

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

mt L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Harsa Generali L-Ombudsman Ewropew

2008

Għażiż/a qarrej/jja,

MERHBA għall-“Harsa Ġenerali 2008” ta’ l-Ombudsman. Din il-pubblikazzjoni għida tirreġistra, b’mod konċiż, l-aktar riżultati mportanti miksuba għall-ilmentaturi u l-kwistjonijiet ta’ politika ewlenin indirizzati matul is-sena li għaddiet. Nittama li ssibha utli sabiex tifhem il-ħidma ta’ l-Ombudsman.

Inqarrbu lill-Unjoni maċ-ċittadini tagħha

Jien ta’ spiss ngħid li l-mod li bih tirreagixxi istituzzjoni għall-ilmenti huwa indikatur prinċipali ta’ kemm din tpoġġi liċ-ċittadini tagħha fiċ-ċentru ta’ kolloxx. F’36% tal-każijiet magħluqa fl-2008, l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew irnexxielha ssolvi l-kwistjoni. Numru totali ta’ tmien każijiet servew bħala eżempji ta’ l-aqwa Prattika b’reazzjoni għal kwistjonijiet li jqajjem l-Ombudsman. Hamsa minn dawn il-“każijiet ewlenin” huma enfasizzati fil-paġna li jmiss. It-tlieta l-oħra huma relatati mal-Kummissjoni Ewropea (każ 2672/2008/VL), il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (2448/2008/WP), u, għat-tielet sena konsekuttiva, l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà fl-Avjazzjoni (893/2006/BU).

Madankollu, mhux ir-reazzjonijiet kollha għall-inkjesti ta’ l-Ombudsman kienu daqstant eżemplari. Il-Kummissjoni rrifjutat li tbiddel il-pożizzjoni tagħha f’każ ta’ diskriminazzjoni ta’ l-età. Dan ir-rifjut wassalni biex nibgħat lill-Parlament l-uniku rapport speċjali li ħriġt fl-2008. Filwaqt li n-numru ta’ nkjesti li fihom kelli nindirizza rimarki kritiċi lill-istituzzjonijiet ta’ l-UE niżel għal 44 (minn 55 fl-2007), dawn xorta waħda għadhom ħafna. Sabiex ngħin lill-istituzzjonijiet u l-korpi jtejbju l-prestazzjoni tagħhom, ippubblikajt żewġ studji fuq is-sit elettroniku tiegħi, fl-2008, rigward is-segwitu mogħti mill-istituzzjonijiet ikkonċernati għar-rimarki kritiċi u ulterjuri magħmula fl-2006 u l-2007.

Naġixxu bħala gwardjani tat-trasparenza

Numru rekord ta’ nkjesti (355) ingħalqu fl-2008, bil-maġġoranza tagħhom jiehdu inqas minn sena biex jagħmlu dan. Fl-2009, aħna ser inkunu qegħdin nimmiraw li ntejbju l-prestazzjoni tagħna billi niehdu saħansitra inqas ħin biex nagħlqu l-każijiet. Bil-bosta, l-aktar allegazzjoni komuni eżaminata fl-inkjesti miftuha fl-2008 kienet in-nuqqas ta’ trasparenza (36% ta’ l-inkjesti). F’kull wieħed minn dawn il-każijiet, jien hegġiġt lill-istituzzjonijiet u l-korpi ta’ l-UE biex jassiguraw l-ogħla livelli ta’ ħidma bil-miftuh fl-attivitajiet tagħhom. Xi każijiet kienu jinvolvu kwistjonijiet ta’ protezzjoni tad-dejta, li, bħala kwistjonijiet ta’ neċessità, jeħtiegu approċċ li jibbilanċja l-privatezza u t-trasparenza. F’bosta minn dawn il-każijiet, jien ikkonsultajt mas-Sorveljatur Ewropew tal-Protezzjoni tad-Dejta, li l-pariri tiegħu kienu utli ħafna.

