

L - O M B U D S M A N E W R O P E W



R A P P O R T A N N W A L I 2 0 0 7

SOMMARJU EŻEKUTTIV U STATISTIKA

L - O M B U D S M A N E W R O P E W

R A P P O R T A N N W A L I 2 0 0 7

SOMMARJU EŽEKUTTIV U STATISTIKA

© Il-Komunitajiet Ewropej, 2008

Ir-riproduzzjoni għal skopijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija permessa sakemm jiġi kkwotat is-sors.

ISBN 978-92-9212-141-9

DOI 10.2869/40300

Ritratt qoxra ta' quddiem: © iStockphoto.com/Silence

It-test shiħ tar-rapport huwa ppubblikat fuq l-internet fis-sit: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

STAMPAT FUQ KARTA BAJDA HIELSA MILL-KLORUR

DAHLA

Is-sena 2007 kienet wahda importanti għad-dritt taċ-ċittadini Ewropej għall-amministrazzjoni tajba. Fit-12 ta' Diċembru, il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali ta' l-UE, oriġinarjament ikkonfermata f'Diċembru 2000, giet iffirmata u kkonfermata mill-ġdid mill-Presidenti tat-tliet istituzzjonijiet ewlenin ta' l-UE – il-Parlament, il-Kummissjoni u l-Kunsill. L-impenn lejn Karta li torbot b'mod ġuridiku, li tinsab fit-Trattat ta' Liżbona, tirrifletti għarfien li dejjem qiegħed jikber li ċ-ċittadini għandhom jitqiegħdu fiċ-ċentru tal-ħsibijiet ta' l-Ewropa. Mill-prospettiva ta' l-Ombudsman, il-Karta hija innovattiva minħabba li għall-ewwel darba tirrikonoxxi d-dritt għall-amministrazzjoni tajba bħala dritt fundamentali taċ-ċittadinanza ta' l-Unjoni (Artikolu 41).



Amministrazzjoni Tajba

Mind u ħadt din il-kariga fl-1 ta' April 2003, il-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba kienet prijorità assoluta għall-Ombudsman Ewropew. Jien b'mod kostanti nfakkar lill-istituzzjonijiet u lill-korpi ta' l-UE li amministrazzjoni tajba tehtiegħ ferm aktar milli l-impjegati ċivili sempliċement jevitaw imġieba mhux ġusta. L-uffiċċjali għandhom jimmiraw sabiex jagħtu servizz u jassiguraw li l-membri tal-pubbliku jiġu trattati sew u li jgawdu d-drittijiet tagħhom b'mod sħiħ.

Dan il-messaġġ jidher li qiegħed jipproduċi riżultati konkreti. Jiena għandi pjaċir nirrapporta li l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE ħadmu sod fl-2007 sabiex isolvu lmenti, jsibu rimedji għall-ingustizzji u jirrettifikaw l-iżbalji. Matul is-sena, ġew solvuti d-doppju tal-każijiet mill-istituzzjoni konċernata - ammont li qatt ma gie milħuq qabel, jiġifieri ta' 35% ta' l-investigazzjonijiet tagħna nqas wara li l-istituzzjoni rilevanti qablet li ssolvi l-kwistjoni. M'għandniex nissottovalutaw l-importanza ta' din il-kisba għall-ilmenti, u għaċ-ċittadini b'mod aktar ġenerali. Jiena b'mod sħiħ nemmen li qegħdin naghmlu progress sinifikanti sabiex nersqu aktar qrib kultura reali ta' servizz.

Is-seba' każijiet saljenti deskritti f'dan ir-Rapport juru din il-bidla fl-attitudni. Mhux inqas minn erbgħa jikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea, li aġġixxiet malajr u b'mod kostruttiv sabiex issolvi firxa ta' lmenti. Irrid ukoll nitkellem b'mod speċjali fuq l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà fl-Avjazzjoni, li għat-tieni sena konsekuttiva pproduċiet każ saljenti li juri r-rieda tagħha li taħdem b'mod kostruttiv ma' l-Ombudsman sabiex issolvi l-problemi. Il-Kunsill skuża ruħu ma' lmentatur wara li jiena ressaqt kwistjoni lingwistika għall-attenzjoni tiegħu u kkonfermajt l-impenn tiegħu sabiex jevita problemi simili fil-futur. Fl-aħħar nett, il-Bank Ċentrali Ewropew ipprova twegiba ta' għajjnuna kbira lil ċittadina mhassba u enfasizza li huwa ta' importanza kbira għall-kjarifikazzjoni tal-kwistjonijiet li hija qajmet u stedinha sabiex tindirizza kwalunkwe mistoqsija oħra lill-esperti tiegħu. L-intenzjoni tiegħi meta nenfasizza dawn il-każijiet hija li nipprezenta mudelli ta' amministrazzjoni tajba għall-istituzzjonijiet u l-korpi kollha ta' l-UE sabiex tittiehed ispirazzjoni minnhom u sabiex ikejlu l-prattiki tagħhom stess magħhom. Fl-2008, jiena sejjer inkompli nhegġegħ l-iżvilupp attent ta' kultura ta' servizz sabiex nilhaq l-aspettattivi taċ-ċittadini.

Uħud mir-riżultati li ksibna miċ-ċittadini u li huma dokumentati f'dan ir-Rapport inkisbu mingħajr skambju formali ta' korrispondenza ma' l-istituzzjoni. Issa wasalna fl-istadju fejn ir-relazzjonijiet tagħna ma' l-istituzzjonijiet huma tali li nistgħu nsolvu numru ta' każijiet b'mod rapidu, u nevitaw il-ħtieġa ta' investigazzjoni fit-tul. Jiena bdejt naghmel użu dejjem akbar ta' proċeduri aktar informali sabiex ngħin insolvi problemi b'mod aktar flessibbli u sejjer inkompli niżviluppa dan l-approċċ fl-

2008. Għaliġa, dan huwa punt kruċjali għall-istituzzjoni tagħna, li juri kemm l-Ombudsman huwa rispettat u kemm l-istituzzjonijiet huma herqana li jgħinu liċ-ċittadin.

Ovvjament għad hemm il-problemi. Għal darb'oħra fl-2007, 15% tal-każijiet ingħalqu b'rimarka kritika minhabba li l-istituzzjoni konċernata naqset li tilhaq il-livell ta' servizz li ċ-ċittadini huma ntitolati li jirċievu. Eżempji ta' dawn il-każijiet huma inklużi f'dan ir-Rapport. Huma jvarjaw minn istituzzjoni waħda tirrifjuta li tibdel il-proċeduri ta' reklutaġġ, essenzjalment għal raġunijiet ta' konvenjenza amministrattiva tagħha stess, għal oħra fejn kien hemm dewmien eċċessiv ta' proċeduri dwar ksur mingħajr m'offriet ebda spjegazzjoni speċifika għal dan. Fl-2008, ahna sejr in nerggħu nipproduċu rapport ta' tkompliġa għal dawn ir-rimarki kritiċi sabiex nassiguraw li l-istituzzjonijiet jidgħallu minnhom. Jiena beħsiebni wkoll nesplora modi kif id-deċiżjonijiet ta' l-Ombudsman ikunu jistgħu jinftehm u b'mod aktar faċli, sabiex ikunu saħansitra aktar effikaċi biex jipprovdu gwida, kemm għaċ-ċittadini kif ukoll għall-uffiċċjali, fuq dak li jikkostitwixxi amministrazzjoni tajba.

Huwa ċar li għad hemm xogħol xi jsir rigward il-promozzjoni tal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba fl-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE. Sabiex jgħin fl-iżvilupp ta' strateġiji utli f'dan ir-rigward, f'Novembru 2007 jiena organizzajt *workshop* fi Brussell fejn kien hemm skambju enerġiku ta' opinjonijiet dwar kif l-Ombudsman Ewropew jista' jagħmel id-dritt għal amministrazzjoni tajba realtà. Id-diskussjonijiet ressqu ħafna ideat stimulanti u innovattivi għas-snin li ġejjin. Jien herqan li nqeghedhom fil-prattika għall-benefiċċju taċ-ċittadini madwar l-Ewropa.

Komunikazzjoni aħjar

Jiena temmejt l-introduzzjoni tiegħi fir-Rapport Annwali ta' l-2006 billi enfasizzajt l-għan doppju tiegħi għas-sena li ġejja, jiġifieri li naħdem ma' l-istituzzjonijiet sabiex nippromwovi l-amministrazzjoni tajba u nerga' niffoka l-isforzi ta' komunikazzjoni tiegħi sabiex daww kollha li jistgħu jkunu jeħtieġu jagħmlu użu mis-servizzi ta' l-Ombudsman Ewropew ikunu infurmati sew dwar kif jagħmlu dan.

Fil-każ tat-tieni għan, l-2007 kienet sena kruċjali. Fl-aħħar inrexxielna nimxu fil-każ tar-rata ta' lmenti ammissibbli. Grazzi għal kampanja ta' informazzjoni ambizzjuża u mmirata bir-reqqa, in-numru ta' lmenti ammissibbli żdiedu kemm f'termini assoluti kif ukoll relattivi meta mqabbla ma' l-2006. B'riżultat ta' dan, infetħu 17% aktar ilmenti matul is-sena fuq il-bażi ta' l-ilmenti rċevuti. Fl-istess waqt, bħala riżultat ta' l-isforzi tagħna sabiex intejbu l-informazzjoni liċ-ċittadini dwar dak li l-Ombudsman Ewropew jista' u ma jistax jagħmel, aktar ċittadini minn qatt qabel ġew meġġuna sabiex isibu mezzi ta' rimedju xierqa fuq il-livelli nazzjonali, reġjonali kif ukoll lokali.

Żvilupp ewlieni f'dan ir-rigward fl-2007, kien l-adozzjoni ta' Dikjarazzjoni għan-Netwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen. L-għan tad-Dikjarazzjoni huwa li jagħmel id-dimensjoni ta' l-UE tal-ħidma ta' l-ombudsman magħrufa aktar u sabiex jiċċara s-servizz li l-membri tan-Netwerk jipprovdu lill-persuni li jilmentaw dwar kwistjonijiet li jaqgħu fl-ambitu tad-dritt Komunitarju. Id-Dikjarazzjoni hija disponibbli fuq is-sit ta' l-internet ta' l-Ombudsman Ewropew fil-lingwi uffiċċjali kollha ta' l-UE u sejra tiġi riprodotta b'mod sħiħ fil-Kapitolu 5 ta' dan ir-Rapport. Il-Membri tan-Netwerk sejr in jaħdmu b'mod proattiv sabiex iqajmu għarfien dwar id-Dikjarazzjoni u għalhekk sabiex jassiguraw li ċ-ċittadini jifhemu min jista' jsolvi l-aħjar l-ilmenti tagħhom relatati mad-dritt Komunitarju.

Inizjattiva mportanti oħra f'dan il-qasam għandha tlesta fl-2008. Matul is-sena li għaddiet, l-uffiċċju tiegħi kien qiegħed jiżviluppa gwida interattiva li sejra tiġi mnedija fis-sena li ġejja bħala parti mis-sit ta' l-internet il-ġdid ta' l-Ombudsman. Dan l-għan ewlieni sejjer jgħin liċ-ċittadini sabiex isibu l-aħjar rimedju għall-ilmenti tagħhom. Il-gwida għandha tippermetti li proporzon akbar ta' lmenti jiġu indirizzati direttament lil korp li huwa mghammar l-aħjar sabiex jitratta l-ilment tagħhom. Nittamaw li s-suċċess tal-gwida jiġi rifless bi tnaqqis ulterjuri fin-numru ta' l-ilmenti mhux ammissibbli li jirċievu l-uffiċċju tiegħi.

Huwa mportanti għal diversi raġunijiet li l-aħjar rimedju għall-ilment jiġi identifikat mill-ewwel. Dan jgħin sabiex tiġi evitata l-frustrazzjoni taċ-ċittadini meta jgħidulhom li l-korp li rrikorru għalih ma jistax jgħin. Ifisser ukoll li l-ilmenti jissolvew aktar malajr u b'mod aktar effikaċi u b'hekk jiġi assigurat li ċ-ċittadini jistgħu jgawdu b'mod sħiħ id-drittijiet tagħhom fid-dritt Komunitarju.



Konsiderazzjoni finali importanti hija li, billi tnaqqas il-proporzjon ta' l-ilmenti mhux ammissibbli li tirċievi, l-istituzzjoni tiegħi tkun tista' twettaq ir-rwol ewlieni tagħha – dak li tgħin liċ-ċittadini li mhumiex kuntenti bil-mod li ġew trattati mill-istituzzjonijiet u mill-korpi ta' l-UE. Ir-riżultati li l-uffiċċju tiegħi jista' jikseb għal dawn iċ-ċittadini huwa mingħajr dubju, l-aktar aspett ta' sodisfazzjon tal-ħidma tiegħi. Hafna eżempji ta' dawn is-suċċessi fl-2007 huma enfasizzati f'dan ir-Rapport. Jiena herqan li nkompli din il-ħidma għaċ-ċittadini Ewropej fis-sena li ġejja.

