normák előmozdítására törekszünk, az Ombudsman küldetési nyilatkozatában kitűzött célnak megfelelően. Az Ombudsman 2012-ben e cél szellemében adta ki az EU összes hivatalos nyelvén a közszolgálati alapelveket, amelyeknek az uniós köztisztviselők magatartását hivatott vezérelni. Az öt közszolgálati alapelve kötelezettségvállalást fogalmaz meg az Európai Unió és polgárai, a tisztességesség, a tárgyilagosság, mások tisztelete és az átláthatóság iránt. Az elvek összeállítását az Ombudsmanok Európai Hálójával folytatott konzultációk előzték meg, így azok figyelembe veszik a tagállamokban bevált gyakorlatot. Az elvek első változatát nyilvános konzultációra is bocsátottuk. Az elvek közzététele után az Ombudsman etikai és deontológiai iránymutatásokat készített a saját hivatala számára.

Az Ombudsman bevezetője



A 2012-es évben az Európai Ombudsman szempontjából a „Válságban Európa: a polgárok bizalmának elnyerésében rejlő nehézség” című szeminárium volt a kommunikációs csúcspont. Az eseményen az egyik legfontosabb előadó José Manuel Barroso, az Európai Bizottság elnöke volt.

Sikeres év a polgárok megszólítása terén

A Bizottság főigazgatóival történt márciusi találkozóm 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 EU Tanácsa elnökével vitathatták meg a „Válságban Európa: a polgárok bizalmának elnyerésében rejlő nehézség” kérdéskörét. Az esemény olyan konkrét

intézkedéseket kívánt felderíteni, amelyekkel az európai és nemzeti intézmények elnyerhetnék a polgárok bizalmát – azaz olyan intézkedéseket, amelyek az Ombudsman küldetési nyilatkozatának vezérelvét, a polgárok és az Unió közötti párbeszéd révén történő bizalomépítést tükrözik. A rendezvény interaktív jellegének köszönhetően az internetes közvetítésen keresztül azok is élőben követhették a vitát, akik nem lehettek jelen a teremben, és a Twitteren kérdéseket, megjegyzéseket fűzhettek hozzá. A polgárok hozzászólásai a szemináriumi teremben megjelentek a „Twitter-falon”, így az előadók ezekre is reagálhattak. A weboldalunkon



Szeptember 28-án az EBB panaszkezelési mechanizmusával együttműködésben az Ombudsman volt a házigazdája „A tudáshoz való jog nemzetközi napja – Átláthatóság és elszámoltathatóság a nemzetközi fejlesztési bankoknál” című brüsszeli szemináriumnak.



Az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik regionális szemináriumát október 14-16. között tartották Brüsszelben.



© Flemish Ombudsman

és a YouTube csatornánkon idén megjelentetett videoklip ugyancsak azt mutatja, hogy igyekszünk a polgárokat izgalmas, innovatív módokon megszólítani.

Az Ombudsman tematikus rendezvényeinek éves sorában kiemelkedő helyen szerepel a tudáshoz való jog nemzetközi napja is, amelyre minden év szeptember 28-án kerül sor. 2012-ben az Európai Beruházási Bank (EBB) panaszkezelési mechanizmusával együttműködésben az Ombudsman volt a házigazdája az „Átláthatóság és elszámoltathatóság a nemzetközi fejlesztési bankoknál” című szemináriumnak. Ezt megelőzően került sor az elszámoltatási mechanizmusokat vizsgáló független szakértői csoport 2012. szeptember 25-27. között rendezett éves ülésére, az Ombudsman, az Európai Beruházási Bank és a Luxembourg-i Egyetem közös szervezésében.

Az Ombudsman további három, a hivatal számára kiemelten fontos esemény megszervezésében vett részt. Elsőként az uniós közigazgatási joggal foglalkozó

kutatási hálózattal (ReNEUAL) közösen szervezett egy konferenciát márciusban, Brüsszelben, amelynek keretében egy uniós igazgatási eljárási jogszabály, azaz az uniós intézményekre, szervekre és hivatalokra vonatkozó általános szabálykészlet elfogadásának lehetőségét vizsgálták meg. Azt is mérlegelték, hogy mi lenne egy ilyen jogszabály lehetséges tartalma a szabályalkotás, egyes ügyekben való döntéshozatal, közbeszerzési szerződések és információk hálózatok vonatkozásában. A második fontos esemény az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik regionális szeminárium volt 2012 októberében Brüsszelben; amelyben az Ombudsman társszervezőként vett részt. A szeminárium helyszíne a flamand parlament és a Vallónia-Brüsszel Szövetség parlamentje volt. Ezenkívül júniusban rendezték meg az Ombudsmanok Európai Hálózata kapcsolattartó tisztviselőinek nyolcadik szemináriumát Strasbourgban.

A szeminárium záróülése az ombudsmanok által az alapjogok védelmében és támogatásában betöltött szereppel foglalkozott.

Az Ombudsman bevezetője

Eredményes év a hivatal szempontjából

Az alapjogi kérdések közül az Ombudsman 2012-ben kiemelt figyelmet szentelt a fogyatékossgal élő személyek integrációjának. A fogyatékossgal kapcsolatban az Ombudsman központi szerepét azzal ismerték el, amikor a Tanács októberben jóváhagyta a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény szerinti uniós keretet. Az Ombudsman a Parlament Petíciós Bizottságával, a Bizottsággal, az Unió Alapjogi Ügynökségével és az Európai Fogyatékosügyi Fórummal együtt törekedni fog az egyezmény végrehajtásának védelmezésére, támogatására és ellenőrzésére. Ez az egyezmény az első olyan emberi jogi szerződés, amelyet az EU ratifikált. Ami az Ombudsmant illeti, a legfontosabbnak azt tartja, hogy az Unió eleget tegyen az egyezmény aláírásával és ratifikálásával a polgárok felé tett ígéreteinek.

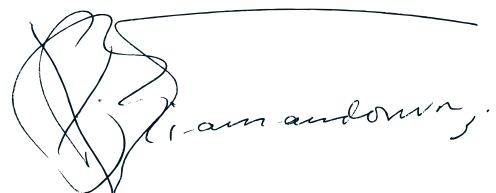
A meglévő erőforrások lehető legjobb kihasználása érdekében az Ombudsman 2012 folyamán részt vett az Európai Minőségirányítási Alapítvány vezetésével zajló projektben. Az eredmény – de már maga a folyamat is – rendkívül hasznosnak bizonyult. A három kijelölt fejlesztési prioritás sikeres teljesítésének köszönhetően az Ombudsman megkapta a „kiválóság elkötelezett híve” hivatalos elismerést. A három projekt a következőkkel foglalkozott: (i) a hatáskörön kívül eső panaszok kezelésének racionalizálása, (ii) az osztályvezetők, az igazgatók és a főtitkár feladatkörének meghatározása és pontosítása és (iii) egy egyszerű visszajelzési mechanizmus kialakítása a panaszosok részére egy web-alapú

elégedettségi felmérés formájában. Az Ombudsman az év folyamán felmérést készített a stratégiáról és az irányításról, amihez külső és belső érdekelteket kért fel a teljesítmény értékelésére.

Felkészülés a jövő évre

A fentiekben felsorolt tevékenységek eredményeképpen 2012 végére összességében jól álltunk az Ombudsman 2009-2014 közötti megbízatására szóló stratégiájában tett ígérek teljesítésével⁴. 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. február 11.

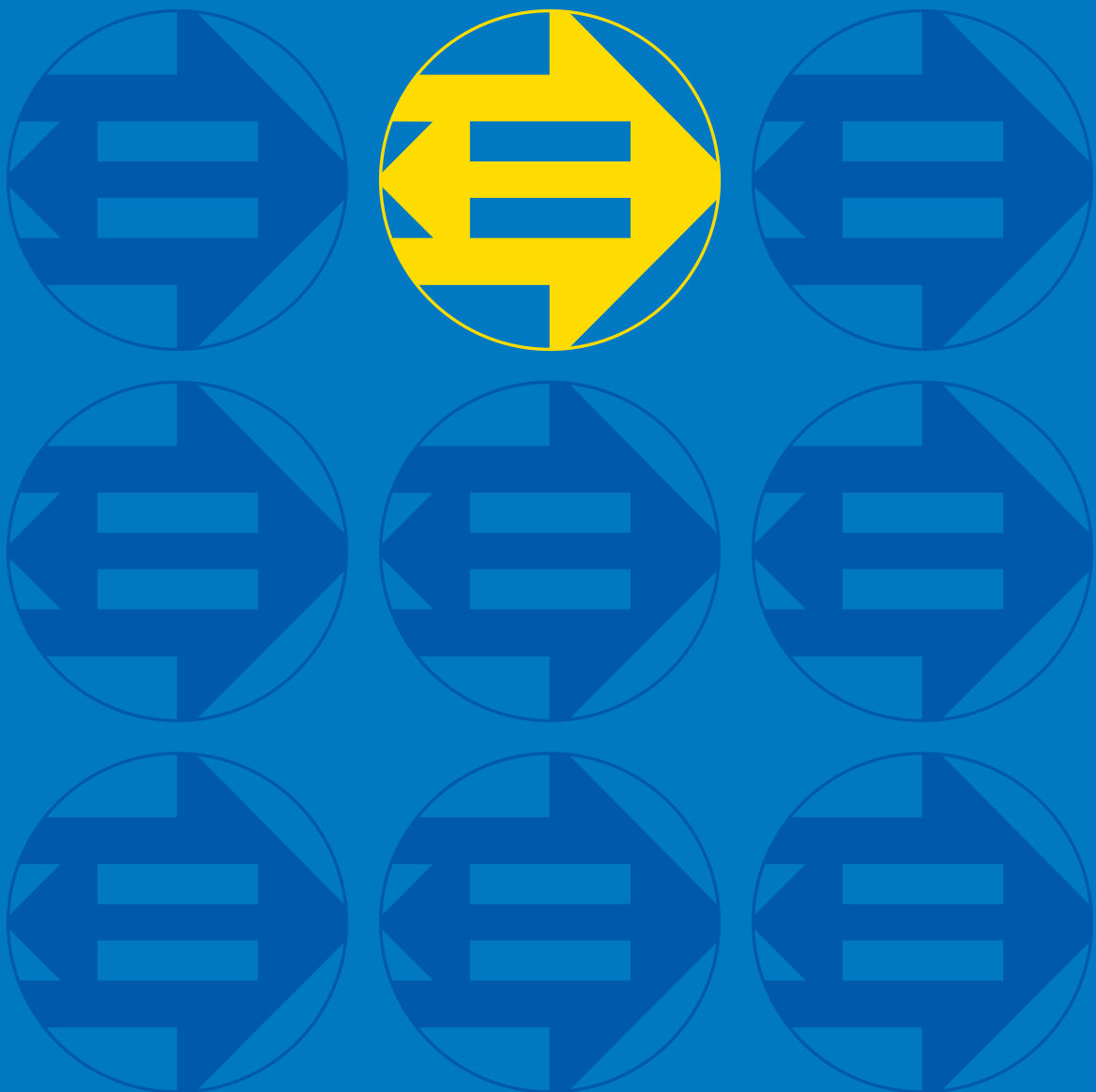


P. Nikiforos Diamandouros

⁴. A stratégiai dokumentum 23 nyelven olvasható az Ombudsman honlapján:
<http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1. Panaszok és vizsgálatok

Az 1. fejezet bemutatja az Ombudsman hatáskörét és eljárásait, áttekintést ad a 2012 folyamán kezelt panaszokról és behatóan elemzi a lezárt vizsgálatokat. Ezen belül külön részben szerepelnek a kiemelt ügyek, illetve az esetek tematikus tárgyalása. 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

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

Az Európai Ombudsman hivatalát a Maastrichti Szerződés hozta létre az európai uniós állampolgárság részeként. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 24. cikke rendelkezik az Európai Ombudsmannal való panasztétel jogáról mint az uniós állampolgársághoz tartozó jogok egyikéről. Ez a jog az Európai Unió 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 munkáját az EUMSZ 228. cikkének, az Ombudsman Alapokmányának¹ és az Ombudsman által az Alapokmány 14. cikke szerint elfogadott végrehajtási rendelkezéseknek² megfelelően végzi. Az alapokmány és a végrehajtási rendelkezések az Ombudsman weboldalán érhetők el (<http://www.ombudsman.europa.eu>), de az Ombudsman hivatalától nyomtatott formában is beszerezhetők.

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 uniós szervekről, hivatalokról és ügynökségekről nem készült meghatározás vagy mérvadó lista. A kifejezés magában foglalja a Szerződések által létrehozott szerveket, így például az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot (EGSZB), valamint a jogszabályokkal létrehozott szerveket, amilyen például az Európai Bankhatóság (EBA). A Lisszaboni Szerződés kibővítette az Ombudsman hatáskörét, így most már a közös kül- és biztonságpolitika – a közös biztonság- és védelempolitika 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 esnek (lásd alább az 1.7. szakaszt).

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.

¹. Az Európai Parlament 2008 júniusában határozatot fogadott el az Ombudsman Alapokmányának 2008. július 31-i hatállyal történő módosításáról (az Európai Parlament 2008/587/EK, Euratom határozata (2008. június 18.) az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozat módosításáról; HL L 189., 2008., 25. o.).

². Az Ombudsman 2008. december 3-án átdolgozta végrehajtási rendelkezéseket, hogy azok tükrözzék az Alapokmányában 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.



Hivatali visszásság

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

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

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, valamint biztosítsák ügyfelek számára a megfelelő bánásmódot és jogaik teljes körű gyakorlását. Vagyis miközben

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

Az Ombudsman úgy határozta meg a „hivatali visszásság” fogalmát, hogy ezáltal előírja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés elvei, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását. Az Alapjogi Charta az uniós állampolgárság egyik alapvető jogaként tartalmazza a megfelelő ügyintézéshez való jogot (41. cikk).

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 számba veszi az európai bíróságok ítélkezési gyakorlatában megjelenő európai igazgatási jog alapelveit, és ihletet merít a nemzeti jogszabályokból. Az Ombudsman 2013 elején új kiadást fog megjelentetni a kódexből.

az Ombudsman hatáskörébe tartozó ügyekben a jogellenesség szükségszerűen hivatali visszásságot jelent, a hivatali visszásság nem jelent automatikusan jogellenességet. Ha tehát az Ombudsman hivatali visszásságot állapít meg, ebből nem következik automatikusan, hogy jogellenes, bíróság³ által szankcionálható viselkedésről van szó.

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, például a Petíciós Bizottságnak a határozatai ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az Ombudsman hatáskörén.

3. Lásd ezzel kapcsolatban a Törvényesk 2004. október 28-án a T-219/02. és a T-337/02. sz., *Herrera kontra Bizottság* egyesített ügyekben hozott ítéletét, EBHT-KSZ 2004., I-A-319. és II-1407. o., 101. pont, és a 2006. október 4-én a T-193/04. sz., *Hans-Martin Tillack kontra Bizottság* ügyben hozott ítéletét, EBHT 2006., II-3995. o., 128. pont.

Panaszok és vizsgálatok

Elfogadhatóság és a vizsgálatok alapja

Ahhoz, hogy az Ombudsman vizsgálatot indíthasson, a 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).
5. Az egyrészről az intézmények és szervek, másrészről azok tisztviselői és más alkalmazottai közötti munkaviszonnyal kapcsolatos panaszok esetében az Ombudsmannál csak akkor lehet panaszt benyújtani, ha már minden belső igazgatási kérelem és panasz benyújtására rendelkezésre álló lehetőséget kimerítették (2. cikk (8) bekezdése).

Az EUMSZ 228. cikke úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman „lefolytatja az általa indokoltnak ítélt vizsgálatokat”. Az Ombudsman 2011 folyamán úgy határozott, hogy azok az ügyek, amelyekben a panaszosnak lehetőséget ad a további információk, igazoló dokumentumok vagy az ügyét alátámasztó további érvek közlésére, vizsgálatnak számítanak (tisztázó vizsgálatok). Ha az Ombudsman úgy találja, hogy a panaszos által megadott információ elégtelen vagy nem meggyőző, az adott esetben megfelelően azzal a megállapítással zárhatja le a vizsgálatot, hogy „hivatali visszasság nem történt” vagy „további vizsgálat nem indokolt”. Ha viszont a panaszos felvilágosításai vagy pontosításai nyomán hasznosnak ítéli az érintett intézmény véleményének kikérését, az Ombudsman ezt meg is fogja tenni.

A besorolás e módosításának eredményeképpen a 2010-es 40%-ról 2011-ben 24%-ra, 2012-ben pedig 12%-ra esett vissza azoknak az elfogadható ügyeknek az aránya, amelyeket az Ombudsman azzal zárt le, hogy a „vizsgálat indítása nem indokolt”. Ezek a „nem indokolt” ügyek nagyrészt azokra korlátozódtak, amelyekkel egy másik szerv már foglalkozott, vagy ahol a panaszos nem szolgáltatott megfelelő írásos bizonyítékkal a panaszának alátámasztására. Ennek megfelelően az Ombudsman által megindított vizsgálatok száma a 2011-es 396-ról 2012-ben 465-re emelkedett.

Az EUMSZ 228. cikke úgy rendelkezik, hogy az Ombudsman „lefolytatja az általa indokoltnak ítélt vizsgálatokat”.



Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok

Az EUMSZ 228. cikke feljogosítja az Ombudsmant a bármely uniós polgártól vagy valamely uniós 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. A hivatalból indítható vizsgálati hatáskörét felhasználva az Ombudsman vizsgálódhat az olyan esetleges hivatali visszasságok ügyében is, amelyeket egy panasztételre nem jogosult személy hoz a tudomására. Az ilyen esetekben úgy jár el, hogy az érintett személynek a vizsgálat során ugyanazokat az eljárási lehetőségeket biztosítja, mint ha panaszbeadványként foglalkozna az ügygel. Az Ombudsman 2012-ben két ilyen hivatalból indított vizsgálatot kezdett.

foglalkozott. Az **OI/3/2012/CK** ügy hasonlóképpen az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (ENISA) által szervezett felvételi eljárások kimeneteléről a jelöltekkel közölt információt vizsgálta. Az **OI/2/2012/VL** ügy arról szólt, hogy a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról szóló 2002-es bizottsági közleményt nem tették elérhetővé az EU összes hivatalos nyelvén. Az **OI/5/2012/BEH-MHZ** ügy pedig az EU Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökség (Frontex) alapjogi kötelezettségeinek végrehajtását járta körül. Az utóbbi vizsgálatnak egy nyilvános konzultáció is része volt.

2012-ben további nyolc, hivatalból indított vizsgálat indult az Ombudsman uniós ügynökségeknél tett látogatási programjával összefüggésben.⁴ Ezek az

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörét arra is felhasználhatja, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, rendszeresnek tűnő problémák megoldását. Erre 2012-ben öt alkalommal került sor.

Az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörét arra is felhasználhatja, hogy elősegítse az intézményekben előforduló, rendszeresnek tűnő problémák megoldását. Erre 2012-ben öt alkalommal került sor. Az **OI/1/2012/MHZ** és az **OI/6/2012/MHZ** ügy az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) érintette. Az előbbi azt a szakaszt vizsgálta meg, amikor a nyílt versenyvizsgákon a vizsgabizottságok ellenőrzik a jelöltek igazoló dokumentumait, az utóbbi pedig a pályázati felhívásokban a jelöltek számára elérhető jogorvoslati lehetőségekről közölt információval

Európai Szakképzés-fejlesztési Központot (Cedefop), az Európai Alapítványt az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (Eurofound), az Európai Igazságügyi Együttműködési Egységet (Eurojust), az Európai Rendőrségi Hivatal (Europol), az Európai Rendszerkockázati Testületet (ERKT), az ENISA-t, az Európai Vegyianyag-ügynökséget (ECHA) és a Frontextet érintették. A látogatások célja a megfelelő ügyintézés előmozdítása és a bevált gyakorlatok megosztása. Ezekről a vizsgálatokról átfogó információk itt találhatók: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. A látogatások háttérében zajló eljárás teljes bemutatása a 2011-es éves jelentésben található.

Panaszok és vizsgálatok

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 a panaszbeadvánnyal foglalkozó személy nevét és telefonszámát. A panaszos egyúttal személyes adatainak védelméről is tájékoztatást kap.

A panaszt ezután megvizsgálják abból a szempontból, hogy az az Ombudsman hatáskörébe tartozik-e. Annak érdekében, hogy a panaszosokat a lehető leggyorsabban tájékoztassa arról, hogy nem foglalkozhat panaszukkal, az Ombudsman 2011-ben úgy döntött, hogy racionalizálja a hatáskörén kívül eső panaszok kezelését. Az ilyen panaszokat most a hivatal nyilvántartó hivatala kezeli: elmagyarázza az érintett panaszosnak, hogy az adott panasz miért esik kívül az Ombudsman hatáskörén, és lehetőség szerint továbbítja a panaszt egy illetékes szervhez, vagy tanácsot ad a panaszosnak arra nézve, hogy hová fordulhat. A hatáskörön kívül eső panaszok esetén a panaszosok indokolással ellátott kérelmet intézhetnek az Ombudsmanhoz, hogy vizsgálja felül ezt a döntését.

Az ilyen panaszok kezelésére bevezetett új eljárásnak köszönhetően a hatáskörön kívül eső panaszok esetében a panaszosok sokkal rövidebb idő alatt kapnak választ.

Ha a panasz a hatáskörébe esik, az Ombudsman megvizsgálja, hogy az megfelel-e a vonatkozó elfogadhatósági feltételeknek. Ezután alapesetben egy hónapon belül határoz arról, hogy vizsgálatot indít-e. Ha nem indít vizsgálatot, a panaszos tájékoztatást kap ennek okáról.

Ha megítélése szerint vizsgálatra van szükség, az Ombudsman több lehetőség közül választhat:

- Ha további információkra van szükség, az Ombudsman felkérheti a panaszost, hogy pontosítsa panaszát. A kapott pontosításoktól függően az Ombudsman dönthet úgy, hogy lezárja az ügyet, vagy véleménynyilvánításra kérheti fel az intézményt, ha úgy találja, hogy annak ismertetnie kellene az álláspontját.
- Az Ombudsman dönthet úgy is, hogy az intézmény aktájában (lásd alább) található dokumentumokat megvizsgálja annak megállapítása érdekében, hogy szükséges-e kikérnie az intézmény véleményét.
- Az esetleges hivatali visszasság ügyében indítandó írásbeli vizsgálat alternatívájaként az Ombudsman a probléma gyors rendezése érdekében informálisan is kapcsolatba léphet az intézménnyel, hogy valamilyen megoldást próbáljon elérni. Ez leginkább akkor jellemző, ha a panasz arról szól, hogy valamely intézmény elmulasztott válaszolni, vagy nem adott megfelelő választ. 2012 folyamán 53 eset rendeződött annak köszönhetően, hogy az Ombudsman közbenjárásával sikerült gyors választ nyerni a megválaszolatlan vagy nem megfelelően megválaszolt levelekre⁵.

Az ilyen panaszok kezelésére bevezetett új eljárásnak köszönhetően a hatáskörön kívül eső panaszok esetében a panaszosok sokkal rövidebb idő alatt kapnak választ.

⁵. Mint a 2011-es éves jelentésben olvasható, az Ombudsman eljárásai e tekintetben 2011-ben módosultak, hogy a panaszosok lehetőséget kapjanak arra, hogy az intézmény válaszával kapcsolatban megtegyék észrevételeiket. Ennek az új módszernek az a fő statisztikai kihatása, hogy az Ombudsman jelenleg kevesebb ügyet zár le az intézmény által rendezettként, míg többet azzal a megállapítással, hogy nem történt hivatali visszasság vagy nem indokolt a további vizsgálat.



A vizsgálat során az Ombudsman tájékoztatja a panaszost minden egyes új lépésről. Ha az Ombudsman úgy határoz, hogy lezárja a vizsgálatot, tájékoztatja

Az Alapokmány 3. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az uniós intézmények tisztviselői és alkalmazottai az Ombudsman felhívására kötelesek

| A vizsgálat során az Ombudsman tájékoztatja a panaszost minden egyes új lépésről.

a panaszost a vizsgálat eredményéről és a 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.

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 a szóban forgó uniós intézménytől kapott információk teljességéről és hitelességéről. Ennek megfelelően a panaszos és a nyilvánosság felé fontos garanciát jelent, hogy az Ombudsman hatásköre lehetővé teszi az alapos és teljes körű vizsgálatot. Az Ombudsman 2012-ben 36 esetben élt az intézményi iratokba való betekintésre vonatkozó hatáskörével, szemben a 2011-es 38 esettel.

tanúvallomást tenni, de továbbra is kötve vannak a személyzeti szabályzat vonatkozó szabályaihoz, különösen a hivatali titoktartási kötelezettségükhöz. Az Ombudsman 2012-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 rendelet⁶ 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 a 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.

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 1049/2001/EK rendelete (2001. május 30.) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférésről; HL L 145., 2001., 43. o.