Ta’ importanza partikolari fir-rigward tat-trasparenza fl-2008 kienet il-proposta tal-Kummissjoni li tirriforma r-regoli ta’ l-UE dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti. Jien esprimejt it-tħassib tiegħi fuq ċerti aspetti ta’ din il-proposta tajba xort’oħra u hegġiġt lill-Parlament biex juża l-irwol tiegħu bħala ko-leġiżlatur fuq din il-kwistjoni sabiex jassigura l-aqwa riżultat għaċ-ċittadini. Bħala parti mill-kontribut tiegħi għal dan id-dibattitu, għamilt studju komparattiv fost il-kollegi tiegħi fin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen dwar l-aqwa Prattika fl-Istati Membri f’dak li għandu x’jaqsam ma’ l-aċċess pubbliku għall-informazzjoni inkluża fid-databases. Ġibt l-ispirazzjoni mir-riżultati ta’ dan l-istudju biex niffurmula proposti konkreti relatati mar-riforma tar-regoli ta’ l-UE dwar l-aċċess għad-dokumenti.

Nippromwovu kultura ta’ servizz

L-Ombudsman irreġistra total ta’ 3 406 ilmenti fl-2008. Bħal dejjem, aħna għamilna ħilitna biex nassiguraw li daww kollha li jista’ jkollhom ilment x’jagħmlu jkunu konxji tas-servizzi offruti mill-Ombudsman. Pereżempju, fir-rigward tan-negozji, NGOs, u organizzazzjonijiet oħrajn, li għamlu użu relattivament baxx mis-servizzi ta’ l-Ombudsman fil-passat, tajna pubbliċità lill-inkjesta fuq inizjattiva tagħna stess dwar il-ħlasijiet fil-pront mill-Kummissjoni sabiex nagħmlu enfasi fuq x’nistghu nagħmlu b’mod konkret għalihom.

Fi kważi 80% tal-każijiet irreġistrati, aħna stajna ngħinu lill-ilmentatur billi nifthju inkjesta dwar il-każ, nittrasferixxu din l-inkjesta lill-entità kompetenti, jew billi nagħtuh



L-Ombudsman Ewropew jinvestiga ilmenti dwar ammini-strazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet u l-korpi tal-UE. Kwalunkwe ċittadin, persuna residenti, jew impriża jew assoċjazzjoni ta’ l-UE fi Stat Membru, tista’ tippreżenta ilment lill-Ombudsman. L-Ombudsman joffri mezz rapidu, flessibbli u liberu sabiex isolvi l-problemi ma’ l-ammini-strazzjoni ta’ l-UE.

Għal aktar informazzjoni, fit-23 lingwa uffiċjali ta’ l-UE, jekk jogħġbok żur is-sit www.ombudsman.europa.eu, fejn għandek issib ukoll din il-Harsa Ġenerali, il-każijiet li jissemew f’din il-pubblikazzjoni, kif ukoll ir-Rapport Annwali shiħ għall-2008 (disponibbli bl-Ingliż minn April 2009 u bil-lingwi uffiċjali kollha minn Lulju 2009).

pariri dwar fejn jista' jdur għall-għajnuna. Spiss, il-parir li nagħtu jkun li wieħed jikkuntattja membru tan-Netzwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen. L-ombudsmen reġjonali fin-Netzwerk iltaqgħu f'Berlin f'Novembru biex jiddiskutu kif, flimkien, nistgħu ntejbu s-servizz li qegħdin nipprovdni liċ-ċittadini. Min-naħa tiegħi, jien komplejt nikkuntattja lill-Membri w uffiċjali ta' l-istituzzjonijiet u korpi ta' l-UE biex ninkoraġġihom halli jadottaw kultura ta' servizz liċ-ċittadini. Fost l-avvenimenti ewlenin f'dan ir-rigward kien hemm l-iffirmar ta' Memorandum ta' Ftehim mal-President tal-Bank Ewropew għall-Investment u l-qbil mill-Aġenziji ta' l-Unjoni li jadottaw il-Kodiċi Ewropew għall-Imġiba Amministrattiva Tajba fir-relazzjonijiet tagħhom maċ-ċittadini.

Żvilupp wieħed importanti u finali fl-2008 kien jikkonċerna r-reviżjoni ta' l-Istatut ta' l-Ombudsman. Il-bidliet li saru jassiguraw li ċ-ċittadini jista' jkollhom kunfidenza shiħa fl-abbiltà ta' l-Ombudsman biex iwettaq investigazzjoni bir-reqqa ta' l-ilmenti tagħhom mingħajr restrizzjonijiet. Jiena herqan biex inkompli bil-hidma tiegħi għaċ-ċittadini fuq il-bażi ta' dan il-mandat saħansitra aktar b'saħħtu fl-2009.

