

EURÓPSKY  
OMBUDSMAN

VÝROČNÁ SPRÁVA **2004**  
ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA



Európsky  
OMBUDSMAN  
VÝROČNÁ SPRÁVA **2004**  
ZHRNUTIE A ŠTATISTIKA

© Európsky ombudsman 2005

Všetky práva vyhradené.

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

Autorkou fotografie na zadnej obálke je pani Glory Rozakis.

Úplný text správy je publikovaný na internetovej stránke:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/sk/default.htm>



## ÚVOD

Rok 2004 bol bohatým rokom, pokiaľ ide o práva Európskych občanov. Tieto práva sa stali skutočnosťou pre ďalších 75 miliónov ľudí, ktorých krajiny vstúpili do Európskej únie 1. mája. Jedna z prvých príležitostí na uplatňovanie týchto práv sa vyskytla na začiatku júna pri voľbách do Európskeho parlamentu. A samozrejme v polovici júna došlo k prijatiu Zmluvy o Ústave pre Európu, vrátane Charty základných práv. Proces ratifikácie Ústavy vo všetkých 25 členských štátoch určite podnieti živú debatu a diskusiu o tom, čo znamená byť občanom Únie.



Z perspektívy Európskeho ombudsmana predstavoval rok 2004 koniec druhého mandátu inštitúcie. Z tímu zloženého v septembri 1995 z dvoch osôb v Štrasburgu vyrástol na inštitúciu, ktorá je rešpektovaná inštitúciami a orgánmi EÚ, a ktorej dôverujú občania, ktorí sa na ňu obracajú v čoraz väčšom počte prípadov. V poslednom roku došlo k bezprecedentnému nárastu prijatých sťažností o viac ako 50 % - jasný znak narastajúceho uvedomovania si práva sťažovať sa na nesprávny úradný postup ombudsmanovi.

Pre mňa osobne bol rok 2004 rokom, kedy bolo nutné určiť, či môžem splniť svoje sľuby, ktoré som dal, keď som prijal funkciu Európskeho ombudsmana. Keďže môj mandát spadal do neskoršej časti legislatívneho obdobia rokov 1999-2004, s elánom som sa pustil do realizácie priorít, ktoré som načrtnol 1. apríla 2003. Prioritami bolo zvýšiť efektívnosť úradu ombudsmana, podporovať právny štát, správny úradný postup a rešpektovanie ľudských práv a mať dosah na občanov v celej Európe. Rozšírenie Únie bolo ústrednou témou všetkých troch priorít, pričom moja hlavná filozofia pri ich riešení musela byť „reaktívna“, t.j. reagujúca na sťažnosti, a „proaktívna“, t.j. oslovenie občanov prostredníctvom rôznych iniciatív vytvorených s cieľom maximalizovať služby užívateľom.

### Plnenie mojich sľubov

Úrad ombudsmana sa musí snažiť zabezpečiť, aby všetci občania, ktorí sa naň obrátia, dostali pomoc alebo radu, a to včas a vhodným spôsobom. Majúc toto na mysli sme v roku 2004 usilovne pracovali, aby sme vybudovali inštitúciu, ktorá je pripravená slúžiť občanom 25 členských štátov v 21 jazykoch Zmluvy. K 1. máju sme boli schopní tak činiť.

A výsledky sa dostavili! V roku 2004 dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľom takmer v 70 % prípadov tým, že otvoril vyšetrovanie prípadu, postúpil ho kompetentnému orgánu alebo poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť kvôli promptnému a efektívnemu riešeniu problému. Ba čo viac, po zásahoch ombudsmana inštitúcie uhradili svoje účty a vyplatili úroky, uvoľnili dokumenty a poskytli vysvetlenia, napravili neprávosti a ospravedlnili sa za chyby. V krátkosti, inštitúcie a orgány EÚ sa snažili ukázať svoju ochotu pracovať s ombudsmanom v prospech občanov. Tento postoj je kľúčom k budovaniu dôvery v služby, ktoré poskytuje ombudsman.

Moja druhá priorita sa týkala budovania vzťahov s ombudsmanmi v celej Európe, aby sa podporil právny štát, správny úradný postup a rešpektovanie ľudských práv. Majúc toto na mysli som podnikol sériu informačných ciest a do 1. mája som navštívil všetkých desať prístupujúcich krajín, pred koncom roka som bol v Rumunsku, Holandsku, Portugalsku a Francúzsku. Tieto návštevy sa ukázali ako potrebné. Každá jedna zahŕňala stretnutia s občanmi a potenciálnymi sťažovateľmi, aby som im vysvetlil úlohu ombudsmana, výmeny stanovísk s verejnými a štátnymi úradníkmi s cieľom podčiarknuť dôležitosť mimosúdnych opravných prostriedkov a diskusie s ostatnými ombudsmanmi s cieľom určiť, ako je možné najlepšie brániť a podporovať práva občanov. Aby som mohol ďalej podporovať šírenie koncepcie ombudsmana, vycestoval som do Turecka a Srbska a Čiernej Hory, aby som tam poradil pri vytváraní danej inštitúcie. Celkovo som mal počas mojich informačných ciest a ostatných návštev viac ako 30 prednášok a prezentácií a zorganizoval som viac ako 150 stretnutí s ombudsmanmi, verejnými úradníkmi a inými partnermi.

Informačné návštevy boli tiež kľúčom k pomoci pri plnení mojej tretej priority. Verejné prednášky, stretnutia a rozhovory v médiách ponúkli mnohonásobné príležitosti na informovanie občanov o ich právach a o tom, ako ich najlepšie využívať. Pokračovali sme v intenzifikácii našich snáh pri poskytovaní informácií potenciálnym užívateľom služieb ombudsmana oslovením mimovládnych organizácií, obchodných komôr, právnych oddelení a oddelení verejnej správy v akademickom svete a ostatných záujmových skupinách na seminároch, stretnutiach a konferenciách. Naše publikácie až v 25 jazykoch boli široko distribuované a boli sprístupnené elektronicky, aby sa zvýšila miera poznania ombudsmana v celej Európe.

Rád by som si myslel, že rozhodnutie Európskeho parlamentu zvoliť ma opätovne 11. januára tohto roku predstavuje potvrdenie týchto aktivít. Všeobecnejšie povedané, považujem silnú podporu mojej kandidatúry takmer všetkými politickými skupinami za hmatateľný dôkaz vážnosti, ktorú Parlament prikladá tejto inštitúcii. Takáto ďalekosiahla podpora viacerými stranami je rozhodujúca v čase, keď inštitúcia vstupuje do druhého desaťročia svojej existencie.

### Roky pred nami

Nie je možné poprieť, že sme na rozhodujúcej križovatke vývinu Európy občanov. Ústava, ktorá, ako dúfam, bude podporená občanmi a parlamentmi 25 členských štátov, predstavuje významný krok vpred vo veľkom počte oblastí. Ako pozorovateľ na Európskom konvente, ktorý priniesol návrh Ústavy, som tvrdo bojoval, aby som zabezpečil, aby záujmy občanov tvorili jadro debaty. Právo sťažovať sa ombudsmanovi hrá v texte vskutku dôležitú úlohu. Okrem toho verím, že právne záväzná listina základných práv predstavuje pre občanov jeden z najvýznamnejších krokov vpred.

Na dosiahnutie potenciálu obsiahnutého v Charte je nevyhnutná proaktívna intervencia, aby si občania uvedomili nové možnosti, ktoré sa pred nimi otvárajú. Treba tiež podporiť verejné orgány na všetkých úrovniach Únie a pomáhať im, aby sa práva a ambície Charty stali skúšobným kameňom ich činností. Ombudsmanovi zvlášť prináleží, aby zvyšoval poznanie Charty v čase, keď sa v celej Únii zintenzívňuje diskusia o Ústave. Už som signalizoval partnerom v inštitúciách EÚ a členských štátoch svoju ochotu a odhodlanie plniť túto úlohu. Vidím to ako neoddeliteľnú časť troch výziev, ktorým bude ombudsman čeliť v nadchádzajúcich rokoch.

*Prvou výzvou je zabezpečiť, aby sa práva občanov podľa práva EÚ rešpektovali na každej úrovni Únie.*

Aby sa tak mohlo stať, občania si musia byť vedomí svojich práv. Ako Európsky ombudsman budem pokračovať v zlepšovaní kvality informovania občanov a potenciálnych sťažovateľov o ich právach. Trvalý nárast počtu sťažností a žiadostí o informácie prijatých ombudsmanom naznačuje, že sa uberáme správnym smerom, ale že je nutné ešte veľa vykonať.

Rovnako dôležité v tomto ohľade je, aby verejné správy na európskej, národnej, regionálnej a miestnej úrovni plne zohľadňovali práva občanov pri svojej každodennej práci. Za implementáciu zákonov EÚ je napokon zväčša zodpovedná verejná správa v členských štátoch. Ak verejné správy nebudú schopné plne zohľadňovať tieto práva, národní a regionálni ombudsmani budú musieť hrať kľúčovú úlohu, a to najmä keď sa Charta stane právne záväznou. Plánujem ďalej zintenzívniť svoju spoluprácu s mojimi náprotivkami v členských štátoch, a to preskúmaním možnosti spoločných vyšetrovaní, ako aj preskúmaním možnosti zaviesť jedno telefónne číslo v celej Únii pre ľudí, ktorí chcú kontaktovať sieť ombudsmanov. Bolo by to užitočné hlavne pre občanov, ktorí si uplatňujú právo slobodného pohybu a pobytu v Únii.

*Druhou výzvou je zabezpečiť, aby inštitúcie a orgány EÚ vo všetkom, čo robia, splňali najvyššie štandardy úradného postupu.*

Rastúca pripravenosť inštitúcií a orgánov EÚ spolupracovať so mnou na riešení sťažností občanov je stálym zdrojom povzbudení. Navyše spôsob, akým reagujú na sťažnosti, je kľúčovým meradlom toho, ako sú zamerané na občanov. Čím viac sa inštitúcia snaží o vyriešenie sťažností alebo akceptovanie priateľských riešení navrhovaných ombudsmanom, tým lepšie pre všetkých zainteresovaných. Z tohto dôvodu chcem vykonať extenzívnu analýzu všetkých priateľských riešení dosiahnutých ombudsmanom



od vytvorenia inštitúcie, s cieľom nájsť spoločné charakteristiky, ktoré by mohli pomôcť pri identifikácii viacerých sťažností, ktorých riešením by bol výsledok, kde sú všetci víťazmi.

