

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαϊός 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

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Výročná správa

# Európsky ombudsman

sk

2009



■ Výročná správa

**Európsky  
ombudsman**

© Európska únia, 2010

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

ISBN 978-92-9212-215-7

ISSN 1725-9789

DOI 10.2869/21650

**Táto správa je publikovaná na webovej stránke: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

Sadzba fontmi Cambria, Calibri a Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg.

Všetky fotografie © Európska únia, ak nie je uvedené inak.

*Printed in Luxembourg*

Vytlačené na jemnom tlačiarenskom papieri CyclusPrint vyrobenom výlučne z recyklovaných vlákien.

---

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

# EURÓPSKY OMBUDSMAN



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Jerzy Buzek  
predseda  
Európsky parlament  
Rue Wiertz  
1047 Brusel  
BELGICKO

Štrasburg 19. apríla 2010

Pán predseda,

v súlade s článkom 228 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a článkom 3 ods. 8 rozhodnutia Európskeho parlamentu o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana, týmto predkladám svoju správu za rok 2009.

S pozdravom,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Obsah

## Úvod 7

## 1 Zhrnutie 11

## 2 Mandát a postupy ombudsmana 21

- 2.1 Právo sťažovať sa Európskemu ombudsmanovi 23
- 2.2 Právny základ práce ombudsmana 23
- 2.3 Mandát ombudsmana 25
- 2.4 Prípustnosť a dôvody vyšetrovania 28
- 2.5 Postupy ombudsmana 29

## 3 Sťažnosti a vyšetrovania 33

- 3.1 Prehľad preskúmaných sťažností 35
- 3.2 Analýza začatých vyšetrovaní 40
- 3.3 Zistenia z vyšetrovaní ombudsmana 42
- 3.4 Vzorové prípady ako príklad najlepšej praxe 48
- 3.5 Tematická analýza uzavretých prípadov 49
- 3.6 Postúpenia a rady 68

## 4 Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a ostatnými zainteresovanými stranami 71

- 4.1 Vzťahy s inštitúciami EÚ 73
- 4.2 Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi 77
- 4.3 Vzťahy s ostatnými zainteresovanými stranami 80

## 5 Zdroje 87

- 5.1 Zamestnanci 89
- 5.2 Rozpočet 94

## Ako kontaktovať Európskeho ombudsmana 97





Úvod



**S** POTEŠENÍM vám predstavujem *Výročnú správu za rok 2009*, v ktorej je zdokumentovaná práca ombudsmana pre občanov, podniky a organizácie za uplynulý rok. Dúfam, že Vám poskytne dobrý prehľad toho, aký pokrok sme dosiahli pri presadzovaní najprísnejších noriem správy v inštitúciách EÚ. Ako vždy sa tešíme na vaše reakcie.



### 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 otvorenejšiu 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 prisľúbené v Lisabonskej zmluve. Osobitný význam má Charta základných práv EÚ, ktorá je teraz právne záväzná. V tejto súvislosti budem presadzovať predovšetkým základné právo na dobrú správu, ako je ustanovené v článku 41 Charty základných práv EÚ. Už v decembri 2009 ombudsman v rámci nášho príspevku do verejnej diskusie o reforme nariadenia EÚ o rozpočtových pravidlách zdôraznil, že príslušné pravidlá by mali zohľadňovať článok 41 poskytnutím usmernenia úradníkom, ako by mali zabezpečiť riadne finančné hospodárenie a dobrú správu. Nariadenie o rozpočtových pravidlách by malo vo výnimočných prípadoch poskytovať platby *ex gratia* ako náhradu za závažné problémy alebo vážne ťažkosti spôsobené nesprávnym úradným postupom. Reforma nariadenia o rozpočtových pravidlách je jedinečnou príležitosťou na uvedenie základného práva na správny úradný postup do praxe.

**K hlavným prioritám ombudsmana v ďalších piatich rokoch bude patriť pomoc pri zabezpečovaní toho, aby EÚ prinášala občanom výhody prisľúbené v Lisabonskej zmluve.**

Vzhľadom na vysoký počet vyšetrovaní, ktoré každý rok ombudsman vykonáva v oblasti nedostatočnej transparentnosti (36 % vyšetrovaní v roku 2009), budem naďalej trvať na dodržiavaní základného práva na prístup k dokumentom, ako je ustanovené v článku 42 charty a článku 15 Zmluvy o fungovaní Európskej únie. Zabezpečím tiež, aby sa právo obrátiť sa na ombudsmana a právo obrátiť sa s petíciou na Európsky parlament (články 43, resp. 44 charty) dostalo do povedomia občanov a správne sa využívalo tak, aby sa čo najlepšie mohla dosiahnuť náprava.

Lisabonská zmluva zavádza aj novú formu účasti verejnosti na demokratickom živote Únie, tzv. „iniciatívu občanov“. Táto iniciatíva by mala byť dôležitým prínosom k posilneniu postavenia európskych občanov. Začiatkom roka 2010 som prispel do verejnej konzultácie o tom, ako by mala občianska iniciatíva fungovať v praxi. Je dôležité pokúsiť sa predpokladať otázky, ktoré by mohli vyplývať pri jej uplatňovaní, najmä tie, ktoré by mohli mať za následok podanie sťažností ombudsmanovi. Identifikovaním týchto otázok vopred a navrhnutím účinných odpovedí sa ombudsman snaží presadzovať správny úradný postup Európskej komisie a tým prispievať k úspechu tohto nového

cenného nástroja pre občanov. Snažím sa tiež zabezpečiť, aby občania, združenia, ktoré ich zastupujú, a občianska spoločnosť mali prospech z nových ustanovení zmluvy, ktoré sa týkajú konzultácií, dialógu a príležitosti na vyjadrenie svojich názorov a na verejnú výmenu názorov.

### 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 v tejto správe, slúži ako príklad najlepších postupov v tom, ako reagovať na sťažnosti.

Začali sa štyri vyšetrovania z vlastného podnetu v oblasti systémových otázok v Komisii, ako je včasné uhrádzanie platieb a prístupu k dokumentom vo veciach porušenia predpisov. Ombudsman sa zaoberal aj radom prípadov, ktoré sa týkali sa dôležitých principiálnych otázok, ako napríklad riadne zdokumentovanie dôležitých stretnutí a prieskumov. Aj tieto prípady sú zhrnuté v tejto správe.

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 inštitúcií na kritické a ďalšie poznámky zverejnením každoročnej štúdie na mojej webovej stránke. Štúdia z roku 2009 ukázala, že miera úspešných následných opatrení v prípade kritických a ďalších poznámok bola 79 %. Následné opatrenia boli v prípade ďalších poznámok úspešné vo všetkých prípadoch, zatiaľ čo miera úspešnosti následných opatrení v prípade kritických poznámok bola podstatne nižšia, konkrétne 62 %. To poukazuje na to, že ombudsman a samotné inštitúcie ešte stále musia vykonať veľa dôležitej práce pri presvedčaní občanov, že defenzívny prístup k návrhom ombudsmana predstavuje nevyužitú príležitosť ich inštitúcie a predstavuje hrozbu poškodenia obrazu Európskej únie.

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 vyšetrovania klesol

**Zlepšenie kvality správy v prospech občanov je meradlom všetkých aktivít ombudsmana.**

z priemerne 13 mesiacov v roku 2008 na 9 mesiacov v roku 2009. Naším cieľom je ešte viac znížiť čas potrebný na dosiahnutie výsledkov prostredníctvom vyšetrovania.

### Rok intenzívnej komunikácie

Rok 2009 sa začal spustením novej webovej stránky Európskeho ombudsmana, ktorá obsahuje interaktívnu príručku na pomoc pri hľadaní najvhodnejšieho orgánu, na ktorý 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. 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. Tieto podporné aktivity spojené s pozoruhodnými výsledkami dosiahnutými v prospech sťažovateľov viedli k zvýšeniu záujmu médií o prácu ombudsmana o 85 %. Toto zvýšenie záujmu

médií je kľúčom k zvýšeniu informovanosti o práve sťažovať sa a o úlohe ombudsmana pri povinnosti správy EÚ skladať účty. Aj tieto činnosti isto určitou mierou prispeli k nárastu počtu začatých vyšetrovaní z 293 na 335 na základe sťažností doručených v roku 2009.

Takmer v 80 % zaregistrovaných prípadoch sme dokázali sťažovateľovi pomôcť tým, že sme prípad začali vyšetrovať, presunuli sme ho príslušnému orgánu alebo sme poskytli radu, kam je potrebné sa obrátiť. Viac ako 55 % prípadov bolo v pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov, čo potvrdzuje potrebu ďalšieho posilnenia spolupráce medzi Európskym ombudsmanom, národnými a regionálnymi ombudsmanmi a petičnými výbormi v sieti. Siedmy seminár národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín sa konal v apríli na Cypre a bol pre nás dobrou príležitosťou na posilnenie tejto spolupráce.

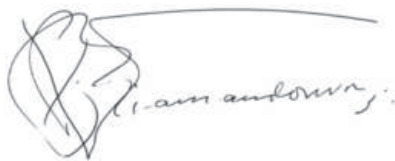
Konečným dôležitým krokom v roku 2009 bolo prijatie vyhlásenia o poslaní inštitúcie v tomto znení:

*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.*

Začiatkom roka 2010 mám v úmysle vypracovať stratégiu na základe tejto misie na celé funkčné obdobie ombudsmana.

Teším sa na to, že aj v nasledujúcich rokoch budeme slúžiť občanom v tejto oblasti.

Štrasburg 16. februára 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Zhrnutie



**P**ÄTNÁSTA výročná správa Európskeho ombudsmana Európskemu parlamentu poskytuje informácie o činnosti ombudsmana v roku 2009. Je to siedma výročná správa, ktorú bude predkladať pán P. Nikiforos DIAMANDOUROS, ktorý nastúpil do funkcie Európskeho ombudsmana 1. apríla 2003.

## ■ Štruktúra správy

Správa pozostáva z piatich kapitol. Začína sa osobným úvodom ombudsmana, po ňom nasleduje toto zhrnutie, ktoré tvorí kapitolu 1.

V kapitole 2 je vysvetlený mandát ombudsmana a sú v nej opísané postupy ombudsmana pri riešení sťažností a organizovaní vyšetrovaní. Obsahuje všetky najdôležitejšie udalosti, ktoré sa stali počas uplynulého roka.

V kapitole 3 sa uvádza prehľad sťažností, ktoré sa riešili v roku 2009, ako aj podrobná analýza uskutočnených vyšetrovaní. Nachádza sa v nej časť so vzorovými príkladmi, na ktoré ombudsman poukazuje, ako aj tematická analýza zahŕňajúca najvýznamnejšie právne a faktické zistenia uvedené v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2009. Na záver je v tejto kapitole uvedený prehľad prípadov, ktoré ombudsman postúpil iným orgánom na riešenie sťažností.

Kapitola 4 sa zaoberá podpornými aktivitami ombudsmana v rámci vzťahov s ostatnými inštitúciami a orgánmi Európskej únie, vzťahmi so spoločenstvom národných, regionálnych a miestnych ombudsmanov v Európe a prehľadom komunikačných aktivít ombudsmana.

V kapitole 5 sú uvedené podrobné informácie o zamestnancoch a rozpočte ombudsmana.

## ■ Úloha Európskeho ombudsmana

Úrad Európskeho ombudsmana bol zriadený Maastrichtskou zmluvou ako súčasť občianstva Únie. Ombudsman vyšetruje sťažnosti na nesprávny úradný postup pri činnosti inštitúcií, orgánov,

**Ombudsman vyšetruje sťažnosti na nesprávny úradný postup pri činnosti inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr Únie, s výnimkou Súdneho dvora Európskej únie pri výkone jeho súdnej moci.**

úradov alebo agentúr Únie<sup>1</sup>, s výnimkou Súdneho dvora Európskej únie<sup>2</sup> pri výkone jeho súdnej moci. So súhlasom Európskeho parlamentu vymedzil ombudsman pojem „nesprávny úradný postup“ spôsobom, ktorý vyžaduje dodržiavanie zásad právneho štátu, zásad správneho úradného postupu a základných práv.

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

1. Podľa článku 228 Zmluvy o fungovaní EÚ (ZFEÚ) (predtým článok 195 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva) sa rozširuje mandát ombudsmana zo sťažností týkajúcich sa nesprávneho úradného postupu v činnosti „inštitúcií alebo orgánov Spoločenstva“ na „inštitúcie, orgány, úrady alebo agentúry Únie“. Hoci sa v tejto časti výročnej správy predtým používal termín „inštitúcie a orgány“, teraz na príslušných miestach používame termín „inštitúcie“, ktorý sa týka všetkých inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ.

2. Lisabonskou zmluvou sa zmenili názvy Súdneho dvora Európskych spoločenstiev a Súdu prvého stupňa. Teraz sa spoločne uvádzajú ako Súdny dvor Európskej únie, a jednotlivito ako Súdny dvor, resp. Všeobecný súd.

## ■ Sťažnosti a vyšetrovania

### Prehľad preskúmaných sťažností

V roku 2009 ombudsman zaregistroval 3 098 sťažností v porovnaní s 3 406 v roku 2008. Takmer 60 % týchto sťažností bola predložená prostredníctvom internetu, väčšinou pomocou elektronického formulára sťažnosti, ktorý je k dispozícii na webovej stránke ombudsmana v 23 jazykoch.

Spracovaných bolo spolu 3 119 sťažností<sup>3</sup> v porovnaní s 3 346 v roku 2008. Zistilo sa, že zo všetkých spracovaných sťažností 55 % (1 704 sťažností) patrilo do pôsobnosti niektorého z členov Európskej

**Takmer v 80 % prípadov dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľovi tým, že začal vyšetrovanie prípadu, postúpil ho príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť, aby sa problém rýchlo a efektívne vyriešil.**

siete ombudsmanov a 23 % (727 sťažností) patrilo do pôsobnosti Európskeho ombudsmana. Celkovo 11 % sťažností viedlo k začatiu vyšetrovania. Takmer v 80 % prípadov dokázal ombudsman pomôcť sťažovateľovi tým, že začal vyšetrovanie prípadu, postúpil ho príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho je potrebné sa obrátiť, aby sa problém rýchlo a efektívne vyriešil.

Spolu sa teda v priebehu daného roku ombudsman zaoberal 5 000 sťažnosťami a žiadosťami o informácie od občanov.

### Analýza začatých vyšetrovaní

V roku 2009 sa na základe sťažností začalo celkovo 335 nových vyšetrovaní (v roku 2008 to bolo len 293). Z tohto počtu 84 % sťažností predložili jednotliví občania, pričom 16 % predložili spoločnosti a združenia.

Ombudsman začal štyri vyšetrovania z vlastného podnetu s cieľom riešiť možné systémové problémy týkajúce sa Európskej komisie.

Tak ako každý rok sa väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman začal v roku 2009, týkala Komisie (191 vyšetrovaní alebo 56 % z celkového počtu). Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou EÚ, ktorá prijíma rozhodnutia a má priamy dosah na občanov, je pochopiteľné, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Je však potrebné poznamenať, že porovnateľný údaj za rok 2008 bol 66 %. 38 vyšetrovaní (11 %) sa týkalo správy Európskeho parlamentu, 30 (9 %) Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO), 12 (4 %) Rady EÚ a 9 (3 %) Súdneho dvora Európskej únie. V prípade Súdneho dvora, je potrebné uviesť, že ombudsman môže začať vyšetrovanie len v súvislosti s jeho prácou, ktorá sa netýka súdnych záležitostí. Dvadsaťtri ďalších inštitúcií, orgánov úradov a agentúr EÚ bolo predmetom ďalších 59 vyšetrovaní.

Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu vo vyšetrovaniach začatých v roku 2009 boli nedostatočná transparentnosť vrátane odmietnutia poskytnutia informácií (121 prípadov alebo 36 % z celkového počtu), nespravodlivosť alebo zneužitie právomoci (48 prípadov, 14 %); zbytočné prietahy (45 prípadov, 13 %), neuspokojivé postupy (44 prípadov, 13 %), nedbanlivosť (22 prípadov, 6 %), nezabezpečenie plnenia povinností, t. j. zlyhanie Komisie pri plnení úlohy strážkyne zmlúv voči členským štátom (21 prípadov, 6 %), právne chyby (19 prípadov, 6 %) a diskriminácia (17 prípadov, 5 %).

V roku 2009 ombudsman zaregistroval 318 sťažností (v porovnaní s 355 v roku 2008). 311 vyšetrovaní z tohto počtu súviselo so sťažnosťami a sedem bolo z vlastného podnetu. Väčšina vyšetrovaní bola uzavretá do jedného roka (70 %). Viac ako polovica (55 %) bola uzavretá do troch mesiacov. V priemere bolo na uzavretie prípadov potrebných 9 mesiacov.

**Väčšina vyšetrovaní bola uzavretá do jedného roka (70 %). Viac ako polovica (55 %) bola uzavretá do troch mesiacov. V priemere bolo na uzavretie prípadov potrebných 9 mesiacov.**

vaní bola uzavretá do jedného roka (70 %). Viac ako polovica (55 %) bola uzavretá do troch mesiacov. V priemere bolo na uzavretie prípadov potrebných 9 mesiacov.

3. Štatistická kategória „spracované“ znamená, že sa na základe analýzy určilo, či sťažnosť (i) spadá do mandátu ombudsmana, (ii) spĺňa kritériá prípustnosti a (iii) spĺňa dôvody na začatie vyšetrovania. Keďže si to vyžaduje určitý čas, počet sťažností „spracovaných“ v danom roku sa líši od počtu sťažností „zaregistrovaných“ v tom istom roku.



## Zistenia z vyšetrovaní ombudsmana

Ombudsman sa podľa možnosti vždy pokúša dosiahnuť celkovo kladný výsledok uspokojivý pre sťažovateľa i pre inštitúciu, na ktorú bola podaná sťažnosť. Spolupráca inštitúcií EÚ je základnou podmienkou pre úspešné dosahovanie takých výsledkov, ktoré pomáhajú zlepšovať vzťahy medzi inštitúciami a občanmi a môžu zabrániť potrebe nákladného a časovo náročného sporu. Pozitívny výsledok sa v prospech sťažovateľa dosiahol rýchlo v 179 prípadoch uzavretých v roku 2009 (56 % z celkového počtu). Tieto prípady buď vyriešila inštitúcia, alebo sa dosiahlo priateľské riešenie. V porovnaní so 129 prípadmi v roku 2008, ktoré samotné boli dvojnásobkom počtu takýchto prípadov len z dvoch rokov predtým, t. j. v roku 2006.

V 18 % prípadov (58) sa nezistil žiadny nesprávny úradný postup. Toto neznamená bezpodmienečne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od príslušnej inštitúcie alebo orgánu o tom, čo sa urobilo, ako aj stanovisko ombudsmana k prípadu.

Ombudsman dospel k názoru, že v 12 % prípadov (37 prípadov) nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu, ale napriek tomu dokázal dosiahnuť pozitívny výsledok pre sťažovateľa v dvoch takýchto prípadoch na základe odporúčaní, ktoré navrhol. Počas daného roka nebola Európskemu parlamentu predložená žiadna osobitná správa. V 35 prípadoch bolo vyšetrovanie uzavreté s kritickou poznámkou. Kritická poznámka potvrdzuje, že sťažnosť sťažovateľa alebo sťažovateľky bola odôvodnená a objasní dotknutej inštitúcii, čo v ich konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti.

To, že ombudsman vo zvýšenej miere uplatňuje ďalšie poznámky, keď odhalí príležitosť na zvýšenie kvality správy, je v súlade s cieľom zlepšiť činnosť inštitúcií EÚ v budúcnosti. Ombudsman uviedol v roku 2009 ďalšie poznámky celkovo v 28 prípadoch.

Je dôležité, aby inštitúcie prijali následné opatrenia ku kritickým a ďalším poznámkam ombudsmana a prijali opatrenia na riešenie nevyriešených problémov. V tejto súvislosti ombudsman v roku 2009 uverejnil na svojej webovej stránke dve štúdie o následných opatreniach, ktoré prijali inštitúcie ku všetkým kritickým poznámkam a ďalším poznámkam uvedeným v roku 2008.

## Vzorové prípady ako príklad najlepšej praxe [→→→]

Deväť prípadov uzavretých v roku 2009 predstavuje názorné príklady najlepšej praxe a boli označené ako vzorové prípady. Slúžia ako vzor pre ďalšie inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ, pokiaľ

Deväť prípadov uzavretých v roku 2009 predstavuje názorné príklady najlepšej praxe a boli označené ako vzorové prípady.

ide o to, ako najlepšie reagovať na záležitosti, ktoré predkladá ombudsman.

Dve sa týkajú riešenia prípadov porušenia právnych predpisov **Komisiou** v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave (2980/2008/GG) a v oblasti životného prostredia (791/2005/(IP)FOR). V dvoch ďalších prípadoch Komisia ukázala konštruktívny prístup tým, že súhlasila (i) so zrušením príkazu na vrátenie peňazí v prípade zamestnanca (1908/2007/JF) a (ii) s preskúmaním, či mohla zrušiť príkaz na vrátenie sumy 500 000 EUR v zmluvnom prípade (2119/2007/ELB).

Pokiaľ ide o transparentnosť, **Európsky úrad boja proti podvodom** (OLAF) súhlasil so zverejnením dlhého zoznamu dokumentov dvoch belgických spoločností (v spoločných prípadoch 723/2005/OV a 790/2005/OV), zatiaľ čo **Európsky úrad pre výber pracovníkov** (EPSO) súhlasil, že všetkým, nie len neúspešným uchádzačom umožní prístup k výsledkom skúšok (2346/2007/JMA).

Napokon na návrhy ombudsmana vzorným spôsobom reagovali tri výkonné agentúry: **Výkonná agentúra pre hospodársku súťaž a inovácie** (1562/2008/BB) a **Výkonná agentúra Európskej rady pre výskum** (2003/2008/TS) v prípadoch náborových konaní a **Výkonná agentúra pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru** v prípade zamietnutia žiadosti o finančný príspevok (1537/2008/(TJ)GG).

## Tematická analýza uzavretých prípadov

Rozhodnutia, ktorými sa prípady uzavierajú, sa obvykle uverejňujú na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v angličtine a jazyku sťažnosti, ak ním nie je angličtina. Zhrnutie vybraných prípadov je sprístupnené na webovej stránke ombudsmana vo všetkých 23 úradných jazykoch EÚ. V zhrnutiach sa odráža celý rad tém, ako aj inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie, na ktoré sa vzťahuje 318 rozhodnutí, ktorými sa uzavreli vyšetrovania v roku 2009, spolu s rôznymi dôvodmi uzavretia.

V časti 3.5 tejto správy sa analyzujú najvýznamnejšie právne a skutkové zistenia uvedené v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2009. Organizovaná je z hľadiska tematickej klasifikácie hlavného predmetu vyšetrovania a je rozdelená do siedmich hlavných kategórií<sup>4</sup>:

- Otvorenosť, prístup verejnosti a osobné údaje;
- Komisia ako strážkyňa zmlúv;
- Vyhodnotenie ponúk alebo udelenie grantov;
- Plnenie zmlúv;
- Správa a služobný poriadok;
- Súťaže a výberové konania;
- Inštitucionálne, politické a iné záležitosti.

V prvej časti tematickej analýzy sa uvádza prehľad rozhodnutí ombudsmana v roku 2009 týkajúcich sa sťažností v súvislosti s (i) prístupom verejnosti k dokumentom, (ii) prístupom verejnosti k informáciám a (iii) ochranou osobných údajov a právami dotknutých osôb na prístup k ich údajom. Skúmané záležitosti sú v rozsahu od zaregistrovania žiadosti a poskytnutia prístupu k dokumentom po odlišné výklady výnimiek uvedených v nariadení 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom<sup>5</sup>. Skúmajú sa aj prípady, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov.

Druhá kategória prípadov sa týka sťažností na Komisiu pri plnení jej úlohy strážkyne zmlúv. Ombudsman sa môže zaoberať procesnými i vecnými aspektmi riešenia takýchto prípadov Komisiou. K tvrdeniam skúmaným v súvislosti s takýmito prípadmi v roku 2009 patrilo nezaregistrovanie sťažností, omeškania pri prijímaní rozhodnutí a nedostatočné informovanie sťažovateľov a nesúhlas s rozhodnutiami Komisie nepokračovať vo vybavovaní sťažností.

Tretia časť tematickej analýzy sa zaoberá sťažnosťami týkajúcimi sa vyhodnoteniami alebo nevyhodnoteniami ponúk a udelenia grantov. Skúmanie ombudsmana je pri takýchto prípadoch obmedzené na kontrolovanie, či sú dodržané pravidlá, ktorými sa postup riadi, či sú fakty správne a či sa nevykytla zjavná chyba pri hodnotení, alebo či nedošlo k zneužívaniu právomocí. Môže tiež preskúmať, či inštitúcie splnili svoju povinnosť pri stanovení dôvodov a či sú tieto dôvody primerané a zodpovedajúce. V roku 2009 ombudsman preskúmal záležitosti týkajúce sa nespravodlivého zaobchádzania, nesprávneho alebo nespravodlivého vylúčenia uchádzačov alebo ponúk a prietahy.

Štvrtá kategória sa zaoberá prípadmi, v ktorých sťažovatelia namietali proti neplneniu záväzkov inštitúcií vyplývajúcich zo zmlúv. Pokiaľ ide o spory týkajúce sa zmluvných vzťahov, ombudsman sa domnieva, že je odôvodnené, aby obmedzil svoje skúmanie na to, či mu príslušná inštitúcia Únie poskytla primerané a zodpovedajúce vysvetlenie právneho základu svojho konania a dôvodov, prečo sa domnieva, že je jej stanovisko k zmluvnej pozícii oprávnené. V roku 2009 ombudsman preskúmal problémy týkajúce sa subdodávateľov, otázky oprávnených nákladov a tvrdenia o nespravodlivom zaobchádzaní.

Piata kategória sa zaoberá sťažnosťami týkajúcimi sa administratívnych činností inštitúcií, najmä pokiaľ ide o uplatňovanie služobného poriadku na úradníkov a iných príslušných textov. Charakter týchto prípadov je veľmi rôznorodý a prípady sa týkajú takmer všetkých inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr.

4. Na základe vyšetrovaní ukončených v roku 2009 je rozdelenie podľa hlavného predmetu vyšetrovania takéto: transparentnosť (31 %), správa a služobný poriadok (16 %), súťaže a výberové konania (16 %), inštitucionálne a politické záležitosti (14 %), Komisia ako strážkyňa zmlúv (9 %), plnenie zmlúv (8 %), vyhodnotenie ponúk alebo udelenie grantov (6 %).

5. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie, Ú. v. ES 2001 L 145, s. 43.

V šiestej časti tematickej analýzy sa skúmajú sťažnosti týkajúce sa verejných súťaží a iných výberových konaní. Väčšina z týchto prípadov sa týka EPSO a súvisia s tvrdeniami o údajnej nedostatočnej transparentnosti, diskriminácii a prietahoch.

Posledná kategória sa vzťahuje na rad sťažností na inštitúcie v súvislosti s ich aktivitami v oblasti tvorby politiky alebo ich bežnou činnosťou.

## ■ Vzťahy s inštitúciami, ombudsmanmi a ostatnými zainteresovanými stranami

### Vzťahy s inštitúciami EÚ

Na zaistenie najvyšších možných štandardov správy sú pre Európskeho ombudsmana nesmierne dôležité konštruktívne vzťahy s inštitúciami EÚ. Ombudsman sa pravidelne stretáva s predstaviteľmi a úradníkmi inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ, aby prediskutoval spôsoby zvyšovania kvality správy a zabezpečili primerané následné opatrenia svojich poznámok, odporúčaní a správ.

V roku 2009 pán DIAMANDOUROS kontaktoval generálne riaditeľstvá Európskej komisie a uskutočnil celý rad ďalších stretnutí so zástupcami Komisie. Naďalej úzko spolupracoval so sieťou SOLVIT, ktorá sa zaoberá riešením sťažností týkajúcich sa vnútorného trhu a zlepšil spoluprácu so sieťou Europe Direct, ktorá poskytuje odpovede na otázky jednotlivcov o EÚ.

Pokiaľ ide o vzťahy s Parlamentom, v roku 2009 mali osobitný význam stretnutia so zástupcami Parlamentu, ktoré súvisia s prebiehajúcim legislatívnym procesom revízie nariadenia 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom. Ombudsman sa 2. septembra 2009 stretol s novou predsedníčkou Výboru pre petície, poslankyňou EP Erminiou MAZZONIOVOU a 14. septembra prezentoval výboru svoju *výročnú správu za rok 2008*. 12. novembra sa uskutočnila plenárna diskusia o činnosti ombudsmana v roku 2008 na základe správy vypracovanej poslankyňou EP Chrysoulou PALIADELIOVOU.

Medzi ďalšie významné podujatia roka patrili prezentácie pre skupinu pre reflexiu o budúcnosti Európy a pracovnú skupinu Rady pre informácie. Ombudsman sa spojil aj s Európskym hospodárskym a sociálnym výborom, zúčastnil sa verejnej konzultácie

**Medzi ďalšie významné podujatia roka patrili prezentácie pre skupinu pre reflexiu o budúcnosti Európy a pracovnú skupinu Rady pre informácie.**

Európskej investičnej banky o jej politike vybavovania sťažností a politike transparentnosti a rozšírenia spolupráce s Európskym úradom pre výber zamestnancov.



**Ombudsman pokračoval v roku 2009 v komunikácii s inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami EÚ. Okrem stretnutí so zástupcami Parlamentu, Komisie a Rady sa stretol aj so zástupcami Súdneho dvora EÚ a Európskeho dvora audítorov, riaditeľom Európskeho úradu boja proti podvodom a asistentom Európskeho dozorného úradníka pre ochranu údajov. Na snímke je ombudsman s pánom Vítorom DA SILVA CALDEIRA, predsedom Dvora audítorov.**

## 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 kole-

**Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi kolegami v členských štátoch s cieľom zabezpečiť, aby sťažnosti občanov súvisiace s právom EÚ boli vybavované rýchlo a efektívne.**

gami v členských štátoch s cieľom zabezpečiť, aby sťažnosti občanov súvisiace s právom EÚ boli vybavované rýchlo a efektívne. Väčšinou sa táto spolupráca uskutočňuje pod záštitou Európskej siete ombudsmanov. Túto sieť v súčasnosti tvorí 94 kancelárií v 32 krajinách a pokrýva národné a regionálne úrovne

v Únii, ako aj národné úrovne v krajinách, ktoré požiadali o členstvo v EÚ, a tiež v Nórsku, na Islande a najnovšie aj vo Švajčiarsku. Výbor pre petície Európskeho parlamentu je tiež riadnym členom siete.

Jedným z cieľov siete je umožniť rýchle postúpenie sťažností príslušnému ombudsmanovi alebo podobnému orgánu. V roku 2009 bola v 977 prípadoch sťažnosť postúpená členovi Európskej siete ombudsmanov, alebo sa sťažovateľovi odporučilo, aby kontaktoval člena siete.

V časti 4.2 tejto správy sa uvádzajú aktivity siete v roku 2009, ktorých vyvrcholením bol v apríli siedmy seminár národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín EÚ, ktorý sa uskutočnil v meste Paphos na Cypre. Usporiadateľmi seminára boli spoločne Európsky ombudsman a komisárka pre administratívu (ombudsmanka) Cypru Eliana NICOLAOU. Seminár, ktorého sa zúčastnili kancelárie národných a regionálnych ombudsmanov spolu z 29 krajín, bol venovaný problematike migrácie.

Informačné návštevy spoluorganizované s ombudsmanmi v členských štátoch a kandidátskych krajinách sa ukázali z hľadiska rozvoja siete ako veľmi efektívne. V priebehu roku 2009 Európsky ombudsman navštívil svojich kolegov ombudsmanov na Slovensku (máj), v Českej republike (máj), vo Fínsku (október) a v Estónsku (október).



**Snahy ombudsmana spolupracovať s partnermi počas roka presiahli činnosti Európskej siete ombudsmanov. Medzi významnejšie podujatia, ktoré navštívil pán DIAMANDOUROS v roku 2009, patrila deväť medzinárodná konferencia Medzinárodného inštitútu ombudsmanov, ktorá sa konala v júni v Štokholme a na ktorej sa oslavovalo aj 200. výročie švédskeho parlamentného ombudsmana. Konferencia na pripomenutie tohto významného podujatia načrtla vývoj inštitúcie ombudsmana od jeho švédskeho pôvodu po rôzne formy v súčasnosti.**

Sieť slúži ako užitočný mechanizmus na výmenu informácií o práve EÚ a najlepších postupoch prostredníctvom uvedených seminárov, bulletinu, ktorý vychádza dvakrát do roka, elektronického diskusného a dokumentárneho fóra a elektronickej spravodajskej služby. Okrem tejto pravidelnej neformálnej výmeny informácií prostredníctvom siete, existuje osobitný postup, ktorým národní alebo regionálni ombudsmani môžu požiadať o písomnú odpoveď na otázky o práve EÚ a jeho výklade vrátane otázok, ktoré vzniknú pri vybavovaní určitých prípadov. V priebehu roku 2009 bola doručená jedna nová otázka.



## Vzťahy s ostatnými zainteresovanými stranami

Európsky ombudsman sa zaviazal zabezpečiť, aby každá osoba alebo organizácia, ktorá by mohla mať problém s inštitúciami EÚ, si bola vedomá svojho práva podať sťažnosť ombudsmanovi na

**Európsky ombudsman sa zaviazal zabezpečiť, aby každá osoba alebo organizácia, ktorá by mohla mať problém s inštitúciami EÚ, si bola vedomá svojho práva podať sťažnosť ombudsmanovi na nesprávny úradný postup.**

nesprávny úradný postup. V časti 4.3 tejto správy sa uvádza prehľad množstva spôsobov, ktorými sa v roku 2009 ombudsman snažil zvyšovať povedomie o práve sťažovať sa. Ombudsman a jeho zamestnanci uskutočnili okolo 145 prezentácií pre skupiny, ktoré sa zaujímali o jeho prácu. K hlavným mediálnym aktivitám ombudsmana v roku 2009 patrili tlačové konferencie v Bruseli

a v rámci už uvedených informačných návštev. Počas roka bolo vydaných dvadsaťjeden tlačových správ. Tieto tlačové správy sa okrem iného týkali revízie pravidiel EÚ o prístupe verejnosti k dokumentom, práv cestujúcich leteckou dopravou, oneskoreného vyplácania platieb Komisiou, financovania budov Parlamentu a sťažnosti, ktorú predložila spoločnosť Intel, výrobca mikroprocesorov.

Novú webovú stránku spustil Európsky ombudsman 5. januára 2009. Obzvlášť zaujímavý je interaktívny sprievodca, ktorého úlohou je pomôcť jednotlivcom pri výbere najvhodnejšieho orgánu, na ktorý by sa mali so svojou sťažnosťou obrátiť. V roku 2009 sa prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na ombudsmana obrátilo a radu dostalo viac ako 26 000 osôb. Webová stránka sa v priebehu celého roka pravidelne dopĺňala o rozhodnutia, zhrnutia prípadov, tlačové správy, podrobné údaje o pripravovaných podujatiach a publikácie. Od 1. januára do 31. decembra 2009 navštívilo webovú stránku ombudsmana približne 340 000 jednotlivých návštevníkov, ktorí si prezreli spolu vyše 4 miliónov stránok. Najväčší počet návštevníkov bol zo Španielska, za ním nasledovali Taliansko, Nemecko, Francúzsko a Belgicko.

Spomedzi publikácií v roku 2009 si zvláštnu pozornosť zasluhuje *výročná správa* v novom štýle a nový súhrnný dokument s názvom *Prehľad 2008*.



**V marci 2009 ombudsman zorganizoval seminár v Bruseli, ktorého cieľom bolo pomôcť zvýšiť informovanosť o novom interaktívnom sprievodcovi o webovej stránke Európskeho ombudsmana a všeobecnejšie o celej škále mechanizmov na riešenie problémov, ktoré sú k dispozícii jednotlivcom, spoločnostiam a združeniam. Na seminári boli prezentované služby, ktoré poskytuje Európsky ombudsman, Výbor pre petície Európskeho parlamentu, zástupcovia siete SOLVIT a Európsky útvar pre občiansku činnosť (ECAS).**

## ■ Zdroje

V časti 5.1 tejto správy sa uvádza prehľad štruktúry úradu ombudsmana a niektoré biografické informácie o ombudsmanovi a jeho riadiacich pracovníkoch.

Táto časť obsahuje aj informácie o výjazdových pracovných zasadnutiach a schôdzach zamestnancov ombudsmana. Výjazdové pracovné stretnutia zamestnancov sú neoddeliteľnou súčasťou strategického

**Výjazdové pracovné zasadnutie zamestnancov sa v roku 2009 konalo 11. až 13. februára a bolo zamerané na tému „Pracujeme spolu“.**

plánovania ombudsmana hlavne preto, že poskytujú užitočné usmernenie pre tvorbu politiky a prípravu ročného plánu riadenia. Tvoria súčasť každoročného cyklu podujatí, ktoré zamestnancom aj školiteľom umožňujú vymieňať si stanoviská o záležitostiach

priamo súvisiacich s prácou ombudsmana. Výjazdové pracovné zasadnutie zamestnancov sa v roku 2009 konalo 11. až 13. februára a bolo zamerané na tému „Pracujeme spolu“. Tretie výjazdové pracovné zasadnutie bolo, rovnako ako predchádzajúce, pre zamestnancov veľmi pozitívnou skúsenosťou.

V pláne stavu zamestnancov ombudsmana na rok 2009 bolo spolu 63 miest. Výška rozpočtových prostriedkov vyčlenených na rok 2009 predstavovala 8 906 880 EUR.





# Mandát a postupy ombudsmana





**T**ÁTO kapitola obsahuje podrobné vysvetlenie úlohy Európskeho ombudsmana, právneho základu jeho práce, jeho mandátu a informácie týkajúce sa prípustnosti a dôvodov na začatie vyšetrovaní. Obsahuje príklady prípadov riešených v roku 2009 na ilustráciu týchto prvkov a upozorňuje na konkrétne udalosti, ako napríklad nadobudnutie platnosti Lisabonskej zmluvy a jej dôsledky na prácu ombudsmana. Kapitola sa končí prehľadom postupov ombudsmana pri riešení sťažností a vyšetrovaniach vrátane zvýšeného používania neformálnych postupov zameraných na rýchle riešenie sťažností.

## 2.1 Právo sťažovať sa Európskemu ombudsmanovi

V článku 24 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) – bývalý článok 21 Zmluvy o ES – sa ustanovuje právo sťažovať sa Európskemu ombudsmanovi ako jedno z práv občanov Európskej únie.

**Možné prípady nesprávneho úradného postupu sa dostávajú do pozornosti ombudsmana najmä prostredníctvom sťažností, hoci ombudsman vykonáva vyšetrovania z vlastného podnetu.**

Toto právo je zahrnuté aj v Charte základných práv EÚ<sup>1</sup> (článok 43). Možné prípady nesprávneho úradného postupu sa dostávajú do pozornosti ombudsmana najmä prostredníctvom sťažností, hoci ombudsman vykonáva vyšetrovania z vlastného podnetu (pozri nasledujúcu časť).

