

EURÓPSKY OMBUDSMAN



ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA

SK

výročná správa 2006

EURÓPSKY OMBUDSMAN

ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA

výročná správa 2006

© Európsky ombudsman 2007

Všetky práva vyhradené.

Reprodukcia pre vzdelávacie a nekomerčné účely je povolená v prípade uvedenia zdroja.

Fotografie:

Predná obálka: © istockphoto.com/urbancow

Zadná obálka: © Európsky ombudsman

Strana 5: © Európsky ombudsman

Úplný text správy je publikovaný na internetovej stránke: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

VYTLAČENÉ NA BIELOM BEZCHLÓROVOM PAPIERI



ÚVOD

Začiatkom každého roku usadám k stolu, aby som dokončil text najdôležitejšej publikácie Európskeho ombudsmana – výročnej správy. Neustála koncentrácia, potrebná na dokončenie tohto rukopisu, je nesmierne dôležitá a umožnila mi nielen zhodnotiť úspechy dosiahnuté v uplynulých dvanástich mesiacoch, ale aj identifikovať oblasti, ktoré je potrebné zlepšiť. Na nasledovných stranách Vás chcem oboznámiť s výsledkami tohto úsilia.



Prvoradá úloha ombudsmana – pomáhať sťažovateľom

Počet sťažností doručených Európskemu ombudsmanovi v roku 2006 zostal približne na rekordne vysokej úrovni z rokov 2005 a 2004, čo poukazuje na to, že sťažnosti predkladané ombudsmanovi sa teraz stabilizovali na vtedajšej nebývalej úrovni 320 sťažností za mesiac. Vo veľkej väčšine prípadov doručených v roku 2006 som dokázal sťažovateľovi pomôcť tým, že som otvoril vyšetrovanie prípadu, postúpil ho kompetentnému orgánu, alebo som poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť, aby sa problém rýchlo a efektívne vyriešil. Zhrnutie správy poskytuje prehľad prípadov, ktoré sa riešili v roku 2006, zatiaľ čo v kapitolách 2 a 3 samotnej správy sa tieto prípady podrobnejšie analyzujú a uvádzajú.

Veľa pozitívnych výsledkov – prípady najlepšej praxe

Zhrnutia prípadov uvedené v tejto správe obsahujú mnoho príkladov pozitívnych reakcií inštitúcií a orgánov EÚ na problémy, na ktoré ich upozorním. Po prvýkrát uvádzam v tejto správe šesť vzorových prípadov, ktoré sú príkladmi najlepšej praxe, ktorú chcem vyzdvihnúť. Patrí k nim prípad, keď Európska komisia, aby zohľadnila obavy občanov, súhlasila s prehodnotením svojho výkladu smernice o ochrane údajov, konštruktívna odpoveď Európskej investičnej banky týkajúca sa prístupu k dokumentom a rozhodnutie Európskeho parlamentu zrušiť vekové obmedzenia vo svojom programe sťaží. Poukazovaním na takéto prípady chcem predstaviť príklady správneho úradného postupu všetkým inštitúciám a orgánom EÚ, aby sa nimi inšpirovali a porovnali si s nimi svoje vlastné postupy. Viac informácií o týchto prípadoch je možné nájsť v zhrnutí, ktoré sa uvádza ďalej v texte. Šesť vzorových prípadov je zaradených aj do prílohy D celej správy.

Niektoré premeškané príležitosti

Od 1. apríla 2003, keď som prevzal funkciu Európskeho ombudsmana, vyvíjam intenzívne úsilie na propagáciu kultúry služieb v správe EÚ. Minimálne toto si občania zasluhujú. Charta základných práv EÚ obsahuje právo na dobrú správu a našou povinnosťou je dodržať tento prísľub voči európskym občanom.

Ako často hovorievam, spôsob akým verejná správa reaguje na sťažnosti, je hlavným meradlom jej orientácie na občana. Aj keď sa v mnohých oblastiach uskutočnil pokrok, v roku 2006, žiaľ, vzrástol podiel prípadov, ktoré som uzavrel s kritickou poznámkou, a rovnako významný je aj pokles počtu prípadov, v ktorom sa dosiahlo priateľské riešenie. Poľutovaniahodná je aj nižšia miera akceptácie a implementácie odporúčaní, ktoré ombudsman navrhol, inštitúciami.

Tento trend by mal vzbudiť obavy v každom, kto si želá lepšie vzťahy medzi Európskou úniou a jej občanmi. Sťažnosti ponúkajú možnosť usporiadať záležitosti a ukázať, že dotknutá inštitúcia alebo orgán pristupuje vážne k základnému právu občanov na dobrú správu. Nie som si istý, či



občania dokážu bez ťažkostí uviesť do súladu časté vyhlásenia inštitúcií o tom, že sa chcú „priblížiť k občanovi“, so skutočnosťou, že tie isté inštitúcie sa mnohokrát nechopia príležitosti, ktoré im ponúka ombudsman na zlepšenie vzťahov.

Časť problému, ako sa zdá, spočíva v tom, že zatiaľ niektorí v správe úplne nepochopili a dostatočne si neosvojili myšlienku, že zásady dobrej správy si vyžadujú od inštitúcií a jednotlivých úradníkov viac ako len zabrániť nezákonnému správaniu. Túto zásadnú myšlienku budem v roku 2007 naďalej zdôrazňovať. S cieľom zabezpečiť, aby moje vyšetovania mali konkrétny a dlhodobý dosah, v roku 2007 plánujem tiež vykonať a uverejniť štúdie o následných opatreniach ku všetkým ďalším poznámkam a kritickým poznámkam uvedeným v roku 2006. Toto by malo ďalej podnecovať dotknuté inštitúcie, aby skvalitňovali svoje postupy v prospech občanov.

Práca s inštitúciami na podporu kultúry služieb

Približne 70 % vyšetovaní ombudsmana sa týka Európskej komisie. Z tohto dôvodu je dôležité, aby Komisia prevzala vedúcu úlohu pri propagovaní kultúry služieb. S úmyslom dosiahnuť tento cieľ som zorganizoval cyklus dvojstranných stretnutí s každým Európskym komisárom zameraných na zdôrazňovanie hlavných zásad dobrej správy, ktoré musia byť zachované na každej úrovni v Komisii, a na sústredenie na oblasti, kde vyšetovanie sťažností, ktoré som uskutočnil, vyvolávalo znepokojenie. Otvorenosť a zaniehanie 11 komisárov, s ktorými som sa doteraz stretol, jasne demonštruje, že oceňujú význam konštruktívnej reakcie na sťažnosti. Stretnutia s ďalšími inštitúciami a orgánmi EÚ, ktoré som uskutočnil, boli rovnako povzbudivé a informácie z týchto stretnutí sú uvedené v kapitole 4 tejto správy.

Podpora subsidiarity v nápravných opatreniach

Vzhľadom na významný podiel sťažností nespádajúcich do môjho mandátu, ktoré každý rok dostávam, som pokračoval v priebehu roku 2006 v úsilí na podporu subsidiarity v nápravných opatreniach. Zdá sa, že mnohí z tých, ktorí mi posielajú sťažnosti, nie sú informovaní o mimosúdnych opravných prostriedkoch, ktoré majú k dispozícii v členských štátoch, alebo o tom, že národní a regionálni ombudsmeni môžu byť oprávnení riešiť ich sťažnosti, a to aj v prípadoch týkajúcich sa práva EÚ. Európska sieť ombudsmanov je hlavným prostriedkom pri poskytovaní pomoci národným a regionálnym ombudsmanom, aby čo najefektívnejšie vyriešili prípady týkajúce sa práva EÚ. V roku 2006 viac ako 75 % sťažností, ktoré som dostal, nespádalo do môjho mandátu hlavne kvôli tomu, že sa týkali národných alebo regionálnych správ v členských štátoch. V prevažnej väčšine týchto prípadov bol oprávnený riešiť záležitosť, ktorá bola predmetom sťažnosti, iný člen Európskej siete ombudsmanov. Vo všetkých týchto prípadoch a s predchádzajúcim súhlasom sťažovateľa som sťažnosť postúpil priamo príslušnému ombudsmanovi, alebo som sťažovateľovi odporučil, na koho sa má obrátiť. Aj keď takéto postúpenia a odporúčania sú nepochybne nesmiernou pomocou pre občanov, jednoznačne by bolo pre občanov výhodnejšie, keby sa skontaktovali s príslušným ombudsmanom hneď na prvý raz.

Lepšie zameraná komunikačná stratégia

Prostredníctvom Európskej siete ombudsmanov preto dôrazne pracujeme na tom, aby sme nasmerovali občanov k správne mu ombudsmanovi pomocou jasných a zrozumiteľných informácií o viacerých možnostiach nápravy, ktoré majú k dispozícii na európskej, národnej a regionálnej úrovni. Tieto informácie sa občanom poskytujú prostredníctvom odkazov na národných a regionálnych ombudsmanov na mojej internetovej stránke, ktorá bola minulý rok navštívená viac ako 44 000-krát, informácií o Európskej sieti ombudsmanov nachádzajúcich sa v mojich publikáciách a spoločných prezentácií s príslušným národným alebo regionálnym ombudsmanom počas mojich informačných návštev v členských štátoch.

Okrem aktivít uskutočňovaných prostredníctvom siete, zvyšujeme naše úsilie v oblasti komunikácie aj na všeobecnejšej úrovni. V priebehu roku sme vypracovali tri hlavné stratégie na informovanie verejnosti — komplexnú mediálnu stratégiu, plán na radikálnu úpravu internetovej stránky ombudsmana a starostlivo vypracovanú politiku, ktorá sa lepšie zameriava na potenciálnych



sťažovateľov a na ich informovanie. Táto posledne menovaná stratégia je rozhodujúca, ak sa má znížiť súčasný podiel sťažností, ktoré sú mimo môjho mandátu. Všetky tri akcie sú určené na zabezpečenie, aby všetci, ktorí by mohli mať prípustnú sťažnosť adresovanú Európskemu ombudsmanovi, boli informovaní o tom, ako ju podať a aby tí, ktorých žiadosť je mimo môjho mandátu, vedeli na koho sa obrátiť o pomoc. Tieto komunikačné aktivity mali zvyšovať aj informovanosť širokej verejnosti o úlohe Európskeho ombudsmana v zodpovednosti za správu EÚ.

Teambuilding

Čo znamená dobrá správa z konceptuálneho a procedurálneho hľadiska, ako ďalej posilňovať a podporovať kultúru služieb v rámci úradu ombudsmana a ako všeobecne informovať občanov a zamerať sa na konkrétne, viac špecializované skupiny, patrili k témam, o ktorých sa podrobne diskutovalo počas úplne prvého teambuildingu (akcia na podporu tímovej práce) Európskeho ombudsmana, ktorý sa uskutočnil v októbri 2006. Teambuilding je príkladom sebereflexie, do ktorého sú zapojení všetci zamestnanci inštitúcie, a zameriava sa na rozvoj a posilňovanie porozumenia zásad a poslania inštitúcie a na podporu efektívneho výkonu. Každý zamestnanec bol vyzvaný, aby sa aktívne zúčastnil na diskusiách a vyjadril svoje názory na rôzne témy zaradené do diskusie. Po teambuildingu sa všetci zhodli na tom, že to bola veľmi plodná a užitočná skúsenosť, ktorú je potrebné zopakovať.

