

Az ombudsman 2010. évi éves jelentése

Az Európai Parlament 2011. október 27-i állásfoglalása az európai ombudsman 2010. évi tevékenységéről szóló éves jelentésről (2011/2106(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel az európai ombudsman 2010. évi tevékenységéről szóló éves jelentésre,
 - tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ.) 24. cikkének (228) bekezdésére, 228. cikkére, valamint 298. cikkére,
 - tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés 41. és 43. cikkére,
 - tekintettel az Európai Parlament az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló, 1994. március 9-i 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozat módosításáról szóló európai parlamenti határozat elfogadásáról szóló 2008. június 18-i állásfoglalására¹,
 - tekintettel az Európai Parlament és az 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 rendelkezéseire²,
 - tekintettel az európai ombudsman tevékenységéről szóló korábbi állásfoglalásaira,
 - tekintettel eljárási szabályzata 205. cikke (2) bekezdésének második és harmadik mondatára,
 - tekintettel a Petíciós Bizottság jelentésére (A7-0285/2011),
- A. mivel az európai ombudsman tevékenységéről szóló 2010-os éves jelentést 2011. május 10-én hivatalosan benyújtották a Parlament elnökéhez, az ombudsman, Nikiforosz Diamandouros pedig Brüsszelben, 2011. május 23-án a Petíciós Bizottság elé terjesztette jelentését,
- B. mivel az EUMSZ. 24. cikke kimondja, hogy „minden uniós polgárnak joga van a 228. cikkben intézményesített ombudsmanhoz fordulni”,
- C. 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”,
- D. mivel a közös külpolitika, biztonságpolitika és az Európai Tanács feladatai az

¹ HL C 286. E. 2009.11.27., 172. o.

² Elfogadva 2002. július 8-án, és módosítva az ombudsman 2004. április 5-i és 2008. december 3-i határozataival.

ombudsman hatáskörébe tartoznak,

- E. mivel a charta 43. cikke kimondja, hogy „bármely uniós polgár, valamint valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerint székhellyel rendelkező bármely természetes vagy jogi személy jogosult az Unió ombudsmanjához fordulni a közösségi intézmények vagy szervek – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróságot – tevékenysége során felmerült hivatali visszássággal kapcsolatban”,
- F. mivel a Lisszaboni Szerződés hatálybalépésével az Európai Unió Alapjogi Chartája a legtöbb tagállamban jogilag kötelezővé vált, amely további legitimitást biztosít az európai ombudsman határozataihoz,
- G. mivel a Lisszaboni Szerződés hatálybalépése jogalapot vezetett be az uniós intézményeken, hivatalokon és ügynökségeken belül alkalmazott közigazgatási eljárás általános szabályaira vonatkozóan, amelynek az EUMSZ 298. cikke értelmében „egy nyitott, hatékony és független európai igazgatásra” támaszkodik, valamint hatást gyakorol az európai ombudsman munkájára, többek között az Európai Külügyi Szolgálat létrehozása és az Európai Tanács uniós intézménnyé válása következtében,
- H. mivel hivatali visszásság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek való megfelelést,
- I. mivel a Parlament 2010. január 20-i strasbourgi plenáris ülésén ismét európai ombudsmanná választotta Nikiforosz Diamanduroszt, aki 2010. október 25-én Luxembourgban a Bíróság előtt letette a hivatali esküt,
- J. mivel az európai ombudsman intézménye 2010. szeptember 27-én ünnepelte fennállásának tizenötödik évfordulóját; mivel az elmúlt másfél évtized során az ombudsman több mint 36 000 panaszosnak válaszolt és 3800-nál is több vizsgálatot végzett a lehetséges hivatali visszásságok ügyében,
- K. mivel az ombudsman az intézmény tizenötödik évfordulójának alkalmából új stratégiát indított a 2009–2014 közötti megbízatására; mivel ez a stratégia központi kérdésnek tekinti az érdekelt felek meghallgatását, a gyorsabb eredményeket, az Unió közigazgatási kultúrájára gyakorolt kedvező hatást, az érdekelteknek és a nyilvánosságnak nyújtott időszerű és hasznos információkat, valamint a rendelkezésre álló erőforrások felhasználásának folyamatos újragondolását,
- L. mivel az ombudsmanhoz 2010-ben 2667 panasz érkezett ; mivel ez azt jelenti, hogy a panaszok száma 2009-hez képest több mint 400-zal csökkent,
- M. mivel az ombudsman 2010-ben 326 vizsgálatot zárt le (2009-ben 318-at), amelyből 323 alapult panaszbeadványon; mivel a vizsgálatok befejezéséhez szükséges idő a 2008-ban mért 13 hónapról 2009-ben és 2010-ben 9 hónapra rövidült; mivel a vizsgálatok többsége (66%) egy éven belül lezárult, több mint fele pedig (52%) három hónapon belül befejeződött,
- N. mivel az ombudsman hivatalból indított vizsgálatot kezdeményezhet, amennyiben ki akar vizsgálni egy lehetséges hivatali visszásságot egy panasz benyújtására nem jogosult személy panasza alapján, illetve ha az intézményeknél rendszerszintű problémát vél felfedezni; mivel az ombudsman 2010-ben három hivatalból indított

