



PARLAMENT EWROPEW

2009 - 2014

---

*Dokument ta' sessjoni*

---

**A7-0297/2012**

1.10.2012

# RAPPORT

dwar ir-rapport annwali li jikkonċerna l-attivitajiet tal-Ombudsman fis-sena  
2011  
(2012/2049(INI))

Kumitat għall-Petizzjonijiet

Rapporteur: Erminia Mazzoni

**WERREJ**

	<b>Pagna</b>
MOZZJONI GHAL RIŻOLUZZJONI TAL-PARLAMENT EWROPEW .....	3
NOTA SPJEGATTIVA .....	9
RIŻULTAT TAL-VOTAZZJONI FINALI FIL-KUMITAT .....	14

## MOZZJONI GĦAL RIŻOLUZZJONI TAL-PARLAMENT EWROPEW

### dwar ir-rapport annwali li jikkonċerna l-attivitajiet tal-Ombudsman fis-sena 2011 (2012/2049(INI))

*Il-Parlament Ewropew,*

- wara li kkunsidra r-rapport annwali dwar l-attivitajiet tal-Ombudsman Ewropew fis-sena 2011,
  - wara li kkunsidra l-Artikolu 24, it-tielet paragrafu, l-Artikolu 228 u l-Artikolu 298 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE),
  - wara li kkunsidra l-Artikoli 41 u 43 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea,
  - wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-18 ta' Ġunju 2008 dwar l-adozzjoni ta' deċiżjoni tal-Parlament Ewropew li temenda d-Deċiżjoni 94/262/KEFA, KE, Euratom tal-Parlament Ewropew tad-9 ta' Marzu 1994, dwar ir-regolamenti u l-kondizzjonijiet generali li jirregolaw il-qadi tad-dmirijiet tal-Ombudsman<sup>1</sup>,
  - wara li kkunsidra l-ftehim qafas dwar il-kooperazzjoni li ġie konkluż bejn il-Parlament Ewropew u l-Ombudsman Ewropew fil-15 ta' Marzu 2006, li daħal fis-seħħ fl-1 ta' April 2006,
  - wara li kkunsidra d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni tal-Istatut tal-Ombudsman tal-1 ta' Jannar 2009<sup>2</sup>,
  - wara li kkunsidra r-riżoluzzjonijiet preċedenti tiegħu dwar l-attivitajiet tal-Ombudsman Ewropew,
  - wara li kkunsidra l-Artikolu 205(2), it-tieni u t-tielet sentenza, tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu,
  - wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet (A7-0297/2012),
- A. billi r-rapport annwali rigward l-attivitajiet tal-Ombudsman Ewropew fis-sena 2011 ġie ppreżentat uffiċjalment lill-President tal-Parlament Ewropew fit-22 ta' Mejju 2012, u billi l-Ombudsman, is-Sur Nikiforos Diamandouros, ippreżenta r-rapport tiegħu lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet fid-19 ta' Ġunju 2012 fi Brussell;
- B. billi l-Artikolu 24 tat-TFUE jistipula li "kull ċittadin tal-Unjoni jista' jressaq rikors quddiem l-Ombudsman stabbilit skont l-Artikolu 228";
- C. billi l-Artikolu 228 tat-TFUE jagħti s-setgħa lill-Ombudsman Ewropew li jilqa' lmenti li

<sup>1</sup> ĠU C 286 E, 27.11.2009, p. 172.

<sup>2</sup> Adottati fit-8 ta' Lulju 2002 u emendati bid-deċiżjonijiet tal-Ombudsman tal-5 ta' April 2004 u t-3 ta' Diċembru 2008.

jikkonċernaw każijiet ta' amministrazzjoni hażina fl-attivitajiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-Unjoni, bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea fl-eżerċizzju tal-funzjonijiet tagħha;