Kif għidt diversi drabi, ir-Rapport Annwali huwa l-aktar pubblikazzjoni importanti ta' l-Ombudsman. Jippermettilu jipprovdi rendikont tal-ħidma tiegħu lill-Parlament Ewropew, li l-Ombudsman jirrapporta quddiemu. Iservi bħala riżors għall-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE sabiex jgħinhom itejbu l-amministrazzjoni tagħhom. Jagħmel il-ħidma ta' l-Ombudsman aċċessibbli għal firxa wiesgħa ta' persuni li jixtiequ jsegu l-attivitajiet tagħhom, inkluż il-pubbliku in ġenerali, il-mezzi ta' komunikazzjoni, l-akkademiċi, il-ħaddiema tas-servizz pubbliku u l-kollegi mill-uffiċċji ta' l-ombudsmen madwar id-dinja. Saru bidliet lir-Rapport fis-snin reċenti sabiex itejbu l-faċilità ta' l-użu tiegħu. Titjib ulterjuri jikkostitwixxi fattur ġdid addizzjonali ta' dan ir-Rapport. Dawn jistgħu jidhru l-aktar fil-Kapitolu 5 u 6 fejn għażilna li nipprovdu ħarsa ġenerali u analiżi ta' l-attivitajiet aktar milli listi dettaljati ta' l-avvenimenti u tal-laqgħat bħal qabel.

Nittamaw li dan ikun ta' qari aktar interessanti u jipprovdi riflessjoni realistika tal-valur miżjud ta' dawn l-inizjattivi importanti. Ahna herqana li nirċievu l-*feedback* tiegħek.

Strasburgu, 15 ta' Frar 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SOMMARJU EŻEKUTTIV

It-tlethax-il Rapport Annwali ta' l-Ombudmsan Ewropew lill-Parlament Ewropew jagħti rendikont ta' l-attivitajiet ta' l-Ombudmsan fl-2007. Huwa l-hames Rapport Annwali ppreżentat mis-Sur P. Nikiforos DIAMANDOUROS, li ta bidu għall-hidma tiegħu bħala Ombudsman Ewropew fl-1 ta' April 2003.

STRUTTURA TAR-RAPPORT

Ir-Rapport huwa mqassam f'sitt kapitoli u erba' annessi. Jibda b'daħla personali mill-Ombudsman, li fiha jirrevedi l-iżviluppi ewlenin tas-sena li għaddiet u jagħti ħarsa lejn is-sena li jmiss. Jiġi segwit b'dan is-Sommarju Eżekuttiv li jikkostitwixxi l-Kapitolu 1.

Kapitolu 2 jiddeskrivi l-proċeduri ta' l-Ombudsman li bihom jittratta l-ilmenti u jmexxi l-investigazzjonijiet. Jagħti stampa ġenerali ta' l-ilmenti li rċieva matul is-sena, u jinkludi analiżi tematika tar-riżultati tal-każijiet magħluqa wara li tkun intemmet investigazzjoni. Din l-analiżi tkopri l-aktar konklużjonijiet sinifikanti tad-dritt u tal-fatt li jinsabu fid-deċiżjonijiet ta' l-Ombudsman għall-2007.

Kapitolu 3 jikkonsisti f'għażla ta' sinteżijiet ta' deċiżjonijiet ta' l-Ombudsman għall-2007 li tkopri lista ta' suġġetti u ta' istituzzjonijiet involuti fi lmenti kif ukoll ta' investigazzjonijiet magħmula fuq l-inizjattiva tiegħu. Is-sommarji huma mqassma l-ewwel skond it-tip ta' konklużjoni jew eżitu, imbagħad skond l-istituzzjoni jew il-korp konċernat. Sinteżijiet ta' deċiżjoni li ttiehdet wara investigazzjoni magħmula fuq inizjattiva personali u eżempju ta' mistoqsija sottomessa minn ombudsman nazzjonali jinsabu fl-aħħar tal-kapitolu.

Kapitolu 4 jittratta r-relazzjonijiet ma' istituzzjonijiet u korpi oħra ta' l-Unjoni Ewropea. Jibda billi jifta' dawl fuq il-valur tar-relazzjonijiet kostruttivi ta' xogħol li l-Ombudsman għandu ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi, u jkompli billi jelenka l-laqgħat u l-avvenimenti varji li sehhew f'dan ir-rigward fl-2007.

Kapitolu 5 jittratta r-relazzjonijiet li l-Ombudsman Ewropew għandu mal-komunità ta' l-ombudsmen nazzjonali, reġjonali u lokali fl-Ewropa u lil hinn minnha. L-attivitajiet tan-Netwerk Ewropew ta' l-Ombudsman huma deskritti fid-dettall, filwaqt li huwa nkluż wkoll is-sehem ta' l-Ombudsman f'seminars, konferenzi u laqgħat rilevanti.

Kapitolu 6 jipprovdi stampa ġenerali ta' l-attivitajiet komunikattivi ta' l-Ombudsman. Il-kapitolu huwa mqassam f'sitt sezzjonijiet, li jkopru l-avvenimenti ewlenin tas-sena, iż-żjarat ta' tagħrif ta' l-Ombudsman, konferenzi u laqgħat li involvew lill-Ombudsman u lill-persunal tiegħu, relazzjonijiet mal-mezzi ta' komunikazzjoni, pubblikazzjonijiet u komunikazzjonijiet *online*.

Anness A fih statistika dwar ix-xogħol ta' l-Ombudsman Ewropew għall-2007. Annessi B u Ċ jipprovdu dettalji, rispettivament, tal-baġit u tal-persunal ta' l-Ombudsman. Anness D jelenka d-deċiżjonijiet misjuba f'Kapitolu 3 bin-numru tal-każ, skond il-materja tas-suġġett u skond it-tip ta' amministrazzjoni hażina li kienet allegata. Jelenka wkoll il-każijiet 'saljenti' u l-każijiet kollha magħluqa b'rimarka kritika fl-2007.



SINTEŻI

Il-missjoni ta' l-Ombudsman Ewropew

L-uffiċċju ta' l-Ombudsman Ewropew kien stabbilit fit-Trattat ta' Maastricht bħala parti miċ-ċittadinanza ta' l-Unjoni Ewropea. L-Ombudsman jinvestiga lmenti dwar amministrazzjoni hażina fl-attivitajiet ta' l-istituzzjonijiet u l-korpi Komunitarji, bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja u tal-Qorti tal-Prim'Istanza fir-rwoli ġudizzjarji tagħhom. Bl-approvazzjoni tal-Parlament Ewropew, l-Ombudsman fisser "amministrazzjoni hażina" b'tali mod li titlob rispett għad-drittijiet tal-bniedem, għall-istat tad-dritt u għall-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba.

Minbarra li jwieġeb għall-ilmenti minn individwi, kumpaniji u assoċjazzjonijiet, l-Ombudsman jaħdem b'mod proattiv billi jniedi investigazzjonijiet fuq l-inizjattiva tiegħu, jiltaqa' ma' Membri u ma' uffiċjali ta' istituzzjonijiet u korpi ta' l-UE, u jilhaq liċ-ċittadini sabiex jinfurmahom dwar id-drittijiet tagħhom u dwar kif għandhom jeżerċitaw dawn id-drittijiet.

Ilmenti u investigazzjonijiet matul l-2007

Matul l-2007, l-Ombudsman irċieva 3 211-il ilment ġdid, meta mqabbel mat-3 830 fl-2006. Min-naħa l-oħra, in-numru ta' lmenti ammissibbli żdied kemm f'termini assoluti kif ukoll relattivi minn 449 (12% tat-total) fl-2006 għal 518 (16%) fl-2007. Bħala riżultat, infehtu 17% aktar investigazzjonijiet matul is-sena fuq il-bażi ta' l-ilmenti rċevuti.

Total ta' 58% ta' l-ilmenti kollha li rċieva l-Ombudsman fl-2007 ntbagħtu elettronikament, jew bil-posta elettronika jew permezz tal-formola ta' l-ilment fuq is-sit ta' l-Ombudsman. Fi 3 056 każ l-ilment intbagħat direttament minn ċittadini individwali filwaqt li 155 saru minn assoċjazzjonijiet jew kumpaniji.

Fi kważi 70% tal-każijiet, l-Ombudsman seta' jgħin lill-ilmentatur billi s'tharreg il-każ, ttrasferrixxa l-ilment lill-korp kompetenti, jew billi ta parir dwar fejn wiehed għandu jirrikorri għal soluzzjoni immedjata u effikaċi għall-problema.

B' kollox infethu 303 investigazzjonijiet godda matul is-sena fuq il-bażi ta' l-ilmenti. L-Ombudsman beda wkoll sitt investigazzjonijiet fuq l-inizjattiva tiegħu stess. B' kollox l-Ombudsman Ewropew tratta total ta' 641 talba fl-2007, li minnhom 332 tkomplew mis-sena 2006.

Bhal fi snin ta' qabel, il-biċċa l-kbira tat-talbiet ikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea (413, jew 64% tat-total). Minhabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni ewlenija li tiegħu deċizzjonijiet li għandhom effett dirett fuq iċ-ċittadini huwa normali li għandha tkun il-mira ewlenija ta' l-ilmenti taċ-ċittadini. Kien hemm 87 talba (14% tat-total) fir-rigward ta' l-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO), 59 (9%) fir-rigward tal-Parlament Ewropew, 22 (3%) fir-rigward ta' l-Uffiċċju Ewropew ta' Kontra l-Frodi, u 8 (1%) fir-rigward tal-Kunsill ta' l-Unjoni Ewropea.

It-tipi ewlenin ta' amministrazzjoni hażina allegata kienu jikkonsistu f'nuqqas ta' trasparenza, inkluz rifjut ta' għoti ta' tagħrif (f'28% tal-każijiet), ingustizzja jew abbuż ta' poter (18%), proċeduri mhux sodisfaċenti (13%), dewmien li seta' jiġi evitat (9%), diskriminazzjoni (8%) negligenza (8%), żbalji ġuridiċi (4%) u nuqqas li jiġi assigurat it-twetliq ta' l-obbligi, jiġifieri nuqqas tal-Kummissjoni Ewropea li twettaq ir-rwol tagħha ta' "gwardjan tat-Trattat" fir-rigward ta' Stati Membri (3%).

Fl-2007, il-kont ewleni tal-posta elettronika ta' l-Ombudsman wieġeb għal total ta' 7 273 e-mails għal talbiet ta' informazzjoni. Minn dawn, 3 127 kienu e-mails mibgħuta f'massa minn ċittadini u kienu jittrattaw ilmenti diġà rċevuti mill-Ombudsman Ewropew waqt li 4 146 kienu jikkostitwixxu talbiet individwali għall-informazzjoni.

Għalhekk l-Ombudsman tratta total ta' 10 484 ilment u talbiet għall-informazzjoni minn ċittadini matul is-sena in kwistjoni.



Riżultati ta' l-investigazzjonijiet ta' l-Ombudsman

Fl-2007, l-Ombudsman għalaq 348 investigazzjoni. Dan jirrappreżenta żieda ta' 40% meta mqabbel ma' l-2006. Minn dawn l-investigazzjonijiet, 341 minnhom kienu marbuta ma' lmenti u sebgħa nbdew fuq inizjattiva personali. Stampa generali tal-konkluzjonijiet issewgi f'dan it-test.