Je to súčasť mojich snáh o zdokonalenie úlohy ombudsmana ako zdroja schopného prispievať k zlepšovaniu kvality služieb ponúkaných správnymi orgánmi Únie. Inštitúcie a orgány EÚ sa môžu zo sťažností poučiť v tom, ako je možné poskytovať lepšie služby. Výsledkom je to, že všetci tí, ktorí môžu v istom štádiu byť v kontakte s inštitúciami - nielen tí, ktorí sa sťažujú - získajú z práce ombudsmana prospech, pričom inštitúcie by sa mali v budúcnosti stretávať s menším počtom sťažností. Tiež chcem začať viac vyšetřovaní z mojej vlastnej iniciatívy, aby som identifikoval problémy a podporoval najlepšie riešenia.

V roku 2004 sa vyskytlo niekoľko prípadov, v ktorých by odozva inštitúcie na vyšetřovanie ombudsmana mohla byť lepšia. Svoju prvú osobitnú správu Parlamentu som vydal po tom, čo Komisia nedokázala poskytnúť presvedčivé vysvetlenie rozdielov pri hodnotení tlačových hovorcov v jej delegáciách v tretích krajinách a zamietla návrh odporúčania na prehodnotenie príslušných pravidiel. To nasledovalo po sťažnosti na diskrimináciu na základe štátnej príslušnosti. Dúfam, že pri posudzovaní práce ombudsmana v roku 2004 Parlament zohľadní veľmi pozitívnu spoluprácu, ktorú Komisia a iné inštitúcie prejavili v obrovskej väčšine prípadov a povzbudí ich, aby ju rozšírili na všetky prípady v budúcnosti. Takto môžeme pracovať spoločne na podpore najvyšších štandardov úradného postupu.

*Treťou výzvou je zaručiť, že inštitúcia ombudsmana bude slúžiť občanom čo možno najefektívnejším a najúčinnnejším spôsobom.*

Európsky ombudsman je ochrancom správneho úradného postupu. V tomto ohľade je kľúčovým nástrojom, ktorý má k dispozícii, Európsky kódex dobrej správnej praxe. V súlade s výzvou Európskeho parlamentu pri schvaľovaní textu v roku 2001 ombudsman využíva Kódex pri skúmaní toho, či došlo k nesprávnemu úradnému postupu.

Bez ohľadu na pozitívny vplyv Kódexu naďalej verím, že zákon o správnom úradnom postupe, ktorý by sa vzťahoval na všetky inštitúcie a orgány EÚ, má mnoho výhod. Jeho prijatie by mohlo zdôrazniť dôležitosť princípov ustanovených v Kódexe tak pre občanov, ako aj štátnych úradníkov. Pomohlo by to odstrániť zmätok, ktorý v súčasnosti vyplýva z paralelnej existencie rôznych kódexov dobrej správnej praxe pre väčšinu inštitúcií a orgánov. Nakoniec, a to je najdôležitejšie, by to viedlo k zrealizovaniu základného práva občanov na dobrú správu, ako je ustanovené v článku 41 Charty (článok II-101 Ústavy). Preto budem pokračovať vo svojich snahách pri podpore Európskej komisie, aby navrhla, čo možno najrýchlejšie, zákon o podpore správneho úradného postupu inštitúcií a orgánov Únie.

## Záver

Rád by som zhrnul svoju víziu na ďalších päť rokov činnosti inštitúcie Európskeho ombudsmana. Moja ambícia je, aby všetci občania EÚ mali prostriedky umožňujúce im uvedomovať si svoje práva, a aby vedeli, ako zabezpečiť, aby boli plne rešpektované. Tento cieľ sa dá realizovať len prostredníctvom úzkej spolupráce s inštitúciami EÚ, hlavne s Európskym parlamentom, a s národnými a regionálnymi ombudsmanmi v členských štátoch. Som si ďalej istý, že sa môžem spoľahnúť na entuziazmus a odhodlanie svojich pracovníkov. Majúc na pamäti veľkú zodpovednosť, ktorú mi zverila nedávna rozsiahla podpora Parlamentu, sa teším na pretvorenie ambície na skutočnosť v čase, keď inštitúcia ombudsmana vstupuje do druhého desaťročia svojej existencie, a to pokračovaním v húževnatom, dynamickom, efektívnom, a čo je najdôležitejšie, spravodlivom a nestrannom poskytovaní služieb občanom EÚ.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## ZHRNUTIE

Desiata výročná správa Európskeho ombudsmana Európskemu parlamentu poskytuje prehľad aktivít ombudsmana v roku 2004. Je to druhá výročná správa, ktorú bude prezentovať pán P. Nikiforos DIAMANDOUROS, ktorý začal pracovať ako Európsky ombudsman 1. apríla 2003.

### ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

Správa sa skladá zo šiestich kapitol a štyroch príloh. Začína sa osobným príhovorom ombudsmana, v ktorom reviduje hlavné aktivity a úspechy daného roka a načrtáva svoje budúce priority. Toto zhrnutie tvorí kapitolu 1.

Kapitola 2 opisuje postupy ombudsmana pri riešení sťažností a vykonávaní vyšetrovaní. Zdôrazňuje dôležité nové pokroky a poskytuje prehľad sťažností, ktorými sa zaoberal počas roka, vrátane tematickej analýzy výsledkov prípadov uzavretých po vyšetrovaní. Táto analýza pokrýva najvýznamnejšie zistenia právne a faktické, ktoré sú obsiahnuté v rozhodnutiach ombudsmana z roku 2004.

Kapitola 3 sa skladá z výberu zhrnutí týchto rozhodnutí, pričom poskytuje predstavu o rozsahu subjektov a inštitúcií, ktorých sa týka riešenie sťažností a vyšetrovania z vlastnej iniciatívy. Obsahuje zhrnutia všetkých rozhodnutí uvedených v tematickej analýze kapitoly 2. Zhrnutia rozhodnutí o sťažnostiach sú usporiadané najskôr podľa typu zistenia alebo výsledku a potom podľa dotknutej inštitúcie alebo orgánu. Zhrnutia rozhodnutí po vyšetrovaniach z vlastnej iniciatívy sú uvedené na konci kapitoly.

Kapitola 4 sa týka vzťahov s inými inštitúciami a orgánmi Európskej únie. Začína sa načrtnutím hodnoty konštruktívnych vzťahov ombudsmana s inštitúciami a orgánmi, po ktorom nasleduje zoznam rôznych stretnutí a udalostí, ktoré sa uskutočnili v tomto ohľade v roku 2004.

Kapitola 5 sa zaoberá vzťahmi Európskeho ombudsmana so spoločenstvom národných, regionálnych a miestnych ombudsmanov v Európe a mimo nej. Podrobne sú popísané aktivity európskej siete ombudsmanov, pričom je spomenutá aj účasť ombudsmana na seminároch, konferenciách a stretnutiach.

Kapitola 6 uvádza prehľad komunikačných aktivít ombudsmana. Kapitola je rozdelená na šesť častí, ktoré sa týkajú hlavných udalostí roka, informačných návštev ombudsmana, konferencií a zasadnutí, ktoré sa týkajú ombudsmana a jeho zamestnancov, vzťahov s médiami a on-line komunikácií.

Príloha A obsahuje štatistiku práce Európskeho ombudsmana v roku 2004. Prílohy B a C uvádzajú podrobnosti o rozpočte ombudsmana a jeho personálu v uvedenom poradí. Príloha D indexuje rozhodnutia uvedené v kapitole 3 podľa čísla prípadu, podľa predmetu a podľa typu nesprávneho úradného postupu.

### PREHLAD

#### Úloha Európskeho ombudsmana

Úrad Európskeho ombudsmana bol zriadený Maastrichtskou zmluvou ako súčasť občianstva Európskej únie. Ombudsman skúma sťažnosti o nesprávnom úradnom postupe v činnosti inštitúcií spoločenstva a orgánov, s výnimkou Súdneho dvora a Súdu prvého stupňa pri plnení ich súdnej úlohy. So súhlasom Európskeho parlamentu ombudsman definoval „nesprávny úradný postup“ takým spôsobom, že zahŕňa rešpektovanie ľudských práv, právneho poriadku a princípov správneho úradného postupu.

Okrem odpovedí na sťažnosti jednotlivcov, spoločností a združení ombudsman pracuje proaktívne, iniciuje vyšetrovania zo svojej vlastnej iniciatívy a snaží sa komunikovať s občanmi, aby ich informoval o ich právach a o tom, ako je potrebné tieto práva uplatňovať.

Právo sťažovať sa ombudsmanovi je uvedené v Zmluve o Ústave pre Európu, ktorá je momentálne v procese ratifikácie členskými štátmi EÚ.

### Sťažnosti a vyšetrovania v roku 2004

Celkový počet sťažností, ktoré boli prijaté v roku 2004, bol 3 726. To predstavuje nárast vo výške 53 % v porovnaní s rokom 2003. Z toho 53 % predstavuje celkový nárast, 51 % pripadá na sťažnosti z 10 nových členských štátov, ktoré pristúpili do únie 1. mája 2004. Zostávajúcich 49 % predstavuje nárast počtu sťažností odoslaných 15 zo starých členských štátov a odinakiaľ vo svete, čo odráža rastúce uvedomovanie si existencie Európskeho ombudsmana v EÚ a mimo nej.

Vôbec po prvýkrát viac ako polovica sťažností bola zaslaná ombudsmanovi a to elektronicky, e-mailom, alebo s využitím formulára sťažností na internetovej stránke ombudsmana. Sťažnosti zaslali priamo individuálni občania v 3 536 prípadoch, 190 sťažností prišlo od združení alebo spoločností.

Takmer v 70 % prípadov dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľovi otvorením vyšetrovania prípadu, jeho presunutím na kompetentný orgán alebo poskytnutím rady, na koho sa treba obrátiť kvôli promptnému a efektívnemu riešeniu problému. Spolu bolo v roku otvorených 351 nových vyšetrovaní, vrátane ôsmich vyšetrovaní z vlastnej iniciatívy ombudsmana.

Väčšina sťažností, ktoré viedli k vyšetrovaniu, bola namierená proti Európskej komisii, pričom 375 prípadov predstavovalo 69 % všetkých otvorených vyšetrovaní. Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou spoločenstva, ktorá prijíma rozhodnutia a má priamy dopad na občanov, je normálne, že by mala byť hlavným predmetom sťažností občanov. Evidovaných bolo 58 sťažností na Úrad Európskych spoločenstiev pre výber pracovníkov (EPSO), 48 na Európsky parlament a 22 na Radu Európskej únie.