- D. billi skont l-Artikolu 298 tat-TFUE "l-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-Unjoni għandu jkollhom l-appoġġ ta' amministrazzjoni Ewropea miftuħa, effiċjenti u indipendenti", u billi l-istess Artikolu joffri jipprovdi dwar l-adozzjoni, għal dak il-għan, ta' leġislazzjoni sekondarja speċifika, fil-forma ta' regolamenti, applikabbli għall-amministrazzjoni kollha tal-UE;
- E. billi l-Artikolu 41 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali jiddikjara li "kull persuna għandha d-dritt li dak kollu li jirrigwardaha jiġi ttrattat b'mod imparzjali u ġust u fi żmien raġonevoli mill-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-Unjoni";
- F. billi l-amministrazzjoni hażina ma sseħħ biss meta korp pubbliku jonqos milli jaġixxi skont regola jew prinċipju li jkunu vinkolanti għalih, u billi l-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba jesigū li l-istituzzjonijiet tal-UE jkollhom il-kultura tas-servizz u jiżguraw li l-membri tal-pubbliku jiġu ttrattati kif xieraq u jgawdu d-drittijiet tagħhom bis-sħiħ;
- G. billi din id-definizzjoni ma tillimitax l-amministrazzjoni hażina għal każijiet li fihom ir-regola jew il-prinċipju li qed jinkisru jkunu legalment vinkolanti; billi l-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba jmorru lil hinn mil-liġi, u jesigū li l-istituzzjonijiet tal-UE mhux biss jirrispettaw l-obbligi legali tagħhom, iżda jkollhom ukoll kultura tas-servizz u jiżguraw li l-membri tal-pubbliku jiġu ttrattati kif xieraq u jgawdu d-drittijiet tagħhom bis-sħiħ;
- H. billi fl-2011 l-Ombudsman irċieva 2 510 ilment (2 667 fl-2010), fetaħ 396 inkjesta (335 fl-2010) u għalaq 318-il inkjesta (326 fl-2010); billi mit-total ta' 2 544 ilment ipproċessati mill-Ombudsman fl-2011, 698 (27 %) kienu jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tiegħu (744 fl-2010);
- I. billi 1 321 ilment li waslu kienu jaqgħu fl-ambitu tal-kompetenza ta' membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen; billi dan in-Netwerk huwa magħmul minn Ombudsmen nazzjonali u reġjonali; billi l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament huwa membru sħiħ tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen;
- J. billi fl-2011 l-Ombudsman ittrasferixxa 59 ilment lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet; billi 147 ilment intbagħtu lill-Kummissjoni Ewropea u 591 lil istituzzjonijiet u korpi oħra, inklużi SOLVIT u l-Pariri tal-Ewropa Tiegħek, kif ukoll lil Ombudsmen speċjalizzati jew lil korpi oħra li jittrattaw l-ilmenti fl-Istati Membri;
- K. billi kważi 61 % tal-ilmenti li waslu fl-2011 kienu ppreżentati bl-użu tal-internet; billi aktar minn nofs l-ilmenti ppreżentati bl-internet (53 %) saru permezz tal-formola elettronika tal-ilmenti fil-websajt tal-Ombudsman;
- L. billi l-għadd ferm anqas ta' talbiet għal informazzjoni matul is-snin reċenti juri s-suċċess tal-gwida interattiva tal-Ombudsman, li ilha disponibbli fil-websajt tal-Ombudsman minn Jannar 2009;

- M. billi l-għadd ta' lmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman naqas għal 1 846 fl-2011, li huwa l-livell l-aktar baxx iddokumentat mill-2003 'l hawn;
- N. billi, tradizzjonalment, l-akbar numru ta' petizzjonijiet tressqu minn ċittadini Ġermaniżi u Spanjoli; billi fl-2011 Spanja kienet fl-ewwel post, segwita mill-Ġermanja, il-Polonja u l-Belġju; billi, bi proporzjon mad-daqs tal-popolazzjoni tagħhom, il-biċċa l-kbira tal-ilmenti ġew mil-Lussemburgu, Ċipru, il-Belġju, Malta u s-Slovenja;
- O. billi l-Ombudsman fetaħ total ta' 396 inkjesta, li minnhom 382 kienu bbażati fuq ilmenti u 14 infetħu fuq inizjattiva tiegħu stess; billi l-għadd ta' inkjesti li nfetħu fl-2011 kien loġħla li qatt kien hemm;
- P. billi l-biċċa l-kbira tal-inkjesti kkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea (231), u warajha l-EPPO (42); billi l-għadd ta' inkjesti li nfetħu li jikkonċernaw il-Parlament Ewropew naqas b'aktar minn nofs meta mqabbel mal-2010; billi l-għadd ta' inkjesti li jikkonċernaw il-Kunsill żdied b'terz;
- Q. billi fl-2011 l-Ombudsman għalaq 318-il inkjesta; billi l-biċċa l-kbira ta' dawn l-inkjesti (66 %) ingħalqu fi żmien sena, u terz minnhom ingħalqu fi żmien tliet xhur; billi t-tul medju ta' żmien tal-inkjesti kien ta' għaxar xhur;
- R. billi f'64 każ l-Ombudsman ma sabx li kien hemm amministrazzjoni hażina; billi l-fatt li ma kienx hemm amministrazzjoni hażina mhux eżitu negattiv billi l-kwerelant jista' jibbenefika minn spjegazzjoni sħiħa mill-istituzzjoni kkonċernata, u l-eżitu jservi bħala evidenza li l-istituzzjoni aġixxiet f'konformità mal-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba;
- S. billi f'84 mill-każijiet magħluqa kien hemm eżitu pożittiv u l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat soluzzjoni amikevoli jew li l-kwistjoni tiġi riżolta; billi l-Ombudsman jagħmel hiltu biex tinstab soluzzjoni amikevoli kull meta jkun possibbli; billi l-kooperazzjoni tal-istituzzjonijiet tal-UE hija essenzjali biex tinstab soluzzjoni amikevoli;
- T. billi f'47 każ l-Ombudsman sab li kien hemm amministrazzjoni hażina, u fi 13-il każ li fihom instab li kien hemm amministrazzjoni hażina, l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat parzjalment jew bis-sħiħ abbozz ta' rakkomandazzjoni;
- U. billi 35 każ ingħalqu b'rimarka kritika, u 39 każ ingħalqu b'rimarki addizzjonali bl-għan li l-istituzzjonijiet kkonċernati jgħu megħjuna jtejbu l-kwalità tal-amministrazzjoni tal-istituzzjonijiet kkonċernati;
- V. billi l-Ombudsman jippubblika kull sena r-riżultati tiegħu dwar s-segwitu li l-istituzzjonijiet jagħtu lil rimarki kritiċi u addizzjonali;
- W. billi r-rata globali ta' segwitu sodisfaċenti għal rimarki kritiċi u addizzjonali fl-2010 kienet ta' 78 %; billi s-segwitu għal rimarki addizzjonali kien sodisfaċenti f'95 % tal-każijiet, filwaqt li s-segwitu għal rimarki kritiċi kien ferm aktar baxx, jiġifieri 68 %;
- X. billi fl-2011 l-Ombudsman hareġ 25 abbozz ta' rakkomandazzjoni, u għalaq 13-il każ meta l-istituzzjoni kkonċernata aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni, parzjalment jew bis-sħiħ;

