



EURÓPAI PARLAMENT

2009 - 2014

Plenárisülés-dokumentum

A7-0297/2012

1.10.2012

JELENTÉS

az európai ombudsman 2011. évi tevékenységéről szóló éves jelentésről
(2012/2049(INI))

Petíciós Bizottság

Előadó: Erminia Mazzoni

TARTALOM

	Oldal
AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY	3
INDOKOLÁS	10
A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE.....	15

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY

az európai ombudsman 2011. évi tevékenységéről szóló éves jelentésről

(2012/2049(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel az európai ombudsman 2011. évi tevékenységéről szóló éves jelentésre,
 - tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 24. cikkének harmadik bekezdésére, 228. cikkére és 298. cikkére,
 - tekintettel az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. és 43. cikkére,
 - tekintettel az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló, 1994. március 9-i 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozat¹ módosításáról szóló európai parlamenti határozat elfogadásáról szóló, 2008. június 18-i állásfoglalására²,
 - tekintettel az Európai Parlament és az európai ombudsman között 2006. március 15-én kötött együttműködési keretmegállapodásra, amely 2006. április 1-jén lépett hatályba,
 - tekintettel az ombudsman alapokmányának 2009. január 1-jei végrehajtási rendelkezéseire³,
 - tekintettel az európai ombudsman tevékenységéről szóló korábbi állásfoglalásaira,
 - tekintettel eljárási szabályzata 205. cikke (2) bekezdésének második és harmadik mondatára,
 - tekintettel a Petíciós Bizottság jelentésére (A7-0297/2012),
- A. mivel az európai ombudsman 2011. évi tevékenységeiről szóló éves jelentést 2012. május 22-én hivatalosan is benyújtották a Parlament elnökének, és mivel az ombudsman, Nikiforos Diamanduros 2012. június 19-én Brüsszelben bemutatta jelentését a Petíciós Bizottságnak;
- B. mivel az EUMSZ 24. cikke úgy rendelkezik, hogy „minden uniós polgárnak joga van a 228. cikkben intézményesített ombudsmanhoz fordulni”;
- C. mivel az EUMSZ 228. cikke felhatalmazza az európai ombudsmant az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszok átvételére;

¹ HL L 113., 1994.5.4., 15. o.

² HL C 286. E, 2009.11.27., 172. o.

³ Elfogadva 2002. július 8-án, és módosítva az ombudsman 2004. április 5-i és 2008. december 3-i határozataival.

- D. mivel az EUMSZ 298. cikke szerint az Unió intézményei, szervei és hivatalai „egy nyitott, hatékony és független európai igazgatásra támaszkodnak”, és mivel ugyanezen cikk ennek érdekében az európai uniós közigazgatás minden területére alkalmazandó rendeletek formájában konkrét másodlagos jogszabályok elfogadását írja elő;
- E. mivel az Alapjogi Charta 41. cikke kimondja, hogy „mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék”;
- F. mivel hivatali visszásság nem csak akkor történik, amikor egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó, kötelező erejű szabálynak vagy elvnek való megfelelést, és mivel a megfelelő ügyintézés elvei előírják, hogy az uniós intézmények legyenek szolgálatkészek, és gondoskodjanak arról, hogy a nyilvánosság tagjai megfelelő bánásmódban részesüljenek, és teljes mértékben élni tudjanak jogaikkal;
- G. mivel e meghatározás értelmében a hivatali visszásság nem korlátozódik azokra az esetekre, amikor egy jogilag kötelező szabályt vagy elvet sértenek meg; mivel a megfelelő ügyintézés elvei túlmutatnak a jogszabályokon, és az uniós intézményektől nemcsak jogi kötelezettségeik tiszteletben tartását követelik meg, hanem azt is, hogy legyenek szolgálatkészek, és a nyilvánosság tagjai számára biztosítsák a megfelelő bánásmódot és a jogaik teljes körű gyakorlását;
- H. mivel az ombudsman 2011-ben 2510 panaszt kapott (2010-ben 2667-et), 396 vizsgálatot indított el (2010-ben 335-öt) és 318 vizsgálatot fejezett be (2010-ben 326-ot); mivel az ombudsman által 2011-ben feldolgozott, összesen 2544 panasz közül 698 (27%) tartozott a hatáskörébe (2010-ben 744);
- I. mivel a beérkezett panaszok közül 1321 az Ombudsmanok Európai Hálózata valamely tagjának hatáskörébe tartozott; mivel ez a hálózat nemzeti és regionális ombudsmanokból áll; mivel a Parlament Petíciós Bizottsága az Ombudsmanok Európai Hálózatának teljes jogú tagja;
- J. mivel az ombudsman 2011-ben 59 panaszt továbbított a Petíciós Bizottsághoz; mivel 147 panaszost irányítottak át a Bizottsághoz, 591-et pedig más intézményekhez és szervezetekhez, köztük a SOLVIT-hoz és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz, valamint a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott ombudsmanokhoz vagy más panaszkezelő szervezetekhez;
- K. mivel a 2011-ben beérkezett panaszok közel 61%-át az interneten keresztül nyújtották be; mivel az internetes panaszbeadványok több mint fele (53%) az ombudsman weboldalán található elektronikus panasznyomtatványon keresztül érkezett;
- L. mivel az információkérések számának az elmúlt években történő jelentős csökkenése igazolja az ombudsman interaktív útmutatójának sikerességét, amely 2009. január óta érhető el az ombudsman weboldalán;
- M. mivel az ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2011-ben 1846-ra csökkent, ami 2003 óta a legalacsonyabb szintet jelenti;