vizsgálatot zárt le és hatot kezdeményezett,

- O. mivel a 2010-ben indított vizsgálatok 65%-a az Európai Bizottsággal foglalkozott (2009-ben 56%), 10% az Európai Személyzeti Felvételi Hivatalt (EPSO) érintette, 7% az Európai Parlamentet, 2% az Európai Unió Tanácsát és 1% az Európai Unió Bíróságát,
- P. mivel a 2010-ben lezárt ügyek több mint felében (55%) az érintett intézmény békés megoldást fogadott el vagy rendezte az ügyet,
- Q. mivel az ombudsman további észrevételt adhat ki, amennyiben egy ügy kezelése kapcsán lehetőséget lát a közigazgatás színvonalának javítására; mivel az ombudsman 2010-ben 14 esetben adott ki további észrevételt (kevesebbet a 2009-ben kiadott 28-hoz képest), hogy ezáltal javítsa a polgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalát,
- R. mivel kritikai észrevételre olyan esetben kerül sor, ha (i) az érintett intézménynek már nem áll módjában megszüntetni a hivatali visszasságot, (ii) a hivatali visszasság nem jár általános következményekkel vagy (iii) az ombudsman részéről további intézkedés nem tűnik szükségesnek.
- S. mivel a kritikai észrevétel megerősíti a panaszost abban, hogy panasza indokolt volt, és egyúttal jelzi az intézménynek, hogy miben járt el helytelenül, annak érdekében, hogy a jövőben elkerülhesse a hivatali visszasságokat; mivel a kritikai észrevételek száma az elmúlt néhány évben folyamatosan csökkent, így a 2008-as 44-ről, illetve a 2009-es 35-ről 2010-re 33-ra esett vissza,
- T. mivel ajánlástervezetet olyan esetekben adnak ki, amikor az ombudsman részéről szükségesnek tűnik az utólagos nyomon követés, ha a hivatali visszasságot meg lehet szüntetni, vagy ha a hivatali visszasság különösen súlyos vagy általános következményekkel jár,
- U. mivel az ombudsman 2010-ben az esetek 12%-ában (40 ügy) állapított meg hivatali visszasságot; mivel ezek közül hét ügyben sikerült kedvező kimenetelt elérnie ajánlástervezetek kidolgozásával,
- V. mivel az ombudsman különjelentést küldhet az Európai Parlamentnek, amennyiben egy intézmény vagy szerv nem válaszol megfelelően egy ajánlástervezetre,
- W. mivel a különjelentés az ombudsman végső fegyvere és az utolsó érdemi lépés, amelyet egy ügygel kapcsolatban megtesz, mivel az állásfoglalások elfogadása és a Parlament hatáskörének gyakorlása a Parlament politikai megítélésére van bízva,
- X. mivel az ombudsman 2010-ben egyetlen különjelentést nyújtott be a Parlamentnek,
 - 1. jóváhagyja az európai ombudsman által ismertetett, 2010-re vonatkozó éves jelentést; gratulál az ombudsmannak 2010. januári újraszervezéséhez;
 - 2. tudomásul veszi az ombudsman által a jelenlegi megbízatásához kidolgozott új stratégiát, amely kezdeményezéseinek és tevékenységeinek alapját képezi; megállapítja, hogy ebben a stratégiában szerepel többek között a panaszosokkal, a civil társadalommal és más érdekelt felekkel való folyamatos párbeszéd, a bevált

gyakorlatok azonosítása az Ombudsmanok Európai Hálózatához tartozó kollégákkal folytatott együttműködés és konzultáció révén, az uniós eljárások igazságosabbá és átláthatóbbá tétele, valamint a szolgáltatási kultúra ösztönzése az uniós intézmények igazgatásában;