Panaszok és vizsgálatok

1.2. A 2012-ben vizsgált panaszok áttekintése

Az Ombudsman 2012-ben 2 442 panaszt vett nyilvántartásba⁷, szemben a 2011-es 2 510 panasszal. A feldolgozott 2 460 panasz⁸ 30%-a (740 panasz) tartozott az Európai Ombudsman hatáskörébe.

vagy faxon érkezett, és így is kapott választ. Az információkérések számának jelentős mértékű, kitartó csökkenése az elmúlt néhány évben (2011-ben 1 200, 2010-ben 1 000, 2009-ben 1 850, 2008-ban 4 300, 2007-ben 4 100) jól mutatja az Ombudsman weboldalán 2009. január eleje óta elérhető interaktív útmutató sikerességét. Ennek segítségével az érdeklődők anélkül is hozzájuthatnak az információkhoz, hogy kérelmet kellene benyújtaniuk. Az Ombudsman 2012-ben összesen több mint 3 600 panasszal és információkéréssel foglalkozott.

Az Európai Ombudsman panaszok alapján 450 vizsgálatot, míg hivatalból 15 vizsgálatot indított meg. Ezekbe a kategóriákba 2011-ben 382, illetve 14 vizsgálat tartozott.

Az információkérések számának jelentős mértékű, kitartó csökkenése az elmúlt néhány évben jól mutatja az Ombudsman weboldalán 2009. január eleje óta elérhető interaktív útmutató sikerességét.

A 2012-ben beérkezett panaszok összesen 67%-át az interneten keresztül nyújtották be.

A 2012-ben beérkezett panaszok összesen 67%-át az interneten keresztül nyújtották be. Ezek nagy része (56%) az Ombudsman weboldalán, az EU 23 hivatalos nyelvén elérhető elektronikus panasznyomtatványon érkezett. Az Ombudsman 2012-ben több mint 1 200 információkérést kapott és válaszolt meg. Bár a levelezés fő csatornája továbbra is az Ombudsman e-mail címe, 128 megkeresés hagyományos postai úton

1.1. táblázat: A 2012 folyamán kezelt ügyek

A 2012-ben nyilvántartásba vett panaszok	2 442
A 2012-ben feldolgozott panaszok	2 460
Az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamely tagja hatáskörébe tartozó panaszok	1 467
Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok ebből:	740 228 elfogadhatatlan 62 elfogadható, de nem indokolta vizsgálat indítását 450 vizsgálat indult a panaszok alapján
Hivatalból indított vizsgálatok	15
Lezárt vizsgálatok ebből:	390 (benne 10 hivatalból indított vizsgálat) 206 volt 2012-ből 113 volt 2011-ből 71 volt a korábbi évekből

7. Ez a kategória az adott naptári évben „nyilvántartásba vett” panaszokra vonatkozik, szembeállítva az ugyanebben az időszakban „beérkezett”, de a következő évben nyilvántartásba vett panaszokkal.

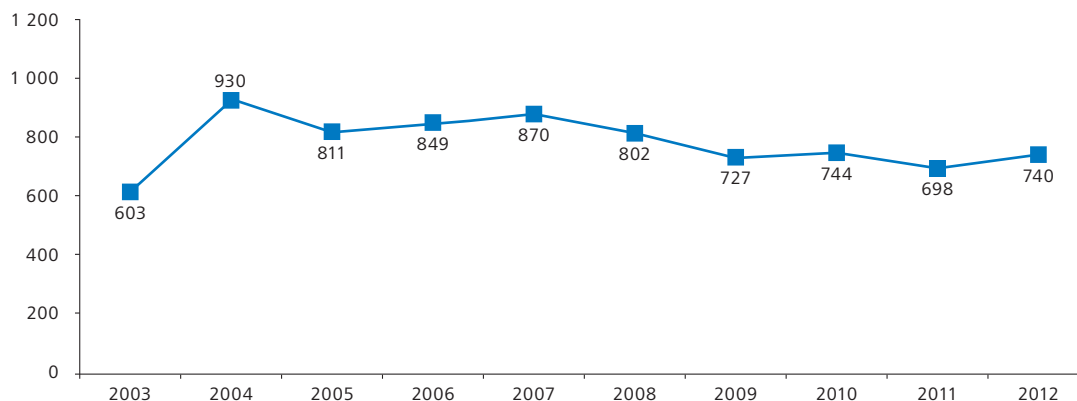
8. A „feldolgozott” statisztikai kategória azt jelenti, hogy az Ombudsman elkészítette elemzését, amellyel dönt arról, hogy a panasz (i) a hatáskörébe tartozik-e, (ii) megfelel-e az elfogadhatósági feltételeknek, illetve (iii) tárgyában vizsgálat indítása indokolt-e, és ennek megfelelően tájékoztatta a panaszost. Az elemzéshez szükséges idő miatt az adott évben „feldolgozott” panaszok száma eltér az ugyanabban az évben „nyilvántartásba vett” panaszok számától. Az adott évben feldolgozott panaszok számába beletartoznak az előző év végén nyilvántartásba vett és a szóban forgó év elején feldolgozott panaszok. Ellenben nem tartoznak bele a szóban forgó év végén nyilvántartásba vett és a következő év elején feldolgozott panaszok.



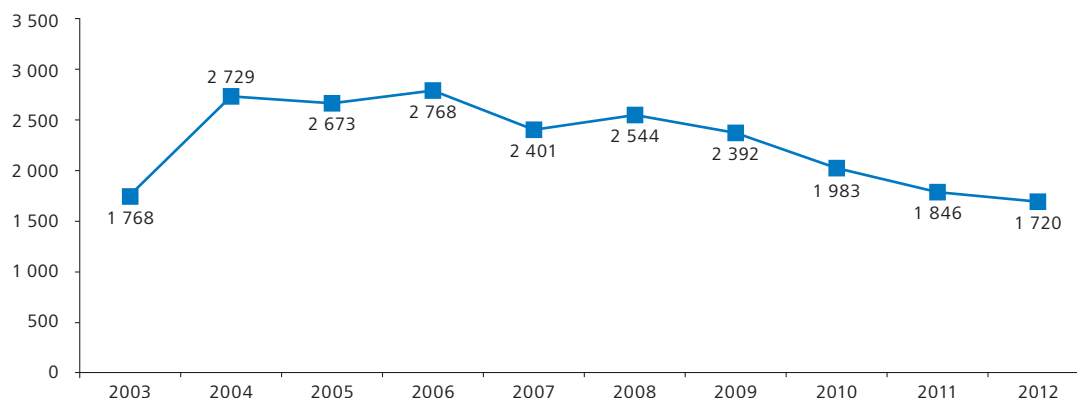
Mint az 1.1. ábrából kitűnik⁹, az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma 2003 és 2004 között ugrásszerűen megnőtt, 2005 és 2008 között átlagosan 830 körül mozgott, 2009 óta pedig a 730-as átlag környékén stabilizálódott.

Mint az 1.2. ábra mutatja¹⁰, az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2012-ben 1 720-ra csökkent, ami 2002 óta a legalacsonyabb szám. Az Ombudsman tovább törekszik a hatáskörén kívül eső panaszok számának csökkentésére. Ennek érdekében világos tájékoztatást ad arról, hogy mit tehet és mit nem, és segíti a panaszosokat, hogy elsőre eljussanak a megfelelő címre.

1.1. ábra: Az Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma, 2003-2012



1.2. ábra: Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma, 2003-2012



9. 2005-ben a benyújtott panaszok közül 335 – az Ombudsman hatáskörébe tartozó – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezekből a panaszokból csak 11-et vettünk figyelembe az 1.1. ábrán.

10. 2006-ban a benyújtott panaszok közül 281 – az Ombudsman hatáskörén kívül eső – panasz ugyanarra a tárgyra vonatkozott. Az évek közötti pontosabb összehasonlítás érdekében ezekből a panaszokból csak 11-et vettünk figyelembe az 1.2. ábrán.

Panaszok és vizsgálatok

Az 1.2. táblázat a 2012-ben nyilvántartásba vett panaszok országok szerinti eredetét mutatja. Hagyományosan a Németországból, az EU legnépesebb országából származó panaszosok nyújtják be a legnagyobb számú panaszt, utána következik Spanyolország. 2011-ben azonban megváltozott ez a tendencia, amikor Spanyolország a második helyről az élre lépett, és 2012-ben is megőrizte vezető helyét. 2011-hez hasonlóan ezúttal is Németország, Lengyelország és

Belgium következett utána. A népesség méretéhez viszonyítva a legtöbb panasz Luxemburgból, Ciprusról, Máltáról, Belgiumból és Szlovéniából érkezett.

2012-ben 17 tagállamból érkezett több panasz a népességük nagysága alapján elvárhatónál, kilencből kevesebb, egy tagállam (Észtország) esetében pedig a panaszok száma a népesség tényleges méretét tükrözte.

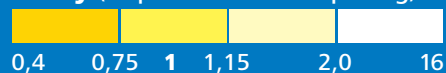
1.2. táblázat: A 2012-ben nyilvántartásba vett panaszok országok szerinti eredete				
Ország	Panaszok száma	A panaszok számának %-a	Az EU népességének %-a	Arány
Luxemburg	39	1,6	0,1	16,0
Ciprus	30	1,2	0,2	6,1
Málta	14	0,6	0,1	5,7
Belgium	182	7,5	2,1	3,5
Szlovénia	31	1,3	0,4	3,2
Írország	50	2,0	0,9	2,3
Bulgária	66	2,7	1,6	1,7
Magyarország	76	3,1	2,0	1,6
Spanyolország	340	13,9	9,0	1,5
Portugália	77	3,2	2,1	1,5
Litvánia	23	0,9	0,7	1,3
Görögország	74	3,0	2,3	1,3
Lettország	16	0,7	0,5	1,3
Szlovákia	34	1,4	1,1	1,3
Dánia	34	1,4	1,1	1,3
Lengyelország	235	9,6	7,7	1,2
Ausztria	45	1,8	1,7	1,1
Észtország	7	0,3	0,3	1,0
Finnország	25	1,0	1,1	0,9
Svédország	38	1,6	1,8	0,9
Cseh Köztársaság	42	1,7	2,1	0,8
Németország	273	11,2	16,6	0,7
Hollandia	51	2,1	3,3	0,6
Románia	58	2,4	4,4	0,5
Egyesült Királyság	162	6,6	12,3	0,5
Franciaország	138	5,7	12,8	0,4
Olaszország	118	4,8	11,9	0,4
Más országok	138	5,7		
Ismeretlen	26	1,1		

Megjegyzés: Az arány értéke úgy jön ki, hogy a panaszok százalékos arányát elosztjuk a népesség százalékos arányával. Ez az arány akkor nagyobb 1-nél, ha az adott országból több panaszt nyújtottak be, mint amennyi a népességének nagysága alapján várható lett volna. A százalékos értékeket egy tizedesjegyre kerekítettük.



Az alábbi térkép az egyes tagállamokból az Ombudsmanhoz érkezett panaszoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul (lásd a fenti 1.2. táblázathoz tartozó megjegyzést az arány kiszámításáról).

Arány (% panaszok / % népesség)



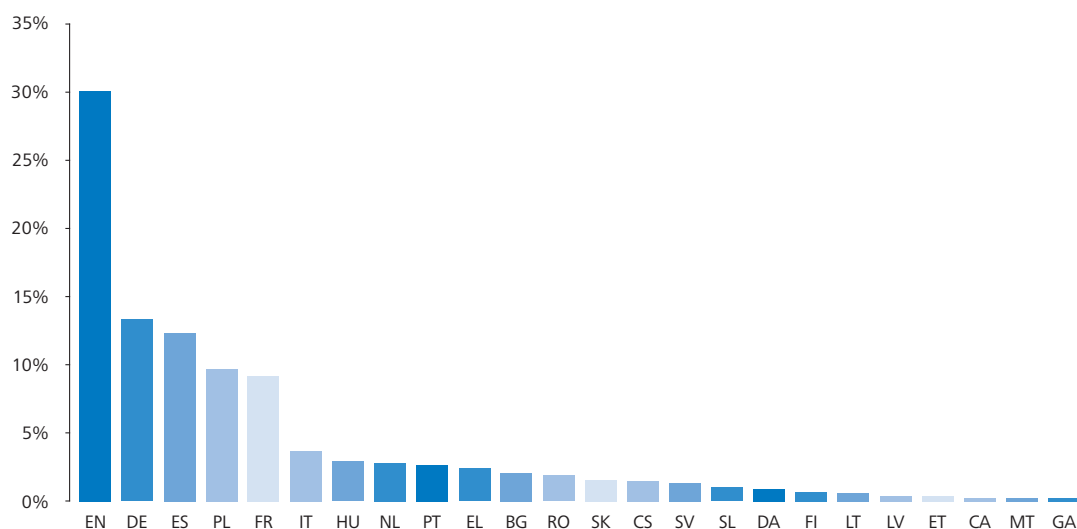
Panaszok és vizsgálatok

A panaszosok az EU 23 hivatalos nyelvén bármelyikén benyújthatják panaszukat az Ombudsmanhoz¹¹. Mint az 1.3. ábra mutatja, 2012-ben a legtöbb panaszos angolul tett panaszt az Ombudsmannál, a gyakoriságban ezután következett a német és a spanyol.

Mint az 1.4. ábrából kiderül, az Ombudsman az esetek több mint 75%-ában tudott segíteni a panaszosnak egy vizsgálat indításával (az esetek 18,3%-a), az ügy illetékes szervhez való továbbításával,

illetve arra vonatkozó tanácsadással, hogy hová érdemes fordulni (57,1%). A jelentés 1.7. szakasza azokkal az esetekkel foglalkozik, amelyeket az Ombudsman továbbított vagy tanácsadással segítette a panaszost a továbblépésben. Az Ombudsman a 2012-ben kezelt ügyek 24,6%-ában azt állapította meg, hogy további tanáccsal nem tud szolgálni, és ennek megfelelően tájékoztatta a panaszost. Néhány esetben ezt az indokolta, hogy a panaszos elmulasztotta megnevezni, ki vagy mi ellen kíván panaszt tenni.

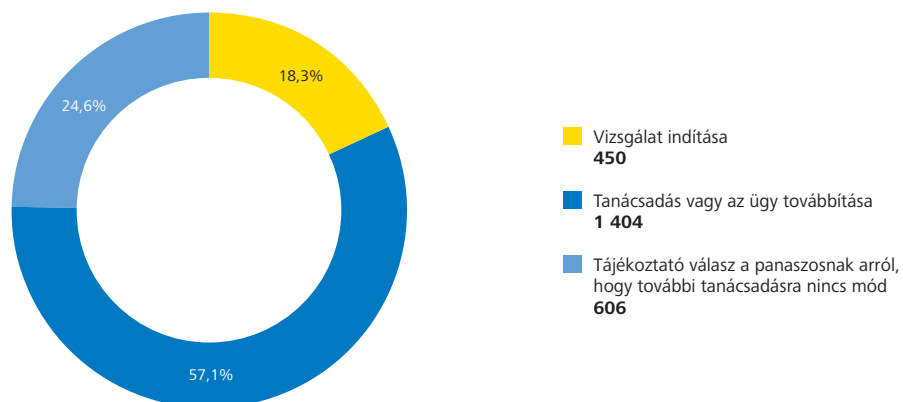
1.3. ábra: A panaszok nyelvek szerinti megoszlása



¹¹. 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 2006. novemberben aláírt megállapodását követően a polgárok Spanyolország bármelyik regionális hivatalos nyelvén panaszt tehetnek az Ombudsmannál (katalán/valenciai, galíciai és baszk). A megállapodás aláírásával az Ombudsman összhangba hozta gyakorlatát az EU Tanácsának 2005. júniusi következtetéseivel, amely előírta e nyelvek használatát, hogy így segítse a spanyol polgárok kommunikációját az uniós intézményekkel.



1.4. ábra: A beérkezett panaszok ügyében tett intézkedések



Megjegyzés: A fenti táblázatban szereplő számokba beletartozik 95 olyan panasz, amelyek nyilvántartásba vétele 2011 vége felé történt, de csak 2012-ben lettek feldolgozva. Nem tartozik bele viszont az a 18 panasz, amelyeket 2012 vége felé vettek nyilvántartásba, de az év végén még megfontolás tárgyát képezték, hogy eldőljön, milyen intézkedést vonnak maguk után.

Panaszok és vizsgálatok

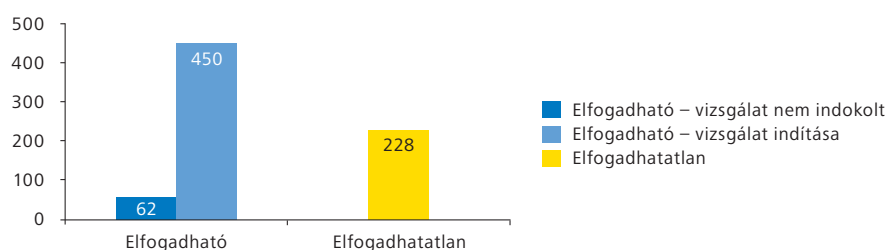
1.3. A megindított vizsgálatok elemzése¹²

Mint már jeleztük, az Ombudsman 2011 folyamán módosította az egyszerűsített eljárását, hogy a polgárok számára kedvezőbb legyen a működése.

Minden olyan panaszt, amely az Ombudsman hatáskörébe tartozott, további elemzésnek vetettek alá az elfogadhatóság eldöntése érdekében.

A 740, hatáskörön belüli panaszból 228-at ítélték elfogadhatatlannak, további 62 eset pedig elfogadható volt ugyan, de az Ombudsman nem látta indokoltnak vizsgálat megindítását.

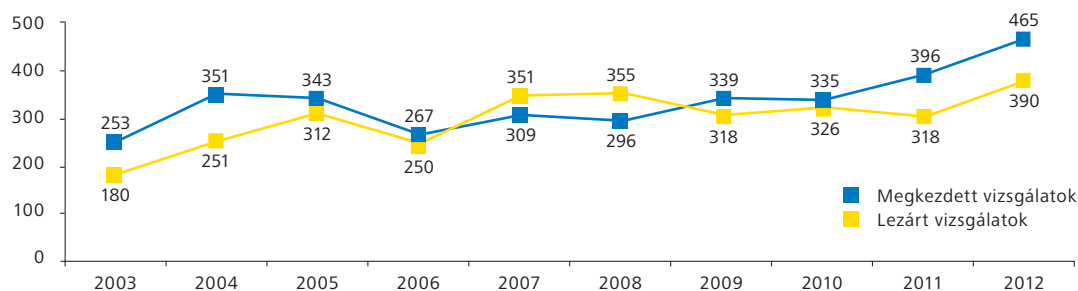
1.5. ábra: Az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok



Az Ombudsman az év folyamán összesen 450 vizsgálatot indított panaszbeadványok alapján. Ez 2011-hez képest 18%-os növekedést jelent. Az Ombudsman emellett 15 vizsgálatot indított hivatalból.

Mint az 1.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2012-ben indított vizsgálatainak száma minden eddiginél magasabb volt, még a 2011-ben (396) és 2004-ben (351) elért magas szintet is túllépte.

1.6. ábra: A vizsgálatok számának alakulása



¹² Az e részben szereplő elemzés a 2012-ben indított vizsgálatok számán alapul, nem pedig az év folyamán kezelt összes panasz számán.

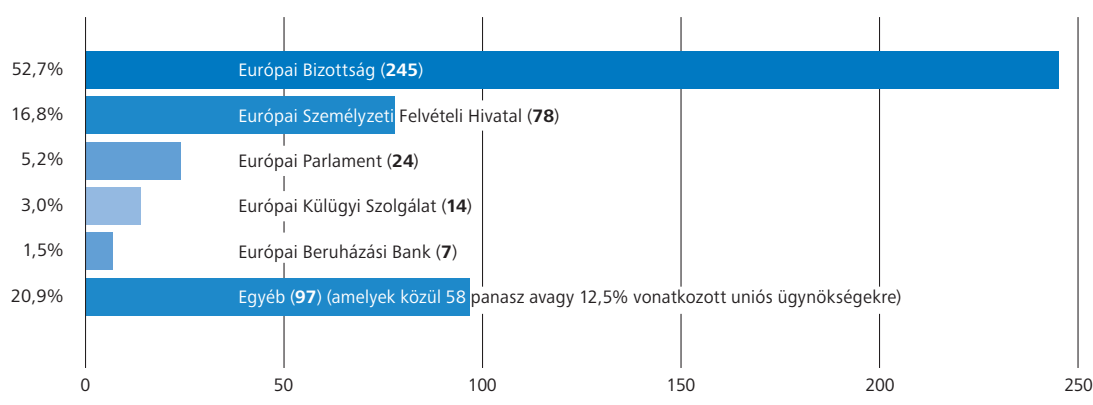


Az Ombudsman 2012-ben indított vizsgálatainak többsége az Európai Bizottságra vonatkozott (245 panasz vagy a panaszok 52,7%-a alapján). Ugyanez a szám 2011-ben 231 volt. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatainak közvetlenül érintik a polgárokat, logikus, hogy leggyakrabban ez a szerv a polgárok panaszainak tárgya. A második helyen az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal

(EPSO) szerepelt 78 panasszal (2011-ben 42-vel). Az Európai Parlamenttel kapcsolatban megindított ombudsmani vizsgálatok száma 2011-hez képest 50%-kal nőtt. 14 vizsgálatot indított az Európai Külügyi Szolgálattal (EKSZ) kapcsolatban, hetet pedig az Európai Beruházási Bank (EBB) ügyeiben. További 97 vizsgálatnak összesen huszonkét másik uniós intézmény, szerv és hivatal¹³ volt a tárgya.

Az Ombudsman 2012-ben indított vizsgálatainak többsége az Európai Bizottságra vonatkozott.

1.7. ábra: A vizsgálatok alá vont intézmények és szervek

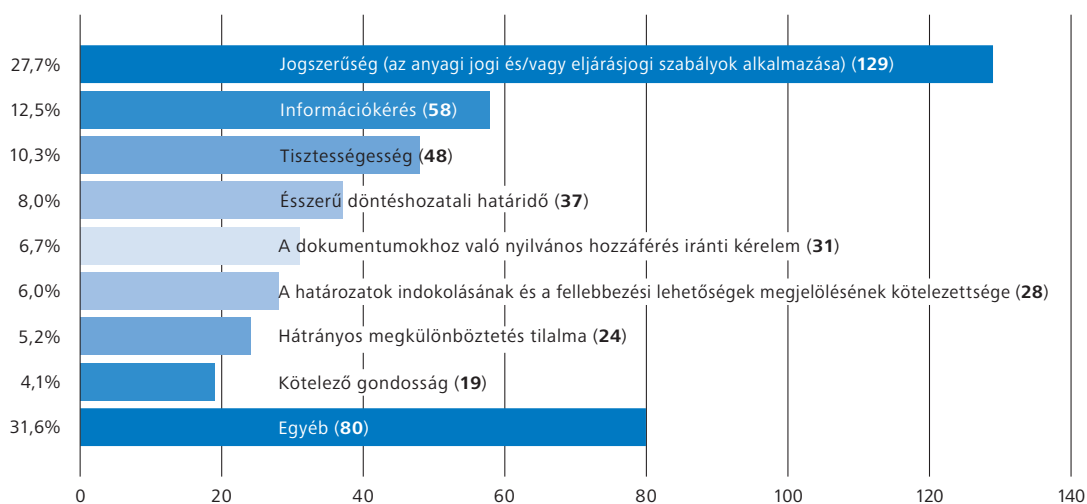


13. Frontex (5), Európai Vegyianyag-ügynökség (5), Kutatási Végrehajtó Ügynökség (5), Európai Gyógyszerügynökség (5), Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (5), Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (4), Belső Piaci Harmonizációs Hivatal (4), az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége (3), Európai Oktatási, Audiovizuális és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (3), Európai Bankhatóság (3), az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontja (2), Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (2), Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Hivatal (2), Európai Értékpapír-piaci Hatóság (2), Európai Szakképzés-fejlesztési Központ (1), Fusion for Energy (1), Európai Védelmi Ügynökség (1), az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (1), az Európai Unió Biztonságpolitikai Kutatóintézete (1), Európai Innovációs és Technológiai Intézet (1), Európai Rendszertekológiai Testület (1) és Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (1).

Panaszok és vizsgálatok

Az Ombudsman által 2012-ben vizsgált állítólagos hivatali visszaosságok fő típusai a jogszerűséggel foglalkoztak (a vizsgálatok 27,7%-a), utána következtek az információkérések (12,5%), a tisztességességre (10,3%) és az ésszerű döntéshozatali határidőre (8%) vonatkozó vizsgálatok.

1.8. ábra: Állítólagos hivatali visszaosság a következőkkel kapcsolatban:



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



Az 1.3. táblázat a 2012-ben megindított vizsgálatok országok szerinti eredetét mutatja. A legtöbb megindított vizsgálat Belgiumhoz tartozott, utána következett Olaszország, Németország, Spanyolország és az Egyesült Királyság. A népesség méretéhez viszonyítva a legtöbb megindított vizsgálat a Luxemburgból, Belgiumból, Szlovéniából és Írországból érkezett panaszokon alapult. Az 1.2. táblázattal összevetve jól látható, hogy az egyes tagállamokból származó panaszok száma nem áll egyenes arányban a megindított vizsgálatok számával.

2012-ben 11 tagállamhoz a népességük nagysága alapján elvárhatónál több megindított vizsgálat tartozott, 14-hez kevesebb, két tagállam (Spanyolország és Portugália) esetében pedig a panaszok nyomán indított vizsgálatok száma a népesség tényleges méretét tükrözte.

