

EURÓPSKY OMBUDSMAN VÝROČNÁ SPRÁVA 2005
ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA



OSLAVY 10. VÝROČIA 1995–2005

EURÓPSKY OMBUDSMAN VÝROČNÁ SPRÁVA 2005
ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA

OSLAVY 10. VÝROČIA 1995–2005

© Európsky ombudsman 2006

Všetky práva vyhradené.

Reprodukcia pre vzdelávacie a nekomerčné účely je povolená v prípade, ak sa uvedie zdroj.

Úplný text správy je publikovaný na internetovej stránke:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/sk/default.htm>

Printed in Belgium

VYTLAČENÉ NA BIELOM BEZCHLÓROVOM PAPIERI



ÚVOD

Inštitúcia Európskeho ombudsmana oslávila v roku 2005 desiate výročie svojho založenia. Tento dôležitý mílnik je príležitosťou, aby sme si pripomenuli úspechy prvých desiatich rokov a vytýčili budúci optimálny kurz činnosti v spolupráci s našimi rozhodujúcimi partnermi. Rad podujatí, ktoré sme organizovali, nám poskytol množstvo informácií o tom, čo fungovalo dobre a čo by ešte bolo potrebné vykonať v oblasti našich vzťahov k inštitúciám a orgánom Európskej únie (EÚ), spoločenstvu ombudsmanov a sťažovateľom a občanom všeobecne. Skôr však, než budeme hlbšie skúmať rozličné názory, ktoré sa objavili, dovoľte mi venovať niekoľko myšlienok práci tejto inštitúcie počas uplynulých desiatich rokov.



Od septembra 2005 vybavil Európsky ombudsman viac ako 20 000 sťažností a odpoveďami na žiadosti o informácie pomohol ďalším nespočetným občanom. Jacob SÖDERMAN, prvý európsky ombudsman, môj predchodca by za najväčší úspech svojho pôsobenia bol mohol označiť mieru ochoty, s akou s ním rôzne inštitúcie a orgány EÚ spolupracovali pri riešení sťažností občanov. Od zrušenia vekového obmedzenia pri nábere pracovníkov po zlepšenia v oblasti platieb po lehote splatnosti a od širšieho sprístupnenia dokumentov po stále dôslednejšie dodržiavanie európskej charty základných práv, inštitúcie a orgány dokázali svoju ochotu spolupracovať s ombudsmanom na zlepšovaní služieb občanom. Za tieto výsledky a skutočne aj za mnoho ďalších budeme my ako občania Únie navždy vďačiť Jacobovi SÖDERMANOVI.

Okrem prác na zlepšovaní správy Únie sa inštitúcia Európskeho ombudsmana snažila o rozvíjanie vzťahov s národnými, regionálnymi a miestnymi ochrancami práv po celej Únii s cieľom zabezpečiť, aby sa práva stali pre občanov a obyvateľov realitou podľa právneho poriadku EÚ, vrátane základných práv. Táto spolupráca sa uskutočňuje zväčša v rámci európskej siete ombudsmanov, z ktorej sa počas uplynulých desiatich rokov podarilo vybudovať mechanizmus na rýchle a efektívne riešenie sťažností občanov. V roku 2005 sme dostali možnosť prevziať dosiahnuté úspechy siete, ktorá bola zriadená v roku 1996 v Štrasburgu a určiť, ako spoločne napredovať.

Od septembra 1995 sa ombudsman neúnavne usiluje vychádzať občanom v ústrety, zvyšovať u nich povedomie svojich práv a najmä práva sťažovať sa a domáhať sa nápravy. Úspešnosť týchto snáh vidieť na skutočnosti, že v súčasnosti sa ombudsmanovi každý mesiac predkladá vyše 300 sťažností, pričom v roku 2005 bol prijatý najvyšší počet sťažností vôbec.

Vzťah ombudsmana k inštitúciám a orgánom EÚ

Samozrejme by bolo oveľa lepšie, ak by občania nikdy nepotrebovali styk s Európskym ombudsmanom a ak by ich sťažnosti čo najskôr vyriešila administratíva, ktorej sa sťažnosť týka. Občanom je jedno, kto problém vyrieši. Často hľadajú iba vysvetlenie, odôvodnenie, ospravedlnenie alebo radu a administratíva má najlepšie postavenie, aby to zabezpečila.

Ak občania cítia potrebu sťažovať sa, chcú, aby sa problém vyriešil čo najrýchlejšie a najefektívnejšie. Podľa mojej mienky riešenie navrhnuté administratívou rýchlejšie a napokon celkovo uspokojivejšie, pretože sa vyriešenie problému pripíše inštitúcii, zvýši v očiach sťažovateľa jej legitimitu a zaistí výsledok, ktorý je v prospech všetkých zúčastnených strán. Alebo inak, spôsob akým verejná správa reaguje na sťažnosti, je hlavným meradlom jej orientácie na občana. Toto je hlavné posolstvo, ktoré som chcel zviditeľniť pri rozličných podujatiach, ktoré sme v našom jubilejnom roku organizovali s inštitúciami a orgánmi EÚ.



Každá inštitúcia a každý orgán EÚ zohráva svoju úlohu v zlepšovaní vzťahov s občanmi. Či už ide o riešenie zmluvných problémov, umožňovanie prístupu k dokumentom alebo objasnenie, prečo uchádzač nebol vybraný, všetci sa zo sťažností môžeme priučiť lepšiemu poskytovaniu služieb. Konečným výsledkom tohto procesu musí byť, aby všetci, ktorí môžu prísť v niektorom štádiu do styku s inštitúciami – nielen tí, čo sa práve sťažujú – mali úžitok z práce ombudsmana.

Sťažnosti bývajú často symptómom závažnejších, zložitejších alebo systematických otázok alebo problémov. Jednou z funkcií ombudsmana je ich identifikácia a presadenie spôsobov ich vyriešenia. Aj samotný ombudsman, okrem toho, že slúži ako vonkajší mechanizmus kontroly, predstavuje pre manažérov hodnotný zdroj, zdroj schopný pomôcť administratíve zlepšovať jej výkonnosť upriamením pozornosti na oblasti, ktoré treba zlepšiť.

Neoceniteľným nástrojom v tomto kontexte je Európsky kódex dobrej správnej praxe. Kódex schválený Európskym parlamentom v roku 2001 vysvetľuje občanom, čo majú oprávnené očakávať od európskej administratívy. Zároveň slúži pre štátnych zamestnancov ako užitočný návod s podnetmi pre čo najvyššie administratívne štandardy. Nové vydanie kódexu bolo uverejnené v roku 2005 v 24 jazykoch. Vyše 100 000 výtlačkov sa distribuovalo do celej Európy i mimo nej. Odpoveďou boli žiadosti národných štátnych správ a miestnych orgánov, škôl a univerzít, školiacich stredísk a verejných knižníc i jednotlivých občanov o distribúciu ďalších výtlačkov. Je to ozajstná európska história úspechu. Kódex sa prispôsobuje pre vnútroštátnu, regionálnu a miestnu verejnú správu od Portugalska po Taliansko, od Valónska po Grécko a od Rumunska po Chorvátsko. Skutočnosť, že európsky kódex prijímajú toľké verejné správy po celej Európe ma utvrdzuje v nádeji, že ho prijmú všetky inštitúcie a orgány EÚ, možno formou spoločnej medziinštitucionálnej dohody. Rokovania, ktoré som v roku 2005 v tejto veci absolvoval s predsedom Európskej komisie José Manuelom BARROSOM a podpredsedami Margot WALLSTRÖMOVOU a Siimom KALLASOM boli mimoriadne pozitívne a veľmi dúfam, že sa nám rýchlo podarí dosiahnuť pokrok, ktorý priblíži tento projekt k realizácii. Bol by to neklamný znak nášho spoločného odhodlania spoločne pracovať pre občanov v nadchádzajúcich rokoch.

Za veľmi povzbudivý počin som v roku 2005 považoval oznámenie, ktoré prijala Komisia v súvislosti so zavedením nového vnútorného postupu pri poskytovaní odpovedí ombudsmanovi pre jeho vyšetrovaniach. V tomto oznámení sa uvádza, že za každý prípad budú prísne politicky zodpovedať jednotliví komisári a súčasne sa zachová dôležité postavenie generálneho sekretariátu. Veľmi vítam tento nový postup, ktorým by sa, podľa môjho názoru, mala zvýšiť dôslednosť a kvalita odpovedí Komisie a zabezpečiť rýchle vybavenie ombudsmanových odporúčaní a pripomienok. Je životne dôležité, aby Komisia, ako inštitúcia, ktorá odpovedá na ombudsmanove otázky až v približne 70 % vyšetrovaných prípadov, zohrala vedúcu úlohu pri riešení nesprávneho úradného postupu a zvyšovaní služobnej kultúry voči občanom. Táto výročná správa obsahuje mnoho príkladov, keď Komisia skutočne reagovala promptne a konštruktívne pri riešení problémov, na ktoré som ju upozornil.

Spolupráca v Európskej sieti ombudsmanov

Už od prvých rokov svojej činnosti Európsky ombudsman úzko spolupracuje prostredníctvom Európskej siete ombudsmanov so svojimi kolegami na národnej, regionálnej a miestnej úrovni. Hlavný účel siete je stále rovnako platný a dôležitý, ako bol pri jej zriadení, t. j. premeniť práva občanov a obyvateľov podľa právneho poriadku EÚ na životnú realitu.

Vykonávanie práva EÚ je vo veľkej miere v pôsobnosti správy členských štátov. Dodržiavanie práva EÚ preto v praxi významnou mierou závisí od kvality jej každodennej práce a od rozsahu, v akom sa dohliadajúcim orgánom, vrátane ombudsmanov, darí podporovať vysokú kvalitu správy a podľa potreby zabezpečovať účinnú nápravu. Toto sa stáva dokonca ešte dôležitejším so zreteľom na skutočnosť, že spolupráca medzi správou rôznych členských štátov a inštitúciami EÚ rastie čo do rozsahu aj intenzity. Spolupráca medzi orgánmi správy si vyžaduje zladenie so spoluprácou medzi ombudsmanmi v záujme ochrany práva a zabezpečenia účinnej nápravy.

S týmto zámerom som v roku 2005 skúmal možnosť ďalšieho zaistovania a podpory úlohy ombudsmanov v rozvoji európskej právnej a politickej kultúry. Argumentoval som pritom, že sieť musí vytvárať takú pridanú hodnotu, ktorú budú občania odvodzovať od spolupráce, ktorá



je viditeľnejšia jednak pre občanov, jednak pre politikov na všetkých úrovniach Únie. Pokiaľ ide o politikov, je ešte veľa toho, čo treba urobiť. Musíme už presvedčivo dokázať, že rozmanitosť by nemala brániť tomu, aby sa plne prihliadalo na ombudsmanov v mnohých nových prípadoch vývoja európskej politiky, ktoré budú orgány členských štátov i inštitúcie EÚ stále produkovať.

