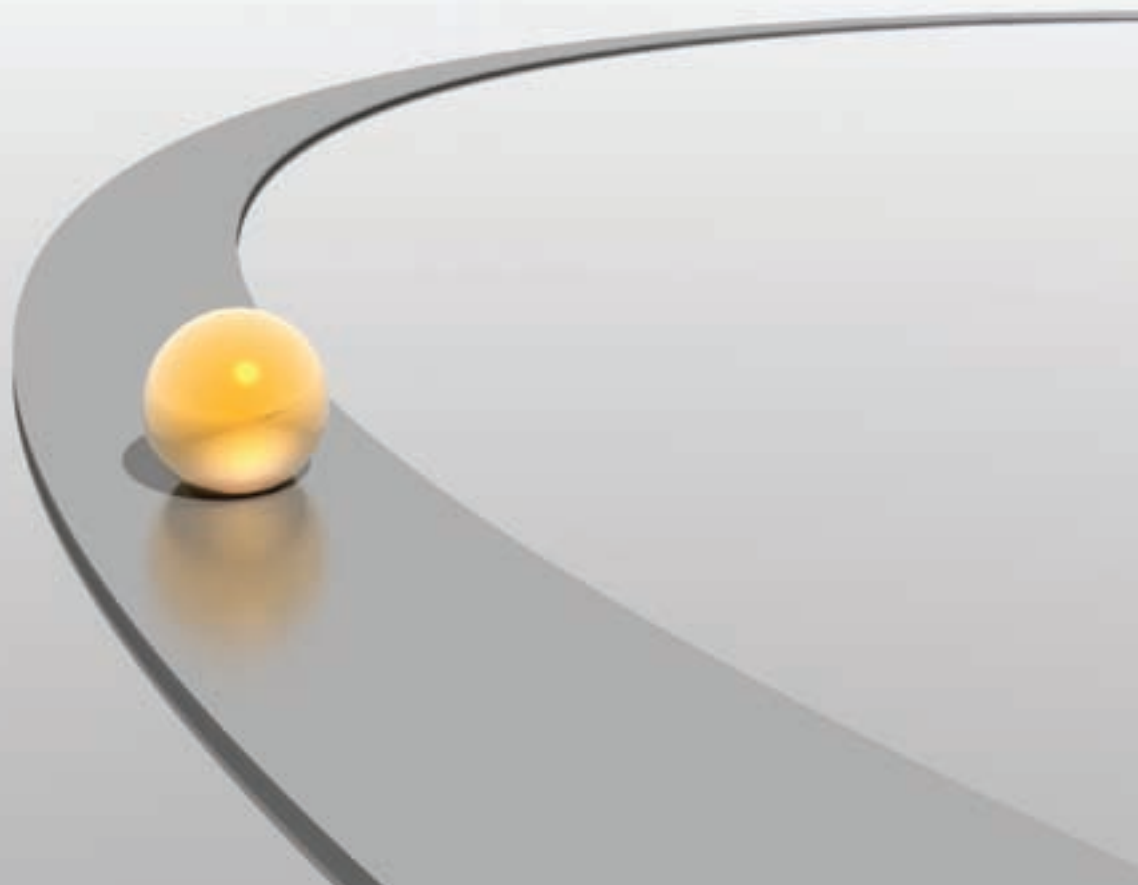


# EURÓPSKY OMBUDSMAN



V Ý R O Č N Á S P R Á V A 2 0 0 7

Z H R N U T I E A Š T A T I S T I K A







E U R Ó P S K Ý O M B U D S M A N

V Ý R O Č N Á S P R Á V A 2 0 0 7

Z H R N U T I E A Š T A T I S T I K A

© Európske spoločenstvá, 2008

Reprodukcia pre vzdelávacie a nekomerčné účely je povolená pod podmienkou, že sa uvedie zdroj.

ISBN 978-92-9212-146-4

DOI 10.2869/47950

Fotografia na prednej obálke: © iStockphoto.com/Silence

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

*Printed in Italy*

VYTLAČENÉ NA BIELOM BEZCHLÓROVOM PAPIERI



## ÚVOD

Rok 2007 bol dôležitým rokom pre právo európskych občanov na správny úradný postup. Predsedovia troch hlavných inštitúcií EÚ – Parlamentu, Komisie a Rady – opätovne podpísali a vyhlásili 12. decembra Chartu základných práv EÚ vyhlásenú pôvodne v decembri 2000. Závazok riadiť sa právne záväznou chartou zakotvený v Lisabonskej zmluve odráža rastúce uvedomovanie si skutočnosti, že občania by mali stáť v centre záujmu Európy. Z hľadiska ombudsmana je charta novátorská v tom, že sa právo na správny úradný postup prvýkrát uznáva ako základné právo občianstva Únie (článok 41).



### *Správny úradný postup*

Od 1. apríla 2003, keď som sa ujal funkcie, je podpora správneho úradného postupu absolútnou prioritou Európskeho ombudsmana. Inštitúciám a orgánom EÚ neustále pripomínam, že správny úradný postup vyžaduje od zamestnancov vo verejnej službe oveľa viac ako len predchádzať nezákonnému správaniu. Úradníci musia svoju činnosť chápať ako službu a zabezpečiť, aby sa s občanmi riadne zaobchádzalo a aby v plnej miere využívali svoje práva.

Zdá sa, že toto posolstvo prináša konkrétne výsledky. S radosťou oznamujem, že inštitúcie a orgány EÚ v roku 2007 tvrdo pracovali na riešení sťažností, náprave nepravostí a odstraňovaní chýb. V priebehu roka sa zdvojnásobil počet prípadov, ktoré vyriešila dotknutá inštitúcia – uzavreli sme nevídaných 35 % vyšetrovaní potom, ako príslušná inštitúcia súhlasila s urovnaním záležitosti. Nemali by sme podceňiť význam tohto pozitívneho výsledku pre sťažovateľov a všeobecnejšie pre občanov. Pevne verím, že sme urobili významný krok smerom k pravej kultúre služieb.

Sedem vzorových prípadov, na ktoré upozorňuje táto správa, svedčí o zmene postoja. Minimálne štyri sa týkajú Európskej komisie, ktorá pri riešení celého radu sťažností postupovala rýchlo a konštruktívne. Musím vyzdvihnúť aj Európsku agentúru pre bezpečnosť letectva, ktorá už druhý rok priniesla vzorový prípad, čo dokazuje, že je pri riešení problémov ochotná konštruktívne spolupracovať s ombudsmanom. Rada sa ospravedlnila sťažovateľovi potom, ako som ju upozornil na jazykový problém a potvrdila, že v budúcnosti sa vynasnaží zabrániť podobným problémom. A nakoniec, najústretivejšiu odpoveď poskytla dotknutej občanke Európska centrálna banka, pričom zdôraznila, že prikladá veľkú dôležitosť tomu, aby sa záležitosti vyjasnili a vyzvala ju, aby sa so všetkými ďalšími otázkami obrátila na jej odborníkov. Mojim zámerom je upozorňovaním na takéto prípady predstaviť príklady správneho úradného postupu všetkým inštitúciám a orgánom EÚ, aby sa nimi inšpirovali a porovnali si s nimi svoje vlastné postupy. V roku 2008 budem pokračovať v propagácii starostlivosti o kultúru služieb, aby zodpovedali očakávaniam občanov.

K niektorým výsledkom, ktoré sme pre občanov dosiahli a ktoré sú uvedené v tejto správe, sme dospeli bez formálnej výmeny korešpondencie s inštitúciou. V súčasnosti sme sa dostali do štádia, keď naše vzťahy s inštitúciami sú na takej úrovni, že dokážeme rýchlo riešiť rastúci počet prípadov bez potreby zdĺhavého vyšetrovania. Na pružnejšie riešenie problémov som začal častejšie využívať menej formálne postupy a v rozvíjaní tohto prístupu budem pokračovať aj v roku 2008. Podľa mňa to znamená pre našu inštitúciu zlomový moment dokazujúci úroveň rešpektovania ombudsmana a ochoty inštitúcií pomôcť občanovi.



Problémy sa budú nepochybne vyskytovať aj naďalej. Aj v roku 2007 bolo 15 % prípadov uzavretých s kritickou poznámkou, pretože dotknutá inštitúcia neposkytla služby na takej úrovni, na aké majú občania nárok. Príklady týchto prípadov sú uvedené v tejto správe. Počnúc jednou inštitúciou, ktorá odmietla zmeniť svoje postupy prijímania do zamestnania v podstate z dôvodu vlastného administratívneho pohodlia, až po inú, ktorá neprimerane meškala s konaním o porušení práva Spoločenstva bez akéhokoľvek vysvetlenia pre takýto postup. V roku 2008 opäť pripravíme správu o následných opatreniach k týmto kritickým poznámkam, aby sme zabezpečili, že sa z nich inštitúcie poučia. Mám tiež v úmysle preskúmať, ako uľahčiť porozumenie rozhodnutí ombudsmana tak, aby mohli poskytnúť občanom a aj úradníkom ešte efektívnejšie usmernenie o tom, v čom spočíva správny úradný postup.

Je zrejmé, že sa musí vykonať ešte množstvo práce na podporu zásad správneho úradného postupu v rámci inštitúcií a orgánov EÚ. Na pomoc pri príprave potrebných stratégií v tejto oblasti som v novembri 2007 usporiadal pracovný seminár v Bruseli, na ktorom prebiehala čulá výmena názorov o tom, ako môže Európsky ombudsman pomôcť v tom, aby sa právo na správny úradný postup stalo skutočnosťou. Z diskusií vyplynulo množstvo stimulujúcich a novátorských nápadov pre budúce roky. Teším sa na to, ako ich budeme realizovať, aby slúžili v prospech občanov v celej Európe.

### *Lepšia komunikácia*

Na záver svojho úvodu k výročnej správe za rok 2006 som zdôraznil dva ciele, ktoré v nasledujúcom roku budem sledovať, a to spolupracovať s inštitúciami na podpore správneho úradného postupu a smerovať moje komunikačné úsilie tak, aby všetci tí, ktorí by mohli potrebovať využiť služby Európskeho ombudsmana, boli správne a náležite informovaní o tom, čo majú urobiť.