Hlavnými typmi údajného nesprávneho úradného postupu boli nedostatok transparentnosti vrátane odmietnutia poskytnúť informácie (127 prípadov), diskriminácia (106 prípadov), oneskorenie, ktorému bolo možné predísť (67 prípadov), neuspokojivé postupy (52 prípadov), nespravodlivé alebo zneužívané právomoci (38 prípadov), neplnenia povinností, teda neschopnosti Komisie vykonávať jej úlohu „ochrancu Zmluvy“ voči členským štátom (37 prípadov), nedbanlivosť (33 prípadov), a právne chyby (26 prípadov).

Rok 2004 bol tiež rokom vôbec najväčšieho nárastu v počte žiadostí o informácie adresovaných ombudsmanovi. Viac ako 3 200 individuálnych žiadostí bolo prijatých e-mailom, v porovnaní približne s 2 000 žiadostí v roku 2003 a 2002.

### Výsledky vyšetrovaní ombudsmana

V roku 2004 uzavrel ombudsman 251 vyšetrovaní. Z nich bolo 247 vyšetrovaní sťažností a štyri boli vyšetrovania z vlastnej iniciatívy. Zistenia boli nasledovné:

#### *Žiadny nesprávny úradný postup*

V 113 prípadoch neodhalilo vyšetrovanie ombudsmana žiadny nesprávny úradný postup. Nie je to nevyhnutne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý aspoň má osov z úplného vysvetlenia od dotknutej inštitúcie alebo orgánu o tom, čo vykonala, alebo dostane ospravedlnenie. Napríklad:

- Európska komisia konala rýchlo a konštruktívne, aby napravila chybu, ktorá viedla k zamietnutiu predbežného návrhu nemeckého konzultanta kvôli nespĺneniu konečného termínu na predloženie návrhov. Predbežný návrh bol vybraný a po intervencii ombudsmana dostal sťažovateľ k dispozícii ten istý počet dní ako ostatní predkladatelia návrhov, aby pripravil svoj úplný návrh. (221/2004/GG)



- Komisia uviedla užitočné vysvetlenie príslušného právneho rámca v odozve na obvinenia gréckej poisťovne, že nezabezpečila správnu transpozíciu určitých smerníc do gréckej národnej legislatívy. Predseda spoločnosti napísal ombudsmanovi, aby sa mu poďakoval za vyšetrowanie, ktoré upriamilo jeho pozornosť na možnosti, ktoré sa pred ním otvorili, aby prijal ďalšie kroky vo významných veciach. (841/2003/(FA)OV)

Dokonca aj keď ombudsman nezistí žiadny nesprávny úradný postup, môže identifikovať príležitosť pre inštitúciu alebo orgán na zlepšenie kvality úradného postupu v budúcnosti. V takýchto prípadoch ombudsman uvádza ďalšiu poznámku, ako to urobil napríklad v nasledovných prípadoch:

- Ombudsman potvrdil, že na základe výnimiek ustanovených v pravidlách Komisie pre prístup k dokumentom Komisia mala právo zamietnuť prístup k určitým dokumentom o rokovaní Svetovej obchodnej organizácie (WTO). Dokumenty si vyžiadala environmentálna organizácia Priatelia Zeme. Vzhľadom na očakávania mnohých občanov týkajúce sa väčšej otvorenosti v tejto dôležitej politickej oblasti ale vyzval Komisiu, aby zvažila ďalšie prostriedky, ktoré by zabezpečili väčšiu transparentnosť týchto rokovaní pre občanov a tak by umožnili verejný prístup k výmene názorov medzi stranami. (1286/2003/JMA)
- Po sťažnosti zaslanej ombudsmanovi Európsky parlament vysvetlil španielskemu občanovi, prečo bola jeho žiadosť o absolvovanie praxe zamietnutá. S cieľom podporovať vyššie štandardy úradného postupu ombudsman poznamenal, že Parlament by mal zvažiť poskytovanie špecifickejších informácií o kritériách, podľa ktorých sa posudzujú žiadosti o vykonávanie praxe. Navrhol tiež, aby Parlament zvažil zmenu svojich pravidiel, aby bolo jasné, že zoznam mien osôb, ktoré prijali ponuku na výkon praxe, bude verejným dokumentom. (821/2003/JMA)
- Zakladateľovi nemeckej organizácie pre práva zvierat bol zamietnutý prístup k častiam správy o misii vypracovanej Potravinárskym a veterinárnym úradom Komisie. Hoci ombudsman súhlasil s rozhodnutím Komisie prístup zamietnuť, poznamenal, že do tej miery, do akej je to možné by bolo užitočné zaznamenávať informácie, ktoré nie sú dôverné, oddelene od dôverných informácií. Povedal, že by to mohlo zjednodušiť poskytovanie čiastočného prístupu. Komisia následne potvrdila, že jej pravidlá o prístupe k dokumentom viedli k jasnejšiemu oddeleniu dôverných a nedôverných dokumentov. (1304/2003/PB)

#### *Prípady vyriešené inštitúciou a priateľské riešenia*

Kdekoľvek je to možné, ombudsman sa pokúša o dosiahnutie pozitívneho výsledku, ktorý uspokojí aj sťažovateľa, aj inštitúciu, na ktorú sa sťažuje. Spolupráca inštitúcií a orgánov spoločenstva je veľmi dôležitá pre úspech pri dosahovaní takýchto výsledkov, čo pomáha pri posilňovaní vzťahov medzi inštitúciami a občanmi a môže predchádzať potrebe nákladného a časovo náročného sporu.

V roku 2004 bolo 65 prípadov vyriešených inštitúciou alebo orgánom samotným po sťažnosti ombudsmanovi. Medzi nimi boli nasledovné prípady:

- Komisia uhradila faktúry v celkovej výške 17 437 eur malej nemeckej spoločnosti, ktorá sa obrátila na ombudsmana po tom, čo zaslala danej inštitúcii niekoľko upomienok. Komisia vysvetlila, že oneskorenia boli spôsobené technickými zmenami v rozpočtových procedúrach a poskytla opakované uistenie, že vytvorenie finančnej jednotky znamenalo, že záležitosti boli teraz revidované. Po tom čo ombudsman zdôraznil, že malé a stredné spoločnosti sú mimoriadne citlivé na následky oneskorených úhrad, Komisia tiež súhlasila s vyplatením úroku. (435/2004/GG)
- Krátko po tom, čo ombudsman otvoril vyšetrowanie, parlament umožnil talianskemu príslušníkovi polície zúčastniť sa náboru v oblasti všeobecnej bezpečnosti. Kandidát dvakrát kontaktoval Parlament, aby namietal voči jeho rozhodnutiu zamietnuť jeho žiadosť, pričom zdôrazňoval, že jeho skúsenosti v dĺžke trvania takmer päť rokov by mali vyhovovať príslušným kritériám. Po tom, čo mu Parlament neodpovedal, sťažoval sa ombudsmanovi. (1600/2003/ADB)



Keď ombudsman zistí nesprávny úradný postup, vždy sa pokúša dosiahnuť priateľské riešenie, ak je to možné. V niektorých prípadoch sa dá priateľské riešenie dosiahnuť, ak dotknutá inštitúcia alebo orgán ponúkne sťažovateľovi kompenzáciu. Akákoľvek takáto ponuka sa realizuje *ex gratia* teda bez pripustenia právnej zodpovednosti a bez vytvorenia precedensu.

V roku 2004 bolo navrhnutých 12 priateľských riešení. Päť prípadov bolo uzavretých, keď bolo dosiahnuté priateľské riešenie (vrátane 2 prípadov, keď bol návrh realizovaný v roku 2003). Na konci roka 2004 bolo naďalej posudzovaných 11 návrhov. Medzi priateľskými riešeniami, ktoré boli dosiahnuté v roku 2004, boli:

- Prípado, kedy Komisia poskytla sťažovateľovi prístup k výsledkom, ktoré získal pri skúšobnej jazde. Sťažovateľ žiadal o pomocné pracovné miesto vodiča Komisie a neúspešne žiadal o prezradenie svojich výsledkov po tom, čo bol informovaný, že v skúšobnej jazde neuspel. Ombudsman zistil, že Komisia nepredložila žiadne dôvody, prečo by sťažovateľovi nemohol byť poskytnutý prístup k jeho vlastným výsledkom. (1320/2003/ELB)
- Prípado, v ktorom Komisia poskytla Podnikovému observatóriu Európy, európskej výskumnej a informačnej skupine, zoznam dokumentov týkajúcich sa rokovaní Svetovej obchodnej organizácie (WTO) o investíciách. Sťažovateľ, ktorého žiadosť o dokumenty bola skôr všeobecná, takto dostal potrebné informácie, aby mohol predložiť presnejšiu žiadosť. (415/2003/TN)

#### *Kritické poznámky, návrhy odporúčaní a osobitné správy*

Keď priateľské riešenie nie je možné, ombudsman môže uzatvoriť prípad s kritickou poznámkou, alebo môže vypracovať návrh odporúčania.

Kritická poznámka sa zvykne uvádzať, ak nie je ďalej možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila prípad nesprávneho úradného postupu, keď sa zdá, že nesprávny úradný postup nemá žiadne všeobecné dôsledky a žiadna následná akcia ombudsmana sa nezdá byť potrebná. Kritická poznámka potvrdzuje sťažovateľovi, že jeho sťažnosť je odôvodnená, a naznačuje dotknutej inštitúcii alebo orgánu, čo bolo nesprávne, aby sa predišlo nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2004 vydal ombudsman 36 kritických poznámok. Napríklad:

- Ombudsman kritizoval to, že Parlament neprijal adekvátne opatrenia na podporu efektívneho súladu so svojimi pravidlami týkajúcimi sa fajčenia v jeho priestoroch. Nasledovala po sťažnosti dánskeho úradníka, ktorý pracuje v Parlamente. Ombudsman zdôraznil, že vzhľadom na možné nepriaznivé zdravotné dôsledky vystavenia sa dymu by mal Parlament venovať mimoriadnu pozornosť tejto otázke, a nadniesol aj potenciálne otázky právnej zodpovednosti. (260/2003/OV)
- Ombudsman odsúdil postoj Komisie v prípade týkajúcom sa nábore švédskeho občana. Komisia odmietla zohľadniť revidovanie klasifikácie sťažovateľa, čo ombudsman považoval na nespravodlivé. Skutočnosť, že Komisia nekomentovala údajný nesprávny úradný postup, ktorý sa týka dostupnosti pracovného miesta, nebola v súlade s povinnosťami v rámci práva EÚ, ako dodal. (1435/2002/GG)
- Ombudsman kritizoval Úrad Európskych spoločností pre výber pracovníkov (EPSO) za to, že nesprávne odôvodnil svoje rozhodnutie používať v korešpondencii s kandidátmi v otvorenej súťaži len angličtinu, francúzštinu alebo nemčinu. Sťažovateľ uvádzal, že toto rozhodnutie porušovalo princíp rovnosti úradných jazykov a pracovných jazykov uvedených v príslušných pravidlách. Vzhľadom na, že to šlo o sťažnosť *actio popularis*, Ombudsman uviedol, že nebolo vhodné snažiť sa o priateľské riešenie. (2216/2003/MHZ)