Ako príspevok k vytvoreniu jasnej verejnej identity našej spolupráce som vyhlásil, že moja kancelária plánuje investovať zdroje do ďalšieho rozvoja nášho využívania internetu jednak na komunikáciu s verejnosťou, jednak na vzájomné dorozumievanie. Plánujeme zaradenie interaktívneho návodu „Kto mi pomôže?“ („*Who can help me?*“) na webovú stránku Európskeho ombudsmana s cieľom pomôcť občanom pri ich usmernení priamo na príslušného ombudsmana, nech už je na európskej, vnútroštátnej alebo regionálnej úrovni. Rovnako budeme v najbližších dvoch rokoch v sieti pracovať na tvorbe vyhlásenia, ktorým vysvetlíme občanom, čo môžu od ombudsmana očakávať, ak sa na neho prostredníctvom siete obrátia. Predpokladáme, že vyhlásenie bude prijaté na šiestom seminári národných ombudsmanov, ktorý sa uskutoční v roku 2007 v Štrasburgu. I keď som si plne vedomý, že také vyhlásenie treba pripravovať veľmi dôkladne, som presvedčený, že naše spoločne zdieľané chápanie, kým by ombudsman mal byť a čo by mal robiť, je dostatočne silné na to, že vypracovanie textu vyhlásenia v časovom rámci, ktorý som navrhol, je reálne uskutočniteľný cieľ. Takéto vyhlásenie by bolo hodnotné nielen pre občanov, ktorí môžu mimo svojho členského štátu potrebovať služby ombudsmana, ale malo by rozhodujúci význam aj ako východisko individuálnych i kolektívnych vzťahov medzi ombudsmanmi a politikmi. Samotný proces vypracovania bude určite rozširovať a prehĺbovať naše možnosti vzájomného poznávania a preto bude hodnotný sám osebe. Takáto činnosť preto môže dosiaľ rozvinutú spoluprácu iba posilniť.

Vzťah ombudsmana k občanom a potenciálnym sťažovateľom

Snahy Európskeho ombudsmana o úzku spoluprácu s inštitúciami a orgánmi EÚ a s ombudsmanmi po celej Únii majú jeden hlavný cieľ, a to zabezpečenie optimálnej služby pre občanov. Usilujúc sa čo najlepšie slúžiť občanom Únie sme v roku 2005, v rámci osláv nášho desiateho výročia, zorganizovali podujatia pre médiá, mimovládne organizácie, záujmové skupiny, úrady regionálnej a miestnej verejnej správy a pre občanov všeobecne. Cítili sme, že by stálo za to, zaoberať sa viacerými témami, ktoré by nám mohli pomôcť v nadchádzajúcich rokoch zvýšiť povedomie o práve podať ombudsmanovi sťažnosť, ktorej cieľom je zlepšenie výkonnosti správy EÚ na prospech všetkých.

Potvrdilo sa, že existuje veľa priestoru na zlepšenia, ak sa majú správne informácie dostať k správnym ľuďom. Pokiaľ ide o osvetovú činnosť, Európsky ombudsman má dve bezprostredné výzvy: mnoho ľudí nevie, kto je ombudsman a mnoho ľudí nevie, aké je poslanie EÚ. Akýkoľvek informačný materiál, ktorý pripravíme, sa týmito dvoma otázkami musí zaoberať, a to zrozumiteľným a bezprostredným spôsobom. Ombudsman musí zlepšiť svoju prítomnosť na internete. Musíme sa lepšie zamerať na možných sťažovateľov. Inštitúcie EÚ by mali systematicky informovať ľudí, s ktorými sú v styku, o ich práve sťažovať sa.

Ombudsman rovnako potrebuje ozrejmiť občanom skutočnosť, že sťažovať sa vôbec nie komplikované. Inými slovami, ombudsman ponúkne rýchlu, bezplatnú a pružnú službu. Tým, ktorí sa boja prenasledovania zo strany inštitúcií, ak sa budú sťažovať, budem stále vysvetľovať, že aj každý pokus o znevýhodnenie alebo pohrozenie znevýhodnením osoby, ktorá využíva právo sťažovať sa ombudsmanovi, je nesprávnym úradným postupom. Inštitúcie a orgány EÚ by mali vykonať nevyhnutné kroky, ktorými zabezpečila, aby si ich úradníci toho boli vedomí a podľa konali.

Záver

Pre Európsku úniu prebieha testovacia fáza. Občania vo Francúzsku a v Holandsku hlasovali proti ratifikácii Ústavy pre Európu, účasť voličov na európskych voľbách ďalej klesá a Únia stále bojuje s pocitom, že je vzdialenou byrokraciou, ktorú vybuodovala politická elita. Posledný Eurobarometer ukázal, že iba 38 % verejnosti si myslí, že „môj hlas sa v EÚ počíta“.

Európsky ombudsman bol ustanovený, aby pomáhal priblížiť Úniu k občanom a aby dal orgánom správy EÚ „ľudskú tvár“. Rozhodujúcim aspektom tejto inštitúcie je ombudsman – fyzická osoba, on osobne komunikuje s jednotlivými občanmi, ktorí mu napíšu, skúma ich prípad a snaží sa dosiahnuť



vyriešenie ich sťažnosti. Každá jedna z týchto „mikrokomunikácií“ pomáha humanizovať správu EÚ a približovať ju k občanovi. Ombudsman je rozhodujúcim článkom štruktúry budovania dôvery medzi občanmi a inštitúciami. Môže napomôcť konštruktívny dialóg medzi oboma stranami.

Ako mi napísal jeden sťažovateľ: „Pre mňa sa tento prípad konečne uzavrel a dúfam, že vo svojej činnosti, ktorá je dôverne spojená s Európou, môžem obrátiť list a začať od znova. Rád by som sa Vám poďakoval za Vašu sprostredkovateľskú pomoc. Vaša inštitúcia poskytuje veľmi dôležité útočisko umožňujúce občanom priateľským spôsobom vyriešiť citlivé problémy, s ktorými sa môžu stretnúť na európskych inštitúciách.“

Ombudsman nemôže pracovať osamotený. Zabezpečovanie správy na najvyššej úrovni je úloha, do ktorej sa musíme pustiť spoločne s inštitúciami a orgánmi EÚ. Plnenie sľubov, vytváranie vhodných nápravných mechanizmov, učenie sa z omylov a chýb, neskrývané konanie a umožnenie verejnej kontroly — to všetko sú dôležité prostriedky budovania dôvery u občanov. Rovnako, ombudsman musí koordinovane a systematicky spolupracovať so svojimi národnými, regionálnymi a miestnymi kolegami, aby zabezpečili dôsledné dodržiavanie práv občanov v celej Únii. Napokon musí naďalej vychádzať v ústrety občanom a potenciálnym sťažovateľom, aby vedeli o službách, ktoré poskytuje.

Ako Európsky ombudsman sa budem snažiť stavať na úspechoch dosiahnutých v prvom desaťročí s cieľom skutočne naplniť svoj inštitucionálny mandát priblížiť Úniu k občanom a dať administratíve EÚ „ľudskú tvár“.

V Štrasburgu 14. februára 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ZHRNUTIE

Jedenásta výročná správa Európskeho ombudsmana pre Európsky parlament je výpočtom činností ombudsmana v roku 2005. Je to tretia výročná správa, ktorú predkladá P. Nikiforos DIAMANDOUROS, ktorý pracuje vo funkcii Európskeho ombudsmana od 1. apríla 2003.

ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

Správa pozostáva zo šiestich kapitol a piatich príloh. Začína sa osobným úvodom ombudsmana, v ktorom hodnotí hlavné činnosti a úspechy roka a načrtáva ciele na najbližšie roky. Toto zhrnutie tvorí 1. kapitolu.

V 2. kapitole ombudsman opisuje svoje postupy pri riešení sťažností a organizovaní vyšetovania. Zdôrazňuje dôležité nové smery vývoja a uvádza prehľad sťažností riešených počas roka, vrátane tematickej analýzy výsledkov prípadov, ktoré boli po vyšetovaní uzavreté. Analýza sa týka najvýznamnejších zistení de jure a de facto, obsiahnutých v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2005.

V 3. kapitole je výber zhrnutí týchto rozhodnutí, ktorý ilustruje rozmanitosť vecí a inštitúcií, ktorých sa sťažnosti a vyšetovanie z vlastného podnetu týkajú. Sú v nej všetky zhrnutia z rozhodnutí uvedených v tematickej analýze v 2. kapitole. Zhrnutia rozhodnutí o sťažnostiach sú usporiadané najskôr podľa druhu nálezu alebo výsledku a potom podľa dotknutej inštitúcie alebo orgánu. Na konci kapitoly sú zhrnutia rozhodnutí prijatých po vyšetovaní z vlastného podnetu.

Vzťahmi s ostatnými inštitúciami a orgánmi Európskej únie sa zaoberá 4. kapitola. Začína sa zdôraznením hodnoty konštruktívnych pracovných vzťahov medzi ombudsmanom a inštitúciami a orgánmi, po ktorom nasleduje zoznam rôznych rokovaní a podujatí, ktoré sa uskutočnili v tomto ohľade v roku 2005.

Vzťahmi Európskeho ombudsmana so spoločenstvom národných, regionálnych a miestnych ombudsmanov v Európe aj mimo nej sa zaoberá 5. kapitola. Podrobne sa v nej opisujú činnosti Európskej siete ombudsmanov, ktorých súčasťou je aj účasť ombudsmana na seminároch, konferenciách a rokovaníach.

V 6. kapitole je 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 zúčastnili ombudsman a jeho pracovníci, vzťahov s médiami a stykov on-line.

V prílohe A je štatistika činnosti Európskeho ombudsmana v roku 2005. V prílohách B a C sa nachádzajú podrobnejšie údaje o rozpočte a zamestnancoch ombudsmana. V prílohe D sú indexy (registre) rozhodnutí uvedených 3. kapitole, usporiadané podľa čísla prípadu, predmetu sťažnosti a druhu nesprávneho úradného postupu. V prílohe E sa opisuje postup voľby Európskeho ombudsmana a výsledok opätovnej voľby P. N. DIAMANDOUROSA v januári 2005.

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“ tak, že jeho rešpektovanie si vyžaduje dodržiavanie ľudských práv, zákonnosti a zásad správneho úradného postupu.

Okrem odpovedania na sťažnosti jednotlivcov, spoločností a združení, ombudsman pracuje iniciatívne, začína vyšetrowanie z vlastného podnetu a nadväzuje styk s občanmi, aby ich informoval o ich právach a o tom, ako majú tieto práva vykonávať.

Sťažnosti a vyšetrowania v roku 2005

Počas roka 2005 prijal ombudsman 3 920 sťažností, čo je o 5 % viac v porovnaní s rokom 2004¹. Prijem 59 % všetkých sťažností, ktoré boli ombudsmanovi adresované v roku 2005, sa uskutočnil elektronicky buď e-mailom, alebo s použitím formulára na webovej stránke ombudsmana. Sťažnosti poslali priamo jednotliví občania v 3 536 prípadoch, 190 sťažností prišlo od združení alebo spoločností.

Vo vyše 75 % prípadov bol ombudsman schopný pomôcť sťažovateľovi otvorením vyšetrowania prípadu, postúpením prípadu príslušnému orgánu alebo poskytnutím rady, na koho sa obrátiť, aby sa problém rýchlo a efektívne vyriešil. V priebehu roka sa na základe sťažností otvorilo vyšetrowanie 338 nových prípadov (vrátane spoločného vyšetrowania, ktorým sa riešilo 389 samostatných sťažností). V piatich prípadoch ombudsman začal vyšetrowanie z vlastného podnetu.

Európsky ombudsman vyšetrowal v roku 2005 spolu 627 prípadov, z nich bolo 284 prípadov z roku 2004.

Tak, ako v predchádzajúcom roku, väčšina vyšetrowaní sa týkala Európskej komisie (68 % z celkového počtu). 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 73 prípadoch sa vyšetrowanie týkalo Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO), v 58 prípadoch Európskeho parlamentu a v 14 Rady Európskej únie.