Ma kienx hemm amministrazzjoni ħażina

Fl-2007, 95 każ ingħalqu b'dikjarazzjoni ta' l-ebda amministrazzjoni ħażina. Dan mhux bilfors ifisser riżultat negattiv għall-ilmentatur, għax għallinqas, l-ilmentatur igawdi mill-benefiċċju ta' spjegazzjoni shiħa mill-istituzzjoni jew korp konċernat ta' dak li għamel/għamlet, kif ukoll mill-perspettiva tal-każ mill-Ombudsman. Fost l-eżempji ta' każijiet ta' l-2007 fejn ma nstabitx amministrazzjoni ħażina kien hemm dawn li ġejjin:

- L-Ombudsman irċieva lment li kien jallega li l-Kummissjoni Ewropea kienet naqset, b'mod żbaljat, li tiegħu azzjoni kontra l-Irlanda għal ksur possibbli tad-Direttiva dwar il-Ħabitati ta' l-UE. L-ilmentatur ilmenta wkoll dwar id-deċiżjoni tal-Kummissjoni li ma titteħidx azzjoni ulterjuri fuq argumenti relatati mal-ksur possibbli tad-Direttiva dwar l-Iskart. L-Ombudsman sab li l-Kummissjoni kienet ipprovdiet spjegazzjoni raġonevoli tar-rwol strateġiku tagħha fir-rigward ta' l-implimentazzjoni ta' dawn id-Direttivi. Huwa nnota wkoll li f'dan il-każ, il-Kummissjoni tagħat parir utli lill-ilmentatur. (3660/2004/PB)
- Ilmentatur allega lill-Ombudsman, fost l-oħrajn, dwar nuqqas ta' trasparenza u dewmien li seta' jiġi evitat mill-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) bi twegiba għat-tħassib li din il-mara kienet qajmet ma' l-Aġenzija rigward is-sigurtà ta' antidepressiv u dwar ir-riskju ta' suwiċidju. Ir-raġel ta' l-ilmentatur kien wettaq suwiċidju waqt li kien qiegħed jiehū din il-mediċina, u l-ilmentatur ikkuntattjat lill-Aġenzija b'diversi mistoqsijiet u talbiet għall-informazzjoni. Waqt l-investigazzjoni, l-Aġenzija skużat ruħha ma' l-ilmentatur għall-fatt li ma kinitx wiegħbet għal ċerti mistoqsijiet tagħha u pprovdiet tweġibiet għal dawn il-mistoqsijiet. Waqt li l-ilmentatur ma kinitx sodisfatta, l-Ombudsman ħa l-pożizzjoni li l-azzjoni ta' l-Aġenzija kienet neħħiet it-tħassib li huwa kien identifika u ma kien għad fadal l-ebda amministrazzjoni ħażina. (2370/2005/OV)
- Il-Greenpeace ilmentat ma' l-Ombudsman, u allegat li l-Kummissjoni kienet għamlet akkużi mhux preċiżi, li jqarrqu u diffamatorji fir-rigward ta' studju li l-Organizzazzjoni Mhux Governattiva kienet ħarġet fuq il-kwistjoni ta' "relazzjonijiet tajbin" bejn il-Kummissjoni u l-industrija kimika li tagħmel il-lobbying. L-investigazzjoni ta' l-Ombudsman ikkonkludiet li din l-allegazzjoni ma kinitx ġiet issostanzjata. Waqt li ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina, huwa enfasisza l-importanza tat-trasparenza fir-rigward ta' l-attivitajiet tal-lobbying eżerċitati matul il-proċeduri legiżlattivi. (2740/2006/TN)

Anke jekk l-Ombudsman ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina, huwa jista' jidentifika opportunità sabiex l-istituzzjoni jew il-korp itejjeb il-kwalità ta' l-amministrazzjoni tiegħu fil-futur. F'dawn il-każijiet, l-Ombudsman jagħmel rimarka ulterjuri, kif għamel, per eżempju fil-każ li ġej:

- Organizzazzjoni Mhux Governattiva Pollakka allegat li l-Bank Ewropew ta' l-Investiment (BEI) aġixxa kontra d-"Dikjarazzjoni Ambjentali" tiegħu meta kien kofinanzja proġett għall-immodernizzar ta' triq fil-Polonja. L-Ombudsman ma sab l-ebda amministrazzjoni ħażina. Iżda minħabba li l-ilmentatur kien ippreżenta lment parallel lill-Ombudsman Pollakk, l-Ombudsman Ewropew hegħge lill-BEI sabiex jikkunsidra li jistabbilixxi kanali ta' komunikazzjoni mal-korpi nazzjonali u reġjonali ta' kontroll bħall-ombudsmen u li jfittex informazzjoni minnhom. Dawn il-korpi jistgħu jservu bħala sorsi addizzjonali ta' informazzjoni dwar il-konformità ta' proġetti ffinanzjati mill-BEI mad-dritt nazzjonali u Ewropew. (1779/2006/MHZ)

Każijiet trattati mill-istituzzjoni u soluzzjonijiet bonarji

Kull meta jkun possibbli, l-Ombudsman jipprova jikseb eżitu pożittiv li jissodisfa kemm lill-ilmentatur kif ukoll lill-istituzzjoni li kontrihha jsir l-ilment. Il-kooperazzjoni bejn l-istituzzjonijiet

u l-korpi tal-Komunità hija essenzjali għas-suċċess ta' eżiti simili, li jgħinu biex itejbu relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet u ċ-ċittadini u tista' tevita l-bżonn ta' kawża li tiegħu ż-żmien u li tiswa l-flus.

Matul l-2007, 129 każ ġew solvuti mill-istituzzjoni jew mill-korp stess wara li tressaq ilment mill-Ombudsman. Dan huwa d-doppju tan-numru tal-każijiet solvuti fl-2006 u jirrifletti rieda dejjem akbar min-naħa ta' l-istituzzjonijiet u tal-korpi sabiex jaraw l-ilmenti magħmula lill-Ombudsman bħala opportunità sabiex jirrangaw żbalji li jkunu saru u sabiex jikkooperaw ma' l-Ombudsman għall-benefiċċju taċ-ċittadini. Fost il-każijiet solvuti fl-2007 kien hemm is-segwent:

- Wara li università Ġermaniża lmentat fuq tilwima dwar hlas li kien qiegħed ikollha mal-Kummissjoni dwar proġett fil-Programm Erasmus, l-Ombudsman ikkuntattja lill-Kummissjoni li solviet il-każ fi żmien ġimagħtejn. L-isforzi ta' l-università sabiex tikkonvinċi lill-Kummissjoni li kien sar żball fil-kalkoli ma kinux irnexxew. Il-Kummissjoni ammettiet l-iżball u ħalset lura s-somma mitluba ta' EUR 5 400 kif ukoll l-interessi. L-Ombudsman faħħar id-Direttorat Ġenerali ta' l-Edukazzjoni u tal-Kultura għall-mod eżemplari li bih kien tratta dan l-ilment wara li kien ressqu għall-attenzjoni tiegħu. (3495/2005/GG)
- Il-Kummissjoni rrifondiet somma pendenti ta' EUR 88 000 lil ditta ta' konsultazzjoni Franciża li ddikjarat li l-istituzzjoni ma kinitx ħallset lura l-ispejjeż eliġibbli kollha għall-partecipazzjoni tagħha fi programm dwar it-Teknoloġiji ta' Informazzjoni tas-Socjeta' maċ-Ċina. Il-Kummissjoni argumentat li l-ilmentatur kienet għamlet żball fid-dikjarazzjonijiet ta' l-ispejjeż tagħha. Wara li l-Ombudsman kien intervjuja fil-każ, qablet li thallas is-somma pendenti. (1471/2007/(CC)RT)

Jekk s'tharriġ iwassal għal sejbien ta' amministrazzjoni hażina, l-Ombudsman dejjem jipprova jsib soluzzjoni bonarja jekk ikun possibbli. F'xi każijiet, soluzzjoni bonarja tista' tintlaħaq jekk l-istituzzjoni jew il-korp konċernat joffri kumpens lill-ilmentatur. Offerta simili ssir *ex gratia*, jiġifieri mingħajr ammissjoni ta' htija legali u mingħajr ma' jinholoq precedent legali.

Hames każijiet ingħalqu matul is-sena wara li ntlahqet soluzzjoni bonarja. Fl-aħħar ta' l-2007, 31 proposta għal soluzzjoni bonarja kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati. Fost il-każijiet li fihom intlaħqet soluzzjoni bonarja fl-2007, hemm dawn li ġejjin:

- Il-Kummissjoni aċċettat il-proposta ta' l-Ombudsman għal soluzzjoni bonarja u naqset l-ammont li għandu jiġi rkuprat minn kuntratt involut fi proġett fil-Libanu. Dan sehh wara lment li fih il-kuntrattur allega li kuntratt kien ġie trattat b'mod ingust. Avolja l-Ombudsman ma sabx li l-allegazzjonijiet kollha ta' l-ilmentatur kienu ġġustifikati, huwa kkonkluda li d-deċiżjoni tal-Kummissjoni li tirkupra ċerti ammonti kienet tikkostitwixxi amministrazzjoni hażina. Fl-interess li tiegħu passi sabiex issolvi l-kwistjoni, il-Kummissjoni qablet li terġa' tevalwa l-fajl. (2577/2004/OV)
- L-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà fl-Avjazzjoni (EASA) ħassret deċiżjoni kontestata wara li l-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja. Il-każ kien jikkonċerna deċiżjoni ta' l-EASA relatata mal-baži taċ-ċertifikazzjoni tat-tip ta' ċertu ingenu ta' l-ajru. Wara li analizza d-dispożizzjonijiet ġuridiċi rilevanti, l-Ombudsman ma kienx konvint li d-deċiżjoni kellha biżżejjed baži ġuridika. L-EASA wiegħbet li issa kien irnexxielha tikseb l-informazzjoni meħtieġa sabiex toħroġ ċertifikat tat-tip u kienet għalhekk ħassret id-deċiżjoni kontestata. (1103/2006/BU)
- Iċ-Ċentru Ewropew tal-Monitoraġġ ta' Razzizmu u Ksenofobija (EUMC) preċedenti aċċetta proposta għal soluzzjoni bonarja billi pprova informazzjoni aħjar lil offerent li ma kellux suċċess, dwar kif l-offerta tiegħu setgħet titqabbel ma' dik ta' l-organizzazzjoni li rebħet. L-ilmentatur kien dar fuq l-Ombudsman u allega li l-EUMC kien naqas li jagħtih tveġibiet sodisfaċenti għall-mistoqsijiet tiegħu u kien naqas li japplika kriterji trasparenti. Wara l-investigazzjoni, l-ilmentatur esprima l-gratitudni tiegħu lill-Ombudsman għall-ħidma tiegħu u talli pprova protezzjoni ta' min joqgħod fuqha għat-trasparenza fl-UE. (1858/2005/BB u 1859/2005/BB)



Rimarki kritiċi, abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet u rapporti speċjali

Jekk soluzzjoni bonarja mhijiex possibbli jew jekk ma nstabitx soluzzjoni, l-Ombudsman jew jagħlaq il-każ b'rimarka kritika għall-istituzzjoni jew korp konċernat jew jabbozza rakkomandazzjoni.

Rimarka kritika normalment issir jekk (i) ma jkunx aktar possibbli għall-istituzzjoni konċernata li telimina l-istanza ta' l-amministrazzjoni hażina, (ii) l-amministrazzjoni hażina tidher li ma jkollhiex implikazzjonijiet ġenerali, u (iii) ma jkunx hemm bżonn ta' azzjoni ta' segwitu mill-Ombudsman. Rimarka kritika ssir ukoll jekk l-Ombudsman iqis li abbozz ta' rakkomandazzjoni ma jkollu l-ebda skop utli jew jekk ma jidhri xieraq li jiġi sottomess rapport speċjali lill-Parlament f'każ fejn l-istituzzjoni jew korp konċernat jonqos li jaċċetta abbozz ta' rakkomandazzjoni.

Rimarka kritika tikkonferma lill-ilmentatur li l-ilment tiegħu jew tagħha huwa ġġustifikat u juri lill-istituzzjoni jew lill-korp konċernat fejn ikun żbalja, sabiex jgħinu jevita amministrazzjoni hażina fil-futur. Fl-2007 l-Ombudsman għalaq 55 investigazzjoni b'rimarki kritiċi. Per eżempju:

- L-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli naqset li tippubblika, fl-2006 kif meħtieġa mill-liġi, ir-rapport annwali tagħha ta' l-2005 dwar l-aċċess għad-dokumenti tal-Parlament Ewropew, tal-Kunsill u tal-Kummissjoni. Dan segwa lment mill-Organizzazzjoni Mhux Governattiva Statewatch. Waqt li għaraf li, f'Settembru 2007, il-Kummissjoni fl-aħħar ippubblikat ir-rapport in kwistjoni, l-Ombudsman indika li l-pubblikazzjoni f'waqtha tar-rapporti hija mekkaniżmu ewlieni tar-responsabbiltà lejn iċ-ċittadini Ewropej. (668/2007/MHZ)
- L-Ombudsman hareġ żewġ rimarki kritiċi kontra l-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO) f'żewġ każijiet dwar l-użu tal-lingwi fl-Istati Membri "godda" meta mqabbla ma' dawk ta' l-Istati Membri l-"qodma". Dan seħħ wara lment minn assoċjazzjoni Pollakka dwar it-testijiet għar-reklutaġġ. L-EPSO informa lill-Ombudsman li r-rekwiziti lingwistiċi għall-kompetizzjonijiet kienu sadanittant inbidlu. (3114/2005/MHZ)
- L-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli naqset li toffri raġunijiet validi talli ma tatx aċċess għar-rapporti annwali ta' kontabbiltà li tircievi mill-Istati Membri fir-rigward tas-sussidji agrikoli. Il-Kummissjoni argumentat li r-rapporti li kien fihom l-informazzjoni kienu tqiegħdu fuq *database* u b'hekk ma kinix jeżitu aktar. Hija qalet li l-informazzjoni mitluba mill-ilmentatur kienet teħtieġ programmazzjoni kumplessa għidha tad-*database*. Avolja qies li l-approċċ tal-Kummissjoni ma kienx sodisfaċenti, l-Ombudsman ma kompliex isegwi l-każ minhabba li l-kwistjonijiet ġuridiċi setgħu jiġu eżaminati mil-leġiżlatur tal-Komunità, minn perspettiva ġenerali, fil-kuntest tar-riforma mħabbra tar-Regolament 1049/2001 dwar l-aċċess għad-dokumenti. (1693/2005/PB)

Huwa importanti għall-istituzzjonijiet u għall-korpi li jsegwu l-rimarki kritiċi ta' l-Ombudsman, u li jieħdu azzjoni sabiex isolvu problemi pendenti biex b'hekk tiġi evitata amministrazzjoni hażina fil-futur. Matul l-2007, l-Ombudsman wettaq studju fuq is-segwitu meħud mill-istituzzjonijiet involvuti fir-rimarki kritiċi u rimarki ulterjuri magħmula fl-2006. L-istudju huwa disponibbli fuq is-sit ta' l-internet ta' l-Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). L-Ombudsman jipprevedi li jwettaq eżerċizzju simili u li jinforma lill-pubbliku dwar is-sejbiet tiegħu fuq bażi annwali.

