



Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa •

2013

Európsky ombudsman





Obsah

Úvod	4
1 Rok 2013 v kocke	6
2 Koľko sťažností?	7
3 Na koho?	10
4 Prečo?	11
5 Dosiahnuté výsledky	12
6 Klúčové témy	15
6.1 Transparentnosť	15
6.2 Etické otázky	17
6.3 Účasť občanov na rozhodovacom procese v EÚ	20
6.4 Projekty a programy financované EÚ	22
6.5 Základné práva	23
6.6 Kultúra služieb	25
7 Ako riešime prípady?	27
8 Dodržiavanie návrhov ombudsmana	29
9 Vzťahy s inštitúciami EÚ	30
9.1 Európsky parlament	30
9.2 Európska komisia	31
9.3 Agentúry EÚ	31
9.4 Dohovor Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím	32
10 Vzťahy so sieťami	33
11 Zdroje	35
11.1 Rozpočet	35
11.2 Využívanie zdrojov	35
11.3 Tím ombudsmanky	36
Ako kontaktovať európsku ombudsmanku?	37



Videouvod európskej ombudsmanky Emily O'Reillyovej k výročnej správe za rok 2013. <http://europa.eu/!Vg47hk>

S radosťou vám predstavujem výročnú správu za rok 2013.

Tento rok bol pre inštitúciu európskeho ombudsmana prechodným rokom. Profesor P. Nikiforos Diamandouros ukončil svoje pôsobenie a Európsky parlament zvolil do tejto funkcie mňa. Bolo mi čťou zložiť svoj sľub dňa 30. septembra.



Voľba európskeho ombudsmana 2013

Voľby prebiehali 2. a 3. júla na plenárnom zasadnutí Európskeho parlamentu v Štrasburgu. Vypočutia petičného výboru EP sa uskutočnili 18. júna. Prihlásilo sa šesť kandidátov, z ktorých traja pôsobili ako poslanci Európskeho parlamentu, dvaja zastávali funkciu národných ombudsmanov, v Írsku a Holandsku, a jeden kandidát bol z Rady Európy.



Sľub európskej ombudsmanky Emily O'Reillyovej pred Súdnym dvorom Európskej únie dňa 30. septembra 2013. <http://europa.eu/!mU69yt>

Týmto sľubom som prijala zodpovednosť, ktorá si bude vyžadovať, aby som pokračovala vo významnom odkaze svojich predchodcov Jacoba Södermana a Nikiforosa Diamandourosa.



Roberta Metsola, poslankyňa Európskeho parlamentu
Je radosť vidieť, ako sa celé politické spektrum s uznaním vyjadruje o desiatich rokoch tvrdej práce a dosiahnutých výsledkoch pána Diamandourosa vo funkcii európskeho ombudsmana.

Pred 20 rokmi prijal Jacob Söderman zodpovednosť za vybudovanie tejto novej inštitúcie a jej zapracovanie do európskeho politického života a vznikajúceho európskeho občianstva po uzatvorení Maastrichtskej zmluvy.

Nikiforos Diamandouros nastúpil do úradu v čase, keď sa EÚ výrazne rozšírila o desať nových členských štátov, čo so sebou prinieslo nové príležitosti, ale i nové výzvy. Rada by som vyjadrila vďačnosť profesorovi Diamandourosovi za pomoc a podporu počas prechodného obdobia.



Európska ženská loby
Rady by sme zablahoževali európskej ombudsmanke Emily O'Reillyovej pri príležitosti jej prvého dňa v novej funkcii.



EĽS Írsko
Blahoželáme ombudsmanke Emily O'Reillyovej, ktorú ako prvú ženu nedávno zvolili za európsku ombudsmanku.

Ako tretia predstaviteľka úradu európskeho ombudsmana som zodpovednosť spojenú s touto funkciou prijala vo veľmi búrlivých časoch, ktoré v Európe vládnu.

Najdôležitejšou úlohou európskej ombudsmanky je zdôrazniť záujmy občanov a pomôcť premostiť priepasť medzi nimi a inštitúciami EÚ.

Ako európska ombudsmanka prijímam svoju zodpovednosť za pomoc občanom a obyvateľom Európy, aby prijali európske inštitúcie za svoje.

V snahe o dosiahnutie tohto cieľa budem úzko spolupracovať s Európskym parlamentom, so štátnymi a regionálnymi ombudsmanmi, ako aj celou „rodinou“ úradov ombudsmanov.

Budem sa pritom riadiť judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie, ktorá vytvára rámec, v ktorom ombudsmanka presadzuje v Európskej únii zásady právneho štátu. Nechám sa viesť aj zásadami dobrej správy a verejnej služby.

Mojím najvyšším cieľom je pomôcť posilniť zodpovednosť a transparentnosť štruktúr a inštitúcií na európskej úrovni a zlepšiť kvalitu demokracie v Európskej únii.

Dúfam, že vás svojou prvou výročnou správou zaujmem. Je koncipovaná tak, aby odrážala moje pranie vytvoriť z úradu európskeho ombudsmana čo najprístupnejšiu a čo možno najústretovejšiu inštitúciu.

Podrobnejšie informácie o vyšetrovaní kľúčových prípadov v roku 2013 nájdete v správe nazvanej *Dobrá správa v praxi: rozhodnutia európskej ombudsmanky v roku 2013*.

Štrasburg 31. marca 2014















Emily O'Reilly



1 • Rok 2013 v kocke

Rok 2013 bol pre úrad ombudsmana významný: bola zvolená nová ombudsmanka, ktorá nastúpila do úradu a nasmerovala ho na novú cestu k zvýšeniu jeho vplyvu, viditeľnosti a relevantnosti. Tu je niekoľko dôležitých udalostí z uplynulého roka:

<p>Január Dialóg Komisie s nenáboženskými skupinami</p>	<p>Február Začatie vyšetrovania o „otáčacích dverách“</p>	<p>Marec Komisia zverejňuje dokumenty o výnimke pre Spojené kráľovstvo</p>	<p>Apríl Podujatie To je naša Európa</p>
			
<p>Máj Ombudsman predkladá výročnú správu</p>	<p>Jún Úrad ombudsmana vyriešil spor v hodnote 93 000 EUR</p>	<p>Júl Zvolenie novej ombudsmanky</p>	<p>August Začatie vyšetrovania agentúr EÚ</p>
			
<p>September Seminár Európskej siete ombudsmanov</p>	<p>Október Nová ombudsmanka nastupuje do funkcie</p>	<p>November Správa agentúry Frontex o základných právach</p>	<p>December Komisia začala vyšetrovanie v prípade španielskeho futbalu</p>
			



2 • Koľko sťažností?

23 245

Počet občanov, ktorým európska ombudsmanka pomohla v roku 2013



19 418

rád poskytnutých prostredníctvom interaktívneho sprievodcu na webovej stránke ombudsmanky

2 420

sťažností zaevidovaných v roku 2013

1 407

žiadostí o informácie, na ktoré útvary ombudsmanky odpovedali

9

vyšetrení začatých z vlastného podnetu

20

uzavretých vyšetrení z vlastného podnetu

341

vyšetrení začatých na základe sťažností

441

uzavretých vyšetrení, ktoré boli začaté na základe sťažností

350

Vyšetrenia, ktoré európska ombudsmanka začala v roku 2013

461

Vyšetrenia, ktoré európska ombudsmanka uzavrela v roku 2013





441

Zdroj sťažností vo vyšetrovaniach,
ktoré európska ombudsmanka
uzavrela v roku 2013



Krajina pôvodu zaevidovaných sťažností a vyšetrovaní, ktoré začala európska ombudsmanka v roku 2013

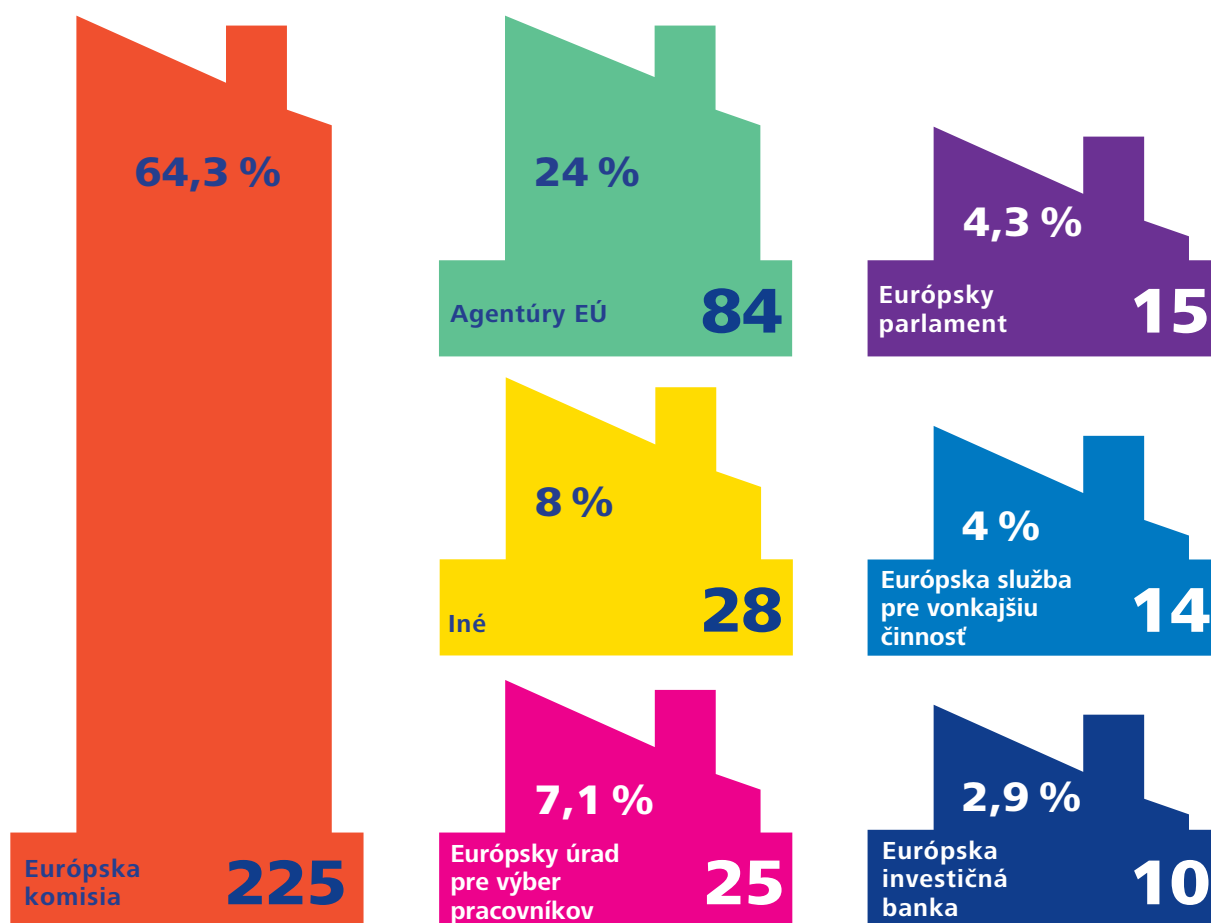




3 • Na koho?