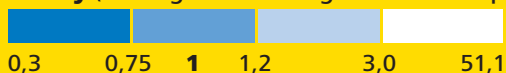
1.3. táblázat: A 2012-ben megindított vizsgálatok országok szerinti eredete				
Ország	A megindított vizsgálatok száma	A megindított vizsgálatok %-a	Az EU népességének %-a	Arány
Luxemburg	23	5,1	0,1	51,1
Belgium	103	22,9	2,1	10,9
Szlovénia	7	1,6	0,4	3,9
Írország	15	3,3	0,9	3,7
Észtország	4	0,9	0,3	3,0
Ciprus	2	0,4	0,2	2,2
Málta	1	0,2	0,1	2,2
Dánia	7	1,6	1,1	1,4
Görögország	14	3,1	2,3	1,4
Litvánia	4	0,9	0,7	1,3
Magyarország	11	2,4	2,0	1,2
Spanyolország	39	8,7	9,0	1,0
Portugália	9	2,0	2,1	1,0
Bulgária	6	1,3	1,6	0,8
Hollandia	12	2,7	3,3	0,8
Szlovákia	4	0,9	1,1	0,8
Finnország	4	0,9	1,1	0,8
Olaszország	42	9,3	11,9	0,8
Ausztria	5	1,1	1,7	0,7
Svédország	5	1,1	1,8	0,6
Egyesült Királyság	34	7,6	12,3	0,6
Románia	11	2,4	4,4	0,6
Németország	39	8,7	16,6	0,5
Lettország	1	0,2	0,5	0,4
Franciaország	24	5,3	12,8	0,4
Cseh Köztársaság	3	0,7	2,1	0,3
Lengyelország	9	2,0	7,7	0,3
Más országok	12	2,7		

Megjegyzés: Az arányhoz a megindított vizsgálatok százalékos arányát osztjuk el a népesség százalékos arányával. Akkor nagyobb 1-nél, ha az adott országból több vizsgálatot vezető panaszt nyújtottak be, mint amennyi a népességének nagysága alapján várható lett volna. A százalékos értékeket egy tizedesjegyre kerekítettük.

Panaszok és vizsgálatok

Az alábbi térkép az egyes tagállamokból az Ombudsmanhoz érkezett panaszok nyomán indított vizsgálatoknak a népesség nagyságához viszonyított számán alapul (lásd a fenti 1.3. táblázathoz tartozó megjegyzést az arány kiszámításáról).

Arány (% megindított vizsgálatok / % népesség)





1.4. Az Ombudsman vizsgálatainak megállapításai

Mint a fenti 1.6. ábra mutatja, az Ombudsman 2012-ben 390 vizsgálatot zárt le.

A 2012-ben lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszok összesen 85,3%-a érkezett magánszemélyektől (324), 14,7%-át (56) pedig vállalatok, szervezetek és más jogi személyek nyújtották be.

1.4. táblázat: A panaszok forrása a 2012-ben lezárt vizsgálatok esetében

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

Az Ombudsman által 2012-ben lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (69%), közel egyharmada, konkrétan 32%-a pedig három hónapon belül lezárult. Ez utóbbi kategóriába olyan esetek tartoztak, amelyeket az Ombudsman nagyon gyorsan el tudott rendezni, például azzal, hogy telefonon megoldást javasolt az érintett intézménynek¹⁴. Az Ombudsman a vizsgálatok több mint 79%-át zárta le 18 hónapon belül. A vizsgálatok átlagos hossza 11 hónap volt.

1.5. táblázat: A vizsgálatok hossza a 2012-ben lezárt ügyeknél

A vizsgálat átlagos hossza	11 hónap
3 hónapon belül lezárt ügyek	32%
12 hónapon belül lezárt ügyek	69%
18 hónapon belül lezárt ügyek	79%

Megjegyzés: Havi 30 nappal számolva.

Mint az 1.9. ábra mutatja, az Ombudsman által 2012-ben lezárt ügyek közül 80-ban pozitív eredményt sikerült elérni, mivel az érintett intézmény elfogadta a javasolt békés megoldást vagy rendezte az ügyet. Az Ombudsman 76 esetben nem talált hivatali visszasságot, 56 másikban viszont hivatali visszasságot állapított meg. Ezek közül kilenc esetben (szemben a 2011-es 13-mal) a szóban forgó intézmény teljes egészében vagy részben elfogadta az ajánlástervezetet. Az Ombudsman 47 ügyet zárt le kritikai észrevétellel, és egy külön jelentést adott ki (lásd az 1.10. ábrát). 30 ügyben az Ombudsman további észrevételeket adott ki, hogy elősegítse az adott intézmény jövőbeni teljesítményének javítását. E megállapítások részletes ismertetése az alábbiakban található.¹⁵

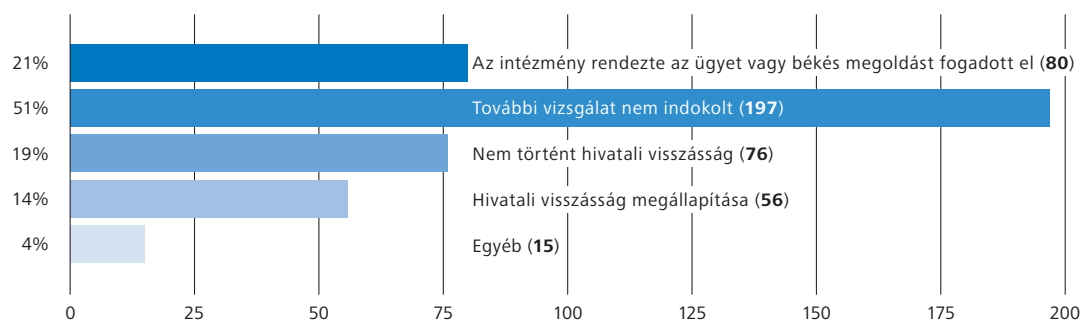
A 2012-ben lezárt vizsgálatokhoz vezető panaszok összesen 85,3%-a érkezett magánszemélyektől (324), 14,7%-át (56) pedig vállalatok, szervezetek és más jogi személyek nyújtották be.

¹⁴. Ebbe a számba azok az esetek is beletartoznak, amikor az Ombudsman teljes körű vizsgálatot végzett volna, ha a panaszos nem vonta volna vissza a panaszt. Azok az esetek is beletartoznak, amikor az Ombudsman megindította a vizsgálatot, de utána lezárta, mert a panaszos úgy döntött, hogy bírósághoz fordul.

¹⁵. Az itt következő elemzés a 2012-ben befejezett vizsgálatokon alapul. Ha egy vizsgálat több állítással vagy követeléssel is foglalkozott, az Ombudsman több megállapítást is kiadhatott.

Panaszok és vizsgálatok

1.9. ábra: A 2012-ben 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 tett és ajánlástervezetet is kiadott, amelyet az intézmény teljes mértékben elfogadott.

Hivatali visszasság hiánya

Ha nem talál hivatali visszasságot, az nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert legalább az érintett intézménytől részletes magyarázatot kap az eljárására.

Az Ombudsman 2012-ben 76 olyan ügyet zárt le, ahol nem talált hivatali visszasságot. Ha nem talál hivatali visszasságot, az nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert legalább az érintett intézménytől részletes magyarázatot kap az eljárására. A panaszos ezenkívül az Ombudsman független elemzését is megismerheti az ügyről. Ugyanakkor – mint az alábbi eset is szemlélteti – egy ilyen megállapítás kézzelfogható bizonyítékul szolgál arra, hogy az érintett intézmény a helyes hivatali magatartás elveinek megfelelően járt el.

Az uniós jog megsértése

A görögországi Számosz sziget települési önkormányzata elutasította egy szőlősgazda saját bor termelésére irányuló engedélykérelmét, mert a görög jogszabály arra kötelezi a szőlőtermesztőket, hogy a teljes termést a számoszi szövetségi uniónak adják el. A szőlősgazda a görög államtanácsnál megtámadta a döntést, és a Bizottságnál is panaszt tett amiatt, hogy a szóban forgó görög jogszabály sérti az uniós jogot. Az

Ombudsmannál később azért tett panaszt, mert állítása szerint a Bizottság indokolatlanul késlekedett a panasz vizsgálataival, nem tett eleget a pártatlan és tárgyilagos eljárás kötelezettségének és nem vizsgálta ki teljesen a kötelezettségszegési panaszt. Az Ombudsman vizsgálata (1625/2010/ANA ügy) a Bizottság részéről nem állapított meg hivatali visszasságot.

További észrevételek

Még ha az Ombudsman nem is talál hivatali visszasságot, vagy arra a következtetésre jut, hogy vizsgálatának folytatása nem indokolt, további észrevételt adhat ki, amennyiben lehetőséget lát az érintett intézmény ügyintézési minőségének javítására. A további észrevétel nem úgy értendő, hogy az bírálni kívánja az észrevétel tárgyát képező intézményt. Sokkal inkább arra szolgál, hogy tanácsot adjon az intézménynek egy konkrét eljárás fejlesztéséhez a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának javítása érdekében. Az Ombudsman 2012-ben 30 ügyben tett további észrevételt.



Az intézmények által rendezett ügyek és békés megoldások

Az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik mindent egybevetve pozitív, a panaszos és az érintett intézmény számára egyaránt megelégedést nyújtó eredményre jutni. Az uniós intézmények együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

2012 folyamán 80 olyan eset volt, amikor az intézmény rendezte az ügyet vagy békés megoldást fogadtak el. Az alábbi eset ennek szemléltető példája.

A szabályok helytelen alkalmazása

A Bizottság több neonikotinoid (növényvédő szer) használatát engedélyezte növénytermesztési célokra. Az osztrák ombudsmani testület 2012. márciusban kifejtette az Ombudsmannak, hogy az új tudományos bizonyítékok alapján bizonyos növényvédő szerek fokozzák a méhek pusztulását. A testület azt állította, hogy a Bizottság nem vette figyelembe ezt az új bizonyítékot, amely a növényvédő szerek használatának korlátozása mellett szól. A vonatkozó uniós jogszabály az anyagok engedélyének felülvizsgálatát írja elő, ha az új tudományos bizonyítékok alapján már nem tesznek eleget a jóváhagyási kritériumoknak, például azért, mert veszélyt jelentenek az állatok egészségére. Az Ombudsman vizsgálata során (512/2012/BEH ügy) a Bizottság bemutatta a fokozott méhpusztulás kezelésére tett közelmúltbeli intézkedéseinek listáját. Többek között kijelölte a méhek egészségéért felelős uniós referencialaboratóriumot, és megbízást adott a probléma mértékének felmérésére. Emellett felkérte az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóságot (EFSA), hogy vizsgálja felül az összes neonikotinoid kockázatértékelését és a méhekre gyakorolt hatásukat. A panaszos elégedett volt ezekkel az intézkedésekkel.

Ha egy vizsgálat során előzetesen hivatali visszásságot állapítanak meg, az Ombudsman lehetőség szerint törekszik a békés megoldásra. Az év folyamán kilenc olyan ügyet zárt le – köztük az alább ismertetett esetet –, ahol sikerült békés megoldást elérni. 2012 végén 18 békés megoldásra irányuló javaslat még mindig vizsgálat tárgyát képezte.

Költségek visszafizetése

A Vluchtelingenwerk Vlaanderen belga nem kormányzati szervezet 2004-től 2005-ig egy projektet hajtott végre, amely a Kongói Demokratikus Köztársaságban kívánta támogatni a migráns vállalkozók mikrovállalkozásainak fejlesztését. A projekt összköltsége meghaladta a 750 000 EUR, ebből a Bizottság több mint 500 000 EUR fedezett. A civil szervezetnek 59 mikrovállalkozást sikerült elindítania. A projekt végrehajtása során a nem kormányzati szervezet kérte a Bizottságot egy egyszerűbb költségelszámolási módszer elfogadására, mert a helyi vállalkozóktól nehezen tudott rendes számlát szerezni. Ebbe a Bizottság kapcsolattartója írásban beleegyezett. Amikor a Bizottság a projekt ellenőrzése során megállapította, hogy bizonyos költségekhez nincsenek igazoló dokumentumok, 150 000 EUR visszafizetésére szólította fel a Vluchtelingenwerk Vlaanderen szervezetet. A nem kormányzati szervezet panaszt tett az Ombudsmannál, mivel a visszafizetési felszólítást nem találta sem indokoltnak, sem arányosnak. Az Ombudsman arra kérte a Bizottságot (53/2010/OV ügy), hogy döntse el, a nem kormányzati szervezet betartotta-e az alternatív költségelszámolási módszert, és amennyiben igen, mérlegelje a megfelelő összeg visszatérítését a szervezetnek. Az intézmény elfogadta az Ombudsman békés megoldását, és több mint 100 000 EUR visszatérített a nem kormányzati szervezetnek.

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

Panaszok és vizsgálatok

Néhány esetben a panasz rendeződhet vagy békés megoldás születhet azáltal, hogy az érintett 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 2012-ben lezárt esetek 14%-ában állapította meg, hogy hivatali visszasság történt. 47 ilyen ügyet az érintett intézményhez intézett kritikai észrevétellel zárt le (2011-ben 35 ilyen ügy volt). Emellett kilenc ügyet azután zárt le, hogy az a bepanaszolt intézmény elfogadta az ajánlástervezetét, egy esetben pedig külön jelentést adott ki.

Kritikai észrevételek

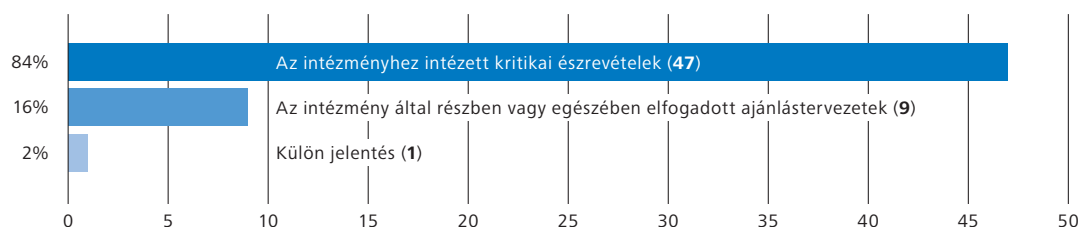
Ha nincs lehetőség békés megoldásra, illetve ha nem sikerül ilyen megoldást találni, az Ombudsman az érintett

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 megszüntetni a hivatali visszasságot, vagy (ii) a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel és ezért (iii) az Ombudsman részéről további intézkedés nem tűnik szükségesnek. Az Ombudsman olyankor is kritikai észrevételt tesz, ha úgy ítéli meg, hogy egy ajánlástervezet nem szolgálna hasznos célt. Ugyanígy jár el olyankor is, ha az érintett intézmény nem fogadja el az ajánlástervezetet, ugyanakkor az Ombudsman nem tartja helyénvalónak, hogy külön jelentést nyújtson be a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel nem jelent jogorvoslatot a panaszos számára. Tájékoztatja az érintett intézményt arról, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy az a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszasságokat. Az alábbi példa az olyan helyzeteket szemlélteti, amelyek az Ombudsmant kritikai észrevétel kiadására készíthetik.

A kritikai észrevétel nem jelent jogorvoslatot a panaszos számára. Tájékoztatja az érintett intézményt arról, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy az a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszasságokat.

1.10. ábra: Hivatali visszasság megállapításával zárult vizsgálatok



Megjegyzés: Egy olyan esetben, ahol az Ombudsman hivatali visszasságot állapított meg, az intézmény teljes mértékben elfogadta az ajánlástervezetet, az Ombudsman azonban kritikai észrevételt is tett. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.



Korlátozó nyelvpolitika

A Bizottság rendszeresen konzultál a polgárokkal, szervezetekkel és más érdekeltekkel, hogy ezáltal ők is részt vehessenek az uniós döntéshozatalban. Egy spanyol ügyvéd 2010-ben panaszt tett az Ombudsmannál amiatt, hogy a Bizottság az ilyen konzultációkhoz tartozó dokumentumokat sok esetben csak angolul teszi közzé, ez a nyelvpolitika pedig önkényes és ellentétes a nyitottság, a megfelelő ügyintézés és a megkülönböztetésmentesség elveivel. Az Ombudsman egy véleményen volt a panaszossal (**640/2011/AN** ügy) a tekintetben, hogy a polgároktól nem várható el a részvétel egy olyan konzultációban, amelyet nem értenek. Úgy véli, hogy a többnyelvűség alapvető fontosságú ahhoz, hogy a polgárok gyakorolhassák az EU demokratikus életében való részvételhez fűződő jogukat, amint azt a Lisszaboni Szerződés garantálja. Megállapította, hogy a Bizottság korlátozó nyelvpolitikája hivatali visszasszágnak minősül, és felszólította az intézményt, hogy a nyilvános konzultációk dokumentumait tegye közzé mind a 23 uniós nyelven, vagy kérésre gondoskodjon a fordításról. A Bizottság azzal az érveléssel utasította el az Ombudsman ajánlásait, hogy a többnyelvűség elvének határt szab az idő és a rendelkezésre álló források korlátozottsága, és nincs olyan jogszabályi rendelkezés, amely garantálná a polgároknak, hogy minden uniós nyelven hozzájussanak a konzultációs dokumentumokhoz. A Parlament 2012-ben állásfoglalást fogadott el, és ebben szorgalmazta, hogy a Bizottság vizsgálja felül a nyilvános konzultációk esetében alkalmazott korlátozó nyelvpolitikáját.

A kritikai és további észrevételek utóélete

Annak érdekében, hogy segítse az intézményeket az általa végzett vizsgálatok tanulságainak levonásában, az Ombudsman minden évben kiad egy jelentést¹⁶ a kritikai és további észrevételeinek intézményi utóéletéről.

A 2011-ben tett kritikai és további észrevételek utóélete

Az Ombudsman felkérte az érintett intézményeket, hogy hat hónapon belül válaszoljanak a 2011-ben tett kritikai és további észrevételeire. Szinte minden észrevételére választ kapott, bár néhány esetben volt némi késés.

A nyomon követő válaszok némelyike példaértékű volt – olyannyira, hogy tíz ügyet „kiemelt ügyként” külön is érdemes megemlíteni az olyan esetek példaként, amelyek más intézményeknek is megmutatják, hogyan kell pozitívan reagálni a kritikai és további észrevételekre. Ezek az ügyek a Bizottságot (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** és **1301/2010/GG**), az Európai Unió Bíróságát (**3018/2009/TN**), az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) (**856/2008/BEH**), az Eurojustot (**325/2010/OV**), az Európai Védelmi Ügynökséget (**1342/2010/MHZ**), az Európai Unió palesztin területeken folytatott rendőri misszióját (**OI/1/2010/MMN**), a Fúziósenergia-fejlesztési Hivatal (**439/2011/AN**) és az Egészség- és Fogasztóügyi Végrehajtó Ügynökséget (**413/2010/BEH**) érintették.

A 2011-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 84% volt. A további észrevételek nyomon követése az esetek 89%-ában kielégítőnek minősült, ezzel szemben a kritikai észrevételek kielégítő nyomon követésének az aránya alacsonyabb volt, 80% (bár ez lényegesen magasabb a 2010-es 68%-nál).

A 2011-ben tett kritikai és további észrevételeket egybevéve a kielégítő nyomon követés aránya 84% volt.

¹⁶ Az Ombudsman tanulmánya a 2011-es észrevételek utóéletéről itt érhető el: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Panaszok és vizsgálatok

Ajánlástervezetek

Amennyiben az érintett intézmény még megszüntetheti a hivatali visszásságot, vagy ha a hivatali visszásság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár, az Ombudsman általában ajánlástervezetet ad az érintett vagy bepanaszolt intézménynek. Az Ombudsman Alapokmánya 3. cikkének (6) bekezdése értelmében az intézménynek három hónapon belül kell részletes véleményt küldenie.

2012 folyamán az Ombudsman 17 ajánlástervezetet adott ki, az alább bemutatott ügyet is beleértve. Ezenkívül 2012-ben 16 darab, 2011-ből származó ajánlástervezet vezetett határozathoz, további három ügyet pedig 2010-ben tett ajánlástervezeteket követően sikerült lezárni. Az Ombudsman az év folyamán kilenc ügyet zárt le akkor, amikor az intézmény részben vagy egészében elfogadta az ajánlástervezetet. 47 ügyet zárt le kritikai észrevétellel. 2012 végén 14 ajánlástervezet még mindig vizsgálat tárgyát képezte, köztük kettő 2011-es és tizenkét 2012-es.

A meghallgatáshoz való jog

A Bizottság számítógépes korai előrejelző rendszere (EWS) olyan személyeket, vállalatokat, NGO-kat, szervezeteket vagy más feleket sorol fel, akik a Bizottság megítélése szerint veszélyt jelentenek az EU pénzügyi érdekeire. Amennyiben az érintett ajánlattevő vagy vállalkozó szerepel a korai előrejelző rendszerben, az uniós igazgatás megakadályozhatja vagy felfüggesztheti a szerződést, illetve a kifizetést. Mivel számos panasz érkezett hozzá a korai előrejelző rendszer működésével kapcsolatban, az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatot ([OI/3/2008/FOR](#) ügy), amelynek keretében az érdekeltek közreműködésével zajló nyilvános konzultációt is tartott. A résztvevők bírálták a Bizottságot, amiért módszeres tájékoztatás nélkül listázza a személyeket és más feleket, és nem jelzi világosan, hogyan tudnának e döntés ellen fellebbezni. Az Ombudsman ajánlástervezetben felhívta a Bizottságot, hogy a célba vett személyeknek a listára való felvétel előtt garantálja a meghallgatáshoz való jogot, tartsa tiszteletben az aktájuk megtekintéséhez való jogukat és tájékoztassa őket arról a jogukról, hogy panaszt tehetnek az Ombudsmannál vagy bírósághoz fordulhatnak. A Bizottság válaszában bejelentette, hogy 2013-ban felül kívánja vizsgálni a korai előrejelző rendszert, figyelembe véve az Ombudsman javaslatait és az EWS rendszerrel kapcsolatban a bíróság előtt folyamatban lévő fellebbezés kimenetelét (a 2011. április 13-I T-320/09. sz., *Planet AE kontra Bizottság* ügy).



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.

Az Ombudsman munkája szempontjából felbecsülhetetlen értékű lehetőséget jelent az, hogy külön jelentést nyújthat be a Parlament részére. A rendelkezésére álló eszközök közül ez a leghatékonyabb.

Az Európai Parlamentnek elküldött külön jelentés képezi az utolsó érdemi lépést, amelyet az Ombudsman egy üggyel kapcsolatban tehet. Ez azért van így, mert 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 kezelésekor szüksége lehet.

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

Az Ombudsman 2012-ben egy külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek.

Összeférhetetlenség és a megfelelő ügyintézés elvei

A bécsi repülőtér (Ausztria) bővítése 1999 óta több építési projekt keretében folyt. 2006-ban 27 osztrák civil szervezet panaszt tett a Bizottságnál amiatt, hogy az osztrák hatóságok megsértették az uniós jogot, mivel nem mérték fel a projektek környezeti hatásait. A Bizottság felkérte az osztrák hatóságokat, hogy visszamenőlegesen értékeljék az említett hatást. A szervezetek panaszt tettek az Ombudsmannál amiatt, hogy az utólagos értékelésért felelős hatóság maga adta ki a projektek engedélyeinek némelyikét, és hogy az uniós jog szerint nemzeti szinten nem férhettek hozzá további felülvizsgálati eljárásokhoz. Az Ombudsman lezárta az ügy első vizsgálatát, miután a Bizottság kijelentette, hogy a kötelezettségszegési eljárást csak akkor fogja lezárni, ha meggyőződött arról, hogy az osztrák hatóságok megtették a szükséges lépéseket az uniós jog betartása érdekében. Miután a szervezetek ismét hozzá fordultak, az Ombudsman másodszor is vizsgálatot indított (**2591/2010/GG** ügy). Megállapította, hogy a Bizottság (i) nem tett eleget a megfelelő ügyintézés elveinek; (ii) nem foglalkozott érdemben a panaszosok azzal kapcsolatos érveivel, hogy nyilvánvaló összeférhetetlenség áll fenn, és az uniós jog egyértelmű megsértése láttán nem tette meg a megfelelő intézkedéseket; valamint (iii) nem követte a tanácsát. Az Ombudsman ezért külön jelentést nyújtott be a Parlamentnek és kérte a támogatását, hogy együtt vegyék rá a Bizottságot, hogy ebben az ügyben változtasson a hozzáállásán.

Panaszok és vizsgálatok

1.5. A legjobb gyakorlatot példázó kiemelt ügyek

A 2012-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. Az ügyek kiválasztásakor törekedtünk arra, hogy az uniós intézmények és szervek, illetve a témák minél szélesebb körét bemutassuk.

A 2012-ben lezárt ügyek közül tíz kiemelt ügygel szemléltetjük a helyes gyakorlatot. Az ügyek kiválasztásakor törekedtünk arra, hogy az uniós intézmények és szervek, illetve a témák minél szélesebb körét bemutassuk. Mivel az Ombudsman évről évre nagy számban foglalkozik az átláthatósággal kapcsolatos ügyekkel, az alább vázolt első hat ügy különösen öröndetes. Egy másik ügy az Alapjogi Charta rendelkezéseit érinti, a Bizottság konstruktív válasza pedig a polgárok tiszteletben tartására, a munkaerő-felvételre és a támogatásokra vonatkozó ügyekkel kapcsolatban kerül terítékre.