- N. mivel a legtöbb panaszt hagyományosan a német és spanyol panaszosok nyújtották be; mivel 2011-ben Spanyolország az élre került, és Németország, Lengyelország és Belgium következett utána; mivel a népességszámhoz képest a legtöbb panaszt Luxemburgból, Ciprusról, Belgiumból, Máltáról és Szlovéniából nyújtják be;
- O. mivel az ombudsman összesen 396 vizsgálatot kezdett meg, és ezekből 382 alapult panaszbeadványon, 14-et pedig hivatalból indított; mivel a 2011-ben megkezdett vizsgálatok száma minden korábbinál magasabb volt;
- P. mivel a legtöbb vizsgálat a Bizottságot érintette (231), utána pedig az EPSO (42) következett; mivel az Európai Parlamentet érintő vizsgálatok száma 2010-hez képest több mint felével csökkent; mivel a Tanácsot érintő vizsgálatok száma egyharmaddal emelkedett;
- Q. mivel az ombudsman 2011-ben 318 vizsgálatot zárt le; mivel e vizsgálatok többsége (66%) egy éven belül lezárult, egyharmadukat pedig három hónapon belül sikerült lezárni; mivel a vizsgálatok átlagos hossza tíz hónap volt;
- R. mivel az ombudsman 64 esetben nem állapított meg hivatali visszásságot; mivel az sem számít negatív eredménynek, ha nem állapít meg hivatali visszásságot, mert a panaszos közben teljes körű magyarázatot kap az érintett intézménytől, az eredmény pedig bizonyítékul szolgál arra, hogy az intézmény a megfelelő ügyintézés elveinek megfelelően járt el;
- S. mivel a lezárt ügyek közül 84 esetben pozitív eredmény született azzal, hogy az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet; mivel az ombudsman lehetőség szerint mindig törekszik a békés megoldásra; mivel a békés megoldás eléréséhez elengedhetetlenül szükséges az uniós intézmények együttműködése;
- T. mivel az ombudsman 47 esetben hivatali visszásságot állapított meg, és 13 olyan esetben, ahol hivatali visszásságot állapított meg, az érintett intézmény részben vagy teljes egészében elfogadta az ajánlástervezetét;
- U. mivel 35 ügy kritikai észrevétellel zárult, 39 pedig további észrevétellel, amely az érintett intézményeknek kíván segíteni abban, hogy javítsák az igazgatásuk minőségét;
- V. mivel az ombudsman minden évben közzéteszi a kritikai és további észrevételeinek intézményi utóéletére vonatkozó megállapításait;
- W. mivel a kritikai és további észrevételek kielégítő nyomon követésének aránya 2010-ben összességében 78% volt; mivel a további észrevételek nyomon követése az esetek 95%-ában volt kielégítő, míg a kritikai észrevételek tekintetében az arány lényegesen alacsonyabb, 68%-os volt;
- X. mivel az ombudsman 2011-ben 25 ajánlástervezetet adott ki, és 13 olyan ügyet zárt le, ahol az érintett intézmény részben vagy egészében elfogadta az ajánlástervezetét;
- Y. mivel az ombudsman 2011-ben nem nyújtott be különjelentést a Parlamenthez;