## 2.2 Právny základ práce ombudsmana

### Zmeny právneho základu vyplývajúce z Lisabonskej zmluvy

Lisabonská zmluva nadobudla účinnosť 1. decembra 2009. Článok 195 Zmluvy o ES o ombudsmanovi sa stal článkom 228 ZFEÚ. Mandát ombudsmana sa rozširuje z „inštitúcií alebo orgánov Spoločenstva“ na „inštitúcie, orgány, úrady alebo agentúry Únie“. To má dva hlavné dôsledky:

1. Keďže Lisabonskou zmluvou sa zrušila pilierová štruktúra EÚ, bývalý druhý pilier (Spoločná zahraničná a bezpečnostná politika) teraz patrí do pôsobnosti ombudsmana.
2. Podľa článku 13 Zmluvy o Európskej únii (ZEÚ) je Európska rada inštitúciou. Patrí preto do pôsobnosti ombudsmana.

Za zmienku stoja aj dve ďalšie zmeny. Článok 228 ods. 1 ZFEÚ uvádza, že ombudsmana „volí“ a nie „vymenúva“ Európsky parlament, zatiaľ čo v článku 228 ods. 4 ZFEÚ sa ustanovuje, že štatút ombudsmana má byť nariadením Európskeho parlamentu, a nie rozhodnutím. ■

Prácu ombudsmana upravuje článok 228 ZFEÚ (bývalý článok 195 Zmluvy o ES), rovnako ako aj štatút ombudsmana a vykonávacie ustanovenia prijaté ombudsmanom podľa článku 14 štatútu.

**1.** Charta bola pôvodne vyhlásená v decembri 2000 a opätovne podpísaná a vyhlásená 12. decembra 2007 pred podpísaním Lisabonskej zmluvy 13. decembra 2007, Ú. v. EÚ 2007 C 303, s. 1. Lisabonská zmluva zabezpečuje Charte rovnakú právnu hodnotu ako zmluvy.

V júni 2008 Európsky parlament prijal rozhodnutie<sup>2</sup>, ktorým sa revidoval štatút ombudsmana s účinnosťou od 31. júla 2008. Dňa 3. decembra 2008 ombudsman novelizoval svoje vykonávacie ustanovenia s cieľom zohľadniť zmeny štatútu a skúsenosti získané od poslednej zmeny ustanovení v roku 2004. Štatút ombudsmana a vykonávacie ustanovenia sú dostupné na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Vykonávacie ustanovenia sú k dispozícii aj v tlačenej podobe v úrade ombudsmana.

## ■ Sťažnosti a vyšetrovania z vlastného podnetu

Článok 228 ZFEÚ oprávňuje ombudsmana prijímať sťažnosti od všetkých občanov Únie alebo od fyzických či právnických osôb s bydliskom alebo zaregistrovaným sídlom v členskom štáte. Ombudsman má tiež právomoc začať vyšetrovania z vlastného podnetu. Na základe tejto právomoci ombudsman môže vyšetrovať možný prípad nesprávneho úradného postupu, na ktorý ho upozornila osoba, ktorá nie je oprávnená predložiť sťažnosť. Ombudsman v takýchto prípadoch postupuje tak, aby dotknutej osobe počas vyšetrovania poskytol rovnaké procedurálne možnosti ako v prípade, keby sa záležitosť riešila ako sťažnosť. Ombudsman obvykle k otázke, či má využiť právomoc začať vyšetrovanie z vlastného podnetu, pristupuje individuálne od prípadu k prípadu. V roku 2009 začal dve takéto vyšetrovania z vlastného podnetu.

### Memorandum o porozumení s Európskou investičnou bankou (EIB)

Vo svojej výročnej správe za rok 2006 ombudsman uviedol, že s výhradou prípadného budúceho obmedzenia zdrojov plánuje využiť svoju právomoc konať z vlastného podnetu vždy, keď jediným dôvodom na nevyšetrenie sťažnosti na údajný nesprávny úradný postup EIB v oblasti jej úverových aktivít mimo Európskej únie (zahraničné úvery) bude skutočnosť, že sťažovateľ nie je občanom alebo osobou s trvalým pobytom v Únii. Európsky parlament vo svojom uznesení z 25. októbra 2007 privítal vyhlásenie o tomto úmysle ombudsmana a vyzval ho, aby zvážil uzavretie memoranda o porozumení s EIB.

Ombudsman a prezident EIB podpísali toto Memorandum o porozumení<sup>3</sup> 9. júla 2008. Cieľom dohody je zlepšiť ochranu zainteresovaných strán pred akýmkoľvek prípadným nesprávnym úradným postupom, pokiaľ ide o aktivity EIB. Predpokladá sa v nej, že ochrana zainteresovaných strán sa rozšíri aj na tých, ktorí nie sú občanmi EÚ alebo nemajú na území EÚ bydlisko. ■

Ombudsman môže využiť aj svoju právomoc uskutočniť vyšetrovanie z vlastného podnetu na riešenie zjavného systémového problému v inštitúciách. V roku 2009 tak urobil štyrikrát, okrem iného aj v tomto prípade:

### Žiadosti občanov o verejný prístup k dokumentom

Ombudsman začal a uzavrel vyšetrovanie z vlastného podnetu týkajúce sa pravidiel Komisie na vybavovanie žiadostí občanov o prístup k dokumentom týkajúcim sa konaní vo veci porušenia právnych predpisov. Cieľom bolo zabezpečiť, aby (i) občania vedeli ako získať prístup k dokumentom týkajúcim sa porušení a (ii) ak im je prístup odmietnutý, môžu zistiť, či je za toto odmietnutie zodpovedná Komisia alebo členský štát, ktoré sú zodpovedné za odmietnutie a či zamietnutie vychádza z vnútroštátneho práva alebo práva EÚ. Počas vyšetrovania ombudsman vyzval členské štáty, aby predložili pripomienky. Vyšetrovanie uzavrel s tým, že sa nezistil žiadny nesprávny úradný postup, odporučil však Komisii,

2. Rozhodnutie Európskeho parlamentu 2008/587 z 18. júna 2008, ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie 94/262 o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana, Ú. v. EÚ 2008 L 189, s. 25.

3. Memorandum o porozumení medzi Európskym ombudsmanom a Európskou investičnou bankou týkajúce sa informácií o politikách, normách a postupoch banky a vybavovania sťažností, vrátane sťažností od osôb, ktoré nie sú občanmi EÚ, ani nemajú na území EÚ bydlisko, Ú. v. EÚ 2008 C 244, s. 1.

aby informovala občanov, že môžu získať prístup k týmto dokumentom tým, že požiadajú buď Komisiu alebo orgány príslušného členského štátu, alebo aj Komisiu, aj orgány. Občania by mohli byť informovaní o tom, že v prípade, ak podajú svoju žiadosť o prístup orgánom členského, že vzťahuje sa na ňu vnútroštátne právo. Komisia by mohla uviesť tieto informácie na svoje excelentnej a prehľadnej webovej stránke týkajúcej sa porušení.

OI/2/2009/MHZ ■

## 2.3 Mandát ombudsmana

Článok 228 ZFEÚ oprávňuje ombudsmana prijímať sťažnosti týkajúce sa prípadov nesprávneho úradného postupu v činnosti inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie s výnimkou Súdneho dvora Európskej únie pri výkone jeho súdnej moci. Sťažnosť preto nespadá do mandátu, ak:

- (i) nie je podaná proti inštitúcii, orgánu, úradu alebo agentúry Únie;
- (ii) je podaná proti Súdnemu dvoru, Všeobecnému súdu alebo Súdu pre verejnú službu pri výkone ich súdnej moci; alebo
- (iii) sa netýka možného prípadu nesprávneho úradného postupu.

Každý z týchto bodov sa rozoberá ďalej v texte.

### ■ Inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie

Mandát Európskeho ombudsmana sa vzťahuje na inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie. Zoznam inštitúcií je uvedený v článku 13 Zmluvy o EÚ. Podľa tohto článku je teraz Európska rada

**Mandát Európskeho ombudsmana sa vzťahuje na inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie.**

inštitúciou a preto patrí pod mandát ombudsmana.

Neexistuje žiadna definícia alebo smerodajný zoznam orgánov, úradov a agentúr Únie. Tento pojem zahŕňa orgány zriadené na základe zmlúv, ako napríklad Európsky hospodársky a sociálny výbor a Európska centrálna banka, ako aj agentúry zriadené podľa právnych predpisov na základe zmlúv, ako napríklad Európska environmentálna agentúra a Európska agentúra pre riadenie operatívnej spolupráce na vonkajších hraniciach členských štátov Európskej únie (Frontex). Keďže Lisabonskou zmluvou sa zrušila pilierová štruktúra EÚ, prípadný nesprávny úradný postup v rámci bývalého druhého piliera (Spoločná zahraničná a bezpečnostná politika) teraz patrí pod mandát ombudsmana.

Sťažnosti podané na verejné orgány členských štátov nespádajú do mandátu Európskeho ombudsmana, aj keď sa týkajú záležitostí v rozsahu pôsobnosti práva EÚ. Mnohé takéto sťažnosti spadajú do mandátu národných a regionálnych ombudsmanov v Európskej sieti ombudsmanov (pozri časť 3.6 ďalej v texte).

#### **Sťažnosť nie je podaná proti inštitúcii, orgánu, úradu alebo agentúre Únie**

Sťažovateľ tvrdil, že grécke orgány od neho požadovali, aby predložil neprimeraný počet potvrdení a dokladov na to, aby mu uznali (nemecký) diplom. Ďalej tvrdil, že orgány nedodrжали štvormesačnú lehotu na uznanie jeho diplomu, ako to požaduje smernica 2005/36/ES. Keďže išlo o sťažnosť na grécke orgány nie na inštitúciu, orgán, úrad alebo agentúru Únie, nespádala do mandátu Európskeho ombudsmana.

Sťažovateľ sa už predtým v tejto záležitosti obrátil na gréckeho ombudsmana a ten mu poradil, aby sa sťažoval na Európsku komisiu. Európsky ombudsman preto poskytol sťažovateľovi informáciu o tom, ako podať sťažnosť Komisii vo veci porušenia právnych predpisov.

2769/2009/BEH (dôverné) ■

## ■ Súdny výkon svojej súdnej moci

Ombudsman nemôže vyšetrovať sťažnosti podané proti Súdnemu dvoru, Všeobecnému súdu alebo Súdu pre verejnú službu pri výkone ich súdnej moci. Tento bod pomôže ilustrovať tento príklad.

### **Sťažnosť na Súdny dvor pri výkone jeho súdnej moci**

Britský občan sa obrátil na ombudsmana s tvrdením, že Súdny dvor odmietol posúdiť otázky týkajúce sa európskeho práva, s ktorými sa na neho obrátil. Tvrdil, že skutočnosť, že súd neodpovedal na jeho otázky, bolo zneužitím právomoci a že ich mal postúpiť svojim sudcom na súdne rozhodnutie.

Skôr ako sa sťažovateľ obrátil na ombudsmana, požiadal súd, či zamietnutie posúdenia otázok európskeho práva z čisto procesných dôvodov nie je v rozpore s Chartou základných práv. Vo svojej odpovedi súd uviedol, že k svojmu predchádzajúcemu listu sťažovateľovi nemá čo dodať.

Ombudsman informoval sťažovateľa, že sťažnosť nepatrí do jeho mandátu, pretože bola podaná na Súdny dvor pri výkone jeho súdnej moci.

634/2009/BU ■

## ■ Nesprávny úradný postup

Európsky ombudsman dôsledne zastáva názor, že nesprávny úradný postup je široký pojem a že dobrá správa okrem iného vyžaduje dodržiavanie právnych predpisov a zásad vrátane základných práv. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že Charta základných práv, ktorá je teraz právne záväzná, zahŕňa právo na dobrú správu ako základné právo občanov Únie (článok 41).

### **Právo na dobrú správu vecí verejných**

1. Každý má právo, aby inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie vybavili jeho záležitosť nestranne, spravodlivo a v primeranej lehote.
2. Toto právo zahŕňa najmä: (a) právo každého na vypočutie pred prijatím akéhokoľvek individuálneho opatrenia, ktoré by sa ho mohlo nepriaznivo dotýkať; (b) právo každého na prístup k spisu, ktorý sa ho týka, za predpokladu rešpektovania oprávnených záujmov dôvernosti a služobného a obchodného tajomstva; (c) povinnosť administratívy odôvodniť svoje rozhodnutia.
3. Každý má právo na náhradu škody spôsobenej inštitúciami alebo zamestnancami Únie pri výkone ich funkcií v súlade so všeobecnými zásadami spoločnými pre právne poriadky členských štátov.
4. Každý sa môže obrátiť na inštitúcie Únie v jednom z jazykov zmlúv a musí dostať odpoveď v rovnakom jazyku. ■

Právne záväzná povaha charty a z toho vyplývajúca možnosť súdnej ochrany osôb by pravdepodobne zvýšila vplyv práva na dobrú správu vecí verejných. Úsilie ombudsmana na presadzovanie dobrej správy vecí verejných vo verejnom záujme, ako aj pri hľadaní mimosúdnych riešení problémov jednotlivcov sa pravdepodobne posilní.

V reakcii na výzvu Európskeho parlamentu, aby sa jasne definoval nesprávny úradný postup, ombudsman vo svojej *Výročnej správe za rok 1997* uviedol nasledujúcu definíciu:

**K nesprávnemu úradnému postupu dochádza, keď verejný orgán nekoná v súlade s pravidlom alebo princípom, ktorý je pre neho záväzný.**

*K nesprávnemu úradnému postupu dochádza, keď verejný orgán nekoná v súlade s pravidlom alebo princípom, ktorý je pre neho záväzný.*

V roku 1998 prijal Európsky parlament uznesenie, ktorým túto definíciu víta. Výmenou korešpondencie medzi ombudsmanom a Komisiou v roku 1999 sa potvrdilo, že aj Komisia súhlasí s touto definíciou.

Je však dôležité poznamenať, aby definícia neobmedzovala nesprávny úradný postup na prípady, pri ktorých je pravidlo alebo zásada, ktoré boli porušené, „právne“ záväzné. Zásady „dobrej správy veci verejných“ siahajú ďalej ako právo, od inštitúcií EÚ vyžadujú nielen to, aby rešpektovali svoje právne povinnosti, ale aby boli zamerané aj na služby a zabezpečili, aby sa s príslušníkmi verejnosti riadne zaobchádzalo a aby v plnej miere využívali svoje práva. Kým nezákonnosť nutne vedie k nesprávnemu úradnému postupu, nesprávny úradný postup nemá automaticky za následok nezákonnosť. Ak napríklad ombudsman zistí nesprávny úradný postup, neznamená to automaticky, že existuje nezákonné správanie, ktoré by mohlo mať súdny postih<sup>4</sup>.

Pokiaľ ide o pojem nesprávneho úradného postupu, existujú však obmedzenia. Ombudsman napríklad vždy zastával názor, že z politickej práce Európskeho parlamentu nevyplývajú problémy možného nesprávneho úradného postupu. Sťažnosti proti rozhodnutiam výborov Parlamentu, ako napr. Výboru pre petície, preto nespádajú do mandátu ombudsmana.

### **Sťažnosť, ktorá sa netýkala nesprávneho úradného postupu**

Sťažovateľ bol 13 rokov vodičom nákladného auta nákladnej diaľkovej dopravy. Tvrdil, že po nadobudnutí účinnosti európskych pravidiel o organizácii pracovného času, ktoré sa týkajú činností cestnej dopravy sa jeho pracovné podmienky výrazne zhoršili. Sťažovateľ konkrétne tvrdil, že uloženie maximálneho pracovného času za týždeň a povinnosť chodiť domov každé dva týždne znížili jeho príjem a voľný čas a zvýšilo výdavky.

Sťažnosť sa netýkala nesprávneho úradného postupu, sťažovateľ dostal radu, aby zvážil podanie návrhu Parlamentu.

2543/2009/FS ■

## **■ Kultúra služieb**

Je potrebné uznať, že kultúra služieb pre občanov tvorí neoddeliteľnú súčasť dobrej správy. Nemala by sa zamieňať s kultúrou obviňovania, čo podporuje defenzívnosť. (V tejto súvislosti je potrebné pripomenúť, že vyšetrovania ombudsmana nepredstavujú pre úradníkov disciplinárne alebo preddisciplinárne konanie.)

Stratégia ombudsmana na podporu kultúry služieb zahŕňa nielen rôzne proaktívne iniciatívy, ale rozširuje sa aj na vybavovanie sťažností. Dôležitou súčasťou kultúry služieb je potreba uznať chyby, ktoré sa vyskytnú, a dať veci do poriadku, ak je to možné. Rýchle ospravedlnenie môže byť dostačujúcim prostriedkom, aby sa vyhovel sťažovateľovi, alebo môže aspoň zabrániť tomu, aby ombudsman musel oficiálne kritizovať zainteresovanú inštitúciu.

V zložitejších prípadoch, v ktorých ombudsman predbežne zistí nesprávny úradný postup, sa pokúsi, ak je to možné, presadiť „priateľské riešenie“, ktoré bude prijateľné tak pre sťažovateľa, ako aj dotknutú inštitúciu. Je však potrebné uviesť, že príslušné ustanovenia štatútu (článok 3.5<sup>5</sup>)

4. Pozri v tejto súvislosti rozsudok Všeobecného súdu z 28. októbra 2004 v spojených veciach T-219/02 a T-337/02, *Herrera proti Komisii*, odsek 101 a zo 4. októbra 2006 vo veci T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack proti Komisii*, odsek 128.

5. „V rámci možností sa ombudsman snaží spolu s príslušným orgánom alebo inštitúciou nájsť riešenie na odstránenie nesprávneho úradného postupu a vybavenie sťažnosti.“

a vykonávacích ustanovení (článok 6.1<sup>6</sup>) sa uplatňujú iba vtedy, ak sa vyskytne nesprávny úradný postup a ak sa ukáže, že sa dá odstrániť.

## ■ Európsky kódex riadnej správnej praxe

Európsky parlament schválil 6. septembra 2001 Kódex riadnej správnej praxe, ktorý by mali inštitúcie EÚ, ich správy a ich úradníci rešpektovať vo svojich vzťahoch s verejnosťou. Kódex zohľadňuje zásady európskeho správneho práva obsiahnuté v judikatúre európskych súdov a čerpá inšpiráciu z vnútroštátnych zákonov. Parlament apeloval na ombudsmana, aby uplatňoval kódex aj pri skúmaní sťažností a pri vykonávaní vyšetrovaní z vlastného podnetu.

Ombudsman veľmi víta rozhodnutie Európskeho a sociálneho výboru z júla 2009 o prijatí Európskeho kódexu správneho úradného postupu (pozri časť 4.1).

## 2.4 Prípustnosť a dôvody vyšetrovania

Sťažnosť musí spĺňať uvedené kritériá prípustnosti, aby ombudsman mohol začať vyšetrovanie. Tieto kritériá stanovené v príslušnom článku štatútu stanovujú, že:

1. zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva a čoho sa týka (článok 2 ods. 3);
2. ombudsman nesmie zasahovať do súdnych konaní alebo spochybňovať rozhodnutie súdu (článok 1 ods. 3);
3. sťažnosť musí byť podaná do dvoch rokov odo dňa, kedy sa sťažovateľ dozvedel o skutočnostiach, ktoré sú predmetom sťažnosti (článok 2 ods. 4);
4. sťažnosti musí predchádzať náležitý správny úradný postup na príslušných inštitúciách alebo orgánoch (článok 2 ods. 4); a
5. v prípade sťažností, ktoré sa týkajú pracovnoprávných vzťahov medzi inštitúciami a orgánmi a ich úradníkmi a zamestnancami musia byť pred predložením sťažnosti vyčerpané možnosti na podanie interných správnych žiadostí a sťažností (článok 2 ods. 8).

### **Sťažnosť, ktorej nepredchádzal správny úradný postup**

Nemecký občan, ktorý žiadal o prístup k dokumentom Rady sa sťažoval ombudsmanovi, že Rada mu odpovedala po anglicky, hoci jeho žiadosť bola napísaná po nemecky. Uviedol, že odôvodnenie Rady o predĺžení lehoty na odpoveď o 15 pracovných dní nebolo v súlade s nariadením 1049/2001 o verejnom prístupe k dokumentom. Sťažovateľ poslal svoju sťažnosť Rade, ktorá mu odpovedala tým, že mu poslala preklad odpovede, ktorú dostal predtým, do nemčiny. Svoju sťažnosť týkajúcu sa jazyka stiahol, ale trval na druhom tvrdení.

V dôsledku skutočnosti, že sťažovateľ podal svoju sťažnosť súčasne Rade i ombudsmanovi (19. októbra 2009), sa stala jeho sťažnosť ombudsmanovi neprípustnou. Ombudsman uviedol, že Rada potrebuje primeranú lehotu na to, aby sa mohla zaoberať problémom, ktorý sťažovateľ nastolil. Vec uzavrel tým, že v prípade, ak Rada neposkytne uspokojivú odpoveď do druhého novembrového týždňa 2009, sťažnosť sa môže obnoviť.

2596/2009/CH ■

6. „Ak ombudsman zistí, že došlo k nesprávnemu úradnému postupu, v rámci možností spolupracuje s dotknutým orgánom s cieľom nájsť priateľské riešenie, ktorým by sa odstránil nesprávny úradný postup a žiadosť vybavila k spokojnosti sťažovateľa.“



V článku 228 ZFEÚ sa ustanovuje, že ombudsman sa „presvedčí o opodstatnenosti šetrenia“. Na zabránenie vzniku neoprávnených očakávaní u sťažovateľov a zabezpečenie najlepšieho využitia

**Z prípustných prípadov, ktorými sa zaoberal v roku 2009, v 33 % prípadov usúdil, že neexistujú dôvody na vyšetrovanie.**

zdrojov, sa všetky prípustné sťažnosti starostlivo prešudujú, aby sa preverilo, či existujú opodstatnené vyhliadky, aby vyšetrovanie viedlo k úspešnému výsledku. Ak neexistujú, ombudsman uzavrie prípad s tým, že neposkytujú dostatočné dôvody pre vyšetrovanie.

Ombudsman tiež zastáva názor, že ak sa už sťažnosťou vo forme petície zaoberal Výbor Európskeho parlamentu pre petície, obvykle neexistujú dôvody pre vyšetrovanie, ak nie je predložený nový dôkaz. Z prípustných prípadov, ktorými sa zaoberal v roku 2009, v 33 % prípadov usúdil, že neexistujú dôvody na vyšetrovanie. Keď sťažovateľ usúdi, že neexistujú dôvody na začatie vyšetrovania, informuje o tom sťažovateľa a v určitých prípadoch pošle anonymizovanú verziu tohto rozhodnutia príslušnej inštitúcii.

## 2.5 Postupy ombudsmana

Všetky sťažnosti zaslané ombudsmanovi sa zaregistrujú a potvrdia, obvykle do týždňa od ich prijatia. Sťažovateľ je informovaný o ďalšom postupe v potvrdzujúcom liste, ktorý obsahuje refe-

**Všetky sťažnosti zaslané ombudsmanovi sa zaregistrujú a potvrdia, obvykle do týždňa od ich prijatia.**

renčné číslo, ako aj meno a telefónne číslo osoby, ktorá sa sťažnosťou zaoberá.

Sťažnosť sa podrobí analýze, aby sa určilo, či sa má začať vyšetrovanie, a sťažovateľ je obvykle do jedného mesiaca informovaný o výsledkoch analýzy. Ak sa vyšetrovanie nezačne, sťažovateľ je informovaný o dôvode. Ak je to možné, sťažnosť sa postúpi, alebo sa sťažovateľovi poskytne vhodná rada o príslušnom orgáne, na ktorý sa môže obrátiť.

Počas vyšetrovania je sťažovateľ informovaný o každom novom kroku, ktorý sa prijme. Keď sa ombudsman rozhodne uzatvoriť vyšetrovanie, informuje sťažovateľa o výsledkoch vyšetrovania a svojich záveroch. Rozhodnutia ombudsmana nie sú právne záväzné a nepredstavujú zákonne vykonateľné práva alebo povinnosti pre sťažovateľa, ani pre príslušnú inštitúciu.

## ■ Zjednodušené vyšetrovacie postupy

Ako alternatívu k začatiu písomného vyšetrovania možného nesprávneho úradného postupu a s cieľom vyriešiť príslušný problém rýchlo ombudsman používa neformálne, flexibilné postupy so súhlasom a v spolupráci s príslušnou inštitúciou.

V roku 2009 bolo po intervencii ombudsmana vyriešených 114 prípadov, keď sa podarilo úspešne získať rýchlu odpoveď na korešpondenciu, ktorá nebola zodpovedaná (pozri časť 2.9 Výročnej správy za rok 1998, kde sú uvedené podrobné informácie o postupe). Zjednodušený postup sa použil aj v niektorých ďalších prípadoch, napríklad:

### **Komisia uhradila nezaplatený príspevok a odpovedala na žiadosť o informácie**

Sťažovateľka po zistení, že Komisia jej počas troch mesiacov vyplácala príspevok, ktorý bol príliš nízky, požiadala o informácie o výške príspevkov, ktoré by Komisia mala vyplácať na každé dieťa. Potom tvrdila ombudsmanovi, že Komisia na jej žiadosť neodpovedala. Tvrdila, že Komisia by jej mala zaplatiť nezaplatený príspevok.

V rámci zjednodušeného postupu sa útvary ombudsmana obrátili na Komisiu a požiadali ju, aby prípad vyriešila. Komisia odpovedala kladne a rozhodla sa vyplatiť sťažovateľke 2 400 EUR, t. j. nezaplatený príspevok. Taktiež podrobne odpovedala na jej žiadosť

o informácie o výške príspevkov na deti. Sťažovateľka poďakovala ombudsmanovi za úspešnú a promptnú intervenciu.

2248/2009/MF ■

## ■ Začatie vyšetrovania

Ak má ombudsman začať písomné vyšetrovanie, prvým krokom je zaslanie sťažnosti príslušnej inštitúcii a žiadosť o zaslanie stanoviska ombudsmanovi, obvykle do troch kalendárnych mesiacov. V roku 2004 Európsky parlament a Komisia schválili, že budú akceptovať kratšiu, dvojmesačnú lehotu pre sťažnosti týkajúce sa odmietnutia prístupu k dokumentom.

## ■ Spravodlivý proces

Zásada spravodlivého procesu si vyžaduje, aby sa pri rozhodnutí ombudsmana o sťažnosti nezohľadňovali materiály, ktoré sa sťažovateľ alebo inštitúcia EÚ rozhodnú poslať ombudsmanovi, pokiaľ druhá strana nemala príležitosť do dokumentov nahliadnuť a reagovať na tieto materiály.

Ombudsman preto zasiela stanovisko inštitúcii sťažovateľovi s výzvou, aby k nemu predložil pripomienky. Ten istý postup sa dodržiava, ak je potrebné sťažnosť ďalej prešetriť.

Ani zmluva, ani štatút neustanovujú odvolanie, ani iné opravné prostriedky proti rozhodnutiam ombudsmana týkajúce sa vybavovania alebo výsledku sťažnosti. Ombudsman však podlieha rovnako ako všetky ostatné inštitúcie EÚ žalobe o náhradu škody na základe článku 340 ZFEÚ. V zásade je možné začať takéto konanie proti ombudsmanovi na Všeobecnom súde na základe tvrdenia o nesprávnom vybavení sťažnosti ombudsmanom<sup>7</sup>.

## ■ Nahliadanie do spisov a vypočúvanie svedkov

V článku 3 ods. 2 štatútu ombudsmana sa vyžaduje, aby inštitúcie EÚ poskytli ombudsmanovi všetky informácie, ktoré od nich žiada, a aby mu poskytli prístup k príslušným spisom. Po revízii štatútu v roku 2008, už inštitúcie nemôžu odoprieť poskytnutie dokumentov „z riadne opodstatnených dôvodov ich utajenia“.

Právomoc ombudsmana nahliadať do spisov mu umožňuje overiť úplnosť a presnosť informácií, ktoré poskytla príslušná inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra EÚ. Skutočnosť, že ombudsman môže

**Právomoc ombudsmana nahliadať do spisov mu umožňuje overiť úplnosť a presnosť informácií, ktoré poskytla príslušná inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra EÚ.**

viest' dôkladné a úplné vyšetrovanie, je teda dôležitou zárukou pre sťažovateľa a verejnosť. V roku 2009 bola právomoc ombudsmana nahliadnuť do spisov inštitúcie využitá v 23 prípadoch.

Článok 3 ods. 2 štatútu tiež vyžaduje, aby úradníci a ostatní zamestnanci inštitúcií EÚ na žiadosť ombudsmana vypovedali.

Úradníci EÚ, ktorí poskytujú ombudsmanovi dôkazy, už nie sú po revízii štatútu v roku 2008 povinní vypovedať „v mene svojho úradu a v súlade s jeho pokynmi“. Sú však naďalej viazaní príslušnými ustanoveniami služobného poriadku, najmä povinnosťou dodržiavať služobné tajomstvo. Právomoc ombudsmana vypočuť svedkov nebola v roku 2009 využitá.

Revidovaný štatút z roku 2008 objasňuje a posilňuje požiadavku, aby ombudsman zachovával dôvernosť dokumentov a informácií. Zmenený a doplnený štatút zabezpečuje ombudsmanovi prístup k utajovaným informáciám alebo dokumentom, najmä k citlivým dokumentom v zmysle článku 9 nariadenia 1049/2001<sup>8</sup>, podlieha súlade s pravidlami týkajúcimi sa bezpečnosti príslušnej inštitúcie EÚ. Inštitúcie, ktoré poskytujú takéto utajované informácie alebo dokumenty informujú

7. Pozri napríklad vec T-412/05 *M proti ombudsmanovi*, Zb. 2008, s. II-197.

8. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie, Ú. v. ES 2001 L 145, s. 43.



ombudsmana o tomto utajení. Okrem toho sa ombudsman s príslušnou inštitúciou vopred dohodne na podmienkach nakladania s utajovanými informáciami alebo dokumentmi a s inými informáciami, na ktoré sa vzťahuje povinnosť služobného tajomstva.

V roku 2009 sa zaznamenal prvý rozdiel v názoroch ombudsmana a Rady pokiaľ ide o uplatňovanie uvedeného ustanovenia štatútu ombudsmana. Tento rozdiel sa konkrétne týkal spôsobu, ako by sa vykonala kontrola dokumentov Rady, ku ktorým predpisy EÚ obmedzujú prístup. Dňa 14. októbra 2009 sa ombudsman zúčastnil na zasadnutí pracovnej skupiny Rady pre informácie s cieľom vyriešiť tento problém. Zasadnutie bolo mimoriadne užitočné a viedlo k rýchlemu a vzájomne uspokojivému vyriešeniu problému.

## ■ Otvorené konanie

Sťažnosti zaslané ombudsmanovi sa vybavujú verejne, pokiaľ sťažovateľ nežiada o zachovanie dôvernosti.

V článku 13 vykonávacích ustanovení sa zabezpečuje sťažovateľovi prístup k spisu ombudsmana týkajúcemu sa jeho sťažnosti. V článku 14 sa zabezpečuje verejný prístup k dokumentom vo vlastníctve ombudsmana. Rozhodnutie ombudsmana z 3. decembra 2008, ktorým sa menia vykonávacie ustanovenia uvedené v časti 2.2 obsahuje zmeny článkov 13 a 14, ktoré sú určené na to, aby uviedli postupy ombudsmana do súladu so skutočnosťami na základe zmeny a doplnenia jeho štatútu.



A large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the title text.

# Stážnosti a vyšetrovania



**V** KAPITOLE 3 sa uvádza prehľad sťažností a vyšetrovaní, ktoré sa riešili v roku 2009. Začína sa prehľadom preskúmaných sťažností. Poskytuje prehľad práce na vyšetrovaniach vrátane dosiahnutých výsledkov a príkladov prípadov. Po časti týkajúcej sa vzorových prípadov, na ktoré ombudsman poukazuje, sa uvádza tematická analýza zahŕňajúca najvýznamnejšie právne a skutkové zistenia uvedené v rozhodnutiach ombudsmana v roku 2009. Na záver je v tejto kapitole uvedený prehľad prípadov, ktoré ombudsman postúpil iným orgánom na riešenie sťažností.

### 3.1 Prehľad preskúmaných sťažností

Ombudsman v roku 2009 zaregistroval<sup>1</sup> 3 098 sťažností (v porovnaní s 3 406 sťažnosťami v roku 2008) a začal 3 119 vyšetrovaní<sup>2</sup> (v porovnaní s 3 346 vyšetrovaniami v roku 2008). Zistilo sa, že zo všetkých spracovaných sťažností 55 % (1 704 sťažností) patrilo do pôsobnosti niektorého z členov Európskej siete ombudsmanov a 23 % (727 sťažností) patrilo do mandátu Európskeho ombudsmana. Štúdiu sťažností, ktorými sa zaoberali členovia Siete európskych ombudsmanov možno nájsť na konci tejto kapitoly.

Na základe sťažností Európsky ombudsman začal spolu 335 vyšetrovaní, pričom ďalšie štyri vyšetrovania začal ombudsman z vlastného podnetu (v porovnaní s 293, resp. tromi vyšetrovaniami v roku 2008).

**Tabuľka 3.1: Prípady riešené v roku 2009**

<b>Sťažnosti zaregistrované v roku 2009</b>	<b>3 098</b>
<b>Sťažnosti spracované v roku 2009</b>	<b>3 119</b>
<b>Sťažnosti patriace do pôsobnosti člena Európskej siete ombudsmanov</b>	<b>1 704</b>
<b>Sťažnosti patriace do mandátu Európskeho ombudsmana</b>	<b>727</b>
<b>z toho:</b>	<b>230 neprípustných</b> <b>162 prípustných, ale neboli dôvody na začatie vyšetrovania</b> <b>335 vyšetrovaní začatých na základe sťažností</b>
<b>Vyšetrovania začaté na základe sťažností</b>	<b>335</b>
<b>Vyšetrovania z vlastného podnetu</b>	<b>4</b>
<b>Uzavreté vyšetrovania</b>	<b>318</b>
<b>z toho:</b>	<b>182 z roku 2009 (57 %)</b> <b>80 z roku 2008 (25 %)</b> <b>56 z predchádzajúcich rokov (18 %)</b>

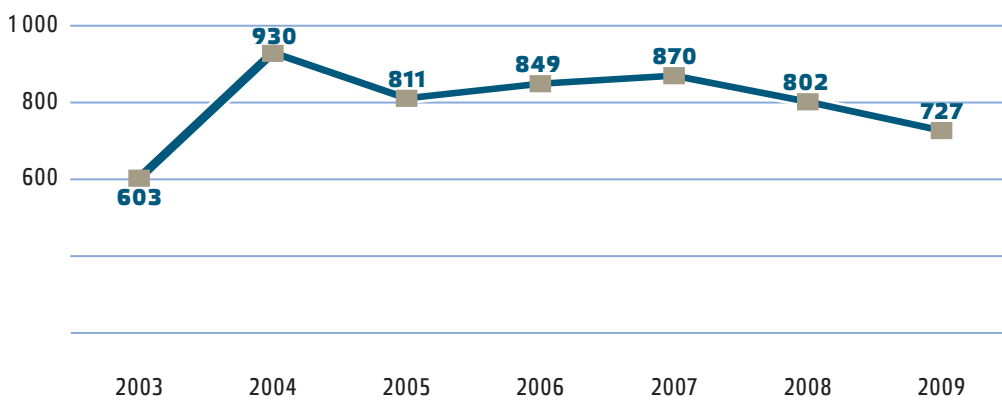
1. Vo výročnej správe Európskeho ombudsmana sa používa štatistická kategória „zaregistrované sťažnosti“ namiesto „prijaté sťažnosti“, aby sa rozlíšilo medzi sťažnosťami skutočne zaregistrovanými počas daného kalendárneho roka a sťažnosťami prijatými počas rovnakého obdobia, ale zaregistrovanými nasledujúci rok.

2. Štatistická kategória „spracované“ znamená, že sa na základe analýzy určilo, či sťažnosť (i) spadá do mandátu ombudsmana, (ii) spĺňa kritériá prípustnosti a (iii) spĺňa dôvody na začatie vyšetrovania. Keďže si toto vyžaduje určitý čas, počet sťažností „spracovaných“ v danom roku sa líši od počtu sťažností „zaregistrovaných“ v tom istom roku.

V roku 2009 ombudsman uzavrel 318 vyšetровaní (v porovnaní s 355 v roku 2008). Z tohto celkového počtu bolo 182 zaregistrovaných v roku 2009, pričom 80 bolo z roku 2008 a 56 z predchádzajúcich rokov.

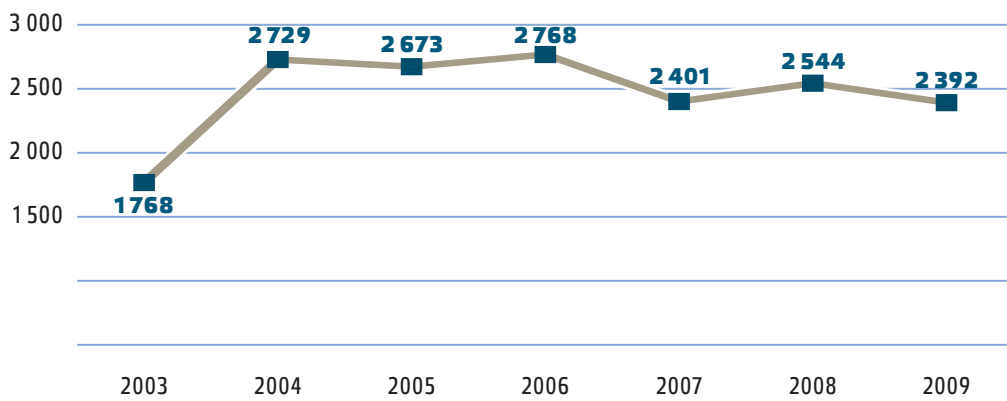
Ako vyplýva z obrázku 3.1<sup>3</sup>, počet sťažností spadajúcich do mandátu ombudsmana v uplynulých piatich rokoch stúpol zo 603 v roku 2003 na 727 v roku 2009. S najvyšším počtom 930 prípadov v roku 2004 a s druhým najvyšším počtom 870 prípadov v roku 2007.

**Obrázok 3.1: Počet sťažností patriacich do mandátu 2003–2009**



Ako vyplýva z obrázku 3.2<sup>4</sup>, počet sťažností, ktoré nespádajú do mandátu ombudsmana v roku 2009 stúpol na 2 392 v porovnaní s 1 768 v roku 2003. Ombudsman bude pokračovať vo svojom úsilí znižovať počet sťažností nepatriacich do mandátu prostredníctvom poskytovania jasných informácií o tom, čo môže a čo nemôže urobiť a pomáhaním pri usmerňovaní usmerňovaní sťažovateľov, aby hneď na prvýkrát obracali so svojou sťažnosťou na správne miesto.