Pokiaľ ide o tento druhý cieľ, rok 2007 bol významným rokom. Konečne sme zvýšili mieru prípustných žiadostí. Vďaka ambicióznejšej a starostlivo cielenej informačnej kampani počet prípustných sťažností v porovnaní s rokom 2006 stúpil v absolútnom i relatívnom vyjadrení. Výsledkom bolo, že sa v priebehu roka otvorilo o 17 % viac vyšetrovaní na základe prijatých sťažností. Zároveň naše úsilie o zvyšovanie informovanosti občanov o tom, čo Európsky ombudsman môže a nemôže urobiť, pomohlo väčšiemu počtu občanov ako kedykoľvek predtým nájsť vhodné prostriedky na nápravu na národnej, regionálnej a miestnej úrovni.

Rozhodujúcim krokom v tomto ohľade bolo v roku 2007 prijatie vyhlásenia Európskej siete ombudsmanov. Cieľom vyhlásenia je poskytnúť informácie o tom, že práca ombudsmanov má európsky rozmer a ozrejmiť, akú službu členovia siete poskytujú osobám, ktoré sa sťažujú vo veci, ktorá spadá do pôsobnosti práva EÚ. Vyhlásenie je dostupné vo všetkých úradných jazykoch EÚ na internetovej stránke Európskeho ombudsmana a jeho plné znenie sa uvádza v piatej kapitole tejto správy. Členovia siete budú aktívne pracovať na zvyšovaní povedomia o tomto vyhlásení, a tak zabezpečia, aby sa občania dozvedeli, na koho sa majú obrátiť pri riešení svojich sťažností v oblasti práva EÚ.

Ďalšia dôležitá iniciatíva v tejto oblasti by sa mala realizovať v roku 2008. V priebehu minulého roku môj úrad vypracoval interaktívnu príručku, ktorá sa budúci rok uverejní v rámci novej internetovej stránky ombudsmana. Tento dôležitý materiál pomôže občanom zistiť, ako čo najlepšie dosiahnuť nápravu v prípade svojich sťažností. Príručka by mala umožniť, aby sa väčší počet sťažovateľov obrátil priamo na orgán, ktorý je najvhodnejší pre riešenie ich sťažnosti. Verím, že ďalší pokles počtu neprípustných sťažností doručených na môj úrad, potvrdí úspešnosť príručky.

Zistiť, ako najvhodnejšie sa dá doceliť náprava na prvýkrát, je dôležité z mnohých dôvodov. Pomôže zabrániť frustrácii, ktorú občania pociťujú, keď sa im oznámi, že orgán, na ktorý sa obrátili, im nedokáže pomôcť. Znamená aj možnosť rýchlejšieho a efektívnejšieho vyriešenia sťažností, a teda zabezpečuje, že občania môžu v plnej miere využívať svoje práva v rámci legislatívy EÚ. Konečným dôležitým hľadiskom je, že tým, že sa zníži počet doručených neprípustných sťažností,



moja inštitúcia dokáže lepšie plniť svoju základnú úlohu, a to pomáhať občanom, ktorí sú nespokojní s tým, ako s nimi zaobchádzajú inštitúcie a orgány EÚ. Výsledky, ktoré môj úrad môže dosiahnuť v prospech týchto občanov, sú nepochybne najuspokojivejším aspektom mojej práce. V tejto správe sú uvedené mnohé príklady takýchto úspešných riešení z roku 2007. Teším sa na to, že aj v budúcom roku budeme pokračovať v tejto práci pre európskych občanov.

Ako často spomínam, výročná správa je najdôležitejšou publikáciou ombudsmana. Umožňuje predložiť prehľad jeho činnosti Európskemu parlamentu, ktorému predkladá správu. Inštitúciám a orgánom EÚ slúži ako zdroj informácií pre zlepšovanie svojej správy. Sprístupňuje prácu ombudsmana širokému spektru ľudí, ktorí chcú sledovať jeho aktivity, vrátane širokej verejnosti, médií, akademických pracovníkov, zamestnancov vo verejnej službe a kolegov z úradov ombudsmanov na celom svete. V posledných rokoch sa v správe uskutočnili niektoré zmeny s cieľom zvýšiť jej hodnotu pre užívateľov. Ďalšie zlepšenia predstavujú ďalšiu novú črtu tejto správy. Najviditeľnejšie sú hlavne v kapitolách 5 a 6. Rozhodli sme v týchto kapitolách uviesť skôr prehľad a analýzu aktivít než podrobné zoznamy podujatí a stretnutí, ako tomu bolo predtým. Dúfame, že tieto zmeny prispesú k zaujímavejšiemu obsahu a poskytnú pravdivý obraz o pridanej hodnote týchto zaujímavých iniciatív. Tešíme sa na vaše reakcie.

V Štrasburgu 15. februára 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## ZHRNUTIE

Trinásta výročná správa Európskeho ombudsmana pre Európsky parlament poskytuje prehľad aktivít ombudsmana za rok 2007. Je piatou výročnou správou pána P. Nikiforosa DIAMANDOUROSA, ktorý 1. apríla 2003 začal pracovať ako Európsky ombudsman.

### ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

Správa pozostáva zo šiestich kapitol a štyroch príloh. Začína sa osobným úvodom ombudsmana, v ktorom vyzdvihol najdôležitejšie udalosti v uplynulom roku a uvádza plány na nadchádzajúci rok. Po ňom nasleduje toto zhrnutie, ktoré tvorí kapitolu 1.

V kapitole 2 sú opísané postupy ombudsmana pri riešení sťažností a organizovaní vyšetrení. Kapitola poskytuje prehľad sťažností, ktorými sa zaoberal počas roku, vrátane tematickej analýzy výsledkov prípadov uzavretých po vyšetrení. Táto analýza zahŕňa najvýznamnejšie právne a faktické zistenia obsiahnuté v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2007.

V kapitole 3 je uvedený výber zhrnutí rozhodnutí ombudsmana za rok 2007 pokrývajúci rad subjektov a inštitúcií, ktorých sa sťažnosti týkajú, a vyšetrenia z vlastného podnetu. Zhrnutia sú usporiadané najskôr podľa typu zistenia alebo výsledku a potom podľa dotknutej inštitúcie alebo orgánu. Zhrnutie rozhodnutia po vyšetrení z vlastného podnetu a príklad otázky predloženej národným ombudsmanom sa uvádzajú na konci kapitoly.

Kapitola 4 sa zaoberá vzťahmi s ostatnými inštitúciami a orgánmi Európskej únie. Začína sa zdôraznením hodnoty konštruktívnych pracovných vzťahov medzi ombudsmanom a inštitúciami a orgánmi, po ktorom nasleduje zoznam rôznych stretnutí a podujatí, ktoré sa v tejto súvislosti uskutočnili v roku 2007.

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

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

V prílohe A je uvedená štatistika činnosti Európskeho ombudsmana v roku 2007. V prílohách B a C sa nachádzajú podrobnejšie údaje o rozpočte a zamestnancoch ombudsmana. V prílohe D sa nachádza register rozhodnutí uvedených v kapitole 3 usporiadané podľa čísla prípadu, predmetu sťažnosti a typu údajného nesprávneho úradného postupu. Uvádza sa v nej aj zoznam vzorových prípadov a všetky prípady uzavreté s kritickou poznámkou v roku 2007.

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

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

### Sťažnosti a vyšetrowania v roku 2007

Počas roku 2007 prijal ombudsman 3 211 nových sťažností v porovnaní s 3 830 v roku 2006. Na jednej strane počet prípustných sťažností stúpol v absolútnom i relatívnom vyjadrení, zo 449 (12 % z celkového počtu) v roku 2006 na 518 (16 %) v roku 2007. Výsledkom bolo, že v priebehu roka sa otvorilo o 17 % viac vyšetrowaní na základe prijatých sťažností.

Elektronickou formou bolo v roku 2007 doručených ombudsmanovi celkove 58 % zo všetkých sťažností buď e-mailom, alebo na formulári sťažnosti na internetovej stránke ombudsmana. Sťažnosti poslali priamo jednotliví občania v 3 056 prípadoch a 155 sťažností prišlo od združení alebo spoločností.

Takmer v 70 % prípadov dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľovi tým, že otvoril vyšetrowanie prípadu, postúpil ho kompetentnému orgánu, alebo poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť, aby sa problém rýchlo a efektívne vyriešil.

Na základe sťažností bolo počas roku otvorených celkove 303 nových vyšetrowaní. Ombudsman začal aj šesť vyšetrowaní z vlastného podnetu. V roku 2007 vyšetrowal Európsky ombudsman spolu 641 prípadov, z tohto počtu bolo 332 prípadov prenesených z roku 2006.

Tak ako v predchádzajúcich rokoch sa väčšina vyšetrowaní týkala Európskej komisie (413, 64 % 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 87 prípadoch (14 % z celkového počtu) sa vyšetrowanie týkalo Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO), v 59 (9 %) prípadoch Európskeho parlamentu a v 22 (3 %) prípadoch Európskeho úradu pre boj proti podvodom a v 8 (1 %) Rady Európskej únie.

Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu boli: nedostatok transparentnosti, vrátane odopretia poskytnúť informácie (v 28 % prípadoch), nespravodlivosť alebo zneužitie právomoci (18 %), neuspokojivé postupy (13 %), zbytočné priesťahy (9 %), diskriminácia (8 %), nedbalosť (8 %), právne chyby (4 %) a nezabezpečenie plnenia povinností, t. j. zlyhanie Európskej komisie pri plnení úlohy „strážkyne Zmluvy“ voči členským štátom (3 %).

V roku 2007 sa hlavná e-mailová schránka ombudsmana použila na poskytnutie odpovedí na celkom 7 273 e-mailov so žiadosťou o informácie. Z tohto počtu 3 127 boli hromadné správy zaslané občanmi a týkali sa sťažností, ktoré Európsky ombudsman dostal, zatiaľ čo 4 146 predstavovali individuálne žiadosti o informácie.

Spolu sa teda v priebehu daného roku ombudsman zaoberal 10 484 sťažnosťami a žiadosťami o informácie od občanov.

### Výsledky vyšetrowania ombudsmana

V roku 2007 ombudsman uzavrel 348 prípadov vyšetrowania. Predstavuje to 40 % nárast v porovnaní s rokom 2006, z nich 341 súviselo so sťažnosťami a v siedmich prípadoch išlo o vyšetrowanie z vlastného podnetu. Prehľad zistení je uvedený ďalej v texte.



