



Európsky  
ombudsman

Prehľad  
**2010**

## Milí čitatelia,

vitajte na stránkach publikácie ombudsmana *Prehľad 2010*, ktorá má nový vzhľad. V tejto publikácii sú zaznamenané najdôležitejšie výsledky dosiahnuté v prospech sťažovateľov v uplynulom roku a rozoberajú sa hlavné výzvy a príležitosti, ktoré stoja pred touto inštitúciou.

### Pätnásť rokov pôsobenia Európskeho ombudsmana

Tohtoročný *Prehľad* odráža novú vizuálnu identitu inštitúcie zavedenú pri príležitosti pätnásteho výročia našej inštitúcie – 27. septembra 2010. Som presvedčený, že prostredníctvom tejto novej vizuálnej identity budeme môcť predstaviť obraz inštitúcie, ktorá je prístupná, spravodlivá a orientovaná na občana. Na podujatí, ktoré sa konalo pri príležitosti nášho výročia, bola tiež predstavená stratégia pre pôsobnosť ombudsmana na roky 2009-2014. V stratégii sa uvádza rad cieľov a priorít, ktoré sú určené na dosiahnutie všeobecných cieľov ombudsmana, a to po prvé zabezpečiť, aby občania EÚ mohli plne využívať svoje práva a po druhé, zlepšiť kvalitu správy EÚ. K dispozícii je v 23 jazykoch na našej webovej stránke.



© Európska únia

### Výsledky pre sťažovateľov v roku 2010

V priebehu roku 2010 sme významne pokročili smerom k splneniu týchto cieľov – vo viac ako polovici uzavretých prípadov príslušná inštitúcia prijala návrh na priateľské riešenie alebo záležitosť vyriešila, pričom v ďalších siedmich prípadoch príslušná inštitúcia prijala návrh odporúčania. Desať vzorových prípadov označených farebne, na ktoré poukazujeme na nasledujúcich stránkach, slúži ako príklad najlepších postupov pri riešení sťažností. Osobitne vyjadrujem uznanie inštitúciám ako celku za ich úsilie o zabezpečenie, aby sa celá správa čo najviac poučila z riešenia sťažností. Dobrým príkladom takéhoto postupu v roku 2010 je Európska agentúra pre lieky (EMA). Prijatím dôležitého politického kroku spočívajúcom v prijatí a uverejnení nového prístupu k politike týkajúcej sa dokumentov, agentúra EMA rozšírila dosah dvoch odporúčaní, ktoré som jej predložil.

V roku 2010 som predložil Európskemu parlamentu jednu osobitnú správu týkajúcu sa neschopnosti Európskej komisie spolupracovať s ombudsmanom úprimne a v dobrej viere pri riešení danej veci. O niečo pozitívnejšou správou je, že kritické poznámky museli byť vydané len v 33 prípadoch v porovnaní s 35 v roku 2009 a 44 v roku 2008. Budem pokračovať v uverejňovaní každoročnej štúdie o následných opatreniach, ktoré inštitúcie prijali ku kritickým a ďalším poznámkam a dohliadnem na zlepšenie monitorovania ďalšieho prehlbovania dodržiavania zásad dobrej správy z ich strany.



Interaktívneho sprievodcu na našej webovej stránke využilo viac ako 19 000 ľudí, aby získali rady o najvhodnejších možnostiach nápravy. Keďže viac osôb zistilo, kam správne adresovať svoje sťažnosti, dostali sme o 409 menej sťažností „mimo pôsobnosti“. Na základe toho sa celkový počet sťažností znížil z 3 098 v roku 2009 na 2 667 v roku 2010. Vo viac ako 70 % prípadov sme dokázali sťažovateľovi pomôcť začatím vyšetrovania, postúpením veci alebo poskytnutím rady. Viac ako 50 % prípadov bolo v pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov, čo opäť dokazuje rastúci význam našej spolupráce na tejto úrovni. V roku 2010 sme zaviedli aj novú vizuálnu identitu siete s cieľom zvýšiť informovanosť o dôležitej službe, ktorú národní a regionálni ombudsmani poskytujú občanom.

