



Európsky ombudsman

Výročná správa

2017

SK

Obsah

Úvod	2
Rok 2017 v kocke	5
Kľúčové témy	7
2.1. Prístup k dokumentom EÚ	8
2.2. Zodpovednosť v rozhodovaní EÚ	10
2.3. Transparentnosť lobizmu	12
2.4. Základné práva	14
2.5. Etické otázky	15
2.6. Agentúry a iné orgány EÚ	16
2.7. Zmluvy a granty EÚ	18
2.8. Účasť občanov na tvorbe politiky EÚ	18
Komunikácia a spolupráca	20
3.1. Cena za dobrú správu	21
3.2. Komunikácia	23
3.3. Vzťahy s inštitúciami EÚ	24
3.4. Európska sieť ombudsmanov	28
Vybavovanie sťažností: ako pomáhame	32
4.1. Typ a zdroj sťažností	34
4.2. Na koho?	39
4.3. Na čo?	40
4.4. Dosiahnuté výsledky	41
4.5. Vyhovenie návrhom ombudsmanky	44
Zdroje	45
5.1. Rozpočet	46
5.2. Využívanie zdrojov	46
Ako nadviazať kontakt s európskou ombudsmankou	47

Úvod



Emily O'Reilly, európska ombudsmanka

S veľkým potešením vám predstavujem našu výročnú správu za rok 2017.

Znovu sme boli svedkami veľmi rušného a produktívneho roka s pozitívnymi výsledkami pre všetkých ľudí, ktorým slúžime, v mnohých dôležitých oblastiach. Opäť nám v našej práci veľmi pomáhala podpora Európskeho parlamentu a angažovaná spolupráca inštitúcií, orgánov a agentúr EÚ.

Právo občanov vidieť tvorbu práva EÚ a podieľať sa na ňom bolo predmetom našich vyšetrovaní zodpovednosti Rady a našich neformálnych rokovaní – trialógov, ktoré sa vedú medzi Parlamentom, Radou a Komisiou, keď sa navrhujú nové právne predpisy. Už sme zaznamenali víťazné zmeny v týchto oblastiach a v roku 2018 budeme naďalej monitorovať budúci pokrok.

Rozhodnutie Spojeného kráľovstva opustiť EÚ vyvolalo našu iniciatívu týkajúcu sa otvorenosti rokovaní o brexite a práva všetkých občanov byť informovaní o ich pravdepodobných výsledkoch. Naďalej zaisťujeme, aby mal každý príležitosť vyjadriť svoje stanovisko počas tohto náročného obdobia, a to podnecovaním zapájania zainteresovaných strán a zabezpečovaním toho, aby neexistoval zvýhodnený prístup k hlavným vyjednávateľom.

Boli sme osobitne spokojní s výsledkom nášho vyšetrovania neplatených stáží v Európskej službe pre vonkajšiu činnosť (ESVČ). Upozornili sme, že záväzok nediskriminácie obsiahnutý v zmluve o EÚ nebol zohľadnený v neplatení stážistov, pretože to znamenalo, že len lepšie situovaní mladí ľudia si mohli dovoliť prístup k týmto potenciálne cenným príležitostiam. Veľmi pozitívna reakcia vysokej predstaviteľky Federicy Mogheriniovnej viedla Parlament a Radu k dohode o sprístupnení rozpočtu pre ESVČ pre jej stážistov v delegáciách po celom svete a budeme naďalej monitorovať praktický výsledok tohto víťazného posunu.

Uverejnili sme jednoduchú príručku odporúčaných a neodporúčaných postupov pre úradníkov EÚ v styku s lobistami, a teší nás, že Komisia ju v súčasnosti používa v rámci školenia zamestnancov.

S vedomím potreby rýchleho opatrenia, keď jednotlivci hľadajú dokumenty EÚ podľa nariadenia o transparentnosti (1049/2001), sme zaviedli nové zrýchlené konanie pre tieto sťažnosti a sme veľmi povzbudení tým, že vidíme prvé pozitívne výsledky. Tento výsledok sa nám podarilo dosiahnuť vďaka spolupráci Komisie a sme radi za jej súčinný prístup.

Naša práca v oblasti základných práv pokračovala prostredníctvom vecí týkajúcich sa agentúry Frontex a prostredníctvom nášho vyšetrovania týkajúceho sa vyhlásenia EÚ a Turecka o návrate migrantov do Turecka z Grécka.

Nadálej sme podnecovali väčšiu zodpovednosť prostredníctvom nášho angažovania sa s Európskou centrálnou bankou (ECB) a Európskou investičnou bankou (EIB). Mali sme tiež užitočnú výmenu názorov s predsedom Euroskupiny o zodpovednosti tejto dôležitej skupiny, aj keď nejde o oficiálnu inštitúciu EÚ.

Pokračovala naša cenná spolupráca s európskou sieťou ombudsmanov a znovu sme mali motivujúcu a príjemnú konferenciu v Bruseli.

Dôležitým bodom v roku 2017 pre mňa osobne bolo slávnostné odovzdávanie Ceny európskeho ombudsmana za dobrú správu. Bolo úžasné vidieť vynikajúcu prácu zamestnancov verejnej správy EÚ osobne, a predovšetkým byť svedkom opodstatnenej hrdosti v ich práci.

Rok 2017 bol teda rušný a úspešný rok a môj úrad sa teší, že bude stavať na tomto úspechu v nasledujúcom roku, a znovu s veľmi vítaným zapojením všetkých zamestnancov EÚ, s ktorými spolupracujeme.



Emily O'Reilly

1

Rok 2017 v kocke

Január

Začaté vyšetrovanie zapojenia ECB v skupine G30

Júl

Začaté vyšetrovanie činností pred podaním žiadosti EMA

Február

Ombudsmanka žiada ESVČ, aby platila stážistom v zahraničných delegáciách EÚ

August

Odpovede Rady ombudsmanke o zodpovednosti za jej legislatívnu prácu

Marec

Vyhlasenie víťazov Ceny za dobrú správu

September

Ombudsmanka privítala návrhy na posilnenie etických pravidiel, ktorými sa riadia členovia Komisie

Apríl

Ombudsmanka získala cenu Schwarzkopf Europe v Berlíne

Október

Agentúry EÚ – Ako riadiť riziko poškodenia dobrého mena – podujatie ombudsmanky

Máj

Komisia sa zaviazala k bezprecedentnej transparentnosti v rokovaní o brexite

November

Ombudsmanka predstavuje svoju prácu v Európskom parlamente

Jún

Výročná konferencia Európskej siete ombudsmanov v Bruseli

December

List predsedovi Tuskovi o transparentnosti lobizmu

2

Kľúčové témy

Európska ombudsmanka pomáha verejnosti v styku s inštitúciami, orgánmi a agentúrami EÚ. Vznikajúce problémy siahajú od nedostatočnej transparentnosti v rozhodovaní cez odmietnutie prístupu k dokumentom a porušovanie základných práv po zmluvné problémy.

2.1. Prístup k dokumentom EÚ

Prístup k dokumentom EÚ a súvisiace veci týkajúce sa transparentnosti predstavovali aj v roku 2017 najväčší podiel vyšetrovaní. Vzhľadom na to, že žiadosti o prístup k dokumentom sú často citlivé z časového hľadiska, ombudsmanka sa rozhodla zaviesť nové zrýchlené konanie pre tieto žiadosti, čo znamená, že jednotlivci môžu potenciálne získať dokumenty, ktoré sa snažia získať, v rámci niekoľkých týždňov, nie mesiacov. Úrad začal používať zrýchlený systém v skúšobnej fáze na jeseň 2017 a počas roka 2018 ho postupne zavedie.



Jedna úspešne uzavretá **vec** prístupu k dokumentom v roku 2017, ktorá bola vedená pred začiatkom zrýchlených konaní, sa týkala Európskej agentúry pre pohraničnú a pobrežnú stráž (Frontex). Vec sa týkala toho, ako agentúra Frontex riešila žiadosť novinára o verejný prístup ku všetkým správam o závažných nehodách týkajúcich sa operácií agentúry Frontex, ku ktorým došlo v rokoch 2015 až 2016 v Bulharsku. Novinár sa obrátil na ombudsmanku, pretože mal obavy, že mu agentúra Frontex neposkytovala všetky relevantné dokumenty a že niektoré redakčné úpravy nie sú v súlade s pravidlami EÚ o prístupe k dokumentom (nariadenie č. 1049/2001).

Po kontrole dostupných dokumentov ombudsmanka navrhla, aby agentúra Frontex zrušila niektoré z úprav, poskytla viac dokumentov a zlepšila svoj interný systém vyhľadávania dokumentov. Agentúra Frontex zrealizovala tieto návrhy a pochválila dobrú spoluprácu s úradom ombudsmana, pričom uviedla, že zistenia pomohli zvýšiť internú informovanosť o potrebných zlepšeniach v spôsobe riešenia žiadostí o prístup k dokumentom.

Skúšobná fáza už naznačila výhody zrýchleného systému pre sťažovateľa. Vyšetrovanie prístupu k dokumentom týkajúce sa rozhodnutia Komisie o zastavení konaní proti Maďarsku vo veci porušení predpisov v súvislosti so zmluvou o jadrovej elektrárni, vyústilo do situácie, že sťažovateľ dostal väčšinu žiadaných dokumentov do jedného mesiaca.

Iné vyšetrovania začaté v rámci zrýchleného konania zahŕňajú jedno konanie o dokumentoch od Komisie o únikoch a ďalšie o posudzovaní vhodnosti uchádzačov na pozície sudcov a generálnych advokátov Radou na Súdnom dvore a Všeobecnom súde EÚ.

Sťažnosti týkajúce sa prístupu k dokumentom – ciele harmonogramu zrýchlených konaní¹

1. deň Zaslané potvrdenie, prípad pridelený tímu ombudsmana pre zrýchlené konanie

V rámci niekoľkých dní Požiadanie dotknutej inštitúcie o kópiu dokumentov

do 10 dní Úvodné stretnutie týkajúce sa veci ombudsmana

do 20 dní Možné stretnutie s inštitúciou EÚ

do 25 dní Možné druhé stretnutie týkajúce sa veci ombudsmana

do 35 dní Odporúčanie, navrhnuté riešenie alebo rozhodnutie

do 40 dní Schválenie kabinetom a ombudsmankou

Poznámka: Pojem deň znamená pracovný deň. Počítanie sa začína od prvého pracovného dňa po doručení dokumentu.

1. Tento prehľad sa vzťahuje na tzv. normálne veci podľa nariadenia č. 1049, ktorých povaha nie je veľmi zložitá.

2.2. Zodpovednosť v rozhodovaní EÚ

Na to, aby Európania cítili, že majú slovo v EÚ, musia byť schopní sledovať vyvíjajúce sa diskusie o návrhoch zákonov. Je to nielen zdravé z hľadiska demokracie, ale môže to mať aj praktický účinok na odstránenie akýchkoľvek mylných predstáv o tom, ako sa tvoria právne predpisy EÚ a akú úlohu zohrávajú vlády štátov. Vzhľadom na uvedené skutočnosti ombudsmanka v marci začala **strategické vyšetrowanie** otvorenosti a zodpovednosti za legislatívnu prácu v Rade EÚ. Rade položila 14 konkrétnych otázok týkajúcich sa toho, ako sa zaobchádza s legislatívnymi dokumentmi vyplývajúcimi zo stretnutí veľvyslancov a zástupcov veľvyslancov členských štátov a z viac ako 150 výborov a pracovných skupín vnútroštátnych zamestnancov verejnej správy v súlade s právnymi predpismi a normami EÚ v oblasti transparentnosti.

Po odpovedi Rady, v ktorej sa upozorňovalo na zlepšenia na webovom sídle Rady a v jej systéme vedenia záznamov, ombudsmanka otvorila verejnú konzultáciu. Obsahovala otázky o tom, aké opatrenia by mohla Rada prijať, aby sa legislatívne dokumenty dali ľahšie nájsť, s akými problémami sa stretáva verejnosť, keď sa snaží získať dokumenty spojené s prípravnými orgánmi Rady, a aké je dôležité poznať jednotlivé pozície členských štátov. V rámci konzultácie bolo doručených 21 podaní vrátane príspevkov z parlamentov, od občianskej spoločnosti a jednotlivcov. Ombudsmanka sa takisto rozhodla prešetriť dokumenty súvisiace s týmito tromi legislatívnymi aktami zaradenými do vzorky z roku 2016, aby sa dozvedela o internom postupe zaznamenávania, kategorizovania a poskytovania dokumentov ako návrhov právnych predpisov EÚ prostredníctvom Rady. Toto vyšetrowanie sa uzavrie v roku 2018.

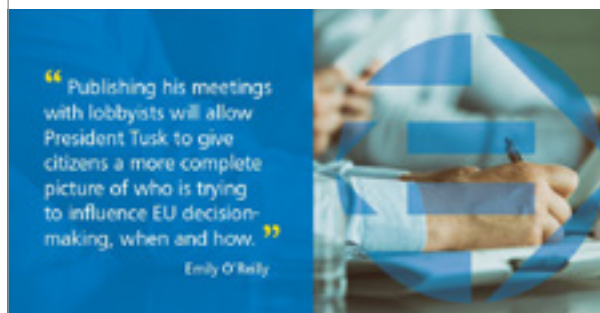
Koncom roka 2017 sa pozornosť ombudsmanky upriamila na Európsku radu, ktorá rozhoduje o celkovom smerovaní a politických prioritách EÚ. Vzhľadom na jej strategickú úlohu ombudsmanka napísala predsedovi Európskej rady Donaldovi Tuskovi a opýtala sa ho, či by zvážil uverejňovanie informácií o zasadnutiach,

ktoré organizuje on a jeho kancelária so zástupcami záujmových skupín. Ombudsmanka sa takisto opýtala predsedu Tuska, či budú uverejnené správy o pokroku týkajúce sa vývoja diskusií lídrov EÚ v súvislosti s ich dvojročným pracovným programom (Agenda lídrov).