- Z. mivel az ombudsman költségvetése önálló szakasza az Európai Unió költségvetésének, és három részre oszlik: az 1. cím a munkabérek, juttatásokat és más személyzeti jellegű kiadásokat, a 2. cím az épületeket, bútorokat, berendezéseket és egyéb működési költségeket, a 3. cím pedig az intézmény által ellátott általános feladatokból eredő kiadásokat tartalmazza;
1. jóváhagyja az európai ombudsman által ismertetett, 2011-re vonatkozó éves jelentést;
 2. megállapítja, hogy az ombudsman 2011-ben több mint 22 000 polgárnak segített, akik közül 2510 nyújtott be panaszt, 1284 kért információt és 18 274 kapott tanácsot az ombudsman weboldalán található interaktív útmutató révén;
 3. tudomásul veszi, hogy az ombudsmanhoz benyújtott panaszok teljes száma – és különösen a hatáskörén kívül eső panaszok száma – az utóbbi években fokozatosan csökkent; érdeklődéssel figyeli ezt a jelenséget, hogy megállapítsa, van-e közvetlen összefüggés a csökkenés és az interaktív útmutató bevezetése között;
 4. megállapítja, hogy az ombudsman az általa kezelt panaszok több mint 65%-ában vagy vizsgálatot tudott indítani, vagy továbbírányította a panaszost egy illetékes szervhez, például az Ombudsmanok Európai Hálózatának (amelynek a Parlament Petíciós Bizottsága is része) egy tagjához, az Európai Bizottsághoz, vagy pedig más panaszkezelő szervhez (például a SOLVIT-hoz); megállapítja, hogy a Petíciós Bizottság 2011-ben 59 panaszt kapott az ombudsmantól;
 5. tudomásul veszi, hogy az ombudsman által 2011-ben vizsgált állítólagos hivatali visszaesések fő típusai a következőkre vonatkoztak: jogszerűség (a vizsgálatok 28%-a), információkérések (16,2%), tisztességesség (13,6%), a határozatok indoklása és a fellebbezési lehetőségek (8,1%), ésszerű döntéshozatali határidők (7,3%), dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelmek (7,1%), megkülönböztetésmentesség (6,8%) és a levelek adott polgár nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével történő megválaszolásának kötelezettsége (5,8%);
 6. megállapítja, hogy az ombudsman által 2011-ben elindított vizsgálatok többsége a Bizottságot érintette (231), a második helyen pedig az EPSO állt (42); úgy véli, hogy mivel a Bizottság az az intézmény, amelynek döntései közvetlen hatással vannak a polgárokra, logikus, hogy leggyakrabban ez a panaszok tárgya;
 7. elégedetten veszi tudomásul, hogy az ombudsman által indított, az Európai Parlamenttel foglalkozó vizsgálatok száma 2010-hez képest több mint a felével csökkent; megállapítja, hogy az ombudsman egyharmaddal több vizsgálatot indított az Európai Unió Tanácsával kapcsolatban;
 8. megállapítja, hogy az ombudsman 2011-ben úgy módosította az eljárásait, hogy a polgárok szempontjából kedvezőbbek legyenek, és bevezetett egy új vizsgálatitípust – a „tisztázó vizsgálatot” –, amelynek segítségével a panaszosok tisztázhatják panaszukat, amennyiben az ombudsman első ránézésre nincs meggyőződve arról, hogy indokolt kikérni az uniós intézmény véleményét;
 9. rámutat, hogy az ombudsman most aktívan felkéri a panaszosokat, hogy tegyék meg

észrevételeiket, ha nincsenek megelégedve az intézmény válaszával, míg korábban a panaszosoknak új panaszt kellett tenniük, ha elégedetlenek voltak egy válasz érdemi részével;

