



## Milí čitatelia,

vitajte na stránkach publikácie ombudsmana *Prehľad 2011*. V tejto publikácii sú zaznamenané najdôležitejšie výsledky našej inštitúcie dosiahnuté v uplynulom roku a uvádzajú sa v nej hlavné výzvy a príležitosti, ktoré pred inštitúciou stoja.

### Priamu pomoc v roku 2011 získalo vyše 22 000 osôb

Jedným z hlavných cieľov stratégie Európskeho ombudsmana pre funkčné obdobie 2009-2014 je zabezpečiť, aby občania EÚ využívali svoje práva v plnej miere. Rok 2011 bol v tomto smere úspešný, keďže ombudsman poskytol priamu pomoc vyše 22 000 osobám. Tento údaj zahŕňa jednotlivcov, ktorí nám predložili svoju sťažnosť (v priebehu roka 2011 sme riešili 2 510 sťažností), jednotlivcov, ktorí dostali odpoveď na svoju žiadosť o informácie (1 284), a tých, ktorí získali radu prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na našej webovej stránke (18 274). Taktiež sme vydali brožúru s názvom *Problémy s EÚ? Kto Vám môže pomôcť?*, ktorej cieľom je poskytnúť občanom, spoločnostiam a združeniam ďalšie usmernenia a rady.



© Európska únia

Vyše 50 % sťažností spadalo do pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov. Pod mandát Európskeho ombudsmana následne spadala len približne polovica z nich, t. j. 27 % z celkového počtu sťažností. Na 8. seminári, ktorý sa konal v októbri v Kodani, národní ombudsmani potvrdili svoj záväzok hľadať prostredníctvom siete cesty, ako lepšie informovať občanov v celej Európe o ich právach. To by malo ďalej posilniť náš prínos k tomu, aby sa práva európskych občanov stali skutočnosťou.

### Postupy ústretivejšie k občanom

Osobitný prieskum Eurobarometra o právach občanov a výkone správy EÚ potvrdil význam, ktorý občania prisudzujú svojmu základnému právu sťažovať sa u Európskeho ombudsmana.<sup>1</sup>

S týmto vedomím sme sa v priebehu roka 2011 zamerali na zvyšovanie ústretovosti našich postupov k občanom. Zaviedli sme nový druh vyšetovania tak, že sťažovatelia môžu objasniť svoju sťažnosť, ak ombudsman nie je presvedčený, že existujú dôvody požiadať inštitúciu EÚ o stanovisko k prípadu. Hlavným výsledkom tejto zmeny bolo, že v roku 2011 sme začali rekordný počet vyšetovaní, a to 396. To oproti roku 2010 predstavuje nárast o 18 %. Zlepšenie zjednodušeného konania, ktorého cieľom je rýchle riešenie sťažností týkajúcich sa neodpovedania na korešpondenciu, znamená, že sťažovatelia už nebudú musieť predložiť novú sťažnosť, ak sú s obsahom odpovede nespokojní.<sup>2</sup>

1. Úplné informácie o tomto prieskume Eurobarometra sú dostupné na stránke <http://www.ombudsman.europa.eu/sk/press/statistics.faces>

2. Hlavné štatistické dôsledky tohto nového prístupu sú nižší počet prípadov uzavretých ako prípady vyriešené inštitúciou a zároveň vyšší počet prípadov uzavretých so zistením, že ďalšie vyšetovanie nie je odôvodnené.



Jedným z dôsledkov týchto zmien je, že uzavretie vyšetrovania trvalo v priemere o niečo dlhšie – desať mesiacov v roku 2011 oproti deviatim mesiacom v roku 2010. Domnievam sa, že podstatné zlepšenia, ktoré sme pre sťažovateľa zaviedli, tento mierny nárast ospravedlňujú. Väčšinu vyšetrovaní (66 %) sme aj naďalej ukončili do jedného roka. Toto percento je rovnaké ako v roku 2010.