Všetky aktivity, o ktorých som sa zmienil v tomto úvode, sú podrobnejšie rozpracované vo výročnej správe, zatiaľ čo kratšia správa o práci ombudsmana sa uvádza v Zhrnutí a štatistike, ktorá je uverejnená aj ako samostatná publikácia. Verím, že obidve publikácie Vám poskytnú úplnú správu o práci Európskeho ombudsmana v roku 2006 a povzbudia Vás k tomu, aby ste získali viac poznatkov o inštitúcii, ktorú mám česť viesť. Pokiaľ ide o mňa, teším sa na ďalší náročný rok, ktorým bude rok 2007, pričom budem sledovať dva ciele: spolupracovať s inštitúciami na podpore dobrej správy a smerovať moje komunikačné úsilie tak, aby všetci tí, ktorí by mohli potrebovať využiť služby Európskeho ombudsmana, boli správne a náležite informovaní o tom, čo majú urobiť.

V Štrasburgu 22.februára 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ZHRNUTIE

Dvanásť výročná správa Európskeho ombudsmana pre Európsky parlament poskytuje výpočet aktivít ombudsmana za rok 2006. Je štvrtou výročnou správou, ktorú predkladá pán P. Nikiforos DIAMANDOUROS, ktorý 1. apríla 2003 začal pracovať ako Európsky ombudsman.

ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

Správa pozostáva zo šiestich kapitol a štyroch príloh. Začína sa osobným príhovorom ombudsmana, v ktorom hodnotí hlavné aktivity a úspechy uplynulého roku a načrtáva ciele pre budúci rok. Toto zhrnutie tvorí kapitolu 1.

V kapitole 2 sú opísané postupy ombudsmana pri riešení sťažností a organizovaní vyšetrení. Kapitola poskytuje prehľad sťažností, ktorými sa zaoberal počas roku, vrátane tematickej analýzy výsledkov prípadov uzavretých po vyšetrení. Táto analýza zahŕňa najvýznamnejšie právne a faktické zistenia obsiahnuté v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2006.

V kapitole 3 je uvedený výber zhrnutí rozhodnutí ombudsmana za rok 2006 pokrývajúcich rad subjektov a inštitúcií, ktorých sa sťažnosti týkajú, a vyšetrenia z vlastného podnetu. Zhrnutia sú usporiadané najskôr podľa typu zistenia alebo výsledku a potom podľa dotknutej inštitúcie alebo orgánu. Zhrnutia rozhodnutí po vyšetreniach z vlastného podnetu a príklady otázok predložených národnými a regionálnymi ombudsmanmi sú uvedené na konci kapitoly.

Kapitola 4 sa zaoberá vzťahmi s ostatnými inštitúciami a orgánmi Európskej únie. Začína sa zdôraznením hodnoty konštruktívnych pracovných vzťahov medzi ombudsmanom a inštitúciami a orgánmi, po ktorom nasleduje zoznam rôznych stretnutí a podujatí, ktoré sa v tejto súvislosti uskutočnili v roku 2006.

Kapitola 5 sa zaoberá vzťahmi Európskeho ombudsmana so spoločenstvom národných, regionálnych a miestnych ombudsmanov v Európe a mimo nej. Podrobne sa v nej opisujú aktivity Európskej siete ombudsmanov, pričom sa uvádza aj účasť ombudsmana na seminároch, konferenciách a stretnutiach.

V kapitole 6 je uvedený prehľad komunikačných aktivít ombudsmana. Kapitola je rozdelená na šesť častí, ktoré sa týkajú najvýznamnejších udalostí roka, informačných návštev ombudsmana, konferencií a zasadnutí, na ktorých sa ombudsman a jeho zamestnanci zúčastnili, vzťahov s médiami, publikácií a online komunikácií.

V prílohe A je uvedená štatistika činnosti Európskeho ombudsmana v roku 2006. V prílohách B a C sa nachádzajú podrobnejšie údaje o rozpočte a zamestnancoch ombudsmana. V prílohe D sú uvedené indexy rozhodnutí uvedených v kapitole 3 usporiadané podľa čísla prípadu, predmetu sťažnosti a typu údajného nesprávneho úradného postupu. Uvádza sa v nej aj zoznam vzorových prípadov a všetky prípady uzavreté s kritickou poznámkou v roku 2006.

PREHLAD

Poslanie Európskeho ombudsmana

Úrad Európskeho ombudsmana bol zriadený Maastrichtskou zmluvou ako súčasť občianstva Európskej únie. Ombudsman vyšetruje sťažnosti na nesprávny úradný postup v činnosti inštitúcií



a orgánov Spoločenstva, s výnimkou Súdneho dvora a Súdu prvého stupňa pri výkone ich súdnej moci. So súhlasom Európskeho parlamentu vymedzil ombudsman pojem „nesprávny úradný postup“ spôsobom, ktorý vyžaduje dodržiavanie ľudských práv, zákonnosti a zásad správneho úradného postupu.

Okrem odpovedania na sťažnosti jednotlivcov, spoločností a združení, ombudsman pracuje iniciatívne, začína vyšetrovanie z vlastného podnetu a stretáva sa s poslancami a úradníkmi inštitúcií a orgánov EÚ a nadväzuje styk s občanmi, aby ich informoval o ich právach a o tom, ako majú tieto práva uplatňovať.

Sťažnosti a vyšetrovania v roku 2006

Počas roku 2006 prijal ombudsman 3 830 sťažností. Predstavuje to mierny pokles (2 %) v porovnaní s rokom 2005¹, ale svedčí to aj o stabilizácii sťažností na nebývalo vysokej úrovni z roku 2004. Celkovo 57 % zo všetkých sťažností v roku 2006 bolo poslaných ombudsmanovi elektronicky, e-mailom alebo na formulári na internetovej stránke ombudsmana. Sťažnosti poslali v 3 619 prípadoch priamo jednotliví občania, 211 sťažností prišlo od združení alebo spoločností.

Takmer v 70 % prípadov dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľovi tým, že otvoril vyšetrovanie prípadu, postúpil ho kompetentnému orgánu, alebo poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť kvôli rýchlemu a efektívnemu riešeniu problému.

Na základe sťažností bolo počas roku otvorených celkovo 258 nových vyšetrovaní. Ombudsman začal aj deväť vyšetrovaní z vlastného podnetu. V roku 2006 vyšetroval spolu 582 prípadov, z tohto počtu bolo 315 prípadov z roku 2005.

Tak ako v predchádzajúcich rokoch sa väčšina vyšetrovaní, t. j. 387 alebo 66 %, týkala Európskej komisie. Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou Spoločenstva, ktorá prijíma rozhodnutia a má priamy dosah na občanov, je pochopiteľné, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. V 74 prípadoch (13 % z celkového počtu) sa vyšetrovanie týkalo Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO), v 49 (8 %) prípadoch Európskeho parlamentu a v 11 (2 %) prípadoch Rady Európskej únie.

Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu boli: nedostatok transparentnosti, vrátane odopretia poskytnúť informácie (v 25 % prípadov), nespravodlivosť alebo zneužitie právomoci (19 %); neuspokojivé postupy (12 %), zbytočné prieťahy (9 %), diskriminácia (9 %), nedbalosť (8 %), právne chyby (5 %) a nezabezpečenie plnenia povinností, t. j. zlyhanie Európskej komisie pri plnení úlohy „strážkyne Zmluvy“ voči členským štátom (4 %).

E-mailom bolo doručených spolu 3 540 individuálnych žiadostí o informácie v porovnaní s približne 3 200 žiadosťami v rokoch 2005 aj 2004. Príslušný zamestnanec úradu ombudsmana na každú z nich individuálne odpovedal.

Výsledky vyšetrovania ombudsmana

V roku 2006 ombudsman uzavrel 250 prípadov vyšetrovania, z nich 247 súviselo so sťažnosťami a v troch prípadoch išlo o vyšetrovanie z vlastného podnetu. Prehľad zistení je uvedený ďalej v texte.

Žiadny nesprávny úradný postup

V 95 prípadoch vyšetrovanie ombudsmana nezistilo žiadny nesprávny úradný postup. Toto neznamená bezpodmienečne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od dotknutej inštitúcie alebo orgánu o tom, čo sa urobilo, ako aj stanovisko ombudsmana k prípadu. Príklady prípadov, v ktorých sa v roku 2006 nezistil nesprávny úradný postup:

¹ Treba poznamenať že v roku 2006 sa 281 sťažností týkalo tej istej veci, zatiaľ čo v roku 2005 sa 335 sťažností týkalo tej istej veci.



- Ombudsman dostal žiadosť, ktorá sa týkala postupu, akým Európska investičná banka (EIB) pristupuje k žiadostiam o informácie týkajúcim sa jej prípadného financovania projektu v Českej republike. Vo svojej počiatočnej reakcii na žiadosti o informácie EIB všeobecne poznamenala, že jej zamietnutie poskytnúť prístup k informáciám bolo v súlade s jej politikou a platnými predpismi v tom čase. V priebehu vyšetrovania ombudsmana ďalej poskytla konkrétnejšie vysvetlenie týkajúce sa verejného záujmu v súvislosti s medzinárodnými vzťahmi. Ombudsman usúdil, že EIB neporušila svoje vlastné predpisy o prístupe k informáciám a uzavrel prípad s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup. Do budúcnosti však EIB odporučil, aby doplnila prípadné odmietnutie poskytnúť informácie o príslušné vysvetlenie dôvodov tohto konania a poslala ho osobe, ktorá požiadala o informácie predtým, ako sa problém dostane do štádia, že je adresovaný ako sťažnosť ombudsmanovi. (3501/2004/PB)
- Účastník verejného výberového konania organizovaného Európskym úradom pre výber pracovníkov (EPSO) sa sťažoval ombudsmanovi, že výberové konanie nebolo dostatočne transparentné a dobre organizované a že neboli dodržané lehoty pre registráciu na výberové testy. Na základe vyšetrovania ombudsman zistil, že EPSO uchádzačom pravidelne a v súlade s výzvou na vyjadrenie záujmu poskytuje informácie týkajúce sa postupných štádií výberového konania. Usúdil, že informácie, ktoré poskytol EPSO, boli jasné a primerané a nevyskytol sa žiadny nesprávny úradný postup. (472/2006/DK)
- Švédska prekladateľská kancelária sa sťažovala ombudsmanovi na výzvu na verejnú súťaž vyhlásenú Súdny dvorom. Výzva obsahovala požiadavku neuvedenú v pôvodnom oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, ktorú kancelária nemohla splniť. Ombudsman zistil, že podľa príslušných pravidiel v prípade určitých požiadaviek bolo dostačujúce, aby boli špecifikované iba vo výzve na verejnú súťaž a nie aj v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania. Usúdil, že Súdny dvor nezmenil, ako tvrdil sťažovateľ, podmienky konania a teda nezistil nesprávny úradný postup. (2523/2005/TN)

Aj keď ombudsman nesprávny úradný postup nezistí, môže navrhnúť možnosti na zlepšenie kvality správy inštitúcie alebo orgánu v budúcnosti. V takýchto prípadoch ombudsman uvádza ďalšiu poznámku, ako to urobil napríklad v týchto prípadoch:

- Ombudsman nezistil nesprávny úradný postup v súvislosti s rozhodnutím Parlamentu zamietnuť ponuku sťažovateľa na základe výzvy na verejnú súťaž. Upozornil však Parlament na vyhlásenie, ktoré Parlament vydal v súvislosti so svojím voľným uvážením vo výberových konaniach. Ombudsman zdôraznil, že vyhlásenie sa v tomto prípade nejaví byť v súlade s výzvou na predloženie ponúk alebo so zásadami dobrej správy vzhľadom na uplatňovanie práv voľného uváženia. (1315/2005/BB)
- Ombudsman navrhol Európskemu úradu pre výber pracovníkov (EPSO), aby poslal predbežnú odpoveď vždy, keď menovací orgán očakáva, že sa jeho odpoveď na odvolanie na základe článku 90 ods. 2 personálneho poriadku pošle po uplynutí predpokladanej štvormesačnej lehoty. Toto sa uskutočnilo po vyšetrení sťažnosti od uchádzača, ktorý neuspel vo verejnej súťaži. EPSO vyjadril ľútosť nad omeškaním v tomto konkrétnom prípade. Ombudsman využil príležitosť vyplývajúcu z tejto sťažnosti, aby vysvetlil, že je oprávnený preskúmať zákonnosť rozhodnutia výberovej komisie. EPSO v tomto prípade spochybnil toto právo ombudsmana. (1217/2004/OV)

Prípady vyriešené inštitúciou a priateľské riešenia

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

V roku 2006 samotné inštitúcie a orgány vyriešili 64 prípadov po predložení sťažnosti ombudsmanovi. Patria k nim tieto prípady:



- Komisia uhradila pohľadávku v súvislosti s výmenným programom pre žiakov medzi Berlínom (Nemecko) a Haltonom (Spojené kráľovstvo) potom, ako miestny úrad v Berlíne poslal sťažnosť ombudsmanovi. Komisia tiež oznámila, že podnikla kroky na zlepšenie správy v oblasti družobného partnerstva miest. Ombudsman privítal túto odpoveď, ale dodal, že by bolo vhodné v týchto prípadoch zaplatiť aj úroky. (3172/2005/WP)
- Na základe vyšetrovania ombudsmana Komisia súhlasila s vyplatením nevyplateného platu úradníčke. Úradníčka ochorela krátko po nástupe do funkcie a nakoniec jej bol priznaný invalidný dôchodok. Komisia jej odmietla zaplatiť za ďalšie obdobie s tvrdením, že neposkytla žiadny doklad preukazujúci zdravotné dôvody jej neprítomnosti. Na základe vyšetrovania ombudsmana Komisia súhlasila s vyplatením nezaplatenej mzdy spolu s úrokmi, ktoré sťažovateľka požadovala. (106/2005/TN)
- Výbor regiónov preplatil cestovné výdavky uchádzačovi za pracovný pohovor a súhlasil s vyplatením úroku potom, ako sa ombudsman začal zaoberať prípadom. V odpovedi na požiadavku sťažovateľa, aby sa zlepšil jeho postup pri nahrádzaní nákladov, výbor uviedol, že omeškanie nastalo kvôli neobvyklým okolnostiam a že si jeho postupy nevyžadujú úpravu. V ďalšej poznámke ombudsman odporučil, aby sa pokračovalo v zlepšovaní administratívnych noriem výboru, ak sa má platobná dokumentácia systematicky kontrolovať, ako tomu bolo v tomto prípade. Mohlo by sa to robiť kontaktovaním uchádzačov v prípade, ak by určité potrebné dokumenty chýbali a v prípade omeškania informovaním uchádzačov o omeškaní a jeho dôvodoch. (800/2006/WP)

Ak vyšetrovanie vedie k zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman sa vždy usiluje dosiahnuť priateľské riešenie, ak je možné. V niektorých prípadoch možno dosiahnuť priateľské riešenie, ak dotknutá inštitúcia alebo orgán ponúkne sťažovateľovi náhradu. Každá takáto ponuka sa realizuje ex gratia, teda bez zákonného nároku a bez vytvorenia precedensu.

V roku 2006 bolo navrhnutých 28 priateľských riešení. Tri prípady, vrátane dvoch prípadov, keď bol návrh podaný v roku 2005, boli uzavreté v priebehu roku po dosiahnutí priateľského riešenia. Koncom roku 2006 sa ešte stále posudzovalo 27 návrhov na priateľské riešenie. K priateľským riešeniam dosiahnutým v roku 2006 patrili aj tieto:

- Európska investičná banka (EIB) čiastočne sprístupnila verejnosti audítorskú správu po podaní sťažnosti ombudsmanovi. Okrem toho súhlasila, že poskytne príslušnej spoločnosti súkromný prístup k častiam správy, ktoré sa osobitne týkajú skupiny, ku ktorej spoločnosť patrí. Správa sa týkala projektu v Afrike, ktorý financovala EÚ a na ktorom sa skupina podieľala. EIB spočiatku prístup k správe zamietla. Ombudsman privítal konštruktívny prístup EIB ako vzor pre budúce prípady v súvislosti s prístupom k dokumentom. (1776/2005/GG)
- Po sťažnosti, ktorú podal nemecký občan, Komisia súhlasila s prehodnotením svojho výkladu smernice o ochrane údajov². Na základe sťažnosti verejné orgány štátu Hamburg nezákonne odovzdali osobné údaje podnikom s vedomím skutočnosti, že tieto podniky použijú údaje na účely priameho marketingu. Komisia spočiatku uviedla, že smernica o ochrane údajov neposkytuje žiadnu ochranu pred takýmto prípadom. Po intervencii ombudsmana súhlasila, že preverí svoje hodnotenie. (2467/2004/PB)
- Po intervencii ombudsmana v prípade, Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (EASA) súhlasila so zrušením stanoveného vrátenia diét vyplatených sťažovateľovi. Ombudsman zistil, že EASA poskytla sťažovateľovi neúplnú informáciu, ktorá bola zavádzajúca, a navrhol ako priateľské riešenie, aby EASA zvažila zrušiť vrátenie aspoň časti diét. EASA zastávala názor, že nenastal nesprávny úradný postup, ale „vzhľadom na jedinečný charakter tohto prípadu a vzhľadom na to, že si vysoko váži názor ombudsmana“, úplne zrušila vrátenie. (1729/2005/(PB)JF)

²

Smernica 95/46 Európskeho parlamentu a Rady z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov, Ú. v. ES 1995 L 281, s. 31.



Kritické poznámky, návrhy odporúčaní a osobitné správy

Ak nie je možné priateľské riešenie, alebo hľadanie takéto riešenia je neúspešné, ombudsman môže uzavrieť prípad s kritickou poznámkou, alebo môže dotknutej inštitúcii alebo orgánu navrhnúť odporúčanie.

Kritická poznámka sa obvykle uvádza, 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. Kritická poznámka potvrdzuje, že sťažnosť sťažovateľa alebo sťažovateľky bola odôvodnená a objasní dotknutej inštitúcii alebo orgánu, čo v ich konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2006 ombudsman uzavrel 41 vyšetrení s kritickou poznámkou. Napríklad:

- Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že nepodnikla ďalšie kroky, aby sa Nemecko podrobilo rozsudku Európskeho súdneho dvora týkajúceho sa nemeckého nariadenia o obaloch. Stalo sa tak po sťažnosti niektorých európskych spoločností vyrábajúcich nápoje na nečinnosť Komisie v tejto záležitosti. Súdny dvor rozhodol, že nemecké nariadenie o obaloch pre určité nápoje predstavovalo prekážku obchodovaniu v rámci Spoločenstva. Vzhľadom na skutočnosť, že jedno z konaní pre porušenie zmluvy týkajúce sa nemeckého nariadenia stále nie je uzavreté, sa ombudsman domnieva, že Komisia mohla v kontexte konania prihladiť na jeho stanoviská vyjadrené v kritической poznámke. (1037/2005/GG)
- Ombudsman kritizoval EPSO za to, že uchádzačovi neposkytol informácie požadované vo verejnom výberovom konaní, ktoré by mu pomohli porozumieť, ako sa známkovala jeho prekladateľská skúška, na ktorej neuspel. EPSO ani neoponoval, že poskytnutie informácií by malo za následok nenáležitú administratívnu záťaž, ani neuviedol žiadne pádne dôvody na to, že uchádzačovi neposkytol tieto informácie. (674/2004/PB)
- Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že zamietla udeliť environmentálnej MVO, Priatelia Zeme, povolenie na prístup k dokumentom. Dokumenty sa týkali vedeckých záležitostí týkajúcich sa bezpečnosti geneticky modifikovaných (GM) potravín, ktoré Komisia predložila Svetovej obchodnej organizácii. Ombudsman pripomenul, že výnimky týkajúce sa prístupu verejnosti sa musia vykladať a uplatňovať doslovne a zistil, že v tomto prípade Komisia zvolila neprípustne širokú interpretáciu príslušných ustanovení. (582/2005/PB)

Je dôležité, aby inštitúcie a orgány sledovali kritické poznámky ombudsmana a prijali opatrenia na riešenie nevyriešených problémov, aby takto zabránili nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V priebehu roku 2007 ombudsman plánuje vykonať a uverejniť štúdiu o následných opatreniach ku všetkým kritickým poznámkam v roku 2006, ktoré uskutočnili dotknuté inštitúcie. Podobná štúdia sa uskutoční aj o následných opatreniach k 38 prípadom, kde ombudsman uviedol ďalšiu poznámku v roku 2006.

V prípadoch, v ktorých sa javí, že je potrebná následná činnosť ombudsmana, t. j. ak sa v prípade dotknutej inštitúcie dá odstrániť prípad nesprávneho úradného postupu, alebo v prípadoch, keď je nesprávny úradný postup obzvlášť závažný, alebo má všeobecný dosah, ombudsman obvykle navrhne odporúčanie pre dotknutú inštitúciu alebo orgán, ktoré musia do troch mesiacov poslať ombudsmanovi podrobné stanovisko.

V roku 2005 ombudsman navrhol 13 odporúčaní. Okrem toho desať návrhov odporúčaní z roku 2005 viedlo k rozhodnutiam v roku 2006. V priebehu roku boli uzavreté štyri prípady, keď inštitúcia prijala navrhnuté odporúčanie. O dvoch prípadoch sa predkladala osobitná správa Európskemu parlamentu. Deväť prípadov sa uzavrelo z iných dôvodov. Koncom roku 2006 sa posudzovalo ešte deväť návrhov odporúčaní, vrátane jedného návrhu z roku 2004. K návrhom prijatým v roku 2006 patrili tieto:

- Ombudsman vyzval Komisiu, aby sa čo najskôr zaoberala sťažnosťou týkajúcou sa Európskej smernice o pracovnej dobe. Nemecký lekár sa sťažoval, že Nemecko porušilo smernicu v prípade



práce lekárov v nemocniciach a času stráveného v službe. Komisia tvrdila, že sa pripravujú zmeny smernice. Ombudsman, však usúdil, že Komisia nebola oprávnená, aby na neurčito odložila riešenie sťažnosti na základe toho, že sa smernica môže niekedy v budúcnosti zmeniť a doplniť. (3453/2005/GG)

- Ombudsman vyzval Komisiu, aby opravila nepresné a zavádzajúce informácie uvedené v letákoch, plagátoch a videoprezentáciách o právach leteckých cestujúcich. Stalo sa tak po sťažnostiach dvoch leteckých spoločností. Kritizovali informácie, ktoré poskytla Komisia o právach cestujúcich na náhradu a pomoc v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia letov alebo dlhého meškania. Aj keď ombudsman zistil, že nie všetky tvrdenia sťažovateľov boli oprávnené, zistil určité nepresné a zavádzajúce vyhlásenia v informačných materiáloch a požiadal Komisiu, aby ich opravila. (1475/2005/(IP)GG a 1476/2005/(BB)GG)

Podrobné stanovisko Komisie k návrhu odporúčania ombudsmana v prípade 3453/2005/GG bolo potrebné doručiť v decembri 2006 a v prípadoch 1475/2005/(IP)GG a 1476/2005/(BB)GG v marci 2007. Vzhľadom na to, že tieto vyšetrovania boli koncom roku 2006 ešte stále otvorené, neuvádzajú sa v kapitole 3 tejto správy.

