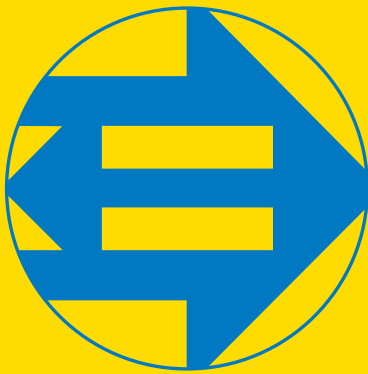
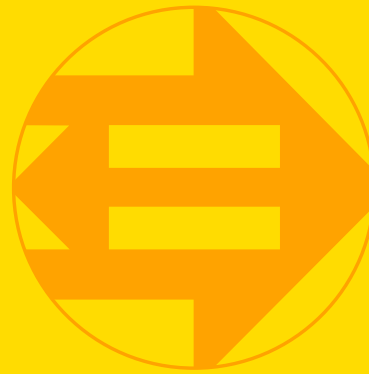
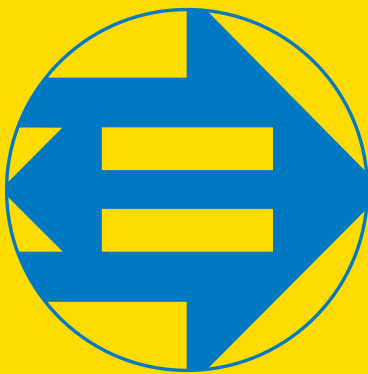




Európsky
ombudsman
Prehľad
2012

SK



Milí čitatelia,

vitajte na stránkach publikácie ombudsmana *Prehľad 2012*, ktorá obsahuje najdôležitejšie udalosti za minulý rok, ako aj prehľad hlavných výziev a príležitostí, ktoré pred touto inštitúciou stoja.

Rok rekordov, pokiaľ ide o počet sťažností a vyšetrovaní

Rok 2012 bol pre ombudsmana a jeho zamestnancov mimoriadne náročný z hľadiska rekordného počtu začatých a uzavretých vyšetrení. 465 začatých vyšetrení predstavuje 18 % nárast v porovnaní s rokom 2011 (396). Počet uzavretých vyšetrení sa v porovnaní s predchádzajúcim rokom zvýšil o 23 % a dosiahol nový najvyšší počet 390. Ombudsman tak ako v roku 2011 vo všeobecnosti priamo pomohol viac než 22 000 osobám tým, že riešil ich sťažnosti (2 442 prípadov), odpovedal na ich otázky (1 211) alebo poskytol poradenstvo prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na našej webovej stránke (19 281). Ďalej sme zvyšovali úsilie v záujme oslovovania občanov, a to zverejnením videoklipu, ktorý nájdete na našej webovej stránke, ako aj na serveri YouTube.



© Európska únia

Vďaka nápomocnému poradenstvu poskytovanému prostredníctvom tohto interaktívneho sprievodcu bol počet sťažností, ktoré nespádajú do právomoci Európskeho ombudsmana najnižší za posledných desať rokov, t. j. 1 720. V roku 2012 sme takisto zefektívnili a urýchlili postup vybavovania týchto sťažností. Naďalej sme sa snažili uzavrieť väčšinu vyšetrení (69 %) v priebehu jedného roka, na základe čoho sa mierne zlepšil náš výsledok z roku 2011 (66 %).

Najbežnejšia rada, ktorú poskytoval môj úrad prevažne prostredníctvom interaktívneho sprievodcu, bolo obrátiť sa na člena Európskej siete ombudsmanov. Takmer 60 % sťažností spracovaných v roku 2012 spadalo do právomoci člena tejto siete. V záujme ďalšej spolupráce medzi členmi siete sme spoločne usporiadali v Bruseli a v Štrasburgu semináre pre regionálnych ombudsmanov a styčných úradníkov z národných úradov ombudsmana.