### **Kultúra služieb v inštitúciách**

Výsledky prieskumu Eurobarometra ma prinútili hľadať spôsoby, ako nielen zvýšiť kvalitu svojich služieb, ale aj ako povzbudiť správu EÚ, aby zlepšila svoj výkon tým, že prehĺbi svoj záväzok dodržiavať zásady kultúry služieb pre občanov. Na tento účel sme vydali *The European Ombudsman's guide to complaints* (Sprievodcu Európskeho ombudsmana v oblasti sťažností), ktorá bola v novembri 2011 zaslaná zamestnancom všetkých inštitúcií EÚ. Na februárovom stretnutí s kolégiom komisárov som zdôraznil, že ďalším krokom v prehlbovaní kultúry služieb v rámci Komisie by vo vhodných prípadoch mala byť ponuka odškodnenia. V máji som začal s programom návštev agentúr EÚ. Reakcia niektorých agentúr na prácu ombudsmana so sťažnosťami je príkladná a posilňuje moje presvedčenie, že stojí za to vynakladať úsilie na identifikáciu a šírenie osvedčených postupov s cieľom pomôcť pracovníkom v agentúrach, ktorí sa snažia

vytvoriť a udržiavať kultúru služieb. A napokon, urobili sme pokrok vo svojej práci na rozvoji zásad verejnej služby pre úradníkov EÚ. Na tento účel sme vo februári otvorili verejnú konzultáciu o návrhu zásad ombudsmana a uverejnili sme analýzu reakcií získaných v decembri. Konečná verzia znenia zásad bude uverejnená v prvej polovici roka 2012.

Som presvedčený, že všetky tieto iniciatívy celkovo zvýšili schopnosť Európskeho ombudsmana priblížiť sa k cieľom v oblasti budovania dôvery prostredníctvom dialógu medzi občanmi a Európskou úniou a podpory najvyšších noriem správania v inštitúciách Únie, ktoré sú vytýčené vo vyhlásení o poslaní našej inštitúcie, a pritom prispieť svojim skromným dielom k posilneniu právneho štátu a demokracie v EÚ.

Štrasburg, 31. januára 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Európsky ombudsman vyšetruje sťažnosti týkajúce sa nesprávneho úradného postupu inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ. Ombudsmanovi môže podať sťažnosť každý občan EÚ alebo osoba s trvalým pobytom v EÚ alebo akýkoľvek podnik alebo združenie so sídlom v niektorom členskom štáte. Ombudsman ponúka rýchle, flexibilné a bezplatné spôsoby riešenia problémov súvisiacich so správou EÚ. Ďalšie informácie v 23 úradných jazykoch EÚ nájdete na webovej stránke <http://www.ombudsman.europa.eu>, kde sa nachádza aj tento *Prehľad*, prípady uvedené v tejto publikácii, ako aj úplné znenie *Výročnej správy 2011* – v angličtine je k dispozícii od mája 2012 a vo všetkých ostatných úradných jazykoch od júla 2012.

## Najvýznamnejšie prípady v roku 2011

Desať najvýznamnejších prípadov uzavretých v roku 2011 ilustruje najlepšie postupy. Ochota inštitúcií spolupracovať s ombudsmanom na dosiahnutí uspokojivého riešenia týchto sťažností je dôležitým výrazom záväzku dodržiavať zásadu kultúry služieb. V niektorých prípadoch sa ako rozhodujúca na dosiahnutie výsledku, z ktorého majú prospech obe strany, ukázala aj konštruktívna angažovanosť sťažovateľov.

### Transparentnosť

Prípád 3072/2009/MHZ sa týkal „registra transparentnosti“ Európskej komisie. Komisia akceptovala návrh ombudsmana zverejniť všeobecné pravidlá týkajúce sa (i) postupov Komisie pri riešení sťažností v súvislosti s registrom, (ii) spôsobu, akým by záujmové skupiny mali vypočítať svoj rozpočet na lobistickú činnosť a (iii) spôsobu, akým by tieto skupiny mali predkladať správy o svojich oprávnených činnostiach na účely registra.

V reakcii na sťažnosť 2497/2010/FOR Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA) prijal okamžité opatrenia na zabezpečenie súladu s požiadavkami na transparentnosť. Na znak svojho záväzku súhlasil so sprístupnením zoznamu účastníkov verejného vypočutia, ako požadoval sťažovateľ.

V prípade 3106/2007/FOR Európska agentúra pre lieky (EMA) súhlasila so sprístupnením správy o podozrení na závažné nežiaduce účinky v súvislosti s istým farmaceutickým výrobkom. Ombudsman uvítal významný pokrok, ktorý urobila EMA pri zvyšovaní transparentnosti svojej práce.

Komisia poskytla sťažovateľovi neomezený prístup k dokumentom, ktoré požadoval v prípade 2609/2010/BEH, napriek počiatočnému tvrdeniu, že dokumenty spadajú pod výnimku z práva prístupu verejnosti v záujme ochrany záležitostí týkajúcich sa obrany a vojenských vecí.