3. hangsúlyozza, hogy az átláthatóság, az információhoz való hozzáférés és az európai polgárok jogainak tiszteletben tartása a polgárok és az intézmények közötti bizalom fenntartásának alapvető előfeltétele;
4. az EU döntéshozatali folyamatai és igazgatása keretében, a nyitottság és az elszámoltathatóság fokozása terén az ombudsman szerepét lényegesnek tartja egy olyan Unió létrehozásához, „amelyben a döntéseket a lehető legnyilvánosabban és az állampolgárokhoz a lehető legközelebb eső szinten hozzák meg”, ahogy azt az EU-Szerződés 1. cikkének (2) bekezdése előírja;
5. emlékeztet arra, hogy az európai ombudsman intézménye 2010. szeptember 27-én ünnepelte fennállásának tizenötödik évfordulóját; megjegyzi, hogy az eltelt tizenöt év alatt az ombudsman több mint 36 000 panaszra válaszolt, és jelentős mértékben hozzájárult ahhoz, hogy az európai intézmények jogorvoslatot nyújtsanak és javítsák az igazgatásuk színvonalát;
6. megjegyzi, hogy a tizenöt évnyi tevékenységből származó tapasztalatok révén az ombudsmani intézmény valódi betekintést nyert az igazgatáson belül előforduló hivatali visszasságok, rendszerszintű problémák és szervezeti hiányosságok alakulásába, ami lehetővé teszi számára, hogy útmutatást nyújtson az igazgatásoknak azzal a céllal, hogy elkerülhessék a hibák megismétlődését, valamint javíthassanak munkájuk színvonalán és átláthatóságán;
7. üdvözlözi az ombudsman kezdeményezését, miszerint rendszeres időközönként tanulmányokat tesz közzé, amelyekben megvizsgálja kritikai és további észrevételeinek utóéletét az uniós intézményeknél; megjegyzi, hogy 2009-ben összesen 81% volt a kielégítő nyomon követések aránya (a további észrevételek esetében 94%, a kritikai észrevételek esetében pedig 70%); úgy véli, hogy ez biztató fejlemény; mindazonáltal azon a véleményen van, hogy még tovább is lehet fejlődni, különösen a kritikai észrevételek arányát tekintve; szorgalmazza, hogy az intézmények működjenek együtt az ombudsmannal annak érdekében, hogy javítsák nyomon követési arányukat;
8. üdvözlözi az ombudsman és az uniós intézmények és szervek közötti, összességében konstruktív jellegű együttműködést; támogatja az ombudsman által külső ellenőrző mechanizmusként és az európai közigazgatás folyamatos fejlesztésének értékes forrásaként betöltött szerepet;
9. méltatja az ombudsmant az intézmény új logója és vizuális arculata, valamint a megújult külsejű éves jelentése miatt; ugyancsak méltatja az ombudsmant amiatt, hogy javított intézményének átláthatóságán azáltal, hogy honlapján tájékoztatást ad a panaszok nyomán indított valamennyi új vizsgálatról;
10. hangsúlyozza, hogy a polgároknak tájékozottabbnak kell lenniük az intézmények működéséről, illetve az ombudsman szerepének átláthatóságát erősítő honlapról;