### *Žiadny nesprávny úradný postup*

V roku 2007 sa uzavrelo 95 prípadov, pri ktorých sa nezistil žiadny nesprávny úradný postup. Toto neznamená bezpodmienečne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od dotknutej inštitúcie alebo orgánu o tom, čo sa urobilo, ako aj stanovisko ombudsmana k prípadu. Príklady prípadov, v ktorých sa v roku 2007 nezistil nesprávny úradný postup:

- Ombudsman dostal sťažnosť s tvrdením, že nebolo správne, že Európska komisia nekonala proti Írsku za možné porušenie smernice EÚ o biotopoch. Sťažovateľka sa sťažovala aj na rozhodnutie Komisie ďalej nekonať v prípade tvrdení týkajúcich sa možného porušenia smernice o odpadoch. Ombudsman zistil, že Komisia poskytla primerané vysvetlenie svojej strategickej úlohy vo vzťahu k implementácii týchto smerníc. Poznamenal tiež, že Komisia poskytla sťažovateľke relevantnú užitočnú radu v tomto prípade. (3660/2004/PB)
- Sťažovateľka sa sťažovala ombudsmanovi na nedostatočnú transparentnosť a neopodstatnené omeškanie zo strany Európskej agentúry pre lieky (EMA) v odpovedi na požiadavky, ktoré vznikli v súvislosti s bezpečnosťou a rizikom samovraždy v prípade antidepresívneho prípravku. Manžel sťažovateľky spáchal samovraždu, hoci užíval liek a sťažovateľka sa obrátila na agentúru s niekoľkými otázkami a žiadosťami o informácie. V priebehu vyšetrovania sa agentúra ospravedlnila sťažovateľke za skutočnosť, že jej neodpovedala na určité otázky a poskytla na tieto otázky odpovede. Aj keď sťažovateľka bola naďalej spokojná, ombudsman dospel k názoru, že tým, že agentúra podnikla opatrenia na vyriešenie problémov, ktoré identifikoval, už viac nedochádzalo k nesprávnemu úradnému postupu. (2370/2005/OV)
- Greenpeace sa sťažoval ombudsmanovi na nepresné, zavádzajúce očierňujúce obvinenia zo strany Komisie v súvislosti so štúdiou, ktorú MVO vydala o otázke „otáčavých dvier“ medzi Komisiou a lobujúcim chemickým priemyslom. Z vyšetrovania ombudsmana vyplynulo, že toto tvrdenie nebolo podložené. Aj keď nezistil žiadny nesprávny úradný postup, zdôraznil význam transparentnosti vo vzťahu k lobistickým aktivitám vykonávaným počas legislatívnych postupov. (2740/2006/TN)

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

- Poľská environmentálna MVO tvrdila, že Európska investičná banka (EIB) konala v rozpore so svojím vlastným „environmentálnym vyhlásením“, keď spolufinancovala projekt modernizácie ciest v Poľsku. Ombudsman nezistil nesprávny úradný postup. Vzhľadom na to, že sťažovateľ predložil paralelnú sťažnosť poľskému ombudsmanovi, Európsky ombudsman však odporučil EIB, aby posúdila možnosť vytvoriť komunikačné kanály s príslušnými národnými a regionálnymi kontrolnými orgánmi, akými sú napríklad ombudsmani, a snažila od nich získať informácie. Tieto orgány by mohli slúžiť ako ďalšie zdroje informácií týkajúcich sa súladu projektov financovaných EIB s národným a európskym právom. (1779/2006/MHZ)

### *Prípady vyriešené inštitúciou a priateľské riešenia*

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

V roku 2007 samotné inštitúcie a orgány vyriešili 129 prípadov po predložení sťažnosti ombudsmanovi. To je dvojnásobok prípadov vyriešených v roku 2006 a odráža to rastúcu ochotu zo strany inštitúcií a orgánov nahliadať na sťažnosti poslané ombudsmanovi ako na príležitosť napraviť chyby, ktoré sa vyskytli a spolupracovať s ombudsmanom v prospech občanov. K prípadom vyriešeným v roku 2007 patria tieto:



- Potom, ako sa nemecká univerzita sťažovala na nezrovnalosť týkajúcu sa platby od Komisie v súvislosti s projektom v rámci programu Erasmus, sa ombudsman spojil s Komisiou, ktorá do dvoch týždňov tento prípad vyriešila. Snaha univerzity presvedčiť Komisiu, že došlo ku chybe vo výpočte, sa ukázala ako neúspešná. Komisia chybu priznala chybu a vyplatila požadovanú sumu 5 400 EUR plus úroky. Ombudsman vyjadril Generálnemu riaditeľstvu pre vzdelávanie a kultúru pochvalu za príkladné vyriešenie tejto sťažnosti potom, ako na ňu upozornil. (3495/2005/GG)
- Komisia uhradila nevyplatenú sumu 88 000 EUR francúzskej konzultačnej firme, ktorá tvrdila, že inštitúcia jej nezaplatila za celkové oprávnené náklady za jej účasť na spoločnom programe s Čínou – Technológie informačnej spoločnosti. Komisia tvrdila, že sťažovateľ urobil chybu vo svojich výkazoch nákladov. Po intervencii ombudsmana v prípade súhlasila s uhradením nevyplatennej sumy. (1471/2007/(CC)RT)

Ak vyšetrovanie vedie k zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman 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.

Päť prípadov bolo uzavretých v priebehu roku po dosiahnutí priateľského riešenia. Koncom roku 2007 sa ešte stále posudzovalo 31 návrhov na priateľské riešenie. Priateľské riešenia sa v roku 2007 dosiahli v týchto prípadoch:

- Komisia prijala návrh ombudsmana na priateľské riešenie a znížila sumu, ktorá sa mala vymôcť od zmluvného partnera, ktorý sa zúčastnil na projekte v Libanone. Stalo sa tak po sťažnosti, v ktorej sa zmluvný partner sťažoval na nespravodlivý výklad zmluvy. Aj keď podľa ombudsmana neboli všetky tvrdenia sťažovateľa oprávnené, usúdil, že rozhodnutie Komisie vymáhať určité sumy predstavovalo nesprávny úradný postup. V záujme prijatia opatrení na urovnanie záležitosti Komisia súhlasila, že opätovne posúdi spis. (2577/2004/OV)
- Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (EASA) zrušila sporné rozhodnutie potom, ako ombudsman predložil návrh na priateľské riešenie. Prípad sa týkal rozhodnutia EASA týkajúceho sa základne typového osvedčovania určitého lietadla. Po analýze príslušných právnych ustanovení ombudsman nenadobudol presvedčenie, že rozhodnutie malo primeraný právny základ. Agentúra EASA odpovedala, že teraz je schopná získať potrebné informácie na vydanie typového osvedčenia, a preto sporné rozhodnutie zrušila. (1103/2006/BU)
- Bývalé Európske stredisko pre monitorovanie rasizmu a xenofóbie (EUMC) prijalo návrh na priateľské riešenie tým, že poskytlo neúspešnému účastníkovi výberového konania lepšie informácie o porovnaní jeho ponuky s víťaznou organizáciou. Sťažovateľ sa obrátil na ombudsmana s tvrdením, že EUMC mu neposkytla uspokojivé odpovede na jeho otázky a nepoužila transparentné kritériá. Po vyšetrovaní sa sťažovateľ poďakoval ombudsmanovi za jeho prácu a za to, že poskytuje spoľahlivú záruku transparentnosti v EÚ. (1858/2005/BB a 1859/2005/BB)

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

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

Kritická poznámka sa obvykle uvádza, ak (i) už nie je možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila príčinu nesprávneho úradného postupu, (ii) nesprávny úradný postup zjavne nemá všeobecný dosah a (iii) nie je potrebné, aby ombudsman prípad ďalej sledoval. Kritická poznámka sa uvádza aj vtedy, ak ombudsman usúdi, že návrh odporúčania by nemal žiadny užitočný účel, alebo že nie je vhodné predložiť osobitnú správu Parlamentu v prípade, keď dotknutá inštitúcia alebo orgán neprijme návrh odporúčania.



Kritická poznámka potvrdzuje, že sťažnosť sťažovateľa alebo sťažovateľky bola odôvodnená a objasní dotknutej inštitúcii alebo orgánu, čo v ich konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V roku 2007 ombudsman uzavrel 55 vyšetrovaní s kritickou poznámkou. Napríklad:

- Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že v roku 2006 neuverejnila svoju výročnú správu za rok 2005 o prístupe k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie, ako sa vyžaduje podľa práva. Stalo sa tak po sťažnosti z MVO Statewatch. Komisia túto skutočnosť uznala a v septembri 2007 konečne uverejnila príslušnú správu, ombudsman poukázal na to, že včasné uverejňovanie správ je zásadným mechanizmom zodpovednosti voči európskym občanom. (668/2007/MHZ)
- Ombudsman uviedol dve kritické pripomienky na Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) v dvoch prípadoch týkajúcich sa používania jazykov „nových“ členských štátov na rozdiel od jazykov „starých“ členských štátov. Stalo sa tak po sťažnosti od poľského združenia týkajúcej sa testov pri náboch. EPSO informoval ombudsmana, že medzičasom sa jazykové požiadavky pre konkurzy zmenili. (3114/2005/MHZ)
- Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že neposkytla platné dôvody pre neposkytnutie prístupu k ročným účtovným výkazom, ktoré dostáva od členských štátov v súvislosti s poľnohospodárskymi dotáciami. Komisia tvrdila, že správy obsahujúce tieto informácie boli vložené do databázy a ako také už neexistovali. Oznamila, že informácie, ktoré sťažovateľ požadoval, by vyžadovali zložité nové programovanie databázy. Aj keď ombudsman pokladal prístup Komisie za neuspokojivý, upustil od ďalšieho pokračovania v tejto záležitosti, pretože právne otázky by mal zo všeobecného hľadiska preskúmať zákonodarný orgán Spoločenstva v súvislosti s oznámenou reformou nariadenia 1049/2001 o prístupe k dokumentom. (1693/2005/PB)

Je dôležité, aby inštitúcie a orgány sledovali kritické poznámky ombudsmana a prijali opatrenia na riešenie nevyriešených problémov, a tak zabránili nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti. V priebehu roku 2007 ombudsman vykonal štúdiu o následných opatreniach, ktoré prijali zainteresované inštitúcie ku všetkým kritickým poznámkam a ďalším poznámkam v roku 2006. Štúdia sa nachádza na internetovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsman plánuje vykonávať podobné štúdie každý rok a informovať verejnosť o svojich zisteniach.