Strasburgu, il-31 ta' Jannar 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

L-għażla tal-każijiet indirizzati fl-2008

Fl-2008, l-inkjesti ta' l-Ombudsman koprew kwistjonijiet li kienu jvarjaw minn kwistjonijiet ta' trasparenza għal kwistjonijiet istituzzjonali u ta' politika, għall-irwol tal-Kummissjoni bħala gwardjana tat-Trattat. Dawn l-inkjesti kienu jikkonċernaw ukoll problemi f'kompetizzjonijiet miftuħa u proċeduri ta' reklutaġġ, kwistjonijiet tal-persunal, kif ukoll tilwimiet kuntrattwali u sejħa għal offerti problematika. Hawn taħt qegħdin jingħataw xi eżempji, fosthom ħames mit-tmien każijiet ewlenin identifikati fl-2008.

Nuqqas ta' trasparenza

→→→ **L-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO)** qabel li juri lill-kandidati, fuq it-talba tagħhom, il-kriterji ta' l-evalwazzjoni użati fil-proċeduri ta' l-għażla, kif ukoll analiżi statistika tal-marki individwali. Dan segwa inkjesta mill-Ombudsman fuq inizjattiva tiegħu stess, li fahħar lill-EPSO għall-adozzjoni ta' tali approċċ trasparenti (OI/5/2005/PB).

→→→ **Fil-każ 754/2007/BU, l-Uffiċċju Ewropew ta' Kontra l-Frodi (OLAF)** irreaġixxa b'mod kostruttiv għal talba għal aċċess għad-dokumenti. Permezz tal-ħruġ ta' żewġ verżjonijiet tar-rapport rilevanti,

waħda bid-dejta personali ta' l-ilmentatur u l-oħra mingħajrha, huwa kien konformi mar-regoli ta' l-UE dwar l-aċċess għad-dokumenti, waqt li kien qiegħed juri approċċ li jqiegħed liċ-ċittadini fiċ-ċentru.

L-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli naqset milli twaqqaf registru komprensiv tad-dokumenti li tipproduċi jew tirċievi. Dan segwa ilment mill-NGO Brittanika, Statewatch. Minħabba li dan ir-registru kellu jkun fis-seħħ digà fl-2002, l-Ombudsman talab lill-Kummissjoni biex tagixxi malajr u l-Parlament Ewropew, f'riżoluzzjoni, appoġġja t-talba tal-Ombudsman (3208/2006/GG).

Tilwimiet kuntrattwali

→→→ F'żewġ każijiet kuntrattwali, l-Ombudsman fahħar lill-Kummissjoni għall-approċċ kostruttiv illi hadet. Fil-każ 3490/2005/(ID)PB li jikkonċerna tilwima dwar ħlas ma' kumpanija Taljana fuq proġett ta' l-UE biex jiġi pprovdut ilma għal persuni mċaqilqa minn posthom lejn il-Liberja, il-Kummissjoni kienet attenta għad-dettalji u kostruttiva matul il-proċedura, saħansitra sal-punt li taċċetta l-ħlasijiet rilevanti addizzjonali identifikati mis-servizzi tagħha stess u mill-

ilmentatur. B'riżultat ta' dan, il-kumpanija Taljana rċeviet aktar minn EUR 100 000.

→→→ **Fil-każ 3784/2006/FOR** li jikkonċerna istitut Awstrijak involut f'kuntratt ta' riċerka u żvilupp fil-qasam ta' l-inġinerija kimika, il-Kummissjoni qablet li tħallas EUR 54 000. Dan seħħ wara t-talba ta' l-Ombudsman li hija għandha terġa' tikkunsidra r-rifjut tagħha li tħallas somma eċċezzjonali minħabba li huwa ma kienx irċieva d-dikjarazzjonijiet ta' l-infiq finali fil-hin.