11. azt javasolja, hogy amikor az ombudsman a Petíciós Bizottsággal tartott ülésen bemutatja éves jelentését, ne csak az Európai Bizottság képviselői legyenek jelen, hanem az Európai Parlament, a Tanács és egyéb uniós intézmény, ügynökség, szolgálat és szerv igazgatása is, amennyiben azokkal szemben az ombudsman vizsgálatot folytat, külön jelentést ír, kritikai megjegyzést tesz vagy egyéb intézkedést hoz, megtehessek észrevételeiket a jelentéssel kapcsolatban, és részt vehessenek a vitában; szorgalmazza, hogy a Parlament, a Tanács és egyéb érintett uniós intézmény, ügynökség és szolgálat igazgatása a jövőben képviseltesse magát azokon az üléseken, ahol az ombudsman éves jelentésének bemutatása és megvitatása zajlik; úgy véli, hogy az e vitában való részvételük és a felelősségteljes kormányzással, valamint az európai ombudsman ajánlásainak és észrevételeinek köszönhetően megoldott problémákkal kapcsolatos álláspontjuk megosztása elősegítheti az uniós polgároknak nyújtott szolgáltatások és az intézményközi párbeszéd javítását, illetve hozzájárulhat egy valódi szolgáltatáskultúra kialakításához;
12. felszólítja az ombudsmant, hogy folyamatosan tájékoztassa a Parlamentet az új Európai Külügyi Szolgálattal és az Európai Tanáccsal folytatott kapcsolatának alakulásáról;
13. megjegyzi, hogy az ombudsmanhoz 2010-ben 2667 panasz érkezett az állampolgároktól, vállalatoktól, szövetségektől, nem kormányzati szervezetektől és regionális hivataloktól; megjegyzi, hogy ezek alapján több mint 400-zal csökkent a hatáskörén kívül eső panaszok száma;
14. egyetért azzal, hogy az elfogadhatatlan panaszok számának csökkenése részben az ombudsman honlapján 2009-ben bevezetett interaktív útmutatónak tulajdonítható, amely hatékonyan segít elirányítani a panaszosokat az ügyük kezelésére leginkább alkalmas szervhez;
15. bátorítja az európai ombudsmant, hogy folytassa az ombudsmanok európai hálózatának előmozdítását azzal a céllal, hogy kialakítson egy átfogó adatbázist, és javítsa az uniós polgároknak a felelősségi körök európai ombudsman, nemzeti ombudsmanok és a Parlament Petíciós Bizottsága közötti megosztásával kapcsolatban nyújtott tájékoztatást;
16. hangsúlyozza, hogy az Európai Parlamentnek forrásokat kell szánnia egy hasonló internetes portál beindítására Petíciós Bizottsága számára annak érdekében, hogy javítsa az intézmény ismertségét és átláthatóságát, és ezáltal hozzájáruljon az elfogadhatatlan petíciók számának csökkentéséhez, ugyanakkor útmutatással és tanácsadással segítse a petíciók benyújtóit, és javítsa a petíciós folyamat hatékonyságát és eredményességét;
17. elégedetten veszi tudomásul, hogy az ombudsman által közzétett kritikai észrevételek száma tovább csökkent (2010-ben 33, 2009-ben 35, 2008-ban 44, 2007-ben 55 volt); egyetért azzal, hogy ez bizonyítja, hogy az uniós intézmények kezdeményezőbb szerepet vállalnak a panaszok rendezésében és hogy az ombudsman hatékonysága révén bizonyos fokú legitimitást nyert ezen intézmények szemében;
18. gratulál az ombudsmannak ahhoz, hogy a vizsgálatok lezárásához szükséges átlagos idő egyre rövidül (2009-ben és 2010-ben körülbelül kilenc hónap); kéri, hogy alkalmazzák a szükséges eszközöket a további rövidítéshez, az uniós polgárok

igényeinek kielégítése érdekében;

19. megállapítja, hogy az ombudsman által 2010-ben indított vizsgálatok 65%-a az Európai Bizottságot érintette (219 vizsgálat); aggodalmát fejezi ki a 2009-ben mért 56%-hoz képest történt erős növekedés miatt (191 vizsgálat), és ismételten felszólítja a biztosokat – különösen pedig az intézményközi kapcsolatokért és igazgatásért felelős biztost –, hogy lépjenek fel a jelenlegi helyzet jelentős és mihamarabbi javítása érdekében;
20. tudomásul veszi az ombudsman aggályait az Európai Bizottság által a kritikai észrevételeire adott nem kielégítő válaszok viszonylag magas száma miatt (32 válaszból 10); oszttja az ombudsman véleményét, miszerint még mindig sokat kell tenni annak érdekében, hogy a tisztviselőket meggyőzzék arról, hogy az ombudsmannal szembeni defenzív hozzáállás az intézményük szempontjából egy elszalasztott lehetőséget jelent, ráadásul az Unió egészéről kialakult képnek is árthat; felszólít a válaszadási folyamat radikális javítására, köztük a válaszadás idejének csökkentésére (különösen időérzékeny ügyekben) és védekező helyett megoldásorientált válaszok kidolgozására; hangsúlyozza, hogy az európai polgároknak az Alapjogi Charta értelmében joguk van a megfelelő ügyintézéshez;
21. felhívja a figyelmet arra, hogy 2010-ben az ombudsman által vizsgált állítások között az uniós közigazgatás átláthatóságának hiánya volt messze a leggyakoribb; megjegyzi, hogy ez a feltételezés az összes lezárt vizsgálat 33%-ában merült fel, és ebbe beletartozott a tájékoztatás és a dokumentumokhoz való hozzáférés megtagadása is; osztozik az ombudsman amiatti frusztrációjában, hogy az átláthatósági ügyek száma az elmúlt években következetesen magas maradt;
22. megállapítja, hogy az ombudsman 2010-ben egyetlen különjelentést nyújtott be, amely azzal foglalkozott, hogy a Bizottság megtagadta bizonyos dokumentumok nyilvánosságra hozatalát és a teljes átláthatóság szellemében az ombudsmannal való jóhiszemű együttműködést; emlékeztet arra, hogy a Parlament 2010. november 25-én elfogadta a Petíciós Bizottság különjelentéséről¹ szóló jelentését; emlékeztet arra, hogy az elfogadott állásfoglalás szorgalmazta, hogy a Bizottság vállaljon kötelezettséget az Európai Parlament felé arra vonatkozóan, hogy eleget tesz az ombudsmannal folytatott jóhiszemű együttműködésre irányuló kötelezettségének;
23. felszólít egy olyan tájékoztatási kampány megindítására, amely megerősíti az uniós intézmények alkalmazottjait arról, hogy az ombudsman kész meghallgatni és megvitatni az ügyeket, illetve amely kihangsúlyozza az ombudsman fellépésével járó előnyöket, az uniós intézmények igazgatásának az uniós polgárokhoz való közelítése érdekében;
24. emlékeztet arra, hogy az uniós intézmények dokumentumaihoz való hozzáféréstől szóló 1049/2001/EK rendelet² 10 éve hatályban van; emlékeztet arra, hogy az e rendelet háttérében álló alapvető elgondolás az, hogy a nyitottság tekinthető a szabálynak, a titkosítás pedig a kivételnek; megjegyzi, hogy az intézmények még mindig küszködnek ezen felfogással; vélemény szerint az uniós intézményeknek, ügynökségeknek, szolgálatoknak és szerveknek a dokumentumok elkészítésekor szem

