

Vyhlasenie o poslaní Európsky ombudsman sa usiluje o spravodlivé výsledky sťažností proti inštitúciám Európskej únie, podporuje transparentnosť a presadzuje administratívnu kultúru služby. Jeho cieľom je budovať dôveru prostredníctvom dialógu medzi občanmi a Európskou úniou, a podporovať najvyššie štandardy správania v inštitúciách Únie.



Európsky
ombudsman

**Výročná správa
2011**



Obsah

Úvod ombudsmana	4
1 Sťažnosti a vyšetrovania	11
1.1 Mandát a postupy ombudsmana	12
1.2 Prehľad sťažností preskúmaných v roku 2011	19
1.3 Analýza začatých vyšetrovaní	25
1.4 Zistenia z vyšetrovaní ombudsmana	28
1.5 Vzorové prípady ako príklad najlepších postupov	34
1.6 Tematická analýza uzavretých vyšetrovaní	37
1.7 Postúpenia a rady	56
2 Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami	59
2.1 Vzťahy s inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami EÚ	60
2.2 Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi	63
2.3 Vzťahy s inými zainteresovanými stranami	67
3 Zdroje	73
3.1 Zamestnanci	74
3.2 Rozpočet	76
3.3 Využívanie zdrojov	77
Ako kontaktovať Európskeho ombudsmana	78

Úvod ombudsmana

S radosťou vám predstavujem výročnú správu Európskeho ombudsmana za rok 2011. Dúfam, že vám poskytnete užitočné informácie o našej snahe podporovať dobrú správu v inštitúciách, orgánoch, úradoch a agentúrach Európskej únie a účinne riešiť sťažnosti občanov, podnikov a organizácií.



Správa začína týmto prehľadom, v ktorom upozorňujem na najdôležitejšie udalosti roka 2011, ktoré sa uskutočnili v rámci inštitúcie. V kapitole 1 sa uvádza komplexný prehľad práce ombudsmana pri riešení sťažností a vedení vyšetrovaní a obsahuje vysvetlenie pôsobnosti a postupov ombudsmana. Kapitola 2 je venovaná vzťahom ombudsmana s ostatnými inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami EÚ¹, so spoločenstvom národných, regionálnych a miestnych ombudsmanov v Európe a s ďalšími dôležitými zainteresovanými stranami. Napokon sa, v kapitole 3 uvádzajú informácie o zamestnancoch a rozpočte úradu ombudsmana.

Priamu pomoc dostalo v roku 2011 viac ako 22 000 jednotlivcov

Jedným z hlavných cieľov stratégie ombudsmana pre mandát v rokoch 2009-2014² je zabezpečiť, aby európski občania mohli plne využívať svoje práva. Rok 2011 bol v tomto smere úspešný, keď ombudsman priamo pomohol viac ako 22 000 jednotlivcom. Tento počet zahŕňa jednotlivcov, ktorí našej inštitúcii podali sťažnosť (počas uvedeného roka sme riešili 2 510 sťažností), ktorí dostali odpoveď na svoju žiadosť o informácie (1 284) a ktorí dostali radu prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na našej webovej stránke (18 274). Pokles celkového počtu sťažností predkladaných ombudsmanovi, už tretí rok po sebe, je ďalším odrazom úspechu sprievodcu. Tento počet klesol z 3 406 sťažností v roku 2008

na 2 510 sťažností v roku 2011 najmä preto, že menej ľudí podáva sťažnosti ombudsmanovi z nesprávneho dôvodu. Namiesto toho na prvýkrát nachádzajú správny opravný prostriedok.

Občania, ktorým Európsky ombudsman pomohol v roku 2011	
Sťažnosti zaregistrované v roku 2011	2 510
Rady poskytnuté prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na webovej stránke ombudsmana	18 274
Žiadosti o informácie, na ktoré odpovedal úrad ombudsmana	1 284

V prípadoch, keď sa na nás obracajú jednotlivci, ktorí by sa v skutočnosti mali sťažovať niekde inde, snažíme sa im poradiť, alebo prípad postúpiť. Vo viac ako 65 % prípadov sťažností, ktoré sme riešili v roku 2011, sme dokázali uplatniť práva občanov tým, že sme začali prípad vyšetrovať, alebo sme ho presunuli príslušnému orgánu, alebo sme občanom poradili, na koho sa majú obrátiť. Viac ako 50 % sťažností patrilo do pôsobnosti niektorého člena Európskej siete ombudsmanov³, z toho iba o niečo viac ako polovica (27 % všetkých sťažností) patrila do pôsobnosti Európskeho ombudsmana.

Osobitný prieskum Eurobarometra o občianskych právach a výkonnosti správy EÚ⁴ z roku 2011 potvrdil, aký význam prisudzujú občania svojmu základnému právu podať sťažnosť Európskemu ombudsmanovi. Iba právo voľne sa pohybovať a zdržiavať sa v rámci Únie a nové právo na dobrú správu, stanovené

1. Z dôvodu stručnosti sa v tejto správe používa termín „inštitúcia“, ktorý sa vzťahuje na všetky inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ.

2. Strategický dokument je k dispozícii v 23 jazykoch na internetovej stránke ombudsmana: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Sieť teraz pozostáva z viac než 90 kancelárií v 32 európskych krajinách. Zahŕňa národných a regionálnych ombudsmanov a podobné orgány členských štátov Európskej únie, kandidátskych krajín uchádzajúcich sa o členstvo v EÚ a ďalších krajín Európskeho hospodárskeho priestoru a/alebo schengenského priestoru, ako aj Európskeho ombudsmana a Výbor pre petície Európskeho parlamentu.

4. V rámci tohto osobitného prieskumu Eurobarometra, ktorého vypracovanie zadali Európsky parlament a ombudsman, vykonali v období medzi februárom a marcom 2011 pracovníci spoločnosti TNS Opinion & Social osobné rozhovory s 27 000 občanmi v 27 členských štátoch EÚ. Zhrnutie ombudsmana, úplné výsledky osobitného prieskumu Eurobarometra a prehľad údajov za jednotlivé členské štáty EÚ sú k dispozícii na webovej stránke: <http://www.ombudsman.europa.eu/sk/press/statistics.faces>

Úvod ombudsmana

v Charte základných práv EÚ, dostali od občanov vyššie hodnotenie z hľadiska dôležitosti. Odpovede v prieskume posilnili ombudsmanovu úlohu mimoriadnej dôležitej spojky medzi európskymi občanmi a správou EÚ.

Poskytovanie informácií občanom a ďalším zainteresovaným stranám

Väčšina respondentov osobitného prieskumu Eurobarometra vyjadrila názor, že Európsky ombudsman by mal informovať občanov o ich právach a o tom, ako tieto práva uplatňovať. V snahe splniť tento cieľ sme v roku 2011 usporiadali naše doposiaľ najväčšie podujatie pre zainteresované strany s názvom „Je Lisabonská zmluva prínosom pre občanov?“

Úsilie informovať občanov, poskytovať im rady a robiť im sprievodcu sme zintenzívnili vydaním brožúry s názvom *Problémy s EÚ? Kto Vám môže pomôcť?* Publikácia obsahuje informácie o celej škále mechanizmov na riešenie problémov, ktoré majú k dispozícii jednotlivci čiaci problémom s EÚ, a dopyt po nej je vyšší ako po ktorejkoľvek inej publikácii v histórii našej inštitúcie. V súlade so snahou ombudsmana o podporu integrácie osôb so zdravotným postihnutím, ako je stanovené v článku 26 Charty základných práv, sme túto a ďalšie publikácie sprístupnili na



*Problémy s EÚ?
Kto Vám môže pomôcť?*

požiadanie aj vo zvukovej podobe a vo verzii pre slabozraké.

S cieľom zvýšiť informovanosť o našom úsilí v boji proti nesprávnym úradným postupom v inštitúciách EÚ ombudsman uverejňuje od začiatku roku 2011 na svojej webovej stránke informácie o vyšetrovaní, ktoré zahajuje. Táto nová politika by mala občanom, novinárom a ďalším zainteresovaným osobám uľahčiť sledovanie vyšetrení od úplného začiatku. Je mimoriadne dôležité, že ombudsman ide príkladom v zabezpečovaní transparentného fungovania svojej inštitúcie. Prieskum Eurobarometra ukázal, že 42 % európskych občanov nie je spokojných s úrovňou transparentnosti v správe EÚ, zatiaľ čo spokojných je iba 9 %. S týmto vedomím som využil príležitosť



Ombudsman každý rok organizuje celú škálu podujatí pre občanov, združenia, mimovládne organizácie, spoločnosti, novinárov, predstaviteľov regiónov a štátov a pre iné zainteresované osoby. Najdôležitejšie podujatie roku 2011 nieslo názov „Je Lisabonská zmluva prínosom pre občanov?“ a uskutočnilo sa 18. marca 2011 v Bruseli. Hlavným rečníkom bol predseda Európskej rady Herman Van Rompuy. Do diskusného panelu sa zapojili Európsky ombudsman P. Nikiforos Diamandouros, podpredsedníčka Európskej komisie Viviane Redingová, podpredsedníčka Európskeho parlamentu Diana Wallisová a výkonný riaditeľ Centra pre európsku politiku Hans Martens. Podujatie, na ktorom sa zišlo viac ako 200 zástupcov zainteresovaných strán, viedla predsedníčka Medzinárodnej tlačovej asociácie (IPA) Ann Cahillová.



Európska sieť ombudsmanov zohráva významnú úlohu v pomoci európskym občanom, aby sa ich práva v rámci EÚ stali každodennou realitou. Členovia siete sa v dňoch 21. a 22. októbra 2011 stretli v Kodani na ôsmom seminári národných ombudsmanov. Témou seminára bolo „Právo, politika a ombudsmani v lisabonskej ére“.



© Thomas Fryd

Medzinárodného dňa za právo vedieť, ktorým je 28. september, na vydanie výzvy administratíve EÚ, aby aktívnejšie pristupovala k otázke transparentnosti. V tejto súvislosti som vzniesol požiadavku na vytvorenie vhodných internetových registrov dokumentov, ktoré budú zrozumiteľné pre občanov. V decembri 2011 sme prijali rozhodnutie vytvoriť verejný register dokumentov, ktorý uľahčí občanom uplatňovanie ich práva na verejný prístup k dokumentom ombudsmana.

Spolupráca s ombudsmanni

Právo na verejný prístup k dokumentom je základným právom stanoveným v Charte základných práv spolu s právom sťažovať sa ombudsmanovi a právom na dobrú správu. Skutočnosť, že 85 % respondentov prieskumu Eurobarometra označilo svoje informácie o charte za nedostatočné, preto vyvoláva znepokojenie. Popri svojom vlastnom úsilí o zvýšenie informovanosti o Charte som oznámil, že budem povzbudzovať členov Európskej siete ombudsmanov, aby šíрили tieto informácie v členských štátoch. Mal som možnosť urobiť to v rámci ôsmeho národného seminára Európskej siete ombudsmanov, ktorý sa uskutočnil v októbri 2011 v Kodani. Jedným z dôležitých rozhodnutí prijatých na seminári bola dohoda

o hľadaní spôsobov, ako prostredníctvom siete lepšie informovať občanov celej Európy o ich právach.

Na seminári prebehla aj diskusia o zásadách verejnej služby pre úradníkov EÚ. Po predchádzajúcich konzultáciách s národnými ombudsmanni v sieti o zohľadňovaní najlepších postupov v členských štátoch som pripravil návrh, ktorý obsahuje päť takých zásad, a to záväzok, integrita, objektívnosť, rešpekt a transparentnosť. Verejné konzultácie o tomto návrhu som začal vo februári 2011 a v decembri som uverejnil analýzu odpovedí z verejných konzultácií. V prvej polovici roka 2012 uverejním konečnú verziu zásad spolu s dôvodovou správou vo všetkých 23 úradných jazykoch EÚ. Pevne verím, že jednoznačné a stručné formulovanie základných hodnôt, ktorými by sa malo riadiť správanie úradníkov EÚ, môže účinne podporiť dôveru občanov v európsku verejnú službu a inštitúcie EÚ.

Napokon, pokiaľ ide o spoluprácu so sieťou v roku 2011, je potrebné spomenúť rekordný počet (11) otázok, ktoré boli Európskemu ombudsmanovi položené v priebehu daného roka. Každý člen siete sa môže týmto postupom na mňa obrátiť so žiadosťou o pomoc a usmernenie v súvislosti s právnymi aspektmi prípadu,

Úvod ombudsmana

ktorým sa zaoberá. Nový extranet siete umožňuje oveľa lepšiu viditeľnosť postupu predkladania otázok, čo je prínosom pre členov siete. V Kodani sme sa ďalej dohodli, že informácie o týchto otázkach budú širokej verejnosti k dispozícii na webovej stránke Európskeho ombudsmana.

Postupy ústretovejšie k občanom

Popri rekordnom počte otázok Európsky ombudsman v roku 2011 zahájil i rekordný počet vyšetrovaní, konkrétne 396. Tento nárast o 61 vyšetrovaní v porovnaní s rokom 2010 sa z väčšej časti dá vysvetliť skutočnosťou, že v roku 2011 sme zmenili naše postupy tak, aby boli ústretovejšie voči občanom. V súlade s tým sme zaviedli nový druh vyšetrovania, takzvané „vysvetľujúce vyšetrovanie“, ktoré umožňuje sťažovateľom, aby ombudsmanovi vysvetlili svoju sťažnosť, ak sa ten na prvý pohľad domnieva, že nie je dôvod na to, aby požiadal príslušnú inštitúciu EÚ o stanovisko k danému prípadu.

Ombudsman tiež vylepšil zjednodušený postup, ktorého cieľom je rýchle riešenie sťažností na prípady, keď občania nedostali odpovede na svoju korešpondenciu. Predtým ombudsman zvyčajne považoval sťažnosť týkajúcu sa neposkytnutia odpovede za vybavenú, keď inštitúcia poslala odpoveď. Preskúmaním tohto prístupu dospel k záveru, že by bolo ústretovejšie k občanom, keby sťažovatelia už nemuseli podávať novú sťažnosť, ak nie sú spokojní s obsahom odpovede. Preto teraz vyzýva sťažovateľa, aby vyjadril svoje pripomienky. Ako je ďalej vysvetlené v kapitole 1, základným štatistickým dôsledkom tohto nového prístupu je skutočnosť, že ombudsman teraz uzatvára menej prípadov po ich

vyriešení inštitúciou a zároveň uzatvára väčší počet prípadov so zistením, že nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu alebo že ďalšie vyšetrovania nie sú opodstatnené. Ďalším dôsledkom je, že ukončenie vyšetrovaní trvalo v priemere trochu dlhšie, konkrétne desať mesiacov v roku 2011 v porovnaní s deviatimi mesiacmi v roku 2010. Podstatné zlepšenia, ktoré sme zaviedli, podľa môjho názoru ospravedlňujú toto mierne predĺženie. Naďalej sme väčšinu vyšetrovaní, konkrétne 66 %, ukončili do jedného roka (rovnaký podiel ako v roku 2010). Dosiahli sme to s plánovaným počtom pracovníkov, ktorý na rok 2011 predstavoval celkovo 64 pracovných miest, a s rozpočtovými prostriedkami vo výške 9 427 395 EUR.

Zatiaľ posledné zlepšenie našich postupov, o ktorom ombudsman rozhodol v roku 2011, zahŕňa zefektívnenie vybavovania sťažností, ktoré sú mimo jeho pôsobnosti. Zámerom je čo najskôr informovať sťažovateľov, ak Európsky ombudsman nemôže ich sťažnosť riešiť. Týmito sťažnosťami sa bude naďalej zaoberať Registratúra úradu. Vysvetlí, prečo ombudsman nemôže riešiť danú sťažnosť, a ak je to možné, postúpi ju príslušnému orgánu, alebo sťažovateľovi poradí, kam sa má obrátiť.

Podpora kultúry služieb v inštitúciách

Tak ako každý rok, najviac vyšetrovaní zahájených v roku 2011 ombudsmanom sa týkalo Európskej komisie (231 vyšetrovaní alebo 58 % z celkového počtu). Vzhľadom na to, že Komisia je základnou inštitúciou EÚ, ktorá prijíma rozhodnutia s priamym dopadom na občanov, je logické, že by mala byť hlavným objektom sťažností občanov. Pri svojom stretnutí s kolégiom komisárov vo februári som načrtnol



opatrenia zamerané na posilnenie spolupráce s Komisiou v záujme európskych občanov. Privítal som kultúrny posun, ktorý v posledných rokoch nastal v rámci Komisie v súvislosti s uznávaním a nápravou chýb. Ďalej som zdôraznil, že ďalším krokom v prehlbovaní kultúry služieb v rámci Komisie by malo byť ponúkanie náhrad v príslušných prípadoch.

V roku 2011 sa 42 vyšetrovaní (11 %) týkalo Európskeho úradu pre výber pracovníkov, 16 vyšetrovaní (4 %) sa týkalo Európskeho parlamentu, 10 vyšetrovaní (3 %) sa týkalo Rady EÚ a 3 vyšetrovania (1 %) sa týkali Súdneho dvora Európskej únie. V prípade Súdneho dvora je potrebné uviesť, že ombudsman môže začať vyšetrovanie len v súvislosti s jeho činnosťou, ktorá sa netýka súdnych záležitostí.

Ďalších 101 vyšetrovaní sa týkalo 35 ďalších inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ, čo potvrdzuje, že ombudsman potrebuje mať dosah na celú administratívu EÚ. Spoločne sú agentúry teraz objektom vyše 10 % sťažností, ktoré viedli ombudsmana k zahájeniu vyšetrovania. Preto som v máji 2011 začal uskutočňovať program návštev v agentúrach EÚ. Reakcia niektorých agentúr na prácu ombudsmana so sťažnosťami bola príkladná. Preto má zmysel vynaložiť úsilie na stanovenie a rozšírenie najlepších postupov, ktoré by pomohli riadiacim pracovníkom agentúr v ich snahe o vybudovanie a udržiavanie kultúry služieb. Celkovo som v priebehu roka vykonal šesť návštev a 1. júna som sa stretol s vedúcimi predstaviteľmi všetkých agentúr EÚ, pričom som mal príležitosť podrobnejšie im vysvetliť túto iniciatívu.

Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu v sťažnostiach proti inštitúciám EÚ v roku 2011

sa týkali: porušení zákonnosti (nesprávne uplatňovanie vecných a/alebo procedurálnych pravidiel) (28 % vyšetrovaní), žiadostí o informácie (16,2 % vyšetrovaní), spravodlivosti (13,6 %), povinnosti uviesť dôvody rozhodnutí a možnosti odvolania (8,1 %), primeraných časových lehôt na prijatie rozhodnutí (7,3 %), žiadostí o prístup verejnosti k dokumentom (7,1 %), zabezpečenia nediskriminovania (6,8 %), povinnosti odpovedať na listy v jazyku občanov s uvedením mena zodpovedného úradníka (5,8 %) a povinnosti náležitej starostlivosti (3,5 %).

Získavanie výsledkov pre sťažovateľov

Celé roky sústavne zdôrazňujem, že inštitúcia, v ktorej má kultúra služieb pevné korene, nepovažuje sťažnosti za hrozbu, ale za príležitosť na efektívnejšiu komunikáciu, a ak sa stala chyba, na nápravu vecí a poučenie do budúcnosti. V našej najnovšej publikácii *Príručka Európskeho ombudsmana pre vybavovanie sťažností (The European Ombudsman's guide to complaints)*, ktorú v novembri 2011 dostali zamestnanci všetkých inštitúcií EÚ, je táto filozofia opísaná podrobnejšie. Ochota riadiacich pracovníkov aj zamestnancov spolupracovať s ombudsmanom s cieľom dosiahnuť uspokojivé riešenie sťažností je dôležitým znakom prihlásenia sa k zásade kultúry služieb. Túto ochotu najlepšie vystihuje desať vzorových prípadov, ktoré som vybral za tento rok. V tejto správe sú zvýraznené modrou farbou a slúžia ako príklady najlepších postupov týkajúcich sa reakcií inštitúcií EÚ na sťažnosti. Päť z týchto prípadov sa týka Komisie a po jednom vzorovom prípade majú Parlament, Európsky úrad pre výber pracovníkov, Európska agentúra pre lieky, Európsky orgán pre

Úvod ombudsmana

bankovníctvo a Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu. Prípady zahŕňajú oblasti transparentnosti, spravodlivosti, práv osôb so zdravotným postihnutím, zmlúv a výberových konaní a jazykovej politiky.

Uvedené prípady sú opísané v časti 1.5 tejto správy. Nasledujúca tematická analýza poukazuje na najvýznamnejšie právne a faktické zistenia v rozhodnutiach ombudsmana, ktorými sa uzavreli vyšetrovania v roku 2011. V súlade s naším úsilím o podporu uplatňovania Charty základných práv sa v analýze venuje osobitná pozornosť prípadom, ktoré sa týkajú práv stanovených v Charte. Základnými témami analýzy sú: (i) otvorenosť, prístup verejnosti k dokumentom a osobné údaje; (ii) Komisia ako strážkyňa zmlúv; (iii) zadávanie verejných zakázok a priznanie grantov; (iv) plnenie zmlúv; (v) správa a služobný poriadok; (vi) konkurzy a výberové konania a (vii) inštitucionálne, politické záležitosti a iné.

V roku 2011 ombudsman ukončil 318 vyšetrovaní v porovnaní s 326 vyšetrovaniami v roku 2010. Osem z nich boli vyšetrovania, ktoré ombudsman vykonal z vlastného podnetu, a týkali sa širokej škály otázok od novej politiky Európskeho úradu pre výber pracovníkov v oblasti otvorených výberových konaní, až po problémy spojené s oneskorenými platbami zo strany Komisie. Ombudsman dospel k záveru, že k nesprávnemu úradnému postupu došlo v 47 prípadoch (nárast zo 40 prípadov v roku 2010) a na základe návrhu odporúčaní, ktoré vzniesol, sa v 13 z týchto prípadov (v porovnaní so siedmimi prípadmi v roku 2010) dosiahol pozitívny výsledok pre sťažovateľa. Ombudsman vydal v roku 2011 kritické poznámky v 35 prípadoch, čo je o dva prípady viac ako v roku 2010. V roku

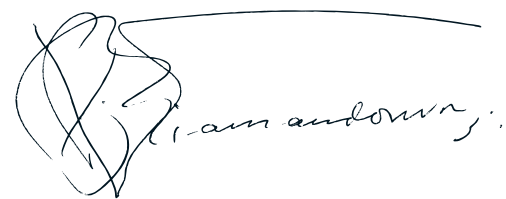
2011 v záujme zvýšenia kvality úradných postupov vydal 37 ďalších poznámok. Ombudsman bude naďalej monitorovať opatrenia, ktoré inštitúcie prijímajú v reakcii na jeho poznámky, a každoročne uverejňovať príslušnú štúdiu na svojej webovej stránke. Štúdiu za rok 2011 uverejnil v novembri.

Ako už bolo uvedené, počet prípadov, ktoré inštitúcie vyriešili, v roku 2011 klesol. Celkový počet prípadov, ktoré inštitúcie vyriešili alebo pri ktorých dosiahli priateľské riešenia, klesol na 84 (v porovnaní so 179 prípadmi v roku 2010). V 128 prípadoch (v porovnaní s 57 prípadmi v roku 2010) ombudsman dospel k záveru, že ďalšie vyšetrovania nie sú opodstatnené. V 64 prípadoch nezistil nesprávny úradný postup (v porovnaní s 55 prípadmi v roku 2010).

Pokračujeme v realizácii stratégie ombudsmana

V roku 2011 sme dokázali splniť mnohé z toho, čo sme sľúbili v stratégii ombudsmana v rámci mandátu na roky 2009-2014. Čaká nás však ešte veľa práce a očakávame, že aj v roku 2012 budeme rovnako zaneprázdnení, keďže sa usilujeme zlepšiť kvalitu správy EÚ a zabezpečiť, aby občania EÚ mohli plne využívať svoje práva. V týchto nepriaznivých časoch budeme s novou energiou a odhodlaním pracovať na dosiahnutí týchto vznešených cieľov.

Štrasburg, 13. februára 2012



P. Nikiforos Diamandouros



Sťažnosti a vyšetrovania

V kapitole 1 je vysvetlený mandát a postupy ombudsmana, uvádza sa v nej prehľad sťažností riešených v roku 2011 a podrobná analýza ukončených vyšetrovaní. Obsahuje časť o vzorových prípadoch a tiež tematickú prezentáciu. Kapitola končí uvedením ďalších orgánov, ktoré sa zaoberajú sťažnosťami.

Stážnosti a vyšetrovania

1.1 Mandát a postupy ombudsmana

Úloha Európskeho ombudsmana

Úrad Európskeho ombudsmana bol zriadený Maastrichtskou zmluvou ako súčasť občianstva Európskej únie. Článkom 24 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje právo sťažovať sa Európskemu ombudsmanovi, ktoré patrí k právam občanov Európskej únie. Toto právo sa uvádza aj v Charte základných práv EÚ (článok 43). Možné prípady nesprávneho úradného postupu sa dostávajú do pozornosti ombudsmana hlavne prostredníctvom sťažností, hoci ombudsman vykonáva vyšetrovania aj z vlastného podnetu.

Prácu ombudsmana upravuje článok 228 ZFEÚ, ako aj štatút ombudsmana¹ a vykonávacie ustanovenia prijaté ombudsmanom podľa článku 14 štatútu². Štatút a vykonávacie ustanovenia sú k dispozícii na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Vykonávacie ustanovenia sú k dispozícii aj v tlačenej podobe v úrade ombudsmana.

Mandát ombudsmana

Článok 228 ZFEÚ oprávňuje ombudsmana prijímať sťažnosti týkajúce sa prípadov nesprávneho úradného postupu v činnosti inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie s výnimkou Súdneho dvora Európskej únie pri výkone jeho súdnej moci.

Inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie

Inštitúcie EÚ sú uvedené v článku 13 Zmluvy o Európskej únii (ZEÚ). Neexistuje žiadna definícia alebo smerodajný zoznam orgánov, úradov a agentúr Únie. Termín zahŕňa orgány zriadené na základe zmlúv, ako napríklad Európsky hospodársky a sociálny výbor a Výbor regiónov, ako aj orgány zriadené právnymi predpismi, ako napríklad Európske centrum pre prevenciu a kontrolu chorôb a Európsky inštitút pre rodovú rovnosť. Lisabonskou zmluvou sa rozširuje pôsobnosť ombudsmana, aby sa vzťahovala aj na prípadný nesprávny úradný postup v rámci spoločnej zahraničnej a bezpečnostnej politiky vrátane spoločnej bezpečnostnej a obrannej politiky EÚ.

Sťažnosti podané na orgány verejnej správy členských štátov nepatria do pôsobnosti Európskeho ombudsmana, aj keď sa týkajú záležitostí v rozsahu pôsobnosti právnych predpisov EÚ. Mnohé takéto sťažnosti však patria do pôsobnosti národných a regionálnych ombudsmanov v Európskej sieti ombudsmanov (pozri v časti 1.7).

1. V júni 2008 Európsky parlament prijal rozhodnutie, ktorým sa reviduje štatút ombudsmana s účinnosťou od 31. júla 2008 (rozhodnutie Európskeho parlamentu 2008/587/ES, Euratom z 18. júna 2008, ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie 94/262/ESUO, ES, Euratom o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana; Ú. v. EÚ L 189, 17.7.2008, s. 25).

2. Dňa 3. decembra 2008 ombudsman revidoval svoje vykonávacie ustanovenia s cieľom zohľadniť zmeny štatútu z júna 2008 a skúsenosti nadobudnuté od poslednej zmeny ustanovení v roku 2004. Nové vykonávacie ustanovenia nadobudli účinnosť 1. januára 2009.



Nesprávny úradný postup

V reakcii na výzvu Európskeho parlamentu, aby sa jasne vymedzil nesprávny úradný postup, ombudsman uviedol toto vymedzenie, ktoré Parlament uvítal v uznesení schválenom aj Komisiou:

„K nesprávnemu úradnému postupu dochádza, keď verejný orgán nekoná v súlade s pravidlom alebo princípom, ktorým je viazaný.“

Ombudsman charakterizuje „nesprávny úradný postup“ tak, že si vyžaduje dodržiavanie právneho poriadku, zásad dobrej správy a základných práv. Európsky ombudsman dôsledne zastáva názor, že nesprávny úradný postup je široký pojem a že dobrá správa okrem iného vyžaduje dodržiavanie právnych predpisov a zásad vrátane základných práv. Charta základných práv zahŕňa právo na dobrú správu ako základné právo občanov Únie (článok 41).

Charta základných práv zahŕňa právo na dobrú správu ako základné právo občanov Únie (článok 41).

Európsky parlament schválil 6. septembra 2001 Európsky kódex riadnej správnej praxe, ktorý by mali inštitúcie EÚ, ich administratívy a ich úradníci rešpektovať vo svojich vzťahoch s verejnosťou. Kódex zohľadňuje zásady európskeho správneho práva obsiahnuté v judikatúre európskych súdov a čerpá inšpiráciu z národných zákonov. Parlament tiež vyzval ombudsmana, aby

uplatňoval kódex pri skúmaní sťažností a pri vykonávaní vyšetrovaní z vlastného podnetu.

Je však potrebné poznamenať, že uvedená definícia neobmedzuje nesprávny úradný postup len na prípady, keď porušené pravidlo alebo zásada sú právne záväzné. Zásady dobrej správy siahajú ďalej než právo, od inštitúcií EÚ nevyžadujú len, aby rešpektovali svoje právne povinnosti, ale aby boli zamerané aj na služby a zabezpečili, aby sa s príslušníkmi verejnosti riadne zaobchádzalo a aby v plnej miere využívali svoje práva. Kým teda nezákonnosť nevyhnutne vedie k nesprávnemu úradnému postupu v rámci pôsobnosti ombudsmana, nesprávny úradný postup neznamená automaticky nezákonnosť. Ak ombudsman zistí nesprávny úradný postup, neznamená to automaticky, že existuje nezákonné správanie, ktoré by mohlo mať súdny postih³.