10. elégedetten látja, hogy ezen új megközelítés eredményeként az ombudsman kevesebb ügyet zár le „az intézmény által rendeztként”, és több ügyet zár le azzal a megállapítással, hogy „nem történt hivatali visszasság” vagy „további vizsgálat nem indokolt”;
11. megállapítja, hogy az ombudsman a hatáskörén kívül eső panaszok kezelését is felülvizsgálta, így ezeket most az ombudsmani hivatalon belüli nyilvántartó hivatal kezeli, ezáltal a panaszosokat a lehető leggyorsabban tájékoztatják arról, hogy az ombudsman nem tud foglalkozni a panaszukkal, és tanácsot adnak nekik arra nézve, hogy hová fordulhatnak;
12. rámutat, hogy az Eurobarométer 2011-ben készült, a polgárok jogairól és az uniós igazgatás teljesítményéről szóló speciális felmérése¹ azt mutatta, hogy a polgárok nagyra értékelik az európai ombudsmannál történő panasztételhez való jogukat, és ennél csak az Unió belüli szabad mozgáshoz és letelepedéshez való jogot, illetve a megfelelő ügyintézéshez való jogot tartják fontosabbnak;
13. méltatja az ombudsmant a „Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?” című füzet kiadásáért – amely az Unióval kapcsolatos problémák esetére átfogó tájékoztatást ad a polgárok számára elérhető problémamegoldó mechanizmusokról –, valamint azért, hogy ezt a kiadványt hangoskönyv formájában és nagy betűmérettel nyomtatva is elérhetővé tette;
14. hangsúlyozza, hogy az elmúlt években tett előrelépés ellenére a ténylegesen az ombudsman hatáskörébe tartozó feldolgozott panaszok aránya 2011-ben is viszonylag alacsony (hosszvetőlegesen 27%) volt, és hogy ezért meg kell fontolni egy átfogóbb és célratörőbb tájékoztató kampány folytatását az ombudsman felelősségi körét illetően, különösen a nemzeti és regionális ombudsmanok, az Európai Parlament és a Bizottság szoros együttműködése révén;
15. egyetért az ombudsmannal abban, hogy az uniós köztisztviselők magatartásában elvárt alapvető értékek egyszerű, tömör megfogalmazása hatékonyan erősíthetné az uniós polgároknak az európai közszolgálattal és az általa szolgált uniós intézményekkel szembeni bizalmát;
16. támogatja az ombudsman azon véleményét, miszerint az az intézmény, ahol a szolgáltatási kultúra meghonosodott, nem fenyegetésként tekint a panaszokra, hanem meglátja bennük a lehetőséget a hatékonyabb kommunikációra, illetve – ha valamilyen hibát vétett – a dolog rendbetételére és a jövőre szóló tanulságok levonására;
17. emlékeztet arra, hogy az Alapjogi Chartában (41. cikk) az uniós polgárság egyik alapvető jogaként szerepel a megfelelő ügyintézéshez való jog;

¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/press/statistics.faces>.

18. felhívja az európai uniós intézményeket, szerveket és hivatalokat, hogy a helyes hivatali magatartás európai kódexe szerint járjanak el, amelyet a Parlament a 2001. szeptember 6-i állásfoglalásában fogadott el¹;

üdvözlí az ombudsman kitartó fáradozását, hogy – például erre vonatkozó kiadványok révén – konstruktívan elősegítse az Európai Unió általános közigazgatási eljárásairól szóló rendelet kidolgozását; hangsúlyozza, hogy egy ilyen jogszabály – amely a közvetlen uniós közigazgatás egészére nézve jogilag kötelező érvényű minimális minőségi standardokat és eljárási garanciákat hivatott megállapítani – az EUMSZ 298. cikkén alapulhatna, és hogy megalkotásához szoros együttműködésre van szükség az ombudsmannal;

20. támogatja az ombudsman azon véleményét, miszerint a megfelelő ügyintézés elvei túlmutatnak a jogon, és nemcsak a jogi kötelezettségek tiszteletben tartását követelik meg az uniós intézményektől, szervektől és hivataloktól, hanem azt is, hogy legyenek szolgálatkészek, és gondoskodjanak arról, hogy a nyilvánosság tagjai megfelelő bánásmódban részesüljenek, és teljes mértékben élni tudjanak jogaikkal;

21. méltatja az ombudsmant, amiért megjelentette és minden uniós intézmény, szerv és hivatal személyzetének kiosztotta „Az európai ombudsman panaszügyi útmutatóját”, hogy ezzel ösztönözze az uniós igazgatást teljesítménye javítására a polgárokkal szembeni szolgáltatási kultúra elvei melletti elkötelezettségének elmélyítése révén;

