Ombudsman
Ewropew

Ħarsa Ġenerali
2010

MT

Għażiż qarrej,

Merħba għall-*Ħarsa Ġenerali 2010* b'dehra ġdida tal-Ombudsman. Din il-pubblikazzjoni turi l-iktar riżultati importanti miksubin minn dawk li ressqu l-ilmenti matul din l-aħħar sena u tagħti ħarsa lejn l-isfidi u l-opportunitajiet ewlenin li qiegħda tiffaċċja l-istituzzjoni.

Ħmistax-il sena ta' Ombudsman Ewropew

Il-*Ħarsa Ġenerali* ta' din is-sena tirrifletti l-identità viżiva l-ġdida tal-istituzzjoni, li tnediet fil-ħmistax-il anniversarju tal-istituzzjoni tagħna – is-27 ta' Settembru 2010. Jien fiduċjuż li l-identità viżiva l-ġdida tagħna sejra tgħinna nipproġettaw l-immaġni ta' istituzzjoni li hija aċċessibbli, ġusta u ffukata fuq iċ-ċittadini. L-avveniment li organizzajna biex infakkru l-anniversarju tagħna kien jinkludi wkoll it-tnedija ta' strateġija għall-mandat tal-Ombudsman tal-2009-2014. L-istrateġija tiddeskrivi serje ta' objettivi u prijoritajiet, li huma mfasslin biex jiksbu l-għanijiet ġenerali tal-Ombudsman, jiġifieri li l-ewwel nett jiġi żgurat li ċ-ċittadini tal-UE jgawdu drittijiethom għal kollox u t-tieni nett biex isaħħu l-kwalità tal-amministrazzjoni tal-UE. Hija disponibbli fi 23 lingwa fuq is-sit elettroniku tagħna.

© Tal-Unjoni Ewropea

Riżultati għall-kwerelanti fl-2010

Waqt l-2010, għamilna progress tajjeb lejn l-ilħuq ta' dawn l-għanijiet – f'aktar minn nofs il-każijiet magħluqa, l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew għalqet il-kwistjoni, waqt li seba' każijiet oħra ngħalqu meta l-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni. Għaxar każijiet importanti, enfasizzati fil-paġni li ġejjin, iservu ta' eżempji tal-aħjar prattika f'reazzjoni għall-ilmenti. Infaħħar b'mod partikolari lill-istituzzjonijiet b'mod ġenerali għall-isforzi tagħhom biex jiżguraw li l-lezzjonijiet mitgħallma mill-immaniġġar tal-ilmenti jiġu mitgħallma mill-amministrazzjoni kollha. Eżempju tajjeb ta' dan fl-2010 huwa tal-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA). Billi ħadet il-pass politiku importanti li tadotta u tippubblika aċċess ġdid għal politika dwar id-dokumenti, l-EMA waslet biex żewġ rakkomandazzjonijiet li għamiltilha jkollhom effett akbar.

Fl-2010, ippreżentajt Rapport Speċjali lill-Parlament Ewropew, dwar in-nuqqas min-naħa tal-Kummissjoni Ewropea li tikkoopera sinċerament u b'rieda tajba mal-Ombudsman fl-indirizzar tal-każ ikkonċernat. Fuq nota aktar pożittiva, kellhom jinħarġu rimarki kritiċi fi 33 każ biss, meta mqabbla mal-35 fl-2009 u 44 fl-2008. Ser inkompli nippubblika studju annwali dwar is-segwitu mogħti mill-istituzzjonijiet għal rimarki kritiċi u oħrajn, biex ikun hemm monitoraġġ aħjar tal-aderenza dejjem akbar tagħhom mal-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba.

Aktar minn 19 000 persuna użaw il-gwida interattiva fuq is-sit elettroniku tagħna biex jakkwistaw parir dwar l-aktar mod adatt għal riparazzjoni. Minħabba li aktar individwi sabu soluzzjoni għalihom infushom, irċevejna 409 ilmenti inqas "barra mill-mandat". Bħala riżultat, in-numru totali ta' ilmenti naqas minn 3 098 fl-2009 għal 2 667 fl-2010. F'aktar minn 70 % tal-każijiet, stajna ngħinnu lill-kwerelant billi nifthu inkjesta, nittrasferixxu l-każ jew nagħtu parir. Aktar minn 50 % tal-każijiet kienu fil-kompetenza ta' membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, u dan mill-ġdid juri l-valur tal-kooperazzjoni tagħna f'dan il-livell. Nedejna wkoll identità viżiva ġdida għan-Netwerk fl-2010 biex nissensibbilizzaw dwar is-servizz importanti li l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali jipprovdu liċ-ċittadini.

