

■ Prehľad

Európsky ombudsman

Европейски омбудсман
El Defensor del Pueblo Europeo
Evropský veřejný ochránce práv
Den Europæiske Ombudsmand
Der Europäische Bürgerbeauftragte
Euroopa Ombudsman
Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
The European Ombudsman
Le Médiateur européen
An tOmbudsman Eorpach
Il Mediatore europeo
Eiropas ombuds
Europos ombudsmenas
Az Európai Ombudsman
L-Ombudsman Ewropew
De Europese Ombudsman
Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich
O Provedor de Justiça Europeu
Ombudsmanul European

sk Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies
Europeiska ombudsmannen

2009

Milí čitatelia,

VITAJTE na stránkach publikácie ombudsmana „Prehľad za rok 2009“. V tejto publikácii sú zaznamenané najvýznamnejšie výsledky dosiahnuté v prospech sťažovateľov v uplynulom roku a rozoberajú sa hlavné výzvy a príležitosti, ktoré stoja pred touto inštitúciou.



Európsky ombudsman

vyšetruje sťažnosti týkajúce sa nesprávneho úradného postupu inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr EÚ. Ombudsmanovi môže podať sťažnosť každý občan EÚ alebo osoba s trvalým bydliskom v EÚ alebo akýkoľvek podnik alebo združenie so sídlom v niektorom členskom štáte. Ombudsman ponúka rýchle, flexibilné a bezplatné spôsoby riešenia problémov súvisiacich s úradnými postupmi v EÚ.

Ďalšie informácie v 23 úradných jazykoch EÚ nájdete na internetovej stránke <http://www.ombudsman.europa.eu>, kde nájdete aj tento prehľad, prípady uvedené v tejto publikácii, ako aj úplné znenie výročnej správy za rok 2009 (ktorá je od apríla 2010 k dispozícii v angličtine a od júla 2010 vo všetkých úradných jazykoch EÚ).

Významný rok pre ombudsmanov

Rok 2009 bol rokom 200. výročia inštitúcie ombudsmana a v júni kolegovia z celého sveta oslávili túto udalosť v Štokholme. Z pohľadu Európskeho ombudsmana znamenal začiatok pätnásteho roku činnosti. Znamenal aj koniec môjho prvého úplného obdobia vo funkcii ombudsmana. Rozhodnutie Európskeho parlamentu z 20. januára tohto roka opätovne ma zvolil na druhé úplné funkčné obdobie, je, ako verím, potvrdením dobrej práce tohto úradu a povzbudením, aby sme pokračovali v úsilí dosiahnuť otvorejšiu a zodpovednejšiu správu EÚ, ktorá bude zameraná na služby a občanov.

Viesť túto inštitúciu je podnetné. K hlavným prioritám ombudsmana v ďalších piatich rokoch bude patriť pomoc pri zabezpečovaní toho, aby EÚ prinášala občanom výhody prislúbené v Lisabonskej zmluve. V tejto súvislosti budem presadzovať predovšetkým základné právo na dobrú správu, ako je ustanovené v Charte základných práv EÚ. Vzhľadom na vysoký počet vyšetrení, ktoré každý rok vykonávam v oblasti nedostatočnej transparentnosti (36 % vyšetrení v roku 2009), budem naďalej presadzovať základné právo na prístup k dokumentom. Zabezpečím tiež, aby sa právo obrátiť sa na ombudsmana a právo obrátiť sa s petíciou na Európsky parlament dostalo do povedomia občanov a správne sa využívalo tak, aby sa čo najlepšie mohla dosiahnuť náprava.

Dobry rok z hľadiska výsledkov

Druhou prioritou ombudsmana bude posilňovanie kultúry služieb v správe EÚ. Z odpovedí inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie je zrejmé, že majú snahu dodržiavať vysoký štandard správnej praxe. Vo viac ako polovici prípadov uzavretých v roku 2009 (56 %) príslušná inštitúcia prijala návrh na priateľské riešenie alebo záležitosť vyriešila. V roku 2008 to bolo iba 36 %. Celkove deväť vzorových prípadov, na ktoré poukazujeme na nasledujúcich stránkach, slúži ako príklad najlepších postupov v tom, ako reagovať na sťažnosti.