K návrhom odporúčaní prijatým v roku 2006 patria tieto:

- Komisia akceptovala zistenie ombudsmana, že podľa správneho úradného postupu by sa mala usilovať o vysvetlenie vyhlásení uskutočnených na zasadnutí nemeckého regionálneho parlamentného výboru a potvrdila, že sa vynasnaží tak urobiť. Stalo sa to po návrhu odporúčania, v ktorom ombudsman vyzval Komisiu, aby podnikla príslušné kroky na zistenie, či sa pri predaji štátneho podniku v Nemecku vyskytovali prvky štátnej pomoci. Podľa sťažovateľa by bolo v tomto prípade potrebné vysvetliť vyhlásenia uskutočnené na zasadnutí regionálneho parlamentného výboru, ktoré naznačili poskytnutie štátnej pomoci. (642/2004/GG)
- Komisia prijala návrh odporúčania, v ktorom ju ombudsman vyzval, aby čo najskôr prijala rozhodnutie k sťažnosti týkajúcej sa porušenia, ktorú podal sťažovateľ, a aby oznámila svoje rozhodnutie sťažovateľovi. Dánsky predajca automobilov sa obrátil na ombudsmana s tvrdením, že Komisia nedodržala svoj záväzok dospieť k záveru v prípade jeho sťažnosti týkajúcej sa porušenia, pokiaľ ide o zdaňovanie dovážaných áut v Dánsku. (956/2004/PB)

Ak inštitúcia alebo orgán Spoločenstva neposkytne uspokojivú odpoveď na navrhnuté odporúčanie, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu. Táto správa je poslednou zbraňou ombudsmana a je posledným dôležitým krokom v riešení prípadu, pretože prijatie rezolúcie a výkon právomocí Parlamentu sú záležitosťou politického rozhodnutia Parlamentu. V roku 2006 boli vypracované dve osobitné správy:

- Ombudsman vyzval Radu, aby opätovne posúdila výber jazykov používaných na internetových stránkach predsedníctiev EÚ. Táto výzva nasledovala po sťažnosti nemeckej asociácie, ktorá požadovala, aby tieto internetové stránky boli dostupné okrem anglického a francúzskeho jazyka aj v jazyku nemeckom. Rada tvrdila, že predsednícky členský štát je výhradne zodpovedný za svoju internetovú stránku. Ombudsman s tým nesúhlasil a potom, ako Rada odmietla opatrenie, ktoré navrhol, predložil záležitosť Európskemu parlamentu. (1487/2005/GG)
- V osobitnej správe pre Parlament ombudsman tvrdil, že tvrdenie Komisie, že nedokázala dosiahnuť politický konsenzus o tom, ako ďalej postupovať, ju nezbavilo povinnosti riadne vyriešiť sťažnosť vo veci porušovania predpisov. Nemecký poskytovateľ športových stávkových služieb sa sťažoval Komisii potom, ako mu nemecké orgány nariadili, aby prestal ponúkať služby a tak ho prinútili ukončiť podnikanie. Podľa názoru sťažovateľa išlo o porušenie slobody poskytovať služby. Po predložení osobitnej správy Komisia informovala Parlament a ombudsmana, že prijala rozhodnutie k sťažnosti týkajúcej sa porušenia. (289/2005/GG)



Vyšetrovanie z vlastného podnetu

Ombudsman využíva svoju právomoc konať z vlastného podnetu v dvoch hlavných prípadoch. V prvom rade ju môže využiť na vyšetrovanie možného prípadu nesprávneho úradného postupu, keď sťažnosť predložila neoprávnená osoba (t. j. keď sťažovateľ nie je občanom, ani obyvateľom Únie, ani právnickou osobou so sídlom v členskom štáte). V roku 2006 otvoril päť takýchto vyšetrovaní z vlastného podnetu. Právomoc konať z vlastného podnetu môže ombudsman využiť, aj keď je potrebné riešiť zjavne systémový problém v inštitúciách. V roku 2006 tak urobil štyrikrát, vrátane týchto dvoch prípadov:

- Ombudsman požiadal Komisiu, aby preskúmala možnosť väčšieho využívania mediácie pri riešení sporov, ktoré vzniknú v prípade zmlúv, ktoré financuje. Komisia odpovedala kladne a zaviazala sa, že bude v budúcnosti podporovať alternatívne metódy riešenia sporov tak, že zahrnie voliteľné ustanovenie o mediácii do svojich štandardných zmlúv o obstarávaní. Pri uzatváraní vyšetrovania ombudsman požiadal Komisiu, aby mu do 30. júna 2007 poskytla ďalšie informácie týkajúce sa ustanovenia o mediácii a aj úsilia inštitúcie rozšíriť využívanie mediácie tak, aby sa zahrnuli spory týkajúce sa grantov. Ombudsman poukázal na to, že je dôležité odporúčať, aby sa mediácia využívala aj v sporoch medzi dodávateľmi a subdodávateľmi. (OI/1/2006/TN)
- V januári 2006 ombudsman otvoril z vlastného podnetu vyšetrovanie týkajúce sa pravidiel a politík Európskeho parlamentu o obmedzeniach týkajúcich sa hornej vekovej hranice v jeho programe sťaží. Vo svojich odporúčaní sa ombudsman odvolal na i) článok 21 o nediskriminácii Charty základných práv Európskej únie, ii) nový právny prípad Súdneho dvora, podľa ktorého je zásada nediskriminácie na základe veku všeobecnou zásadou práva Spoločenstva a iii) rozhodnutie Komisie po odporúčaní ombudsmana zrušiť vekové obmedzenie v jej programe sťaží. Parlament informoval ombudsmana, že od 15. februára 2006 už viac neuplatňuje hornú vekovú hranicu pre svoj program sťaží. (OI/3/2006/BB)

Vzorové prípady ilustrujúce najlepšiu prax

Uvedené odpovede **Európskej komisie** na vyšetrovanie ombudsmana z vlastného podnetu týkajúceho sa mediácie (OI/1/2006/TN) a **Európskeho parlamentu** na vyšetrovanie z vlastného podnetu v prípade možnej vekovej diskriminácie (OI/3/2006/BB) sú názornými príkladmi najlepšej praxe, ktorá zaručuje zaradenie medzi „vzorové prípady“, ktoré sa uvádzajú v výročnej správe ombudsmana za rok 2006. Slúžia tiež ako vzor pre ďalšie inštitúcie a orgány EÚ, pokiaľ ide o to, ako najlepšie reagovať na záležitosti, ktoré predkladá ombudsman. Komisia preukázala ďalej svoju ochotu konštruktívne spolupracovať s ombudsmanom v prípade uvedenom vyššie v texte tým, že súhlasila prehodnotiť svoj výklad smernice o ochrane údajov (2467/2004/PB). Po zohľadnení argumentov ombudsmana a obáv sťažovateľa, ukázala, že je ochotná postaviť občana do centra svojich aktivít. Ombudsman tento postoj oceňuje.

Ďalším príkladom konštruktívnej reakcie inštitúcií v roku 2006 sa objavil v už uvedenom prípade **106/2005/TN**, kde Komisia súhlasila uhradiť nevyplatený plat a aj úroky úradníčke ako súčasť jej platu. **Európska Agentúra pre bezpečnosť letectva (EASA)** poskytla príklad skutočnej kultúry služieb, keď napriek tomu, že zastávala názor, že nenastal nesprávny úradný postup, súhlasila s ombudsmanovým priateľským riešením (pozri **1729/2005/JF** vyššie). Nakoniec inovatívny spôsob, akým **Európska investičná banka (EIB)** vyhovelá žiadosti sťažovateľa o prístup k audítorskej správe v prípade **1776/2005/GG** a zároveň chránila oprávnené záujmy tretích strán, slúži ako ukážka reakcie na sťažnosti, ktorá môže byť vzorom pre budúce prípady v súvislosti s prístupom k dokumentom.

Ďalšia analýza

V záverečnej časti kapitoly 2 výročnej správy sa skúmajú tieto a ďalšie prípady z týchto tematických hľadísk: i) otvorenosť, vrátane prístupu k dokumentom a informáciám, ako aj ochrane údajov; ii) Komisia ako strážkyňa Zmluvy; iii) výberové konania, zmluvy a granty a iv) personálne otázky vrátane naboru zamestnancov.



Správa v kapitole 3 obsahuje 59 zhrnutí z celkového počtu 250 rozhodnutí, ktorými sa uzavreli prípady v roku 2006. V zhrnutiach sa opisuje rad subjektov a inštitúcií, ktoré ombudsman vyšetroval a rôzne typy zistení.

Rozhodnutia, ktorými sa prípady uzavierajú, sa obvykle uverejňujú na internetovej stránke Európskeho ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v angličtine a v jazyku sťažovateľa, pokiaľ je iný.

Vzťahy s inštitúciami a orgánmi EÚ

Konstruktívne pracovné vzťahy s inštitúciami a orgánmi EÚ sú nevyhnutné pre ombudsmana, aby mohol efektívne vykonávať svoju prácu pre občanov. Spolupráca sa uskutočňuje formou pravidelných stretnutí a spoločných podujatí. Ombudsman pri príležitosti týchto stretnutí vysvetľuje svoju úlohu v propagovaní dobrej správy v inštitúciách a orgánoch.

Mimoriadne dôležité boli v roku 2006 dvojstranné stretnutia s Európskymi komisármi, na ktorých prediskutovala fungovanie nového postupu Komisie pri riešení vyšetrovaní ombudsmana, ktoré sa začali v novembri 2005. V júni sa ombudsman zúčastnil na vysoko produktívnom stretnutí so zamestnancami Komisie zodpovednými za koordináciu pri vybavovaní vyšetrovaní ombudsmana. Rozhodujúcou osobou, ktorá umožnila všetky tieto stretnutia bola podpredsedníčka Komisie Margot WALLSTRÖM, zodpovedná okrem iného aj za vzťahy s ombudsmanom a generálna tajomníčka Komisie Catherine DAY. Pani WALLSTRÖM sa v decembri obrátila na zamestnancov ombudsmana v Štrasburgu a poskytla prehľad činností Komisie na zlepšenie svojich vzťahov s občanmi.

Ombudsman pokračoval počas roku 2006 v budovaní konštruktívnych pracovných vzťahov s poslancami EP. Okrem radu individuálnych stretnutí s poslancami, sa pán DIAMANDOUROS v priebehu roku zúčastnil na štyroch zasadnutiach petičného výboru, počas ktorých predstavil svoju výročnú správu a osobitné správy, ktoré pokrývali celý rad tém. Na žiadosť výboru na každom zasadnutí výboru počas daného roku zastupoval ombudsmana jeho zamestnanec.