22. üdvözlí az ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózatának együttműködését, és kéri, hogy ezt az együttműködést egyebek mellett használják ki az európai polgári kezdeményezés – mint a polgárok uniós jogalkotás kidolgozásában való közvetlen részvételének eszköze – népszerűsítését szolgáló intézkedésekre és annak biztosítására, hogy ez az eszköz a technikai követelmények tekintetében ne rójon túlzott terheket a polgárookra;

23. emlékeztet arra, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyolcadik nemzeti szemináriumát 2011 októberében Koppenhágában tartották; emlékeztet arra, hogy a Petíciós Bizottság a hálózat teljes jogú tagja, és hogy a bizottság is képviseltette magát a szemináriumon; emlékeztet arra, hogy a hálózat tagjai a szemináriumon megállapodtak abban, hogy feltérképezik, miként lehetne jobban tájékoztatni a polgárokat jogaikról;

24. emlékeztet arra, hogy az ombudsman a szemináriumon ismertette az uniós köztisztviselőkre vonatkozó közszolgálati alapelvek tervezetét, amelyben öt ilyen elvet nevezett meg, mégpedig az Unió és polgárai iránti elkötelezettséget, a tisztességességet, a tárgyilagosságot, a másokkal szembeni tiszteletet és az átláthatóságot; megállapítja, hogy az ombudsman nyilvános konzultációt szervezett ezekről az elvekről, a szöveg végleges változatát pedig 2012. június 19-én közzétették;

25. örömmel állapítja meg, hogy az ombudsman a jelentés tárgyát képező időszakban aktívan és kiegyensúlyozottan, a többi uniós szervvel kritikus egyetértésben és szoros együttműködésben gyakorolta a hatásköreit;

26. ragaszkodik ahhoz, hogy az ombudsman a továbbiakban is gondoskodjon a források

¹ HL C 72. E, 2002.3.21., 331. o.

lehető legjobb felhasználásáról, kerülje a személyzet felesleges megkésztetését, és működjön együtt más meglévő uniós intézményekkel, ezáltal biztosítva az uniós költségvetéssel való hatékony takarékoskodást;

27. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást és a Petíciós Bizottság jelentését a Tanácsnak, a Bizottságnak, az európai ombudsmannak, a tagállamok kormányainak és parlamentjeinek, valamint ombudsmanjainak vagy ennek megfelelő intézményeinek.

INDOKOLÁS

Az európai ombudsman 2012. május 22-én bemutatta 2011. évi éves jelentését az Európai Parlament elnökének, Martin Schulznak. 2012. június 19-én a Parlament Petíciós Bizottságának, az intézményével fenntartott kapcsolatokért felelős bizottságnak az ülésén ismertette a jelentést.

Az európai ombudsman megbízatásának jogalapja az EUMSZ 228. cikke, amely felhatalmazza az ombudsmant az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságokra vonatkozó panaszok átvételére.

Az európai ombudsmannál való panasztétel jogáról az EUMSZ 24. cikke és az Európai Unió Alapjogi Chartájának 43. cikke rendelkezik. A Lisszaboni Szerződés hatálybalépésével az ombudsman hatásköre kibővült, így abba most már a közös kül- és biztonságpolitika (KKBP) – a közös biztonság- és védelempolitikát (KBVP) is beleértve – keretében előforduló lehetséges hivatali visszasságok is beletartoznak.

A tagállamok állami hatóságaival szembeni panaszok akkor sem tartoznak az európai ombudsman hatáskörébe, ha az uniós jog hatályán belüli ügyekkel kapcsolatosak. Az ilyen panaszok sok esetben az Ombudsmanok Európai Hálózatába tartozó nemzeti és regionális ombudsmanok hatáskörébe esnek. A Petíciós Bizottság a hálózat teljes jogú tagja.

Az Európai Parlament 2001. szeptember 6-án hagyta jóvá a helyes hivatali magatartás európai kódexét, amelyet az uniós intézményeknek, azok igazgatásának és tisztviselőinek tiszteletben kell tartaniuk a nyilvánossággal való kapcsolattartás során. A kódex számba veszi az európai bíróságok ítélkezési gyakorlatában megjelenő európai igazgatási jog alapelveit, és ihletet merít a nemzeti jogszabályokból.