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

V roku 2007 bolo predložených osem návrhov odporúčaní. Okrem toho sedem návrhov odporúčaní z roku 2006 viedlo k rozhodnutiam v roku 2007. V priebehu roku boli uzavreté tri prípady, keď inštitúcia akceptovala navrhnuté odporúčanie. O jednom prípade sa predkladala osobitná správa Európskemu parlamentu. Päť prípadov sa uzavrelo z iných dôvodov. Koncom roku 2007 sa posudzovalo ešte osem návrhov odporúčaní vrátane jedného návrhu z roku 2004 a jedného z roku 2006.

Z odporúčaní navrhnutých v roku 2007 sa jedno týkalo verejného prístupu k údajom o platbách, ktoré dostali poslanci EP. Stalo sa tak po sťažnosti od maltského novinára, ktorého žiadosť o údaje týkajúca sa určitých diét pre poslancov EP Parlament zamietol z dôvodu ochrany údajov. Podrobné stanovisko Parlamentu k návrhu odporúčania ombudsmana v tomto prípade (3643/2005/(GK) WP) sa má doručiť do konca februára 2008. V inom návrhu odporúčania z roku 2007 ombudsman vyzval Komisiu, aby v budúcnosti zabránila všetkým neodôvodneným obmedzeniam týkajúcim sa úradných jazykov, v ktorých sa môžu predkladať návrhy v rámci výzvy na prekladanie ponúk (259/2005/(PB)GG). Vzhľadom na to, že toto vyšetrovanie bolo koncom roku 2007 ešte stále otvorené, neuvádza sa v kapitole 3 tejto správy.



K návrhom odporúčaní prijatým v roku 2007 patria tieto:

- Komisia akceptovala návrh odporúčania, v ktorom ju ombudsman vyzval, aby opravila nepresné a zavádzajúce informácie uvedené v letákoch, plagátoch a videoprezentáciách o právach cestujúcich v leteckej doprave. Dve asociácie leteckých spoločností sa obrátili na ombudsmana s kritikou informácie, ktoré poskytla Komisia o právach cestujúcich na náhradu a pomoc v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia letov alebo dlhého meškania. Po zásahu ombudsmana Komisia vymenila chybný informačný materiál. (1475/2005/(IP)GG a 1476/2005/(BB)GG)
- Komisia prijala návrh odporúčania, v ktorom ju ombudsman vyzval nevymáhať vyplatený dôchodok, ktorý bol omylom vyplatený po úmrtí bývalého zamestnanca. Stalo sa tak po sťažnosti od syna zosnulého. Viac ako štyri roky po úmrtí jeho otca ho Komisia požiadala, aby vrátil 1 747 EUR. Následne súhlasila s tým, že sa vzdá požiadavky na úhradu. (1617/2005/(BB)JF)

Ak inštitúcia alebo orgán Spoločenstva neposkytne uspokojivú odpoveď na navrhnuté odporúčanie, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu. Táto správa je poslednou zbraňou ombudsmana a je posledným dôležitým krokom v riešení prípadu, pretože prijatie rezolúcie a výkon právomocí Parlamentu sú záležitosťou politického rozhodnutia Parlamentu. Príklad z roku 2007:

- Ombudsman predložil osobitnú správu Európskemu parlamentu, v ktorej kritizoval Komisiu za to, že sa nezaoberala sťažnosťou týkajúcou sa Európskej smernice o pracovnej dobe. Pred viac ako šiestimi rokmi nemecký lekár požiadal Komisiu o začatie konania proti Nemecku s tvrdením, že porušuje túto smernicu. Napriek tlaku ombudsmana Komisia nekonala v prípade tejto sťažnosti s tvrdením, že sa jej návrhmi na zmenu a doplnenie smernice zaoberá zákonodarný orgán Spoločenstva. Ombudsman trval na tom, že tento prípad upozornil na dôležitú principiálnu otázku týkajúcu sa toho, ako sa Komisia zaoberá sťažnosťami na porušenie práva Spoločenstva od občanov. Povedal, že Komisia mala sťažnosť buď zamietnuť alebo začať konanie o porušení práva Spoločenstva. Jednoducho nerobiť nič nie je v súlade so zásadami správneho úradného postupu. (3453/2005/GG)

### Vyšetrovanie z vlastného podnetu

Ombudsman využíva svoju právomoc konať z vlastného podnetu v dvoch hlavných prípadoch. V prvom rade ju môže využiť na vyšetrovanie možného prípadu nesprávneho úradného postupu, keď sťažnosť predložila neoprávnená osoba (t. j. keď sťažovateľ nie je občanom ani obyvateľom Únie, ani právnickou osobou so sídlom v členskom štáte). V roku 2007 otvoril dve takéto vyšetrovania z vlastného podnetu. Právomoc konať z vlastného podnetu môže ombudsman využiť, aj keď je potrebné riešiť zjavne systémový problém v inštitúciách. Napríklad:

- V decembri 2007 ombudsman začal vyšetrovanie z vlastného podnetu vo veci včasného uhrádzania platieb Komisiou. Požiadal Komisiu, aby poskytla informácie o tom, čo urobila, aby zabránila neskorým platbám, poskytla štatistické údaje o prípadoch neskorých platieb a tiež aj informácie o politike Komisie v oblasti vyplácania úrokov. Stalo sa tak po sťažnostiach jednotlivcov, spoločností a organizácií, ktoré sa podieľali na projektoch a zmluvách financovaných EÚ. (OI/5/2007/GG)

K ďalším vyšetrovaniam, ktoré ombudsman začal z vlastného podnetu v roku 2007, patrilo vyšetrovanie skúšok, ktoré EPSO vykonávalo pomocou počítača (OI/4/2007/ID) a jedno sa týkalo riadenia ľudských zdrojov na Spoločnom výskumnom centre Komisie, (OI/6/2007/MHZ).

V priebehu roku sa uzavrelo toto vyšetrovanie s vlastného podnetu:

- Ombudsman uzavrel vyšetrovanie z vlastného podnetu opatrení, ktoré Komisia prijala na zabezpečenie, aby osoby so zdravotným postihnutím neboli diskriminované pri styku s inštitúciou. K pozitívnym opatreniam, ktoré identifikoval, patrili zabezpečenie lepšieho prístupu k informáciám prostredníctvom internetovej stránky Komisie a lepšie podmienky pri



prijímaní do zamestnania a povýšení. Ombudsman však zdôraznil, že by sa malo urobiť viac na zvýšenie vnímavosti zamestnancov Komisie k potrebám ľudí so zdravotným postihnutím. Kriticky sa vyslovil aj o neadekvátnej situácii na Európskych školách v prípade žiakov so zdravotným postihnutím. (OI/3/2003/JMA)

### Vzorové prípady ilustrujúce najlepšiu prax

Mnohé z už uvedených prípadov sú názornými príkladmi najlepšej praxe, ktorá zaručuje zaradenie medzi „vzorové prípady“ roku 2007. Slúžia tiež ako vzor pre ďalšie inštitúcie a orgány EÚ, pokiaľ ide o to, ako najlepšie reagovať na záležitosti, ktoré predkladá ombudsman. Najmä **Komisia** konala rýchlo a konštruktívne pri riešení celého radu sťažností. V prípade **3495/2006/GG** za dva týždne vyriešila nezrovnalosť týkajúcu sa platby s nemeckou univerzitou potom, ako ju ombudsman upozornil na tento problém. Podobne v prípade **2577/2004/OV** akceptoval návrh ombudsmana na hľadanie priateľského riešenia a znížila sumu, ktorá sa mala vymôcť od zmluvného partnera, ktorý sa zúčastnil na projekte v Libanone. V inom prípade nezrovnalosti týkajúcej sa platby prijala návrh odporúčania, v ktorom ju ombudsman vyzval nevymáhať vyplatený dôchodok, ktorý bol omylom vyplatený po úmrtí bývalého zamestnanca (**1617/2005/(BB)JF**). Komisia ďalej preukázala, že je ochotná konštruktívne spolupracovať s ombudsmanom tým, že prijala návrh odporúčania, aby opravila nepresné a zavádzajúce informácie uvedené v letákoch, plagátoch a videoprezentáciách o právach cestujúcich v leteckej doprave (**1476/2005/(BB)GG**).

K ďalším príkladom najlepšej praxe patrí **2580/2006/TN**, keď sa **Rada** ospravedlnila sťažovateľovi a potvrdila svoj záväzok zabrániť v budúcnosti podobným problémom potom, ako ju ombudsman upozornil na otázku írskeho jazyka. **Európska centrálna banka** (ECB) poskytla dotknutej občanke najústretovejšiu odpoveď, pričom zdôraznila, že prikladá veľkú dôležitosť tomu, aby sa záležitosti vyriešili a vyzvala ju, aby sa so všetkými ďalšími otázkami obrátila na jej odborníkov (**630/2007/WP**). Posledným príkladom je pozitívna odpoveď z inštitúcií a orgánov v roku 2007 v prípade **1103/2006/BU**, keď **Európska agentúra pre bezpečnosť letectva** (EASA) zrušila sporné rozhodnutie potom, ako ombudsman predložil návrh na priateľské riešenie. Už druhý rok sa agentúra EASA uvádza medzi vzorovými prípadmi v tejto správe, čo potvrdzuje jej ochotu konštruktívne spolupracovať s ombudsmanom.

### Ďalšia analýza

V záverečnej časti kapitoly 2 výročnej správy sa skúma výber týchto a ďalších prípadov z týchto tematických hľadísk: (i) otvorenosť vrátane prístupu k dokumentom a informáciám, ako aj ochrany údajov, (ii) Komisia ako strážkyňa Zmluvy, (iii) výberové konania, zmluvy a granty a (iv) personálne otázky vrátane nábora zamestnancov.

Správa v kapitole 3 obsahuje 50 zhrnutí z celkového počtu 348 rozhodnutí, ktorými sa uzavreli prípady v roku 2007. V zhrnutiach sa opisuje rad subjektov a inštitúcií, ktoré ombudsman vyšetroval a rôzne typy zistení.

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

### Vzťahy s inštitúciami a orgánmi EÚ

Európsky ombudsman venuje značný čas stretnutiam s členmi a úradníkmi inštitúcií a orgánov EÚ s cieľom podporovať kultúru služieb v rámci správy EÚ. Tieto stretnutia umožňujú, aby ombudsman vysvetlil, v čom spočíva jeho práca a zvýšil vnímavosť členov a úradníkov k potrebe konštruktívne odpovedať na sťažnosti.