A **2016/2011/AN** ügyben az **Európai Központi Bank** (EKB) a panaszost megfelelő indokolással látta el, amelyben az általa kért levél tartalmának részletes ismertetésére és céljára is kitért. A levélhez való hozzáférést arra hivatkozva tagadta meg, hogy a közzététel kedvezőtlenül befolyásolná az EU gazdasági és monetáris politikáját. Az Ombudsman a szóban forgó dokumentum vizsgálata után egyetértett ezzel. Az EKB elnökének előzetes hozzájárulásával az Ombudsman megerősítette a panaszos felé, hogy a szóban forgó levél nem tartalmaz a spanyol alkotmány módosítására utaló javaslatot. Az Ombudsman EKB felé tett további megjegyzése arra vonatkozott, hogy az Európai Központi Bank ne csak jogi kötelezettségként tekintsen az átláthatóságra, hanem olyan lehetőségként is, amellyel erősítheti legitimitációját a polgárok előtt.

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 az

1049/2001/EK rendeletben előírt határidőn belül. Mivel a kérelmek kezelésére szolgáló eljárás időigényes, a Tanács több munkatársat osztott be az eredeti kérelmek feldolgozására, és kijelölt egy kapcsolattartót, aki egyeztet a tagállami küldöttségekkel. Ezenkívül azt is lehetővé tette, hogy bizonyos üléseket gyorsan össze lehessen hívni. Mivel a Coreper/Tanács rendes üléseire bizonyos hónapokban ritkábban kerül sor, a megerősítő kérelmeket mostantól szükség esetén hivatalos írásbeli eljárás útján is el lehet fogadni.

A **Bizottság** az **1161/2010/BEH** ügyben teljes egészében nyilvánosságra hozta a panaszos által kért dokumentumokat. Ezek a dokumentumok a fegyverek és kettős felhasználású termékek behozatalaival kapcsolatos vámkérdésekkel foglalkozó kötelezettségszegési ügyekre vonatkoztak. Az Ombudsman egyrészről aggodalmát fejezte ki amiatt, hogy a Bizottságnak milyen hosszú időbe telt döntést hozni a panaszos megerősítő kérelméről, másrészről viszont elégedetten állapította meg, hogy a Bizottság maga is beismerte, hogy ez a késés indokolatlan volt, és méltatta a konstruktív bizottsági hozzáállást.

A **Bizottság** több intézkedést is felvázolt, amelyekkel az érintett főigazgatóság a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáféréstől szóló 1049/2001/EK rendelet betartásán próbált javítani, miután az Ombudsman felkérte, hogy ismertesse, milyen lépéseket tett vagy szándékozik tenni a rendeletnek való jobb megfelelés érdekében. A **849/2010/KM** ügyben a Bizottság az első válaszában elismerte, hogy nem a rendeletnek megfelelően kezelte a panaszos leveleit. Hozzáférést adott a szóban forgó dokumentumokhoz, és a késedelemért elnézést kért. A panaszos meg volt elégedve a kapott dokumentumokkal, de a kérésének kezelését illetően fenntartotta a kritikáját. Ez vezetett a fent említett intézkedésekhez.



Az **Európai Gyógyszerügynökség** (EMA) az Ombudsman egyik ajánlástervezetére reagálva beleegyezett abba, hogy nyilvános hozzáférést adjon egy pattanásosság elleni gyógyszer súlyos mellékhatásairól szóló jelentésekhez. Miután a panaszos aggályainak adott hangot, az Ombudsman további vizsgálatokat végzett, és ezek keretében az EMA-val is találkozott. Ennek eredményeképpen meg tudta erősíteni, hogy az EMA semmilyen releváns dokumentumot nem zárt el a panaszostól, a dokumentumok szerkesztése pedig a személyes adatok jogos védelmét szolgálta. A **2493/2008/FOR** ügy lezárásakor az Ombudsman elismerte, hogy az EMA komoly előrelépéseket tett annak érdekében, hogy munkáját átláthatóbbá tegye¹⁷.

Az Ombudsman a **808/2011/MHZ** ügyben méltatta az **Európai Tanácsot**, amiért elnézést kért egy polgártól, aki a szolgálati autók személyes használatával kapcsolatos aggodalmai miatt fordult hozzá. A panaszos arra kérte az Európai Tanácsot, hogy válaszoljon néhány kérdésre, és küldjön egy példányt az erre vonatkozó szabályokból. Az Ombudsman véleménye szerint a Tanács őszinte bocsánatkérése a legjobb példája annak, hogy az uniós igazgatás tiszteletet tanúsít a polgárai iránt. Úgy találta, hogy az ilyen jellegű tisztelet nélkül az EU és polgárai nem tudnak közelebb kerülni egymáshoz. Az Ombudsman azt is megállapította, hogy a panaszosnak eredetileg elküldött válaszok nem voltak helyénvalóak.

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 kitartott amellett, hogy a korai előrejelző rendszerben szereplő személyek jogait, különösen az ilyen személyeknek az Alapjogi Chartában védett

alapvető jogait (például a meghallgatáshoz való jogot és az iratbetekintéshez való jogot) védeni kell, a korai előrejelző rendszer reformjáig tartó átmeneti időszakban is.

A támogatások területén a **Bizottság** az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslata nyomán hajlandó volt több mint 100 000 EUR visszatéríteni egy nem kormányzati szervezetnek. A panaszos az **53/2010/OV** ügyben azt állította, hogy a Bizottság megsértette a jogos elvárások elvét, amikor nem tartotta tiszteletben a költségek bejelentésének kölcsönösen elfogadott módszerét.

A **371/2010/(MF)AN** ügyben az Ombudsman beavatkozása nyomán a **Bizottság** új politikát fogadott el a nemzeti oklevelek elismerésére vonatkozóan, hogy figyelembe vegye a nemzeti gyakorlatok közötti eltéréseket. Ezzel egyidejűleg az ügyet benyújtó panaszost is alkalmasnak minősítette a szóban forgó pozíciókra. Ennek az volt az előzménye, hogy a Humánerőforrás-ügyi Főigazgatóság megtagadta a panaszos oklevelének elismerését, konkrétan amiatt, hogy a mesterképzés 2. fokozatáról szóló oklevelét nem hároméves egyetemi tanulmányok után szerezte meg.

A **882/2009/VL** ügyre reagálva az érintett **bizottsági** szolgálat igazgatója bemutatta a panaszosnak küldött bocsánatkérő levelet, és 500 EUR összegű kártérítést ajánlott fel az elszenvedett erkölcsi kárért. Erre azután került sor, hogy a családi támogatások állítólagos túlfizetése miatti behajtási eljárással összefüggésben a panaszos férje sértő üzenetet kapott. A Bizottság egy belső képzéssorozatot is szervezett, hogy nyomatékosítsa az etika és az uniós polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra fontosságát. Ezzel az Ombudsmannak arra a megjegyzésére reagált, hogy az érintett e-mailben szereplő elfogadhatatlan nyelvhasználat esetleg egy általánosabb problémát jelezhet a Bizottság szolgálatainál.

¹⁷. Meg kell jegyezni, hogy az EMA-nak 2011-ben volt már egy hasonló kiemelt ügye.

Panaszok és vizsgálatok

1.6. A lezárt vizsgálatok tematikus elemzése

A vizsgálatokat lezáró határozatokat általában az Ombudsman weboldalán teszik közzé (<http://www.ombudsman.europa.eu>) angolul és a panasz nyelvén, amennyiben az nem az angol. Mindegyik határozatról készül egy angol nyelvű összefoglaló is. A kiválasztott ügyek összefoglalóit mind a 23 hivatalos uniós nyelven közzéteszik a honlapon. Ezekből az összefoglalókból kiderül, hogy az Ombudsman által 2012-ben meghozott, ügyeket lezáró határozatok milyen témákkal és mely uniós intézményekkel foglalkoztak, továbbá hogy mi indokolta az ügyek lezárását.

Ez a rész az Ombudsman 2012. évi, vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténymegállapításokat mutatja be.

Ez a rész az Ombudsman 2012. évi, vizsgálatokat lezáró határozataiban szereplő legfontosabb jogi és ténymegállapításokat mutatja be. Helyet kaptak benne azok az ügyek, amelyek jelentős hatást értek el az átláthatóság és az uniós intézményeknél folyó megfelelő ügyintézés előmozdítása terén, olyan ügyek, amelyek a panaszos számára különösen kedvező eredményt hoztak, illetve azok, amelyek segítségével az

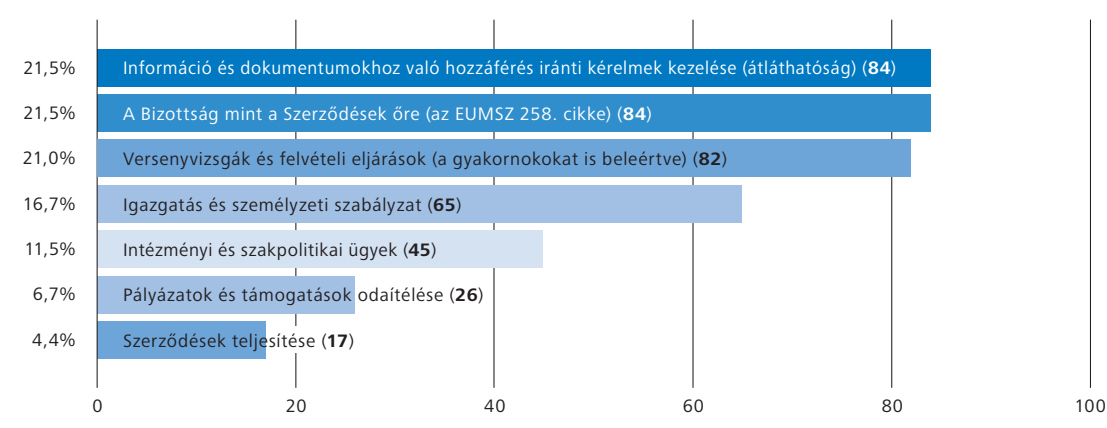
Ombudsman fontos jogi szempontokra tudott rávilágítani, vagy korábban még nem tapasztalt kérdéssel szembesült. Mivel az Ombudsman külön törekszik arra, hogy előmozdítsa az Alapjogi Charta alkalmazását, a Chartában foglalt jogokat érintő fontos ügyek is kiemelt helyen szerepelnek.

Ez a rész a vizsgálatok következő fő tárgyköreit elemzi:

- nyitottság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- a Bizottság mint a „Szerződések őre”;
- pályázatok és támogatások odaítélése;
- szerződések teljesítése;
- igazgatás és személyzeti szabályzat;
- versenyvizsgák és felvételi eljárások;
- intézményi, politikai és egyéb ügyek.

A fenti tárgykörök között kétségtől 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 szerepelnek¹⁸.

1.11. ábra: A lezárt vizsgálatok tárgya



Megjegyzés: Néhány esetben az Ombudsman által lezárt vizsgálat kettő vagy több tárgyra vonatkozott. A fenti százalékok ezért összesen 100%-nál többet tesznek ki.

¹⁸. Az 1.11. ábra az összes, 2012-ben lezárt vizsgálatról tájékoztat a vizsgálatok tárgya szerint. Az ábra célja, hogy jelezze a tárgyalt téma jelentőségét az Ombudsman összesített igénybevételéhez képest.



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 uniós intézmények, szervek és hivatalok dokumentumaihoz való hozzáférés jogáról. Ugyanezt a jogot a Charta 42. cikke is megállapítja. A dokumentumokhoz való hozzáférés ezen alapját az 1049/2001/EK rendelet szabályozza.¹⁹

Az EUMSZ 15. cikkének (3) bekezdése rendelkezik az uniós intézmények, szervek és hivatalok dokumentumaihoz való hozzáférés jogáról. Ugyanezt a jogot a Charta 42. cikke is megállapítja.

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. Mint az alábbiak bizonyítják, az Ombudsman vizsgálatai eljárási kérdésekkel és a nyilvános hozzáférés alól a rendelet 4. cikkében biztosított kivételek alkalmazásával egyaránt foglalkoztak.

Eljárási kérdések

Úgy tűnik, a kérelmek késedelmes nyilvántartásba vétele és késedelmes megválaszolása viszonylag gyakori jelenség. Az 1972/2009/ANA ügyben a Bizottság elismerte a panaszos

megegyező kérelmének kezelésében történt indokolatlan késedelmet, és kötelezettséget vállalt arra, hogy ilyen késések a jövőben nem fognak előfordulni. Az Ombudsman a 2938/2009/EIS ügyben azt állapította meg, hogy a Bizottság egyértelműen nem a megfelelő ügyintézés elvei szerint kezelte a panaszos kérelmét. A Bizottság elnézést kért. Az Ombudsman egy további észrevételben hangsúlyozta, hogy igazán hasznos az lenne, ha a Bizottság lépéseket tenne, hogy megelőzze az ilyen hibák jövőbeni előfordulását. A 2466/2011/ER ügyben a panaszos azt állította, hogy a Bizottság jogtalanul hosszabbította meg a megegyező kérelmére vonatkozó döntés meghozatalának határidejét. Az Ombudsman a Bizottság véleményének kézhezvétele nélkül lépett tovább az ügy lezárása felé, mert (i) a Bizottság válasza már három hónapos késésben volt, és (ii) az addig a rendelkezésére bocsátott információ elegendő volt a panasz kezeléséhez. Rámutatott, hogy az 1049/2001/EK rendelet kötelező határidőket ír elő – kivételt pedig

csak „kivételes esetekben” és „részletes indoklás” mellett enged meg. A Bizottság jelen esetben mindössze annak közlésére szorítkozott, hogy a végleges értékeléshez szükséges összes információnak továbbra sincs birtokában.

Az 1472/2011/MMN ügyben a Franciaország és Spanyolország által egy kérdőívre adott válaszokhoz való hozzáférést tagadták meg, a Bizottság válasza pedig jelentős késedelmet szenvedett. Bár a Bizottság elnézést kért a panaszostól, a panaszosnak és az Ombudsmannak írott válaszaiból az is kiderült, hogy úgy véli, az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkének (5) bekezdése szerint a tagállamokkal való egyeztetés szükségessége feljogosítja arra, hogy a hozzáférési kérelem megválaszolására

¹⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 1049/2001/EK rendelete (2001. május 30.) az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről; HL L 145., 2001., 43. o.

Panaszok és vizsgálatok

a rendeletben előírt határidőket túllépje. Az Ombudsman megjegyezte, hogy az uniós bíróságok egyértelműen kimondták, hogy a tény, miszerint az intézmény a 4. cikk (5) bekezdése alapján párbeszédet kezdeményezett a kért dokumentumot kiállító tagállammal, nem jogosítja fel arra, hogy túllépje a rendeletben előírt határidőket.

Az 1683/2010/MMN ügyben, amely az EPSO által szervezett nyílt versenyvizsgára vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáférésről szólt, a panaszos azt állította, hogy a Bizottság helytelenül járt el, és elmulasztotta az indokolást, amikor másodszor is meghosszabbította a megerősítő kérelmről szóló határozat határidejét. Az Ombudsman rámutatott, hogy a Bizottság semmivel nem indokolta meg a határozatát. Megjegyezte ezenkívül, hogy az 1049/2001/EK rendelet egyértelműen csak egyszer engedi meg a megerősítő kérelem válaszadási határidejének meghosszabbítását. A Bizottság elnézést kért a késésért. Ami a hozzáférés iránti kérést illeti, a Bizottság elmagyarázta, hogy a dokumentumok nem léteznek. Az Ombudsman ezt a magyarázatot meggyőzőnek találta. Ugyancsak elégedetten jegyezte meg, hogy a Bizottság nem szorítkozott a fenti kijelentésre, hanem betekintést engedett néhány olyan dokumentumba, amelyik a panaszost érdekelheti, és felhívta a figyelmét két, a vizsgabizottság munkájáról szóló dokumentumra.

Érdemi kérdések: a kivételek alkalmazása

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

Az ellenőrzésekkel, vizsgálatokkal és könyvvizsgálatokkal kapcsolatos kivétel

A következő két esetben az intézmény a vizsgálatok céljának védelmére vonatkozó kivételre hivatkozott az 1049/2001/EK rendelet 4. cikke (2) bekezdésének harmadik szakaszában előírtak szerint, hogy megtagadhatta a szóban forgó dokumentumokhoz való hozzáférést.

A 292/2011/AN ügyben kötelezettségszegési eljárásokra vonatkozó dokumentumokhoz való hozzáférésről volt szó²⁰. Az Ombudsman békés megoldást javasolt, a Bizottság pedig elfogadta ezt a javaslatot, és az érintett három dokumentum közül kettőt nyilvánosságra hozott. A harmadikkal kapcsolatban azt állította, hogy először konzultálnia kell a spanyol hatóságokkal, mivel a dokumentum tőlük származik. Az Ombudsman kijelentette: bízik abban, hogy a Bizottság belátható időn belül lezárja a spanyol hatóságokkal folytatott egyeztetést, és ezt követően minél előbb közölni fogja a panaszossal az indoklással ellátott határozatát.

A 2914/2009/DK ügyben az Ombudsman úgy találta, hogy az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) két belső ellenőrzési jelentés esetében helytelenül tagadta meg a nyilvános hozzáférést. A szóban forgó ellenőrzés ráadásul addigra már lezárult. Ilyenformán nem állt fenn az a veszély, hogy a közzététel hátrányosan befolyásolná az ellenőrzés lebonyolítását. Az EMA hajlandó volt felülvizsgálni az elutasítást, és hozzáférést biztosított a jelentésekhez, valamint az ezekhez tartozó, a jelentésekben tett ajánlások megvalósításáról szóló feljegyzéshez.

²⁰. Lásd még az 1972/2009/ANA ügyet, amelyben a Bizottság azzal az indoklással tagadta meg a dokumentumhoz való hozzáférést, hogy védenie kell a görög hatóságokkal kezdett párbeszédet, amivel a vonatkozó görög jogszabályt kívánja összhangba hozni az uniós joggal.



Az intézmény döntéshozatali eljárásával kapcsolatos kivétel

A 127/2010/VIK ügyben, amely a nukleáris energiába való tervezett beruházásokról szóló dokumentumok hozzáférhetőségével foglalkozott, a Bizottság kizárólag a döntéshozatali eljárásának szükséges védelmével kapcsolatos kivételre (konkrétan az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdésére) támaszkodott. Az Ombudsmant ezzel nem győzte meg. A vizsgálat folyamán azonban kiderült, hogy a projekt befektetője nem járult hozzá a közzétételhez. Mivel az alkalmazandó jogi keret időben megelőzte a Lisszaboni Szerződés hatálybalépését, egyáltalán nem volt egyértelmű, hogy a panaszos által kért dokumentumtípust nyilvánosságra lehet-e hozni az érintett tagállam, személy vagy vállalkozás beleegyezése nélkül, ezért az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy további vizsgálat nem indokolt. Egyúttal azonban az új hozzáférési kérelem benyújtásának lehetőségéről is tájékoztatta a panaszost, mivel egy ilyen kérelmet már a Lisszaboni Szerződés hatálybalépése után alkalmazandó szabályok alapján kellene megítélni, amelyek a hozzáférülés követelményét összhangba hozták az átláthatóság iránti igénnyel.

A személyes adatok védelmével kapcsolatos kivétel

Az 1049/2001/EK rendelet 4. cikkében megállapított kivételek között a 4. cikk (1) bekezdésének b) pontja vonatkozik az alapvető személyiségi jogokra és a személyes adatok védelmére.

A 3136/2008/EIS ügyben a panaszos, aki az OLAF vizsgálata alatt állt, hozzáférést kért (i) azokhoz a dokumentumokhoz, amelyek alapján az OLAF döntött a vizsgálat elvégzéséről; és (ii) a vizsgálat eredményéről szóló információkhoz. Az OLAF elutasította a kérelmet. Az Ombudsman megvizsgálta az OLAF aktáját, majd konzultált az Európai Adatvédelmi Biztossal. Mindezek alapján azt állapította meg, hogy az OLAF érvényes, helytálló okokkal indokolta

a hozzáférés iránti kérelem elutasítását.

A panaszos által felvetett másik kérdéssel kapcsolatban az Ombudsman megjegyezte, hogy az OLAF a véleményében tájékoztatást adott a vizsgálatának eredményéről. Az Ombudsman ugyanakkor megjegyezte, hogy a Charta 41. cikkében megállapított megfelelő ügyintézéshez való alapvető jog megköveteli, hogy a vizsgálat tárgyát képező személyt a vizsgálat lezárása után ésszerű határidőn belül tájékoztassák az eredményekről. Az OLAF ezt a jelen esetben nem tette meg.

A 682/2010/TN ügy egy személyes adatokat tartalmazó jelentéshez való hozzáférés iránti kérelemmel foglalkozott.

Az Ombudsman megjegyezte, hogy a Bizottság elviekben jogosult a hozzáférés megtagadására, mivel a panaszos nem támasztotta alá, hogy miért volt szükség a személyes adatok továbbítására.

Ugyanakkor felvetette, hogy a Bizottságnak újra kellene gondolnia a jelentés egyéb részeihez való hozzáférés megadását. Mivel a Bizottság ezzel nem teljesen értett egyet, az Ombudsman kritikai észrevételt tett arra vonatkozóan, hogy a Bizottság nem támasztotta alá meggyőző érvekkel, hogy miért nem lehetett részleges hozzáférést biztosítani. Az Ombudsman egy további észrevételt is tett azzal a céllal, hogy jobb tájékoztatást nyújtsanak az eljárásokról, amelyeket a személyes adatokat tartalmazó dokumentumokhoz való hozzáférést igénylőkre alkalmaznak.

Információkhoz való nyilvános hozzáférés

A Charta 41. cikke elismeri, hogy mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az uniós igazgatás részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézze. Ebbe a válaszhoz való jog is beletartozik. Az Ombudsman 2012-ben sok olyan ügygel foglalkozott, ahol a polgár azt állította, hogy az igazgatástól nem kapott megfelelő választ, illetve egyáltalán

Az Ombudsman 2012-ben sok olyan ügygel foglalkozott, ahol a polgár azt állította, hogy az igazgatástól nem kapott megfelelő választ, illetve egyáltalán nem kapott választ.

Panaszok és vizsgálatok

nem kapott választ. Ezeket az ügyeket legtöbbször egyszerűsített eljárással kezelte, hogy a panaszos időben választ kaphasson.

Az **1451/2011/BEH** ügy példa az információkhoz való nyilvános hozzáférés területén végzett teljes körű vizsgálatra. Az ügy konkrétan azzal az állítással foglalkozott, miszerint a Bizottság helytelen információkat közölt a szabad mozgáshoz való jogokról. A panaszos azzal érvelt, hogy az uniós polgárságról szóló irányelvhez (2004/38/EK irányelv) készült bizottsági iránymutatások egyik szakasza nincs összhangban az uniós joggal, ahogyan a Bíróság az *Akrich*-ügyben (C-109/01. sz. ügy) hozott ítéletében értelmezte. Az Ombudsman valóban problémát talált, ezért kérte a Bizottságot, hogy fontolja meg a vonatkozó szakasz felülvizsgálatát. A Bizottság kijelentette, hogy ebben a szakaszban nem áll szándékában az iránymutatások módosítása, de a 2004/38/EK irányelv alkalmazásáról szóló, 2013-ban esedékes második jelentés eredményei alapján meg fogja vizsgálni, hogy milyen többlettérteke lenne egy frissítésnek. Az Ombudsman tudomásul vette, hogy a Bizottság is egyetért abban, hogy a vonatkozó szakasz lehetne egyértelműbb, ezért lezárta az ügyet, de rendszeres tájékoztatást kért a Bizottságtól.

Adatvédelem

Az Alapjogi Charta 7. és 8. cikke tartalmazza a magánélet tiszteletben tartásához, illetve a személyes adatok védelméhez való alapvető jogot. Ez utóbbi jog volt a témája a **2384/2011/AN** ügynek, amelyet egy magánszemély nyújtott be, aki az OLAF vizsgálata alatt állt. A vizsgálatának kimenetelét az OLAF részletesen közölte egy harmadik féllel. Ezek a részletek megjelentek egy

újságcikkben a panaszos hazájában. Az Európai Adatvédelmi Biztos úgy vélte, hogy a közzététel ellenkezik az Európai Unió adatvédelmi szabályaival. A panaszos azt kérte, hogy az OLAF ismerje be a helytelen eljárását, és kérjen bocsánatot. Az OLAF elutasította a kérést. Az Ombudsman vizsgálatát követően azonban levelet írt a panaszosnak, amelyben sajnálatát fejezte ki, amiért esetében nem az adatvédelmi szabályok szerint járt el, és bocsánatot kért.

A Bizottság mint a „Szerződések őre”

A jogállamiság az Európai Unió alapelveinek egyike. A Bizottság egyik legfontosabb feladata az, hogy a Szerződések őreként szolgáljon²¹. 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 először 2007-ben elindított EU Pilot²² munkamódszert, amelynek célja, hogy az uniós jog megsértéseit a lehető legkorábbi szakaszban korrigálja, hogy ne kelljen kötelezettségszegési eljáráshoz folyamodni. Ez a projekt azt hivatott biztosítani, hogy a tagállamok hatékonyabban hajtsák végre az uniós jogot, illetve a polároktól és vállalkozásoktól érkező panaszok gyorsabban rendeződjenek.