### Lisabonská zmluva – po roku

Po mojom opätovnom zvolení za ombudsmana v januári 2010 som oznámil, že jednou z mojich hlavných priorít bude pomôcť zabezpečiť, aby EÚ prinášala občanom výhody prisľúbené v rámci Lisabonskej zmluvy. Začiatkom roka 2010 som reagoval na verejné konzultácie týkajúce sa toho, ako by európska iniciatíva občanov mala fungovať v praxi. Ombudsman tiež podporoval uplatňovanie Charty základných práv inštitúciami, najmä prostredníctvom vyšetrovaní

takých záležitostí ako základné právo na dobrú správu vrátane dôležitej zásady spravodlivosti, práva osôb so zdravotným postihnutím a právo na prístup k dokumentom. Pokiaľ ide o prístup k dokumentom, v roku 2010 transparentnosť opäť predstavovala najvýznamnejšiu kategóriu z hľadiska predmetu vyšetrovaní, pričom 33 % všetkých vyšetrovaní sa týkalo tejto problematiky.

Ombudsman začal 323 vyšetrovaní na základe sťažností v porovnaní s 335 v roku 2009. Začalo sa šesť vyšetrovaní z vlastného podnetu v oblasti systémových otázok a týkali sa Parlamentu, Rady, Komisie a Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO). Teším sa na konštruktívne reakcie od inštitúcií v roku 2011 týkajúce sa dôležitých aspektov riešených v týchto vyšetrovaniach.

Štrasburg, 31. januára 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Európsky ombudsman vyšetruje sťažnosti týkajúce sa nesprávneho úradného postupu inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr EÚ. Ombudsmanovi môže podať sťažnosť každý občan EÚ alebo osoba s trvalým pobytom v EÚ alebo akýkoľvek podnik alebo združenie so sídlom v niektorom členskom štáte. Ombudsman ponúka rýchle, flexibilné a bezplatné spôsoby riešenia problémov súvisiacich s úradnými postupmi v EÚ. Ďalšie informácie v 23 úradných jazykoch EÚ nájdete na internetovej stránke <http://www.ombudsman.europa.eu>, kde sa nachádza aj tento *Prehľad*, prípady uvedené v tejto publikácii, ako aj úplné znenie *Výročnej správy 2010* – v angličtine je k dispozícii od mája 2011 a vo všetkých úradných jazykoch od júla 2011.

# Výber prípadov riešených v roku 2010

Nasledovné prípady zahŕňajú hlavné kategórie sťažností riešené v roku 2010 a obsahujú všetky vzorové príklady z tohto roku, ktoré sú označené modrou farbou.

## Transparentnosť

Európska agentúra pre lieky (EMA) poskytla prístup verejnosti k dokumentom týkajúcim sa dvoch liekov proti obezite a pristúpila k prijatiu a zverejneniu novej politiky zameranej na poskytnutie omnoho rozsiahlejšieho prístupu k dokumentom, ktoré uchováva (2560/2007/BEH).

Na základe sťažnosti novinára Parlament súhlasil s poskytnutím prístupu k dokumentom týkajúcim sa financovania obstarávania určitých budov v Bruseli a poskytol dodatočné informácie o postupe, akým zabezpečil externé financovanie (793/2007/BEH).

Európska investičná banka (EIB) kontaktovala orgány Tadžikistanu s cieľom poskytnúť prístup k rámcovej dohode, ktorý požadovala MVO. Tadžické orgány dohodu sprístupnili a nasledujúci deň EIB informovala sťažovateľa (2145/2009/RT).