It-Trattat ta' Lisbona – sena wara

Wara l-elezzjoni mill-ġdid tiegħi bħala Ombudsman f'Jannar tal-2010, ħabbart li waħda mill-prijoritajiet prinċipali tiegħi sejra tkun li ngħin biex niżgura li l-UE tagħti liċ-ċittadini l-benefiċċji mwegħdin fit-Trattat ta' Lisbona. Kmieni fl-2010, weġibt għall-konsultazzjoni pubblika dwar kif l-Inizjattiva taċ-Ċittadini Ewropej għandha taħdem fil-prattika. L-Ombudsman ippromova wkoll l-applikazzjoni mill-istituzzjoni tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, l-aktar permezz ta' inkjesti dwar kwistjonijiet bhad-dritt fundamentali għal amministrazzjoni tajba, inkluż il-prinċipju importanti tal-ekwità, id-drittijiet tal-persuni b'diżabbiltà, u d-dritt għall-aċċess għal dokumenti. Rigward dan tal-aħħar, mill-ġdid fl-2010, it-trasparenza kienet tikkostitwixxi l-aktar kategorija sinifikanti fir-rigward tas-suġġett tal-inkjesti, bi 33 % tal-inkjesti jikkonċernaw din il-kwistjoni.

L-Ombudsman fetaħ 323 inkjesti abbażi ta' ilmenti, meta mqabbla ma' 335 fl-2009. Tnedew sitt inkjesti fuq inizjattiva personali dwar kwistjonijiet sistemiċi u kienu jikkonċernaw lill-Parlament, lill-Kunsill, lill-Kummissjoni, u lill-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO). Jiena nistenna b'ħerqa li nirċievi tweġibiet kostruttivi mill-istituzzjonijiet fl-2011 dwar kwistjonijiet importanti li jitqajmu f'dawn l-inkjesti.

Strasburgu, 31 ta' Jannar 2011

P. Nikiforos Diamandouros

L-Ombudsman Ewropew jinvestiga ilmenti dwar amminsitrazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE. Kull ċittadin, resident jew intrapriża jew assoċjazzjoni tal-UE fi Stat Membru, jista' jressaq ilment quddiem l-Ombudsman. L-Ombudsman jista' joffri mezz mgħaġġel, flessibbli u bla ħlas biex jiġu solvuti l-problemi mal-amministrazzjoni tal-UE. Għal aktar informazzjoni fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE, jekk jogħġbok żur http://www.ombudsman.europa.eu, fejn issib ukoll din il-*Ħarsa Ġenerali*, il-każijiet imsemmija f'din il-pubblikazzjoni, kif ukoll ir-*Rapport Annwali tal-2010* – disponibbli bl-Ingliż minn Mejju 2011 u fil-lingwi uffiċjali kollha minn Lulju 2011.

Għażla ta' każijiet indirizzati fl-2010

Il-każijiet li ġejjin ikopru l-kategoriji prinċipali ta' lmenti ttrattati fl-2010 u jinkludu l-każijiet importanti kollha tas-sena, li huma enfasizzati bit-tipa blu.

Trasparenza

L-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) tat aċċess pubbliku għad-dokumenti li jikkonċernaw żewġ mediċini kontra l-obeżità u kompliet tadotta u tippubblika politika ġdida mmirata biex tagħti aċċess usa' għad-dokumenti fil-pussess tagħha (**2560/2007/BEH**).

Wara ilment minn ġurnalista, il-Parlament qabel li jagħti aċċess għad-dokumenti relatati mal-finanzjament tal-akkwisti tiegħu ta' ċertu bini fi Brussell u ta informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura li huwa kien segwa biex jiżgura finanzjament estern (**793/2007/BEH**).

Il-Bank Ewropew tal-Investiment (BEI) ikkuntattja lill-awtoritajiet tat-Taġikistan bil-għan li jipprovdi aċċess għal Ftehim ta' Qafas li ntalab minn NGO. L-awtoritajiet tat-Taġikistan ippubblikaw il-ftehim u, il-jum ta' wara, il-BEI informa lill-kwerelant (**2145/2009/RT**).