V roku 2006 ombudsman pokračoval v komunikácii s ďalšími inštitúciami a orgánmi. V marci sa stretol s predsedami Súdneho dvora, Súdu prvého stupňa a Súdu pre verejnú službu, predsedom Dvora audítorov a predsedom Európskej investičnej banky v Luxemburgu. V októbri sa stretol s riaditeľmi Európskej agentúry pre obnovu a Európskeho strediska pre rozvoj odborného vzdelávania v Grécku. V priebehu roku pripravil prezentácie o svojej práci pre rôzne skupiny zamestnancov Európskych inštitúcií v Bruseli, Luxemburgu a Štrasburgu.

S cieľom zabezpečiť najlepší možný servis pre občanov ombudsman podpísal v roku 2006 niekoľko dôležitých dohôd.

V marci podpísal novú dohodu s Parlamentom, ktorá pokrýva spoluprácu v oblastiach ako napr. politika v oblasti nehnuteľností, informačné technológie a komunikácie. Nová dohoda by mala ombudsmanovi umožniť náležité využívanie finančných prostriedkov pridelených jeho úradu pri zabezpečení úplnej nezávislosti jeho práce.

Ďalšou dôležitou dohodou podpísanou v roku 2006 bolo memorandum o porozumení s Európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov. Cieľom dohody je zabezpečiť konzistentný postup v prípade sťažností týkajúcich ochrany údajov a zabrániť zbytočnej duplicitě. Ombudsman a dozorný úradník pre ochranu údajov, pán Peter HUSTINX, podpísali memorandum o porozumení 30. novembra v Bruseli.³

Ešte predtým v ten istý deň ombudsman podpísal dohodu so španielskou vládou, ktorá umožňuje občanom podávať sťažnosti Európskemu ombudsmanovi v ktoromkoľvek z viacerých úradných jazykov v Španielsku (baskickom, katalánskom/valencijskom a galicijskom). Podpísaním dohody

³

Memorandum o porozumení medzi Európskym ombudsmanom a Európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov; Ú. v. EÚ 2007 C 27, s. 21.



ombudsman zosúladi svoje postupy so závermi Rady EÚ z júna 2005, ktoré ustanovujú používanie týchto jazykov na uľahčenie komunikácie španielskych občanov s inštitúciami EÚ. Stály predstaviteľ Španielska pri EÚ, veľvyslanec Carlos BASTARRECHE SAGÜES, podpísal dohodu v mene španielskej vlády.

Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi

Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi partnermi na národnej, regionálnej a miestnej úrovni s cieľom zaistiť, aby sťažnosti občanov súvisiace s právom EÚ boli vybavované rýchlo a efektívne. Táto spolupráca je osobitne dôležitá vzhľadom na početné sťažnosti, s ktorými sa obracajú na Európskeho ombudsmána, keď majú problémy s národnou, regionálnou alebo miestnou správou. V mnohých prípadoch môže účinnú nápravu zabezpečiť ombudsman v príslušnej krajine. Táto spolupráca je rovnako dôležitá pri sledovaní významných trendov vo svete ombudsmanov, výmene informácií o práve EÚ a zdieľaní najlepších postupov. Väčšinou sa táto spolupráca uskutočňuje pod záštitou Európskej siete ombudsmanov, hoci sa Európsky ombudsman zúčastňuje na konferenciách, seminároch a poradách aj mimo tejto siete.

Európska sieť ombudsmanov

Európska sieť ombudsmanov pozostáva teraz takmer z 90 úradov v 31 krajinách a pokrýva národné a regionálne úrovne v Únii, národnú úroveň v krajinách, ktoré požiadali o členstvo v EÚ, a v Nórsku a na Islande. Sieť slúži ako efektívny mechanizmus spolupráce pri vybavovaní prípadov. Ak je to možné, Európsky ombudsman postúpi prípady priamo národným a regionálnym ombudsmanom, alebo poskytne sťažovateľovi vhodnú radu. V roku 2006 poradil ombudsman 828 sťažovateľom, aby sa obrátili na národného alebo regionálneho ombudsmána, a 363 sťažností (z ktorých 270 sa týkalo tej istej veci) postúpil priamo príslušnému ombudsmanovi.

Navyše okrem pravidelnej neformálnej výmeny informácií prostredníctvom siete, existuje osobitný postup, ktorým národní alebo regionálni ombudsmáni môžu požiadať o písomnú odpoveď na otázky o práve EÚ a jeho výklade, vrátane otázok, ktoré vzniknú pri vybavovaní určitých prípadov. Európsky ombudsman buď odpovie priamo, alebo prípadne nasmeruje otázku na inú inštitúciu alebo orgán EÚ, aby odpovedali. V roku 2006 boli ombudsmanovi doručené dve takéto otázky (jedna od národného a jedna od regionálneho ombudsmána) a tri otázky uzavrel (vrátane dvoch z roku 2005). Otázky sú uvedené v kapitole 3.

Sieť je rovnako aktívna, pokiaľ ide o spoločné skúsenosti a najlepšie postupy – ciele, ktoré sa usiluje dosiahnuť prostredníctvom seminárov a stretnutí, pravidelného spravodajcu, elektronického diskusného fóra a elektronickej spravodajskej služby.

Semináre národných ombudsmanov sa konajú každé dva roky a organizuje ich spoločne Európsky ombudsman s národným alebo regionálnym partnerom. Piaty seminár regionálnych ombudsmanov členských štátov EÚ, ktorý organizoval ombudsman miestnej samosprávy za Anglicko, pán Tony REDMOND, a Európsky ombudsman, sa uskutočnil 19. až 21. novembra v Londýne. Na podujatí sa zúčastnilo približne 80 účastníkov z každej zo šiestich krajín, ktoré majú ombudsmána na regionálnej úrovni (menovite Belgicko, Nemecko, Španielsko, Taliansko, Rakúsko a Spojené kráľovstvo⁴). Témou seminára bolo „Spoločnou prácou za podporu dobrej správy a obranu práv občanov v EÚ“. Do programu boli zaradené konzultácie o práve EÚ, podpore dobrej správy, vybavovaní sťažností a spolupráci ombudsmanov.

Styční úradníci, ktorí sú miestom prvého kontaktu pre sieť na úradoch národných ombudsmanov, sa tiež stretávajú každé dva roky. Piaty seminár styčných odborníkov sa konal v Štrasburgu 18. až 20. júna. Cieľom seminára s názvom „Dodržiavanie základných práv – Zdieľanie najlepšej praxe“ bolo zabezpečiť fórum pre styčných úradníkov na výmenu názorov o najlepšej praxi v rámci svojich inštitúcií, ako aj na diskusiu o ich práci pri presadzovaní základných práv. Seminár tiež

⁴ Krajiny sú vymenované podľa poradia protokolu EÚ, t. j. v abecednom poradí podľa názvu krajiny v jeho vlastnom jazyku. Toto poradie podľa protokolu sa používa v celej tejto publikácii.



poskytol styčným úradníkom príležitosť, aby prehodnotili činnosť siete a navrhli, ako by sa dala zlepšiť. Celkove sa na seminári zúčastnilo 28 účastníkov z 26 európskych krajín, vrátane zástupcov z národných inštitúcií ombudsmana z Bulharska, Chorvátska a Rumunska, ktorí sa zúčastnili po prvýkrát.

Bulletin *European Ombudsmen* slúžil aj v roku 2006 ako mimoriadne hodnotný nástroj na výmenu informácií o práve EÚ a najlepších postupoch. Dve čísla, uverejnené v apríli a októbri, obsahovali články o prednosti práva EÚ, vzájomnom uznávaní kvalifikácií v EÚ, európskom environmentálnom práve a prístupe k environmentálnym informáciám, úlohe ombudsmanov pri dohľade nad väznicami, všeobecnom prístupe k širokopásmovému internetu, diskriminácii v prístupe k zamestnaniu, slobode prejavu, právach detí a migrácii a problémoch v súvislosti s poskytovaním azylu. Počas roku pokračoval vývoj elektronického dokumentárneho a diskusného fóra ombudsmana, čo umožnilo úradom zdieľanie informácií uverejňovaním otázok a odpovedí. Začalo sa viacero dôležitých diskusií o najrozmanitejších otázkach, ako napr. nezávislé monitorovanie väzníc, štatút trvalého pobytu pre deti prisťahovalcov narodené v EÚ, boj proti diskriminácii a presadzovaní rovnakého zaobchádzania a práva voliť v miestnych voľbách v EÚ. Okrem toho elektronický spravodajský servis ombudsmana – *Ombudsman Daily News* – bol publikovaný každý pracovný deň a obsahoval články, tlačové správy a oznámenia úradov v rámci siete.

Informačné návštevy ombudsmanov v členských štátoch a krajinách uchádzajúcich sa o členstvo v EÚ sa ukázali ako veľmi efektívne, pokiaľ ide o rozvoj siete, a predstavujú vynikajúci prostriedok rozširovania poznatkov o celom rade nástrojov, ktoré sieť poskytuje. V priebehu roku 2006 Európsky ombudsman navštívil svojich kolegov ombudsmanov v Luxemburgu (marec), Španielsku (máj), Severnom Írsku (november) a Bulharsku (november).

Stretnutia

Snahy ombudsmana spolupracovať so svojimi partnermi v priebehu roku presiahli aktivity v rámci Európskej siete ombudsmanov. S cieľom podporiť postavenie ombudsmana, diskutovať o medziinštitucionálnych vzťahoch a šíriť najlepšie postupy sa ombudsman zúčastnil na mnohých podujatiach organizovaných národnými a regionálnymi ombudsmanmi a stretol sa s viacerými ombudsmanmi a predstaviteľmi ombudsmanských inštitúcií z krajín EÚ i mimo nej.

Komunikačné aktivity

Ústrednou činnosťou vlastnou funkciou ombudsmana je informovanie občanov. V roku 2006 sa ďalej posilňovalo úsilie pri šírení informácií o práve sťažovať sa na nesprávny úradný postup. Počas konferencií, seminárov a stretnutí uskutočnených v priebehu roku ombudsman a jeho zamestnanci pripravili približne 120 prezentácií. Návštevy ombudsmana v Luxemburgu, Španielsku, Severnom Írsku a Bulharsku mu poskytli ďalšiu príležitosť na zvýšenie informovanosti medzi občanmi týchto krajín.

V roku 2006 sa posilnili mediálne aktivity. Novinárom v celej Európe bolo distribuovaných 22 tlačových správ. Medzi témy, ktorými sa zaoberali, patrila voľba jazykov pre internetové stránky predsedníctva EÚ, transparentnosť v oblasti lobizmu a dotácií, sťažnosť na nesprávnu implementáciu smernice o pracovnej dobe a nedostatok otvorenosti v činnosti Rady. Ombudsman poskytol novinárom vyše 40 rozhovorov pre tlač, rozhlas a elektronické médiá v Bruseli, Štrasburgu a inde. Predstavil svoju prácu a odpovedal na otázky počas tlačových konferencií a stretnutí.