K najdôležitejším stretnutiam, ktoré sa uskutočnili v roku 2007, patrili tri podujatia so zamestnancami vo verejnej službe zo všetkých úrovní Európskej komisie. Keďže Komisia je inštitúcia, ktorá zodpovedá za najvyšší podiel vyšetrovaní, ktoré vykonáva ombudsman, je obzvlášť dôležité, aby prevzala vedúcu úlohu v rozvoji kultúry služieb občanom a rešpektovaní ich práv. Spätná väzba,



ktorú ombudsman na týchto stretnutiach dostal, bola veľmi povzbudivá. Rozhodujúcou osobou, ktorá umožnila všetky tieto tri stretnutia bola podpredsedníčka Komisie Margot WALLSTRÖM, zodpovedná okrem iného aj za vzťahy s ombudsmanom a generálna tajomníčka Komisie Catherine DAY.

Stretnutia s poslancami a úradníkmi Európskeho parlamentu sú tiež veľmi významné vzhľadom na privilegovaný vzťah medzi ombudsmanom a Parlamentom. Európsky parlament volí ombudsmana a ten sa zodpovedá Parlamentu. V kapitole 4 výročnej správy je uvedený úplný prehľad týchto stretnutí. Uvádza sa v ňom účasť ombudsmana na stretnutiach Výboru pre petície, kde prezentoval výročnú správu a osobitné správy, jeho prezentácia Výboru pre ústavné záležitosti týkajúca sa navrhovaných zmien jeho štatútu a jeho prejav vo Výbore pre občianske slobody, spravodlivosť a vnútorné veci o reforme nariadenia 1049/2001 o prístupe k dokumentom.

V roku 2006 ombudsman pokračoval v komunikácii s ďalšími inštitúciami a orgánmi, stretol sa s hlavnými predstaviteľmi Európskeho súdneho dvora, Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru, Európskej investičnej banky a Európskej centrálnej banky.

Pravidelné stretnutia zamestnancov s účasťou pozvaných externých prednášajúcich, ktoré sa konajú v Štrasburgu, ombudsman využíva na informovanie zamestnancov o trendoch v iných inštitúciách a orgánoch EÚ. V roku 2007 pricestoval do Štrasburgu prezentovať svoju prácu zamestnancom ombudsmana predseda Súdu pre verejnú službu pán Paul J. MAHONEY a európsky dozorný úradník pre ochranu údajov pán Peter HUSTINX.

### Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi

Mnohí sťažovatelia sa obracajú na Európskeho ombudsmana, keď majú problémy s národnou, regionálnou alebo miestnou správou. Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi partnermi v členských štátoch s cieľom zaistiť, aby sťažnosti občanov súvisiace s právom EÚ boli vybavované rýchlo a efektívne. Väčšinou sa táto spolupráca uskutočňuje pod záštitou Európskej siete ombudsmanov. Sieť pozostáva teraz takmer z 90 úradov v 31 krajinách a pokrýva národné a regionálne úrovne v Únii, národnú úroveň v kandidátskych krajinách na členstvo v EÚ plus v Nórsku a na Islande.

Jedným z cieľov siete je umožniť rýchle postúpenie sťažností príslušnému ombudsmanovi alebo podobnému orgánu. Ak je to možné, Európsky ombudsman postúpi prípady priamo alebo poskytne sťažovateľovi vhodnú radu. V roku 2007 poradil ombudsman 816 sťažovateľom, aby sa obrátili na národného alebo regionálneho ombudsmana a 51 sťažností postúpil priamo príslušnému ombudsmanovi.

V kapitole 5 výročnej správy ombudsmana sa podrobne uvádzajú aktivity siete v roku 2007, ktorých vyvrcholením bol šiesty seminár národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín, ktorý sa v októbri uskutočnil v Štrasburgu. Seminár usporiadali spoločne Európsky ombudsman a národný ombudsman Francúzska pán Jean-Paul DELEVOYE. Na stretnutí bolo zastúpených všetkých 27 členských štátov EÚ a aj dve z troch kandidátskych krajín plus Nórsko a Island. V súlade s oznámením Európskeho ombudsmana na piatom seminári boli prvýkrát pozvaní aj zástupcovia regionálneho ombudsmana z tých krajín EÚ, kde sa nachádzajú, a to z Belgicka, Nemecka, Španielska, Talianska, Rakúska a Spojeného kráľovstva<sup>1</sup>. Témou semináru roku 2007 bolo „Prehodnotenie správneho úradného postupu v Európskej únii“.

Počas seminára ombudsmani prijali vyhlásenie, cieľom ktorého je pomôcť informovať občanov a iných užívateľov služieb ombudsmana o výhodách ktoré môžu očakávať, keď sa obrátia na člena siete vo veci, ktorá spadá do pôsobnosti práva EÚ. Vyhlásenie sa uvádza v plnom znení v kapitole 5, ktorá obsahuje aj podrobnú správu o diskusii na seminári.

V kapitole 5 sa ďalej popisujú rôzne ďalšie nástroje, ktoré sieť využíva na zdieľanie skúseností a najlepšej praxe. Bulletin *European ombudsmen* slúžil aj v roku 2007 ako mimoriadne hodnotný

<sup>1</sup> Tieto krajiny sú vymenované podľa poradia protokolu EÚ.



nástroj na výmenu informácií. Dve čísla, uverejnené v apríli a októbri, obsahovali články o prednosti práva EÚ pred národným právom, diskriminácii a prekážkach voľného obehu, problémoch v oblasti environmentálneho práva, ochrane práv detí a práv starších osôb, problémoch v sektore zdravotníctva a aspektoch ochrany súkromia a údajov. Počas roku pokračoval vývoj elektronického dokumentárneho a diskusného fóra ombudsmana, čo umožnilo úradom zdieľanie informácií uverejňovaním otázok a odpovedí. Začalo sa viacero dôležitých diskusií o najrozmanitejších otázkach, ako napr. veková diskriminácia, právny rámec nedobrovoľnej psychiatrickej hospitalizácie, kvalita verejnej služby, štatút právnych expertov v kanceláriách ombudsmana a iniciatívy Európskej komisie na zlepšenie vybavovania sťažností na porušenie práva Spoločenstva. Okrem toho elektronický spravodajský servis ombudsmana – *Ombudsman Daily News* – bol publikovaný každý pracovný deň a obsahoval články, tlačové správy a oznámenia úradov v rámci siete.

Navyše okrem pravidelnej neformálnej výmeny informácií prostredníctvom siete, existuje osobitný postup, ktorým národní alebo regionálni ombudsmeni môžu požiadať o písomnú odpoveď na otázky o práve EÚ a jeho výklade, vrátane otázok, ktoré vzniknú pri vybavovaní určitých prípadov. Európsky ombudsman buď odpovie priamo, alebo prípadne nasmeruje otázku na inú inštitúciu alebo orgán EÚ, aby odpovedali. V roku 2007 boli ombudsmanovi doručené tri takéto otázky (po jednej od národného, regionálneho a miestneho ombudsmana) a tri otázky uzavrel (vrátane jednej z roku 2005 a jednej z roku 2006). Príklad otázky je uvedený na konci kapitoly 3.

Informačné návštevy ombudsmanov v členských štátoch a kandidátskych krajinách sa ukázali ako veľmi efektívne, pokiaľ ide o rozvoj siete, a predstavujú vynikajúci prostriedok rozširovania poznatkov o celom rade komunikačných nástrojov, ktoré sieť poskytuje. V priebehu roku 2007 Európsky ombudsman navštívil svojich kolegov ombudsmanov v Nemecku (marec), Švédsku (máj) a Belgicku (november).

Snahy ombudsmana spolupracovať so svojimi partnermi presiahli aktivity v rámci Európskej siete ombudsmanov. Pán DIAMANDOUROS navštívil rad podujatí, na ktorých sa zúčastnili ombudsmeni, a stretol sa s kolegami z krajín EÚ i mimo nej s cieľom podporiť inštitút ombudsmana, diskutovať o medziinštitucionálnych vzťahoch a zdieľať najlepšie postupy v roku 2007. Na konci kapitoly 5 je uvedený prehľad týchto aktivít.

### **Komunikačné aktivity**

Európsky ombudsman si plne uvedomuje, aké dôležité je zabezpečiť, aby všetci, ktorí majú problémy so správou EÚ, vedeli o svojom práve sťažovať sa. Každý rok sa vynakladá veľké úsilie na informovanie občanov, spoločností, MVO a iných príslušných subjektov o službách ombudsmana. V roku 2007 ombudsman a jeho zamestnanci uviedli 130 prezentácií na konferenciách, seminároch a stretnutiach. Uvedené informačné návštevy Nemecka, Švédska a Belgicka im poskytli ďalšiu príležitosť na zvyšovanie povedomia o úlohe ombudsmana v týchto krajinách.

Mimoriadne významnou udalosťou roka bola účasť ombudsmana na podujatiach usporiadaných na oslavu 50. výročia Rímskej zmluvy. Dni otvorených dverí organizované v Berlíne, Budapešti a Varšave boli vrcholnými podujatiami, na ktorých sa zúčastnili státisíce ľudí, aby sa dozvedeli o aktivitách Únie. Ako každý rok sa úrad ombudsmana podieľal na Dňoch otvorených dverí, ktoré organizoval Európsky parlament v Štrasburgu a Bruseli. Návštevníkom sa distribuoval materiál o práci ombudsmana v 26 jazykoch aj s celým radom propagačných predmetov. Zamestnanci sa zúčastnili na všetkých týchto podujatiach, aby odpovedali na otázky týkajúce sa práce ombudsmana.

Mediálne aktivity pokračovali na rovnakej úrovni. V roku 2007 ombudsman usporiadal šesť tlačových konferencií a poskytol 40 rozhovorov novinárom z tlačových, rozhlasových a elektronických médií. Vydalo sa sedemnášť tlačových správ a distribuovali sa novinárom a zainteresovaným stranám v celej Európe. Medzi témy, na ktoré sa vzťahovalo vyšetrovanie ombudsmana, patrili neskoré platby, problémy v oblasti prístupu k dokumentom a informáciám, sťažnosť týkajúca sa Európskej smernice o pracovnej dobe a problémy s informačným materiálom o právach cestujúcich v leteckej doprave, ktorý pripravila Komisia.



V roku 2007 sa pripravili a distribuovali mnohé publikácie s cieľom informovať hlavné zainteresované strany a širokú verejnosť o tom, čo môže služba ombudsmana ponúknuť občanom a obyvateľom EÚ. Pre podniky a organizácie bol v roku 2007 mimoriadne zaujímavý nový informačný hárok, v ktorom sa stručne vysvetľuje, čo môže ombudsman pre tieto subjekty urobiť. Informačný hárok bol distribuovaný spolu s inými relevantnými materiálmi v rámci listovej kampane zameranej na potenciálnych sťažovateľov. V priebehu kampane sa osobitná pozornosť sústredila na obchodné komory a právnické firmy v celej EÚ a poslalo sa im 5 000 adresných listov. Úspešnosť tejto kampane preukázali žiadosti o zastanie tisícok ďalších výťažkov publikácií ombudsmana v roku 2007.