F'każ li jikkonċerna dokumenti relatati mal-kostruzzjoni ta' port industrijali fi Granadilla fi Spanja, l-Ombudsman innota li, jekk l-Istati Membri jitolbu lill-Kummissjoni biex ma tirrilaxxax dokumenti li tirċievi mingħandhom, huma għandhom jagħtu argumenti konvinċenti ibbażati fuq ir-regoli tat-trasparenza tal-UE. L-Ombudsman laqa' d-deċiżjoni tal-Kummissjoni li tirrilaxxa d-dokumenti interni tagħha f'dan il-każ (**355/2007/FOR**).

Każijiet ta' ksur ta' liġi

L-Ombudsman ikkritika lill-Kummissjoni talli naqset li tipprovdi raġunijiet korretti, ċari u li jiftiehmu għat-twettiq tas-setgħat diskrezzjonarji tagħha, meta għalqet każ ta' ksur ta` liġi kontra l-Awstrija rigward iċ-ċaħda totali li jinżammu annimali selvaġġi fiċ-ċirkli (**3307/2006/JMA**).

Kuntratti u sejħiet għal offerti

Il-Kummissjoni ħallset EUR 6 025, flimkien ma' EUR 1 586 f'imgħax lil asoċjazzjoni Ġermaniża, wara li l-Ombudsman talabha tikkunsidra mill-ġdid it-talba tal-kwerelant li l-Kummissjoni, b'mod żbaljat, naqqset il-ħlas finali għal proġett (**3249/2008/KM**).

Drittijiet ta' persuni b'diżabbiltà

Il-Kummissjoni tat spazju għall-ipparkjar riżervat għal uffiċjal b'diżabbiltà għas-sentejn li fadal fil-karriera tagħha. L-uffiċjal, li kellha aċċident serju, allegat li l-Kummissjoni naqset li tittratta l-applikazzjoni tagħha għal spazju għall-ipparkjar b'mod ġust u adatt (**1226/2008/OV**).

F'każ li jikkonċerna appoġġ lil membri b'diżabbiltà dipendenti tal-familja ta' uffiċjali tal-Kunsill, l-Ombudsman ikkonkluda li l-Kunsill implimenta bis-sħiħ id-drittijiet statutorji rilevanti, ipprovda għal miżuri interni adatti biex iħalli li dawn id-drittijiet jiġu eżerċitati, u adotta miżuri addizzjonali li kienu jmorru lil hinn mid-drittijiet iggarantiti mir-Regolamenti tal-Persunal (**129/2009/VL**).

Reklutaġġ

Il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew qabel li jħallas lil kwerelant EUR 3 965 bħala tpaċija finanzjarja għall-ispejjeż materjali li sofriet wara li l-Kumitat, bi żball informaha li kienet intgħażlet għal reklutaġġ (**2924/2007/TS**).

Ekwità

L-Aġenzija Eżekuttiva għall-Edukazzjoni, l-Awdjoviżiv u l-Kultura kkanċellat it-talba tagħha ta' rimborż għal EUR 2 364 u ħallset lill-kwerelant EUR 2 722 addizzjonali wara li l-Ombudsman innota li l-NGO kienet għamlet żball ovvju meta mliet il-formola tal-applikazzjoni għal għotja (**255/2009/JF**).

Il-Kummissjoni kkanċellat it-talba tagħha għal rimborż ta' ħlas magħmul lil aġent awżiljarju wara li l-Ombudsman appella magħha biex tieħu r-responsabbiltà ta' żbalji ripetuti li għamlet. Il-kwerelant rreferiet ukoll għas-sitwazzjoni finanzjarja diffiċli tagħha (**906/2009/JF**).

Kwistjonijiet istituzzjonali u ta' politika

L-Aġenzija Ewropea tas-Sikurezza tal-Avjazzjoni (EASA) talbet skuża lill-kwerelant u rrevediet it-twissijiet formali tagħha wara li l-Ombudsman sab li, fiċ-ċirkostanzi tal-każ, it-twissija kienet sproporzjonata, abbużiva, u saħansitra potenzjalment illegali. L-EASA informat ukoll lill-Ombudsman li hija kellha l-ħsieb li tipproponi bidliet għal-leġiżlazzjoni applikabbli (**1182/2009/JF**).