Pre inštitúcie a orgány je dôležité, aby nadväzovali na kritické poznámky ombudsmana, a to pri prijímaní opatrení na riešenie existujúcich problémov, aby sa predišlo nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2004 Komisia informovala ombudsmana o svojej reakcii na 11 kritických poznámok, vrátane:



- Ospravedlnenia a sledovania predmetného prípadu po tom, čo ju ombudsman kritizoval za neposkytnutie presvedčivého vysvetlenia, prečo takmer dva roky neprijala žiadne opatrenia. Vysvetlenie nasledovalo po dvoch sťažnostiach týkajúcich sa štátnej pomoci poskytnutej portugalskou vládou, ktorá podľa sťažovateľa nekonala správne. (2185/2002/IP)
- Vyjadrenia ľútosti, že očakávania sťažovateľa mu neboli adresované písomne adekvátnym a jednoznačným spôsobom a potvrdenie, že princípy správneho úradného postupu odvtedy boli dešifrované jasnejšie. Ombudsman Kritizoval Komisiu za to, že odmietla preplatiť náklady v odhadovanej výške 170 000 eur za sekretárske služby poskytované holandským inštitútom. (1986/2002/OV)

V prípadoch, kde je nesprávny úradný postup mimoriadne vážny, alebo má všeobecné dôsledky, alebo ak je stále možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila nesprávny úradný postup, ombudsman zvykne vydať návrhy odporúčaní. Dotknutá inštitúcia alebo orgán musia ombudsmanovi odpovedať s uvedením podrobného stanoviska v lehote troch mesiacov.

V roku 2004 bolo realizovaných 17 návrhov odporúčaní. Okrem toho päť návrhov odporúčaní z roku 2003 viedlo k rozhodnutiam v roku 2004. Počas roka bolo uzavretých sedem prípadov, keď bol návrh odporúčania akceptovaný inštitúciou. Jeden prípad viedol k osobitnej správe Európskemu parlamentu. Päť prípadov bolo uzavretých z iných dôvodov. Na konci 2004 roka sa stále posudzovalo deväť návrhov odporúčaní. Nasledovné prípady boli medzi tými, ktoré boli akceptované v roku 2004:

- Európsky úrad pre boj proti podvodom (OLAF) uviedol v odpovedi na výzvu ombudsmana podrobné vysvetlenie, že preskúmal svoje vyšetrenie v takzvanom prípade „Blue Dragon“. Vyšetrenie ombudsmana odhalilo celý rad bodov, ktoré dali za vznik obave týkajúcej sa adekvátnosti vyšetrenia OLAF-u vo veci obvinení riaditeľov spoločnosti Blue Dragon. S ohľadom na informácie, ktoré OLAF poskytol o existujúcom vyšetrení vykonávanom Komisiou, ombudsman považuje za primerané pre OLAF, aby znovu neotváral svoje vlastné vyšetrenie. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Komisia poskytla kompenzáciu vo výške 21 000 eur, a to čisto na báze ex gratia, malej spoločnosti z Veľkej Británie po tom, čo ombudsman zistil, že poskytla danej spoločnosti nedostatočný čas na prípravu návrhu v rámci kontraktu o výskume a rozvoji. To malo za následok zamietnutie návrhu za ako nedostatočného v dôsledku chyby, ktorú obsahoval. Komisia zdôraznila, že sa veľmi snažila o to, aby nepoškodila malé a stredné podniky a potvrdila, že výnimočné okolnosti sťažili sťažovateľovi správny výkon kontraktu. (1878/2002/GG)
- OLAF po intervencii ombudsmana odovzdal sťažovateľke tri dokumenty a vysvetlil, že ostatné dokumenty, ktoré žiadala, neexistujú. Sťažovateľka, úradníčka, ktorá pracovala pre Inštitút pre transuránové prvky (ITU) v Karlsruhe, požadovala dokumenty v rámci vyšetrenia jej obvinení o vážnych nedostatkoch činnosti ITU. (220/2004/GG)

Ak inštitúcia alebo orgán Spoločenstva nedokáže reagovať uspokojivo na návrh odporúčania, ombudsman môže zasláť osobitnú správu Európskemu parlamentu. To predstavuje konečnú zbraň ombudsmana a posledný zásadný krok, ktorý prijíma pri riešení prípadu, keďže prijatie rezolúcie a výkon právomocí Parlamentu sú záležitosti ponechané na politické rozhodnutie Parlamentu. V roku 2004 bola vypracovaná jedna osobitná správa:

- Ombudsman predložil špeciálnu správu Parlamentu po tom, čo Komisia nedokázala poskytnúť koherentné a presvedčivé vysvetlenie rozdielov v klasifikácii tlačových hovorcov v jej delegáciách v tretích krajinách a zamietla návrh odporúčania prehodnotiť svoje pravidlá klasifikácie týchto pracovných miest. Pakistanský štátny príslušník, ktorý pracoval ako tlačový a informačný tajomník v delegácii Komisie v Islamabad, tvrdil, že tým, že je klasifikovaný v nižšej skupine, bol diskriminovaný na základe svojej štátnej príslušnosti. (OI/2/2003/GG)

### Vyšetrovania z vlastnej iniciatívy

Ombudsman využíva svoju právomoc vlastnej iniciatívy v dvoch hlavných prípadoch. Po prvé, ju môže využiť na vyšetrovanie možného prípadu nesprávneho úradného postupu, keď sťažnosť predložila neoprávnená osoba (t.j. keď sťažovateľ nie je občanom alebo rezidentom únie alebo právnickou osobou so sídlom v členskom štáte). V roku 2004 bolo otvorených osem takýchto vyšetrovaní z vlastnej iniciatívy, vrátane šiestich na základe sťažností podaných pred 1. májom občanmi krajín, ktoré vstúpili do únie v daný deň. Štyri z týchto vyšetrovaní boli uzavreté počas roka. Ombudsman môže využiť právomoc svojej vlastnej iniciatívy na riešenie toho, čo sa javí byť systémovým problémom v inštitúciách. Dve takéto vyšetrovania z vlastnej iniciatívy boli uzavreté s pozitívnymi výsledkami počas roka, konkrétne:

- Komisia podnikla kroky na zlepšenie správy Európskych škôl, pričom sa snažila o identifikáciu a riešenie najvážnejších slabých miest v činnosti. Ombudsman uvítal jej reakciu na svoje vyšetrovanie správneho úradného postupu v školách, a hlavne jej záväzok spolupracovať s rodičmi. Ďalej ju podporil, aby sa snažila o zabezpečenie toho, že samotné školy potvrdia, v rámci svojej hlavnej činnosti, potrebu poskytnúť rodičom viac právomocí a získať ich priazeň. Ombudsman otvoril toto vyšetrovanie po sériách sťažností, vyjadrujúcich počet frustrácie a straty postavenia zo strany rodičov, ktorých deti školy navštevovali. (OI/5/2003/IJH)
- Komisia súhlasila, že zavedie interný postup riešenia sťažností dočasne uvoľnených národných expertov, a to po vyšetrovaní z vlastnej iniciatívy. Po tom, čo ombudsman zdôraznil, že Komisia nestanovila definitívny časový harmonogram pre konanie, Komisia naznačila, že postup riešenia sťažností by mohol byť prijatý do marca 2005. Dočasne uvoľnení národní experti sú štátni alebo medzinárodní štátni zamestnanci, alebo osoby zamestnané v súkromnom sektore, ktoré pracujú dočasne pre európske inštitúcie. Ombudsman otvoril vyšetrovanie po tom, čo bol upozornený na skutočnosť, že títo experti nemusia mať možnosť využívať interný postup riešenia sťažností. (OI/1/2003/ELB)

### Ďalšia analýza

Tieto a iné prípady sa skúmajú z nasledovných tematických perspektív v záverečnej časti kapitoly 2 výročnej správy: prístup k dokumentom a ochrane údajov, Komisia ako „ochranca Zmluvy“, kontrakty a dotácie, nábor a personálne otázky. Keďže takmer 70 % vyšetrovaní ombudsmana sa týka Komisie, sekcia sa končí hodnotením vzťahov Komisie s ombudsmanom a so sťažovateľmi, ako sa odrážajú v rozhodnutiach z roku 2004 a v odpovediach Komisie počas daného roka na ďalšie poznámky a kritické poznámky. Ombudsman upozornil že Parlament na celý rad prípadov, keď Komisia mohla reagovať pozitívnejšie a uvádza, že by uvítal iniciatívy Parlamentu určené na podporu Komisie, aby na všetky budúce prípady rozšírila dobrú spoluprácu, ktorú prejavila vo väčšine prípadov v roku 2004.

Kapitola 3 správy obsahuje zhrnutia 59 z celkového počtu 251 rozhodnutí o uzatvorení prípadov v roku 2004. Zhrnutia odrážajú celý rad predmetov a inštitúcií, ktoré sú pokryté vyšetrovaniami ombudsmana a rôznymi typmi zistení. Boli vybraté relevantné prípady, pretože obsahujú nové zistenia de jure, nový materiál týkajúci sa kompetentnosti alebo procedúr ombudsmana, alebo zistení de facto, ktoré majú všeobecný význam alebo záujem.

Všetky rozhodnutia ombudsmana po vyšetrovaní, s výnimkou niekoľkých dôverných prípadov, ktoré nemohli byť dostatočne udržané v anonymite, sú uverejnené na webovej stránke ombudsmana (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) v angličtine, a v jazyku sťažovateľa, ak je odlišný.

### Vzťahy s inštitúciami a orgánmi Európskej únie

Konštruktívne pracovné vzťahy s inštitúciami a orgánmi Európskej únie sú pre ombudsmana veľmi dôležité na to, aby dosiahol pozitívne výsledky pre občanov. Táto spolupráca nadobúda formu pravidelných stretnutí a spoločných podujatí, počas ktorých ombudsman a jeho partneri získavajú väčšie pochopenie pre prácu toho druhého, zisťujú, ako sa dajú najlepšie brániť a podporovať práva občanov a identifikujú oblasti, kde môžu v budúcnosti pracovať spoločne.