¹ Elfogadott szövegek, P7_TA(2010)0436.

² HL L 145., 2001.5.31., 43. o.

előtt kell tartaniuk ezen elvet és meg kell bizonyosodniuk arról, hogy megtalálják a helyes egyensúlyt a megfelelő és kellő szintű átláthatóság, illetve a titkosság iránti valós igény között;

25. emlékeztet arra, hogy a 1049/2001/EK rendelet átdolgozása még folyamatban van; sajnálja, hogy az átdolgozási folyamatban nem történt előrehaladás; szorgalmazza, hogy a Tanács és a Bizottság legyen nyitottabb arra, hogy a dokumentumokhoz és információkhoz hozzáférést biztosít a polgárok és az Európai Parlament számára;
26. bátorítja az ombudsmant, hogy a továbbiakban is ragaszkodjon a dokumentumokhoz való hozzáférés alapvető jogához, az átláthatóság elvének a döntéshozatali folyamatban történő megfelelő végrehajtásához, a polgároknak kedvező szolgáltatási kultúrához és az uniós intézmények, ügynökségek és szervek proaktív hozzáállásához a dokumentumok nyilvánosságra hozatala terén, amely az uniós intézmények átláthatóságának és felelősségének alapelve; javasolja, hogy az uniós igazgatásról kialakult kedvezőtlen kép ellensúlyozása érdekében tegyék nyilvánossá az uniós polgárok számára az ombudsman általi eredményes beavatkozás példáit, valamint hogy mozdítsák elő a bevált gyakorlatokról a különböző intézmények között folyó párbeszédet;
27. egyetért az ombudsmannal abban, hogy egy tömör nyilatkozat a közszolgálati alapelvekről hozzájárulna a szolgáltatási kultúrához, és megerősítené a polgárok bizalmát az uniós közszolgálat és az intézmények iránt; érdeklődve várja az ombudsman nyilatkozatát a közszolgálati alapelvekről, amelyről jelenleg konzultál nemzeti kollégáival és más érdekelt felekkel;
28. javasolja, hogy a lehető legszélesebb körben terjesszék és tegyék könnyen elérhetővé az uniós polgárok számára a közszolgálati alapelvekről szóló ezen nyilatkozatot, azért, hogy az meggyőzze a polgárokat a mindennapjaik részét képező közszolgáltatások megóvása melletti uniós elköteleződésről;
29. mindazonáltal úgy véli, hogy az uniós igazgatási kultúra tartós megváltozását a legjobban az első ombudsman által is szorgalmazott, kötelező érvényű közös szabályok és elvek uniós igazgatáson belüli elfogadásával, illetve ezzel kapcsolatban a szolgáltatás elvének bevezetésével lehet biztosítani, és ezért elvárja a Bizottságtól, hogy prioritásként kezelje egy erre irányuló, az EUMSZ 298. cikkét alapul vevő rendelettervezet kidolgozását;
30. 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.