- Y. billi fl-2011 l-Ombudsman ma ressaq l-ebda rapport speċjali lill-Parlament;
- Z. billi l-Baġit tal-Ombudsman huwa taqsima indipendenti tal-baġit tal-Unjoni Ewropea, maqsuma fi tliet titoli: it-Titolu 1 jikkonċerna s-salarji, l-allowances, u nfiq ieħor marbut mal-persunal; it-Titolu 2 ikopri l-binjiet, l-għamara, it-tagħmir, u nfiq mixxellanju għall-operat; it-Titolu 3 jikkonċerna l-infiq li jirriżulta mill-funzjonijiet generali mwettqa mill-istituzzjoni;
1. Japprova r-rapport annwali għas-sena 2011 ipprezentat mill-Ombudsman Ewropew;
  2. Jinnota li fl-2011 l-Ombudsman għen lil aktar minn 22 000 ċittadin, li minnhom 2 510 ressqu lmenti, 1 284 talbu informazzjoni u 18 274 kisbu pariri permezz tal-gwida interattiva fil-websajt tal-Ombudsman;
  3. Jinnota l-fatt li fis-snin reċenti l-għadd totali ta' lmenti mressqa lill-Ombudsman naqas gradwalment, b'mod partikolari l-għadd ta' lmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tiegħu; qed isegwi b'interess dan il-fenomeni sabiex jivvaluta hemmx rabta diretta bejn dan it-tnaqqis u l-introduzzjoni tal-gwida interattiva;
  4. Jinnota li f'aktar minn 65 % tal-ilmenti li l-Ombudsman ittratta, irnexxielu jew jiftaħ inkjesta jew jirreferi lill-kwerelant għal korp kompetenti, bħal membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, li jinkludi wkoll il-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament, għall-Kummissjoni Ewropea jew għal korp ieħor li jittratta l-ilmenti (eż. SOLVIT); jinnota li fl-2011 il-Kumitat għall-Petizzjonijiet irċieva 59 ilment mill-Ombudsman;
  5. Jinnota li t-tipi ewlenin ta' allegata amministrazzjoni hazina li l-Ombudsman investiga fl-2011 ikkonċernaw kwistjonijiet ta' legalità (28 % tal-inkjesti), talbiet għal informazzjoni (16.2 %), ekwità (13.6 %), raġunijiet għal deċiżjonijiet u possibilitajiet ta' appell (8.1 %), limiti ta' żmien raġonevoli biex jittieħdu deċiżjonijiet (7.3 %), talbiet għal aċċess pubbliku għad-dokumenti (7.1 %), nuqqas ta' diskriminazzjoni (6.8 %) u l-obbligu ta' twegiba għall-ittri fil-lingwa taċ-ċittadini u li jiġi indikat l-uffiċjal kompetenti (5.8 %);
  6. Jinnota li l-biċċa l-kbira tal-inkjesti miftuħa mill-Ombudsman fl-2011 ikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea (231), bl-EPPO fit-tieni pożizzjoni (42); iqis li peress li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni li d-deċiżjoni tagħha għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa loġiku li tkun hi li tirċievi l-aktar ilmenti;
  7. Jinnota bi pjaċir li l-għadd ta' inkjesti li l-Ombudsman fetaħ fir-rigward tal-Parlament Ewropew naqas b'aktar minn nofs meta mqabbel mal-2010; jinnota li l-għadd ta' inkjesti li nfethu mill-Ombudsman li jikkonċernaw il-Kunsill tal-UE żdied b'terz;
  8. Jinnota li fl-2011 l-Ombudsman immodifika l-proċeduri tiegħu biex jagħmilha aktar faċli għaċ-ċittadini li jagħmlu użu minnohom, u li daħħal tip ġdid ta' inkjesta – "inkjesta ta' kjarifika" – li tippermetti li min iressaq l-ilment jiċċara l-ilment tiegħu jekk l-Ombudsman, meta jaqrah l-ewwel darba, ma jkunx konvint li hemm raġunijiet biex istituzzjoni tintalab l-opinjoni tagħha dwar każ;
  9. Jirrimarka li l-Ombudsman issa jistieden attivament lill-kwerelanti biex jagħmlu osservazzjonijiet meta ma jkunux sodisfatti bit-twegiba ta' istituzzjoni, filwaqt li qabel il-

kwerelanti kellhom jagħmlu lment ġdid jekk ma kinux sodisfatti bis-sostanza ta' twegiba;