Kemm ilmenti u inkjesti?

Fl-2010, l-Ombudsman irreġistra 2 667 ilment, li minnhom 744 kienu jaqgħu fil-mandat (meta mqabbel ma' 3 098 ilment, li minnhom 727 kienu jaqgħu fil-mandat, fl-2009). Huwa fetaħ 335 inkjesta (meta mqabbel ma' 339 fl-2009) u lesta 326 inkjesta matul is-sena (318 fl-2009). B'kollox, l-Ombudsman ittratta aktar minn 3 700 ilment u rikjesti għal informazzjoni.

X'azzjoni ttieħdet mill-Ombudsman?

F'aktar minn 70 % tal-każijiet ipproċessati (1 997), l-Ombudsman seta' jgħin lill-kwerelant billi jiftaħ inkjesta, jittrasferixxi l-każ lil korp kompetenti, jew jagħti parir fejn wieħed għandu jirrikorri.
Fir-rigward ta' trasferimenti u pariri, 50 % tal-kwerelanti ġew indirizzati lil membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, jiġifieri, ombudsman nazzjonali jew reġjonali fi Stat Membru, jew lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew. B'kollox, 13 % ġew riferuti lill-Kummissjoni, waqt li 43 % ġew imħeġġa jikkuntattjaw lill-korpi oħra, inkluż lil SOLVIT, li jittratta problemi b'element transkonfinali li huma dovuti għall-applikazzjoni żbaljata tal-liġi tal-UE mill-awtoritajiet pubbliċi fl-Istati Membri tal-UE.

Nota: F'xi każijiet, il-kwerelant ingħata aktar minn tip ta' parir wieħed. Għalhekk, dawn il-perċentwali juru total ta' iktar minn 100 %.

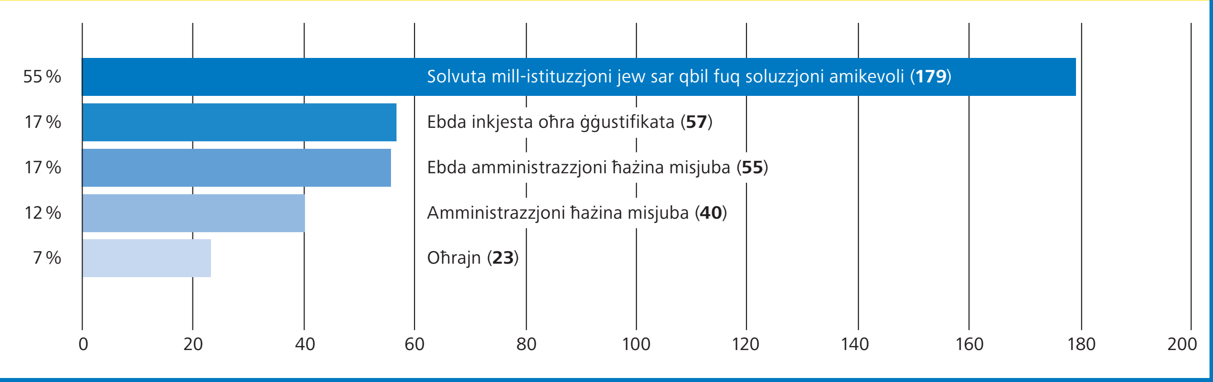
Sorsi ta' ilmenti li wasslu għal inkjesti li ngħalqu

Ċittadini individwali	78 %	(254)
Kumpaniji u assoċjazzjonijiet	22 %	(72)

X'riżultati ħarġu mill-inkjesti li saru?

F'179 każ magħluq fl-2010, inkiseb riżultat pożittiv meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew solviet il-kwistjoni. F'55 każ, ma nstabet l-ebda amministrazzjoni ħażina. Instabet amministrazzjoni ħażina f'40 każ: l-istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni f'seba' minn dawn (meta mqabbel ma' tnejn fl-2009), waqt li 33 każ ingħalqu b'rimarki kritiċi, inkluż wieħed li rriżulta f'rapport speċjali lill-Parlament. F'14-il każ, l-Ombudsman għamel aktar rimarki biex jgħin tittejjeb il-prestazzjoni futura.

Riżultati ta' inkjesti magħluqin



Nota: F'xi każijiet, l-inkjesti ngħalqu għal żewġ raġunijiet jew aktar. Għalhekk, dawn il-perċentwali juru total ta' iktar minn 100 %.

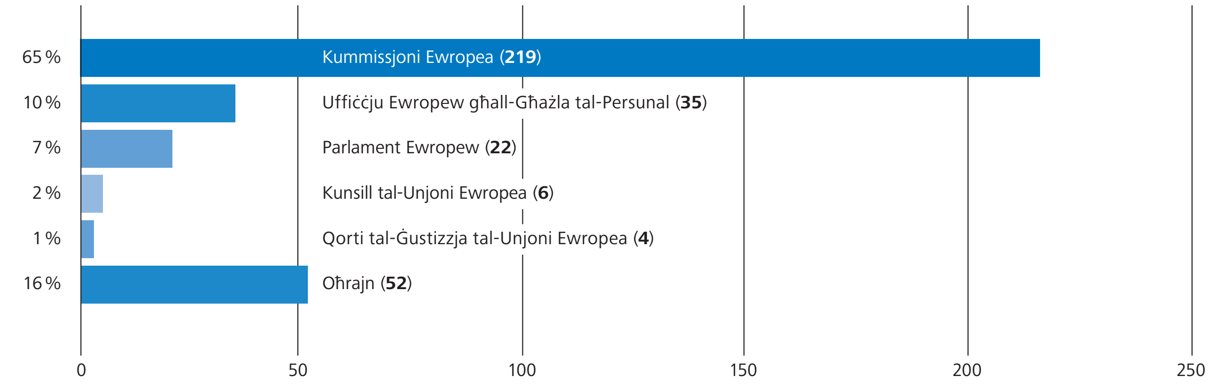
Inkjesti li jikkonċernaw liema istituzzjoni, korp jew organu?

Bosta mill-inkjesti miftuħin fl-2010 (219-il każ) ikkonċernaw lill-Kummissjoni (65 %). Iċ-ċifra komparabbli għall-2009 kienet ta' 191. Minħabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni prinċipali tal-Unjoni li tieħu deċiżjonijiet li għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa normali li hija tkun is-suġġett prinċipali tal-ilmenti. Warajha ġie l-EPSO b'35 inkjesta (30 fl-2009). In-numru ta' inkjesti miftuħin li jikkonċernaw lill-Parlament, lill-Kunsill u lill-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE naqsu b'madwar nofs meta mqabbla mal-2009. Huwa mportanti li jingħad li l-Ombudsman jista' jiftaħ biss inkjesta fil-ħidma mhux ġudizzjarja tal-Qorti.

Inkjesti li jikkonċernaw liema tip ta' amministrazzjoni ħażina?

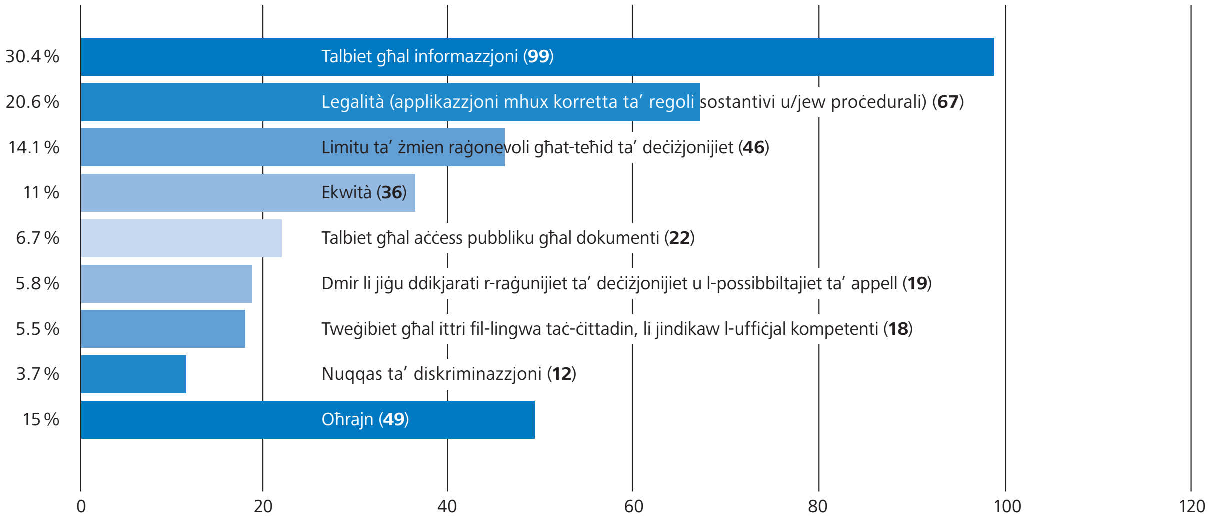
Amministrazzjoni ħażina sseħħ meta istituzzjoni tonqos milli taġixxi f'konformità mal-liġi, tonqos milli tirrispetta l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba, jew meta tikser id-drittijiet fundamentali. It-tipi ewlenin ta' amministrazzjoni ħażina investigati mill-Ombudsman fl-2010 ikkonċernaw (i) ksur tal-legalità jew ekwità, (ii) ksur ta' dmirijiet relatati ma' talbiet għal informazzjoni u limiti ta' żmien biex jittieħdu deċiżjonijiet.