Začali sa štyri vyšetrenia z vlastného podnetu v oblasti systémových otázok v Európskej komisii, ako je včasné uhrádzanie platieb a prístup k dokumentom vo veciach porušenia predpisov. Ombudsman sa zaoberal aj radom prípadov týkajúcich sa dôležitých principiálnych otázok, ako napríklad riadne zdokumentovanie dôležitých stretnutí a prieskumov. V ďalšom oddiele sú zhrnuté aj tieto prípady.

Aj keď ombudsman musel uviesť kritické poznámky k inštitúciám len v 35 prípadoch v porovnaní so 44 v roku 2008 a 55 v roku 2007, naďalej existuje priestor na ďalšie zlepšenie. Preto budem aj naďalej sledovať reakcie orgánov na kritické a ďalšie poznámky zverejnením každoročnej štúdie na mojej webovej stránke.

Zlepšenie kvality správy v prospech občanov je meradlom všetkých aktivít ombudsmana. Pokiaľ ide o prácu môjho úradu s potešením oznamujem, že čas potrebný na ukončenie vyšetrenia klesol z priemerne 13 mesiacov v roku 2008 na deväť mesiacov v roku 2009. Naším cieľom je ešte viac znížiť čas potrebný na dosiahnutie výsledkov prostredníctvom vyšetrenia.

Rok intenzívnej komunikácie

Rok 2009 sa začal spustením novej webovej stránky Európskeho ombudsmana, ktorá obsahuje interaktívnu príručku na pomoc pri hľadaní najvhodnejšej inštitúcie, na ktorú sa možno obrátiť so sťažnosťou. Príručka je veľmi úspešná, počas roka poskytla rady viac ako 26 000 osobám. Počet sťažností poslaných nášmu úradu klesol z 3 406 v roku 2008

na 3 098 v roku 2009, keďže viac osôb hneď na prvýkrát našlo správnu adresu. Predstavuje to pre mňa zdroj veľkého povzbudenia. S cieľom pokračovať v tomto trende sme v priebehu roka zlepšili spoluprácu s ďalšími sieťami pre poskytovanie informácií a riešenie problémov, ako napríklad Europe Direct a SOLVIT.

Zintenzívnili sme úsilie o oslovenie potenciálnych sťažovateľov a zorganizovali sme množstvo podujatí s mimovládnyimi organizáciami, záujmovými skupinami, podnikmi a expertnými skupinami. Toto úsilie viedlo k nárastu počtu začatých vyšetrovaní z 293 na 335 na základe doručených sťažností. Z celkového počtu sťažností vedúcich k vyšetrovaniu bolo 16 % predložených spoločnosťami a združeniami, a 84 % jednotlivcami.

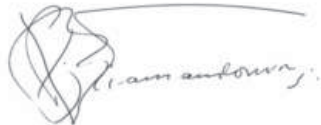
Takmer v 80 % zaregistrovaných prípadoch, sme dokázali sťažovateľovi pomôcť tým, že sme prípad začali vyšetrovať, postúpili sme ho príslušnému orgánu alebo sme poskytli radu, kam je potrebné sa obrátiť. Viac ako 55 % prípadov bolo v pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmánov, čo potvrdzuje potrebu ďalšieho posilnenia spolupráce medzi Európskym ombudsmanom, národnými a regionálnymi ombudsmanmi a petičnými výbormi v sieti.

Konečným dôležitým krokom v roku 2009 bolo prijatie vyhlásenia o poslaní inštitúcie v tomto znení:

Európsky ombudsman sa usiluje o spravodlivé výsledky sťažností proti inštitúciám Európskej únie, podporuje transparentnosť a presadzuje administratívnu kultúru služby. Jeho cieľom je budovať dôveru prostredníctvom dialógu medzi občanmi a Európskou úniou, a podporovať najvyššie štandardy správania v inštitúciách Únie.