Problemi b'ilmenti dwar ksur ta' liġi

L-inkjesti ta' l-Ombudsman kixfu serje ta' problemi rigward il-mod li bih il-Kummissjoni tittratta l-ilmenti dwar ksur ta' liġi. F'każ li jikkonċerna leġiżlazzjoni Spanjola dwar żidiet fit-tassazzjoni kapitali, l-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli hadet wisq fit-tul u talli naqset milli tgħarraf b'mod adegwat lill-ilmentatur, hekk kif iddeċidiet li tibda formalment proċedura ta' ksur ta' liġi. Huwa

ghamel suggerimenti fuq kif hija tista' tikkunsidra li ttejjeb il-proċeduri tagħha (3737/2006/(BM))JMA). Il-Kummissjoni kienet ikkritikata wkoll għall-fatt li naqset milli ttipprovdi spjegazzjoni suffiċjenti u koerenti dwar ir-raġuni għala ddeċidiet li taghlaq każ li kien jikkonċerna ksur possibbli ta' liġi tal-Komunità dwar l-ambjent fi proġett ta' awtostrada fl-Italja (1962/2005/IP).

Possibbiltà ta' diskriminazzjoni ta' l-età fir-reklutaġġ

Interpretu Belġjan fuq bażi ta' freelance li kien ilu jiġi mqabblad mill-istituzzjonijiet għal laqgħat speċifiċi għal aktar minn 35 sena ilmenta ma' l-Ombudsman wara li waqaf jirċievi offerti ta' xogħol malli għalaq il-65 sena. L-Ombudsman ikkonferma li din is-sitwazzjoni ħolqot diskriminazzjoni ta' l-età u, b'reazzjoni għal dan, il-Parlament biddel il-prattika tiegħu (186/2005/ELB). Min-naħa l-oħra, il-Kummissjoni naqset milli tiġġustifika b'mod adegwat ir-raġuni għala hija ttrattat lil dawk l-interpreti fuq bażi ta' freelance li għandhom 'il fuq minn 65 sena b'mod differenti u rrifjutat li tbiddel il-prattika tagħha. Minhabba

li l-każ qajjem kwistjoni ta' prinċipju importanti, l-Ombudsman baġat rapport speċjali lill-Parlament (185/2005/ELB).

→→→ F'każ ta' allegazzjoni ta' diskriminazzjoni ta' l-età mill-Kunsill, l-Ombudsman ma sab li kien hemm ebda diskriminazzjoni. Madankollu, il-Kunsill qabel li jagħmel hlas *ex gratia* ta' EUR 1 000 wara li rrikonoxxa l-inkonvenjenza u l-istress li sofra l-ilmentatur. Il-Kunsill l-ewwel offra lill-ilmentatur kuntratt ta' sena u mbagħad biddel it-termini meta rrealizza li l-ilmentatur kien ser jagħlaq 65 sena matul dak il-perjodu (1162/2007/FOR).

Kemm kien hemm ilmenti u inkjesti?

L-OMBUDSMAN irreġistra 3 406 ilment fl-2008 (imqabbla mat-3 211 li ġew irreġistrati fl-2007) u fetaħ 296 inkjesta (imqabbla mat-309 fl-2007). Huwa għalaq 355 inkjesta matul is-sena (348 fl-2007). B'kollox, l-Ombudsman ittratta 'l fuq minn 7 700 ilment u talba għall-informazzjoni.

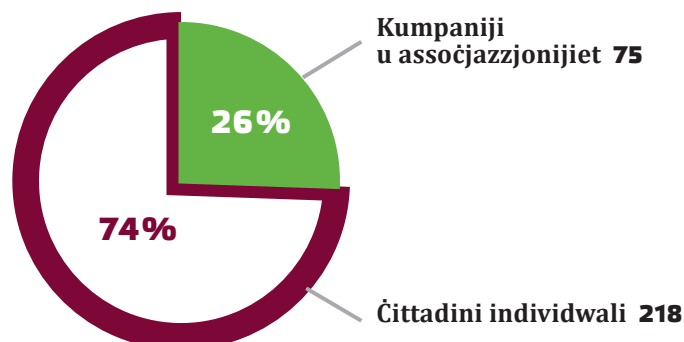
X'azzjoni ttiehdet mill-Ombudsman?

Fi kważi 80% tal-każijiet ipproċessati (2 643), l-Ombudsman seta' jgħin lill-ilmentatur billi jiftaħ inkjesta, jittrasferixxi l-każ lill-entità kompetenti, jew billi jagħtih pariri dwar fejn jista' jdur għall-ghajnuna.

Fir-rigward ta' trasferimenti u pariri, 55% ta' l-ilmenti ntbagħtu lill-membri tan-Netzwerk Ewropew ta' l-Ombudsmen, i.e., ombudsman nazzjonali jew reġjonali fl-Istati Membri, jew tal-Kumitat tal-Parlament Ewropew għall-Petizzjonijiet. Perċentwal totali ta' 17% ta' l-ilmentaturi ġew riferuti lill-Kummissjoni Ewropea, filwaqt li 36% ġew imhegga jikkuntattjaw entitajiet oħrajn bħal SOLVIT, li tittratta problemi kkawżati mill-applikazzjoni ħażina tal-liġi tas-suq intern mill-awtoritajiet pubbliċi.

NOTA F'xi każijiet, ingħataw aktar minn tip wieħed ta' pariri lill-ilmentatur. Għalhekk, dawn il-perċentwali jammontaw għal aktar minn 100%.

Sors ta' ilmenti li jwasslu għal inkjesti

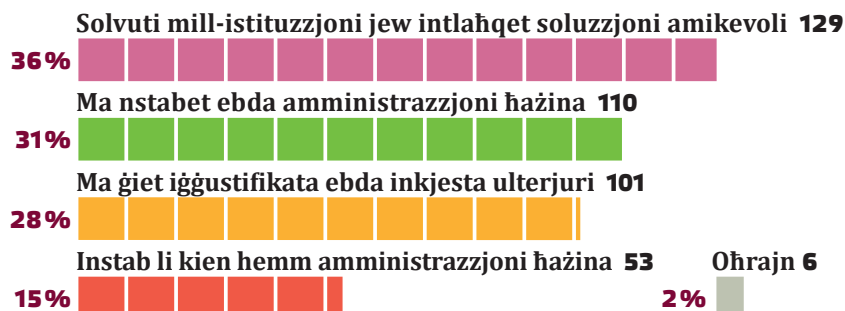


X'rizultati nkisbu mill-inkjesti li saru?

F'129 każ li ngħalqu fl-2008, inkiseb eżitu pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew solviet il-kwistjoni. Ma nstabt ebda amministrazzjoni hażina f'110 każijiet. L-Ombudsman għadda rimarki ulterjuri biex jgħin halli tittejjeb il-prestazzjoni futura f'41 każ. Instab li kien hemm amministrazzjoni hażina fi 53 każ: tmienja wasslu biex jiġi aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni mill-istituzzjoni, każ wiehed wassal biex jintbagħat rapport speċjali lill-Parlament, filwaqt li 44 każ ingħalqu b'rimarki kritiċi.

 = 10 każijiet

NOTA F'xi każijiet, l-inkjesti ngħalqu għal żewġ raġunijiet jew aktar. Għalhekk, dawn il-perċentwali jammontaw għal aktar minn 100%.

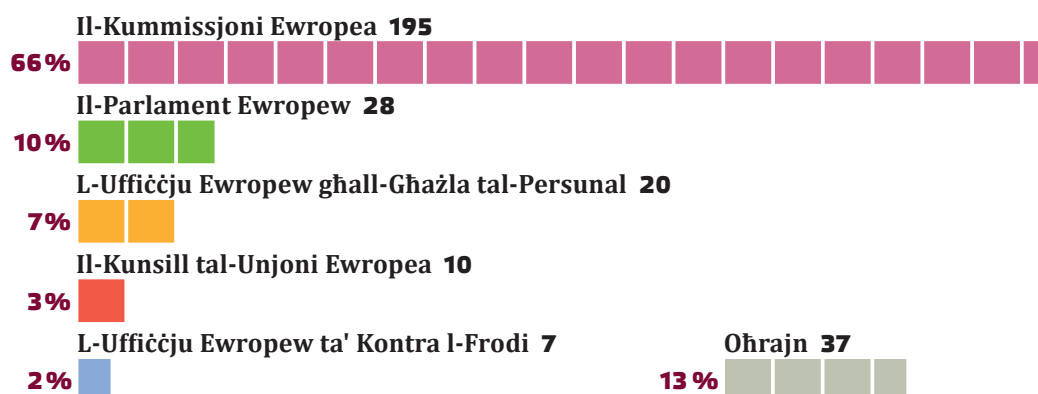


Lil-liema istituzzjonijiet u korpi jikkonċernaw l-inkjesti mwettqa?

Il-maġġoranza ta' l-inkjesti miftuħa fl-2008 kienu jikkonċernaw lill-Kummissjoni Ewropea (66%). Minhabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni Komunitarja ewlenija li tiegħu deċiżjonijiet li jkollhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa normali li hija għandha tkun l-oġġett prinċipali ta' l-ilmenti taċ-ċittadini.

 = 10 każijiet

NOTA F'każ wiehed, l-istess inkjesta kienet tikkonċerna żewġ istituzzjonijiet. Għalhekk, dawn il-perċentwali jammontaw għal aktar minn 100%.

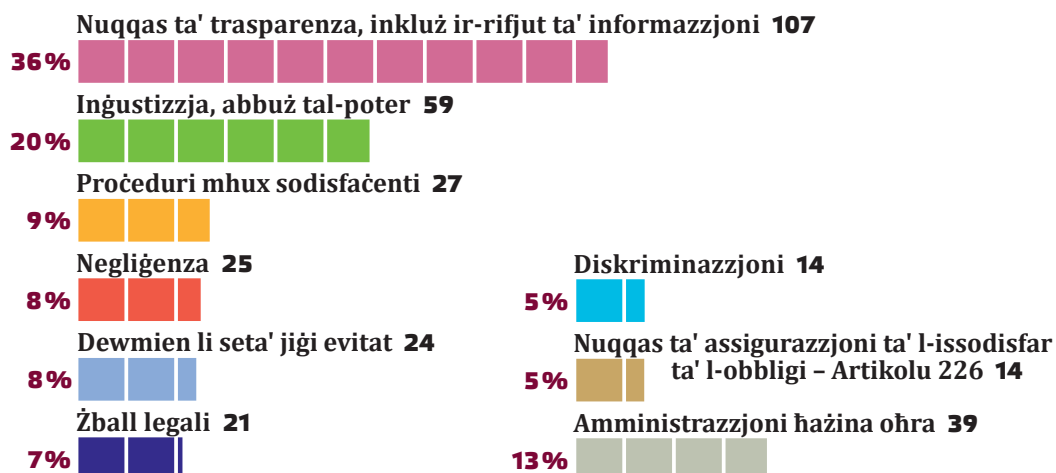


Liema tip ta' amministrazzjoni hażina jikkonċernaw l-inkjesti?

Amministrazzjoni hażina tokkorri jekk istituzzjoni tonqos milli taġixxi skont il-liġi, tonqos milli tirrispetta l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, jew jekk tikser id-drittijiet fundamentali. L-aktar allegazzjoni komuni ta' amministrazzjoni hażina indirizzata mill-Ombudsman fl-2008 kienet in-nuqqas ta' trasparenza (f'36% ta' l-inkjesti miftuħa).

 = 10 każijiet

NOTA F'xi każijiet, ġew eżaminati żewġ jew aktar tipi ta' amministrazzjoni hażina allegati fl-istess inkjesta. Għalhekk, dawn il-perċentwali jammontaw għal total ta' aktar minn 100%.