Az intézmények szempontjából ez magában foglalja a jogállamiság, a megfelelő ügyintézés alapelveinek és az alapvető jogoknak a tiszteletben tartását. Az Alapjogi Charta az uniós polgárok egyik alapvető jogaként rendelkezik a megfelelő ügyintézéshez való jogról (41. cikk). A charta az uniós intézmények, szervek és hivatalok igazgatására nézve jogilag kötelező.

Az ombudsman az Európai Parlament és az Európai Bizottság jóváhagyásával a következőképpen határozta meg a hivatali visszasság fogalmát: „Hivatali visszasság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést.”

E meghatározás értelmében azonban a hivatali visszasság nem korlátozódik azokra az esetekre, amikor egy jogilag kötelező szabályt vagy elvet sértenek meg. A megfelelő ügyintézés elvei túlmutatnak a jogszabályokon, és az uniós intézményektől nemcsak a jogi kötelezettségeik tiszteletben tartását követelik meg, hanem azt is, hogy legyenek szolgálatkészek, és a nyilvánosság tagjai számára biztosítsák a megfelelő bánásmódot és a jogaik teljes körű gyakorlását.

Ezért miközben az ombudsman hatáskörébe tartozó ügyekben a jogellenesség szükségszerűen

hivatali visszásságot jelent, a hivatali visszásság nem jelent automatikusan jogellenességet. Ha tehát az ombudsman hivatali visszásságot állapít meg, ebből nem következik automatikusan, hogy jogellenes viselkedésről van szó.

Az ombudsman az Európai Parlament politikai munkájáról viszont úgy vélekedik, hogy ezzel kapcsolatban nem merül fel az esetleges hivatali visszásság kérdése. A Parlament bizottságainak, például a Petíciós Bizottságnak a határozatai ellen irányuló panaszok ezért kívül esnek az ombudsman hatáskörén.

Panaszok és vizsgálatok

Az ombudsman 2011-ben 2510 panaszt vett nyilvántartásba, szemben a 2010. évi 2667-tel. Az összesen 2544 feldolgozott panasz közül 698 (27%) tartozott az ombudsman hatáskörébe.

A 2011-ben beérkezett panaszok közel 61%-át az interneten keresztül nyújtották be. Ezek nagy része (53%) az ombudsman weboldalán, az EU 23 hivatalos nyelvén elérhető elektronikus panasznyomtatványon érkezett.

Az információkérések számának jelentős mértékű csökkenése az elmúlt néhány évben (2010-ben 1000, 2009-ben 1850, 2008-ban 4300, 2007-ben 4100) jól mutatja az ombudsman weboldalán elérhető interaktív útmutató sikerességét. Ennek segítségével az érdeklődők anélkül is hozzájuthatnak az információkhoz, hogy kérelmet kellene benyújtaniuk.

Az ombudsman 382 vizsgálatot kezdett meg panaszok alapján, további 14 vizsgálatot pedig hivatalból indított (2010-ben 323-at, illetve 12-t).

Az ombudsman hatáskörébe tartozó panaszok száma az elmúlt kilenc évben folyamatosan emelkedett. A 2003-ban tapasztalt alacsony, 603 darabos szint után 2004-ben 930-on tetőzött, 2005 és 2008 között 800–900 között mozgott, azóta pedig kismértékben visszaesett.

Az ombudsman hatáskörén kívül eső panaszok száma 2011-ben 1846-ra csökkent, ami 2003 óta a legalacsonyabb szám. Az ombudsman törekszik a hatáskörén kívül eső panaszok számának további csökkentésére. Ennek érdekében világos tájékoztatást ad arról, hogy mit tehet és mit nem, és segíti a panaszosokat a megfelelő címzett megtalálásában.

Az ombudsman 609 esetben továbbította a panaszt az Ombudsmanok Európai Hálózatának valamelyik tagjához, vagy azt tanácsolta a panaszosnak, hogy lépjen kapcsolatba a hálózat egy tagjával. Ennek megfelelően 550 panaszt továbbított egy nemzeti vagy regionális ombudsmanhoz vagy hasonló szervhez, 59-et pedig az Európai Parlament Petíciós Bizottságához.

Egyes esetekben az ombudsman helyénvalónak láthatja, hogy az Európai Bizottsághoz, a SOLVIT-hoz vagy az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz továbbítsa a panaszt. A SOLVIT hálózatot a Bizottság hozta létre azon személyek megsegítésére, akik az Unió belső piacán jogaik gyakorlása terén akadályokba ütköznek. Az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat egy másik, az EU egészére kiterjedő hálózat, amelyet a Bizottság azért hozott létre, hogy tanácsaival segítse a polgárok életét, munkavállalását és utazását az EU-ban.