Materiály o práci ombudsmana sa distribuovali vo veľkom počas celého roku a najmä počas dní otvorených dverí, ktoré v máji organizoval Európsky parlament. V roku 2006 sa uverejnili nové vydania dvoch dôležitých komunikačných nástrojov: príručka a formulár na podávanie sťažností nazvaný *Európsky ombudsman: Mohol by Vám pomôcť?* je dostupný v 23 jazykoch a brožúra *Európsky ombudsman: Na prvý pohľad* v 25 jazykoch. Francúzske vydanie spomienkovej publikácie ombudsmana nazwanej *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution (Európsky ombudsman – začiatky, zriadenie a vývoj)* bolo vydané v novembri vo viazanej aj brožovanej forme. Ombudsman pokračoval počas roku v distribúcii výtlačkov svojich ďalších publikácií, najmä



Európskeho kódexu dobrej správnej praxe v 25 jazykoch. Kódex bol v roku 2006 vydaný v macedónskom jazyku, aby pomohol presadzovať dobrú správu v Bývalej juhoslovanskej republike Macedónsko.

Internetová stránka ombudsmana sa pravidelne aktualizovala a uverejňovali sa rozhodnutia, tlačové správy a informácie o jeho komunikačných aktivitách. V máji sa internetová stránka spolu s ostatnými stránkami inštitúcií EÚ, orgánov a agentúr presťahovala na doménu najvyššej úrovne .EU. Oficiálna adresa je teraz: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Od 1. januára do 31. decembra 2006 navštívilo internetovú stránku ombudsmana 416 533 jedinečných návštevníkov. Najčastejšie boli navštevované stránky v anglickom jazyku, potom francúzske, španielske, nemecké a talianske stránky. Pokiaľ ide o geografický pôvod návštev, najväčší počet návštevníkov pochádzal z Talianska, za nimi nasledovali návštevníci zo Švédska, Spojeného kráľovstva, Španielska a Nemecka. Na internetovej stránke ombudsmana sa v časti vyhradenej pre odkazy nachádzajú odkazy na národných a regionálnych ombudsmanov v celej Európe. Počas roku 2006 sa uskutočnilo 44 000 návštev stránok vyhradených pre odkazy, čo jasne poukazuje na pridanú hodnotu pre občanov práce Európskeho ombudsmana pri koordinácii Európskej siete ombudsmanov.

Vnútorý vývoj

V roku 2006 ombudsman pokračoval vo svojom úsilí zabezpečiť, aby inštitúcia bola zariadená na vybavovanie sťažností občanov z 25 členských štátov v 21 jazykoch Zmluvy. Uskutočnili sa tiež prípravy v súvislosti s očakávaným prístupom Bulharska a Rumunska 1. januára 2007.

Pokiaľ ide o zamestnancov, ombudsman vymenoval 1. augusta 2006 svojho prvého generálneho tajomníka na základe otvoreného náborového konania. Bol prijatý aj tretí hlavný právny poradca pre právny úsek na pomoc pri posilňovaní postupov riadenia prípadov a kontroly kvality.

V pláne pracovných miest ombudsmana na rok 2006 bolo celkom 57 miest v porovnaní s 51 miestami na rok 2005. Tento nárast nastal hlavne v dôsledku príprav na prístupenie Bulharska a Rumunska a implementácie rozhodnutia dosiahnuť úplné osamostatnenie personálneho riadenia úradu ombudsmana od organizačných zložiek Parlamentu. V roku 2007 sa v rozpočte prijatom rozpočtovými orgánmi v decembri 2006 nepredpokladá žiadny nárast.

S cieľom rozvíjať a posilňovať porozumenie pre hodnoty a poslanie inštitúcie a na podporu ich efektívneho výkonu ombudsman usporiadal v októbri 2006 akciu na podporu tímovej práce (teambuilding). Táto aktivita sa uskutočnila po prvýkrát v krátkej histórii inštitúcie.

V rámci prípravy na teambuilding boli zamestnanci vyzvaní, aby účasťou na sebahodnotení vyjadrili svoje názory na celkové fungovanie úradu a širšieho vplyvu doterajšej práce ombudsmana. Uskutočnilo sa to formou dotazníka, v ktorom zamestnanci hodnotili rôzne aspekty pracovných postupov a metód Európskeho ombudsmana v rôznych odvetviach činnosti inštitúcie, ako aj aktivity, ktoré ombudsman vo všeobecnosti podnikol v prospech občanov. Ďalším cieľom tejto dôležitej aktivity bolo zabezpečiť zlepšenie riadenia rizík v rámci inštitúcie, ako vyžadujú vnútorné kontrolné štandardy EÚ.

Výsledky dotazníka spolu s ďalšími podpornými materiálmi slúžili za základ pre rámcové diskusie počas podujatia, ktoré boli zamerané i) na význam dobrej správy z konceptuálneho aj procedurálneho hľadiska, ii) na to, ako všeobecne informovať občanov a ako sa zamerať na konkrétne, viac špecializované skupiny a iii) na to, ako ďalej zlepšovať a podnecovať kultúru služieb v úrade ombudsmana. Každý zamestnanec bol vyzvaný, aby sa aktívne zúčastnil na diskusiách. Po teambuildingu sa všetci zhodli na tom, že to bola veľmi plodná a užitočná skúsenosť, ktorú je potrebné zopakovať.

Ombudsman prijal novú rozpočtovú štruktúru pre rok 2007. Celkové rozpočtové prostriedky na rok 2007 sú vo výške 8 152 800 EUR (v porovnaní so 7 682 538 EUR v roku 2006).

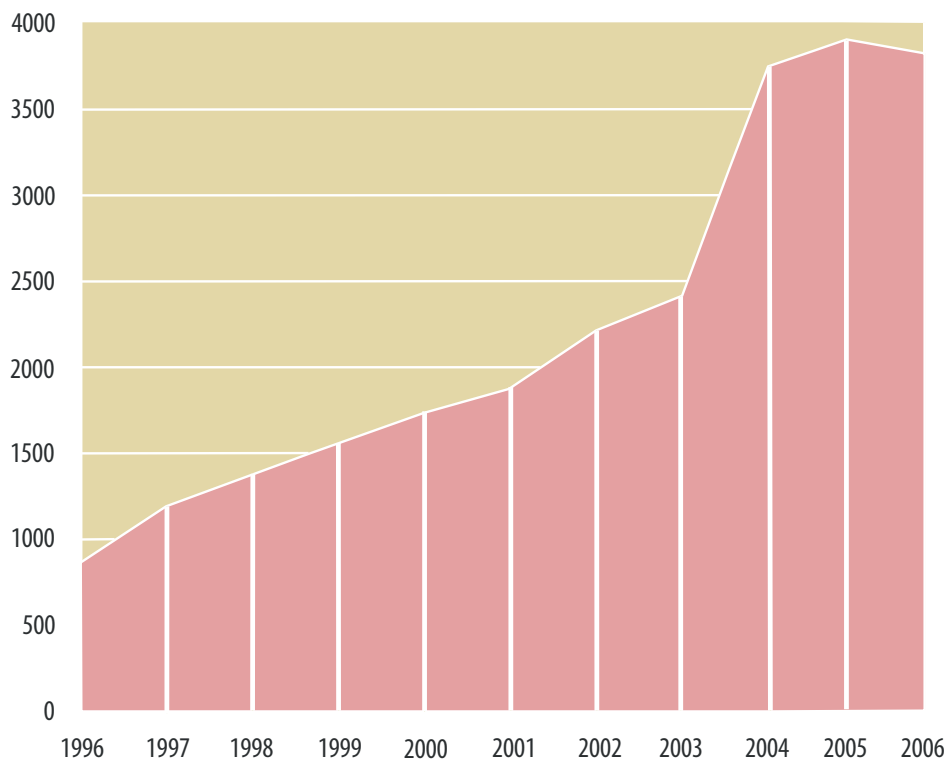


ŠTATISTIKA

1 PRÍPADY RIEŠENÉ V ROKU 2006

1.1	CELKOVÝ POČET PRÍPADOV V ROKU 2006	4 422 ¹
	– vyšetovania neuzavreté do 31.12.2005	315 ²
	– sťažnosti čakajúce na rozhodnutie o prípustnosti k 31.12.2005	270
	– sťažnosti prijaté v roku 2006	3 830 ³
	– vlastné podnety Európskeho ombudsmana	9

Počet sťažností prijatých v rokoch 1996-2006



¹ Z nich bolo 281 sťažností v tej istej veci.

² Z nich tri prípady vyšetroval Európsky ombudsman z vlastného podnetu a 312 na základe sťažností.

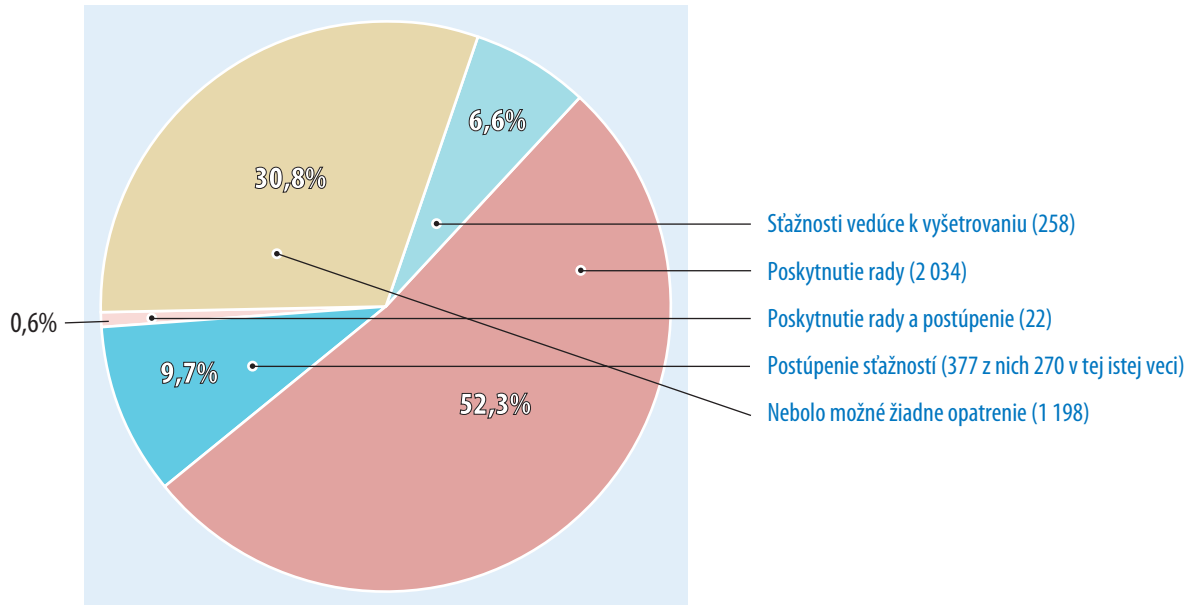
³ Z nich bolo 281 sťažností v tej istej veci, ako je uvedené v 1. poznámke pod čiarou.