350

Vyšetrovania, ktoré v roku 2013 viedla európska ombudsmanka, súviseli s týmito inštitúciami



Poznámka 1: Ombudsmanka začala v roku 2013 dve vyšetrovania z vlastného podnetu, ktoré súviseli s viac ako jednou inštitúciou. Uvedené percentuálne údaje preto spolu presahujú 100 %.

Poznámka 2: Ombudsmanka začala v roku 2013 osem vyšetrovaní na základe sťažnosti, ktorá sa týkala viac ako jednej inštitúcie. Uvedené percentuálne údaje preto spolu presahujú 100 %.



4 • Prečo?

Predmet vyšetrovaní, ktoré európska ombudsmanka v roku 2013 uzavrela

Žiadosti o informácie a o prístup k dokumentom (transparentnosť)



Komisia ako „strážkyňa zmlúv“ (1)



Inštitucionálne záležitosti a záležitosti politiky (2)



Správa a služobný poriadok



Konkurzy a výberové konania (vrátane stážistov)



Zadávanie zákaziek úspešným uchádzačom alebo udeľovanie grantov



Plnenie zmlúv



Poznámka: V niektorých prípadoch ombudsmanka uzavrela vyšetrovanie s dvomi alebo viacerými predmetmi vyšetrovania. Uvedené percentuálne údaje preto spolu presahujú 100%.

1. Článok 17 Zmluvy o Európskej únii (ZFEÚ) vyžaduje, aby Komisia „zabezpečila uplatnenie zmlúv, ako aj opatrení na ich základe“.

2. Tento nadpis pokrýva rôzne sťažnosti podané voči inštitúciám v súvislosti s ich činnosťami týkajúcimi sa tvorby politiky alebo ich fungovaním vo všeobecnosti.



5 • Dosiahnuté výsledky



Konanie, ktoré vyvinula európska ombudsmanka na základe sťažností prijatých v roku 2013

Výsledky vyšetrovaní, ktoré európska ombudsmanka uzavrela v roku 2013

Spor urovnaný zo strany inštitúcie alebo dohodnuté priateľské riešenie

118 25,6%

Ďalšie vyšetrovania nie sú opodstatnené

202 43,8%

Nezistil sa žiadny nesprávny úradný postup

120 26%

Zistil sa nesprávny úradný postup

50 10,8%

Iné

19 4,1%

Poznámka: V niektorých prípadoch uzatvorila ombudsmanka vyšetrovanie na základe dvoch alebo viacerých dôvodov. Uvedené percentuálne údaje preto spolu presahujú 100%.

Vyšetrovanie prípadov, v ktorých európska ombudsmanka zistila nesprávny úradný postup v roku 2013

Dôležité pripomienky určené pre inštitúciu

40 80 %

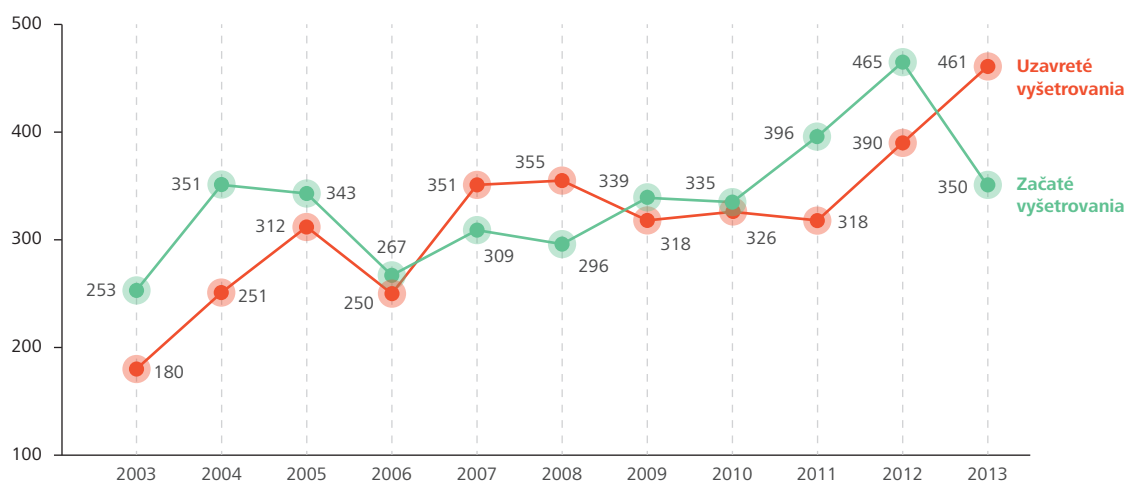
Navrhnuté odporúčania inštitúcia akceptovala v plnej miere alebo čiastočne

9 18 %

Osobitná správa

1 2 %

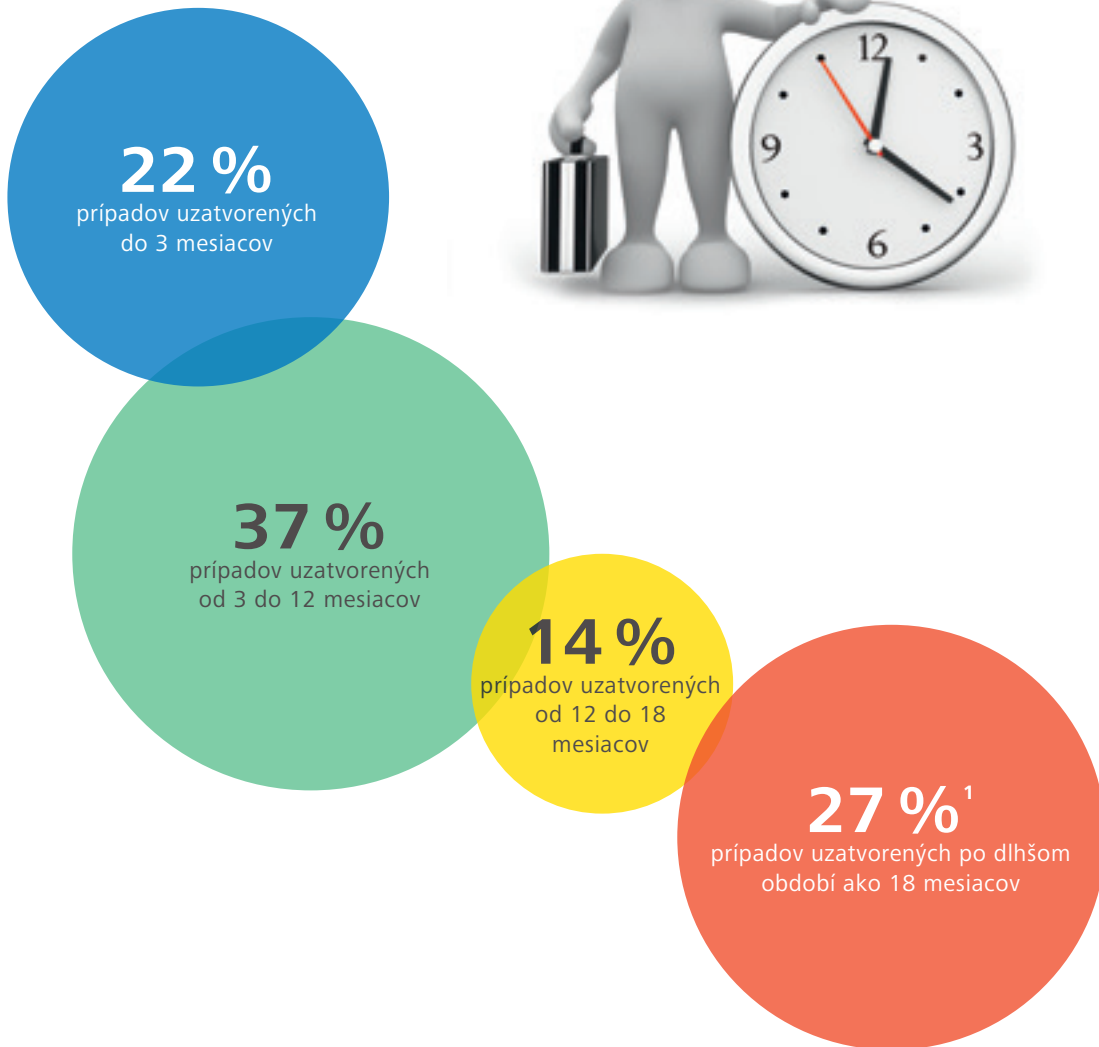
Vývoj počtu vyšetrovaní vedených úradom európskeho ombudsmana





13 mesiacov v priemere

Dĺžka vyšetrovania prípadov,
ktoré európska ombudsmanka
uzavrela v roku 2013



1. Niektoré zložité prípady si vyžadujú niekoľko kôl konzultácií so sťažovateľom a zainteresovanou inštitúciou. Úrad európskej ombudsmanky si takto nielen v plnej miere objasní fakty, ale snaží sa aj dosiahnuť riešenie, ktoré je akceptovateľné pre obe strany.



6 • Klúčové témy

Podrobnejšie informácie o kľúčových prípadoch z roku 2013 nájdete v správe nazvanej *Dobrá správa v praxi: rozhodnutia európskej ombudsmanky v roku 2013*.

6.1 Transparentnosť



Sťažnosti týkajúce sa nedostatku transparentnosti v rámci inštitúcií EÚ sú neustále na vrchných priečkach zoznamu sťažností adresovaných európskej ombudsmanke. Už niekoľko rokov sa 20 až 30 % sťažností, ktoré vyšetruje úrad európskej ombudsmanky, týka transparentnosti. Najčastejšie vznikajú problémy s transparentnosťou vtedy, keď inštitúcie odmietajú povoliť prístup k dokumentom a/alebo informáciám a na stretnutia, ktoré sa konajú za zatvorenými dverami. Ďalším dôvodom býva neprehľadný spôsob, akým sú vymenúvaní členovia odborných skupín EÚ. Prístup verejnosti k dokumentom je jedným z práv, ktoré zaručuje [Charta základných práv EÚ](#).