Internetová stránka ombudsmana sa pravidelne aktualizovala a uverejňovali sa rozhodnutia, tlačové správy a informácie o jeho komunikačných aktivitách. Pripravila sa nová sekcia internetovej stránky s cieľom poskytnúť väčší priestor vyšetrovaniam z vlastného podnetu ombudsmana.

Od 1. januára do 31. decembra 2007 navštívilo internetovú stránku ombudsmana 449 418 jedinečných návštevníkov. Najčastejšie boli navštevované stránky v anglickom jazyku, potom francúzske, španielske, nemecké a talianske stránky. Pokiaľ ide o geografický pôvod návštev, najväčší počet návštevníkov pochádzal z Talianska, za nimi nasledovali návštevníci zo Španielska, Švédska, Spojeného kráľovstva a Nemecka. Na internetovej stránke ombudsmana sa v časti vyhradenej pre odkazy nachádzajú odkazy na národných a regionálnych ombudsmanov v celej Európe. Počas roku 2007 sa uskutočnilo 82 000 návštev stránok vyhradených pre odkazy, čo jasne poukazuje na pridanú hodnotu pre občanov služieb poskytovaných prostredníctvom Európskej siete ombudsmanov.

### Vnútorý vývoj

V roku 2007 ombudsman pokračoval vo svojom úsilí zabezpečiť, aby inštitúcia bola zariadená na vybavovanie sťažností občanov z 27 členských štátov v 23 jazykoch Zmluvy.

Ombudsman vymenoval 1. júla 2007 nového vedúceho právneho oddelenia na základe otvoreného náborového konania. S cieľom zvýšiť kontrolu kvality a zlepšiť produktivitu sa právne oddelenie rozdelilo na štyri skupiny a v čele každej stojí hlavný právny poradca. Na uľahčenie riadenia prípadov sa zaviedla nová aplikácia IT. Ukázalo sa, že všetky tieto zmeny boli neoceniteľné pre zvýšenie produktivity počas roka. 40 % nárast počtu uzavretých prípadov v roku 2007 potvrdzuje, že zlepšenia v štruktúre a fungovaní právneho oddelenia ombudsmana v posledných rokoch začínajú prinášať skutočné výsledky. Ombudsman bude v tomto pokračovať aj v roku 2008.

V roku 2007 sa uskutočnili drobné zmeny aj z organizačného hľadiska. Sekretariát ombudsmana pre vybavovanie sťažností teraz pracuje priamo pod dohľadom asistentky vedúceho právneho oddelenia, čo presnejšie zohľadňuje úlohy tohto sekretariátu, ktoré priamo súvisia s prácou právneho oddelenia.

V pláne pracovných miest ombudsmana na rok 2007 bolo rovnako ako v roku 2006 spolu 57 miest. V roku 2008 sa neplánuje žiadny nárast. Celkové rozpočtové prostriedky na rok 2008 sú vo výške 8 505 770 EUR (v porovnaní s 8 152 800 EUR v roku 2007).

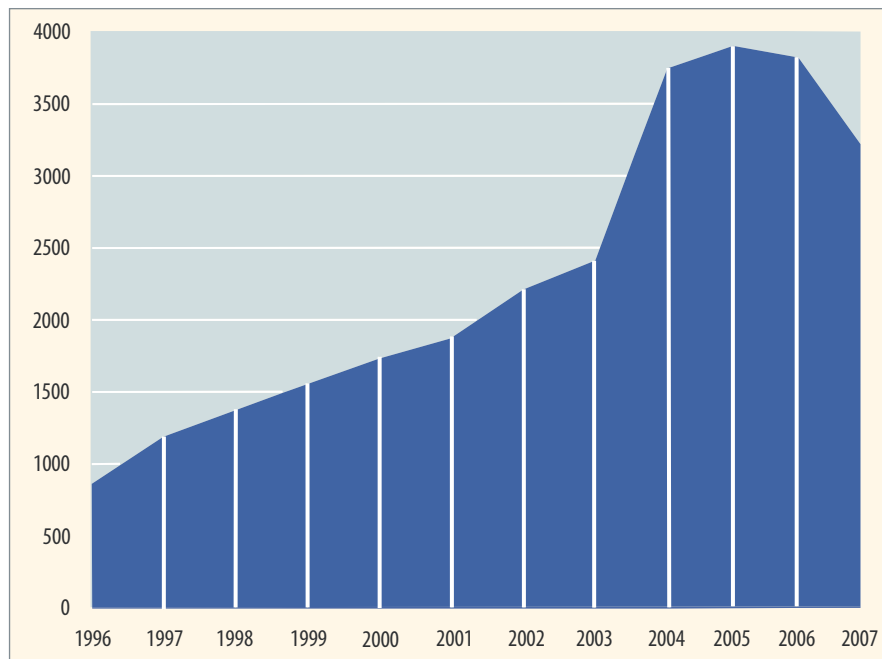


## ŠTATISTIKA

## 1 PRÍPADY RIEŠENÉ V ROKU 2007

1.1	<b>CELKOVÝ POČET PRÍPADOV V ROKU 2007</b> .....	<b>3 760</b>
	– vyšetovania neuzavreté do 31. 12. 2006 .....	332 <sup>1</sup>
	– sťažnosti čakajúce na rozhodnutie o prípustnosti k 31. 12. 2006 .....	211
	– sťažnosti prijaté v roku 2007.....	3 211
	– vlastné podnety Európskeho ombudsmana .....	6

Počet sťažností prijatých v rokoch 1996-2007



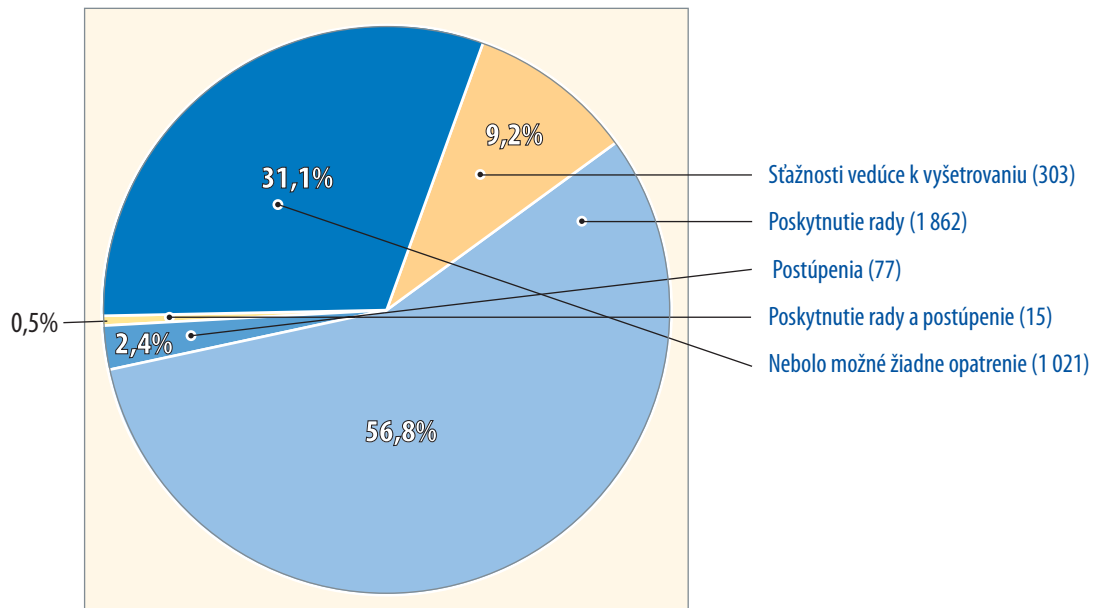
## 1.2 UKONČENÉ PRESKÚMANIE PRÍPUSTNOSTI/NEPRÍPUSTNOSTI..... 95 %

<sup>1</sup> Z nich deväť prípadov vyšetroval Európsky ombudsman z vlastného podnetu a 323 na základe sťažností.