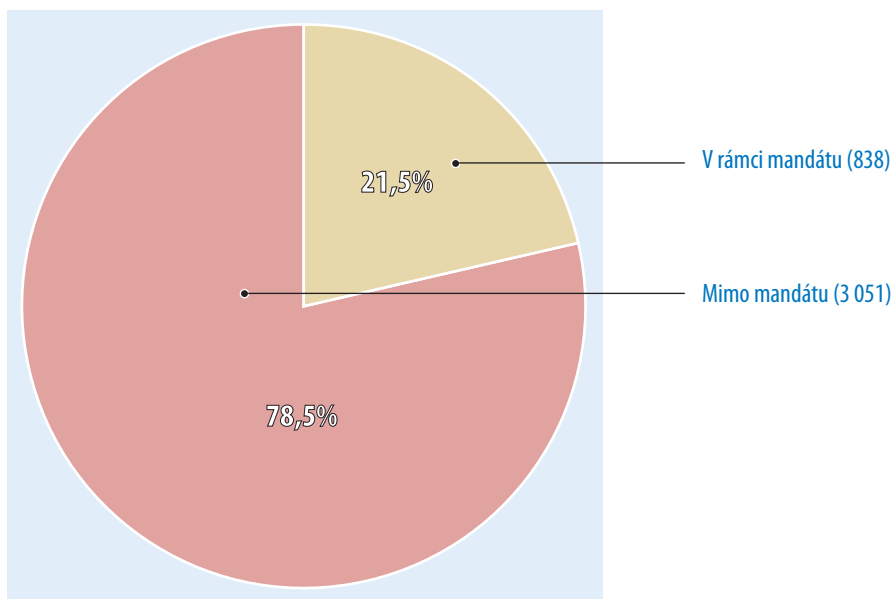
1.2 UKONČENÉ PRESKÚMANIE PRÍPUSTNOSTI95%

1.3 KLASIFIKÁCIA SŤAŽNOSTÍ

1.3.1 Podľa druhu opatrenia, ktoré Európsky ombudsman vykonal v prospech sťažovateľov

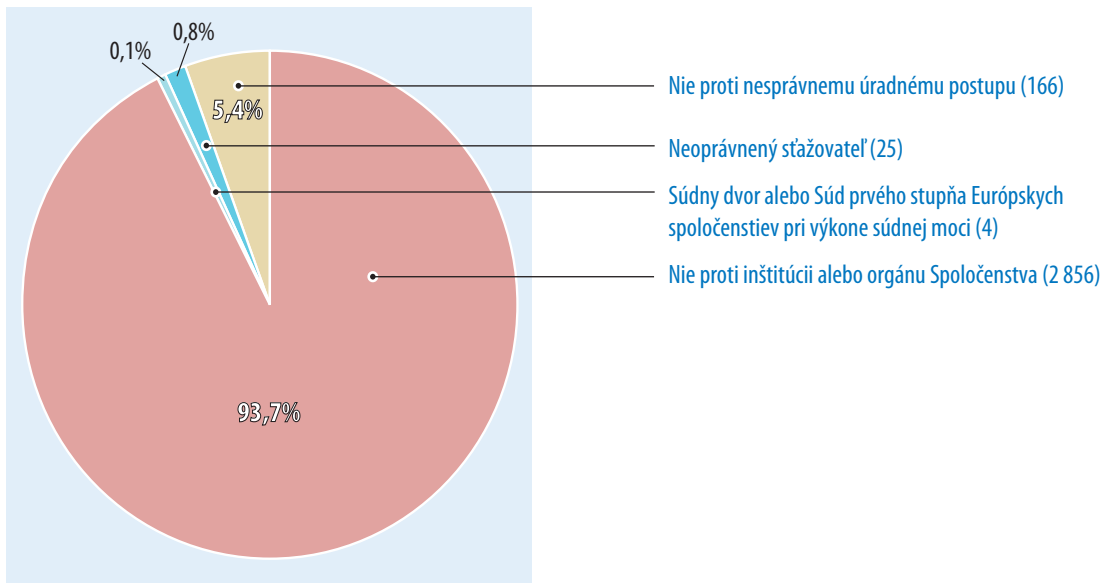


1.3.2 V súlade s mandátom Európskeho ombudsmana



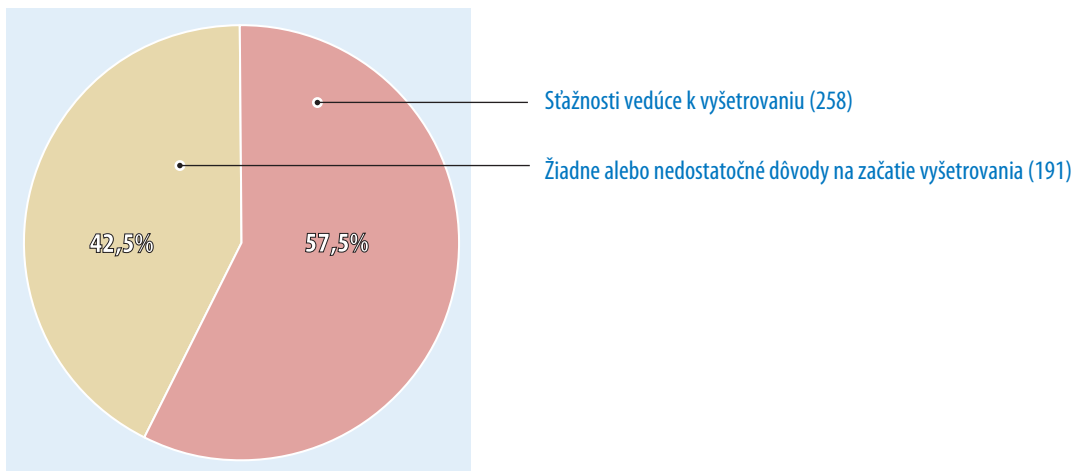


MIMO MANDÁTU

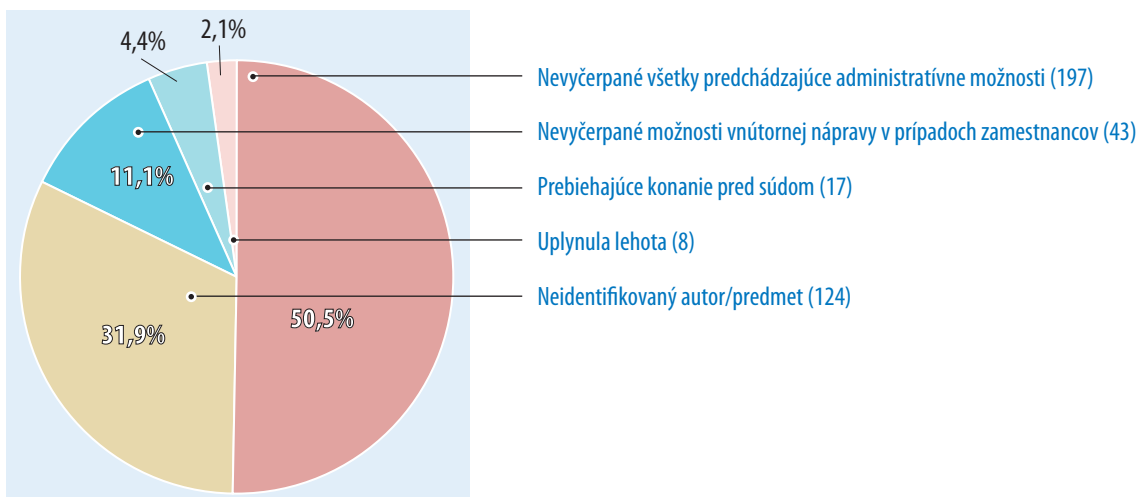


V RÁMCI MANDÁTU

Prípustné sťažnosti



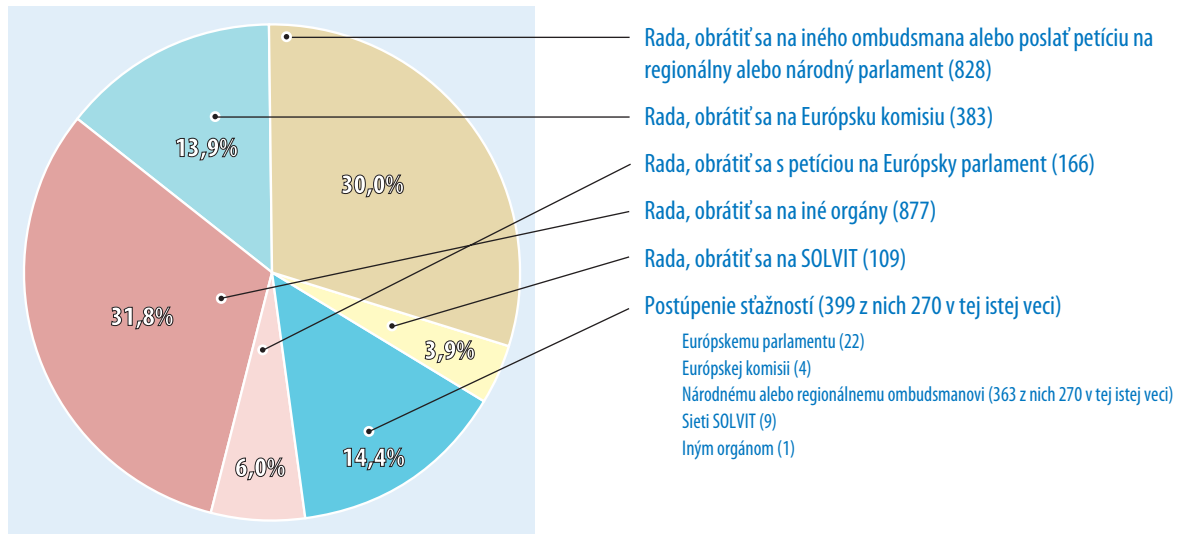
Nepripustné sťažnosti





2 POSTÚPENIE A POSKYTNUTIE RADY

(V niektorých prípadoch možno poradiť viac než jedenkrát)

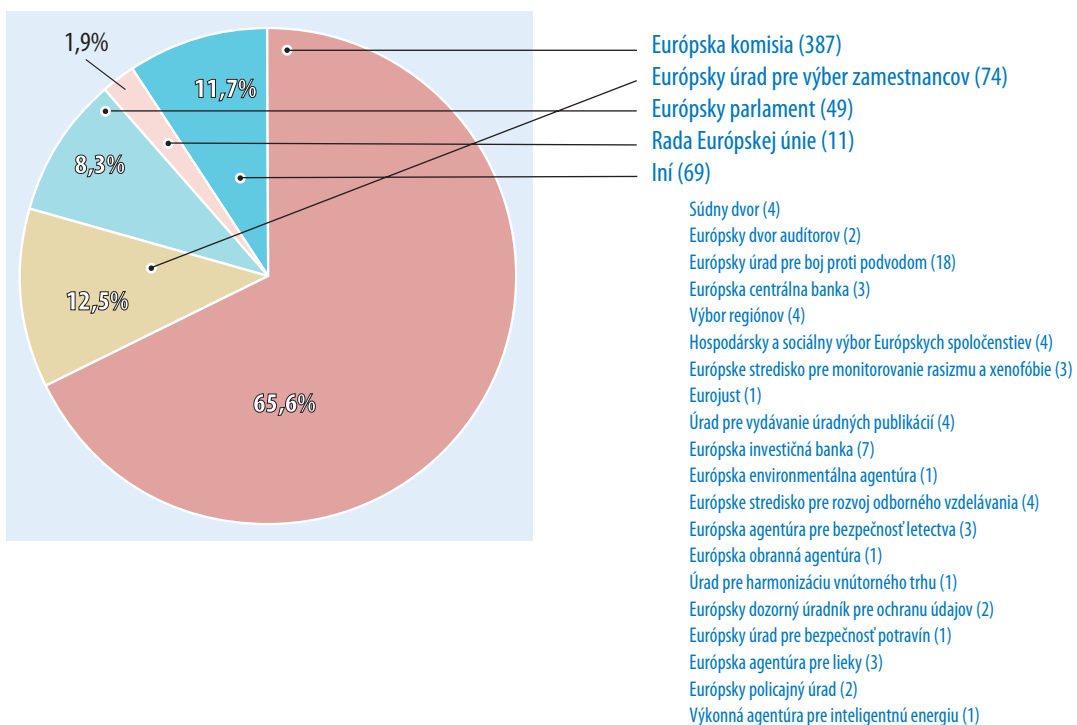


3 PRÍPADY VYŠETROVANÉ V ROKU 2006 582

V roku 2006 Európsky ombudsman vyšetroval 582 prípadov. Z nich sa 267 začalo v roku 2006 a z toho deväť vlastného podnetu, pričom 315 bolo z roku 2005 a z toho tri z vlastného podnetu.

3.1 VYŠETROVANÉ INŠTITÚCIE A ORGÁNY

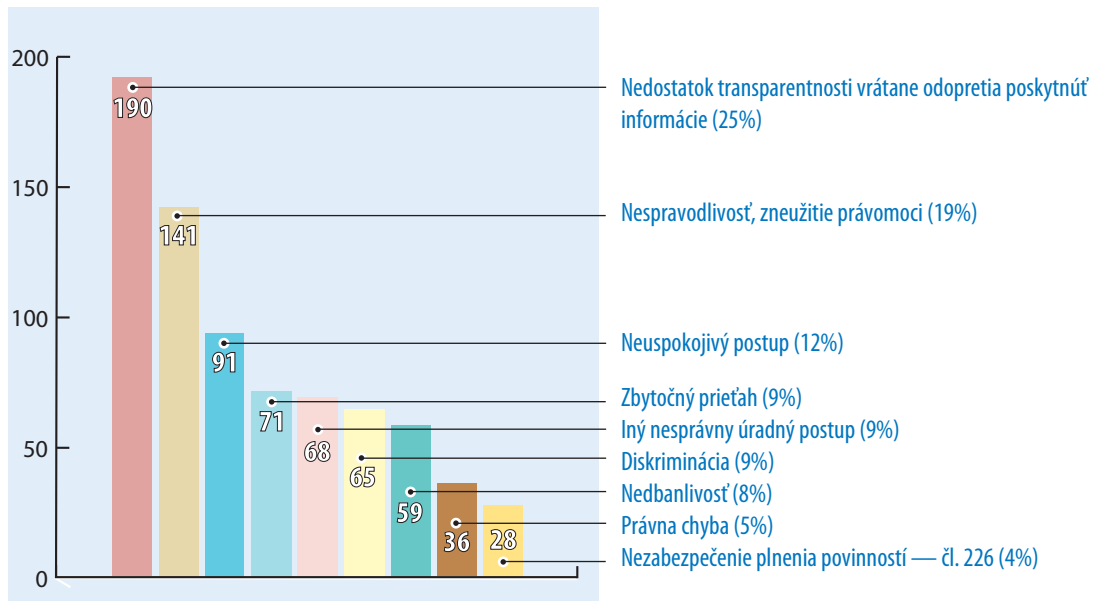
(V niektorých prípadoch sa vyšetrovanie týkalo dvoch alebo viac inštitúcií alebo orgánov)





3.2 TYP ÚDAJNÉHO NESPRÁVNEHO ÚRADNÉHO POSTUPU

(V niektorých prípadoch sa uvádzajú dva alebo viac typov nesprávneho úradného postupu)

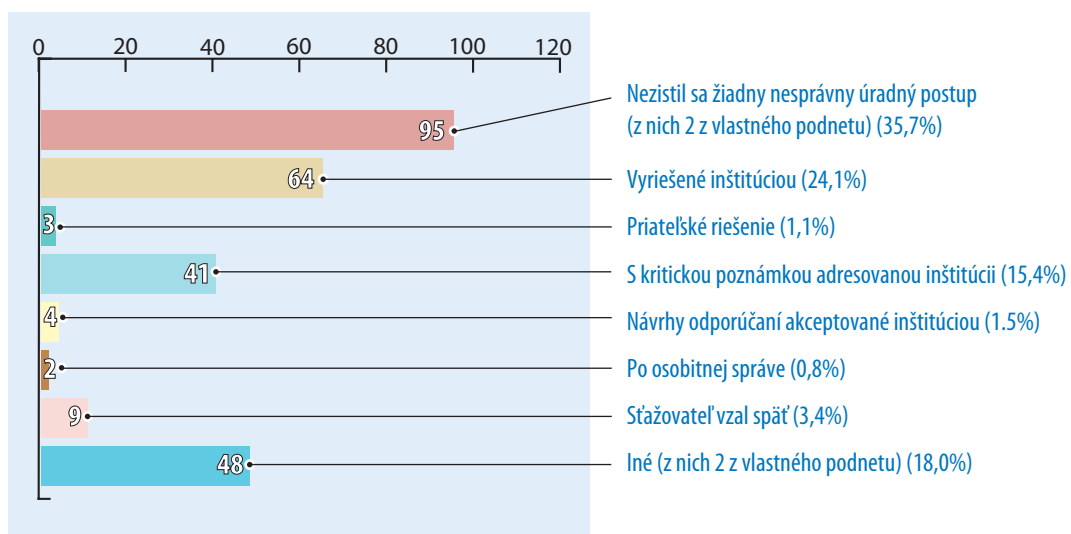


3.3 NÁVRHY PRIATELSKÉHO RIEŠENIA, NÁVRH ODPORÚČANÍ A OSOBITNÉ SPRÁVY V ROKU 2006

— Návrhy priateľského riešenia	28
— Návrhy odporúčaní	13
— Osobitné správy	2

3.4 UZAVRETÉ VYŠETROVANIA 250⁴

(Vyšetrenia boli uzavreté z jedného alebo viacerých uvedených dôvodov)



⁴

Z nich tri z vlastného podnetu ombudsmana.



4 PŮVOD ŠŤAŽNOSTÍ REGISTRUVANÝCH V ROKU 2006

4.1 KTO PODAL ŠŤAŽNOST?

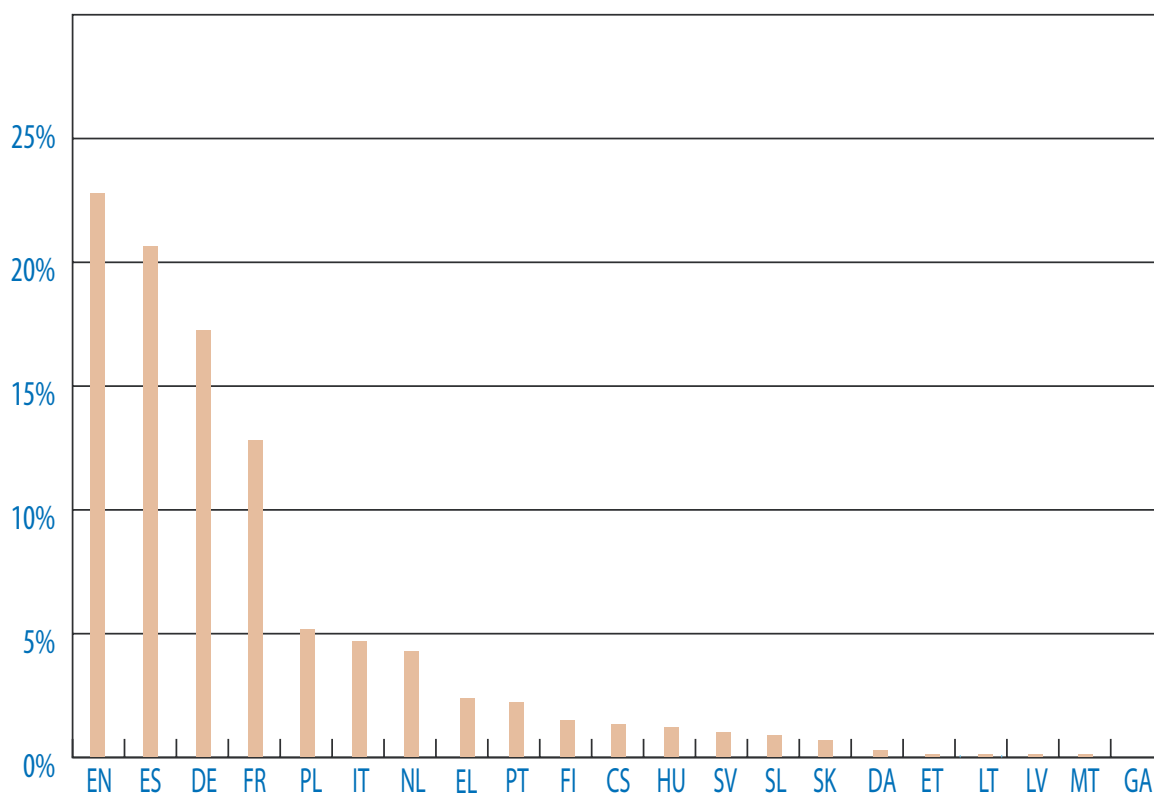


Spoločnosti a združenia
5,5 % (211)



Jednotliví občania
94,5 % (3 619)

4.2 ROZDELENIE ŠŤAŽNOSTÍ PODĽA JAZYKOV





4.3

GEOGRAFICKÝ PÔVOD SŤAŽNOSTÍ

Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% obyvateľstva EÚ	Miera ¹
Luxembursko	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cyprus	44	1,1	0,2	7,6
Belgicko	241	6,3	2,3	2,8
Slovinsko	44	1,1	0,4	2,7
Španielsko	781	20,4	9,4	2,2
Fínsko	74	1,9	1,1	1,7
Írsko	47	1,2	0,9	1,4
Rakúsko	81	2,1	1,8	1,2
Grécko	105	2,7	2,4	1,1
Portugalsko	96	2,5	2,3	1,1
Maďarsko	72	1,9	2,2	0,9
Slovensko	37	1,0	1,2	0,8
Česká republika	67	1,7	2,2	0,8
Nemecko	537	14,0	17,8	0,8
Holandsko	106	2,8	3,5	0,8
Poľsko	228	6,0	8,2	0,7
Švédsko	53	1,4	1,9	0,7
Estónsko	7	0,2	0,3	0,7
Francúzsko	335	8,7	13,6	0,6
Lotyšsko	12	0,3	0,5	0,6
Dánsko	20	0,5	1,2	0,4
Taliansko	207	5,4	12,7	0,4
Spojené kráľovstvo	147	3,8	13,0	0,3
Litva	9	0,2	0,7	0,3
Ostatné	291	7,6		
Neznáme	102	2,7		

¹ Tento údaj bol vypočítaný ako podiel percenta sťažností a percenta obyvateľstva. Ak je väčší ako 1, znamená to, že v dotknutej krajine sa podáva ombudsmanovi viac sťažností, než by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jej obyvateľov. Všetky údaje v tabuľke sú zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.



AKO KONTAKTOVAŤ EURÓPSKEHO OMBUDSMANA

POŠTOU

Európsky ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Francúzsko

TELEFONICKY

+33 3 88 17 23 13

FAXOM

+33 3 88 17 90 62

E-MAILOM

eo@ombudsman.europa.eu

INTERNETOVÁ STRÁNKA

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

EURÓPSKY OMBUDSMAN VEDIE VÝŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ TÝKAJÚCICH
SA NESPRÁVNEHO ÚRADNÉHO POSTUPU INŠTITÚCIÍ A ORGÁNOV EURÓPSKEJ ÚNIE



EURÓPSKY OMBUDSMAN A JEHO SPOLUPRACOVNÍCI

www.ombudsman.europa.eu