**Obrázok 3.2: Počet sťažností nepatriacich do mandátu 2003–2009**



V tabuľke 3.2 je uvedený prehľad sťažností zaregistrovaných v roku 2009 podľa geografického pôvodu. Najväčší počet podaných sťažností je z Nemecka, ktoré má najväčší počet obyvateľov EÚ, po ňom nasledovalo Španielsko, Poľsko a Francúzsko. Vo vzťahu k počtu obyvateľov krajín, však najviac sťažností prišlo z Luxemburska, Malty, Cypru a Belgicka.

3. Je potrebné pripomenúť, že v roku 2005 sa 335 sťažností, ktoré spadali do mandátu ombudsmana, týkalo tej istej veci. Aby sa tieto prípady dali presnejšie porovnať v priebehu rokov, na obrázku 3.1 sa počítali samostatne len po jedenástu sťažnosť vrátane.

4. Je potrebné pripomenúť, že v roku 2006 sa 281 sťažností, ktoré spadali do mandátu ombudsmana, týkalo tej istej veci. Aby sa tieto prípady dali presnejšie porovnať v priebehu rokov, na obrázku 3.2 sa počítali samostatne len po jedenástu sťažnosť vrátane.

Tabuľka 3.2: Geografický pôvod sťažností zaregistrovaných v roku 2009

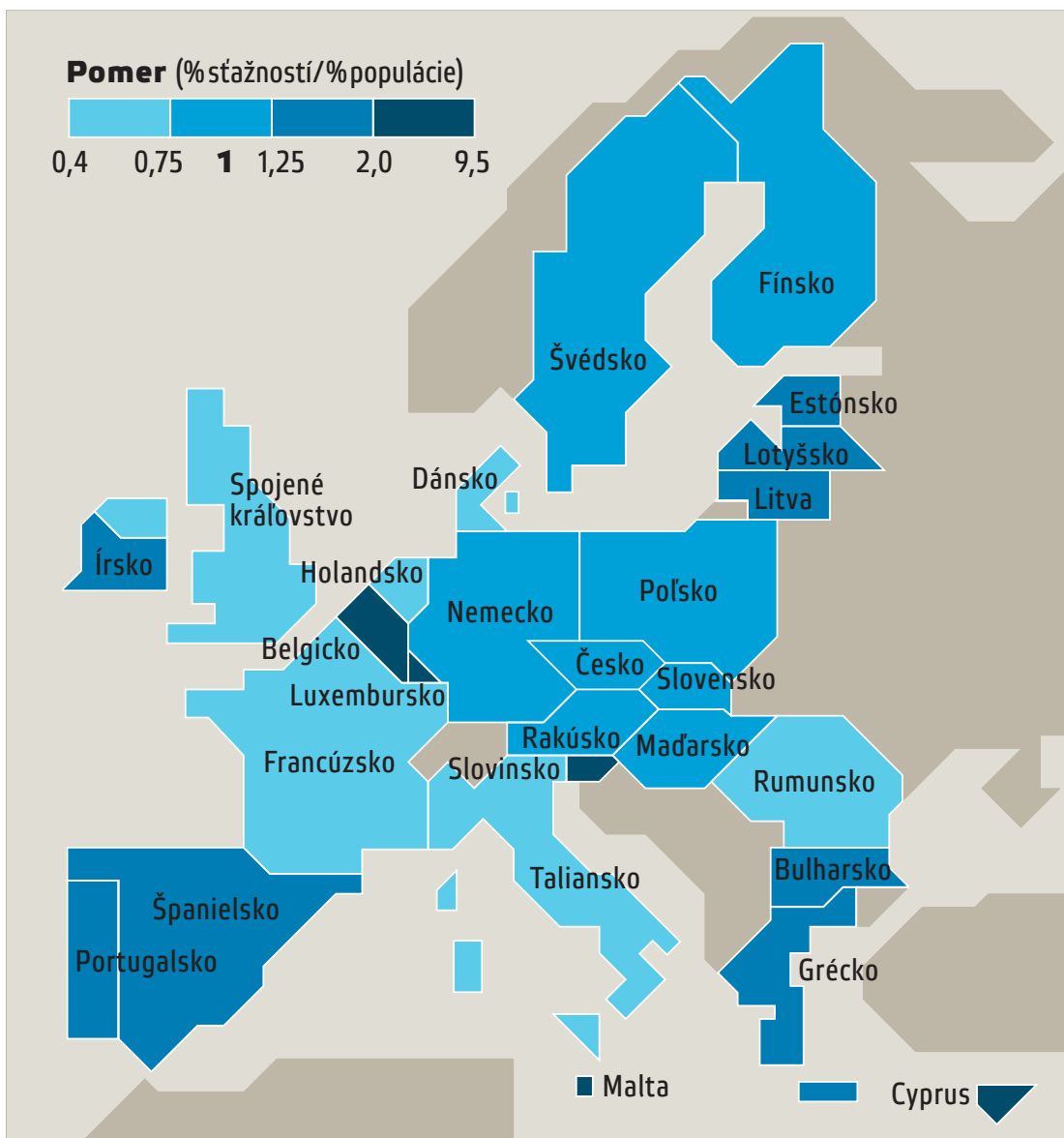
Krajina	Počet sťažností	% sťažností	% obyvateľstva EÚ	Pomer
<b>Luxembursko</b>	29	0,9	0,1	9,4
<b>Malta</b>	25	0,8	0,1	8,1
<b>Cyprus</b>	24	0,8	0,2	3,9
<b>Belgicko</b>	207	6,7	2,1	3,2
<b>Slovinsko</b>	29	0,9	0,4	2,3
<b>Estónsko</b>	17	0,5	0,3	1,8
<b>Portugalsko</b>	102	3,3	2,1	1,6
<b>Bulharsko</b>	77	2,5	1,6	1,6
<b>Írsko</b>	40	1,3	0,9	1,4
<b>Španielsko</b>	389	12,6	9,0	1,4
<b>Litva</b>	30	1,0	0,7	1,4
<b>Lotyšsko</b>	20	0,6	0,5	1,3
<b>Grécko</b>	91	2,9	2,3	1,3
<b>Fínsko</b>	42	1,4	1,1	1,2
<b>Rakúsko</b>	62	2,0	1,7	1,2
<b>Poľsko</b>	235	7,6	7,7	1,0
<b>Česko</b>	59	1,9	2,1	0,9
<b>Maďarsko</b>	55	1,8	2,0	0,9
<b>Nemecko</b>	413	13,3	16,6	0,8
<b>Slovensko</b>	27	0,9	1,1	0,8
<b>Švédsko</b>	42	1,4	1,8	0,8
<b>Dánsko</b>	23	0,7	1,1	0,7
<b>Rumunsko</b>	81	2,6	4,4	0,6
<b>Francúzsko</b>	235	7,6	12,8	0,6
<b>Holandsko</b>	59	1,9	3,3	0,6
<b>Taliansko</b>	183	5,9	11,9	0,5
<b>Spojené kráľovstvo</b>	176	5,7	12,3	0,5
<b>Iné</b>	157	5,1		
<b>Neuvedená</b>	169	5,5		

**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 väčší ako 1,0, znamená to, že príslušná krajina podala ombudsmanovi viac sťažností, ako by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jej obyvateľov. Všetky údaje v tabuľke sú zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.

V roku 2009 podalo 15 členských štátov viac sťažností, ako by sa dalo očakávať vzhľadom na počet ich obyvateľov, 11 podalo menej sťažností, zatiaľ čo jedna podala počet sťažností v súlade s počtom svojich obyvateľov.

Na mape ďalej v texte je graficky znázornená pravdepodobnosť podávania sťažností Európskemu ombudsmanovi v jednotlivých členských štátoch. Vychádza z počtu sťažností z každého členského štátu v pomere k počtu jeho obyvateľov uvedeného v tabuľke 3.2 (pozri tabuľku 3.2 vysvetľujúcu výpočet percentuálneho podielu).

## Geografický pôvod sťažností zaregistrovaných v roku 2009



Sťažnosti je možné Európskemu ombudsmanovi podávať v ktoromkoľvek z 23 jazykov Zmluvy o EÚ<sup>5</sup>. Na základe dohody medzi ombudsmanom a španielskou vládou podpísanou v novembri 2006

**Sťažnosti je možné Európskemu ombudsmanovi podávať v ktoromkoľvek z 23 jazykov Zmluvy o EÚ.**

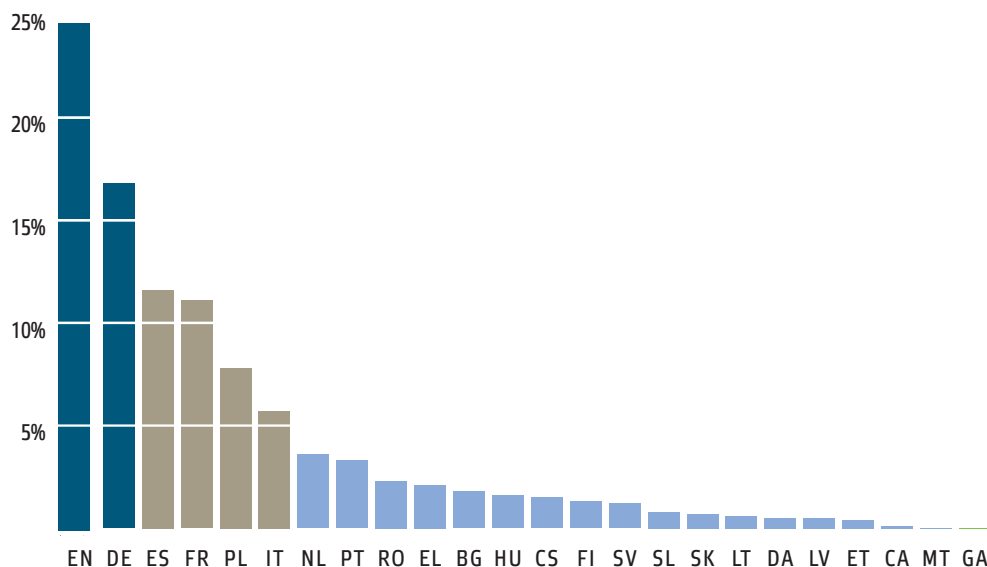
sa občania môžu sťažovať Európskemu ombudsmanovi aj v ktoromkoľvek z ďalších úradných jazykov v Španielsku (katalánskom/valencijskom, galicijskom a baskickom jazyku)<sup>6</sup>. Ako vyplýva z obrázku 3.3, v roku 2009 si väčšina sťažovateľov vybrala

možnosť predložiť svoju sťažnosť ombudsmanovi v angličtine, po nej nasledovala nemčina, francúzština a španielčina. Obmedzený počet sťažností bolo predložených v lotyšskom, maltskom, katalánskom a estónskom jazyku.

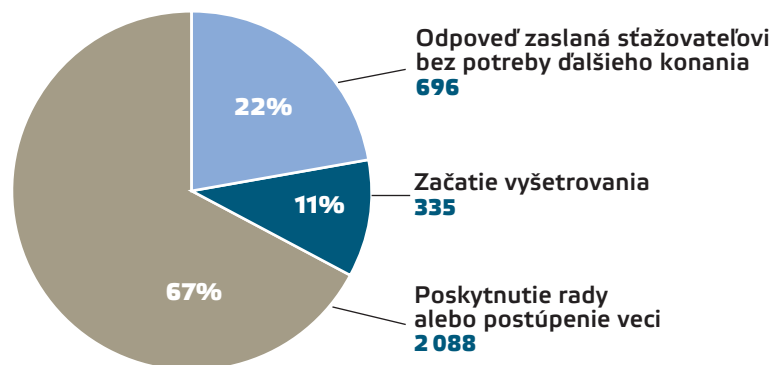
5. Angličtina, bulharčina, čeština, dánčina, estónčina, fínčina, francúzština, gréčtina, holandčina, írčina, litovčina, lotyština, maďarčina, maltčina, nemčina, poľština, portugalčina, rumunčina, slovenčina, slovinčina, španielčina, švédčina a taliančina.

6. Podpísaním tejto dohody ombudsman uviedol do súladu svoje postupy so závermi Rady EÚ z júna 2005, ktoré ustanovujú používanie týchto jazykov na uľahčenie komunikácie španielskych občanov s inštitúciami EÚ.



**Obrázok 3.3: Sťažnosti v členení podľa jazyka**

Ako vyplýva z obrázku 3.4, takmer v 80 % prípadov ombudsman dokázal sťažovateľovi pomôcť tým, že začal prípad vyšetrovať (11 % prípadov), postúpil ho príslušnému orgánu alebo poskytol radu, kam sa obrátiť (67 %). Ďalej v časti 3.6 sa uvádza prehľad prípadov, ktoré boli postúpené, alebo sa sťažovateľovi poskytla rada. V roku 2009 sa riešilo 22 % prípadov, sťažovateľovi bola poslaná odpoveď, ale ombudsman usúdil, že nie je možný ďalší postup. V niektorých prípadoch to boli kvôli tomu, že sťažovateľ neuviedol na koho alebo na čo sa chce sťažovať.

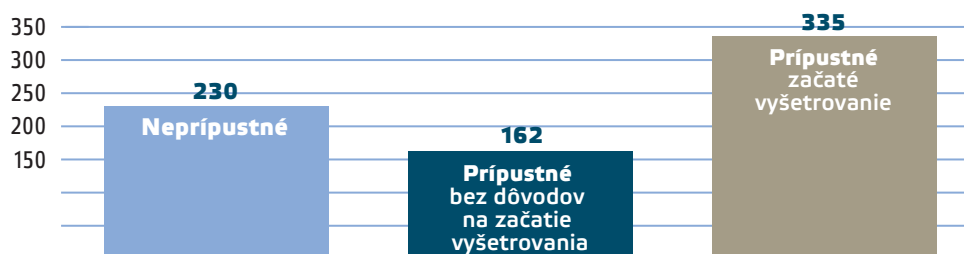
**Obrázok 3.4: Typ činnosti Európskeho ombudsmana po prijatí sťažnosti**

**POZNÁMKA** Patrí sem 215 sťažností zaregistrovaných koncom roku 2008, ktoré boli spracované v roku 2009 a nepatrí 94 sťažností zaregistrovaných koncom roku 2009, ktoré sa koncom roku ešte stále spracúvali, aby sa určilo, aký postup je potrebné prijať.

## 3.2 Analýza začatých vyšetrovaní<sup>7</sup>

Všetky sťažnosti, ktoré spadajú do mandátu ombudsmana, sa ďalej analyzovali, aby sa určila ich prípustnosť. Z 727 sťažností spadajúcich do mandátu ombudsmana bolo 230 neprípustných; v ďalších 162 prípadoch, ktoré boli prípustné, ombudsman nemal dôvody na začatie vyšetrovania.

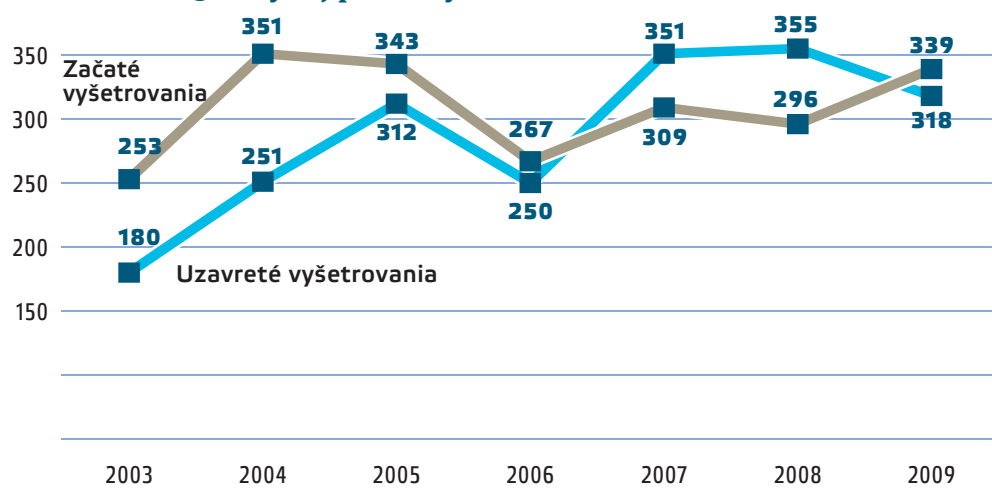
**Obrázok 3.5: Sťažnosti patriace do mandátu Európskeho ombudsmana**



Na základe sťažností sa v priebehu roku začalo celkovo 335 nových vyšetrovaní. To predstavuje nárast vo výške 14 % v porovnaní s rokom 2008. V štyroch prípadoch ombudsman začal vyšetrovanie z vlastného podnetu.

Ako vyplýva z obrázku 3.6 je počet prípadov začatých v roku 2009 tesne pod vysokými úrovňami dosiahnutými v roku 2004 (351) a 2005 (343). Vyšetovania sa budú analyzovať ďalej v časti 3.3.

**Obrázok 3.6: Vývoj počtu vyšetrovaní**



Celkovo 84 % sťažností, ktoré viedli k vyšetrovaniu, predložili jednotliví občania, zatiaľ čo 16 % predložili spoločnosti a združenia.

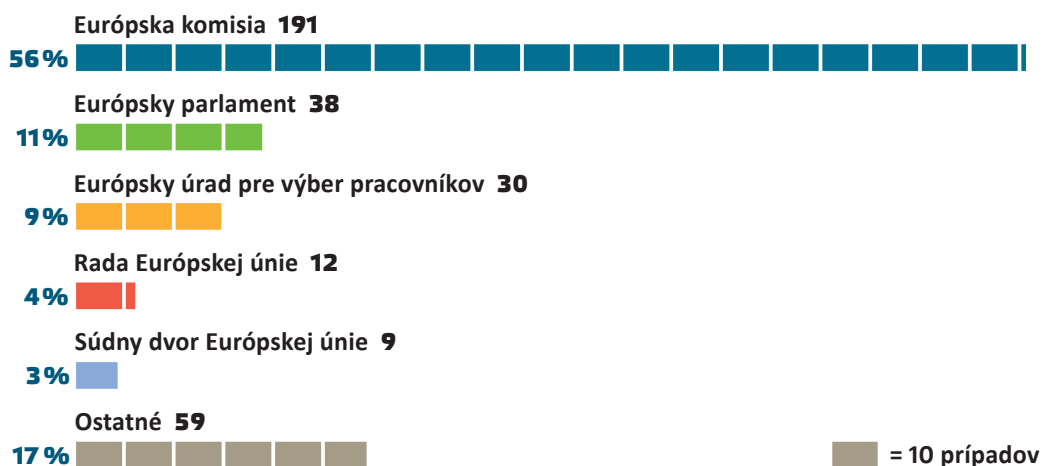
**Tabuľka 3.3: Zdroj sťažností vedúcich k vyšetrovaniu**

Jednotliví občania	84 % (283)
Spoločnosti a združenia	16 % (52)

7. Rovnako ako vo *Výročnej správe za rok 2008*, analýza uvedená v tejto časti vychádza skôr z počtu vyšetrovaní začatých v roku 2009, než ako v predchádzajúcich rokoch, z celkového počtu vyšetrovaní riešených počas roka (t. j. vrátane prípadov prenesených z predchádzajúcich rokov). Táto metóda výpočtu štatistických údajov poskytuje lepší prehľad o medziročných trendoch.

Väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman začal v roku 2009, sa týkala Európskej komisie (56 %). Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou EÚ, ktorá prijíma rozhodnutia a má priamy dosah na občanov, je pochopiteľné, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Je však potrebné poznamenať, že zatiaľ čo absolútny počet začatých vyšetrovaní týkajúcich sa Komisie v roku 2009 poklesol (zo 195 v roku 2008 na 191 v roku 2009), počet začatých vyšetrovaní týkajúcich sa správy Parlamentu, Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO), Rady a Súdneho dvora Európskej únie stúpol (o desať, desať, dva, resp. šesť vyšetrovaní). V prípade Súdneho dvora, je potrebné uviesť, že ombudsman môže začať vyšetrovanie len v súvislosti s jeho prácou, ktorá sa netýka súdnych záležitostí. Dvadsaťtri ďalších inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ bolo predmetom ďalších 59 vyšetrovaní<sup>8</sup>.

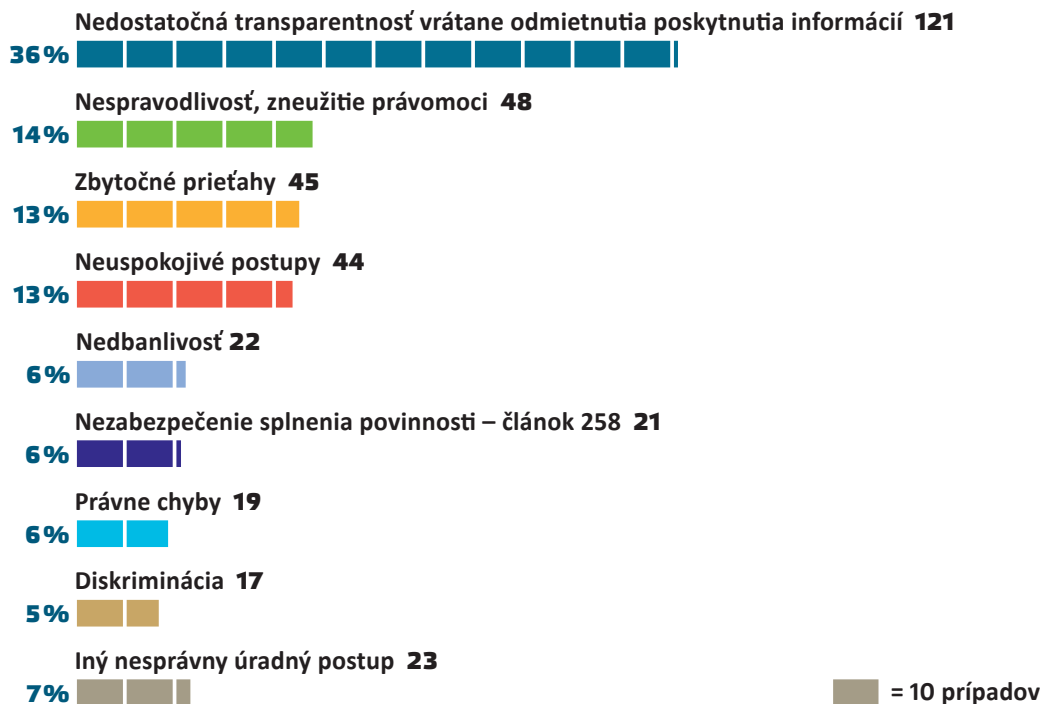
### Obrázok 3.7: Inštitúcie, orgány, úrady a agentúry podliehajúce vyšetrovaniu



Hlavné typy údajného nesprávneho úradného postupu vo vyšetrovaniach začatých v roku 2009 boli nedostatočná transparentnosť vrátane odmietnutia poskytnutia informácií (36 % vyšetrovaní), nespravodlivosť alebo zneužitie právomoci (14 %); zbytočné prieskumy (13 %), neuspokojivé postupy (13 %), nedbanlivosť (6 %), nezabezpečenie plnenia povinností, t. j. zlyhanie Komisie pri plnení úlohy strážkyne zmlúv voči členským štátom (6 %) právne chyby (6 %) a diskriminácia (5 %).

8. Európsky úrad pre boj proti podvodom (6), Výbor regiónov Európskej únie (6), Výkonná agentúra pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru (5), Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (5), Európsky hospodársky a sociálny výbor (4), Európska policajná akadémia (3), Európsky úrad pre bezpečnosť potravín (3), Európska investičná banka (3), Európska agentúra pre lieky (3), Výkonná agentúra Európskej rady pre výskum (3), Europol (3), Európsky dvor audítorov (2), Európska agentúra pre bezpečnosť sietí a informácií (2), Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu (2), Prekladateľské stredisko pre orgány Európskej únie (1), Európska centrálna banka (1), Európska chemická agentúra (1), Európska obranná agentúra (1), Agentúra Európskej únie pre základné práva (1), Eurojust (1), Európska agentúra pre riadenie operačnej spolupráce na vonkajších hraniciach jedného z členských štátov Európskej únie (1), Úrad pre vydávanie úradných publikácií Európskych spoločenstiev (1), Výkonná agentúra pre transeurópsku dopravnú sieť (1).

### Obrázok 3.8: Druhy údajných nesprávnych postupov



POZNÁMKA V niektorých prípadoch sa v rámci toho istého vyšetrovania skúmali dva alebo viac druhov údajne nesprávnych úradných postupov. Súčet percentuálnych podielov je preto vyšší ako 100 %.

## 3.3 Zistenia z vyšetrovaní ombudsmana

Ako vyplýva z obrázku 3.6, ombudsman uzavrel v roku 2009 318 vyšetrovaní. Z tohto počtu 311 súviselo so sťažnosťami a tri boli vyšetrovania z vlastného podnetu.

Väčšina vyšetrovaní, ktoré ombudsman uzavrel v roku 2009, bola uzavretá do jedného roku (70 %). Viac ako tretina (55 %) bola uzavretá do troch mesiacov. Patria sem prípady, ktoré ombudsman dokázal vyriešiť veľmi rýchlo, napríklad na základe telefonátu príslušnej inštitúcie s cieľom navrhnúť riešenie<sup>9</sup> (pozri vyššie časť 2.5). Takmer 80 % vyšetrovaní bolo uzavretých do 18 mesiacov, zatiaľ čo zvyšné prípady trvali dlhšie. Dôvodom bola ich komplikovanosť alebo omeškania. V priemere bolo na uzavretie prípadov potrebných deväť mesiacov. Predstavuje to výrazne zlepšenie (v roku 2008 bol priemer 13 mesiacov) a odráža cieľ stanovený vo *Výročnej správe za rok 2008*, zlepšovať v roku 2009 výkonnosť inštitúcie skracovaním času potrebného na vyriešenie prípadov pri súčasnom zachovaní alebo zlepšovaní noriem kvality. Toto zlepšenie je najmä výsledkom skutočnosti, že dodatočná práca v dôsledku významného nárastu počtu sťažností od roku 2004, sa teraz dokončila.

### Tabuľka 3.4: Prípady uzavreté v roku 2009 na základe vyšetrovaní

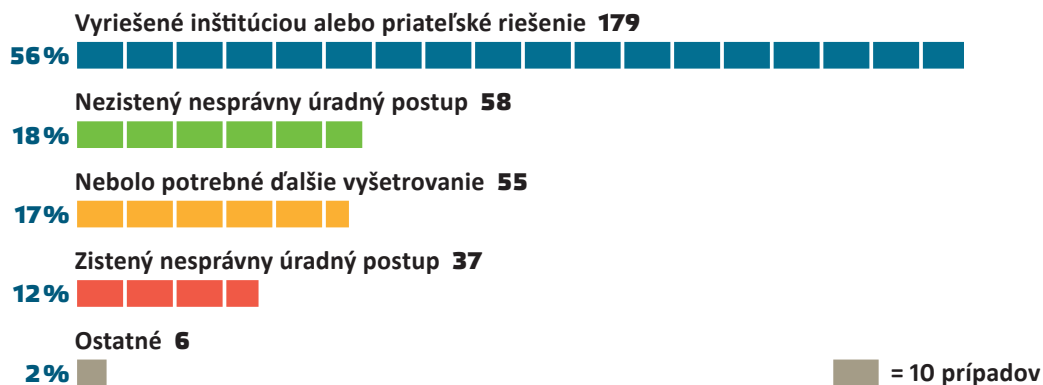
<b>Priemerná dĺžka vyšetrovania</b>	<b>9 mesiacov</b>
<b>Prípady uzavreté do 3 mesiacov</b>	<b>55 %</b>
<b>Prípady uzavreté do 12 mesiacov</b>	<b>70 %</b>
<b>Prípady uzavreté do 18 mesiacov</b>	<b>81 %</b>

POZNÁMKA Tieto údaje vychádzajú z predpokladu, že mesiac má 30 dní. Je potrebné pripomenúť, že percentuálne podiely predstavujú kumulatívne čísla.

9. Patria sem aj prípady, kedy by ombudsman vykonal úplné vyšetrovanie, ak by sťažovateľ sťažnosť nestiahol a prípady, keď ombudsman nemohol pokračovať vo vyšetrovaní, pretože sa sťažovateľ rozhodol obrátiť na súd.

Ako vidno z obrázku 3.9, pozitívny výsledok sa rýchlo dosiahol v prospech sťažovateľa v 179 prípadoch uzavretých v roku 2009 (56 % z celkového počtu). Tieto prípady buď vyriešila inštitúcia, alebo sa dosiahlo priateľské riešenie. Na porovnanie v roku 2008 to bolo 129 prípadov. V ďalších 55 prípadoch sa záležitosť vysvetlila tak, že nebolo potrebné ďalšie vyšetrovanie a v 58 prípadoch ombudsman nezistil žiadny nesprávny úradný postup. Ombudsman usúdil, že k nesprávnemu úradnému postupu došlo v 37 prípadoch. V dvoch týchto prípadoch príslušná inštitúcia akceptovala návrh odporúčania ombudsmana, pričom ombudsman vzniesol kritické poznámky v 35 prípadoch (pozri obrázok 3.10). Tieto zistenia sa podrobnejšie rozvádzajú ďalej v texte<sup>10</sup>.

### Obrázok 3.9: Výsledky ukončených vyšetровaní



**POZNÁMKA** V niektorých prípadoch sa vyšetrovanie uzatvorilo z dvoch alebo viacerých dôvodov. Súčet percentuálnych podielov je preto vyšší ako 100 %.

## ■ Žiadny nesprávny úradný postup

V roku 2009 sa uzavrelo 58 prípadov, pri ktorých sa nezistil žiadny nesprávny úradný postup. Toto neznamená bezpodmienečne negatívny výsledok pre sťažovateľa, ktorý dostane prinajmenšom úplné vysvetlenie od príslušnej inštitúcie alebo orgánu o tom, čo sa urobilo, ako aj nezávislú analýzu prípadu zo strany ombudsmana. Takéto zistenie zároveň slúži ako konkrétny dôkaz, že príslušná inštitúcia alebo orgán konal v súlade so zásadami správneho úradného postupu.

## →→→ Komisia pomáha riešiť prípad práv cestujúcich v leteckej doprave

Jeden nemecký cestujúci si musel sám zorganizovať cestu z Madagaskaru späť do Nemecka cez Paríž, pretože letecká spoločnosť Air France z dôvodu štrajku zrušila prípojný let. Tvrdil, že letecká spoločnosť, ani zodpovedný francúzsky dozorný orgán, ani Generálne riaditeľstvo pre civilné letectvo (DGAC), s ktorým nemohol komunikovať z dôvodu jazykových problémov, mu neposkytli žiadnu pomoc ani náhradu. Sťažovateľ sa obrátil na Komisiu s prosbou o pomoc, ale s odpoveďou nebol spokojný. Vo svojej sťažnosti ombudsmanovi tvrdil, že Komisia nezabezpečila, aby členské štáty EÚ riadne uplatňovali pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim, ak je im odopretý nástup do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Ombudsman zistil, že Komisia sa aktívne zaoberala prípadom sťažovateľa a zabezpečila, aby DGAC prijal potrebné opatrenia. Letecká spoločnosť medzi tým vyplatila cestujúcemu náhradu škody. Ombudsman privítal aj oznámenie Komisie, že pomôže vnútroštátnym

10. Nasledovná analýza vychádza z vyšetrovaní ukončených počas roka 2009. Ak sa vyšetrovanie zaoberalo viac ako jedným tvrdením, ombudsman mohol dospieť k viacerým zisteniam.

dozorným orgánom odstrániť jazykové bariéry pre európskych cestujúcich, ktorí sa ocitnú v problémoch.

2980/2008/GG ■

### Ďalšie poznámky

Dokonca aj v prípade, keď ombudsman zistí, že nedošlo k nesprávnemu úradnému postupu alebo dospeje k záveru, že nie sú dôvody na to, aby pokračoval vo vyšetrovaní, môže vydať ďalšie poznámky, ak zistí príležitosť na zlepšenie kvality správy. Ďalšia poznámka sa preto nemá chápať ako kritika inštitúcie, ktorej je adresovaná, ale skôr ako poradenstvo, ako zlepšiť konkrétnu prax s cieľom zlepšiť kvalitu služieb poskytovaných občanom. Ombudsman v roku 2009 uviedol ďalšie poznámky celkovo v 28 prípadoch vrátane týchto prípadov:

#### Údajné porušenie povinnosti mlčanlivosti v prípade Ryanair/Aer Lingus

Komisia preskúmala návrh spoločnosti Ryanair na zlúčenie so spoločnosťou Aer Lingus a vyhlásila, že zlúčenie by nebolo kompatibilné so spoločným trhom. Ryanair tvrdil, že Komisia porušila svoju povinnosť chrániť dôvernosť vysoko citlivých informácií uvedených v celom rade dokumentov, ktoré sa týkali konania, vrátane oznámenia námietok.

Ombudsman zistil, že oznámenie námietok bolo poskytnuté tlači. Predstavovalo to vážne porušenie povinnosti dôverného zaobchádzania s informáciami. Poznamenal však, že nie je možné predpokladať, že k úniku informácií došlo na Komisii, pretože dôvernú verziu oznámenia námietok mali aj vnútroštátne orgány pre hospodársku súťaž. Vzniesol ďalšiu poznámku, v ktorej Komisii odporučil, aby spolu s vnútroštátnymi orgánmi preskúmala prijatie vhodných mechanizmov na zabezpečenie, aby bol prenos dôverných informácií a dokumentov naďalej bezpečný.

1342/2007/FOR ■

## ■ Prípady vyriešené inštitúciou a priateľské riešenia

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

Počas roku 2009 samotné inštitúcie a orgány vyriešili 166 prípadov po predložení sťažnosti ombudsmanovi<sup>11</sup>.

#### Ospravedlnenie Komisie za meškanie

Sťažovateľ riadil štúdiu, ktorú pre Komisiu robilo niekoľko spoločností a organizácií. Sťažovateľ predložil záverečnú správu, účtovnú závierku a ostatné požadované dokumenty podľa dohody do troch mesiacov. Komisia potvrdila prijatie správy, ale nezaplatila neuhradený zostatok. Na prvú z niekoľkých upomienok sťažovateľa Komisia uviedla ako príčiny meškania dovolenky a problémy s kapacitou. Sťažovateľ sa potom obrátil na ombudsmana s tvrdením, že Komisia sa záležitosťou nezaoberala a nezaplatila mu zostatok podľa dohody do 45 dní. Po rozsiahлом telefonickom postupe ombudsman Komisii navrhol, aby sa sťažovateľovi ospravedlnila za meškanie pri zaobíčaní sa jeho spisom a aby mu slúbila, že do štyroch týždňov vypočíta a uhradí zostatok, ak sťažovateľ výpočet odsúhlasí. Sťažovateľ

11. Ako sa uvádza v kapitole 2, v 114 prípadoch z tohto počtu sa na základe intervencie ombudsmana úspešne získala rýchla odpoveď na nezodpovedanú korešpondenciu.

oznánil, že bol s výsledkom spokojný a teraz už v súvislosti s týmto spisom komunikoval priamo s Komisiou.

2650/2009/KM (dôverné) ■

Ak vyšetrovanie vedie k predbežnému zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman sa vždy, keď je to možné, usiluje dosiahnuť priateľské riešenie. V priebehu roku bolo po dosiahnutí

**Ak vyšetrovanie vedie k predbežnému zisteniu nesprávneho úradného postupu, ombudsman sa vždy, keď je to možné, usiluje dosiahnuť priateľské riešenie.**

priateľského riešenia uzavretých 13 prípadov. Koncom roku 2009 sa ešte stále posudzovalo 20 návrhov na priateľské riešenie.

### Ombudsman dosiahol priateľské riešenie na sťažnosť o vstupenkách pre VIP

Dvaja vysoko postavení úradníci Komisie prijali od dodávateľa športového oblečenia vstupenky na zápas majstrovstiev sveta v rugby v Paríži. MVO sa sťažovala ombudsmanovi, že by to mohlo predstavovať konflikt záujmov, pretože obaja úradníci sa zaoberali antidopingovými prípadmi, v ktorých mohol byť dodávateľ športového oblečenia zainteresovanou stranou. Ombudsman navrhol, aby Komisia priznala, že by bolo lepšie, keby jej úradníci pohostinnosť neprijali. Komisia s týmto návrhom súhlasila a sťažovateľ bol s jej vyhlásením spokojný.

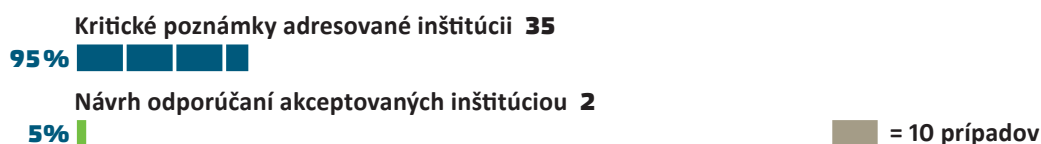
1341/2008/MHZ ■

V niektorých prípadoch možno sťažnosť vyriešiť alebo dosiahnuť priateľské riešenie, ak príslušná inštitúcia alebo orgán ponúkne sťažovateľovi náhradu. Každá takáto ponuka sa realizuje *ex gratia*, teda bez pripustenia právnej zodpovednosti a bez vytvorenia precedensu.

## ■ Zistený nesprávny úradný postup

Ombudsman usúdil, že k nesprávnemu úradnému postupu došlo v 12 % prípadov uzavretých v roku 2009. 35 takýchto prípadov bolo uzavretých s kritickou poznámkou príslušnej inštitúcie (44 prípadov v roku 2008). Dva prípady boli uzavreté, keď príslušná inštitúcia prijala odporúčanie, ktoré jej ombudsman navrhol. Tieto zistenia sa podrobnejšie analyzujú ďalej v texte.

### Obrázok 3.10: Vyšetovania, pri ktorých sa zistil nesprávny úradný postup



## Kritické poznámky

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

**Kritická poznámka potvrdzuje, že sťažnosť sťažovateľa alebo sťažovateľky je odôvodnená a naznačí dotknutej inštitúcii, čo v jej konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti.**

Ombudsman obvykle uvádza kritickú poznámku, ak (i) už nie je možné, aby príslušná inštitúcia odstránila príčinu nesprávneho úradného postupu, (ii) nesprávny úradný postup zjavne nemá všeobecný dosah a (iii) nie je potrebné, aby ombudsman prípad ďalej sledoval. Ombudsman uvádza kritickú poznámku aj vtedy, ak usúdi, že návrh odporúčania by nemal žiadny užitočný

zmysel, alebo v prípadoch, keď dotknutá inštitúcia neprijme návrh odporúčania, ale ombudsman nepokladá za potrebné predložiť osobitnú správu Parlamentu.