10. Huwa kuntent li dan l-approċċ wassal biex l-Ombudsman għalaq anqas kazijiet bħala "riżolti mill-istituzzjoni" u għalaq għadd akbar ta' kazijiet ikklassifikati bħala "ebda amministrazzjoni hażina" jew "mhumiex ġustifikati inkesti addizzjonali";
11. Jinnota li l-Ombudsman irrieżamina wkoll it-trattament ta' lmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tiegħu, li issa jiġu ttrattati mid-dipartiment tar-Registru fl-uffiċċju tal-Ombudsman li jizgura li l-kwerelanti jiġu infurmati malajr kemm jista' jkun li l-Ombudsman ma jistax jittratta l-ilmenti tagħhom u li jingħataw parir dwar lil min għandhom iressqu l-ilment tagħhom;
12. Jirrimarka li sħarriġ speċjali tal-Ewrobarometru fl-2011 dwar id-drittijiet taċ-ċittadini u l-prestazzjoni tal-amministrazzjoni tal-UE<sup>1</sup> wera li ċ-ċittadini jagħtu valur kbir lid-dritt tagħhom li jressqu lment lill-Ombudsman Ewropew u li kienu biss id-dritt tagħhom li jiċċaqilqu u jirrisjedu liberament fl-Unjoni, u d-dritt tagħhom għal amministrazzjoni tajba, li fil-fehma tagħhom kienu aktar importanti;
13. Ifaħħar lill-Ombudsman għall-pubblikazzjoni ta' ktejjeb bl-isem *Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?* li fih informazzjoni komprensiva dwar mekkaniżmi ta' soluzzjoni tal-problemi għal ċittadini li jaffaċċjaw problemi mal-UE, u għall-fatt li din il-pubblikazzjoni hija disponibbli f'format awdjo u b'tipa kbira;
14. Jenfasizza l-fatt li, mikejja li fi snin reċenti sar xi progress, il-proporzjon ta' lmenti pproċessati li rkienu tassew fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman fl-2011 reġgħet kienet relattivament baxxa (madwar 27 %), u li għaldaqstant għandha tiġi kkunisdrata sensibilizzazzjoni publika aktar komprensiva u proattiva – partikolarment f'kooperazzjoni stretta mal-ombudsmen nazzjonali u reġjonali, mal-Parlament u mal-Kummissjoni – dwar l-isfera ta' responsabbiltà tal-Ombudsman;
15. Jaqbel mal-Ombudsman li dikjarazzjoni diretta u konċiża dwar il-valuri fundamentali li l-imġiba tal-uffiċjali tal-UE għandha tirrifletti tista' tippromwovi b'mod effikaċi l-fiduċja taċ-ċittadini fis-servizz pubbliku Ewropew u fl-istituzzjonijiet tal-UE li jservi;
16. Jikkondividi l-fehma tal-Ombudsman li istituzzjoni li fiha hija ingastata kultura ta' servizz ma tqisx l-ilmenti bħala theddida, iżda bħala opportunità biex tikkomunika b'mod aktar effikaċi u, jekk ikun sar zball, biex tirrimedja għal dan l-iżball u tislet tagħlimiet għall-gejjieni;
17. Ifakkar li l-Karta tad-Drittijiet Fundamentali (Artikolu 41) tinkludi d-dritt għal amministrazzjoni tajba bħala dritt fundamentali taċ-ċittadinanza tal-Unjoni;
18. Jistieden lill-istituzzjonijiet, il-korpi, l-uffiċċji u l-aġenziji tal-Unjoni Ewropea biex jaġixxu skont il-Kodiċi Ewropew ta' Mġiba Amministrattiva Tajba, adottat mill-Parlament fir-riżoluzzjoni tiegħu tas-6 ta' Settembru 2001<sup>2</sup>;

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

<sup>2</sup> GU C 72 E, 21.3.2002, p. 331.