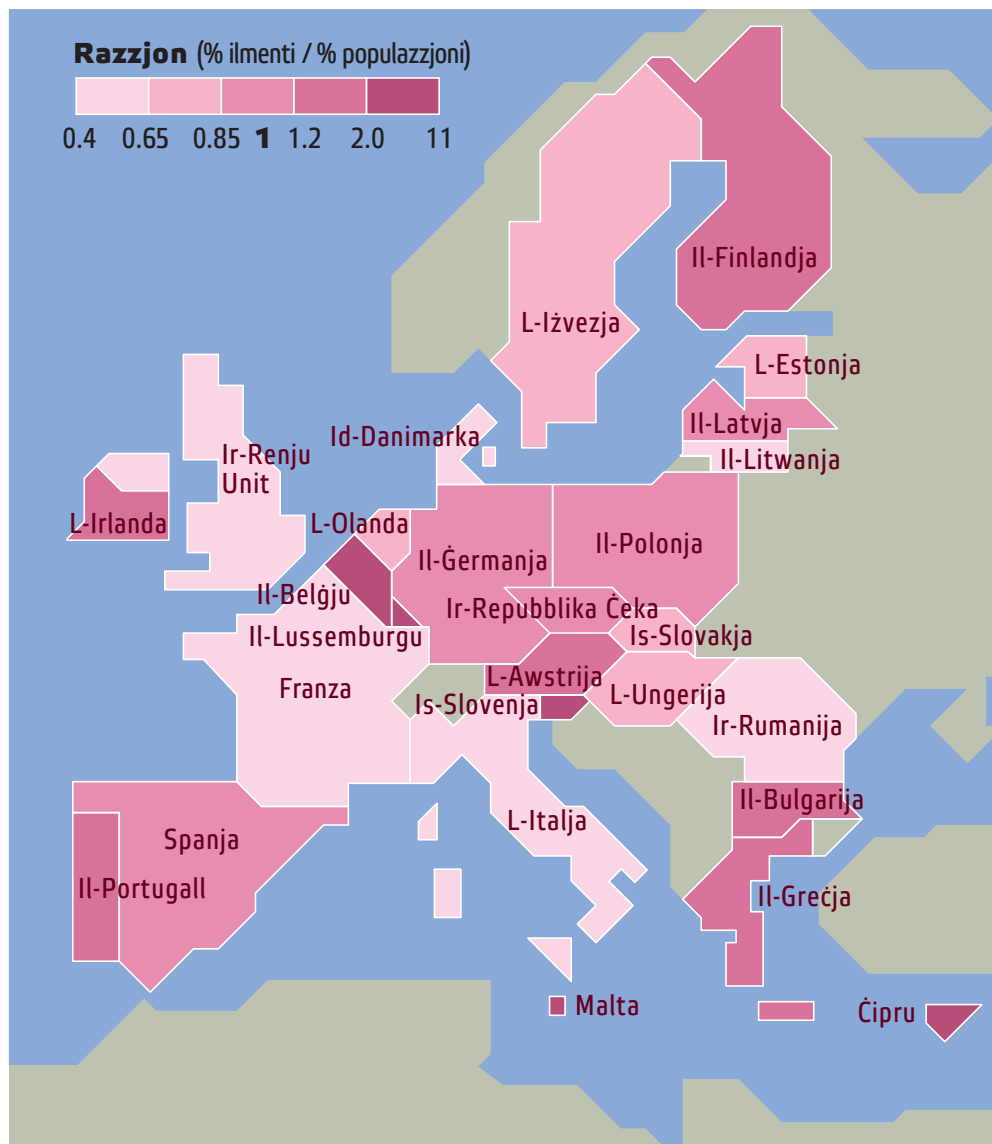


Ilmenti minghand min?

NOTA Il-proporzjon ta' l-ilmenti gie kkalkulat permezz tad-diviżjoni tal-perċentwal ta' l-ilmenti totali minn kull Stat Membru mill-perċentwal tal-popolazzjoni totali ta' l-UE. Fejn ikun akbar minn 1.0, dan jindika li l-pajjiż ikkonċernat ikun baġat aktar ilmenti lill-Ombudsman milli seta' kien mistenni meta wiehed iqis id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu.

Pajjiż	Każijiet
Il-Ġermanja	546
Spanja	352
Il-Polonja	270
Franza	240
Il-Belġju	229
L-Italja	219
Ir-Renju Unit	197
Il-Greċja	110
L-Awstrija	108
Ir-Rumanija	97
Il-Portugall	95
L-Olanda	78
Il-Bulgarija	74
Ir-Repubblika Ċeka	66
L-Iżvezja	52
Il-Finlandja	49
L-Ungerija	46
L-Irlanda	45
Is-Slovenja	41
Malta	36
Ċipru	35
Il-Lussemburgu	33
Is-Slovakja	29
Id-Danimarka	23
Il-Latvja	18
Il-Litwanja	11
L-Estonja	7
Ohrajn	221
Mhux magħrufa	79

Il-mappa ta' hawn taht turi kemm huwa probabbli li nies f'kull Stat Membru jressqu l-ilmenti tagħhom quddiem l-Ombudsman Ewropew. Hija bbażata fuq in-numru ta' lmenti minn kull Stat Membru b'mod relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Qieghed jinghata wkoll in-numru assolut ta' lmenti għal kull Stat Membru.



L-Ombudsman Ewropew

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANZA
Tel. +33 3 88 17 23 13
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Il-Komunitajiet Ewropej, 2009

Ir-riproduzzjoni ta' din il-pubblikazzjoni għal skopijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija awtorizzata diment li jiġi rikonoxxut is-sors.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Stampat fuq CyclusPrint, karta fina għall-istampar prodotta esklussivament minn fibri rriċiklati.

QK-AD-09-001-MT-D · ISSN 1831-3655