²¹. Az EUSZ 17. cikke előírja, hogy a Bizottság „gondoskodik a Szerződések, valamint az intézmények által a Szerződések alapján elfogadott intézkedéseknek az alkalmazásáról”.

²². Lásd a Bizottság „Az eredmények Európája – A közösségi jog alkalmazása” című közleményét, COM(2007)502.



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 panasz ügyében, nagyon alaposan tisztázza, hogy vizsgálatában azzal nem fog foglalkozni, hogy történt-e jogsértés. Ennek az oka, hogy az Európai Ombudsman hatásköre nem terjed ki a tagállami hatóságok intézkedéseinek vizsgálatára. Az Ombudsman vizsgálata kizárólag arra irányul, hogy megvizsgálja a Bizottságnak a kötelezettségszegési panasz elemzése és kezelése során tanúsított magatartását. Az Ombudsman a Bizottság magatartásának eljárási és érdemi vonatkozásaival egyaránt foglalkozhat.

Mint az alábbi példák szemléltetik, az Ombudsman 2012-es vizsgálatai számos eljárási hiányosságra derítettek fényt.

Késés és a kellő gondosság hiánya

A 773/2011/OV ügyben az Ombudsman megállapította, hogy a panaszos állításával ellentétben, miszerint a Bizottság nem foglalkozott megfelelően a kötelezettségszegési panaszával, a Bizottság valójában több érdemi választ is küldött. A 230/2011/(TS)EIS ügyben ezzel szemben az Ombudsman rámutatott, hogy a kötelezettségszegési panaszok kezelése során a Bizottság nem mentesül az alapvető jogokból és a megfelelő ügyintézés elveiből eredő korlátozások alól. Arra az

Az Ombudsman vizsgálata kizárólag arra irányul, hogy megvizsgálja a Bizottságnak a kötelezettségszegési panasz elemzése és kezelése során tanúsított magatartását.

Eljárási kötelezettségek

A Bizottságnak a panaszossal kapcsolatban meglévő eljárási kötelezettségeit illetően az Ombudsman fő hivatkozási pontja egy eredetileg 2002-ben kiadott bizottsági közlemény²³, amelynek átdolgozott változatát 2012-ben fogadták el²⁴. A közlemény előírja a panaszok nyilvántartásba vételének kötelezettségét, rendelkezik bizonyos kivételekről e kötelezettség alól, emellett megállapítja a panaszok kezelésére és a panaszosok tájékoztatására vonatkozó határidőket. A Bizottság eredetileg az Ombudsman vizsgálataira és az e kérdésekkel kapcsolatban megfogalmazott bírálataira válaszul adta ki ezt a közleményt. Az Ombudsman szerint ez a közlemény fontos alap ahhoz, hogy a polgárok bízassanak a Bizottságban mint a „Szerződések őrében”.

álláspontra helyezkedett, hogy a kérdések összetettsége nem indokolta az ebben az ügyben történt késést. Ami a Bizottság által érvként felvetett következetességet illeti, az Ombudsman kijelentette, hogy a „következetes megközelítésnek” nem szabad indokolatlan késedelemhez vezetnie.

A 930/2010/CK és az 1827/2009/CK ügy a gondosság állítólagos hiányát vizsgálta két kötelezettségszegési panasz kezelése során. Az Ombudsman az első ügyben két további észrevételt tett, hogy segítse a Bizottságot eljárásainak továbbfejlesztésében. A második ügyben sajnálatát fejezte ki, amiért a Bizottság rövid úton elutasította a panaszos érveit. Megjegyezte mindazonáltal, hogy a későbbi fejlemények fényében a Bizottság és a panaszos közötti, a görög adójogszabályok helyes értelmezését érintő nézeteltérés elvesztette a jelentőségét.

²³. Közlemény az Európai Parlament és az Európai Ombudsman részére a közösségi jog megsértése tekintetében a panaszossal való viszonyról; HL C 244., 2002., 5. o.

²⁴. COM(2012)154 final: A Bizottság közleménye a Tanácsnak és az Európai Parlamentnek: Az uniós jog alkalmazása tárgyában a panaszosokkal való kapcsolattartás korszerűsítése.

Panaszok és vizsgálatok

Az 1775/2012/ER ügyben, amely egy olasz cigarettaimportőr által benyújtott kötelezettségszegési panasz megválaszolásának és megfelelő kezelésének elmulasztásával foglalkozott, a Bizottság visszaigazolta a panasz kézhezvételét, nem sokkal azután, hogy az Ombudsman kapcsolatba lépett vele. A Bizottság egyik tisztviselője pedig telefonon megkereste a panaszost, és tájékoztatta, hogy az ügyét attól kezdve ő kezeli. A panaszossal nem sokkal később személyesen is találkozott.

Érdemi kérdések

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

Amikor az Ombudsman jogsértési panaszokat vizsgál, a Bizottság elemzéseinek és következtetéseinek érdemi részét is felülvizsgálhatja²⁵. Ellenőrizheti például, hogy ezek az elemzések és következtetések ésszerűek-e, érvekkel kellőképpen alátámasztottak-e és a panaszosnak alaposan elmagyarázták-e őket. Az Ombudsman vizsgálatai és következtetései során teljes mértékben tiszteletben tartja a Bizottságnak a Szerződésben és a Bíróság ítélezési gyakorlatában elismert mérlegelési jogkörét annak eldöntésében, hogy egy jogsértést a Bíróság elé utal-e.²⁶ Amennyiben az Ombudsman alapjaiban nem ért egyet a Bizottság értékelésével, ezt jelzi is, rámutatva ugyanakkor, hogy az uniós jog értelmezésében a Bíróság a legfőbb tekintély. Az ilyenfajta nézeteltérések azonban kivételesen ritkák.

A megfelelő indoklás elmulasztása

Az Ombudsman az 1623/2009/FOR ügyben arra a következtetésre jutott, hogy a Bizottság nem magyarázta meg világosan annak okait, hogy miért nem tett további lépéseket a finn televíziós piacon a szerzői jogok tulajdonosaival

kapcsolatos állítólagos jogsértésről szóló panasz ügyében. Az Ombudsman azt javasolta, hogy tegye világossá álláspontját, amire válaszul a Bizottság kijelentette, hogy a panaszosok további leveleire való tekintettel az ügyet átadták az EU Pilot projektnek, és a Bizottság ennek keretében kapcsolatba lép Finnországgal, hogy információt kérjen vagy megoldást keressen a problémára. Az Ombudsman az 1260/2010/RT ügyben hasonlóképpen úgy vélekedett, hogy a Bizottság megfelelő indoklás nélkül döntött úgy, hogy lezárja az arra az állításra vonatkozó kötelezettségszegési panaszt, miszerint a francia hatóságok nem tartják be az állatgyógyászati készítmények párhuzamos importjáról szóló uniós jogszabály rendelkezéseit. A Bizottság az Ombudsman ajánlástervezete nyomán úgy határozott, hogy új kötelezettségszegési eljárást indít az állatgyógyászati készítmények párhuzamos importjával próbálkozó nagykereskedők előtt álló akadályok ügyében.

A Bizottság megítélésétől eltérő vélemény

Az 1909/2009/BEH ügyben a panaszos kötelezettségszegési panaszt nyújtott be, azt állítva, hogy az osztrák hatóságok az uniós jogszabály ellenére nem készítettek egyéni értékelést arról, hogy ügyfele, D. úr, veszélyt jelent-e a közbiztonságra. A Bizottság úgy vélte, hogy a közölt információk alapján nincs megfelelő helyzetben ahhoz a megállapításhoz, hogy az osztrák hatóságok megsértették az uniós jogot. Úgy döntött, hogy nem indít kötelezettségszegési eljárást. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság meggyőző érvekkel támasztotta alá azt az álláspontját, hogy az osztrák hatóságok elvégezték a fent említett egyéni értékelést. Ugyanakkor nem foglalkozott megfelelően a panasszal a tekintetben,

²⁵. Lásd például a fenti 1.4. szakaszban bemutatott 2591/2010/GG ügyet, amelyben a Bizottság nem megfelelően folytatta le a bécsi repülőtérrel kapcsolatos, Ausztria elleni kötelezettségszegési eljárást.

²⁶. Az Ombudsman ezzel kapcsolatban megjegyzi, hogy az uniós jog megsértésének tényéből nem következik automatikusan, hogy a Bizottságnak kötelezettségszegési eljárást kellene folytatnia. A Bizottságnak azonban meg kell indokolnia, hogy hogyan gyakorolja a mérlegelési jogkörét.



amennyiben az osztrák hatóságoknak arra a döntésére irányult, hogy (i) nem hagytak időt D. úrnak az osztrák terület elhagyására, és (ii) a kiutasítási határozattal szembeni fellebbezésének nem adtak halasztó hatályt, amit az uniós jog csak sürgős esetekben enged meg. Az Ombudsman arra kérte a Bizottságot, hogy ebből a szempontból vizsgálja meg újra a kötelezettségszegési panaszt. A Bizottság alapvetően fenntartotta, hogy az osztrák hatóságok megvizsgálták az ügy sürgősségét, és sürgősnek vélték. Az Ombudsman nem találta meggyőzőnek a Bizottság magyarázatát. Az ügy elszigetelt jellegére való tekintettel kritikai észrevétellel zárta le az ügyet.

Pályázatok és támogatások odaítélése

Az Ombudsman pályázatok és támogatások odaítélésére, illetve oda nem ítéltetésére vonatkozó panaszokkal is foglalkozik. Úgy véli azonban, hogy az intézményeknek, és különösen az értékelő bizottságoknak és a pályázatokat odaítélő hatóságoknak tag mérlegelési jogkörük van, ezért az ilyen esetek felülvizsgálatában annak ellenőrzésére kell szorítkoznia, hogy az eljárásra irányadó szabályokat betartották-e, a tények helytállóak-e, és hogy nem történt-e nyilvánvaló értékelési hiba vagy hatalommal való visszaélés. Azt is megvizsgálja ezenkívül, hogy az intézmények eleget tettek-e indokolási kötelezettségüknek, és az ilyen indokolások következetesek és ésszerűek-e.

alább ismertetettek közül az első ügyben az Ombudsmannak lehetősége nyílt emlékeztetni a Bizottságot arra, hogy a megfelelő ügyintézés elve a jogszabályban előírtnál többre is kötelezheti az intézményeket.

Az egyenlő bánásmód hiánya

A 642/2008/MMN ügy egy közbeszerzési eljárásban érintett műszaki tanácsadóval kapcsolatos állítólagos összeférhetlenségre vonatkozott. A panaszos azt állította, hogy a Bizottság megsértette az egyenlő bánásmód elvét, mert az értékelő bizottság egyik tanácsadója a sikeres ajánlattevő alkalmazásában állt. Az Ombudsman többek között arra hívta fel a Bizottságot, hogy a pártatlanságról és titoktartásról szóló nyilatkozatot, amelyet az értékelő bizottság összes tagjának és az esetleges megfigyelőknek is alá kell írniuk, fogalmazza át úgy, hogy egyértelműen kiterjedjen minden lehetséges összeférhetlenségre, azaz a „tényleges”, „esetleges” és „vélelmezett” összeférhetlenségekre egyaránt. A Bizottság válaszában azzal érvelt, hogy a költségvetési rendelet vonatkozó rendelkezéseiben csak a „tényleges” és „lehetséges” összeférhetlenség szerepel, a „vélelmezett” összeférhetlenség pedig csak akkor lenne releváns, ha a vizsgálata alapján kiderül, hogy „tényleges” vagy „lehetséges” összeférhetlenség áll fenn. Az Ombudsmant ezzel nem győzte meg. Mivel azonban a Bizottság jelezte, hogy felül fogja vizsgálni a pártatlanságról és titoktartásról szóló nyilatkozatot, arra a megállapításra jutott, hogy további

Az Ombudsman által a pályázatok és támogatások terén 2012-ben vizsgált kérdések között szerepelt az ajánlattevőkkel szembeni egyenlő bánásmód állítólagos hiánya és az átláthatóság hiánya.

Az Ombudsman által a pályázatok és támogatások terén 2012-ben vizsgált kérdések között szerepelt az ajánlattevőkkel szembeni egyenlő bánásmód állítólagos hiánya és az átláthatóság hiánya. Az

vizsgálat nem indokolt. Az Ombudsman ugyanakkor jelezte, hogy ésszerű időn belül kérni fogja a Bizottságot, hogy számoljon be a bejelentett felülvizsgálat kimeneteléről.

Panaszok és vizsgálatok

A 3000/2009/JF ügyben az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság nem biztosította az ajánlattevőkkel szembeni egyenlő bánásmódot, és ez hátrányosan befolyásolta a panaszos esélyét arra, hogy a közbeszerzési eljárásban sikerrel járjon. Békés megoldás gyanánt azt javasolta, hogy a Bizottság kompenzálja a panaszost az eljárásban való részvétel során felmerült költségeiért. A Bizottság ennek eredményeképpen több mint 10 000 EUR fizetett ki.

A 105/2011/TN ügyben a panaszos ajánlatát elutasították, amikor kiderült, hogy a javasolt csoportvezető teljes munkaidőben elkötelezte magát egy másik, de ugyanakkor zajló, uniós finanszírozású projekthez. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság hivatali visszasságot követett el azzal, hogy az ajánlatkérőnek javasolta, hogy zárja ki a vállalat ajánlatát, még mielőtt megállapítást nyert volna, hogy a javasolt csoportvezető nem áll rendelkezésre a projekthez. Ugyanakkor az ajánlat kizárásáról szóló végső döntés helyénvaló volt. Az Ombudsman egy további észrevételt is tett azzal a céllal, hogy a jövőben csökkentse a hasonló problémák veszélyét.

Az átláthatóság hiánya

Az 1683/2011/TN ügyben, amely egy árubeszerzésre irányuló közbeszerzési szerződés odaítélési eljárásával foglalkozott, a Bizottság elismerte, hogy az eljárás nem volt teljesen átlátható. Jelezte, hogy az ügyről szóló véleményének megírásával egy időben tárgyalás folytat a panaszossal, hogy békés megoldást találjanak az ügyre. Az Ombudsman méltányolta, hogy a Bizottság felelősséget vállalt a hibáért, és tárgyal a panaszossal a megoldásról.

Szerződések teljesítése

Hivatali visszasság az Ombudsman szerint abban az esetben történik, ha egy közigazgatási szerv nem a rá nézve kötelező 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, hogy bármelyik fél megsértette-e a szerződést, amennyiben ez a vita tárgya. Ezzel a kérdéssel ténylegesen csak egy illetékes joghatósággal rendelkező bíróság tud foglalkozni.

A szerződéses jogvitákkal kapcsolatos esetekben az Ombudsman ezért indokoltnak találja, hogy a vizsgálatban arra szorítkozzon, hogy az uniós intézmény következetesen, ésszerűen számot tudott-e adni tetteinek jogalapjáról, és arról, hogy miért véli jogszerűnek a szerződéses helyzetére vonatkozó álláspontját. Amennyiben ez teljesül, az Ombudsman megállapítja, hogy vizsgálata során nem talált hivatali visszasságot. Ez a következtetés nem érinti a felek arra vonatkozó jogát, hogy a szerződéses vitát az illetékes joghatósággal rendelkező bírósággal megvizsgáltassák és törvényi úton rendezzék.

Az Ombudsmannak 2012-ben lehetősége nyílt arra, hogy a szerződések területén több alapjogi kérdést is megvizsgáljon, konkrétan a meghallgatáshoz való jog kapcsán. Rendszeresen foglalkozott

Az Ombudsmannak 2012-ben lehetősége nyílt arra, hogy a szerződések területén több alapjogi kérdést is megvizsgáljon, konkrétan a meghallgatáshoz való jog kapcsán. Rendszeresen foglalkozott ezenkívül az állítólagos tisztességtelen eljárással is, mégpedig a támogatható költségekkel és ellenőrző intézkedésekkel kapcsolatos szerződéses vitákban.



ezenkívül az állítólagos tisztességtelen eljárással is, mégpedig a támogatható költségekkel és ellenőrző intézkedésekkel kapcsolatos szerződéses vitákban. Az Ombudsman emellett azt is megvizsgálta, hogy meddig terjed a Bizottság felelőssége az alvállalkozókkal szemben.

Az alapvető jogok tiszteletben tartásának elmulasztása

A 2635/2010/TN ügy a Bizottságnak azzal az állítólagos mulasztásával foglalkozott, hogy nem értesítette a panaszost arról a megállapításáról, miszerint a panaszos megsértette az uniós választási megfigyelő missziók magatartási kódexét. Mivel az Ombudsman nem volt teljes mértékben meggyőződve arról, hogy a panaszosnak az Alapjogi Chartában, valamint a helyes hivatali magatartás európai kódexében garantált jogait tiszteletben tartották, intézkedéseket javasolt a Bizottságnak a helyzet rendezésére. A Bizottság biztosítékot adott arra, hogy a panaszos a leendő uniós választási megfigyelő missziók esetében is teljes jogú jelölt marad. Az uniós választási megfigyelőkre vonatkozó magatartási kódex megsértésének megállapítására alkalmazott általános eljárásaival kapcsolatban kijelentette továbbá, hogy már megkezdte az Ombudsman felülvizsgálat elvégzésére irányuló javaslatának végrehajtását.

Az 1045/2011/RT ügyben a Bizottság az OLAF vizsgálata nyomán úgy határozott, hogy két projekt esetében a teljes kifizetett összeget visszafizetteti. A panaszos azzal érvelt, hogy a Bizottság az ellene felhozott állítások ügyében nem hallgatta meg. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a panaszosnak valójában megvolt a lehetősége a meghallgatásra, mert a behajtási eljárás előtt és alatt benyújthatta volna az észrevételeit, és ezzel a saját javára változtathatott volna az eljárás kimenetelén. A behajtás okairól szóló előzetes tájékoztató levélben azonban nem szerepelt kifejezett felhívás

a tervezett behajtással kapcsolatos észrevételek megtételére, és ennek határidejét sem jelezték világosan. Az Ombudsman ezzel kapcsolatban további észrevételt tett.

A 2386/2010/MHZ ügy egy lengyel szakértő elbocsátásáról szólt, aki egy Bosznia-Hercegovinában zajló, uniós finanszírozású projekt csoportvezetője volt. A panaszos többek között azzal érvelt, hogy nem tartották tiszteletben a meghallgatáshoz való jogát, illetve azt a jogát, hogy tájékoztatást kapjon a Bizottság kérésének indokairól. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Bizottság hivatali visszasságot követett el azzal, hogy nem biztosította a panaszos védelemhez való jogát, mielőtt a munkáltatójától kérte volna az elbocsátását. Amiatt is bírálta a Bizottságot, hogy az nem adott meggyőző magyarázatot arra, hogy miért nem tájékoztatta a bosznia-hercegovinai hatóságokat a panaszos elbocsátására vonatkozó kéréséről.

Állítólagos tisztességtelen eljárás

Ezen a téren sok ügy foglalkozik a támogatható költségek miatti vitákkal, amelyek gyakran az ellenőrzések eredményeinek fényében alakulnak ki. Az intézmény álláspontja egyes esetekben ésszerű, jóllehet nem ez volt a helyzet a 3373/2008/JF panasz esetében, amely azután indult, hogy egy uniós támogatású projektben egy ellenőrzési jelentés bizonyos költségeket nem támogathatónak minősített. Az Ombudsman szorgalmazta, hogy a Bizottság álljon el a visszafizetési követeléstől, arra hivatkozva, hogy ez aránytalan és tisztességtelen. A Bizottság ezt elutasította. Az Ombudsman ezután hangsúlyozta, hogy amennyiben az uniós projektfelelősök nem kifogásolják az általuk végrehajtott projektben tett intézkedéseiket, a panaszoséhoz hasonló szervezetek joggal juthatnak arra a következtetésre, hogy az alkalmazandó szabályoknak megfelelően járnak el. Ha

Panaszok és vizsgálatok

nem ez a helyzet, a projektfelelősöknek megelőző intézkedéseket kellene tenniük, amint az ilyen eljárások a tudomásukra jutnak. Amennyiben ezt elmulasztják, lehetőséget kell adni arra, hogy fegyelmi intézkedés alá lehessen vonni őket. Mivel az előbbiek fontos elvi kérdést vetettek fel, az Ombudsman úgy vélte, hogy indokolt lenne külön jelentést benyújtani az Európai Parlamenthez. Ennek ellenére úgy határozott, hogy addig nem nyújt be ilyen jelentést, amíg nem folytat le egy hivatalból indított vizsgálatot, amely a Bizottság viselkedésének bizonyos aspektusaival foglalkozik az általa finanszírozott projektek kezelésében.

Az Ombudsman a projektpartner személyzeti költségeinek elutasításáról szóló **351/2011/OV** ügyben ezzel szemben arra a megállapításra jutott, hogy a támogatási megállapodás ténylegesen törvényes jogot adott a Bizottságnak arra, hogy elutasítsa a panaszos által bejelentett személyzeti költségeket. Az Ombudsman azt is megállapította, hogy a Bizottság úgy használta a mérlegelési jogkörét, hogy az a panaszos számára a lehető legkedvezőbb legyen, mivel megengedte a személyzeti költségek egy részének átcsoportosítását az „alvállalkozói költségek” kategóriába. Ezért az Ombudsman szerint nem volt tisztességtelen, hogy a Bizottság a nem támogatható alvállalkozói költségek fennmaradó részét nem volt hajlandó támogathatónak tekinteni.

A **901/2011/OV** ügyben szintén egy projekt nem támogatható költségeinek visszafizetéséről volt szó egy ellenőrzést követően. A panaszos az Ombudsmanhoz fordult, és azt állította, hogy a Bizottság álláspontja igazságtalan és tisztességtelen. Azzal érvelt, hogy jóhiszeműen, a projektkoordinátortól kapott információk alapján járt el. Az Ombudsman úgy

találta, hogy a Bizottság részéről helyes a következtetés, miszerint az érintett költségek jogosulatlanok. Arra is felhívta a figyelmet, hogy a koordinátor nem a Bizottság képviselője, és a Bizottságot nem kötelezi a koordinátor semmilyen olyan kijelentése, amely nem a Bizottság kifejezett utasításából ered. Megállapította, hogy ilyen kifejezett utasításra nem került sor. Ezért nem állapított meg hivatali visszasságot.

A Bizottság alvállalkozókkal szembeni felelőssége

Az **535/2010/RT** ügyben a panaszos szakértőként dolgozott a Bizottság által finanszírozott projekten. A munkáját csak részben fizették ki, ezért kérte a Bizottság beavatkozását, hogy megkapja a neki járó fizetséget. A Bizottság nem intézkedett. Miután az Ombudsman beavatkozott az ügybe, a Bizottság felszólította a fővállalkozót, hogy folyósítsa a hátralékos összeget. Az Ombudsman azzal a megjegyzéssel zárta le az ügyet, hogy bízik benne, hogy az addig kapott negatív válaszok ellenére a Bizottság tovább fogja szorgalmazni, hogy a fővállalkozó teljesítse a hátralékos kifizetést, és minden rendelkezésére álló eszközt bevet annak érdekében, hogy együttműködőbb magatartásra bírja rá a fővállalkozóját.

Igazgatás és személyzeti szabályzat

Az Ombudsmanhoz minden évben érkezik bizonyos mennyiségű panasz az intézmények személyzeti ügyeivel kapcsolatban, mégpedig arra vonatkozóan, hogy az uniós igazgatás hogyan alkalmazza a személyzeti szabályzatot és más vonatkozó szövegeket. A személyzeti ügyekben esetenként az alapvető jogok forognak

A személyzeti ügyekben esetenként az alapvető jogok forognak kockán, ami lehetőséget ad az Ombudsmannek arra, hogy ösztönözze a Charta helyes alkalmazását.



kockán, ami lehetőséget ad az Ombudsmannak arra, hogy ösztönözze a Charta helyes alkalmazását. Más esetekben az válik a vita forrásává, hogy az uniós intézmények hogyan értelmezik a személyzeti szabályzatot. Ilyen esetekben az Ombudsman legalább annyit igyekszik elérni, hogy az intézmények tudomásul vegyék és helyesen alkalmazzák a Bíróság ítélkezési gyakorlatát.

Kötelező gondosság

A **11/2012/(ZV)AN** ügy a Chartát érintő kérdést vetett fel. Az ügy konkrétan azzal foglalkozott, hogy nincsenek olyan rendelkezések, amelyek az Európai Iskolákba kirendelt tanárok számára lehetővé tennék a szülői szabadság igénybevételét. A vizsgálat a Bizottságnak szólt, mivel a Bizottság tagja az Európai Iskolák igazgatótanácsának, és részt vesz a finanszírozásukban. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Chartával és az uniós jog más rendelkezéseivel nincs összhangban, hogy nem adnak lehetőséget a szülői szabadság igénybevételére. A vizsgálat folyamán módosították az Európai Iskolák személyzeti szabályzatát, hogy rendelkezzen a szülői szabadság igénylésének lehetőségéről. A panaszos szülői szabadság kivételére vonatkozó kérésének tehát eleget tettek.