19. Jilqa' l-isforzi kostanti u kostruttivi tal-Ombudsman, pereżempju permezz tal-produzzjoni ta' pubblikazzjonijiet rilevanti, biex jiffaċilita t-tfassil ta' regolament dwar il-proċeduri amministrattivi ġenerali tal-Unjoni Ewropea. jenfasizza li tali leġiżlazzjoni, li għandha tiegħu l-ħsieb li jkun hemm standards minimi vinkolanti u garanziji proċedurali fl-isferi kollha tal-amministrazzjoni diretta tal-UE, tista' tissejjes fuq l-Artikolu 298 tat-TFUE, u li għandu jkun hemm konsultazzjoni mill-qrib mal-Ombudsman fl-abbozzar tagħha;
20. Jikkondividi l-fehma tal-Ombudsman li l-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba jmorru lil hinn mil-liġi, u jesigu li l-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE mhux biss jirrispettaw l-obbligi legali tagħhom, iżda jkollhom ukoll kultura tas-servizz u jiżguraw li l-membri tal-pubbliku jiġu ttrattati kif xieraq u jgawdu d-drittijiet tagħhom bis-sħiħ;
21. Ifaħħar lill-Ombudsman talli ppubblika u qassam lill-persunal fl-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi kollha tal-UE *Il-Gwida tal-Ombudsman Ewropew għall-Ilmenti*, bl-għan li jinkoraġġixxi lill-amministrazzjoni tal-UE ttejjeb il-prestazzjoni tagħha billi tapprofondixxi l-impenn tagħha favur il-prinċipji ta' kultura ta' servizz għaċ-ċittadini;
22. Jilqa' l-kooperazzjoni tal-Ombudsman man-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen u jitlob biex din il-kooperazzjoni tkun diretta, *inter alia*, lejn il-promozzjoni tal-Inizjattiva taċ-Ċittadini Ewropej, bħala strument ġdid għall-parteciċipazzjoni diretta taċ-ċittadini fit-tnejjja tal-leġiżlazzjoni tal-UE u lejn l-iżgurar li dan l-istrument ma jkunx tqil wisq għaċ-ċittadini f'dak li jirrigwarda r-rekwiziti tekniċi;
23. Ifakkar li t-Tmien Seminar Nazzjonali tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen sar f'Kopenhagen f'Ottubru 2011; ifakkar li l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tiegħu huwa membru sħiħ tan-Netwerk u li l-Kumitat kien rappreżentat fis-Seminar; ifakkar li fis-Seminar, il-membri tan-Netwerk qablu li jsibu modi biex jinfurmaw aħjar liċ-ċittadini fl-Ewropa dwar id-drittijiet tagħhom;
24. Ifakkar li fis-Seminar, l-Ombudsman ippreżenta abbozz ta' test dwar il-prinċipji tas-servizz pubbliku għall-uffiċjali tal-UE li fih identifika ħames tali prinċipji, jiġifieri l-impenn favur l-UE u ċ-ċittadini tagħha, l-integrità, l-oġgettività, ir-rispett għall-oħrajn u t-trasparenza; jinnota li l-Ombudsman organizza konsultazzjoni pubblika dwar dawn il-prinċipji u li l-verżjoni finali tat-test giet ippubblikata fid-19 ta' Ġunju 2012;
25. Jinnota b'sodisfazzjon li l-Ombudsman eżerċita s-setgħat tiegħu b'mod attiv u bilanċat, bi spirtu ta' kunsens reali u f'kooperazzjoni mill-qrib mal-korpi l-oħra tal-UE, matul il-perjodu ta' rappurtar;
26. Jinsisti li l-Ombudsman għandu jkompli jiżgura l-aħjar użu possibbli tar-riżorsi, filwaqt li jevita duplikazzjoni mhux meħtieġa tal-persunal u f'kooperazzjoni ma' istituzzjonijiet eżistenti oħra tal-UE, biex bis-saħħa ta' effiċjenza jiġu ffrankati l-flus għall-Baġit tal-UE;
27. Jagħti istruzzjonijiet lill-President tiegħu sabiex jgħaddi din ir-riżoluzzjoni u r-rapport tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet lill-Kunsill, lill-Kummissjoni, lill-Ombudsman Ewropew, lill-gvernijiet u lill-parlamenti tal-Istati Membri, kif ukoll lill-ombudsmen tagħhom jew lill-korpi kompetenti simili.



## NOTA SPJEGATTIVA

Fit-22 ta' Mejju 2012 l-Ombudsman Ewropew ipprezenta r-Rapport Annwali 2011 tiegħu lil Martin Schulz, il-President tal-Parlament Ewropew. Fid-19 ta' Ġunju 2012 ipprezenta r-rapport tiegħu fil-laqgħa tal-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament, il-kumitat responsabbli mir-relazzjonijiet mal-istituzzjoni tiegħu.

Il-bazi legali għall-mandat tal-Ombudsman Ewropew hija l-Artikolu 228 TFUE, li jagħti s-setgħa lill-Ombudsman jilqa' l-ilmenti li jikkoncernaw każijiet ta' amministrazzjoni ħażina fl-attivitajiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-Unjoni, bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea fl-eżerċizzju tal-funzjonijiet tagħha.

Id-dritt li wiehed jilmenta mal-Ombudsman Ewropew huwa previst fl-Artikolu 24 tat-TFUE u fl-Artikolu 43 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea. Bid-dhul fis-seħh tat-Trattat ta' Lisbona l-mandat tal-Ombudsman twessa' biex jinkludi l-amministrazzjoni possibilmment ħażina fil-qafas tal-Politika Estera u ta' Sigurtà Komuni (PESK), inkluza l-Politika ta' Sigurtà u ta' Difiza Komuni (PSDK).

L-ilmenti kontra l-awtoritajiet pubbliċi tal-Istati Membri ma jaqgħux fl-amitu tal-mandat tal-Ombudsman Ewropew, anke jekk jikkoncernaw kwistjonijiet li jaqgħu fl-ambitu tal-liġi tal-UE. Hafna lmenti bħal dawn jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsmen nazzjonali u reġjonali fin-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. Il-Kumitat għall-Petizzjonijiet huwa membru sħiħ tan-Netwerk.

Fis-6 ta' Settembru 2001, il-Parlament Ewropew approva l-Kodiċi Ewropew ta' Mgħiba Amministrattiva Tajba, li l-istituzzjonijiet tal-UE, l-amministrazzjonijiet tagħhom, u l-uffiċjali tagħhom għandhom jirrispettaw fir-relazzjonijiet tagħhom mal-pubbliku. Il-Kodiċi jqis il-prinċipji tal-liġi amministrattiva Ewropea inklużi fil-ġurisprudenza tal-qrati Ewropej u jislet ispirazzjoni mil-liġijiet nazzjonali.

Għall-istituzzjonijiet dan jimplika rispett għall-istat tad-dritt, għall-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba u għad-drittijiet fundamentali. Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tinkludi d-dritt għal amministrazzjoni tajba bħala dritt fundamentali għaċ-ċittadini tal-UE (Artikolu 41). Il-Karta hija vinkolanti għall-amministrazzjonijiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE.