F'każijiet fejn azzjoni ta' segwitu mill-Ombudsman ma tidhrix neċessarja, jiġifieri fejn huwa possibbli għall-istituzzjoni konċernata li tneħhi l-amministrazzjoni hażina, jew fil-każijiet fejn l-amministrazzjoni hażina kienet partikolarment serja jew li kellha implikazzjonijiet ġenerali, l-Ombudsman normalment jabbozza rakkomandazzjoni lill-istituzzjoni jew lill-korp konċernat.

Matul l-2007 saru tmien abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet. Minbarra dan, seba' abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet fl-2006 wasslu għal deċiżjonijiet fl-2007. Tliet każijiet ingħalqu matul is-sena meta abbozz ta' rakkomandazzjoni ġie aċċettat mill-istituzzjoni. Każ wiehed wassal għal Rapport Speċjali lill-Parlament Ewropew. Hames każijiet ingħalqu għal raġunijiet oħra. Fl-aħħar ta' l-2007, tmien abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet kienu għadhom qegħdin jiġu kkunsidrati, inkluż wiehed li sar fl-2004 u ieħor li sar fl-2006.

Fost l-abbozzi tar-rakkomandazzjonijiet magħmula fl-2007, wiehed kien jikkonċerna l-aċċess tal-pubbliku għad-dettalji tal-pagamenti li jirċievu l-Membri Parlamentari Ewropej. Dan sehh wara li lment minn ġurnalists Malti li talab dettalji dwar ċerti konċessjonijiet lill-Membri Parlamentari Ewropej ġie miċhud mill-Parlament fuq il-bażi ta' protezzjoni tad-dejta. L-opinjoni dettaljata ta' dan ta' l-aħħar dwar l-abbozz tar-rakkomandazzjoni ta' l-Ombudsman f'dan il-każ (3643/2005/(GK)WP) għandha tiġi kkunsinjata sa l-aħħar ta' Frar 2008. F'abbozz ta' rakkomandazzjoni oħra magħmul fl-2007, l-Ombudsman hegġegħ lill-Kummissjoni sabiex fil-futur tevita kwalunkwe restrizzjoni mhux ġustifikata fil-każ tal-lingwi uffiċjali li fihom jistgħu jiġu sottomessi proposti li qegħdin taħt is-sejha għal offerti (259/2005/(PB)GG). Minhabba li din l-investigazzjoni kienet għadha miftuħa sa l-aħħar ta' l-2007, ma tidhirx fil-Kapitolu 3 tar-Rapport.

L-abbozzi tar-rakkomandazzjonijiet aċċettati fl-2007 kienu jinkludu dan li ġej:

- Il-Kummissjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni li fiha l-Ombudsman talabha sabiex tikkorreġi informazzjoni mhux preċiża u li tqarraq fil-fuljetti, posters u preżentazzjoni bil-vidjow fuq id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru. Żewġ assoċjazzjonijiet tal-linji ta' l-ajru kienu rrikorrew għand l-Ombudsman u kkritikaw l-informazzjoni pprovduta mill-Kummissjoni fuq id-drittijiet tal-vjaġġaturi għall-kumpens u għall-assistenza, fil-każ ta' tluġh miċhud, il-kancellazzjoni tat-titjiriet jew ta' dewmien twil. Wara l-intervent ta' l-Ombudsman, il-Kummissjoni bidlet il-materjal informattiv hażin. (1475/2005/(IP)GG u 1476/2005/(BB)GG)
- Il-Kummissjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni li fiha l-Ombudsman talabha sabiex ma tirkuprax il-ħlas ta' pensjoni li kien sar bi żball lil ex impjegat. Dan sehh wara lment mit-tifel tal-mejjet. Aktar minn erba' snin wara l-mewt ta' missieru, il-Kummissjoni kienet talbitu jhallas lura EUR 1 747. Sussegwentament qablet li tneħhi t-talba għar-rimbors. (1617/2005/(BB)JF)

Jekk istituzzjoni jew korp Komunitarju jonqos milli jwieġeb b'mod sodisfaċenti għall-abbozz tar-rakkomandazzjoni, l-Ombudsman jista' jibgħat rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Dan jikkostitwixxi l-arma finali ta' l-Ombudsman u huwa l-aħħar pass ta' sustanza li jista' juża fit-trattament ta' każ, minhabba li l-adozzjoni ta' riżoluzzjoni u l-eżerċizzju tal-poteri Parlamentari huma kwistjonijiet riżervati għall-ġudizzju politiku ta' dan ta' l-aħħar. Biex nagħtu eżempju mill-2007:

- L-Ombudsman issottometta rapport speċjali lill-Parlament Ewropew li fih ikkritika lill-Kummissjoni talli ma ttrattatx ilment li kien jikkonċerna d-Direttiva Ewropea dwar il-ħin tax-Xogħol. Aktar minn sitt snin ilu, tabib Ġermaniż talab lill-Kummissjoni sabiex tiftaħ proċeduri kontra l-Ġermanja, u allega li kienet qiegħda tikser id-Direttiva. Minkejja pressjoni mill-Ombudsman, il-Kummissjoni naqset mill-tiehu azzjoni fuq il-ment u argumentat li l-proposti tagħha sabiex temenda d-Direttiva qegħdin quddiem il-leġiżlatur Komunitarju. L-Ombudsman insista li dan il-każ kien iqajjem kwistjoni importanti dwar il-prinċipju li jikkonċerna l-mod kif il-Kummissjoni tittratta l-ilmenti taċ-ċittadini dwar ksur. Huwa qal li l-Kummissjoni kellha jew ma tilqax l-ilment jew tiftaħ proċeduri dwar ksur. Ma tkunx qiegħda tikkonforma mal-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba jekk sempliċement ma tagħmel xejn. (3453/2005/GG)

Investigazzjonijiet li saru fuq l-inizjattiva tiegħu stess

L-Ombudsman jagħmel użu mill-poter tiegħu sabiex iniedi investigazzjonijiet fuq l-inizjattiva tiegħu stess f'żewġ istanzi. L-ewwel, jista' jużah sabiex jinvestiga każ possibbli ta' amministrazzjoni hażina meta jiġi ppreżentat ilment minn persuna mhux awtorizzata (jiġifieri, meta l-ilmentatur ma jkunx ċittadin jew residenti fl-Unjoni jew persuna ġuridika b'sede registrata fi Stat Membru). Fl-2007, infetħu żewġ investigazzjonijiet analogi fuq l-inizjattiva tiegħu stess. L-Ombudsman jista' juża wkoll il-poter li jibda investigazzjoni fuq l-inizjattiva tiegħu biex jittratta dik li tidher li tkun problema sistematika fl-istituzzjonijiet. Per eżempju:

- F'Diċembru 2007, l-Ombudsman nieda investigazzjoni fuq l-inizjattiva tiegħu stess dwar jekk il-ħlasijiet mill-Kummissjoni jsirux fil-ħin. Huwa staqsa lill-Kummissjoni sabiex tipprovdri informazzjoni dwar dak li sar sabiex jiġu evitati ħlasijiet tardivi, talab dejta statistika fuq il-każijiet ta' ħlasijiet tardivi, kif ukoll informazzjoni dwar il-politika tal-Kummissjoni fuq il-ħlas



ta' l-imghax. Din sehhet wara lmenti minn individwi, kumpaniji u organizzazzjonijiet involuti fil-proġetti ffinanzjati mill-UE u fil-kuntratti. (OI/5/2007/GG)

Fost investigazzjonijiet oħra magħmula fuq l-inizjattiva tiegħu stess mibdija fl-2007 kien hemm waħda fuq l-ittestjar ibbażat fuq il-kompjuter (OI/4/2007/ID) u waħda li kienet tikkonċerna l-ġestjoni tar-riżorsi umani fiċ-Ċentru Kongunt ta' Riċerka tal-Kummissjoni (OI/6/2007/MHZ).

L-investigazzjoni li jmiss li saret fuq l-inizjattiva tiegħu stess ingħalqet matul is-sena:

- L-Ombudsman ikkonkluda investigazzjoni fuq l-inizjattiva tiegħu stess dwar il-miżuri adottati milli Kummissjoni sabiex jiġi assigurat li l-persuni b'diżabbiltà ma jiġux diskriminati fir-relazzjonijiet tagħhom ma' l-istituzzjoni. Fost il-miżuri pożittivi li huwa identifika kien hemm dawk li jiġi pprovdut aċċess aktar faċli għall-informazzjoni permezz tas-sit ta' l-internet tal-Kummissjoni u li jitjiebu r-reklutaġġ u l-kundizzjonijiet għall-promozzjoni. Madankollu, l-Ombudsman enfasizza, li għandu jsir aktar sabiexi l-persunal tal-Kummissjoni jsir aktar sensittiv għall-bżonnijiet tal-persuni b'diżabbiltà. Huwa kkritika wkoll is-sitwazzjoni fl-Iskejjel Ewropej għall-istudenti b'diżabbiltà u ddikjara li dawn huma inadegwati. (OI/3/2003/JMA)

Każijiet saljenti li jagħtu eżempju ta' l-aħjar prassi

Numru ta' każijiet imsemmija hawn fuq jikkostitwixxu eżempji ċari ta' l-aħjar prassi li jeħtieġu inkluzjoni fost il-"każijiet saljenti" ta' l-2007. Dawn iservu bħala mudell għall-istituzzjonijiet u l-korpi l-oħra ta' l-UE fit-termini ta' x'inhi l-aħjar relazzjoni għall-kwistjonijiet imqajma mill-Ombudsman. Il-**Kummissjoni**, b'mod partikolari aġġixxiet malajr u b'mod kostruttiv sabiex issolvi firxa ta' lmenti. Fil-każ **3495/2006/GG**, solviet, f'gimagh-tejn, tilwima dwar hłas ma' università Ġermaniża wara li l-Ombudsman ressaq il-problema għall-attenzjoni tagħha. B'mod simili, fil-każ **2577/2004/OV**, hija aċċettat proposta għal soluzzjoni bonarja u naqqset l-ammont li għandhu jiġi rkuprat minn kuntrattur involut fi proġett fil-Libanu. F'tilwima oħra dwar hłas, aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni li fih l-Ombudsman talabha sabiex ma tirkuprax il-hłas ta' pensjoni li kien sar bi żball wara l-mewt ta' ex impjegat (**1617/2005/(BB)JF**). Il-Kummissjoni wriet ukoll ir-rieda tagħha li taħdem b'mod kostruttiv ma' l-Ombudsman sabiex taċċetta abbozz ta' rakkomandazzjoni sabiex tikkoreġi informazzjoni mhux preċiża u li tqarraq fil-fuljetti, posters u fi preżentazzjoni bil-vidjow dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru (**1476/2005/(BB)GG**).