V prípade týkajúcom sa dokumentov súvisiacich s budovaním priemyselného prístavu v Granadille (Španielsko) ombudsman poukázal na to, že ak členské štáty požadujú, aby Komisia neuverejnila dokumenty, ktoré od nich získa, musia poskytnúť presvedčivé argumenty vychádzajúce z pravidiel EÚ týkajúce sa transparentnosti. Ombudsman privítal rozhodnutie Komisie uverejniť v tomto prípade vlastné interné dokumenty (355/2007/FOR).

## Prípady porušenia právnych predpisov

Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že neposkytla správne, jasné a zrozumiteľné dôvody pre uplatnenie svojich právomocí voľnej úvahy pri uzatvorení prípadu porušenia právnych predpisov, ktorého sa dopustilo Rakúsko v súvislosti s úplným zákazom držania divých zvierat v cirkusoch (3307/2006/JMA).

## Zmluvné spory a problémy s verejnými súťažami

Komisia zaplatila nemeckému združeniu 6 025 EUR plus 1 586 EUR úroky po žiadosti ombudsmana, aby prehodnotila tvrdenie sťažovateľa, že Komisia nesprávne znížila konečnú platbu za projekt (3249/2008/KM).

## Práva osôb so zdravotným postihnutím

Komisia poskytla vyhradené parkovacie miesto úradníčke so zdravotným postihnutím na zvyšné dva roky jej kariéry. Úradníčka, ktorá mala vážnu nehodu, tvrdila, že Komisia neriešila jej žiadosť o parkovacie miesto spravodlivým a vhodným spôsobom (1226/2008/OV).

V prípade týkajúcom sa podpory pre nezaopatrených, zdravotne postihnutých rodinných príslušníkov úradníkov Rady, ombudsman zistil, že Rada v plnej miere uplatňovala príslušné štatutárne práva vo forme primeraných vnútorných opatrení na výkon týchto práv a že prijala ďalšie vhodné opatrenia, ktoré boli nad rámec práv vyplývajúcich zo služobného poriadku (129/2009/VL).

## Náborové otázky

Európsky hospodársky a sociálny výbor súhlasil, že zaplatí sťažovateľke 3 965 EUR ako finančné vyrovnanie za vecné výdavky, ktoré jej vznikli v dôsledku konania EHSV, keď ju nesprávne informoval, že bola vybraná na uchádzanú pozíciu (2924/2007/TS).

## Spravodlivosť

Výkonná agentúra pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru zrušila žiadosť o úhradu na 2 364 EUR a vyplatila sťažovateľovi ďalších 2 722 EUR potom, ako ombudsman poukázal na to, že MVO sa dopustila zjavnej chyby pri vyplňaní žiadosti o grant (255/2009/JF).

Komisia zrušila svoju žiadosť o vrátenie platby, ktorú vyplatila pomocnej zamestnankyni potom, ako ombudsman vyzval Komisiu, aby prevzala zodpovednosť za svoje opakované chyby, ktorých sa dopustila. Sťažovateľka tiež poukázala na svoju súčasnú problematickú finančnú situáciu (906/2009/JF).

## Inštitucionálne a politické otázky

Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (EASA) sa ospravedlnila sťažovateľke a revidovala svoje formálne upozornenie po tom, ako ombudsman zistil, že vzhľadom na okolnosti tohto prípadu, upozornenie bolo neprimerané, urážlivé, a dokonca potenciálne nezákonné. EASA ďalej informovala ombudsmana, že plánuje navrhnúť zmeny platných právnych predpisov (1182/2009/JF).

## Kolko sťažností a vyšetrovaní?

Ombudsman v roku 2010 zaregistroval 2 667 sťažností, z čoho 744 spadalo do jeho mandátu (v porovnaní s 3 098 sťažnosťami v roku 2009, z čoho 727 spadalo do jeho mandátu). Začal 335 vyšetrovaní (v porovnaní s 339 v roku 2009) a v priebehu roka ukončil 326 vyšetrovaní (318 v roku 2009). Ombudsman celkovo vybavil viac ako 3 700 sťažností a žiadostí o informácie.