Id-definizzjoni tal-Ombudsman ta' amminstrazzjoni ħażina, li hija kondiviza mill-Parlament Ewropew u mill-Kummissjoni Ewropea, tgħid li: "*L-amministrazzjoni ħażina tokkorri meta korp pubbliku ma jaġixxix skont regola jew prinċipju li huma vinkolanti għalih*".

Din id-definizzjoni madankollu ma tillimitax l-amministrazzjoni ħażina għal każijiet li fihom ir-regola jew il-prinċipju li qed jinkisru jkunu legalment vinkolanti. Il-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba jmorru lil hinn mil-liġi, u jesigu li l-istituzzjonijiet tal-UE mhux biss jirrispettaw l-obbligi legali tagħhom, iżda jkollhom ukoll kultura tas-servizz u jiżguraw li l-membri tal-pubbliku jiġu ttrattati kif xieraq, u jgawdu d-drittijiet tagħhom bis-sħiħ.

Għalhekk, filwaqt li illegalità fi kwistjonijiet li jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman bilfors timplika amministrazzjoni ħażina, amministrazzjoni ħażina ma timplikax

awtomatikament illegalità. Għalhekk, il-fatt li l-Ombudsman ikun sab amministrazzjoni hazina ma jimplikax awtomatikament li hemm imġiba illegali.

Madankollu, l-Ombudsman iqis li l-hidma politika tal-Parlament Ewropew ma tqajjimx kwistjonijiet ta' amministrazzjoni possibilment hazina. Ilmenti kontra deċiżjonijiet ta' kumitati tal-Parlament, bhall-Kumitat għall-Petizzjonijiet, għalhekk ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman.

### **Lmenti u inkjesti**

Fl-2011 l-Ombudsman irreġistra 2 510 ilmenti meta mqabbla ma' 2 667 fl-2010. Mit-total ta' 2 544 ilment ipproċessati, 698 ilment (27 %) kienu jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman.

Kwazi 61% tal-ilmenti li waslu fl-2011 kienu ppreżentati bl-użu tal-internet. Proporzjon kbir minn dawn (53 %) waslu permezz tal-formola elettronika tal-ilmenti li hija disponibbli fil-websajt tal-Ombudsman fit-23 lingwa uffiċjali tal-UE.

It-tnaqqis sinifikanti f'talbiet għal informazzjoni li waslu matul is-snin li għaddw (1 000 fl-2010, 1 850 fl-2009, 4 300 fl-2008, u 4 100 fl-2007) juri s-suċċess tal-gwida interattiva tal-Ombudsman li hija disponibbli fil-websajt tiegħu. Tippermetti lill-partijiet interessati jiksibu informazzjoni bla ma jkollhom iressqu talba.

L-Ombudsman fetah 382 inkjesta abbażi ta' lmenti, u nieda 14-il inkjesta addizzjonali fuq inizjattiva tiegħu stess (323 u 12, rispettivament, fl-2010).

L-għadd ta' lmenti li jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman żdied kostantement matul l-aħħar disa' snin. Mis-603 ilmenti fl-2003, il-livell l-aktar baxx, l-ammont laħaq l-ogħla punt ta' 930 ilment fl-2004, biex imbagħad laħaq medja ta' bejn 800 u 900 ilment fl-2005 u fl-2008, rispettivament, u naqas kemm kemm minn dak iż-żmien.

L-għadd ta' lmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tal-Ombudsman naqas għal 1 846 fl-2011, iċ-ċifra l-aktar baxxa iddokumentata mill-2003. L-Ombudsman jagħmel hiltu biex ikompli jnaqqas l-għadd ta' lmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tal-mandat tiegħu. Jagħmel dan billi jipprova informazzjoni ċara dwar x'jista' u x'ma jistax jagħmel, u billi jiggwida lill-kwerelanti lejn l-entità kompetenti.

F'609 każijiet, l-Ombudsman ittrasferixxa l-ilment lil membru tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen jew ta' parir lill-kwerelant biex jikkuntattja membru tan-Netwerk. Konsegwentement, 550 ilment ġew ittrasferiti lil Ombudsman nazzjonali jew reġjonali jew lil korp simili, filwaqt li 59 ilment ġew ittrasferiti lill-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

F'xi każijiet, l-Ombudsman jista' jqis li jkun xieraq li l-ilment jiġi ttrasferit lill-Kummissjoni Ewropea, lil SOLVIT, jew lil Your Europe Advice. SOLVIT huwa netwerk stabbilit mill-Kummissjoni biex jgħin lill-persuni li jaffaċċjaw ostakli meta jippruvaw jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom fis-suq intern tal-Unjoni. Your Advice Europe huwa netwerk iehor madwar l-UE kollha li l-Kummissjoni stabbiliet biex tgħin u tagħti pariri liċ-ċittadini dwar kif jgħixu, jaħdmu u jiċċaqilqu fl-UE.