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco



Európska ombudsmanka navrhuje, aby predseda Tusk organizoval stretnutia len s registrovanými lobistami.

„Uverejňovanie jeho zasadnutí s lobistami umožní, aby predseda Tusk poskytoval občanom úplnejší obraz o tom, kto sa snaží ovplyvňovať rozhodovanie EÚ, kedy a ako.“
 Emily O'Reilly



EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process



Práca v záujme väčšej transparentnosti EÚ v rámci všetkých inštitúcií: verejná konzultácia európskej ombudsmanky o transparentnosti Rady v rámci prípravných skupín EÚ v legislatívnom procese.

V rámci svojho cieľa sprístupniť tvorbu práva EÚ a zvýšiť zodpovednosť za ňu sa ombudsmanka zamerala aj na otvorenosť trialógov – neformálnych rokovaní o legislatívnych návrhoch EÚ medzi Európskym parlamentom a Radou EÚ v prítomnosti Európskej komisie. Tieto tri inštitúcie odpovedali a uviedli podrobnosti o tom, ako zavádzajú do praxe návrhy ombudsmanky (predložené v roku 2016). K vítaným **zmenám** patrí začiatok práce na spoločnej legislatívnej databáze s objasnením toho, ktorí vedúci predstavitelia rokujú v trialógoch, a s posúdením toho, ako zjednodušiť prístup k dátumom nadchádzajúcich trialógov a zhrnutiam programov.


Hoci sa vyšetrowania transparentnosti trialógov a legislatívnych postupov Rady týkali tvorby právnych predpisov EÚ, niekedy je potrebných viac verejných informácií o už odsúhlasených právnych predpisoch. Bolo to tak v prípade systému, ktorý používa Komisia na zabezpečenie toho, aby boli právne predpisy EÚ správne vykonávané v členských štátoch. Tento projekt známy pod názvom EU Pilot pre Komisiu predstavuje

spôsob, ako vykonávať s členskými štátmi nadväzné opatrenia bez uchýlenia sa ku konaniu vo veci porušení predpisov. Po doručení sťažností o tom, že systém je príliš nejasný, sa ombudsmanka rozhodla začať **strategické vyšetrovanie** a žiadala o podrobnosti týkajúce sa programu vrátane toho, čo Komisia robí, keď sa členský štát opakovane oneskorí s odpoveďou alebo neodpovie dostatočne podrobne. Ombudsmanka uzavrela vyšetrovanie v septembri s praktickými návrhmi, aby bolo pre verejnosť jednoduchšie sledovať činnosť Komisie v tejto oblasti vrátane toho, že by mala zverejniť zoznam prebiehajúcich dialógov v rámci projektu EU Pilot a stavu každej zložky.

sa na uverejňovanie dokumentov. V liste ombudsmanky sa takisto uviedla dôležitosť uverejňovania vstupu zainteresovaných strán, keďže táto záležitosť zrejme bude čoraz významnejšia, keď rokovania pokročia. Pani O'Reilly takisto samostatne pripomenula svojim partnerom v európskej sieti ombudsmanov, že môžu používať jej úrad ako platformu pre odborné odpovede od Komisie a iných inštitúcií EÚ týkajúce sa záležitostí práva a praxe EÚ vo veciach brexitu.



European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit



Európska ombudsmanka víta záväzok predsedu Európskej komisie Jean-Claudea Junckera voči jedinečnej a bezprecedentnej transparentnosti.

„Môj úrad bude dávať pozor, aby bol súčasný proaktívny prístup k transparentnosti zachovaný počas celých rozhovorov o brexite.“ Emily O'Reilly

Ombudsmanka napísala **Komisií** a **Rade** pred formálnym otvorením rokovaní o brexite a pripomenula obom inštitúciám dôležitosť transparentnosti vzhľadom na širokosiahle dôsledky podmienok odchodu Británie z EÚ pre jednotlivcov, ich rodiny a podniky. Obe inštitúcie zareagovali kladne – Komisia uviedla, že bude uplatňovať jedinečnú a bezprecedentnú transparentnosť, a Rada vypracovala tzv. usmerňujúce zásady vzťahujúce

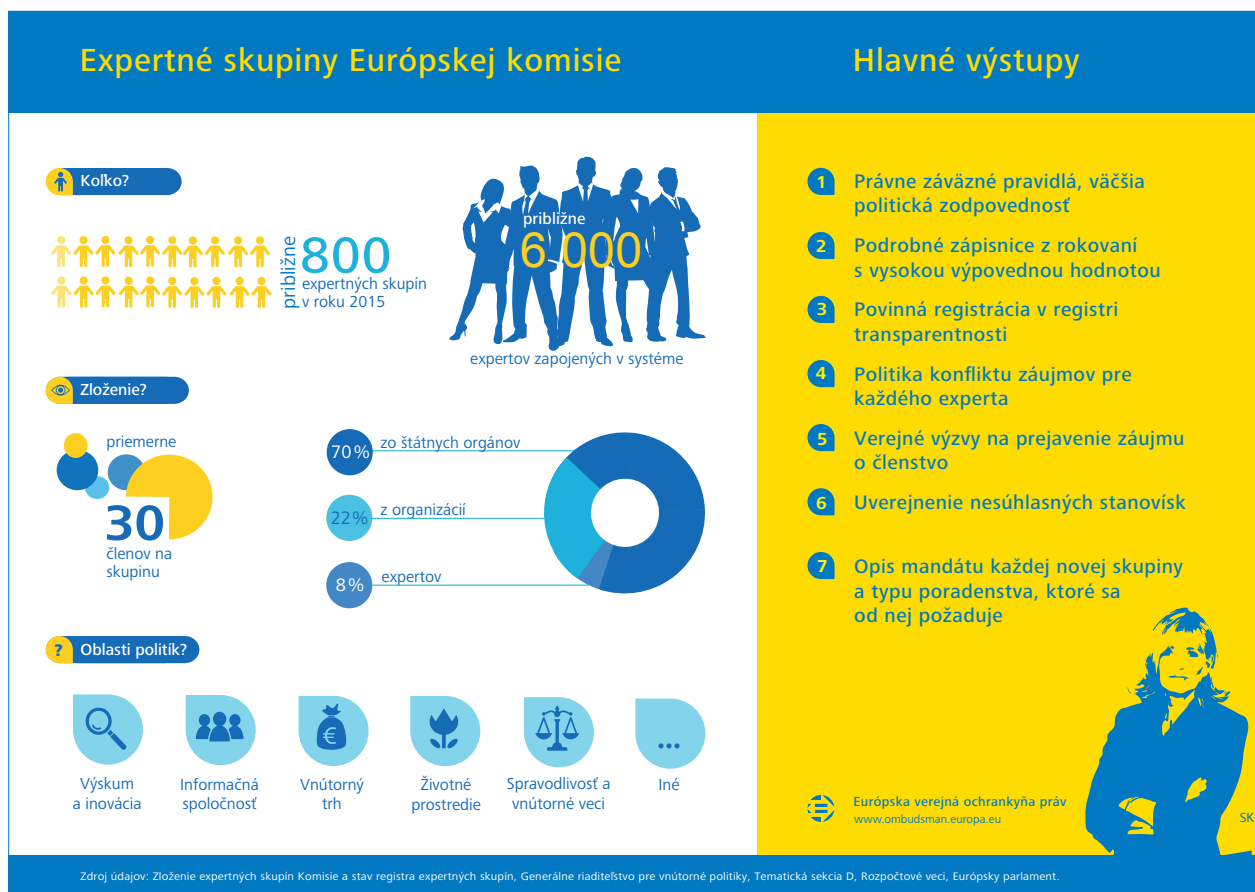
2.3. Transparentnosť lobizmu



Európska ombudsmanka Emily O'Reilly počas prejavu na seminári s názvom Register transparentnosti EÚ – lobizmus, Parlament a verejná dôvera, ktorý zorganizoval Európsky parlament v máji.

Veľké strategické vyšetovanie európskej ombudsmanky týkajúce sa otvorenosti expertných skupín – stoviek skupín poskytujúcich špecializovaný vstup Komisii – dospelo k úspešnému uzavretiu na jeseň 2017. Ombudsmanka v roku 2016, so zohľadnením verejnej konzultácie k tejto veci, predložila niekoľko návrhov na zlepšenie dohľadu Komisie nad týmito skupinami. Komisia v polovici roka 2016 oznámila prepracovanie príslušných pravidiel. Konečné rozhodnutie ombudsmanky bolo uverejnené na jeseň 2017, v časovom rámci, ktorý umožnil úradu analyzovať, či boli oznámené reformy skutočne vykonané.

Zmeny systému zahŕňali zavedenie právne záväzných pravidiel a politickú zodpovednosť. Okrem toho musia byť členovia expertných skupín v registri transparentnosti. Mali by existovať verejné výzvy na členstvo skupiny a politika konfliktov záujmov pre jednotlivých expertov. Ombudsmanka uviedla, že bude ďalej monitorovať, ako Komisia vykonáva jej dve osobitné odporúčania týkajúce sa expertných skupín, t. j. uverejnenie zmysluplnej a úplnej zápisnice a že rozhodnutia skupiny by mali byť spravidla transparentné.



Po ďalšej sťažnosti v tejto veci ombudsmanka začala vyšetrovanie týkajúce sa zapojenia Európskej centrálnej banky (ECB) v skupine G30, súkromnej skupine založenej v USA, ktorá spája vedúcich predstaviteľov veľkých súkromných bánk a centrálnych bánk, ako aj členov akademickej obce a medzinárodných inštitúcií. Nad niektorými zastúpenými globálnymi bankami vykonáva dohľad ECB. V rozhodnutí ombudsmanky začať toto vyšetrovanie sa odrážali väčšie povinnosti bankového dohľadu, ktoré ECB nadobudla v posledných rokoch. Po stretnutí medzi zamestnancami úradu ombudsmanky poverenými vecou a zástupcami banky s cieľom skontrolovať a prediskutovať dokumenty súvisiace s povahou zapojenia ECB v skupine G30 ombudsmanka položila ECB niekoľko konkrétnych otázok.

Pýtala sa na zloženie a financovanie skupiny G30, či ECB zverejní program a obsah stretnutí skupiny G30, na počet zasadnutí, ktorých sa zúčastnili bývalí prezidenti a súčasný prezident ECB, a či medzi členov skupiny G30 patria banky, nad ktorými v súčasnosti ECB vykonáva dohľad. ECB odpovedala, že považuje stretnutia skupiny G30 za stretnutia vo verejnom záujme a že členstvo prezidenta ECB Maria Draghiho je zlučiteľné

s nezávislosťou a integritou ECB. Po analýze odpovedi ombudsmanka odporúčala, aby pán Draghi **pozastavil svoje členstvo** v skupine G30 počas zvyšku svojho funkčného obdobia, aby bola banka a jej prezident chránení pred akýmkoľvek dojemom, že by mohla byť ohrozená nezávislosť banky. Ombudsmanka takisto odporúčala, aby sa budúci prezidenti ECB nestali členmi skupiny G30.

Ombudsmanka využila svoju výročnú tlačovú konferenciu v máji, aby oficiálne uviedla zoznam odporúčaných a neodporúčaných postupov pre úradníkov verejnej správy v styku s lobistami. Zoznam, ktorý bol distribuovaný v Komisii a Rade, ako aj šírený na sieti Twitter, slúži ako užitočná príručka pre úradníkov verejnej správy EÚ s cieľom zaistiť, aby boli informovaní o rôznych druhoch činností lobizmu.



Európsky ombudsman

SK

Praktické odporúčania

k interakciám verejných činiteľov s predstaviteľmi záujmových skupín

AKO POSTUPOVAŤ

- 1 Overiť, či predstavitelia záujmovej skupiny musia byť zaregistrovaní v **registri transparentnosti EÚ** pred stretnutím s nimi alebo prijatím pozvania na podujatie.
- 2 Pripraviť sa a urobiť základný prieskum s cieľom overiť, aké záujmy zastupujú a **kto ich financuje**. Požiadať o ďalšie informácie v prípade potreby.
- 3 Zabezpečiť, aby vopred poskytl informácie o **účele stretnutia/predmete** diskusie, menách účastníkov a organizáciách a/alebo klientoch, v mene ktorých konajú, ako aj ďalšie relevantné informácie.
- 4 Posúdiť všetky **riziká konfliktov** medzi svojimi súkromnými záujmami a verejným záujmom a vyhnúť sa im; zvážiť, ako by mohli byť vnímané príslušné kontakty.
- 5 V prípade pochybností **sa zastaviť a zvážiť**, ako pokračovať ďalej. V prípade potreby sa obrátiť na vedenie a ak bude rozhodnuté, že máte pokračovať, pridať do spisu poznámku s vysvetlením dôvodu.
- 6 Mať na pamäti, že nie každé zastupovanie záujmových skupín prebieha vo formálnom prostredí. S lobizmom sa možno stretnúť aj počas neformálnych stretnutí a v **sociálnom prostredí**. Za každých okolností zachovajte profesionálny prístup.
- 7 Udržiavať si zvyk viesť dobré **záznamy**, ktoré budú obsahovať dátum/miesto stretnutia, mená účastníkov, organizácií a/alebo klientov a záležitosti, o ktorých sa diskutovalo. Použite oficiálny systém správy súborov vašej organizácie.
- 8 Dodržiavať platné **požiadavky na zverejňovanie informácií**, napríklad v Komisii, zverejňovať informácie o stretnutiach medzi predstaviteľmi záujmových skupín a komisármi, členmi vlád a generálnymi riaditeľmi.
- 9 Podávať správy o lobistických praktikách považovaných za neakceptovateľné, najmä vzhľadom na **kódex správania** registra transparentnosti EÚ, pre predstaviteľov záujmových skupín.
- 10 Oboznámiť sa, napr. formou **odbornej prípravy**, s konkrétnymi pravidlami, ktoré sa týkajú vašej organizácie. V prípadoch, keď sa konkrétne pravidlá líšia od týchto praktických odporúčaní, pravidlá by obvykle mali mať prednosť.