### Aké kroky ombudsman podnikol?

Vo viac ako 70 % spracovaných prípadov (1 997) ombudsman vedel poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetrovanie prípadu alebo prípad postúpil príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho sa mal sťažovateľ obrátiť. Pokiaľ ide o postúpené prípady a poskytnuté rady, 50 % sťažovateľov odkázal na niektorého z členov Európskej siete ombudsmanov, t. j. na národného alebo regionálneho ombudsmana v členských štátoch alebo na Výbor EP pre petície. Komisii bolo postúpených celkovo 13 % prípadov, zatiaľ čo v prípade 43 % bolo odporúčané obrátiť sa na iné orgány vrátane siete SOLVIT, ktorá sa zaoberá problémami s cezhraničným prvkom, ktoré vznikli nesprávnym uplatňovaním práva EÚ verejnými orgánmi v členských štátoch EÚ.

Poznámka: V niektorých prípadoch sa sťažovateľovi poskytli viaceré typy rád, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

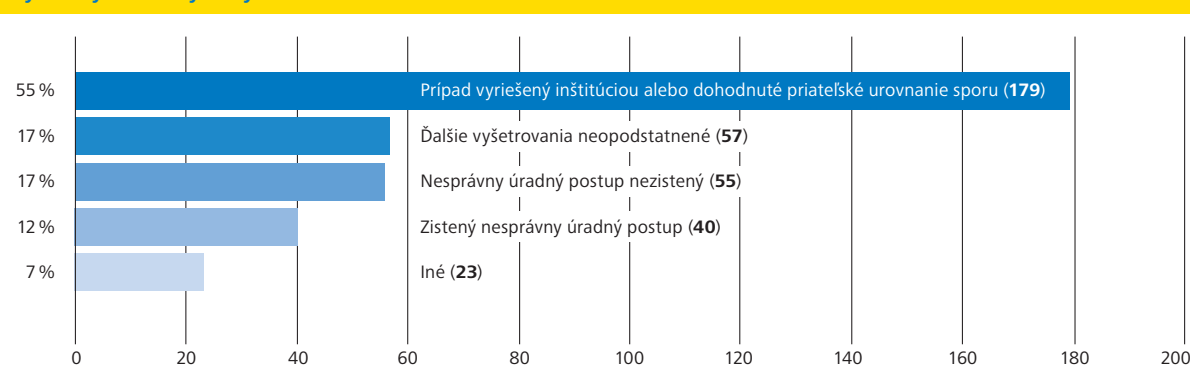
### Zdroj sťažností vedúcich k vyšetrovaniu, ktoré boli uzavreté

Občania	78 % (254)
Podniky a združenia	22 % (72)

### Čo vyplýva z vykonaných vyšetrovaní?

V 179 prípadoch, ktoré boli uzavreté v roku 2010, sa dosiahol pozitívny výsledok, keď príslušná inštitúcia prijala návrh na priateľské riešenie alebo záležitosť urovnala. V 55 prípadoch sa nezistil nesprávny úradný postup. V 40 prípadoch sa zistil nesprávny úradný postup: inštitúcia akceptovala návrh odporúčania v siedmich takýchto prípadoch (v porovnaní s dvomi v roku 2009), zatiaľ čo 33 prípadov bolo uzavretých s kritickou poznámkou vrátane jedného, výsledkom ktorého bola osobitná správa predložená Parlamentu. V 14 prípadoch ombudsman urobil ďalšie pripomienky v záujme zlepšenia plnenia úloh v budúcnosti.