Fl-2011, l-Ombudsman baġat 147 ilment lill-Kummissjoni 591 ilment lil istituzzjonijiet u korpi oħra, inklużi SOLVIT u Your Europe Advice, kif ukoll lil Ombudsmen speċjalizzati jew lil korpi li jitrattaw l-ilmenti fl-Istati Membri. F'aktar minn 51 % tal-każijiet li l-Ombudsman ipproċessa fl-2011, jew ta parir lill-kwerelant inkella ttrasferixxa l-każ.

Fl-2011 l-Ombudsman immodifika l-proċeduri biex isiru iktar faċli biex jintużaw miċ-ċittadini. Dan jispjega għaliex infethu għadd akbar ta' inkjesti milli fl-2010 u għaliex dam ftit aktar, bħala medja, biex jagħlaq l-inkjesti fl-2011. Il-modifika fessret ukoll li l-Ombudsman għalaq anqas każijiet bħala "riżolti mill-istituzzjoni" milli fl-2010, filwaqt li għalaq għadd akbar ta' każijiet bħala "mhumiex ġustifikati inkjesti addizzjonali".

Mis-698 ilment li jaqgħu fl-ambitu tal-mandat tiegħu, 198 kienu inammissibbli, filwaqt li f'118-il ilment, li kienu ammissibbli, l-Ombudsman ma sabx raġunijiet biex tinfetaħ inkjesta.

Il-biċċa l-kbira tal-inkjesti li nfethu mill-Ombudsman fl-2011 kienu jikkonċernaw il-Kummissjoni Ewropea (58%). Peress li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni ewlenija tal-UE li d-deċiżjonijiet tagħha għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa loġiku li tkun hi li tircievi l-aktar ilmenti miċ-ċittadini. L-Uffiċċju Ewropew għas-Selezzjoni tal-Persunal (EPSO) kien fit-tieni post bi 42 (35 fl-2010).

L-għadd ta' inkjesti li nfethu mill-Ombudsman li jikkonċernaw il-Parlament Ewropew naqas b'aktar minn nofs meta mqabbel mal-2010. Min-naħa l-oħra, l-għadd ta' inkjesti li nfethu li jikkonċernaw il-Kunsill tal-UE żdied b'terz mis-sena preċedenti, filwaqt li l-għadd ta' lmenti li jikkonċernaw il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE baqa' stabbli. Hamsa u tletin istituzzjoni, korp u organu oħra kienu s-suġġett ta' mitt inkjesta u wahda oħrajn.

It-tipi ewlenin ta' allegata amministrazzjoni hażina li l-Ombudsman investiga fl-2011 ikkonċernaw il-legalità (28 % tal-inkjesti), talbiet għal informazzjoni (16.2 %), l-ekwità (13.6 %), id-dikjarazzjoni tar-raġunijiet għal deċiżjonijiet u l-possibilitajiet ta' appell (8.1 %), il-limiti ta' żmien raġonevoli biex jittiehdu deċiżjonijiet (7.3 %), talbiet għal aċċess pubbliku għad-dokumenti (7.1 %), in-nuqqas ta' diskriminazzjoni (6.8 %), kif ukoll it-twegiba għall-ittri fil-lingwa taċ-ċittadini u l-indikazzjoni tal-uffiċjal kompetenti (5.8 %).

Fl-2011 l-Ombudsman għalaq 318-il inkjesta, 310 minnhom abbażi ta' lmenti u 8 minnhom fuq inizjattiva tiegħu stess. Ċittadini individwali ressqu 82 % tal-ilmenti li wasslu għal inkjesti (253), filwaqt li kumpaniji, assoċjazzjonijiet, u persuni ġuridiċi oħra ressqu 18 % (57).

Il-biċċa l-kbira tal-inkjesti li l-Ombudsman għalaq fl-2011 ġew ikkompletati fi żmien sena (66 %). Għalaq aktar minn terz (36 %) fi żmien tliet xhur. Ikkompleta aktar minn 80 % tal-inkjesti fi żmien 18-il xahar. It-tul medju ta' żmien ta' inkjesta kien ta' 10 xhur (9 xhur fl-2010).

Fl-2011, l-Ombudsman għalaq 64 każ li fihom ma sab ebda amministrazzjoni hażina. Il-fatt li ma tinstabx amministrazzjoni hażina mhuwiex neċessarjament eżitu negattiv għall-kwerelant, li jibbenefika minn spjegazzjoni shiħa mill-istituzzjoni konċernata rigward dak li tkun għamlet. Il-kwerelant jibbenefika wkoll mill-analiżi indipendenti tal-Ombudsman tal-każ. Fl-istess hin, fatt bħal dan iservi bħala evidenza li l-istituzzjoni aġixxiet f'konformità mal-prinċipji tal-amministrazzjoni tajba.

Anke meta l-Ombudsman ma jsibx li tkun seħħet amministrazzjoni ħażina jew jikkonkludi li m'hemmx raġunijiet biex ikompli l-inkjesta tiegħu, jista' joħroġ rimarka addizzjonali jekk jidentifika opportunità biex itejjeb il-kwalità tal-amministrazzjoni tal-istituzzjoni. Rimarka addizzjonali m'għandhiex tinftiehem bħala li timplika kritika tal-istituzzjoni konċernata. Pjuttost, l-għan tagħha huwa li tagħti parir lill-istituzzjoni dwar kif tista' ttejjeb prattika partikolari, sabiex ittejjeb il-kwalità tas-servizz li tagħti liċ-ċittadini. L-Ombudsman għamel rimarki addizzjonali f'39 każ fl-2011.