Kritická poznámka potvrdzuje, že sťažnosť sťažovateľa alebo sťažovateľky je odôvodnená a naznačí dotknutej inštitúcii, čo v jej konaní nebolo správne, aby sa tak pomohlo zabrániť nesprávnemu úradnému postupu v budúcnosti.

### Nevyhotovenie zápisu zo stretnutia vo veci spoločnosti Intel

V roku 2008 sa spoločnosť Intel, výrobca mikroprocesorov, sťažovala Ombudsmanovi, že sa Komisia dopustila procesných chýb pri vyšetrovaní prípadu údajného zneužívania dominantného postavenia spoločnosťou Intel. Intel tvrdil, že Komisia nepripravila zápisnicu zo stretnutia s vedúcim pracovníkom spoločnosti Dell, ktorá vyrába počítače, ktoré sa konalo v auguste 2006, a to i napriek tomu, že toto stretnutie sa týkalo priamo vyšetrovania spoločnosti Intel Komisiou.

Ombudsman zistil, že stretnutie, ktoré sa konalo v auguste 2006, sa týkalo vyšetrovania spoločnosti Intel. Taktiež zistil, že Komisia nevyhotovila riadny zápis z tohto stretnutia a vyšetrovací spis Komisie neobsahoval program tohto stretnutia. Ombudsman dospel k záveru, že to predstavovalo nesprávny úradný postup. Ombudsman vzniesol kritickú poznámku, že nevyhotovenie riadneho písomného záznamu zo stretnutia v auguste 2006 Komisia porušila zásady správneho úradného postupu. Ombudsman však nedospel k žiadnym zisteniam o tom, že by Komisia porušila práva spoločnosti Intel na obranu.

Ombudsman nedospel k žiadnym zisteniam o nesprávnom úradnom postupe týkajúcom sa druhého tvrdenia sťažovateľa, že Komisia nabádala spoločnosť Dell, aby uzatvorila dohodu o výmene informácií so spoločnosťou Advanced Micro Devices (AMD) vyrábajúcou mikročipy. Podľa názoru sťažovateľa táto dohoda umožnila spoločnosti AMD prístup k informáciám, ktoré obsahoval vyšetrovací spis Komisie. Ombudsman však zistil, že Komisia nevyhotovila riadny záznam telefonického hovoru Komisie a spoločnosti Dell, počas ktorého sa diskutovalo o dohode o výmene informácií. Takýto záznam by pomohol objasniť príslušné skutočnosti. Preto v ďalšej poznámke odporučil, aby sa riadne zaznamenával obsah všetkých prípadných stretnutí a telefonických rozhovorov s tretími stranami, ktoré sa týkajú významných procesných problémov.

1935/2008/FOR (dôverné) ■

Kritická poznámka však pre sťažovateľa nepredstavuje odstránenie protiprávneho stavu. V prípade, ak má dôjsť k odstráneniu protiprávneho stavu, najlepšie by bolo, aby ihneď po prijatí sťažnosti dotknutá inštitúcia z vlastného podnetu uznala nesprávny úradný postup a ponúkla vhodnú nápravu. V niektorých prípadoch by táto náprava mohla mať podobu jednoduchého ospravedlnenia. Takýmto konaním by inštitúcia preukázala svoj záväzok zlepšovať vzťahy s občanmi. Takýmto postupom inštitúcia tiež preukáže, že vie o tom, čo urobila nesprávne a môže tak v budúcnosti zabrániť podobnému nesprávnemu úradnému postupu.

### Následné opatrenia prijaté ku kritickým a ďalším poznámkam

S cieľom zabezpečiť, aby sa inštitúcie, orgány, úrady a agentúry poučili zo svojich chýb a aby v budúcnosti zabránili nesprávnemu úradnému postupu, ombudsman informuje verejnosť každý rok



o svojich zisteniach týkajúcich sa následných opatrení, ktoré prijali príslušné inštitúcie ku kritickým a ďalším poznámkam. Robí tak prostredníctvom štúdie, ktorú uverejňuje na svojej webovej stránke.

### Následné opatrenia prijaté ku kritickým poznámkam v roku 2008

Ombudsman vyzval dotknuté inštitúcie, aby do šiestich mesiacov odpovedali na kritické a ďalšie poznámky vznesené v roku 2008. V porovnaní s rokom 2007 to predstavuje výrazné zlepšenie, keď niektoré odpovede prišli príliš neskoro, aby ich bolo pri príprave štúdie za daný rok možné zohľadniť.

Miera úspešných následných opatrení v prípade všetkých kritických a ďalších poznámok bola 79 %. Následné opatrenia boli v prípade ďalších poznámok úspešné vo všetkých prípadoch, zatiaľ čo miera úspešnosti následných opatrení v prípade kritických poznámok bola podstatne nižšia, konkrétne 62 %. To poukazuje na to, že ombudsman a samotné inštitúcie ešte stále musia vykonať veľa dôležitej práce pri presvedčaní občanov, že defenzívny prístup k návrhom ombudsmana predstavuje nevyužitú príležitosť ich inštitúcie a predstavuje hrozbu poškodenia obrazu Únie.

→→→ Za zmienku stojí päť prípadov týchto následných opatrení, ktoré by mohli slúžiť pre iné inštitúcie ako vzor toho, ako najlepšie reagovať na kritické a ďalšie poznámky. Týkajú sa **Parlamentu (3464/2004/(TN)TS)**, **Komisie (101/2004/GG a 3148/2007/BEH)**, **Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru (1473/2006/TS)** a **Európskeho úradu pre výber pracovníkov (OI/8/2006/BU)**. Tieto inštitúcie vzorne vyriešili následné opatrenia uvedených prípadov. ■

### Návrhy odporúčaní

V prípadoch, keď je možné, aby dotknutá inštitúcia odstránila prípad nesprávneho úradného postupu, alebo keď je nesprávny úradný postup obzvlášť závažný, alebo má všeobecný dosah, ombudsman obvykle navrhne odporúčanie pre dotknutú inštitúciu alebo orgán. V súlade s článkom 3 ods. 6 štatútu ombudsmana musí inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra do troch mesiacov poslať podrobné stanovisko. V roku 2009 ombudsman navrhol 15 odporúčaní. Okrem toho sedem návrhov odporúčaní z roku 2008 viedlo k rozhodnutiam v roku 2009, zatiaľ čo ďalšie dva ďalšie prípady boli uzavreté na základe návrhu odporúčaní vydaných v roku 2007. Počas roka boli uzavreté dva prípady, keď inštitúcia návrh odporúčania prijala. Päť prípadov bolo uzavretých s kritickou poznámkou. Koncom roku 2009 sa posudzovalo 17 návrhov odporúčaní vrátane troch návrhov z roku 2008 a štrnástich z roku 2009.

### Nepreskúmanie dokumentu o posúdení vplyvov na životné prostredie

EÚ identifikovala projekt vysokorýchlostnej železnice, ktorá bude spájať Madrid – Barcelonu – Perpignan – Montpellier ako prioritný projekt transeurópskej siete. Projekt sa týkal vysokorýchlostného železničného spojenia medzi Madridom a francúzskou hranicou. Európska investičná banka (EIB) mala financovať viac ako štvrtinu celkových nákladov na projekt. V januári 2006 sa istý španielsky občan sťažoval ombudsmanovi, že plánovaný úsek železnice prechádzajúci centrom Barcelony by mohol vážne poškodiť životné prostredie v okolí budov, ako je Gaudího Sagrada Família. Sťažovateľ tvrdil, že EIB by mala projekt preskúmať a opätovne zvážiť svoje rozhodnutie o jeho financovaní.

Ombudsman sťažnosť preskúmal a nenašiel žiadny dokument, ktorý by svedčil o tom, že EIB preskúmala posúdenie vplyvov na životné prostredie vypracované španielskymi orgánmi. Vyzval EIB, aby riadne zdokumentovala posúdenie vplyvov na životné prostredie ešte pred financovaním projektu. Banka súhlasila s tým, že upraví svoje pravidlá a zlepší spôsob zdokumentovania preskúmania posúdení vplyvov na životné prostredie v budúcnosti.

244/2006/(BM)JMA ■

## Osobitné správy

Ak inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra Únie neposkytne uspokojivú odpoveď na navrhnuté odporúčanie, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu. Osobitná správa

**Ak inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra Únie neposkytne uspokojivú odpoveď na navrhnuté odporúčanie, ombudsman môže poslať Európskemu parlamentu osobitnú správu.**

môže obsahovať odporúčania.

Ako sa uvádza vo *výročnej správe* ombudsmana za rok 1998, možnosť predložiť Parlamentu osobitnú správu má pre prácu ombudsmana neoceniteľnú hodnotu. Osobitná správa Európskemu parlamentu predstavuje posledný dôležitý krok ombud-

smana pri riešení prípadu, pretože prijatie uznesenia a výkon právomocí Parlamentu sú záležitosťou politického rozhodnutia Parlamentu. Ombudsman prirodzene poskytuje akékoľvek informácie a pomoc, ktorú môže Parlament požadovať pri práci s osobitnou správou. V roku 2009 nebola vydaná žiadna osobitná správa.

Podľa rokovacieho poriadku Európskeho parlamentu je za vzťahy Parlamentu s ombudsmanom zodpovedný Výbor pre petície. Na schôdzi Výboru pre petície, ktorá sa konala 12. októbra 2005, sa ombudsman v súlade s článkom 205 ods. 3 rokovacieho poriadku Parlamentu zaviazal, že vystúpi pred výborom na vlastnú žiadosť vždy, keď Parlamentu predloží osobitnú správu.

## 3.4 Vzorové prípady ako príklady najlepšej praxe

Deväť prípadov uzavretých v roku 2009 predstavuje názorné príklady najlepšej praxe a boli označené ako vzorové prípady. Slúžia ako vzor pre všetky inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ, pokiaľ ide o to, ako najlepšie reagovať na záležitosti, ktoré predkladá ombudsman.

Ombudsman vyslovil **Komisii** uznanie za jej podporu nemeckému občanovi v prípade týkajúcom sa práv leteckých cestujúcich. Z vyšetrovania vyplynulo, že Komisia sa aktívne zaoberala prípadom sťažovateľa a kontaktovala príslušné francúzske úrady, aby zabezpečili správne uplatňovanie príslušných predpisov (**2980/2008/GG**). Na účely úplného a správneho uplatňovania práva EÚ Komisia znovu otvorila aj konanie vo veci porušenia predpisov, aby skontrolovala, či skládka v Malagrotte pri Ríme bola uvedená do súladu s príslušnou smernicou (**791/2005/(IP)FOR**). Ombudsman v tejto súvislosti uviedol ďalšiu poznámku.

V oblasti transparentnosti **Európsky úrad boja proti podvodom (OLAF)** súhlasil s uverejnením dlhého zoznamu dokumentov po porade s príslušnými súdnymi orgánmi príslušných členských štátov. O dokumenty požiadali dve belgické spoločnosti (spojené prípady **723/2005/OV** a **790/2005/OV**). **Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO)** súhlasil, aby prístup k svojim známkam v jednotlivých testoch mali všetci uchádzači a nielen neúspešní uchádzači. Stalo sa tak po sťažnosti s tvrdením, že úspešní kandidáti nemohli zistiť, aké známky dostali (**2346/2007/JMA**).

V oblasti zadávania zákaziek Komisia oznámila svoju ochotu preskúmať, či by mohla spätne povoliť zadávanie zákaziek subdodávateľom so zreteľom na zrušenie príkazu na vymáhanie na takmer 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Vzhľadom na to, že spoločnosť úspešne dokončila tri projekty, Ombudsman vyzval Komisiu, aby prijala tento návrh na priateľské riešenie. V prípade **1908/2007/JF** Komisia súhlasila so zrušením príkazu na vymáhanie a uznala, že vrátením finančných prostriedkov by sa sťažovateľka dostala do zložitej finančnej situácie. Ombudsman vyjadril Komisii uznanie za to, že preukázala, že dokáže zaujať citlivý prístup k ťažkým životným situáciám jednotlivcov a zahrnul tento prípad medzi vzorové prípady v roku 2009 na ilustráciu, ako inštitúcie môžu uplatňovať zásadu spravodlivosti vo svojej práci.

K ďalším príkladom najlepšej praxe patrí prípad **1562/2008/BB**, keď sa **Výkonný orgán pre konkurencieschopnosť a inovácie (EACI)** ospravedlnil neúspešnému uchádzačovi a poskytol dodatočné vysvetlenie k stanovisku. Pripomenul aj záväzok EACI, že bude hľadať ďalšie opatrenia v rámci svojich útvarov na zlepšenie informovanosti úradníkov o platných administratívnych štandardoch. **Výkonná agentúra Európskej rady pre výskum** uznala, že vo svojom pôvodnom rozhodnutí o vylúčení uchádzača, mu neposkytla jasné a zrozumiteľné informácie o možných opravných prostriedkoch. Uistila ombudsmana, že v budúcnosti poskytne uchádzačom príslušné informácie.

Uchádzača pozvala aj na pohovor (2003/2008/TS). A napokon **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).

### 3.5 Tematická analýza uzavretých prípadov

Rozhodnutia, ktorými sa prípady uzavierajú, sa obvykle uverejňujú na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v angličtine a jazyku sťažnosti, ak ním nie je anglič-

Rozhodnutia, ktorými sa prípady uzavierajú, sa obvykle uverejňujú na webovej stránke ombudsmana (<http://www.ombudsman.europa.eu>) v angličtine a jazyku sťažnosti, ak ním nie je angličtina.

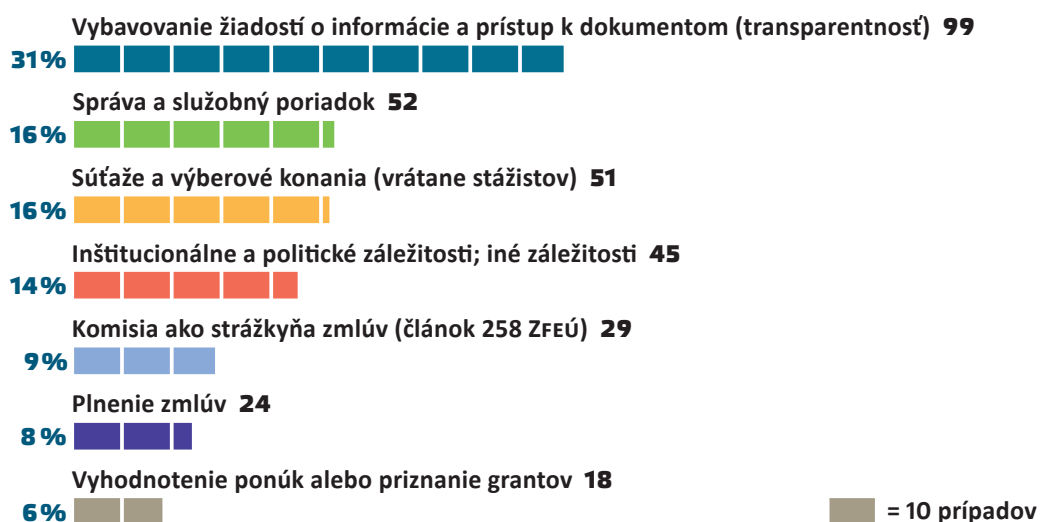
tina. Zhrnutie vybraných prípadov je sprístupnené na tejto webovej stránke vo všetkých 23 úradných jazykoch EÚ. V zhrnutiach sa odráža celý rad tém, ako aj inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie, na ktoré sa vzťahuje 318 rozhodnutí, ktorými sa uzavreli vyšetrovania v roku 2009, spolu s rôznymi dôvodmi uzavretia.

V tejto časti sa analyzujú najvýznamnejšie právne a skutkové zistenia uvedené v rozhodnutiach ombudsmana, ktorými sa uzavreli vyšetrovania v roku 2009. Organizovaná je z hľadiska tematickej klasifikácie hlavného predmetu vyšetrovania a je rozdelená do týchto siedmich hlavných kategórií:

- Otvorenosť, prístup verejnosti a osobné údaje;
- Komisia ako strážkyňa zmlúv;
- Vyhodnotenie ponúk a udelenie grantov;
- Plnenie zmlúv;
- Správa a služobný poriadok;
- Súťaže a výberové konania; a
- Inštitucionálne, politické záležitosti a iné.

Treba mať na zreteli, že uvedené kategórie sa značne prekrývajú. Napríklad otázky otvorenosti sa často otvárajú v sťažnostiach, ktoré sa týkajú náboru zamestnancov alebo úlohy Komisie ako strážkyne zmlúv. Je tiež potrebné pripomenúť, že kategórie nie sú uvedené v poradí, v akom sú uvedené na obrázku 3.11<sup>12</sup>.

### Obrázok 3.11: Predmet uzavretých vyšetровaní



12. Na obrázku 3.11 sa uvádzajú informácie o všetkých vyšetrovaniach „uzavretých“ v roku 2009 podľa predmetu. V roku 2008 sa výpočet pre tento graf pripravil na základe všetkých otvorených prípadov. V tematickej analýze sa uvádza prehľad najvýznamnejších zistení uvedených vo vybraných prípadoch „uzavretých“ v roku 2009, považovalo za vhodnejšie uskutočniť výpočet pre graf na rovnakom základe. Graf je umiestnený v tejto časti, aby si čitateľ vedel predstaviť význam tém, ktoré sa rozoberajú, vzhľadom na celkový počet prípadov omбудsmana.

## ■ Otvorenosť, prístup verejnosti a osobné údaje

V tejto časti tematickej analýzy sa uvádza prehľad rozhodnutí ombudsmana v roku 2009 týkajúcich sa sťažností v súvislosti s (i) prístupom verejnosti k dokumentom, (ii) prístupu verejnosti k informáciám a (iii) ochrany osobných údajov a práva dotknutých osôb na prístup k ich údajom.

### Prístup verejnosti k dokumentom

Článok 10 ods. 3 Zmluvy o Európskej únii (bývalý článok 1 ZEÚ sa hovorí o tom, že rozhodnutia sa v Únii prijímajú „čo najotvorenejšie a čo najbližšie k občanovi“, zatiaľ čo v článku 15 ods. 1) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa vyžaduje, aby inštitúcie, orgány, úrady a agentúry Únie v čo najväčšej možnej miere dodržiavali zásadu otvorenosti s cieľom podporovať dobrú správu vecí verejných a zabezpečiť účasť občianskej spoločnosti. V článku 15 ods. 3 ZFEÚ (bývalý článok 255 Zmluvy o ES) sa ďalej uvádza právo na prístup k dokumentom inštitúcií, orgánov, úradom a agentúram Únie. Nariadenie 1049/2001 upravuje toto právo prístupu k dokumentom<sup>13</sup>. Komisia predložila 30. apríla 2008 návrh<sup>14</sup> na zmenu, doplnenie a nahradenie nariadenia 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie. Diskusie o tejto revízii legislatívy pokračovali aj v roku 2009. Mnohé ďalšie inštitúcie a orgány Spoločenstva tiež prijali predpisy na prístup k dokumentom po vyšetrovaniach, ktoré ombudsman viedol z vlastného podnetu v rokoch 1996 a 1999.

Nariadenie č. 1049/2001 poskytuje žiadateľom možnosť voľby nápravného opatrenia: môžu spochybniť celkové alebo čiastočné zamietnutie prístupu buď v súdnom konaní podľa článku 263

**V priebehu roku 2009 ombudsman uzavrel vyšetrovanie 19 sťažností týkajúcich sa uplatňovania nariadenia 1049/2001, z čoho 15 bolo na Komisii.**

ZFEÚ (bývalý článok 230 Zmluvy o ES), alebo prostredníctvom sťažnosti ombudsmanovi. V priebehu roku 2009 ombudsman uzavrel vyšetrovanie 19 sťažností týkajúcich sa uplatňovania nariadenia 1049/2001, z čoho 15 bolo na Komisii.

→→→ Dve sťažnosti na Európsky úrad boja proti podvodom (OLAF) (prípady **723/2005/OV** a **790/2005/OV**) sa vyšetrovali spoločne. Týkali sa dvoch belgických spoločností, ktoré boli predmetom vyšetrovania v súvislosti s falošnými certifikátmi na dovoz banánov s preferenčným clom. Požiadali o dlhý zoznam dokumentov na účely objasnenia skutočností a prípadnú prípravu odvolania. OLAF odmietol prístup k väčšine týchto dokumentov z dôvodu, že by to narušilo ochranu jeho vyšetrovania a súdnych konaní v členských štátoch. Po preskúmaní spisu ombudsman dospel k záveru, že OLAF konal nesprávne. Navrhol priateľské riešenie a vyzval OLAF, aby prehodnotil svoj postoj. OLAF po porade s príslušnými súdnymi orgánmi členských štátov prijal návrh na priateľské riešenie. ←←←

V prípade **1349/2008/GG** sa novinár, ktorý úradu OLAF adresoval rad otázok a dostal odpoveď od hovorca úradu OLAF, sa sťažoval, že tento hovorca mal v úmysle poslať jeho odpovede rôznym tretím stranám. OLAF vo svojom stanovisku konštatoval, že hovorca konal sám za seba a nie vo svojej funkcii hovorca OLAFU. Keďže táto osoba skutočne vyhlásila, že konala sama za seba, keď poslala príslušný e-mail, ombudsman dospel k záveru, že sťažnosť nespadá pod jeho mandát a prípad uzavrel.

Bývalý úradník Komisie, ktorý predložil sťažnosť Európskemu dozornému úradníkovi pre ochranu údajov (EDPS) s tvrdením, že Komisia porušila jeho práva na ochranu údajov, predložil ombudsmanovi sťažnosť na EDPS (prípád **491/2008/PB**). Sťažovateľ tvrdil, že EDPS neodpovedal na korešpondenciu a konkrétnejšie neposkytol prístup k niektorým dokumentom. EDPS sa ospravedlnil za oneskorenie pri odpovedaní na korešpondenciu. Pokiaľ ide o otázku prístupu k dokumentom, ombudsman usúdil, že v čase rozhodnutia, ktoré nezodpovedalo príslušným pravidlám, EDPS zatiaľ nemal vytvorený systematický prístup k tomu, ako vybavovať takéto žiadosti o prístup. Ombudsman preto prípad uzavrel s ďalšou poznámkou.

<sup>13</sup>. Nariadenie (ES) č. 1049/2001 Európskeho parlamentu a Rady z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie, Ú. v. ES 2001 L 145, s. 43.

<sup>14</sup>. KOM(2008) 229 v konečnom znení.

Niekoľko sťažností sa týkalo tvrdení o omeškaní. V prípadoch **1190/2008/DK** a **1010/2008/DK** ombudsman zistil v prípade Komisie niektoré omeškania vo vybavovaní žiadosti o prístup<sup>15</sup>. Týkali sa registrácie žiadostí, dodržiavania platných lehôt a neposkytnutia dôvodov na predĺženie lehôt. Keďže takéto nedostatky sa zistili už v predchádzajúcom prípade (**367/2006/PB**), keď ombudsman uviedol niekoľko kritických poznámok (na ktoré Komisia reagovala veľmi pozitívne) a keďže skutočnosťiam vzťahujúcim sa na tieto dva prípady predchádzali prísluby, ktoré Komisia poskytla ombudsmanovi, kritické poznámky znovu neuviedol. V prípade **541/2008/VIK** sa tiež vyskytli tvrdenia, že rozhodnutie odmietnuť žiadosť o prístup k dokumentom bolo nesprávne. Počas vyšetrovania sa zistilo, že informácie, o ktoré sa sťažovateľ zaujímal, uverejnili príslušné vnútroštátne orgány. Ombudsman zistil niektoré nedostatky v správaní Komisie, ale neuviedol žiadne kritické poznámky, pretože sťažovateľ neuviedol žiadne tvrdenia týkajúce sa týchto procesných aspektov.

V prípade **1491/2008/(ID)(BU)CK** uchádzač vo výberovom konaní organizovanom Európskym úradom pre výber pracovníkov (EPSO) tvrdil, že nedostal odpoveď na žiadosť o prístup k otázkam a odpovediam testu, ktorý absolvoval. Po niekoľkých mesiacoch a s ospravedlnením za meškanie generálny sekretariát Komisie žiadosť zamietol a potvrdil, že opakovaná žiadosť sa stratila alebo sa zle založila. Tento prípad súvisel s prípadom **1150/2008/(ID)(BU)CK**, v ktorom ten istý sťažovateľ podal sťažnosť na EPSO. V tomto prípade sťažovateľ tvrdil, že úrad EPSO neposlal jeho opakovanú žiadosť generálnemu sekretariátu Komisie v súlade s článkom 15 ods. 1 kódexu dobrej správnej praxe. Sťažovateľovi len oznámilo, že opakovanú žiadosť má adresovať Komisii. Úrad EPSO potvrdil, že vzhľadom na zavedený postup, akým sa Komisia zaoberá opakovanými žiadosťami, mal túto žiadosť poslať. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku a vyzval EPSO, aby podnikol potrebné kroky na vybudovanie svojho samostatného postupu v oblasti spracovávanie prístupu k žiadostiam o dokumenty.

V prípade **3085/2008/GG** ombudsman kritizoval Komisiu za to, že spočiatku list sťažovateľa neposudzovala ako žiadosť o prístup. Komisia tiež riadne neriešila opakovanú žiadosť sťažovateľa. Aj keď rozhodnutie Komisie odmietnuť prístup bolo v podstate správne, ombudsman uviedol kritickú poznámku, pretože sa Komisia neospravedlnila za svoje procesné chyby.

Prípad **429/2007/PB** sa tiež týkal vážnych omeškaní pri vybavovaní žiadosti o prístup. Ombudsman uviedol kritickú poznámku. V tomto prípade sa vynorila aj otázka poplatkov, ktoré sa majú vyberať za spracovanie žiadostí o prístup k veľmi veľkým a početným dokumentom. Ombudsman usúdil, že Komisia nedodrжала kritériá ustanovené v článku 10 nariadenia 1049/2001 na vyberanie takýchto poplatkov a uviedol kritickú poznámku aj v tejto súvislosti.

Ombudsman začal vyšetrovanie z vlastného podnetu v prípade Komisie týkajúce žiadostí občanov o prístup k dokumentom súvisiacim s konaním vo veci porušenia právnych predpisov (**01/2/2009/MHZ**). Aj keď vyšetrovanie uzavrel s tým, že sa nezistil žiadny nesprávny úradný postup, odporučil Komisii, aby informovala občanov, že môžu získať prístup k takýmto dokumentom tak, že sa obrátia buď na Komisiu a/alebo na orgány príslušného členského štátu. Občanom by sa tiež mohli poskytnúť informácie o tom, že ak predložia svoju žiadosť o prístup orgánom členských štátov, uplatňuje sa vnútroštátne právo. Ombudsman dodal, že Komisia by mohla zahrnúť takéto informácie na svoju vynikajúcu a na občanov orientovanú webovú stránku týkajúcu sa porušovania právnych predpisov<sup>16</sup>.

V iných vyšetrovaniach sa ombudsman zaoberal ďalšími výnimkami z prístupu verejnosti predpokladanými v nariadení 1049/2001. V prípade **70/2008/TS** sa riešila výnimka týkajúca sa nebezpečenstva oslabenia rozhodovacieho procesu a vystavenie útvarov mimoriadnemu vonkajšiemu tlaku. Ombudsman usúdil, že dôvody, ktoré predložila Komisia, nie sú ani platné, ani primerané. Uzavrel prípad s kritickými poznámkami. V prípade **488/2007/PB** sa zaoberal výnimkou z prístupu verejnosti založenej na ochrane obchodných záujmov a ochrane medzinárodných vzťahov. Ombudsman zistil, že Komisia neposkytla primerané dôvody na odmietnutie úplného prístupu k dokumentom. Komisia odpovedala, že konzultovala s príslušnými členskými štátmi a že okrem jedného všetky

15. Názorným príkladom toho, že niektoré útvary majú ešte problémy s dodržiavaním ustanovení nariadenia 1049/2001, je prípad 2673/2009/MHZ, ktorý napokon vyriešila inštitúcia.

16. V súvislosti s prístupom k spisu týkajúcemu sa porušenia právnych predpisov pozri aj prípad 1059/2008/(WP)VL.



súhlasili so zverejnením. Oznámila, že bude ombudsmana informovať o stanovisku toho členského štátu. Sťažovateľ bol spokojný s touto odpoveďou a ombudsman prípad uzavrel. Uviedol však ďalšiu poznámku, že Komisia neriešila dôležité otázky, ani to, či posúdila, že predmetné dokumenty pochádzajú z členských štátov, alebo či to boli dokumenty vyhotovené útvarmi Komisie. Vyzval Komisiu, aby vysvetlila túto záležitosť.

V prípade **819/2007/PB** sa riešilo odmietnutie Komisie poskytnúť prístup k žiadosti Írska vo veci podanej na Súdny dvor z dôvodu, že by došlo k narušeniu súdneho konania. Počas vyšetrovania Všeobecný súd vyniesol rozsudok, ktorý sa podľa všetkého týkal predmetnej záležitosti. Ombudsman preto požiadal Komisiu, aby revidovala svoje pôvodné rozhodnutie vzhľadom na tento rozsudok. Komisia naďalej trvala na svojom odmietnutí bez toho, aby poskytla platné dôvody. Ombudsman preto uviedol kritickú poznámku. Konštatoval, že odmietnutie Komisie podľa všetkého vychádzalo zo skutočnosti, že proti rozsudku bolo podané odvolanie. Uviedol, že to nemôže odôvodniť rozhodnutie ignorovať právny výklad uvedený v tomto rozsudku.

### Prístup verejnosti k informáciám

Ombudsman sa zaoberal mnohými sťažnosťami na odmietnutie poskytnúť informácie. Mnohé z týchto prípadov sa riešili zjednodušenými a zrýchlenými konaniami, a preto sa rýchlo uzavreli potom, čo dotknutá inštitúcia poskytla príslušné informácie. V dvoch prípadoch sa začalo úplné vyšetrovanie. V prípade **1694/2007/(WP)BEH** sa riešilo tvrdenie, že Komisia poskytla nedostatočné a úmyselne nesprávne odpovede na žiadosť o informácie týkajúce sa určitého legislatívneho postupu. Aj keď ombudsman dospel k záveru, že tvrdenie týkajúce sa úmyselne nesprávnych informácií bolo nepodložené, súhlasil, že odpovede, ktoré Komisia poslala sťažovateľovi, boli nedostatočné. Vzhľadom na to, že počas vyšetrovania Komisia poskytla príslušné informácie, ombudsman usúdil, že z jeho strany nie je potrebné podniknúť ďalšie kroky. V prípade **443/2009/VL** bol Európsky policajný úrad (Europol) obvinený z toho, že neodpovedal na listy, v ktorých ho sťažovateľ informoval o tom, čo považoval za závažnú hrozbu medzinárodnej bezpečnosti. Neposkytol mu ani kontaktné údaje styčnej kancelárie Europolu v Nemecku. Europol vo svojom stanovisku vysvetlil, že záležitosti, ktoré predložil sťažovateľ sa týkali vnútroštátnych záležitostí, a že postúpil informácie nemeckej styčnej kancelárii Europolu, ktorá sa nachádza v jej priestoroch v Haagu. Ombudsman preto prípad uzavrel.

### Ochrana údajov

V prípade **3486/2006/(GK)(ID)RT** sťažovateľ požiadal Komisiu, aby mu poskytla údaje o zamestnaní týkajúce sa jednej z jej úradníčok. Komisia odmietla poskytnúť dátum jej nástupu do pracovného pomeru, pretože odmietla dať súhlas na zverejnenie tejto informácie. Ombudsman usúdil, že Komisia neposkytla dostatočné dôvody tohto odmietnutia a navrhol priateľské riešenie, ktoré Komisia prijala. Medzitým však príslušná úradníčka podala sťažnosť EDPS na úmysel Komisie zverejniť tieto informácie. Keď EDPS potvrdil, že predmetné údaje sa môžu zverejniť, úradníčka podala žalobu na Všeobecný súd. Vzhľadom na túto nevyriešenú žalobu ombudsman svoje vyšetrovanie uzavrel. Uviedol ďalšiu poznámku, že Komisia by mala sťažovateľa informovať o výsledku veci prejednávanej na súde.

Prípad **672/2007/(WP)PB** sa týkal otázok v súvislosti so žiadosťami o prístup a uplatňovaním nariadenia 1049/2001, pokiaľ ide o pravidlá na ochranu údajov. Ombudsman zistil, že Komisia sa pri vybavovaní žiadosti v tomto prípade dopustila hrubých a neoprávnených omeškaní, ktoré znamenajú nesprávny úradný postup. Uviedol kritickú pripomienku. Pokiaľ ide o uplatňovanie nariadenia 1049/2001, ombudsman poukázal na následnú judikatúru po predložení sťažnosti, čo Komisia bezvýhradne uznala. Usúdil, že právne otázky už nie sú predmetom sporu.

➔➔➔ Prípád 2346/2007/JMA sa týkal odmietnutia úradu EPSO informovať úspešných uchádzačov o ich známkach v jednotlivých testoch. Ombudsman usúdil, že týmto odmietnutím EPSO nedodrжал základnú zásadu transparentnosti zakotvenú v článku 1 ZEÚ (teraz článok 10 ods. 3 ZEÚ) a porušil článok 22 Európskeho kódexu správneho úradného postupu. Okrem toho konzultoval v tejto veci s EDPS, ktorý bol názoru, že na výsledky testov sa musí nahliadať ako na osobné údaje, ku ktorým by sťažovatelia mali mať právo prístupu. Aj keď EPSO pôvodne odmietol návrh ombudsmana na priateľské riešenie, neskôr po porade so správnou radou EPSO, zmenil svoje postupy a umožnil všetkým uchádzačom prístup k ich známkam. ⬅⬅⬅

## ■ Komisia ako strážkyňa zmlúv

Právny poriadok je jedným zo základných princípov Európskej únie a jednou z najdôležitejších povinností Komisie je byť strážkyňou zmlúv<sup>17</sup>. V článku 258 ZFEÚ (bývalý článok 226 Zmluvy o ES) je stanovený všeobecný postup, podľa ktorého Komisia môže viesť vyšetrovanie a obrátiť sa na Súdny dvor v prípade možného porušenia práva EÚ členskými štátmi. Komisia môže otvoriť vyšetrovania z vlastného podnetu na základe sťažností alebo ako reakciu na žiadosti Európskeho parlamentu, aby sa zaoberala petíciami predloženými Parlamentu podľa článku 227 ZFEÚ (bývalý článok 194 Zmluvy o ES). V osobitných prípadoch, ako napríklad nezákonná štátna pomoc, sa uplatňujú iné postupy.

Ombudsman prijíma a zaoberá sa sťažnosťami na Komisiu pri plnení jej úlohy strážkyne zmlúv. Keď ombudsman otvára vyšetrovanie takejto sťažnosti, v prípade potreby vždy starostlivo sťažovateľovi vysvetlí, že vyšetrovaním sa nebude skúmať, či nastalo

**Ombudsman prijíma a zaoberá sa sťažnosťami na Komisiu pri plnení jej úlohy strážkyne zmlúv.**

porušenie práva, pretože Európsky ombudsman nemá mandát na vyšetrovanie činnosti orgánov členských štátov. Vyšetrovanie

ombudsmana sa pri analyzovaní a riešení sťažnosti na porušenie právnych predpisov, ktorá mu bola predložená, zameriava len na skúmanie správania Komisie. Ombudsman sa môže zaoberať procesnými i vecnými aspektmi správania Komisie. Vyšetrovania a závery ombudsmana však plne zohľadňujú diskrečné právomoci Komisie priznané zmluvami a judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie pri rozhodovaní, či začať alebo nezačať konanie o porušení práva Spoločenstva a predložiť prípad Súdnemu dvoru proti príslušnému členskému štátu.

V súvislosti s procesnými povinnosťami Komisie voči sťažovateľom je pre ombudsmana hlavným východiskovým bodom oznámenie, ktoré Komisia vydala v roku 2002<sup>18</sup>. V oznámení sú uvedené niektoré procesné povinnosti týkajúce sa registrácie sťažností predložených Komisii a výnimky z tejto povinnosti a tiež aj lehoty na riešenie sťažností a informovanie sťažovateľov. Toto oznámenie bolo vydané v roku 2002 ako reakcia na predchádzajúce vyšetrovania ombudsmana a jeho kritiku Komisie v súvislosti s týmito záležitosťami. Ombudsman považuje toto oznámenie za veľmi dôležitý krok na zvýšenie dôvery občanov v Komisiu ako strážkyne zmlúv. V roku 2009 ombudsman preveroval ako Komisia uplatňuje svoje vlastné pravidlá a pri uplatňovaní oznámenia odhalil určité nedostatky. Ďalej sa uvádzajú a analyzujú názorné príklady týchto nedostatkov.

Problém poskytovania nedostatočných informácií sťažovateľom sa vyskytuje opakovane. V prípade 80/2009/BU aj keď Komisia spočiatku priznala, že dostala korešpondenciu od českej environmentálnej MVO, až v priebehu vyšetrovania ombudsmana (t. j. viac než o jeden rok neskôr) informovala sťažovateľa o svojom úmysle neregistrovať korešpondenciu ako sťažnosť a uviedla dôvody tohto konania. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, aby Komisia informovala tých všetkých sťažovateľov, ktorých korešpondencia nebola zaregistrovaná oddelene ako sťažnosť, ale bola pridaná k podobným prebiehajúcim prípadom, o tom, ako rieši zaregistrovanú sťažnosť. Prípád 1890/2008/(CHM)BU sa týkal tvrdenia troch spoločností, že Komisia nekonala náležite, keď poslala svoj list vopred oznamujúci ukončenie konania vo veci porušenia právnych predpisov proti Portugalsku. Nezabezpečila

17. V článku 17 ZEÚ (bývalý článok 211 Zmluvy o ES) sa vyžaduje, aby Komisia zabezpečovala „uplatňovanie zmlúv, ako aj opatrení prijatých inštitúciami na ich základe“.

18. Oznámenie Európskemu parlamentu a Európskemu ombudsmanovi o vzťahoch so sťažovateľmi v súvislosti s porušovaním práva Spoločenstva, Ú. v. ES 2002 C 244, s. 5.

tiež riadne doručenie svojho rozhodnutia o uzavretí tohto prípadu. Ombudsman pripomenul, že v bodoch 9 a 10 oznámenia Komisie sa predpokladá, že by mala sťažovateľa informovať o svojich konečných rozhodnutiach o sťažnostiach na porušenie právnych predpisov. Nekonanie v tomto zmysle bolo nesprávnym úradným postupom, čo viedlo ombudsmana k tomu, že uviedol kritickú poznámku. Uviedol aj tri ďalšie poznámky k procesným aspektom vybavovania sťažností Komisiou.