Teším sa na spoluprácu so svojimi zamestnancami pri dôslednom sledovaní týchto cieľov v nadchádzajúcich rokoch.

Štrasburg, 31. januára 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Výber prípadov riešených v roku 2009

NIEKTORÉ príklady vykonaných vyšetrovaní verejného ochrancu práv, sú uvedené ďalej v texte. Týkajú sa hlavných kategórií sťažností a zahŕňajú všetky vzorové prípady identifikované v roku 2009.

Inštitucionálne a politické otázky

Ombudsman kritizoval Komisiu za to, že nepripravila riadnu zápisnicu zo stretnutia počas protimonopolného vyšetrovania, aj keď sa stretnutie priamo týkalo vyšetrovania. Táto kritika nasledovala po sťažnosti podanej výrobcom mikroprocesorov Intel (1935/2008/FOR).

Európska investičná banka súhlasila, želepší spôsob skúmania dokumentov o posudzovaní vplyvov na životné prostredie potom, čo ombudsman zistil nedostatky v jej postupe. Týkalo sa to jej

rozhodnutia spolufinancovať projekt vysokorychlostnej železnice spájajúcej Madrid s francúzskou hranicou (244/2006/(BM) JMA).

Komisia uznala, že by bolo bývalo lepšie nepovolit' dvom vysoko postaveným úradníkom, ktorí sa zaoberali antidumpingovými prípadmi, prijať VIP vstupenky na zápas v rugby od dodávateľa športového oblečenia. MVO tvrdila, že by to mohlo mať za následok konflikt záujmov (1341/2008/MHZ).

Nedostatočná transparentnosť

→→→ Európsky úrad pre boj proti podvodom súhlasil s uverejnením dlhého zoznamu dokumentov po porade s príslušnými súdnymi orgánmi príslušných členských štátov. O dokumenty požiadali dve belgické spoločnosti (spojené veci 723/2005/OV a 790/2005/OV).

→→→ Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) súhlasil, aby prístup k svojim známkam v testoch mali všetci uchádzači a nielen neúspešní uchádzači. Stalo sa tak po sťažnosti, keď úspešní kandidáti nemohli zistiť, aké známky dostali (2346/2007/JMA).

Zmluvné spory a problémy s verejnými súťažami

→→→ Komisia súhlasila s tým, že preskúma, či by mohla spätne povoliť zadávanie zákaziek subdávateľom so zreteľom na zrušenie príkazu na vrátenie na takmer 500 000 EUR. Ombudsman vyzval Komisiu, aby prehodnotila svoj postoj vzhľadom na to, že sťažovateľ úspešne dokončil tri dané projekty (2119/2007/ELB).

→→→ Výkonná agentúra pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru sa ospravedlnila v prípade zamietnutia žiadosti o grant a oznámila, že podnikla kroky na nápravu zistených problémov. Súhlasila tiež s opätovným posúdením žiadosti (1537/2008/(TJ) GG).

Sťažnosti na porušenie právnych predpisov

→→→ Ombudsman vyslovil Komisii uznanie za jej podporu nemeckému občanovi v prípade týkajúcom sa práv leteckých cestujúcich. Komisia sa aktívne zaoberala prípadom sťažovateľa a kontaktovala príslušné francúzske úrady, aby zabezpečili správne uplatňovanie príslušných predpisov (2980/2008/GG).

→→→ Komisia znovu otvorila konanie vo veci porušenia predpisov, aby skontrolovala, či skládka v Malagrotte pri Ríme bola uvedená do súladu s príslušnou smernicou. Udialo sa to po vyšetrení ombudsmana (791/2005/(IP)FOR).