Ombudsman sa v roku 2004 stretol s členmi a zamestnancami inštitúcií a orgánov pri viac ako 30 príležitostiach. Tieto podujatia zahŕňali prezentácie práce ombudsmana, počas ktorých ponúkol usmernenie o tom, ako sa dá najlepšie reagovať na sťažnosti a ako je možné zlepšovať postupy. Táto aktivita, iný prípad proaktívnej dimenzie ombudsmana, predstavuje časť duálnej úlohy inštitúcie ako mechanizmu externej kontroly a nástroja na pomoc pri zlepšovaní kvality úradného postupu. Cieľom vyvíjaných iniciatív bolo zvyšovať interinštitucionálnu spoluprácu s hlavným zámerom zabezpečiť, aby každý, kto by mohol mať dôvod na sťažovanie sa ombudsmanovi, dostane informácie o tom, ako to má urobiť. Uskutočnili sa ďalšie stretnutia s cieľom prediskutovať priority ombudsmana a zdroje potrebné na dosiahnutie týchto priorít, so zvláštnym dôrazom na rozpočet pre inštitúcie.

Ombudsman podáva každoročne správu Európskemu parlamentu a pravidelne informuje poslancov o svojich aktivitách tým, že im poskytuje kópie svojich publikácií počas celého roka. V roku 2004 bolo poslancom Európskeho Parlamentu daných k dispozícii osem publikácií. Medzi ombudsmanom a Petičným výborom Parlamentu je plodný pracovný vzťah, vrátane vzájomného postúpenia prípadov, keď je to vhodné, aby bolo možné ponúkať Európskym občanom čo najefektívnejšiu službu. Ombudsman tiež radí sťažovateľom, ktorí sa snažia o zmenu Európskeho práva alebo politiky, že majú možnosť adresovať petíciu Parlamentu. Správa DE ROSSU o *výročnej správe* ombudsmana za rok 2003 obsahovala návrh pre výbor, aby sa stal úplným členom európskej siete ombudsmanov. Ombudsman uvítal tento návrh a vykonal opatrenia na jeho rýchlu realizáciu.

### Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi

Úzka spolupráca s náprotivkami ombudsmana na národnej, regionálnej a miestnej úrovni je pre Európskeho ombudsmana kľúčovou prioritou. Pomáha to zabezpečiť, že sťažnosti občanov sa riešia promptne a efektívne. Je to rovnako životne dôležité pre sledovanie dôležitých pokrokov vo svete ombudsmanov, pre výmenu informácií o práve EÚ a zdieľanie najlepších skúseností.

#### *Sieť*

Európska sieť ombudsmanov, ktorá sa postupne vyvinula na mocný nástroj spolupráce, je pre Európskeho ombudsmana vrcholne dôležitá. Sieť teraz tvorí takmer 90 kancelárií v 29 krajinách, pričom pokrýva národné a regionálne úrovne v rámci únie a národnú úroveň v krajinách, ktoré požiadali o členstvo v EÚ, v Nórsku a na Islande. Existuje efektívny mechanizmus spolupráce v oblasti riešenia prípadov. To je mimoriadne dôležité vzhľadom na to, že mnoho sťažovateľov sa obracia na Európskeho ombudsmana, keď majú problémy s národnou, regionálnou alebo miestnou správou. V mnohých prípadoch môže ombudsman v dotknutom štáte poskytnúť efektívne nápravne opatrenie. Keď je to možné, Európsky ombudsman postupuje prípady priamo národným a regionálnym ombudsmanom alebo poskytuje sťažovateľovi vhodnú radu. V roku 2004 ombudsman poradil 906 sťažovateľom, aby sa obrátili na národného alebo regionálneho ombudsmana, a postúpil 54 sťažností priamo kompetentnému ombudsmanovi. Ombudsmani v sieti sú tiež správnym miestnom na poskytovanie pomoci pri informovaní občanov o ich právach v rámci práva EÚ a o tom, ako uplatňovať a brániť tieto práva.

V prípade žiadosti Európsky ombudsman pomáha národným a regionálnym ombudsmanom pri ich vyšetrovaniach odpovedaním na otázky týkajúce sa práva EÚ alebo nasmerovaním otázky na príslušnú inštitúciu alebo orgán EÚ. V roku 2003 mu adresoval otázky regionálny ombudsman Veneta (Taliansko), írsky ombudsman a ombudsman Cypru.

Sieť je rovnako aktívna pri výmene skúseností a najlepších skúseností. Deje sa tak prostredníctvom seminárov a stretnutí, pravidelného spravodajcu, elektronického diskusného fóra a elektronickej služby poskytovania denných správ. Prípravy na piaty seminár národných ombudsmanov v členských štátoch EÚ a kandidátskych krajinách sa vážne začali v roku 2004. V rámci nich sa Európsky ombudsman trikrát stretol so svojim holandským náprotivkom, pánom Roelom FERNHOUTOM, ktorí sa stretli trikrát s cieľom zabezpečiť úspešný priebeh seminára, ktorý sa uskutoční v Hágu v septembri 2005. Bulletin *European Ombudsmen* bol aj v roku 2004 mimoriadne cenným nástrojom na výmenu informácií o práve EÚ a najlepších skúseností. Dve vydania, uverejnené v apríli a októbri, boli venované témam ako napríklad novej Ústave pre Európu a jej dôsledkom pre ombudsmanov,

problémom, na ktoré narážajú tí, ktorí chcú využívať svoje právo slobodného pohybu, a prekážkam, ktorým čelia ľudia s postihnutiami. Pokiaľ ide o elektronické diskusné fórum ombudsmana počas roka boli skutočne odštartované dokumentárne a diskusné fóra, čo umožnilo úradom vymieňať si informácie prostredníctvom uverejňovania otázok a odpovedí. Začalo sa niekoľko hlavných diskusií o otázkach, ako je napríklad rôzne televízne pokrytie ombudsmanov, o právach ombudsmanov na návštevu väzení, pričom väčšina národných úradov prispieva do jednej alebo viacerých diskusií. Elektronická spravodajská služba ombudsmana - *Ombudsman Daily News* - bola publikovaná každý deň, vrátane článkov, tlačových správ a oznámení úradov v každej krajine zapojenej do siete.

Spolupráca v rámci siete sa ďalej zintenzívnila v roku 2004 v dôsledku informačných návštev ombudsmana v členských štátoch a krajinách, ktoré požiadali o vstup do únie. Ombudsmeni v celej Európe poskytovali neoceniteľnú pomoc pri organizácii týchto návštev, v rámci ktorých sa konali stretnutia ombudsmanov, na ktorých sa podrobne preskúmali nové spôsoby spolupráce v prospech občanov. Do konca roku 2004 ombudsman navštívil od svojho nástupu do funkcie v apríli 2003 všetkých 25 členských štátov.

### Stretnutia

Počas roka sa snahy ombudsmana o spoluprácu s jeho náprotivkami rozšírili za hranice európskej siete ombudsmanov. Ako aktívny člen zoskupenia organizácií ombudsmanov sa zúčastňoval konferencií a seminárov v Európe i mimo nej, vrátane ôsmej Svetovej konferencie Medzinárodného inštitútu ombudsmanov (IOI) v Quebecu v Kanade. Horlivo navštevoval akcie organizované národnými a regionálnymi ombudsmanmi alebo zabezpečoval účasť svojho úradu na takýchto akciách. V kontexte svojej činnosti zameranej na podporu právneho štátu, rešpektovanie ľudských práv a správny úradný postup sa ombudsman zúčastňoval v roku 2004 na celom rade akcií, hlavne v Turecku a Srbsku a Čiernej Hore, zameraných na vytvorenie nových inštitúcií ombudsmana. Aj v tomto ohľade ombudsman pokračoval v tvorbe bulletinu *European Ombudsmen*, elektronického diskusného fóra a zabezpečovaní služby denných správ dostupných pre širšie členstvo Európskeho regiónu IOI.

### Komunikačné aktivity

Prvoradým cieľom snáh ombudsmana pri konštruktívnej práci s inštitúciami a orgánmi EÚ a jeho kolegami ombudsmanmi je zabezpečiť čo najlepšiu službu pre občanov. Kľúčom k dosiahnutiu tohto cieľa je zvyšovanie uvedomovania si práv občanmi, a hlavne práva sťažovať sa ombudsmanovi. Počas roka sa v tomto ohľade vykonalo veľa.

Ombudsman v roku 2004 prikočil k informačným návštevám v členských štátoch, prístupujúcich krajinách a krajinách, ktoré požiadali o vstup do únie. Počas všetkých týchto návštev sa stretal s občanmi, potenciálnymi sťažovateľmi, pracovníkmi verejnej a štátnej správy, členmi súdov a vyššími politickými predstaviteľmi. Návštevy dokázali, že sú vynikajúcim prostriedkom zvyšovania právneho vedomia občana. Navyše pomohli zlepšiť vnímanie práce ombudsmana medzi kľúčovými členmi súdnych, legislatívnych a výkonných orgánov na národnej a regionálnej úrovni a obohatili cennú spoluprácu ombudsmana a s jeho náprotivkami v členských štátoch a krajinách, ktoré požiadali o vstup do únie. Podpora úradov ombudsmana v dotknutých krajinách, ako aj kancelárií Európskeho parlamentu a reprezentácií Európskej komisie a zastúpení a delegácií podstatne prispela k úspechu týchto návštev.

Okrem podujatí, ktoré sa uskutočnili počas informačných návštev, ombudsman a jeho zamestnanci vystúpili počas roka na viac ako 70 konferenciách, stretnutiach a zasadnutiach v celej Európe, aby prediskutoval také otázky, ako je napríklad úsilie EÚ o komunikáciu s občanmi, Ústava pre Európu a práva ľudí s postihnutiami. Tieto stretnutia pomohli zvýšiť informovanosť o práci ombudsmana medzi potenciálnymi sťažovateľmi a zainteresovanými občanmi.

V roku 2004 boli vystupňované mediálne aktivity, tlačové správy sa vydávali v priemere každých 11 dní. Ombudsman poskytol novinárom z tlače, rozhlasových a televíznych médií v Štrasburgu, Bruseli a počas svojich informačných návštev viac ako 40 rozhovorov. Počas tlačových konferencií, brífingov, stretnutí a pracovných obedov tiež prezentoval svoju prácu a reagoval na otázky.



Materiály o práci ombudsmana sa široko distribuovali počas celého roka, hlavne počas Dní otvorených dverí organizovaných Európskym parlamentom v máji. Pri príležitosti bruselského dňa otvorených dverí dňa 1. mája bola vydaná brožúrka *Európsky ombudsman - na prvý pohľad* v 24 jazykoch, pričom formulár na podávanie sťažnosti a brožúra boli k dispozícii vo všetkých jazykoch Zmluvy krátko po rozšírení. Po prvýkrát bola výročná správa ombudsmana publikovaná v 20 jazykoch, pričom publikácia *Zhrnutie a štatistika* prispela k ešte väčšiemu rozšíreniu správy.