Ďalší opakujúci sa problém, o ktorom sa už hovorilo, sa týka registrácie sťažností. V oznámení Komisie sa predpokladá povinnosť registrovať sťažnosti, ktoré dostane, v centrálnom registri (bod 3 ods. 1 oznámenia). Výnimky z tejto povinnosti sú uvedené v ďalšom odseku: „ak existujú nejaké pochybnosti o charaktere predmetu korešpondencie generálny sekretariát Komisie sa v lehote 15 kalendárnych dní od doručenia poradí s príslušnou sekciou (sekciami). Ak táto sekcia (sekcie) do 15 pracovných dní neodpovie, sťažnosť sa oficiálne zaregistruje v centrálnom registri sťažností.“ Množstvo problémov vzniká na základe tejto jasnej povinnosti. Prípade **2884/2008/(WP)GG** sa týkal nemeckej kozmetičky, ktorá chcela dosiahnuť uznanie svojej odbornej kvalifikácie v Grécku. Vzhľadom na to, že už prebiehalo konanie proti Grécku vo veci porušenia právnych predpisov týkajúce sa podobných prípadov, Komisia zahrnula tento nový prípad do konania. Informovala potom sťažovateľku, že má v úmysle prípad uzavrieť vzhľadom na to, že sťažovateľka mala možnosť podať žiadosť príslušným národným orgánom. Ombudsman zistil, že stanovisko Komisie bolo primerané a že vhodne odpovedala a informovala sťažovateľku o svojom úmysle. Sťažnosť však zaregistrovala až po viac ako piatich mesiacoch potom, čo ju dostala. Keďže toto nebolo predmetom sťažnosti, ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, aby Komisia preskúmala svoj postup týkajúci sa takýchto záležitostí. Rovnaké problémy sa vyskytli v prípade **1628/2008/TS**. Až potom ombudsman začal vyšetrowanie Komisia zaregistrovala korešpondenciu ako sťažnosť a poskytla sťažovateľovi informácie, ktoré požadoval. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, aby Komisia jasne oddelila proces identifikovania, registrovania a potvrdzovania príjmu sťažností od procesu rozhodovania, ako sa zaoberať každou sťažnosťou.

Podobné problémy týkajúce sa registrácie a informácií o sťažnostiach sa zistili v prípade **1174/2007/TN**, ktorý sa týkal dvoch sťažností o údajnom netransponovaní práva EÚ o voľnom pohybe osôb vo Švédsku. Potom ako ombudsman navrhol priateľské riešenie Komisia súhlasila so zaregistrovaním druhej sťažnosti a informovaním sťažovateľa o tom, ako rieši obe sťažnosti. Rovnaké problémy s registráciou sa zistili v prípade **1087/2009/JMA**, ktorý sa týkal odmietnutia talianskych orgánov zaregistrovať dvojité priezvisko syna sťažovateľa. Ombudsman zistil, že Komisia mala registrovať list ako sťažnosť. Ak by bola iného názoru, mala by o tom sťažovateľa náležite informovať. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, že Komisia by mala sťažovateľa informovať o výsledkoch svojho konania v súvislosti s talianskymi orgánmi.

Prípade **3303/2008/ELB**, ktorý sa týka nesprávneho rozhodnutia Komisie neregistrovať sťažnosť na porušenie právnych predpisov proti Belgicku za neuznanie francúzskeho diplomu sťažovateľky z ošetrovateľstva, bol uzavretý s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup. Ombudsman súhlasil s Komisiou, že nedošlo k porušeniu práva EÚ, pretože členské štáty majú výsadné právo uznávať diplomy na akademické účely a žiadne ustanovenie práva EÚ sa konkrétne nezaobera týmito záležitosťami. Ombudsman uzavrel aj prípad **1440/2008/(WP)OV** s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup na tvrdení španielskeho občana, že Komisia mu neposkytla informácie o prostriedkoch na namietanie proti španielskym clám za určité výrobky. Podrobnou analýzou ombudsmana sa zistilo, že Komisia odpovedala na otázky sťažovateľa a poskytla mu príslušné informácie týkajúce sa platných postupov. Informoval ho aj o príslušných diskusiách vo Výbore pre colný kódex.

Znepokojený týmito a podobnými prípadmi ombudsman začal v roku 2009 vyšetrowanie z vlastného podnetu v súvislosti s postupmi Komisie týkajúcimi sa registrácie korešpondencie a sťažností (**OI/3/2009/MHZ**). Toto vyšetrowanie koncom toho roku ešte prebiehalo.

Ombudsman môže tiež skúmať podstatu analýz a záverov, ku ktorým dospela Komisia pri vyšetrowaní sťažností na porušenie právnych predpisov. Toto skúmanie je zamerané na overenie, či závery, ku ktorým Komisia dospela, sú primerané a či sú dobre podložené a či sa sťažovateľom dôkladne vysvetlili. Ak by ombudsman zásadne nesúhlasil s hodnotením Komisie, mal by to vyjadriť a tiež aj zdôrazniť, že najvyššou autoritou pri výklade práva EÚ je Súdny dvor. Nesúhlasné stanoviská tohto



druhu bývajú však výnimočné. Vo väčšine uvedených prípadov ombudsman dospel k názoru, že stanovisko Komisie týkajúce sa podstaty prípadu je správne<sup>19</sup>.

→→→ Prípád **2980/2008/GG** sa týkal tvrdenia nemeckého občana, že Komisia sa riadne nezaoberala sťažnosťou na zabezpečenie, aby členské štáty správne uplatňovali nariadenie EÚ týkajúce sa práv leteckých cestujúcich. Z vyšetrowania vyplynulo, že Komisia sa aktívne zaoberala prípadom sťažovateľa a kontaktovala príslušné francúzske úrady. Ombudsman usúdil, že Generálne riaditeľstvo pre energetiku a dopravu si zaslúži uznanie za aktívny prístup, ktorý prijal, a za podporu, ktorú poskytol sťažovateľovi v tomto prípade. ←←←

Aj v prípade **443/2008/JMA**, ktorý sa týkal tvrdenia, že Komisia neriešila jeho sťažnosť proti Španielsku správne a že jej rozhodnutie zahrnúť jeho sťažnosť do prebiehajúceho samostatného horizontálneho konania týkajúceho komunálnych odpadových vôd bolo chybné. Ombudsman dospel k záveru, že podľa judikatúry Súdneho dvora Európskej únie Komisia má veľkú voľnosť pri rozhodovaní o tom, či sa jednotlivé sťažnosti týkajúce sa konkrétneho uplatnenia právnych predpisov Spoločenstva majú zahrnúť do samostatného horizontálneho konania alebo nie. Okrem toho Komisia správne informovala sťažovateľa o krokoch, ktoré podnikla. Na porovnanie v prípade **706/2007/(WP)BEH** ombudsman dospel k názoru, že Komisia sa nezaoberala sťažnosťou na porušenie právnych predpisov, ktorú podal sťažovateľ, čo možno najrýchlejšie a starostlivejšie a že toto konanie predstavovalo nesprávny úrad postup. Sťažnosť podal v roku 2005 rakúsky občan proti Rakúsku za nedodržiavanie právnych predpisov EÚ o kvalite ovzdušia. Ombudsman usúdil, že napriek dostatočne jasným faktickým podkladom, Komisia ani v roku 2007 do dňa, keď sa sťažovateľ obrátil na ombudsmana, neprijala stanovisko k sťažnosti.

→→→ Prípád **791/2005/(IP)FOR** sa týkal údajného nespravodlivého rozhodnutia vo veci porušenia predpisov proti Taliansku v súvislosti so skládkou v Malagrotte pri Ríme. Sťažovateľ tvrdil, že rozhodnutie Komisie uzavrieť prípad bolo nespravodlivé, pretože zahŕňalo niektoré nezrovnalosti. Ombudsman zistil, že príslušný termín na uvedenie do súladu bol 16. júla 2009 a skutočnosť, že skládka zatiaľ nezodpovedala príslušným normám, keď Komisia uzavrela konanie vo veci porušenia právnych predpisov, nebola nesprávna alebo nespravodlivá. Avšak vzhľadom na významné informácie, ktoré mu oznámil sťažovateľ, vyzval Komisiu, aby pod termíne v júli 2009 skontrolovala, či skládka skutočne bola uvedená do súladu so smernicou. Neskôr v roku 2009 Komisia znovu otvorila konanie vo veci porušenia predpisov. ←←←

Prípád **1532/2008/GG** sa týkal údajného nekonania vo veci porušenia právnych predpisov proti Rakúsku. Komisia začala vyšetrowanie po sťažnosti od 27 rakúskych občianskych iniciatív na to, že viedenské letisko sa opakovane rozširovalo bez posúdenia vplyvov na životné prostredie (EIA). Komisia následne súhlasila, aby rakúske orgány vykonali spätné posúdenie vplyvov na životné prostredie. Pri vyšetrowaní ombudsmana sa zistili niektoré problémy s týmto spätným EIA vrátane prípadného konfliktu záujmov s vnútroštátnymi orgánmi. Keďže Komisia zatiaľ neprijala konečné rozhodnutie o tomto prípade, ombudsman uzavrel svoje vyšetrowanie a uviedol, že verí, že Komisia po prijatí konečného rozhodnutia zohľadní jeho zistenia a obavy.

19. Pozri napr. prípad 822/2009/BU týkajúci sa údajného porušenia environmentálnych smerníc Českou republikou a prípad 2036/2008/(CD)BEH týkajúci sa údajnej nezlučiteľnosti rakúskych zákonov o dôchodkoch s ustanoveniami zmluvy o slobode pohybu.

## ■ Vyhodnotenie ponúk a priznanie grantov

Ombudsman sa zaoberá sťažnosťami na zadanie, nezadanie zákaziek a priznanie grantov. Je však názoru, že inštitúcie a najmä hodnotiace komisie a verejní obstarávatelia vo verejných súťažiach

**Ombudsman sa zaoberá sťažnosťami na zadanie, nezadanie zákaziek a priznanie grantov.**

majú rozsiahle diskrečné právomoci, pokiaľ ide o faktory, ktoré zohľadňujú pri rozhodovaní, či zadať zákazku na základe výzvy na predloženie ponúk. Ombudsman sa domnieva, že skúmanie takýchto prípadov by sa malo obmedzovať na kontrolu, či sú dodržané pravidlá, ktorými sa postup riadi, či sú fakty správne a či sa nevyskytla zjavná chyba pri hodnotení alebo či nedošlo k zneužívaniu právomoci. Ďalej tiež skúma, či inštitúcie splnili svoju povinnosť stanoviť dôvody a či sú primerané a zodpovedajúce.

Ombudsman uzavrel šesť prípadov, v ktorých sťažovatelia udávali nespravodlivosť v práci výberových komisií na základe konfliktu záujmov alebo zaujatosti niektorých jej členov. V prípade **3112/2007/MF** týkajúcom sa verejného obstarávania na obnovu národného parku v Čade ombudsman usúdil, že okolnosti prípadu by mohli vrhnúť objektívne pochybnosti na nestrannosť konkrétneho člena výberovej komisie a že na rozdiel od názoru Komisie uvedené vyhlásenie člena o nestrannosti nie je dostatočné na odstránenie týchto pochybností. Dospel k záveru, že Komisia nepodnikla dostatočné kroky na odstránenie pochybností a nedokázala, že jej opatrenia boli jediné, ktoré mala k dispozícii. V prípade **2400/2006/JF** poradenská spoločnosť tvrdila, že jej ponuka nebola vybraná pre pokyny, ktoré poskytla delegácia Komisie v tretej krajine. Vyšetrovanie ombudsman neprinieslo žiadne dôkazy súvisiace s takýmito údajnými pokynmi na podporu tvrdenia sťažovateľa.

V prípade **491/2007/PB** týkajúcom výzvy na predloženie návrhov, ktorú uverejnilo zastúpenie Komisie v Berlíne a konkrétnejšie spravodlivosti verejného obstarávania a transparentnosti postupu, ombudsman zistil príliš reštriktívne požiadavky vo verejnom obstarávaní a Komisia neodpovedala náležitým spôsobom na žiadosti sťažovateľky o poskytnutie informácií. Vyjadril aj obavy v súvislosti s údajnou neexistenciou pravidiel a postupov týkajúcich sa otázky konfliktu záujmov v prípade existujúcich a bývalých domácich poskytovateľov služieb alebo iných produktov, ktorí sa zúčastňujú na verejných obstarávaní. Vo svojej ďalšej poznámke vyzval Komisiu, aby preskúmala možnosť prijať takéto pravidlá alebo usmernenia.

V prípade **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** Komisia oznámila sťažovateľovi, ktorý najprv dostal list s oznámením o zadaní zákazky, že výberové konanie bolo zrušené z dôvodu nezrovnalostí v konaní a možného porušenia povinnosti zachovávať mlčanlivosť a nestrannosť, ako aj možného ovplyvnenia postupu vyhodnotenia. Ombudsman vydal návrh odporúčania, v ktorom vyzval Komisiu, aby uviedla konkrétnejšie a primeranejšie dôvody zrušenia výberového konania. Po preskúmaní spisu ombudsman potvrdil, že sa obsahuje dôkazy podporujúce vysvetlenie, ktoré predložila Komisia v odpovedi na jeho návrh odporúčania. Prípado preto uzavrel s tým, že návrh odporúčania bol prijatý.

Vo vyšetrovaní z vlastného podnetu (**OI/4/2005/GG**) ombudsman dôkladnejšie skúmal tvrdenie nemeckej Mvo, že ju Komisia úmyselne znevýhodnila a konala podvodným spôsobom, keď zamietla jej žiadosť podpísať rámcovú dohodu o partnerstve. Ombudsman zistil závažné prípady nesprávneho úradného postupu. Okrem nedostatkov, ktoré zistil už v predchádzajúcich vyšetrovaniach v tejto súvislosti (prípady 1702/2001/GG a 2862/2004/GG) zistil, že Komisia úmyselne zamlčala pravdu, a tak túto Mvo zavádzala. Spôsob, akým Komisia spracovávala žiadosť Mvo, vážne sťažovateľa poškodil. V odpovedi na návrh odporúčania ombudsmana Komisia pripustila, že mala túto žiadosť spracovať starostlivejšie. Sťažovateľovi sa však neospravedlnila, ale zdôraznila, že odvtedy sa príslušné postupy skvalitnili. Ombudsman dospel k záveru, že tento prístup Komisie nebol postačujúci na riešenie vážnych problémov, ktoré nastolil v návrhu odporúčania. Avšak vzhľadom na to, že k nesprávnemu úradnému postupu došlo dávno a že rámcová dohoda o partnerstve platí, uzavrel s kritickou poznámkou.

Napokon v prípade **1192/2008/BU** proti Európskemu parlamentu sťažovateľ bol nespokojný s výsledkami výberového konania na výkon renovačných práv v informačnej kancelárii Parlamentu na Malte. Spochybnil správnosť stanovených kritérií hodnotenia. Ombudsman nezistil nesprávny úradný postup zo strany Parlamentu a usúdil, že jeho vysvetlenia boli primerané. Poukázal na

príslušnú judikatúru, podľa ktorej inštitúcie majú rozsiahle diskrečné právomoci pri hodnotení faktorov, ktoré sa majú zohľadniť pri zadávaní zákazky, a zistil, že neexistovali dôkazy o tom, že sa inštitúcia dopustila zjavnej chyby pri hodnotení.

Druhá skupina sťažností sa týkala údajného alebo nespravodlivého vylúčenia ponúk sťažovateľov<sup>20</sup>. Prípád **1928/2008/TS** sa týkal zamietnutia žiadosti o štipendium pre študentov z tureckej časti Cypru. Komisia súhlasila s tým, že vysvetlenia hodnotiacich komisií by mali byť jasnejšie. Ombudsman dospel k záveru, že rozhodnutie komisie vylúčiť žiadosť nebolo v súlade s predmetnou výzvou na vyjadrenie záujmu. Konštatoval však, že Komisia súhlasila s tým, že sťažovateľ bude oprávnený pre štipendijný program v rokoch 2009–2010. Prípád **2576/2008/(AF)GG** sa týkal údajne nesprávneho vylúčenia ponuky sťažovateľa, pretože nepriložil príslušný dokument týkajúci sa DPH. Ombudsman preskúmal žiadosť a dospel k záveru, že sťažovateľ nevedel dokázať, že predložil požadovaný dokument. Nesprávny úradný postup sa nezistil, ale ombudsman uviedol ďalšiu poznámku s cieľom zabrániť takýmto problémom v budúcnosti.

V prípade **3222/2005/IP** sťažovateľ tvrdil, že rozhodnutie Komisie nevybrať jeho ponuku, bolo neopodstatnené. Komisia na vyhodnotenie ponúk prepočítala výšku ponuky, pretože sa nesprávne domnievala, že obsahuje chyby vo výpočte. V dôsledku týchto neodôvodnených úprav presiahla výška ponuky maximálny rozpočet vo výške 4 milióny EUR o 21 EUR. Ombudsman dospel k záveru, že v tomto prípade by sa sťažovateľovi poskytla možnosť vysvetliť ponuku na základe žiadosti o vysvetlenie. Nežiadanie vysvetlenia znamenalo nesprávny úradný postup. Komisia odmietla návrh ombudsmana na priateľské riešenie, aby sa pokúsila dohodnúť na primeranom odškodnení za stratu príležitosti. Potom ako sťažovateľ oznámil, že zvažuje predložiť túto vec súdu, ombudsman uzavrel prípad s kritickou poznámkou.

→→→ Prípád **1537/2008/(TJ)GG** sa týkal odmietnutia zo strany Výkonnej agentúry pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru (EACEA) žiadosti *town-twinning* asociácie o grant na základe toho, že sťažovateľ nepredložil dôležitý dokument. Sťažovateľ zistil celý rad chýb v postupoch a praktikách agentúry. Na základe vyšetrovania ombudsmana sa agentúra sťažovateľovi ospravedlnila a oznámila, že prijala kroky na nápravu zistených problémov. Súhlasila opätovne posúdiť návrh projektu sťažovateľa na základe príslušných kritérií na vyhodnotenie. Návrh znovu nebol oprávnený na priznanie grantu. Ombudsman preskúmal spis a dospel k záveru, že sa nezistila žiadna zjavná chyba, pokiaľ ide o hodnotenie. Uviedol však ďalšiu poznámku, aby agentúra zvažila, že v budúcnosti poskytne podrobnejšie informácie o výsledkoch hodnotenia žiadateľom, ktorý budú namietat' proti hodnoteniu svojich žiadostí. ←←←

V dvoch prípadoch bola ponúknutá možnosť objasniť rozdiel medzi nezákonnosťou a nesprávnym úradným postupom: v prípade **1561/2008/RT** ombudsman usúdil, že informácie poskytnuté vo výzve na predloženie ponuky, nebolo dostatočne presné a vyčerpávajúce pre tých uchádzačov, ktorí sa rozhodli doručiť svoje ponuky kuriérskou službou (súkromnou poštou) alebo osobne. Ombudsman navrhol priateľské riešenie, ktoré Komisia odmietla s tým, že poskytnuté informácie boli v súlade s platnými ustanoveniami rámcového nariadenia o rozpočtových pravidlách. Ombudsman prípad uzavrel s kritickou poznámkou a pripomenul, že termín 'nesprávny úradný postup' predstavuje širší pojem než nezákonnosť. Skutočnosť, že rozhodnutie bolo prijaté bez porušenia právnych predpisov nemusí nevyhnutne znamenať, že bolo prijaté v súlade so zásadami dobrej správy vecí verejných. Prípád **271/2009/VL** predložila zamestnankyňa Európskeho spotrebiteľského centra v Nemecku, ktorej nebolo možné obnoviť zmluvu načas, pretože Komisia, ktorá financuje centrum prostredníctvom grantu, nedokázala včas ukončiť potrebné postupy na obnovenie grantu. Ombudsman súhlasil, že Komisia neporušila žiadne právne povinnosti. Nebol však presvedčený o tom, že Komisia sa zaoberala žiadosťou o grant tak rýchlo, aby mala, aby nadobudol dojem, že konala v súlade so správnym úradným postupom. Vzhľadom na to, že Komisia uznala, že najlepšie je zaoberať sa so žiadosťami o grant pred koncom roka, ktorý predchádza roku, pre ktorý sa grant požaduje, Ombudsman uzavrel prípad s kritickou poznámkou.

20. Pozri aj prípad 1414/2007/IP.

## ■ Plnenie zmlúv

Podľa ombudsmana k nesprávnemu úradnému postupu dochádza, keď verejný orgán nekoná v súlade s pravidlom alebo princípom, ktorý ho zaväzuje. Nesprávny úradný postup sa teda môže zistiť aj pri plnení povinností vyplývajúcich zo zmlúv uzatvorených inštitúciami EÚ.

Ombudsman však môže takéto prípady skúmať len v obmedzenom rozsahu. Podľa jeho názoru by sa v prípade sporu, nemal zaoberať určením, či niektorá strana porušila zmluvu. Túto otázku môže riadne vyriešiť len súd s príslušnou právomocou, ktorý by mal možnosť vypočítať argumenty strán týkajúce sa príslušného vnútroštátneho práva a posúdiť sporné dôkazy týkajúce sa skutočností, ktoré sú predmetom sporu.

V prípadoch týkajúcich sa sporov v oblasti zmluvných vzťahov sa ombudsman domnieva, že je odôvodnené, aby obmedzil svoje skúmanie na to, či mu inštitúcia, orgán, úrad alebo agentúra Únie poskytli primerané a zodpovedajúce vysvetlenie právneho základu svojho konania a dôvodov, prečo sa domnievajú, že je ich stanovisko k zmluvnej pozícii oprávnené. V takomto prípade ombudsman uzavrie svoje vyšetrovanie s tým, že nezistil nesprávny úradný postup. Tento záver neovplyvní právo strán na preskúmanie ich sporu o zmluve a smerodajné vyriešenie súdom s príslušnou právomocou. Ak strany tak konajú, ombudsman na základe ustanovenia článku 2 ods. 7 svojho štatútu svoje vyšetrovanie ihneď bez ďalšieho posudzovania uzavrie.

Na základe uvedeného skúmania ombudsman uzavrel v roku 2009 niekoľko vyšetrovaní, pri ktorých nezistil nesprávny úradný postup alebo usúdil, že ďalšie vyšetrovanie nie je opodstatnené. Patrili k nim spory o omeškaniach pri vyplácaní zostatkových súm za prácu v niektorých projektoch<sup>21</sup>, nevyplatenia úroku spoločnosti za neskorú platbu<sup>22</sup>, spory týkajúce sa oprávnenosti nákladov a/alebo súm, ktoré sa majú vrátiť alebo zaplatiť po auditoch<sup>23</sup>, spory týkajúce sa neposkytnutia dôvodov pri žiadostiach o prepustenie osôb pracujúcich pre subdodávateľov inštitúcií a porušenia práva byť vypočítaný<sup>24</sup>.

Na rozdiel od predchádzajúcich rokov ombudsman neuzavrel žiadne prípady týkajúce sa omeškaní platieb. Podľa všetkého Komisia buď zlepšuje svoj systém platieb, alebo sa usiluje urovnať príslušné problémy predtým, ako jej subdodávatelia podajú sťažnosť ombudsmanovi. Je potrebné pripomenúť, že v roku 2009 ombudsman začal následnú kontrolu svojho predchádzajúceho vyšetrovania z vlastného podnetu (**OI/5/2007/GG**) týkajúceho sa neskorej platby zo strany Komisie. Toto vyšetrovanie (**OI/1/2009/GG**) by malo odhaliť, či sa skutočne dosiahol pokrok.

Opakujúci sa problém, ktorým sa ombudsman zaoberal v prípadoch týkajúcich sa zmlúv, sa týka konkrétnych zmlúv, ktoré Komisia používa na vykonávanie akcií alebo programov financovaných EÚ. Komisia spravidla vytvorí zmluvný vzťah s určitou firmou alebo konzorciom, ktorá potom príslušný projekt realizuje za pomoci subdodávateľov, odborníkov alebo vlastných zamestnancov. Na základe niektorých týchto zmlúv a príslušných rámcových programov Komisie vznikajú v súvislosti s odborníkmi alebo zamestnancami dodávateľa určité práva. Z tohto špecifického zmluvného prostredia môžu vyplývať spory medzi dodávateľmi Komisie a ich zamestnancami alebo odborníkmi, v prípade ktorých podľa ombudsmana Komisia má určitú mieru zodpovednosti. Prípád **2449/2007/JMA** sa týkal prepustenia vedúceho projektu potom, ako Komisia vyslovila nespokojnosť s prácou, ktorú vykonal. Aj keď ombudsman nezistil nesprávny úradný postup, pokiaľ ide o podstatu, a to odôvodnenie, ktoré poskytla Komisia, dospel k záveru, pokiaľ ide o postup, Komisia, tým, že sťažovateľovi neposkytla možnosti reagovať na jej kritiku, nepostupovala v súlade so zásadou dobrej správy vecí verejných. Príspevok ombudsmana k verejnej konzultácii týkajúci sa revízie rámcového nariadenia o rozpočtových pravidlách obsahuje konkrétne návrhy na riešenie tohto druhu problému<sup>25</sup>.

21. Prípady 177/2008/RT a 670/2009/(BU)RT proti Európskemu Komisii.

22. Prípád 1264/2008/MF proti Európskemu parlamentu.

23. Prípady 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV a 1462/2007/DK proti Komisii.

24. Prípady 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN a 582/2008/MF proti Komisii.

25. Tento príspevok je dostupný na webovej stránke ombudsmana.

Ombudsman by chcel zdôrazniť, že v roku 2009 viaceré prípady týkajúce sa zmluvných záležitostí, ktorými sa zaoberal, boli uzavreté s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup. V prípade

**Ombudsman by chcel zdôrazniť, že v roku 2009 viaceré prípady týkajúce sa zmluvných záležitostí, ktorými sa zaoberal, boli uzavreté s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup.**

zistenia možného prípadu nesprávneho úradného postupu, Komisia vynaložila skutočnú snahu na prijatie jeho návrhu na priateľské riešenie.



V prípade **2119/2007/ELB** Komisia dospela k záveru, že niektoré personálne náklady, ktoré požadovala príslušná spoloč-

nosť, nie je možné zaplatiť, pretože zadala prácu subdodávateľovi bez predchádzajúceho povolenia. Komisia požadovala späť celú sumu za tri projekty v sume takmer 500 000 EUR. Ombudsman upozornil na to, že Komisia neodpovedala jasne na presné otázky, ktoré jej boli položené o využívaní subdodávateľov. Poznamenal tiež, že s prácou sťažovateľa bola Komisia spokojná. Komisia súhlasila, že posúdi skutkovú podstatu žiadosti spoločnosti na využívanie zadávania zákaziek subdodávateľom a vyhlásila, že ak je oprávnená a sťažovateľ predloží dôkaz svojich nákladov v tejto súvislosti, mohla by zrušiť svoj príkaz na vymáhanie. <<<

Nezistil sa žiadny nesprávny úradný postup v týchto vyšetrovaniach<sup>26</sup>: V prípade **2492/2008/VL** sťažovateľ tvrdil, že náborové pravidlá Komisie týkajúce sa vyhlásenia o výlučnosti a dostupnosti (SEA) porušujú základné práva týchto expertov na zamestnanosť. Ombudsman poznamenal, že vyhlásenie SEA obmedzuje možnosť kľúčových expertov uchádzať sa o iné pozície. Vzhľadom na skutočnosť, že títo experti zohrávajú pri udeľovaní zmlúv a ich následnom vykonávaní dôležitú úlohu, zámer Komisie bol oprávnený. Okrem toho poznamenal, že na základe zmien vo vyhlásení SEA existuje možnosť, aby kľúčoví experti vykonávali svoje povinnosti na skrátenej pracovnej úvazok. Môžu teda pracovať na ďalších projektoch za predpokladu, že tieto dodatočné záväzky sú v súlade s ich povinnosťami vyplývajúcimi z existujúceho projektu. V prípade **183/2008/MF** ombudsman nezistil nesprávny úradný postup v správaní Komisie v súvislosti so sťažnosťou o údajnom porušení autorského práva spoločnosti. V prípade **1906/2007/VIK** americký občan tvrdil, že proces hodnotenia, ktorý stanovila Komisia na hodnotenie projektov finančne podporovaných programom EÚ na podporu ľudských práv a demokracie na celom svete, má množstvo problémov a nedostatkov. Ombudsman po dôkladnom vyšetrovaní nezistil nesprávny úradný postup a dospel k záveru, že ďalšie vyšetrovanie nie je odôvodnené. Konkrétne poznamenal, že OLAF medzičasom skúmal tvrdenia sťažovateľa o podvode a zlom hospodárení.

## ■ Správa a služobný poriadok

Ombudsman každý rok dostane niekoľko sťažností týkajúcich sa administratívnych činností inštitúcií (52 vyšetrovaní alebo 16 % zo všetkých uzavretých v roku 2009). Tieto činnosti sa týkajú uplatňovania služobného poriadku pre úradníkov a iných príslušných textov. Charakter týchto prípadov je veľmi rôznorodý a prípady sa týkajú takmer všetkých inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr.

<sup>26</sup>. To isté možno konštatovať v prípadoch 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB a 01/1/2008/(VIK)JMA, ktoré všetky boli proti Komisii.



Ombudsman s potešením potvrdzuje, že v oblasti sťažností zo strany zamestnancov sa vďaka iniciatívnemu postoju správy vyriešil značný počet prípadov v roku 2009 pozitívne<sup>27</sup>.

**Ombudsman s potešením potvrdzuje, že v oblasti sťažností zo strany zamestnancov sa vďaka iniciatívnemu postoju správy vyriešil značný počet prípadov v roku 2009 pozitívne.**

→→→ Ombudsman úspešne uzavrel jeden prípad týkajúci sa bývalého zamestnanca, ktorý sa mu sťažoval na nespravodlivé príkazy na vymáhanie finančných prostriedkov, ktoré inštitúcia neoprávnene vyplatila. Ombudsman v takýchto prípadoch vychádza z judikatúry Súdneho dvora Európskej únie<sup>28</sup> a z posú-

denia spravodlivosti a primeranosti. Obvykle sa zohľadňuje skutočnosť, že platby bývajú nenáležité vyplatené úradníkom alebo tretím osobám, ktoré sú menej znalé pravidiel a predpisov EÚ. V prípade sťažnosti **1908/2007/JF** na Komisiu, inštitúcia prijala návrh na priateľské riešenie, aby zrušila príkaz na vymáhanie a uznala, že vrátením finančných prostriedkov by sa sťažovateľka dostala do zložitej finančnej situácie. Ombudsman vyslovil uznanie Komisii za to, že sa zriekla vymáhania a preukázala, že dokáže zaujať citlivý prístup k ťažkým životným situáciám jednotlivcov. ←←←

Komisia preukázala rovnakú ústretovosť aj v dvoch ďalších prípadoch. V prípade **2991/2008/(WP)GG** sťažovateľom bol bývalý zamestnanec, ktorý mal nárok na odchodné. Podal žiadosť, ale ani po desiatich mesiacoch mu nebolo vyplatené. Komisia uznala, že je zodpovedná za meškanie a súhlasila so zaplatením úrokov na základe neskorej platby vo výške 6 400 EUR. V prípade **2248/2009/MF** sťažovateľka oznámila, že jej vyplatili príliš nízke rodinné prídavky. Spojila sa s Komisiou, nedostala však žiadne vysvetlenie. Ombudsman rozhodol, že uplatní zrýchlený postup a spojil sa s pokladňou. Komisia odpovedala kladne a vyplatila nevyplatené prídavky vo výške 2 400 EUR. V odpovedi poskytla aj úplné vysvetlenie na žiadosti sťažovateľky o informácie.

Iné inštitúcie tiež odpovedali veľmi pozitívne na ombudsmanove návrhy a odporúčania v tejto oblasti. Európsky parlament súhlasil s opravou výpočtov v prípade materskej dovolenky jednej z jeho zamestnankýň potom, ako ombudsman začal vyšetrovanie (prípade **2123/2008/ELB**). Európska agentúra pre bezpečnosť letectva (EASA) súhlasila s opravou zaradenia jedného zo svojich zamestnancov<sup>29</sup> po návrhu odporúčania ombudsmana (prípade **3567/2006/JF**).

V niektorých ďalších prípadoch ombudsman uzavrel svoje vyšetrovanie s tým, že sa nezistil nesprávny úradný postup. V prípade sťažnosti na Európsky hospodársky a sociálny výbor (EHSV) týkajúcej sa údajného neodôvodneného rozhodnutia nezačať disciplinárne konanie proti jednému z jeho bývalých úradníkov (prípade **1016/2008/JMA**) ombudsman usúdil, že nie sú žiadne dôvody na pokračovanie vo vyšetrovaní, uviedol však kritickú poznámku za to, že výbor neodpovedal na korešpondenciu sťažovateľa. V prípade **572/2008/OV** ombudsman potvrdil pozíciu parlamentu týkajúcu sa odňatia sekretárskeho príspevku podľa nového služobného poriadku. V prípade **2791/2007/(BEH)KM** ombudsman potvrdil výklad Komisie článku 45 ods. 2 služobného poriadku a všeobecných pravidiel týkajúcich sa jazykového vzdelávania. V prípade **1179/2008/JF**, ktorý sa týkal nespravodlivého dátumu prepustenia sťažovateľa, ombudsman podporil argument, že jednomesačná oznamovacia lehota mu neumožňovala ukončiť včas prenájom bytu, aby sa mu mohli vrátiť už zaplatené zálohy. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku v súvislosti s touto procesnou otázkou. Nepodporil však žiadosť o náhradu škody, pretože sťažovateľ býval v byte do konca obdobia prenájmu a v podstate neutrpel žiadne škody. Ombudsman tiež potvrdil prístup Komisie v prípade **699/2007/(WP)BEH**, ktorý sa týkal prístupu k zdravotnému záznamu bývalého úradníka; v prípade **2518/2008/(NM)GG** týkajúcom sa vekovej diskriminácie a nesprávneho zaobchádzania so žiadosťou na prijatie do zamestnania a v prípade **2793/2007/WP** týkajúcom sa odmietnutia poskytnúť nemocenské poistenie zmluvnému zamestnancovi na dôchodku.

Ombudsman by chcel upozorniť na dve sťažnosti predložené osobami so zdravotným postihnutím. V prípade **2631/2007/JMA** zamestnanec Komisie, ktorý používa invalidný vozík, tvrdil v sťažnosti, že Komisia nezabezpečila riadny prístup do budovy. Komisia vysvetlila, vyhlásila verejnú súťaž na vyriešenie tohto problému a že rámcová zmluva by sa mala podpísať v prvom štvrtroku 2009

27. Dobrým príkladom je prípad 495/2009/ELB týkajúci sa prenosu dôchodkových práv z dôchodkového systému Únie do vnútroštátnych systémov.

28. Vec T-205/01 *Ronsse proti Komisii* Zb. 2002, s. II-1065.

29. V súvislosti so zaradením úradníkov pozri aj prípad 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

a stavebné práce by mali byť dokončené do septembra 2009. Sťažovateľovi sa ospravedlnila sa spôsobené nepríjemnosti. Ombudsman požiadal Komisiu, aby mu do 31. októbra podala správy o predmetných prácach a ďalej ho informovala o pokroku pri zabezpečovaní prístupnosti budov Komisie pre osoby so zdravotným postihnutím. Prípád sťažnosti **2350/2007/RT na Európsky parlament** sa týkal údajného neposkytnutia školenia sťažovateľke, na ktoré sa prihlásila, a nezabezpečenia primeraného zaobchádzania počas stáže. Parlament pripustil určité nedostatky, zdôraznil však záväzok útvarov Parlamentu ponúknuť sťažovateľke rovnaké možnosti školenia aké sú v rámci štandardného programu stáží. V odpovedi na návrh odporúčania Parlament opäť odmietol tvrdenia sťažovateľky, ospravedlnil sa jej však a vysvetlil opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov. Aj keď sťažovateľka ospravedlnenie Parlamentu neprijala, ombudsman usúdil, že ďalšie vyšetrovanie v súvislosti nie je odôvodnené vzhľadom na kladný záväzok Parlamentu do budúcnosti a skutočnosť, že sa sťažovateľke ospravedlnil. Uviedol ďalšiu poznámku a pripomenul, aby si Parlament a ostatné inštitúcie EÚ uvedomili potrebu rešpektovania dôstojnosti osôb so zdravotným postihnutím.

Prípád **OI/6/2007/MHZ**, ktorý sa týkal riadenia ľudských zdrojov vo vedeckých inštitútoch spoločných výskumných centier (JRC) Komisie, súvisel s predchádzajúcim spoločným vyšetrovaním ombudsmana týkajúcim sa jednotlivých sťažností na interné výberové konania vedúce k menovaniu dočasných zamestnancov za stálych zamestnancov. Cieľom vyšetrovania bolo poskytnúť Komisii príležitosť vysvetliť, ako riadi ľudské zdroje v spoločných výskumných centrách vrátane profesijnej situácie dočasných zamestnancov. Podľa názoru ombudsmana bola prezentácia, ktorú poskytla Komisia o svojej politike ľudských zdrojov v spoločných výskumných centrách, uspokojivá. Pokiaľ ide o situáciu dočasných zamestnancov, ombudsman poskytol návrh odporúčania, aby Komisia organizovala interné výberové konania. Komisia odmietla, ale informovala ombudsmana o svojej širšej iniciatíve na organizáciu interných výberových konaní EUR-27. Zdôraznila, že dočasní zamestnanci by sa tiež mohli zúčastniť na týchto výberových konaniach, ak vyhovujú kritériám oprávnenosti. Ombudsman usúdil, že ďalšie kroky nie sú opodstatnené a prípad uzavrel.

Ombudsman by chcel upozorniť na niektoré prípady, v prípade ktorých odpovede a neochotné reakcie inštitúcií na jeho zistenia boli obzvlášť neuspokojivé. V prípade **344/2007/BEH**, ktorý sa týkal riadneho neukončenia postupu hodnotenia zamestnancov<sup>30</sup> zo strany Parlamentu predovšetkým v súvislosti s bodmi za zásluhy. Napriek rozhodnutiu Súdu pre verejnú službu zrušiť v zásade identické rozhodnutie Parlamentu v súvislosti s rokom 2003, Parlament neprehodnotil svoje rozhodnutie za rok 2004. Ombudsman usúdil, že Parlament už upozornil prostredníctvom uvedeného rozsudku na prípad nesprávneho úradného postupu, ktorý identifikoval. Dospel k záveru, že osobitná správa Parlamentu by neslúžila užitočnému cieľu a uzavrel vyšetrovanie s kritickou poznámkou.

Ďalší prípad sa týkal problémov, ktoré sa vyskytli počas postupu hodnotenia zamestnancov úradníkmi, ktorí prechádzali z jednej inštitúcie do druhej. Sťažovateľ tvrdil v prípade **2007/2008/ELB**, že politika Komisie, ktorá spočíva v poskytovaní určitého počtu bodov za zásluhy úradníkom presunutým z iných inštitúcií bez ohľadu na ich činnosť v ich pôvodných inštitúciách obmedzuje mobilitu medzi inštitúciami. Platné pravidlá Komisie sa zmenili predtým, ako ombudsman ukončil vyšetrovanie.