### Výsledky uzavretých vyšetrovaní



Poznámka: V niektorých prípadoch boli vyšetrovania uzavreté na základe dvoch alebo viacerých dôvodov, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

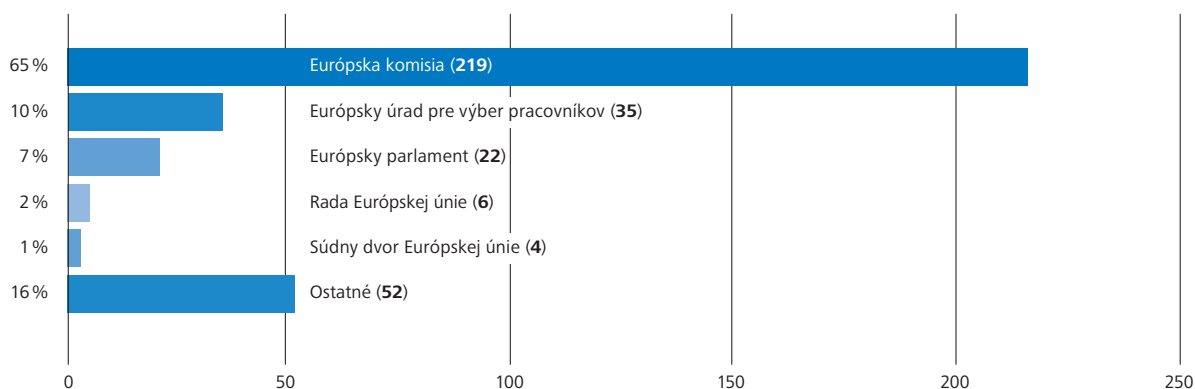
## Ktorých inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr sa vykonané vyšetrovania týkali?

Väčšina vyšetrovaní začatých v roku 2010 (219 prípadov) sa týkala Komisie (65 %). V roku 2009 to bolo 191 prípadov. Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou Únie, ktorá prijíma rozhodnutia a má priamy dosah na občanov, je normálne, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Ďalší v poradí je úrad EPSCO s 35 vyšetrovaniami (30 v roku 2009). Počet začatých vyšetrovaní týkajúcich sa Parlamentu, Rady a Súdneho dvora EÚ klesol asi o polovicu v porovnaní s rokom 2009. Je potrebné pripomenúť, že ombudsman môže začať vyšetrovania len v súvislosti s jeho prácou, ktorá sa netýka súdnych záležitostí.

## Akých nesprávnych úradných postupov sa vyšetrovania týkali?

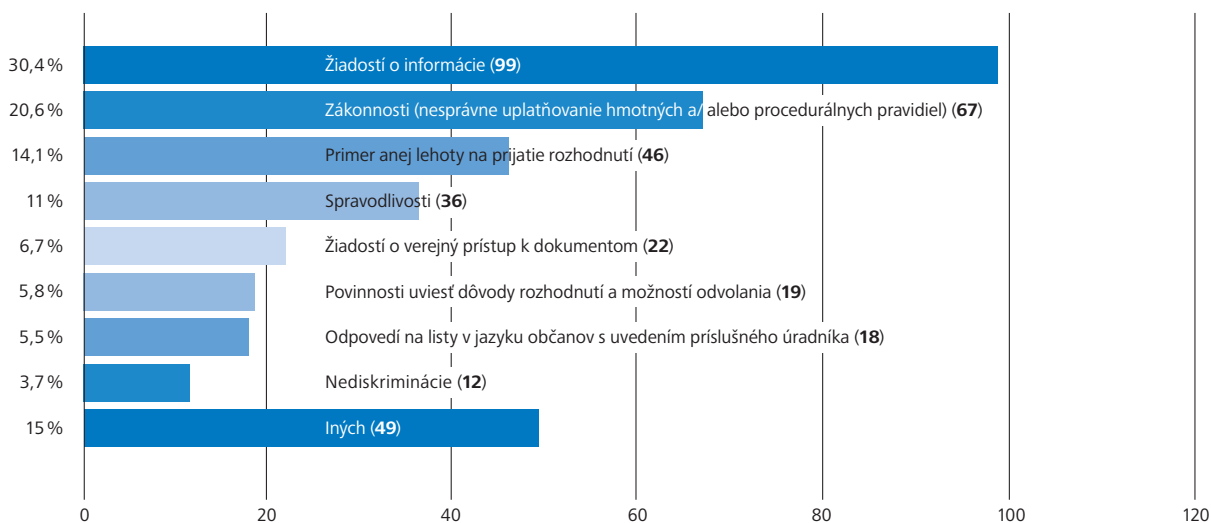
K nesprávnemu úradnému postupu dochádza vtedy, keď inštitúcia nekoná v súlade s právnymi predpismi, nedodržiava zásady dobrej správy alebo porušuje základné práva. Hlavné typy nesprávneho úradného postupu vyšetrovaného ombudsmanom v roku 2010 sa týkali (i) porušenia zákonnosti alebo spravodlivosti, (ii) porušenia povinností týkajúcich sa žiadostí o informácie a časových lehôt na prijatie rozhodnutí.