Matul l-2011, f'84 każ, l-istituzzjoni jew irrisolviet il-kwistjoni, jew instabet soluzzjoni amikevoli. Il-kooperazzjoni tal-istituzzjonijiet tal-UE hija essenzjali biex jinkisbu dawn l-eżiti li jgħinu biex jittejjbu r-relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet u ċ-ċittadini, u jistgħu jevitaw il-ħtieġa ta' litigazzjoni li tiswa l-flus u tiegħu ħafna ħin.

Jekk soluzzjoni amikevoli ma tkunx possibbli, l-Ombudsman jew jagħlaq il-każ b'rimarka kritika lill-istituzzjoni konċernata jew jagħmel abbozz ta' rakkomandazzjoni. L-Ombudsman normalment jagħmel rimarka kritika jekk (a) ma jkunx aktar possibbli għall-istituzzjoni involuta li telimina l-każ ta' amministrazzjoni ħażina, (b) l-amministrazzjoni ħażina x'aktarx li ma jkollhiex implikazzjonijiet ġenerali, u (c) x'aktarx li ma tkunx meħtieġa azzjoni ta' segwitu mill-Ombudsman. L-Ombudsman jagħmel rimarka kritika jekk iqis li abbozz ta' rakkomandazzjoni ma jkollhiex skop utli, meta l-istituzzjoni ma taċċettax abbozz ta' rakkomandazzjoni jew meta ma jqisx li jkun xieraq li jressaq rapport speċjali lill-Parlament.

Rimarka kritika tikkonferma lill-kwerelant li l-ilment tiegħu/tagħha huwa ġustifikat. Tindika wkoll lill-istituzzjoni konċernata x'għamlet ħażin, biex tkun tista' tevita tali amministrazzjoni ħażina fil-ġejjieni.

Meta jkun possibbli għal istituzzjoni li telimina l-amministrazzjoni ħażina, jew meta l-amministrazzjoni ħażina tkun partikolarment serja jew ikollha implikazzjonijiet ġenerali, l-Ombudsman normalment joħroġ abbozz ta' rakkomandazzjoni lill-istituzzjoni. F'konformità mal-Artikolu 3(6) tal-Istatut tal-Ombudsman, l-istituzzjoni trid tibgħat opinjoni dettaljata fi żmien tliet xhur.

Matul l-2011, l-Ombudsman ħareġ 25 abbozz ta' rakkomandazzjoni. L-Ombudsman għalaq 13-il każ matul is-sena meta istituzzjoni aċċettat abbozz ta' rakkomandazzjoni parzjalment jew bis-sħiħ. L-Ombudsman għalaq tmien każijiet b'rimarki kritiċi.

Jekk istituzzjoni tonqos milli twieġeb b'mod sodisfaċenti għal abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-Ombudsman jista' jibgħat rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Ir-rapport speċjali jista' jinkludi rakkomandazzjonijiet. Rapport speċjali lill-Parlament Ewropew huwa l-aħħar pass li l-Ombudsman jista' jieħu meta jkun qed jittratta każ. Fl-2011, l-Ombudsman ma bagħat l-ebda rapport speċjali lill-Parlament.

Is-sugġetti ewlenin tal-inkjesta fl-2011 kienu:

- it-trasparenza, l-aċċess pubbliku u d-data personali;
- il-Kummissjoni bħala gwardjan tat-Trattati;
- l-għoti ta' offerti u grants;
- l-eżekuzzjoni tal-kuntratti;
- l-amministrazzjoni u r-Regolamenti tal-Persunal;

– il-kompetizzjonijiet u l-proċeduri ta' selezzjoni.

L-Ombudsman Ewropew jikkoopera mill-qrib mal-kontropartijiet tiegħu fl-Istati Membri. Din il-kooperazzjoni sseħħ fil-qafas tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, li jinkludi aktar minn 90 uffiċċju fi 32 pajjiż Ewropew. Jinkludi l-Ombudsmen nazzjonali u reġjonali u korpi simili tal-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea, il-pajjiżi kandidati għal adeżjoni mal-UE, u pajjiżi oħra fiż-Żona Ekonomika Ewropea u/jew fiż-żona Schengen, kif ukoll l-Ombudsman Ewropew u l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tal-Parlament Ewropew.

In-Netwerk jorganizza seminars għall-Ombudsmen nazzjonali u reġjonali kull sentejn. L-Ombudsman Ewropew u l-Ombudsman tad-Danimarka organizzaw flimkien it-Tmien Seminar Nazzjonali tan-Netwerk dwar "Il-liġi, il-politika, u l-ombudsmen fl-era ta' Lisbona". Dan sar f'Kopenhagen mill-20 sat-22 ta' Ottubru 2011. Il-Kumitat għall-Petizzjonijiet kien rappreżentat mis-Sra Margrete Auken (Verts/ALE).

## RIŻULTAT TAL-VOTAZZJONI FINALI FIL-KUMITAT

<b>Data tal-adozzjoni</b>	19.9.2012
<b>Riżultat tal-votazzjoni finali</b>	+: 19 -: 0 0: 1
<b>Membri preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boştinaru, 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
<b>Sostitut(i) preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
<b>Sostitut(i) (skont l-Artikolu 187(2)) preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Elisabeth Köstinger