Tieto publikácie boli sprístupnené na internetovej stránke ombudsmana spolu s rozhodnutiami, tlačovými správami, štatistikami a podrobnými informáciami o jeho komunikačných aktivitách, ktoré boli pravidelne uverejňované. Internetová stránka (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) bola transformovaná z lingvistického uhla pohľadu počas roka, s domovskými stránkami a navigačnými stránkami, predtým v 11 jazykoch, je daná k dispozícii v 10 nových jazykoch - deväť jazykov nových členských štátov a írčina.

### Prípravy 10. výročia

So zreteľom na 10. výročie inštitúcie v roku 2005 ombudsman zorganizoval v Štrasburgu seminár, ktorý spojil jednotlivcov, ktorí hrali dôležitú úlohu v jeho zisteniach. „Seminár zakladateľov“ dal za vznik živým diskusiám, čím umožnil odvodzovanie cenných informácií o pôvode, zriadení a prvom vývoji inštitúcií. Očakáva sa, že publikácia, ktorá pripomína 10. výročie, inšpirovaná zisteniami „Seminára zakladateľov“, bude vyprodukovaná v roku 2005.

### Interné pokroky

Počas prvých štyroch mesiacov roku 2004 ombudsman staval na práci, ktorú vykonal v nedávnych rokoch, aby pripravil úrad na rozšírenie. Namáhavé snahy zabezpečili, že inštitúcia bola vybavená tak, aby sa mohla od 1. mája zaoberať sťažnosťami občanov z 25 členských štátov v 21 jazykoch Zmluvy.

Počet pracovných miest v pláne ombudsmana sa zvýšil z 31 v roku 2003 na 38 v roku 2004, ako bolo predvídané vo viacročnom pláne rozpočtu, ktorý prijal Parlament v roku 2002. Tento plán ustanovil postupné zvädzanie nových pracovných miest pripojených na rozšírenie v roku 2003-5. Nárast na 51 pracovných miest sa predpokladá v rozpočte na rok 2005, ktorý prijali rozpočtové orgány v decembri 2004.

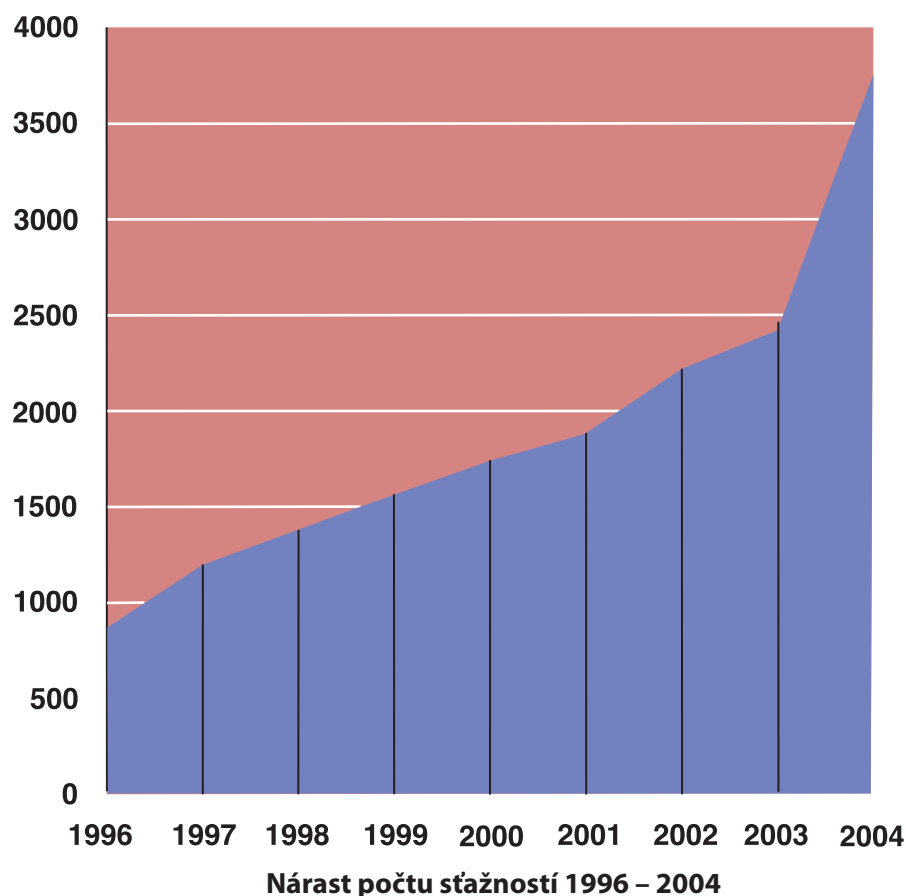
Nová databáza sťažností ombudsmana sa stala plne operačnou počas roka a umožnila úradu úspešne čeliť výzve, ktorá prišla spolu s bezprecedentným nárastom počtu sťažností a expanziou v rozsahu pokrytých jazykov. Spolu so zlepšením využívaním ľudských zdrojov a neustálou modernizáciou infraštruktúry informačných technológií v úrade tieto iniciatívy umožnili zlepšenú službu občanom v roku 2004.



## ŠTATISTIKA

### 1 PRÍPADY RIEŠENÉ POČAS ROKA 2004

<b>1.1</b>	<b>CELKOVÁ KLIENTELA V ROKU 2004</b> .....	<b>4 048</b>
	– vyšetrenia neuzatvorené dňa 31.12.2003 .....	183 <sup>1</sup>
	– sťažnosti, ktoré čakali na rozhodnutie o prijateľnosti 31.12.2003 .....	131
	– sťažnosti prijaté v roku 2004 .....	3 726
	– vlastné iniciatívy Európskeho ombudsmana .....	8



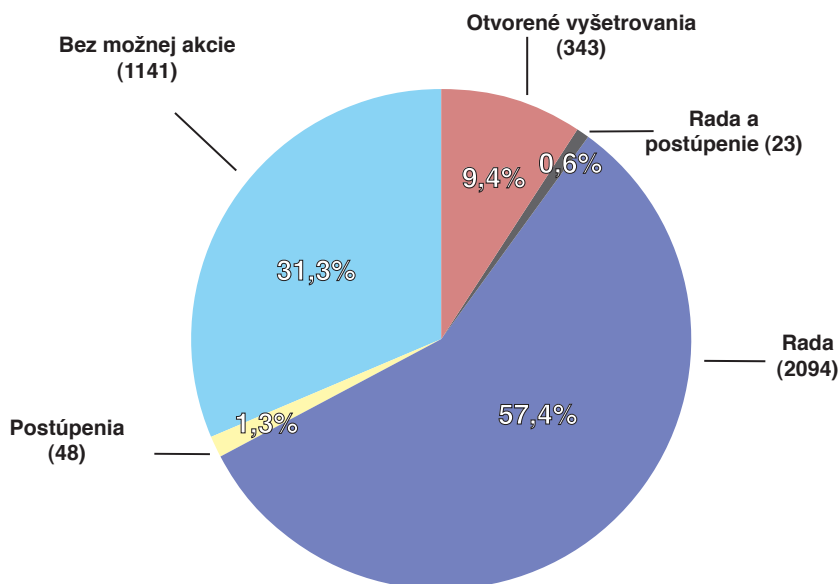
<sup>1</sup> Z toho štyri vyšetovania z vlastnej iniciatívy Európskeho ombudsmana a 179 vyšetovaní na základe sťažností.