Pokiaľ ide o pojem nesprávneho úradného postupu, existujú však obmedzenia. Ombudsman napríklad vždy zastával názor, že z politickej práce Európskeho parlamentu nevyplývajú problémy možného nesprávneho úradného postupu. Sťažnosti proti rozhodnutiam výborov Parlamentu, ako napríklad Výboru pre petície, nepatria preto do pôsobnosti ombudsmana.

³ Pozri v tejto súvislosti rozsudok Všeobecného súdu z 28. októbra 2004 v spojených veciach T-219/02 a T-337/02, *Herrera proti Komisii*, Zb. 2004, s. I-A-319 a s. II-1407, bod 101 a zo 4. októbra 2006 vo veci T-193/04, *Hans-Martin Tillack proti Komisii*, Zb. 2006, s. II-3995, bod 128.

Sťažnosti a vyšetrovania

Prípustnosť a dôvody vyšetrovaní

Sťažnosť musí spĺňať uvedené kritériá prípustnosti, aby ombudsman mohol začať vyšetrovanie. Tieto kritériá stanovené v príslušných článkoch štatútu určujú, že:

1. Zo sťažnosti musí byť dostatočne zrejmé, kto ju podáva a čoho sa týka (článok 2 ods. 3).
2. Ombudsman nesmie zasahovať do súdneho konania ani spochybňovať rozhodnutie súdu (článok 1 ods. 3).
3. Sťažnosť sa musí predložiť do dvoch rokov odo dňa, od ktorého sa sťažovateľ dozvedel o skutočnostiach, ktoré sú predmetom sťažnosti (článok 2 ods. 4).
4. Sťažnosti musí predchádzať uplatnenie príslušných správnych postupov voči k zainteresovanej inštitúcii alebo orgánu (článok 2 ods. 4).
5. V prípade sťažností týkajúcich sa pracovnoprávných vzťahov medzi inštitúciami a orgánmi na jednej strane a ich úradníkmi a zamestnancami na strane druhej musia byť pred predložením sťažnosti vyčerpané možnosti na predloženie interných administratívnych žiadostí a sťažností (článok 2 ods. 8).

V článku 228 ZFEÚ sa uvádza, že ombudsman sa pri vyšetrovaniach „vedie vyšetrovania, ktoré považuje za odôvodnené“ S cieľom zabrániť vzniku neoprávnených očakávaní u sťažovateľov a zabezpečiť najlepšie využitie zdrojov úradu ombudsmana starostlivo preštuduje všetky prípustné sťažnosti a preverí, či existujú opodstatnené vyhliadky, že vyšetrovanie povedie k úspešnému výsledku.

V roku 2011 v jednom výnimočnom prípade (268/2011/PB) ombudsman zistil, že v dôsledku mimoriadnych okolností týkajúcich sa vzťahu sťažovateľa a Komisie neexistujú dôvody, aby začal vyšetrovanie. Ombudsman dospel k záveru, že nie je reálne, aby dosiahol riešenie daného problému, ktoré by bolo buď v súlade s osobitnými záujmami sťažovateľa, alebo vo verejnom záujme. Informoval sťažovateľa, že pri rozhodovaní zohľadnil základné právo sťažovateľa, ako občana Únie, obrátiť sa na ombudsmana. S ľútosťou však musel konštatovať, že napriek svojmu najlepšiemu úsiliu v rámci početných vyšetrovaní, ktoré vykonal v súvislosti so sťažnosťami podanými sťažovateľom, ukázalo sa nemožné, aby dosiahol zmysluplné uzavretie sporov sťažovateľa s Komisiou.

V priebehu roka 2011 ombudsman rozhodol, že keď dospeje k predbežnému záveru, podľa ktorého nevidí dostatočný dôvod na to, aby požiadal príslušnú inštitúciu EÚ o stanovisko k sťažnosti, ktorá je v jeho pôsobnosti a je prípustná, môže začať „vysvetľujúce vyšetrovanie“, a tým umožniť sťažovateľovi, aby poskytol doplnkové informácie, vysvetlenia, podporné dokumenty alebo ďalšie argumenty na podporu svojho prípadu. Ak ombudsman aj naďalej považuje informácie, ktoré poskytol sťažovateľ, za nedostatočné alebo nepresvedčivé, môže vyšetrovanie uzavrieť so zistením, že nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu, alebo že „ďalšie vyšetrovania nie sú opodstatnené“. Na druhej strane, ak informácie alebo vysvetlenia, ktoré poskytol sťažovateľ, ukazujú, že má zmysel požiadať príslušnú inštitúciu EÚ o stanovisko, ombudsman to urobí.



Napríklad v prípade 358/2011/ANA sťažovateľ požiadal Komisiu, aby mu poskytla informácie o opatreniach, ktoré prijala na zabezpečenie správneho výkonu auditu niektorých írskych finančných inštitúcií zo strany írskoho audítorského orgánu s cieľom zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v podnikateľskej a finančnej oblasti. Potom sa obrátil na ombudsmana s tvrdením, že Komisia nevykonáva správne svoju úlohu dohľadu nad auditom týchto finančných inštitúcií. Ombudsman dospel k názoru, že na základe informácií, ktoré sťažovateľ poskytol, nebol dostatočný dôvod na to, aby požiadal Komisiu o stanovisko. Preto v tomto zmysle informoval sťažovateľa a vyzval ho, aby svoje tvrdenie objasnil. Po preskúmaní odpovede sťažovateľa ombudsman dospel k záveru, že nie je potrebné žiadať Komisiu o stanovisko, pretože (i) je zrejmé, že právomoci Komisie v oblasti dohľadu nad vykonávaním štatutárneho auditu sú obmedzené a (ii) na základe argumentov a dôkazov, ktoré predložil sťažovateľ, nebolo možné preukázať nesprávny úradný postup Komisie pri výkone jej právomocí v tomto prípade.

V dôsledku tejto zmeny postupu podiel prípustných prípadov, pri ktorých ombudsman dospel k záveru, že nie je dôvod na začatie vyšetrovania, klesol zo 40 % v roku 2010 na 24 % v roku 2011. Tieto „neopodstatnené“ prípady sú zväčša také, ktorými sa už zaoberal iný orgán, alebo pri ktorých sťažovateľ nepredložil písomný dôkaz potrebný na podporu svojej sťažnosti.

Sťažnosti a vyšetrovania z vlastného podnetu

Článok 228 ZFEÚ oprávňuje ombudsmana prijímať sťažnosti od všetkých občanov Únie alebo od fyzických či právnických osôb s bydliskom alebo zaregistrovaným sídlom v členskom štáte Únie. Ombudsman má tiež právomoc otvárať vyšetrovania z vlastného podnetu. Na základe tejto právomoci ombudsman môže vyšetrovať možný prípad nesprávneho úradného postupu, na ktorý ho upozornila osoba, ktorá nie je oprávnená predložiť sťažnosť. K otázke, či využiť právomoc vyšetrovania z vlastného podnetu, pristupuje individuálne.⁴ Ombudsman v takýchto prípadoch postupuje tak, aby dotknutej osobe počas vyšetrovania poskytol rovnaké procedurálne možnosti ako v prípade, keby sa záležitosť riešila ako sťažnosť. V roku 2011 ombudsman začal dve takéto vyšetrovania z vlastného podnetu.

Ombudsman môže tiež využiť svoju právomoc a uskutočniť vyšetrovanie z vlastného podnetu na riešenie zjavných systémových problémov v inštitúciách. V roku 2011 takto postupoval v šiestich prípadoch.⁵ Prípád OI/5/2011/BEH sa týkal najvyšších povolených hodnôt rádioaktívnej kontaminácie potravín v EÚ pred jadrovou haváriou vo Fukušime a po nej. Predchádzali mu viaceré sťažnosti od občanov na nedostatok informácií od Komisie v súvislosti so zmenami najvyšších povolených hodnôt. Ďalšie vyšetrovanie sa týkalo postupov súvisiacich s neskonzumovaným jedlom v jedálňach jednotlivých inštitúcií.

Na základe tejto právomoci ombudsman môže vyšetrovať možný prípad nesprávneho úradného postupu, na ktorý ho upozornila osoba, ktorá nie je oprávnená predložiť sťažnosť.

4. S podporou Európskeho parlamentu ombudsman vyhlásil, že plánuje využiť svoju právomoc konať z vlastného podnetu vždy, keď jediným dôvodom na nevyšetrenie sťažnosti na údajný nesprávny úradný postup Európskej investičnej banky (EIB) je skutočnosť, že sťažovateľ nie je občanom alebo osobou s riadnym pobytom v Únii. S EIB podpísal memorandum o porozumení, ktoré obsahuje toto osobitné ustanovenie.

5. Jedno z dvoch uvedených vyšetrovaní z vlastného podnetu, OI/4/2011/AN, sa týkalo aj systémových problémov, konkrétne skutočnosti, že Komisia nedokáže zabezpečiť, aby subdodávateľom boli vyplatené sumy, na ktoré majú nárok a ktoré Komisia vyplátila hlavnému dodávateľovi.

Sťažnosti a vyšetrovania

Toto vyšetrovanie, **OI/14/2011/BEH**, zahŕňalo Európsku komisiu, Európsky parlament, Radu EÚ, Súdny dvor EÚ, Európsky dvor audítorov, Európsky hospodársky a sociálny výbor, Európsku centrálnu banku a Výbor regiónov. Prípád **OI/2/2011/OV** sa týkal vzťahu medzi metódou vybavovania sťažností na porušenie právnych predpisov v rámci projektu EÚ Pilot a oznámením Komisie z roku 2002 o vzťahoch so sťažovateľom v súvislosti so sťažnosťami na porušenie právnych predpisov. Aj prípad **OI/7/2011/EIS** sa týkal Komisie a sťažností na porušenie právnych predpisov – tentoraz jej rozhodnutia prerušiť korešpondenciu so sťažovateľom, ktorý v priebehu dvoch rokov podal 57 sťažností na porušenie právnych predpisov. Prípád **OI/3/2011/KM** sa týkal schopnosti Rady dodržiavať termíny stanovené v nariadení (ES) č. 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom. Napokon, prípad **OI/6/2011/VL**, ktorý sa týkal Komisie, bol založený na sťažnosti člena výberovej komisie, a to na časti sťažnosti, ktorá by inak bola už premlčaná. S výnimkou prípadu **OI/5/2011/BEH** všetky tieto vyšetrovania na konci roka 2011 ešte prebiehali.

V roku 2011 ombudsman začal program návštev agentúr EÚ s cieľom podporiť dobrú správu a výmenu najlepších postupov medzi týmito subjektmi EÚ. Na základe počiatočných skúseností bolo prijaté rozhodnutie, že tieto návštevy by mali formálne prebiehať na základe právomoci ombudsmana vykonávať vyšetrovania z vlastného podnetu. Preto sa uplatňujú zvyčajné procesné záruky týkajúce sa vyšetrovania.⁶ Po každej návšteve ombudsman písomne informuje príslušnú agentúru o svojich zisteniach. Ak predloží nejaké konkrétne návrhy,

spravidla požiada agentúru, aby ho informovala o všetkých zodpovedajúcich následných opatreniach. V závislosti od odpovede agentúry buď zväzi uzavretie vyšetrovania, alebo podnikne ďalšie kroky, napríklad vydá formálne odporúčania. Vyšetrovania z vlastného podnetu ombudsmana v tejto súvislosti sa v roku 2011 týkali šiestich agentúr: Európskej environmentálnej agentúry (EEA) v Kodani, Európskeho monitorovacieho centra pre drogy a drogovú závislosť (EMCDDA), ako aj Európskej námornej bezpečnostnej agentúry (EMSA), obe v Lisabone, a Európskeho orgánu pre bankovníctvo (EBA), Európskej agentúry pre lieky (EMA) a Európskej policajnej akadémie (CEPOL), s predstaviteľmi ktorých sa ombudsman stretol v Londýne. Súhrnné informácie o týchto vyšetrovaniach sú k dispozícii na webovej stránke: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Postupy ombudsmana

Písomné a zjednodušené postupy vyšetrovania

Všetky sťažnosti zaslané ombudsmanovi sa zaregistrujú a potvrdia, obvykle do týždňa od ich prijatia. Sťažovateľ je informovaný o danom postupe v potvrdzujúcom liste, ktorý obsahuje referenčné číslo, ako aj meno a telefónne číslo osoby, ktorá sa sťažnosťou zaoberá.

Sťažnosť sa podrobí úvodnej analýze, aby sa určilo, či sa má začať vyšetrovanie a sťažovateľ je bežne do jedného mesiaca informovaný o výsledku analýzy. Ak sa vyšetrovanie nezačne, sťažovateľ je informovaný o dôvode. V prípade, že sťažnosť nepatrí do pôsobnosti ombudsmana, ak je to možné, postúpi sa príslušným orgánom, alebo sa sťažovateľovi

6. Tieto procesné záruky okrem iného zahŕňajú právo agentúry požiadať, aby ombudsman zaobchádzal s informáciami a dokumentmi, ktoré súvisia s jeho návštevou, ako s dôvernými. Pozri články 5.1, 5.2, a 14.2 vykonávacích ustanovení štatútu ombudsmana.



poskytne vhodná rada o príslušnom orgáne, na ktorý sa môže obrátiť. Ombudsman sa v roku 2011 rozhodol zefektívniť vybavovanie sťažností, ktoré nepatria do jeho pôsobnosti, s cieľom informovať sťažovateľov čo najrýchlejšie o skutočnosti, že sa nemôže zaoberať ich sťažnosťou. Odteraz sa bude týmito sťažnosťami zaoberať registratúra úradu a dotknutým sťažovateľom bude vysvetľovať, prečo ombudsman nemôže riešiť ich sťažnosť, a ak je to možné, postúpi ju príslušnému orgánu, alebo sťažovateľom poradí, kam sa môžu obrátiť.

Počas vyšetrovania ombudsman informuje sťažovateľa o každom novom kroku, ktorý podnikne. Keď sa ombudsman rozhodne uzavrieť vyšetrowanie, informuje sťažovateľa o výsledkoch vyšetrowania a svojich záveroch. Rozhodnutia ombudsmana nie sú právne záväzné a nepredstavujú zákonne vykonateľné práva alebo povinnosti pre sťažovateľa, ani pre dotknutú inštitúciu.

Rozhodnutia ombudsmana nie sú právne záväzné a nepredstavujú zákonne vykonateľné práva alebo povinnosti pre sťažovateľa, ani pre dotknutú inštitúciu.

Ako alternatívu k začatiu písomného vyšetrowania možného nesprávneho úradného postupu a s cieľom vyriešiť rýchlo príslušný problém ombudsman používa neformálne pružné postupy so súhlasom a v spolupráci s príslušnou inštitúciou. V roku 2011 bolo 47 prípadov vyriešených po intervencii ombudsmana, keď sa úspešne získala rýchla odpoveď na korešpondenciu, ktorá nebola zodpovedaná (pozri časť 2.9 *Výročnej správy 1998*, kde sú uvedené podrobnosti o postupe). Ďalších päť prípadov bolo vyriešených po tom, ako ombudsman zabezpečil podrobnejšiu odpoveď v súvislosti s korešpondenciou sťažovateľa.

Uvedené údaje sú výrazne nižšie ako zodpovedajúce údaje za rok 2010 (91 a 73). Je to dôsledok procedurálnych zmien uskutočnených začiatkom roka 2011. Predtým ombudsman zvyčajne považoval sťažnosť týkajúcu sa neposkytnutia odpovede za vybavenú, keď inštitúcia poslala odpoveď. Preskúmaním tohto prístupu dospel k záveru, že by bolo ústretivejšie k občanom, keby sťažovatelia už nemuseli podávať novú sťažnosť, ak nie sú spokojní s obsahom odpovede. Preto teraz vyzýva sťažovateľa, aby vyjadril svoje pripomienky. Mnohí sťažovatelia sa rozhodnú neurobiť to. V takých prípadoch ombudsman spravidla uzavrie svoje vyšetrowanie so zistením, že pokračovanie vyšetrowania nie je potrebné. Na druhej strane, niektorí sťažovatelia uvedú dôvody, prečo nie sú spokojní s odpoveďou inštitúcie. Ak ombudsman dospeje k záveru, že dôvody sťažovateľa by mohli byť opodstatnené, pokračuje vo svojom vyšetrowaní a požiada príslušnú

inštitúciu o stanovisko. Ak však považuje odpoveď inštitúcie za uspokojivú, uzavrie prípad podľa okolností buď so zistením, že nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu, alebo so záverom, že ďalšie vyšetrowanie nie je potrebné. Základným štatistickým dôsledkom tohto nového prístupu je skutočnosť, že ombudsman teraz uzatvára menej prípadov po ich vyriešení inštitúciou a zároveň uzatvára väčší počet prípadov so zistením, že nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu alebo že ďalšie vyšetrowanie nie je opodstatnené.

Stážnosti a vyšetrovania

Nahliadanie do spisov a vypočúvanie svedkov

V článku 3 ods. 2 štatútu ombudsmana sa vyžaduje, aby inštitúcie EÚ poskytli ombudsmanovi všetky informácie, ktoré od nich požaduje, a aby mu poskytli prístup k príslušným spisom. Právomoc ombudsmana nahliadnuť do spisov mu umožňuje overiť úplnosť a presnosť informácií, ktoré poskytla dotknutá inštitúcia EÚ. Skutočnosť, že ombudsman môže viesť dôkladné a úplné vyšetrovanie, je teda dôležitou zárukou pre sťažovateľa a verejnosť. Ombudsman využíva svoju právomoc nahliadnuť do spisov inštitúcie čoraz častejšie. V roku 2011 to urobil v 38 prípadoch v porovnaní s 26 prípadmi za rok 2010.

V článku 3 ods. 2 štatútu sa tiež vyžaduje, aby úradníci a ostatní zamestnanci inštitúcií EÚ na žiadosť ombudsmana vypovedali, aj keď naďalej zostávajú viazaní príslušnými ustanoveniami služobného poriadku, najmä povinnosťou dodržiavať služobné tajomstvo. Ombudsman v roku 2011 svoju právomoc vypočuť svedkov nevyužil.

Požiadavka, aby ombudsman zachovával dôvernosť dokumentov a informácií, ktoré získal v priebehu vyšetrovania, je vysvetlená a posilnená v revidovanom štatúte z roku 2008. Zmenený a doplnený štatút zabezpečuje, že ombudsmanov prístup k utajovaným informáciám či dokumentom, najmä k citlivým dokumentom v zmysle článku 9 nariadenia (ES) č. 1049/2001⁷, podlieha pravidlám príslušnej inštitúcie EÚ o bezpečnosti. Inštitúcie poskytujúce takéto utajované informácie alebo dokumenty informujú ombudsmana o tomto utajení. Okrem toho sa ombudsman s príslušnou inštitúciou vopred dohodne na podmienkach nakladania s utajovanými informáciami alebo dokumentmi a inými informáciami, na ktoré sa vzťahuje povinnosť služobného tajomstva.

7. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie; Ú. v. ES L 145, 31.5.2001, s. 43.



1.2 Prehľad sťažností preskúmaných v roku 2011

Ombudsman v roku 2011 zaregistroval⁸ 2 510 sťažností v porovnaní s 2 667 sťažnosťami v roku 2010. Spracovaných bolo spolu 2 544 sťažností⁹, z čoho 27 % (698 sťažností) patrilo do pôsobnosti Európskeho ombudsmana.

Takmer 61 % sťažností prijatých v roku 2011 bolo podaných cez internet. Veľká časť týchto sťažností (53 %) bola prijatá prostredníctvom elektronického formulára sťažnosti, ktorý je k dispozícii na webovej stránke ombudsmana

prostriedkom korešpondencie, 50 žiadostí bolo podaných a ombudsman na ne odpovedal prostredníctvom obvyčajnej pošty a faxu. Výrazný trvalý pokles počtu prijatých žiadostí o informácie v posledných rokoch (1 000 v roku 2010, 1 850 v roku 2009, 4 300 v roku 2008 a 4 100 v roku 2007) potvrdzuje úspešnosť interaktívneho sprievodcu ombudsmana, ktorý je k dispozícii na jeho webovej stránke od začiatku januára 2009. Tento sprievodca umožňuje zúčastneným stranám získať informácie bez potreby predložiť žiadosť. Ombudsman celkovo vybavil v roku 2011 viac ako 3 800 sťažností a žiadostí o informácie.

Výrazný trvalý pokles počtu prijatých žiadostí o informácie v posledných rokoch potvrdzuje úspešnosť interaktívneho sprievodcu ombudsmana, ktorý je k dispozícii na jeho webovej stránke od začiatku januára 2009.

| Takmer 61 % sťažností prijatých v roku 2011 bolo podaných cez internet.

v 23 úradných jazykoch EÚ. V roku 2011 ombudsman dostal a odpovedal na viac ako 1 200 žiadostí o informácie v porovnaní s približne 1 000 žiadosťami v roku 2010. Hoci schránka elektronickej pošty ombudsmana zostáva hlavným

Európsky ombudsman začal 382 vyšetrovaní na základe sťažností a ďalších 14 vyšetrovaní začal z vlastného podnetu. Pre porovnanie, v roku 2010 to bolo 323 vyšetrovaní na základe sťažností a 12 z vlastného podnetu.

Tabuľka 1.1: Prípady riešené v roku 2011

Sťažnosti zaregistrované v roku 2011	2 510
Sťažnosti spracované v roku 2011	2 544
Sťažnosti patriace do pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov	1 321
Sťažnosti patriace do pôsobnosti Európskeho ombudsmana	698
z toho:	198 nepripustných
	118 prípustných, ale neboli dôvody na začatie vyšetrovania
	382 vyšetrovaní začatých na základe sťažností
Začaté vyšetrovania z vlastného podnetu	14
Ukončené vyšetrovania	318 (vrátane 8 vyšetrovaní z vlastného podnetu)
z toho:	171 z roku 2011
	89 z roku 2010
	58 z predchádzajúcich rokov

8. Sťažnosti „zaregistrované“ počas daného kalendárneho roka na rozdiel od sťažností „prijatých“ počas rovnakého obdobia, ale zaregistrovaných až v nasledujúcom roku.

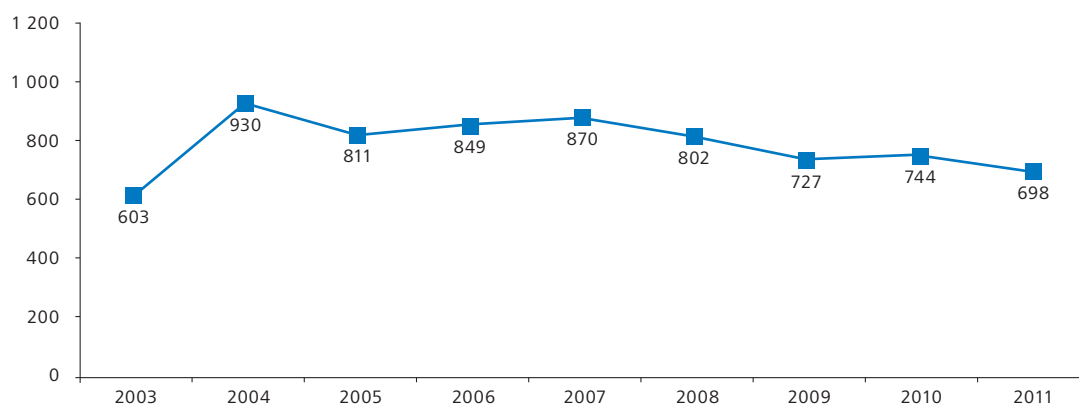
9. Štatistická kategória „spracované“ znamená, že ombudsman na základe analýzy určil, či sťažnosť (i) patrí do jeho pôsobnosti, (ii) spĺňa kritériá prípustnosti a (iii) spĺňa dôvody na začatie vyšetrovania, a informoval o tom sťažovateľa. Keďže si takáto analýza vyžaduje čas, počet sťažností „spracovaných“ v danom roku sa odlišuje od počtu sťažností „zaregistrovaných“ v tom istom roku. Počet sťažností spracovaných v danom roku zahŕňa sťažnosti zaregistrované pred koncom predchádzajúceho roka a spracované na začiatku daného roka. Nezahŕňa sťažnosti zaregistrované pred koncom daného roka a spracované na začiatku nasledujúceho roka.

Sťažnosti a vyšetrovania

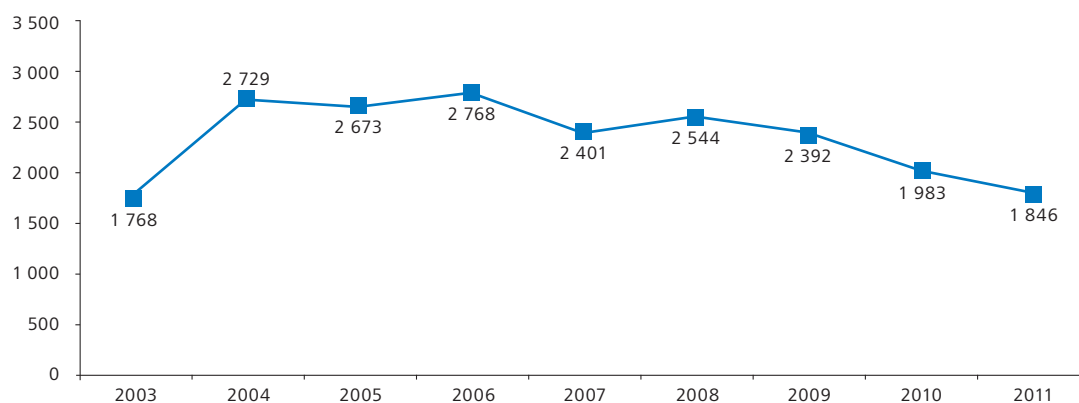
Ako vyplýva z obrázku 1.1¹⁰, počet sťažností patriacich do pôsobnosti ombudsmana v minulých deviatich rokoch stúpol. Tento počet vzrástol z nízkej hodnoty 603 v roku 2003 na najvyššiu hodnotu 930 v roku 2004, v rokoch 2005 až 2008 dosahoval priemernú hodnotu 800 až 900 a odvtedy mierne klesol.

Ako vidno z obrázku 1.2¹¹, počet sťažností nepatriacich do pôsobnosti ombudsmana klesol v roku 2011 na 1 846, čo je najnižší počet zaznamenaný od roku 2003. Ombudsman pokračuje vo svojom úsilí o znižovanie počtu sťažností nepatriacich do jeho pôsobnosti poskytovaním jasných informácií o tom, čo môže a čo nemôže urobiť a nasmerovaním sťažovateľov, aby hneď na prvýkrát našli správnu adresu.

Obrázok 1.1: Počet sťažností patriacich do pôsobnosti ombudsmana v rokoch 2003-2011



Obrázok 1.2: Počet sťažností nepatriacich do pôsobnosti ombudsmana v rokoch 2003-2011



¹⁰. V roku 2005 sa 335 podaných sťažností, ktoré patrili do pôsobnosti ombudsmana, týkalo tej istej veci. Na presnejšie porovnanie jednotlivých rokov sa pri zadávaní údajov do grafu na obrázku 1.1 bralo do úvahy iba 11 týchto sťažností.

¹¹. V roku 2006 sa 281 podaných sťažností, ktoré nepatrili do pôsobnosti ombudsmana, týkalo tej istej veci. Na presnejšie porovnanie jednotlivých rokov sa pri zadávaní údajov do grafu na obrázku 1.2 bralo do úvahy iba 11 týchto sťažností.



V tabuľke 1.2 sa uvádza rozdelenie sťažností zaregistrovaných v roku 2011 podľa štátu pôvodu. Nemecko, krajina s najväčším počtom obyvateľov v EÚ, tradične podávalo najvyšší počet sťažností a po ňom nasledovalo Španielsko. V roku 2011 sa však tento trend zmenil, keď sa

Španielsko dostalo z druhého miesta na vedúcu pozíciu a po ňom nasledovalo Nemecko, Poľsko a Belgicko. Vo vzťahu k počtu obyvateľov jednotlivých krajín najviac sťažností prišlo z Luxemburska, Cypru, Belgicka, Malty a Slovinska.

Tabuľka 1.2: Rozdelenie sťažností zaregistrovaných v roku 2011 podľa štátu pôvodu

Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% obyvateľstva EÚ	Pomer
Luxembursko	29	1,2	0,1	11,6
Cyprus	26	1,0	0,2	5,2
Belgicko	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovinsko	28	1,1	0,4	2,8
Bulharsko	71	2,8	1,6	1,8
Írsko	38	1,5	0,9	1,7
Španielsko	361	14,4	9	1,6
Portugalsko	71	2,8	2,1	1,3
Rakúsko	52	2,1	1,7	1,2
Česká republika	64	2,5	2,1	1,2
Poľsko	233	9,3	7,7	1,2
Fínsko	31	1,2	1,1	1,1
Slovensko	29	1,2	1,1	1,1
Litva	18	0,7	0,7	1,0
Maďarsko	47	1,9	2	0,9
Grécko	53	2,1	2,3	0,9
Švédsko	41	1,6	1,8	0,9
Dánsko	23	0,9	1,1	0,8
Nemecko	308	12,3	16,6	0,7
Lotyšsko	9	0,4	0,5	0,7
Holandsko	44	1,8	3,3	0,5
Francúzsko	167	6,7	12,8	0,5
Spojené kráľovstvo	141	5,6	12,3	0,5
Estónsko	3	0,1	0,3	0,4
Rumunsko	42	1,7	4,4	0,4
Taliansko	97	3,9	11,9	0,3
Ostatné	137	5,5		
Neznáme	150	6,0		

Poznámka: Pomer bol vypočítaný ako podiel percenta sťažností a percenta obyvateľstva. Podiel je väčší ako 1, ak príslušná krajina podala ombudsmanovi viac sťažností, než by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jej obyvateľov. Všetky údaje v tabuľke sú zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.