Jedno vyšetrowanie, ktoré sa ukončilo v roku 2013, sa týkalo dokumentov súvisiacich s [výnimkou pre Spojené kráľovstvo v súvislosti s Chartou základných práv EÚ](#). Výnimka bola hlavnou otázkou medzivládnych rokovaní, ktoré viedli

k prijatiu Lisabonskej zmluvy. Útvary [Európskej komisie](#) pripravili v tejto súvislosti určité dokumenty. [Európska služba pre občiansku činnosť](#) (ECAS), mimovládna organizácia (MVO) so sídlom v Bruseli, požiadala o prezretie týchto dokumentov, aby zistila, prečo nemajú občania Spojeného kráľovstva rovnaké práva ako ostatní občania EÚ. Komisia odmietla tieto dokumenty zverejniť a uviedla, že musí chrániť právne poradenstvo, ktoré získala, a svoj vnútorný proces rozhodovania.

MVO sa potom sťažovala u ombudsmana, ktorý po preštudovaní dokumentov dospel k záveru, že argumenty Komisie na odmietnutie zverejnenia neboli presvedčivé. Ombudsman potom výrazne kritizoval Komisiu za „veľmi závažný prípad nesprávneho úradného postupu“ a Komisia všetky požadované dokumenty zverejnila.

The screenshot shows a tweet from EUobserver.com (@euobserver) with the text: '@EUombudsman EUobserver.com @ecas_europe wins access to EU documents on UK opt-outs euobserver.com/institutional/'. The tweet is dated 01/03 - 5 mars 2013. Below the tweet, there is a summary of the news: 'NGO wins access to EU documents on UK opt-outs. A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.'

Dom občanov

EUobserver.com oznamuje: ECAS získava prístup k dokumentom EÚ o výnimkách týkajúcich sa Spojeného kráľovstva.

Mimovládna organizácia získava konečne prístup k dokumentom o výnimkách pre Spojené kráľovstvo. Päťročný boj o prístup k dokumentom sa skončil v pondelok, keď ombudsman EÚ uvítal posun v prístupe Európskej komisie, ktorá sa rozhodla zverejniť dokumenty týkajúce sa rokovaní o Charte základných práv EÚ.



Ďalší prípad sa týkal **registra transparentnosti**, ktorý spolu spravujú Komisia a **Parlament**. Tento register lobistov vytvorili s cieľom dosiahnuť väčšiu transparentnosť procesu rozhodovania v EÚ a umožniť verejnosti dozvedieť sa, kto sa snaží ovplyvniť rozhodujúcich činiteľov v EÚ. Register poskytuje informácie o lobistoch lobujúcich v inštitúciách EÚ, záujmoch, ktoré sledujú, aj o sumách, ktoré do svojich aktivít investujú. Dobrovoľne sa môžu zaregistrovať spoločnosti, odborné konzultačné firmy, samostatní konzultanti, obchodné združenia, akademické inštitúcie, MVO, organizácie zastupujúce náboženské spoločenstvá, organizácie zastupujúce miestne, regionálne a mestské orgány a iné subjekty, ktoré lobujú v inštitúciách EÚ. Zatiaľ sa zaregistrovalo cca 6 500 lobistov.

Andrew Duff, poslanec Európskeho parlamentu
Nová ombudsmanka O'Reilly v euobserver.com uviedla: „Ak ide o verejné peniaze, musí sa s nimi viditeľne nakladať.“ To je správne povedané, pani európska ombudsmanka.

„Ak ide o verejné peniaze, musí sa s nimi viditeľne nakladať“
Hlavné mesto EÚ je zaplavené prípadmi tajného lobovania a „otáčavých dverí“. Novozvolená ombudsmanka Emily O'Reilly sľubuje, že prevetrá tieto pohodlné dohody.

MVO **Priatel'ia Zeme Európa** sa sťažovala Komisii, že dve nadnárodné spoločnosti vážne podhodnotili v tomto registri svoje výdavky, ktoré vynakladajú na lobingové aktivity. Keďže organizácia Priatel'ia Zeme Európa nebola s reakciou Komisie spokojná, sťažovala sa ombudsmanke na to, že Komisia neuspokojivo riešila ich sťažnosť a že im táto inštitúcia odmietla poskytnúť prístup k relevantným dokumentom.

Ombudsmanka **kritizovala Komisiu** za to, že nebola schopná adekvátne vysvetliť MVO dôvody odmietnutia jej argumentov. Po prezretí registra ombudsmanka okrem toho vyzvala Komisiu, aby podrobne opísala **zásady transparentnosti a integrity v lobovaní Organizácie pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD)**. Ombudsmanka poradila inštitúcii, aby systematicky informovala lobistov a iných záujmových zástupcov, že bude zverejňovať ich mená na základe žiadosti verejnosti o informácie o ich lobingových činnostiach.

Aby sa v inštitúciách EÚ podporila väčšia transparentnosť, úrad ombudsmana, teraz vo veľkej miere považovaný za „strážcu transparentnosti v EÚ“, už tradične organizuje v Bruseli dňa 28. septembra seminár k Medzinárodnému dňu za právo vedieť. Túto udalosť odštartovali v roku 2003 obhajcovia prístupu k informáciám z celého sveta. V roku 2013 sa podujatie s názvom **Medzinárodný deň za právo vedieť – transparentnosť v EÚ: Kde sme teraz?** snažilo preskúmať, aký pokrok sa dosiahol v súvislosti s transparentnosťou v inštitúciách EÚ počas uplynulého desaťročia. Na podujatí, ktoré sa naživo prenášalo cez internet, sa zúčastnilo viac ako 175 zástupcov združení, MVO, spoločností, organizácií občianskych spoločností, žurnalistov, regionálnych a štátnych zástupcov a iných inštitúcií EÚ.



Podujatie úradu európskeho ombudsmana Medzinárodný deň za právo vedieť, 2013. <http://europa.eu/!fQ38QK>

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

Share

@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

Retweets
Replies

4
1

03.11 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept

@GOYINETS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
Európsky ombudsman presadil, aby Komisia zlepšila politiku konfliktu záujmov tak, aby obsahovala aj „vnímané“ konflikty záujmov. Ide o otázku dôvery v EÚ.

6.2 Etické otázky



V roku 2013 prijal ombudsman veľký počet sťažností, ktoré sa týkali etických otázok, ako napríklad konfliktu záujmov alebo praxe takzvaných „otáčacích dverí“ v inštitúciách EÚ. Pojem „otáčacie dvere“ sa používa na opísanie pohybu pracovníkov vo verejnom sektore, ktorí sú príliš úzko spojení s pozíciami v súkromnom sektore, alebo naopak.

Keďže sa exemplárne etické správanie v správe EÚ považuje za najdôležitejšie, ombudsmanka zverejnila **zásady verejnej služby** a etických usmernení, ktoré úrad ombudsmanky prvýkrát spustil a potom distribuoval

medzi pracovníkov iných inštitúcií EÚ. Ombudsmanka okrem toho opakovane zdôrazňovala, že správa EÚ by mala dodržiavať „zlaté normy“, čo sa týka etiky.



Prípád *ad hoc* Etického výboru európskej ombudsmanky v roku 2013. <http://europa.eu/!Py33vF>

Najvýznamnejší prípad otáčacích dverí v roku 2013 bol prípad **opätovného vymenovania vysokopostaveného úradníka Komisie v dôchodku do vedenia *ad hoc* Etického výboru Komisie**. Výbor pozostáva z troch osôb a radí Komisiu v etických otázkach. Ak chce bývalý člen Komisie prijať prácu v súkromnom sektore, ktorá by mohla narušiť integritu Komisie, môže výbor túto záležitosť preskúmať. V tomto prípade pracoval bývalý úradník pre veľkú právnickú firmu, v ktorej poskytoval poradenstvo niekoľkým klientom vrátane tabakovej spoločnosti.

Tri MVO – **LobbyControl**, **Corporate Europe Observatory** a **Corporate Accountability International** – sa ombudsmanke sťažovali na opätovné vymenovanie, pričom argumentovali tým, že išlo o konflikt záujmov, pretože bývalý úradník zastupoval súkromné záujmy vo svojich kontaktoch s Komisiou, a teda nespĺňal nevyhnutné požiadavky na zachovanie nezávislosti.

Komisia najskôr reagovala tak, že odmietla argumenty sťažovateľov a zdôraznila, že sťažovatelia nepredložili žiadny dôkaz o konkrétnom konflikte záujmov. Podľa názoru ombudsmanky samotná možnosť, že by vedúceho Komisie mohli ovplyvniť súkromné záujmy, bola neakceptovateľná. Komisia napokon postupovala podľa rady ombudsmanky a **vymenovala nového predsedu Komisie**.

V priebehu roka vyšetřovala ombudsmanka ďalšiu dôležitú **sťažnosť z oblasti konfliktu záujmov**, týkajúcu sa **Európskej centrálnej banky** (ECB). Mario Draghi, prezident ECB, je tiež členom **Skupiny tridsiatich**. Táto skupina sa skladá z vysokopostavených zástupcov centrálnych bánk, medzinárodných verejných finančných orgánov, súkromných bánk a investičných spoločností a tiež z politikov a vedcov. Diskutuje o dôležitých medzinárodných ekonomických, finančných a politických otázkach a zverejňuje správy.

MVO **Corporate Europe Observatory** (CEO) sa u ombudsmanky sťažovala, že členstvo prezidenta v tejto skupine znižuje nezávislosť banky, podkopáva jej reputáciu a integritu. CEO uvádzala argumenty, že táto skupina je „lobistickým nástrojom“ na propagáciu súkromných finančných záujmov, a dovoľavala sa u ECB toho, aby Mario Draghi zo skupiny odstúpil.

Po analýze členstva v skupine, jej financovania a cieľov ombudsmanka zistila, že členstvo Maria Draghiho je v skutočnosti kompatibilné s jeho úlohou predsedu ECB. Záverom analýzy bolo aj to, že skupinu nemožno považovať za lobistickú ani záujmovú skupinu, ale skôr za fórum na výmenu názorov. Napriek tomu ombudsmanka uviedla, že keďže ECB pôvodne neadekvátne reagovala na sťažnosť, mal sťažovateľ pravdu v tom, že táto záležitosť vzbudzuje obavy. Ombudsmanka prípad uzatvorila s tým, že poradila ECB, aby zlepšila úroveň transparentnosti tak, že uvedie členstvo predsedu v skupine na svojej internetovej stránke a podnikne primerané kroky na ďalšie zvýšenie kvality komunikácie s verejnosťou.