Istituzzjonijiet u korpi soġġetti għal inkjesta



Nota: Żewġ inkjesti miftuħa fl-2010 kienu inkjesti fuq inizjattiva proprja indirizzati lejn aktar minn istituzzjoni waħda.
Dawn il-perċentwali għalhekk juru total ta' iktar minn 100 %.

Tipi ta' amministrazzjoni ħażina allegata – (i) ksur ta', jew (ii) ksur ta' dmirijiet relatati ma':



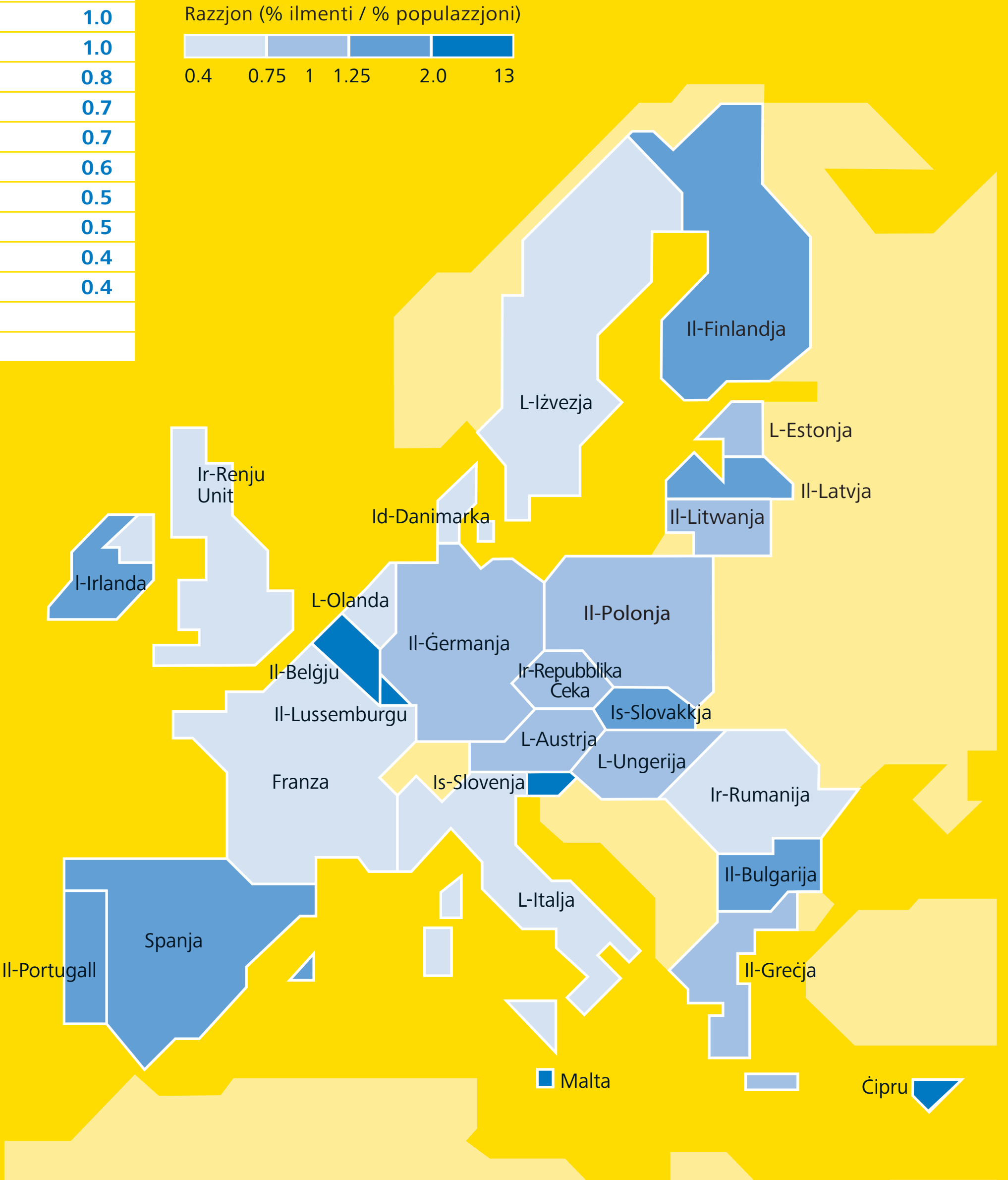
Nota: F'xi każijiet, żewġ tipi ta' amministrazzjoni ħażina allegata jew aktar ġew investigati fl-istess inkjesta.
Dawn il-perċentwali għalhekk juru total ta' iktar minn 100 %.