### Inštitúcie a orgány, ktoré boli predmetom vyšetrovania



Poznámka: Dve takéto vyšetrovania z vlastného podnetu, ktoré sa začali v roku 2010, sa týkali viac než jednej inštitúcie, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

### Typy údajného nesprávneho úradného postupu – (i) porušenie predpisov alebo (ii) porušenie povinností, ktoré sa týkajú:



Poznámka: V niektorých prípadoch sa v rovnakom vyšetrovaní skúmali dva alebo viac údajných typov nesprávneho úradného postupu, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

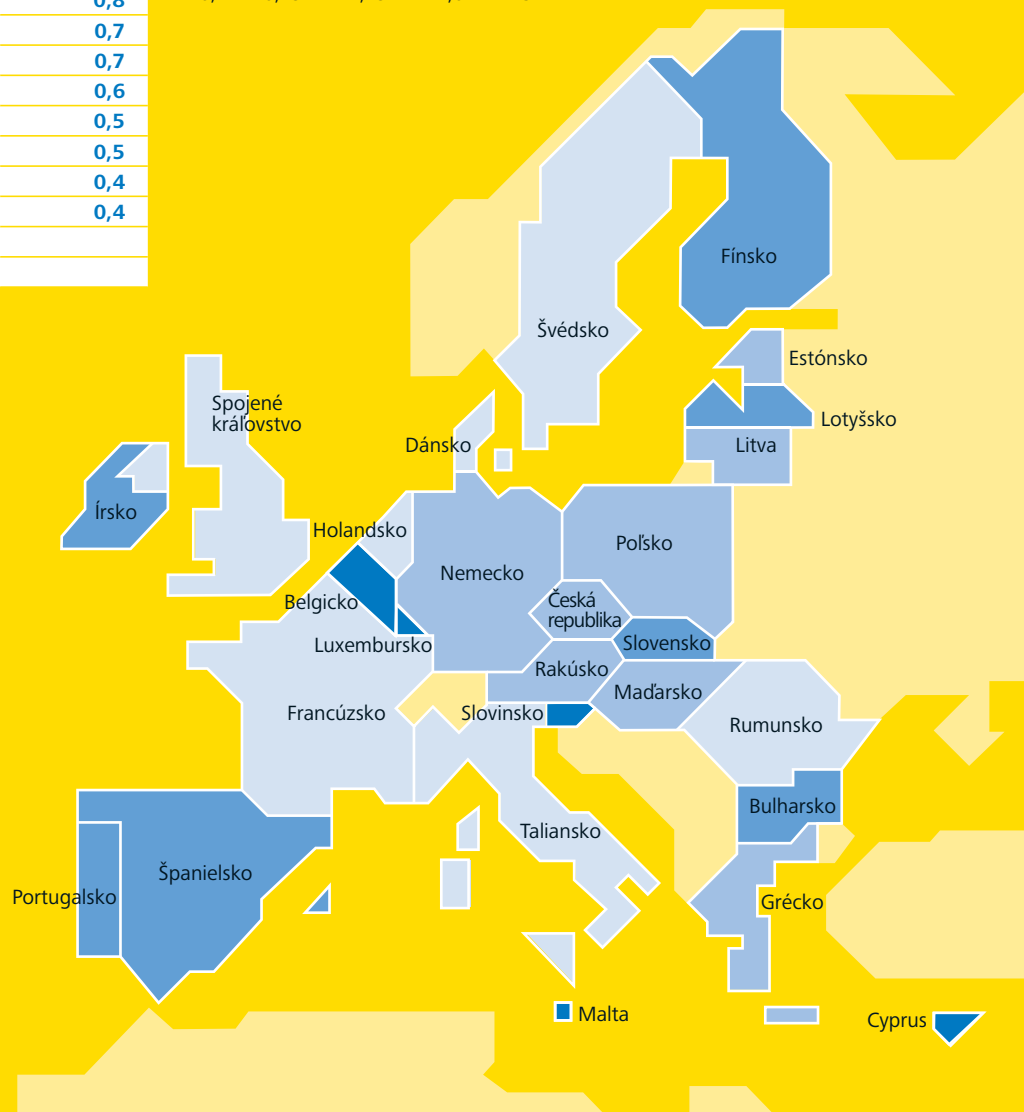
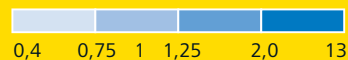
## Od koho prichádzali sťažnosti?