Eżempji oħra ta' l-aħjar prassi jinkludu l-każ **2580/2006/TN** fejn il-**Kunsill** skuża ruħu ma' l-ilmentatur u kkonferma l-impenn tiegħu li jevita problemi simili fil-futur wara li l-Ombudsman ressaq kwistjoni dwar il-lingwa Irlandiża għall-attenzjoni tiegħu. Il-**Bank Ċentrali Ewropew** (BĊE) ipprova twegiba verament utli lil ċittadina mhassba u enfasizza li huwa jagħti importanza kbira għall-fatt li l-kwistjonijiet li hija kienet qajmet jiġu ċċarati u stiedinha sabiex tindirizza kwalunkwe mistoqsija oħra lill-esperti tiegħu (**630/2007/WP**). Eżempju finali ta' twegiba pożittiva mill-istituzzjonijiet u l-korpi fl-2007 saret fil-każ **1103/2006/BU**, fejn l-**Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà fl-Avjazzjoni** (EASA) hassret deċiżjoni kontestata wara li l-Ombudsman għamel proposta għal soluzzjoni bonarja. Din hija t-tieni sena konsekuttiva li fiha wieħed mill-każijiet ta' l-EASA jinsab fost il-każijiet saljenti mnizzla f'dan ir-Rapport, li juri r-rieda tagħha li tikkooopera b'mod kostruttiv ma' l-Ombudsman.

Analizi ulterjuri

L-aħħar sezzjoni ta' Kapitolu 2 tar-Rapport Annwali fiha diskussjoni ta' għażla ta' dawn il-każijiet u ta' każijiet oħra minn perspettiva tal-kategoriji tematiċi li ġejjin: (i) trasparenza, inkluz aċċess għad-dokumenti u għat-tagħrif, kif ukoll il-protezzjoni tad-dejta; (ii) il-Kummissjoni bħala gwardjana tat-Trattat; (iii) l-offerti, il-kuntratti u l-għotjiet; u (iv) il-kwistjonijiet ta' personal, inkluz ir-reklutaġġ.

Kapitolu 3 tar-Rapport fih ġabriet fil-qosor ta' 50 minn total ta' 348 deċiżjoni li għalqu każijiet fl-2007. Is-sommarji jirriflettu firxa ta' suġġetti u ta' istituzzjonijiet koperti mill-investigazzjonijiet ta' l-Ombudsman u tat-tipi ta' konklużjonijiet differenti.



Id-deċiżjonijiet li jagħlqu l-kazijiet normalment jiġu ppubblikati fuq is-sit elettroniku ta' l-Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) bl-Ingliż u, jekk differenti minn din, fil-lingwa ta' l-ilmentatur.

Relazzjonijiet ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE

L-Ombudsman Ewropew jiddedika hin konsiderevoli sabiex jiltaqa' mal-Membri u ma' l-uffiċċjali ta' l-istituzzjonijiet u tal-korpi ta' l-UE bl-għan li jippromwovi kultura ta' servizz fl-amministrazzjoni ta' l-UE. Dawn il-laqgħat jippermettu lill-Ombudsman sabiex jispjega l-ħsieb wara l-ħidma tiegħu u sabiex jagħmel lill-Membri u lill-uffiċċjali aktar sensittivi għall-ħtieġa li jwieġbu b'mod kostruttiv għall-ilmenti.

Fost il-laqgħat l-aktar importanti li saru fl-2007 kien hemm tliet avvenimenti ma' l-uffiċċjali tas-servizz pubbliku mil-livelli kollha fil-Kummissjoni Ewropea. Minhabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni li twieġeb għall-akbar proporzjon ta' investigazzjonijiet mwettqa mill-Ombudsman, huwa partikolarment importanti li din tiehu rwol ewlieni fl-iżvilupp ta' kultura ta' servizz liċ-ċittadini u tar-rispett għad-drittijiet tagħhom. Il-*feedback* li l-Ombudsman irċieva matul dawn il-laqgħat kien inkoraġġanti ħafna. Il-Viċi President tal-Kummissjoni Margot WALLSTRÖM, li hija responsabbli, fost l-oħrajn, għar-relazzjonijiet ma' l-Ombudsman, kif ukoll is-Segretarju Ġenerali tal-Kummissjoni Catherine DAY kienu kruċjali sabiex jiffacilitaw dawn it-tliet laqgħat.

Il-laqgħat mal-Membri u ma' l-uffiċċjali tal-Parlament Ewropew huma wkoll ta' importanza partikolari, fid-dawl tar-relazzjoni privileġġata ta' l-Ombudsman mal-Parlament. Il-Parlament Ewropew jahtar lill-Ombudsman u dan irid jagħti rendikont lilu. Il-Kapitolu 4 tar-Rapport Annwali fih ħarsa ġenerali lejn dawn il-laqgħat. Ikopri l-partecipazzjoni ta' l-Ombudsman fil-laqgħat tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet sabiex jipprezenta r-Rapport Annwali tiegħu u r-rapporti speċjali, il-prezentazzjoni tiegħu lill-Kumitat għall-Affarijiet Kostituzzjonali fuq il-bidliet proposti għall-Istatut tiegħu, u d-diskors tiegħu lill-Kumitat għall-Libertajiet Ċivili, il-Ġustizzja u l-Affarijiet Interni fuq ir-riforma tar-Regolament 1049/2001 fuq l-aċċess għad-dokumenti.

L-Ombudsman kompla jilhaq lill-istituzzjonijiet u korpi oħra fl-2007 u organizza laqgħat mar-rappreżentanti ewlenin tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja, tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew, tal-Bank Ewropew ta' l-Investiment u tal-Bank Ċentrali Ewropew.

Sabiex iżomm lill-personal tiegħu infurmat dwar l-iżviluppi fl-istituzzjonijiet u fil-korpi oħra ta' l-UE, l-Ombudsman juża' l-laqgħat regolari tal-personal li huwa jlaqqa' fi Strasburgu sabiex jistieden kelliema esterni. Il-President tat-Tribunal għas-Servizz Pubbliku ta' l-UE, is-Sur Paul J. MAHONEY u s-Supervizur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Dejta, is-Sur Peter HUSTINX, fl-2007 it-tnejn ivvjagġaw lejn Strasburgu sabiex jipprezentaw il-ħidma tagħhom lill-personal ta' l-Ombudsman.

Relazzjonijiet ma' l-ombudsmen u korpi simili

Ħafna lmentaturi jirrikorru għall-Ombudsman Ewropew meta jkollhom problemi ma' l-amministrazzjoni nazzjonali, reġjonali jew lokali. L-Ombudsman Ewropew jikkoopera mill-qrib mal-kontropartijiet tiegħu fl-Istati Membri sabiex jassigura li l-ilmenti taċ-ċittadini dwar id-dritt Komunitarju jiġu trattati malajr u b'mod effikaċi. Din il-kooperazzjoni sseħħ fil-maġġor parti tagħha taħt l-awspicju tan-Netwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen. In-netwerk issa fih kważi 90 uffiċċju f'31 pajjiż, li jkopri l-livelli nazzjonali u reġjonali fl-Unjoni, kif ukoll il-livell nazzjonali fil-pajjiżi kandidati għall-adeżjoni fl-UE kif ukoll in-Norveġja u l-Iżlanda.

Wieħed mill-għanijiet tan-Netwerk huwa li jiffacilita t-trasferiment rapidu ta' lmenti lill-ombudsman kompetenti jew korp simili. Meta jkun possibbli, l-Ombudsman Ewropew jittrasferixxi l-kazijiet direttament jew jagħti pariri siewja lill-ilmentatur. Matul l-2007, l-Ombudsman ta parir lil 816-il ilmentatur sabiex jirrikorru għand l-ombudsman nazzjonali jew reġjonali u ttrasferixxa 51 ilment direttament lill-ombudsman kompetenti.

Kapitolu 5 tar-Rapport Annwali ta' l-Ombudsman jagħti dettalji dwar l-attivitajiet tan-Netwerk fl-2007, li l-punt ewlieni tagħhom kien is-Sitt Seminar ta' l-Ombudsmen Nazzjonali ta' l-Istati



Membri ta' l-UE u l-Pajjiżi Kandidati, li sar fi Strasburgu f'Ottubru. Is-Seminar ġie organizzat b'mod kongunt mill-Ombudsman Ewropew u mill-Ombudsman Nazzjonali ta' Franza, is-Sur Jean-Paul DELEVOYE. Is-27 Stat Membru kollha ta' l-UE kienu rrapprezentati fil-laqgħa, kif kienu tnejn mit-tliet pajjiżi kandidati, kif ukoll in-Norveġja u l-Iżlanda. B'konformità mad-dikjarazzjoni magħmula mill-Ombudsman Ewropew fil-Ħames Seminar, ir-rappreżentanti ta' l-ombudsman reġjonali mill-pajjiżi ta' l-UE fejn dawn jeżistu, jiġifieri, il-Belġju, il-Ġermanja, Spanja, l-Italja, l-Awstrija u r-Renju Unit¹, ġew ukoll mistiedna sabiex jieħdu sehem għall-ewwel darba. It-tema għas-Seminar ta' l-2007 kienet "L-organizzazzjoni mill-ġdid ta' amministrazzjoni tajba fl-Unjoni Ewropea".

Waqt is-Seminar, l-ombudsmen adottaw Dikjarazzjoni, li l-għan tagħha huwa li tgħin biex tinforma liċ-ċittadini u lill-utenti oħra tas-servizzi ta' l-ombudsman dwar il-benefiċċji li jistgħu jistennew li jiksbu meta jirrikorru għand membru tan-Netwerk dwar kwistjoni li taqa' fl-ambitu tad-dritt Komunitarju. Id-Dikjarazzjoni ġiet riprodotta b'mod sħiħ fil-Kapitolu 5, li fih ukoll rendikont dettaljat tad-diskussjonijiet fis-Seminar.

Kapitolu 5 jkompli billi jiddeskrivi l-istrumenti l-oħrajn varji użati min-Netwerk sabiex jiskambjaw l-esperjenzi u l-aħjar prassi. L-Ombudsman Ewropew — *Newsletter* kienet għodda utli ħafna għall-iskambju ta' l-informazzjoni fl-2007. Iz-żewġ kwistjonijiet l-oħra, ippubblikati f'April u f'Ottubru, kienu jinkludu artikoli dwar is-supremazija tad-dritt Komunitarju fuq id-dritt nazzjonali, id-diskriminazzjoni u ostakli għall-moviment liberu, il-problemi fil-qasam tal-leġislazzjoni ambjentali, il-protezzjoni tad-drittijiet tat-tfal u tad-drittijiet ta' l-anzjani, problemi fis-settur tal-kura tas-saħħa u kwistjonijiet dwar il-privatezza u l-protezzjoni tad-dejta. Id-diskussjoni fuq l-Internet ta' l-Ombudsman u l-forum għall-iskambju tad-dokumenti komplew jizviluppaw matul is-sena, u ppermettew lill-uffiċċji sabiex jiskambjaw informazzjoni permezz tat-tqegħid ta' mistoqsijiet u twegħibiet. Inbdew ukoll diversi dikussjonijiet ewlenin fuq kwistjonijiet differenti bħad-diskriminazzjoni abbażi ta; l-età, il-qafas ġuridiku għall-ammissjoni mhux volontarja fi sptar, il-kwalità tas-servizz pubbliku, l-istatus ta' l-esperti ġuridiċi fl-uffiċċji ta' l-Ombudsman, u l-inizjattivi tal-Kummissjoni Ewropea sabiex jitjeb l-indirizzar ta' lmenti dwar ksur. Minbarra dan, is-servizz elettroniku ta' l-aħbarijiet ta' l-Ombudsman, *l-Aħbarijiet ta' Kuljum ta' l-Ombudsman*, ġie ppubblikat kull jum ta' xogħol, u kien fih artikoli, stqarrijiet ta' l-istampa u avvizi minn uffiċċji tan-Netwerk.

Minbarra l-iskambji informali regolari ta' informazzjoni permezz tan-Netwerk, teżisti proċedura speċjali li permezz tagħha l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali jistgħu jitolbu għal twegħibiet bil-miktub għall-mistoqsijiet dwar id-dritt Komunitarju u l-interpretazzjoni tagħha, inkluż mistoqsijiet li jqumu meta jkunu qegħdin jittrattaw każijiet speċifiċi. L-Ombudsman Ewropew jew jipprovdi t-twegħiba direttament jew, jekk ikun aktar xieraq, jibgħat il-mistoqsija lill-istituzzjoni jew korp Komunitarju iehor għal twegħiba. Fl-2007, waslu tliet mistoqsijiet bħal dawn (waħda kull wieħed minn ombudsman nazzjonali, reġjonali u lokali) u tlieta nġhalqu (inkluż waħda li tressqet mill-2005 u oħra mill-2006). Fl-aħħar tal-Kapitolu 3, hemm eżempju ta' mistoqsija.