Reakcia Komisie na vyšetrovanie ombudsmana bola obzvlášť neuspokojivá v prípade **OI/7/2006/JF**. Tento prípad sa týka prepustenia miestnej zamestnankyne v delegácii, ktorá sa ombudsmanovi sťažovala na „neľudské a ponižujúce“ prepustenie, ktorému ju úrad vystavil. Tvrdila, že Komisia by sa mala ospravedlniť. Komisia vyslovila len ľútosť nad dojmami a pocitmi, ktoré sťažovateľka prežívala v dôsledku spôsobu, akým ju prepustili, pričom trvala na tom, že postupy kancelárie boli správne. Ombudsman kritizoval inštitúciu za to, že neposkytla sťažovateľke úprimné a zmysluplné ospravedlnenie, pričom zdôraznil, že to bolo obzvlášť poľutovaniahodné vzhľadom na to, že sa nedožadovala ničoho iného len ospravedlnenia.

30. Pokiaľ ide o záležitosti týkajúce sa hodnotenia zamestnancov, pozri aj prípad 3004/2007/BEH.

## ■ Súťaže a výberové konania

Od založenia Európskeho úradu pre výber pracovníkov (EPSO) sa väčšina vyšetrovaní ombudsmana týkajúcich sa verejných súťaží a iných výberových konaní sústredila na tento úrad. Vzhľadom na jasný potenciál úradu EPSO slúžiť ako prominentné a privilegované kontaktné miesto pre značný počet občanov EÚ, je obzvlášť dôležité, aby úrad v prístupe k občanom dodržiaval kultúru služieb a konal transparentne.

Mnohé problémy zistené vo výberových konaniach organizovaných úradom EPSO sa vyriešili zrýchlenými postupmi, v ktorých sa preukázala otvorenosť úradu EPSO pri hľadaní rýchleho a spr-

**Mnohé problémy zistené vo výberových konaniach organizovaných úradom EPSO sa vyriešili zrýchlenými postupmi, v ktorých sa preukázala otvorenosť úradu EPSO pri hľadaní rýchleho a spravodlivého riešenia problémov. Toto je dôkaz kultúry služieb a skutočnej vôle hľadať zlepšenia.**

vodlivého riešenia problémov. Toto je dôkaz kultúry služieb a skutočnej vôle hľadať zlepšenia. Z 15 dôsledných vyšetrovaní, ktoré uskutočnil ombudsman v súvislosti s úradom EPSO, v šiestich sa nezistil nesprávny úradný postup, pričom ombudsman podporil stanovisko úradu EPSO. Ombudsman zistil nesprávny postup v troch prípadoch a uzavrel prípad s kritickou poznámkou alebo vyslovil jasnú kritiku. V šiestich ďalších prípadoch, v ktorých ombudsman predbežne zistil nesprávny úradný postup, EPSO

akceptoval jeho návrhy na vyriešenie problému. Tieto čísla potvrdzujú, že EPSO disponuje určitým manévrovacím priestorom pri hľadaní riešení sťažností zo strany nespokojných uchádzačov. Hoci k určitému napätiu dochádza v rámci snáh uviesť do súladu potrebu výberových komisií vyhnúť sa neprimeranému zasahovaniu alebo tlaku a rovnako dôležitú potrebu zabezpečiť transparentnosť a zodpovednosť v ich aktivitách, tieto dve otázky možno vhodne riešiť prístupmi úradu EPSO založenými na kultúre služieb a spravodlivosti. Ombudsman je povzbudený výsledkami spolupráce s úradom EPSO a má v úmysle zintenzívniť túto spoluprácu s úmyslom ďalej upevňovať pozitívne výsledky, ktoré sa dosiahli doposiaľ. Pozitívny prístup úradu EPSO ilustrujú viaceré z týchto príkladov.

V šiestich prípadoch sa nezistil nesprávny úradný postup vrátane prípadu **1245/2007/JF**, ktorý sa týkal online registračného formuláru úradu EPSO a odpovedí poskytovaných cez jeho webovú stránku. Tri ďalšie prípady sa týkali rozhodnutia o zamietnutí žiadostí, ktoré prijali výberové komisie na základe nedostatočných akademických kvalifikácií (profesionálne skúsenosti alebo diplomy) požadovaných pre povolenie účasti na určitom výberovom konaní. V prípadoch **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** a **2116/2007/IP** ombudsman poukázal na rozsiahle právo vlastného uváženia, ktoré majú výberové komisie pri posudzovaní kvalifikácií uchádzačov, a rozsah skúmania ombudsmana, ktoré sa obmedzuje na preverenie, či pri hodnotení komisie nedošlo k zjavnému pochybeniu.

Prípad **1943/2008/BB** sa týkal tvrdení o nespravodlivosti a diskriminácii pri teste v prípade uchádzača, ktorý sa zúčastnil testov na Malte. Ombudsman zistil, že EPSO konal v úplnom súlade so znením oznámenia o výberovom konaní a svoj postup odôvodnil nákladovou efektívnosťou a primeranosťou. Uviedol však ďalšiu poznámku, aby EPSO v budúcich oznámeniach o výberovom konaní uchádzačom objasnil svoj postup. Prípad **3035/2008/(MHZ)RT** sa tiež týkal tvrdenia o diskriminácii, tentoraz na základe jazyka. Sťažovateľ tvrdil, že uchádzači, ktorých materským jazykom je angličtina, francúzština alebo nemčina, sú v prijímacích testoch zvýhodnení. Ombudsman súhlasil s úradom EPSO, že uchádzači musia počas konania preukázať znalosti tak z hlavného, ako aj druhého jazyka. Okrem toho zistil, že termín „hlavný jazyk“ lepšie zodpovedá požiadavkám služobného poriadku ako termín „materský jazyk“.

Ako už bolo uvedené, EPSO preukázal veľkú otvorenosť pri riešení nesprávneho úradného postupu, ktoré zistil ombudsman, a skutočne sa snažil nájsť riešenie. Preto v tomto duchu dokázal týchto šesť prípadov urovnať alebo prijať úplne alebo čiastočne návrhy na priateľské riešenie. Prípady **2893/2008/WP** a **3024/2008/DK** sa týkali nepripustenia uchádzačov k písomným testom vo výberovom konaní na lekárov. Po neúspešných pokusoch sťažovateľov vyriešiť túto záležitosť s výberovými komisiami, sa uchádzači obrátili na ombudsmana. V oboch prípadoch EPSO informoval ombudsmana, že výberové komisie povolili uchádzačom účasť na výberovom konaní. Prípad **1135/2006/(GK)(ID)MF** sa týkal sporu o presnosti opráv uskutočnených hodnotiacimi komisiami a jej hodnotiteľmi v preklade z gréčtiny do taliančiny. Sťažovateľka tvrdila, že pôvodný grécky text



bol nekvalitný a boli v ňom chyby. Okrem toho tvrdila, že členovia komisie neovládali gréčtinu a že komisia nepoužila nezávislého hodnotiteľa. Ombudsman požiadal EPSO, aby zabezpečil tretiu opravu testu sťažovateľa novým hodnotiteľom. EPSO prijal návrh ombudsmana.

→→→ Prípád **2346/2007/JMA** sa týkal odmietnutia úradu EPSO informovať úspešných uchádzačov o ich známkach v jednotlivých testoch (pozri vyššie v časti „Ochrana údajov“). EPSO sa po porade so svojou správnu radou rozhodol zmeniť svojej postupy a sprístupniť všetkým uchádzačom ich známky. ←←←

V prípade **397/2009/CK** sa EPSO ospravedlnil sťažovateľovi za omeškanie pri úhrade za cestovné náklady vynaložené na účasť na výberovom konaní a zaviazal sa, že zreviduje súčasné postupy na takéto úhrady. Ombudsman uviedol ďalšiu poznámku a vyzval EPSO, aby ho informovala o výsledku revízie týchto postupov. V prípade **1566/2007/DK** EPSO prijal návrh ombudsmana, aby sťažovateľovi vysvetlil dôvod technických problémov, ktorým čelil pri účasti na predvýberových testoch, a umožnil mu opätovnú účasť. EPSO prijal návrh na priateľské riešenie, sťažovateľ sa však následne rozhodol, že už nemá záujem o účasť na testoch.

Ombudsman sa v súvislosti s postupmi EPSO vyjadril kriticky len v troch prípadoch. Prvý prípad **1303/2007/(WP)(BEH)KM** sa týkal údajnej nemožnosti naplánovať pohovor pred predpokladaným dátumom pôrodu uchádzačky. Aj keď nie je možné dospieť k úplne uspokojivému riešeniu, ombudsman potvrdil ochotu úradu EPSO vyriešiť všeobecný problém. Druhý prípad sa týkal jeho vyšetrovania z vlastného podnetu, ktoré začal v roku 2007 a uzavrel v roku 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Týkal sa prístupu neúspešných uchádzačov v počítačových testoch k otázkam a odpovediam, ktoré uviedli. Po doručení značného počtu jednotlivých sťažností týkajúcich sa tohto postupu a potom, ako ombudsman dospel k záveru, že je to príklad nesprávneho úradného postupu<sup>31</sup>, začal vyšetrovanie. Následne bolo v tejto súvislosti podaných viacero ďalších sťažností<sup>32</sup>. Ombudsman nesúhlasil s tvrdeniami úradu EPSO týkajúcimi sa administratívnych a finančných problémov, ktoré by mohli vzniknúť, ak by uchádzačom poskytli takýto prístup. Uviedol, že takéto problémy nemôžu prevážiť zásadu transparentnosti, ako aj pokrok, ktorý inštitúcie dosiahli v tomto ohľade. EPSO sa odvolával aj na pravidlá o prístupe k dokumentom a príslušnú judikatúru týkajúcu sa dôvernosti práce výberových komisií a zásady rovnakého zaobchádzania s uchádzačmi. Vzhľadom na viaceré prípady prejednávané na súdoch, v ktorých sa namieta proti odmietnutiu úradom EPSO, ombudsman usúdil, že nie opodstatnené pokračovať v tomto vyšetrovaní. Keďže sa očakávajú rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie v súvislosti so zverejnením otázok v počítačových testoch, ombudsman pripomenul kritické poznámky, ktoré uviedol v predchádzajúcich vyšetreniach jednotlivých sťažovateľov. Ombudsman uviedol kritickú poznámku aj v prípade **99/2008/VIK** týkajúcom sa nesprávneho obsahu otázky na hodnotenie verbálneho úsudku. Tvrdil, že znenie odpovede, ktoré podľa EPSO bolo správne, nebolo nespochybniteľné a že to predstavovalo nesprávny úradný postup.

Aj keď väčšina sťažností týkajúcich sa náboru je namierená proti úradu EPSO, ombudsman príležitostne dostane sťažnosti na iné inštitúcie, najmä na novozriadené agentúry, ktoré si ešte len zosúladujú svoje náborové konania. Ombudsman by chcel zdôrazniť všeobecne pozitívny prístup agentúr k jeho vyšetrovaniam a odporúčaniam.

→→→ Tak tomu bolo v prípade sťažnosti **2003/2008/TS** na Výkonnú agentúru Európskej rady pre výskum (ERCEA), ktorá sa týkala údajných nevhodných odpovedí na opakované požiadavky týkajúce sa žiadostí o prijatie do zamestnania. Po vyšetrovaní ombudsmana sa ERCEA rozhodla zohľadniť žiadosti od uchádzačov, ktorý mali rovnaký profil ako sťažovateľ. ERCEA pozvala na pohovor aj sťažovateľa. Okrem toho uznala, že vo svojom pôvodnom rozhodnutí o vylúčení mu neposkytla jasné a zrozumiteľné informácie o možných opravných prostriedkoch. Uistila ombudsmana, že v budúcnosti poskytne uchádzačom príslušné informácie. ←←←

31. Prípád 370/2007/MHZ.

32. Prípady 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB a 801/2007/ELB.

➡➡➡ Výkonný orgán pre konkurencieschopnosť a inovácie sa neúspešnému uchádzačovi ospravedlnil a poskytol ďalšie vysvetlenia k stanovisku. Pripomenul aj svoj záväzok identifikovať ďalšie opatrenia v rámci svojich útvarov určené na zlepšenie informovanosti svojich úradníkov o platných administratívnych štandardoch (prípady **1562/2008/BB**). ⬅⬅⬅

Uskutočnili sa dve vyšetrovania sťažností na Radu EÚ (prípady **296/2008/RT** a **945/2008/(DK)RT**) týkajúce sa údajného nesprávneho zamietnutia žiadostí o účasť na verejnom výberovom konaní a nespravodlivého omeškania pri odpovedi na žiadosť o preskúmanie. Problém oboch sťažovateľov sa týkal významu a rovnocennosti určitých francúzskych diplomov. Ombudsman usúdil, že výberová komisia, ktorá kontaktovala Stále zastúpenie Francúzskej republiky pri EÚ a potvrdila úroveň predmetného diplomu, neprekročila svoju diskrečnú právomoc pri hodnotení, či sťažovateľ spĺňa podmienky prijatia. Usúdil tiež, že ďalšie vyšetrovanie týkajúce sa údajného omeškania pri poskytovaní odpovedí sťažovateľovi nie je opodstatnené.

Ombudsman uzavrel tri vyšetrovania sťažností na Európsky parlament. V prípade **502/2008/VIK** sťažovateľka tvrdila, že došlo k porušeniu vnútorných pravidiel inštitúcie v náborovom postupe. Ombudsman usúdil, že Parlament konal správne. Prípady **3348/2008/GG** sa týkali údajného neposkytnutia oficiálnych a včasných informácií týkajúcich sa rozhodnutia o náboře. Ombudsman opäť nezistil nesprávny úradný postup. Napokon prípad **2909/2007/JMA** sa týkal odmietnutia Parlamentu prijať žiadosti prevzaté z internetu alebo predloženie fotokópií formulárov žiadostí, ktoré boli uverejnené v úradnom vestníku. Ombudsman neuznal argument Parlamentu, že kontrola fotokópií alebo prevzatých formulárov by znamenala veľkú pracovnú záťaž pre jeho útvary. Uvítal flexibilnejšie postupy, ktoré oznámil Parlament v tejto súvislosti, a zdôraznil, že v minulosti bol Parlament skutočne pružnejší v tomto ohľade a poukázal na flexibilitu úradu EPSO pri výberových konaniach, ktoré organizuje.

Ombudsman uzavrel aj dva prípady týkajúce sa výberu zamestnancov, ktoré sa týkali Komisie. Prípady **2851/2008/TN** sa týkali nesprávneho zaobchádzania so žiadosťou o úhradu cestovných nákladov uchádzača. Ombudsman uzavrel prípad s kritickými poznámkami, pretože Komisia riadne nevysvetlila niekoľkomesačné oneskorenie úhrady týchto nákladov. Uviedol tiež ďalšiu poznámku, v ktorej Komisii navrhol objasniť uchádzačom, aký typ sprievodných dokumentov je potrebný pre úhradu. Prípady **224/2005/ELB** predložil neúspešný uchádzač vo výberových testoch, ktoré organizovala Komisia. Všeobecný súd dospel k záveru, že v prípade dvoch iných uchádzačov v rovnakom výberovom konaní boli ústne skúšky chybné. Sťažovateľka vo svojej sťažnosti ombudsmanovi tvrdila, že Komisia sa mala zaoberať jej prípadom spôsobom, ktorý je v súlade s príslušným rozhodnutím súdu. Ombudsman navrhol, že Komisia by mohla odškodniť sťažovateľku za stratu príležitosti. Komisia trvala na tom, že jediným účinkom súdnych prípadov týkajúcich sa iných dvoch uchádzačov bolo zrušenie jednotlivých rozhodnutí v ich súvislosti. Po ďalších kontaktoch zo strany ombudsmana Komisia vysvetlila, že sťažovateľka už bola odškodnená za stratu príležitosti v prípade náboru Komisie v inom výberovom konaní. Nemohla ju teda odškodniť dvakrát za rovnakú stratu. Aj keď ombudsman súhlasil, zdôraznil, že Komisia by sa mala ospravedlniť sťažovateľke za chyby, ktorých sa dopustila, a mala by jej podrobne vysvetliť, prečo v jej konkrétnom prípade usúdila, že priznanie ďalšieho odškodnenia by nebolo opodstatnené. Uzavrel prípad s kritickou poznámkou.

## ■ Inštitucionálne, politické záležitosti a iné

Tento posledný nadpis sa vzťahuje na rad sťažností na inštitúcie v súvislosti s ich aktivitami v oblasti tvorby politiky alebo ich bežnou činnosťou. Uzavreté prípady budú uvedené v štyroch kategóriách.

**Tento posledný nadpis sa vzťahuje na rad sťažností na inštitúcie v súvislosti s ich aktivitami v oblasti tvorby politiky alebo ich bežnou činnosťou.**

Prvé tri sa týkajú činností Komisie týkajúce sa (i) jej úlohy ako iniciátorky právnych predpisov, (ii) oblasti práva hospodárskej súťaže a (iii) jej administratívnych činností. V štvrtej budú opísané prípady týkajúce sa iných inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr.

Prípád **1102/2008/(SL)OV** sa týkal údajného neopravenia administratívnej chyby v nariadení. Sťažovateľom bola belgická spoločnosť, ktorá vyváža určitú kategóriu odpadov. Namietala proti chybe v nariadení (ES) 1013/2006, ktorou sa nesprávne zamedzoval vývoz určitých kategórií odpadu do Malajzie. Komisia uznala chybu, jej oprava však trvala dlho. Ospravedlnila sa za chybu a omeškanie a prisľúbila, že sa v budúcnosti vynasnaží nájsť rýchlejšie spôsoby na opravu takýchto administratívnych chýb. Prípád **3594/2006/PB** sa týkal údajného nesprávneho úradného postupu v odpovedi Komisie na korešpondenciu týkajúcu sa údajných technických nedostatkov vo ventiloch umiestnených na trh EÚ/EHP výrobcom ventilov z tretej krajiny. Ombudsman, ktorý zo zrejmých dôvodov nebol v pozícii, aby posúdil technické zistenia v takýchto prípadoch, zistil, že Komisia by mohla lepším spôsobom odpovedať sťažovateľovi, pokiaľ ide o výsledky testov, ktoré jej predložil. Odporučil Komisii, aby sťažovateľa informovala o tom, prečo, ako sa ukázalo, že je tomu v tomto prípade, považovala výsledky testov za irelevantné. Ombudsman zistil, že Komisia v následnej odpovedi sa primeraným spôsobom zamerala na tieto otázky. Prípád **1289/2008/MHZ** sa týkal klasifikácie niklových látok a kontaktoch s priemyselným odvetvím v tejto súvislosti. V priebehu vyšetrovania ombudsmana niektorí členovia sťažovateľa predložili žaloby na anglické a európske súdy v súvislosti s klasifikáciou Komisie niklových látok a jej odôvodnenia. Následne v súlade s článkom 195 ES (teraz článok 228 ZFEÚ) a článkom 2 ods. 7 svojho štatútu, ombudsman predložil výsledok svojho vyšetrovania. Pokiaľ ide o „procesné aspekty“ prípadu, ombudsman zistil, že Komisia poskytla uspokojivé vysvetlenia ku všetkým aspektom okrem záležitosti týkajúcej sa distribúcie dokumentu, ktorý jej zveril sťažovateľ, bez jeho dovoľenia. Ombudsman zistil, že Komisia týmto skutkom konala nespravodlivo a uviedol kritickú poznámku. Prípád **406/2008/(WP)VIK** sa týkal údajného nekozultovania zo strany Komisie s občianskou spoločnosťou a nedodržania termínu publikácie jej piatej správy o európskom občianstve. Ombudsman poznamenal, že Komisia nemá právnu povinnosť konzultovať s občianskou spoločnosťou pred publikovaním správ o európskom občianstve. Poukázal však na to, že konzultovanie so zainteresovanými stranami pred publikovaním predmetných správ by jednoznačne bolo správnym úradným postupom. Počas vyšetrovania sa Komisia zaviazala, že v budúcnosti uskutoční takéto konzultácie. Prípád **97/2008/(BEH)JF** sa týkal tvrdení, že Komisia správne neriadila prácu komitologického výboru. Ombudsman dospel k záveru, že dôkazy, ktoré má k dispozícii, sú dostatočné na potvrdenie, že príslušné zasadnutia výboru sa konali v súlade s platnými procesnými pravidlami a všeobecnými zásadami dobrej správy vecí verejných. Napriek tomu zdôraznil, že ak si sťažovateľka želá navrhnúť zmeny komitologického systému, mohla by zvážiť predloženie petície Európskemu parlamentu. Prípád **1520/2008/RT** sa týkal údajného nedodržania Komisiou nariadenia o registrácii, hodnotení, autorizácii a obmedzovaní chemických látok (nariadenie REACH) a údajného zneužitia finančných prostriedkov EÚ. Sťažovateľ kontaktoval Komisiu v mene 140 ďalších európskych asociácií aktívnych v oblasti ochrany zvierat. Požiadal ju, aby zakázala pokusy na zvieratách a v súlade s ustanoveniami nariadenia REACH zaviedla alternatívne testovacie metódy. Podľa Komisie nové metódy, ktoré navrhol sťažovateľ, zatiaľ nepokročili do štádia, aby sa dali využívať na regulačné účely podľa nariadenia REACH. Po dôkladnej analýze dokumentácie predloženej oboma stranami ombudsman usúdil, že sťažovateľ nepreukázal, že zistenia Komisie týkajúce sa týchto nových metód, sa nezakladajú na vynikajúcich a nezávislých vedeckých posudkoch alebo sú neplatné na základe zjavej chyby hodnotenia. Nezistil preto nesprávny úradný postup.

Ombudsman sa zaoberal niektorými prípadmi týkajúcimi sa aktivít Komisie v oblasti práva hospodárskej súťaže. Prípád **2015/2008/GG** sa týkal údajne nesprávneho rozhodnutia nezačať konanie na základe sťažnosti v oblasti hospodárskej súťaže o protikonkurenčných praktikách holandských výrobcov tehál. Ombudsman zistil, že Komisia konala v rámci svojich diskrečných právomoci, keď sa rozhodla nezačať vyšetrovanie. Preskúmala tvrdenia, ktoré predložil sťažovateľ a nenašla dostatočné dôkazy na ich podporu. Nezistil ani žiadnu zjavnú chybu hodnotenia. Prípád **1142/2008/(BEH)KM** sa tiež týkal údajného nesprávneho rozhodnutia nezačať konania vo veci hospodárskej súťaže proti dvom spoločnostiam. Komisia vo svojom stanovisku v zásade tvrdila, že i) konanie predmetného verejne prospešného podniku nemalo žiadny účinok na cezhraničný obchod a ii) pokiaľ ide o konanie ďalšieho podniku, Komisia môže podľa voľného uváženia uprednostniť iné možnosti smerujúce k zvýšeniu hospodárskej súťaže na príslušnom vnútroštátnom energetickom trhu ako tie, ktoré navrhol sťažovateľ. Ombudsman usúdil, že stanovisko Komisie týkajúce sa konania verejnoprospešného podniku bolo správne. Zistil tiež, že Komisia správne tvrdila, že môže podľa voľného uváženia rozhodnúť, či začne alebo nezačne konanie na základe sťažnosti v oblasti hospodárskej súťaže. Dospel k záveru, že Komisia konala v rámci svojich diskrečných právomoci, keď sa rozhodla nezačať vyšetrovanie proti druhému podniku.

Prípád **2967/2008/FOR** sa týkal tvrdenia o neoprávnenom zverejnení veľmi citlivých informácií počas vyšetrovania údajne neoprávnenej štátnej pomoci poskytnutej spoločnosti v rámci dohody o letiskových poplatkoch medzi touto spoločnosťou a štátom kontrolovaným prevádzkovateľom letiska. Ombudsman zistil, že Komisia uverejnila v Úradnom vestníku Európskej únie podrobné údaje o určitých zľavách, ktoré spoločnosti poskytlo letisko, napriek tomu, že sa vnútroštátnym orgánom výslovne písomne zaviazala, že tak neurobí. Zistil, že zverejnenie informácií bolo chybou a že táto chyba je prípadom nesprávneho úradného postupu. Vzhľadom na to, že Komisia pred otvorením vyšetrovania ombudsmanom uznala, že zverejnením informácií sa dopustila chyby a že sa za túto chybu ospravedlnila, ombudsman nepovažoval za potrebné uviesť kritickú poznámku. Uvítal nové opatrenia, ktoré Komisia prijala na zabezpečenie, aby sa tento druh chýb už neopakoval. V prípade **1342/2007/FOR** (pozri aj oddiel 3.3) bola Komisia opäť obvinená z neoprávneného zverejnenia veľmi citlivých informácií v rámci konania týkajúceho sa fúzie. Ombudsman zistil, že došlo k vážnemu porušeniu dôvernosti údajov. Ombudsman však poznamenal, že nemožno predpokladať, že k úniku informácií došlo zavinením Komisie, keďže v danom čase takisto disponovali kópiami príslušného dokumentu dve spoločnosti a Ministerstvo dopravy. Ombudsman okrem toho dospel k záveru, že Komisia v rámci svojej právomoci uskutočnila vyšetrovanie tvrdení sťažovateľa, že zdrojom úniku informácií do tlačových médií bola druhá spoločnosť. V súvislosti s uvedeným hľadiskom tvrdenia preto nezistil žiaden nesprávny úradný postup. Ombudsman však konštatoval, že vyhlásenie o dôvernosti údajov, o ktorého podpísanie Komisia požiadala spoločnosť Aer Lingus, nebolo úplne primerané a uviedol v tejto súvislosti kritickú poznámku. Vyzdvihol však skutočnosť, že Komisia v záujme nápravy tejto chyby následne upravila svoje vyhlásenie o dôvernosti údajov. Prípád **1935/2008/FOR** sa týkal údajných procesných chýb v prípade týkajúcom sa hospodárskej súťaže (pozri aj oddiel 3.3). Sťažovateľ tvrdil, že Komisia nepripravila zápisnicu zo stretnutia napriek tomu, že toto stretnutie sa týkalo priamo predmetu protimonopolného vyšetrovania Komisiou. Ombudsman zistil, že stretnutie sa netýkalo predmetu vyšetrovania Komisiou a že Komisia riadne pripravila zápis o tomto stretnutí. Ombudsman dospel k záveru, že toto bolo prípadom nesprávneho úradného postupu. Ombudsman nedospel k žiadnym zisteniam o nesprávnom úradnom postupe týkajúcom sa druhého tvrdenia sťažovateľa, že Komisia odporúčala uzavrieť dohodu o výmene informácií, ktorou sa podľa názoru sťažovateľa poskytla možnosť získať informácie, ktoré obsahoval vyšetrovací spis Komisie. Ombudsman nezistil, že Komisia neurobila riadny zápis telefonického hovoru, v ktorom sa diskutovalo o dohode o výmene informácií. Ombudsman teda odporučil v ďalšej poznámke, aby sa v budúcnosti riadne zaznamenával obsah stretnutí a telefonických rozhovorov s tretími stranami, ktoré sa týkajú významných procesných záležitostí.

V prípade **1341/2008/MHZ**, ktorý sa týkal prijímania darov a prejavov pohostinnosti štátnymi zamestnancami, Komisia uznala, že by bolo lepšie nepovoliť dvom vysoko postaveným úradníkom, ktorí sa zaoberali antidumpingovými prípadmi, prijať VIP vstupenky na rugby od dodávateľa športového oblečenia. Mvo tvrdila, že by to mohlo mať za následok konflikt záujmov.

Iné prípady sťažností na Komisiu sa týkali zápisu Mvo na čierny zoznam<sup>33</sup>, ponuky vegetariánskych jedál v jedálni Európskej školy<sup>34</sup> a údajného nesprávneho uzavretia Európskej databázy<sup>35</sup>. V roku 2009 ombudsman vyšetroval aj používanie rôznych abecied v publikáciách, ktoré vydal Úrad pre publikácie EÚ<sup>36</sup>.

Ombudsman sa zaoberal aj prípadom **107/2009/(JD)OV** proti Rade EÚ, ktorý sa týkal údajného neinformovania občanov o nových požiadavkách na víza pre vstup do Švajčiarska. Keďže sa v prvom tvrdení sťažovateľa v podstate spochybňovala vhodnosť dátumu zvoleného v rozhodnutí Rady, Ombudsman súhlasil s Radou, že tvrdenie sa týka podstaty rozhodnutia, a preto nespadá pod jeho mandát. Pokiaľ ide o údajné nedostatočné informovanie ľudí, ombudsman usúdil, že preskúma len, či Rada samotná mala povinnosť poskytnúť informácie, či informácie poskytnuté švajčiarskymi a britskými orgánmi boli nedostatočné. Ukázalo sa, že švajčiarske orgány poskytli príslušnej leteckej spoločnosti dostatočné informácie. Ombudsman preto nezistil nesprávny úradný postup.

Prípad **244/2006/JMA** proti Európskej investičnej banke (EIB) sa týkal preskúmania posúdenia vplyvu projektu vysokorýchlostnej železnice spájajúcej Madrid s francúzskou hranicou a vedúcej cez Barcelonu na životné prostredie (EIA), ktoré uskutočnila banka. EIB po dôkladnom preskúmaní dokumentu EIA dospela k záveru, že posúdenie vplyvov na životné prostredie sa vykonalo správne. Zváženie alternatívnych tratí zodpovednými vnútroštátnymi orgánmi bolo súčasťou uvedeného posúdenia vplyvu. Ombudsman pri preskúmaní spisu nenašiel žiaden dokument, ktorý by svedčil o uvedenom preskúmaní. Vypracoval preto návrh odporúčania. EIB vo svojej odpovedi poznamenala, že svojim útvarom dala pokyny, aby k spisu vypracovali poznámku, v ktorej sa uvedie aktuálny stav projektu. Ombudsman dospel k záveru, že v poznámke k spisu sa osobitne spomína „analýza alternatív“. Podľa jeho názoru sa v uvedenej poznámke potvrdzuje, že EIB overila, že sa v posúdení vplyvov na životné prostredie zohľadnili alternatívne možnosti. Výslovne sa však neuvádza, či EIB overila, že v posúdení vplyvov na životné prostredie sa uviedli dôvody na rozhodnutie vnútroštátnych orgánov. Keďže EIB má pred uskutočnením platby naďalej možnosť výslovne potvrdiť, že v skutočnosti sa v posúdení vplyvov na životné prostredie uviedli dôvody na uvedené rozhodnutie vnútroštátnych orgánov v súvislosti so zvolenou trasou, ombudsman uviedol ďalšiu poznámku, ktorej navrhol, aby EIB zvážila systematickejšie zaznamenávanie svojho posúdenia vplyvov na životné prostredie s využitím komplexného kontrolného zoznamu podmienok, ktoré sa musia dodržať pri EIA.

Prípad **310/2009/ELB** sa týkal údajného nesprávneho odmietnutia Európskym parlamentom povoliť združeniu použiť priestory Parlamentu na základe pravidiel, v ktorých sa uvádza, že sa v jeho priestoroch nemôžu konať žiadne semináre, ak sa za registráciu vyberajú poplatky. Ombudsman poukázal na to, že prístup do priestorov Parlamentu patrí do právomoci vnútornej organizácie inštitúcie a v tejto súvislosti nezistil žiadny nesprávny úradný postup. Uviedol však kritickú poznámku v súvislosti s tým, že inštitúcia neposkytla sťažovateľovi informácie o možnostiach odvolania sa proti tomuto rozhodnutiu.

Ombudsman sa zaoberal aj dvomi prípadmi týkajúcimi sa úradu OLAF. Prípad **2930/2008/JMA**, ktorý sa týkal tvrdenia o tom, že riadne nepostupoval vo vyšetrovaní, bol uzavretý, pretože ombudsman sa v priebehu vyšetrovania dozvedel, že španielsky regionálny hospodársky a administratívny súd vyniesol rozsudok týkajúci sa prípadu predloženého sťažovateľom na rozhodnutie španielskych colných úradov. Ombudsman dospel k záveru, že sťažovateľ argumentoval pred španielskym súdom rovnako ako v tvrdeniach, ktoré uviedol vo svojej sťažnosti. Vzhľadom na rozhodnutie španielskeho súdu a na základe článku 195 Zmluvy o ES (teraz článok 228 ZFEÚ) a článku 2 ods. 7 svojho štatútu sa ombudsman rozhodol prípad uzavrieť. Prípad **1748/2006/JMA** sa týkal sťažovateľa, ktorý pracoval

33. Prípad OI/3/2007/GG.

34. Prípad 2530/2008/TS.

35. Prípady 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP a 472/2008/IP.

36. Prípad 2060/2008/VIK.



pre niekoľko podnikov v rôznych projektoch financovaných EÚ a dozvedel sa, že jeden z jeho bývalých zamestnávateľov dostal list od úradu OLAF s tvrdením, že sa dopustil vážnych podvodov a v tejto súvislosti požiadal o poskytnutie informácií o jeho osobe. Sťažovateľ viackrát napísal úradu OLAF. Keďže sa domnieval, že odpoveď úradu OLAF nebola uspokojivá, predložil sťažnosť ombudsmanovi. Ombudsman uviedol, že úrad OLAF môže na účely účinného vykonávania vlastného vyšetrovania požadovať informácie od tretích strán. Usúdil však, že OLAF nerešpektoval zásadu spravodlivosti a proporcionality, ani zásadu prezumpcie neviny. Z tohto dôvodu vyjadril voči úradu OLAF kritickú poznámku. Ombudsman uviedol aj ďalšie kritické poznámky a ďalšiu poznámku v súvislosti s viacerými aspektmi vyšetrovania a správania úradu OLAF.

## 3.6 Postúpenia a rady

**Sťažnosti, ktoré nepatria pod mandát ombudsmana, sa často týkajú údajných porušení práva EÚ členskými štátmi. Mnohé tieto prípady dokáže najlepšie riešiť národný alebo regionálny ombudsman v rámci Európskej siete ombudsmanov.**

Takmer v 80 % zo všetkých riešených prípadov v roku 2009, Európsky ombudsman vedel poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetrovanie prípadu, postúpil prípad príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho sa obrátiť. Sťažnosti, ktoré nepatria pod mandát ombudsmana, sa často týkajú údajných porušení práva EÚ členskými štátmi. Mnohé tieto prípady dokáže najlepšie riešiť národný alebo regionálny ombudsman v rámci Európskej siete ombudsmanov. Plnohodnotným členom siete je tiež Výbor pre petície Európskeho parlamentu. Jedným z cieľov siete je umožniť rýchle postúpenie sťažností príslušnému národnému alebo regionálnemu ombudsmanovi alebo podobnému orgánu (pozri ďalej v text oddiel 4.2).

Celkove 55 % (1 704) sťažností, ktoré Európsky ombudsman spracoval v roku 2009, spadalo pod mandát člena Európskej siete ombudsmanov (727 z týchto prípadov spadalo pod mandát Európskeho ombudsmana). Ako vyplýva z obrázku 3.12, v 977 prípadoch bola sťažnosť postúpená<sup>37</sup> členovi siete alebo sa sťažovateľovi poskytla rada, aby kontaktoval člena siete (792 prípadov bolo postúpených národnému alebo regionálnemu ombudsmanovi, zatiaľ čo 185 bolo postúpených Výboru pre petície Európskeho parlamentu).

V niektorých prípadoch ombudsman považuje za vhodné postúpiť sťažnosť Európskej komisii alebo sieti SOLVIT, ktorú zriadila Komisia na pomoc ľuďom, ktorí čelia prekážkam, keď sa snažia uplatňovať svojej práva na vnútornom trhu Únie. Pred postúpením sťažnosti alebo poskytnutím rady sťažovateľovi služby ombudsmana robia všetko preto, aby poskytli čo najvhodnejšiu radu. V roku 2009 bolo 222 sťažností postúpených Komisii<sup>38</sup>, zatiaľ čo 824 prípadov bolo postúpených iným inštitúciám a orgánom vrátane SOLVIT a špecializovaných ombudsmanov alebo orgánov zaoberajúcimi sa sťažnosťami v členských štátoch.

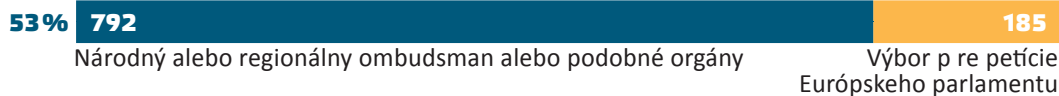
V 67 % všetkých prípadov preskúmaných v roku 2009 sa poskytla rada, alebo prípad bol postúpený. Vo zvyšnej časti tejto kapitoly sa uvádzajú príklady takýchto prípadov.

37. Sťažnosť sa postúpi len s predchádzajúcim súhlasom sťažovateľa a za predpokladu, že je sťažnosť opodstatnená.

38. Tento údaj obsahuje niektoré prípady, v ktorých bola sťažnosť na Komisiu vyhlásená za neprípustnú, pretože sa neuskutočnili príslušné administratívne kroky voči inštitúcii pred podaním sťažnosti ombudsmanovi.

### Obrázok 3.12: Sťažnosti postúpené iným inštitúciám a orgánom Poskytnutie rady sťažovateľom, aby kontaktovali iné inštitúcie a orgány

#### Člen Európskej siete ombudsmanov



#### Iné inštitúcie a orgány



#### Európska komisia



- POZNÁMKA 1 Patrí sem 215 sťažností zaregistrovaných koncom roku 2008, ktoré boli spracované v roku 2009 a nepatrí 94 sťažností zaregistrovaných koncom roku 2009, ktoré sa koncom roku ešte stále spracovávali, aby sa určilo, aký postup je potrebné prijať.
- POZNÁMKA 2 V niektorých prípadoch sa sťažovateľovi poskytli viaceré typy rád, preto tieto percentuálne podiely spolu tvoria viac ako 100 %.

### Úloha členov Európskej siete ombudsmanov

Rumunský občan, ktorý si kúpil nákladné vozidlo v Rakúsku na používanie v Rumunsku, tvrdil, že vnútroštátne poplatky za prihlásenie, ktoré vyberá rumunská vláda sú neúmerne vysoké. Sťažoval sa tiež, že jeho majetok sa stal predmetom korupčného a svojvoľného správania starostu. Sťažovateľ ďalej tvrdil, že EÚ „toleruje“ korupčné správanie rumunskej vlády.

Pokiaľ ide o tvrdenia týkajúce sa praktík rumunskej vlády a verejných orgánov, ombudsman odporučil sťažovateľovi, aby zvážil možnosť kontaktovať rumunského ombudsmana. Pokiaľ ide o tvrdenie, že EÚ nekoná, ombudsman odporučil sťažovateľovi, aby sa obrátil na Európsku komisiu, ak chce podať sťažnosť na prípadné porušenie práva EÚ. Ďalej mu odporučil, aby získal informácie z webovej stránky Komisie týkajúce sa zdaňovania vozidiel v Rumunsku.

2326/2009/CH ■

Manžel sťažovateľky je vážne zdravotne postihnutý. Na základe osobitného povolenia, môže parkovať svoje vozidlo na určitých miestach, kde to obvykle nie je povolené. Toto povolenie je platné vo viacerých nemeckých spolkových krajinách. Podľa sťažovateľky, ktorá je Nemka, sa uznáva aj v Belgicku a Luxembursku a uznali ho aj vo Veere, holandskej obci blízko Middelburgu. Sťažovateľka a jej manžel však dostali pokutu vo výške viac než 50 EUR za parkovanie svojho vozidla v Middelburgu. Okrem toho obec Middelburg trvá na tom, aby sťažnosti boli podané v holandčine, hoci sťažovateľka a jej manžel neovládajú holandčinu. Ombudsman kontaktoval holandského ombudsmana, ktorý požiadal, aby sa sťažnosť postúpila jemu.