V roku 2011 podalo 14 členských štátov viac sťažností, ako by sa dalo očakávať vzhľadom na počet ich obyvateľov,

12 podalo menej, zatiaľ čo počet sťažností z jedného štátu (Litva) bol v súlade s aktuálnym počtom jeho obyvateľov.

Sťažnosti a vyšetrovania

Táto mapa sa zakladá na počte sťažností, ktoré ombudsman dostal z každého členského štátu, v pomere k počtu jeho obyvateľov (pozri poznámku k tabuľke 1.2 o výpočte pomery)

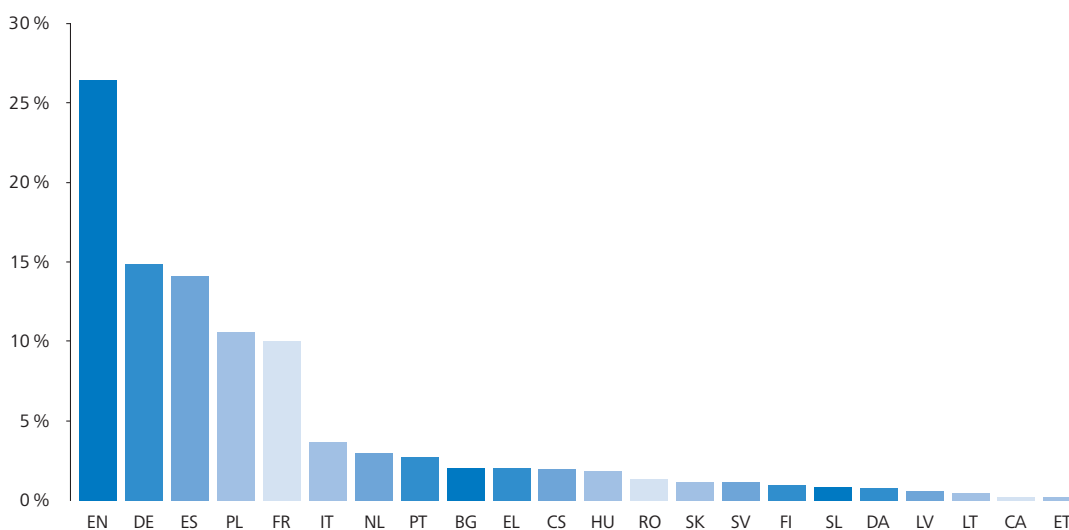
Pomer (% sťažností / % populácie)





Sťažnosť sa môže ombudsmanovi predkladať v ktoromkoľvek z 23 úradných jazykov EÚ¹². Ako vyplýva z obrázka 1.3, v roku 2011 si väčšina sťažovateľov vybrala možnosť predložiť svoju sťažnosť ombudsmanovi v angličtine, po nej nasledovala nemčina a španielčina.

Obrázok 1.3: Rozdelenie sťažností podľa jazykov

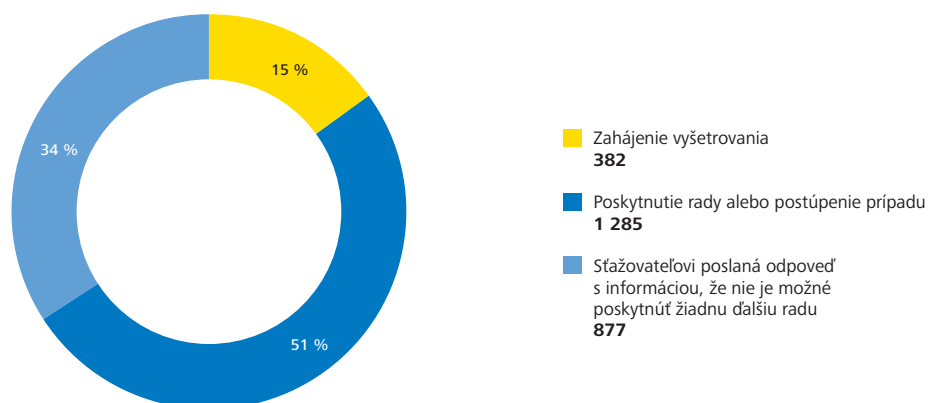


¹². Anglický, bulharský, český, dánsky, estónsky, fínsky, francúzsky, grécky, holandský, írsky, litovský, lotyšský, maďarský, maltský, nemecký, poľský, portugalský, rumunský, slovenský, slovinský, španielsky, švédsky a taliansky. Na základe dohody medzi Európskym ombudsmanom a španielskou vládou podpísanou v novembri 2006 sa občania môžu sťažovať ombudsmanovi aj v ktoromkoľvek z viacerých úradných jazykov v Španielsku (katalánskom/valencijskom, galícijskom a baskickom). Podpísaním tejto dohody ombudsman uviedol do súladu svoje postupy so závermi Rady EÚ z júna 2005, ktoré ustanovujú používanie týchto jazykov na uľahčenie komunikácie španielskych občanov s inštitúciami EÚ.

Sťažnosti a vyšetovania

Ako vyplýva z obrázka 1.4, vo viac než 65 % prípadov ombudsman dokázal sťažovateľovi pomôcť. Buď začal vyšetovanie (15 % prípadov), postúpil prípad príslušnému orgánu, alebo poskytol sťažovateľovi radu, kam sa obrátiť (51 %). Časť 1.7 tejto správy je venovaný prípadom, ktoré ombudsman postúpil, alebo pri ktorých poskytol sťažovateľovi radu, kam sa obrátiť. V 34 % prípadov, ktoré ombudsman riešil v roku 2011, dospel k záveru, že nie je možné poskytnúť žiadnu ďalšiu radu a informoval o tom sťažovateľa. V niektorých prípadoch to bolo z toho dôvodu, že sťažovateľ neuviedol, na koho alebo na čo sa chce sťažovať.

Obrázok 1.4: Druh opatrení aplikovaných po prijatí sťažnosti



Poznámka: Údaje uvedené v tabuľke zahŕňajú 124 sťažností, ktoré boli zaregistrované koncom roka 2010 a spracované v roku 2011. Údaje nezahŕňajú 38 sťažností, ktoré boli zaregistrované koncom roka 2011 a ktoré sa koncom roka ešte stále spracovávali s cieľom určiť, aký postup je potrebné prijať.



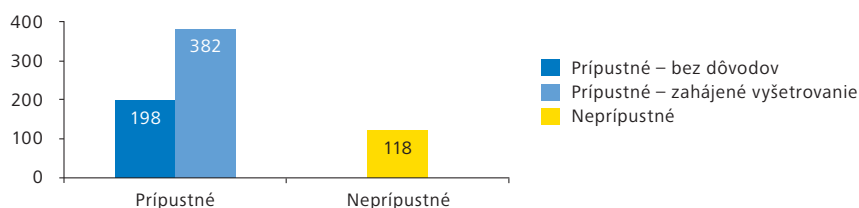
1.3 Analýza začatých vyšetrení¹³

Ako sme už uviedli, v roku 2011 ombudsman upravil svoje zjednodušené postupy tak, aby boli ústretovejšie k občanom. To do veľkej miery vysvetľuje, prečo začal väčší počet vyšetrení ako v roku 2010 a prečo mu v roku 2011 ukončenie vyšetrení trvalo v priemere trochu dlhšie. Táto úprava tiež znamenala, že ombudsman oproti roku 2010 uzavrel

menej prípadov po ich vyriešení inštitúciou a zároveň uzavrel veľký počet prípadov so zistením, že ďalšie vyšetrenia nie sú opodstatnené.

Všetky sťažnosti, ktoré patrili do pôsobnosti ombudsmana, sa ďalej analyzovali, aby sa určila ich prípustnosť. Zo 698 sťažností patriacich do pôsobnosti ombudsmana sa 198 považovalo za neprípustné, zatiaľ čo v prípade ďalších 118, ktoré boli prípustné, ombudsman nezistil dôvody na začatie vyšetrenia.

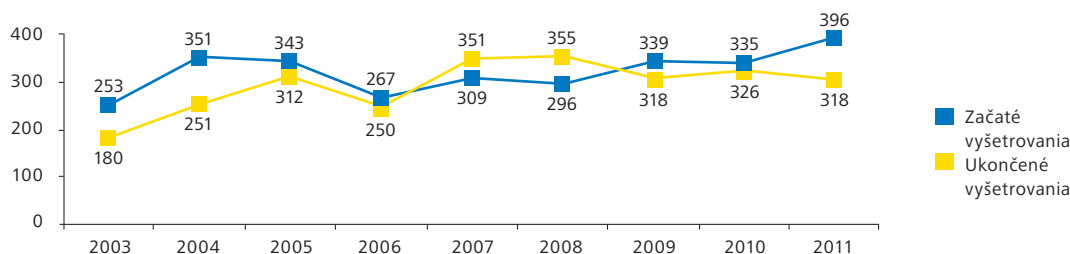
Obrázok 1.5: Sťažnosti patriace do pôsobnosti Európskeho ombudsmana



Ombudsman začal v priebehu roka celkovo 382 vyšetrení na základe sťažnosti. Tento počet predstavuje nárast o 15,5 % v porovnaní s rokom 2010. Ombudsman začal tiež 14 vyšetrení z vlastného podnetu.

Ako vyplýva z obrázka 1.6, počet vyšetrení, ktoré ombudsman začal v roku 2011, bol doposiaľ najvyšší a prekonal aj hodnoty dosiahnuté v rokoch 2004 (351) a 2005 (343).

Obrázok 1.6: Vývoj počtu vyšetrení



13. Analýza v tejto časti je založená skôr na počte vyšetrení začatých v roku 2011, než na celkovom počte vyšetrení riešených počas roka.

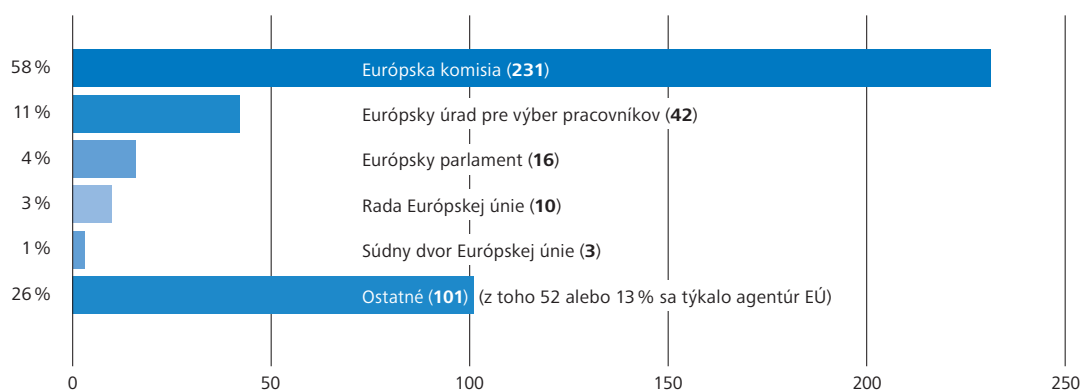
Sťažnosti a vyšetrovania

Väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman začal v roku 2011, sa týkala Európskej komisie.

Väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman začal v roku 2011, sa týkala Európskej komisie (na základe 231 sťažností, čo je 58 %). Porovnateľné číslo za rok 2010 bolo 219. Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou EÚ, ktorej rozhodnutia majú priamy vplyv na občanov, je logické, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Ďalší v poradí bol Európsky úrad pre výber pracovníkov so 42 vyšetrovaniami (35 v roku 2010). Počet vyšetrovaní týkajúcich sa Európskeho parlamentu, ktoré ombudsman

začal, klesol v porovnaní s rokom 2010 viac ako o polovicu. Na druhej strane, začal o tretinu viac vyšetrovaní týkajúcich sa Rady EÚ ako v predchádzajúcom roku, zatiaľ čo počet vyšetrovaní týkajúcich sa Súdneho dvora EÚ zostal stabilný. Je dôležité poznamenať, že ombudsman môže začať vyšetrovania len v súvislosti s činnosťou Súdneho dvora, ktorá sa netýka súdnych záležitostí. Predmetom ďalších 101 vyšetrovaní bolo 35 ďalších inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ¹⁴.

Obrázok 1.7: Inštitúcie a orgány, ktorých sa týkalo vyšetrovanie



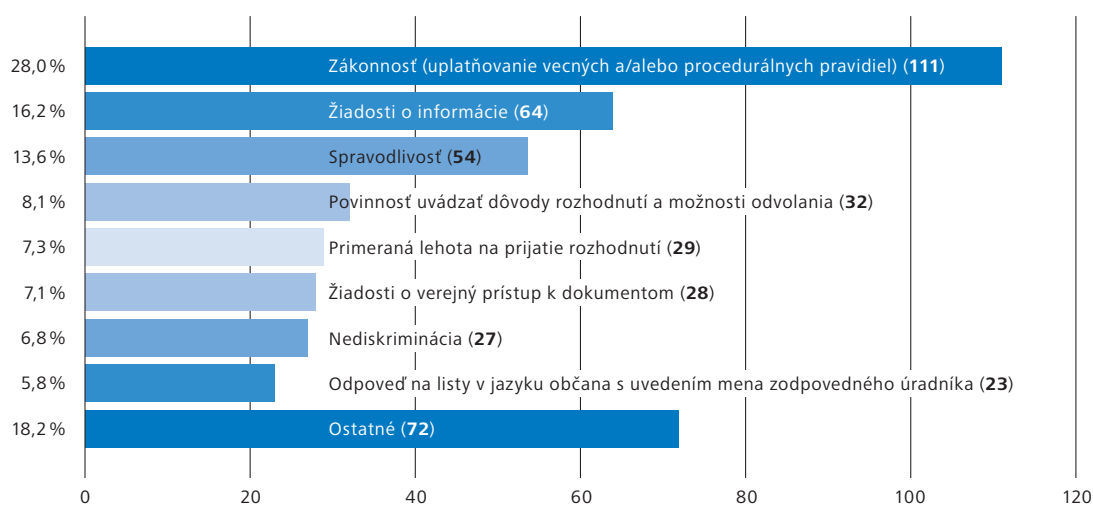
Poznámka: Ombudsman začal v roku 2011 jedno vyšetrovanie z vlastného podnetu, ktoré sa týkalo viac než jednej inštitúcie. Preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

14. Európsky úrad boja proti podvodom (16), Európska služba pre vonkajšiu činnosť (11), Európska agentúra pre lieky (8), Európsky orgán pre bankovníctvo (5), Eurojust (4), Výkonná agentúra pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru (4), Európska investičná banka (4), Agentúra Európskej únie pre základné práva (3), Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok (3), Európska centrálna banka (3), Európsky dvor audítorov (3), Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (3), Výkonná agentúra pre transeurópsku dopravnú sieť (2), Európsky hospodársky a sociálny výbor (2), Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (2), Európska rada (2), Europol (2), Výkonná agentúra pre výskum (2), Európska agentúra pre bezpečnosť sietí a informácií (2), Výkonná agentúra Európskej rady pre výskum (2), Európsky orgán pre cenné papiere a trhy (2), Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu (2), Európsky spoločný podnik pre ITER a rozvoj energie jadrovej syntézy (2), Výbor regiónov Európskej únie (1), Výkonný orgán pre konkurencieschopnosť a inovácie (1), Úrad pre publikácie Európskej únie (1), Frontex (1), Európsky inštitút pre rodovú rovnosť (1), Európska chemická agentúra (1), Európske monitorovacie centrum pre drogy a drogovú závislosť (1), Európska environmentálna agentúra (1), Európsky úrad pre bezpečnosť potravín (1), Európska policajná akadémia (1), Európska námorná bezpečnostná agentúra (1), a Európske centrum pre prevenciu a kontrolu chorôb (1).



Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu, ktoré ombudsman v roku 2011 vyšetroval, sa týkali zákonnosti (28 % vyšetrení), žiadostí o informácie (16,2 %), spravodlivosti (13,6 %), povinnosti uviesť dôvody rozhodnutí a možnosti odvolania (8,1 %), primeraných časových lehôt na prijatie rozhodnutí (7,3 %), žiadostí o prístup verejnosti k dokumentom (7,1 %), zabezpečenia nediskriminovania (6,8 %), ako aj povinnosti odpovedať na listy v jazyku občanov s uvedením zodpovedného úradníka (5,8 %).

Obrázok 1.8: Údajný nesprávny úradný postup sa týka týchto oblastí



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

Sťažnosti a vyšetrovania

1.4 Zistenia z vyšetrovaní
ombudsmana

Celkovo 82 % sťažností, ktoré viedli k vyšetrovaniu (253), podali fyzické osoby, zatiaľ čo 18 % (57) podali spoločnosti, združenia a iné právnické osoby.

Ako vyplýva z obrázka 1.6, v roku 2011 ombudsman uzavrel 318 vyšetrovaní. Z tohto 310 vyšetrovaní začal na základe sťažností a osem z vlastného podnetu.

Celkovo 82 % sťažností, ktoré viedli k vyšetrovaniu (253), podali fyzické osoby, zatiaľ čo 18 % (57) podali spoločnosti, združenia a iné právnické osoby.

Tabuľka 1.3: Zdroj sťažností, ktoré viedli k vyšetrovaniu uzavretým v roku 2011

Spoločnosti, združenia a iné právnické osoby	18 % (57)
Občania	82 % (253)

Väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman uzavrel v roku 2011, bola uzavretá do jedného roka (66 %). Viac než tretinu, 36 %, ukončil do troch mesiacov. Patria sem prípady, ktoré ombudsman dokázal vyriešiť veľmi rýchlo, napríklad na základe telefonátu príslušnej inštitúcie s cieľom navrhnuť riešenie¹⁵. Viac než 80 % vyšetrovaní ombudsman ukončil do 18 mesiacov. Dĺžka vyšetrovania bola v priemere desať mesiacov v porovnaní s priemerom deväť mesiacov v roku 2010.

Tabuľka 1.4: Dĺžka vyšetrovania prípadov uzavretých v roku 2011

Priemerná dĺžka vyšetrovania	10 mesiacov
Prípady uzavreté do 3 mesiacov	36 %
Prípady uzavreté do 12 mesiacov	66 %
Prípady uzavreté do 18 mesiacov	80 %

Poznámka: Založené na predpoklade, že mesiac má 30 dní.

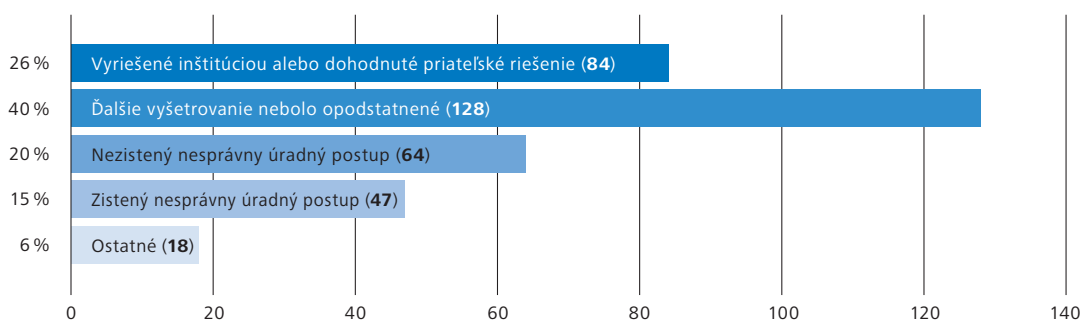
Ako vidno z obrázka 1.9, v 84 prípadoch, ktoré ombudsman uzavrel v roku 2010, sa dosiahol pozitívny výsledok, keď príslušná inštitúcia prijala návrh na priateľské riešenie alebo záležitosť vyriešila. V 64 prípadoch ombudsman nezistil nesprávny úradný postup a v ďalších 47 prípadoch zistil nesprávny úradný postup. V 13 takýchto prípadoch (v porovnaní so siedmimi v roku 2010) príslušná inštitúcia úplne alebo čiastočne prijala návrh odporúčania. Ďalších 35 prípadov ombudsman uzavrel s kritickou poznámkou (pozri obrázok 1.10). V 39 prípadoch ombudsman vzniesol ďalšie pripomienky v záujme zlepšenia plnenia úloh príslušných inštitúcií v budúcnosti. Tieto zistenia sa podrobnejšie rozvádzajú ďalej v texte¹⁶.

15. Patria sem aj prípady, keď by ombudsman vykonal úplné vyšetrovanie, ak by sťažovateľ nestiahol sťažnosť, a tiež prípady, keď ombudsman začal vyšetrovanie a potom ho uzavrel, pretože sa sťažovateľ rozhodol ísť na súd.

16. Táto analýza je založená na vyšetrovaniach uzavretých v priebehu roka 2011. Ak sa vyšetrovanie zaoberalo viacerými obvineniami alebo tvrdeniami, ombudsman mohol vydať viaceré zistenia.



Obrázok 1.9: Výsledky vyšetrovaní ukončených v roku 2011



Poznámka 1: V niektorých prípadoch ombudsman vyšetrovania uzavrel na základe dvoch alebo viacerých dôvodov, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100%.

Poznámka 2: V jednom prípade, keď ombudsman zistil nesprávny úradný postup, uzavrel vyšetrovanie s kritickou poznámkou a zároveň s návrhom odporúčania, ktorý inštitúcia úplne prijala.

Nezistený nesprávny úradný postup

V roku 2011 ombudsman uzavrel 64 prípadov, pri ktorých nezistil nesprávny úradný postup. Nezistenie nesprávneho úradného postupu neznamená nevyhnutne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od dotknutej inštitúcie o tom, aké kroky podnikla. Sťažovateľ má úžitok aj z nezávislej analýzy prípadu zo strany ombudsmana. Zistenie zároveň slúži ako konkrétny dôkaz, že príslušná inštitúcia konala v súlade so zásadami dobrej správy, ako ukazuje tento nižšie uvedený prípad.

Právo na voľný pohyb v EÚ

Írskemu občanovi žijúcemu v Holandsku zistili degeneratívne ochorenie a predpísali mu paliatívne lieky obsahujúce kanabis. Niekoľkokrát sa pokúsil získať povolenie na krátku návštevu svojej rodiny v Írsku. Írske orgány však vyhlásili, že bude pri vstupe do krajiny zatknutý za držanie nepovolených drog. Predložil Komisii sťažnosť na porušenie právnych predpisov, tá však zistila, že Írsko neporušilo právne predpisy EÚ. Obrátil sa na ombudsmana, ktorý vyšetrovaním (prípád **2062/2010/JF**) nezistil nesprávny úradný postup Komisie. Tento prípad sa týkal ustanovení schengenského *acquis*, ktoré ešte neboli pre Írsko záväzné. Írsko preto mohlo legálne uplatňovať svoje právne predpisy týkajúce sa drog bez ohľadu na uvedený zákon.

Nezistenie nesprávneho úradného postupu neznamená nevyhnutne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od dotknutej inštitúcie o tom, aké kroky podnikla.

Napriek tomuto zisteniu prípad ombudsmana hlboko dojal. Informoval preto o ňom írskeho ombudsmana a predsedu Írskej komisie pre ľudské práva a vyzval ich, aby podnikli kroky, ktoré považujú za užitočné.

Stážnosti a vyšetrovania

Ďalšie poznámky

Aj keď ombudsman nezistí nesprávny úradný postup alebo dospeje k záveru, že nie sú dôvody pokračovať vo vyšetrovaní, môže uviesť ďalšiu poznámku, ak odhalí príležitosť na zvýšenie kvality správy dotknutej inštitúcie. Ďalšiu poznámku netreba chápať ako kritiku inštitúcie, ktorej je adresovaná. Jej cieľom je skôr poskytnúť radu tejto inštitúcii, ako môže zlepšiť konkrétny postup s cieľom zvýšiť kvalitu služieb, ktoré poskytuje občanom. Ombudsman uviedol v roku 2011 ďalšie poznámky v 39 prípadoch vrátane týchto:

Údajné neposkytnutie plného prístupu k dokumentu

Komisár pre obchod sa v roku 2008 stretol s predstaviteľmi obchodnej organizácie. Organizácia občianskej spoločnosti požiadala o prístup k zápisnici z tohto stretnutia a dostala z nej iba časť. Sťažovala sa ombudsmanovi (prípád **1633/2008/DK**), ktorý zistil, že Komisia primerane nezdôvodnila svoje rozhodnutie odmietnuť prístup k určitým častiam dokumentu a vymazať časť z neho. Komisia uviedla upravený dôvod svojho rozhodnutia a poskytla prístup k časti dokumentu, ktorú predtým vymazala. Ombudsman dospel k názoru, že odpoveď Komisie na jeho návrh priateľského riešenia bola do veľkej miery uspokojivá. Uviedol však ďalšiu poznámku, v ktorej pripomenul, že inštitúcie nemôžu označiť určitú časť existujúceho dokumentu za „poddokument“ alebo iný dokument len preto, lebo obsahuje iný druh alebo typ informácií. Inštitúcie by okrem toho mali zaobchádzať s odkazmi na prílohy ako so súčasťou daného dokumentu a nemali by ich vylučovať zo svojej analýzy pri vybavovaní žiadosti o prístup k dokumentom.

Prípady vyriešené inštitúciou a priateľským riešením

Ombudsman sa podľa možnosti vždy pokúša dosiahnuť celkovo pozitívny výsledok uspokojivý pre sťažovateľa a aj pre inštitúciu, na ktorú bola podaná sťažnosť. Spolupráca inštitúcií EÚ je základnou podmienkou pre úspešné dosahovanie takých výsledkov, ktoré pomáhajú zlepšovať vzťahy medzi inštitúciami a občanmi a môžu zabrániť potrebe nákladného a časovo náročného sporu.

V roku 2011 inštitúcie vyriešili 84 prípadov, alebo sa v nich dosiahlo priateľské riešenie. Toto je názorný príklad jedného takého prípadu.

Nedostatočné poskytovanie informácií

V marci 2011 zemetrasenie a cunami v Japonsku poškodilo jadrovú elektrárňu vo Fukušime, čo spôsobilo zvýšenú rádioaktívnu kontamináciu okolitej oblasti. Ombudsman dostal od občanov viaceré sťažnosti na nedostatočné poskytovanie informácií o zmenách najvyšších povolených hodnôt rádioaktívnej kontaminácie potravín, ktoré sa do EÚ dovážajú z Japonska. Keď ombudsman položil Komisii otázku (v rámci vyšetrovania z vlastného podnetu **OI/5/2011/BEH**), dostal vysvetlenie, že EÚ okamžite po havárii aktivovala núdzové mechanizmy, ktoré boli vytvorené po havárii v Černobyle. Tieto mechanizmy zahŕňali aj najvyššie povolené hodnoty rádioaktívnej kontaminácie potravín, ktoré boli vyššie ako príslušné japonské hodnoty. V apríli 2011 Komisia znížila najvyššie povolené hodnoty tak, aby boli v súlade s japonskými hodnotami.



Ak vyšetrovanie vedie k predbežnému zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman sa vždy, keď je to možné, usiluje dosiahnuť priateľské riešenie. V priebehu roka uzavrel po dosiahnutí priateľského riešenia desať prípadov vrátane uvedeného príkladu. Koncom roku 2011 sa ešte stále zvažovalo 28 návrhov na priateľské riešenie.

a že vysvetlí svoju jazykovú politiku. Sťažovateľ bol úplne spokojný so zmenou jazykovej politiky Úradu pre harmonizáciu vnútorného trhu. Ombudsman ocenil reakciu úradu a považoval vec za vybavenú.

Ak vyšetrovanie vedie k predbežnému zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman sa vždy, keď je to možné, usiluje dosiahnuť priateľské riešenie.

Nezákonná jazyková politika

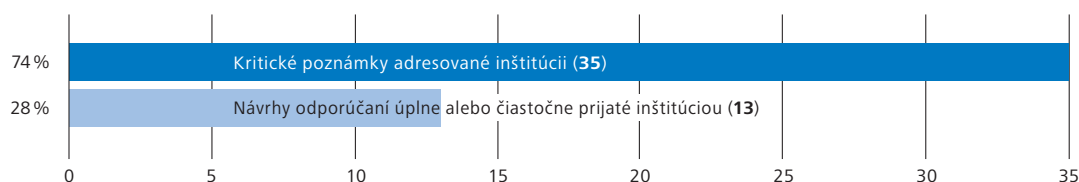
Poľský občan upozornil, že webová stránka Úradu pre harmonizáciu vnútorného trhu (OHIM) je k dispozícii iba v angličtine, francúzštine, nemčine, taliančine a španielčine. Poslal úradu e-mail v poľštine, v ktorom poukázal na skutočnosť, že webová stránka nie je k dispozícii v poľštine, a požiadal o nápravu tejto situácie, ktorú považuje za nezákonnú. Úrad odpovedal v angličtine a vyhlásil, že môže odpovedať iba na e-maily napísané v jednom z piatich uvedených pracovných jazykov. Odporučil sťažovateľovi, aby ďalšie otázky predložil v jednom z týchto jazykov. Sťažovateľ potom oslovil ombudsmana (prípado 2413/2010/MHZ), ktorý začal vyšetrovať jeho sťažnosť. Úrad na základe vyšetrovania ombudsmana zmenil svoj postup a začal odpovedať na otázky v ľubovoľnom z 23 úradných jazykov EÚ. Zároveň oznámil, že upraví svoju domovskú webovú stránku tak, aby bola k dispozícii vo všetkých týchto jazykoch,

V niektorých prípadoch možno sťažnosť vyriešiť alebo dosiahnuť priateľské riešenie, ak dotknutá inštitúcia ponúkne sťažovateľovi odškodnenie. Každá takáto ponuka sa realizuje *ex gratia*, teda bez vzniku zákonného nároku a bez vytvorenia právneho precedensu.