V mape sa uvádza, aká je pravdepodobnosť, že sa osoby z jednotlivých členských štátov budú sťažovať Európskemu ombudsmanovi. Údaje sa zakladajú na počte sťažností za jednotlivé krajiny v pomere k celkovému počtu ich obyvateľov. Uvedený je v nej aj absolútny počet sťažností za krajinu.

Krajina	Počet sťažností	Pomer
Luxembursko	34	12,7
Cyprus	22	4,1
Belgicko	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovinsko	34	3,2
Lotyšsko	21	1,6
Bulharsko	63	1,5
Slovensko	43	1,5
Španielsko	349	1,5
Írsko	32	1,3
Fínsko	39	1,3
Portugalsko	71	1,3
Estónsko	9	1,1
Česká republika	63	1,1
Litva	20	1,1
Grécko	65	1,1
Rakúsko	48	1,1
Poľsko	214	1,0
Maďarsko	51	1,0
Nemecko	375	0,8
Holandsko	60	0,7
Švédsko	32	0,7
Rumunsko	73	0,6
Dánsko	16	0,5
Francúzsko	171	0,5
Taliansko	132	0,4
Spojené kráľovstvo	132	0,4
Iné	131	0,4
Neznáme	151	

Poznámka: Percentuálny podiel sťažností sa vypočítal vydelením percentuálneho podielu celkového počtu sťažností z každého členského štátu percentuálnym podielom jeho počtu obyvateľov na celkovom obyvateľstve EÚ. Ak je väčší ako 1, znamená to, že príslušná krajina podala ombudsmanovi viac sťažností, než by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jej obyvateľov.

Pomer (% sťažností / % populácie)



V prípade, že máte záujem o túto publikáciu vo verzii pre slabozrakých, obráťte sa na úrad Európskeho ombudsmana. Na požiadanie sa vynasnažíme zabezpečiť aj audio nahrávku.

**Európsky ombudsman**

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

Tento *Prehľad* je uverejnený na internete na:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Európska únia, 2011

Reprodukcia na účely vzdelávania a nekomerčné účely je povolená pod podmienkou uvedenia zdroja.

Grafický návrh: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dánsko a EntenEller A/S, Valby, Dánsko.

Použité písmo FrutigerNext a Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-295-9 . ISSN 1831-3698 . doi:10.2869/4265 . QK-AD-11-001-SK-C



Úrad pre publikácie



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council