Az ombudsman 2011-ben 147 panaszost irányított át az Európai Bizottsághoz, 591-et pedig

más intézményekhez és szervekhez, köztük a SOLVIT-hoz és az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálathoz, valamint a tagállamokban működő, egy-egy területre szakosodott ombudsmanokhoz vagy panaszkezelő szervekhez. Az ombudsman a 2011-ben feldolgozott összes eset több mint 51%-ában tanácsot adott a panaszosnak vagy továbbította az ügyet.

Az ombudsman 2011-ben módosította az eljárásait, hogy a polgárok szempontjából kedvezőbben működjenek. Ez megmagyarázza, hogy a 2010. évvel összehasonlítva 2011-ben miért volt magasabb a vizsgálatok száma, és átlagban véve miért tartott valamivel tovább a vizsgálatok befejezése. A módosítás azt is jelentette, hogy az ombudsman 2010-hez képest kevesebb ügyet zárt le az „intézmény által rendezettként”, ugyanakkor több ügyet zárt le azzal a megállapítással, hogy „további vizsgálat nem indokolt”.

A 698, hatáskörön belüli panaszból 198 volt elfogadhatatlan, további 118 pedig elfogadható volt ugyan, de az ombudsman vizsgálat indítását nem látta indokoltnak.

Az ombudsman 2011-ben elindított vizsgálatainak többsége (58%) az Európai Bizottságra vonatkozott. Mivel a Bizottság a legfőbb olyan uniós intézmény, amelynek határozatai közvetlenül érintik a polgárokat, logikus, hogy leggyakrabban ez a szerv a polgárok panaszainak tárgya. A második helyen az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) szerepelt 42 panasszal (2010-ben 35-tel).

Az Európai Parlamenttel kapcsolatban elindított ombudsmani vizsgálatok száma 2010-hez képest több mint a felével csökkent. Másrészt viszont az előző évvel összehasonlítva egyharmaddal több vizsgálatot indított az EU Tanácsával kapcsolatban, ezzel szemben az EU Bíróságát érintő vizsgálatok száma egy szinten maradt. További 101 vizsgálatnak összesen harmincöt másik uniós intézmény, szerv és hivatal volt a tárgya.

Az ombudsman által 2011-ben vizsgált állítólagos hivatali visszasságok fő típusai a következőkre vonatkoztak: jogszerűség (a vizsgálatok 28%-a), információkérések (16,2%), tisztességesség (13,6%), a határozatok indoklása és a fellebbezési lehetőségek megjelölése (8,1%), ésszerű döntéshozatali határidők (7,3%), dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérések (7,1%), megkülönböztetésmentesség (6,8%) és a levelek megválaszolása a polgárok nyelvén, az illetékes tisztviselő megjelölésével (5,8%).

Az ombudsman 2011-ben 318 vizsgálatot zárt le, amelyekből 310-et panaszok alapján indított, nyolcat pedig hivatalból. A vizsgálatokhoz vezető panaszok összesen 82%-a érkezett magánszemélyektől (253), 18%-át (57) pedig vállalatok, szervezetek és más jogi személyek nyújtották be.

Az ombudsman által 2011-ben lezárt vizsgálatok többsége egy éven belül befejeződött (66%). A vizsgálatok több mint egyharmadát (36%) három hónapon belül lezárta. A vizsgálatok több mint 80%-át sikerült 18 hónapon belül lezárni. A vizsgálatok átlagos hossza tíz hónap volt (2010-ben 9 hónap).

Az ombudsman 2011-ben 64 ügyet zárt le hivatali visszasság megállapítása nélkül. Ha nem találnak hivatali visszasságot, az nem feltétlenül jelent negatív eredményt a panaszos számára, mert az érintett intézménytől így részletes magyarázatot kap az eljárására. A panaszos ezenkívül az ombudsman független elemzését is megismerheti az ügyről. Ugyanakkor egy ilyen megállapítás bizonyítékul szolgál arra, hogy az érintett intézmény a helyes hivatali

magatartás elveinek megfelelően járt el.