2168/2009/FS ■

Sťažovateľ tvrdil, že nemecká agentúra pre rozhlasové a televízne koncesionárske poplatky (GEZ) môže požadovať poplatky a vymáhať svoje nároky dokonca spätne bez potreby súdneho rozhodnutia. Okrem toho nad neexistuje verejný dohľad nad činnosťou GEZ. Sťažovateľ tvrdil, že povinnosť platiť poplatky za rozhlas a televíziu je v rozpore so základným právom na slobodu informácií. Tvrdil, že agentúra GEZ by sa mala buď zrušiť, alebo podrobiť účinnému verejnému dohľadu, aby sa občania mohli brániť proti nespravodlivým rozhodnutiam. Agentúra GEZ by mala tiež požadovať súdny príkaz na vymáhanie svojich nárokov. Sťažovateľ súhlasil, aby jeho sťažnosť bola postúpená Výboru pre petície Bundestagu.

2851/2009/FS ■

### **Sťažovateľke bola poskytnutá rada, aby kontaktovala Európsku komisiu**

Sťažovateľka tvrdila, že tretia strana požiadala o grant EÚ v súvislosti s jej majetkom, pozemkom v Poľsku. Sťažovateľka predložila záležitosť príslušnej agentúre, ktorá je oznámila, že to je obvyklý postup. Nespokojná s odpoveďou sa sťažovala Európskemu ombudsmanovi, že EÚ by nemala tolerovať takéto správanie. Pokiaľ ide o jej sťažnosť v súvislosti s EÚ, ombudsman poradil sťažovateľke, aby sa obrátila najskôr na Komisiu a aby sa obrátila na poľského ombudsmana s konkrétnymi informáciami, ak si želá podať sťažnosť na príslušnú agentúru.

2699/2009/CH ■

### **Sťažnosť postúpená sieti SOLVIT**

Britský občan bývajúci na Cypre sa sťažoval Európskemu ombudsmanovi a tvrdil, že jeho manželka, ktorá nie je občiankou EÚ, má povolenie na pobyt, na základe ktorého môže s ním bývať na Cypre, nie však pracovať. Prípado bol postúpený centru SOLVIT v Spojenom kráľovstve, ktorého intervencia viedla k pozitívnemu výsledku. Manželka sťažovateľa získala práva na pobyt pred pripojením Cypru k EÚ a z tohto dôvodu sa uplatňovali obmedzenia týkajúce sa práce. Sťažovateľovi boli poskytnuté informácie o tom, ako požiadať o nové povolenie na pobyt, na základe ktorého bude môcť jeho manželka pracovať na Cypre.

765/2009/EC ■



Vzťahy s inštitúciami,  
ombudsmanmi  
a ostatnými  
zainteresovanými  
stranami



**V** TEJTO kapitole je uvedený prehľad snáh Európskeho ombudsmana osloviť inštitúcie EÚ<sup>1</sup>, svojich kolegov ombudsmanov a ostatné významné zainteresované strany. Účelom týchto činností je zaistiť, aby sa sťažnosti vybavovali efektívne, aby sa spoločne uplatňovala najlepšia prax a aby sa zvýšila informovanosť o úlohe ombudsmana pri propagovaní dobrej správy, transparentnosti a kultúry služieb.

## 4.1 Vzťahy s inštitúciami EÚ

Na zaistenie najvyšších možných štandardov správy sú pre Európskeho ombudsmana nesmierne dôležité konštruktívne vzťahy s inštitúciami EÚ. Ombudsman sa pravidelne stretáva s predstavi-

**Ombudsman sa pravidelne stretáva s predstaviteľmi a úradníkmi inštitúcií EÚ, aby prediskutoval spôsoby zvyšovania kvality správy a zaistil primerané nadväzujúce kroky na svoje poznámky, odporúčania a správy.**

telmi a úradníkmi inštitúcií EÚ, aby prediskutoval spôsoby zvyšovania kvality správy a zaistil primerané nadväzujúce kroky na svoje poznámky, odporúčania a správy. Jeho činnosti v tejto oblasti sú podrobne opísané ďalej.

### ■ Európsky parlament

Ombudsmana volí Európsky parlament a ombudsman sa za svoju činnosť zodpovedá Európskemu parlamentu, najmä prostredníctvom predkladania výročnej správy a tiež osobitných správ. Ombudsman má vynikajúce pracovné vzťahy s Výborom pre petície, ktorý zodpovedá za vzťahy Parlamentu s ombudsmanom a pripravuje správu o jeho výročnej správe. Ombudsman sa s novou predsedníčkou Výboru pre petície, poslankyňou EP Erminiou MAZZONIOVOU, stretol 2. septembra 2009.

Výročnú správu za rok 2008 predložil ombudsman 23. apríla 2009 vtedajšiemu predsedovi Parlamentu, poslancovi EP Hansovi-Gertovi PÖTTERINGOVI a vtedajšiemu predsedovi Výboru pre petície,



Výročná rozprava Parlamentu o činnosti ombudsmana predstavuje najvýznamnejší termín v kalendári ombudsmana. Na fotografii je pán DIAMANDOUROS, ako odpovedá na otázky týkajúce sa jeho výročnej správy za rok 2008 na plenárnom zasadnutí Parlamentu 12. novembra v Štrasburgu. V ten istý deň neskôr Parlament prijal rezolúciu o činnosti ombudsmana v roku 2008 na základe správy, ktorú vypracovala členka Výboru pre petície, poslankyňa EP Chrysoula PALIADELI.

1. Podľa článku 228 Zmluvy o fungovaní EÚ (ZFEÚ) sa rozširuje mandát ombudsmana zo sťažností týkajúcich sa nesprávneho úradného postupu v činnosti „inštitúcií alebo orgánov Spoločenstva“ na „inštitúcie, orgány, úrady alebo agentúry Únie“. Hoci sa v tejto časti výročnej správy používal predtým termín „inštitúcie a orgány“, teraz kvôli zoskúpeniu používame termín „inštitúcie“, ktorý sa týka všetkých inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ.

poslancovi EP Marcinovi LIBICKIMU. Predstavenie správy pred Výborom pre petície sa uskutočnilo 14. septembra. Správu výboru o činnosti ombudsmana v roku 2008 vypracovala poslankyňa EP Chrysoula PALIADELIOVÁ. Na základe jej správy po vystúpení ombudsmana v pléne a rozprave prijal Parlament rezolúciu na svojom zasadnutí 12. novembra. Parlament vo svojej rezolúcii vyjadril spokojnosť s prácou ombudsmana, jeho konštruktívnou spoluprácou s inštitúciami a verejným profilom, pričom osobitne pochválil jeho novú webovú stránku a interaktívneho sprievodcu.

Na žiadosť výboru zastupoval ombudsmana jeho zamestnanec na každom zasadnutí výboru, ktoré sa konali v roku 2009. Výbor v danom roku diskutoval o jednej osobitnej správe ombudsmana: o osobitnej správe týkajúcej sa vekovej diskriminácie sa diskutovalo 10. februára. Ombudsman s potešením vzal na vedomie, že plénum na svojom zasadnutí v máji jednomyselne prijalo správu Parlamentu navrhnutú poslancom EP Miguelom MARTÍNEZOM a vyjadrujúcu v celom rozsahu obavy, na ktoré ombudsman upriamil pozornosť Parlamentu.

Prebiehajúca revízia nariadenia (ES) č. 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie<sup>2</sup> sa výrazne premietla aj do vzťahov ombudsmana s Parlamentom v roku 2009. Dňa 27. apríla sa pán DIAMANDOUROS stretol so zástupcami Výboru pre občianske slobody, spravodlivosť a vnútorné veci s cieľom prediskutovať správu Parlamentu o prebiehajúcej revízii. Predtým sa 20. januára zúčastnil zasadnutia Spoločného výboru Európskeho parlamentu a národných parlamentov pre občianske slobody s cieľom zaoberať sa otázkou „Aký vzor si môžu inštitúcie EÚ vziať z najlepších postupov členských štátov v oblasti transparentnosti a dobrej správy vecí verejných?“. A napokon sa ombudsman 16. februára zúčastnil na verejnom vypočutí výboru o „problémoch a vyhliadkach Európskeho občianstva“.

### Volba Európskeho ombudsmana

Článok 228 odsek 2 Zmluvy o fungovaní EÚ (ZFEÚ) stanovuje, že ombudsman sa volí po každých voľbách do Európskeho parlamentu na čas funkčného obdobia Parlamentu. Podrobnosti postupu voľby sú stanovené v rokovacom poriadku Európskeho parlamentu.

Európsky parlament uverejnil 10. septembra 2009 v úradnom vestníku<sup>3</sup> výzvu na podávanie prihlášok do výberového konania na obsadenie funkcie Európskeho ombudsmana s konečným termínom na predloženie prihlášok 9. októbra 2009.

Podrobné informácie o voľbe Európskeho ombudsmana sú k dispozícii na webovej stránke Parlamentu:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

## ■ Rada EÚ

Počas daného roku sa ombudsman zúčastnil na seminári, ktorý zorganizovalo švédske predsedníctvo EÚ, s názvom „Transparentnosť a zrozumiteľný právny jazyk v Európskej únii“. Hovoril o svojich skúsenostiach z vyšetrovania sťažností na nesprávny úradný postup, najmä čo sa týka prístupu k dokumentom.

Pre pracovné vzťahy ombudsmana s Radou v roku 2009 bola obzvlášť dôležitá otázka vyplývajúca z uplatňovania štatútu ombudsmana Radou. Predchádzala tomu revízia štatútu v roku 2008<sup>4</sup>. Dňa 14. októbra 2009 sa ombudsman zúčastnil na zasadnutí pracovnej skupiny Rady pre informácie s cieľom vymeniť si názory na tento problém. Zasadnutie bolo mimoriadne užitočné a viedlo k rýchlemu a vzájomne uspokojivému vyriešeniu problému (pozri kapitolu 2).

2. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. mája 2001 o prístupe verejnosti k dokumentom Európskeho parlamentu, Rady a Komisie, Ú. v. ES L 145, s. 43.

3. Ú. v. EÚ C 216, 10.9.2009, s. 7.

4. Rozhodnutie Európskeho parlamentu 2008/587/ES, Euratom z 18. júna 2008, ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie 94/262/ESUO, ES, Euratom o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana, Ú. v. EÚ L 189, 17.7.2008, s. 25.

## ■ Európska komisia

Európska komisia je inštitúcia, ktorej sa týka najväčšia časť ombudsmanových vyšetровaní. Pravidelné stretnutia ombudsmana so zástupcami Komisie sú preto dôležité pre dosiahnutie uspokojivých reakcií na sťažnosti občanov. V roku 2009 sa ombudsman niekoľkokrát stretol s generálnou tajomníčkou Komisie Catherine DAYOVOU. Dňa 28. mája tretíkrát oslovil generálnych riaditeľov Komisie, pričom rokoval s nimi už v rokoch 2005 a 2007. Zamestnanci ombudsmana sa 2. februára stretli s úradníkmi Komisie a rokovali o registrácii sťažností a vyšetřovaní Komisie týkajúcich sa porušenia postupov a o revízii pravidiel prístupu verejnosti k dokumentom. Vedúci právneho odboru ombudsmana sa mesačne stretával s riaditeľom zodpovedným za medziinštitucionálne vzťahy na generálnom sekretariáte Komisie s cieľom ďalej sledovať vyšetřovania týkajúce sa Komisie. A napokon mal ombudsman dve porady s mediátorkou zamestnancov Komisie Mercedes DE SOLAOVOU, na ktorých rokovali o otázkach spoločného záujmu.

**Európska komisia je inštitúcia, ktorej sa týka najväčšia časť ombudsmanových vyšetřovaní.**

vých reakcií na sťažnosti občanov. V roku 2009 sa ombudsman niekoľkokrát stretol s generálnou tajomníčkou Komisie Catherine DAYOVOU. Dňa 28. mája tretíkrát oslovil generálnych riaditeľov Komisie, pričom rokoval s nimi už v rokoch 2005 a 2007. Zamestnanci ombudsmana sa 2. februára stretli s úradníkmi Komisie a rokovali o registrácii sťažností a vyšetřovaní Komisie týkajúcich sa porušenia postupov a o revízii pravidiel prístupu verejnosti k dokumentom. Vedúci právneho odboru ombudsmana sa mesačne stretával s riaditeľom zodpovedným za medziinštitucionálne vzťahy na generálnom sekretariáte Komisie s cieľom ďalej sledovať vyšetřovania týkajúce sa Komisie. A napokon mal ombudsman dve porady s mediátorkou zamestnancov Komisie Mercedes DE SOLAOVOU, na ktorých rokovali o otázkach spoločného záujmu.

V roku 2009 sa posilnila spolupráca so sieťou SOLVIT, ktorú zriadila Komisia na pomoc ľuďom stretávajúcim sa s prekážkami pri pokuse o uplatňovanie svojich práv na vnútornom trhu Únie. Vôbec prvýkrát sa zástupca siete SOLVIT zúčastnil na seminári národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín organizovanom každý druhý rok, ktorý sa uskutočnil v apríli na Cypre. Po stretnutí s úradníkmi GR pre vnútorný trh a služby 17. februára sa zamestnanci ombudsmana stretli s tímom siete Komisie SOLVIT – 17. júna a znovu 7. decembra. Oba útvary boli spoločne prítomné na seminári konanom 9. októbra v Štokholme počas výročnej konferencie Európskej siete podnikov. Nakoniec ombudsman počas svojich informačných návštev vynaložil maximálne úsilie na zvýšenie informovanosti o úlohe siete SOLVIT a pozval zástupcov siete SOLVIT, aby sa zúčastnili na podujatí s názvom „Riešenie problémov v EÚ – Kam sa obrátiť?“, ktoré zorganizoval 13. marca (pozri ďalej).



**V roku 2009 sa zlepšila spolupráca medzi ombudsmanom a sieťami financovanými Európskou komisiou, ktoré slúžia občanom, organizáciám a podnikom. Na fotografii je ombudsman DIAMANDOUROS počas hlavného prejavu na výročnom valnom zhromaždení siete Europe Direct 23. septembra v Tallinne.**

Dôležitá bola tiež snaha ombudsmana zintenzívniť spoluprácu s Europe Direct, pokiaľ ide o zvýšenie informovanosti o celej palete služieb dostupných pre občanov, organizácie a podniky, keď majú otázky alebo problémy týkajúce sa ich zákonných práv EÚ. Boli realizované činnosti na zabezpečenie, aby sieť Europe Direct a kontaktné centrum Europe Direct boli v plnom rozsahu informované o práci Európskeho ombudsmana a Európskej sieti ombudsmanov. Je to dôležité preto, aby jednotlivci mohli byť hneď nasmerovaní k vhodným opravným prostriedkom. V decembri sa ombudsman stretol s generálnym riaditeľom Komisie zodpovedným za komunikáciu Clausom SØRENSENOM, s ktorým diskutoval o týchto a ďalších iniciatívach.

## ■ Európsky hospodársky a sociálny výbor

Dňa 13. mája ombudsman oslovil Európsky hospodársky a sociálny výbor (EHSV) na plenárnom zasadnutí v Bruseli po rokovaníach v predchádzajúci deň s predsedom výboru Mariom SEPIM, vice-

**Dňa 13. mája ombudsman oslovil Európsky hospodársky a sociálny výbor (EHSV) na plenárnom zasadnutí v Bruseli. Na druhom zasadnutí, ktoré sa konalo 9. novembra, P. N. DIAMANDOUROS mal prejav pred zamestnancami výboru.**

prezidentkou Iriniou Ivoniu PARIOVOU, predsedom skupiny Zamestnanci Georgom DASSISOM, predsedom skupiny Rôzne záujmy Staffanom NILSSONOM a generálnym tajomníkom Martinom WESTLAKEM. Na zasadnutí ombudsman DIAMANDOUROS hovoril najmä o svojich skúsenostiach týkajúcich sa očakávaní občanov od inštitúcií EÚ. Na druhom zasadnutí, ktoré sa konalo 9. novembra, P. N. DIAMANDOUROS mal prejav pred zamestnancami výboru. Jeho

prejav sa týkal typov sťažností, ktorými sa zaoberá, jeho úlohy v porovnaní s úlohou súdov, jeho aktívnej práce a akým spôsobom môže byť prínosom pre správu. V priebehu prejavu sa odvolal na Európsky kódex dobrej správnej praxe, ktorý výbor prijal v júli 2009. Ombudsman veľmi privítal tento vývoj.

## ■ Európska investičná banka

V roku 2009 ombudsman usilovne pracoval na zvýšení informovanosti o svojej úlohe dohľadu nad Európskou investičnou bankou (EIB). Vyplynulo to zo záveru memoranda o porozumení<sup>5</sup> uzavretom medzi ombudsmanom a EIB v roku 2008. Dňa 1. decembra zorganizoval podujatie pre zainteresované strany, aby upriamil pozornosť na túto stránku svojej práce. Toto podujatie, na ktorom sa zúčastnilo vyše 30 zainteresovaných strán, sa konalo v rámci verejnej konzultácie EIB o jej mechanizme vybavovania sťažností<sup>6</sup>. Podujatia sa zúčastnili zástupcovia banky, ktorí poskytli užitočné vysvetlenia spôsobov, ako EIB vybavuje sťažnosti. Ombudsman bol zastupovaný aj na zasadnutiach, ktoré banka uskutočnila počas roka ako súčasť svojej verejnej konzultácie.



**Ombudsman s cieľom pomôcť zvyšovať informovanosť o svojej úlohe dohľadu nad Európskou investičnou bankou (EIB) zorganizoval 1. decembra v Bruseli podujatie so zainteresovanými stranami. Konalo sa v rámci verejnej konzultácie EIB o jej mechanizme vybavovania sťažností. Podujatia sa zúčastnilo vyše 30 zainteresovaných strán (na fotografii).**

5. Memorandum o porozumení medzi ombudsmanom a Európskou investičnou bankou týkajúce sa informácií o politikách, normách a postupoch banky a vybavovania sťažností vrátane sťažností od osôb, ktoré nie sú občanmi EÚ, ani nemajú na území EÚ bydlisko, Ú. v. EÚ C 244, 25.9.2008, s. 1.

6. Informácie o mechanizme vybavovania sťažností v EIB sú k dispozícii na adrese: (<http://www.eib.org>).



## ■ Európsky úrad pre výber zamestnancov

Vzhľadom na svoju ústrednú úlohu pri prijímaní nových zamestnancov EÚ, a tým aj v rámci vzťahov s občanmi Európy, sa Európsky úrad pre výber zamestnancov (EPSO) podieľa relatívne vysokým podielom na prípadoch, ktoré ombudsman vyšetruje. Úporná snaha v posledných rokoch však viedla k zreteľnému zlepšeniu tak transparentnosti výberového konania, ako aj schopnosti EPSO reagovať na otázky a sťažnosti kandidátov. Neustála snaha modernizovať postupy prijímania zamestnancov v EÚ by mala viesť k ďalším zlepšeniam. Dňa 4. marca 2009 EPSO zorganizoval podujatie na pripomenutie realizácie niekoľkých akcií svojho rozvojového programu vrátane novej webovej stránky, on-line registrácie pre výberové konania, nového loga a nového oznámenia o výberovom konaní. Ombudsmana na tomto podujatí zastupoval generálny tajomník Ian HARDEN.

P. N. DIAMANDOUROS sa 1. júla 2009 stretol s riaditeľom EPSO Davidom BEARFIELDOM, aby prediskutovali tieto a iné zlepšenia a začali rokovania o možnom memorande o porozumení medzi týmito dvomi orgánmi.

## ■ Ostatné inštitúcie EÚ

Počas roka 2009 ombudsman zorganizoval celý rad ďalších stretnutí so zástupcami inštitúcií EÚ. Dňa 24. júna sa v Luxemburgu stretol s predsedom Európskeho dvora audítorov Vítorom DA SILVOM CALDEIROM a neskôr sa zúčastnil na pracovnom obede so všetkými členmi Dvora audítorov. V ten istý deň sa stretol s predsedom Súdneho dvora Vassiliosom SKOURISOM. Dňa 25. septembra sa P. N. DIAMANDOUROS zúčastnil na oslavách 20. výročia Všeobecného súdu a 29. novembra sa stretol s predsedom súdu Marcom JAEGEROM, ktorý pricestoval do Štrasburgu, aby predniesol prejav pred zamestnancami ombudsmana. Dňa 22. októbra sa P. N. DIAMANDOUROS v Bruseli stretol a diskutoval so skupinou pre reflexiu o budúcnosti Európy. A napokon sa 11. mája stretol s riaditeľom Európskeho úradu pre boj proti podvodom (OLAF) Franzom-Hermannom BRÜNEROM a 29. júna s novým zástupcom Európskeho dozorného úradníka pre ochranu údajov Giovannim BUTTARELLIM.

## 4.2 Vzťahy s ombudsmanmi a podobnými orgánmi

Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi partnermi na národnej, regionálnej a miestnej úrovni s cieľom pomôcť vybaviť čo najväčší počet sťažností. Táto spolupráca je rovnako veľmi dôležitá pre výmenu informácií o práve EÚ, ako aj pre sledovanie dôležitého vývoja vo svete ombudsmanov a pri výmene informácií o najlepších postupoch. Väčšinou sa táto spolupráca realizuje pod záštitou Európskej siete ombudsmanov. Európsky ombudsman sa zúčastňuje aj na konferenciách, seminároch a stretnutiach mimo tejto siete.

**Európsky ombudsman úzko spolupracuje so svojimi partnermi na národnej, regionálnej a miestnej úrovni s cieľom pomôcť vybaviť čo najväčší počet sťažností.**

## ■ Európska sieť ombudsmanov

Európsku sieť ombudsmanov v súčasnosti tvorí 94 kancelárií v 32 krajinách a pokrýva národné a regionálne úrovne v Únii, ako aj národné úrovne v krajinách, ktoré požiadali o členstvo v EÚ, a tiež v Nórsku, na Islande a najnovšie aj vo Švajčiarsku.

Sieť slúži ako efektívny mechanizmus spolupráce v oblasti riešenia prípadov. Je rovnako aktívna pri výmene skúseností a informácií o najlepších postupoch – celi, ktorý sa snaží dosiahnuť prostredníctvom seminárov a stretnutí, pravidelného spravodajcu, elektronického diskusného fóra a elektronickej služby poskytovania denných správ.



## Spolupráca na riešení prípadov

Na Európskeho ombudsmana sa obracia veľa sťažovateľov v prípade, ak majú problémy s vnútroštátnou, regionálnou alebo miestnou správou. V mnohých prípadoch môže účinnú nápravu zabez-

**Na Európskeho ombudsmana sa obracia veľa sťažovateľov v prípade, ak majú problémy s vnútroštátnou, regionálnou alebo miestnou správou. V mnohých prípadoch môže účinnú nápravu zabezpečiť člen Európskej siete ombudsmanov.**

pečiť člen Európskej siete ombudsmanov. Európsky ombudsman podľa možnosti postupuje prípady, ktoré sú prípustné pre sieť, priamo národným a regionálnym ombudsmanom alebo sťažovateľovi vhodne poradí. Ďalšie podrobnosti o tejto spolupráci sú uvedené v kapitole 3.

V snahe pomôcť lepšie informovať o dimenzii práce ombudsmanov v rámci EÚ a vysvetliť služby, ktoré poskytujú občanom sťažujúcim sa vo veciach spadajúcich do pôsobnosti práva EÚ, prijala sieť v októbri 2007 vyhlásenie. Toto vyhlásenie, ktoré je k dispozícii na webovej stránke Európskeho ombudsmana v 23 jazykoch, bolo mierne revidované počas siedmeho seminára národných ombudsmanov členských štátov EÚ, ktoré sa konalo v apríli 2009 na Cypre. Revidované vyhlásenie vyjadruje skutočnosť, že na webovej stránke Európskeho ombudsmana je teraz k dispozícii interaktívny sprievodca, ktorý pomáha jednotlivcom nájsť najvhodnejšieho ombudsmana alebo iný orgán na vybavenie jeho sťažnosti alebo na poskytnutie požadovaných informácií. Bolo dohodnuté, že toto vyhlásenie sa bude kedykoľvek podľa potreby revidovať.

Európsky ombudsman s cieľom zvýšiť aj informovanosť o úlohe siete pri poskytovaní pomoci občanom dosiahnuť svoje práva podľa práva EÚ zintenzívnil v roku 2009 spoluprácu s Europe Direct (pozri časť 4.1). Táto iniciatíva ombudsmana súvisí s predchádzajúcim oznámením o preskúmaní možnosti vytvorenia jednotného telefónneho čísla na styk s Európskou sieťou ombudsmanov. Po dôkladnom preskúmaní rôznych možností dospel ombudsman k záveru, že namiesto zriadenia novej služby bude účinnejšie a nákladovo efektívnejšie využiť existujúcu úlohu kontaktného centra Europe Direct ako centrálny vstupný bod pre otázky širokej verejnosti o EÚ. Ombudsman súhlasil s poskytnutím informácií a materiálov o sieti kontaktnému centru, aby mohli byť jednotlivci podľa potreby správne usmernení.

Národní a regionálni ombudsmani môžu požiadať Európskeho ombudsmana o písomné odpovede na otázky o práve EÚ a jeho výklade vrátane otázok vzniknutých pri vybavovaní konkrétnych prípadov. Európsky ombudsman poskytuje odpoveď buď priamo, alebo ak je to vhodnejšie, nasmeruje otázku na inú inštitúciu EÚ, aby na ňu odpovedala. V roku 2009 predložil jednu otázku regionálny ombudsman talianskeho regiónu Emilia-Romagna. Týkala sa výkladu pravidiel EÚ o systémoch sociálneho zabezpečenia, ktoré platia pre zamestnané osoby a ich rodinu pohybujúce sa v rámci Únie.

## Semináre

Semináre národných a regionálnych ombudsmanov sa konajú každé dva roky a organizuje ich európsky ombudsman spoločne s národným alebo regionálnym partnerom.

Siedmy seminár národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín sa konal v meste Paphos na Cypre 5. až 7. apríla 2009. Usporiadateľmi seminára boli spoločne komisárka pre



**Siedmy seminár národných ombudsmanov členských štátov EÚ a kandidátskych krajín sa konal v apríli 2009 v meste Paphos na Cypre. Na seminári sa zúčastnili kancelárie národných a regionálnych ombudsmanov spolu z 29 krajín. Seminár bol zameraný na: voľný pohyb európskych občanov, rovnaké zaobchádzanie s európskymi občanmi, prijatie, integráciu a legalizáciu prisťahovalcov a azyl a právo na azylové konanie.**

administratívu (ombudsmanka) Cypru Eliana NICOLAOU a európsky ombudsman. Na seminári sa zúčastnili zástupcovia kancelárií národných a regionálnych ombudsmanov spolu z 29 krajín. Účastníci boli aj z Európskeho parlamentu, Európskej komisie, Agentúry Európskej únie pre základné práva, Rady Európy a cyperských orgánov verejnej správy.

Seminár s názvom „Migrácia a jej vplyv na prácu ombudsmanov“ bol rozdelený na štyri tematické prednášky. Medzi hlavnými prednášajúcimi boli Jacques BARROT, podpredseda Európskej komisie pre spravodlivosť, slobodu a bezpečnosť, ktorý prostredníctvom video správy hovoril o európskej prístahovaleckej a azylovej politike, a Elspeth GUILDVÁ, nositeľka titulu Jean Monnet Chair *ad personam* a profesorka migračného práva na univerzite v holandskom Nijmegen, ktorá podala obsiahly a podrobný opis migrácie v rámci Únie.

### Bulletin Európski ombudsmani

Bulletin Európski ombudsmani sa zaoberá prácou členov Európskej siete ombudsmanov a širšieho členstva Európskeho regiónu Medzinárodného inštitútu ombudsmanov (*International Ombudsman Institute; IOI*). Vychádza v angličtine, francúzštine, nemčine, španielčine a taliančine a posiela sa viac ako 400 kanceláriám na európskej, vnútroštátnej, regionálnej a miestnej úrovni. Bulletin vydáva európsky ombudsman dvakrát ročne – v apríli a októbri. Dve čísla, ktoré vyšli v roku 2009, sa týkali celého radu tém vrátane otázok práva občanov na voľný pohyb, migráciu a azyl, úlohy ombudsmanov pri dohľade nad väznicami, porušovaniami práv na zdravotnú starostlivosť, prístupom verejnosti k dokumentom a prevodu verejných funkcií na súkromný sektor. Ďalšie články sa zaoberali ochranou najzraniteľnejších skupín spoločnosti, najmä detí, zdravotne postihnutých osôb, bezdomovcov a starších občanov. Spoločnou témou prelínajúcou sa mnohými týmito článkami bola úloha ombudsmanov pri zabezpečovaní implementácie práva EÚ v celom rozsahu.

### Nástroje elektronickej komunikácie

Internetová diskusia ombudsmana a fórum pre ombudsmanov a ich zamestnancov v Európe so zdieľaním dokumentov sa osvedčili ako nesmierne užitočný nástroj siete. K fóru, ktoré poskytuje možnosti na každodennú spoluprácu medzi kancelármi, má prístup viac ako 260 osôb.

Najobľúbenejšou časťou fóra je spravodajská služba *Ombudsman Daily News* (Denné správy ombudsmana), ktorá sa uverejňuje každý pracovný deň a obsahuje správy z kancelárií ombudsmanov, ako aj z EÚ. Do denných správ prispievajú a pravidelne si ich prezerajú takmer všetky kancelárie národných a regionálnych ombudsmanov v Európe.

V roku 2009 si kancelárie ombudsmanov naďalej vymieňali informácie vo forme otázok a odpovedí na veľmi užitočnom diskusnom fóre. Medzi otázkami v danom roku boli cezhraničná zdravotná starostlivosť, zahraničné maloleté osoby bez sprievodu, náboženská diskriminácia a sloboda svedomia, národné bezpečnostné agentúry, sťažnosti na centrálné banky a kontakty s národnými centrami SOLVIT.

Diskusné fórum obsahuje zoznam úradov národných a regionálnych ombudsmanov v členských štátoch EÚ, Nórsku, na Islande, vo Švajčiarsku a v krajinách, ktoré požiadali o členstvo. Tento zoznam sa aktualizuje po každej zmene kontaktných údajov kancelárie niektorého ombudsmana, a je tak nenahraditeľným zdrojom informácií o ombudsmanoch v Európe.

## ■ Stretnutia ombudsmanov

Snahy ombudsmana spolupracovať s partnermi počas roka presiahli činnosti Európskej siete ombudsmanov. P. N. DIAMANDOUROS a jeho zamestnanci sa zúčastňovali na podujatiach, ktoré zorga-

**Spomedzi významných podujatí navštívil ombudsman v roku 2009 deviatu medzinárodnú konferenciu Medzinárodného inštitútu ombudsmanov, ktorá sa konala v júni v hlavnom meste Švédska a na ktorej sa oslavovalo aj 200. výročie švédskeho parlamentného ombudsmana.**

nizovali národní a regionálni ombudsmeni v Európe vrátane Albánska, Grécka, Írska, Nórska, Spojeného kráľovstva, Španielska, Švédska a Talianska, s úmyslom podporovať vzťahy medzi ombudsmenmi a vymieňať si skúsenosti s najlepšími postupmi. Spomedzi významných podujatí navštívil ombudsman v roku 2009 deviatu medzinárodnú konferenciu Medzinárodného inštitútu ombudsmanov, ktorá sa konala v júni v hlavnom meste Švédska a na ktorej sa oslavovalo aj 200. výročie švédskeho parlamentného ombud-

mana. Konferencia na pripomenutie tohto významného podujatia načrtla vývoj inštitúcie ombudsmana od jeho švédskeho pôvodu po rôzne formy v súčasnosti. Európsky ombudsman tiež vystúpil v máji na výročnom zasadnutí Združenia britských a írskych ombudsmanov vo Warwicku v Spojenom kráľovstve a v októbri na valnom zhromaždení Inštitútu Európskeho ombudsmana vo Florencii v Taliansku. Ombudsmanov generálny tajomník Ian HARDEN zastupoval inštitúciu na treťom zasadnutí Združenia ombudsmanov pre oblasť Stredozemia, ktoré sa konalo v decembri v Aténach v Grécku.

## 4.3 Vzťahy s ostatnými zainteresovanými stranami

Európsky ombudsman je odhodlaný zabezpečiť, aby si každá osoba alebo organizácia, ktorá by mohla mať problém s administratívou EÚ, boli vedomé svojho práva podať sťažnosť ombudsmanovi na nesprávny úradný postup. Usiluje sa tiež celkove zvýšiť informovanosť o svojich snahách podporovať transparentnosť, zodpovednosť a kultúru služieb v administratíve EÚ. Aktivity v tejto oblasti sa v roku 2009 ďalej rozvinuli, pričom ombudsman a jeho zamestnanci zrealizovali asi 145 prezentácií.

Táto časť poskytuje prehľad obrovského množstva spôsobov, ktorými sa ombudsman snažil zvýšiť informovanosť o svojej práci počas roka.

## ■ Konferencie a stretnutia

### Za účasti ombudsmana

Ombudsman v roku 2009 strávil značný čas na stretnutiach s hlavnými zainteresovanými stranami, aby im vysvetlil svoje služby a dozvedel sa o ich skúsenostiach pri kontaktoch s administra-

**Ombudsman v roku 2009 strávil značný čas na stretnutiach s hlavnými zainteresovanými stranami, aby im vysvetlil svoje služby a dozvedel sa o ich skúsenostiach pri kontaktoch s administratívou EÚ.**

tívou EÚ. Svoju prácu predstavil na viac ako 60 podujatiach členom právnickej verejnosti, obchodných združení, think-tankov, Mvo, zástupcom regionálnych a miestnych správ, lobistických a záujmových skupín, akademických kruhov, zástupcom na vysokej politickej úrovni a štátnym zamestnancom. Tieto konferencie, semináre a stretnutia sa konali v Bruseli a v členských štátoch, často ako

súčasť informačných návštev ombudsmana (pozri ďalej). Obzvlášť významné bolo podujatie s riešením problému, ktoré sa konalo v marci v Európskom parlamente, a seminár pre malé a stredné podniky, ktorý sa konal ako súčasť týždňa MSP v máji 2009.

### Za účasti zamestnancov ombudsmana

Rovnako aktívni sú pri zvyšovaní informovanosti o inštitúcii zamestnanci ombudsmana. V roku 2009 zorganizovali zamestnanci viac ako 85 prezentácií pre približne 2 600 občanov z celej EÚ. Najviac návštevníkov pochádzalo z Nemecka, za ktorým nasledovalo Francúzsko, Rakúsko a Grécko. Medzi účastníkmi týchto prezentácií boli študenti a stážisti, právnici a sudcovia, novinári, podnikatelia

a lobisti, úradníci štátnej správy a verejnej správy, zamestnanci kancelárií ombudsmanov a zamestnanci armády.

**Európsky ombudsman sa usilovne snaží zabezpečiť, aby osoby majúce problémy s uplatnením svojich práv podľa práva EÚ vedeli, kto by im mohol pomôcť. V marci 2009 zorganizoval v Bruseli seminár s názvom „Riešenie problémov v EÚ – Kam sa obrátiť?“.**

**Na tomto podujatí sa zúčastnilo viac ako 100 osôb s cieľom dozvedieť sa o službách, ktoré poskytuje európsky ombudsman, Výbor Európskeho parlamentu pre petície, SOLVIT a Európsky útvar pre občiansku činnosť (ECAS).**



Hoci obmedzené zdroje vymedzujú počet prezentácií, ktoré sa môžu konať každý rok, ombudsman sa v rámci možností vždy snaží prijímať pozvania a žiadosti zainteresovaných strán. Všetky tieto prezentácie sú nesmierne dôležité, pretože pomáhajú dávať administratíve EÚ „ľudskú tvár“.

## ■ Informačné návštevy

Ombudsman začal v roku 2003 realizovať intenzívny program informačných návštev členských štátov a prístupujúcich krajín s cieľom zvyšovať informovanosť o práci ombudsmana a ďalej upevňovať vzťahy s partnermi na vnútroštátnej a regionálnej úrovni.

**V máji roku 2009 ombudsman v rámci informačných návštev navštívil Slovensko a Českú republiku a v októbri Fínsko a Estónsko.**

Tieto návštevy pokračovali rýchlym tempom. V máji roku 2009 ombudsman v rámci informačných návštev navštívil Slovensko a Českú republiku a v októbri Fínsko a Estónsko. V júni prices-toval tiež do Talianska na niekoľko podujatí zameraných na zvyšovanie informovanosti.

**SLOVENSKO** — Európsky ombudsman navštívil Slovensko 13. až 15. mája 2009. Návštevu zorganizovala kancelária slovenského verejného ochrancu práv Pavla KANDRÁČA. P. N. DIAMANDOUROSA prijal slovenský prezident Ivan GAŠPAROVIČ, predseda vlády Róbert FICO a podpredseda Národnej rady SR Miroslav ČÍŽ. Stretol sa aj s predstaviteľmi Slovenskej advokátskej komory a Slovenskej obchodnej komory a so zástupcami siete SOLVIT a Európskej siete podnikov, ktorí sa zúčastnili na týchto podujatiach. Na Ekonomickej univerzite v Bratislave mal prednášku, na ktorej boli prítomní aj



**SLOVENSKO** — Počas svojej informačnej návštevy Slovenska, ktorá sa konala 13. až 15. mája, sa ombudsman stretol so slovenským prezidentom, predsedom vlády a podpredsedom národnej rady a usporiadal celý rad podujatí na zvyšovanie informovanosti. Na snímke je P. N. DIAMANDOUROS so slovenským verejným ochrancom práv Pavlom KANDRÁČOM, ktorého kancelária návštevu zorganizovala.



zástupcovia Mvo. Po tlačovej konferencii o návšteve ombudsmana podrobne informovali slovenské noviny, rozhlas a televízia.

**ČESKÁ REPUBLIKA** — Informačnú návštevu Európskeho ombudsmana v Brne a Prahe zorganizovala Kancelária verejného ochrancu práv (ombudsmana) Českej republiky 17. až 20. mája. V Brne P. N. DIAMANDOUROS obširne rokoval s verejným ochrancom práv Otakarom MOTEJLOM a jeho zamestnancami. Vymenil si názory s najvyššími predstaviteľmi českého právneho systému vrátane predsedníčky Najvyššieho súdu Ivy BROŽOVEJ. Na informačnom podujatí zorganizovanom ako súčasť návštevy sa stretol tiež so zástupcami Mvo a Regionálnej rady regiónu súdržnosti Juhovýchod. V Prahe P. N. DIAMANDOUROSA prijali český prezident Václav KLAUS, predseda vlády Jan FISCHER a minister pre ľudské práva Michael KOCÁB. Diskutoval aj so zástupcami Českej obchodnej komory a českými zástupcami siete SOLVIT a Európskej siete podnikov.