Az **1810/2011/BEH** ügy azzal foglalkozott, hogy a Frontexnél, az EU Tagállamai Külső Határain Való Operatív Együttműködési Igazgatásért Felelős Európai Ügynökségnél, hogyan kezelték a panaszos belső mobilitásra és támogatásra irányuló kéréseit. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a Frontex nem válaszolt időben a panaszos belső mobilitásra vonatkozó kérelmére. A támogatási kérelemmel kapcsolatban azt állapította meg, hogy a Frontex rendes vizsgálatot végzett az előterjesztett tényállás ügyében. A Frontex ennek

keretében kinevezett például egy belső ellenőrt, aki rendelkezett a függetlenség és a szakértelem kellő garanciáival, és átfogó jelentést készített az összegyűjtött nyilatkozatok és tanúvallomások alapján. Az intézkedések időszerűségét illetően az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Frontex folyamatosan, egyenletes ütemben foglalkozott a panaszos ügyével, és rendszeresen tájékoztatta a helyzet állásáról. Az Ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Frontex részéről ésszerű volt az az álláspont, hogy sürgősségi intézkedésekre nincs szükség.

Ésszerűtlenség

Az **1752/2011/RT** ügyben a Bizottság megtagadta a panaszos gyermekei útiköltségeinek megtérítését, mivel a panaszos még azelőtt döntött úgy, hogy távozik Guineából, mielőtt a Bizottság válsághelyzetet hirdetett az országban. Az Ombudsman felhívta a figyelmet a gyermekek korára, és arra kérte a Bizottságot, hogy mérlegelje, nem tudná-e megoldani a helyzetet azzal, hogy *ex gratia* alapon felajánlja az útiköltségek visszatérítését. A Bizottság beleegyezett.

A **141/2011/RT** ügy a panaszos származási helyének meghatározásával foglalkozott. A Bizottság véleményében elismerte, hogy az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság (EFSA) hibát követett el, amikor Marseilles helyett Brüsszelt jelölte meg származási helyként. Mivel azonban a panaszos a személyzeti szabályzatban előírt határidőn belül nem kifogásolta a fenti döntést, a Bizottságot kötötte az EFSA határozata. Az Ombudsman azt állapította meg, hogy a Bizottság nem volt következetes, amikor egyrészt elismerte az EFSA határozatának helytelenségét, másrészt viszont maga is arra támaszkodott. A Bizottság válaszában beleegyezett a panaszos származási helyének új meghatározásába.

Panaszok és vizsgálatok

Előléptetéssel kapcsolatos problémák

A 2744/2009/(MF)JF ügyben a panaszos azt állította, hogy az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) személyzetének egyik tagját politikai nyomásra léptették elő. Az Ombudsman vizsgálata során kiderült, hogy az EGSZB tényleg a saját belső szabályait megsértve léptette elő a szóban forgó tisztviselőt. Emellett az Ombudsman az előléptetési eljárásba való illetéktelen beavatkozásra is talált bizonyítékot. Az EGSZB elismerte, hogy helytelenül járt el, és visszavonta a szabálytalan döntést. Ezenkívül megfelelő intézkedéseket hozott, hogy a jövőben elkerülhesse az ilyen helyzeteket. Az Ombudsman mindazonáltal bírálta az EGSZB-t amiatt, hogy nem reagált helyesen az ajánlástervezetére, amikor az aktában dokumentált tényeknek nyilvánvalóan ellentmondó kijelentéseket tett. Tekintettel a feltárt szabálytalanságok különös súlyosságára, és figyelembe véve, hogy az ilyen eljárás árt az átláthatóságnak és az uniós intézményekről a köztudatban kialakult képnek, az Ombudsman határozatát továbbította az Európai Parlament elnökének, hogy mérlegelje az ügy átirányítását az EGSZB-vel foglalkozó megfelelő parlamenti bizottsághoz.

A 683/2010/OV ügyben szintén egy előléptetés, ezúttal a panaszos előléptetése körül alakult ki vita, akit 2004-ben a Tanácstól „kirendeltek” a Bizottsághoz. Egy informatikai hiba folytán a Bizottság úgy kezelte, mintha „áthelyezett tisztviselő” lenne. A Bizottság 2008-ban előléptette a panaszost, de amikor rájöttek, hogy az előléptetés „kirendelt”, nem pedig „áthelyezett tisztviselőként” összegyűjtött előléptetési pontokon alapul, visszavonták az előléptetést. Az Ombudsman közbelépése nyomán a Bizottság egyetértett azzal, hogy a panasz alapját egy informatikai hiba képezi, illetve hogy gyorsabban is kezelhette volna az áthelyezési kérelmet. Javasolta a panaszos előléptetését.

A 475/2012/KM ügyben a panaszos azzal az állítással fordult az Ombudsmanhoz, hogy a Bizottság tévesen nem fizette ki neki a visszamenőleges hatállyal történt előléptetése következtében keletkezett hátralékot. Arra kérte a Bizottságot, hogy mérlegelje a kérdés rendezését, minthogy a tisztességesség láthatólag úgy kívánta, hogy kifizessék. A panaszos a vizsgálat megindítása után alig egy hónappal arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy a Bizottság helyt adott a követelésének, 2010. január 1-jével előléptette és kifizette az emiatt keletkezett hátralékot.

Egy panasz helytelen kezelése

A 862/2011/AN ügyben a panaszos sikertelenül szerepelt egy minősítési eljárásban. A személyzeti szabályzat 90. cikkének (2) bekezdése alapján panaszt nyújtott be. A Bizottság továbbította a panaszt az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalhoz (EPSO) mint az ügyben illetékes szervhez, az EPSO azonban csak öt hónappal később értesült róla, ekkor viszont úgy vélte, hogy a kötelező határidők lejártá folytán a panaszt hallgatólagosan elutasították. Az Ombudsman úgy találta, hogy a 90. cikk (2) bekezdésének szelleme nem engedi, hogy az EPSO ilyen álláspontra helyezkedjen. Ezért ajánlástervezetében azt javasolta, hogy az EPSO tekintse úgy, hogy a panaszt azon a napon nyújtották be, amikor ténylegesen megkapta. Az EPSO-t ezenkívül arra kérte, hogy a hatáskörrel nem rendelkező szervhez való benyújtás időpontját vegye alapul annak megítéléséhez, hogy a panasz a határidők betartása tekintetében elfogadható-e. Az EPSO az Ombudsman második ajánlástervezetét elfogadta, de az elsőt nem. Úgy vélte, hogy az álláspontját a Bíróság ítélkezési gyakorlata is alátámasztja. Mivel az Ombudsman nem győzték meg az EPSO érvei, kritikai észrevételekkel zárta le az ügyet.



Versenyvizsgák és felvételi eljárások

EPSO

Az Ombudsman nyílt versenyvizsgákkal és egyéb felvételi eljárásokkal kapcsolatos vizsgálatainak legtöbbször az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) a tárgya. Az EPSO az évek folyamán konstruktívan együttműködött az Ombudsmannal, hogy gyorsan, segítőkészen rendezze a panaszokat. Mint az alábbi példák szemléltetik, egyes ügyekben 2012-ben is ez a tendencia folytatódott. Az év folyamán más esetekben azonban a kérdések némelyikére adott válaszai némi aggodalomra adtak okot.

Szervezeti kérdések

A **989/2011/ER** ügy az EPSO politikáját vizsgálta a nyílt versenyvizsgákon alkalmazott számítógépes előválogató tesztekre való jelentkezéssel kapcsolatban. Az Ombudsman határozatában emlékeztetett az **OI/9/2010/RT** hivatalból indított vizsgálatának megállapításaira, miszerint a számítógépes előválogató tesztekhez bevezetett új jelentkezési eljárás arányos és szükséges intézkedés, amely a felvételi folyamat egészének időtartamát hivatott lerövidíteni. Úgy vélte, hogy az EPSO megfelelően tájékoztatta a panaszost arról, milyen következményekkel jár, ha elmulasztja a számítógépes előválogató teszt jelentkezési határidejét. A panaszos ráadásul semmilyen konkrét okkal nem indokolta, hogy a jelentkezési időszakban miért nem tudott internethez jutni. Az EPSO ellenben azonnal válaszolt a kéréseire. Az Ombudsman mindenesetre felvetette, hogy az EPSO a jövőben proaktívan vizsgálhatná azoknak a jelölteknek a sajátos helyzetét, akik azt állítják, hogy nem tudtak jelentkezni a számítógépes előválogató tesztre. Az EPSO mérlegelhetné azt a lehetőséget is, hogy a nyílt versenyvizsgákhoz készült útmutatóban konkrétan

megnevezi, milyen következményekkel jár a számítógépes előválogató tesztek jelentkezési határidejének elmulasztása.

Az egyszerűsített eljárásnak köszönhetően 30 napnál rövidebb idő alatt megoldott **521/2012/EIS** ügyben az EPSO (i) újabb lehetőséget adott a panaszosnak, hogy a lakóhelye szerinti országban részt vegyen a vonatkozó teszteken, és (ii) visszatérítette a panaszos járulékos útiköltségét. A panaszos már befejezte a felvételi tesztjének első részét, és éppen belekezdett a második részbe, amikor a számítógépes rendszer meghibásodott, ennek következtében nem tudta a helyszínen befejezni a tesztek.

Pontatlan felvilágosítás

Az **1370/2010/BEH** ügy egy állítólagos hivatali visszasságot vizsgált az épületekkel kapcsolatos területen dolgozó asszisztensek tartaléklistájának összeállítása érdekében meghirdetett nyílt versenyvizsga szervezésében. Mivel a panaszos úgy találta, hogy az írásbeli vizsga, amelyen részt vett, nem volt összhangban a versenyvizsga-felhívással, az EPSO-hoz fordult, de utóbbi ragaszkodott ahhoz, hogy a tesztek megfeleljenek a felhívásnak. Az Ombudsman a versenyvizsga-felhívás szövegének elemzése után úgy találta, hogy a versenyvizsga-felhívás megfogalmazása nem volt elég pontos. Ezért kritikai észrevételt adott ki.

Más intézmények, szervek és hivatalok

Bár a felvétellel kapcsolatos panaszok többsége az EPSO ellen irányult, az Ombudsman időnként más intézményeket érintő panaszokat is kap; ezek nagyon gyakran a viszonylag frissen alakult hivatalokról vagy ügynökségekről szólnak.

Az **OI/3/2012/CK** hivatalból indított vizsgálatra reagálva az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség

Panaszok és vizsgálatok

(ENISA) a felvételi eljárások terén új politikát hirdetett meg, és adott egy példányt az átdolgozott felvételi iránymutatásából. Az ENISA átdolgozott politikája értelmében a jelöltek mostantól e-mailben kapnak tájékoztatást az eljárás minden lépéséről. A vizsgálat azért indult, mert az ENISA következetesen nem válaszolt a jelölteknek a felvételi eljárás eredményével kapcsolatos információkéréseikre.

Az **1513/2010/VIK** ügy a szerződéses alkalmazottaknak szóló 2008-as CAST RELEX felvételi eljárás nyerteseinek arra való jogosultságát vizsgálta, hogy uniós intézmények és ügynökségek álláshirdetéseire jelentkezzenek. Az ügyben érintett panaszos jelentkezett az Európai Kutatási Tanács Végrehajtó Ügynöksége (ERCEA) által kiadott pályázati felhívásra. Az ERCEA elutasította a jelentkezését, mert úgy gondolta, hogy csak a „rendes Cast adatbázisban” szereplő jelöltek jogosultak a részvételre. Az Ombudsman megjegyezte, hogy a felvételi felhívásban semmi nem utalt arra, hogy a CAST RELEX adatbázisban szereplő jelöltek nem lennének jogosultak. A Bizottság azt válaszolta, hogy 2012 elején úgy döntött, hogy más uniós intézményeknek és ügynökségeknek is hozzáférést ad a 2008-as CAST RELEX adatbázishoz. Emellett 2012. december 31-ig meghosszabbították a vonatkozó tartaléklista érvényességét.

Az **1017/2010/MMN** ügy az Európai Történelem Háza vonatkozásában indított felvételi eljárással foglalkozott. A panaszos állításaira reagálva az Ombudsman egyetértett azzal, hogy a Parlament kötelezettséget vállalt arra, hogy az EPSO honlapján közzéteszi az ideiglenes és/vagy szerződéses alkalmazottak felvételi eljárásainak részleteit, vagy legalábbis ezt a benyomást keltette. Az, hogy ennek a (tényleges vagy látszólagos) kötelezettségvállalásnak

nem tett eleget, hivatali visszásságnak minősült. Az Ombudsman ezenkívül úgy találta, hogy a Parlament eljárásain több szempontból is lehetne javítani, ezért három további észrevételt tett.

A **328/2011/TN** ügyben a panaszos azt állította, hogy az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (ECDC) elmulasztotta a vonatkozó felvételi eljárás tisztességes és helyes lebonyolítását. Az Ombudsman több hiányosságot is talált az eljárásban. Először is, a felvételi bizottság helytelenül döntött úgy, hogy nem veszi figyelembe az írásbeli vizsgát. Másodszor, a jelöltekkel nem közölték azt a feltételt, hogy a pontszám legalább 70%-át el kell érniük. Továbbá, az ECDC a felvételi eljárás kimeneteléről sem adott megfelelő tájékoztatást a jelölteknek. Az Ombudsman méltatta az ECDC pozitív válaszát a békés megoldásra irányuló javaslatára.

Az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (EÉPH) elleni **1167/2011/MMN** ügyben az EÉPH elutasított egy álláspályázatot. Miután az Ombudsman hivatali visszásságot állapított meg, az EÉPH válaszában felajánlotta, hogy új álláshirdetést jelentet meg, és ez lényegében azonos lesz a panaszhoz vezetővel. A panaszos jelezte, hogy a kártérítés érdekli. Úgy vélte, hogy az új állás meghirdetése nem jelentene megfelelő jogorvoslatot, mert az új álláshirdetés és az eredeti között vannak különbségek. Az EÉPH ezt figyelembe vette, és bemutatta az álláshirdetés módosított tervezetét, de a panaszos ezt is elutasította. Az Ombudsman ezért azzal a megállapítással zárta le az ügyet, hogy (i) a panaszos világosan jelezte, hogy csak pénzügyi kártérítést fogadna el; (ii) az EÉPH megfelelő intézkedéseket kínált fel a hivatali visszásság megszüntetésére; (iii) a panaszos nem tudta meggyőzően indokolni, hogy miért inkább a pénzügyi kártérítést kellene választani.



A **2017/2011/RT** ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság nem adott megfelelő magyarázatot arra, miért késlekedett egy versenyvizsga eredményeinek kihirdetésével. Az Ombudsman úgy vélte, hogy túl sok időbe telt, mire a Bizottság közzétette a felvételi tesztek eredményeit. A Bizottság ráadásul nem adott kellő indoklást arra, hogy miért késett tíz hónapot az eredmények kihirdetésével. Az eltelt tíz hónap alatt a Bizottság egyszer sem érezte szükségét, hogy bármilyen tájékoztatást adjon a jelölteknek az eredmények közzétételének várható időpontjára, illetve a késés okaira vonatkozóan.

A Bizottság Technológiai Jövőkutató Intézetét (IPTS) érintő **1264/2012/VL** ügy egy állaspályázóval szembeni állítólagos hátrányos megkülönböztetésről szólt, aki nem akart repülővel utazni, és akinek ennek következtében törölték az állásinterjúját, és elutasították a vonatjegyének visszatérítésére irányuló kérelmét. Nem sokkal azután, hogy az Ombudsman véleményt kért a Bizottságtól, a panaszos tájékoztatta a Bizottság azon döntéséről, hogy kifizeti a megvásárolt vonatjegy árának vissza nem térítendő részét.

Az Ombudsman a **278/2011/RT** ügyben azt állapította meg, hogy a Transzeurópai Közlekedési Hálózat Végrehajtó Hivatala (TEN-T EA) nem adott pontos magyarázatot arra, hogy a panaszos motivációs levele alapján miért zárták ki az előválogatott listára való felvételének lehetőségét. Azt javasolta, hogy a TEN-T EA fejtse ki részletesen, hogy a panaszos levele miért volt kevésbé meggyőző, mint a sikeres jelöltek által benyújtott levelek. A TEN-T EA válaszában részletesen megjelölte az okokat.

Az **1425/2012/VIK** ügyben a panaszos részt vett egy felvételi eljárásban, amelyet az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (Eurofound) szervezett. A jelentkezéshez ki kellett töltenie egy jelentkezési lapot, és ezt fel kellett tölteni a rendszerbe. A panaszos azt állította, hogy képtelen volt az Eurofound által előírt formában benyújtani a jelentkezését. Az Eurofound nem fedezett fel semmilyen szoftver-kompatibilitási problémát, amint azt a panaszos felvetette, de úgy döntött, hogy kivételesen a határidő után is elfogadja a panaszos jelentkezését. Az Eurofound ezenkívül azt javasolta, hogy amennyiben a panaszosnak továbbra is nehézségei vannak a szóban forgó formanyomtatvány benyújtásával, lépjen kapcsolatba az informatikai személyzete valamelyik tagjával.

Intézményi, politikai ügyek és más tevékenységek

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

Helyszíni ellenőrzés²⁷

A **2676/2009/ANA** ügy az OLAF helyszíni ellenőrzés során tanúsított magatartásával foglalkozott. A panaszos szerint az OLAF nem tartotta be az alkalmazandó szabályokat és a megfelelő ügyintézés elveit, és ebből következően megsértette a panaszos jogait. Miután az Ombudsman vizsgálatot végzett, és ennek keretében információt kért a helyszíni ellenőrzésen jelen lévő görög hatóságoktól is, azt állapította meg, hogy az OLAF-nak a helyszíni ellenőrzés keretében biztosítania kell, hogy kellőképpen

²⁷. Lásd még az **512/2012/BEH** ügyet azzal kapcsolatban, hogy a Bizottság állítólag nem tett megfelelő intézkedéseket a fokozott méhpusztulás kezelése érdekében. Ezt az ügyet a fenti 1.4. szakasz mutatja be.

Panaszok és vizsgálatok

tisztázza az érintettekre alkalmazandó jogokat és eljárási garanciákat, a jelen esetben pedig az OLAF ezt nem tette meg. Az uniós intézmények alkalmazottainak mindezen túl a magatartásukban a legmagasabb szintű normákat kell követniük. Amennyiben egy polgár azt állítja, hogy egy alkalmazott viselkedése elmaradt ezektől a normáktól, az érintett intézménynek kielégítő magyarázattal kell előállnia az ilyen állítások megcáfolására.

A **2450/2008/BEH** ügy a Bizottság felügyeleti szerepét vizsgálta egy tiranai építési projektben. A panaszos konkrétan azt állította, hogy a Bizottság albániai küldöttsége nem támogatta megfelelően (i) az arra tett erőfeszítéseiben, hogy a projekt munkálatait a szerződéssel összhangban végezzék el, és (ii) a projektben részt vevő más felekkel az ezzel kapcsolatban kialakuló konfliktusaiban. Az iratanyag vizsgálata után az Ombudsman megjegyezte, hogy a panaszos, aki a projekt fő felelőse volt, jelezte a Bizottság felé, hogy fenyegették és próbálták megfélemlíteni. A Bizottság elismerte az ilyen esetek komolyságát, amelyekről két ülésen volt szó. Ez azonban nem állt arányban a helyzet felismert súlyosságával, amelynek fényében a Bizottságtól nyilvánvalóan el lehetett volna várni a határozott fellépést. Az Ombudsman ráadásul úgy találta, hogy a Bizottság nem élt a rendelkezésére álló hatalommal, és nem kért vizsgálatot, hogy hitelt érdemlően megállapítsa, milyen körülmények vezettek az egy munkavállaló életét követelő halálos balesethez. Ami a panaszosnak azt az állítását illeti, hogy a Bizottságtól nem kapott támogatást az építési beruházásra irányuló közbeszerzési szerződés betartatására tett erőfeszítéseire, az Ombudsman vizsgálata nem tárt fel

hivatali visszasságot. Az Ombudsman a speciális szakértelmére és az uniós pénzeszközök felhasználásának ellenőrzésében rá háruló felelősségre való tekintettel felkérte az Európai Számvevőszéket, hogy vizsgálja meg az ügy bizonyos szempontjait, amelyekre az Ombudsman vizsgálata nem terjedt ki.

A **814/2010/JF** ügy azzal foglalkozott, hogy a Bizottság nem reagált az Európai Iskolák független külső ellenőrzésének megszervezésére irányuló kérésekre, különös tekintettel az iskolai bukással és az irányítással kapcsolatos kérdésekre. Az Ombudsman úgy találta, hogy a Bizottság javasolt válasza láthatólag a Parlamenttől származó javaslatot követte, miszerint az Európai Iskoláknak a világ legjobb oktatási rendszereitől kellene ösztönzést meríteniük, amint azokat a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) egy tanulmányában megnevezik. Úgy vélte, hogy az említett felmérésben való részvétel nem tenne teljes mértékben eleget a panaszos független külső ellenőrzés iránti igényének.

Az Ombudsman az **OI/14/2011/BEH** hivatalból indított vizsgálattal az uniós intézmények és szervek által biztosított étkezdék megmaradt élelmiszerek kezelésével kapcsolatos bevált gyakorlatait kívánta ösztönözni. A vizsgálat fényében megállapította, hogy az el nem fogyasztott élelmiszerek gazdaságos, etikai szempontoktól vezérelt kezelése lehetséges módjainak megkeresésével az Unió konkrét jelét adná annak, hogy törődik a rászorulókkal. Üdvözölte az élelmiszerek pazarlásának megelőzése érdekében az intézményeknél már bevezetett kezdeményezéseket. Jelezte, hogy a lehető legnagyobb mértékben előnyben kellene részesíteni



a forráshatékony felhasználási módokat, és különösen a megmaradt élelmiszerek emberi fogyasztásra történő felhasználását. Az Ombudsman megjegyezte, hogy időközben a Parlament is foglalkozni kezdett az üggyel, és erre vonatkozó ajánlást adott ki.

Állítólagos hátrányos megkülönböztetés

A 2650/2008/MMN ügyben az Európai Gyógyszerügynökség (EMA) állítólag megtagadta egy gyógyszer vállalat tulajdonában lévő központosított forgalombahozatali engedély módosításának engedélyezését. Az Ombudsman megállapította, hogy az alkalmazandó jogszabályból következően a forgalombahozatali engedély jogosultjára hárul a felelősség annak biztosításáért, hogy a termékei a forgalomba hozatalkor megfelelően legyenek címkézve. Helyesnek tűnt az EMA véleménye, miszerint a panaszos által javasolt címkézési módszer nem volt összhangban az alkalmazandó jogszabállyal. A panaszos által szintén felvetett hátrányos megkülönböztetés kérdésével kapcsolatban az Ombudsman úgy vélte, hogy a forgalombahozatali engedély jogosultja és a párhuzamos importőr helyzete nem feltétlenül azonos. Még ha a helyzetüket összehasonlíthatónak is lehetne tekinteni, az, hogy az EMA tévesen engedélyezte a párhuzamos forgalmazóknak a jogellenes címkézési gyakorlatot, nem jogosítaná fel a panaszost arra, hogy ugyanehhez a gyakorlathoz ő is elnyerje az EMA jóváhagyását.

A 3419/2008/KM²⁸ ügyben, amely szerint az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (EASA) állítólag elmulasztotta lefordítani a konzultációs dokumentumokat (ügynevezett „értésítés a javasolt

módosításokról”, rövidítése „NPA”), az Ombudsman megjegyezte, hogy az EASA érdemi lépéseket tett a helyes irányba. Az EASA konkrétan ígéretet tett arra, hogy a honlapján világosan jelzi, hogy kérésre fordítást ad az NPA-k összefoglalóiról, közzéteszi az eddig elkészült fordításokat, illetve szükség esetén meghosszabbítja a konzultációk határidejét. Az Ombudsman mindazonáltal fenntartotta, hogy a konzultációs dokumentumoknak feltétlenül rendelkezésre kell állniuk az összes hivatalos nyelven, és hogy az ügyben tett ajánlásában kellőképpen figyelembe vette a közpénzek körültekintő felhasználásának szükségességét. Bírálta az EASA-t, amiért nem hajlandó lefordítani az NPA-kat vagy legalább az azokról készült összefoglalókat.

²⁸. Lásd még a 640/2011/AN ügyet a Bizottság nyilvános konzultációk esetén alkalmazott nyelvpolitikájáról, amelyet a fenti 1.4. szakasz mutat be.

Panaszok és vizsgálatok

1.7. Továbbítás és tanácsadás

Az Európai Ombudsman a 2012-ben feldolgozott esetek több mint 75%-ában (1 854) segíteni tudott a panaszosnak vizsgálat megindításával, az ügy az illetékes szervhez való továbbításával, illetve a panaszosnak az illetékes szervek megkeresésére adott tanácsokkal. Az Ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok gyakran az uniós jog tagállamok általi állítólagos megsértésére vonatkoznak. Sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatába tartozó nemzeti vagy regionális ombudsmanok a legalkalmasabbak az ilyen ügyek kezelésére. Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága szintén a Hálózat teljes jogú tagja. A hálózat egyik célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását a hálózat hatáskörrel rendelkező tagjához, azaz egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, illetve az Európai Parlament Petíciós Bizottságához.