ČOHO SA VYVAROVAŤ

- 1 Stretnúť sa s predstaviteľmi záujmových skupín, nezaregistrovanými v **registri transparentnosti EÚ**, ak je to v rozpore s vašimi vlastnými pravidlami alebo sa to neodporúča. Požiadajte predstaviť, aby sa zaregistroval v registri, ak jeho činnosť patrí do rozsahu pôsobnosti registra.
- 2 Prehliadať **motívy** osôb, ktoré sa chcú stretnúť alebo vás požívajú na podujatia. Lobizmu sa venuje široká škála organizácií vrátane konzultantov, advokátskych kancelárií, mimovládnych organizácií, expertných skupín (think tankov), iniciatív na miestnej úrovni, ...
- 3 Stykať sa s predstaviteľom určitej záujmovej skupiny bez toho, aby sa zvažila možnosť ponuky podobnej príležitosti **iným skupinám**.
- 4 Prijímať akékoľvek pozvania na stretnutia alebo podujatia, v dôsledku ktorých by sa vaša organizácia mohla dostať do **kompromitujúcej situácie**.
- 5 Zabudnúť **informovať** príslušných kolegov a vedenie po stretnutiach a podujatiach.
- 6 Akceptovať alebo organizovať stretnutia **mimo pracovných hodín** a úradných priestorov. V prípade, že k tomu dôjde, zvážte informovanie svojho vedenia a zapojenie ďalšieho kolegu.
- 7 Urobiť alebo povedať niečo, čo by sa mohlo považovať za **preferenčné zaobchádzanie** s predstaviteľmi záujmovej skupiny.
- 8 Vzbudiť u predstaviť záujmovej skupiny dojem, že určité konkrétne odporúčanie, nápad alebo informácia by mohli byť alebo budú v procese rozhodovania **smerodajné**.
- 9 Poskytovať informácie, ktoré **nie ste oprávnený** poskytnúť, alebo zneužívať dôverné informácie.
- 10 Prijímať prejavy **pohostinnosti** od predstaviť záujmovej skupiny bez starostlivého zváženia a ak to nie je v súlade s platnými predpismi. V prípade potreby oznámte informácie o akýchkoľvek prijatých daroch a prejavoch pohostinnosti.

2.4. Základné práva

Ombudsmanka sa pravidelne zaoberá sťažnosťami týkajúcimi sa základných práv, ako je rovnosť a nediskriminácia. V novembri 2017 sa úspešne uzavrela sťažnosť mladého Rakúšana, ktorý absolvoval neplatenú stáž v delegácii EÚ do Ázie. Ombudsmanka odporúčala, aby stážisti v delegáciách EÚ boli platení primeranou odmenou na základe životných nákladov v krajine, v ktorej sa delegácia nachádza, vďaka čomu sa otvoria tieto cenné stáže pre čo najširšiu skupinu ľudí. Vysoká predstaviteľka Federica Mogherini reagovala na toto odporúčanie kladne. Ombudsmanka potom napísala rozpočtovým orgánom, aby zdôraznili dôležitosť tejto problematiky vrátane preukázania toho, že EÚ je zaviazaná zásade nediskriminácie tým, že sprístupňuje stáže aspoň niektorým z tých, ktorí majú obmedzenejšie finančné zdroje než iní. V novembri Parlament a Rada schválili rozpočet na rok 2018, v ktorom je 1,2 milióna EUR pridelených na platby stážistom v delegáciách EÚ.

Španielske MVO a občania sa obrátili na ombudsmanku so sťažnosťou na Komisiu v súvislosti s dohovorom medzi EÚ a Tureckom, dohodnutým v roku 2016. Podľa tohto dohovoru Turecko prijíma späť neregulárnych migrantov prichádzajúcich do Grécka a EÚ zároveň súhlasila, že bude posilať viac pomoci do Turecka. Sťažovatelia obvinili Komisiu, že neodpovedala, resp. že odpovedala neprimerane na obavy, ktoré vyjadrili so zreteľom na chýbajúce posúdenie vplyvu dohody na ľudské práva žiadateľov o azyl a migrantov vrátených do Turecka z Grécka. Ombudsmanka vyzvala Komisiu, aby zaradila do svojich budúcich správ o pokroku o vykonávaní dohody samostatný oddiel zameraný na riziká v oblasti ľudských práv a opatrenia na ich zníženie.

V samostatnom kroku ombudsmanka napísala Rade, aby si všimla, že jediným autoritatívnym zdrojom informácií o dohovore medzi EÚ a Tureckom bola tlačová správa. Upozornila na to, že Všeobecný súd EÚ už začiatkom roka 2017 uviedol, že vyhlásenie EÚ a Turecka nemožno považovať za opatrenie prijaté Európskou radou ani inou inštitúciou EÚ. Vyzvala preto Radu, aby zvažila preskúmanie znenia tlačovej správy, aby presnejšie zohľadňovala právnu realitu.



European Ombudsman

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>



Európska ombudsmanka víta rozhodnutie EÚ platiť stážistom v zahraničných delegáciách EÚ.

„Vysiela sa tak posolstvo, že EÚ je oddaná zásade nediskriminácie sprístupnením stáží aspoň niektorým z tých, ktorých finančné zdroje sú menšie ako zdroje iných.“
 Emily O'Reilly

2.5. Etické otázky

Po niekoľkých verejných intervenciách ombudsmanky týkajúcich sa dôležitosti prísnych etických pravidiel pre komisárov a po tlaku od Európskeho parlamentu a niekoľkých skupín občianskej spoločnosti Komisia v septembri oznámila návrhy na opätovnú reformu kódexu správania komisárov, ako aj etického výboru. Etický výbor okrem iného skúma, či plánované činnosti komisárov po odchode z úradu sú zlučiteľné s ich záväzkami podľa zmluvy. Zmeny zahŕňajú predĺženie prechodného obdobia, počas ktorého bývalí komisári musia informovať Komisiu o zámere začať vykonávať odbornú činnosť, nové informačné obdobie pre komisárov bude trvať dva roky a bude predĺžené na tri roky v prípade bývalého predsedu Komisie. Ďalšou zmenou je, že Komisia bude proaktívne uverejňovať stanoviská etického výboru o pracovných miestach po skončení mandátu komisárov. Opatrenia Komisie a právomoci a úloha etického výboru boli takisto predmetom vyšetrovania ombudsmanky. Zamestnanci úradu ombudsmana poverení vecou vyšetrovali, ako etický výbor dospieval ku svojim stanoviskám v súvislosti s niekoľkými bývalými členmi Komisie (spisy vybrané jednoducho na ilustrovanie práce etického výboru), a položili Komisii niekoľko otázok o tom, ako etický výbor vykonáva svoju prácu. Analýza ombudsmanky týkajúca sa reakcie Komisie a zmeny, ktoré verejne oznámila, sa objavila v roku 2018.

Ombudsmanka takisto uzavrela svoje vyšetrovanie pravidiel Komisie na predchádzanie konfliktom záujmov osobitných poradcov – expertov, ktorí na báze *ad hoc* poskytujú odborné poradenstvo komisárom. Počas trvania vyšetrovania Komisia zlepšila systém tak, že v júni ombudsmanka dospela k záveru, že pravidlá predstavujú všeobecne uspokojivý základ pre riadenie potenciálnych konfliktov záujmov. Aj tak však ombudsmanka navrhla, že by Komisia mohla vykonať ďalšie zlepšenia vrátane prijatia proaktívnejšieho prístupu ku svojim posúdeniam konfliktov záujmov a zlepšenia prístupu občanov k informáciám o osobitných poradcov.

Zavádzanie pravidiel týkajúcich sa výzvy javu otáčavých dverí – keď zamestnanci EÚ niekedy odídu pracovať do súkromného sektora alebo keď prichádzajú jednotlivci do inštitúcie EÚ zo súkromného sektora – je veľmi dôležité v záujme udržania vysokých etických noriem v orgánoch verejnej správy. V tejto súvislosti napísala ombudsmanka 15 inštitúciám a opýtala sa ich, ako vykonávajú pravidlá EÚ týkajúce sa javu otáčavých dverí, ako sa stanovuje v služobnom poriadku (článok 16).

Podľa týchto pravidiel je zakázané, aby vedúci úradníci počas jedného roka vykonávali lobizmus u bývalých kolegov v otázkach, za ktoré boli zodpovední počas ich posledných troch rokov v úrade. Ukladá sa v nich aj povinnosť, aby každá inštitúcia každoročne uverejňovala informácie o vykonávaní tejto povinnosti vrátane zoznamu posúdených vecí. Ombudsmanka takisto nadviazala na skoršie vyšetrovanie a zamerala sa na to, ako Komisia vykonáva jej usmernenia a návrhy týkajúce sa spôsobu zlepšenia zaobchádzania so situáciami s javom otáčavých dverí. Termín dokončenia tejto analýzy je rok 2018.



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?

[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Činnosti po uplynutí mandátu: prečo Európska komisia nevydala rozhodnutie v prípade svojho bývalého predsedu José Manuela Barrosa?

„Bývalí členovia Európskej komisie sú povinní správať sa čestne a rozvážne, pokiaľ ide o prijatie niektorých funkcií alebo výhod po odchode z úradu.“ Emily O'Reilly

2.6. Agentúry a iné orgány EÚ

Agentúry a iné orgány EÚ boli v roku 2017 druhým najväčším zdrojom predmetov sťažností. Jedna sťažnosť, ktorú ombudsmanka [uzavrela](#), sa týkala toho, ako Európska agentúra pre lieky (EMA) zaobchádzala s otázkami súvisiacimi s očkovaniami proti ľudskému papilomavírusu (HPV). Konkrétne sa ombudsmanka zaujímala o to, ako EMA vykonala sporné konanie – čo je technický názov pre konanie, ktorého predmetom sú otázky súvisiace s liekmi, ktoré už sú na trhu – pokiaľ ide o očkovanie proti HPV, na očkovanie proti rakovine krčka maternice.

Sporné konanie vykonal Výbor pre hodnotenie rizík dohľadu nad liekmi agentúry EMA, ktorý monitoruje bezpečnosť liekov na trhu. Výbor sa zamerl na to, či existuje príčinná súvislosť medzi očkovaním proti HPV a dvomi príznakmi, a dospel k záveru, že neexistujú dôkazy o takejto súvislosti. Ombudsmanka zistila, že preskúmanie vedeckých dôkazov výborom bolo úplné a nezávislé. Vzhľadom na budúcnosť pani O'Reilly navrhla, aby agentúra EMA poskytovala čo najviac informácií o vedeckej práci svojich výborov a aby poskytovala viac informácií o dokumentoch, ktoré má, aby verejnosť mohla jednoduchšie požiadať o prístup k nim.



EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent [#vaccineswork](http://bit.ly/2hMeFOF)

Európska ombudsmanka dospela k záveru, že bezpečnostné preskúmanie, ktoré agentúra EMA vykonala so zreteľom na očkovania proti HPV, bolo úplné a nezávislé.

Agentúra EMA bola takisto predmetom samostatného vyšetrovania ombudsmanky v roku 2017, tentokrát vykonaného z vlastnej iniciatívy pani O'Reillyovej. Toto [strategické vyšetrovanie](#) sa týkalo opatrení agentúry EMA, ktorými sa riadia interakcie s farmaceutickými spoločnosťami predtým, ako tieto spoločnosti podajú žiadosti o povolenie na uvedenie na trh. Ombudsmanka konštatovala, že tieto interakcie sú vo verejnom záujme, ak prispievajú k rozvoju a dostupnosti vysokokvalitných, účinných a prijateľne bezpečných liekov, ale že existuje riziko, že by mohli ovplyvniť následné rozhodnutia agentúry EMA vo veci žiadostí o povolenia o uvedenie na trh.



Verejné podujatie európskej ombudsmanky s názvom „Agentúry EÚ: Ako riadiť riziko poškodenia dobrého mena“, v októbri s účastníkmi skupiny (zľava doprava): Tracey Brown, riaditeľka nadácie Sense about Science, Bernhard Url, výkonný riaditeľ úradu EFSA, Emily O'Reilly, európska ombudsmanka, moderátor podujatia, Dave Keating, Monique Goyens, generálna riaditeľka organizácie BEUC, a Jukka Malm, zástupca výkonného riaditeľa agentúry ECHA.



Európska ombudsmanka Emily O'Reilly s účastníkmi skupiny, Bernhardom Urlom, výkonným riaditeľom úradu EFSA, a moderátorom Daveom Keatingom na verejnom podujatí európskej ombudsmanky s názvom „Agentúry EÚ: Ako riadiť riziko poškodenia dobrého mena“, v októbri.

V septembri sa zamestnanci úradu ombudsmana poverení vecou stretli so zástupcami agentúry EMA, aby prerokovali úvodnú reakciu agentúry EMA na vyšetrovanie. Správa z tohto stretnutia – ktorá sa podrobnejšie týkala obáv ombudsmanky v súvislosti s týmito činnosťami pred podaním žiadosti – bola uverejnená v decembri. Vyšetrovanie pokračovalo v roku 2018 a cieľená verejná konzultácia je naplánovaná na prvý štvrtok.

Európsky úrad pre bezpečnosť potravín (EFSA) bol predmetom [sťažnosti](#) podanej francúzskym združením, v ktorej bol úrad EFSA obvinený, že primerane nereaguje na niekoľko otázok týkajúcich sa jeho úlohy v povoľovaní geneticky modifikovanej odrody kukurice. Úrad EFSA sa riadil návrhom ombudsmanky a poskytol sťažovateľovi viac informácií. Ombudsmanka takisto navrhla, aby v budúcnosti úrad EFSA uverejňoval dodatočné informácie poskytnuté žiadateľmi v reakcii na žiadosti o objasnenia, ktoré dostal.

Ombudsmanka pravidelne organizuje verejné podujatia s cieľom do hĺbky preskúmať témy súvisiace s jej prácou. V októbri boli témou agentúry EÚ a to, ako môžu riadiť riziko poškodenia dobrého mena. Ak agentúry prispievajú ku garantovaniu všetkého od bezpečnosti potravín, ktoré jeme, chemických látok, ktorým sme vystavení, liekom, ktoré berieme, po lietadlá, ktorými lietame, verejná dôvera v ich prácu je prvoradá. Na [podujatí](#) sa preskúmalo, ako môžu agentúry zaviesť

najvyššie etické normy a normy transparentnosti tak, aby sa chránili pred poškodením dobrého mena.

Členmi skupiny boli Bernhard Url, výkonný riaditeľ Európskeho úradu pre bezpečnosť potravín (EFSA), Jukka Malm, zástupca výkonného riaditeľa Európskej chemickej agentúry (ECHA), Monique Goyens, riaditeľka Európskej organizácie spotrebiteľov (BEUC) a Tracey Brown, riaditeľka nadácie Sense about Science. Pán Url uviedol, že úrad EFSA sa snaží zabezpečiť dôveru verejnosti v jeho prácu zameriavaním sa na kompetentnosť – kvalitu jeho práce – ale aj na charakter – teda spôsob, ktorým svoju prácu vykonáva. Pán Malm uviedol, že cieľom agentúry ECHA je zabezpečiť, aby fungovala úplne transparentne, to znamená nielen výsledky výskumu, ktorý už bol vykonaný, ale aj pri pohľade do budúcnosti na to, akú prácu plánuje vykonávať.



Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, výkonný riaditeľ úradu EFSA: „Ďakujem vám za živú debatu, ktorú sme viedli o veľmi dôležitej záležitosti agentúr EÚ: verejná dôvera v našu prácu.“

2.7. Zmluvy a granty EÚ

Komisia dohliada na veľký počet projektov financovaných EÚ. Vykonáva dôsledné audity s cieľom zabezpečiť, aby sa verejné finančné prostriedky vynakladali tak ako treba. Z tohto dôvodu však niekedy vznikajú spory a dodávatelia sa často obracajú na ombudsmanku so žiadosťou o riešenie.

Napríklad nezisková organizácia so sídlom v Belgicku sa zúčastnila na projekte financovanom EÚ, ktorého cieľom bolo riešiť problémy, ktorým čelia starší ľudia pri používaní riešení IKT. Organizácia sa obrátila na ombudsmanku potom, čo Komisia uviedla, že chce vymôcť viac ako 85 000 EUR preto, že organizácia údajne má nespoľahlivý systém na zaznamenávanie pracovného času. Ombudsmanka túto záležitosť vyšetrila a zistila, že audítori uznali, že práca vykonaná sťažovateľom na dvoch konkrétnych plneniach bola oprávnená, rovnako ako súvisiaci čas. Navrhla preto Komisii znížiť sumu, ktorú chcela vymôcť v súvislosti

s týmito dvoma plneniami. Komisia akceptovala jej návrh a znížila sumu, ktorú vymáhala, o takmer 37 000 EUR. Vyšetrovanie ombudsmanky v súvislosti s inými aspektmi navrhovaného vymáhania ešte prebieha.

Holandská poradenská spoločnosť špecializujúca sa na inovácie bola členom konzorcia, ktoré vykonalo projekt spolufinancovaný Komisiou, ktorého cieľom bolo vytvoriť a zrealizovať inovačné partnerstvo v oblasti vody. Spoločnosť sa obrátila na ombudsmanku potom, čo Komisia uviedla, že zníži grant z dôvodu obáv súvisiacich s projektom. Sťažovateľ oponoval, že Komisia nevyhodnotila projekt správne. Počas vyšetrovania Komisia navrhla, že projekt prehodnotí a vezme do úvahy novú dokumentáciu predloženú konzultačnou spoločnosťou. Ombudsmanka považovala vec za vyriešenú a uzavrela ju.

2.8. Účasť občanov na tvorbe politiky EÚ

Európska iniciatíva občanov (ECI), založená v roku 2012, umožňuje občanom vyjadriť podporu pre politiku či myšlienku, o ktorej sa domnievajú, že by o nej Komisia mala vytvoriť právny predpis. Jednou z prvých iniciatív podniknutých súčasnou ombudsmankou Emily O'Reillyovou po jej zvolení v roku 2013 bolo otvorenie strategického vyšetrovania správneho fungovania postupu ECI z dôvodu obáv, že existuje priveľa technických prekážok, ktorým čelia organizátori ECI pri vybavovaní úspešnej iniciatívy. Ombudsmanka predložila niekoľko návrhov na zjednodušenie procesu zbierania podpisov a na zavedenie väčšej transparentnosti vo výbere iniciatív.

V roku 2017 ombudsmanka prispela aj ku konzultácii Komisie o tom, ako reformovať nariadenie o ECI. Návrhy Komisie – oznámené v septembri – obsahujú mnohé črty, ktoré ombudsmanka navrhla v minulosti. Patrí k nim vytvorenie bezplatného zberného systému pre ECI, zjednodušovanie požiadaviek na údaje a zlepšenie prípravy vypočutí po úspešnej ECI a verejnej účasti na nej. Ombudsmanka bude naďalej dôsledne sledovať túto problematiku vrátane monitorovania toho, či Komisia náležite vysvetlí svoje rozhodnutia týkajúce sa ECI verejnosti.



ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

Európska ombudsmanka podporuje žiadosť o preskúmanie ECI. Ďakujeme Vám, Emily O'Reilly!

Ďalší spôsob zapojenia občanov do politického procesu EÚ je prostredníctvom používania verejných konzultácií o plánovaných právnych predpisoch. Komisia, ktorá je zodpovedná za navrhovanie právnych predpisov EÚ, pravidelne tieto konzultácie využíva. Ich užitočnosť ako nástroja však závisí od toho, do akej miery sú dostupné jednotlivcom a organizáciám. V roku 2016 sa španielsky občan sťažoval ombudsmanke, že verejné konzultácie boli zriedkavo vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ. Počas vyšetrovania Komisia vypracovala novú a zlepšenú jazykovú politiku verejných konzultácií.

Nové opatrenia, ktoré nadobudli účinnosť 28. apríla 2017 zahŕňajú napríklad preklad verejných konzultácií súvisiacich s pracovným programom Komisie do všetkých úradných jazykov EÚ. V novej politike sa takisto zaviedol postup určovania, do ktorých jazykov by mali byť preložené ostatné verejné konzultácie. Ombudsmanka v [rozhodnutí](#) v decembri uviedla, že bude monitorovať vykonávanie nového režimu, a navrhla, aby Komisia na svojom webovom sídle venovanom verejným konzultáciám zaradila časť opisujúcu jej novú jazykovú politiku a aby vysvetlila, prečo niektoré konzultácie nie sú k dispozícii vo všetkých jazykoch EÚ.

Komunikácia a spolupráca

3.1. Cena za dobrú správu



V marci ombudsmanka organizovala slávnostné odovzdávanie vôbec prvej Ceny za dobrú správu. Na cenu bolo nominovaných **90 projektov** z hlavných inštitúcií EÚ, ako aj mnohých agentúr a iných orgánov. Ceny boli udelené v **siedmich kategóriách** a celková Cena za dobrú správu za rok 2017 bola udelená projektu Generálneho riaditeľstva Komisie pre zdravie a bezpečnosť potravín, ktorý propagoval spoluprácu EÚ vo výmene dôležitých informácií a odborných znalostí s cieľom pomôcť miliónom Európanov trpiacim zriedkavými chorobami.

Nominácie boli v škále od inovatívnych spôsobov zapojenia občanov do tvorby politiky, cez navrhovanie ľahko dostupných databáz a poskytovanie vysvetlení politik a programov EÚ spôsobom pochopiteľným pre verejnosť, cez živé vysielanie zo zasadnutí odborníkov a používanie IT po prinášanie služieb verejnosti efektívnejším a otvorenejším spôsobom. Zdravotná služba Rady EÚ tiež získala špeciálnu cenu za svoju prácu vrátane pomáhania obetiam teroristického útoku v bruselskom metre v roku 2016.



Celkoví víťazi Ceny európskeho ombudsmana za dobrú správu za rok 2017 z Generálneho riaditeľstva Komisie pre zdravie pri preberaní svojej ceny od európskej ombudsmanky Emily O'Reillyovej.

Cena prezentovala individuálne a kolektívne úsilie v rámci verejnej služby EÚ o dosiahnutie pozitívnej zmeny. Ombudsmanka uviedla, že aj keď jej úrad berie na zodpovednosť verejnú službu EÚ, súčasťou tejto práce na dohľade je aj uznanie toho, keď je úloha vykonaná dobre. Poznamenala tiež, že bolo veľmi vhodné, že sa slávnostné odovzdávanie cien uskutočnilo okolo dátumu významného výročia Rímskej zmluvy.

Slávnostné odovzdávanie cien prvej Ceny európskeho ombudsmana za dobrú správu.



European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Bolo nám doručených niekoľko vynikajúcich projektov na Cenu európskeho ombudsmana za dobrú správu a oplatí sa ich poznať podrobne.



3.2. Komunikácia

Cieľom päťročnej stratégie ombudsmanky s názvom „V ústrety roku 2019“ je posilniť vplyv, význam a zviditeľnenie jej úradu. Väčšie zviditeľnenie prispieva k zabezpečeniu, aby verejnosť, podniky, MVO a iní vedeli, na koho sa môžu obrátiť, keď zaznamenajú problémy s inštitúciami EÚ.

Vďaka účinnej realizácii stratégie zaznamenal úrad aj zvýšenie celkového počtu sťažností vybavených v roku 2017 (z 1 880 na 2 181), ako aj v počte doručených sťažností, ktoré patria do mandátu ombudsmana (zo 711 na 751). Tento nárast zahŕňal aj zvýšenie počtu vecí, ktoré sú zložitejšie a ovplyvňujú čoraz viac problémov v širšom verejnom záujme.

Okrem osobitného dosahu na zainteresované strany, ako sú združenia podnikov a organizácie občianskej spoločnosti, sa úrad takisto snaží zvýšiť profil ombudsmanky v médiách a sociálnych médiách a využívať tieto platformy na poskytovanie informácií o osobitných vyšetrovaniach alebo upriamenie pozornosti na iné činnosti ombudsmanky.

Účet úradu na sieti Twitter [@EUOmbudsman](#) zaznamenal medzi rokmi 2016 a 2017 16 % nárast sledujúcich (v súčasnosti viac ako 19 000) a tweet, ktorým sa víta záväzok Komisie k tomu, že transparentnosť brexitu bude „jedinečná“ a „bezprecedentná“, patril k najobľúbenejším. Ďalšie obľúbené tweety sa týkali slávnostného odovzdávania Ceny za dobrú správu, ako aj vyšetrovania ombudsmanky, v ktorom žiadala ECB o objasnenie jej zapojenia v skupine G30. Úrad rozšíril svoju prítomnosť v sociálnych médiách na Medium a Instagram, aby sa práca ombudsmanky dostala k novým skupinám publika.

Úrad pokračoval v práci na prepracovaní svojho webového sídla v záujme zlepšenia používateľskej ústretovosti. Toto nové webové sídlo sa začne používať v roku 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUOmbudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



Európska ombudsmanka Emily O'Reilly diskutuje o Rade EÚ, transparentnosti lobizmu a prípade Paradise Papers so severskými novinármi.

3.3. Vzťahy s inštitúciami EÚ



Európska ombudsmanka na stretnutí s predsedom Európskeho parlamentu Antoniom Tajaním.

3.3.1. Európsky parlament

Silný a pevný vzťah s Európskym parlamentom je pre európsku ombudsmanku veľmi významný. Európsky parlament je hlasom všetkých Európanov a volí ombudsmana, ktorý pomáha európskym občanom a obyvateľom, ktorí majú problémy so správou EÚ. Ombudsmanka sa počas roka obrátila na plenárne zasadnutie Parlamentu a niekoľko parlamentných výborov a zamestnanci úradu ombudsmana často zastupovali túto inštitúciu na parlamentných zasadnutiach, vypočutiach a podujatiach. Ombudsmanka mala úspešné prvé stretnutie s novozvoleným predsedom Parlamentu Antoniom Tajaním začiatkom roka 2017 a absolvovala stretnutia s mnohými poslancami Európskeho parlamentu z rôznych výborov a naprieč politickým spektrom.



Cecilia Wikström, predsedníčka Výboru pre petície Európskeho parlamentu, počas výročnej konferencie Európskej siete ombudsmanov v roku 2017.

3.3.2. Výbor pre petície

Výbor pre petície poskytuje silné prepojenie zodpovednosti, ako aj vzájomnej podpory medzi ombudsmankou a Európskym parlamentom. Silná spolupráca medzi týmito subjektmi je veľmi dôležitá v záujme účinnej služby verejnosti, ktorá sa so svojimi obavami obracia na niektorý z nich. Ombudsmanka považuje svoj vzťah s Výborom pre petície za veľmi dôležitý a oceňuje plodnú spoluprácu. Priebežná podpora od predsedníčky výboru, pani Cecilie Wikströmovej, a od všetkých členov podporuje ombudsmanku v jej práci na ďalšej pomoci inštitúciám EÚ v určovaní tzv. zlatého štandardu dobrej správy.

3.3.3. Európska komisia

Európska komisia je nielen výkonnou, ale aj najväčšou inštitúciou EÚ a jej práca ovplyvňuje, priamo aj nepriamo, životy miliónov ľudí po celej Európe. Nie je preto prekvapivé, že veľké percento sťažností zasielaných ombudsmanke sa týka práce Komisie. V roku 2017 ombudsmanka s potešením podnecovala a znovu uvítala niekoľko opatrení, ktoré podnikla Komisia pod vedením predsedu Junckera, na zlepšenie svojich už vysokých noriem správy vecí verejných. Mnohé výzvy však ešte pretrvávajú. Otvorený a čestný pracovný vzťah medzi týmito dvomi inštitúciami pomáha zlepšovať efektívnosť a účinnosť vybavovania sťažností adresovaných ombudsmanke.



Európska ombudsmanka s Fransom Timmermansom, prvým podpredsedom Európskej komisie zodpovedným za lepšiu reguláciu, medziinštitucionálne vzťahy, právny štát a Chartu základných práv.

3.3.4. Iné inštitúcie, agentúry a organizácie

Ombudsmanka samozrejme aj naďalej udržiava úzke vzťahy so všetkými ostatnými inštitúciami, agentúrami a organizáciami EÚ. V roku 2017 bola ombudsmanka v úzkom kontakte s Európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov (EDPS), Európskym hospodárskym a sociálnym výborom (EHSV), Agentúrou Európskej únie pre základné práva (FRA), Európskou centrálnou bankou (ECB), Európskou investičnou bankou (EIB), Európskym dvorom audítorov (ECA) a ďalšími. Pevné vzťahy so všetkými inštitúciami, agentúrami a organizáciami EÚ predstavujú dôležitý prvok stratégie ombudsmanky. V ústrety roku 2019 s cieľom vytvoriť otvorenejšiu správu EÚ zameranejšiu na službu v prospech všetkých, ktorí žijú v Európe.



EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for [#transparency](#), we should cooperate more! [#EESCplenary](#)

Európska ombudsmanka odpovedá členom EHSV počas plenárneho zasadnutia: máme tak veľa spoločného, pokiaľ ide o boj za transparentnosť, že by sme mali spolupracovať.

3.3.5. Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím

Ombudsman ako člen [rámcu EÚ](#) chráni, podporuje a monitoruje vykonávanie [Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím](#) (UNCRPD) správou EÚ.

Strategické vyšetrowanie ombudsmanky, či je zaobchádzanie s osobami so zdravotným postihnutím podľa [spoločného systému zdravotného poistenia Komisie](#) (JSIS) v súlade s dohovorom UNCRPD, pokračovalo v roku 2017. Vyšetrovací tím ombudsmanky [sa stretol](#) s Komisiou s cieľom získať ďalšie informácie a v novembri ombudsmanka otvorila [konzultáciu zameranú na združenia](#) zamestnancov EÚ so zdravotným postihnutím alebo zamestnancov, ktorých rodinní príslušníci majú zdravotné postihnutie, a Európskym fórom zdravotného postihnutia (EDF).



European Blind Union

[@EUombudsman](#) opens strategic inquiry into accessibility of [@EU_Commission](#) websites & online tools [#a11y](#) [#CRPD](#)

Európska ombudsmanka začína strategické vyšetrowanie prístupnosti webových sídiel a online nástrojov Európskej komisie.

V júli začala ombudsmanka strategické vyšetrowanie [prístupnosti webových sídiel](#) a online nástrojov, ktoré spravuje Komisia. Ombudsmanka otvorila otázky, ako je posúdenie prístupnosti, ľahko čitateľné formáty a odborná príprava zamestnancov Komisie. V októbri sa Komisia zaviazala zlepšiť prístupnosť svojich webových sídiel. Uviedla napríklad, že by mohla iniciovať pilotný projekt týkajúci sa [medziinštitucionálneho portálu](#), aby sa niektoré stránky so všeobecnými informáciami o EÚ sprístupnili v ľahko čitateľnom formáte. Komisia takisto uviedla, že zväzi povinné kurzy prístupnosti pre svojich webových dizajnérov, webových vývojových pracovníkov a správcov webov.

V roku 2017 ombudsmanka pokračovala vo svojom úsilí, aby sa webové sídlo jej úradu stalo prístupnejším a používateľsky ústretovejším. Externý dodávateľ posúdil a potvrdil súlad webového sídla ombudsmanky s usmerneniami pre prístupnosť obsahu webových stránok (WCAG 2.0), úroveň súladu AA (maximálna je AAA). Zámerom ombudsmanky je opakovať tento postup každé dva roky.

Ombudsmanka na svojom webovom sídle v júli sprístupnila [vyhlásenie o prístupnosti](#). Uvádza sa v ňom, ktoré časti webového sídla nie sú prístupné, dáva používateľom možnosť požiadať o prístupný formát a prepojenie na mechanizmus spätnej väzby na nahlasovanie problémov. Prepracovanie webového sídla ombudsmanky je príležitosťou dodržať čo najviac požiadaviek na úrovni AAA.

Jedna zo sťažností, ktorú ombudsmanka dostala, sa týkala problematiky toho, [že osoby so zdravotným postihnutím sú stigmatizované](#) obrazovým varovaním, ktoré sa používa na tabakových výrobkoch, pretože znázorňuje osobu na invalidnom vozíku spolu s textom „Fajčenie spôsobuje mozgovú porážku a ťažké zdravotné postihnutia“. Ombudsmanka odporúčala, že v budúcnosti by bolo užitočné konzultovať s príslušnými skupinami občianskej spoločnosti výber obrázkov predtým, ako sa sprístupnia verejnosti.

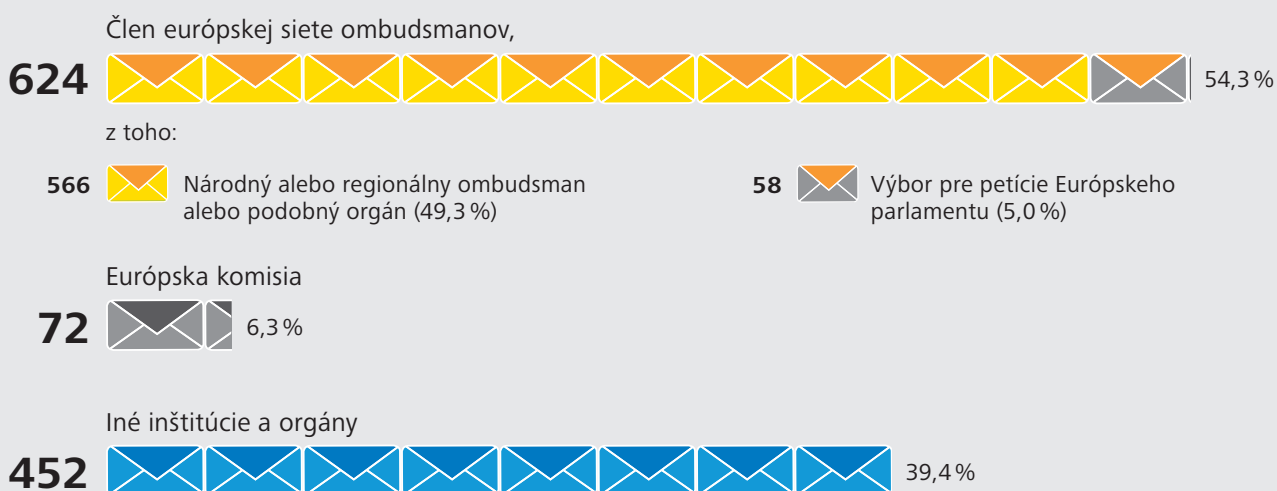
Úrad ombudsmanky pokračoval vo svojom úsilí o zvyšovanie informovanosti o dohovore UNCRPD. V marci zástupcovia úradu ombudsmanky, Parlamentu a Agentúry EÚ pre základné práva (FRA) spoločne usporiadali verejne dostupný webový seminár. Webový seminár zorganizovala Agentúra Európskej únie pre odbornú prípravu v oblasti presadzovania práva (CEPOL) a objasnila, čo dohovor UNCRPD znamená pre správu EÚ, a predstavila praktické nástroje na jeho vykonávanie. V decembri sa ombudsmanka [zúčastnila](#) 4. Európskeho parlamentu osôb so zdravotným postihnutím.



Európska ombudsmanka má prejav na 4. Európskom parlamente osôb so zdravotným postihnutím.

3.4. Európska sieť ombudsmanov

Sťažnosti postúpené iným inštitúciám a orgánom; odporúčania európskej ombudsmanky poskytnuté sťažovateľom, aby sa obrátili na iné inštitúcie a orgány v roku 2017 (1 148 spolu)



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

Rok 2017 bol bohatý na podujatia pre členov Európskej siete ombudsmanov (ENO), ktorá pozostáva z 96 úradov v 36 európskych krajinách a Výboru pre petície Európskeho parlamentu.

Hlavným podujatím siete v roku 2017 bola druhá výročná konferencia, ktorú organizovala európska ombudsmanka v Bruseli v júni. Na tejto konferencii sa zišla celá sieť spolu s inými účastníkmi, najmä zo zastrešujúcich skupín so sídlom v Bruseli a novinármi. Celkovo sa jej zúčastnilo 240 ľudí.

Konferencia sa znovu konala v kľúčovom historickom okamihu Európskej únie: zatiaľ čo minuloročná konferencia sa konala krátko pred referendum Spojeného kráľovstva o členstve v EÚ, tohtoročná

kolidovala so začiatkom rokovaní o brexite. Jedným z bodov programu bol spôsob maximalizácie transparentnosti a istoty pre občanov EÚ v súvislosti s brexitom. Neistota týkajúca sa práv po brexite a práva na voľný pohyb patrí k hlavným obavám občanov, ktorých sa brexit priamo týka. Ide o občanov Spojeného kráľovstva, ktorí žijú v EÚ, a o občanov EÚ žijúcich v Spojenom kráľovstve.

Na konferenciách sa takisto skúmali spôsoby budovania inkluzívnych spoločností na boj proti populizmu a na zjednodušenie integrácie. Mnoho ľudí považuje rok 2016 za rok populizmu, ale diskusie na konferencii preukázali, že ombudsmani usilovne pokračovali v práci na propagovaní dôvery v demokratické inštitúcie a boji proti populistickým rečiam. Okrem iných činností sú



Členovia skupiny na prvom zasadnutí konferencie európskej siete ombudsmanov v roku 2017 (zľava doprava): Sanjay Pradhan, generálny riaditeľ, Open Government Partnership, Bart Somers, primátor mesta Mechelen v Belgicku, Jacques Toubon, Francúzsky ochranca práv, Gero Storjohann, zástupca predsedu Nemeckého spolkového výboru pre petície, a Emily O'Reilly, európska ombudsmanka.

zapojení do monitorovania, či sa dodržiavajú povinnosti týkajúce sa ľudských práv v súvislosti s nútenými návratmi žiadateľov o azyl, usmerňujú žiadateľov o zlúčenie rodiny a pomáhajú žiadateľom o azyl v prístupe k jazykovému vzdelávaniu a v konečnom dôsledku na trh práce.

Na programe konferencie bola aj úloha inštitúcií ombudsmanov v posilňovaní otvorenej verejnej správy, kultúry riadenia inšpirovanej zásadami transparentnosti, zodpovednosti a účasti. V tejto súvislosti sme dostali predbežné výsledky spoločného prieskumu Organizácie pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) a európskej ombudsmanky. Na tomto prieskume sa zúčastnilo 86 národných a regionálnych úradov ombudsmana z 59 krajín a území po celom svete a týkal sa ich úlohy v otvorenej verejnej správe.



Shada Islam

Absolutely convinced of role of [#EU](#) ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government [#ENO2017](#).

Absolútne presvedčená o úlohe ombudsmanov EÚ v zabezpečovaní práv občanov a transparentnej verejnej správy.

V prieskume sa zistilo, že zásady otvorenej verejnej správy sú dobre zakorenené v postupoch inštitúcií ombudsmanov, aj keď ich príspevok je málo uznaný. Úplné výsledky prieskumu budú uverejnené v septembri 2018, ale vydanie *Network in Focus* z roku 2017, ročenky európskej siete ombudsmanov, obsahuje predbežné výsledky a iné kľúčové témy, o ktorých sa rokovalo na konferencii v Bruseli.

V septembri ombudsmanka a Komisia spolu organizovali seminár na podporu spolupráce medzi Komisiou a národnými a regionálnymi ombudsmanmi na zabezpečenie väčšej ochrany práv občanov, v súlade s právom EÚ. Medzi praktickými predloženými návrhmi bolo vytvorenie interaktívnej príručky o právomociach jednotlivých národných alebo regionálnych ombudsmanov a posilnenej spolupráci na výklade a vykonávaní práva EÚ.

Európska sieť ombudsmanov sa naďalej zameriavala na paralelné vyšetrovania a iniciatívy medzi úradmi ombudsmana, ktoré mali záujem, v oblastiach spoločného záujmu. V júli 2017 európska ombudsmanka začala vyšetrovanie toho, ako sa Komisia zaoberala sťažnosťou týkajúcou sa porušenia zo strany holandských orgánov potom, ako odmietli udeliť víza

manželke sťažovateľa, štátnej príslušníčke tretej krajiny. Európska ombudsmanka požiadala o pomoc národného ombudsmana Holandska, ktorý nenašiel dôkaz o tom, že by holandské imigračné služby nesprávne uplatnili príslušné pravidlá EÚ.

V roku 2017 sa európska ombudsmanka zaoberala šiestimi novými vecami zo siete. V jednom z nich sa fínsky ombudsman snažil zistiť, či sú pravidlá EÚ o právach cestujúcich v železničnej preprave v súlade s Dohovorom Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím (UNCPRD). Komisia odpovedala, že skutočne sú, pričom poznamenala, že posudzovala vplyv nariadenia o právach ž cestujúcich v železničnej preprave s cieľom preskúmať ho a zlepšiť práva osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou pri cestovaní železnicou v EÚ.

Ďalšia otázka, ktorú predložil bulharský ombudsman, sa týkala diskriminácie vyplývajúcej z uvádzania výrobkov nižšej kvality na trh v členských štátoch strednej a východnej Európy. Komisia odpovedala, že bude analyzovať údaje, o ktoré požiadala vnútroštátne orgány zodpovedné za ochranu spotrebiteľa. Ombudsmanka požiadala Komisiu, aby ju začiatkom roka 2018 informovala o pokroku, ktorý sa v tejto veci dosiahol.



Výročná konferencia Európskej siete ombudsmanov v roku 2017 na jej prvom plenárnom zasadnutí.

Ombudsmanka sa počas svojho vyslania v Dánsku v septembri zúčastnila na stretnutiach s dánskym ombudsmanom, ako aj dánskymi politikmi. Hovorila aj na verejných podujatiach s novinármi, akademikmi a inými osobami, ktoré sa zaujímajú o jej prácu v oblasti transparentnosti a zodpovednosti v EÚ.

Predtým v tom roku ombudsmanka cestovala do Berlína, kde sa zúčastnila na stretnutí výboru pre petície nemeckého Bundestagu a stretla sa s vedúcimi predstaviteľmi vlády vrátane pána Petra Altmaiera (vedúci úradu kancelára), aby prerokovali záležitosti týkajúce sa správy EÚ. Od nadácie Schwarzkopf Stiftung získala cenu Schwarzkopf Europe za rok 2017, pričom ide o cenu, ktorú v minulosti získal predseda Európskej komisie Jean-Claude Juncker a bývalý predseda Európskeho parlamentu Martin Schulz.



Európska ombudsmanka po získaní ceny Schwarzkopf Europe 2017. Je fotografovaná s André Schmitzom-Schwarzkopfm (vpravo) a írskym veľvyslancom v Berlíne Michaelom Collinsom (vľavo).



Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminár Európskej komisie a európskeho ombudsmana o uplatňovaní práva EÚ a vybavovaní sťažností so zástupcami úradov národných ombudsmanov.



EU-Parlamentet i DK

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



„Veľká chuť na kvalitnú novinársku prácu v ére falošných správ“, uviedla európska ombudsmanka, Emily O'Reilly, keď oslovovala dánskych novinárov v Aarhuse v Dánsku.

Vybavovanie sťažností: ako pomáhame

Poslaním európskeho ombudsmana je pomáhať jednotlivcom, akademikom, podnikom a iným organizáciám, ktoré čelia problémom so správou EÚ. Prístup k ombudsmanovi by mal byť pre nich čo najjednoduchší a cieľom úradu je byť čo najpružnejší v tom, ako pomáha osobám hľadajúcim pomoc.

Vďaka novým vykonávacím ustanoveniam úradu ombudsmana je postup vybavovania sťažností účinnejší a efektívnejší. Tento prístup orientovaný na výsledky ešte zlepšil služby, ktoré ombudsmanka ponúka verejnosti, a umožnil inštitúcii, aby mala v roku 2017 väčší vplyv.

Tím ombudsmanky pre riešenie vecí pokrýva širokú škálu otázok a poskytuje pomoc tým, ktorí sa obrátia na ombudsmanku, vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ. Všetci, ktorí predložia sťažnosť ombudsmanke, by mali dostať potvrdenie o prijatí do dvoch pracovných dní.

Ak je výsledkom sťažnosti vyšetrovanie, dĺžka vyšetrovania závisí od rôznych otázok vrátane zložitosti veci. Vzhľadom na časovo veľmi citlivú povahu sťažností týkajúcich sa prístupu k dokumentom v držbe iných inštitúcií EÚ ombudsmanka zaviedla v roku 2017 nové zrýchlené konanie na spracovanie týchto vecí.



Európsky ombudsman a vy Aký je postup

SK



KTO sa môže obrátiť na európskeho ombudsmana?

Občania, mimovládne organizácie, združenia, obchodné spoločnosti, univerzity, novinári, atď

- so sťažnosťami týkajúcimi sa inštitúcie, úradu alebo agentúry EÚ;
- tí, ktorí sa už snažili vyriešiť problém s príslušným orgánom EÚ;
- ak záležitosť nie je staršia ako dva roky;
- ak vo veci neprebíha iné právne konanie.



Ombudsman môže pomôcť S

- nespravodlivým zaobchádzaním zo strany orgánov EÚ;
- problémami súvisiacimi so zadávaním verejných zákaziek EÚ/zmluvami;
- omeškanými platbami z fondov EÚ;
- odmietnutím prístupu k dokumentom;
- omeškaniami v komunikácii s orgánmi EÚ;
- nezverejneným alebo nezákonným lobizmom.



ČO môže európsky ombudsman urobiť?

- preskúmať vašu sťažnosť na orgán EÚ;
- pomôcť nájsť spravodlivé riešenie vášho problému;
- vydať odporúčania orgánom EÚ;
- preskúmať dokumenty EÚ.



AKO kontaktovať ombudsmana?

- ombudsmana môžete kontaktovať v 24 oficiálnych jazykoch EÚ.
- vyplnením jednoduchého formulára sťažnosti www.ombudsman.europa.eu



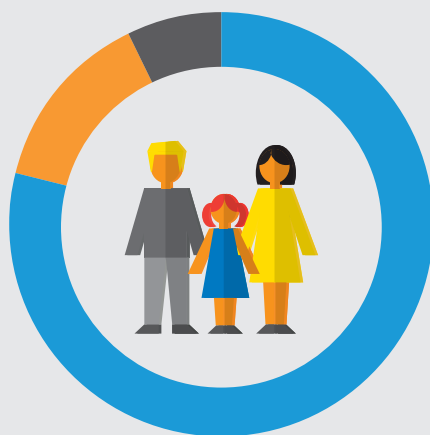
4.1. Typ a zdroj sťažností

4.1.1. Prehľad sťažností a strategických vyšetrovaní

Poradenstvo, sťažnosti a vyšetrovania v roku 2017

15 837

ľudí, ktorým európska
ombudsmanka v roku
2017 pomohla



12 521

rád poskytnutých prostredníctvom
interaktívneho sprievodcu na webovom
sídle úradu ombudsmana

2 181

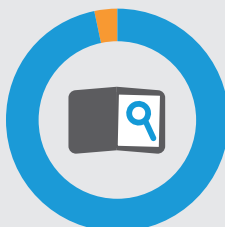
sťažností riešených v roku 2017

1 135

žiadostí o informácie, na ktoré
ombudsmanka odpovedala

447

vyšetrovaní,
ktoré európska
ombudsmanka začala
v roku 2017



433

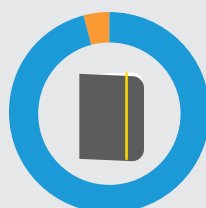
vyšetrovaní začatých na základe sťažností

14

začatých vyšetrovaní z vlastného podnetu

363

vyšetrovaní,
ktoré európska
ombudsmanka uzavrela
v roku 2017



348

uzavretých vyšetrovaní, ktoré sa začali na
základe sťažností

15

uzavretých vyšetrovaní z vlastného
podnetu

Aj keď veľkú väčšinu práce úradu tvoria veci založené na sťažnostiach, ombudsmanka vykonáva aj širšie strategické vyšetrovania a iniciatívy, keď sa domnieva, že existujú na tento krok dôvody. Tieto prípady sa

začínajú z vlastného podnetu ombudsmanky, buď ak identifikovala systémovú problematiku, na ktorú sa treba pozrieť vo verejnom záujme, alebo ak dostala jednu či viac sťažností v systémovo relevantnej veci.

Strategická práca v roku 2017

Strategické vyšetrovania, ktoré sa začali v roku 2017

Napr. transparentnosť Rady, jav otáčavých dverí s bývalými členmi Komisie, prístupnosť webových sídiel Komisie pre osoby so zdravotným postihnutím, činnosti pred podaním spojené s posúdením liekov agentúrou EMA.

Strategické iniciatívy, ktoré sa začali v roku 2017

(žiadosti o vysvetlenie, neformálne vyšetrovania)

Napr. transparentnosť lobizmu v Európskej rade, transparentnosť brexitu, zlepšovanie európskej iniciatívy občanov, verejné informácie o vyhlásení EÚ a Turecka, pravidlá týkajúce sa javu otáčavých dverí v rôznych inštitúciách a orgánoch EÚ, paralelná iniciatíva európskej siete ombudsmanov týkajúca sa ozónu.

4

4

8

6

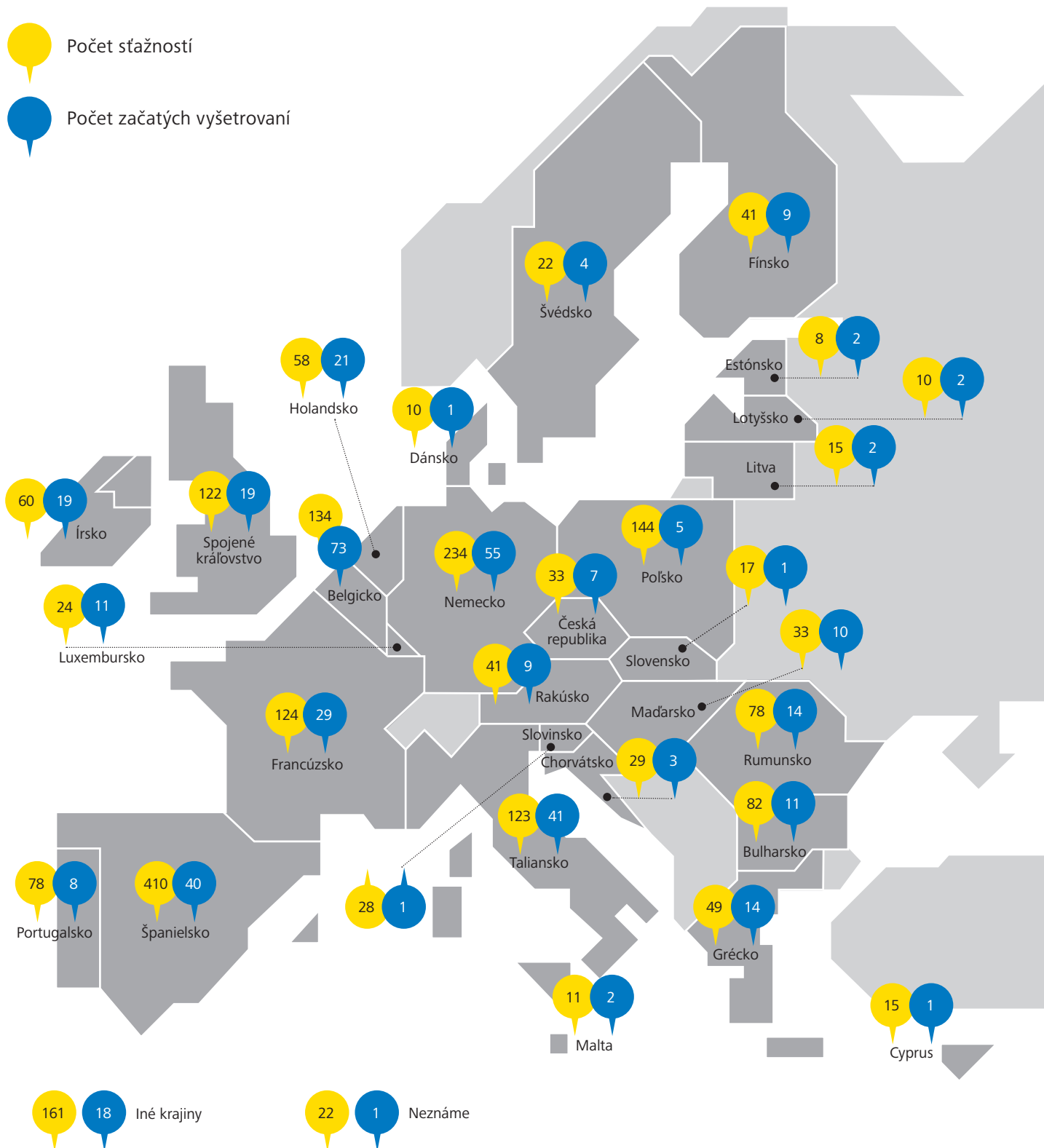
Strategické vyšetrovania uzavreté v roku 2017

Napr. transparentnosť expertných skupín, ako Komisia spracúva sťažnosti týkajúce sa porušenia v rámci projektu EU Pilot, oneskorenia testovania chemických látok, predchádzanie konfliktom záujmov osobitných poradcov Komisie.

Strategické iniciatívy uzavreté v roku 2017

Napr. prístupnosť webových sídiel Komisie pre osoby so zdravotným postihnutím, transparentnosť EIB, transparentnosť Európskej fiškálnej rady, predchádzanie konfliktom záujmov v EIB, bývalý predseda Komisie Barroso a jav otáčavých dverí, verejné informácie o vyhlásení EÚ a Turecka.

Krajina pôvodu zaznamenaných sťažností a vyšetrovaní, ktoré otvorila európska ombudsmanka v roku 2017



4.1.2. Sťažnosti, na ktoré sa mandát ombudsmana nevzťahuje

Európska ombudsmanka dostáva mnohé sťažnosti týkajúce sa záležitostí, na ktoré je jej mandát nevzťahuje hlavne preto, že sa netýkajú práce inštitúcie alebo orgánu EÚ. Na sťažnosti na inštitúcie EÚ, ktoré sa však týkajú výlučne politických záležitostí, legislatívnej práce alebo justičnej činnosti Európskeho súdneho dvora, sa takisto nevzťahuje mandát ombudsmana.

V roku 2017 bolo ombudsmanke doručených viac ako 1 300 sťažností, na ktoré sa nevzťahoval jej mandát, a najvyššie počty pochádzali zo Španielska, Poľska a Nemecka.

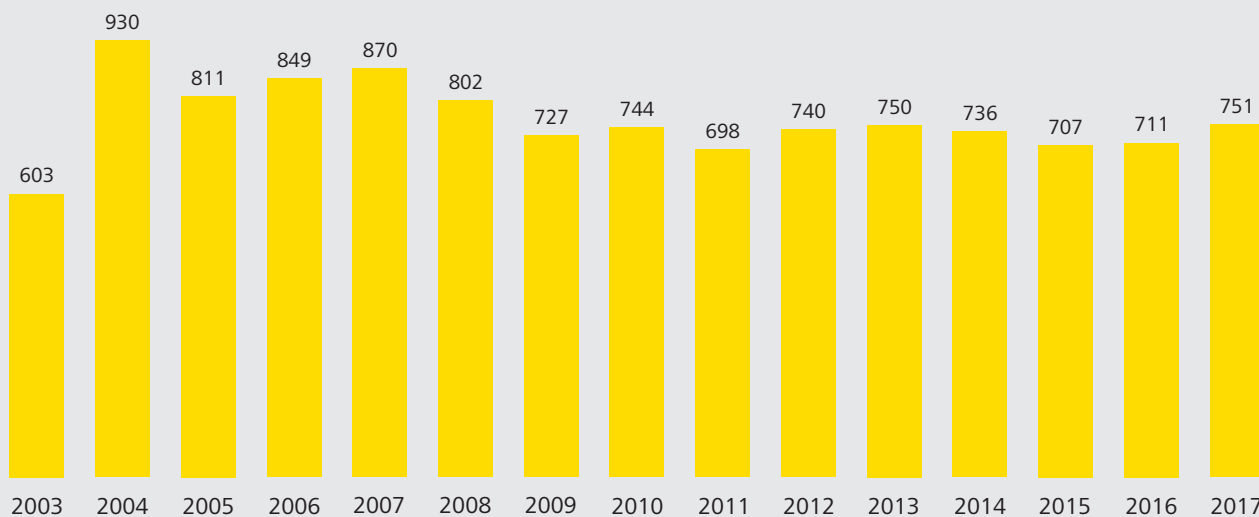
Tieto sťažnosti sa týkajú najmä vnútroštátnych verejných orgánov, vnútroštátnych alebo medzinárodných súdov a súkromných subjektov. Sťažnosti sú niekedy založené na mylnej predstave, že úrad ombudsmana je odvolací orgán národných ombudsmanov. Sťažnosti sa týkajú najrôznejších tém. K opakovaným témam patrí ochrana spotrebiteľa, zdaňovanie, sociálne zabezpečenie a zdravotná starostlivosť a v posledných rokoch záležitosti súvisiace s bankami.

Ľudia hľadajúci pomoc dostávajú odpovede vo vlastnom jazyku s vysvetlením mandátu ombudsmana a, ak je to možné, poskytnutím poradenstva alebo ich nasmerovaním na iné orgány, ktoré môžu byť schopné pomôcť.

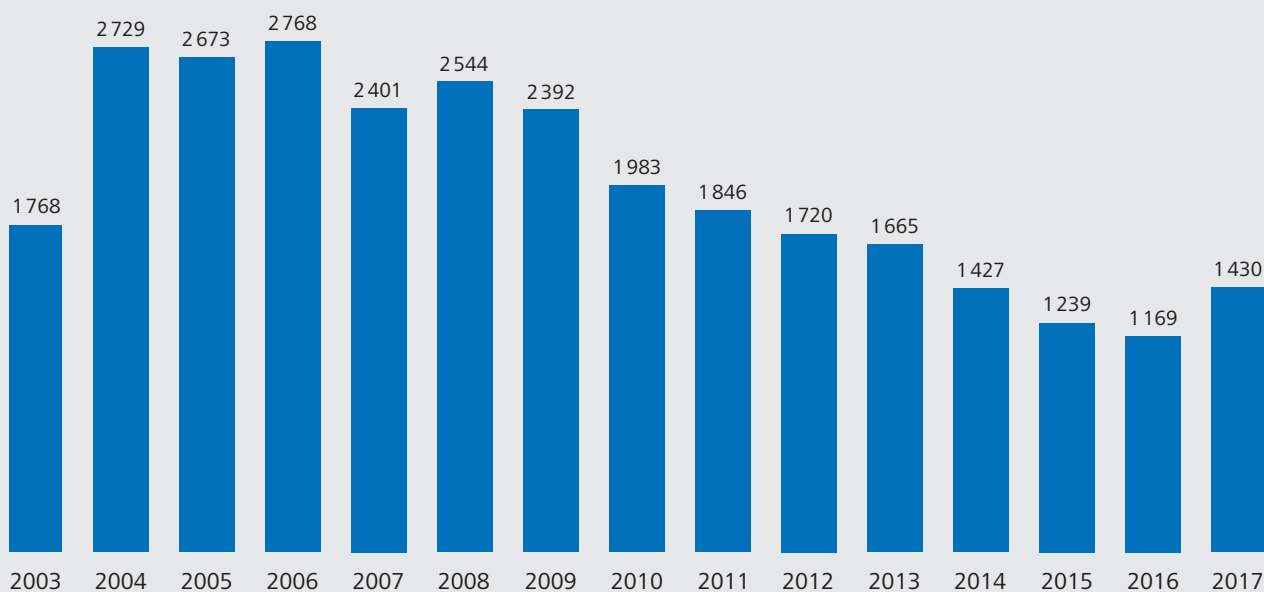
V prípade sťažností, v ktorých sa vyjadruje nespokojnosť s právnymi predpismi EÚ, ombudsmanka zvyčajne odporučí sťažovateľovi, aby sa obrátil na Výbor pre petície Európskeho parlamentu. V prípade problémov súvisiacich s vykonávaním práva EÚ sa sťažovateľom odporúča obrátiť na Európsku komisiu alebo siete EÚ, ako napríklad SOLVIT alebo Vaša Európa – Poradenstvo. Sťažovatelia môžu byť tiež nasmerovaní k národným ombudsmanom.

V roku 2017 boli dva problémy predmetom veľkého počtu podobných sťažností (viac ako 10 sťažností s rovnakým predmetom), nevzťahoval sa však na ne mandát ombudsmana. Prvý sa týkal vyhlásení o ženách, ktoré predniesol v Európskom parlamente poľský poslanec Európskeho parlamentu, a druhý sa týkal udalostí v Katalánsku.

Počet sťažností v rámci mandátu európskeho ombudsmana za obdobie rokov 2003 – 2017

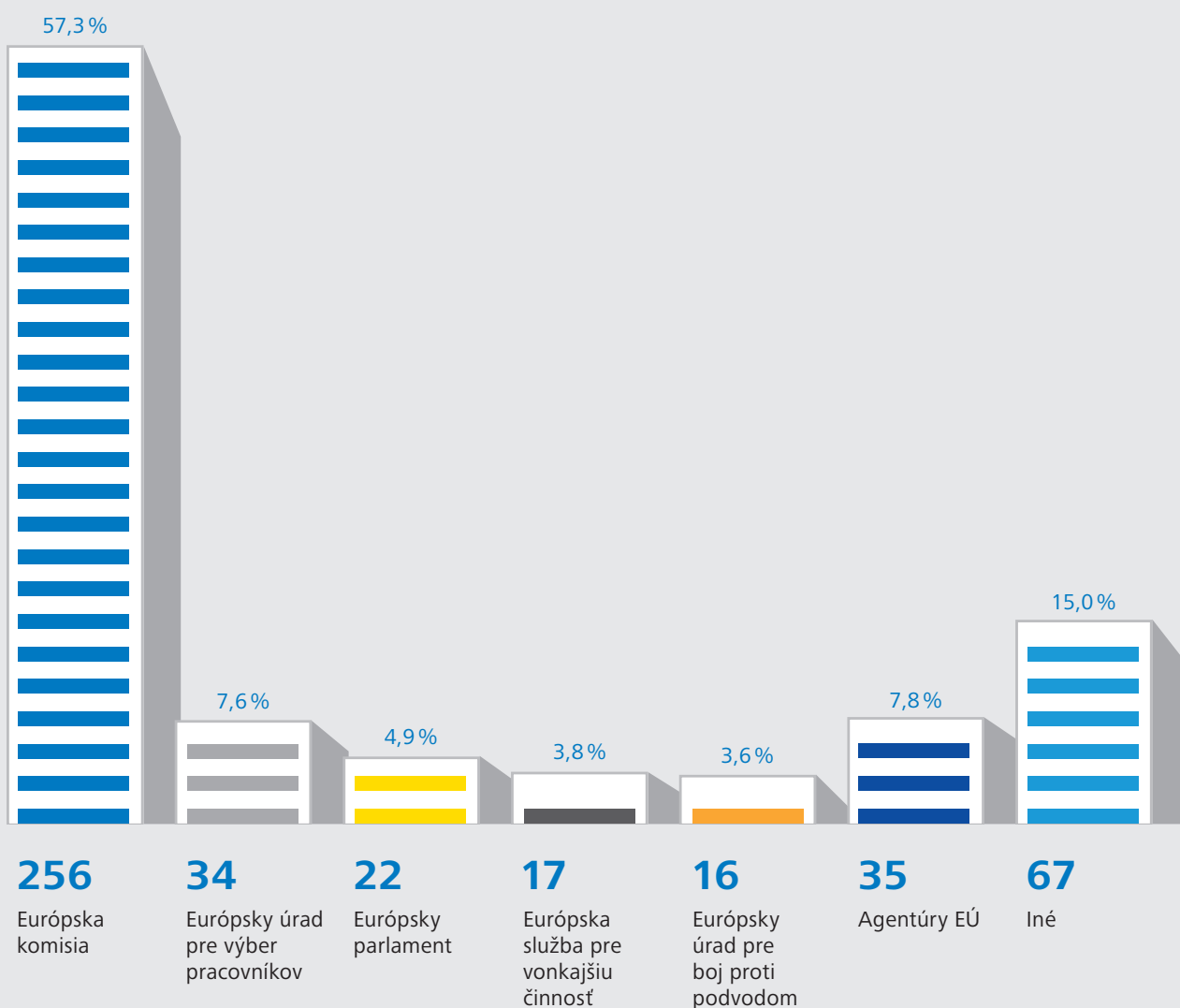


Počet sťažností mimo mandátu európskeho ombudsmana za obdobie rokov 2003 – 2017



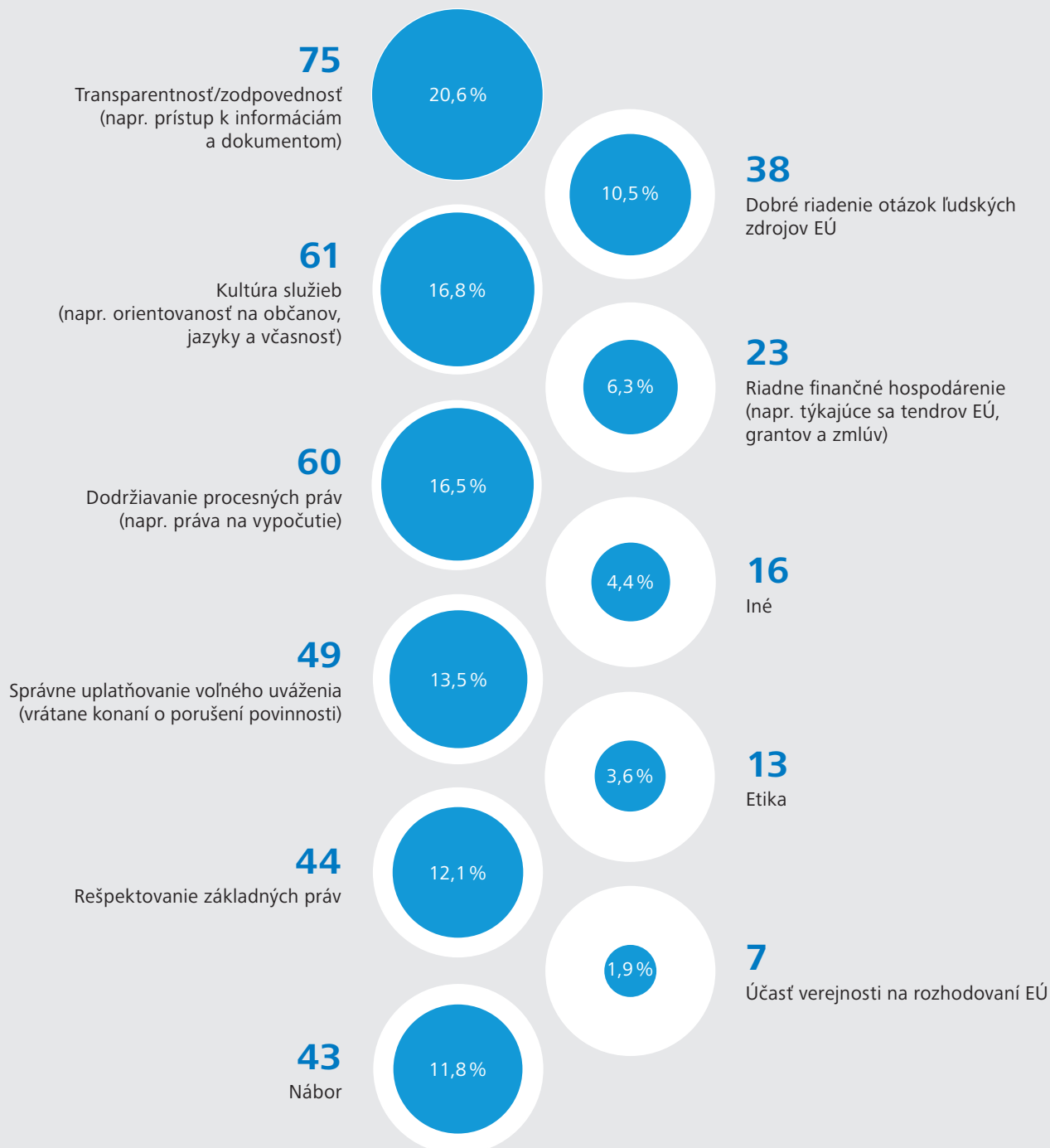
4.2. Na koho?