Iż-żjarat ta' informazzjoni lill-ombudsmen fl-Istati Membri u fil-pajjiżi kandidati dehru li kienu effikaċi ħafna fl-iżvilupp tan-Netwerk u jikkostitwixxu mezz eċċellenti sabiex iqajmu għarfien dwar il-firxa ta' għodda ta' komunikazzjoni li huwa jagħmel disponibbli. Matul l-2007, l-Ombudsman Ewropew żar lill-kollegi ombudsmen tiegħu fil-Ġermanja (Marzu), fl-Iżvezja (Mejju), u fil-Belġju (Novembru).

L-isforzi ta' l-Ombudsman biex jikkollabora mal-kollegi tiegħu marru lil hinn mill-attivitajiet tan-Netwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen. Bil-ħsieb li jippromwovi l-hidma ta' ombudsman, jiddiskuti r-relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet u l-iskambju ta' l-aħjar prassi fl-2007, is-Sur DIAMANDOUROS attenda firxa ta' avvenimenti għall-ombudsmen u ltaqa' ma' kollegi mill-UE u minn pajjiżi barra l-UE. Il-Kapitolu 5 jispjega b'ħarsa generali ta' dawn l-attivitajiet.

¹ Dawn il-pajjiżi huma mniżżla fl-ordni protokollari ta' l-UE.



Attivitajiet ta' komunikazzjoni

L-Ombudsman Ewropew huwa ferm konxju ta' l-importanza li jassigura li dawk li jista' jkollhom problemi ma' l-amministrazzjoni ta' l-UE jkunu jafu bid-dritt tagħhom li jilmentaw. Kull sena, isiru sforzi kbar sabiex iċ-ċittadini, il-kumpaniji, l-Organizzazzjonijiet Mhux Governattivi u entitajiet rilevanti oħra jiġu infurmati bis-servizzi ta' l-Ombudsman. Fl-2007, saru aktar minn 130 preżentazzjoni mill-Ombudsman u mill-personal tiegħu f'konferenzi, seminars u laqgħat. Iż-żjarat ta' informazzjoni msemmija fuq li saru fil-Ġermanja, fl-Iżvezja u fil-Belġju tagħtu opportunità ulterjuri sabiex jippromwovi l-għarfien tar-rwol tiegħu f'dawn il-pajjiżi.

Episodju ewleni partikolari kien il-partecipazzjoni ta' l-Ombudsman fl-avvenimenti organizzati sabiex jiġi ċelebrat l-anniversarju tal-50 sena tat-Trattat ta' Ruma. L-*Open Days* organizzati f'Berlin, f'Budapest u f'Varsavja kienu episodji ewlenin partikolari b'mijiet ta' eluf ta' persuni jgħaddu sabiex jitgħallmu dwar l-attivitajiet ta' l-Unjoni. L-Uffiċċju pparteċipa wkoll, kif jagħmel ta' kull sena, fl-*Open Days* organizzati mill-Parlament Ewropew fi Strasburg u fi Brussell. Tqassam materjal li jkopri l-hidma ta' l-Ombudsman f'26 lingwa lill-viżitaturi, flimkien ma' firxa ta' oġġetti ta' promozzjoni. Il-membri tal-persunal kienu preżenti fl-avvenimenti kollha sabiex iwieġbu mistoqsijiet dwar il-hidma ta' l-Ombudsman.

Komplew isiru l-attivitajiet għall-mezzi ta' komunikazzjoni, u fl-2007, l-Ombudsman ta sitt konferenzi stampa u aktar minn 40 intervista lill-ġurnalisti mill-mezzi ta' komunikazzjoni ta' l-istampa, tax-xandir u dik elettronika. Inħargu sbatax-il stqarrija għall-istampa li tqassmu lill-ġurnalisti u lill-partijiet interessati madwar l-Ewropa. Fost is-sugġetti trattati kien hemm l-investigazzjoni ta' l-Ombudsman fil-hlas tardiv, problemi fil-qasam ta' l-aċċess għad-dokumenti u l-informazzjoni, ilment dwar id-Direttiva dwar il-Ħin tax-Xogħol Ewropew u problemi fil-materjal ta' informazzjoni pprovdut mill-Kummissjoni dwar id-dritt tal-passiġġieri li jivvjagġaw bl-arju.

Fl-2007, saru u tqassmu numru ta' pubblikazzjonijiet bl-għan li jinfurmaw lill-persuni ewlenin li għandhom interess u lill-pubbliku ġenerali dwar is-servizz li l-Ombudsman jista' joffri liċ-ċittadini u lir-residenti ta' l-UE. Ta' interess partikolari fl-2007 kienet skeda ġdida ta' informazzjoni għan-negozji u għall-organizzazzjoni li tispjega b'mod konċiż dak li l-Ombudsman jista' jagħmel għal dawn l-entitajiet. L-iskeda informattiva tqassmet, flimkien ma' materjal rilevanti ieħor, bħala parti mill-kampanja bil-posta mmirata lejn ilmentaturi potenzjali. Il-kmamar tal-kummerċ u d-ditti ta' l-avukati madwar l-UE ġew indirizzati b'mod partikolari matul il-kampanja, b'aktar minn 5 000 ittra personalizzata mibgħuta. Din il-kampanja kienet ta' suċċess kbir u waslu talbiet għal hafna eluf ta' kopji żejda tal-pubblikazzjonijiet ta' l-Ombudsman matul l-2007.

Is-sit ta' l-Ombudsman ġie aġġornat regolarment b'deċiżjonijiet, stqarrijiet għall-istampa, u dettalji dwar l-attivitajiet ta' komunikazzjoni tiegħu. Ġiet stabbilita taqsima ġdida tas-sit sabiex jingħata profil oġġla fl-investigazzjonijiet li l-Ombudsman jagħmel fuq l-inizjattivi tiegħu stess.

Mill-1 ta' Jannar sal-31 ta' Diċembru 2007, is-sit ta' l-Ombudsman irċieva 449 418-il żjara. Il-paġni bl-Ingliz tas-sit kienu dawk l-aktar ikkonsultati, segwiti mill-paġni bil-Franciz, bl-Ispanjol, bil-Ġermaniz u bit-Taljan. F'termini ta' l-orijini ġeografika taż-żjarat, l-akbar numru ta' viżitaturi kien mill-Italja, segwit minn Spanja, l-Iżvezja, ir-Renju Unit u l-Ġermanja. It-taqsim tal-links tas-sit ta' l-Ombudsman tinkludi links għas-siti ta' l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali fl-Ewropa kollha. Saret aktar minn 82 000 żjara fil-paġni tal-links matul l-2007 u dan juri biċ-ċar il-valur miżjud għaċ-ċittadini tas-servizzi pprovduti permezz tan-Netwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen.

Żviluppi interni

Fl-2007, l-Ombudsman kompla l-isforzi tiegħu sabiex jassigura li l-istituzzjoni tkun mġhammra sabiex tittratta lmenti minn ċittadini tas-27 Stat Membru fit-23 lingwa tat-Trattat.

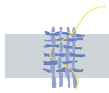
Fl-1 ta' Lulju 2007, l-Ombudsman ħatar Kap ġdid għad-Dipartiment Ġuridiku, wara proċedura miftuħa ta' reklutaġġ. B'għan li jitjieb il-kontroll tal-kwalità u li titjieb il-produttività, id-Dipartiment Ġuridiku tqassam f'erba' timijiet, kull wieħed immexxi minn superviżur ġuridiku prinċipali. Ġiet introdotta applikazzjoni ġdida ta' l-IT sabiex tiġi ffaċilitata l-amministrazzjoni tal-każijiet. Dawn l-iżviluppi kollha deheru li kellhom valur kbir sabiex jgħinu biex tiżdied il-produttività matul is-



sena. Iż-żieda ta' 40% fin-numru ta' każijiet magħluqa fl-2007 tikkonferma li t-titjib li sar fl-istruttura u fil-funzjonament tad-Dipartiment Ġuridiku ta' l-Ombudsman fis-snin reċenti qiegħed jibda jkollu effett reali. L-Ombudsman sejjer ikompli jibni fuq dan fl-2008.

Mil-lat organizzattiv ukoll, is-sena 2007 rat bidla żgħira fis-segretarjat ta' l-Ombudsman li jittratta l-ilmenti li issa huwa sorveljat direttament mill-Assistant tal-Kap tad-Dipartiment Ġuridiku. Dan jirrifletti aktar mill-qrib il-funzjonijiet ta' dak is-segretarjat li huma konnessjoni b'mod dirett mal-ħidma tad-Dipartiment Ġuridiku.

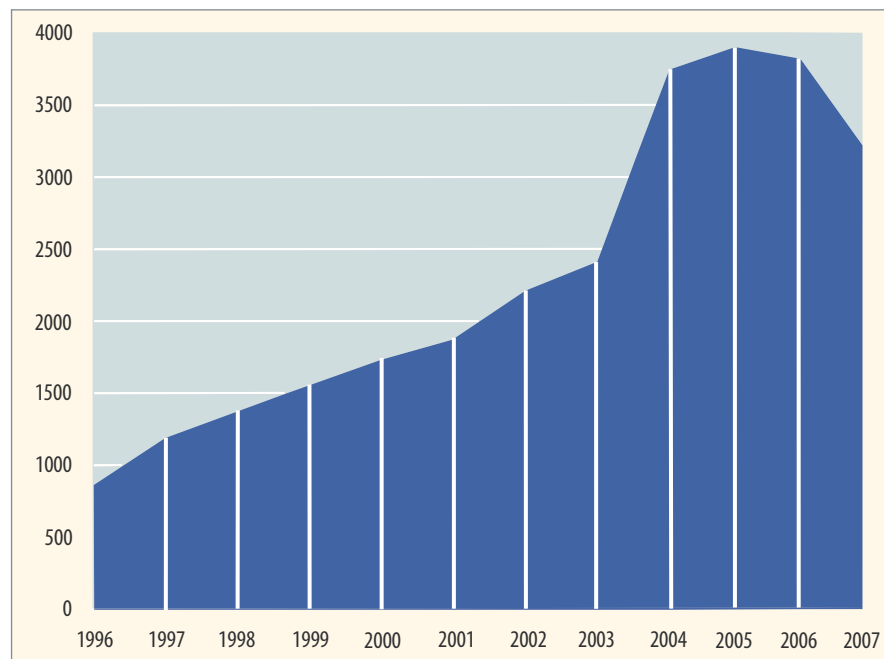
It-tabella ta' l-impjegati ta' l-Ombudsman uriet total ta' 57 kariga fl-2007, l-istess għall-2006. Ma hija prevista l-ebda żieda fl-2008. L-appropriazzjonijiet totali fil-baġit għall-2008 huma EUR 8 505 770 (meta mqabbla ma' EUR 8 152 800 fl-2007).



STATISTIKA

1 KAŻIJET TRATTATI MATUL L-2007

1.1	TOTAL TA' KAŻIJET MATUL L-2007	3 760
	– Investigazzjonijiet pendenti fil-31.12.2006.....	332 ¹
	– Ilmenti li qegħdin jistennew deċiżjoni dwar l-ammissibilità fl- 31.12.2006.....	211
	– Ilmenti mressqa fl-2007	3 211
	– Inizjattivi ta' l-Ombudsman Ewropew magħmula fuq l-inizjattiva tiegħu stess.....	6

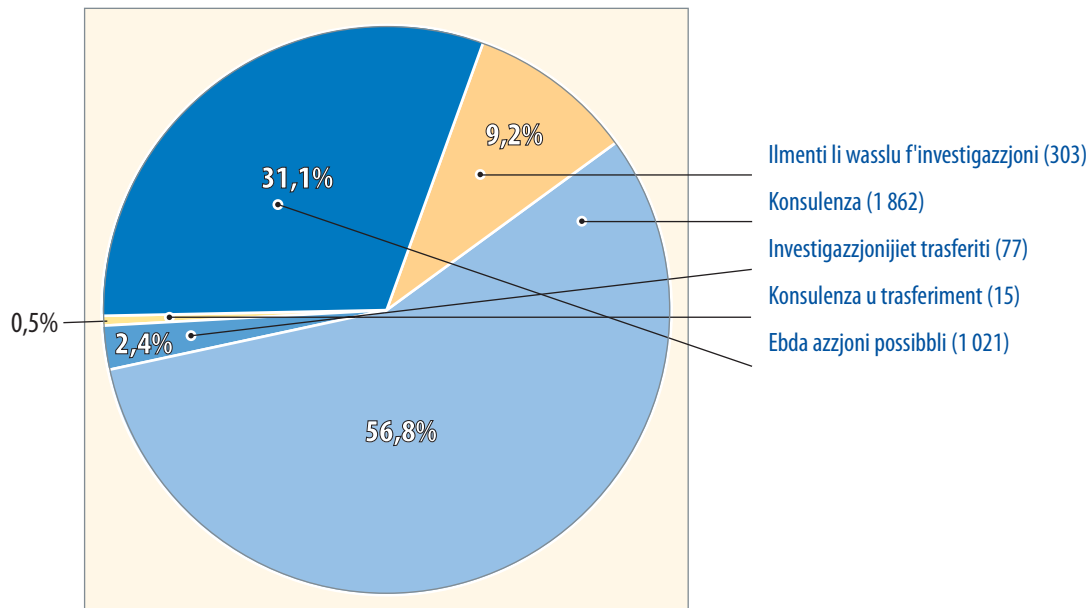
Numru ta' lmenti mressqa 1996-2007**1.2 EŻAMI TA' L-AMMISSIBILITÀ/INAMMISSIBILITÀ KONKLUŻ 95 %**

¹ Li minnhom disgħa kienu investigazzjonijiet li l-Ombudsman Ewropew għamel fuq l-inizjattiva tiegħu stess u 323 investigazzjoni kienu bbażati fuq ilmenti.