Zistený nesprávny úradný postup

Ombudsman usúdil, že k nesprávnemu úradnému postupu došlo v 15 % prípadov uzavretých v roku 2011. S kritickou poznámkou adresovanou dotknutej inštitúcii uzavrel 35 takýchto prípadov (33 prípadov v roku 2010). Okrem toho 13 prípadov uzavrel, keď inštitúcia, na ktorú bola podaná sťažnosť, prijala ním navrhované odporúčanie.

Obrázok 1.10: Vyšetovania, pri ktorých sa zistil nesprávny úradný postup



Poznámka: V jednom prípade, keď ombudsman zistil nesprávny úradný postup, inštitúcie čiastočne prijala návrh odporúčania, zároveň však verejný ochranca práv vydal kritickú poznámku. Vyššie uvedené percentuálne číslo preto činní viac ako 100 %.

Stážnosti a vyšetrovania

Kritické poznámky

Ak nie je možné priateľské riešenie, alebo hľadanie takého riešenia je neúspešné, ombudsman môže uzavrieť prípad s kritickou poznámkou, alebo môže dotknutej inštitúcii navrhnúť odporúčanie. Ombudsman obvykle uvedie kritickú poznámku, ak (i) už nie je možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila príčinu nesprávneho úradného postupu, (ii) nesprávny úradný postup zjavne nemá všeobecný dosah a (iii) nie je potrebné, aby ombudsman prípad ďalej sledoval. Ombudsman uvedie kritickú poznámku aj vtedy, ak usúdi, že návrh odporúčania by nemal žiadny užitočný zmysel. Rovnako postupuje v prípadoch, keď dotknutá inštitúcia neprijme návrh odporúčania, ale ombudsman nepokladá za potrebné predložiť osobitnú správu Parlamentu.

Kritická poznámka potvrdzuje sťažovateľovi, že jeho sťažnosť bola odôvodnená. Zároveň objasní dotknutej inštitúcii, čo v jej konaní nebolo správne, aby tak mohla zabrániť nesprávne úradnému postupu v budúcnosti. Nasledujúci príklad názorne ukazuje okolnosti, ktoré môžu viesť ombudsmana k vydaniu kritickej poznámky.

Zavádzajúce informácie

Keď v apríli 2010 vybuchla islandská sopka, v Európe boli zrušené tisícky letov. Dňa 4. mája 2010 Komisia zverejnila na rozličných webových stránkach informácie pre postihnutých cestujúcich v leteckej doprave vrátane dokumentu s otázkami a odpoveďami. V nasledujúci deň poslala Európska asociácia regionálnych leteckých spoločností Komisii e-mail s upozornením na informácie, ktoré považovala za zavádzajúce. Zdôraznila najmä skutočnosť, že v dokumente sa nesprávne uvádzalo, že cestujúci

majú automatický nárok na náhradu vo všetkých prípadoch meškania batožiny. Komisia trvalo dva týždne, kým dospela k záveru, že časť informácií v dokumente je skutočne zavádzajúca, a viac ako mesiac, kým ich odstránila z príslušnej webovej stránky. V prípade **1301/2010/GG** ombudsman kritizoval Komisiu za uverejnenie zavádzajúcich informácií. Dospel tiež k záveru, že čas, ktorý uplynul, kým Komisia tieto informácie odstránila z webovej stránky, bol neprijateľne dlhý. Podľa ombudsmana bolo potrebné konať oveľa rýchlejšie, pretože význam informácií klesal, keď sa situácia na európskych letiskách začala vracieť do normálu.

Následné opatrenia prijaté ku kritickým a k ďalším poznámkam

S cieľom zabezpečiť, aby sa inštitúcie poučili zo svojich chýb a aby v budúcnosti zabránili nesprávne úradnému postupu, ombudsman každoročne informuje verejnosť o svojich zisteniach týkajúcich sa následných opatrení, ktoré inštitúcie prijali ku kritickým poznámkam a k ďalším poznámkam. Uskutočňuje to prostredníctvom štúdie, ktorú uverejňuje na svojej webovej stránke.

Následné opatrenia prijaté v návaznosti na kritické a ďalšie poznámky vznesené v roku 2010¹⁷

Ombudsman vyzval príslušné inštitúcie, aby do šiestich mesiacov odpovedali na kritické a ďalšie poznámky, ktoré uviedol v roku 2010. Boli mu doručené odpovede na všetky poznámky, ktoré uviedol, aj keď v niektorých prípadoch s oneskorením.

V niektorých prípadoch boli následné opatrenia ku kritickým a k ďalším poznámkam príkladné a jasne ukázali, že zodpovedné inštitúcie uznávajú hodnotu tohto postupu pri zlepšovaní služieb, ktoré

Kritická poznámka potvrdzuje sťažovateľovi, že jeho sťažnosť bola odôvodnená. Zároveň objasní dotknutej inštitúcii, čo v jej konaní nebolo správne, aby tak mohla zabrániť nesprávne úradnému postupu v budúcnosti.

17. Štúdia ombudsmana týkajúca sa následných opatrení je k dispozícii na internetovej stránke: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



poskytujú občanom. V iných prípadoch boli reakcie defenzívne a neuspokojivé, čo dokazuje, že ombudsman aj samotné inštitúcie musia vykonať ešte veľa práce, aby sa zabezpečila špičková správa EÚ. Pri zohľadnení kritických a ďalších poznámok uvedených v roku 2010 spolu sa dosiahla 78 % miera uspokojivých následných opatrení. Následné opatrenia k ďalším

V roku 2011 ombudsman navrhol 25 odporúčaní vrátane prípadu uvedeného ďalej. Okrem toho 10 návrhov odporúčaní z roku 2010 viedlo k rozhodnutiam v roku 2011, zatiaľ čo tri ďalšie prípady boli uzavreté na základe návrhu odporúčaní vydaných v roku 2009. Ombudsman uzavrel v priebehu roka 13 prípadov, keď inštitúcia úplne alebo

Pri zohľadnení kritických a ďalších poznámok uvedených v roku 2010 spolu sa dosiahla 78 % miera uspokojivých následných opatrení.

poznámkam boli uspokojivé v 95 % prípadov, zatiaľ čo miera uspokojivých opatrení ku kritickým poznámkam bola výrazne nižšia, a to 68 %.

čiastočne prijala návrh odporúčaní. Osem prípadov ombudsman uzavrel s kritickou poznámkou. Koncom roka 2011 sa ešte zvažovalo 21 návrhov odporúčaní vrátane troch z roku 2010 a 18 z roku 2011.

Sedem z následných opatrení si zasluhuje, aby boli uvedené ako vzorové prípady pre ostatné inštitúcie, ako najlepšie reagovať na kritické a ďalšie poznámky. Týkajú sa Parlamentu (1825/2009/IP), Komisie (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB a 1302/2009/TS), Európskeho úradu pre boj proti podvodom (OLAF) (182/2010/MHZ) a Európskej agentúry pre riadenie operačnej spolupráce na vonkajších hraniciach členských štátov Európskej únie (Frontex) (923/2009/FOR).

Otvorenosť, dobrá správa a nediskriminácia

Komisia pravidelne vykonáva verejné konzultácie, aby sa občania, združenia a ďalšie zainteresované strany mohli podieľať na rozhodovaní EÚ. V roku 2010 sa španielsky právnik sťažoval ombudsmanovi (prípady 640/2011/AN), že Komisia uverejnila konzultáciu o zdanení finančného sektora iba v angličtine, francúzštine a nemčine. Komisia uznala, že jazyková bariéra by mohla zabrániť občanom v účasti na jej konzultáciách. Argumentovala však, že faktory času a prostriedkov by mohli obmedzovať viacjazyčnosť a že uverejňovanie konzultácií vo všetkých jazykoch EÚ sa nevyžaduje. Ombudsman dospel k záveru, že reštriktívna jazyková politika Komisie predstavuje nesprávny úradný postup a vyzval ju, aby uverejňovala konzultácie vo všetkých 23 jazykoch EÚ, alebo aby poskytla preklady na požiadanie. Ako termín na predloženie podrobného stanoviska Komisie odporučil 29. február 2012.

Návrhy odporúčaní

V prípadoch, keď je možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila prípad nesprávneho úradného postupu, alebo keď je nesprávny úradný postup obzvlášť závažný, alebo má všeobecný dosah, ombudsman obvykle navrhne odporúčanie pre dotknutú inštitúciu alebo inštitúciu, na ktorú bola podaná sťažnosť. V súlade s článkom 3 ods. 6 štatútu ombudsmana musí inštitúcia do troch mesiacov poslať podrobné stanovisko.

Sťažnosti a vyšetovania

Osobitné správy

Ak inštitúcia Únie neposkytne uspokojivú odpoveď na navrhnuté odporúčanie, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu. Osobitná správa môže obsahovať odporúčania.

Vo svojej *výročnej správe za rok 1998* ombudsman poukázal na to, že možnosť predložiť Parlamentu osobitnú správu má pre prácu ombudsmana neoceniteľnú

hodnotu. Osobitná správa Európskemu parlamentu predstavuje posledný dôležitý krok ombudsmana v riešení prípadu, pretože prijatie uznesenia a výkon právomoci Parlamentu sú záležitosťou politického rozhodnutia tejto inštitúcie. Ombudsman prirodzene poskytuje všetky informácie a pomoc, ktoré Parlament môže požadovať pri práci s osobitnou správou.

Podľa rokovacieho poriadku Európskeho parlamentu je za vzťahy Parlamentu s ombudsmanom zodpovedný Výbor pre petície. Na schôdzi Výboru pre petície, ktorá sa konala 12. októbra 2005, sa ombudsman v súlade s článkom 205 ods. 3 rokovacieho poriadku Parlamentu zaviazal, že vystúpi pred výborom vždy, keď Parlamentu predloží osobitnú správu.

V roku 2011 ombudsman nepredložil Parlamentu žiadnu osobitnú správu.

1.5 Vzorové prípady ako príklad najlepších postupov

Desať vzorových prípadov uzavretých v roku 2011 je príkladom najlepších postupov. Ochota inštitúcií spolupracovať s ombudsmanom pri dosahovaní uspokojivého riešenia sťažností je dôležitým prejavom ich oddanosti zásade kultúry služieb. V niektorých prípadoch

| **Desať vzorových prípadov uzavretých v roku 2011 je príkladom najlepších postupov.**

sa konštruktívny prístup sťažovateľa ukázal ako veľmi dôležitý pre dosiahnutie výsledku výhodného pre všetky strany.

Taký je prípad **3264/2008/GG**. Ombudsman pochválil Komisiu a predovšetkým jej Generálne riaditeľstvo pre informačnú spoločnosť a médiá za konštruktívny prístup k tomuto prípadu. Komisia predložila zamestnávateľovi sťažovateľa domnienky týkajúce sa sťažovateľa a jeho manželky, ktoré prekročili hranice obvyčajného predpokladu, že by v tomto prípade mohlo ísť o konflikt záujmov. Komisia vo svojej odpovedi predložila návrh listu, ktorý mala v úmysle poslať zamestnávateľovi sťažovateľa s cieľom vyjasniť danú záležitosť. Na základe svojich ďalších kontaktov so sťažovateľom a s ombudsmanom Komisia súhlasila s úpravou uvedeného listu. V liste, ktorý napokon poslala, Komisia uznala, že prekročila hranice svojich presne stanovených povinností, keď predložila domnienky týkajúce sa sťažovateľa aj jeho manželky. Komisia ďalej uviedla, že tieto domnienky sa následne ukázali ako nepodložené.

Ďalším príkladom užitočnej spolupráce medzi ombudsmanom, sťažovateľom a inštitúciou je prípad



2533/2009/VIK, ktorý sa týkal údajnej jazykovej diskriminácie na webovej stránke Európskeho úradu pre výber pracovníkov. Sťažovateľ namietal proti tvrdeniu úradu na jeho webovej stránke, že z prevádzkových dôvodov môže odpovedať iba na otázky predložené v angličtine, francúzštine alebo nemčine. Úrad vysvetlil, že svojou webovou stránkou oslovuje dve rôzne skupiny ľudí, konkrétne (i) kandidátov v konkurzoch a výberových konaniach a (ii) širokú verejnosť. Pokiaľ ide o prvú skupinu, úrad vysvetlil dôvody, prečo považuje za vhodné obmedziť korešpondenciu s kandidátmi vo výberových konaniach na angličtinu, francúzštinu a nemčinu. Sťažovateľ proti tomu nenamietal. Čo sa týka druhej skupiny, úrad zdôraznil, že všetky žiadosti občanov o informácie vybavuje rovnako. Jediný rozdiel je v tom, že vzhľadom na prípadnú nevyhnutnosť prekladu môže poskytnutie odpovede na žiadosť v inom jazyku ako v angličtine, francúzštine alebo nemčine trvať dlhšie. Sťažovateľ prijal vysvetlenia úradu, ale domnieval sa, že táto informácia by mala byť uvedená na webovej stránke úradu. Predložil v tomto smere jasné a konštruktívne návrhy, na ktoré úrad reagoval pozitívne.

Vzhľadom na veľký počet prípadov týkajúcich sa transparentnosti, ktoré ombudsman každý rok rieši, vzorové prípady v tejto oblasti sú mimoriadne vítané. Prípady **2497/2010/FOR** sa týkali odmietnutia prístupu verejnosti k zoznamu účastníkov verejného vypočutia, ktoré organizoval Výbor európskych orgánov bankového dohľadu. Keďže od 1. januára 2011 sa tento výbor zmenil na Európsky orgán pre bankovníctvo, ombudsman zamerl svoje vyšetrovanie na tento orgán. Ten vyhlásil, že prijal okamžité opatrenia na splnenie všetkých požiadaviek týkajúcich sa transparentnosti. Ako prejav tohto

záväzku uvedený orgán súhlasil s tým, že poskytne sťažovateľovi zoznam účastníkov Výboru európskych orgánov bankového dohľadu.

V reakcii na návrh odporúčania ombudsmana súhlasila Európska agentúra pre lieky s tým, že poskytne verejnosti prístup k správam o závažných nežiaducich účinkoch v súvislosti s farmaceutickým výrobkom. Pri uzavretí prípadu **3106/2007/FOR** ombudsman uznal výrazný pokrok, ktorý agentúra dosiahla pri zvyšovaní transparentnosti svojej práce.

Krátko potom ako ombudsman začal vyšetrovanie prípadu **2609/2010/BEH**, sťažovateľ ho informoval, že Komisia mu umožnila neobmedzený prístup ku všetkým požadovaným dokumentom. Dokumenty sa týkali „výkladového oznámenia“ Komisie o uplatňovaní článku 296 zmluvy v oblasti verejného obstarávania pre rezort obrany. Komisia spočiatku argumentovala tým, že na požadované dokumenty sa v plnom rozsahu vzťahuje výnimka uvedená v druhej zarážke článku 4 ods. 1 písm. a) nariadenia (ES) č. 1049/2001, ktorá sa týka „obransy a vojenských vecí“.

V súvislosti s transparentnosťou nakoniec prípad **3072/2009/MHZ**, ktorý sa týkal skutočnosti, že Komisia sa nezaoberala dôkladne sťažnosťou na svoj register zástupcov záujmových skupín („register transparentnosti“). Mimovládna organizácia sa sťažovala na údaje týkajúce sa lobingového rozpočtu konkrétnej záujmovej skupiny, ktorú Komisia zaradila do svojho registra. Ombudsman predložil návrh priateľského riešenia, v ktorom uviedol, že Komisia mohla požiadať dotknutú záujmovú skupinu, aby vysvetlila svoje náklady na lobing. Navrhol tiež, že Komisia by mohla stanoviť a zverejniť všeobecné pravidlá

Sťažnosti a vyšetrovania

pre (i) svoje postupy vybavovania sťažností na register, (ii) postup, akým by záujmové skupiny mali vypočítavať svoje lobingové rozpočty a (iii) spôsob, akým by tieto skupiny mali pre potreby registra podávať správy o svojej oprávnenej činnosti. Komisia všetky tieto návrhy prijala.

Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu v reakcii na vyšetrovanie zo strany ombudsmana v prípade [2413/2010/MHZ](#) súhlasil so zmenou svojej jazykovej politiky. Ombudsman argumentoval, že správny úradný postup vyžaduje, aby inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ poskytovali občanom informácie podľa možnosti v ich rodnom jazyku. Výsledkom bolo, že Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu súhlasil s prijímaním písomných otázok od každého občana Únie v ktoromkoľvek jazyku uvedenom v článku 55 ods. 1 Zmluvy o Európskej únii a s poskytovaním odpovedí v tom istom jazyku. Zároveň oznámil, že svoju domovskú webovú stránku sprístupní vo všetkých jazykoch EÚ a vysvetlí na nej svoju jazykovú politiku.

Prípady [1804/2009/MHZ](#) a [899/2011/TN](#) sa týkali dvoch ustanovení Charty základných práv, a to integrácie osôb so zdravotným postihnutím a zásady spravodlivosti¹⁸. V týchto prípadoch išlo konkrétne o ustanovenie služobného poriadku EÚ, podľa ktorého sa príspevok na vyživované dieťa zamestnanca môže zdvojnásobiť, ak dieťa trpí vážnou chorobou, ktorá si vyžaduje vysoké náklady. V prvom prípade Parlament súhlasil, že zohľadní rozhodnutia svojich zamestnancov o práci na čiastočný úväzok v tých prípadoch, keď má dotknutý úradník problém dokázať existenciu vysokých nákladov vyplývajúcich zo zdravotného postihnutia svojho dieťaťa. V druhom prípade Komisia súhlasila

s tým, že mala vyplácať sťažovateľovi dvojnásobný príspevok odo dňa, keď začal pracovať ako úradník EÚ, a nie odo dňa, keď podal žiadosť o tento príspevok. Tento prípad bol rýchlo uzavretý po kladnej odpovedi Komisie na sériu otázok, ktoré jej ombudsman položil v liste na začiatku vyšetrovania.

Napokon ombudsman privítal kroky, ktoré Komisia podnikla v prípade [1786/2010/PB](#) so zreteľom na zníženie byrokracie pri financovaní výskumu v EÚ. Tento prípad sa týkal takzvaného „predbežného financovania“, ktoré Komisia realizovala v siedmom rámcovom programe EÚ pre výskum. Sťažovateľ namietal proti skutočnosti, že Komisia požadovala od prijímateľov prostriedkov EÚ, aby zabezpečili, že prijaté finančné prostriedky budú vytvárať úrok v prospech rozpočtu EÚ. Sťažovateľ označil túto povinnosť za byrokratickú a neprimeranú. Ombudsman zistil, že príslušné ustanovenia rozpočtových pravidiel a súvisiace vykonávacie ustanovenia by sa mohli vykladať tak, že podporujú stanovisko sťažovateľa, predovšetkým v súvislosti so všeobecnou zásadou spravodlivosti. Ďalej dospel k názoru, že ukladanie povinností, ktoré vytvárajú neprimeranú záťaž pre prijímateľov, nie je v súlade so zásadou riadneho finančného hospodárenia. Komisia vo svojej odpovedi oznámila prijatie nových pravidiel a postupov s cieľom realizovať ombudsmanov návrh odporúčania k tomuto prípadu. Komisia zaviedla tieto zmeny s okamžitou účinnosťou. Všeobecnejšie Komisia vyjadrila súhlas s ombudsmanom v tom, že zásada riadneho finančného hospodárenia by sa mala systematicky uplatňovať v súvislosti s presadzovanou politikou a jej kontextom. Vyjadrila aj zámer presadzovať tento prístup na legislatívnej úrovni.

18. Článok 26 a článok 41 ods. 1 (v tomto poradí) Charty.



1.6 Tematická analýza uzavretých vyšetrení

Rozhodnutia, ktorými sa prípady uzavierajú, sa bežne uverejňujú na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v angličtine a v jazyku sťažovateľa, ak je odlišný. Vypracúva sa aj zhrnutie každého rozhodnutia v angličtine. Zhrnutie vybraných prípadov je uverejnené na uvedenej webovej stránke vo všetkých 23 úradných jazykoch EÚ. V týchto zhrnutiach sa odráža celý rad predmetov, ako aj inštitúcií Únie, na ktoré sa vzťahuje 318 rozhodnutí o uzavretí prípadu, ktoré ombudsman prijal v roku 2011, spolu s rôznymi dôvodmi uzavretia.

V tejto časti sú uvedené najvýznamnejšie právne a faktické zistenia v rozhodnutiach ombudsmana, ktorými sa uzavreli vyšetrenia v roku 2011. Obsahuje prípady, ktoré mali významný vplyv z hľadiska presadzovania transparentnosti a dobrej správy v inštitúciách EÚ, prípady, ktorých výsledok bol osobitne pozitívny pre sťažovateľa a prípady, ktoré poskytli ombudsmanovi možnosť vysvetliť dôležité

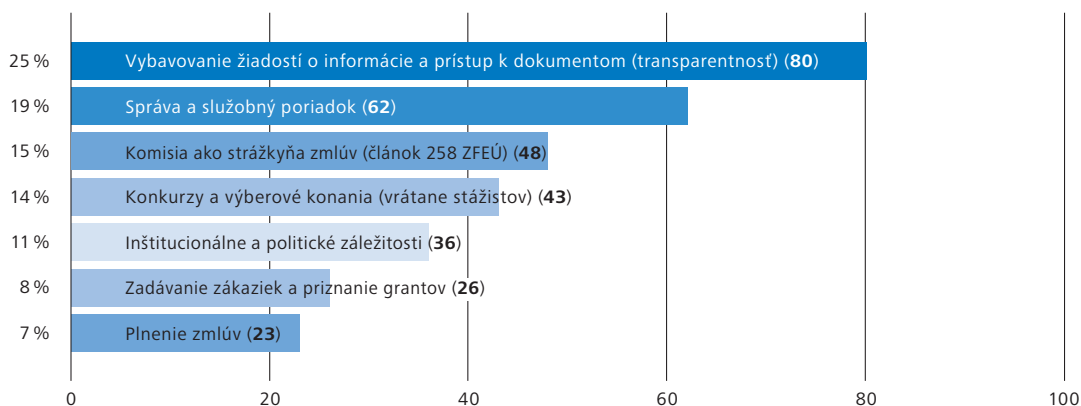
právne aspekty alebo zaoberať sa takou záležitosťou, ktorá mu predtým ešte nebola predložená. Vzhľadom na úsilie ombudsmana podporovať uplatňovanie Charty základných práv EÚ zdôraznené sú aj prípady, ktoré sa týkajú práv stanovených v Charte.

V tejto časti sú analyzované jednotlivé hlavné predmety vyšetrenia:

- otvorenosť, prístup verejnosti k dokumentom a osobné údaje,
- Komisia ako strážkyňa zmlúv,
- zadávanie zákaziek a priznanie grantov,
- plnenie zmlúv,
- správa a služobný poriadok,
- konkurzy a výberové konania,
- inštitucionálne a politické záležitosti a iné.

Uvedené predmety vyšetrenia sa vo veľkej miere prekrývajú. Napríklad otázky otvorenosti sa často nastoľujú v sťažnostiach, ktoré sa týkajú naboru zamestnancov, alebo úlohy Komisie ako strážkyne zmlúv. Treba mať na zreteli, že jednotlivé kategórie nie sú uvedené v rovnakom poradí ako na obrázku 1.11¹⁹.

Obrázok 1.11: Predmet uzavretých vyšetrení



19. Na obrázku 1.11 sa uvádzajú informácie o všetkých vyšetreniach uzavretých v roku 2011 podľa predmetu. Graf slúži na zobrazenie významu predmetov vyšetrenia, ktoré sa rozoberajú, vzhľadom na celkový počet prípadov ombudsmana. Napriek prekryvaniu predmetov je na tomto obrázku každý prípad uvedený iba v jednej skupine.

Stážnosti a vyšetrovania

Otvorenosť, prístup verejnosti a osobné údaje

Prístup verejnosti k dokumentom

Článok 10 ods. 3 Zmluvy o Európskej únii sa vzťahuje na to, aby sa rozhodnutia v Únii prijímali „čo najotvorenejšie a čo najbližšie k občanovi“, zatiaľ čo v článku 15 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa vyžaduje, aby inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie v čo najväčšej miere dodržiavali zásadu otvorenosti s cieľom podporovať dobrú správu vecí verejných a zabezpečiť účasť občianskej spoločnosti. V článku 15 ods. 3 ZFEÚ sa ďalej uvádza právo na prístup k dokumentom inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie. Rovnaké právo sa uvádza aj v článku 42 Charty. Nariadenie (ES) č. 1049/2001 upravuje toto základné právo na prístup k dokumentom²⁰.

Nariadenie (ES) č. 1049/2001 poskytuje žiadateľom možnosť voľby nápravného opatrenia. Môžu spochybníť celkové alebo čiastočné zamietnutie prístupu buď v súdnom konaní podľa článku 263 ZFEÚ, alebo prostredníctvom sťažnosti ombudsmanovi. V priebehu roka 2011 ombudsman uzavrel vyšetrovanie 20 sťažností týkajúcich sa uplatňovania nariadenia (ES) č. 1049/2001, z čoho 14 sťažností sa týkalo Komisie. Tieto vyšetrovania sa týkali procedurálnych záležitostí aj uplatňovania výnimiek z poskytnutia prístupu verejnosti k dokumentom uvedených v článku 4

nariadenia. Pokiaľ ide o prvú oblasť, zdá sa, že pomerne bežne sa vyskytuje neskorá registrácia žiadostí a neskoré odpovede na tieto žiadosti²¹. Čo sa týka druhej oblasti, tie isté výnimky sa zvyknú uplatňovať opakovane a sú uvedené ďalej v texte²².

Výnimka týkajúca sa medzinárodných vzťahov

V prípade 1051/2010/BEH Komisia²³ odmietla umožniť prístup k časti týkajúcej sa vízových otázok v správe o stretnutiach predstaviteľov EÚ a Ruska. Uplatnila tretiu zarážku článku 4 ods. 1 písm. a) nariadenia (ES) č. 1049/2001 s vysvetlením, že: (i) zverejnením by sa z hodnotení týkajúcich sa otázky víz, s ktorými nebola ruská strana oboznámená, stala vec verejná a (ii) zverejnením by sa oslabil rokavacia pozícia EÚ. Ombudsman zohľadnil skutočnosť, že podľa judikatúry súdov EÚ majú záujmy chránené článkom 4 ods. 1 písm. a) osobitne citlivú povahu. Inštitúcie majú preto veľkú voľnosť pri rozhodovaní, či by zverejnenie mohlo poškodiť verejný záujem. Ombudsman dospel k názoru, že výsledky preskúmania dokumentu potvrdzujú argument o oslabení rokavacej pozície EÚ. Okrem toho príslušná časť dokumentu sa týka prebiehajúcich rokovaní a umožňuje vyvodiť závery o tom, ako EÚ hodnotí prístup Ruskej federácie. Argument inštitúcie, že zverejnenie tejto časti by ohrozilo vzájomnú dôveru, ktorá existuje medzi Ruskou federáciou a EÚ, bol preto hodnoverný.

²⁰. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie; Ú. v. ES L 145, 31.5.2001, s. 43. Komisia predložila 30. apríla 2008 návrh (COM(2008)0229 v záverečnom znení) na zmenu, doplnenie a nahradenie nariadenia (ES) č. 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie. Európsky parlament hlasoval 15. decembra 2011 o *Cashmanovej správe*, ktorá je venovaná návrhu Komisie.

²¹. Ombudsman preto privítal vyhlásenie, ktoré urobila Komisia v rámci následných opatrení v súvislosti s jeho kritickou poznámkou, ktorú vydal v roku 2010, že existujúci systém je vo všeobecnosti dobre nastavený na riešenie žiadostí o prístup k dokumentom v lehotách stanovených v nariadení (ES) č. 1049/2001. Toto vyhlásenie chápe tak, že Komisia považuje uvedené lehoty za reálne a dosiahnuteľné.

²². V mnohých prípadoch sa uplatňujú viaceré výnimky.

²³. Predtým než úrad ombudsmana pristúpil k preskúmaniu predmetného dokumentu, Komisia informovala ombudsmana, že po vytvorení Európskej služby pre vonkajšiu činnosť (ESVČ) je teraz za daný prípad zodpovedná táto služba.



Výnimka týkajúca sa právneho poradenstva

V prípade **1170/2009/KM** žiadal nemecký občan Radu, aby mu umožnila prístup k stanovisku svojej právnej služby, ktoré sa týka právneho základu pre reguláciu geneticky modifikovaných potravín a krmív. Rada sprístupnila iba úvodné odseky stanoviska s tvrdením, že na hlavnú časť dokumentu sa vzťahuje výnimka uvedená v nariadení (ES) č. 1049/2001 týkajúca sa ochrany právneho poradenstva. Po preskúmaní dokumentu dospel ombudsman k predbežnému záveru, že podľa správneho výkladu rozsudku v prípade *Turco*²⁴ Rada nepreukázala, že musela odmietnuť prístup k stanovisku, aby chránila svoje záujmy súvisiace so získavaním užitočného právneho poradenstva od svojej právnej služby. Navrhol, aby Rada umožnila plný prístup k danému dokumentu. Pokiaľ ide o procedurálne otázky, ktoré sťažovateľ nastolil, ombudsman navrhol, aby Rada informovala žiadateľov o termíne, dokedy musí na základe nariadenia (ES) č. 1049/2001 rozhodnúť, a ešte pred týmto termínom aj o opravných prostriedkoch, ktoré majú k dispozícii. Rada vyjadrila nesúhlas s analýzou ombudsmana, ale vzhľadom na čas, ktorý medzitým uplynul, napriek tomu rozhodla o sprístupnení daného dokumentu. Súhlasila aj s tým, že bude žiadateľov informovať o termíne, dokedy musí rozhodnúť o ich žiadosti. Odmietla však návrh, aby vopred informovala žiadateľov o opravných prostriedkoch, ktoré majú k dispozícii.