Úspešný rok z hľadiska spolupráce so správou EÚ

V roku 2012 môžeme prvýkrát konkrétne odpovedať na otázku: „Do akej miery je Európsky ombudsman úspešný?“. V dvoch publikáciách vypracovaných za minulý rok – nadväzujúca štúdia ku kritickým a ďalším poznámkam a nová správa o plnení – sa dospelo k záveru, že inštitúcie EÚ v štyroch z piatich prípadov plnia návrhy ombudsmana. Keďže ide o pôsobivý výsledok, budem pokračovať vo svojom úsilí podporovať najvyššie normy správania v inštitúciách, ako sa uvádza v ombudsmanovom vyhlásení o poslaní. Ombudsman so zreteľom na tento cieľ uverejnil päť zásad verejnej služby, ktorými by sa mali

Európsky ombudsman vyšetruje sťažnosti týkajúce sa nesprávneho úradného postupu inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ. Ombudsmanovi môže podať sťažnosť každý občan EÚ alebo osoba s trvalým pobytom v EÚ alebo akýkoľvek podnik alebo združenie so sídlom v niektorom členskom štáte. Ombudsman ponúka rýchle, flexibilné a bezplatné spôsoby riešenia problémov súvisiacich so správou EÚ. Ďalšie informácie vo všetkých úradných jazykoch EÚ nájdete na webovej stránke (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kde sa nachádza aj tento *Prehľad*, prípady uvedené v tejto publikácii, ako aj úplné znenie *Výročnej správy 2012* – v angličtine je k dispozícii od mája 2013 a vo všetkých ostatných úradných jazykoch od júla 2013.



riadiť úradníci EÚ. Na marcovom stretnutí s generálnymi riaditeľmi Komisie som upriamil pozornosť na tieto zásady, pričom som zdôraznil, že v čase, keď EÚ čelí vážnej kríze, môžu tieto zásady pomôcť vybudovať väčšiu dôveru medzi občanmi a inštitúciami. Na našom doposiaľ najväčšom podujatí pre zainteresované strany mali občania príležitosť diskutovať s predsedami Parlamentu, Komisie a Rady EÚ na tému „Európa v kríze: výzva v oblasti získania dôvery občanov“, pričom bola opäť zdôraznená hlavná zásada ombudsmanovho vyhlásenia o poslaní, ktorou je budovanie dôvery medzi občanmi a Úniou prostredníctvom dialógu.

Úspešný rok vzhľadom na práva občanov

Ombudsman spolu s výskumnou sieťou pre správne právo EÚ (ReNEUAL) so zreteľom na posilnenie vzťahov medzi inštitúciami EÚ a občanmi preskúmal na marcovej konferencii, ktorá sa konala v Bruseli, možnosť prijatia všeobecného súboru pravidiel týkajúcich sa správneho postupu pre inštitúcie, orgány, úrady a agentúry EÚ. Ombudsman sa v záujme zlepšenia služieb poskytovaných občanom zúčastnil na projekte Európskej nadácie pre riadenie kvality (EFQM). Výsledok, ale už aj samotný proces boli mimoriadne úspešné. Vďaka úspešnému dosiahnutiu troch stanovených priorít v oblasti zlepšenia nadácia EFQM uznáva odhodlanosť ombudsmana „dosiahnuť excelentnosť“.

Zodpovednosť ombudsmana za práva osôb so zdravotným postihnutím bola uznaná rozhodnutím Rady, ktorý sa schvaľuje rámcem EÚ, pokiaľ ide o Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Ombudsman bude spolu s ďalšími štyrmi orgánmi vrátane parlamentného Výboru pre petície pracovať v záujme ochrany, podpory a monitorovania vykonávania tohto dohovoru. Je zrejmé, že v rámci nášho úsilia, ktorým je dosiahnuť, aby EÚ zohrávala vedúcu úlohu pri zabezpečovaní dodržiavania práv osôb so zdravotným postihnutím v súlade s dohovorom a Chartou základných práv, si musíme stanoviť ambiciózne, aktívne a ďalekosiahle ciele.

Všetky uvedené činnosti znamenajú, že do konca roka 2012 sa nám pravdepodobne podarí splniť sľuby, ktoré sme dali v stratégii ombudsmana v rámci mandátu na roky 2009-2014. Keďže jedným z hlavných cieľov stratégie je zabezpečiť, aby európski občania mohli v plnej miere uplatňovať svoje práva, tešíme sa na to, že v roku 2013, ktorý bude Európskym rokom občanov, budeme pracovať s novou energiou a entuziazmom v záujme dosiahnutia tohto cieľa.

Štrasburg, 31. januára 2013.