V roku 2013 otvorila ombudsmanka aj [vyšetrovanie](#) o tom, ako Komisia implementuje svoje pravidlá o konflikte záujmov v prípadoch otáčacích dverí. Z toho vyplynula sťažnosť od [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace LobbyControl](#), [Spinwatch](#) poukazujúca na to, že Komisia nerieši takéto prípady správne a že môže ísť o systematický nedostatok.

Ďalej sa ombudsmanke sťažovala nemecká MVO, že [Európsky úrad pre bezpečnosť potravín](#) (EFSA) neadekvátne riešil potenciálny konflikt záujmov, keď vedúci jej oddelenia pre geneticky modifikované organizmy (GMO) prešiel do biotechnologickej spoločnosti. Úlohou tejto agentúry je hodnotiť riziká v EÚ v súvislosti s bezpečnosťou potravín. Jej úlohou je zabezpečiť nezávislé vedecké poradenstvo a informácie o existujúcich a vznikajúcich rizikách, v spolupráci so štátnymi orgánmi a s inými účastníkmi.

Vyšetrovanie ombudsmanky naozaj zistilo, že úrad EFSA riadne nevyhodnotil údajný možný konflikt záujmov, a vyzval na posilnenie pravidiel a postupov, ako konfliktu zabrániť v budúcnosti. Agentúra akceptovala odporúčania ombudsmanky, ale [iba čiastočne](#): posilnila svoje pravidlá a postupy, ale zaujala neprímerane obmedzujúci prístup k tomu, čo je potenciálnym konfliktom záujmov.

V rámci návštev v agentúrach EÚ privítala ombudsmanka opatrenia, ktoré prijala [Európska chemická agentúra](#) (ECHA) na [zlepšenie kvality svojej správy](#). Tieto návštevy mali slúžiť na zabezpečenie toho, že agentúry budú rešpektovať zásady správneho úradného postupu, ako sú napríklad transparentnosť a vysoké etické normy. ECHA prijala novú politiku v oblasti konfliktu záujmov a zaviedla opatrenia na zabezpečenie väčšej transparentnosti, aby riešila potenciálne konflikty záujmov, uľahčila prístup k dokumentom a zabezpečila informácie pre účastníkov súťaží a dodávateľov.

Ombudsmanka okrem toho riešila viacero sťažností, ktoré vzbudili obavy pre zloženie skupín účastníkov, skupín odborníkov a iných dôležitých pracovných skupín v EÚ z hľadiska transparentnosti a rovnováhy. Z týchto prípadov bol najvýznamnejší ten proti [Európskemu orgánu pre bankovníctvo](#) (EBA). Úlohou tohto orgánu je zabezpečiť účinnú a dôslednú reguláciu a dohľad nad bankovým sektorom v Európe. Pred prijatím noriem, smerníc a odporúčaní ich musí EBA konzultovať so Skupinou bankových zástupcov (BSG). Táto skupina sa okrem iného skladá z 30 zástupcov z odvetvia bankovníctva a jej zamestnancov, malých a stredných podnikov (SME), spotrebiteľov a používateľov bankových služieb.

Vyšetrovanie ombudsmanky naozaj preukázalo [nerovnováhu pri výbere členov EBA spomedzi zástupcov z tohto sektoru, spomedzi spotrebiteľov, používateľov a zamestnancov](#). Ombudsmanka kritizovala EBA zvlášť za to, že nezabezpečil geografickú rovnováhu vrámci každej kategórie, a poradila mu, aby sa v budúcnosti tento orgán vyhol riziku, že by jeden členský štát mohol mať väčšie zastúpenie ako ostatné. Tento orgán prejavil ochotu preskúmať svoj prístup vo svetle kritiky ombudsmanky.

6.3 Účast občanov na rozhodovacom procese v EÚ



Odkedy vstúpila do platnosti [Lisabonská zmluva](#) a [Charta základných práv EÚ](#) sa stala právne záväznou, prijal ombudsman vyšší počet sťažností v oblasti práv občanov, zvlášť práva zúčastňovať sa na procese rozhodovania.

Príkladom účasti občanov sú [verejné konzultácie Komisie](#) a [Európska iniciatíva občanov \(ECI\)](#), kedy môže milión občanov žiadať, aby [Komisia](#) iniciovala legislatívu EÚ. Lisabonská zmluva ďalej vyžaduje, aby inštitúcie udržiavali „otvorený a pravidelný dialóg s občianskou spoločnosťou“.

Komisia v tomto kontexte pravidelne vedie dialógové semináre. Keď však [Európska humanistická federácia](#) (EHF) žiadala od Komisie takýto seminár, Komisia odmietla. EHF, ktorá zastupuje 50 humanitárnych organizácií z viac ako 20 krajín, chcela diskutovať o výnimke cirkvi, ktorú upravujú európske pravidlá v oblasti zamestnávania. Komisia svoje odmietnutie vysvetlila tak, že sa dovoľavala potreby rešpektovať štatút cirkví a náboženských organizácií. Federácia sa sťažovala u ombudsmanky, ktorá [požiadala Komisiu o vytvorenie jasných pravidiel](#) o dialógu s náboženskými a nenáboženskými organizáciami.

Ďalšou dôležitou otázkou, ktorú zaručuje Lisabonská zmluva, je viacjazyčnosť v súvislosti s účasťou občanov. Ombudsmanka prijala sťažnosť od írskoho občana, že [Európsky parlament](#) od roku 2007 – kedy írčina získala štatút úradného jazyka EÚ – nebol schopný pripraviť svoju internetovú stránku v írčine. Po intervencii ombudsmanky Parlament súhlasil, že v írčine budú k dispozícii nielen časti internetovej stránky, v ktorých sa verejnosť vyzýva na komunikáciu s Parlamentom, ale že zabezpečí [celú internetovú stránku v írčine](#).

Úrad európskeho ombudsmana každý rok organizuje veľké podujatie pre občanov s cieľom zapojiť vrcholných politických predstaviteľov EÚ do dialógu s občanmi. Toto interaktívne podujatie je zamerané na občanov, združenia, MVO, organizácie občianskych spoločností, žurnalistov, regionálnych a štátnych zástupcov, zástupcov iných inštitúcií EÚ a iné osoby, ktoré majú záujem. V roku 2013 sa toto podujatie uskutočnilo v rámci [Európskeho roku občanov 2013](#) s názvom [Je to naša Európa: budme aktívni!](#) a pritiaholo viac ako 400 účastníkov.

Ústrednou témou podujatia bolo hľadanie riešení ekonomickej krízy a spôsobov, ako vybudovať čistú a zdravú Európu. Predviedlo sa niekoľko podstatných iniciatív. Podujatie organizoval úrad ombudsmana, aby pomohol zamerať pozornosť na občanov Európy a na to, ako konkrétne môžu prispieť k formovaniu EÚ, či už pomocou [Európskej iniciatívy občanov](#) (ECI), sťažnosťami na úrade európskeho ombudsmana, alebo mobilizovaním veľkého počtu občanov, ktorí vyvíjajú základné iniciatívy.



Podujatie úradu európskeho ombudsmana Je to naša Európa: buďme aktívni!, 2013. <http://europa.eu/!Wk83FK>

🐦
#7

European Ombudsman
@EUombudsman

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

👍 5
🗨️ 1

08:10 · 2 apr 2013

Brussels_Business (@Brussels_Biz) · 2 apr 2013

@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
Well done to all of them! Keep up the good work!

Európsky ombudsman
 Oboznámte sa s Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World a s inými občianskymi projektmi počas podujatia európskeho ombudsmana s názvom Európsky rok občanov 2013 – Je to naša Európa: buďme aktívni!, ktoré sa uskutočnilo 23. apríla 2013.

Storyify
#2

It's our Europe: Let's get active!

Citizens' event organised by the office of the European Ombudsman on April 23rd, 2013, 09.30-12.30 at European Parliament, Brussels, József Antall Building, room 2Q2. Parallel satellite events in a number of EP information offices across Europe.

by @EUombudsman @letsdoitworld

Je to naša Európa: buďme aktívni!
 Podujatie občanov organizované úradom európskeho ombudsmana 23. apríla 2013 od 9.30 hod. do 12.30 hod. v Európskom parlamente v Bruseli, budove Józsefa Antalla, miestnosti 2Q2. Súbežné satelitné podujatia sa uskutočnili v niekoľkých informačných kanceláriách Európskeho parlamentu v celej Európe.

Európsky ombudsman Výročná správa 2013

21



Aj ombudsmanku pozvali, aby vystúpila na **záverečnej konferencii Európskeho roka občanov 2013** vo Vilniuse v Lotyšsku, na záverečnom hlavnom podujatí obdobia lotyšského predsedníctva EÚ. Ombudsmankino vystúpenie sa zameriavalo na občianstvo EÚ a budovanie Únie. Zdôraznila aktuálnu krízu, a nielen tú ekonomickú, ale aj krízu identity a zákonnosti. Ombudsmanka vyzvala inštitúcie EÚ, aby hlbšie zapojili občanov do procesu integrácie v Únii a aby odolali nutkaniu smerom k arogancii a prospechárskemu správaniu. Nabádala aj občanov, aby uplatňovali svoje občianske práva, napríklad hlasovaním vo voľbách do Európskeho parlamentu, aby o nich bolo počuť a vyvíjali skutočný vplyv na úrovni EÚ.



EYCA 2013
#8

And here is @EUombudsman: speech "We need a 'human Europe'" at the #eyc2013 closing conference bit.ly/18pqTEN cc @AndrisGobins

EYCA 2013
A tu je príhovor s názvom Potrebujeme humánnu Európu, ktorý európska ombudsmanka predniesla na záverečnej konferencii Európskeho roka občanov 2013.

Okrem **vystúpenia na tému občianstvo v EÚ** sa ombudsmanka počas svojho pobytu v Lotyšsku stretla aj so zástupcami MVO, s obchodnými zástupcami a so žurnalistami.

6.4 Projekty a programy financované EÚ



Každý rok dostane ombudsmanka veľa sťažností od spoločností, MVO, univerzít, mestských zastupiteľstiev a iných právnických osôb zainteresovaných v projektoch a programoch financovaných z EÚ. Tieto sťažnosti sa týkajú predovšetkým oneskorených platieb, zmluvných sporov, problémov s výzvami na účasť vo výberovom konaní, s nedostatkom transparentnosti, hlavne v dôsledku toho, že inštitúcie EÚ odmietajú poskytnúť prístup k dokumentom alebo informáciám.

Malé a stredné podniky (SME) a iné malé subjekty sa môžu dostať do vážnych problémov, keď im **Komisia** nezaplatí včas. Ombudsmanka pravidelne diskutuje s podnikmi o tomto probléme a iných byrokratických ťažkostiach, s ktorými zápasia. V uplynulých rokoch podnikla ombudsmanka z vlastnej iniciatívy niekoľko vyšetrení v súvislosti s meškaním platieb a požiadala Komisiu o vypracovanie správy o napredovaní a predloženie platobných štatistík.

Jedno takéto vyšetrenie otvorila ombudsmanka v roku 2013. Jeho cieľom bolo preskúmať plnenie povinností Komisie, ktoré sa týkali včasných platieb

zmluvným partnerom a prijímateľom grantov a dotácií.

Ombudsmanka požiadala Komisiu o aktuálne informácie o situácii a opatreniach, ktoré sa prijali na vyriešenie tohto problému. Postupné správy Komisie poukazujú na zníženie počtu a peňažnej hodnoty omeškaných platieb. **Problémy však zostávajú.** Zvýšila sa napríklad celková suma úroku, ktorý vznikol omeškaním platieb. Ombudsmanka bude pokračovať v monitorovaní tejto situácie.



V roku 2013 vyriešila európska ombudsmanka spor o platbu 93 000 EUR. <http://europa.eu/luP39RP>

V kľúčovom prípade z roku 2013 pomohla ombudsmanka vyriešiť **spor o platbu 93 000 EUR** medzi francúzskou MVO a Komisiou v súvislosti s projektom výskumu a technológie v Rusku, ktorý financuje EÚ. MVO **Pozemná dátová sieť na vzdelávaciu a vedeckú výmenu** (EDNES) bola koordinátorom projektu a projekt úspešne zrealizovala. Komisia však žiadala od MVO vrátenie sumy 93 000 EUR, pretože organizácia uzatvorila subdodávateľskú zmluvu o dielo s ruskou spoločnosťou, čo nebolo v rámci zmluvy povolené.

Organizácia EDNES sa sťažovala ombudsmanke, ktorej vyšetrovanie dospelo k záveru, že samotná Komisia pripustila,

že MVO konala v dobrej viere, úspešne zrealizovala projekt a informovala Komisiu vo všetkých štádiách o organizačnom nastavení projektu, voči ktorému nikdy nemala žiadne výhrady. Ombudsmanka považovala žiadosť o vrátenie prostriedkov za neprimeranú a nespravodlivú a za ohrozenie samotnej existencie MVO, ktorú vedú dobrovoľníci bez nároku na odmenu. Ombudsmanka napokon Komisiu presvedčila, aby sa vzdala vymáhania prostriedkov.

6.5 Základné práva



Okrem ustanovení charty o zvýšení práv občanov, na ktoré sa ombudsmanka pri vyšetrovaní odvoláva, sa pozerá aj na iné aspekty povinností spravovania základných práv v EÚ.

Najpozoruhodnejší prípad v oblasti základných práv v roku 2013 vznikol vtedy, keď **Európska agentúra pre riadenie operačnej spolupráce na vonkajších hraniciach** (Frontex) odmietla zaviesť mechanizmus podávania sťažností. Táto agentúra koordinuje spoluprácu medzi členskými štátmi v oblasti bezpečnosti a nezákonného prekročenia vonkajších hraníc EÚ. Charta je pre agentúru Frontex právne záväzná rovnako ako nariadenie EÚ, ktoré pre ňu ustanovuje ďalšie základné práva a povinnosti.

V roku 2013 položila ombudsmanka agentúre Frontex niekoľko otázok o tom, ako si plní tieto povinnosti, a uskutočnila verejné konzultácie, ktoré boli súhrnom príspevkov od občanov, MVO pre ľudské práva a iných organizácií. Ombudsmanka zistila, že agentúra Frontex dosiahla v oblasti riešenia základných práv primeraný pokrok. Poradila však agentúre, aby vytvorila mechanizmus podávania sťažností s cieľom umožniť priame riešenie sťažností od emigrantov a iných dotknutých osôb. Agentúra toto odporúčanie odmietla a argumentovala tým, že jednotlivé incidenty sú výlučnou zodpovednosťou zainteresovaných členských štátov.

Ombudsmanka s týmto argumentom nesúhlasila a predložila **osobitnú správu** Európskemu parlamentu, v ktorej ho žiadala o podporu pri presvedčaní agentúry Frontex o prehodnotenie prístupu. Odohralo sa to v dôsledku tragédie, ktorá sa stala pri pobreží talianskeho ostrova Lampedusa koncom roka 2013, keď zahynulo niekoľko stoviek emigrantov.



Osobitná správa agentúry Frontex z pohľadu európskej ombudsmanky v roku 2013. <http://europa.eu/lwC37Fh>

g+ #1

Sú ľudské práva žiadateľov o azyl zodpovednosťou EÚ, alebo jej členských štátov?

„S ohľadom na tragédiu na ostrove #Lampedusa a iné nedávne humanitárne katastrofy na hraniciach EÚ je životne dôležité, aby sa agentúra Frontex priamo zaoberala sťažnosťami prisťahovalcov a iných dotknutých osôb. Neakceptujem názor agentúry Frontex, že porušovanie ľudských práv je výhradnou zodpovednosťou dotknutých členských štátov.“

Tlačovú správu a iné dokumenty týkajúce sa tohto prípadu si môžete prečítať na: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Fotky pochádzajú z webovej stránky agentúry #Frontex.

V ďalšom prípade, ktorý súvisí so základnými ľudskými právami, dospela ombudsmanka k záveru, že **Komisia neprekročila svoje právomoci organizovaním výstavy fotografií o pároch rovnakého pohlavia**. Udalosť s názvom **Rôzne rodiny – rovnaká láska** sa uskutočnila v priestoroch **Komisie** pod patronátom podpredsedníčky Komisie Viviane Redingovej, komisárky, ktorá je zodpovedná za antidiskriminačné záležitosti. Výstava obsahovala aj výzvy na právne uznanie sobášov medzi osobami rovnakého pohlavia a na získanie práva pre lesbické páry na prístup k lekárskej asistovanému umelému

oplodneniu. Túto výstavu organizoval európsky segment [Medzinárodné združenie lesbičiek, gejov, bisexuálov, transsexuálov a intersexuálov \(ILGA\)](#).

Ombudsmanke sa sťažoval občan, že Komisia údajne prekročila svoje právomoci tým, že organizovala výstavu a vzala ju pod svoj patronát, pretože EÚ nemá kompetencie v oblasti manželstva, rodiny a asistovanej reprodukcie. Sťažovateľ mal tiež pocit, že Komisia diskriminuje tých občanov EÚ, ktorí nemajú rovnaký názor na veci, ktoré výstava propagovala.

Ombudsmanka súhlasila s vysvetlením Komisie, že má právnu povinnosť bojovať proti diskriminácii vrátane diskriminácie na základe sexuálnej orientácie, a mala teda právo zorganizovať výstavu s cieľom propagovať nediskrimináciu. Ombudsmanka prípad uzatvorila s tým, že odporučila Komisii, aby v budúcnosti pri výstavách používala klauzulu o zrieknutí sa zodpovednosti, aby nebudila dojem, že schvaľuje všetky vyjadrenia uvedené na výstavách, ktoré organizuje.

V ďalšom konkrétnom prípade adresoval bývalý zamestnanec [Agentúry Európskej únie pre základné práva \(FRA\)](#) sťažnosť [Európskemu úradu pre boj proti podvodom \(OLAF\)](#), že v agentúre sú nezrovnalosti. OLAF otvoril vyšetrovanie, ale prípad ukončil a odmietol iniciátorovi uviesť akékoľvek dôvody ukončenia prípadu.

OLAF argumentoval, že nie je povinný uvádzať dôvody a že musel chrániť dôvernosť svojho vyšetrovania a nezávislosť svojej inštitúcie. [Ombudsmanka odmietla argumentáciu úradu OLAF](#) a zdôraznila, že všetky inštitúcie EÚ sú povinné informovať občanov o svojich rozhodnutiach a že to neznamená zverejňovanie dôverných informácií.

6.6 Kultúra služieb



Jednou z kľúčových priorít európskej ombudsmanky je presadzovať kultúru služieb správy EÚ. V roku 2013 ombudsmanka zverejnila novú verziu [Európskeho kódexu riadnej správnej praxe](#). Ombudsmanka sa tiež stretla s úradníkmi rôznych inštitúcií EÚ a agentúr na všetkých úrovniach, aby im vysvetlila potrebu dodržiavať kultúru služieb voči občanom.



Prípad európskej ombudsmanky o španielskom futbale v roku 2013.
<http://europa.eu/!gm36fH>



Neustálym problémom v správe EÚ sú obrovské meškania. Ombudsmanka riešila veľmi dôležitý prípad nekonania [Komisie](#) počas obdobia dlhšieho ako štyri roky v prípade sťažnosti na štátnu pomoc týkajúcu sa štyroch španielskych futbalových klubov. Investori do európskych futbalových klubov sa sťažovali na Komisiu, že Španielsko porušilo pravidlá EÚ o štátnej pomoci tým, že udelilo nespravodlivé daňové výhody štyrom španielskym futbalovým klubom. Uplynuli viac ako štyri roky bez akéhokoľvek rozhodnutia. Sťažovateľ uvádzal, že nekonanie Komisie v tomto prípade môže súvisieť so skutočnosťou, že príslušný komisár podporuje jeden z daných futbalových tímov a bol ministrom španielskej vlády, ktorá vtedy rozhodla o daňových výhodách.

Ombudsmanka vyzvala Komisiu, aby v tejto sťažnosti konala, a [Komisia otvorila vyšetrowanie financovania daných futbalových klubov](#). Ombudsmanka tento krok schválila, pričom zdôraznila, že je dôležité, aby európska verejnosť videla, že Komisia rýchlo rieši obavy v prípadoch údajného porušenia pravidiel poskytovania štátnej pomoci, čím rozptýli akékoľvek pochybnosti o konflikte záujmov.

V niekoľkých prípadoch sa občania sťažovali ombudsmanke, keď sa inštitúcie dopustili procesných chýb, nereagovali na korešpondenciu alebo mylne informovali občanov. Vďaka intervencii ombudsmanky mnohé inštitúcie, proti ktorým sťažnosti smerovali, spory urovnali a zlepšili si svoje postupy.

Jeden z takýchto prípadov sa týkal ženy, ktorá sa zúčastnila na konkurze na výber konferenčného tlmočníka, ktorý organizovala Komisia. Komisia ju pozvala na test. V deň konania testu jej však inštitúcia oznámila, že sa na teste nemôže zúčastniť, pretože nesplnila jedno z kritérií oprávnenosti zúčastniť sa na konkurze. Kandidátka sa ombudsmanke sťažovala, že ju Komisia včas neinformovala o tom, že nie je vhodnou kandidátkou

na toto pracovné miesto. [Komisia prijala ombudsmankinu radu](#) a zaplatila sťažujúcej sa uchádzačke 300 EUR ako odškodnenie.

Ďalší prípad sa týkal cestujúceho, ktorého let mal meškание 23 hodín a ktorý sa obrátil so žiadosťou o pomoc na leteckého dopravcu, štátny úrad na presadzovanie práva a Komisiu. Sťažoval sa potom ombudsmanke, že príslušný [formulár sťažnosti EÚ](#) nebol presný, a chcel, aby Komisia preverila svoj postup podávania sťažností alebo informácií vo formulári. [Komisia vyhovela](#) a poďakovala sa ombudsmanke za to, že na túto záležitosť upriamila pozornosť.



7 • Ako riešime prípady?



Ako pracujeme v úrade európskeho ombudsmana.
<http://europa.eu/!YK98Xv>

Zmluva o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) aj Charta základných práv EÚ zabezpečujú právo sťažovať sa u európskej ombudsmanky. ZFEÚ dáva ombudsmanke právo prijímať sťažnosti od ktoréhokoľvek občana Únie alebo ľubovoľnej fyzickej či právnickej osoby so sídlom v členskom štáte Únie.

Ombudsmanka sa uistí, že bezplatná služba podávania sťažností je čo najspravodlivejšia, transparentná a priama. Sťažovatelia môžu predkladať svoje sťažnosti ombudsmanke ľubovoľnou písomnou formou vrátane vyplnenia formulára sťažnosti na internetovej stránke ombudsmanky. Keďže ombudsmanka chápe úzkosť, ktorú mnoho ľudí v súvislosti so svojou sťažnosťou pociťuje, snaží sa zabezpečiť rýchlu reakciu tak, že sťažovateľov informuje do štyroch týždňov o tom, čo v prípade ich žiadosti podnikne.

Ombudsmanka prešetří každú žiadosť v samotnej veci. Patria sem aj žiadosti, ktoré musí odmietnuť, lebo sú mimo jej kompetencie. Keď sa to stane, sťažovatelia dostanú osobnú odpoveď, ktorá v mnohých prípadoch obsahuje poradenstvo o iných orgánoch, ktoré by mohli byť schopné sťažovateľovi pomôcť. Ombudsmanka môže rozhodnúť aj o prenose sťažnosti na iné orgány.

Sťažnosti, ktoré sú mimo kompetencie ombudsmanky, rieši najprv jej špecializovaní právni pracovníci. Každá žiadosť sa prideli konkrétnej kontaktnej osobe, ktorá rieši prípady.

Vždy, keď sa dospeje k záveru, že nová sťažnosť nespĺňa kritériá prijateľnosti alebo že neexistujú dostatočné dôvody na podanie inej prípustnej sťažnosti, vysvetlí ombudsmanka svoje rozhodnutie a poskytne poradenstvo vždy, keď je to možné a vhodné.

Keď ombudsmanka dospeje k názoru, že by sa malo začať vyšetrowanie, starostlivo prešetří problémy sťažovateľa, aby sa rozhodlo, či je možné vyriešiť problém zjednodušeným postupom.

Zjednodušené postupy sú obyčajne rýchlejšie a menej formálne ako vyšetrowania v plnom rozsahu. Patria sem telefonické vyšetrowania, objasnenie vyšetrowania, ktoré umožňujú sťažovateľovi komentovať predbežný názor ombudsmanky, že neexistujú platné dôvody na začatie rozsiahlejšieho vyšetrowania. Môže sa rozhodnúť aj o tom, že sa začne inšpekčné vyšetrowanie na rýchle preskúmanie záznamov a rovnako rýchly záver vo veci samotnej.

Vyšetrowania v plnom rozsahu sú potrebné napríklad vtedy, keď sťažnosť nie je urgentná, je zložitá alebo jednoznačne vyžaduje vstup od rôznych špecializovaných útvarov alebo zainteresovaných inštitúcií.

Ombudsmanka má k dispozícii viacero možností, ak sú zistenia v prospech sťažovateľa. Môže navrhnúť priateľské riešenie, ktoré uspokojí sťažovateľa, alebo vydať návrh odporúčania, v ktorom žiada inštitúciu, aby napravila nesprávny úradný postup.

Ak nie je možné dosiahnuť riešenie, ombudsmanka sa môže rozhodnúť vydať kritické pripomienky. Ak sa však



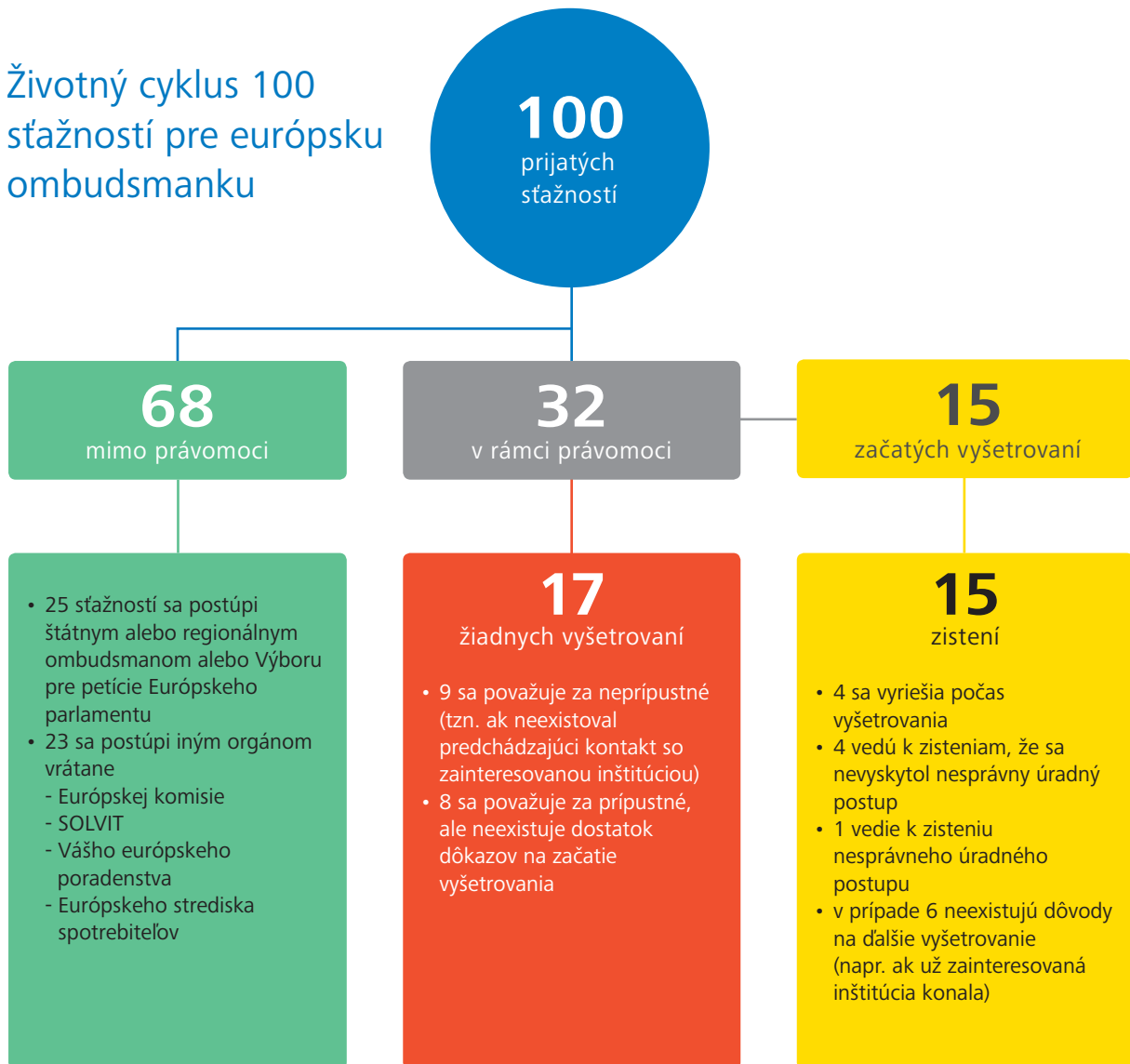
inštitúcia z vlastnej iniciatívy rozhodne vyriešiť problémy sťažovateľa skôr, ako sa ombudsmanka dopracuje k svojim zisteniam, obyčajne nepovažuje za potrebné kritizovať inštitúciu prostredníctvom formálneho zistenia nesprávneho administratívneho postupu.

Ombudsmanka má aj právomoc otvoriť vyšetrovanie z vlastnej iniciatívy. Keď využije túto právomoc, môže vyšetrovať možný prípad nesprávneho úradného postupu, ktorý jej do

pozornosti prednesie osoba, ktorá nemá právo podať sťažnosť. Ombudsmanka môže ďalej využiť túto právomoc na riešenie toho, čo sa javí ako systematické problémy v inštitúciách EÚ.

Každý rok dostáva ombudsmanka tisíce sťažností od občanov, MVO, spoločností a iných organizácií. Zamestanci ombudsmanky sa uistia, že sa každá sťažnosť rieši rýchlo, usilovne a s dôrazom na poskytovanie služieb. Takto to obyčajne prebieha pri 100 typických sťažnostiach:

Životný cyklus 100 sťažností pre európsku ombudsmanku





8 • Dodržiavanie návrhov ombudsmana

Každý rok zverejní ombudsman ucelené informácie o tom, ako inštitúcie EÚ reagujú na návrhy ombudsmana určené na zlepšenie správy EÚ. Tieto návrhy sa vydávajú vo forme priateľských riešení, odporúčaní, ďalších poznámok, kritických poznámok a návrhov.

Vyhovenie návrhom úradu európskeho ombudsmana v roku 2012



Správa za rok 2012 s názvom *Napravíme to? – Ako inštitúcie EÚ reagovali na ombudsmana v roku 2012* uvádza, že inštitúcie spolu vyhoveľ návrhom úradu ombudsmana v 80 % prípadov z celkového počtu 100 %. Komisia, ktorá predstavuje najväčší podiel na vyšetrovaniach, ktoré úrad ombudsmana vykonáva, dosiahla mieru vyhovenia návrhom 84 %.



PRESKÚMANIE: Inštitúcie EÚ predložili 118 pozitívnych odpovedí na 148 návrhov ombudsmana v prípadoch, ktoré sa uzavreli v roku 2012.

Niektoré inštitúcie dosiahli 100 % skóre. Boli to hlavne Európska centrálna banka, Európska agentúra pre lieky a Európske centrum pre prevenciu a kontrolu chorôb, ktoré v roku 2012 spolupracovali s ombudsmanom mimoriadne konštruktívnym spôsobom.

Osobitne treba spomenúť Európsky úrad pre boj proti podvodom (#OLAF) pre významné úsilie, ktoré vynaložil v záujme zlepšenia svojich postupov v prospech občanov.

#EU #Administration

Európska centrálna banka (ECB), Európska agentúra pre lieky (EMA) a Európske centrum pre prevenciu a kontrolu chorôb (EDCD) spolupracovali s úradom ombudsmana zvlášť konštruktívnym spôsobom. Európsky úrad pre boj proti podvodom (OLAF) vynaložil značné úsilie na zlepšenie svojich postupov v prospech občanov.

Správa za rok 2013 bude k dispozícii na jeseň 2014.



9 • Vzťahy s inštitúciami EÚ

Európska ombudsmanka sa pravidelne stretáva s poslancami a úradníkmi inštitúcií EÚ, aby s nimi prediskutovala spôsoby zvýšenia kvality správy, zdôraznila význam dobrého riešenia sťažností a zaistila, aby sa prijali náležité opatrenia v nadväznosti na jej návrhy a správy.

Stretnutia, ktoré sa uskutočnili od jej zvolenia v roku 2013, boli pre Emily O'Reillyovú príležitosťou predstaviť vlastnú víziu a priority úradu ombudsmana do budúcnosti. Jednou z priorít ombudsmanky je poukázať na obavy občanov a pomôcť preklenúť priepasť, ktorá ich oddeľuje od inštitúcií. Vysvetlila, že sa to bude snažiť dosiahnuť prostredníctvom zvýšenia viditeľnosti práce svojho úradu a podrobným preskúmaním vnútorných štruktúr a postupov riešenia sťažností v snahe dosiahnuť vyššiu efektívnosť v prospech verejnosti. Ombudsmanka tiež vyzvala inštitúcie, aby sa riadili najvyššími štandardmi, čo sa týka efektívnosti, transparentnosti, etického správania a zodpovednosti, ak si chcú získať dôveru občanov. Zaviazala sa, že bude s inštitúciami úzko spolupracovať.

9.1 Európsky parlament



Emily O'Reilly sa stretla s Martinom Schulzom v októbri 2013.

Po nástupe do úradu sa Emily O'Reilly stretla s predsedom [Európskeho parlamentu](#) Martinom Schulzom a generálnym tajomníkom Klausom Welleom. Ombudsmanka okrem toho predložila osobitnú správu Výboru pre petície Európskeho parlamentu o odmietnutí vytvoriť mechanizmus podávania sťažností zo strany [Európskej agentúry pre bezpečnosť na vonkajších hraniciach](#) (Frontex). Ombudsmanka ohlásila svoj „úmysel spolupracovať s Európskym parlamentom a aktívne sa zasaďovať s Komisiou a ostatnými inštitúciami EÚ za práva a záujmy občanov“ a individuálne sa stretla aj s niekoľkými poslancami Európskeho parlamentu a niektorými jeho zamestnancami.



Martin Schulz, predseda Európskeho parlamentu
Teším sa na stretnutie s európskou ombudsmankou Emily O'Reillyvou v Štrasburgu.

9.2 Európska komisia



Emily O'Reilly sa stretla s Josém Manuelom Barrosom v októbri 2013.

Keďže **Európskej komisie** sa týka najvyšší počet vyšetrení, ktoré ombudsmanka každoročne vedie, vynakladajú útvary ombudsmanky značné úsilie o systematickú spoluprácu s členmi a úradníkmi Komisie.

Po svojom nástupe do úradu sa Emily O'Reilly stretla s Josém Manuelom Barrosom, predsedom Európskej komisie, Marošom Šefčovičom, podpredsedom Európskej komisie, zodpovedným za medziinštitucionálne vzťahy a správu, Catherine Dayovou, generálnou tajomníčkou, Giovannim Kesslerom, generálnym riaditeľom **Európskeho úradu pre boj proti podvodom**, Rytisom Martikonisom, generálnym riaditeľom pre prekladateľstvo, a Jonathanom Faullom, generálnym riaditeľom pre vnútorný trh a služby.



Európsky ombudsman

Emily O'Reilly sa stretne s Marošom Šefčovičom @MaroSefcovic, podpredsedom Európskej komisie @EU_Commission zajtra v Bruseli bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, podpredseda Európskej komisie, komisár pre medziinštitucionálne vzťahy a administratívne záležitosti
Veľmi sa teším na naše stretnutie a budúcu spoluprácu.

9.3 Agentúry EÚ

Za uplynulých 15 rokov vzniklo v Európe veľké množstvo **agentúr EÚ**. Na základe právomoci európskeho ombudsmana vykonávať vyšetrenia z vlastného podnetu si ombudsmanka vytvorila program návštev týchto agentúr. Tento program umožňuje obrátiť sa na rôzne agentúry s cieľom zdôrazniť dôležitosť dobrej správy, dobrého riešenia sťažností a kultúry služieb. Je to aj príležitosť identifikovať dobrú prax a rozšíriť ju medzi agentúrami.

Vo svojom záverečnom vystúpení počas podujatia Európsky rok občanov 2013 vo Vilniuse využila ombudsmanka príležitosť vymeniť si názory s Virginjou Langbakkovou, riaditeľkou **Európskeho inštitútu pre rodovú rovnosť** (EIGE), a inými pracovníkmi.



Ďalšie informácie o programe návštev nájdete v článku s názvom *Úrad európskeho ombudsmana navštevuje agentúry EÚ – identifikovanie a rozširovanie dobrej praxe*, vo vydaní z novembra 2013 Európskej siete ombudsmanov.

9.4 Dohovor Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím

Okrem vzťahov s úniou spolupracuje ombudsmanka aj s inými medzinárodnými organizáciami, ako je napríklad OSN, predovšetkým v oblasti ľudských práv. Ombudsmanka napríklad plní ako súčasť rámca EÚ v [Dohovore Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím](#) (UNCRPD) úlohu ochrany, propagácie a monitorovania realizácie Dohovoru na úrovni inštitúcií EÚ. Túto úlohu ombudsmanka plní spolu s [Európskym parlamentom](#), [Európskou komisiou](#), [Agentúrou Európskej únie pre základné práva](#) (FRA) a [Európskym fórom zdravotného postihnutia](#) (EDF). Spolu tvoria rámec CRPD EÚ. Dohovor vstúpil v EÚ do platnosti v januári 2011.

V roku 2013 sa ombudsmanka najprv radila s ostatnými členmi siete EÚ s cieľom rozvinúť viacročný pracovný program špecifickej úlohy ombudsmana. Radila sa aj s [Európskou sieťou ombudsmanov](#), [Európskou skupinou vnútroštátnych inštitúcií pre ľudské práva](#) (NHRI) a [Európskou sieťou orgánov pre otázky rovnosti](#) (Equinet). Medzi záležitosťami, ktoré patria do kompetencie ombudsmanky, patrí aj požiadavka voči inštitúciám EÚ, aby zabezpečili, aby: ich služby boli dostupné osobám so zdravotným postihnutím; aby osoby so zdravotným postihnutím mali prístup k informáciám od inštitúcií

a mali možnosť komunikovať s nimi; bolo pracovné prostredie inštitúcií EÚ otvorené, inkluzívne a prístupné osobám so zdravotným postihnutím a aby sa osoby so zdravotným postihnutím mohli v plnej miere zúčastňovať na politickom a verejnom živote.

V roku 2013 ombudsmanka otvorila vyšetrovanie odvolania derogácie Parlamentu, keď jednu z jeho pracovníčok odvolali z každoročného cvičenia mobility pracovníkov pre jej výnimočné rodinné okolnosti. Ombudsmanka otvorila ďalšie vyšetrovanie obvinení, že nástroj [Europass CV](#) – ktorý prevádzkuje [Európske stredisko pre rozvoj odborného vzdelávania](#) (Cedefop) –, je neprístupný osobám s poškodením zraku. V oboch týchto prípadoch, ktoré stále prebiehajú, upriamila ombudsmanka pozornosť zainteresovaných inštitúcií na CRPD.

Ďalej sa na základe výzvy ombudsmanky na prejavenie záujmu zo strany odborníkov z členských krajín EÚ, ktorú zverejnili v roku 2013, k tímu ombudsmanky pridal začiatkom roka 2014 podporovaný národný odborník na záležitosti zdravotného postihnutia. Tento odborník bude ombudsmanke pomáhať definovať jej pracovný program v oblasti zdravotného postihnutia a tiež hľadať spôsoby, ako lepšie dosiahnuť občanov a pracovníkov EÚ a informovať ich o právach a povinnostiach v zmysle CRPD.

Od roku 2013 sú všetky publikácie ombudsmanky na požiadanie k dispozícii v tlačenej verzii s veľkým písmom alebo ako audio verzie. V priebehu roka sa ombudsmanka podujala pracovať na vytvorení verejného registra dokumentov, pričom jedným z hlavných dôvodov bolo zabezpečiť, aby mali osoby so zrakovým postihnutím prístup k dokumentom.



10 • Vzťahy so sieťami

Sťažnosti postúpené iným inštitúciám a orgánom; európska ombudsmanka sťažovateľom odporučila, aby sa skontaktovali s inými inštitúciami a orgánmi, za rok 2013

Člen európskej siete ombudsmanov z toho:



Európska komisia



Iné inštitúcie a orgány



Poznámka: V niektorých prípadoch poskytla ombudsmanka sťažovateľovi viac ako jeden druh poradenstva, preto súčet uvedených percentuálnych hodnôt presahuje 100 %.

Európska ombudsmanka úzko spolupracuje s rôznymi sieťami, aby zabezpečila, že sa sťažnosti občanov týkajúce sa zákonov EÚ vyriešia rýchlo a efektívne.

Veľa sťažovateľov sa skontaktuje s ombudsmankou, keď majú problémy so štátnou, s regionálnou alebo miestnou správou. Takéto sťažnosti sú mimo kompetencie ombudsmanky a často sa týkajú údajného porušenia zákonov EÚ zo strany členských štátov. Štátni alebo regionálni ombudsmani v [Európskej sieti ombudsmanov](#) sú najlepšou inštanciou na riešenie mnohých takýchto prípadov. Aj [Výbor pre petície Európskeho parlamentu](#) je plnohodnotným členom siete. Jedným z cieľov siete je umožniť rýchly prenos sťažností ku kompetentnému členovi siete, či už ide o štátneho alebo regionálneho ombudsmana, podobný orgán alebo [Výbor pre petície Európskeho parlamentu](#).



Podat' sťažnosť



Žiadosť o informácie

Interaktívna príručka európskej ombudsmanky pomáha ročne 20 000 občanom nájsť správny orgán, s ktorým sa majú skontaktovať s cieľom vyriešiť svoj problém.

Sieť sa teraz skladá z 94 úradov v 35 európskych krajinách. Patria do nej štátni a regionálni ombudsmani a podobné orgány členských štátov EÚ, kandidátskych krajín na členstvo v EÚ a iných krajín v Európskom hospodárskom priestore a/alebo v oblasti Schengenu, európska ombudsmanka a Výbor pre petície Európskeho parlamentu.

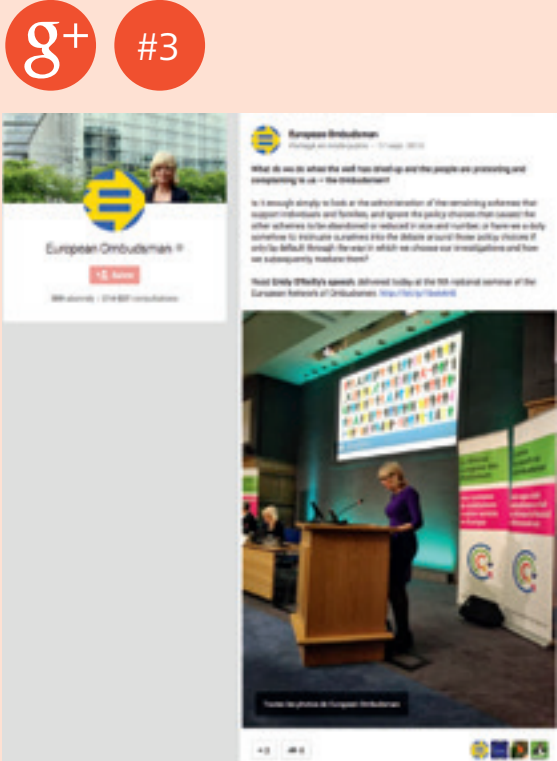
Sieť slúži ako užitočný mechanizmus na výmenu informácií o zákonoch a najlepšej praxi v EÚ prostredníctvom seminárov, letákov s polročnou periodicitou, elektronickej diskusie a extranetu na výmenu dokumentov.

V roku 2013 sa okrem iného prediskutovali aj tieto záležitosti: úloha európskej ombudsmanky v rámci Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím; vyšetrovania, ktoré ombudsmani podnikli na základe vlastnej iniciatívy; integrácia sociálnych médií do komunikačných stratégií úradu ombudsmana; realizácia funkcií národných mechanizmov prevencie a inovácia v úradoch ombudsmana.

V roku 2013 úrad európskeho ombudsmana a [ombudsman Írska](#) spoločne usporiadali [Deviaty národný seminár Európskej siete ombudsmanov](#). Seminár sa konal v Dubline od 15. do 17. septembra a diskutovalo sa



na ňom o rôznych témach vrátane inovácie úradov ombudsmanov, reforiem zameraných na úsporné opatrenia a dosiahnutia vypočítania občanov.



g+ #3

European Ombudsman
What do you do when the world has started up and the people are protesting and complaining to us – the Ombudsmen?

It's not enough to look at the administration of the remaining schemes that support individuals and families, and ignore the policy choices that cause the other schemes to be abandoned or reduced in size and number. It's more about something to structure ourselves into the future around these policy choices of which we'll be through the years in which we choose our investigations and how we subsequently resolve them?

Next Emily O'Reilly's speech, followed today at the 10th national seminar of the European Network of Ombudsmen. <http://bit.ly/1b0k4n8>

Čo môžeme urobiť, keď sa možnosti vyčerpajú a keď ľudia začnú protestovať a sťažovať sa nám – ombudsmanom?

Stačí jednoducho preskúmať správu zostávajúcich schém, ktoré podporujú jednotlivcov a rodiny, a ignorovať politické rozhodnutia, na základe ktorých sa odstúpilo od ostatných schém alebo došlo k ich zníženiu, pokiaľ ide o veľkosť a počet, alebo sa musíme nejakým spôsobom zapojiť do debaty o týchto politických rozhodnutiach, aj keď len implicitne, tzn. spôsobom, akým si vyberáme naše vyšetrovania a akým ich následne sprostredkujeme?

Prečítajte si príhovor Emily O'Reillyovej, ktorý dnes predniesla na Deviatom národnom seminári Európskej siete ombudsmanov: <http://bit.ly/1b0k4n8>

V niektorých prípadoch môže ombudsmanka považovať za primerané predniesť sťažnosť Európskej komisii, sieti SOLVIT alebo poradenstvu Vaša Európa. SOLVIT je sieť, ktorú vytvorila Komisia na pomoc ľuďom, ktorí zaznamenali prekážky pri snahe uplatniť svoje práva na vnútornom trhu Únie. Poradenstvo Vaša Európa je ďalšia celoeurópska sieť, ktorú vytvorila Komisia ako poradenstvo pre občanov v oblasti života, práce a cestovania v EÚ. Pred prenosom sťažností alebo poradenstvom pre sťažovateľa vynakladajú útvary ombudsmanky všetko možné úsilie v snahe určiť, ktorý úrad by mohol najlepšie pomôcť.



Problémy s EÚ? Kto Vám môže pomôcť?

Publikácia ombudsmanky *Problémy s EÚ? Kto Vám môže pomôcť?* obsahuje viac informácií o alternatívnych spôsoboch nápravy.



11 • Zdroje

11.1 Rozpočet

Rozpočet úradu ombudsmana je samostatnou kapitolou v rozpočte EÚ. Delí sa na tri skupiny. Prvá skupina obsahuje mzdy, dávky a iné výdavky týkajúce sa zamestnancov. Druhá skupina pokrýva budovy, nábytok, vybavenie a rôzne prevádzkové výdavky. Tretia skupina obsahuje výdavky, ktoré vyplývajú zo všeobecných funkcií, ktoré táto inštitúcia vykonáva. **V roku 2013 predstavovali rozpočtované prostriedky sumu 9 731 371 EUR.**

Aby sa zabezpečilo efektívne spravovanie zdrojov, pravidelne kontroluje Robert Galvin, interný audítor úradu ombudsmana, systémy vnútornej kontroly tejto inštitúcie a finančné operácie, ktoré úrad vykonáva. Rovnako ako v prípade ostatných inštitúcií EÚ, vykonáva **Európsky dvor audítorov** audity aj v inštitúcii ombudsmana.

11.2 Využívanie zdrojov

Každý rok prijíma úrad ombudsmana **ročný plán riadenia**, ktorý identifikuje konkrétne činnosti, ktoré musí úrad vykonať, aby mohol realizovať svoje priority. Ročný plán riadenia na rok 2013 bol tretí, ktorý sa zakladal na ombudsmanovej **stratégii mandátu na roky 2009 – 2014**. Ciele na rok 2013, rovnako ako na iné roky pokryté touto stratégiou, boli: počúvať, plniť, presvedčať, komunikovať a prijímať. Ročný plán riadenia obsahuje kľúčové ukazovatele výkonnosti (KPI) na meranie napredovania v dosahovaní týchto cieľov. KPI a príslušné ciele sa každoročne preverujú a v prípade potreby sa prepracujú.

Úrad ombudsmana prijíma tiež **výročnú správu o činnosti**. Táto správa prináša výsledky činností súvisiacich s cieľmi, ktoré sú stanovené v ročnom pláne riadenia, s rizikami, ktoré s činnosťami súvisia, s využívaním zdrojov, ktoré má úrad ombudsmana k dispozícii, a s efektívnosťou systému vnútornej kontroly inštitúcie.



Zoznámte sa s tímom európskej ombudsmanky. <http://europa.eu/!mM89wX>



11.3 Tím ombudsmanky

Táto inštitúcia má vysokokvalifikovaných zamestnancov, ktorí ovládajú mnoho jazykov. To zabezpečuje, že môžu riešiť sťažnosti na nesprávny úradný postup v 24 úradných jazykoch EÚ a zvyšovať informovanosť o práci ombudsmanky. V roku 2013 obsahoval plán pracovných miest európskeho ombudsmana 67 pracovných miest.

Úplný a pravidelne aktualizovaný zoznam zamestnancov vrátane podrobných informácií o štruktúre úradu ombudsmana a úlohách každej sekcie je k dispozícii na webovej stránke ombudsmanky (www.ombudsman.europa.eu) v 24 úradných jazykoch EÚ.



Tím európskej ombudsmanky.



Ako kontaktovať európsku ombudsmanku?

Poštou

Európsky ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F- 67001 Strasbourg Cedex

Telefonicky

+33 (0)3 88 17 23 13

Faxom

+33 (0)3 88 17 90 62

E-mailom

eo@ombudsman.europa.eu

Online

Webová stránka: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Návšteva

Ak chcete navštíviť kanceláriu európskej ombudsmanky v Bruseli alebo Štrasburgu, obráťte sa na nás vopred.



Táto výročná správa je uverejnená na internete:

www.ombudsman.europa.eu



Úrad pre publikácie

© Európska únia, 2014

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

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

Grafický návrh: Rosendahls A/S, Albertslund, Dánsko a EntenEller A/S, Valby, Dánsko.

Použité písmo FrutigerNext a Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-592-9 . ISSN 1725-9789 . doi:10.2869/39595 . QK-AA-14-001-SK-C

EPUB ISBN 978-92-9212-616-2 . ISSN 1830-6942 . doi:10.2869/45812 . QK-AA-14-001-SK-E

PDF ISBN 978-92-9212-568-4 . ISSN 1830-6942 . doi:10.2869/35082 . QK-AA-14-001-SK-N



• Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa • Výročná správa

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.