Hlavné druhy uvádzaného nesprávneho úradného postupu boli: nedostatok transparentnosti, vrátane odmietnutia poskytnúť informácie (188 prípadov); nespravodlivosť alebo zneužitie právomoci (132 prípadov); diskriminácia (103 prípadov); neuspokojivé postupy (78 prípadov); zbytočné prieťahy (73 prípadov); nedbalosť (44 prípadov); nezabezpečenie plnenia povinností, t.j. zlyhanie Komisie pri plnení úlohy „ochrancu zmluvy“ voči členským štátom (37 prípadov) a právne pochybenie (26 prípadov).

Emailom bolo doručených spolu 3 269 samostatných žiadostí o informácie v porovnaní s 3 200 žiadosťami v roku 2004 a 2 000 žiadosťami v roku 2003.

Výsledky ombudsmanovho vyšetrowania

V roku 2005 uzavrel ombudsman 312 prípadov vyšetrowania, z ktorých v 302 prípadoch išlo o sťažnosti a v desiatich o vyšetrowanie z vlastného podnetu. Toto sú zistenia:

Žiadny nesprávny úradný postup

V 114 prípadoch sa ombudsmanovým vyšetrowaním nezistil nesprávny úradný postup. Toto nie je bezpodmienečne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostal prinajmenšom úplné vysvetlenie konania alebo ospravedlnenie príslušnej inštitúcie, alebo príslušného orgánu. Napríklad:

- Európska komisia vysvetlila dôvody svojho rozhodnutia nepokračovať vo vyšetrowaní španielskych úradov vo veci diskriminácie z dôvodu sexuálnej orientácie. Uviedla, že špecifické problémy, s ktorými sa stretli sťažovatelia — španielsky občan a argentínsky občan — sú mimo rámca právneho poriadku Spoločenstva. Sťažovatelia podali sťažnosť španielskemu ombudsmanovi, v súlade s návrhom Komisie, aby sa o nápravu snažili na vnútroštátnej úrovni. (1687/2003/JMA)

¹ Treba poznamenať, že 335 z týchto sťažností sa týkalo tej istej veci a všetky sa vybavili v jednom spoločnom vyšetrowaní (pozri zhrnutie prípadu 3452/20045/JMA a ostatní v pododseku nazvanom „Žiadny nesprávny úradný postup“).



- Na základe sťažnosti mimovládnej organizácie *European Citizen Action Service* (ECAS) ombudsman zistil, že minimálne normy Komisie na porady so zainteresovanými stranami o budúcnosti štrukturálnych fondov boli dostatočne zrozumiteľné a v tomto konkrétnom prípade konala Komisia v súlade s týmito normami. Nevylúčil však možnosť ešte zrozumiteľnejšej formulácie minimálnych noriem, alebo, v niektorých prípadoch, vhodnejšieho prierezovejšieho a holistického prístupu ku konzultáciám a informoval ECAS o možnosti predložiť takýto návrh Komisii. (948/2004/OV)
- Ombudsmanovo vyšetrovanie bezplatného požičiavania kníh z verejných knižníc pomohlo jednak vyjasniť dôvody rozhodnutia Komisie začať proti Španielsku súdne konanie pre porušenie zmluvy, jednak ukázať možnosti správneho vykonávania príslušnej smernice Spoločenstva bez toho, aby to ohrozilo toto bezplatné požičiavanie. Ombudsman konal na základe 389 sťažností, v ktorých sa uvádzalo, že rozhodnutie Komisie pokračovať v tomto prípade proti Španielsku ohrozuje existenciu verejných knižníc ako základnej verejnej služby a poškodzuje základné právo občanov na prístup ku kultúre. Vyšetrovanie sa uzavrelo, keď Komisia informovala ombudsmana o postúpení záležitosti Európskemu súdному dvoru. (3452/2004/JMA a ostatní)

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

- Ombudsman navrhol, aby Komisia preskúmala svoje vnútorné predpisy o zaznamenávaní telefonických rozhovorov v rámci výzvy na predloženie súťažných ponúk. Návrh vyplynul z vyšetrovania vhodnosti telefonického rozhovoru, ktorý sa uskutočnil medzi útvarmi Komisie a konkurentom sťažovateľa vo verejnej súťaži. Ombudsman síce nenašiel dôkaz nevhodného správania, ale poznamenal, že by Komisia mohla ľahšie odstrániť obavy sťažovateľa, ak by bola schopná predložiť písomný záznam o spornom telefonickom rozhovore. (1808/2004/JMA)
- Na základe vyšetrovania sťažností, že Komisia a Rada nezabezpečili v blízkosti svojich hlavných budov v Bruseli dostatok parkovacích miest pre zdravotne postihnutých ľudí, ombudsman uvítal ich žiadosti belgickým orgánom o zabezpečenie ďalších parkovacích miest a požiadal ich, aby ho o výsledkoch informovali. Okrem toho vyzval Radu, aby znovu prehodnotila svoju politiku obmedzovania prístupu zdravotne postihnutých osôb na svoje parkoviská z dôvodov bezpečnosti a navrhol, aby v tomto ohľade nasledovala príklad Komisie. (2415/2003/JMA a 237/2004/JMA)
- V snahe zlepšiť efektívnosť a transparentnosť svojho vzťahu s občanmi ombudsman vyhlásil, že by Komisia mohla vyjasniť svoje postupy pri vybavovaní sťažností, ktoré sa týkajú využívania finančnej pomoci EÚ. Vyplynulo to z vyšetrovania postupu, akým Komisia vyšetrovala sťažnosť týkajúcu sa krátenia grantu poskytnutého regionálnymi orgánmi v Madride. V dôsledku ombudsmanovho vyšetrovania Komisia súhlasila, že poskytne sťažovateľovi informácie, a spolu s oznámením výsledku vybavenia prípadu prizná svoje omeškanie a ospravedlní sa zaň. (274/2004/JMA)
- Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) súhlasil v budúcnosti doplniť oznámenia o podmienkach súťaže upozornením, že (i) pozvanie na predbežné testy nie je potvrdením o úplnej previerke spôsobilosti uchádzača a (ii) písomné testy, na základe ktorých neboli uchádzači vybraní, sa neznámujú. Stalo sa tak po ďalšej pripomienke ombudsmana na základe vyšetrovania sťažnosti maďarského občana, ktorý žiadal o účasť na verejnom výberovom konaní na miesta pomocných prekladateľov. Ombudsman sa domnieval, že zaradenie týchto informácií pomôže odstrániť nedorozumenia a zlepšiť vzťahy s uchádzačmi. (839/2004/MHZ)

Prípady vyriešené inštitúciou a priateľské riešenia

Ombudsman sa podľa možnosti vždy pokúša dosiahnuť celkovo kladný výsledok, s ktorým uspokojí sťažovateľa, aj inštitúciu, na ktorú bola podaná sťažnosť. Spolupráca inštitúcií a orgánov



Spoločenstva je základnou podmienkou úspešného dosahovania takýchto výsledkov, ktoré na druhej strane pomáhajú zlepšovať vzťahy medzi inštitúciami a občanmi a môžu predísť potrebe nákladného a časovo náročného sporu.

V roku 2005 vyriešili samotné inštitúcie a orgány 89 prípadov po predložení sťažnosti ombudsmanovi. Na ukážku niektoré z nich:

- Komisia uhradila pohľadávku nemeckého odborného publicistu po lehote splatnosti, vysvetlila príčiny omeškania a súhlasila so zaplatením úrokov. Zdôraznila, že medzičasom vykonala opatrenia, ktorými sa urýchlila platba odborníkom. Sťažovateľ potom potvrdil, že jeho posledná pohľadávka bola uhradená už rámci 30-dňovej lehoty. (1266/2005/MF)
- Rada pomohla ombudsmanovi pri vyriešení prípadu, v ktorom išlo o výpoveď pracovnej zmluvy s civilným odborníkom na IT v policajnej misii EÚ (*European Union Police Mission; EUPM*) v Sarajeve s výsledkom, že EUPM súhlasila so zaplatením mzdy, ktorú by sťažovateľ dostal do riadneho skončenia svojho zmluvného pomeru. Pokiaľ ide o sťažnosť, podľa ktorej by Rada mala sťažovateľa očistiť od všetkých obvinení proti nemu, ombudsman konštatoval, že sťažovateľ oprávnené pokladá ombudsmanov nález vo svojom predchádzajúcom prípade za očistenie svojho mena, pretože ombudsman v uvedenom prípade potvrdil, že sa nedodržalo právo sťažovateľa na obranu. (471/2004/OV)
- Komisia vydala dva listy, ktoré poslala úradom Spojeného kráľovstva v rámci konania pre porušenie zmluvy spolu s odpoveďou Spojeného kráľovstva a ospravedlnila sa za zbytočné prieťahy pri vybavovaní žiadosti o tieto dokumenty. Po ďalšom vyšetrovaní Komisia tiež súhlasila s umožnením prístupu sťažovateľov k trom CD-ROM obsahujúcim informácie, ktoré orgány Spojeného kráľovstva poslali Komisii na podporu ich prípadu. Konanie pre porušenie zmluvy sa týkalo orgánov Spojeného kráľovstva, obvinených z porušovania právnych predpisov Spoločenstva, ktoré sa týkali veľkej skládky odpadov v blízkosti bydliska sťažovateľov. (3381/2004/TN)

Keď ombudsman zistí nesprávny úradný postup, vždy sa 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 2005 bolo navrhnutých 22 priateľských riešení. V tom istom roku sa uzavrelo po dosiahnutí priateľského riešenia sedem prípadov (vrátane jedného prípadu, v ktorom bolo priateľské riešenie navrhnuté v roku 2004). Koncom roku 2005 sa stále uvažovalo o 18 návrhoch priateľského riešenia, vrátane dvoch prípadov, v ktorých ombudsman požiadal Komisiu, aby opätovne preskúmala svoje predchádzajúce zamietavé stanoviská k návrhom z roku 2004. Medzi priateľskými riešeniami dosiahnutými v roku 2005 boli aj tieto:

- Komisia súhlasila s vyplatením náhrady 596 eur sťažovateľovi, ktorého prípad nebol vybavený riadne a načas. Uznala, že pre viaceré nedorozumenia a administratívne pochybenia nevyplatila sťažovateľa včas. Dodala, že viaceré faktory, ktoré zistil ombudsman, ako aj výnimočné okolnosti prípadu viedli k tomu, že navrhla sťažovateľovi náhradu vo výške 596 eur. Táto suma zodpovedá úrokom z omeškania úhrady. (1772/2004/GG)
- Na základe ombudsmanovho vyšetrovania informačnej kampane vo Fínsku, ktorá súvisela s voľbami do Európskeho parlamentu v júni 2004, inštitúcia prisľúbila, že jej informačná kancelária v Helsinkách bude v budúcnosti venovať používaniu jazykov ešte väčšiu pozornosť než v minulosti. Švédске zhromaždenie vo Fínsku sa sťažovalo, že plagáty, používané ako súčasť informačnej kampane, boli uverejnené iba vo fínskom jazyku. Parlament uznal nedostatky v kampani a aj skutočnosť, že podiel švédsky hovoriaceho fínskeho obyvateľstva nijakým spôsobom nesúvisí s postavením švédčiny ako úradného jazyka EÚ, ani s jej postavením podľa fínskej ústavy. (1737/2004/TN)



- Komisia súhlasila s vyplatením 1 000 eur portugalskej občianke v duchu zmierenia potom, ako uznala, že mohla vykonať primerané opatrenia, aby ju informovala, že nemôže začať pracovať pred dátumom svojho skutočného nástupu do zamestnania. Sťažovateľka obvinila Komisiu z nepoctivosti, pretože rozhodla o tom, že ako telefonistka v ústredni nemôže pracovať skôr, než nastúpi do zamestnania. Napadla aj predpisy, na ktoré sa Komisia odvolávala a ktoré Komisiu viedli záveru, že je nespôsobilá pracovať ako telefonistka. Komisia sa nestotožnila s názorom ombudsmana, že jej strany malo ísť v prípade sťažovateľky o nesprávny úradný postup pri uplatnení príslušných predpisov. (1336/2003/IP)

Kritické poznámky, návrhy odporúčaní a osobitné správy

Ak nie je možné priateľské riešenie, ombudsman môže uzavrieť prípad s kritickou pripomienkou alebo môže navrhnúť odporúčanie.

Kritická pripomienka sa obvykle uvádza, ak už nie je možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila príčinu nesprávneho úradného postupu, keďže nesprávny úradný postup zjavne nemá všeobecný dosah a zdá sa, že ani ombudsman už nemusí prípad ďalej sledovať. Kritickou pripomienkou sa sťažovateľovi alebo sťažovateľke potvrdzuje odôvodnenosť jeho alebo jej sťažnosti a inštitúciu alebo orgánu sa objasní, čo v ich konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávne úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2005 vydal ombudsman 29 kritických pripomienok. Napríklad:

- Ombudsman kritizoval Radu, že žiadosť o verejný prístup k dokumentom nevybavila riadne a starostlivo. Stalo sa tak po vyšetovaní, v ktorom sa ukázalo, že v rozpore s prvou odpoveďou Rady sťažovateľovi, v ktorej sa hovorilo o počte relevantných dokumentov, existovalo v skutočnosti ešte mnoho ďalších dokumentov. V dôsledku ombudsmanovho vyšetovania sa sťažovateľovi umožnil prístup k ďalším dokumentom. Potom, ako Rada zaviedla nové vnútorné predpisy v tejto oblasti, ombudsman vyhlásil, že verí, že problémy, aké sa práve zistili, sa už v budúcnosti nevyskytnú. (1875/2005/GG)
- Ombudsman kritizoval Komisiu v prípade úhrady po lehote splatnosti malej nemeckej spoločnosti, ktorá bola subdodávateľom v projekte Galilei. Toto vyšetovanie odhalilo všeobecnejší problém, a to, že príslušný zmluvný rámec od hlavného dodávateľa nevyžadoval ani ho nemotivoval k tomu, aby v mene svojich subdodávateľov uplatňoval úroky z omeškania, ak by bola Komisia v omeškaní s platbou. Ombudsman preto navrhol, aby Komisia uvažila zmenu svojich rámcových zmlúv tak, že úhrada úrokov z omeškania sa v takýchto prípadoch uplatní automaticky. Komisia potvrdila, že sa v budúcich rámcových zmluvách bude snažiť prihliadať na záujmy malých a stredných podnikov v rozsahu, ktorý bude v súlade s finančnými záujmami Spoločenstva a platnými právnymi predpismi. (530/2004/GG)
- Ombudsman kritizoval OLAF za spôsob, akým tento úrad zaobchádzal s informáciami, ktoré mu predložil nemecký úradník o podozrení na nezákonnosti v orgáne Spoločenstva. Sťažovateľ obvinil OLAF, že ho neinformoval o lehote, ktorú možno odôvodnene považovať za potrebnú na prešetrenie jeho sťažnosti. Ombudsman zistil, že podľa predpisov mal OLAF povinnosť oznámiť informátorovi lehotu, v ktorej predpokladá uzavretie svojho vyšetovania. (140/2004/PB)

Je dôležité, aby inštitúcie a orgány sledovali kritické pripomienky ombudsmana a aby na ne prihliadali, keď prijímajú opatrenia na vyriešenie problémov, ktoré treba riešiť a na predchádzanie nesprávne úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2005 informovala Komisia ombudsmana o sledovaní 18 kritických pripomienok, medzi ktoré patrí:

- Prípad, v ktorom ombudsman kritizoval Komisiu za neposkytnutie primeraného vysvetlenia dĺžky vyšetovania, ktoré trvalo takmer tri roky. Komisia, ktorá poukazovala na všeobecné faktory, napr. veľké pracovné zaťaženie, ktoré mohlo byť príčinou zdržania, informovala ombudsmana, že sa bude snažiť o dôkladnejšie vysvetlenie, ak sa podobný prípad vyskytne v budúcnosti. (2229/2003/MHZ)



- Prípadoch, v ktorom ombudsman kritizoval odpoveď zastupiteľstva Komisie v Kodani na sťažovateľovu žiadosť o informácie o spracovaní údajov, ktoré sa naň vzťahovali. Komisia vyjadrila poľutovanie, že jej zastupiteľstvo porušilo predpisy Spoločenstva o ochrane osobných údajov a sľúbila zastupiteľstvu pripomenúť, že predpisy o ochrane osobných údajov sa vždy musia dodržiavať. (224/2004/PB)

Ombudsman obvykle navrhuje odporúčania v prípadoch, keď je nesprávny úradný postup mimoriadne závažný, keď má všeobecné dôsledky, alebo ak je ešte možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila nesprávny úradný postup. Dotknutá inštitúcia alebo dotknutý orgán musí ombudsmanovi odpovedať s uvedením podrobného stanoviska v lehote troch mesiacov.

V roku 2005 ombudsman navrhol 20 odporúčaní. Okrem toho osem návrhov odporúčaní z roku 2004 viedlo k rozhodnutiam v roku 2005. V priebehu roka bolo uzavretých deväť prípadov, keď inštitúcia prijala navrhnuté odporúčanie. O troch prípadoch sa prekladala osobitná správa Európskemu parlamentu. Šesť prípadov sa uzavrelo z iných dôvodov. Koncom roku 2005 sa posudzovalo ešte 11 návrhov odporúčaní, vrátane jedného návrhu z roku 2004. Medzi návrhmi prijatými v roku 2005 boli tieto:

- Komisia súhlasila s vyplatením náhrady 56 000 eur francúzskemu novinárovi. Bola to vôbec najvyššia vyplatená náhrada v dôsledku sťažnosti podanej ombudsmanovi. Predchádzalo jej ombudsmanovo zistenie, že Komisia neprihliadla na odôvodnené očakávanie sťažovateľa. Komisia zrušila svoj finančný príspevok na sťažovateľov projekt. (2111/2002/MF)
- Komisia zrušila vekovú hranicu 30 rokov ako jedno z výberových kritérií pre svoj program odbornej prípravy popri zamestnaní. Rozhodnutie nasledovalo po sťažnosti týkajúcej sa pravidiel, ktorými sa program riadi. Ombudsman si všimol, že viaceré inštitúcie a orgány Spoločenstva uplatňujú vo svojich programoch odbornej prípravy vekové obmedzenia. Vyhlásil preto, že začne vyšetrovanie týchto programov z vlastného podnetu. (2107/2002/(BB)PB)
- Komisia súhlasila s umožnením verejného prístupu k listu, ktorý jej poslal portugalský minister financií, o postupe týkajúcom sa nadmerného portugalského deficitu. Komisia odmietla poslancovi Európskeho parlamentu prístup k listu z dôvodov, že zverejnenie listu by ohrozilo ochranu verejného záujmu v oblasti finančnej, menovej alebo hospodárskej politiky Portugalska. Ombudsman nadviazal styk s portugalskými orgánmi, ktoré ho informovali, že za súčasnej rozpočtovej situácie krajiny list neobsahuje žiadne údaje, ktoré by mohli ovplyvniť hospodársku a finančnú situáciu Portugalska. (116/2005/MHZ)

Ak inštitúcia alebo orgán Spoločenstva uspokojivo neodpovie na navrhnuté odporúčania, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu. Správa je poslednou zbraňou ombudsmana a jeho posledným samostatným krokom, ktorý podniká pri riešení prípadu, pretože prijatie rezolúcie a výkon právomocí Parlamentu sú záležitosťou politického rozhodnutia Parlamentu. V roku 2005 boli vypracované tri osobitné správy:

- Ombudsman predložil Parlamentu osobitnú správu po tom, ako Rada náležite neodôvodnila, prečo sa odmieta rokovať na verejnom zasadnutí, keď vykonáva svoju zákonodarnú moc. Ombudsman začal vyšetrovanie vo veci na základe sťažnosti nemeckého poslanca EP Elmara BROKA a zástupcu mládežníckej skupiny CDU (Kresťansko-demokratickej únie), podľa ktorých rokovací poriadok Rady údajne nie je v súlade so Zmluvou o Európskej únii, ktorá ustanovuje, že Rada a ostatné inštitúcie a orgány Spoločenstva musia prijímať rozhodnutia čo najverejnejšie. Ombudsman odporučil, aby Rada preskúmala svoje odmietnutie rozhodovať na verejnom zasadnutí, keď vykonáva svoju zákonodarnú moc. (2395/2003/GG)
- Ombudsman poslal Európskemu parlamentu osobitnú správu, ktorý sa týkala vyhlásení Európskeho úradu pre boj proti podvodom (OLAF) v súvislosti s vyšetrovaním, ktoré robil ombudsman. Vyšetovanie sa týkalo obvinení z podplácania, ktoré vzniesol OLAF a ktoré sa dali chápať ako smerujúce proti určitému novinárovi. Tento novinár potom predložil ombudsmanovi ďalšiu sťažnosť s obvinením, že informácie, ktoré poskytol OLAF počas tohto vyšetrovania mohli



„uviesť Európskeho ombudsmana do omylu a viesť vyšetrovanie k nesprávnym výsledkom“. V svojej osobitnej správe ombudsman odporučil, aby OLAF uznal svoje nesprávne a zavádzajúce vyhlásenia, predložené počas ombudsmanovho vyšetrovanie. Ombudsman sa domnieva, že tento prípad otvoril dôležitú a zásadnú otázku ovplyvňujúcu dôveru občanov k inštitúciám a orgánom EÚ. (2485/2004/GG)

- Ombudsman poslal Európskemu parlamentu osobitnú správu, keď zistil bezdôvodnú diskrimináciu pri rozlišovaní finančného zaobchádzania so zamestnancami EÚ, ktorých deti majú špeciálne výchovno-vzdelávacie potreby. Navrhol odporúčanie, aby Komisia vykonala nevyhnutné kroky, ktorými zabezpečí, že rodičia detí, ktoré majú špeciálne výchovno-vzdelávacie potreby a pre mieru svojho zdravotného postihnutia sú vylúčené z Európskych škôl, nebudú povinní prispievať na úhradu nákladov na vzdelávanie svojich detí. I keď Komisia vo svojej odpovedi vyjadrila ochotu preskúmať súčasnú politiku v závislosti od rozpočtových obmedzení, ktoré by bolo možné riešiť v procese zostavovania rozpočtu, ombudsman dospel k názoru, že toto nebolo jednoznačným prijatím navrhovaného odporúčania. (1391/2002/JMA a ostatní)

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 2005 otvoril tri takéto vyšetrovania z vlastného podnetu. Právomoc konať z vlastného podnetu môže ombudsman využiť, aj keď treba vyriešiť zjavne systémový problém v inštitúciách. V roku 2005 tak urobil dvakrát, okrem iného aj v tomto prípade:

- Ombudsman začal z vlastného podnetu vyšetrovanie otázky umožnenia prístupu uchádzačov k výberovým kritériám, ktoré stanovili výberové komisie. Predchádzali tomu tri prípady, ktoré riešil v roku 2005 v súvislosti s informáciami, ktoré mali k dispozícii uchádzači vo výberových náborových konaniach. V odpovediach EPSO boli ďalšie podrobné informácie, ktoré by dotknutým sťažovateľom pomohli pochopiť ich hodnotenia. Keďže v prípadoch vznikli dôležité vecné i právne otázky všeobecnejšej povahy, ombudsman sa rozhodol otvoriť vyšetrovanie z vlastného podnetu. (OI/5/2005/PB)

Ďalšia analýza

V záverečnej časti 2. kapitoly výročnej správy sa skúmajú tieto a ďalšie prípady z nasledovných tematických hľadísk: otvorenosť a ochrana údajov; Komisia ako „správca zmluvy“; výberové konanie, zmluvy a dotácie; a personálne otázky, vrátane náboru nových zamestnancov.

Správa v 3. kapitole obsahuje zhrnutia 65 z celkového počtu 312 rozhodnutí, ktorými sa uzavreli prípady v roku 2005. V zhrnutiach sa opisuje rad subjektov a inštitúcií, ktoré ombudsman vyšetroval a rôzne druhy nálezov.

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

Vzťahy s inštitúciami a orgánmi EÚ

Konstruktívne pracovné vzťahy s inštitúciami a orgánmi EÚ sú pre ombudsmana základnou podmienkou na dosahovanie kladných výsledkov pre občanov. Táto spolupráca má formu pravidelných porád a spoločných podujatí, počas ktorých sa ombudsman a jeho partneri vzájomne snažia lepšie pochopiť prácu toho druhého, skúmajú, ako čo najlepšie brániť a presadzovať práva občanov a identifikujú oblasti budúcej spolupráce.

Ombudsman využil príležitosť desiateho výročia založenia inštitúcie na pokračovanie v budovaní konštruktívnych vzťahov, ktoré boli vytvorené počas prvého desaťročia. Dňa 17. novembra 2005



usporiadal slávnostný obed pre predsedov a generálnych tajomníkov inštitúcií EÚ a pre riaditeľov orgánov, úradov a agentúr Únie. Na obede sa zúčastnilo viac ako 45 osôb, ktoré zastupovali inštitúcie, orgány, úrady a agentúry z celej Únie. Účelom podujatia bolo zdôrazniť odhodlanie ombudsmana spolupracovať so všetkými inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami EÚ v nadchádzajúcich rokoch, s cieľom zlepšovať kvalitu správy EÚ. Vzhľadom na skutočnosť, že okolo 70 % prípadov, ktoré vyšetroval ombudsman, sa týka Komisie, hlavný prejav predniesol predseda Komisie José Manuel BARROSO. Predseda Komisie vo svojom prejave zdôraznil výhody nového vnútorného postupu schváleného Komisiou, ktorým sa poskytujú odpovede ombudsmanovi pri vyšetrovaní. Ombudsman využil túto príležitosť na zdôraznenie svojej úlohy nielen ako vonkajšieho mechanizmu kontroly, ale aj ako hodnotného zdroja pre manažérov – zdroja schopného pomáhať administratívne zlepšovať svoju výkonnosť upozorňovaním na oblasti možného zlepšenia.

Ombudsman toto poslanstvo zopakoval aj počas veľkého počtu iných rokovaní, na ktorých sa v roku 2005 zúčastnil s členmi inštitúcií a orgánov a ich úradníkmi. Medzi tieto podujatia patrili prezentácie jeho práce, počas ktorých ponúkal usmernenie, ako čo najlepšie reagovať na sťažnosti a ako zlepšovať postupy. V tomto ohľade bola obzvlášť významná porada s Kolégiom komisárov 25. mája. Navyše počas rokovaní s rozhodujúcimi partnermi, ktoré sa konali v roku 2005, sa skúmali podnety zamerané na rozšírenie medziinštitucionálnej spolupráce, výmenu informácií a najlepšiu prax. Na ďalších poradách sa rokovalo o ombudsmanových prioritách a zdrojoch potrebných na dosiahnutie týchto priorit s osobitným zameraním na rozpočet inštitúcie v roku 2006.

Ombudsman podáva každoročne správu Európskemu parlamentu a v priebehu roka pravidelne informuje poslancov o svojich aktivitách poskytovaním kópií svojich publikácií. V roku 2005 dostali poslanci EP deväť publikácií. Cieľom plodného pracovného vzťahu, vrátane prípadného vzájomného odstupovania prípadov medzi ombudsmanom a výborom Parlamentu pre petície, je poskytovanie čo najefektívnejších služieb európskym občanom. Ombudsman tiež radí sťažovateľom, ktorí sa snažia o zmeny európskeho práva alebo európskej politiky, aby sa s petíciou obrátili na Parlament. Od prijatia MAVROMMATISOVEJ SPRÁVY o činnostiach ombudsmana v roku 2004, ktorá vyzdvihla dôležitosť konštruktívnych vzťahov medzi ombudsmanom a Výborom pre petície, sa v roku 2005 tieto vzťahy stále zlepšovali. Na rokovaní Výboru pre petície 12. októbra 2005 sa ombudsman zaviazal, v súlade s článkom 195 ods. 3 rokovacieho poriadku Parlamentu, predstúpiť pred výbor na vlastnú žiadosť vždy, keď predkladá Parlamentu osobitnú správu.

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 rovnako životne dôležitá na sledovanie dôležitého vývoja vo svete ombudsmanov, výmenu informácií o práve EÚ a spoločné uplatňovanie najlepších postupov. Väčšinou sa táto spolupráca uskutočňuje v rámci Európskej siete ombudsmanov, hoci Európsky ombudsman sa rovnako zúčastňuje na konferenciách, seminároch a poradách mimo tejto siete.

Európska sieť ombudsmanov

Európska sieť ombudsmanov, ktorá sa postupne vyvinula na mocný nástroj spolupráce, má pre Európskeho ombudsmana najvyššiu dôležitosť. Sieť teraz pozostáva z takmer 90 úradov v 30 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. Existuje efektívny mechanizmus spolupráce pri vybavovaní prípadov. To je obzvlášť dôležité vzhľadom na to, že mnohí sťažovatelia sa obracajú na Európskeho ombudsmana, keď majú problémy s národnou, regionálnou alebo miestnou správou. V mnohých prípadoch môže ombudsman v príslušnej krajine zabezpečiť účinnú nápravu. Keď je to možné, Európsky ombudsman odstupuje prípady priamo národným a regionálnym ombudsmanom alebo sťažovateľovi vhodne poradí. V roku 2005 poradil ombudsman 945 sťažovateľom, aby sa obrátili na národného alebo regionálneho ombudsmana, a 91 sťažností postúpil priamo príslušnému ombudsmanovi. Ombudsmani v sieti sú tiež tým správnym miestnom na pomoc pri informovaní občanov o ich právach podľa právnych predpisov EÚ a o tom, ako vykonávať a brániť tieto práva.

Navyše, okrem pravidelnej neformálnej výmeny informácií prostredníctvom siete, existuje postup, ktorým národní alebo regionálni ombudsmani 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 presmeruje otázku na inú inštitúciu alebo orgán EÚ, aby odpovedali. V roku 2005 ombudsman prijal štyri otázky (dve o národných a dve od regionálnych ombudsmanov) a tri uzavrel (vrátane dvoch ešte z roku 2004).

Sieť je rovnako aktívna pokiaľ ide o spoločné skúsenosti a najlepšie postupy. Deje sa tak prostredníctvom seminárov a porád, pravidelného spravodajcu, elektronického diskusného fóra a elektronického spravodajskej služby.

Semináre národných ombudsmanov sa konajú každé dva roky a organizuje ich spoločne Európsky ombudsman s národným partnerom. Od 11. do 13. septembra 2005 sa v Haagu v Holandsku konal piaty seminár, ktorý organizoval holandský národný ombudsman Roel FERNHOUT spolu s Európskym ombudsmanom. Súčasťou seminára bol slávnostný obed, ktorý usporiadal P. N. DIAMANDOUROS pri príležitosti desiateho výročia inštitúcie Európskeho ombudsmana, aby sa poďakoval svojim kolegom za ich neoceniteľnú podporu v prvom desaťročí inštitúcie.

Toto bol prvý seminár, na ktorom sa zúčastnili aj ombudsmeni z kandidátskych krajín a prvý od najväčšieho rozšírenia Únie vôbec. Na rokovaní bolo zastúpených všetkých 25 členských štátov EÚ a tiež Chorvátsko, Rumunsko, Island a Nórsko. Tému seminára – Úloha inštitúcií ombudsmana a podobných orgánov pri uplatňovaní práva EÚ – považovali všetci za nanajvýš aktuálnu pre ombudsmanov v rozšírenej únii. Ako orgány dohľadu musia ombudsmeni zohrávať rozhodujúcu úlohu pri zaisťovaní plného a správneho uplatňovania práva EÚ v členských štátoch. Rokovania v Haagu boli zamerané na spôsob spolupráce ombudsmanov pri riadnom plnení tejto svojej úlohy. Dôležité závery sa týkali budúcej spolupráce medzi členmi siete a pokrok v týchto iniciatívach sa bude kontrolovať na budúcom seminári národných ombudsmanov, ktorý sa uskutoční v roku 2007 v Štrasburgu.

Bulletin *European Ombudsmen* slúžil aj v roku 2005 ako mimoriadne hodnotný nástroj na výmenu informácií o práve EÚ a najlepších postupoch. Dve čísla, uverejnené v apríli a októbri, sa zaoberali témami ako budúca Agentúra základných práv EÚ, prístup k dokumentom a ochrana osobných údajov, diskriminácia a prekážky voľného pohybu, väzenské problémy v niektorých členských štátoch, zabezpečovanie zdravotníckej starostlivosti a problémy, s ktorými sa stretávajú prisťahovalci. Počas roka pokračoval vývoj elektronického dokumentárneho a diskusného fóra ombudsmana, čo umožnilo úradom výmenu informácií uverejňovaním otázok a odpovedí. Začalo sa viacero veľkých diskusií o najrozmanitejších otázkach, ako je bezplatné požičiavanie kníh vo verejných knižniciach alebo zverejňovanie rozhodnutí ombudsmanov na internete. Elektronická spravodajská služba ombudsmana – *Ombudsman Daily News* – bola publikovaná každý deň, vrátane článkov, tlačových správ a oznámení úradov v každej krajine zapojenej do siete.

Informačné návštevy ombudsmanov v členských štátoch a prístupujúcich krajinách sa ukázali ako veľmi efektívne pokiaľ ide o rozvoj siete a predstavujú vynikajúci prostriedok rozširovania vedomostí o celom rade nástrojov, ktoré sieť poskytuje.

Rokovania

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

Komunikačné aktivity

Ombudsman, ktorý je vždy pripravený šíriť medzi občanmi povedomie o ich práve sťažovať sa, využil príležitosť desiateho výročia tejto inštitúcie na zorganizovanie alebo usporiadanie viacerých podujatí, ktorých cieľom bolo zvýšenie znalosti o jeho úlohe. Dňa 28. októbra zorganizoval *Institut des hautes études européennes* štrasburskej *Université Robert Schuman* kolokvium s názvom *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* („Európsky ombudsman – hodnotenie a perspektívy“). Viac ako 80 vysokoškolských učiteľov, študentov, právnikov, zamestnancov EÚ a ďalších účastníkov bolo prítomných na podujatí, ktoré otvorila senátorka a primátorka Štrasburgu Fabienne KELLEROVÁ.



Dňa 6. decembra usporiadal ombudsman v Bruseli dve podujatia s názvom „Európsky ombudsman: 10 rokov, 20 000 sťažností – je to priveľa alebo primálo?“ Podujatie bolo zorganizované v spolupráci s Európskym novinárskym centrom formou tlačového seminára a verejného pracovného seminára určeného najmä pre médiá, mimovládne organizácie, záujmové skupiny a miestne zastupiteľstvá a občanov, ktorí sa zaujímajú o prácu ombudsmana. Z diskusie počas týchto podujatí vyplynuli kľúčové otázky, nad ktorými by mal ombudsman uvažovať, keď inštitúcia vstúpi do druhého desaťročia svojho pôsobenia.

Ombudsman pokračoval v informačných návštevách členských štátov návštevou Spojeného kráľovstva v novembri 2005. Počas tejto návštevy sa ombudsman stretol s občanmi, potenciálnymi sťažovateľmi, pracovníkmi verejnej správy, členmi súdov a najvyššími politickými predstaviteľmi. Táto návšteva sa ukázala ako vynikajúci prostriedok na zvýšenie povedomia práv občanov, zvýraznenie profilu práce ombudsmana medzi najvýznamnejšími predstaviteľmi súdnej, zákonodarnej a výkonnej moci a na obohatenie cennej spolupráce ombudsmana s kolegami ombudsmanmi v Spojenom kráľovstve.

Ombudsman a jeho zamestnanci pokračovali v roku 2005 v úsilí o prezentáciu práce inštitúcie na konferenciách, seminároch a rokovaní a v priebehu roka sa uskutočnilo okolo 120 takýchto prezentácií. Tieto stretnutia pomohli zvýšiť informovanosť o práci ombudsmana medzi potenciálnymi sťažovateľmi a zainteresovanými občanmi.

Rýchlo pokračovali mediálne aktivity so 17 tlačovými správami distribuovanými novinárom po celej Európe. Ombudsman poskytol novinárom vyše 50 rozhovorov pre tlač, rozhlas a televíziu v Štrasburgu, Bruseli a inde. O svojej práci hovoril a odpovedal na otázky aj na tlačových konferenciách a poradách.

Materiály o práci ombudsmana sa distribuovali voľne počas celého roka a najmä počas dní otvorených dverí, ktoré organizoval Európsky parlament. Pri príležitosti bruselského dňa otvorených dverí 30. apríla bola v 24 jazykoch vydaná *pohľadnica k desiatemu výročiu Európskeho ombudsmana*. K desiatemu výročiu vydal ombudsman aj spomienkovú publikáciu. Publikácia nazvaná *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (Európsky ombudsman – začiatky, zriadenie a vývoj) vo viazanom aj brožovanom vydaní bola predstavená v Haagu v rámci piateho seminára národných ombudsmanov. V roku 2005 bola v 24 jazykoch vydaná aj novelizovaná verzia *Európskeho kódexu dobrej správnej praxe*. Vyše 100 000 výtlačkov kódexu sa distribuovalo ombudsmanom, poslancom EP, vedúcim pracovníkom inštitúcií a orgánov EÚ, zastupiteľským úradom Komisie a úradom parlamentov v členských štátoch, vysielačom a sieťam EÚ, orgánom verejnej správy na národnej a regionálnej úrovni v členských štátoch aj občanom a organizáciám, keď prejavili osobitný záujem o prácu inštitúcií EÚ. O publikáciu bol veľký záujem a dokonca roka došli žiadosti o mnoho tisíc ďalších výtlačkov.

Tieto publikácie boli sprístupnené na ombudsmanovej webovej stránke spolu s pravidelne uverejňovanými rozhodnutiami, tlačovými správami, štatistikami a podrobnými informáciami o jeho komunikačných aktivitách. V roku 2005 bola vytvorená nová sekcia webovej stránky, venovaná výhradne desiatemu výročiu inštitúcie. Na nej bola uverejnená *pamätná publikácia* a viaceré ďalšie dokumenty súvisiace s podujatiami desiateho výročia. V ďalšej sekcii stránky, ktorá bola vytvorená, sú historické dokumenty súvisiace so zriadením inštitúcie ombudsmana.

Od 1. januára do 31. decembra 2005 boli domovské stránky ombudsmana navštívené na internete 304 300-krát. So 71 166 návštevami bola najčastejšie navštívená anglická verzia stránok, potom nasledovala francúzska, talianska, španielska, nemecká a poľská verzia. Pokiaľ ide o geografický pôvod návštev, najviac návštevníkov bolo z Belgicka (27 517 návštev), potom z Talianska, zo Španielska, z Francúzska, Nemecka a Poľska.

Vnútrotný vývoj

V roku 2005 ombudsman pokračoval v úsilí zabezpečiť, aby inštitúcia bola zariadená na vybavovanie sťažností občanov z 25 členských štátov v 21 jazykoch zmluvy.

V roku 2005 sa reorganizoval ombudsmanov úsek správy a financií rozdelením na štyri oddelenia – oddelenie správy, oddelenie financií, oddelenie vybavovania sťažností a oddelenie komunikácie.



Účelom tejto prestavby bolo umožniť väčšiu špecializáciu jednotlivých oddelení s koordináciou zabezpečenou vedúcim úseku. V právnom úseku sa posilnili postupy riadenia prípadov a kontroly kvality, aby zaisťovali dôsledné sledovania a spoľahlivé vybavovanie veľkých počtov sťažností väčším kolektívom právnikov.

Počet pracovných miest v ombudsmanovom pláne zamestnancov sa zvýšil z 38 v roku 2004 na 51 v roku 2005, v súlade s viacročným rozpočtovým plánom, ktorý prijal Parlament v roku 2002. V tomto pláne sa uvažovalo s postupným obsadzovaním nových miest v súvislosti s rozširovaním Únie v rokoch 2003 – 2005. V roku 2006 sa v rozpočte, ktorý prijali rozpočtové orgány v decembri 2005, počíta so zvýšením počtu na 57 miest. Dôvodom tohto zvýšenia počtu je najmä nadchádzajúce rozšírenie Európskej únie (o Bulharsko a Rumunsko) a vykonanie rozhodnutia dosiahnuť úplné osamostatnenie personálneho riadenia úradu ombudsmana od organizačných zložiek Parlamentu. Jednou z priorít tohto desiateho roka inštitúcie bola v skutočnosti revízia dohôd o spolupráci s Parlamentom s prihliadnutím na možnosť ich prispôsobenia novým skutočnostiam. Podpísanie novej dohody bolo stanovené na začiatok roku 2006 s cieľom zachovať intenzívnu spoluprácu s Parlamentom vo všetkých oblastiach, v ktorých je možné výrazné zefektívnenie a úspora rozpočtových prostriedkov.

Ombudsman predstavil rozpočet na rok 2006 podľa novej štruktúry rozpočtu (nových nomenklatúr). Účelom tejto novej štruktúry je zvýšiť transparentnosť a uľahčiť rozpočtovému orgánu zvýšenú kontrolu umožnením lepšieho prehľadu o výdavkoch podobného charakteru, ktoré boli v dosiaľ používanej štruktúre rozptýlené vo viacerých hlavách a kapitolách. Celková dotácia na rok 2006 je 7 682 538 eur (oproti 7 312 614 eurám v roku 2005).

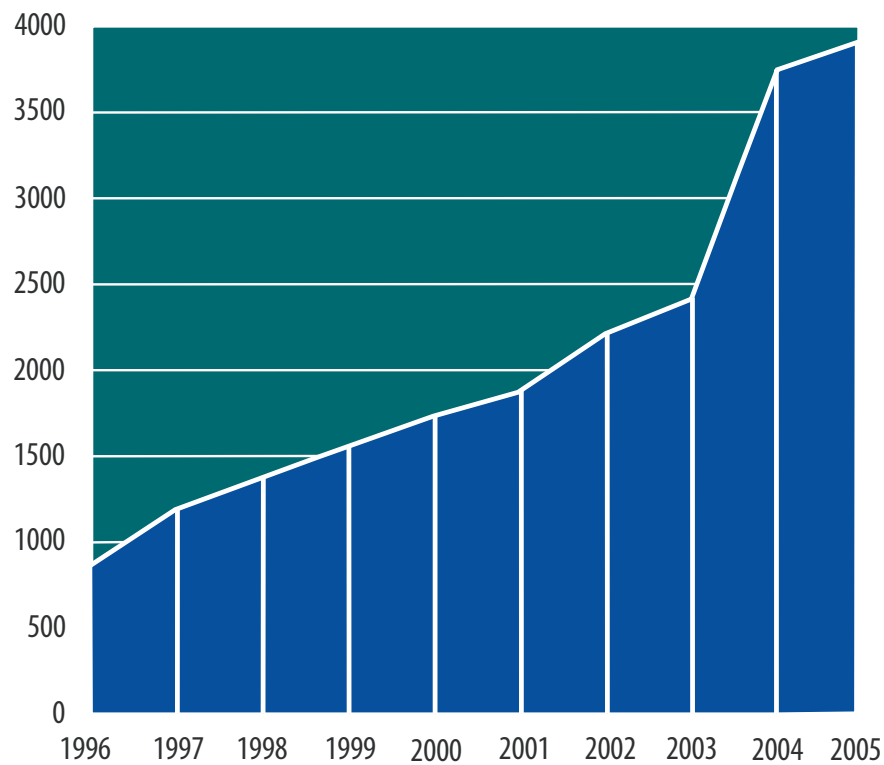


ŠTATISTIKA

1 PRÍPADY RIEŠENÉ V ROKU 2005

1.1	CELKOVÝ POČET PRÍPADOV V ROKU 2005.....	4 416 ¹
	– Vyšetovania neuzavreté do 31.12.2004.....	284 ²
	– Sťažnosti čakajúce na rozhodnutie o prípustnosti k 31.12.2004.....	207
	– Sťažnosti prijaté v roku 2005.....	3 920 ³
	– Vlastné podnety Európskeho ombudsmana.....	5

Nárast počtu sťažnosti v rokoch 1996 – 2005



¹ Z nich bolo 389 sťažností v tej istej veci, ktorá sa vybavovala v rámci spoločného vyšetrovania (54 bolo podaných v roku 2004 a 335 bolo doručených v roku 2005).

² Z nich osem prípadov vyšetřoval Európsky ombudsman z vlastného podnetu a 276 na základe sťažností.

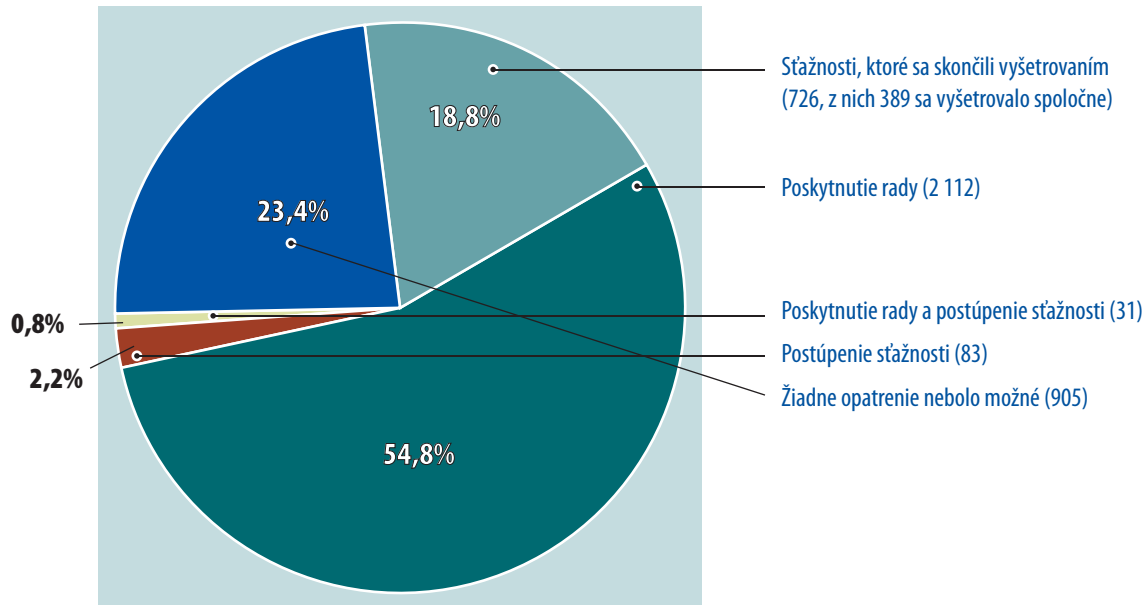
³ Z nich bolo 335 sťažností v tej istej veci, ako je uvedené v 1. poznámke pod čiarou.