P. Nikiforos Diamandouros

Európsky ombudsman

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Tento *Prehľad* je uverejnený na internete na:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Najvýznamnejšie prípady v roku 2012

Desať najvýznamnejších prípadov uzavretých v roku 2012 ilustruje najlepšie postupy. Šesť prípadov sa týkalo transparentnosti, zatiaľ čo ďalší prípad sa vzťahoval na Chartu základných práv. Patria sem aj záležitosti týkajúce sa náboru, rešpektovania občanov a odškodnenia.

Transparentnosť

V prípade **2016/2011/AN Európska centrálna banka** (ECB) kladne reagovala na návrh ombudsmana, aby sťažovateľovi poskytla požadované informácie o obsahu listu, ktorý ECB poslala španielskej vláde. Ombudsman pri uzatváraní tohto prípadu vyzval ECB, aby transparentnosť nepovažovala len za právnu povinnosť, ale aj za príležitosť na posilnenie svojej legitimity v očiach občanov.

Ombudsman uvítal kombináciu všeobecných a inštitucionálnych opatrení, ktoré boli navrhnuté v kontexte vyšetrovania z vlastného podnetu **OI/3/2011/KM**. Toto vyšetrovanie sa týkalo schopnosti **Rady** odpovedať na potvrdzujúce žiadosti v lehote stanovenej v nariadení 1049/2001 o prístupe verejnosti k dokumentom.

Komisia navrhla aj niekoľko opatrení na zlepšenie dodržiavania nariadenia 1049/2001 potom, ako ju ombudsman požiadal, aby vysvetlila, aké opatrenia prijme v nadväznosti na jeho vyšetrovanie v prípade **849/2010/KM**. Zároveň poskytla prístup k príslušným dokumentom a ospravedlnila sa za omeškanie. V prípade **1161/2010/BEH Komisia** v plnej miere zverejnila dokumenty, ktoré požadoval sťažovateľ, a uznala, že vzniknuté omeškanie bolo neoprávnené.

Európska agentúra pre lieky (EMA) v prípade **2493/2008/FOR** súhlasila s poskytnutím prístupu verejnosti k správam o nežiaducich účinkoch liekov proti akné. Podobný významný prípad riešila agentúra EMA aj v roku 2011.

V prípade **808/2011/MHZ** ombudsman pochválil **Európsku radu** za to, že sa ospravedlnila občanovi, ktorý vyjadril svoje obavy v súvislosti s používaním služobných vozidiel. Ombudsman usúdil, že úprimné ospravedlnenie Rady je tým najlepším príkladom prejavu rešpektu správy EÚ voči svojim občanom.

Charta základných práv

V reakcii na vyšetrovanie z vlastného podnetu v prípade **OI/3/2008/FOR** sa **Komisia** zaviazala prepracovať svoj systém včasného varovania – počítačom riadený informačný systém, ktorého účelom je identifikovať „hrozby“ pre finančné záujmy a reputáciu EÚ. Ombudsman trval na tom, že práva osôb zahrnutých v systéme včasného varovania, najmä základné práva takýchto osôb v súlade s chartou (napríklad právo na vypočutie a právo na prístup k spisu), musia byť chránené, a to aj v období pred reformou tohto systému.

Granty

Komisia súhlasila, že preplatí viac ako 100 000 EUR mimovládnej organizácii v prípade **53/2010/OV** v reakcii na tvrdenia, podľa ktorých porušila zásadu oprávneného očakávania tým, že nerešpektovala metodiku pre vykazovanie nákladov, ktorá bola vzájomne dohodnutá.

Zdvorilosť

V reakcii na prípad **882/2009/VL**, ktorý sa týkal znevažujúcej správy poslanej manželovi sťažovateľky v rámci postupu vymáhania údajného preplatku rodinných prídavkov **Komisia** (i) poslala list s ospravedlnením a ako odškodnenie za morálnu ujmu ponúkla vyplatiť sumu vo výške 500 EUR, a (ii) zorganizovala sériu interných školení s cieľom zdôrazniť význam etického správania a kultúry služieb.

Nábor

Komisia po intervencii ombudsmana v prípade **371/2010/(MF)AN** prijala novú politiku týkajúcu sa uznávania vnútroštátnych diplomov s cieľom zohľadniť rôzne vnútroštátne postupy. Zároveň vyhlásila, že sťažovateľ je na danú pozíciu kvalifikovaný.