### Zmluvy a verejné súťaže

Pri riešení prípadu 1786/2010/PB Komisia prijala konkrétne kroky na zníženie byrokracie pri financovaní výskumu EÚ. Stalo sa tak po zistení ombudsmana, že ukladať povinnosti, ktoré príjemcovi spôsobujú nepríjemnú záťaž, nie je v súlade so zásadou riadneho finančného hospodárenia.

V prípade 3264/2008/GG Komisia uznala, že prekročila rámec svojich striktno vymedzených povinností, keď zamestnávateľovi sťažovateľa oznámila svoje domnienky, ktoré sa následne ukázali ako neopodstatnené.

### Charta základných práv

Prípady 1804/2009/MHZ a 899/2011/TN sa týkali ustanovenia služobného poriadku EÚ, podľa ktorého príspevok pre zamestnanca na nezaopatrené dieťa možno zdvojnásobiť, ak dieťa trpí vážnou chorobou, ktorá vedie k značným výdavkom. V uvedených prípadoch, ktoré sa týkali dvoch ustanovení Charty základných práv, a to integrácie osôb so zdravotným postihnutím a spravodlivosti v súvislosti s právom na dobrú správu, bola pri prvom prípade reakcia Parlamentu a pri druhom prípade reakcia Komisie pozitívna.

### Jazyková politika

V reakcii na vyšetrovanie ombudsmana v prípade 2413/2010/MHZ súhlasil Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu (OHIM) so zmenou svojej jazykovej politiky. Konkrétne sa zaviazal prijímať písomné otázky od ktoréhokoľvek občana Únie v ktoromkoľvek z úradných jazykov EÚ a poskytovať odpoveď v tom istom jazyku. OHIM sa navyše rozhodol sprístupniť domovskú stránku svojich internetových stránok vo všetkých jazykoch EÚ a vysvetliť na nej svoju jazykovú politiku.

V prípade 2533/2009/VIK týkajúcom sa údajnej jazykovej diskriminácie Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) súhlasil s uverejnením príslušných vysvetlení na svojej webovej stránke a kladne reagoval na konštruktívne návrhy sťažovateľa v tejto súvislosti.

## Kolko bolo sťažností a vyšetrovaní?

Ombudsman v roku 2011 zaregistroval 2 510 sťažností, z toho 698 spadalo do jeho pôsobnosti. Pre porovnanie, v roku 2010 to bolo 2 667 sťažností, z toho do pôsobnosti ombudsmana spadalo 744 sťažností. Zahájil 396 vyšetrovaní (v porovnaní s 335 v roku 2010) a v priebehu roka uzavrel 318 vyšetrovaní (326 v roku 2010). Ombudsman celkovo vybavil vyše 3 828 sťažností a žiadostí o informácie – čo znamená nárast z 3 700 v roku 2010.

### Aké kroky ombudsman podnikol?

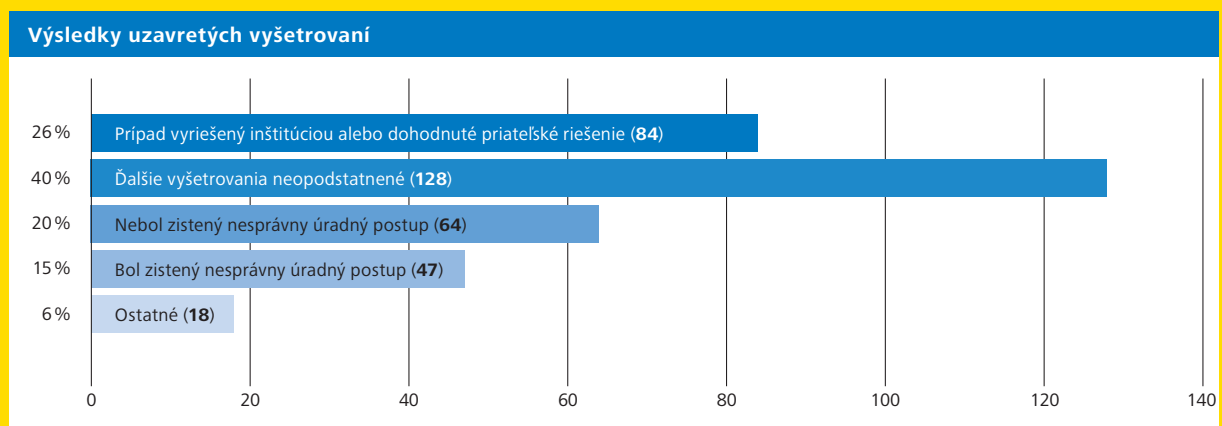
Vo vyše 65 % prípadov (1 667)<sup>3</sup> ombudsman dokázal poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetrovanie prípadu alebo prípad postúpil príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho sa má sťažovateľ obrátiť. Štyridsaťsedem percent<sup>4</sup> prípadov, ktoré ombudsman postúpil alebo v ktorých poskytol radu, sa prenieslo do kompetencie niektorého z členov Európskej siete ombudsmanov, t. j. na národného alebo regionálneho ombudsmana alebo na Výbor EP pre petície. Komisii ombudsman postúpil celkovo 11 % prípadov. V 46 % prípadoch sťažovateľovi odporučil obrátiť sa na iné orgány vrátane siete SOLVIT. Táto celoeurópska sieť sa zaoberá problémami, ktoré majú cezhraničný charakter a ktoré vznikajú pri nesprávnom uplatňovaní práva EÚ orgánmi verejnej správy v členských štátoch EÚ.