Összességében az Európai Ombudsman által 2012-ben feldolgozott panaszok 60%-a (1 467) tartozott az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe.

Összességében az Európai Ombudsman által 2012-ben feldolgozott panaszok 60%-a (1 467) tartozott az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe. Ezen ügyek közül 740 az Európai Ombudsman hatáskörébe tartozott. Mint az 1.12. ábra mutatja, az Ombudsman 727 esetben továbbította a panaszt²⁹ a hálózat valamelyik tagjához, vagy azt tanácsolta a panaszosnak, hogy lépjen kapcsolatba a hálózat egy tagjával. Ennek megfelelően 664 panaszt – köztük az alábbi két példát – továbbítottak vagy utaltak át egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, 63-at pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához.

Egy regionális ombudsmanhoz továbbított panasz

Olaszországban egy fogyatékossgal élő személy pénzügyi segítyt kért az állami hatóságoktól, hogy állandó segítsége legyen, ami lehetővé tenné számára, hogy saját házában éljen, amint azt az olasz jog előírja. Az érintett helyi önkormányzattól azt a választ kapta, hogy csak kis pénzösszeget tudnak folyósítani. Miután a panaszos nem volt megelégedve ezzel a válasszal, az Ombudsmanhoz fordult, aki továbbította az ügyét (**255/2012/CMV** ügy) a lombardiai regionális ombudsmanhoz (Olaszország). A regionális ombudsman utóbb arról tájékoztatta az Ombudsmant, hogy az érintett helyi önkormányzat úgy határozott, hogy megadja a panaszosnak a kért teljes összeget.

Egy nemzeti ombudsmanhoz továbbított panasz

Egy Franciaországban élő 12 éves román lány arról számolt be, hogy román állampolgárságú édesapját Romániában bebörtönözték, miközben ő anyjával és két húgával Franciaországban élt. Az édesanyja nagyon beteg volt. A lány azt kérte az Ombudsmantól, hogy segítsen az édesapjának a szabadságvesztését áthelyeztetni Franciaországba, hogy közelebb lehessen a családjához, vagy „lecsökkenteni”, hogy hazatérhessen. Az Ombudsman továbbította az ügyet (**522/2012/AN** ügy) a franciaországi jogvédőhöz (ombudsman), aki a hivatalán belül a gyermekek jogaival foglalkozó osztályra bízta azt.

Egyes esetekben az Ombudsman helyénvalónak láthatja, hogy az Európai Bizottsághoz, a SOLVIT-hoz vagy az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz továbbítsa a panaszt. A SOLVIT hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlása során akadályokba ütköznek. Az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat egy másik uniós szintű hálózat,

²⁹. Panaszt továbbítani csak a panaszos előzetes hozzájárulása esetén lehet.



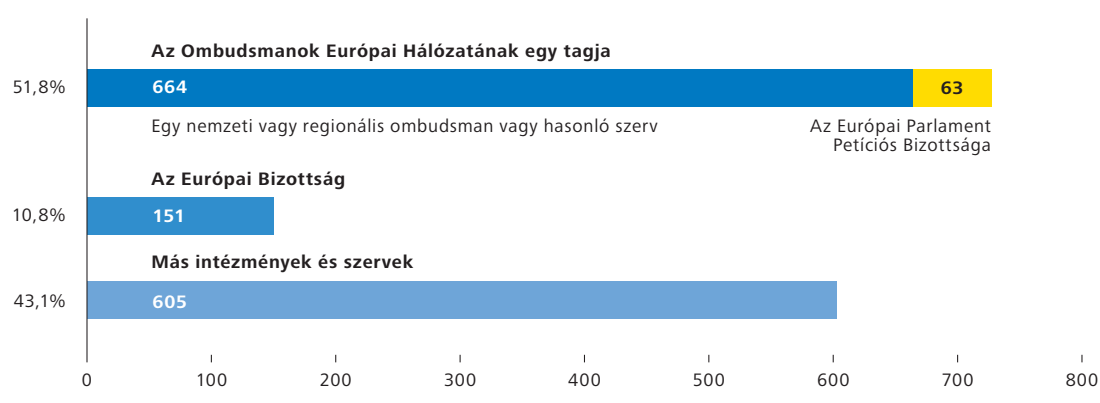
amelyet a Bizottság azért hozott létre, hogy tanácsaival segítse a polgárok életét, munkavállalását és utazását az EU-ban. A panasz továbbítását, illetve a panaszosnak szóló tanácsadást megelőzően az Ombudsman szolgálatai mindent megtesznek annak eldöntése érdekében, hogy melyik másik intézmény vagy szerv segíthet legtöbbször a panaszosnak. Az Ombudsman 2012-ben 151 panaszt irányított a Bizottsághoz³⁰, 605-öt pedig más intézményekhez és szervezetekhez, köztük a SOLVIT-hoz és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz, valamint a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott ombudsmanokhoz vagy panaszkezelő szervezetekhez.

Összességében – mint az alábbi példák mutatják – az Ombudsman a 2012-ben feldolgozott összes eset több mint 53%-ában vagy tanácsot adott a panaszosnak, vagy továbbította az ügyet.

Az Európai Bizottsághoz átirányított panaszosok

Egy máltai állampolgár egy máltai pénzügyi szolgáltató vállalat ellen tett panaszt a máltai pénzügyi szolgáltatók hatóságánál (MFSA – a FIN-NET máltai tagja³¹). Miután a panaszos nem volt megelégedve az MFSA válaszával, az Ombudsmanhoz fordult, és végső soron arra kérte, hogy továbbítsa a panaszát (1231/2012/CMV ügy) a Bizottsághoz. Az Ombudsman továbbította a panaszt a Bizottság Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságához. A Bizottság a panaszosnak szóló válaszában kifejtette, hogy nincs hatásköre az ügy kezelésére, ezért arra kérte a panaszost, hogy közöljön olyan új információkat, amelyek bizonyíthatják, hogy az MFSA helytelenül alkalmazza az uniós szabályokat.

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



i. megjegyzés: A fenti számban szerepel 95 olyan panasz is, amelyet 2011 vége felé vettek nyilvántartásba, de csak 2012-ben dolgoztak fel. Ezzel szemben nem szerepel benne az a 18 darab, 2012 vége felé nyilvántartásba vett panasz, amelyek feldolgozása az év végén még folyamatban volt a szükséges intézkedések eldöntése érdekében.

ii. megjegyzés: Mivel az Ombudsman egyes esetekben többféle tanácsot is adott a panaszosnak, a fenti százalékok összesen 100%-nál többet tesznek ki.

³⁰. Ez a szám néhány olyan esetet is tartalmaz, amelyben a Bizottság elleni panaszt elfogadhatatlannak nyilvánították, mivel az Ombudsmanokhoz szóló panasz benyújtása előtt nem merítették ki a megfelelő közigazgatási lehetőségeket az intézménynél.

³¹. A FIN-NET a bíróságokon kívül működő pénzügyi vita-rendező fórumok hálózata az Európai Gazdasági Térség országaiban (az EU-tagállamok, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia). A FIN-NET tagszervezetei a pénzügyi szolgáltatókkal való, határokon átnyúló vitákban segítik a fogyasztót a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételben, és erre vonatkozóan ellátják a szükséges információkkal. A hálózatot a Bizottság alapította 2001-ben.

Panaszok és vizsgálatok

Amikor a Bizottság másodszorra sem válaszolt egy olasz cigarettaimportőr kötelezettségszegési panaszára, az importőr az Ombudsmanhoz fordult. Az Ombudsman kapcsolatba lépett a Bizottsággal (**1775/2012/ER** ügy), amely nyilvántartásba vette a panaszos kötelezettségszegési panaszát, válaszolt a leveleire és elfogadta a személyes találkozóra vonatkozó kérését. A találkozó és az ezt követő párbeszéd alkalmával a cigarettaimportőr további információkkal, érvekkel és igazoló dokumentumokkal látta el a Bizottságot. Az Ombudsman később megtudta a Bizottságtól és a panaszostól, hogy az intézmény nagyon aktívan foglalkozott a panaszos kötelezettségszegési panaszával.

A SOLVIT-hoz irányított panaszosok

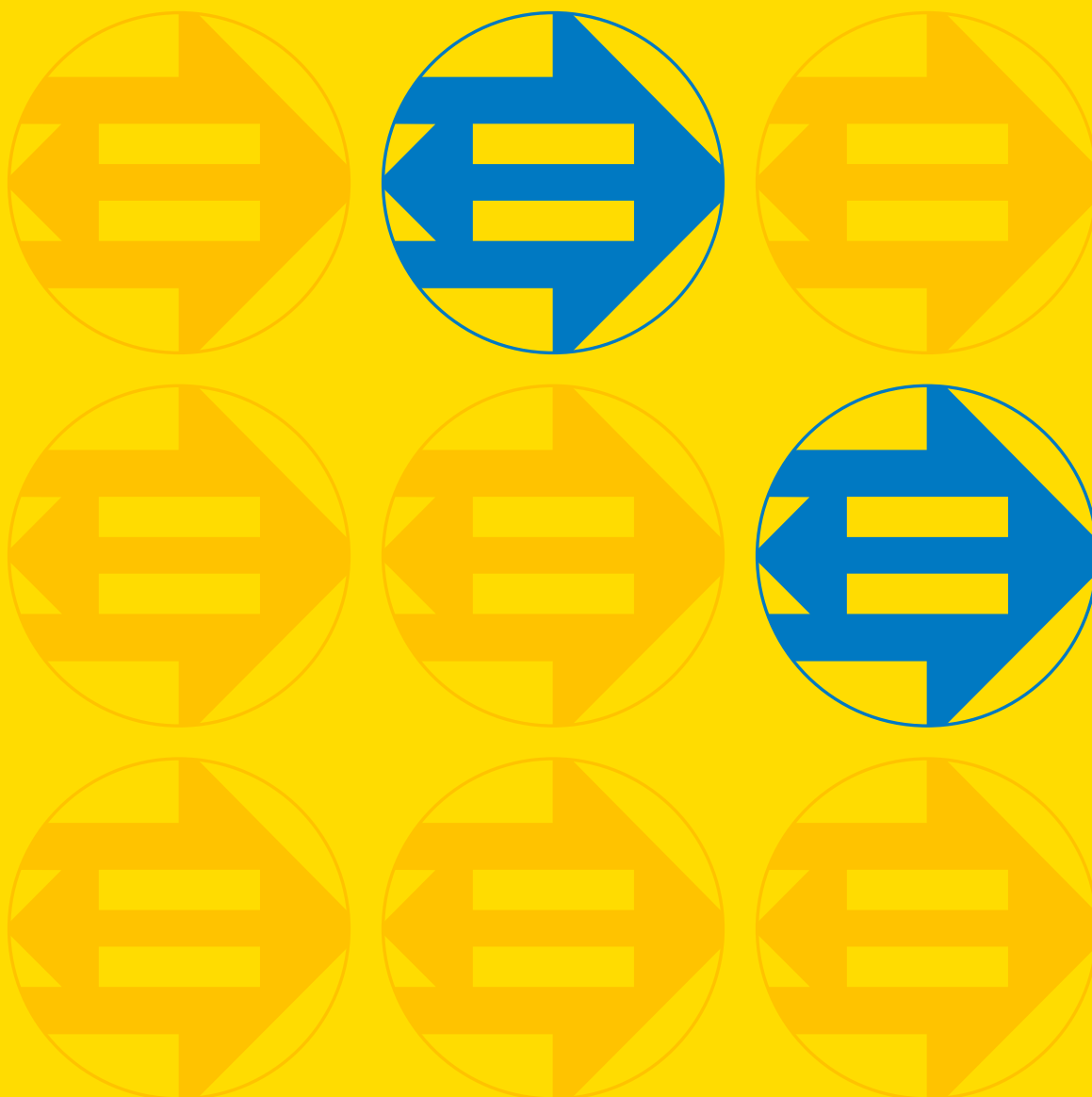
A **644/2012/MF** ügyben egy francia állampolgár a nyugdíjának mértéke miatt tett panaszt a német állami hatóságok ellen. Úgy érezte, hogy a kapott nyugdíj nincs arányban a ledolgozott évei számával, és a német hatóságok nem számolták ki megfelelően az összeget. Az Ombudsman továbbította az ügyet a franciaországi SOLVIT központnak, amely utóbb arról tájékoztatta, hogy vizsgálatot fog indítani, és a kérdés rendezése érdekében kapcsolatba lép a megfelelő német hatóságokkal.

Egy másik ügyben (**1944/2012/HK** ügy) egy spanyol állampolgár az Egyesült Királyság Nyugdíj- és Munkaügyi Minisztériuma (DWP) alá tartozó foglalkoztatási és támogatási hivatal határozata ellen tett panaszt. A panaszos Spanyolországból települt át az Egyesült Királyságba, ahol két évig dolgozott részmunkaidőben, mielőtt daganatos betegséget és tuberkulózist diagnosztizáltak nála. A DWP határozatában úgy tekintette, hogy nem tartózkodik életvitelszerűen az országban, ezért nem jogosult a foglalkoztatási támogatásra. Az Ombudsman továbbította az ügyet a spanyolországi SOLVIT központnak.

A Lisszaboni Szerződés korszakában alapvető fontosságú, hogy az intézmények fejlesszék és ápolják a polgárok szolgálatának és a jogaik tiszteletben tartásának kultúráját. A fentiekben olvasható tematikus elemzés az Ombudsman 2012 során folytatott vizsgálatainak sokféleségéből és gazdagságából kívánt ízelítőt adni. Egyúttal bemutatta azokat a különféle eszközöket, amelyek révén az Ombudsman a szolgáltatási kultúra elveinek érvényesítésére és az Alapjogi Charta valóra váltásának elősegítésére törekszik. Azoknak az olvasóknak, akik behatóbban szeretnék tanulmányozni az Ombudsman vizsgálatait, érdemes felkeresniük az Ombudsman weboldalát, ahol teljesebb gyűjteményt találhatnak a határozatok összefoglalóiból, valamint a határozatokból, ajánlástervezetekből és külön jelentésekből.

2. Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

Ez a fejezet az Európai Ombudsman és az uniós intézmények, más ombudsmanok és egyéb érintett felek közötti kapcsolatokról ad áttekintést a 2012. évből. Bemutatja az Ombudsman részvételével lebonyolított találkozókat és szemináriumokat, illetve más olyan tevékenységeit, amelyek a panaszok hatékony kezelését, a bevált gyakorlatok lehető legszélesebb körű megosztását és az Ombudsman szerepének megismertetését szolgálták a különféle érintettek körében.



Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

2.1. Kapcsolat az uniós intézményekkel, szervezetekkel és hivatalokkal¹

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

Az Európai Bizottság

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

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

Az év folyamán Diamandouros úr Maroš Šefčovič úrral, az Európai Bizottság intézményközi kapcsolatokért és igazgatásért felelős alelnökével találkozott.

Diamandouros úr március 22-én az Európai Bizottság főigazgatóival folytatott eszmecsere.

Az Ombudsman találkozott még Rytis Martikonis fordítási főigazgató-helyetttessel, valamint Stephen Questtel, az Európai Bizottság Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalának (PMO) igazgatójával, és előadást tartott a PMO gazdálkodási csoportjának.

Az Európai Parlament

Az Európai Ombudsman 2011-es éves jelentését május 22-én mutatta be az Európai Parlament elnökének, Martin Schulz európai parlamenti képviselőnek, majd június 19-én a Parlament Petíciós Bizottságának. A Parlament az október 25-i plenáris ülésén vitatta meg a jelentést. Az előadó a Petíciós Bizottság elnöke, Erminia Mazzoni európai parlamenti képviselő volt.

Diamandouros úr június 19-én a külön jelentését (2591/2010/GG ügy) is bemutatta a Petíciós Bizottságnak. Az év folyamán Diamandouros úr találkozott még Constantin Stratigakis infrastrukturális és logisztikai főigazgatóval és Maria Panagiotouval, az Asszisztensek Bizottságának társelnökével.

Az Európai Ombudsman 2011-es éves jelentését május 22-én mutatta be az Európai Parlament elnökének, Martin Schulz európai parlamenti képviselőnek.



1. A tömörség kedvéért a jelentésben az „intézmények” kifejezéssel jelöltük az összes uniós intézményt, szervet és hivalt.



Más intézmények

Diamandouros úr 2012-ben találkozott Mario Draghival, az Európai Központi Bank (EKB) elnökével, Werner Hoyerrel, az Európai Beruházási Bank (EBB) elnökével, David Bearfielddel, az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) vezetőjével és Laraine Laudatival, az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) adatvédelmi tisztviselőjével.

Az Európai Közigazgatási Iskola szervezésében tartott egy előadást az Erasmus a közigazgatásért program résztvevőinek.

Ügynökségek

Diamandouros úr a 2012. év folyamán több uniós ügynökséget is felkeresett, hogy nyomatékosítsa a megfelelő ügyintézés, a helyes panaszkezelés és a szolgáltatási kultúra fontosságát.

Az Ombudsman ennek jegyében ellátogatott vagy találkozott a FRA, a Cedefop, az Eurofound, az Europol, az Eurojust, az ERKT, az ENISA, a Frontex és az ECHA igazgatóival és személyzeti bizottságával.

Az Ombudsman uniós ügynökségeknél tett 2012-es látogatási programjáról, amely a megfelelő ügyintézés előmozdítását és a helyes gyakorlatok ügynökségek közötti megosztását szolgálta, bővebben a jelentés 1.1. szakaszában, a „Panaszok és hivatalból indított vizsgálatok” cím alatt olvashat.

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 Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor. A hálózat jelenleg 35 európai országban 99 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az Európai Ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

A hálózat egyik fő célja, hogy megkönnyítse a panaszok gyors továbbítását az illetékes ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez. 2012-ben 727 olyan eset volt, amikor az Európai Ombudsman továbbította a panaszt a hálózat valamelyik tagjához, vagy a hálózat egy tagjának felkeresését tanácsolta a panaszosnak. 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 annak értelmezésével kapcsolatos kérdésekre, a konkrét ügyek kezelése során felmerülő kérdéseket is

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

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

beleértve. Az Ombudsmanhoz 2012-ben három ilyen megkeresés érkezett. A megkeresések közül egy az írországi ombudsmantól érkezett a vidékfejlesztési támogatással kapcsolatban, Marches (Olaszország) és Veneto (Olaszország) regionális ombudsmanja pedig a munkavállalók szabad mozgásával, illetve az egészségbiztosítással kapcsolatban tett fel kérdéseket.

Az Európai Ombudsman vagy közvetlenül válaszolt a megkeresésre, vagy az Európai Bizottságtól kért választ, hogy segítsen nemzeti és regionális ombudsman kollégáinak a felmerült kérdések rendezésében.

A hálózat a szemináriumok, a félévenként megjelenő hírlevél, illetve az elektronikus vita- és dokumentummegosztó fórum, az Extranet révén az uniós jogról és a bevált gyakorlatokról szóló információcsere hasznos mechanizmusa.

Az Extraneten keresztül 2012-ben megtárgyalt témák között szerepelt az ombudsmanok szerepe az emberi jogok és alapjogok védelmében és támogatásában, az ombudsmanok bírósági eljárások indítására való hatásköre az igazgatási intézkedések tekintetében, az ombudsmanok által használt ügykezelő rendszerek, az ombudsmanok közösségi média használata

lakossággal való párbeszédhez, az alkohol befolyása alatt álló személyek őrizetbe vétele a közterületeken, a repülőtéri biztonsági ellenőrzések, a betegek joga az orvosi aktáikba való betekintéshez, valamint az építési engedély nélkül készült épületek bontása.

A hálózat két évente szemináriumot rendez felváltva a nemzeti, illetve a regionális ombudsmanok számára, az Európai Ombudsman és egy nemzeti vagy regionális szinten dolgozó kollégája közös szervezésében.

Az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik regionális szemináriumát az Európai Ombudsman és Belgium három regionális ombudsmanja szervezte.

A szemináriumra 2012. október 14-16. között Brüsszelben került sor.

A szemináriumra az Európai Parlament Petíciós Bizottságának képviselői mellett hat, ilyen regionális intézményekkel rendelkező uniós országból, valamint Svájc-ból érkeztek ombudsmanok és az ombudsmani hivatalok és hasonló szervek munkatársai.

A szemináriumon sokféle témát vitattak meg, köztük a következőket: a belső vitarendezési mechanizmusok növekedésének következményei az ombudsmanok szempontjából;



Az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik regionális szemináriumára október 14-16. között Brüsszelben került sor, az Európai Ombudsman és Belgium három regionális ombudsmanja közös szervezésében.



Az Ombudsmanok Európai Hálózata kapcsolattartó tisztviselőinek nyolcadik szemináriumát június 24-26. között Strasbourgban rendezték.



kommunikáció a polgárokkal;
kommunikáció az igazgatási szervekkel;
hogyan fejleszthetik az ombudsmani hivatalok a polgároknak nyújtott szolgáltatásaikat. A szeminárium résztvevőit a következő előadók tisztelték meg jelenlétükkel: Rainer Wieland, az Európai Parlament alelnöke, Koen Lenaerts, az EU Bíróságának alelnöke és Luc Van den Brande, az EU Régiók Bizottságának volt elnöke.

Az Ombudsmanok Európai Hálózata kapcsolattartó tisztviselőinek nyolcadik szemináriumát 2012. június 24-26. között Strasbourgban tartották. Összeségében 26 ország ombudsmani hivatala, valamint az Európai Parlament, az Európai Bizottság és az EU Alapjogi Ügynöksége képviseltette magát munkatársai révén. A szeminárium keretében tartott hat ülésen szó volt az európai polgári kezdeményezésről és a petíciós jogról, az ügykezelési eljárások fejlesztéséről, az ombudsmani hivatalok átszervezéséről, a hálózat és tagjai ismertségének növeléséről, az ombudsmanok szerepről az alapjogok védelmében, valamint az ombudsmanok szerepéről a fogva tartott személyek védelmében.

2.3. Kapcsolat az egyéb érintett felekkel

Az Európai Ombudsman elkötelezetten törekszik arra, 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 érdekeltekkel való folyamatos párbeszéd kiemelt helyen szerepel az Ombudsman 2009-2014 közötti megbízatására vonatkozó stratégiájában. Az Ombudsman április 24-én „Válságban Európa: a polgárok bizalmának elnyerésében rejlő nehézség” címmel szemináriumot szervezett Brüsszelben. Ez a polgároknak, szövetségeknek, NGO-knak, vállalatoknak, civil társadalmi szervezeteknek, újságíróknak, regionális és nemzeti képviselőknek, az uniós intézmények képviselőinek és más érdekelt személyeknek szóló éves tavaszi

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel



A 2012-es évben az Európai Ombudsman szempontjából a „Válságban Európa: a polgárok bizalmának elnyerésében rejlő nehézség” című szeminárium volt a kommunikációs csúcspont. A szeminárium két legfontosabb előadója Martin Schulz, az Európai Parlament elnöke és Helle Thorning-Schmidt dán miniszterelnök, az EU Tanácsának akkori elnöke volt.

esemény több mint 300 résztvevőt vonzott. Az eseményen zajló vitákban központi helyen szerepeltek az európai és nemzeti intézmények olyan konkrét intézkedései, amelyekkel visszanyerhetnék a polgárok bizalmát. A legfontosabb előadók voltak: Martin Schulz, az Európai Parlament elnöke, Helle Thorning-Schmidt dán miniszterelnök, az EU Tanácsának akkori elnöke, és José Manuel Barroso, az Európai Bizottság elnöke. A rendezvény elnöke a BBC uniós tudósítója, Shirin Wheeler volt.

Az Ombudsman tematikus rendezvényeinek sorában évről évre kiemelkedő helyen szerepel a tudáshoz való jog nemzetközi napja is, amelyre szeptember 28-án kerül sor. 2012-ben az EBB panaszkezelési mechanizmusával együttműködésben az Ombudsman volt a házigazdája – ugyancsak Brüsszelben – „A Tudáshoz való jog nemzetközi napja – Átláthatóság és elszámoltathatóság a nemzetközi fejlesztési bankoknál” című szemináriumnak. Az eseményen több mint százan jelentek meg különféle szervezetek, NGO-k, vállalatok, civil társadalmi szervezetek, újságírók, regionális és nemzeti képviselők és a többi uniós intézmény részéről.

Az Ombudsman szeptember 17-19. közötti ciprusi látogatása során Demetris Christofias köztársasági elnök mellett a civil társadalmi szervezetek képviselőivel is találkozott. Ennek keretében megvitatták az uniós jogszabályok és uniós finanszírozású programok végrehajtását, valamint az uniós intézményekkel való kapcsolatokban felmerülő problémákat. Az újságírókkal rendezett kerekasztal-találkozón Diamandouros úr Eliza Savvidou ciprusi ombudsmannal együtt a jó kormányzás, a jogállamiság, az átláthatóság és a demokrácia témáját vitatta meg. Diamandouros úr részletesen szólt az Európai Ombudsman nemzeti ombudsmanokkal való kapcsolatairól. A találkozók házigazdája az Európai Parlament Ciprusi Irodája volt. Az Ombudsman a ciprusi egyetemen is beszédet mondott, „Megfelelő ügyintézés, elszámoltathatóság és jogállamiság: az ombudsman szerepe” címmel.