Kolko bolo sťažností a vyšetровaní?

Ombudsman v roku 2012 zaregistroval 2 442 sťažností, z toho 740 spadalo do jeho pôsobnosti. Pre porovnanie, v roku 2011 to bolo 2 510 sťažností, z toho do pôsobnosti ombudsmana spadalo 698 sťažností. Začal 465 vyšetровaní (v porovnaní s 396 v roku 2011) a v priebehu roka uzavrel 390 vyšetровaní (318 v roku 2011). Ombudsman celkovo sa zaoberal 3 671 sťažnosťami a žiadosťami o informácie v porovnaní s 3 828 v roku 2011.

Aké kroky ombudsman podnikol?

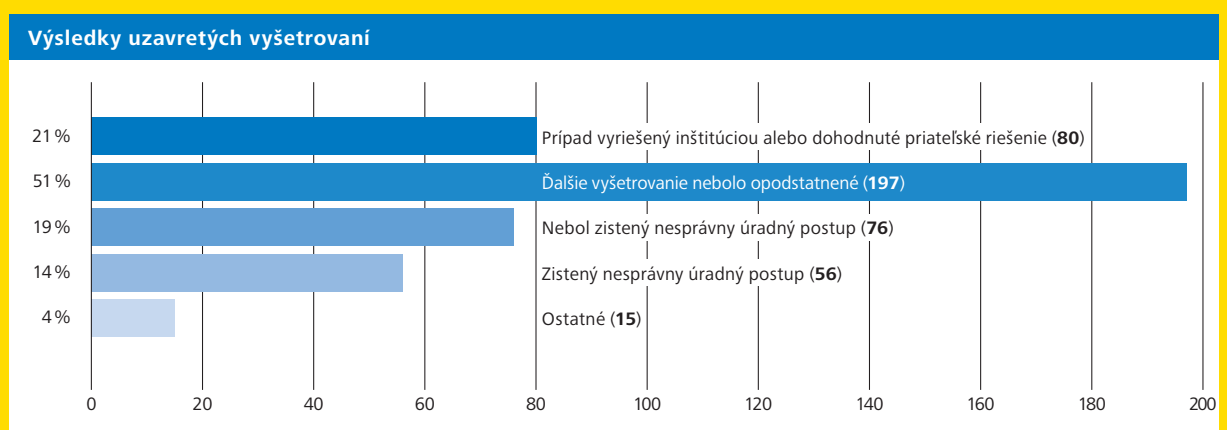
Vo vyše 75 % prípadov (1 854)¹ ombudsman dokázal poskytnúť sťažovateľovi pomoc tým, že začal vyšetovanie prípadu alebo prípad postúpil príslušnému orgánu alebo poskytol radu, na koho sa má sťažovateľ obrátiť. Päťdesiatdva percent² prípadov, ktoré ombudsman postúpil alebo v ktorých poskytol radu, sa prenieslo do kompetencie niektorého z členov Európskej siete ombudsmanov, t. j. na národného alebo regionálneho ombudsmana alebo na Výbor Európskeho parlamentu pre petície. Komisii ombudsman postúpil celkovo 11 % prípadov. V 43 % prípadoch sťažovateľovi odporučil obrátiť sa na iné orgány vrátane siete SOLVIT. Táto celoeurópska sieť sa zaoberá problémami, ktoré majú cezhraničný charakter a ktoré vznikajú pri nesprávnom uplatňovaní práva EÚ orgánmi verejnej správy v členských štátoch EÚ.

Zdroj sťažností, ktorých vyšetovanie bolo uzavreté v roku 2012

Spoločnosti, združenia a iné právnické osoby	14,7 % (56)
Občania	85,3 % (324)

Výsledky vyšetování

V 89 prípadoch, ktoré boli uzavreté v roku 2012, sa dosiahol pozitívny výsledok, keď príslušná inštitúcia záležitosť vyriešila, súhlasila s priateľským riešením alebo prijala návrh odporúčania. V 76 prípadoch sa nesprávny úradný postup nezistil, zistený však bol v 56 prípadoch. V 9 z nich inštitúcia čiastočne alebo úplne akceptovala návrh odporúčania (v porovnaní s 13 v roku 2011), zatiaľ čo 47 prípadov bolo uzavretých kritickými poznámkami. V 30 prípadoch ombudsman urobil ďalšie poznámky v záujme zlepšenia plnenia úloh v budúcnosti. V priebehu roka predložil Európskemu parlamentu osobitnú správu.



Poznámka i: V niektorých prípadoch ombudsman vyšetovania uzavrel na základe dvoch alebo viacerých dôvodov. Uvedené percentuálne podiely preto spolu tvoria vyše 100 %.

Poznámka ii: V jednom prípade, keď ombudsman zistil nesprávny úradný postup, uzavrel vyšetovanie kritickou poznámkou a návrhom odporúčania, ktoré inštitúcia plne akceptovala.

1. Tento údaj zahŕňa 95 sťažností registrovaných na konci roka 2011, ktoré boli spracované v roku 2012. Nezahŕňa 18 sťažností registrovaných ku koncu roka 2012, ktoré boli na konci roka v štádiu spracovania s cieľom určiť, aké opatrenia sa majú prijať.

2. Tieto percentuálne podiely spolu predstavujú viac ako 100 %, pretože v niektorých prípadoch ombudsman poskytol sťažovateľovi viac než jeden typ poradenstva.

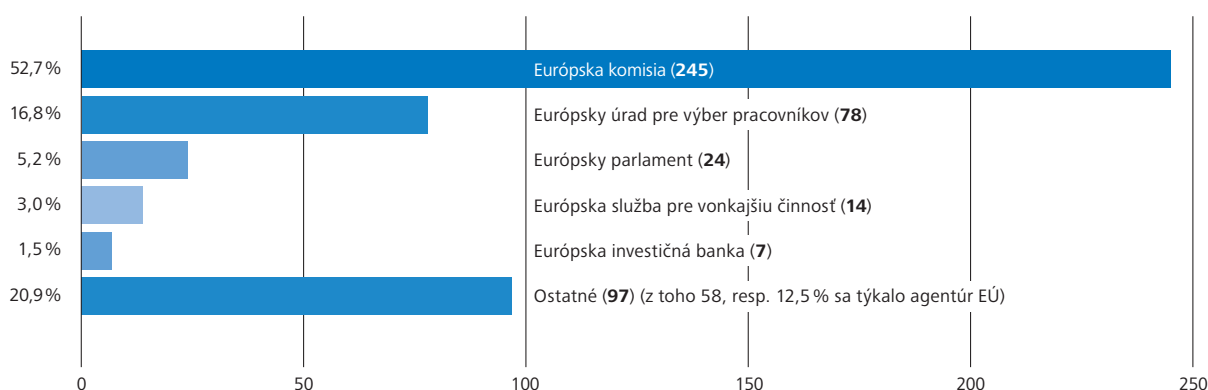
Ktorých inštitúcií, orgánov, úradov alebo agentúr sa vykonané vyšetrovania týkali?

Väčšina vyšetrovaní, ktoré sa začali v roku 2012, sa týkala Komisie, t. j. 245 prípadov (52,7 %). V roku 2011 to bolo 231 prípadov (58 %). Keďže Komisia je hlavnou inštitúciou EÚ prijímajúcou rozhodnutia, ktoré majú priamy dosah na občanov, je prirodzené, že je aj hlavným objektom sťažností občanov. Ďalší v poradí je Európsky úrad pre výber pracovníkov so 78 vyšetrovaniami (42 v roku 2011), po ktorom nasleduje Európsky parlament s 24 vyšetrovaniami (16 v roku 2011).