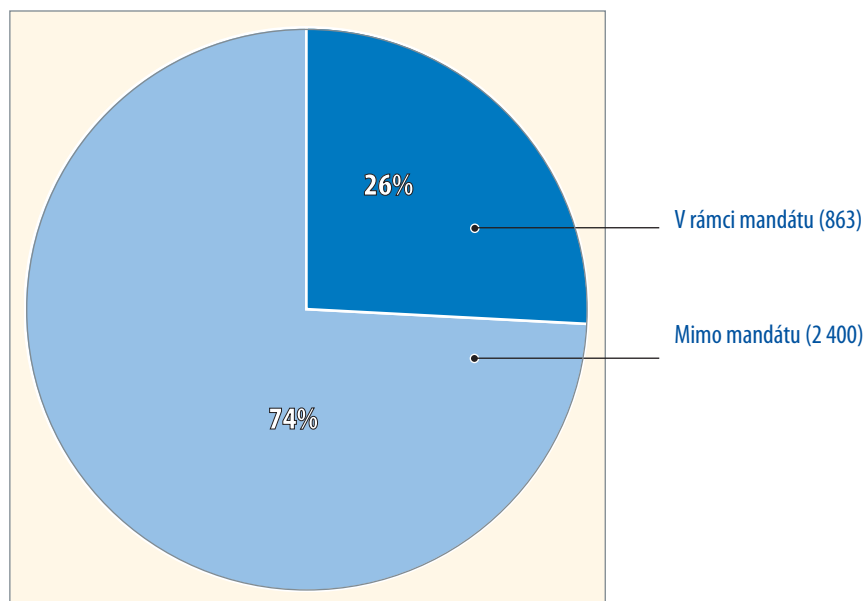


### 1.3 KLASIFIKÁCIA SŤAŽNOSTÍ

Podľa druhu opatrenia, ktoré Európsky ombudsman vykonal v prospech sťažovateľov

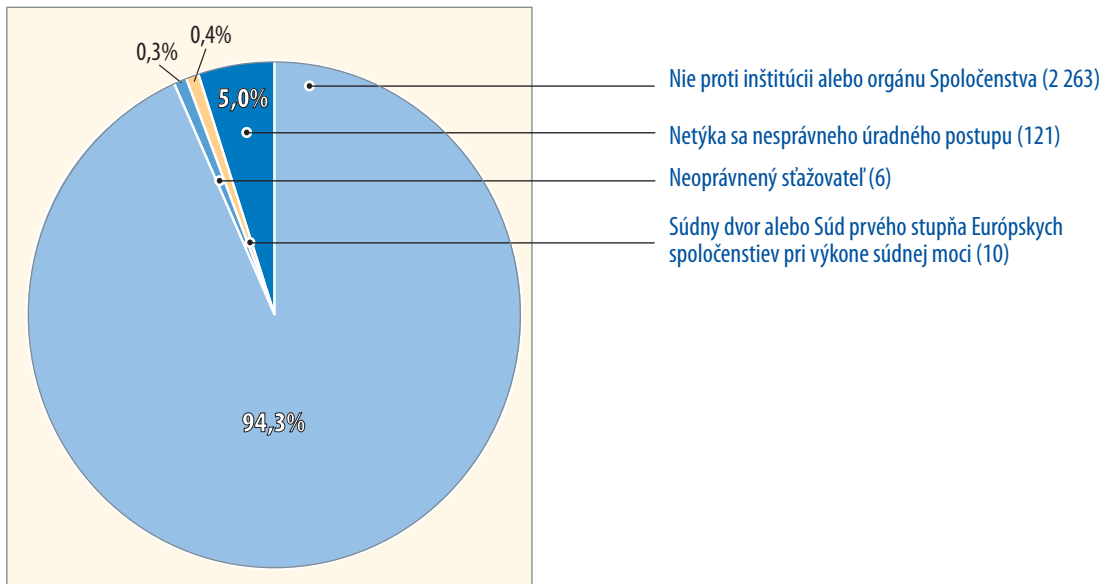


V súlade s mandátom Európskeho ombudsmana



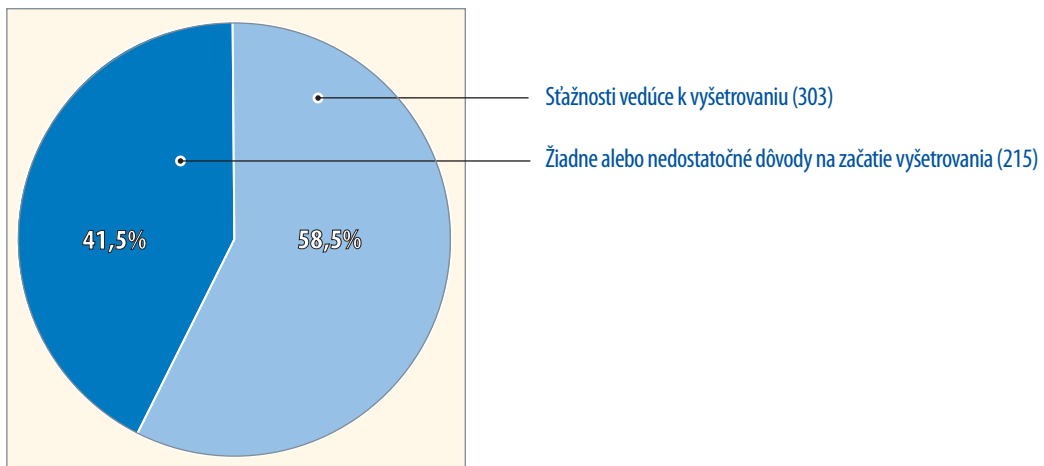


### Mimo mandátu

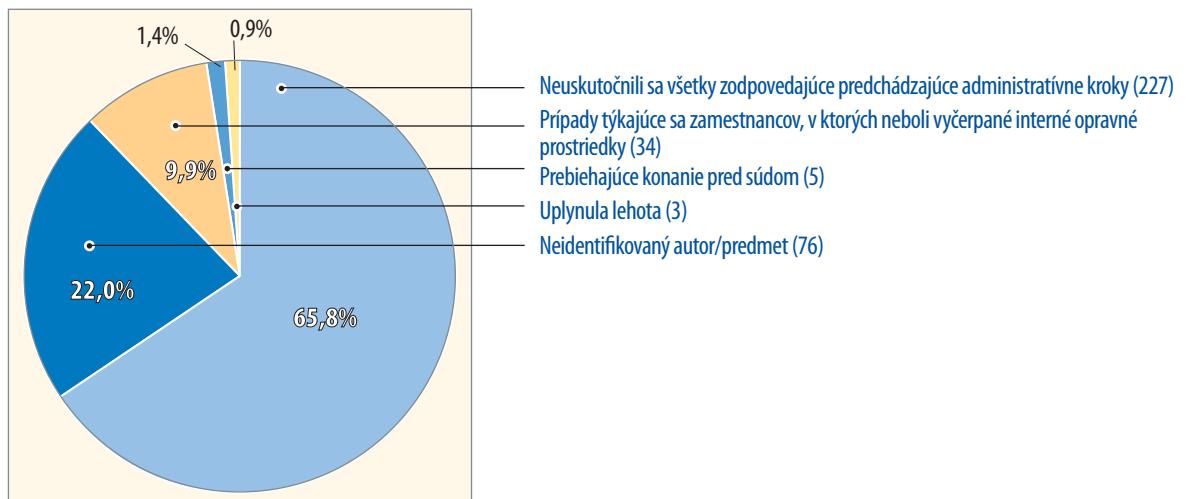


### V rámci mandátu

#### Prípustné sťažnosti



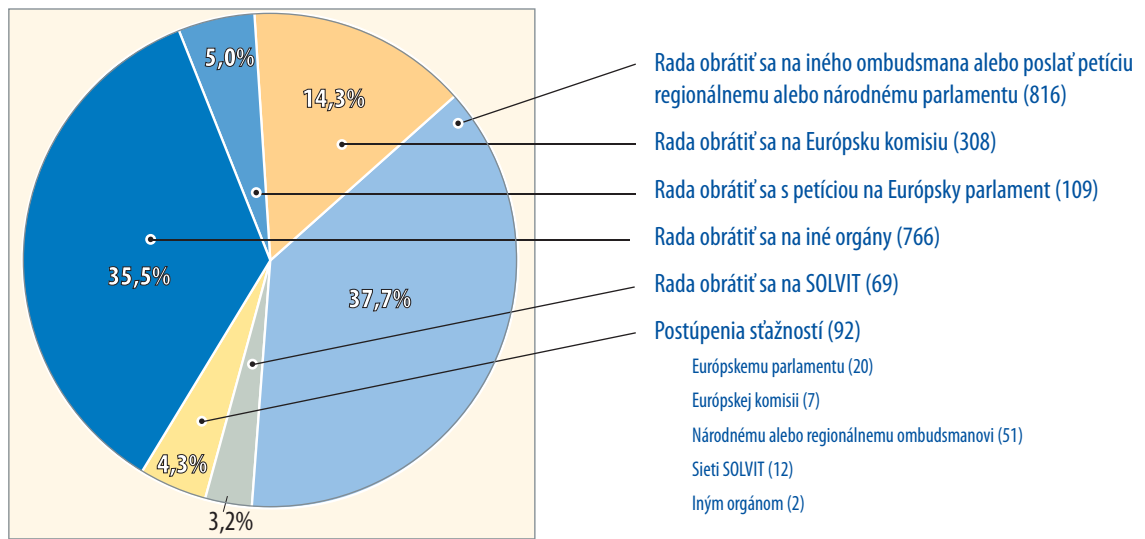
#### Nepripustné sťažnosti





## 2 POSTÚPENIA A POSKYTNUTIE RADY

(V niektorých prípadoch sa poskytla viac než jedna rada)

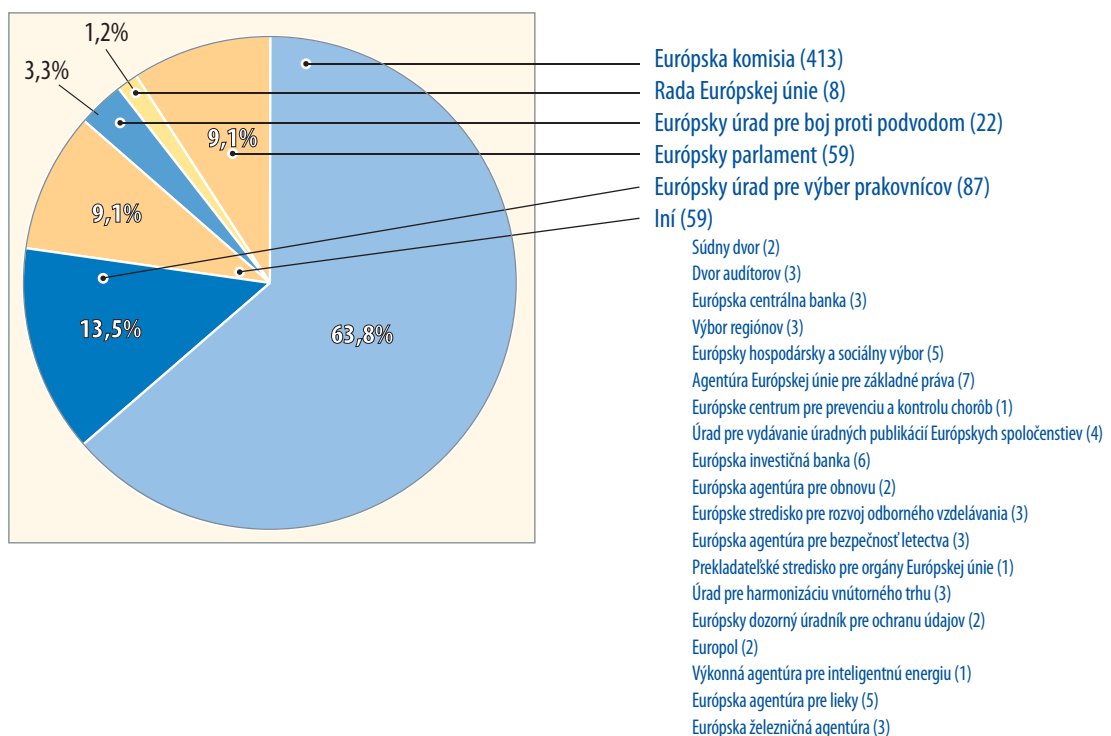


## 3 PRÍPADY VYŠETROVANÉ V ROKU 2007 ..... 641

V roku 2007 Európsky ombudsman vyšetroval 641 prípadov, 309 vyšetrovaní sa začalo v roku 2007 (z toho šesť z vlastného podnetu) a 332 vyšetrovaní nebolo uzavretých k 31. 12. 2006 (z toho deväť z vlastného podnetu).