Még ha az ombudsman nem is talál hivatali visszásságot, vagy arra a következtetésre jut, hogy vizsgálatának folytatása nem indokolt, további észrevételt adhat ki, amennyiben lehetőséget lát az érintett intézmény ügyintézési minőségének javítására. A további észrevétel nem úgy értendő, hogy bírálni kívánja az érintett intézményt. Inkább arra szolgál, hogy tanácsot adjon az intézménynek egy konkrét eljárás fejlesztéséhez, a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának javítása érdekében. Az ombudsman 2011-ben 39 ügyben tett további észrevételt.

2011 folyamán 84 olyan eset volt, amikor az intézmény rendezte az ügyet vagy békés megoldást fogadtak el. Az uniós intézmények együttműködése elengedhetetlen az ilyen eredmények eléréséhez, amelyekkel javítható a viszony az intézmények és a polgárok között, ezenkívül elkerülhető a drága és időigényes pereskedés.

Ha békés megoldásra nincs lehetőség, az ombudsman az érintett intézménynek szóló kritikai észrevétellel zárja le az ügyet, vagy ajánlástervezet tesz. Az ombudsman általában akkor tesz kritikai észrevételt, ha a) az érintett intézménynek már nem áll módjában megszüntetni a hivatali visszásságot, vagy b) a hivatali visszásság nem jár általános következményekkel, illetve c) az ombudsman részéről további intézkedés nem tűnik szükségesnek. Az ombudsman olyankor is kritikai észrevételt tesz, ha úgy ítéli meg, hogy egy ajánlástervezet nem szolgálna hasznos célt, ha az érintett intézmény nem fogadja el az ajánlástervezetet, vagy ha nem tartja helyénvalónak, hogy külön jelentést nyújtson be a Parlamentnek.

A kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt. Az ilyen eljárás egyúttal azt is jelzi az adott intézménynek, hogy mivel kapcsolatban járt el helytelenül, hogy a jövőben el tudja kerülni a hasonló hivatali visszásságokat.

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

Az ombudsman 2011 folyamán 25 ajánlástervezetet adott ki. Az ombudsman az év folyamán 13 ügyet zárt le akkor, amikor egy intézmény részben vagy egészében elfogadta az ajánlástervezetet. Nyolc ügyet zárt le kritikai észrevétellel.

Ha egy intézmény nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre, az ombudsman külön jelentést küldhet az Európai Parlamentnek. A külön jelentés ajánlásokat is tartalmazhat. Az Európai Parlamentnek elküldött külön jelentés az utolsó érdemi lépés, amelyet az ombudsman egy ügygel kapcsolatban tehet. Az ombudsman 2011-ben nem nyújtott be külön jelentést a Parlamentnek.

A 2011-es vizsgálatok fő tárgykörei a következők voltak:

- nyilvánosság, nyilvános hozzáférés és személyes adatok;
- a Bizottság mint a „Szerződések őre”;
- pályázatok és támogatások odaítélése;

- szerződések teljesítése;
- igazgatás és személyzeti szabályzat;
- versenyvizsgák és felvételi eljárások.

Az európai ombudsman szoros együttműködést folytat a tagállamokban dolgozó kollégáival. Erre az együttműködésre az Ombudsmanok Európai Hálózatának égisze alatt kerül sor, amely 32 európai országban több mint 90 hivatalt fog össze. Beletartoznak az Európai Unió tagállamainak, az uniós tagjelölt országoknak, az Európai Gazdasági Térség és/vagy a schengeni térség más országainak a nemzeti és regionális ombudsmanjai és hasonló szervei, valamint az európai ombudsman és az Európai Parlament Petíciós Bizottsága.

A hálózat évente tart szemináriumot, felváltva a nemzeti, illetve a regionális ombudsmanok számára. A hálózat 8. nemzeti szemináriumát az európai ombudsman és Dánia ombudsmanja közösen szervezte meg, „Jog, politika és ombudsmanok a lisszaboni korszakban” címmel. A szemináriumot 2011. október 20–22. között tartották Koppenhágában. A Petíciós Bizottságot Margrete Auken (Zöldek/Európai Szabad Szövetség) képviselte.

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	19.9.2012
A zárószavazás eredménye	+ : 19 - : 0 0 : 1
A zárószavazáson jelen lévő tagok	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinaru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok) (187. cikk (2) bekezdés)	Elisabeth Köstinger