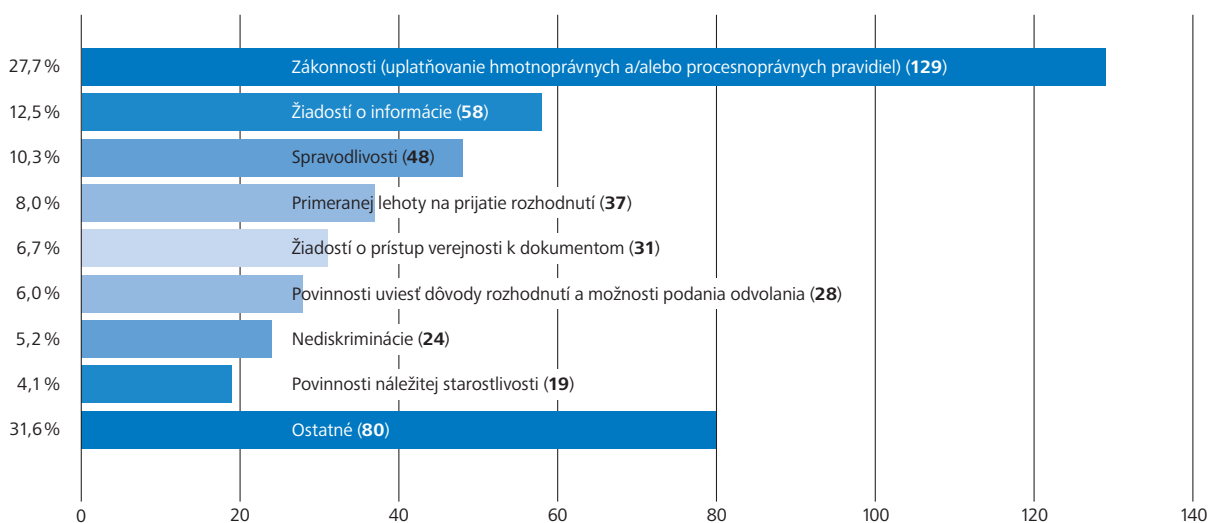
Akých druhov nesprávnych úradných postupov sa vyšetrovania týkali?

K nesprávnemu úradnému postupu dochádza vtedy, keď inštitúcia nekoná v súlade s právnymi predpismi, nedodríava zásady riadnej správy alebo porušuje základné práva. Hlavné druhy údajného nesprávneho úradného postupu, ktoré ombudsman vyšetroval v roku 2012, sa týkali zákonnosti, potom nasledovali žiadosti o informácie, spravodlivosť a primeraná lehota na prijatie rozhodnutí.

Inštitúcie a orgány, ktorých sa týkalo vyšetrovanie



Údajný nesprávny úradný postup sa týkal:



Poznámka: V niektorých prípadoch sa v rovnakom vyšetrovaní skúmali dva alebo viac typov údajného nesprávneho úradného postupu. Uvedené percentuálne podiely preto spolu predstavujú vyše 100 %.

Od koho sťažnosti prichádzali?

Nasledujúca mapa približuje krajiny pôvodu sťažností, ktoré ombudsman zaznamenal v roku 2012. Ako ukazuje percentuálny podiel, počet sťažností pochádzajúcich z určitého členského štátu nie je nevyhnutne priamo úmerný počtu jeho obyvateľov.

Krajina	Počet sťažností	Pomer
Luxembursko	39	16,0
Cyprus	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgicko	182	3,5
Slovinsko	31	3,2
Írsko	50	2,3
Bulharsko	66	1,7
Maďarsko	76	1,6
Španielsko	340	1,5
Portugalsko	77	1,5
Litva	23	1,3
Grécko	74	1,3
Lotyšsko	16	1,3
Slovensko	34	1,3
Dánsko	34	1,3
Poľsko	235	1,2
Rakúsko	45	1,1
Estónsko	7	1,0
Fínsko	25	0,9
Švédsko	38	0,9
Česká republika	42	0,8
Nemecko	273	0,7
Holandsko	51	0,6
Rumunsko	58	0,5
Spojené kráľovstvo	162	0,5
Francúzsko	138	0,4
Taliansko	118	0,4
Iné krajiny	138	
Neznáme	26	

Poznámka: Percentuálny podiel sťažností je výsledkom vydelenia percentuálneho podielu celkového počtu sťažností z každého členského štátu percentuálnym podielom počtu jeho obyvateľov na celkovom počte obyvateľov EÚ. Tento podiel je väčší ako 1, ak z príslušného štátu bolo podaných viac sťažností, než by sa dalo očakávať vzhľadom na počet jeho obyvateľov. Všetky údaje v tabuľke sú zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.

Pomer (% sťažností / % populácie)



V prípade, že máte záujem o túto publikáciu vo verzii pre slabozrakých, obráťte sa na úrad Európskeho ombudsmana. Na požiadanie sa vynasnažíme zabezpečiť aj audio nahrávku.