**ČESKÁ REPUBLIKA — 17. až 20. mája** zorganizovala Kancelária verejného ochrancu práv (ombudsmana) Českej republiky informačnú návštevu Európskeho ombudsmana v Brne a Prahe. Po spoločnej tlačovej konferencii P. N. DIAMANDOUROSA a O. MOTEJLA (na snímke obidvaja s novinármi) o návšteve podrobne informovali české médiá.

**FÍNSKO** — Európsky ombudsman navštívil Fínsko 25. až 28. októbra. Návšteva sa uskutočnila na pozvanie ministerky pre európske záležitosti Astrid THORSOVEJ. Pred návštevou prijal ombudsmana komisár pre rozšírenie Olli REHN, s ktorým rokoval o otázkach EÚ týkajúcich sa Fínska. Počas svojho pobytu v Helsinkách mal ombudsman stretnutie s parlamentnou ombudsmankou Riittou-Leenou PAUNIOVOU a jej zamestnancami a prezentoval svoju prácu mimovládny organizáciám, podnikateľskej verejnosti, študentom univerzít a médiám. Prijala ho prezidentka Fínska Tarja HALONENOVÁ, predseda Najvyššieho správneho súdu Pekka HALLBERG a ministerka pre európske záležitosti Astrid THORSOVÁ. Ďalej mal schôdzku aj so zástupcom kancelára spravodlivosti Mikkom PUUMALAINENOM, ombudsmanom pre ochranu údajov Reijom AARNIOM a s viacerými parlamentnými výbormi.



**FÍNSKO — Európsky ombudsman navštívil Fínsko 25. až 28. októbra.** Návštevu pomohla zorganizovať fínska parlamentná ombudsmanka spolu s Informačnou kanceláriou Európskeho parlamentu a zastúpením Európskej komisie. Významnou udalosťou počas návštevy bolo stretnutie s prvým Európskym ombudsmanom, poslancom Jacobom SÖDERMANOM, ktorý predstavil P. N. DIAMANDOUROSA na prednáške na Univerzite Helsínki a zúčastnil sa na brífingu s novinármi.

ESTÓNSKO — 29. až 30. októbra ombudsman pricestoval do Estónska na informačnú návštevu, ktorú zorganizoval kancelár spravodlivosti (ombudsman) Indrek TEDER. Ombudsman prehovoril k zamestnancom kancelára spravodlivosti a obšírne diskutoval s kancelárom a jeho zástupcom Madisom ERNITSOM. Počas návštevy ho prijal prezident Estónska Toomas HENDRIK ILVES, predseda parlamentu Ene ERGMA a minister spravodlivosti Rein LANG. Mal tiež verejnú prednášku na Univerzite v Tartu a stretol sa so zástupcami estónskej podnikateľskej verejnosti, ako aj estónskeho združenia sudcov. Pred odchodom do Tallinnu sa P. N. DIAMANDOUROS stretol s podpredsedom Komisie zodpovedným za administratívne záležitosti, audit a boj proti podvodom Siimom KALLASOM, s ktorým rokoval o účele informačnej návštevy.

**ESTÓNSKO — Ako súčasť informačnej návštevy ombudsmana v Estónsku zorganizovala Informačná kancelária Európskeho parlamentu v Tallinne brífing pre MVO a novinárov a niekoľko rozhovorov pre médiá, a tým pomohla zvýšiť informovanosť o návšteve ombudsmana. Na snímke je P. N. DIAMANDOUROS na brífingu spolu s riaditeľkou Informačnej kancelárie Európskeho parlamentu Kadi HERKÜLOVU.**



TALIANSKO — ANCI (Národné združenie talianskych obcí) pozvalo Európskeho ombudsmana do Palerma na podujatie s cieľom zvýšiť informovanosť o jeho práci. V Palerme sa 2. a 3. júna P. N. DIAMANDOUROS stretol so zástupcami regionálnych orgánov vrátane predsedu regionálnej rady Alberta CAMPAGNU a primátora Palerma Diega CAMMARATU. Ombudsman potom odcestoval do Ríma na niekoľko stretnutí, najmä s prezidentom republiky Giorgiom NAPOLITANOM. Predniesol prejav na podujatí, ktoré zorganizovala talianska rada advokátov, a vymenil si názory so Sabinom CASSESEM, sudcom talianskeho ústavného súdu, a s poslancom Sandrom GOZIM, ktorý predložil návrh zákona na ustanovenie národného ombudsmana v Taliansku. P. N. DIAMANDOUROS sa stretol aj s vedúcim talianskej sekcie pre komunitárne politiky Robertom ADAMOM a talianskymi zástupcami siete SOLVIT.

**TALIANSKO — P. N. DIAMANDOUROS navštívil Taliansko 2. až 5. júna na pozvanie Andrea PIRAINA, generálneho tajomníka združenia ANCI na Sicílii, aby prehovoril k členom Národného združenia talianskych obcí (ANCI). Na snímke je P. N. DIAMANDOUROS na podujatí v Palerme, na ktorom opísal svoju prácu a typy sťažností, ktoré vybavuje. Návštevu ombudsmana v Palerme pomohol zorganizovať Pierangelo BONANNO, ombudsman z Misilmeri.**



Všetky tieto návštevy boli nesmierne cenné z hľadiska zvyšovania informovanosti o právach občanov podľa práva EÚ, zlepšovania verejného profilu Európskeho ombudsmana a jeho národných partnerov a poskytovania informácií o práve sťažovať sa.

## ■ Mediálne aktivity

Ombudsman uznáva dôležitú úlohu, ktorú médiá zohrávajú pri formovaní verejnej mienky, obohacovaní rozpravy a zviditeľňovaní jeho služieb vo všetkých členských štátoch EÚ. Proaktívna mediálna politika predstavuje ústrednú súčasť činností ombudsmana a jeho úsilia zameraného na propagovanie rešpektovania práv podľa práva EÚ a zlepšovanie kvality správy.

**Proaktívna mediálna politika predstavuje ústrednú súčasť činností ombudsmana a jeho úsilia zameraného na propagovanie rešpektovania práv podľa práva EÚ a zlepšovanie kvality správy.**

Medzi hlavné mediálne aktivity ombudsmana v roku 2009 patrila tlačová konferencia v Bruseli, na ktorej predstavil svoju výročnú správu, ako aj tlačové konferencie v Bratislave, Prahe, Helsinkách a Tallinne, ktoré boli súčasťou už zmienených informačných návštev. Tlačové brífingy so zainteresovanými novinármi z rôznych novín a tlačových agentúr boli pre ombudsmana príležitosťou vysvetliť podstatu svojej práce pre občanov a svoje názory na aktuálne témy. V roku 2009 poskytol P. N. DIAMANDOUROS novinárom a redaktorom tlačových, rozhlasových a televíznych médií približne 40 rozhovorov v Štrasburgu, Bruseli a inde, najmä počas svojich informačných návštev.

V roku 2009 venovali médiá práci ombudsmana veľkú pozornosť, najmä sťažnosti výrobcu mikroprocesorov Intel, otázke transparentnosti a výročnej správe za rok 2008. Na snímke je ombudsman počas rozhovoru pre europarl tv po diskusii v Parlamente o svojich aktivitách v roku 2008.



**V roku 2009 venovali médiá práci ombudsmana veľkú pozornosť, najmä sťažnosti výrobcu mikroprocesorov Intel, otázke transparentnosti a výročnej správe za rok 2008. Na snímke je ombudsman počas rozhovoru pre europarl tv po diskusii v Parlamente o svojich aktivitách v roku 2008.**

V roku 2009 bolo vydaných a rozoslaných novinárom a zainteresovaným stranám v Európe dvadsať jeden tlačových správ. Tieto tlačové správy sa okrem iného týkali revízie pravidiel prístupu verejnosti k dokumentom v EÚ, práv cestujúcich leteckou dopravou, oneskoreného vyplácania platieb Európskou komisiou, financovania budov Európskeho parlamentu a sťažnosti, ktorú predložil výrobca mikroprocesorov Intel.

Spravodajstvo o práci ombudsmana v médiách sa od roku 2008 do roku 2009 výrazne zvýšilo s 85 % zvýšením počtu identifikovaných výstrižkov. Do veľkej miery to bolo spôsobené rozsiahlym spravodajstvom o spomínanej sťažnosti Intelu (pozri časť 3.3).

## ■ Publikácie

Materiály o práci ombudsmana sa vo veľkej miere distribuovali v priebehu celého roka, hlavne počas otvorených dní, ktoré v máji zorganizoval Európsky parlament v Bruseli a Štrasburgu.

Spomedzi publikácií v roku 2009 si zvláštnu pozornosť zasluhuje *výročná správa* v novom štýle

**Všetky publikácie ombudsmana sú k dispozícii na jeho webovej stránke <http://www.ombudsman.europa.eu> a prostredníctvom webovej stránky <http://bookshop.europa.eu> ich možno získať bezplatne v kníhkupectve EÚ.**

a nový súhrnný dokument s názvom *Prehľad 2008*. Ombudsman dostal veľmi pozitívne ohlasy na tieto dve publikácie, ktoré boli úplne prepracované, aby boli zrozumiteľnejšie a prístupnejšie. Obidve publikácie boli vydané v 23 úradných jazykoch EÚ a boli distribuované hlavným zainteresovaným stranám a širokej verejnosti. Všetky publikácie ombudsmana sú k dispozícii na jeho



webovej stránke <http://www.ombudsman.europa.eu> a prostredníctvom webovej stránky <http://bookshop.europa.eu> ich možno získať bezplatne v kníhkupectve EÚ.

Úrad ombudsmana v roku 2009 dokončil aj prípravy na vytvorenie novej vizuálnej identity inštitúcie vrátane nového loga pre Európskeho ombudsmana a tiež pre Európsku sieť ombudsmanov. Nová vizuálna identita bude predstavená v roku 2010.

## ■ Elektronická komunikácia

### Komunikácia prostredníctvom elektronickej pošty

Takmer 60 % všetkých sťažností, ktoré boli ombudsmanovi doručené v roku 2009, bolo podaných prostredníctvom internetu. Veľká časť týchto sťažností (72 %) bola predložená pomocou elektronického formulára sťažnosti, ktorý je k dispozícii na webovej stránke ombudsmana v 23 jazykoch.

V roku 2009 boli z hlavnej e-mailovej adresy ombudsmana odoslané odpovede na celkovo viac ako 1 850 e-mailov požadujúcich informácie. Pre porovnanie, v roku 2008 to bolo približne 4 300 žiadostí, 4 100 žiadostí v roku 2007 a len 3 500 žiadostí v roku 2006. Výrazné zníženie počtu žiadostí prijatých v roku 2009 je spôsobené najmä obrovským úspechom nového interaktívneho sprievodcu ombudsmana na webovej stránke ombudsmana. Tento sprievodca umožňuje, aby ľudia sami získali požadované informácie bez nutnosti podávať žiadosť. Z týchto 1 850 e-mailov požadujúcich informácie bolo približne 1 600 individuálnych žiadostí, na ktoré individuálne odpovedal príslušný zamestnanec ombudsmana. Asi 250 e-mailov sa týkalo hromadne rozosielanej pošty hlavne v súvislosti s údajnými problémami kanálov katalánskej televízie s vysielaním v regióne Valencia.

### Vývoj internetovej stránky

Novú webovú stránku spustil Európsky ombudsman 5. januára 2009. Účelom stránky je poskytnúť návštevníkovi jasné, stručné a zrozumiteľné informácie o tom, čo môže európsky ombudsman urobiť. Ponúka prehľad ombudsmanových doterajších úspechov a vysvetľuje postup podávania sťažností. Webová stránka bola v priebehu celého roka pravidelne doplňovaná o rozhodnutia, zhrnutia prípadov, tlačové správy, podrobné údaje o pripravovaných podujatiach a publikácie.

Obzvlášť zaujímavý je interaktívny sprievodca ombudsmana, ktorého úlohou je pomôcť jednotlivcom pri výbere najvhodnejšieho orgánu, na ktorý by sa mali obrátiť so svojou sťažnosťou. Táto

**V roku 2009 sa prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na ombudsmana obrátilo a radu dostalo viac ako 26 000 ľudí.**

služba je užitočná predovšetkým pre občanov, podniky a ďalšie organizácie v celej Európe. V roku 2009 sa prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na ombudsmana obrátilo a radu dostalo viac ako 26 000 ľudí. Najčastejšie poskytovanou radou bolo podať

sťažnosť európskemu ombudsmanovi, za tým nasledovala rada kontaktovať Europe Direct, ktoré poskytujú informácie o úlohe Európskej komisie pri zabezpečovaní uplatňovania práva EÚ, a napokon rada kontaktovať národného alebo regionálneho ombudsmana.

Od 1. januára do 31. decembra 2009 navštívilo webovú stránku ombudsmana približne 340 000 jednotlivých návštevníkov, ktorí si prezreli spolu vyše 4 miliónov stránok. Najväčší počet návštevníkov bol zo Španielska, za ním nasledovali Taliansko, Nemecko, Francúzsko a Belgicko.

Úrad ombudsmana sa v roku 2009 podieľal na práci medziinštitucionálneho výboru EÚ pre správu internetu (CEiii) s cieľom zaistiť, aby webová stránka zostala na poprednom mieste medzi webovými stránkami EÚ.





Zdroje



**T**ÁTO kapitola poskytuje prehľad zdrojov, ktoré mala inštitúcia ombudsmana v roku 2009 k dispozícii. Obsahuje opis práce, ktorú vykonali jednotlivé odbory a oddelenia úradu, ako aj úsilia vynaložené na zaistenie plynulého toku informácií medzi zamestnancami a na podporu možností odborného rastu. Druhá časť kapitoly je venovaná rozpočtu ombudsmana.

## 5.1 Zamestnanci

Inštitúcia má viacjazyčný tím kvalifikovaných zamestnancov na zaistenie riadneho plnenia úloh pri vybavovaní sťažností na nesprávny úradný postup v 23 úradných jazykoch a pri zvyšovaní infor-

**Pravidelné stretnutia zamestnancov spolu s výročným výjazdovým pracovným stretnutím zamestnancov pomáhajú informovať všetkých zamestnancov o vývoji v úrade a povzbudzujú ich, aby sa zamýšľali nad tým, ako ich práca prispieva k dosahovaniu cieľov inštitúcie.**

movanosti o práci ombudsmana. Pravidelné stretnutia zamestnancov spolu s výročným výjazdovým pracovným stretnutím zamestnancov pomáhajú informovať všetkých zamestnancov o vývoji v úrade a povzbudzujú ich, aby sa zamýšľali nad tým, ako ich práca prispieva k dosahovaniu cieľov inštitúcie.

### ■ Výjazdové pracovné zasadnutia zamestnancov

Výjazdové pracovné zasadnutia zamestnancov Európskeho ombudsmana tvoria neoddeliteľnú súčasť strategického plánovania ombudsmana, predovšetkým vďaka tomu, že poskytujú inšpiráciu a užitočné usmernenie pri tvorbe politiky a príprave ročného plánu riadenia. Tvoria súčasť ročného cyklu podujatí umožňujúcich zamestnancom a stážistom vymieňať si názory na témy, ktoré priamo súvisia s prácou ombudsmana. Závery z výjazdových pracovných zasadnutí pomáhajú ovplyvňovať strategické ciele ombudsmana, ktorými sa potom riadia činnosti jednotlivých oddelení.

**Výjazdové pracovné zasadnutia zamestnancov tvoria súčasť ročného cyklu podujatí umožňujúcich zamestnancom a stážistom neformálne si vymieňať názory na témy, ktoré priamo súvisia s prácou ombudsmana. Výjazdové pracovné zasadnutie v roku 2009 sa konalo 11. až 13. februára a bolo zamerané na tému „Pracujeme spolu“. Konkrétnymi diskutovanými témami boli: vybavovanie sťažností, spolupráca s inštitúciami, používanie zrozumiteľného jazyka a informovanie, zapájanie a oceňovanie zamestnancov.**



Výjazdové pracovné zasadnutie v roku 2009 sa konalo 11. až 13. februára a bolo zamerané na tému „Pracujeme spolu“. Ako pokračovanie výjazdového pracovného zasadnutia v roku 2008, ktoré bolo zamerané na identitu inštitúcie a koncepciu dobrej správy, bolo výjazdové pracovné zasadnutie v roku 2009 zamerané viac na internú prácu úradu. V rámci príprav na výjazdové pracovné zasadnutie boli zamestnanci vyzvaní, aby vyplnili rovnaký dotazník sebahodnotenia, ktorý bol použitý pre výjazdové pracovné zasadnutie v roku 2006. Slúžil na priame porovnanie medzi získanými výsledkami, aby sa určil dosiahnutý pokrok a oblasti, ktorými je stále potrebné sa zaoberať. Výsledky a analýza dotazníka boli zohľadnené pri stanovení konečného programu tém prezentácií a diskusí na výjazdových pracovných zasadnutiach.

Tretie výjazdové pracovné zasadnutie, rovnako ako predchádzajúce, bolo veľmi pozitívnou skúsenosťou pre zamestnancov. Nasledujúce výjazdové pracovné zasadnutie je naplánované na február 2010.

## ■ Stretnutia zamestnancov

Cieľom pravidelných stretnutí zamestnancov je zabezpečiť hladký tok informácií medzi zamestnancami a podporovať príležitosti profesionálneho rastu. Program týchto stretnutí spravidla obsahuje prehľad súčasných a budúcich činností ombudsmana, ako aj prezentáciu vývojových trendov v administratívnej, právnej a politickej oblasti, ktoré majú vplyv na inštitúciu. Na stretnutiach zamestnancov majú aktívnu úlohu aj generálny tajomník a vedúci odborov a oddelení. Počas daného roku sa stretnutia zamestnancov konali 10. júla a 11. decembra a boli užitočným fórom na diskusiu a výmenu informácií.



**Ombudsman pozýva aj externých prednášateľov, aby vystúpili s príspevkami o príslušných témach s cieľom neustále informovať zamestnancov o vývoji v ostatných inštitúciách EÚ. Dňa 20. novembra 2009 pricestoval do Štrasburgu predseda Všeobecného súdu Marc JAEGER, ktorý mal prednášku o „Zásadách dobrej správy v práve Spoločenstva“. Na snímke s ombudsmanom.**

Ombudsman pozýva prednášať o príslušných témach aj externých prednášateľov, aby zamestnanci boli neustále informovaní o vývoji v ostatných inštitúciách EÚ. Dňa 20. novembra 2009 pricestoval do Štrasburgu predseda Všeobecného súdu Marc JAEGER, ktorý prednášal o „Zásadách dobrej správy v práve Spoločenstva“. Táto vynikajúca prednáška vyvolala celý rad otázok a komentárov k téme, ktorá má pre prácu ombudsmana veľký význam.

# Ombudsman a jeho zamestnanci

Nasleduje prehľad štruktúry úradu ombudsmana, ktorý poskytuje určité základné informácie o ombudsmanovi a vedúcich zamestnancoch jeho úradu. Končí sa stručným opisom úloh Výboru zamestnancov a úradníka pre ochranu údajov.

## Európsky ombudsman

### P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EURÓPSKY OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS sa narodil 25. júna 1942 v Aténach v Grécku. Za Európskeho ombudsmana bol zvolený 15. januára 2003. Do funkcie nastúpil 1. apríla 2003 a 11. januára 2005 bol opätovne zvolený na ďalšie päťročné funkčné obdobie.

Od roku 1998 do roku 2003 bol prvým národným ombudsmanom Grécka. Od roku 1993 do augusta 2009 bol profesorom komparatívnych politík na Katedre politických vied a verejnej správy na Univerzite v Aténach (od roku 2003 do roku 2009 na dovolenke). Od roku 1995 do roku 1998 pôsobil ako riaditeľ a predseda Gréckeho národného centra pre sociálny výskum (ΕΚΚΕ).

Na Univerzite Indiana získal titul B. A. politických vied (1963) a tituly M. A. (1965), M. Phil. (1969) a Ph. D. (1972) v tej istej oblasti získal na Kolumbijskej univerzite. Pred nastúpením na fakultu Univerzity v Aténach v roku 1988 pôsobil ako učiteľ na Štátnej univerzite v New Yorku a ako výskumný pracovník na Kolumbijskej univerzite (1973–1978). Od roku 1980 do roku 1983 pôsobil ako riaditeľ pre rozvoj na Aténskej vysokej škole v Aténach v Grécku. Od roku 1983 do roku 1988 bol programovým riaditeľom pre západnú Európu, ako aj Stredný Východ a severnú Afriku vo Vedecko-výskumnej rade spoločenských vied v New Yorku. Od roku 1988 do roku 1991 bol riaditeľom Gréckeho inštitútu pre medzinárodné a strategické štúdiá v Aténach, politicky orientovanom think-tanku zriadenom za spoločného financovania Fordovou nadáciou a Mac Arthurovou nadáciou. V roku 1997 bol vymenovaný za hosťujúceho profesora politických vied v Centre Juana Marcha pre vyššie štúdium spoločenských vied (v Madride).

Pôsobil ako predseda Gréckeho politicko-vedeckého združenia (1992–1998) a Asociácie moderných gréckych štúdií v Spojených štátoch amerických (1985–1988). V období rokov 1999 až 2003 pôsobil ako člen gréckej Národnej komisie pre ľudské práva a od roku 2000 do roku 2003 bol členom gréckej Národnej rady pre administratívnu reformu. Od roku 1988 do roku 1995 spoločne predsedal Podvýboru pre južnú Európu vo Vedecko-výskumnej rade spoločenských vied v New Yorku, ktorej činnosť bola financovaná z grantu Nadácie Volkswagen. Je aj spoluredaktorom série publikácií o novej južnej Európe a príjmom výskumných grantov Fulbrightovej komisie a Štátnej nadácie pre humanitné vedy.

Veľa publikoval na tému politika a história Grécka, južnej Európy a juhovýchodnej Európy, konkrétnejšie o demokratizácii, budovaní štátu a národa a vzťahu medzi kultúrou a politikou. ■

### — Sekretariát Európskeho ombudsmana

Sekretariát Európskeho ombudsmana je zodpovedný za chod úradu ombudsmana a poskytuje ombudsmanovi poradenstvo. Radí mu v oblasti vzťahov s ostatnými inštitúciami a otázok týkajúcich sa práce ombudsmana na prípadoch. Plní tiež celý rad administratívnych úloh vrátane riadenia programu ombudsmana, koordinácie jeho prichádzajúcej a odchádzajúcej korešpondencie, zaobrávania sa aspektmi protokolu práce inštitúcie a vykonávania všeobecných povinností sekretariátu.

### Generálny tajomník

Generálny tajomník je zodpovedný za strategické plánovanie v rámci inštitúcie a za dohľad nad všeobecnou správou úradu. Radí ombudsmanovi v otázkach štruktúry a riadenia úradu, plánovania

**Generálny tajomník je zodpovedný za strategické plánovanie v rámci inštitúcie a za dohľad nad všeobecnou správou úradu.**

jeho činností a monitorovania jeho práce a výkonov. Pokiaľ ide konkrétne o prácu právneho odboru, generálny tajomník radí ombudsmanovi v oblasti právnej stratégie a pomáha a radí mu pri riešení sťažností a vyšetrovaní. A napokon generálny tajomník

koordinuje vzťahy medzi úradom ombudsmana a ostatnými európskymi inštitúciami a zohráva kľúčovú úlohu pri rozvoji vzťahov s úradmi ombudsmanov v celej Európe a pri informovaní európskych občanov.



**Ian HARDEN — GENERÁLNY TAJOMNÍK**

Generálny tajomník Ian HARDEN sa narodil 22. marca 1954 v Norwicu v Anglicku. Študoval právo na Churchillovej škole v Cambridgi, kde v roku 1975 získal titul BA s najvyšším vyznamenaním a v roku 1976 titul LLB. Po ukončení štúdia nastúpil na Právnickú fakultu Univerzity v Sheffielde, kde bol od roku 1976 do roku 1990 vysokoškolským učiteľom, od roku 1990 do roku 1993 docentom, od roku 1993 do roku 1995 mimoriadnym profesorom a v roku 1995 sa stal profesorom verejného práva. V roku 1996 začal pracovať na úrade Európskeho ombudsmana ako hlavný právny poradca, od roku 1997 do roku 1999 bol vedúcim sekretariátu a od roku 2000 vedúcim právneho odboru. Dňa 1. augusta 2006 bol vymenovaný za generálneho tajomníka úradu ombudsmana. Je autorom alebo spoluautorom mnohých publikácií o práve EÚ a verejnom práve vrátane publikácií *The Contracting State* [Zmluvný štát] (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* [Flexibilná integrácia: Smerom k efektívnejšej a demokratickejšej Európe] (Londýn CEPR, 1995) a *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* [Európska hospodárska a menová únia: Inštitucionálny rámec] (Kluwer Law International, 1997). Je členom združenia *Association française de droit constitutionnel* a skupiny *Study of Parliament Group* v Spojenom kráľovstve a čestným profesorom na Univerzite v Sheffielde. ■

**Právny odbor**

Právny odbor tvoria najmä právnici, ktorých hlavnou úlohou je analyzovať sťažnosti podané Európskemu ombudsmanovi a viesť vyšetrovanie pod dohľadom vedúceho právneho odboru

**Právny odbor tvoria najmä právnici, ktorých hlavnou úlohou je analyzovať sťažnosti podané Európskemu ombudsmanovi a viesť vyšetrovanie pod dohľadom vedúceho právneho odboru a štyroch vedúcich právnych oddelení.**

a štyroch vedúcich právnych oddelení. Vedúci právneho odboru tiež radí ombudsmanovi v oblasti právnej stratégie a smerovania inštitúcie a riadi právny odbor.

V roku 2009 mal právny odbor spolu 25 zamestnancov, a to vedúceho právneho odboru, štyroch vedúcich právnych oddelení, troch hlavných právnych poradcov, 14 právnikov, 2 právnikov-

lingvistov a asistenta vedúceho právneho odboru. Počas daného roku absolvovalo na právnom odbore študijný pobyt 21 stážistov.

**João SANT'ANNA — VEDÚCI PRÁVNEHO ODBORU**

João SANT'ANNA sa narodil 3. mája 1957 v Setúbele v Portugalsku. Od roku 1975 do roku 1980 študoval právo na Univerzite v Lisabone a v roku 1981 sa stal členom advokátskej komory v Lisabone. Od roku 1980 do roku 1982 pracoval ako právnik právnicko-administratívnej divízie portugalského ministerstva vnútra pre lisabonský región. Od roku 1982 do roku 1984 absolvoval štúdium práva zamerané na práva duševného vlastníctva na Univerzite Ludwiga Maximiliana a na Inštitúte Maxa Plancka v Mníchove. Po návrate do Portugalska v roku 1984 bol vymenovaný za vedúceho právnicko-administratívnej divízie portugalského ministerstva vnútra pre lisabonský región. V roku 1986 sa stal štátnym zamestnancom Európskeho parlamentu, pracoval na Generálnom riaditeľstve pre informácie a vzťahy s verejnosťou, Generálnom riaditeľstve pre výskum, Generálnom riaditeľstve pre zamestnancov a financie a napokon v útvaru právnych služieb Európskeho parlamentu. V roku 2000 začal pracovať na úrade ombudsmana ako vedúci administratívneho a finančného odboru. Dňa 1. júla 2007 bol vymenovaný za vedúceho právneho odboru. ■

**— Vedúci právnych oddelení**

Každý vedúci právneho oddelenia dohliada nad prácou skupiny právnikov a stážistov s cieľom zabezpečiť vysokú kvalitu vybavovania sťažností. Pomáha vedúcemu právneho odboru zabezpečiť, aby bola práca právneho odboru vykonaná presne, včas a dôsledne. Do tejto činnosti patrí presadzovanie a sledovanie dodržiavania interných postupov, noriem a termínov. Vedúci právnych oddelení majú vlastné povinnosti podobné povinnostiam právnikov, ktoré sú opísané ďalej. Zastupujú tiež ombudsmana na určitých verejných podujatiach. Všetci podliehajú vedúcemu právneho odboru, s ktorým sa pravidelne stretávajú.

V súčasnosti má inštitúcia štyroch vedúcich právnych oddelení. V abecednom poradí sú to: Peter BONNOR, Dán, ktorý pracuje na úrade ombudsmana od roku 1998; Gerhard GRILL, nemecký štátny príslušník, ktorý nastúpil na úrad ombudsmana v roku 1999; Marta HIRSCH-ZIEMBSKA, Poľka, ktorá nastúpila v roku 2003; a Fergal Ó REGAN z Írska, ktorý nastúpil na úrad ombudsmana v roku 2006.

### — Právníci

Právníci riešia sťažnosti, ktoré sa môžu podávať ombudsmanovi v ktoromkoľvek z 23 úradných jazykov Európskej únie. Ďalej navrhujú a vykonávajú vyšetrovania z vlastnej iniciatívy, odpovedajú na žiadosti o informácie od občanov, pomáhajú ombudsmanovi v právnych veciach, radia v oblasti právnych postupov, rozvoja a tradícií príslušných členských štátov a pripravujú prezentácie o práci ombudsmana.

### Administratívny a finančný odbor

Administratívny a finančný odbor je zodpovedný za celú prácu úradu ombudsmana, ktorá priamo nesúvisí so skúmaním sťažností a vykonávaním vyšetrovaní. Od 1. júla 2008 sú vytvorené štyri odde-

**Administratívny a finančný odbor je zodpovedný za celú prácu úradu ombudsmana, ktorá priamo nesúvisí so skúmaním sťažností a vykonávaním vyšetrovaní.**

lenia, ktoré sú opísané ďalej, ako aj sekretariát pre sťažnosti. Celú prácu odboru koordinuje vedúci administratívneho a finančného odboru. Pri výkone svojej funkcie je zodpovedný za všeobecnú organizáciu a prevádzku úradu, personálnu politiku, navrhovanie a plnenie rozpočtovej a finančnej stratégie inštitúcie a za zastu-

povanie ombudsmana na mnohých medziinštitucionálnych fórach. V roku 2009 mal tento odbor spolu 34 zamestnancov.

#### João SANT'ANNA

VEDÚCI ADMINISTRATÍVNEHO A FINANČNÉHO ODBORU (DOČASNÝ) ■

### — Sekretariát pre sťažnosti

Sekretariát pre sťažnosti je zodpovedný za registráciu, distribúciu a následné sledovanie sťažností podaných európskemu ombudsmanovi. Sekretariát zabezpečuje, aby všetky sťažnosti boli zaregistrované v databáze, potvrdené a postúpené právnomu odboru. Je zodpovedný za riadenie celej prichádzajúcej a odchádzajúcej korešpondencie týkajúcej sa sťažností, za zabezpečenie aktualizácie záznamov o sťažnostiach v databáze počas ich riešenia, za sledovanie dodržiavania termínov, za zostavovanie štatistických prehľadov o sťažnostiach a za archivovanie dokumentov týkajúcich sa sťažností. Vedúcim sekretariátu pre sťažnosti je Peter BONNOR.

### — Administratívne a personálne oddelenie

Úlohy administratívneho a personálneho oddelenia sú rozsiahle. Medzi ne patrí prijímanie a riadenie zamestnancov, spracovanie prichádzajúcej a odchádzajúcej korešpondencie, plnenie úloh telefónnej ústredne, infraštruktúra úradu, koordinácia prekladu dokumentov, organizácia a riadenie knižnice právnickej literatúry a zásady dokumentácie a archivácie v inštitúcii. Oddelenie je zodpovedné aj za stratégiu inštitúcie v oblasti informačných technológií a za uspokojovanie potrieb úradu súvisiacich s informačnými technológiami, a to v úzkej spolupráci s Európskym parlamentom. Vedúcim oddelenia je Alessandro DEL BON, ktorý má dvojité nemecko-talianske štátne občianstvo a ktorý do úradu ombudsmana nastúpil v roku 1998.

### — Rozpočtové a finančné oddelenie

Rozpočtové a finančné oddelenie je poverené zaistením, aby úrad ombudsmana dodržiaval platné rozpočtové pravidlá a zaručením, že dostupné zdroje sa budú využívať hospodárne a efektívne a budú adekvátne chránené. Oddelenie zodpovedá aj za zavedenie a uplatňovanie vhodných mechanizmov vnútornej kontroly, ktoré sú potrebné na dosiahnutie týchto cieľov. Tieto zodpovednosti vyplývajú zo skutočnosti, že európsky ombudsman má nezávislý rozpočet. Rozpočet zostavujú a plnia finanční pracovníci, ktorí podliehajú poverenému povolujuúcemu úradníkovi. Vedúcim tohto oddelenia je Francúz Loïc JULIEN, ktorý začal pracovať pre ombudsmana v roku 2005.

### — Oddelenie pre komunikáciu

Oddelenie pre komunikáciu je zodpovedné za vyhotovenie publikácií a propagačných materiálov ombudsmana, za údržbu a vývoj webovej stránky ombudsmana a za vytváranie vizuálnej identity

inštitúcie. Oddelenie tiež koordinuje Európsku sieť ombudsmanov a všeobecnejšie aj vzťahy so združeniami ombudsmanov v Európe a mimo nej. Vedúcim oddelenia je Ben HAGARD, ktorý je britským štátnym príslušníkom a ktorý nastúpil do úradu ombudsmana v roku 1998.

#### — Oddelenie pre médiá, podnikateľský sektor a občiansku spoločnosť

Oddelenie pre médiá, podnikateľský sektor a občiansku spoločnosť pomáha ombudsmanovi osloviť jednotlivcov a organizácie, ktorí by mohli jeho služby potrebovať. Pomáha zvyšovať informovanosť o práci ombudsmana v celej Únii. Oddelenie udržiava a podporuje vzťahy s médiami, organizuje informačné návštevy a podujatia ombudsmana a spolupracuje s ostatnými inštitúciami EÚ v oblasti iniciatív aktívnej pomoci. Pracovníci tohto oddelenia sú ďalej zodpovední za prípravu publikácií a prejavov ombudsmana. Vedúcou oddelenia je Írka Rosita AGNEW, ktorá začala pracovať pre ombudsmana v roku 2001.

#### — Výbor zamestnancov

Výbor zamestnancov ombudsmana zastupuje záujmy zamestnancov a podporuje neustály dialóg medzi inštitúciou a zamestnancami. Výbor zamestnancov do veľkej miery prispieva k plynulému fungovaniu služieb tým, že vytvára pre zamestnancov priestor na vyjadrenie svojich názorov, upozorňuje administratívu na akékoľvek problémy týkajúce sa výkladu a uplatňovania príslušných právnych predpisov. Výbor zamestnancov predkladá podnety týkajúce sa organizácie a prevádzky útvarov, ako aj návrhy na zlepšenie životných a pracovných podmienok zamestnancov. V tejto súvislosti zohráva výbor zamestnancov dôležitú úlohu pri výjazdových pracovných stretnutiach od roku 2006.

Výbor má v súčasnosti troch zvolených členov, ktorými sú: predseda Daniel KOBLENCZ, Elodie BELFYOVÁ a Christopher MILNES.

#### — Úradník pre ochranu údajov

Každá inštitúcia EÚ má úradníka pre ochranu údajov, ktorý spolupracuje s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov a zabezpečuje, aby otázky práva a slobodného prístupu k údajom neboli nepriaznivo ovplyvnené spracovaním údajov. Úradník pre ochranu údajov tiež zabezpečuje, aby správcovia údajov a dotknuté osoby boli informované o svojich právach a povinnostiach podľa nariadenia (ES) č. 45/2001<sup>1</sup>. Úradníkom pre ochranu údajov na úrade Európskeho ombudsmana je od marca 2006 Loïc JULIEN.

## 5.2 Rozpočet

### ■ Rozpočet v roku 2009

Od 1. januára 2000 tvorí rozpočet ombudsmana samostatný oddiel rozpočtu Európskej únie (v súčasnosti oddiel VIII)<sup>2</sup>. Delí sa na tri hlavy. Hlava 1 obsahuje mzdy, príspevky a ostatné výdavky týkajúce sa zamestnancov. Hlava 2 zahŕňa budovy, hnutelný majetok, zariadenie a rôzne prevádzkové výdavky. Hlava 3 obsahuje výdavky v súvislosti s výkonom všeobecných úloh inštitúcie.

Výška rozpočtových prostriedkov vyčlenených na rok 2009 predstavovala 8 906 880 EUR.

1. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 z 18. decembra 2000 o ochrane jednotlivcov so zreteľom na spracovanie osobných údajov inštitúciami a orgánmi Spoločenstva a o voľnom pohybe takýchto údajov, Ú. v. ES L 8, 12.1.2001, s. 1.

2. Nariadenie Rady (ES, Esuo, Euratom) č. 2673/1999 z 13. decembra 1999, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie o rozpočtových pravidlách z 21. decembra 1977, ktoré sa vzťahujú na všeobecný rozpočet Európskych spoločenstiev, Ú. v. ES L 326, 18.12.1999, s. 1.

## ■ Medziinštitucionálna spolupráca

Na zabezpečenie čo najlepšieho využitia zdrojov a na predchádzanie zbytočnej duplicite zamestnancov ombudsman podľa možnosti vždy spolupracuje s inými inštitúciami EÚ. Hoci sú

**Na zabezpečenie čo najlepšieho využitia zdrojov a na predchádzanie zbytočnej duplicite zamestnancov ombudsman podľa možnosti vždy spolupracuje s inými inštitúciami EÚ.**

takto poskytované služby samozrejme fakturované európskemu ombudsmanovi, táto spolupráca umožnila značné úspory rozpočtu EÚ. Ombudsman spolupracuje najmä s:

- (i) Európskym parlamentom, čo sa týka interného auditu a účtovníctva, ako aj technických služieb vrátane budov, informačných technológií, komunikácie, zdravotníckych služieb, odbornej prípravy, prekladov a tlmočenia;
- (ii) Úradom pre vydávanie publikácií Európskej únie na rôznych aspektoch publikácií;
- (iii) Prekladateľským strediskom pre orgány Európskej únie, ktoré zabezpečuje mnohé z prekladov, ktoré ombudsman potrebuje pri svojej práci pre občanov.

## ■ Kontrola rozpočtu

Interný audítor ombudsmana Robert GALVIN vykonáva pravidelné kontroly systémov vnútornej kontroly inštitúcie a finančných operácií úradu s cieľom zabezpečiť efektívne hospodárenie so zdrojmi.

Podobne, ako v iných inštitúciách EÚ, aj v inštitúcii ombudsmana vykonáva audit Európsky dvor audítorov.



## Ako kontaktovať Európskeho ombudsmana

---

### Poštou

Európsky ombudsman  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCÚZSKO

### Telefonicky

+33 3 88 17 23 13

### Faxom

+33 3 88 17 90 62

### Elektronickou poštou

eo@ombudsman.europa.eu

### Internetová stránka

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











Európsky ombudsman vyšetruje  
sťažnosti týkajúce sa nesprávneho  
úradného postupu inštitúcií,  
orgánov, úradov alebo agentúr EÚ.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Európsky ombudsman  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCÚZSKO