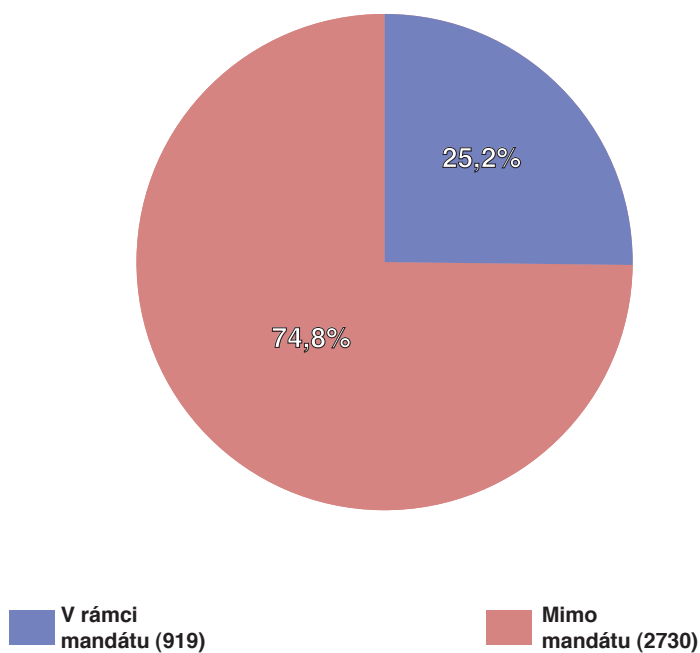
**1.2 DOKONČENÉ PREŠETRENIE PRIJATELNOSTI/NEPRIJATELNOSTI.....94,6%**

**1.3 KLASIFIKÁCIA SŤAŽNOSTÍ**

**1.3.1 Podľa typu krokov podniknutých Európskym ombudsmanom v prospech sťažovateľov**

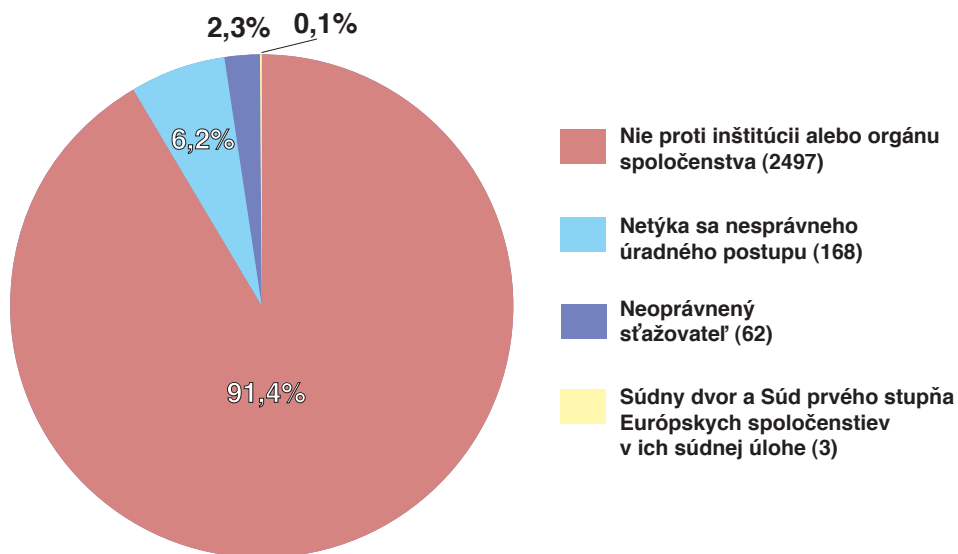


**1.3.2 V súlade s mandátom Európskeho ombudsmana**



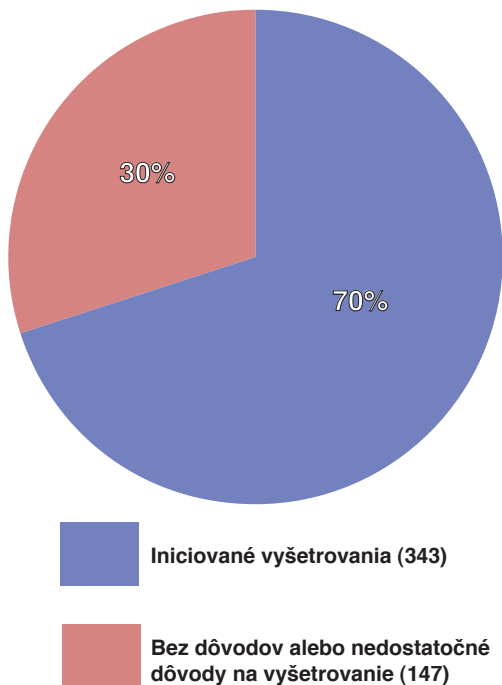


## MIMO MANDÁTU

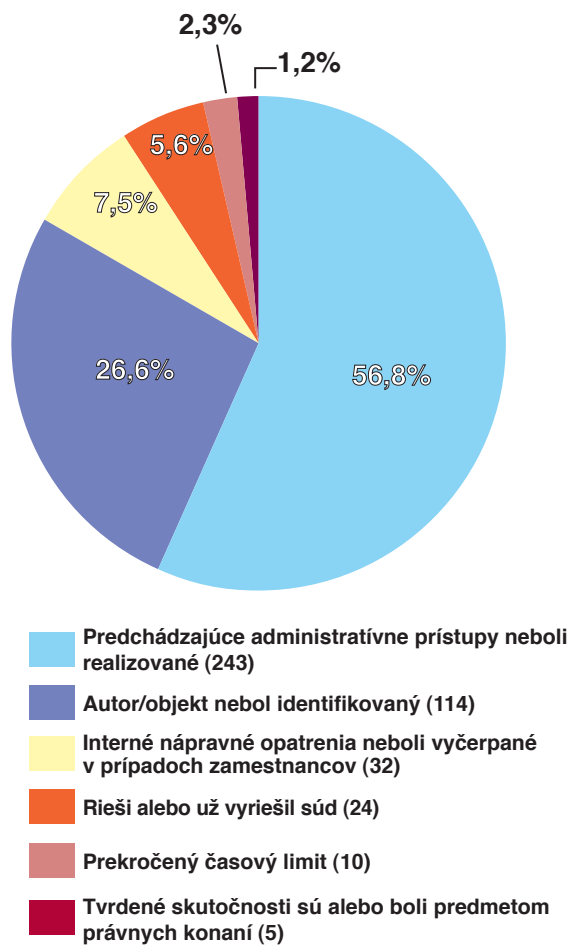


## V RÁMCI MANDÁTU

### Prijateľné sťažnosti

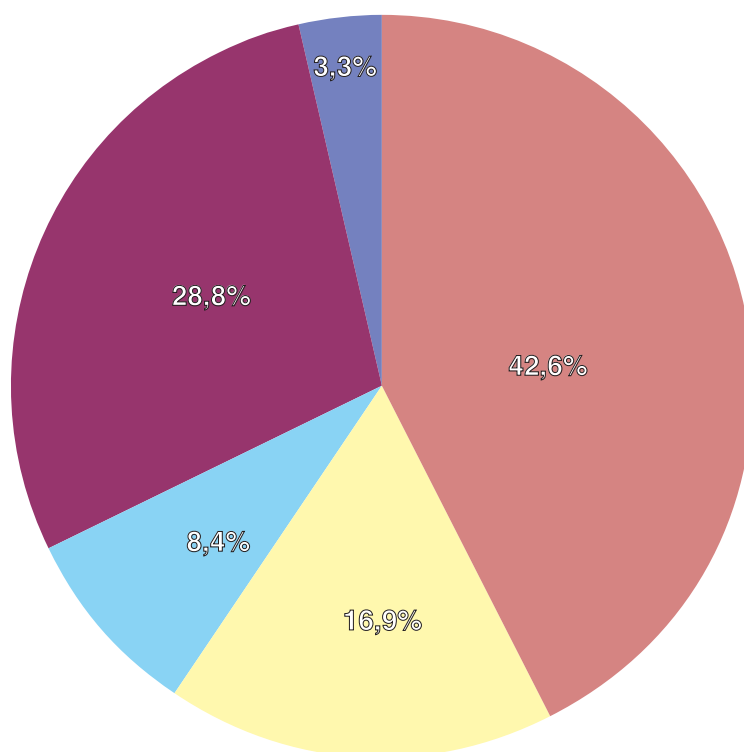


### Neprijateľné sťažnosti





## 2 POSTÚPENIA A RADA



**Rada kontaktovať iného ombudsmana alebo predložiť petíciu regionálnemu alebo národnému parlamentu (906)**

**Rada kontaktovať Európsku komisiu (359)**

**Rada predložiť petíciu Európskemu parlamentu (179)**

**Rada kontaktovať iné orgány (613)**

**Postúpenia (71)**

**Európskemu parlamentu (13)**

**Európskej komisii (4)**

**Národnému alebo regionálnemu ombudsmanovi (54)**

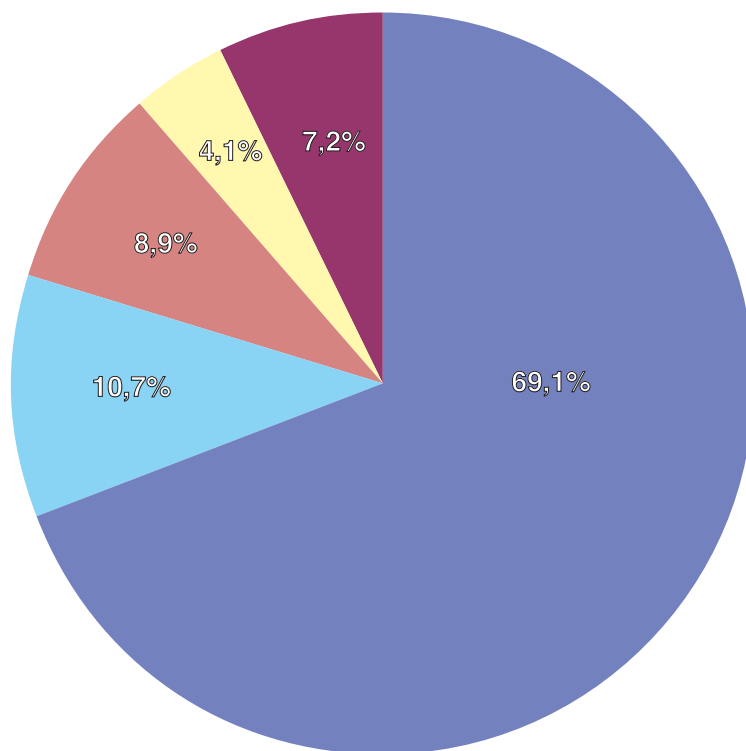


### 3 VYŠETROVANIA VYKONANÉ V ROKU 2004 ..... 534

V roku 2004 sa Európsky ombudsman zaoberal 534 vyšetrovaniami, 351 vyšetrovaniami iniciovanými v roku 2004 (z čoho bolo osem vlastných iniciatív) a 183 vyšetrovaní nebolo uzatvorených k 31.12.2003.

#### 3.1 INŠTITÚCIE A ORGÁNY PODLIEHAJÚCE VYŠETROVANIU

(V niektorých prípadoch sú vyšetrovaním dotknuté dve alebo viaceré inštitúcie alebo orgány)



■ Európska komisia (375)

■ Úrad pre personálny výber Európskych spoločenstiev (58)

■ Európsky parlament (48)

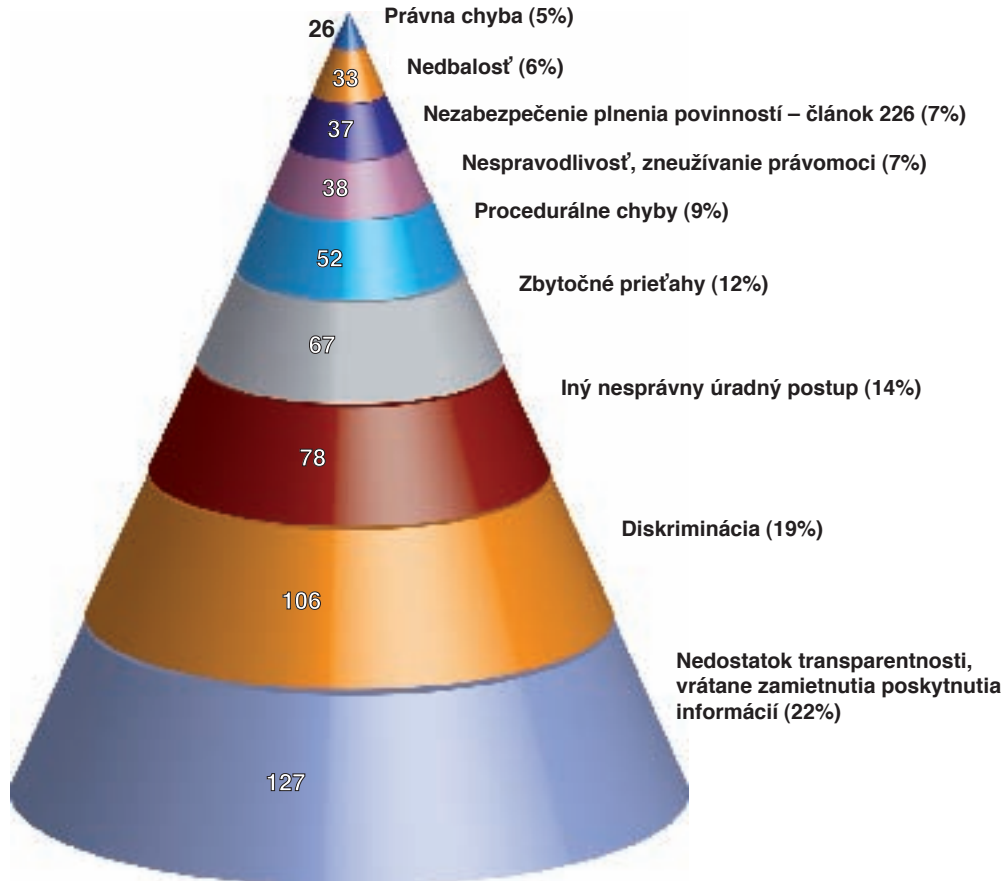
■ Rada Európskej únie (22)

■ Iné (39):

Európska investičná banka	(7)
Európsky úrad pre boj proti podvodom (OLAF)	(5)
Výbor regiónov Európskej únie	(5)
Európska centrálna banka	(4)
Súdny dvor Európskych spoločenstiev	(3)
Európsky dvor audítorov	(3)
Európsky hospodársky a sociálny výbor	(3)
Európske monitorovacie centrum pre rasizmus a xenofóbiu	(2)
Európsky úrad pre bezpečnosť potravín	(1)
Politická misia Európskej únie v Bosne a Hercegovine	(1)
Eurojust	(1)
Europol	(1)
Publikačný úrad Európskych spoločenstiev	(1)
Európsky univerzitný inštitút	(1)
Európska environmentálna agentúra	(1)

### 3.2 TYP ÚDAJNÉHO NESPRÁVNEHO ÚRADNÉHO POSTUPU

(V niektorých prípadoch sú uvádzané dva typy nesprávneho úradného postupu)



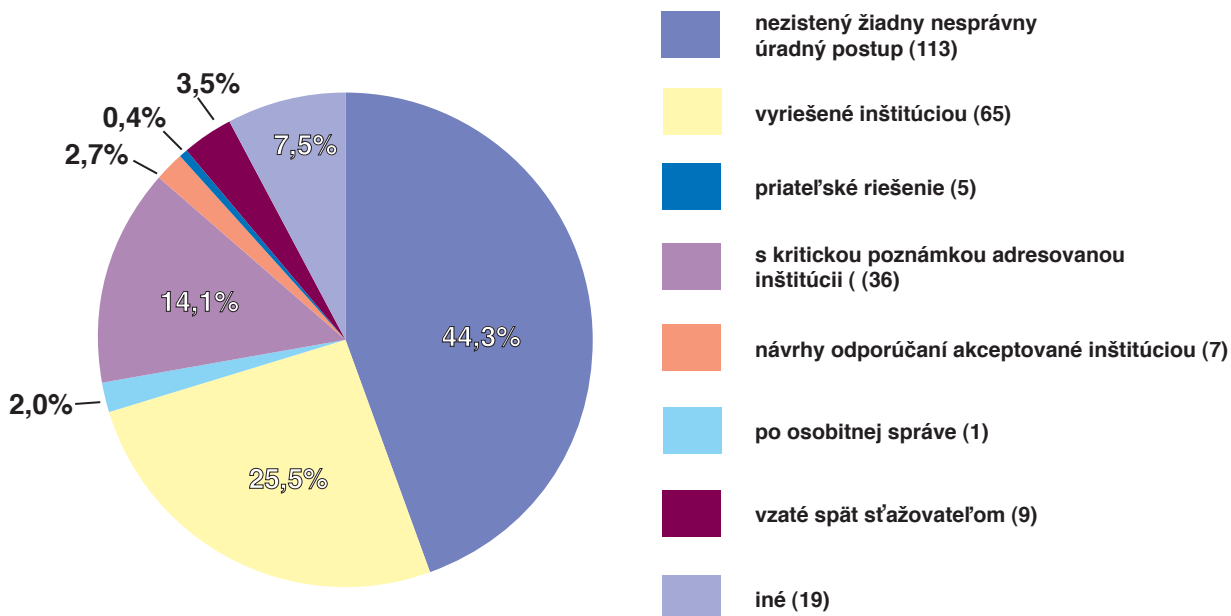
### 3.3 NÁVRHY PRIATEĽSKÝCH RIEŠENÍ, NÁVRHY ODPORÚČANÍ A OSOBITNÉ SPRÁVY REALIZOVANÉ V ROKU 2004

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| – návrhy priateľských riešení | 12 |
| – návrhy odporúčaní           | 17 |
| – osobitné správy             | 1  |



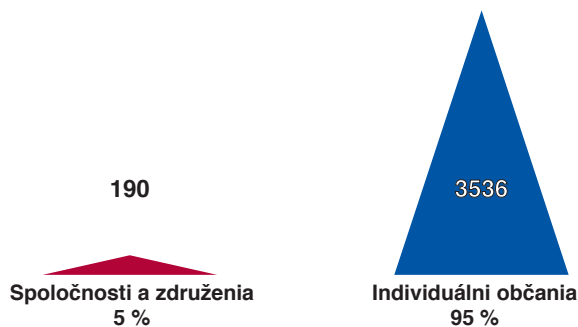
### 3.4 VYŠETROVANIA UZATVORENÉ S ODÔVODNENÝM ROZHODNUTÍM ..... 251<sup>2</sup>

(Vyšetrowanie môže byť uzatvorené z jedného alebo viacerých nasledovných dôvodov)



## 4 PÔVOD SŤAŽNOSTÍ REGISTROVANÝCH V ROKU 2004

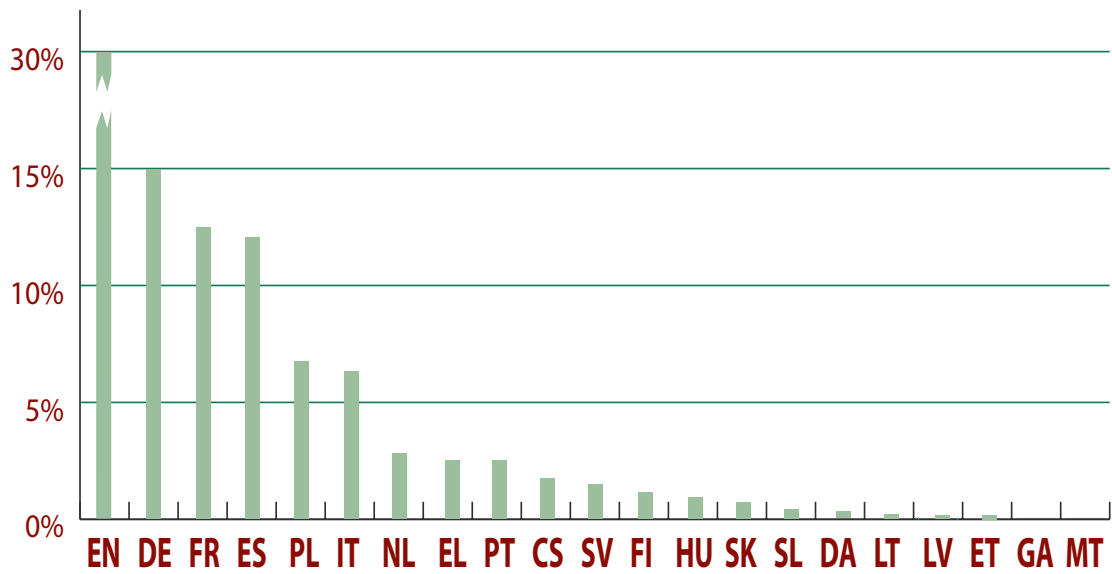
### 4.1 ZDROJ SŤAŽNOSTÍ




























<sup>2</sup> Z toho štyri vlastné iniciatívy ombudsmana.



## 4.2 JAZYKOVÁ DISTRIBÚCIA SŤAŽNOSTÍ



## 4.3 GEOGRAFICKÝ PÔVOD SŤAŽNOSTÍ

Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% populácie EÚ	Miera <sup>3</sup>
 Malta	38	1,0	0,1	11,7
 Luxembursko	40	1,1	0,1	10,9
 Cyprus	59	1,6	0,2	10,0
 Belgicko	268	7,2	2,3	3,2
 Slovinsko	38	1,0	0,4	2,3
 Fínsko	73	2,0	1,1	1,7
 Írsko	53	1,4	0,9	1,6
 Grécko	129	3,5	2,4	1,4
 Španielsko	482	12,9	9,2	1,4
 Portugalsko	116	3,1	2,3	1,4
 Slovensko	52	1,4	1,2	1,2
 Česká republika	98	2,6	2,2	1,2
 Švédsko	84	2,3	2,0	1,2
 Rakúsko	69	1,9	1,8	1,1
 Poľsko	285	7,6	8,3	0,9
 Dánsko	32	0,9	1,2	0,7
 Nemecko	464	12,4	18,0	0,7
 Holandsko	88	2,4	3,5	0,7
 Maďarsko	53	1,4	2,2	0,6
 Litva	18	0,5	0,8	0,6
 Estónsko	7	0,2	0,3	0,6
 Francúzsko	303	8,1	13,5	0,6
 Taliansko	269	7,2	12,6	0,6
 Lotyšsko	9	0,2	0,5	0,5
 Spojené kráľovstvo	195	5,2	13,0	0,4
Iné	404	10,9		

3

Tento údaj bol vypočítaný vydelením percentuálneho podielu sťažností percentuálnym podielom populácie. Ak je vyšší ako 1, naznačuje to, že predmetná krajina predkladá viac sťažností ombudsmanovi, ako by sa dalo očakávať vzhľadom na veľkosť jej populácie. Všetky percentuálne podiely vo vyššie uvedenej tabuľke boli zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.



## AKO KONTAKTOVAŤ EURÓPSKEHO OMBUDSMANA

### POŠTOU

The European Ombudsman  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
France

### TELEFONICKY

+33 3 88 17 23 13

### FAXOM

+33 3 88 17 90 62

### E-MAILOM

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### WEBOVÁ STRÁNKA

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>



## **PREDAJ A PREDPLATENIE PUBLIKÁCIÍ**

Platené publikácie, ktoré vydáva Úrad pre úradné publikácie, môžete dostať v našich predajných kanceláriách na celom svete.

### ***Ako treba postupovať, aby ste získali niektorú z našich publikácií?***

Zadovážte si zoznam našich predajných kancelárií, vyberte si kanceláriu, ktorá Vám najviac vyhovuje a zašlite na jej adresu objednávku.

### ***Ako si zadovážite zoznam predajných kancelárií?***

- Potrebnú informáciu nájdete na internetových stránkach Úradu pre úradné publikácie <http://publications.eu.int/>
- Zoznam si môžete objednať faxom na čísle (352) 2929-42758 a bude Vám zaslaný v tlačenej verzii.



**Úrad pre publikácie**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-83-1