### Zdroj sťažností, ktorých vyšetrovanie bolo uzavreté v roku 2011

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

### Výsledky vyšetrovaní

V 97 prípadoch, ktoré boli uzavreté v roku 2011, sa dosiahol pozitívny výsledok, keď príslušná inštitúcia záležitosť vyriešila, súhlasila s priateľským riešením alebo prijala návrh odporúčania. V 64 prípadoch sa nesprávny úradný postup nezistil, zistený však bol v 47 prípadoch. V 13 z nich inštitúcia čiastočne alebo úplne akceptovala návrh odporúčania (v porovnaní so siedmimi v roku 2010), zatiaľ čo 35 prípadov bolo uzavretých kritickými poznámkami. V 39 prípadoch ombudsman doplnil ďalšie pripomienky v záujme zlepšenia plnenia úloh v budúcnosti.



Poznámka 1: V niektorých prípadoch ombudsman vyšetrovania uzavrel na základe dvoch alebo viacerých dôvodov. Uvedené percentuálne podiely preto spolu tvoria vyše 100 %.

Poznámka 2: V jednom prípade, kde ombudsman zistil nesprávny úradný postup, uzavrel vyšetrovanie kritickou poznámkou a návrhom odporúčania, ktoré inštitúcia plne akceptovala.

3. Tento údaj zahŕňa 124 sťažností registrovaných na konci roka 2010, ktoré boli spracované v roku 2011. Nezahŕňa 38 sťažností registrovaných ku koncu roka 2011, ktoré boli na konci roka v štádiu spracovania s cieľom určiť, aké opatrenia sa majú prijať.

4. V niektorých prípadoch ombudsman poskytol sťažovateľovi viac než jeden typ poradenstva.

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

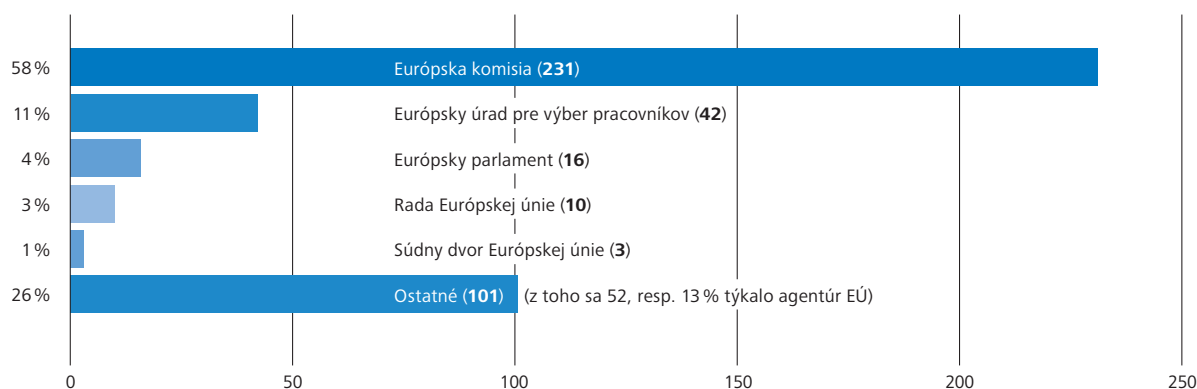
Väčšina vyšetrovaní zahájených v roku 2011 (231 prípadov) sa týkala Komisie (58 %). V roku 2010 to bolo 219 prípadov. Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou Únie prijímajúcou rozhodnutia, ktoré majú priamy dosah na občanov, je prirodzené, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Ďalší v poradí je Európsky úrad pre výber pracovníkov so 42 vyšetrovaniami (35 v roku 2010). Celkovo boli Európsky parlament, Rada a Súdny dvor EÚ objektom sťažností v 8 % prípadov, v ktorých ombudsman zahájil vyšetrovanie. Je potrebné

pripomenúť, že ombudsman môže zahájiť vyšetrovanie len v súvislosti s mimosúdnou činnosťou Súdneho dvora.