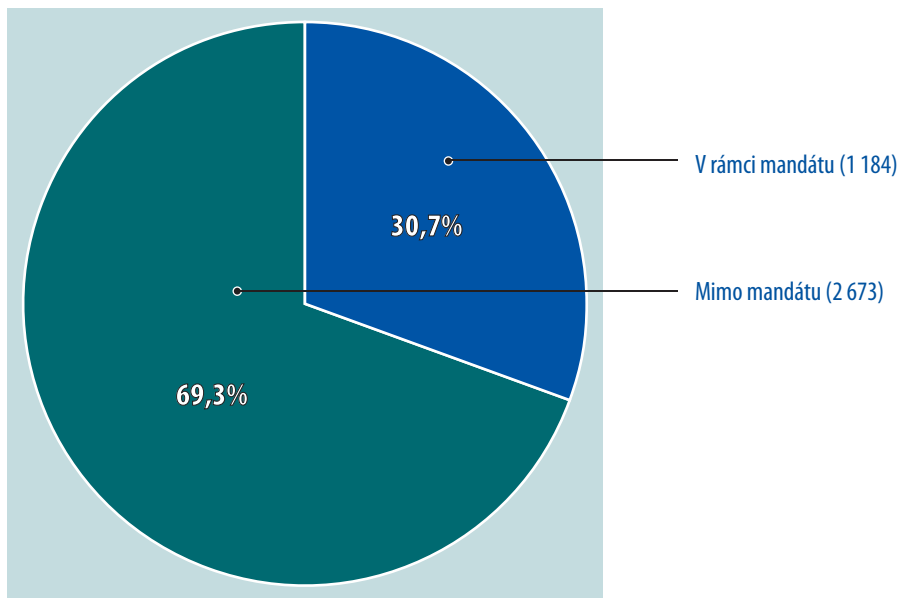
1.2 UKONČENÉ PRESKÚMANIE PRÍPUSTNOSTI..... 93 %

1.3 KLASIFIKÁCIA SŤAŽNOSTÍ

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

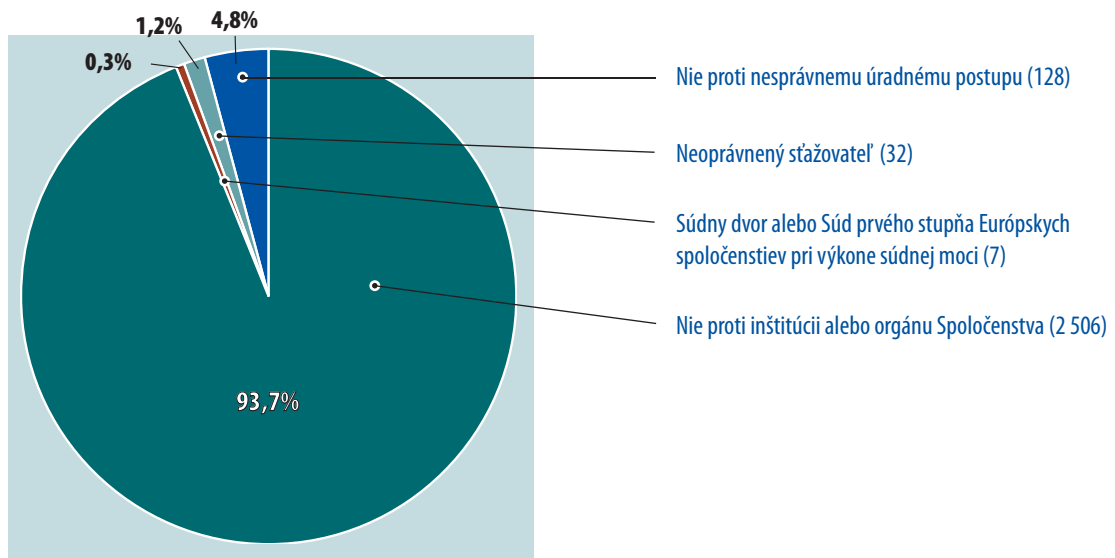


1.3.2 V súlade s mandátom Európskeho ombudsmana



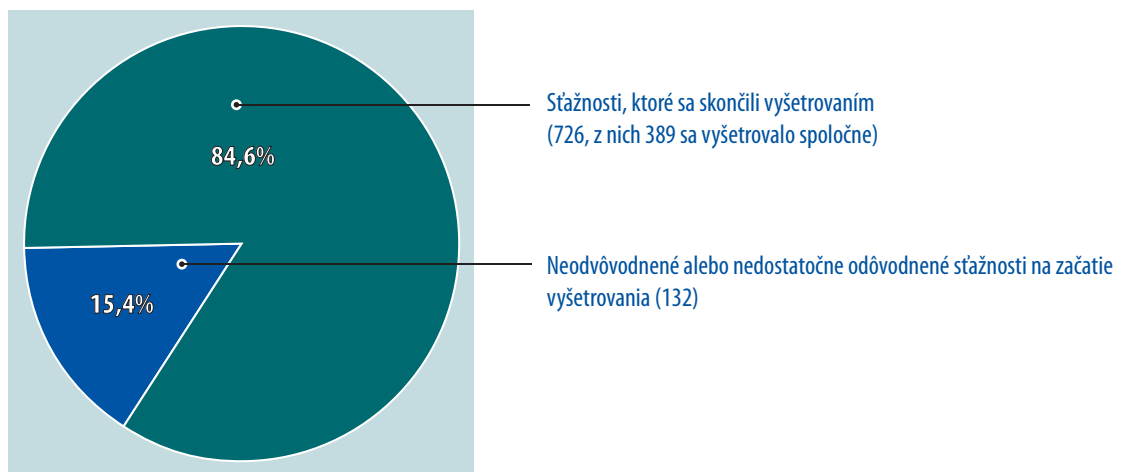


MIMO MANDÁTU

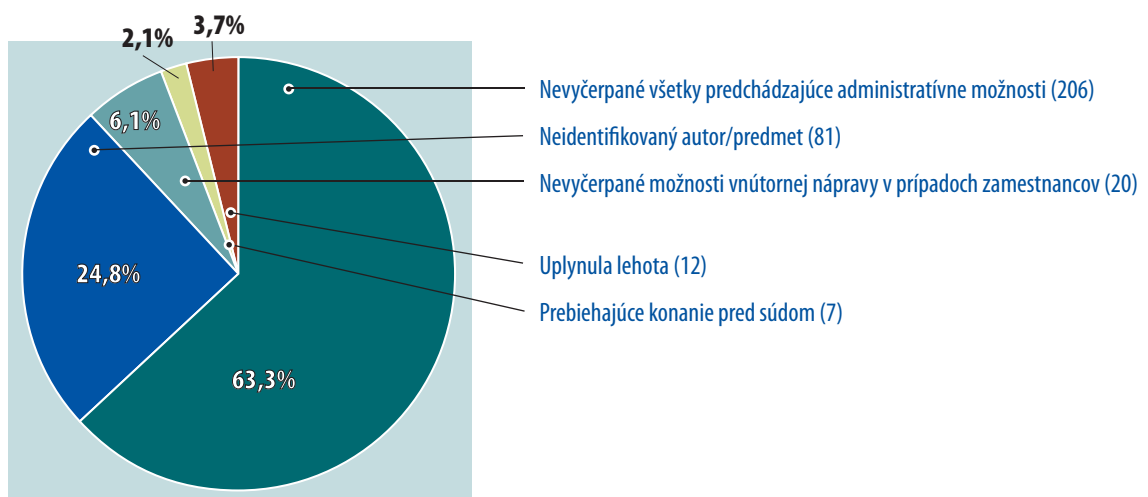


V RÁMCI MANDÁTU

Prípustné sťažnosti



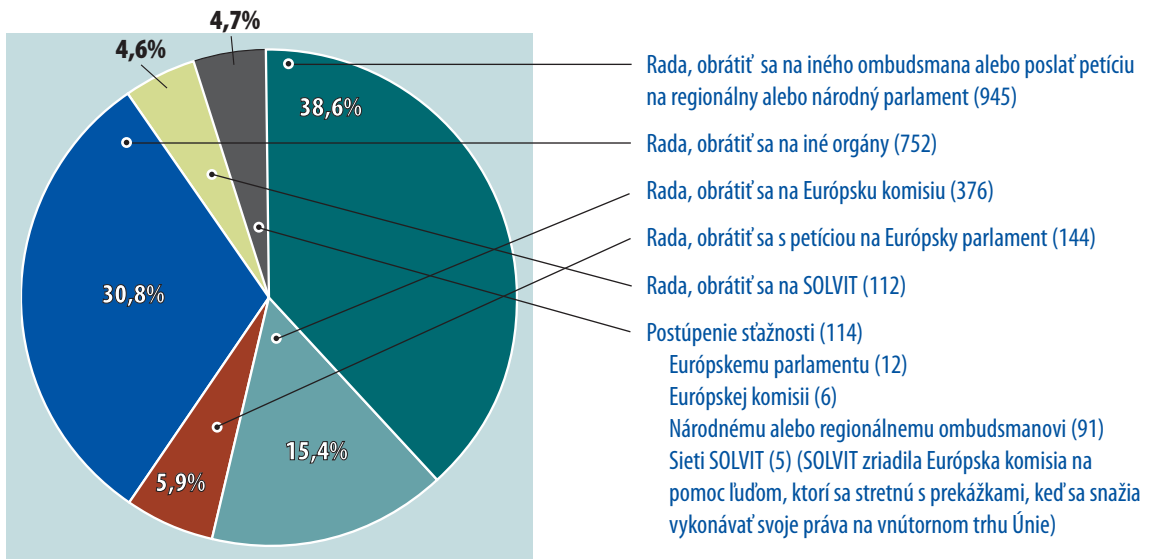
Nepripustné sťažnosti





2 POSTÚPENIE A POSKYTNUTIE RADY

(V niektorých prípadoch možno poradiť viac než jedenkrát).