Ilmenti minn min?

Il-mappa ta' hawn taħt turi kemm huwa probabbli li persuni minn Stati Membri ressqu ilmenti lill-Ombudsman Ewropew. Hija bbażata fuq in-numru ta' lmenti minn kull pajjiż relattiv għad-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. In-numru assolut ta' lmenti għal kull pajjiż qiegħed jingħata wkoll.

Pajjiż	Numru ta' lmenti	Proporzjon
Il-Lussemburgu	34	12.7
Ċipru	22	4.1
Il-Belġju	207	3.7
Malta	9	3.4
Is-Slovenja	34	3.2
Il-Latvja	21	1.6
Il-Bulgarija	63	1.5
Is-Slovakkja	43	1.5
Spanja	349	1.5
l-Irlanda	32	1.3
Il-Finlandja	39	1.3
Il-Portugall	71	1.3
L-Estonja	9	1.1
Ir-Repubblika Ċeka	63	1.1
Il-Litwanja	20	1.1
Il-Greċja	65	1.1
L-Awstrija	48	1.1
Il-Polonja	214	1.0
L-Ungerija	51	1.0
Il-Ġermanja	375	0.8
L-Olanda	60	0.7
L-Iżvezja	32	0.7
Ir-Rumanija	73	0.6
Id-Danimarka	16	0.5
Franza	171	0.5
L-Italja	132	0.4
Ir-Renju Unit	132	0.4
Oħrajn	131	
Mhux magħrufa	151	

Nota: Il-proporzjon tal-ilmenti ġie kkalkulat billi l-perċentwal tal-ilmenti totali minn kull Stat Membru ġie diviż bil-perċentwal tiegħu tal-popolazzjoni totali tal-UE. Fejn dan huwa ikbar minn 1, dan jindika li l-pajjiż partikolari ssottometta iktar ilmenti lill-Ombudsman minn kif mistenni meta wieħed jikkunsidra d-daqs tal-popolazzjoni tiegħu.



Jekk tixtieq verżjoni b'tipa kbira ta' din il-pubblikazzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattja lill-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew. Nagħmlu li nistgħu biex nipprovdu verżjoni awdjo jekk ikollna talba għaliha.

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Din il-*Ħarsa Ġenerali* hija ppubblikata fuq l-Internet fi:
http://www.ombudsman.europa.eu

© Unjoni Ewropea, 2011
Ir-riproduzzjoni għal għanijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija awtorizzata diment li s-sors ikun rikonoxxut.
Disinn u tfassil minn Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarka, u EntenEller A/S, Valby, Danimarka.
Issettjata fi FrutigerNext u Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-290-4 . ISSN 1831-3655 . doi:10.2869/41176 . QK-AD-11-001-MT-C

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

FSC
Mixed Sources
Product group from well-managed forests and other controlled sources
Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council