### Akých druhov nesprávnych úradných postupov sa vyšetrovania týkali?

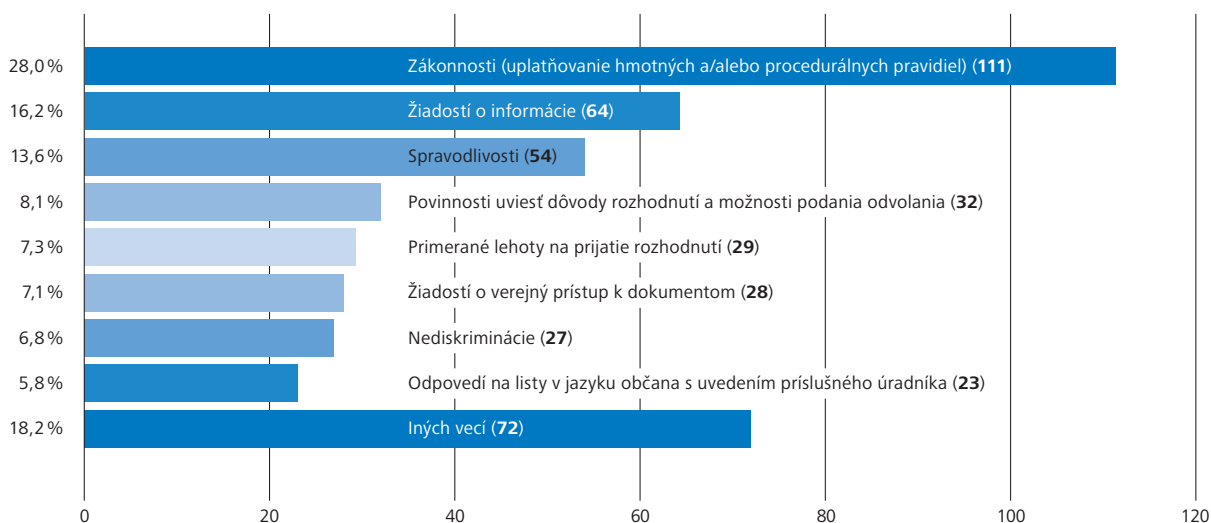
K nesprávnemu úradnému postupu dochádza vtedy, keď inštitúcia nekoná v súlade s právnymi predpismi, nedodríava zásady riadnej správy alebo porušuje základné práva. Hlavné druhy údajného nesprávneho úradného postupu, ktoré ombudsman vyšetroval v roku 2011, sa týkali zákonnosti, spravodlivosti a tiež žiadostí o informácie.

#### Inštitúcie a orgány, ktoré boli predmetom vyšetrovania



Poznámka: V roku 2011 začal ombudsman jedno vyšetrovanie z vlastného podnetu, v ktorom sa zaoberal viac než jednou inštitúciou. Uvedené percentuálne podiely preto spolu tvoria vyše 100 %.

#### Údajný nesprávny úradný postup týkajúci sa:



Poznámka: V niektorých prípadoch sa v rovnakom vyšetrovaní skúmali dva alebo viac typov údajného nesprávneho úradného postupu. Uvedené percentuálne podiely preto spolu tvoria vyše 100 %.

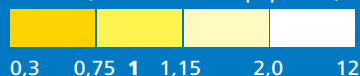
## Od koho sťažnosti prichádzali?

Nasledujúca mapa približuje krajiny pôvodu sťažností, ktoré ombudsman zaznamenal v roku 2011. Ako ukazuje percentuálny podiel, počet sťažností pochádzajúcich z určitého členského štátu nie je nevyhnutne priamo úmerný počtu jeho obyvateľov.

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

Poznámka: Percentuálny podiel sťažností je výsledkom vydelenia percentuálneho podielu celkového počtu sťažností z každého členského štátu percentuálnym podielom počtu jeho obyvateľov na celkovom počte obyvateľov EÚ. Tento podiel je väčší ako 1, ak z príslušného štátu bolo podaných viac sťažností, než by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jeho obyvateľov.

Pomer (% sťažností / % populácie)



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

**Európsky ombudsman**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

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

© Európska únia, 2012

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

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

Použité písmo FrutigerNext a Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-341-3 . ISSN 1831-3698 . doi:10.2869/5654 . QK-AD-12-001-SK-C



Úrad pre publikácie