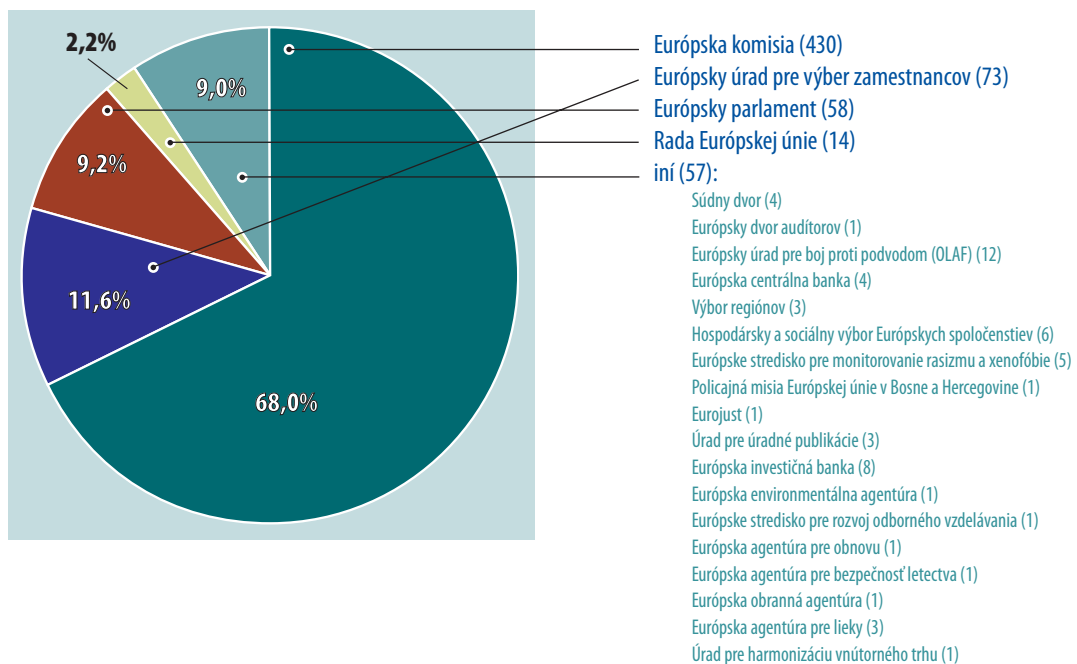


3 PRÍPADY VYŠETROVANÉ V ROKU 2005 627⁴

V roku 2005 Európsky ombudsman vyšetroval 627 prípadov. Z nich bolo 343 začatých v roku 2005 (z toho päť z vlastného podnetu) a 284 bolo prípadov, ktoré sa neuzavreli do 31.12.2004.

3.1 VYŠETROVANÉ INŠTITÚCIE A ORGÁNY

(V niektorých prípadoch sa vyšetrovali dve alebo viac inštitúcií, alebo orgánov v tom istom konaní).



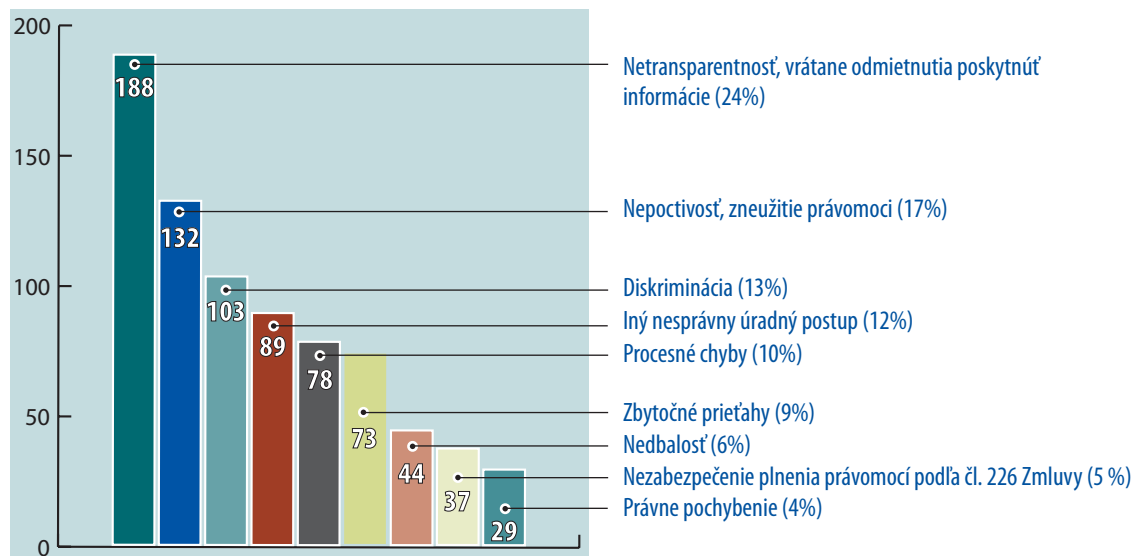
⁴ Ako už bolo uvedené, 389 prípadov uvedených v poznámkach pod čiarou 1.1 sa vybavilo jedným spoločným vyšetrovaním.



3.2

DRUH NAPADNUTÉHO NESPRÁVNEHO ÚRADNÉHO POSTUPU

(V niektorých prípadoch boli napadnuté dva druhy nesprávneho úradného postupu).



3.3

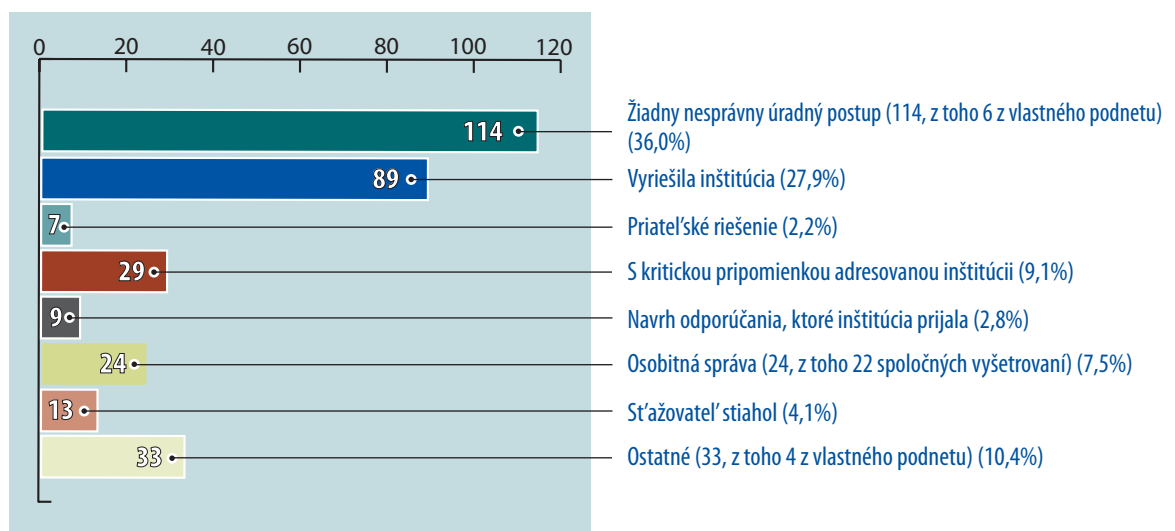
NÁVRHY PRIATELSKÉHO RIEŠENIA, NÁVRH ODPORÚČANÍ A OSOBITNÉ SPRÁVY V ROKU 2005

– Návrhy priateľského riešenia.....	22
– Návrhy odporúčaní	20
– Osobitné správy	3 ⁵

3.4

VYŠTEROVANIE UZAVRETÉ ODÔVODNENÝM ROZHODNUTÍM..... 312⁶

(Vyšetrovanie možno uzavrieť z jedného alebo niekoľkých uvedených dôvodov).



⁵ Jedna z osobitných správ sa týkala 22 sťažností.

⁶ Desať vyšetrovaní z nich bolo z vlastného podnetu ombudsmana.



4 PŮVOD ŠŤAŽNOSTÍ ZAREGISTROVANÝCH V ROKU 2005

4.1 ZDROJE ŠŤAŽNOSTÍ

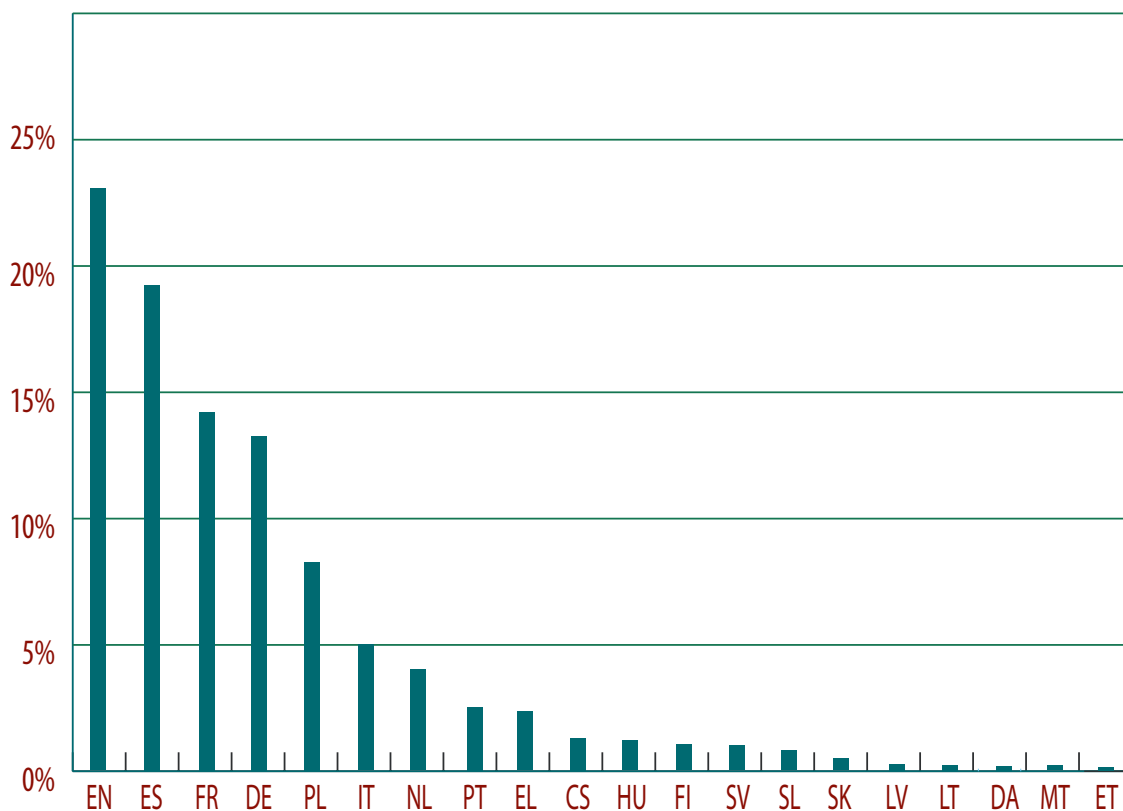


Spoločnosti a združenia
5,5% (215)



Jednotliví občania
94,5% (3 705)

4.2 ROZDELENIE ŠŤAŽNOSTÍ PODĽA JAZYKOV





4.3

SŤAŽNOSTI PODĽA GEOGRAFICKÉHO PÔVODU

Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% obyvateľstva EÚ	Miera ¹
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Cyprus	57	1,5	0,2	8,7
Luxembursko	33	0,8	0,1	8,5
Belgicko	252	6,4	2,3	2,8
Slovinsko	47	1,2	0,4	2,8
Španielsko	775	19,8	9,5	2,1
Írsko	64	1,6	0,9	1,8
Grécko	134	3,4	2,4	1,4
Portugalsko	114	2,9	2,3	1,3
Fínsko	55	1,4	1,1	1,2
Poľsko	346	8,8	8,3	1,1
Rakúsko	75	1,9	1,8	1,1
Česko	80	2,0	2,2	0,9
Švédsko	69	1,8	2,0	0,9
Maďarsko	76	1,9	2,2	0,9
Litva	24	0,6	0,7	0,8
Holandsko	103	2,6	3,5	0,7
Francúzsko	380	9,7	13,2	0,7
Slovensko	32	0,8	1,2	0,7
Lotyšsko	13	0,3	0,5	0,7
Nemecko	410	10,5	17,9	0,6
Taliansko	215	5,5	12,7	0,4
Spojené kráľovstvo	197	5,0	13,1	0,4
Estónsko	4	0,1	0,3	0,4
Dánsko	16	0,4	1,2	0,4
Iná	309	7,9		

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

WEBOVÁ STRÁNKA:

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

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



www.ombudsman.europa.eu