Náborové otázky

→→→ Výkonný orgán pre konkurencieschopnosť a inovácie sa ospravedlnil a poskytol dodatočné vysvetlenie neúspešnému uchádzačovi, pričom potvrdil, že bude hľadať opatrenia na zlepšenie informovanosti svojich úradníkov o platných administratívnych štandardoch (1562/2008/BB).

→→→ Výkonná agentúra Európskej rady pre výskum súhlasila s pozvaním sťažovateľa na pohovor a potvrdila, že v budúcnosti poskytne neúspešným uchádzačom primerané informácie o možných opravných prostriedkoch (2003/2008/TS).

Spravodlivosť

→→→ Komisia súhlasila so zrušením príkazu na vrátenie a uznala, že vrátením finančných prostriedkov by sa sťažovateľka dostala do zložitej finančnej

situácie. Ombudsman vyslovil uznanie Komisii za to, že preukázala, že dokáže zaujať citlivý prístup k ťažkým životným situáciám jednotlivcov (1908/2007/JF).

Kolko sťažností a vyšetrení?

OMBUDSMAN v roku 2009 zaregistroval 3 098 sťažností (v porovnaní s 3 406 sťažnosťami v roku 2007) a začal 339 vyšetrení (v porovnaní s 296 vyšetreniami v roku 2008). Počas roku uzavrel 318 vyšetrení (355 v roku 2008). Ombudsman celkovo vybavil takmer 5 000 sťažností a žiadostí o informácie.

Aké kroky ombudsman podnikol?

Takmer v 80 % spracovaných prípadoch ombudsman vedel poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetrenie prípadu alebo prípad postúpil príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho sa mal sťažovateľ obrátiť.

POZNÁMKA V niektorých prípadoch sa sťažovateľovi poskytli viaceré typy rád, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

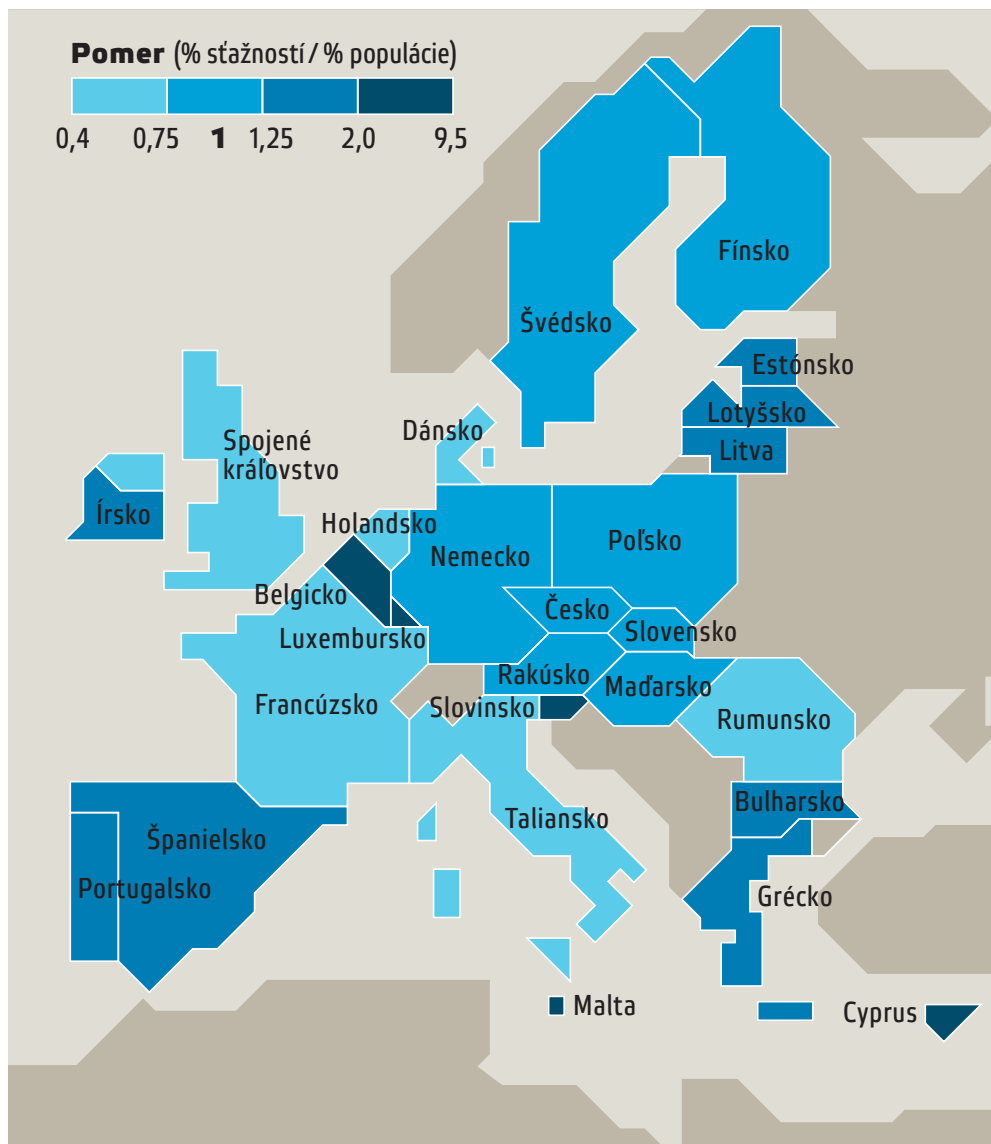
Pokiaľ ide o postúpené prípady a poskytnuté rady, 53 % sťažovateľov odkázal na niektorého z členov Európskej siete ombudsmanov, t. j. na národného alebo regionálneho ombudsmana v členských štátoch alebo na výbor pre petície Európskeho parlamentu. Celkovo 18 % sťažovateľov odkázal na Európsku komisiu, zatiaľ čo v 45 % prípadov ombudsman odporučil, aby sa obrátili na iné orgány, ako napríklad na SOLVIT, ktorý sa zaoberá problémami spôsobenými nesprávnym uplatňovaním právnych predpisov o vnútornom trhu zo strany verejných orgánov.