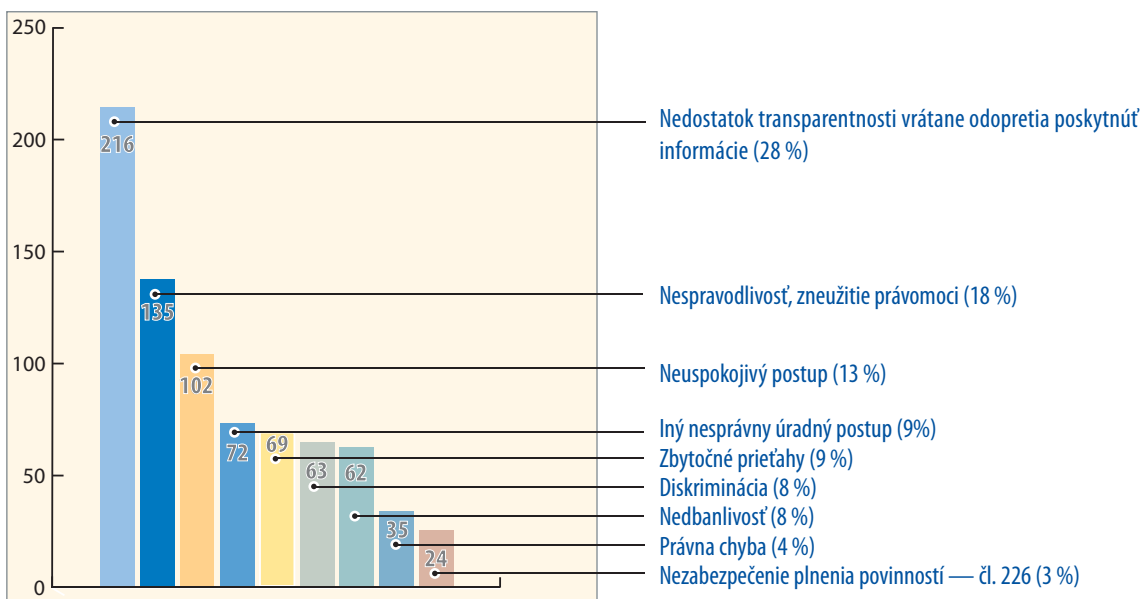
### 3.1 VYŠETROVANÉ INŠTITÚCIE A ORGÁNY

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



**3.2 TYP ÚDAJNÉHO NESPRÁVNEHO ÚRADNÉHO POSTUPU**

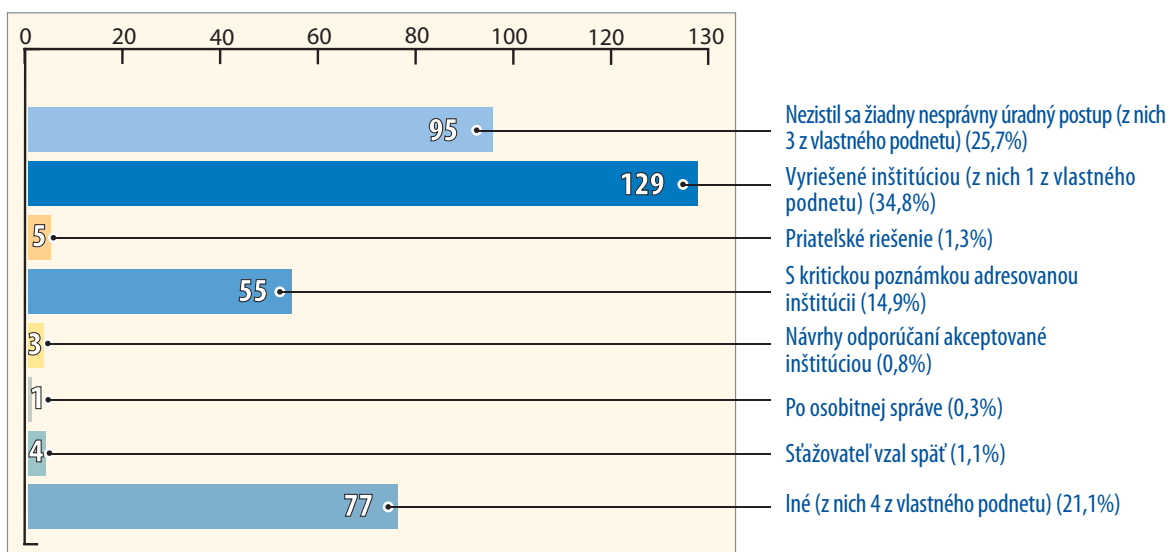
(V niektorých prípadoch sa uvádzajú dva alebo viac typov nesprávneho úradného postupu)

**3.3 NÁVRHY PRIATEĽSKÉHO RIEŠENIA, NÁVRHY ODPORÚČANÍ A OSOBITNÉ SPRÁVY V ROKU 2007**

– Návrhy priateľského riešenia .....	30
– Návrhy odporúčaní .....	8
– Osobitná správa .....	1

**3.4 UZAVRETÉ VYŠETROVANIA..... 348<sup>2</sup>**

(Vyšetovania boli uzavreté z jedného alebo viacerých uvedených dôvodov)



<sup>2</sup>

Z nich sedem z vlastného podnetu ombudsmana.



## 4 PÔVOD SŤAŽNOSTÍ REGISTROVANÝCH V ROKU 2007

### 4.1 ZDROJ SŤAŽNOSTÍ

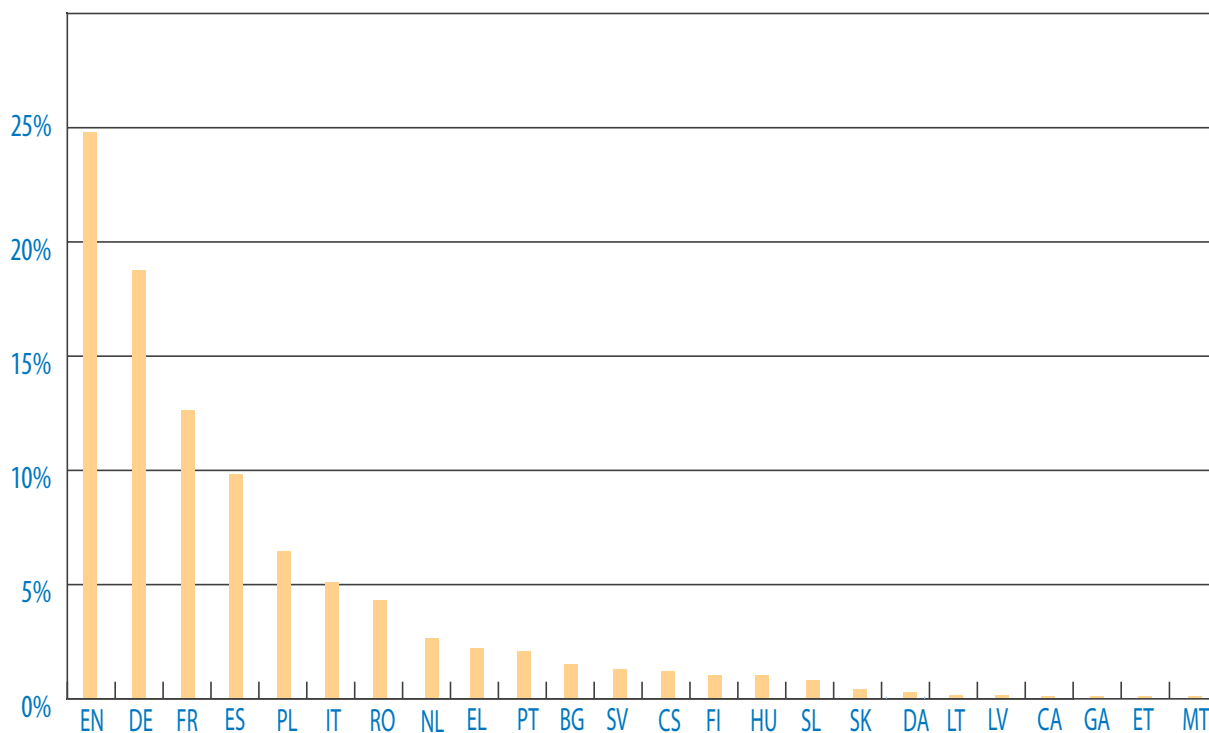


Spoločnosti a združenia  
4,8 % (155)



Jednotliví občania  
95,2 % (3 056)

### 4.2 ROZDELENIE SŤAŽNOSTÍ PODEĽA JAZYKOV





## 4.3 GEOGRAFICKÝ PÔVOD SŤAŽNOSTÍ

Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% obyvateľstva EÚ	Miera <sup>1</sup>
Luxembursko	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Cyprus	46	1,4	0,2	8,9
Slovinsko	39	1,2	0,4	3,0
Belgicko	182	5,7	2,1	2,6
Bulharsko	91	2,8	1,6	1,8
Fínsko	62	1,9	1,1	1,8
Írsko	43	1,3	0,9	1,5
Grécko	106	3,3	2,3	1,5
Rakúsko	75	2,3	1,7	1,4
Portugalsko	91	2,8	2,1	1,3
Španielsko	351	10,9	9,0	1,2
Rumunsko	162	5,0	4,4	1,2
Švédsko	61	1,9	1,8	1,0
Maďarsko	67	2,1	2,0	1,0
Nemecko	507	15,8	16,6	1,0
Česká republika	59	1,8	2,1	0,9
Poľsko	214	6,7	7,7	0,9
Slovensko	27	0,8	1,1	0,8
Holandsko	74	2,3	3,3	0,7
Francúzsko	251	7,8	12,8	0,6
Litva	12	0,4	0,7	0,5
Lotyšsko	8	0,2	0,5	0,5
Dánsko	18	0,6	1,1	0,5
Taliansko	182	5,7	11,9	0,5
Estónsko	4	0,1	0,3	0,5
Spojené kráľovstvo	156	4,9	12,3	0,4
Ostatné	200	6,2		
Neznáme	53	1,7		

<sup>1</sup> 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  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Francúzsko

### TELEFONICKY

+33 3 88 17 23 13

### POR FAX

+33 3 88 17 90 62

### E-MAILOM

eo@ombudsman.europa.eu

### INTERNETOVÁ 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](http://www.ombudsman.europa.eu)