A törökországi független parlamenti ombudsman hivatalának létrehozásához vezető folyamat keretében az Európai Ombudsman január 26-27-én Isztambulban részt vett a török igazságügy-minisztérium által szervezett workshopon. Találkozott ezenkívül Volkan Vural volt török



Az Európai Ombudsman szeptemberi ciprusi látogatása során Demetris Christofias köztársasági elnökkel találkozott.



nagykövettel, aki jelenleg a TÜSIAD, a török gyáriparosok és vállalkozók szövetsége igazgatótanácsának tagja, a külügyek és az uniós megfelelés felelőse, valamint dr. Hasan Yaşar professzorral, az uniós ügyek miniszterhelyettesével. Diamandouros úr mindkét találkozó alkalmával ismertette az Európai Ombudsman szerepét, majd megvitatták a törökországi ombudsmani hivatal létrehozásáról szóló törvénytervezetet. Az Ombudsman a workshop alkalmával is a felszólalók között volt.

Az Ombudsman a ReNEUAL² irányító bizottságával közösen márciusban „Az uniós igazgatási eljárási jogszabály felé?” címmel konferenciát szervezett Brüsszelben, ahol megvitatták az uniós igazgatási eljárási jogszabály mellett és ellene szóló érveket. A konferencián több mint 100 résztvevő jelent meg. Az előadók között szerepelt az Ombudsman, a ReNEUAL irányító bizottságának több professzora és az uniós intézmények képviselői.

Az emberi jogi testületekkel való szinergiák erősítése érdekében az Európai Ombudsman főtájtára, Ian Harden úr az FRA által szervezett októberi bécsi ülésen

képviselte a hivatalt. A résztvevők azt járták körül, hogyan lehet „életre kelteni az EU Alapjogi Chartáját”. Miután 2013-at a polgárok európai évévé nyilvánították, és májusban elindult az első európai polgári kezdeményezés, ez megfelelő háttérrel kínált az európai polgárság jellegének és tartalmának erősítésére irányuló intézkedésekhez. Az Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS) nevű nem kormányzati szervezet ehhez kapcsolódva novemberben konferenciát rendezett Brüsszelben „Az európai polgári pillér építése” címmel. Az Európai Ombudsman hivatalát João Sant’Anna igazgató úr képviselte. Ugyanebben a hónapban Gerhard Grill igazgató úr az EMA klinikai vizsgálati adatokhoz való hozzáférésről és az átláthatóságról rendezett londoni workshopján képviselte az ombudsmani hivatalt.

Az Ombudsman és személyzetének vezető tagjai 2012 folyamán összesen több mint 50 rendezvényen és a fontosabb érdekeltekkel tartott kétoldalú találkozókra számoltak be a hivatal munkájáról, például a jogász szakma tagjainak, gazdasági szervezeteknek, szellemi műhelyeknek, nem kormányzati szervezeteknek, regionális és helyi közigazgatási

² Az uniós közigazgatási joggal foglalkozó kutatási hálózat. A hálózat az uniós igazgatási jog egyszerűsítése iránti potenciális és tényleges igényt vizsgálja.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel



2012. szeptember 28-án az EBB panaszkezelési mechanizmusával együttműködésben az Ombudsman volt a házigazdája „A tudáshoz való jog nemzetközi napja – Átláthatóság és elszámoltathatóság a nemzetközi fejlesztési bankoknál” című brüsszeli szemináriumnak.

szervek képviselőinek, lobbistáknak és érdekvédelmi csoportoknak, tudományos területen dolgozó szakembereknek, valamint magas szintű politikai képviselőknek és köztisztviselőknek. Ezeket a konferenciákat, szemináriumokat vagy üléseket Brüsszelben és a tagállamokban tartották.

Az Európai Ombudsman munkatársai 2012 folyamán 94 előadást tartottak 2 408 polgár számára az EU-ból és a határain túlról. A látogatók számát tekintve Németország egymagában 55%-ot tett ki, utána következett Franciaország, Belgium és Dánia. A látogatók közel 20%-a az uniós intézményekből érkezett, mások viszont olyan távolról jöttek, mint Kanada, Kína és Etiópia. Bár a rendelkezésre álló anyagi források határt szabnak a hivatal éves szinten megtartható előadásai számának, az Ombudsman lehetőség szerint próbál eleget tenni az érdekeltektől érkező meghívásoknak és felkéréseknek.

A 2012. évben az Ombudsman fontosabb médiatevékenységei közé tartozott a *2011-es éves jelentéséről* tartott sajtótájékoztató, amelyre májusban Brüsszelben került sor. Diamandouros úr és vezető munkatársai emellett több mint 30 interjút adtak a nyomtatott sajtó, a televízió- és rádiócsatornák, illetve az elektronikus sajtó újságíróinak. Az ombudsmani

hivatal az év folyamán 18 sajtóközleményt adott ki, többek között az EMA-t érintő fontos átláthatósági ügyekről; a Bizottság nyilvános konzultációkban alkalmazott korlátozó nyelvpolitikájáról; a korai előrejelző rendszeréről és a fokozott méhpusztulás elleni intézkedéseiről. A nyomtatott és az online médiában ezenkívül több mint 1 700 cikk foglalkozott az Európai Ombudsman munkájával.

Az Ombudsman weboldalát az év folyamán rendszeresen frissítették az újabb határozatokkal, az ügyekről szóló összefoglalókkal, sajtóközleményekkel, a közelgő események adataival, audiovizuális tartalmakkal, kiadványokkal és egyéb dokumentumokkal. A weboldal „Források” rováta a „Stratégia” ponttal bővült. Itt található többek között az Ombudsman mandátumára vonatkozó stratégiája, az éves gazdálkodási tervek és az éves tevékenységi jelentések. Külön pontban helyezték el *Az Európai Ombudsman panaszügyi útmutatója – Kiadvány az uniós intézmények, szervek és hivatalok személyzete számára* című új kiadványt.

Az Ombudsman 2012 őszén névtelen visszajelzési rendszert indított el, amely minden panaszost felkér, aki a weboldalon keresztül küldi be a panaszát, hogy az ügyének lezárása után válaszoljon néhány kérdésre. A felmérés eredményeinek



Diamandouros úr és vezető munkatársai
2012-ben összesen több mint
30 interjút adtak az újságíróknak.



Az Ombudsman weboldalát 2012. január 1. és december 31. között több mint 310 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesen több mint 6,2 millió oldalt tekintettek meg.

segítségével az Ombudsman folyamatosan javítani tudja a panaszosoknak nyújtott szolgáltatásai színvonalát.

Az Ombudsman weboldalát 2012. január 1. és december 31. között több mint 310 000 egyéni látogató kereste fel, akik összesen több mint 6,2 millió oldalt tekintettek meg. A legtöbb látogató Luxemburgból származott, a második helyen következett Spanyolország, majd Belgium, Lengyelország, Hollandia és Franciaország. Az Ombudsman weboldalának legnépszerűbb része ezúttal is az interaktív útmutató volt. Ennek a hasznos eszköznek a segítségével az érdeklődők megkereshetik a panaszuk kezelésére legalkalmasabb szervet. Az interaktív útmutatón keresztül 2012-ben több mint 19 000 ember kért és kapott tanácsot az Ombudsmantól.

Az Ombudsman 2012-ben úgy döntött, hogy a közösségi média használatának fejlesztése révén kibővíti a kommunikációs tevékenységeinek hatókörét. Az Ombudsman április 24-i tavaszi rendezvényén most először a közösségi média is szerves része volt az Ombudsman tevékenységének: a vitákat három nyelven közvetítették élőben az interneten,

a közönség megjegyzéseiből készült Twitter-hírfolyamot pedig kivetítették a teremben. Minden résztvevőnek WiFi-hozzáférést biztosítottak, hogy megkönnyítsék a párbeszédet a teremben és azon kívül tartózkodó résztvevők között. Az online közönség kérdései és megjegyzései ténylegesen a teremben folyó vita részét képezték, mivel az előadók válaszoltak a Twitteren érkező kérdésekre és kommentekre.

Júliusban egy közösségi médiáért felelős tisztviselővel bővült a személyzet, az Ombudsman pedig a nyár folyamán saját LinkedIn vállalati oldalt igényelt. Szeptember 10-én indult el az Ombudsman YouTube csatornája, ahol 23 nyelven látható a „Belegabalyodott az EU adminisztrációjába?” című klip. A hivatal dolgozik azon, hogy a klipet a különféle online kommunikációs csatornákon keresztül a lehető legszélesebb körben terjessze. A klipet 2012 végére több mint 19 900 alkalommal nézték meg az Európai Bizottság audiovizuális portálján és az Ombudsman YouTube csatornáján. Az Ombudsman hivatala október 11-én nyitotta meg hivatalos Twitter-oldalát.

Kapcsolat az intézményekkel, ombudsmanokkal és más érintett felekkel

2.4. A fogyatékossgal élő személyek jogai³

A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (CRPD) az EU-ra nézve 2011. január 22-én lépett hatályba. A CRPD az Ombudsman számára két fő cselekvési területet nyit meg, a következők szerint:

A CRPD belső végrehajtása

Minden uniós intézménynek, szervnek és hivatalnak, köztük az Ombudsmannak is érvényt kell szereznie a CRPD-nek feladatai ellátása során. Az Ombudsman ennek érdekében:

- javítja a weboldala és kiadványai hozzáférhetőségét, és akadálymentessé teszi az új brüsszeli irodahelyiségeit;
- személyzete körében is felhívja erre a figyelmet, például a belső hírlevélben megjelenő cikkek révén;
- részt vesz a területtel foglalkozó uniós intézményközi bizottságban (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), amelynek feladata, hogy vizsgálja meg, hogyan lehet harmonizálni a CRPD végrehajtását az uniós igazgatáson belül.

Részvétel a CRPD 33. cikkének (2) bekezdése szerinti keretrendszerben

A CRPD 33. cikkének (2) bekezdése előírja egy – egy vagy több független mechanizmust magában foglaló – keretrendszer létrehozását, amely segíti, védi és ellenőrzi az egyezmény végrehajtását. Az EU Tanácsa 2012. október 29-én jóváhagyta az uniós keretrendszerre vonatkozó bizottsági javaslatot, amely keret az Ombudsmant, valamint a Parlament Petíciós Bizottságát, az Alapjogi Ügynökséget és az Európai Fogyatékosügyi Fórumot foglalja magában. A keret alakuló ülését 2013. január 23-án Brüsszelben tartották.

A keretrendszer segítségével elvégzendő feladatoknak három külön dimenziójuk van, a következők szerint:

Védelem

A panaszok kivizsgálása és a hivatalból indított vizsgálatok révén az Európai Ombudsman gondoskodik az uniós intézmények elszámoltatásáról. A CRPD szerinti jogok védelmére irányuló uniós erőfeszítésekben központi szerepe lesz az Ombudsman azon kötelezettségének, hogy a panaszokat vizsgálja ki és számoljon be róluk, mivel ez biztosítja, hogy maguk az intézmények eleget tegyenek az ilyen jogok tiszteletben tartására vonatkozó kötelezettségüknek. Amennyiben egy személy úgy véli, hogy egy uniós intézmény nem a CRPD-nek megfelelően jár el, joga van az Ombudsmanhoz fordulni jogorvoslatért.

3. Az Ombudsman ezentúl minden évben ebben a jelentésében tájékoztatja a polgárokat a fogyatékossgal élő személyek jogaival kapcsolatos tevékenységéről.



Az Ombudsman 2012 februárjában például vizsgálatot indított (2455/2011/JF) egy panaszos ügyében, amely az alábbiakat állította: (i) az EPSO weboldala nem felhasználóbarát a látássérültek számára; és (ii) az EPSO-nak nincs világos, következetes politikája a látássérült jelöltekkel kapcsolatban. A vizsgálat kezdetén az EPSO-hoz intézett levelében az Ombudsman felhívta a figyelmet a CRPD-re, és kérte az EPSO-t, hogy ezt vegye figyelembe a válaszában. Az Ombudsman vizsgálata még folyamatban van.

Az Ombudsmannál nemcsak az egyezménynek az uniós intézmények szintjén való végrehajtásával kapcsolatban lehet panaszt tenni, hanem amiatt is, ahogyan a Bizottság a vonatkozó uniós jogszabályt végrehajtja a tagállamokkal szemben.

Támogatás

Az Ombudsman a CRPD végrehajtásának támogatása érdekében továbbra is proaktívan fog törekedni arra, hogy a polgárokat és az uniós tisztviselőket tájékoztassa a megfelelő jogaikról és kötelességeikről, meghatározza a helyes hivatali magatartást és erre felhívja a figyelmet. Az Ombudsman és munkatársai 2012-ben több alkalommal is részt vettek a fogyatékossgal élő személyek jogaival foglalkozó üléseken. Emellett a *2012-es éves jelentés* ebben a külön részben foglalkozik a fogyatékossgokkal.

Ellenőrzés

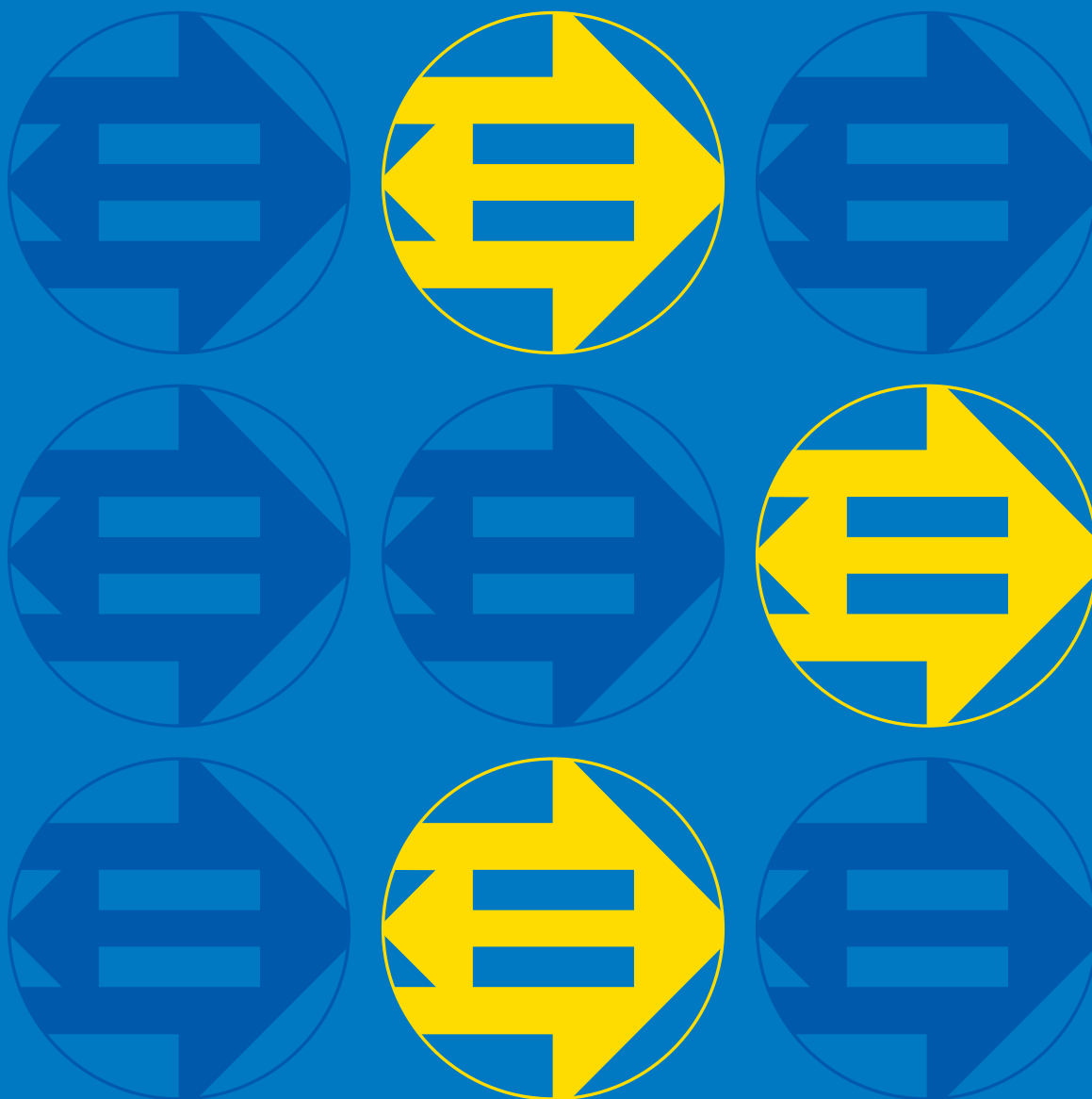
A hivatalból indított vizsgálatai révén az Ombudsman részt vehet az uniós igazgatás tevékenységeinek proaktív ellenőrzésében. Bár nem tartozik az Ombudsman feladatkörébe az, hogy szisztematikusan ellenőrizze a jogalkotási tevékenységet, 2012 februárjában írásban kereste meg a Parlament elnökét az EU személyzeti szabályzatának folyamatban lévő átdolgozása ügyében. Az Ombudsman úgy vélte, hogy a személyzeti szabályzat felülvizsgálatára irányuló jogalkotási eljárás jó lehetőséget kínál arra, hogy az uniós igazgatásban tudatosítsák a fogyatékossgal élő személyek jogai tekintetében rá háruló felelősséget.

Mint a jelentés 2.2. szakaszában már jeleztük, az Európai Ombudsman az Ombudsmanok Európai Hálózata révén szoros együttműködést folytat a tagállamokban dolgozó nemzeti és regionális ombudsmanokkal. Az Európai Ombudsman a fogyatékossgal élő személyek jogaival kapcsolatos bevált gyakorlatok meghatározása és megosztása érdekében a hálózat kommunikációs eszközei segítségével információcserét indít a nemzeti és regionális ombudsmanokkal a CRPD végrehajtásának fenti aspektusairól.

Az Európai Ombudsman 2013 folyamán a 33. cikk (2) bekezdése szerinti uniós keretrendszer többi tagjával is konzultálni fog egy többéves munkaprogram kidolgozása érdekében, amely a szükségletek és a rendelkezésre álló erőforrások elemzésén alapulna, és meghatározná a szerepét a CRPD-nek az uniós intézmények szintjén történő végrehajtása támogatásában és ellenőrzésében.

3. Erőforrások

Ez a fejezet azokról az erőforrásokról ad áttekintést, amelyek 2012-ben az Ombudsman hivatalának 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, a befejező rész pedig a hivatal erőforrásainak felhasználását tárgyalja.



Erőforrások

3.1. Személyzet

A hivatal magasan képzett, több nyelvet beszélő munkatársakkal rendelkezik. Ez biztosítja, hogy a hivatal megfelelően el tudja látni az Európai Unió működéséről szóló szerződésben ráruházott feladatokat, azaz kezeli a hivatali visszasságokra

A csapatépítő tréninget sorban a második alkalommal rendezték a németországi Bad Herrenalbban, 2012. március 28-30. között. Az Ombudsman az egyik ülésre az Európai Közigazgatási Iskola oktatóit is meghívta, akik csapatépítő foglalkozást szerveztek a munkatársaknak, hogy megkeressék a lehetséges szinergiákat a hatékony csapatomunkához.

Az Ombudsman az egyik ülésre az Európai Közigazgatási Iskola oktatóit is meghívta, akik csapatépítő foglalkozást szerveztek a munkatársaknak, hogy megkeressék a lehetséges szinergiákat a hatékony csapatomunkához.

vonatkozó panaszokat az EU 23 hivatalos nyelvén, és felhívja a figyelmet az Ombudsman munkájára. A rendszeres munkaértekezletek, valamint az évente megrendezett csapatépítő tréning révén a személyzet minden tagja értesül a hivatalon belüli fejleményekről, és ezek egyben arra is ösztönzik őket, hogy mérlegeljék, munkájukkal hogyan járulnak hozzá a hivatal küldetési nyilatkozatában meghatározott célkitűzéseinek eléréséhez.

Az Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket is összehív annak érdekében, hogy biztosítsa a személyzetének tagjai közötti akadálytalan információáramlást. A munkatársak ezenkívül a szakmai továbbfejlődésük céljából külső és belső képzéseken is részt vesznek. A belső képzések keretében a munkatársaknak többek között az etikáról és a helyes magatartásról, illetve az egyszerű angol nyelvhasználatról tartottak órákat.

Csapatépítő tréning és munkaértekezletek

Az Európai Ombudsman csapatépítő tréningjei a hivatal stratégiai tervezésének szerves részét képezik, fórumként pedig ötleteket és hasznos iránymutatást biztosítanak a döntéshozatalhoz. Beletartoznak azon események éves ciklusába, amelyek révén a személyzetnek és a gyakornokoknak lehetősége nyílik a véleménynyilvánításra egyes, a hivatal munkájához és tevékenységeihez közvetlenül kapcsolódó témákban. Céljuk, hogy elősegítsék a munkatársak arra való képességének megerősítését és elmélyítését, hogy jobban megértsék és elsajátítsák a hivatal értékeit és küldetését, és ezáltal hozzájáruljanak a hatékony megvalósításukhoz.

Az Ombudsman és munkatársai

Az Európai Ombudsman létszámterve 2012-ben 66 álláshelyet tartalmazott. Az év végén az ombudsmani hivatal felépítése a következő volt:

Európai Ombudsman:
P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmani kabinet

Kabinetfőnök:
Zina Assimakopoulou

Főtitkár

Főtitkár:
Ian Harden

Kommunikációs csoport

Csoportvezető:
Ben Hagard



Az Európai Ombudsman rendszeres munkaértekezleteket hív össze annak érdekében, hogy biztosítsa a munkatársak közötti akadálytalan információáramlást és bővítse a szakmai fejlődési lehetőségeket. Az Ombudsman személyzete júliusban és decemberben Strasbourgban ült össze, hogy értesüljön az intézményt érintő legfrissebb adminisztratív, jogi és politikai fejleményekről.

„A” Igazgatóság

Igazgató:

João Sant’Anna

Panaszbeadványok és vizsgálatok

1. csoport

Csoportvezető:

Marta Hirsch-Ziemińska

Panaszbeadványok és vizsgálatok

2. csoport

Csoportvezető:

Fergal Ó Regan

Nyilvántartó hivatal

A nyilvántartó hivatal vezetője:

Peter Bonnor

„B” Igazgatóság

Igazgató:

Gerhard Grill

Panaszbeadványok és vizsgálatok

3. csoport

Csoportvezető:

Lambros Papadias

Panaszbeadványok és vizsgálatok

4. csoport

Megbízott csoportvezető:

Bernhard Hofstötter

Személyzeti, ügyviteli és költségvetési

csoport

Csoportvezető:

Loïc Julien

Adatvédelmi tisztviselő

Rosita Agnew

A munkatársak teljes, rendszeresen frissített listája az EU 23 hivatalos nyelvén elérhető az Ombudsman honlapján (<http://www.ombudsman.europa.eu>), a hivatal felépítésének és az egyes részlegek feladatainak részletes ismertetésével. Ha nyomtatott példányt szeretne ebből a listából, kérjük, jelezze az Ombudsman hivatalánál.

Erőforrások

3.2. Költségvetés

A 2012. évi költségvetés

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

A költségvetési előirányzatok összege 2012-ben 9 516 500 EUR volt.

A költségvetés ellenőrzése

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

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

Intézményközi együttműködés

Az erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználása, valamint a személyzet szükségtelen megkettőződésének elkerülése érdekében az Ombudsman lehetőség szerint együttműködik más uniós intézményekkel. Az így nyújtott szolgáltatások költségét az Európai Ombudsman fedezi. Ez az együttműködés 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;
- az Európai Unió Kiadóhivatalával a kiadványokat érintő kérdésekben;
- az Európai Unió Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalával (PMO) a nyugdíjak és a tisztviselők és alkalmazottak szolgálati jogviszonyának megszűnésére vonatkozó egyéb kérdések ügyében; és
- az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontjával, amely számos esetben biztosítja az Ombudsmannak a polgárok érdekében végzett munkájához szükséges fordításokat.

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



3.3. A források felhasználása

Az Ombudsman minden évben elkészít egy éves gazdálkodási tervet, amelyben felsorolja, hogy hivatalának milyen konkrét intézkedéseket kell megtennie a hivatal prioritásainak megvalósításához. Az éves gazdálkodási terv tartalmazza a célkitűzések elérése felé tett előrehaladás mérésére szolgáló fő teljesítménymutatókat. Az Ombudsman ezenkívül elkészíti a tevékenységekről szóló éves beszámolót is. Az éves beszámoló az éves gazdálkodási tervben kitűzött célok fényében számot ad a műveletek eredményeiről, a műveletekkel járó kockázatokról, az Ombudsman rendelkezésére álló erőforrások felhasználásáról, valamint a hivatal belső ellenőrzési rendszerének hatékonyságáról és eredményességéről.

Az Ombudsman weboldalán 2012 elején tette közzé az éves gazdálkodási tervet, a tevékenységekről szóló éves beszámolót és a fő teljesítménymutatókhoz képest 2011-ben elért eredményeket tükröző éves eredménytáblát.



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

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

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

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



© Európai Unió, 2013

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 978-92-9212-486-1 . ISSN 1725-9738 . doi:10.2869/1609 . QK-AA-13-001-HU-C

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