Koho sťažnosti sa vyšetrovali?

POZNÁMKA Percentuálny podiel sťažností sa vypočítal vydelením percentuálneho podielu celkového počtu sťažností z jednotlivých členských štátov percentuálnym podielom ich počtu obyvateľov na celkovom počte obyvateľov EÚ. Ak je vyšší ako 1,0, znamená to, že príslušná krajina podala ombudsmanovi viac sťažností, ako by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jej obyvateľov.

Krajina	Prípady
Nemecko	413
Španielsko	389
Poľsko	235
Francúzsko	235
Belgicko	207
Taliano	183
Spojené kráľovstvo	176
Portugalsko	102
Grécko	91
Rumunsko	81
Bulharsko	77
Rakúsko	62
Česko	59
Holandsko	59
Maďarsko	55
Fínsko	42
Švédsko	42
Írsko	40
Litva	30
Luxembursko	29
Slovinsko	29
Slovensko	27
Malta	25
Cyprus	24
Dánsko	23
Lotyšsko	20
Estónsko	17
Iné	157
Neuvedená	169

V mape sa uvádza, aká je pravdepodobnosť, že sa osoby z jednotlivých členských štátov budú sťažovať Európskemu ombudsmanovi. Údaje vychádzajú z počtu sťažností za jednotlivé členské štáty v pomere k celkovému počtu ich obyvateľov. Uvedený je v nej aj absolútny počet sťažností za jednotlivé členské štáty.



Európsky ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 FRANCÚZSKO
 Tel. +33 3 88 17 23 13
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Európska únia, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Vytlačené na jemnom papieri CyclusPrint vyrobenom výlučne z recyklovaných vlákien.

QK-AD-10-001-SK-D · ISSN 1831-3698



Úrad pre publikácie