Výnimka týkajúca sa inšpekcií, vyšetrovania a kontroly

Ďalšie tri prípady sa týkali žiadostí o prístup k dokumentom, ktoré súvisia s právnymi predpismi o hospodárskej súťaži. V prípade **297/2010/GG** Generálne riaditeľstvo Komisie pre hospodársku súťaž odmietlo poskytnúť prístup ku svojej príručke postupov na riešenie prípadov týkajúcich sa hospodárskej súťaže podľa článkov 101 a 102 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (príručka Antitrust ManProc). Komisia tvrdila, že zverejnenie by malo veľmi negatívny vplyv na jej rozhodovací proces a okrem toho by narušilo účel jej inšpekcií a vyšetrovaní v danej oblasti. Vysvetlila však tiež, že v súčasnosti vyberá a upravuje výpisy z dokumentácie o svojich konaniach v protimonopolných prípadoch s cieľom uverejniť ich na svojej webovej stránke vo forme najlepších postupov. Sťažovateľ nebol s týmto prístupom spokojný a obrátil sa na ombudsmana. Ten preskúmal príručku Antitrust ManProc a dospel k záveru, že Komisia bola oprávnená odmietnuť zverejnenie určitých častí príručky, nie však dokumentu ako celku. Vyzval Komisiu, aby poskytla čiastočný prístup k modulom (najdôležitejšej časti príručky Antitrust ManProc) a aby sa neformálne poradila so sťažovateľom s cieľom nájsť prijateľné riešenie, pokiaľ ide o prístup k ostatným dokumentom, ktoré tvoria súčasť príručky Antitrust ManProc. Komisia uvítala návrh ombudsmana a podnikla kroky s cieľom realizovať tento návrh.

24. Spojené veci C-39/05 P a C-52/05 P, *Švédsko a Turco proti Rade*, Zb. 2008, s. I-4723.

Stážnosti a vyšetrovania

V prípade **1403/2010/GG** sa Generálne riaditeľstvo pre hospodársku súťaž údajne nezaoberalo včas a správne žiadosťou o prístup k dokumentom týkajúcim sa vyšetrovania štátnej pomoci. Komisia v priebehu ombudsmanovho vyšetrovania odpovedala sťažovateľovi a ospravedlnila sa za vzniknuté meškanie. Pokiaľ ide o podstatu, Komisia sa odvolala na rozsudok Súdneho dvora v prípade *Technische Glaswerke*²⁵, podľa ktorého existuje „všeobecná domnienka, podľa ktorej sprístupnenie dokumentov založených v administratívnom spise v zásade porušuje ochranu účelu vyšetrovania“. Ombudsman uviedol, že prístup, ktorý zvolila Komisia, bol podľa judikatúry Súdneho dvora v súlade s právnymi predpismi EÚ. Ďalej dospel k záveru, že sťažovateľ nepreukázal existenciu dokumentov v spise Komisie, na ktoré sa táto domnienka nevzťahuje a ktoré neboli sprístupnené, ani existenciu vyššieho verejného záujmu týkajúceho sa zverejnenia uvedených dokumentov. Poznamenal však, že žiadateľ zrejme nikdy nebude schopný vyvrátiť uvedenú domnienku, pokiaľ nebude vedieť, aké dokumenty obsahuje spis. Ombudsmana preto potešilo, že Komisia poskytla sťažovateľovi zoznam dokumentov, ktoré obsahuje jej spis súvisiaci s týmto prípadom. Uviedol ďalšiu poznámku, v ktorej vyzval Komisiu, aby rovnako postupovala vo všetkých prípadoch, keď má v úmysle odvolať sa na uvedenú domnienku.

Ombudsman tiež súhlasil so stanoviskom Generálneho riaditeľstva pre hospodársku súťaž v prípade **1735/2010/MHZ**, že malo odmietnuť poskytnutie prístupu k administratívne spisu Komisie v súvislosti s iným vyšetrovaním štátnej pomoci, opäť vzhľadom na rozsudok Súdneho dvora v prípade *Technische Glaswerke*. Nesúhlasil však s tým, že Komisia využila výnimku týkajúcu sa

ochrany jej rozhodovacieho procesu (článok 4 ods. 3 prvý pododsek nariadenia (ES) č. 1049/2001), keďže verí, že skúsení pracovníci Komisie zodpovední za rozhodovanie nepodliehajú neprimeranému vplyvu prostredníctvom vonkajšieho nátlaku.

V prípade **1581/2010/GG** sa Komisia opäť odvolala na výnimku týkajúcu sa ochrany účelu inšpekcii, vyšetrovania a kontroly, keď odmietla poskytnúť prístup k odpovediam, ktoré jej poslali členské štáty a profesijné organizácie v súvislosti s jej vyšetrovaním sťažnosti na porušenie právnych predpisov. Po preskúmaní dokumentov nebol ombudsman presvedčený, že výnimka, na ktorú sa Komisia odvolala, jej dovoľuje odmietnuť poskytnutie prístupu k tým častiam dokumentov, ktoré obsahujú výlučne faktické informácie. Komisia odpovedala, že opätovne zváži požiadavku sťažovateľa s cieľom poskytnúť úplný alebo čiastočný prístup po konzultácii s dotknutými členskými štátmi.

Aj prípad **2073/2010/AN** sa týkal prístupu k dokumentom, ktoré sa vzťahujú na konanie vo veci porušenia právnych predpisov, tentoraz v súvislosti s problémami ochrany životného prostredia v Španielsku. Keď ombudsman začal vyšetrovanie, Komisia poskytla sťažovateľovi prístup k niektorým z požadovaných dokumentov, zatiaľ čo prístup k iným dokumentom odmietla poskytnúť. Ombudsman zistil, že vzhľadom na výnimky, na ktoré sa odvolali španielske orgány, Komisia oprávnene odmietla poskytnúť prístup k určitým dokumentom, ktoré pochádzajú od týchto orgánov. Pokiaľ ide o vybavovanie žiadosti o prístup k zostávajúcim dokumentom, ombudsman kritizoval Komisiu za to, že nesprávne rozhodla o odmietnutí sprístupnenia niektorých svojich interných

25. Prípad C-139/07 P, *Komisia proti Technische Glaswerke Ilmenau*, rozsudok z 29. júna 2010, zatiaľ neuverejnený v Zbierke.



dokumentov sťažovateľovi, neposúdila možnosť poskytnúť sťažovateľovi čiastočný prístup a neposúdila riadne existenciu prevažujúceho verejného záujmu na zverejnení dokumentov. Ombudsman kritizoval aj meškanie, ktoré vzniklo pri vybavovaní opakovanej žiadosti sťažovateľa.

Výnimka týkajúca sa rozhodovacieho procesu inštitúcie

Prípád **1294/2009/DK** sa týkal neposkytnutia úplného prístupu k správe o hodnotení vplyvu návrhu nariadenia Rady. V priebehu ombudsmanovho vyšetrovania Komisia predložila Rade a Parlamentu legislatívny návrh, ktorý bol sčasti sformulovaný na základe obsahu uvedenej správy. Hoci nakoniec Komisia poskytla úplný prístup k tejto správe, ombudsman vykonal analýzu pôvodného rozhodnutia neposkytnúť úplný prístup. Zistil, že Komisia vo svojom pôvodnom rozhodnutí dostatočne nepreukázala, (i) prečo by úplné sprístupnenie správy v danom období vážne narušilo jej rozhodovací proces a (ii) že neexistoval prevažujúci verejný záujem na sprístupnení správy.

Prístup verejnosti k informáciám

V článku 41 Charty sa stanovuje subjektu právo, aby inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ vybavovali jeho záležitosti nestranne, spravodlivo a v primeranej lehote. Patrí k tomu aj právo na odpoveď. Ombudsman riešil v roku 2011 mnoho prípadov, v ktorých občan tvrdil, že správa neodpovedala primerane alebo vôbec neodpovedala. Tieto prípady sa riešili prostredníctvom zjednodušených konaní, aby sa zabezpečila včasná odpoveď sťažovateľovi. Prípád **1711/2010/BEH** predstavuje príklad

dôsledného vyšetrovania tvrdenia sťažovateľa, že mu nebol umožnený prístup k informáciám. Konkrétne išlo o prípad, keď Komisia odmietla bývalému dočasnému zamestnancovi oznámiť výšku jeho dôchodkových nárokov. Komisia uviedla, že je vecou sťažovateľa, aby si sám urobil príslušný výpočet, a zároveň mu vysvetlila vzorec, ktorý má na tento účel použiť, ako aj všetky hodnoty, ktoré má do vzorca zadať v tomto konkrétnom prípade. Sťažovateľ sa ombudsmanovi poďakoval za jeho veľké úsilie o vyriešenie tejto záležitosti.

Aj prípad **2470/2009/TN** sa týkal vybavovania žiadosti o informácie, tentoraz zo strany Európskeho úradu pre výber pracovníkov. Po zistení, že úrad neposkytol sťažovateľovi v primeranej lehote podľa článku 18 *Európskeho kódexu dobrej správnej praxe* dostatočne jasné vysvetlenie, prečo nemohol informácie sprístupniť, ombudsman uzavrel prípad s kritickou poznámkou.

Ochrana údajov

Charta základných práv v článkoch 7 a 8 zahŕňa základné právo na súkromie a na ochranu osobných údajov. Medzi výnimkami stanovenými v článku 4 nariadenia (ES) č. 1049/2001 sa týchto práv týka odsek 1 písm. b). Táto výnimka sa uplatnila v prípade **3106/2007/FOR**, keď Európska agentúra pre lieky odmietla poskytnúť verejnosti prístup k správam o závažných nežiaducich účinkoch v súvislosti s farmaceutickým výrobkom. Agentúra napokon súhlasila s tým, že poskytne sťažovateľovi prístup k požadovaným dokumentom po odstránení osobných údajov pacientov a lekárov, ktorí správy poskytnú.

Sťažnosti a vyšetrovania

Komisia ako strážkyňa zmlúv

Právny štát je jedným zo základných princípov Európskej únie a jednou z najdôležitejších povinností Komisie je slúžiť ako strážkyňa zmlúv²⁶. Článok 258 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) stanovuje všeobecný postup, podľa ktorého môže Komisia viesť vyšetrovanie a obrátiť sa na Súdny dvor v prípade možného porušenia právnych predpisov EÚ členskými štátmi. Komisia môže začať vyšetrovanie z vlastného podnetu, na základe sťažnosti alebo v reakcii na žiadosť Európskeho parlamentu, aby sa zaoberala petíciami predloženými Parlamentu podľa článku 227 ZFEÚ. V osobitných prípadoch, ako napríklad nezákonná štátna pomoc, sa uplatňujú iné postupy.

V tejto súvislosti je dôležité spomenúť pracovnú metódu EU Pilot²⁷, vypracovanú v roku 2007 Komisiou a členskými štátmi na účely nápravy porušení právnych predpisov EÚ v čo možno najskoršom štádiu bez potreby uskutočniť konanie vo veci porušenia právnych predpisov. Cieľom tohto projektu je zabezpečiť účinnejšie uplatňovanie právnych predpisov EÚ členskými štátmi a rýchlejšie riešenie sťažností predkladaných občanmi a podnikmi.

predpisov, pretože Európsky ombudsman nemá mandát na vyšetrovanie činnosti orgánov členských štátov. Vyšetrovanie ombudsmana je zamerané len na preskúmanie správania Komisie pri analyzovaní a riešení sťažnosti na porušenie právnych predpisov, ktorá jej bola predložená. Ombudsman sa môže zaoberať procedurálnymi aj vecnými aspektmi správania Komisie.

Procedurálne povinnosti

V súvislosti s procedurálnymi povinnosťami Komisie voči sťažovateľom je pre ombudsmana hlavným východiskovým bodom oznámenie, ktoré Komisia vydala v roku 2002²⁸. V oznámení sa uvádza povinnosť registrovať sťažnosti a určité výnimky z tejto povinnosti a sú v ňom stanovené lehoty pre riešenie sťažností a informovanie sťažovateľov. Komisia vydala toto oznámenie ako odpoveď na predchádzajúce vyšetrovania a kritiku zo strany ombudsmana v súvislosti s týmito záležitosťami. Ombudsman považuje toto oznámenie za dôležitý základ dôvery občanov v Komisiu ako strážkyňu zmlúv.

Ako vyplýva z ďalších príkladov, vyšetrovania ombudsmana v roku 2011 odhalili viaceré procedurálne nedostatky.

Nezaregistrovanie sťažnosti a nevypočutie sťažovateľa

Prípady 2403/2008/OV je jedným z príkladov situácie, keď sa Komisia neriadila ustanoveniami svojho oznámenia z roku 2002. Komisia priznala,

Ombudsman prijíma sťažnosti na Komisiu pri plnení jej úlohy strážkyne zmlúv a zaoberá sa týmito sťažnosťami.

Ombudsman prijíma sťažnosti na Komisiu pri plnení jej úlohy strážkyne zmlúv a zaoberá sa týmito sťažnosťami. Keď ombudsman začína vyšetrovanie takejto sťažnosti, vždy starostlivo vysvetlí, že vyšetrovaním sa nebude skúmať, či nastalo porušenie právnych

26. V článku 17 Zmluvy o Európskej únii sa uvádza, že Komisia „zabezpečuje uplatňovanie zmlúv, ako aj opatrení prijatých inštitúciami na ich základe“.

27. Pozri oznámenie Komisie s názvom: Európa výsledkov – uplatňovanie práva Spoločenstva, COM(2007)0502.

28. Oznámenie Európskemu parlamentu a európskemu ombudsmanovi o vzťahoch so sťažovateľmi v súvislosti s porušovaním právnych predpisov Spoločenstva; Ú. v. EÚ C 244, 2002, s. 5.



že nedodržala určité ustanovenia vrátane bodu 3 o registrácii, a ospravedlnila sa za to. Nepriznala však výslovne, že nedodržala bod 10 oznámenia, ktorým sa stanovuje, že pred zamietnutím sťažnosti musí byť sťažovateľ vypočutý. Ombudsman uzavrel svoje vyšetrenie s poznámkou, že medzitým začal vyšetrenie z vlastného podnetu v otázke vzťahu medzi novým projektom EU Pilot a procesnými zárukami stanovenými v oznámení²⁹.

V prípade 2587/2009/JF sťažovateľ obvinil Komisiu, že sa riadne nezaoberala jeho obavami v súvislosti s právnymi predpismi v oblasti životného prostredia a energetiky v Írsku. Komisia v priebehu ombudsmanovho vyšetrenia vysvetlila, že medzitým zaregistrovala časť následnej korešpondencie sťažovateľa ako sťažnosť a vyšetruvala ju. Komisia ďalej zorganizovala stretnutie, na ktorom mohol sťažovateľ osobne vysvetliť svoje znepokojenie. Komisia trvala na tom, že sa usiluje plniť svoju úlohu monitorovať správne vykonávanie právnych predpisov EÚ v oblasti životného prostredia a že preskúma všetky zdokumentované porušenia príslušných právnych predpisov.

Meškanie

Prípád 489/2011/MHZ sa týkal sedemmesačného meškania s reakciou na pripomienky sťažovateľa v prípade porušenia právnych predpisov, keď Komisia toto meškanie nedokázala odôvodniť. Ombudsman však zistil, že v listoch adresovaných priamo sťažovateľovi poskytla Komisia príkladné

odôvodnenie, ktorým podložila svoje rozhodnutie o uzavretí prípadu. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, že Komisia by dodržala zásady správneho úradného postupu, ak by po predložení pripomienok sťažovateľov k jej úmyslu uzavrieť spis o porušení predpisov dospela ku konečnému rozhodnutiu v primeranom čase. Ak dôjde k omeškaniu, Komisia by mala vysvetliť dôvod tohto omeškania a v prípade potreby sa ospravedlniť.

Práva na obhajobu

Prípád 705/2010/ANA sa týkal práv tretej strany, ktorá zasiahla na podporu Grécka vo veci sťažnosti na porušenie právnych predpisov, súvisiacej s touto krajinou. Komisia trvala na tom, že zabezpečila dodržanie práva sťažovateľa na obhajobu tým, že mu umožnila vyjadrenie názoru v priebehu postupu, a tým, že zohľadnila a vyhodnotila všetky predložené informácie. Komisia dodala, že počas celého postupu sa pri posudzovaní sťažnosti snažila konať objektívne a na základe vyváženého a dôkladného vyšetrenia. Komisia sa napokon rozhodla uzavrieť prípad porušenia právnych predpisov. Ombudsman vo svojom rozhodnutí konštatoval, že Komisia podnikla kroky na vyriešenie danej veci a uspokojila tým sťažovateľa.

Vecné otázky

Pri vyšetrení sťažností na porušenie právnych predpisov môže ombudsman skúmať aj podstatu analýz a záverov, ku ktorým dospela Komisia. Môže napríklad

²⁹. Vzhľadom na následné opatrenia, ktoré vykonala Komisia po kritickej poznámke v roku 2010, ombudsman začal vyšetrenie z vlastného podnetu (OI/2/2011/OV) v otázke vzťahu medzi metódou riešenia sťažností na porušovanie právnych predpisov EU Pilot a oznámením Komisie z roku 2002. Konkrétne sa opýtal Komisie, (i) či má v úmysle pristúpiť k revízii oznámenia, a ak áno, (ii) či má v úmysle konzultovať v tejto súvislosti s ombudsmanom. Vyšetrenie prebieha.

Stážnosti a vyšetrovania

Vyšetrovania a závery ombudsmana plne zohľadňujú diskrečné právomoci Komisie priznané zmluvami a judikatúrou Súdneho dvora pri rozhodovaní, či predložiť vec týkajúcu sa porušenia právnych predpisov Súdneho dvora.

skontrolovať, či sú tieto analýzy a závery primerané, dobre podložené a podrobne vysvetlené sťažovateľom. Vyšetovania a závery ombudsmana plne zohľadňujú diskrečné právomoci Komisie priznané zmluvami a judikatúrou Súdneho dvora pri rozhodovaní, či predložiť vec týkajúcu sa porušenia právnych predpisov Súdneho dvora.³⁰ Ak by ombudsman zásadne nesúhlasil s hodnotením Komisie, mal by to vyjadriť a zároveň zdôrazniť, že najvyššou autoritou pri výklade právnych predpisov EÚ je Súdny dvor. Nesúhlasné stanoviská tohto druhu bývajú však výnimočné.

Spory týkajúce sa uplatňovania diskrečných právomocí Komisie

V prípade **1561/2010/FOR** Komisia údajne riadne nevyšetrila, či Španielsko dodržalo právne predpisy EÚ v oblasti životného prostredia. Španielsky občan tvrdil, že veľký stavebný projekt poškodil prirodzený biotop *Picris Willkommii*, vzácnnej rastliny, ktorá rastie iba v ústí rieky Guadiana v Španielsku. Ombudsman zistil, že odôvodnenie rozhodnutia Komisie uplatniť svoju diskrečnú právomoc na uzavretie prípadu bolo primerané. Komisia v podstate vysvetlila, že pokračovanie konania vo veci porušenia právnych predpisov by nezabezpečilo lepšie opatrenia na ochranu rastliny *Picris Willkommii*, ako sú tie, ktoré už prijali alebo plánujú španielske orgány, vyjadrujúce súhlas s prijatím rôznych ochranných opatrení. Ombudsman však uviedol ďalšiu poznámku, v ktorej vyzýva Komisiu, aby upozornila prípadných sťažovateľov v budúcich podobných prípadoch na všetky dostupné nápravné opatrenia na vnútroštátnej úrovni.

Nesúhlas s hodnotením Komisie

Dva prípady sa týkali schengenského *acquis*³¹. V prípade **2267/2009/KM** Komisia údajne nezačala konanie vo veci porušenia právnych predpisov v súvislosti so schengenskými vízovými pravidlami. Sťažovateľ konkrétne obvinil Nemecko, že uplatňuje príliš prísne kritériá na hostiteľské záruky, ktoré môžu žiadatelia o udelenie víza použiť ako dôkaz, že majú dostatočné prostriedky na pokrytie nákladov na pobyt v krajine. Ombudsman súhlasil s hodnotením Komisie, že pravidlá overovania solventnosti ručiteľov patria do oblasti pôsobnosti právnych predpisov jednotlivých členských štátov. Rovnako považoval za primerané konštatovanie Komisie, že (i) tieto pravidlá sa nemôžu uplatňovať svojvoľne a (ii) postup Nemecka nebol svojvoľný. Ombudsman taktiež dospel k názoru, že rozhodnutie Komisie preskúmať postupy všetkých členských štátov nebolo neprimerané. Ombudsman zohľadnil ospravedlnenie Komisie za to, že spočiatku neodpovedala na sťažnosť sťažovateľa, a prípad uzavrel.

Zadávanie zákaziek a priznanie grantov

Ombudsman sa zaoberá sťažnosťami na zadanie, nezadanie zákaziek a priznanie grantov. Zastáva však názor, že inštitúcie a najmä hodnotiace výbory a verejní obstarávatelia vo výberových konaniach majú rozsiahlu diskrečnú právomoc a že skúmanie takýchto prípadov by sa malo obmedzovať na kontrolu, či sú dodržané pravidlá, ktorými sa postup riadi, či sú fakty správne a či sa nevyskytla

³⁰ Ombudsman v tejto súvislosti pripomína, že skutočnosť existencie porušenia právnych predpisov EÚ neznamená automaticky povinnosť Komisie začať konanie vo veci porušenia právnych predpisov. Komisia však musí odôvodniť, ako uplatňuje svoju širokú diskrečnú právomoc.

³¹ Prípady **2062/2010/JF**, týkajúci sa ustanovení schengenského *acquis*, ktoré ešte nie sú záväzné pre Írsko, je uvedený v oddiele 1.4. Aj v tomto prípade ombudsman súhlasil s tým, ako Komisia vyhodnotila sťažnosť na porušenie právnych predpisov.



zjavná chyba pri hodnotení alebo či nedošlo k zneužívaniu právomoci. Ďalej tiež skúma, či inštitúcie splnili svoju povinnosť stanoviť dôvody a či sú tieto dôvody primerané a zodpovedajúce.

K prípadom, ktoré ombudsman v oblasti výberových konaní a grantov skúmal v roku 2011 patrila údajná nespravodlivosť a nesprávne uplatňovanie príslušných pravidiel. Pokiaľ ide o prvý prípad, dôležité je zdôrazniť, že spravodlivosť je uvedená v článku 41 ods. 1 Charty ako súčasť základného práva na dobrú správu vecí verejných.

Ombudsman vždy pokladal spravodlivosť za hlavnú zásadu dobrej správy. Jeho cieľom je nastoliť primeranú a spravodlivú rovnováhu medzi spornými právami a záujmami a ako ilustruje ďalší príklad pod nadpisom „Nespravodlivosť“, pomáhať pri tom aj ostatným.

| Ombudsman vždy pokladal spravodlivosť za hlavnú zásadu dobrej správy.

Nespravodlivosť

Prípade **2605/2009/MF** sa týkal pokusu Komisie vymáhať vrátenie finančných prostriedkov z grantu od neziskovej organizácie na základe auditu. Ombudsman požiadal Komisiu o vysvetlenie, prečo nemohla zmeniť závery, ktoré vypracovala na základe správy o audite, a nezohľadnila tak dokumenty, ktoré jej sťažovateľ predložil, aj keď oneskorene. Komisia odpovedala, že je pripravená vykonať celkovú analýzu príslušných dokumentov a upraviť sumu, ktorú pôvodne uviedla v príkaze na vrátenie finančných prostriedkov.

Aj prípad **1992/2010/RT** sa týkal údajne nespravodlivej požiadavky na úhradu, tentoraz zo strany Výkonnej agentúry pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru (EACEA). Sťažovateľ uviedol, že agentúra by mala pozastaviť príkaz na vrátenie finančných prostriedkov a uskutočniť audit projektu. Agentúra vysvetlila, že dvaja nezávislí odborníci zistili nedostatky pri realizácii projektu, a zdôraznila, že sa nedosiahli hlavné ciele projektu. Ombudsman zistil, že pripomienky odborníkov sú podrobné a odôvodnené. Dospel tiež k záveru, že protiargumenty sťažovateľa nepostačovali na preukázanie, že sa dvaja nezávislí odborníci dopustili zrejmej chyby pri hodnotení realizácie dohody o grante.

V prípade **258/2009/GG**, ktorý sa tiež týkal agentúry EACEA, Ombudsman vyzval agentúru, aby uskutočnila platbu *ex gratia* sťažovateľovi ako pokus

o kompenzáciu negatívnych dôsledkov vyplývajúcich zo spôsobu, akým agentúra vybavovala žiadosť sťažovateľa o grant na projekt partnerstva miest vo výške približne 10 500 EUR. Ombudsman zistil, že agentúra EACEA nedodrжала lehoty, ktoré sama stanovila, a neurobila všetko čo mohla pre to, aby zabránila vzniknutému meškaniu. Agentúra EACEA vo svojej odpovedi na návrh odporúčania ombudsmana vysvetlila, že je pripravená vyplatiť sťažovateľovi sumu 3 150 EUR. Sťažovateľ uviedol, že očakával vyššiu sumu, ale napriek tomu je spokojný. Dodal, že ombudsmanov postup mu vrátil dôveru v správne opatrenia EÚ.

Stážnosti a vyšetrovania

V prípade **413/2010/BEH** Výkonná agentúra pre zdravie a spotrebiteľov (EAHC) zamietla žiadosť sťažovateľa o finančnú podporu konferencie z toho dôvodu, že plánovaný termín jej konania nespadal do časového rámca stanoveného vo výzve na predloženie návrhov. V jednej časti návrhu sťažovateľ omylom uviedol, že konferencia sa bude konať v septembri 2009, hoci v skutočnosti sa mala konať v septembri 2010. Správny termín bol uvedený v ďalších častiach návrhu. Ombudsman dospel k záveru, že nebolo zrejmé, prečo by žiadateľ investoval značné množstvo času a prostriedkov do prípravy návrhu konferencie, ktorej termín bol mimo príslušného časového rámca. Agentúra EAHC preto mala mať pochybnosti o správnosti informácie, ktorú sťažovateľ uviedol v príslušnej časti, a mohla si túto informáciu jednoducho overiť. Ombudsman zároveň ocenil skutočnosť, že agentúra EAHC prijala opatrenia, ktoré majú v budúcnosti zabrániť opakovaniu problému, s akým sa stretol sťažovateľ.

Napokon, v prípade **3018/2009/TN** ombudsman dospel k záveru, že postup verejného obstarávania, ktorý použil Súdny dvor EÚ, rešpektoval zásady riadneho finančného hospodárenia, rovnakého zaobchádzania a spravodlivosti. S cieľom ďalej zlepšiť postupy verejného obstarávania Súdneho dvora navrhol, že by Súdny dvor mohol zväziť poskytnutie väčšieho množstva informácií uchádzačom o type verejného obstarávania, ktorý si zvolil.

Porušenie prezumpcie nevinoty

V prípade **1348/2009/RT** ombudsman zistil, že Komisia porušila zásadu prezumpcie nevinoty tým, že neposkytla dôkaz na podporu svojich tvrdení, ktoré sa týkali porušenia dôvernosti konania

verejného obstarávania. Pokiaľ ide o ďalšie tvrdenia zo strany sťažovateľa, ombudsman na základe dôkazu, ktorý získal pri kontrole dokumentov, dospel k záveru, že nie je dôvod pochybovať o nezávislosti a nestrannosti predsedu výberovej komisie. Okrem toho vysvetlenie odmietnutia ponuky sťažovateľa zo strany Komisie bolo primerané.

Rozporuplné, nepresné alebo zavádzajúce informácie

Na základe svojho vyšetrovania prípadu **920/2010/VIK** ombudsman vyzval Komisiu, aby preskúmala dokumentáciu, ktorú poskytuje v súvislosti so svojimi postupmi verejného obstarávania, so zreteľom na odstránenie nedostatočnej presnosti a terminologickej nedôslednosti a zabezpečenie zrozumiteľného a jednoznačného informovania uchádzačov o stanovených podmienkach oprávnenosti. Ombudsman poznamenal, že by bolo tiež užitočné, keby v súvislosti s týmto preskúmaním Komisia mohla zaistiť, aby základné podmienky postupu verejného obstarávania boli jasne definované, či už v samotnom oznámení o verejnom obstarávaní, alebo v dokumente, na ktorý sa zreteľne odvolá a ktorý bude jednoducho dostupný.

Ombudsman privítal rozhodnutie Komisie v prípade **1574/2010/MMN** zmeniť a doplniť svoje usmernenia s cieľom zabrániť zavádzaniu budúcich uchádzačov o štipendijné programy. Komisia argumentovala, že formulár žiadosti a usmernenia, ktoré poskytujú uchádzačom presne zodpovedajú jej rozhodnutiu obmedziť štipendium EÚ na žiadateľov, ktorí nezískali štipendium z iných zdrojov. Zatiaľ čo ombudsman súhlasil s tým, že formulár žiadosti neobsahuje zavádzajúce informácie,



otázka, či uchádzač „žiadal“ aj o iné štipendium, bola označená za súčasť kritérií oprávnenosti v prílohe k usmerneniam. Ombudsman uviedol, že znenie tejto prílohy bolo preto zavádzajúce.

Meškание

Ombudsman dvakrát zistil nesprávny úradný postup v prípade **703/2010/MHZ**, v ktorom sťažovateľ tvrdil, že Komisia pri vybavovaní jeho grantu spôsobila viaceré nezrovnalosti v úradných postupoch. Jeden sa týkal meškания Komisie, predovšetkým pri poskytovaní zálohových platieb v čase, keď sa už vyplatené sumy nedali použiť na príslušný projekt. Ďalší sa týkal skutočnosti, že Komisia neinformovala sťažovateľa ako koordinátora projektu o svojej priamej korešpondencii s rektorom univerzity, ktorá grant získala. Komisia prijala podstatnú časť návrhu odporúčanií zo strany ombudsmana, pričom zároveň uznala, že sťažovateľ a univerzita dokázali dokončiť projekt s veľmi dobrými výsledkami a s nižším objemom finančných prostriedkov EÚ ako sa pôvodne predpokladalo.

Plnenie dohôd

Podľa ombudsmana k nesprávnemu úradnému postupu dochádza, keď verejný orgán nekoná v súlade s pravidlom alebo princípom, ktorý ho zaväzuje. Nesprávny úradný postup sa teda môže zistiť aj pri plnení povinností vyplývajúcich zo zmlúv uzatvorených inštitúciami EÚ.

Ombudsman však môže takéto prípady skúmať len v obmedzenom rozsahu. Podľa jeho názoru by sa v prípade sporu nemal zaoberať určovaním, či niektorá strana porušila zmluvu. Túto otázku

môže riadne vyriešiť len súd s príslušnou právomocou. Ten by mal možnosť vypočítať si argumenty strán týkajúce sa príslušného práva a posúdiť sporné dôkazy týkajúce sa skutočností, ktoré sú predmetom sporu.

V prípadoch týkajúcich sa sporov v oblasti zmluvných vzťahov sa preto ombudsman domnieva, že je odôvodnené, aby obmedzil svoje skúmanie na to, či mu inštitúcia EÚ poskytla primerané a zodpovedajúce vysvetlenie právneho základu svojho konania a dôvodov, prečo sa domnieva, že je jej stanovisko k zmluvnej pozícii oprávnené. V takomto prípade ombudsman uzavrie svoje vyšetrovanie s tým, že nezistil nesprávny úradný postup. Tento záver neovplyvní právo strán na preskúmanie ich sporu o zmluve a smerodajné vyriešenie súdom s príslušnou právomocou.

Rok 2011 umožnil ombudsmanovi, aby sa opäť pozrel na problematiku včasného uskutočňovania platieb zo strany Komisie. Ako vždy, zaoberal sa aj zmluvnými spormi týkajúcimi sa oprávnenosti nákladov a vykonávania auditov. Napokon, oblasť zmlúv ponúka ombudsmanovi veľa možností na skúmanie zásady spravodlivosti a toho, ako ju inštitúcie zohľadňujú vo svojich zmluvných vzťahoch.

Oneskorená platba

Po dvoch predchádzajúcich vyšetrovaniach (OI/5/99/GG a OI/5/2007/GG) ombudsman začal v roku 2009 ďalšie vyšetrovanie (OI/1/2009/GG) z vlastného podnetu týkajúce sa problematiky včasného uskutočňovania platieb zo strany Komisie. Dospel k záveru, že odpovede Komisie na otázky nastolené v priebehu verejnej konzultácie, ktorá sa uskutočnila ako súčasť tohto vyšetrovania, boli zväčša

Sťažnosti a vyšetrovania

presvedčivé. Počet neskorých platieb výrazne klesol z 22,67 % všetkých platieb v roku 2008 na 14,42 % v roku 2009. Celkové sumy peňazí, ktorých sa týkalo meškanie, v percentuálnom vyjadrení klesli na menej ako polovicu medzi rokmi 2008 (13,95 %) a 2009 (6,63 %). Priemerná dĺžka meškania sa tiež výrazne skrátila zo 47,45 na 40,43 dňa. Ombudsman však poznamenal, že tieto problémy pretrvávajú a oznámil, že bude túto problematiku ďalej sledovať.

Spory týkajúce sa oprávnených nákladov a auditov

Mnohé prípady v tejto oblasti sa týkajú sporov o oprávnené náklady, ktoré často vznikajú ako dôsledok zistení auditu. Jedným z takýchto prípadov je **1512/2010/KM**, v ktorom sťažovateľ tvrdil, že Komisia na základe auditu neprávom odrátala náklady z príspevku EÚ. Komisia súhlasila s tvrdením, že náklady, ktoré sú podľa záverov auditu neoprávnené, sa nemajú odrátať od príspevku EÚ, ale od celkovej sumy oprávnených nákladov vykázaných dodávateľom. Komisia na základe druhého auditu týkajúceho sa bilancie príjmov a výdavkov člena dotknutého konzorcia rozhodla, že nie je potrebné žiadne vrátenie finančných prostriedkov. Súhlasila aj s ďalším argumentom, ktorý predložil sťažovateľ, konkrétne že audítori nesprávne rozdelili určité náklady.

Aj prípad **1663/2009/DK** vznikol po tom, čo správa o audite označila určité výdavky ako neoprávnené. Ombudsman zistil, že Komisia podrobne opísala svoje dôvody na vyhlásenie určitých výdavkov za neoprávnené a že tieto dôvody boli založené na príslušných predpisoch. Zistil tiež, že Komisia v tomto prípade dodržala zásady riadnej správnej praxe vo svojej korešpondencii so sťažovateľom.

Pokiaľ ide o požiadavku sťažovateľa, aby Komisia upustila od hrozieb vypovedania bankových záruk sťažovateľa, ombudsman zistil, že Komisia má právny nárok podniknúť príslušné kroky na vrátenie finančných prostriedkov, ktoré jej dlhujú, a že sa nevyhrážala, ale jednoducho informovala sťažovateľa o svojom úmysle začať príslušný postup na vrátenie finančných prostriedkov.

Prípad **651/2010/KM** proti Výkonnej agentúre pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru (EACEA) sa týkal údajného neuznania určitých nákladov, ktoré vynaložili noví partneri v projekte. Agentúra EACEA vo svojom stanovisku vysvetlila, že preskúmala svoje rozhodnutie a súhlasila s uznaním nákladov nových partnerov v projekte za oprávnené odo dňa, keď jej boli prvýkrát oznámené zmeny v partnerstve. Pôvodne agentúra vyhlásila, že náklady, ktoré vynaložili noví partneri, budú oprávnené až odo dňa podpisu zmeny a doplnenia zmluvy.

Nespravodlivosť

V prípade **1733/2009/JF** sťažovateľ považoval požiadavku Komisie na náhradu platieb za nespravodlivú a obrátil sa na ombudsmana. Komisia vysvetlila, že sťažovateľ nepredložil potrebné správy a výsledky v riadnom čase podľa požiadaviek zmluvy. Okrem toho sa odvolala na návrh, ktorý predložila koordinátorovi projektu, aby sťažovateľ poskytol príslušné dokumenty aj po zmluvnej lehote. Keďže sa ukázalo, že sťažovateľ nebol oboznámený s uvedeným návrhom, ombudsman požiadal Komisiu, aby zvážila prijatie oneskorenej správy od sťažovateľa. Komisia súhlasila a vyhlásila, že v opodstatnených prípadoch by mohla znížiť aj požadované sumy.



Prípád 784/2009/IP sa týkal nezaplattenia za prácu, ktorú externá poradkyňa vykonala pre Európsku policajnú akadémiu (CEPOL). Z dôvodu viacerých administratívnych problémov vykonala poradkyňa svoju prácu bez podpisu zmluvy. Akadémia CEPOL ju následne požiadala, aby prestala pracovať, pretože napriek predchádzajúcemu presvedčeniu akadémie príslušné predpisy nedovoľovali uzavrieť s ňou zmluvu. Ombudsman predložil návrh priateľského riešenia, v ktorom vyzval CEPOL, aby zväžil, že sťažovateľke zaplatí dodatočnú sumu 600 EUR k už ponúknutej sume 1 000 EUR. Táto suma zodpovedá prípravným a doplňujúcim prácam týkajúcim sa dvoch stretnutí, na ktorých sa zúčastnila na základe výslovného poverenia zo strany CEPOL. Akadémia CEPOL s týmto návrhom súhlasila.

V prípade 2610/2009/MF sťažovateľka, podieľajúca sa subdodávkami na projektoch vonkajšej pomoci, tvrdila, že v dôsledku problémov s Komisiou, s ktorými sa stretla v rámci projektov v Sudáne a Čade, nemôže už nájsť zamestnanie v rámci projektov financovaných EÚ. Cítila sa ako obeť zaradenia na čiernu listinu a diskriminácie. Ombudsman dospel k záveru, že (i) neposkytnutím písomnej informácie sťažovateľke o dôvodoch požiadavky na jej vyradenie z projektu EÚ v Sudáne a (ii) neoverením si skutočnosti, či sťažovateľka pred vyradením dostala možnosť vyjadriť svoj názor na požiadavku na toto vyradenie, ktorú Komisia adresovala jej zamestnávateľovi, Komisia nekonala spravodlivo³².

Napokon, prípad 2170/2010/RT bol uzavretý potom, čo Komisia súhlasila s vyplatením dlžnej sumy vrátane úroku vo výške 15 727,68 EUR spoločnosti, ktorá dodala koberec pre jednu z budov Komisie. Sťažovateľ tvrdil, že Komisia konala nespravodlivo, keď odmietala vykonať platbu.

Povinnosť náležitej starostlivosti

Prípád 1181/2008/KM sa týkal vymáhania pohľadávky vo výške viac ako 40 000 EUR, ktorá vzišla z dohody, o ktorej sa Komisia omylom domnievala, že ju uzavrela so sťažovateľom, nemeckou univerzitou. Profesor na tejto univerzite požiadala o grant v mene sťažovateľa, pričom použil tlačivá s hlavičkou univerzity. Pri následnom audite výdavkov na projekt sa zistilo, že je potrebné vrátiť 39 989,94 EUR. Komisia poslala sťažovateľovi oznámenie o dlhu a ten odpovedal, že o tomto projekte nemá nijaké informácie. Komisia potom poslala upomienku s výzvou na zaplattenie. Sťažovateľ zdôraznil, že profesor nie je oprávnený uzatvárať zmluvy v mene sťažovateľa. Komisia potom sťažovateľa informovala, že svoju pohľadávku a vzniknuté úroky vyrovná platbami, ktoré má uhradiť sťažovateľovi. V priebehu vyšetrovania ombudsman konštatoval, že Komisia neuviedla, aké vecné právo uplatnila na dohodu, a teda neposkytla presvedčivé vysvetlenie, prečo by sa sťažovateľ mal považovať za viazaného touto dohodou. Komisia nakoniec uznala, že neexistujú nijaké dôkazy na uznanie nároku viazanosti univerzity dohodou a prišlo k vráteniu sumy, ktorú predtým započítala ako pohľadávku.

³². Ombudsman vo svojej nadväznej štúdiu z roku 2010 týkajúcej sa kritických a ďalších poznámok uviedol, že bude naďalej preskúmať postup vyhýbania sa zmluvne záväzkom zo strany Komisie s cieľom zabezpečiť, aby tento postup neoslaboval základné právo občana na dobrú správu.

Sťažnosti a vyšetrovania

Správa a služobný poriadok

Ombudsman každý rok dostane niekoľko sťažností týkajúcich sa administratívnych činností inštitúcií (62 vyšetrovaní alebo 19 % zo všetkých vyšetrovaní uzavretých v roku 2011). Tieto činnosti sa týkajú uplatňovania služobného poriadku pre úradníkov a iných príslušných textov. Niekedy ide o základné práva, čo ombudsmanovi umožňuje presadzovať, aby inštitúcie správne uplatňovali Chartu. V iných prípadoch sa spornou otázkou stáva spôsob, akým si inštitúcie EÚ vykladajú služobný poriadok. V týchto prípadoch sa ombudsman pokúša aspoň zabezpečiť, aby inštitúcie brali do úvahy a správne uplatňovali judikatúru Súdneho dvora.

Základné právo na vypočutie

Počas riešenia sťažnosti ombudsman zistil možné nedostatky postupu Komisie, ktoré sa prejavujú pri uplatňovaní opatrení týkajúcich sa vymáhania neoprávnených platieb podľa článku 85 služobného poriadku. Začal vyšetrovanie z vlastného podnetu (OI/4/2009/PB), ktoré sa týkalo práva zamestnancov na vypočutie v prípadoch, keď Komisia rozhodne o vymáhaní neoprávnených platieb. Komisia v plnej miere súhlasila s tým, že sa v tejto súvislosti musí rešpektovať právo na vypočutie, a upozornila na opatrenia, ktoré prijala s týmto cieľom. Ombudsman poznamenal, že zmeny postupu, ktoré Komisia zaviedla, obsahujú určitý kompromis. Konštatoval však, že kompromis je prípustný z hľadiska osobitnej východiskovej situácie a relevantných procedurálnych záruk.

Sťažnosť 3800/2006/JF sa týkala rozhodnutia Komisie o pozastavení váhového faktora Spojeného kráľovstva,

ktorý sa použil pri výpočte dôchodku sťažovateľa, a žiadosti, aby tento prípad vyšetril Európsky úrad pre boj proti podvodom (OLAF). Tieto kroky nasledovali po prijatí anonymného listu, ktorý vyvolal pochybnosti o tom, či skutočným miestom pobytu sťažovateľa bol Brusel alebo Spojené kráľovstvo. Sťažovateľ tvrdil, že Komisia mu neumožnila obhajovať sa, predtým než prijala uvedené rozhodnutie, ktoré bolo podľa jeho názoru neoprávnené. Napriek počiatočným výhradám Komisia napokon ponúkla sťažovateľovi 1 000 EUR ako náhradu nemajetkovej ujmy a poslala mu list s ospravedlnením, ktorý podpísal komisár pre medziinštitucionálne vzťahy a administratívne záležitosti. Ombudsman zdôraznil, že počiatočné kroky Komisie spôsobili sťažovateľovi ujmu na cti a dobrej povesti. Bez ohľadu na túto skutočnosť ombudsman vrelo privítal ochotu Komisie a predovšetkým príslušného komisára uspokojivo vyriešiť sťažnosť. Podobne ocenil dobrú vôľu sťažovateľa, ktorý prijal návrh Komisie.

Povinnosť náležitej starostlivosti

Prípad OI/4/2010/ELB je príkladom situácie, keď dobrá správa ide nad rámec toho, čo je dané zákonom. Toto vyšetrovanie z vlastného podnetu sa týkalo spôsobu, akým sa inštitúcie EÚ, predovšetkým Parlament, Rada a Komisia, zaoberajú žiadosťami predloženými podľa služobného poriadku, aby sa nahradili rozhodnutia, ktoré nie sú v súlade s vyvíjajúcou sa judikatúrou. Inštitúcie zastávali názor, že nemajú povinnosť preskúmať takéto rozhodnutia. Zdôrazňovali, že ak rozhodnutie nebolo spochybnené v rámci zákonnej lehoty, stáva sa konečným. Ďalej pripomínali, že vplyv súdnych rozhodnutí sa obmedzuje na strany



prípade, a tvrdili, že súdne rozhodnutia uplatňujú na iné strany iba za mimoriadnych okolností. Ombudsman vo svojom závere zdôraznil, že inštitúciám nič nebráni v tom, aby sa rozhodli preskúmať žiadosť úradníka o nahradenie konečného rozhodnutia novým rozhodnutím, ktoré bude zohľadňovať vyvíjajúcu sa judikatúru. Dospel tiež k názoru, že inštitúcie môžu v rámci svojej diskrečnej právomoci rozhodnúť o posúdení žiadosti o prijatie nového rozhodnutia. Inštitúcia by v súlade so zásadou dobrej správy mala využiť všetky vhodné závery z rozhodnutí súdov Únie, uviedol ombudsman.

Nespravodlivosť

Tri prípady sa týkali výkladu konkrétnych ustanovení služobného poriadku zo strany Parlamentu. Sťažovatelia v prípadoch **2986/2008/MF** a **2987/2008/MF** tvrdili, že postup Parlamentu, podľa ktorého „koeficient násobenia“³³ pre jeho úradníkov sa podľa nového systému zavedeného reformou služobného poriadku v roku 2004 automaticky zvyšuje na hodnotu jedna po uplynutí dvoch rokov od ich prvého povýšenia, je nezlučiteľný so služobným poriadkom, pretože je automatický, a teda svojvoľný. Ombudsman súhlasil a vyzval Parlament, aby zmenil tento postup. Parlament odmietol s tvrdením, že jeho výklad nespochybnilo žiadne súdne rozhodnutie. Trval na svojom postoji napriek tomu, že ho ombudsman upozornil na výklad príslušného ustanovenia v rozsudku Všeobecného súdu z 2. júla 2010 (prípade *Lafili*). Ombudsman kritizoval Parlament za tento závažný príklad nesprávneho úradného postupu. Zdôraznil, že postup Parlamentu sa odlišuje od postupu všetkých ostatných inštitúcií EÚ a v niektorých prípadoch vedie

k výraznému finančnému zvýhodneniu jeho úradníkov oproti úradníkom ostatných inštitúcií.

Prípade **1329/2010/MF** sa okrem iných vecí týkal aj metódy, ktorú Parlament uplatňoval na výpočet koeficientu násobenia používaného pre úradníkov prijatých pred 1. májom 2004 a povýšených po tomto dátume. Sťažovateľ tvrdil, že Parlament uplatnil na výpočet jeho mzdy metódu, ktorá sa líši od metódy používanej všetkými ostatnými inštitúciami EÚ. Ombudsman zistil, že spôsob výpočtu, ktorý použil Parlament, nebol založený na zjavne mylnom výklade príslušného ustanovenia. Poukázal však na to, že zásada jednoty európskej verejnej služby znamená, že všetky inštitúcie by mali služobný poriadok vykladať a uplatňovať jednotným spôsobom. Ombudsman tiež zistil, že odlišné spôsoby výpočtu vedú k rozdielom v mzdách, ktoré sú neprijateľné, a naproti názoru Parlamentu ich nemožno považovať za minimálne. Ombudsman prípad uzavrel návrhom, že inštitúcie EÚ by sa mali dohodnúť na spoločnej metodike výpočtu nových základných miezd úradníkov po povýšení. Ombudsman tiež navrhol, že pred ďalšiu revíziou služobného poriadku by inštitúcie EÚ mali (i) zaviesť mechanizmus na identifikáciu problémov pri výklade revidovaných ustanovení a (ii) v dostatočne skorom štádiu dosiahnuť spoločné stanovisko, aby sa zabránilo odchýlkam, ku ktorým dochádza v praxi.

Prípade **1944/2009/MHZ** sa týkal nesprávnej informácie o podmienkach zamestnania v delegácii EÚ, ktorú dostala sťažovateľka. Ombudsman zistil, že aj keby sa sťažovateľka nemohla spoliehať

³³. Reforma služobného poriadku úradníkov Európskej únie zaviedla 1. mája 2004 novú profesionálnu štruktúru a nové mzdové tarify. Prechodné ustanovenia zahŕňali „koeficient násobenia“ na určenie časti novej mzdovej tarify, ktorá sa mala vyplácať úradníkom prijatým pred 1. májom 2004.

Sťažnosti a vyšetrovania

na zásadu oprávneného očakávania týkajúceho sa uvedených informácií, bolo by nespravodlivé, ak by Komisia neprijala žiadnu zodpovednosť za vážne dôsledky spôsobené administratívnou chybou. Okrem finančného hľadiska sťažovateľka zdôraznila, že miesto jej novej pracovnej pozície má negatívny vplyv na zdravie jej manžela. Ombudsman navrhol premiestnenie sťažovateľky do inej krajiny. Sťažovateľka súčasne kontaktovala v tejto záležitosti útvary Komisie. Výsledkom bolo premiestnenie sťažovateľky do Bruselu.

Údajné nedodržiavanie pravidiel týkajúcich sa osobitných poradcov

Prípád 476/2010/ANA sa týkal spôsobu, akým Komisia rieši otázky konfliktu záujmov v súvislosti s vymenovaním neplateného osobitného poradcu komisára. Ombudsman zistil viaceré prípady nesprávneho úradného postupu a uviedol zodpovedajúce kritické poznámky, ako aj dve ďalšie poznámky. Predovšetkým navrhol, že Komisia by mohla zväziť zmenu vyhlásenia o činnosti potenciálneho osobitného poradcu tak, aby získala dostatočné informácie o vonkajšej činnosti osobitného poradcu. To by jej umožnilo preskúmať akýkoľvek prípadný konflikt záujmov medzi úlohami osobitného poradcu a vonkajšou činnosťou. Okrem toho by Komisia mohla od potenciálneho osobitného poradcu požadovať osvedčenie, že vyhlásenie je úplné a že podľa jeho najlepšieho vedomia neexistuje žiadny konflikt záujmov s jeho potenciálnou funkciou osobitného poradcu.

Konkurzy a výberové konania

EPSO

Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) je predmetom väčšiny vyšetrovaní ombudsmana týkajúcich sa verejných výberových konaní a iných výberových konaní. Mnohé problémy zistené vo výberových konaniach organizovaných úradom EPSO sa vyriešili zrýchlenými postupmi. Tým sa preukazuje otvorenosť úradu EPSO pri hľadaní rýchleho a spravodlivého riešenia problémov. Ako ukazujú niektoré z uvedených prípadov, stále znova sa vyskytujú problémy spojené so zásadou rovnakého zaobchádzania. Ombudsman mal tiež v roku 2011 možnosť vyvodiť závery v súvislosti s novou politikou úradu EPSO v oblasti verejných výberových konaní.

Problémy súvisiace s novou politikou úradu EPSO v oblasti verejných výberových konaní

Ombudsman začal vyšetrovanie z vlastného podnetu v súvislosti s novou politikou úradu EPSO v otázkach prihlášok na prijímacie testy, komunikácie úradu s uchádzačmi a podmienok existujúcich v jednotlivých testovacích strediskách (OI/9/2010/RT). V odpovedi na sériu otázok, ktoré ombudsman predložil, úrad EPSO vysvetlil, že (i) opatrenie na výrazné skrátenie obdobia, počas ktorého je možné prihlásiť sa na počítačové testy (CBTs), bolo primerané a potrebné na dosiahnutie všeobecného cieľa skrátiť dĺžku celého postupu výberového konania, (ii) zvažoval, či opätovne nezaviesť niekdajšiu prax posielania e-mailových oznámení pri výberovom konaní na miesta administrátorov v roku 2011, (iii) každé



testovacie stredisko spĺňa podmienky minimálneho štandardu a (iv) každoročne by zverejnil celkové výsledky získané z rôznych prieskumov, ktoré ukazujú mieru spokojnosti uchádzačov.

Ombudsman privítal túto informáciu a uviedol dve ďalšie poznámky týkajúce sa, po prvé, e-mailových oznámení, a po druhé, situácií, keď uchádzači nemajú prístup k internetu počas krátkeho obdobia prihlasovania sa na testy.

Údajné nezabezpečenie rovnakého zaobchádzania

V prípade **1933/2010/BEH** sťažovateľka tvrdila, že úrad EPSO nezmenil termín jej testu v hodnotiacom stredisku, čím nezohľadnil jej mimoriadnu situáciu – konkrétne skutočnosť, že je tehotná – a porušil zásadu rovnakého zaobchádzania. Vzhľadom na mimoriadny charakter prípadu ombudsman požiadal úrad EPSO, aby mu bezodkladne poslal svoje stanovisko. Úrad EPSO tejto požiadavke vyhovel. Úrad EPSO vo svojom stanovisku vyjadril pripravenosť prijať viaceré opatrenia, aby vyhovel osobitným potrebám sťažovateľky. Hoci sa nezdalo, že by bolo možné v tomto konkrétnom prípade nájsť pre sťažovateľku riešenie, ombudsman vzhľadom na konštruktívny prístup úradu EPSO v tomto prípade nenašiel dôvody na ďalšie vyšetrovanie. Napriek tomu vyzval úrad EPSO, aby nad rámec opatrení navrhovaných v stanovisku zväžil spôsob, ako vyhovieť potrebám prípadných mladých matiek, ktoré sú v podobnej situácii ako sťažovateľka.

V prípade **1299/2010/MHZ** ombudsman zistil, že úrad EPSO nezabezpečil vhodné podmienky pre sťažovateľa pri počítačových testoch (CBT) a konštatoval,

že by bolo spravodlivé, keby EPSO umožnil uchádzačovi, aby testy zopakoval. Úrad EPSO však nereagoval na sťažnosť dostatočne rýchlo na to, aby sa situácia mohla napraviť v čase, keď neexistovali žiadne technické a organizačné prekážky. Navyše úrad EPSO nepripustil svoje pochybenie ani vo svojom stanovisku k sťažnosti, ani v odpovedi na návrh odporúčania a neospravedlnil sa sťažovateľovi. Ombudsman uviedol kritickú poznámku.

Napokon, prípad **1220/2010/BEH** sa týkal údajne nesprávnej informácie v online formulári žiadosti, podľa ktorej môže žiadateľ pri odpovedi o dôvodoch svojej žiadosti v každej podčasti použiť až 4 000 znakov. Ombudsman zistil, že informácia uvedená v nemeckej verzii formulára bola skutočne nesprávna a mohla zavádzať uchádzačov. Zároveň dospel k záveru, že úrad EPSO prijal primerané opatrenia na nápravu chyby tým, že poskytol uchádzačom možnosť hlásiť problémy, s ktorými sa stretli, a zverejnil na svojej webovej stránke aktualizovanú informáciu o maximálnom počte znakov.

Nedostatočné odôvodnenie

Prípad **14/2010/ANA** umožnil ombudsmanovi preskúmať zdanlivo protichodné povinnosti úradu EPSO, a to na jednej strane poskytovať odôvodnenia svojich rozhodnutí a na druhej strane chrániť dôvernosť konania výberovej komisie. Ombudsman pripomenul, že tieto povinnosti vnášajú vyvážený kompromis do rozhodnutia úradu EPSO, ktoré prijal po ombudsmanovom vyšetrovaní z vlastného podnetu týkajúcom sa transparentnosti náborových konaní EÚ, aby na hodnotiacom hárku bol uvedený prehľad známok s hodnotiacimi kritériami

Sťažnosti a vyšetrovania

a čiastkovými kritériami, ktoré použila výberová komisia. Ombudsman vyjadril ľútosť nad skutočnosťou, že výberová komisia v uvedenom prípade neposkytla takýto prehľad.

Ostatné inštitúcie, orgány, úrady a agentúry

Aj keď väčšina sťažností týkajúcich sa nábora smerovala proti Európskemu úradu pre výber pracovníkov ombudsman príležitostne dostáva sťažnosti aj proti iným inštitúciám.

Prípád **696/2008/OV** sa týkal údajných chýb vo výberovom konaní na miesto výkonného riaditeľa Európskej chemickej agentúry (ECHA). Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že nezdokumentovala odôvodnenie, na ktorom bolo založené vytvorenie užšieho zoznamu s dvomi kandidátmi. Tým sa znemožnilo overenie, či Komisia neobmedzila neoprávnene a svojvoľne zoznam uchádzačov. Ombudsman v ďalšej poznámke uviedol, že v súlade s nariadením (ES) č. 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom by Komisia mala na požiadanie zverejniť užšie zoznamy vo výberových konaniach na vysoké posty v Komisii a agentúrach EÚ.

V prípade **2755/2009/JE**, ktorý sa týkal prijímania rodinných príslušníkov zamestnancov, ombudsman odporučil Spoločnému výskumnému centru Komisie (JCR) ospravedlniť sa sťažovateľovi a zabezpečiť, aby výber uchádzačov na pracovné miesta v centre JCR neovplyvňovali, či už pozitívne alebo negatívne, rodinné väzky alebo vzťahy. Sťažovateľ sa uchádzal o voľné miesto v rámci jednotky JCR, kde pracovala jeho manželka. Ombudsman tiež uviedol,

že centrum JCR by malo ďalej zaistiť také pracovné podmienky pre svojich zamestnancov, ktoré by podporovali zosúladenie ich profesionálneho a rodinného života, a že by malo zverejniť svoje interné pravidlá zamestnávania rodinných príslušníkov. Komisia prijala návrh odporúčania ombudsmana bez akýchkoľvek výhrad.

Inštitucionálne záležitosti, politické záležitosti a iná činnosť

Tento posledný nadpis sa vzťahuje na rad sťažností na inštitúcie v súvislosti s ich aktivitami v oblasti tvorby politiky alebo ich bežnou činnosťou³⁴. Medzi tvrdenia patrili zneužitie právomocí, zavádzajúce alebo nevhodné vyhlásenia a neplnenie povinností.

Zneužívanie právomocí

V prípade **856/2008/BEH** sťažovateľ v roku 2002 kontaktoval Komisiu v súvislosti s určitými nezrovnalosťami, ktoré podľa neho vznikli v súvislosti s nadobudnutím budovy v Bruseli Parlamentom. Európsky úrad pre boj proti podvodom (OLAF) začal vyšetrovanie, v priebehu ktorého dospel k záveru, že sťažovateľ je „osobou dotknutou vyšetrovaním“ v zmysle nariadenia o činnosti úradu OLAF, a pozval ho na vypočutie ako svedka na základe článku 4 ods. 3 druhého pododseku uvedeného nariadenia. Po analýze právomocí, ktoré má úrad OLAF v rámci svojich vyšetrovaní, ombudsman zistil, že úrad OLAF pozvaním sťažovateľa na pohovor na základe uvedeného ustanovenia prekročil hranice svojich právomocí. Úrad OLAF uznal, že jeho postup v tomto prípade mohol viesť k nedorozumeniu. Uviedol, že osoby v situácii sťažovateľa

34. Pozri aj prípad **1301/2010/GG** opísaný v časti 1.4, ktorý sa týkal uverejnenia nesprávnych alebo zavádzajúcich informácií o právach cestujúcich v leteckej doprave a údajnej neskorej opravy týchto informácií zo strany Komisie.



možno požiadať o poskytnutie informácií v priebehu pohovoru len v prípade, ak si to želajú. Úrad OLAF tak v podstate uznal svoje nesprávne konanie. Aj keď sa úrad sťažovateľovi neospravedlnil, ombudsman dospel k záveru, že úrad prijal podstatné časti jeho návrhu odporúčania vrátane časti, ktorá odkazuje na ďalšie body, ktoré vzniesol sťažovateľ.

Zavádzajúce alebo nevhodné vyhlásenia alebo informácie

Prípád 715/2009/ANA sa týkal vyhlásení Komisie uverejnených v správe v rámci mechanizmu spolupráce a overovania, podľa ktorých (i) bulharská vláda naďalej toleruje bezcolné predajne na vonkajších hraniciach Bulharska, (ii) tieto predajne zaznamenali v roku 2007 výrazný nárast obratu a (iii) sú ústredným bodom miestnej korupcie a organizovaného zločinu. Ombudsman po kontrole spisu vypracoval návrh odporúčania, v ktorom vyzval Komisiu, aby uznala, že vyhlásenia v bodoch (ii) a (iii) neboli podložené konkrétnymi dôkazmi, ktorými by Komisia disponovala, a že vyhlásenie v bode (i) bolo zavádzajúce. Prípád uzavrel s kritickou poznámkou a uviedol ďalšiu poznámku, podľa ktorej by Komisia mala zabezpečiť, aby správy vydávané v rámci mechanizmu spolupráce a overovania spĺňali zásady dobrej správy.

Prípád 884/2010/VIK sa týkal údajného nedostatku transparentnosti zo strany Komisie pri výbere volebných pozorovateľov a údajne neprofesionálneho tónu v korešpondencii Komisie so sťažovateľom. Keď sťažovateľ, ktorého prihláška nebola uchovaná, trval na poskytnutí ďalších informácií o kritériách používaných pri výbere krátkodobých pozorovateľov, úradník Komisie, ktorý túto záležitosť vybavoval, odpovedal: „Uvidíme sa na súde“. Komisia sa sťažovateľovi ospravedlnila za tón tohto

e-mailu a poskytla podrobnú odpoveď na jeho žiadosť o informácie. Ombudsman dospel k záveru, že Komisia podnikla opatrenia na vyriešenie problému, ale uviedol dve ďalšie poznámky s cieľom zlepšiť výkon tejto inštitúcie v budúcnosti.

V prípade 3031/2007/VL ombudsman dospel k záveru, že (i) informácie, ktoré Komisia poskytla o programe Erasmus Mundus, viedli študentov z krajín mimo EÚ k domnienke, že štipendium im zabezpečí dôstojnú životnú úroveň podľa európskych štandardov a (ii) suma, ktorá bola k dispozícii, nestačila na tento účel. Podľa názoru ombudsmana údaje, ktoré zverejnila Komisia, neposkytovali študentom správne a spoľahlivé informácie. Ombudsman vo svojom návrhu odporučil, aby Komisia vyplatila *ex gratia* sumu 1 500 EUR každému dotknutému študentovi za nepríjemnosti, ktoré zažili. Keď Komisia návrh odporúčania odmietla, ombudsman prípad uzavrel s kritickou poznámkou.

Napokon, prípad 260/2011/GG sa týkal *Európskeho diára*, pomôcky na domáce úlohy pre študentov stredných škôl, ktorú Komisia vydáva každý rok.

V januári 2011 sa írsky kňaz sťažoval ombudsmanovi, že Komisia vynechala z vydania 2010/2011 kresťanské sviatky ako Veľká noc a Vianoce a zaradila do neho sviatky iných náboženstiev. Komisia rozdistribuovala viac ako tri milióny kópií diára a kňaz chcel, aby sa ospravedlnila a stiahla ich. Vo februári 2011 ombudsman informoval sťažovateľa, že Komisia na svojej webovej stránke uverejnila ospravedlnenie za túto chybu. Poslala tiež korigendum všetkým učiteľom, ktorí si vydanie 2010/2011 objednali. Ombudsman dospel k záveru, že opatrenia Komisie boli vhodné a že nová tlač tohto vydania diára by bola neprimeraná.

Sťažnosti a vyšetrovania

Údajné neplnenie povinností

V prípade 2139/2010/AN, ktorý sa týkal nových ustanovení o rozvojovej pomoci prísne zakazujúcich uhrádzanie miestnych daní z financií EÚ, sa ombudsman domnieva, že Komisia riadne vysvetlila opatrenia, ktoré prijala s cieľom vyriešiť problémy vyplývajúce z neoprávnenosti daní ako nákladov projektu v rámci aktuálneho právneho rámca. Navyše bezprostredné opatrenia, ktoré Komisia prijala, sú podľa neho primerané. Ombudsman však kritizoval Komisiu v prípade 427/2011/MHZ za nepreukázanie toho, že bolo pre ňu objektívne nemožné, aby splnila svoj právny záväzok zabezpečiť do 1. januára 2008 vykonanie vedeckého posúdenia vplyvu používania určitého druhu sietí na veľrybotvaré cicavce, ako sú veľryby, delfíny a sviňuchy.

1.7 Postúpenia a rady

Vo viac než 65 % zo všetkých spracovaných prípadov v roku 2011 (1 667) Európsky ombudsman dokázal poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetrovanie prípadu, postúpil prípad príslušnému orgánu alebo poskytol sťažovateľovi radu, na koho sa obrátiť. Sťažnosti, ktoré nepatria do pôsobnosti ombudsmana, sa často týkajú údajných porušení právnych predpisov EÚ členskými štátmi. Mnohé tieto prípady dokáže najlepšie riešiť národný alebo regionálny ombudsman v rámci Európskej siete ombudsmanov. Plnoprávnym členom siete je tiež Výbor pre petície Európskeho parlamentu. Jedným z cieľov siete je umožniť rýchle postúpenie sťažností príslušnému národnému alebo regionálnemu ombudsmanovi alebo podobnému orgánu.

Celkove 52 % (1 321) sťažností, ktoré Európsky ombudsman spracoval v roku 2011 patrilo do pôsobnosti člena

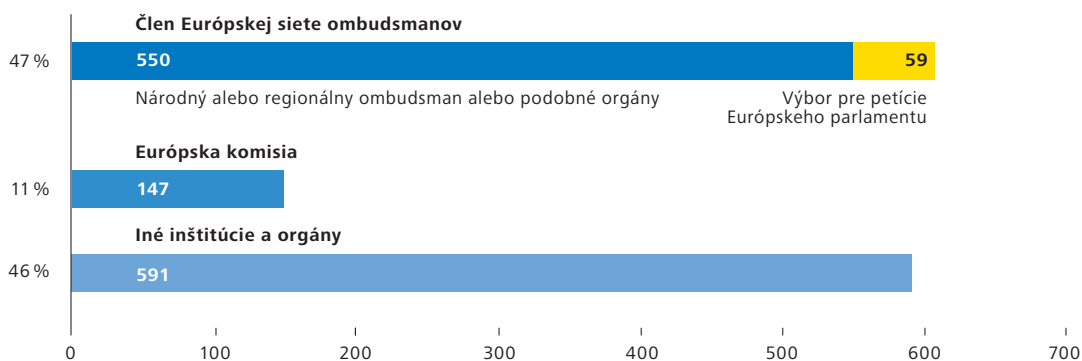
Celkove 52 % (1 321) sťažností, ktoré Európsky ombudsman spracoval v roku 2011 patrilo do pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov.

Európskej siete ombudsmanov. Do pôsobnosti Európskeho ombudsmana patrilo 698 z týchto prípadov. Ako vyplýva z obrázku 1.12, v 609 prípadoch bola sťažnosť postúpená³⁵ členovi siete alebo sa sťažovateľovi poskytla rada, aby kontaktoval člena siete. Národnému alebo regionálnemu ombudsmanovi alebo podobnému orgánu bolo postúpených alebo odkázaných 550 prípadov, zatiaľ čo 59 prípadov bolo postúpených alebo odkázaných Výboru pre petície Európskeho parlamentu.

35. Sťažnosť sa postúpi len s predchádzajúcim súhlasom sťažovateľa.



Obrázok 1.12: Sťažnosti postúpené iným inštitúciám a orgánom
Poskytnutie rady sťažovateľom, aby kontaktovali iné inštitúcie a orgány



Poznámka 1: Uvedené údaje zahŕňajú 124 sťažností zaregistrovaných koncom roku 2010, ktoré boli spracované v roku 2011. Nezahŕňajú 38 sťažností zaregistrovaných ku koncu roka 2011, ktoré sa koncom roka ešte stále spracovávali s cieľom určiť, aký postup je potrebné prijať.

Poznámka 2: V niektorých prípadoch sa sťažovateľovi poskytli viaceré typy rád, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

V niektorých prípadoch ombudsman považuje za vhodné postúpiť sťažnosť Európskej komisii, sieti SOLVIT alebo Vaša Európa – Poradenstvo. Sieť SOLVIT zriadila Komisia na pomoc ľuďom, ktorí čelia prekážkam, keď sa snažia uplatňovať svojej práva na vnútornom trhu Únie. Vaša Európa – Poradenstvo je ďalšia sieť, ktorú pre celú EÚ zriadila Komisia na pomoc a poskytovanie rád občanom v otázkach ich života, práce a cestovania v EÚ. Pred postúpením sťažnosti alebo poskytnutím rady sťažovateľovi úrad ombudsmana robí všetko preto, aby určil, ktorá iná inštitúcia alebo orgán by mohli sťažovateľovi najlepšie pomôcť. V roku 2011 ombudsman 147 sťažovateľom poradil, aby sa obrátili na Komisiu³⁶, a 591 sťažovateľov odkázal na iné inštitúcie a orgány vrátane sietí SOLVIT a Vaša Európa – Poradenstvo, ako aj na špecializovaných ombudsmanov alebo orgány zaoberajúce sa sťažnosťami v členských štátoch.

Ako ukazujú príklady ďalej v texte, zo všetkých prípadov, ktoré v roku 2011 ombudsman spracoval, vo vyše 51 % buď poskytol sťažovateľovi radu, alebo prípad postúpil.

Sťažnosť postúpená Európskemu parlamentu

V prípade **2304/2011/MMN** španielsky občan, ktorý sa zúčastnil výberového konania Európskeho úradu pre výber pracovníkov, požadoval, aby Komisia zaviedla osobitné postupy výberového konania pre uchádzačov so zdravotným postihnutím. Komisia postúpila jeho list úradu EPSO, ktorý informoval sťažovateľa, že úrad počas výberových testov vytvoril osobitné podmienky v závislosti od druhu zdravotného postihnutia. Úrad EPSO tiež uviedol, že neorganizoval osobitné výberové konania pre uchádzačov so zdravotným postihnutím, pretože to neumožňuje existujúci právny rámec. Úrad EPSO odporučil sťažovateľovi, aby sa obrátil na oddelenia ľudských zdrojov inštitúcií EÚ, ak

³⁶. Tento údaj obsahuje niektoré prípady, v ktorých bola sťažnosť na Komisiu vyhlásená za neprípustnú, pretože sa neuskutočnili príslušné administratívne kroky voči inštitúcii pred podaním sťažnosti ombudsmanovi.

Sťažnosti a vyšetrovania

chce získať údaje o percentuálnom podiele ľudí so zdravotným postihnutím, ktorí pracujú pre príslušné inštitúcie. Sťažovateľ nebol s touto odpoveďou spokojný, preto sa obrátil na ombudsmana. Ten dospel k názoru, že sťažovateľ sa v skutočnosti nesťažoval na nesprávny úradný postup, ale požadoval zmenu platných právnych predpisov. Preto ombudsman so súhlasom sťažovateľa postúpil sťažnosť Európskemu parlamentu, aby sa ňou zaoberal ako s petíciou.

V prípade **2293/2011/KRW** sťažovateľ, nemecký občan, tvrdil, že nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002³⁷ z 13. mája 2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Rady (ES) 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd, ponechalo regulačnú medzeru týkajúcu sa nárokov na odškodnenie. Uviedol tiež, že EÚ nezabezpečila primerané mechanizmy presadzovania nariadenia (ES) č. 889/2002, keďže príslušné vnútroštátne orgány nebudú oprávnené zasahovať do riešenia problémov vznikajúcich v súvislosti s týmto nariadením. Sťažovateľ vyhlásil, že EÚ by mala odstrániť túto regulačnú medzeru. Keďže sťažovateľ chcel zmenu platných právnych predpisov, ombudsman so súhlasom sťažovateľa postúpil sťažnosť Európskemu parlamentu, aby sa ňou zaoberal ako s petíciou.

Sťažovateľovi bola poskytnutá rada, aby kontaktoval Európsku komisiu

Vo februári 2011 občan zažaloval španielsku prekladateľskú agentúru za nevyplatenie sumy 618 EUR. Požiadal o uplatnenie európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu, ktoré sa týka prípadov, kde hodnota pohľadávky nepresahuje sumu 2 000 EUR³⁸. Vzhľadom na skutočnosť, že občan nedostal žiadnu odpoveď na svoju žiadosť o uplatnenie tohto konania, sťažoval sa ombudsmanovi, že španielsky súd nekonal v súlade s príslušným nariadením (prípád **2123/2011/MF**). Keďže sťažnosť

nebola namierená voči inštitúcii EÚ a navyše spochybňovala správnosť rozhodnutia súdu, ombudsman poskytol sťažovateľovi radu, aby sa obrátil na Komisiu na základe podozrenia z možného porušenia právnych predpisov EÚ.

Sťažovateľovi bola poskytnutá rada, aby kontaktoval sieť SOLVIT a Vaša Európa – Poradenstvo

V prípade **2239/2011/PMC** sa občianka, ktorá mala v úmysle študovať v Spojenom kráľovstve, sťažovala ombudsmanovi, že Hraničná agentúra Spojeného kráľovstva odmietla jej registračné osvedčenie EÚ, pretože jej údajne chýbalo komplexné zdravotné poistenie. Podľa nej by malo stačiť jej bulharské poistné krytie a európsky preukaz zdravotného poistenia. Sťažovateľka už v tejto veci oslovila príslušného národného ombudsmana (ombudsman pre záležitosti parlamentu a zdravotnej starostlivosti v Spojenom kráľovstve). Pretože sťažnosť sa týkala cezhraničnej záležitosti, Európsky ombudsman sťažovateľke navrhol, že by mohla zvážiť aj oslovenie siete SOLVIT a Vaša Európa – Poradenstvo.

V dobe Lisabonskej zmluvy je dôležité, aby inštitúcie vytvárali a rozvíjali kultúru služieb občanom a rešpektovania ich práv. Cieľom predchádzajúcej tematickej analýzy bolo zachytiť rozsah a množstvo vyšetrovaní ombudsmana v priebehu roka 2011 a poukázať na rôzne prostriedky, pomocou ktorých sa ombudsman usiloval presadzovať zásady kultúry služieb a pomáhal presadzovať Chartu základných práv do života. Čitatelia, ktorí si chcú podrobnejšie preštudovať vyšetrovania ombudsmana, môžu navštíviť jeho webovú stránku, kde nájdú komplexný súhrn jeho rozhodnutí, návrhov odporúčaní a osobitných správ.

37. Ú. v. ES L 140, 30.5.2002, s. 2- 5.

38. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007; Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 1- 22.

Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami

V tejto kapitole sa uvádza prehľad vzťahov Európskeho ombudsmana v roku 2011 s inštitúciami EÚ, jeho kolegami ombudsmanmi a inými dôležitými zainteresovanými stranami. Uvádza sa v nej prehľad zasadnutí a seminárov, na ktorých sa ombudsman zúčastnil, a iných aktivít, ktoré sa uskutočnili s cieľom zabezpečiť efektívne riešenie sťažností, čo najširšiu výmenu najlepších postupov a zvýšenie informovanosti o úlohe ombudsmana v rámci rôznych zainteresovaných strán.

Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami

2.1 Vzťahy s inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami EÚ¹

Európsky ombudsman sa pravidelne stretáva s členmi a úradníkmi inštitúcií EÚ, aby prediskutoval možnosti ako zvýšiť kvalitu správy, zdôraznil význam správneho riešenia sťažností a zabezpečil primerané následné opatrenia na základe svojich poznámok, odporúčaní a správ.

Európska komisia

Vzhľadom na to, že Európska komisia zodpovedá za najvyšší podiel vyšetrovaní, ktoré ombudsman vykonáva každý rok, jeho úrad vyvíja značné úsilie na pravidelné styky s členmi a úradníkmi Komisie.

Vzhľadom na to, že Európska komisia zodpovedá za najvyšší podiel vyšetrovaní, ktoré ombudsman vykonáva každý rok, jeho úrad vyvíja značné úsilie na pravidelné styky s členmi a úradníkmi Komisie. Dňa 15. februára si pán Diamandouros vymenil názory s kolégiom komisárov. V priebehu roka sa ombudsman stretol s komisárom pre finančné plánovanie a rozpočet Januszom Lewandowským, ako aj s generálnym riaditeľom Spoločného výskumného centra (JRC) Dominiquom Ristorim, generálnym riaditeľom pre rozpočet Hervém Jouanjanom, generálnou riaditeľkou pre ľudské zdroje a bezpečnosť Irène Soukovou a s generálnym riaditeľom pre životné prostredie Karlom Falkenbergom.

Okrem toho počas Zeleného týždňa Európskej komisie 25. mája pán Diamandouros uskutočnil prezentáciu „o úlohe ombudsmanov pri monitorovaní nášho vplyvu na životné prostredie“. Dňa 14. decembra vystúpil aj na stretnutí riaditeľov spoločného výskumného centra, kde hovoril o úlohe Európskeho ombudsmana pri podpore kultúry služieb v inštitúciách EÚ. Ombudsman sa navyše stretol so sprostredkovateľkou

Komisie pre zamestnancov Mercedes de Solaovou, predsedom ústredného výboru zamestnancov Komisie Cristianom Sebastianim a s riaditeľom zodpovedným za vzťahy s Európskym ombudsmanom na generálnom sekretariáte Komisie Jensom Nymandom-Christensenom.

V priebehu roka 2011 sa Európsky ombudsman stretol so zástupcom riaditeľa Kancelárie poradcov v oblasti európskej politiky (BEPA) Margaritisom Schinasom a s riaditeľom Úradu Európskej komisie pre správu a úhradu individuálnych nárokov (PMO) Stephenom Questom.

Na účely následných opatrení na základe vyšetrovaní sa vedúci právneho odboru ombudsmana stretával mesačne s riaditeľom zodpovedným za vzťahy s Európskym ombudsmanom na generálnom sekretariáte Komisie. Jeho zamestnanci pokračovali v stykoch so sieťou SOLVIT, Európskou sieťou podnikov (*Enterprise Europe Network*) a Generálnym riaditeľstvom pre komunikáciu.

Európsky parlament

Pokiaľ ide o vzťahy s Európskym parlamentom, mimoriadne dôležité pre túto inštitúciu boli ako vždy rôzne aktivity v súvislosti s *výročnou správou* ombudsmana za rok 2010. Ombudsman predstavil svoju správu 4. mája poslancovi a predsedovi Európskeho parlamentu Jerzemu Buzekovi, 5. mája poslankyni a predsedníčke Výboru Európskeho parlamentu pre petície Erminii Mazzoniovej a 23. mája Výboru pre petície. Parlament rokoval o tejto správe 27. októbra na svojom plenárnom zasadnutí, ktorému predsedala spravodajkyňa Iliana Maliniovová Iotovová, poslankyňa Európskeho parlamentu.

1. Z dôvodu stručnosti sa v tejto správe používa termín „inštitúcia“, ktorý sa vzťahuje na všetky inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ.



Európsky ombudsman predstavil *Výročnú správu 2010* poslancovi a predsedovi Európskeho parlamentu Jerzemu Buzekovi 4. mája a parlamentnému Výboru pre petície 23. mája.



V roku 2011 uskutočnil pán Diamandouros viaceré prezentácie Európskemu parlamentu. Jedna bola určená Výboru pre právne veci a týkala sa vzťahu medzi právomocami Parlamentu a ochranou údajov, zatiaľ čo ďalšia, určená Výboru pre občianske slobody, bola zameraná na prístup verejnosti k dokumentom EÚ. Ombudsman uskutočnil aj prezentáciu o správnom práve EÚ na seminári v León, Španielsko, ktorý organizoval Výbor pre právne veci Európskeho parlamentu spolu s Univerzitou León. Pozvanie od pracovnej skupiny predsedníctva Európskeho parlamentu umožnila pánovi Diamandourosovi, aby predstavil svoje myšlienky o kódexe správania poslancov Parlamentu a lobistov. Ombudsman uskutočnil aj prezentáciu Výboru pre kontrolu rozpočtu o informátorstve (*whistleblowing*) a o disciplinárnom konaní proti úradníkom, ako aj ďalšiu prezentáciu právnej služby Parlamentu o úlohe Európskeho ombudsmana pri podpore dobrej správy. Okrem toho uskutočnil prezentáciu Generálnemu riaditeľstvu pre infraštruktúru a logistiku o dobrej správe v oblasti zmlúv a výberových konaní a prezentáciu Výboru zamestnancov

Parlamentu o stratégii Európskeho ombudsmana a o vybavovaní sťažností zamestnancov. Pán Diamandouros sa tiež stretol s právnym poradcom Európskeho parlamentu Christianom Pennerom a s generálnym riaditeľom pre infraštruktúru a logistiku Constantinom Stratigakisom.

Ostatné inštitúcie

V priebehu roku 2011 sa Európsky ombudsman stretol s predsedom Európskej rady Hermanom Van Rompuyom a s generálnym riaditeľom pre tlač, komunikáciu a transparentnosť na generálnom sekretariáte Rady ministrov Reijom Kemppinenom. Stretol sa aj s predsedom Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru (EHSV) Staffanom Nilssonom a s generálnym tajomníkom tohto výboru Martinom Westlakom.

V decembri pán Diamandouros navštívil európske inštitúcie so sídlom v Luxemburgu a stretol sa s predsedom Súdneho dvora Vassiliosom Skourisom, predsedom Všeobecného súdu Marcom Jaegerom, predsedom Súdu pre verejnú

Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami

službu Seanom Van Raepenbuschom, so sudcom Všeobecného súdu Dimitriosom Gratsiasom, s predsedom Európskeho dvora audítorov Vítorom Manuelom Da Silvom Caldeiom, členom Európskeho dvora audítorov (ECA) Ioannisom Sarmasom, prezidentom Európskej investičnej banky (EIB) Philippom Maystadtom a s generálnym tajomníkom EIB Alfonsom Querejetom. Pán Diamandouros uskutočnil aj prezentáciu zamestnancom EIB.

Ombudsman sa v roku 2011 stretol s Európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov Peterom Hustinxom, generálnym riaditeľom Európskeho úradu pre boj proti podvodom Giovannim Kesslerom a s riaditeľom Európskeho úradu pre výber pracovníkov Davidom Bearfieldom. Okrem toho ombudsman uskutočnil dve prezentácie účastníkom programu Erasmus pre verejnú správu, ktorý organizovala Európska administratívna škola.

Agentúry

V priebehu roka 2011 pán Diamandouros navštívil viaceré agentúry Európskej únie. V júni uskutočnil prezentáciu vedúcim pracovníkom siete agentúr v Bruseli o dobrej správe a o vytváraní a udržiavaní kultúry služieb občanom. Ombudsman počas roka navštívil alebo sa stretol s riaditeľmi a výbormi zamestnancov Európskeho orgánu pre bankovníctvo, Európskej agentúry pre lieky, Európskej policajnej akadémie, Európskej obrannej agentúry, Európskej environmentálnej agentúry, Európskej námornej bezpečnostnej agentúry a Európskeho monitorovacieho centra pre drogy a drogovú závislosť. Ďalšie informácie o ombudsmanovom programe návštev agentúr EÚ v priebehu roka 2011, ktorých cieľom bola podpora dobrej správy a výmena najlepších postupov medzi agentúrami, nájdete v podčasti „Sťažnosti a vyšetrovania z vlastného podnetu“ v časti 1.1 tejto správy.



2.2 Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi

Mnohí sťažovatelia sa obracajú na Európskeho ombudsmana, keď majú problémy s národnou, regionálnou alebo miestnou správou. Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi kolegami v členských štátoch s cieľom zaistiť, aby sa sťažnosti občanov súvisiace s právnymi predpismi EÚ vybavovali rýchlo a efektívne. Väčšinou sa tato spolupráca uskutočňuje pod záštitou Európskej siete ombudsmanov. Sieť teraz pozostáva z viac než 90 kancelárií v 32 európskych krajinách. Zahŕňa národných a regionálnych ombudsmanov a podobné orgány členských štátov Európskej únie, kandidátskych krajín uchádzajúcich sa o členstvo v EÚ a ďalších krajín Európskeho hospodárskeho priestoru a/alebo schengenského priestoru, ako aj Európskeho ombudsmana a Výbor pre petície Európskeho parlamentu.

Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi kolegami v členských štátoch s cieľom zaistiť, aby sa sťažnosti občanov súvisiace s právnymi predpismi EÚ vybavovali rýchlo a efektívne.

Nová vizuálna identita siete, ktorá bola predstavená v septembri 2010, sa postupne v priebehu roka 2011 uplatňovala v publikáciách, na webových stránkach, podujatiach a v iných médiách. Mnohé kancelárie v rámci siete zakomponovali logo siete do svojich príslušných webových stránok a niektoré prepracovali svoje tlačivá tak, aby bolo na nich uvedené nové logo. Výsledkom je výrazné zvýšenie viditeľnosti siete v priebehu roka 2011.

Jedným z hlavných cieľov siete je umožniť rýchle postúpenie sťažností príslušnému ombudsmanovi alebo podobnému orgánu. V roku 2011 Európsky ombudsman

v 609 prípadoch sťažnosť postúpil členovi siete, alebo sťažovateľovi odporučil, aby kontaktoval člena siete. Ďalšie podrobnosti tejto spolupráce sú uvedené v kapitole 1.

Priamy význam pre riešenie sťažností má aj osobitný postup, ktorým národní a regionálni ombudsmani môžu požiadať Európskeho ombudsmana o písomné odpovede na otázky týkajúce sa právnych predpisov EÚ a ich interpretácie vrátane otázok, ktoré sa objavia počas riešenia špecifických prípadov. V priebehu roka 2011 dostal ombudsman rekordný počet 11 otázok. Na porovnanie, v roku 2010 to boli tri otázky. Národní ombudsmani predložili päť otázok a regionálni ombudsmani predložili ďalších šesť otázok. Najbežnejšou témou bol voľný pohyb a otázky predkladali ombudsmani z Dánska, Írska, spolkovej krajiny Vorarlbersko (Rakúsko), regiónu Emilia-Romagna (Taliansko), regiónu Toskánsko (Taliansko) a z Kanárskych ostrovov (Španielsko), pričom všetky sa týkali tohto

V priebehu roka 2011 dostal ombudsman rekordný počet 11 otázok.

dôležitého práva občanov EÚ. Otázka ombudsmana z Vorarlberska sa týkala rozdielnej výšky školného na miestnych hudobných školách pre študentov s trvalým pobytom a bez trvalého pobytu. Ombudsman z regiónu Emilia-Romagna sa zasa obrátil na Európskeho ombudsmana potom, čo talianske zdravotnícke orgány odmietli uhradiť liečebné náklady, ktoré tehotnej pacientke vznikli v Nemecku.

Otázky ombudsmanov z Dánska a regiónu Piemont (Taliansko) sa týkali oblasti životného prostredia, zatiaľ čo oblasť poľnohospodárstva bola predmetom

Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami



© Thomas Fryd

otázok, ktoré predložili ombudsmani zo Severného Írska (Spojené kráľovstvo) a z Andalúzie (Španielsko). Španielska otázka sa týkala opatrení prijatých po rozšírení baktérie E. coli v Nemecku. Napokon ombudsman z Francúzska predložil otázku týkajúcu sa programu rozdeľovania potravín znevýhodneným osobám.

S cieľom pomôcť svojim národným alebo regionálnym kolegom ombudsmanom vyriešiť otázky otvorené vo všetkých týchto prípadoch Európsky ombudsman buď priamo odpovedal na otázku, alebo požiadal o odpoveď Európsku komisiu.

Sieť slúži ako užitočný mechanizmus na výmenu informácií o právnych predpisoch EÚ a najlepších postupoch prostredníctvom seminárov, bulletinu, ktorý vychádza dvakrát do roka a elektronického diskusného a dokumentárneho fóra, ktoré zahŕňa elektronickú spravodajskú službu. V októbri 2011 sa začala prevádzka nového extranetu pre sieť, ako náhrada fóra, ktoré bolo v prevádzke od roku 2001. Extranet, ktorý obsahuje všetky funkcie svojho

Ľsmy národný seminár Európskej siete ombudsmanov sa konal od 20. do 22. októbra 2011 v Kodani. Dňa 31. januára 2011 odišiel po 25 rokoch z funkcie dánskeho národného ombudsmana pán Gammeltoft-Hansen. Seminár tak bol pre európske spoločenstvo ombudsmanov výbornou príležitosťou na vzdanie holdu tomuto najdlhšie slúžiacemu ombudsmanovi na svete.

predchodcu a viaceré nové, bol navrhnutý tak, aby bol čo najviac interaktívny a ústretový voči používateľom.

K otázkam, o ktorých sa v roku 2011 diskutovalo prostredníctvom fóra a extranetu, patrilo riešenie sťažností týkajúcich sa odmeňovania a plnenia zmlúv, Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, nariadenia týkajúce sa darcovstva krvi, začlenenie profesijných orgánov do právomoci ombudsmana, úloha ombudsmanov pri ochrane a presadzovaní ľudských a základných práv, prístup k voľbám pre zrakovo postihnutých občanov a spôsob, akým verejné orgány vybavujú žiadosti občanov o finančnú náhradu.

Semináre pre národných a regionálnych ombudsmanov v rámci siete sa konajú každé dva roky a organizuje ich spoločne Európsky ombudsman s národným alebo regionálnym partnerom. Ľsmy národný seminár Európskej siete ombudsmanov organizoval Európsky ombudsman spoločne s ombudsmanom Dánska Hansom Gammeltoftom-Hansenom. Seminár pod názvom „Právo, politika



Európska komisia vo zvýšenej miere uznáva význam sietí pri úsilí o preklopenie priepasti medzi Európou a jej občanmi. Komisia vyzvala Európsku sieť ombudsmanov, aby predstavila svoj stánok v rámci Fóra o jednotnom trhu, ktorý sa v októbri konal v Krakove v Poľsku. Bolo to prvé pozvanie svojho druhu.



a ombudsmani v lisabonskom období“ sa konal od 20. do 22. októbra 2011 v Kodani. Na seminári boli zastúpené úrady ombudsmanov z 30 krajín vrátane národných ombudsmanov z takmer všetkých členských štátov EÚ a regionálni zástupcovia zo siedmich krajín siete, v ktorých existujú takéto orgány.

Dňa 31. januára 2012 odišiel po 25 rokoch z funkcie národného ombudsmana pán Gammeltoft-Hansen. Seminár poskytol európskemu spoločenstvu ombudsmanov výbornú príležitosť na vzdanie holdu tomuto najdlhšie slúžiacemu ombudsmanovi na svete.

Na seminári sa diskutovalo o rôznych témach zameraných na úlohu ombudsmanov medzi politikou a zákonom a o preklopení priepasti medzi EÚ a jej občanmi. Po prvý raz bolo na seminári siete ombudsmanov zastúpené predsedníctvo Európskej únie. S hlavným prejavom k druhej uvedenej téme vystúpil zástupca štátneho tajomníka Ministerstva zahraničných vecí Poľskej republiky Maciej Szpunar. K prvej uvedenej téme vystúpil predseda Najvyššieho správneho súdu Švédska Mats Melin.

Členovia siete prijali na seminári viaceré dôležité rozhodnutia. Týkali sa bezplatného prístupu bulletinu siete ombudsmanov verejnosti prostredníctvom webovej stránky Európskeho ombudsmana a webovej stránky EU Bookshop, poskytovania informácií prostredníctvom webovej stránky o otázkach predložených Európskemu ombudsmanovi a hľadania spôsobov prostredníctvom siete ombudsmanov, ako lepšie informovať občanov celej Európy o ich právach. Okrem toho sa generálny riaditeľ Európskej komisie pre životné prostredie Karl Falkenberg zúčastnil na seminári a zapojil sa do diskusie o tom, ako zlepšiť spoluprácu medzi Komisiou a členskými štátmi o otázkach životného prostredia.

Európska komisia vo zvýšenej miere uznáva význam sietí pri úsilí o preklopenie priepasti medzi Európou a jej občanmi. V októbri 2011 Komisia spoločne s poľským predsedníctvom zorganizovala Fórum o jednotnom trhu v Krakove v Poľsku s cieľom informovať občanov, ako si majú uplatňovať svoje práva EÚ. Komisia vyzvala Európsku sieť ombudsmanov, aby na fóre predstavila

Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami

svoj stánok. Bolo to prvé pozvanie svojho druhu. Vďaka skvelej spolupráci medzi úradmi poľského a Európskeho ombudsmana kolegovia z oboch inštitúcií obsadili stánok pripravený organizátormi a počas troch dní sa rozprávali s viac ako 5 000 občanmi, pričom im poskytli informácie o rozličných mechanizmoch riešenia problémov, ktoré sú k dispozícii na vnútroštátnej a európskej úrovni.

Európsky ombudsman využil možnosť stretnúť sa pri návštevách členských štátov EÚ v roku 2011 so svojimi kolegami ombudsmanmi. Pán Diamandouros sa stretol s gréckym ombudsmanom (marec a november), s ombudsmanom pre záležitosti parlamentu a zdravotnej starostlivosti Spojeného kráľovstva (máj), ombudsmanom Bulharska (júl), ombudsmanom Portugalska (november). Stretol sa aj s ombudsmanom španielskeho Katalánska v Barcelone (apríl), belgickým regionálnym ombudsmanom v Bruseli (marec) a s ombudsmanom talianskeho regiónu Bolzano (Južné Tirolsko) v Štrasburgu (marec).

Ombudsman mal v roku 2011 niekoľko stretnutí s vysokými predstaviteľmi Turecka s cieľom podporiť snahu tureckej vlády o zriadenie úradu národného ombudsmana v tejto krajine. V tejto súvislosti sa stretol v januári v Bruseli a v marci v Istanbule s ministrom pre záležitosti EÚ a hlavným vyjednávačom tureckého prístúpenia k EÚ. V máji sa stretol v Štrasburgu aj s úradujúcim ministrom spravodlivosti a v decembri s ministrom spravodlivosti. Delegácia tureckého ministerstva spravodlivosti vo februári navštívila ombudsmana v Štrasburgu a on sa zúčastnil medzinárodného sympózia ombudsmanov, ktoré sa v marci konalo na Univerzite Doğuş v Istanbule.

V priebehu roka sa pán Diamandouros stretol aj s predsedom mexickej národnej komisie pre ľudské práva v Štrasburgu (máj), ombudsmanom OSN v New Yorku (jún), ombudsmanom provincie Ontário a jeho zástupcom v Toronte (október) a s ombudsmanom provincie Quebec v Montreale (október).

Zamestnanci úradu Európskeho ombudsmana uskutočnili prezentácie na dvoch odborných školeniach, ktoré sa konali v Rabate v máji a v decembri. Prvé školenie zorganizovali spoločne Združenie ombudsmanov a sprostredkovateľov frankofónnej oblasti (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF) a inštitúcia marockého ombudsmana. Druhé podujatie organizovala inštitúcia marockého ombudsmana v spolupráci so Združením ombudsmanov oblasti Stredozemia. Školenia sa konali pod názvami „Metódy vyšetrovania a zisťovania pri riešení prípadov“ a „Právomoci sprostredkovateľa a ombudsmana pri obrane ľudských práv“.



2.3 Vzťahy s inými zainteresovanými stranami

Európsky ombudsman sa zaviazal zabezpečiť, aby každá osoba alebo organizácia, ktorá by mohla mať problém s inštitúciami EÚ, bola informovaná o tom, že má právo mu poslať sťažnosť na nesprávny úradný postup. Mimoriadny záujem má aj na všeobecnejšom zvyšovaní informovanosti o svojom úsilí na podporu transparentnosti, zodpovednosti a kultúry služieb v správe EÚ.

Vyššie roka po nadobudnutí účinnosti Lisabonskej zmluvy sa ombudsman veľmi snažil podporiť diskusiu o jej úspechoch a o úlohách, ktoré máme pred sebou.

Dialóg so zainteresovanými stranami je skutočne hlavnou prioritou stratégie ombudsmana v rámci mandátu na roky 2009-2014. V roku 2011 ombudsman zorganizoval seminár na vysokej úrovni s názvom „Je Lisabonská zmluva prínosom pre občanov?“. Vyššie roka po nadobudnutí účinnosti Lisabonskej zmluvy sa ombudsman veľmi snažil podporiť diskusiu o jej úspechoch a o úlohách, ktoré máme pred sebou. Toto podujatie, ktoré z pohľadu ombudsmana predstavovalo najvýznamnejšiu udalosť roka v oblasti komunikácie, sa uskutočnilo 18. marca a prítiahlo viac ako

200 zástupcov zainteresovaných strán. Bolo to tretie podujatie, ktoré každý rok v marci organizuje ombudsman v Bruseli pre občanov, združenia, mimovládne organizácie, spoločnosti, organizácie občianskej spoločnosti, novinárov, zastupiteľstvá regiónov a štátov a ďalšie zainteresované osoby. Hlavným rečníkom na seminári bol predseda Európskej rady Herman Van Rompuy. Do diskusného panelu sa zapojili Európsky ombudsman P. Nikiforos Diamandouros, podpredsedníčka Európskej komisie Viviane Redingová, podpredsedníčka Európskeho parlamentu Diana Wallisová

a výkonný riaditeľ Centra pre európsku politiku Hans Martens. Podujatie viedla predsedníčka Medzinárodnej novinárskej asociácie (IPA) Ann Cahillová. Podujatie sa vysielalo cez internet a viaceré úrady Európskeho parlamentu, Európskej komisie, centrá Europe Direct a ďalšie úrady v celej EÚ pomáhali uverejňovaním príslušného kontaktu.

Dňa 28. septembra – v Medzinárodný deň za právo vedieť – ombudsman usporiadal ďalší seminár v Bruseli. Cieľom tohto podujatia bolo skúmať rozličné dimenzie práva na prístup k informáciám, a to

Najvýznamnejšou udalosťou roka 2011 v oblasti komunikácie bol pre Európskeho ombudsmana seminár s názvom „Je Lisabonská zmluva prínosom pre občanov?“ Uskutočnil sa 18. marca a prítiahol viac ako 200 účastníkov. Bolo to tretie podujatie, ktoré každý rok v marci organizuje Európsky ombudsman v Bruseli pre občanov, združenia, mimovládne organizácie, spoločnosti, organizácie občianskej spoločnosti, novinárov, predstaviteľov regiónov a štátov a ďalšie zainteresované osoby. Hlavným rečníkom na seminári bol predseda Európskej rady Herman Van Rompuy, na obrázku s pánom P. Nikiforosom Diamandourosom.



Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Počas svojej návštevy Portugalska v novembri sa Európsky ombudsman stretol s prezidentom republiky Aníbalom Antóniom Cavacom Silvom.

zameraním sa na najlepšie postupy v Európe a za jej hranicami. Diskutovalo sa o poučení, aké by si mohla EÚ vziať od ostatných krajín v Európe a mimo nej v oblasti práva vedieť, a o postupoch v iných krajinách, ktoré by v budúcnosti mohli slúžiť ako model pre inštitúcie EÚ. Do diskusného panelu sa zapojili Európsky ombudsman P. Nikiforos Diamandouros, fínska ministerka pre medzinárodný rozvoj a bývalá poslankyňa Európskeho parlamentu Heidi Hautalová, chargé d'affaires misie Spojených štátov amerických pri EÚ Thomas J. White a riaditeľka organizácie Access Info Europe Helen Darbishirová. Diskusiu viedol európsky vydavateľ Press Association Geoff Meade. Na podujatí sa zúčastnilo viac ako 100 predstaviteľov združení, mimovládnych organizácií, spoločností, organizácií občianskej spoločnosti, novinárov, zastúpení regiónov a štátov a ďalších inštitúcií EÚ. Medzinárodný deň za právo vedieť bol ustanovený v roku 2003 zástancami prístupu k informáciám z celého sveta. Jeho cieľom je zvýšiť informovanosť o práve každého jednotlivca na prístup k informáciám.

Okrem stretnutí s vysokými politickými činiteľmi v členských štátoch ombudsman využíval možnosti, ktoré mu poskytovali jeho informatívne návštevy, na kontakty s cieľovými skupinami a médiami. Počas pobytu v Bulharsku od 18. do 24. júla sa ombudsman stretol nielen s predsedom vlády Bojkom Borisovom a ďalšími vysokými štátnymi úradníkmi, ale aj so zástupcami mimovládnych organizácií, s univerzitnými študentmi a bývalými stážistami bulharského ombudsmana. Počas podobnej návštevy Portugalska od 19. do 22. novembra sa pán Diamandouros stretol s prezidentom republiky Aníbalom Antóniom Cavacom Silvom, predsedom vlády Pedrom Passosom Coelho a s ďalšími vysokými úradníkmi. Návšteva Portugalska tiež zahŕňala stretnutia so zástupcami občianskej spoločnosti.

Tesne pred začiatkom ôsmeho národného seminára Európskej siete ombudsmanov, ktorý sa konal od 20. do 22. októbra v Kodani, ombudsman využil výhodu svojej prítomnosti v meste na stretnutie so zainteresovanými stranami z Dánska.



S organizáciou týchto stretnutí pomohli informačná kancelária Európskeho parlamentu a zastúpenie Komisie v Kodani. Ombudsman usporiadal dve tlačové konferencie s novinármi a s akademickými pracovníkmi špecializujúcimi sa na oblasť médií. Na Kodanskej univerzite mal prednášku pre približne 70 študentov, profesorov, štátnych zamestnancov a právnikov z praxe o možnom uplatnení správneho práva na správu EÚ. Napokon sa ombudsman stretol so zástupcami organizácií občianskej spoločnosti, ktorých zaujímali informácie o službách poskytovaných jeho úradom.

Generálny tajomník Európskeho ombudsmana Ian Harden s cieľom ďalej podporiť činnosť inštitúcií zastupoval úrad pri okrúhlym stole, ktorý sa uskutočnil 26. septembra v Ženeve počas 18. zasadnutia Rady OSN pre ľudské práva. Okrúhly stôl sa konal pod názvom „Opatrenia prijaté rôznymi sprostredkovateľskými orgánmi a perspektívy s ohľadom na vykonávanie rezolúcie Organizácie Spojených národov týkajúcej sa úlohy ombudsmana, sprostredkovateľa a ďalších národných inštitúcií pôsobiacich v oblasti ľudských práv pri podpore a ochrane ľudských práv“. Na podujatí sa stretlo približne 200 účastníkov vrátane

sprostredkovateľov, ombudsmanov, veľvyslancov akreditovaných pri OSN, predstaviteľov mimovládnych organizácií a organizácií OSN a prítomná bola aj vysoká komisárka OSN pre ľudské práva Navanethem Pillayová.

Celkove v roku 2011 ombudsman prezentoval svoju prácu na približne 40 podujatiach a dvojstranných stretnutiach s hlavnými zainteresovanými stranami, ako sú príslušníci právnickej obce, obchodné združenia, expertné skupiny, mimovládne organizácie, zástupcovia regionálnych a miestnych správ, lobisti a záujmové skupiny, akademickí pracovníci, politickí zástupcovia na vysokej úrovni a štátni zamestnanci. Tieto konferencie, semináre a zasadnutia sa konali v Bruseli, Štrasburgu a v členských štátoch.

Počas roku 2011 zamestnanci úradu Európskeho ombudsmana uskutočnili približne 85 prezentácií pre 2 478 občanov z celej EÚ aj z iných krajín. Len z Nemecka pochádzalo približne 55 % návštevníkov, nasledovali Rakúsko, Francúzsko, Taliansko a Holandsko. Dvadsať percent návštevníkov prišlo z inštitúcií EÚ, zatiaľ čo ostatní prišli z takých krajín ako Spojené štáty americké, Čína a Rusko. Aj keď obmedzené zdroje limitujú počet prezentácií, ktoré možno každý rok urobiť,

Ombudsman v roku 2011 organizoval sériu tematických podujatí, aby upozornil na svoju prácu v konkrétnych oblastiach. Jedným z nich bol seminár, ktorý sa uskutočnil 28. septembra pri príležitosti Medzinárodného dňa za právo vedieť. Jeho cieľom bolo skúmať rozličné dimenzie práva na prístup k informáciám, a to zameraním sa na najlepšie postupy v Európe a mimo nej. Na seminári sa stretlo viac ako 100 účastníkov. Do diskusného panelu sa zapojili aj fínska ministerka pre medzinárodný rozvoj a bývalá poslankyňa EP Heidi Hautalová, chargée d'affaires misie Spojených štátov amerických pri EÚ Thomas J. White a výkonná riaditeľka organizácie Access Info Europe Helen Darbishirová.



Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a inými zainteresovanými stranami



Európsky ombudsman poskytol v priebehu roka 2011 viac ako 30 rozhovorov novinárom vrátane televízie France 24 v novembri.

ombudsman sa usiluje, pokiaľ možno, prijímať pozvania a požiadavky od zainteresovaných strán.

Ombudsman v priebehu roka zorganizoval sedem tlačových konferencií a brífingov v Bruseli, Štrasburgu a vo viacerých členských štátoch. K jeho hlavným mediálnym aktivitám patrila tlačová konferencia k *Výročnej správe 2010*, ktorá sa v máji konala v Bruseli. Pán Diamandouros poskytol aj viac ako 30 rozhovorov novinárom

ombudsman a práva občanov, ktorý bol zameraný na práva občanov a výkon správy EÚ, viacjazyčnosť, konflikty záujmov zamestnancov pri nástupe do inštitúcie EÚ alebo pri odchode z nej a aktívnu transparentnosť. V tlači a online médiách sa objavilo viac než 1 500 článkov, ktoré sa týkali práce Európskeho ombudsmana.

Mimoriadny význam pre prácu Európskeho ombudsmana mali výsledky osobitného prieskumu

Mimoriadny význam pre prácu Európskeho ombudsmana mali výsledky osobitného prieskumu Eurobarometer 75.1, ktorý si Európsky parlament a ombudsman objednali v roku 2011.

z tlačových, televíznych, rozhlasových a elektronických médií. Ombudsmanov úrad počas roka vydal 20 tlačových správ, ktoré sa týkali okrem iného oneskorených platieb, poskytovania zavádzajúcich informácií cestujúcim v leteckej doprave, hodnôt kontaminácie potravín po havárii vo Fukušime, osobitného prieskumu Eurobarometer 75.1 s názvom *Európsky*

Eurobarometer 75.1, ktorý si Európsky parlament a ombudsman objednali v roku 2011. Spoločnosť TNS Opinion & Social, ktorá prieskum realizovala, oslovila 27 000 občanov v 27 členských štátoch. Výsledky ukázali, že väčšina ľudí považuje právo voľne sa pohybovať a zdržiavať v rámci EÚ a právo na dobrú správu na úrovni EÚ za najdôležitejšie



práva občanov. Ombudsmana povzbudilo, že občania považujú za veľmi dôležité právo na dobrú správu a právo podávať sťažnosti Európskemu ombudsmanovi. Výsledky tohto prieskumu použije na zlepšenie kvality svojich vlastných služieb, vyzve správu EÚ na zlepšenie jej výkonu a požiada členov Európskej siete ombudsmanov, aby šírili informácie o právach občanov v členských štátoch.

Ombudsmanova webová stránka sa pravidelne počas roka aktualizovala v súvislosti s rozhodnutiami, zhrnutiami prípadov, tlačovými správami, informáciami o nadchádzajúcich podujatiach, audiovizuálnym obsahom, publikáciami a ostatnými dokumentmi. Pre väčšiu bezpečnosť bolo zavedené šifrovanie SSL do online formulára sťažnosti a na väčšinu stránok boli zavedené tlačidlá sociálnych sietí. Vytvorené boli viaceré nové časti, okrem iného pre otvorené prípady, návštevy agentúr, ako aj pre štatistiku a prieskumy, kde sa nachádzajú výsledky osobitného prieskumu Eurobarometer 75.1: *Európsky ombudsman a práva občanov*. Nová časť bola vytvorená aj pre brožúru s názvom *Problémy s EÚ? Kto Vám môže pomôcť?*, ktorú Európsky ombudsman vydal v októbri 2011.

Od 1. januára do 31. decembra 2011 ombudsmanovu webovú stránku navštívilo viac ako 295 000 rôznych návštevníkov, ktorí si spolu pozreli viac než 6,2 milióna stránok. Najväčší počet návštevníkov pochádza z Luxemburska, potom zo Spojeného kráľovstva, Španielska, Nemecka, Talianska a Francúzska. Najpopulárnejším prvkom na webovej stránke ombudsmana bol opäť interaktívny sprievodca. Cieľom tohto dôležitého nástroja je pomôcť jednotlivcom určiť najvhodnejší orgán, na ktorý sa môžu obrátiť so sťažnosťou. V roku 2011 viac než 18 000 ľudí vyhľadalo a dostalo radu od ombudsmana prostredníctvom interaktívneho sprievodcu.

Od 1. januára do 31. decembra 2011 ombudsmanovu webovú stránku navštívilo viac ako 295 000 rôznych návštevníkov, ktorí si spolu pozreli viac než 6,2 milióna stránok.

Zdroje

3

Táto kapitola poskytuje prehľad o zdrojoch, ktoré mal úrad ombudsmana k dispozícii v roku 2011. Opisuje sa v nej štruktúra úradu a úsilie na zaistenie nerušeného toku informácií medzi zamestnancami a podpora možností na ich profesionálny rozvoj. Druhá časť kapitoly sa zaoberá rozpočtom ombudsmana, zatiaľ čo posledná časť sa týka použitia zdrojov inštitúcie.

Zdroje

3.1 Zamestnanci

Táto inštitúcia zamestnáva vysoko kvalifikovaný viacjazyčný personál. To umožňuje zabezpečiť riadny výkon úloh stanovených Zmluvou o fungovaní Európskej únie, teda riešenie sťažností na nesprávny úradný postup v 23 úradných jazykoch EÚ a zvyšovanie informovanosti o práci ombudsmana. Pravidelné schôdze zamestnancov spolu s každoročným výjazdovým pracovným zasadnutím zamestnancov pomáhajú pri informovaní všetkých zamestnancov o vývoji v úrade a podnecujú ich k zamysleniu sa nad tým, ako ich práca prispieva k dosahovaniu cieľov inštitúcie, stanovených vo vyhlásení o jej poslaní.

Výjazdové pracovné zasadnutia a schôdze zamestnancov

Výjazdové pracovné zasadnutia zamestnancov sú neoddeliteľnou súčasťou strategického plánovania inštitúcie a slúžia ako fórum, ktoré poskytuje inšpiráciu a užitočné usmernenie pri tvorbe politických stratégií. Sú súčasťou ročného cyklu podujatí, ktoré zamestnancom aj stážistom umožňujú uvažovať a vymieňať si názory na vybrané záležitosti, ktoré sa priamo týkajú práce a činnosti inštitúcie. Cieľom je pomôcť rozvíjať a posilňovať schopnosť zamestnancov premýšľať tak, aby lepšie pochopili a osvojili si hodnoty a poslanie inštitúcie, a prispievať k ich efektívnemu poskytovaniu.

Výjazdové pracovné zasadnutie zamestnancov v roku 2011 sa konalo od 4. do 6. apríla v nemeckom mestečku Bad Herrenalb. Po prvý raz ombudsman pozval na výjazdové pracovné zasadnutie aj zamestnancov z iných úradov v rámci Európskej

siete ombudsmanov. Títo hostia si vymieňali skúsenosti a vedomosti so zamestnancami úradu Európskeho ombudsmana so zreteľom na hľadanie najlepších postupov v tých oblastiach politiky, ktoré môžu byť potenciálne zaujímavé z hľadiska činnosti ombudsmana. Účastníci zasadnutia uvažovali o týchto postupoch s cieľom určiť, ktoré z nich by najlepšie pomohli ombudsmanovi zlepšiť výkon jeho úradu.

Ombudsman tiež zvoláva pravidelné schôdze, aby zaistil nerušený tok informácií medzi zamestnancami. Tí sa okrem toho zúčastňujú na externých aj interných odborných školeniach, ktorých cieľom je posilniť ich profesionálny rozvoj. Dňa 31. januára sudca Súdneho dvora Európskej únie Koen Lenaerts uskutočnil pre právnikov z úradu ombudsmana prezentáciu o Charte základných práv a predovšetkým o článku 41, ktorý zabezpečuje právne záväzné právo na dobrú správu. V tejto súvislosti hovoril aj o vzťahu medzi súdnymi dvormi v Luxemburgu a Európskym ombudsmanom. Dňa 18. februára vedúci útvaru pre vonkajší audit Generálneho riaditeľstva Európskej komisie pre informačnú spoločnosť a médiá Freddy Dezeure a zástupkyňa vedúceho útvaru pre právne aspekty toho istého generálneho riaditeľstva Ingrid Mariën-Dusak uskutočnili prezentáciu o činnosti uvedeného generálneho riaditeľstva v oblasti auditov, konkrétne auditu na základe rizika. Hovorili aj o nových úspešných metódach, ktoré vyvinuli na identifikáciu a kontrolu príjemcov prostriedkov, ktorí vykazujú vyššie riziko podvodu. Pokiaľ ide o interné odborné školenia, zamestnanci sa okrem iného školili v oblasti vystupovania na verejnosti, prístupu k dokumentom po nadobudnutí účinnosti Lisabonskej zmluvy a zrozumiteľného vyjadrovania v angličtine.

Po prvý raz ombudsman pozval na výjazdové pracovné zasadnutie aj zamestnancov z iných úradov v rámci Európskej siete ombudsmanov.



Európsky ombudsman zvoláva pravidelné schôdze, aby zaistil nerušený tok informácií medzi zamestnancami a podporil možnosti na ich profesionálny rozvoj. Zamestnanci úradu ombudsmana sa v júli a decembri stretli v Štrasburgu, aby sa dozvedeli o najnovšom vývoji v oblasti správy, právnych predpisov a politiky, ktorý ovplyvňuje túto inštitúciu.

Ombudsman a jeho zamestnanci

V pláne pracovných miest ombudsmana na rok 2011 bolo 64 miest. Štruktúra úradu ombudsmana na konci roku 2011 bola takáto:

Európsky ombudsman:
pán P. Nikiforos Diamandouros

Kabinet ombudsmana
Vedúca kabinetu:
pani Zina Assimakopoulou

Generálny sekretariát

Generálny tajomník:
pán Ian Harden

Riaditelia

pán Gerhard Grill
pán João Sant'Anna

Právny odbor

Právne oddelenie A
Úradujúci vedúci oddelenia:
pán Gerhard Grill

Právne oddelenie B
Vedúci oddelenia:
pán Peter Bonnor

Právne oddelenie C
Vedúca oddelenia:
pani Marta Hirsch-Ziemińska

Právne oddelenie D
Vedúci oddelenia:
pán Fergal Ó Regan

Zdroje

Správa registratúry

Vedúci oddelenia:
pán Peter Bonnor

Administratívny a finančný odbor

Administratívne a personálne oddelenie

Vedúci oddelenia:
pán Alessandro Del Bon

Rozpočtové a finančné oddelenie

Vedúci oddelenia:
pán Loïc Julien

Oddelenie pre komunikáciu

Vedúci oddelenia:
pán Ben Hagard

Oddelenie pre médiá, podnikateľský sektor a občiansku spoločnosť

Úradujúci vedúci oddelenia:
pán Ben Hagard

Dozorným úradníkom pre ochranu údajov Európskeho ombudsmana je pán Loïc Julien.

Úplný a pravidelne aktualizovaný zoznam zamestnancov vrátane podrobných informácií o štruktúre úradu ombudsmana a úlohách každého odboru je k dispozícii na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v 23 úradných jazykoch EÚ. V prípade záujmu o tlačенú verziu zoznamu, kontaktujte kanceláriu ombudsmana.

3.2 Rozpočet

Rozpočet v roku 2011

Od 1. januára 2000 je rozpočet ombudsmana nezávislým oddielom rozpočtu Európskej únie (v súčasnosti oddiel VIII)¹. Rozdelený je do troch hláv. Hlava 1 obsahuje platy, príspevky a iné platby spojené so zamestnancami. Hlava 2 rozpočtu sa týka budov, nábytku, zariadení a rôznych prevádzkových výdavkov. Hlava 3 obsahuje výdavky v súvislosti s výkonom všeobecných úloh inštitúcie.

Rozpočtové prostriedky v roku 2011 boli vo výške 9 427 395 EUR.

Medziinštitucionálna spolupráca

Na zabezpečenie čo najlepšieho využitia zdrojov a zabránenie zbytočnej duplicite zamestnancov v maximálnej možnej miere, ombudsman spolupracuje s inými inštitúciami EÚ. Aj keď takto poskytované služby sú Európskemu ombudsmanovi samozrejme fakturované, touto spoluprácou sa zvyšuje efektívnosť a znamená značné úspory v rozpočte. Ombudsman spolupracuje najmä s:

- Európskym parlamentom, pokiaľ ide o vnútorný audit a účtovníctvo, ako aj o technické služby vrátane budov, informačných technológií, komunikácií, lekárskeho služieb, vzdelávania, prekladov a tlmočenia,
- Úradom pre vydávanie publikácií Európskej únie v oblasti rôznych aspektov publikácií,

1. Nariadenie Rady (ES, ESUO, Euratom) č. 2673/1999 z 13. decembra 1999, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie o rozpočtových pravidlách z 21. decembra 1977, ktoré sa uplatňuje na všeobecný rozpočet Európskych spoločností; Ú. v. ES L 326, 1999, s. 1.



- Úradom pre správu a úhradu individuálnych nárokov (PMO) Európskej únie v oblasti dôchodkov a ďalších aspektov súvisiacich s ukončením služby úradníkov a zamestnancov,
- Prekladateľským strediskom pre orgány EÚ, ktoré zabezpečuje mnohé preklady potrebné pre ombudsmana pri jeho práci pre občanov.

Kontrola rozpočtu

Na zabezpečenie efektívneho hospodárenia so zdrojmi interný audítor ombudsmana Robert Galvin vykonáva pravidelné kontroly systémov vnútornej kontroly inštitúcie a finančných operácií realizovaných úradom.

Rovnako ako v iných inštitúciách EÚ vykonáva Európsky dvor audítorov audit aj v úrade ombudsmana.

3.3 Využívanie zdrojov

Ombudsman každý rok prijíma ročný plán riadenia (AMP). Určuje v ňom konkrétne opatrenia, ktoré musí prijať s cieľom realizovať priority inštitúcie. Tento plán (AMP) obsahuje kľúčové ukazovatele výkonnosti (KPIs), aby bolo možné sledovať pokrok v plnení stanovených cieľov. Ombudsman každoročne prijíma aj výročnú správu o činnosti (AAR). V tejto správe (AAR) sú uvedené výsledky činnosti vo vzťahu k cieľom stanoveným v ročnom pláne riadenia (AMP), riziká spojené s touto činnosťou, využívanie zdrojov, ktoré má ombudsman k dispozícii, ako aj účinnosť a efektívnosť systému vnútornej kontroly inštitúcie.

Začiatkom roku 2012 ombudsman uverejní na svojej webovej stránke ročný plán riadenia (AMP), výročnú správu o činnosti (AAR) a ročnú hodnotiacu tabuľku s výsledkami dosiahnutými vo vzťahu ku kľúčovým ukazovateľom výkonnosti (KPIs) za rok 2011.



Ako kontaktovať Európskeho ombudsmana

Poštou

Európsky ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Telefonicky

+33 (0)3 88 17 23 13

Faxom

+33 (0)3 88 17 90 62

E-mailom

eo@ombudsman.europa.eu

Webová lokalita

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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.

Táto výročná správa je uverejnená na internete na:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Európska únia, 2012

Všetky fotografie © Európska únia, pokiaľ sa neuvádza inak.

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.

Použitie písma FrutigerNext a Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-318-5 . ISSN 1725-9789 . doi:10.2869/52045 . QK-AA-12-001-SK-C



Úrad pre publikácie