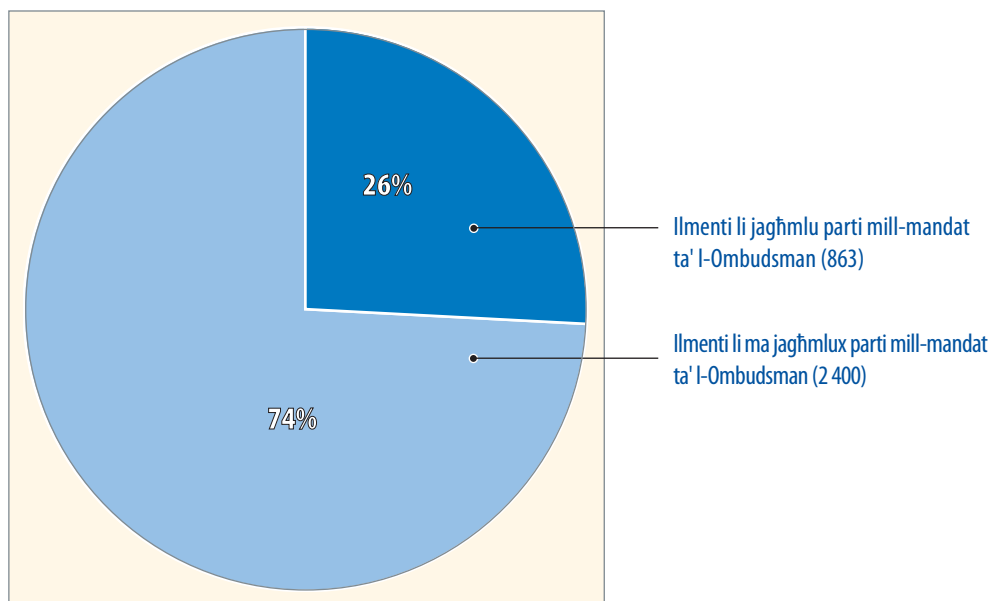


1.3 KLASSIFIKAZZJONI TA' L-ILMENTI

Klassifikazzjoni skond it-tip ta' azzjoni li ttiehdet mill-Ombudsman Ewropew għall-benefiċċju ta' l-ilmentaturi

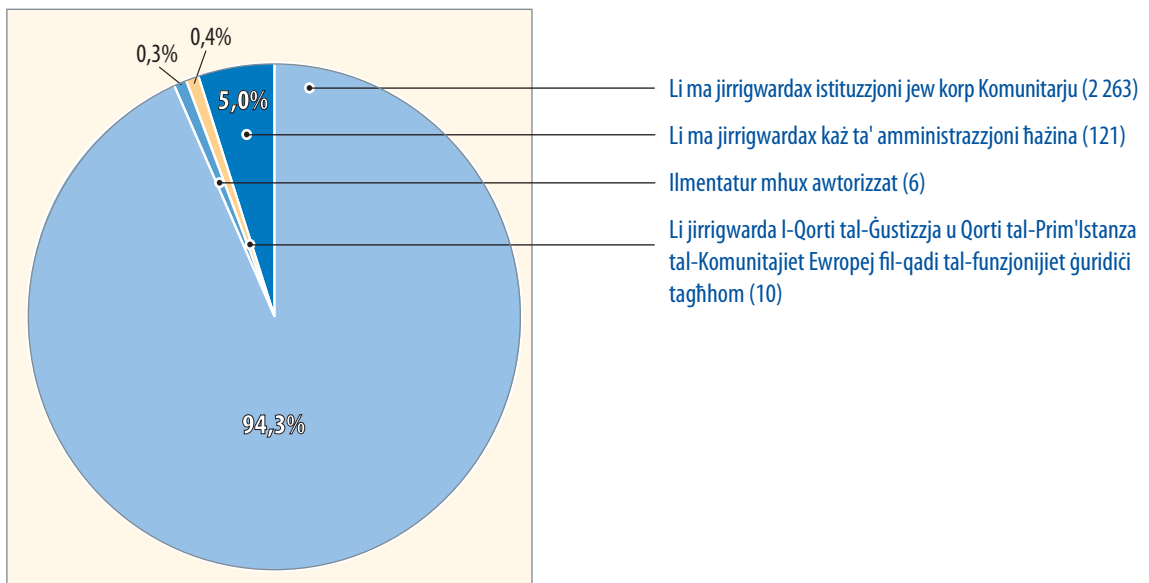


Klassifikazzjoni skond il-mandat ta' l-Ombudsman Ewropew



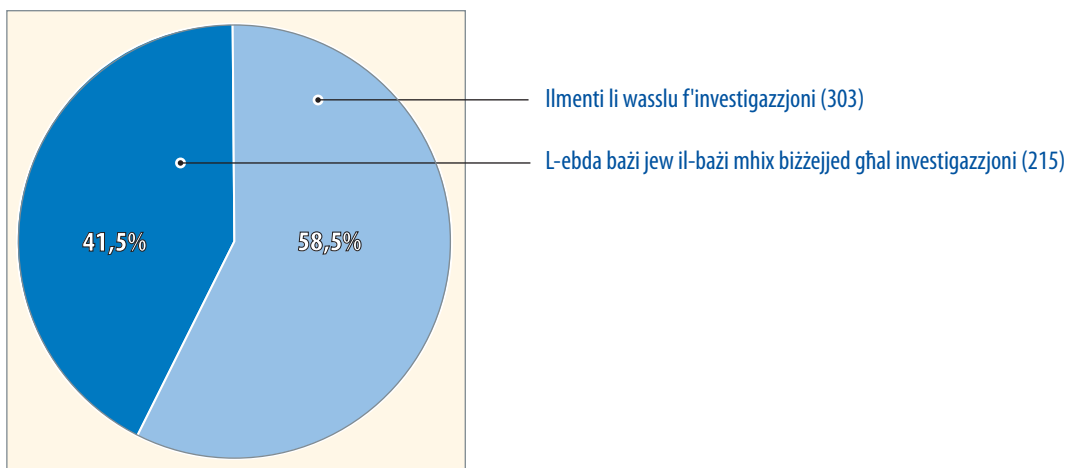


Ilmenti li ma jagħmlux parti mill-mandat ta' l-ombudsman

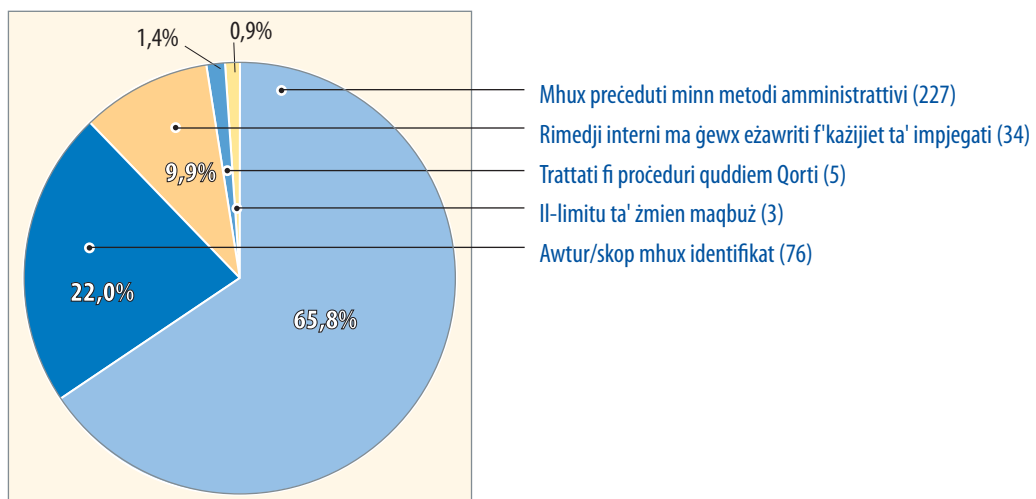


Ilmenti li jagħmlu parti mill-mandat ta' l-ombudsman

Ilmenti Ammissibbli



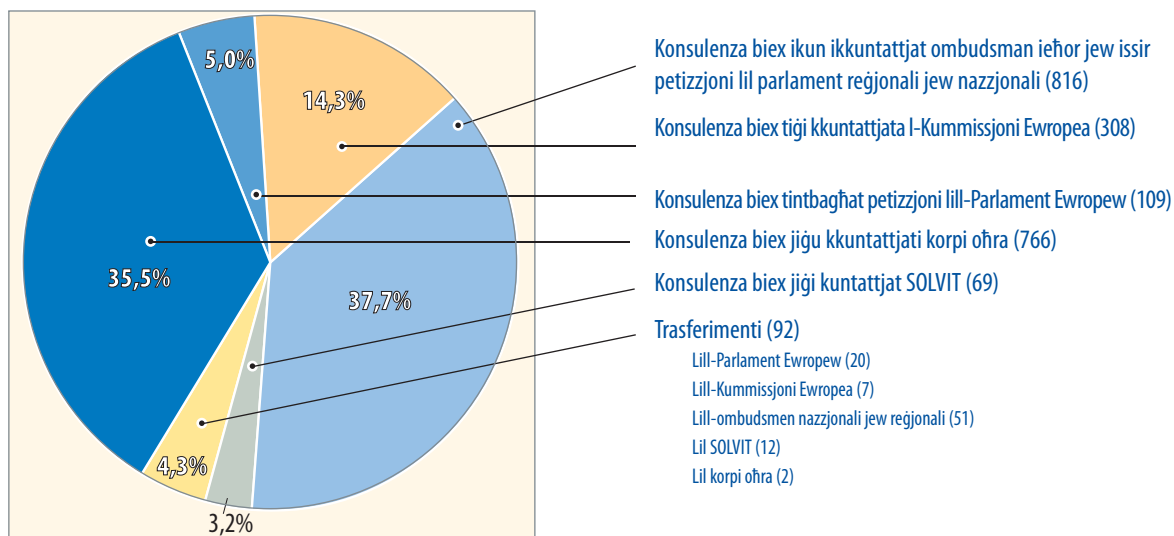
Ilmenti mhux ammissibbli





2 TRASFERIMENTI U KONSULENZA

(F'ċerti każijiet ingħatat aktar minn konsulenza waħda)

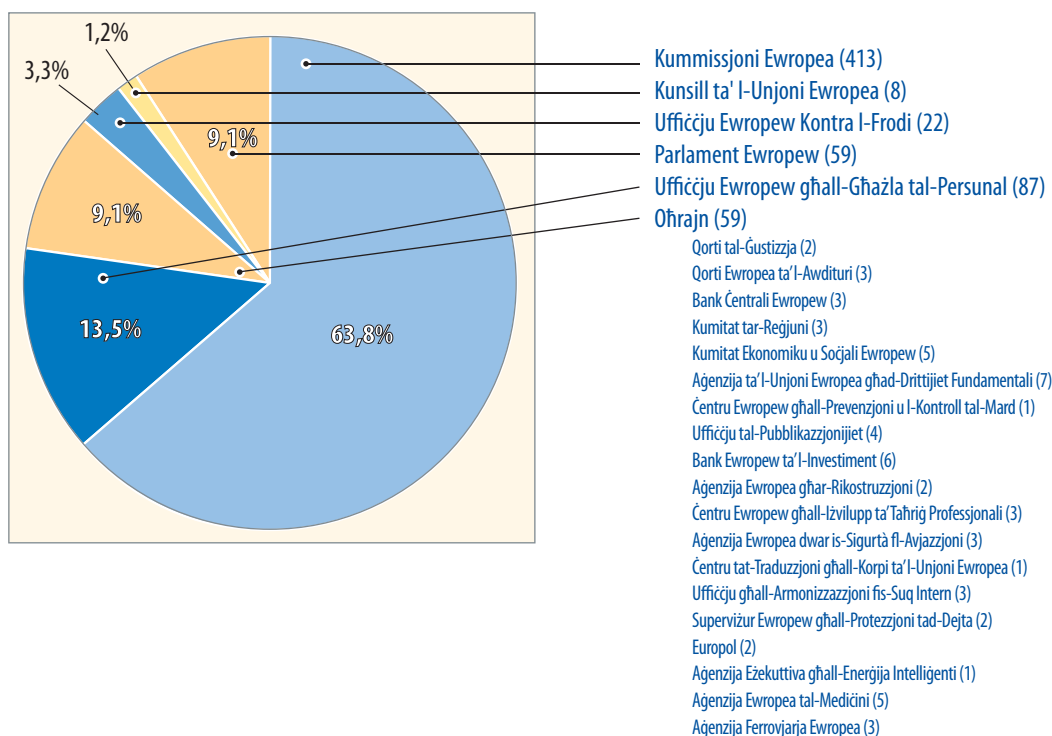


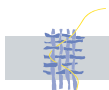
3 INVESTIGAZZJONIJIET TRATTATI FL-2007 641

Fl-2007, l-Ombudsman Ewropew tratta 641 investigazzjoni, 309 investigazzjoni mibdija fl-2007 (li minnhom sitta nbdev fuq l-inizjattiva tiegħu stess) u 332 investigazzjoni għadhom pendenti fil-31.12.2006 (li minnhom disgha fuq l-inizjattiva tiegħu stess).

3.1 ISTITUZZJONIJIET U KORPI SOĠĠETTI GĦAL INVESTIGAZZJONIJIET

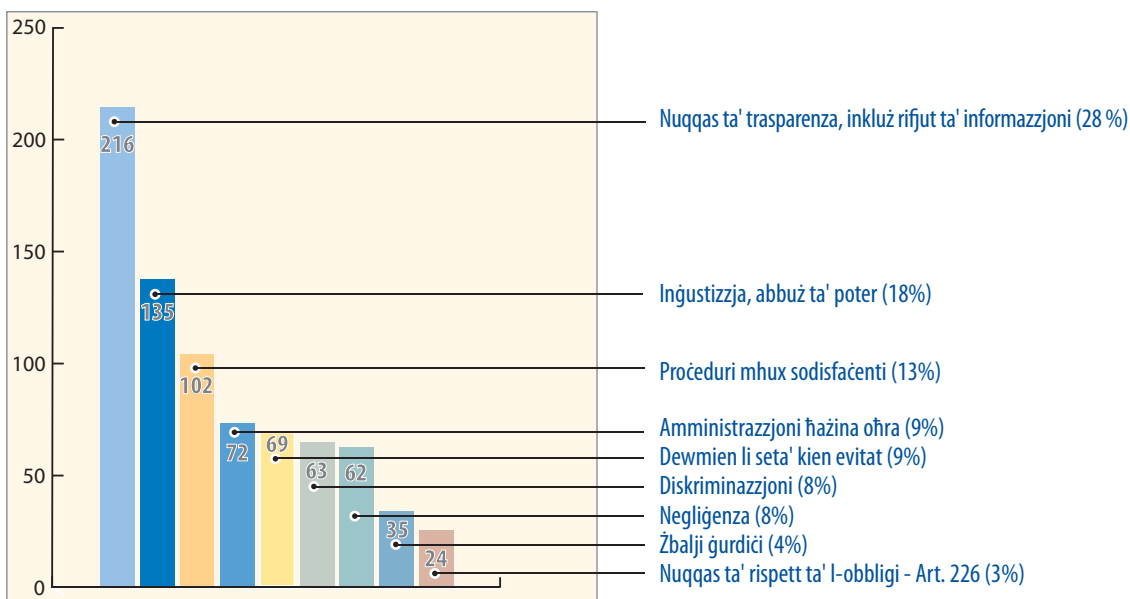
(F'xi każijiet, l-investigazzjoni kkonċernat żewġ istituzzjonijiet jew korpi jew attar)





3.2 TIP TA' ALLEGAZZJONI TA' AMMINISTRAZZJONI HAŻINA

(F'ċerti każijiet kien hemm tnejn jew aktar tipi ta' allegazzjoni ta' amministrazzjoni hażina)

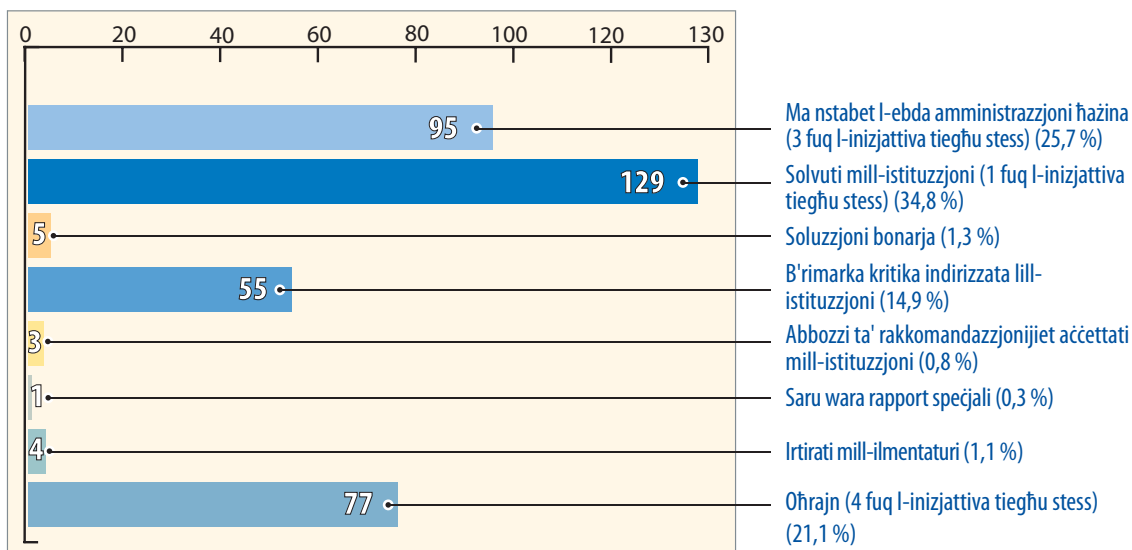


3.3 PROPOSTI GĦAL SOLUZZJONIJIET BONARJI, ABBOZZI TA' RAKKOMANDAZZJONIJIET U RAPPORT SPECJALI MAGĦMULA FL-2007

– Proposti għal soluzzjonijiet bonarji	30
– Rakkomandazzjonijiet abbozzati	8
– Rapport speċjali	1

3.4 INVESTIGAZZJONIJIET MAGĦLUQA 348²

(Investigazzjonijiet li nġhalqu fuq bażi ta' wieħed jew iżjed mis-segwenti)



²

Li minnhom sebġha kienu inizjattiva personali ta' l-Ombudsman.



4 ORĠINI TA' L-ILMENTI REĠISTRATI FL-2007

4.1 MIN JILMENTA?

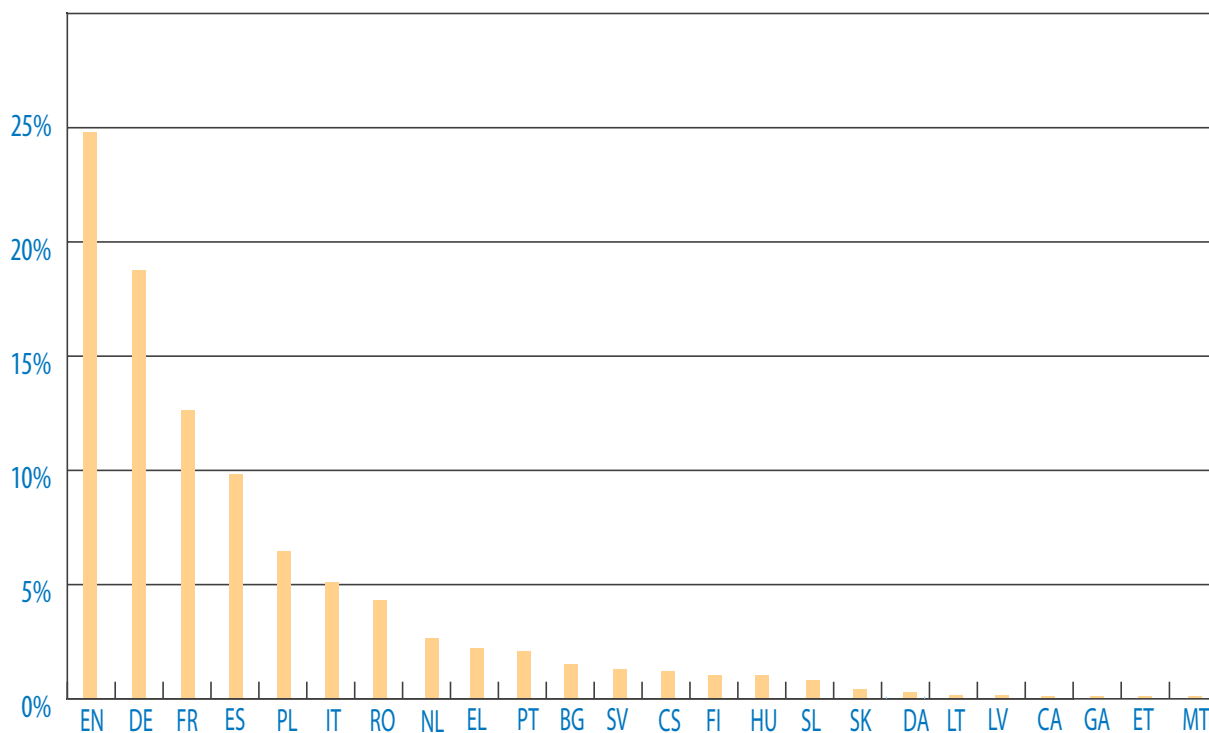


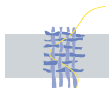
Kumpaniji u assoċjazzjonijiet
4,8% (155)



Ċittadini individwali
95,2% (3 056)

4.2 TQASSIM LINGWISTKU TA' L-ILMENTI





4.3 TQASSIM ĠEOGRAFIKU TA' L-ILMENTI

Pajjiż	Numru ta' lmenti	% ta' lmenti	% tal-popolazzjoni ta' l-UE	Proporzjon ¹
Lussemburgu	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Ċipru	46	1,4	0,2	8,9
Slovenja	39	1,2	0,4	3,0
Belġju	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarija	91	2,8	1,6	1,8
Finlandja	62	1,9	1,1	1,8
Irlanda	43	1,3	0,9	1,5
Greċja	106	3,3	2,3	1,5
Awstrija	75	2,3	1,7	1,4
Portugall	91	2,8	2,1	1,3
Spanja	351	10,9	9,0	1,2
Rumanija	162	5,0	4,4	1,2
Żvezja	61	1,9	1,8	1,0
Ungerija	67	2,1	2,0	1,0
Ġermanja	507	15,8	16,6	1,0
Repubblika Ċeka	59	1,8	2,1	0,9
Polonja	214	6,7	7,7	0,9
Slovakkja	27	0,8	1,1	0,8
Olanda	74	2,3	3,3	0,7
Franza	251	7,8	12,8	0,6
Litwanja	12	0,4	0,7	0,5
Latvja	8	0,2	0,5	0,5
Danimarka	18	0,6	1,1	0,5
Italja	182	5,7	11,9	0,5
Estonja	4	0,1	0,3	0,5
Renju Unit	156	4,9	12,3	0,4
Oħrajn	200	6,2		
Mhux magħrufa	53	1,7		

¹ Din iċ-ċifra kienet ikkalkolata bid-diviżjoni tal-perċentwal ta' lmenti bil-perċentwal ta' popolazzjoni. Fejn iċ-ċifra tkun akbar minn 1, dan jindika li l-pajjiż konċernat jissottometti aktar ilmenti lill-Ombudsman milli huwa mistenni skond id-daqs tal-popolazzjoni. Il-perċentwali kollha fit-tabella hawn fuq kienu mqarba sa punt decimali wiehed.

KIF TIKKUNTATTJA LILL-OMBUDSMAN EWROPEW

BIL-POSTA

Ombudsman Ewropew
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
Franza

BIT-TELEFON

+33 3 88 17 23 13

BIL-FAX

+33 3 88 17 90 62

BIL-POSTA ELETTRONIKA

eo@ombudsman.europa.eu

SIT ELETTRONIKU

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

L-OMBUDSMAN EWROPEW JISTHARREĠ L-ILMENTI LI JIRĊIEVI DWAR AMMINISTRAZZJONI
HAŻINA FI HDAN L-ISTITUZZJONIJET U L-ORGANI TA' L-UNJONI EWROPEA



www.ombudsman.europa.eu