Vyšetrovania uskutočnené európskou ombudsmankou v roku 2017 sa týkali týchto inštitúcií



4.3. Na čo?

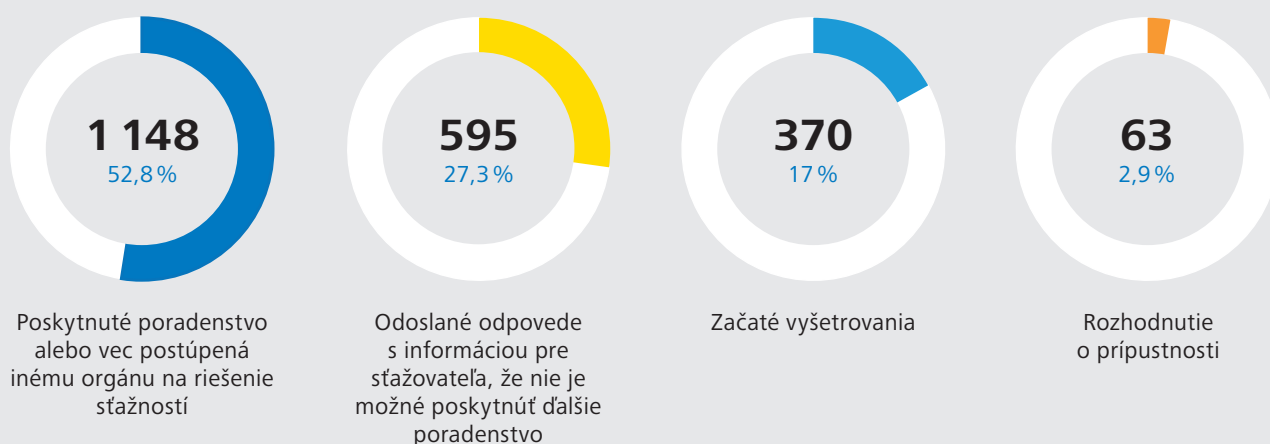
Predmet vyšetrení, ktoré európska ombudsmanka v roku 2017 uzavrela



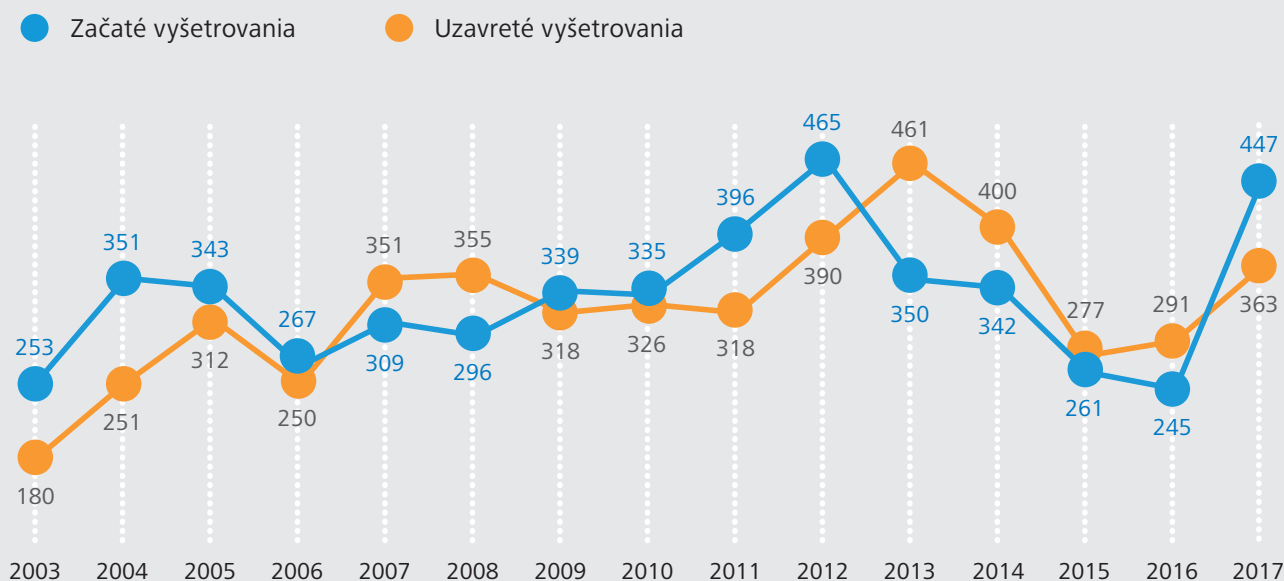
Poznámka: V niektorých veciach ombudsmanka uzavrela vyšetrenie s dvoma alebo viacerými predmetmi vyšetrenia. Uvedené percentuálne údaje preto spolu presahujú 100 %.

4.4. Dosiahnuté výsledky

Opatrenia, ktoré prijala európska ombudsmanka na základe sťažností prijatých v roku 2017



Vývoj počtu vyšetrovaní uskutočnených európskou ombudsmankou



Poznámka: Nárast počtu šetrení v roku 2017 je čiastočne dôsledkom nárastu počtu sťažností a čiastočne dôsledkom nových vykonávacích ustanovení.

Výsledky vyšetровaní, ktoré európska ombudsmanka uzavrela v roku 2017

Vyriešené inštitúciou, riešenie sa dosiahlo alebo čiastočne dosiahlo

166

45,7 %

Nezistil sa žiadny nesprávny úradný postup

164

45,2 %

Ďalšie vyšetровania nie sú opodstatnené

27

7,4 %

Zistil sa nesprávny úradný postup

24

6,6 %

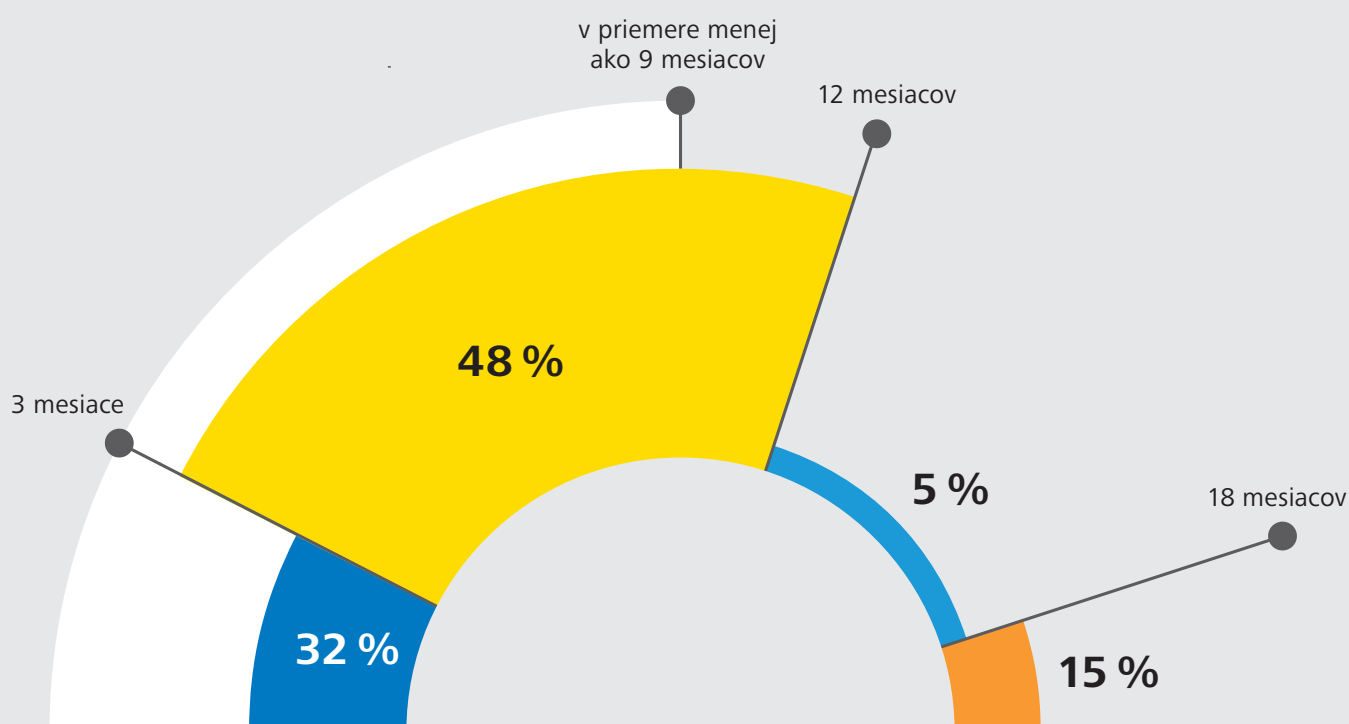
Iné

11

3,0 %

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

Trvanie vyšetrovania vecí, ktoré európska ombudsmanka uzatvorila v roku 2017

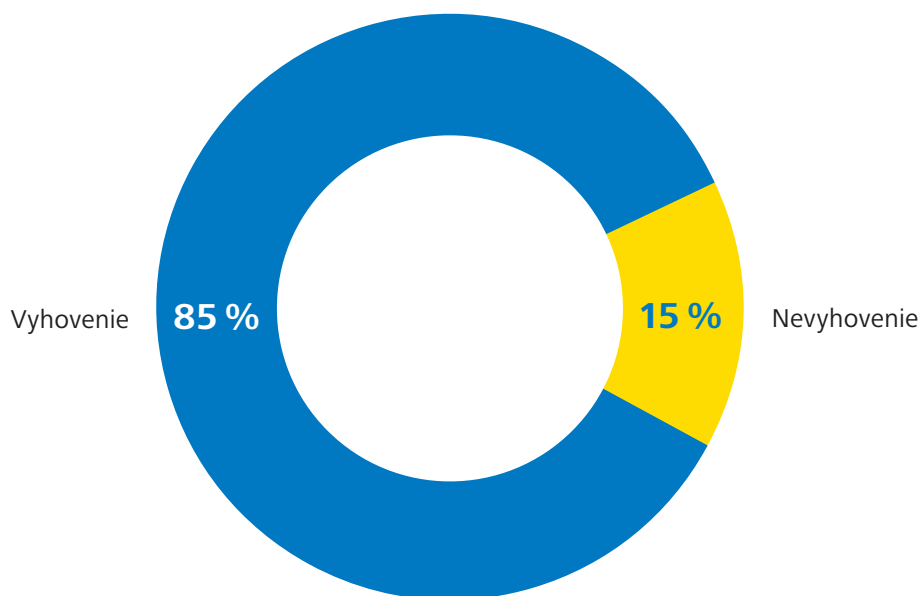


- veci uzatvorené do 3 mesiacov
- veci uzatvorené od 3 do 12 mesiacov
- veci uzatvorené od 12 do 18 mesiacov
- veci uzatvorené po viac ako 18 mesiacoch¹

1. Niektoré zložité veci si vyžadujú niekoľko kôl konzultácií so sťažovateľom a príslušnou inštitúciou. Od nových vykonávacích opatrení sa očakáva skrátenie vyšetrovania.

4.5. Vyhovenie návrhom ombudsmanky

Vyhovenie návrhom európskej ombudsmanky v roku 2016



Už šesť rokov ombudsmanka každoročne uverejňuje komplexnú správu o tom, ako inštitúcie EÚ reagujú na jej návrhy na zlepšenie správy EÚ. Tieto návrhy majú formu priateľských riešení, odporúčaní, kritických a ďalších pripomienok a ďalších poznámok. Miera vyhovenia návrhom je zásadná pre meranie vplyvu a významu práce úradu ombudsmana.

Správa Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016 (Ako inštitúcie EÚ reagovali na ombudsmanku v roku 2016) odhaľuje, že inštitúcie EÚ vyhoveľi návrhom ombudsmanky v 85 % prípadov, čo je mierne zvýšenie z 83 % v roku 2015.

Zo 14 skúmaných inštitúcií 11 dosiahlo 100 %, pričom Komisia, ktorá zodpovedá za najväčší podiel vyšetровaní úradom ombudsmana, dosiahla 77 %. Podľa údajov v správe miera vyhovenia návrhom sa od jednej inštitúcie k druhej môže výrazne líšiť – od 100 % v niektorých prípadoch po 77 % v najhoršom prípade (nárast z 33 % v roku 2015). Európska služba pre vonkajšiu činnosť (ESVČ), Rada Európskej únie a Európska agentúra pre lieky (EMA) napríklad mali mieru vyhovenia 100 %.

Správa za rok 2017 bude k dispozícii koncom roka 2018.

5

Zdroje

5.1. Rozpočet

Rozpočet úradu ombudsmana je samostatnou kapitolou v rozpočte EÚ. Je rozdelený na tri hlavy. Hlava 1 pokrýva mzdy, príspevky a iné výdavky súvisiace so zamestnancami. Hlava 2 pokrýva výdavky na budovy, nábytok, vybavenie a rôzne prevádzkové výdavky. Hlava 3 obsahuje výdavky, ktoré vyplývajú zo všeobecných činností, ktoré inštitúcia vykonáva. Rozpočtové prostriedky v roku 2017 dosahovali 10 905 441 EUR.

V záujme zabezpečenia efektívneho hospodárenia so zdrojmi interný audítor úradu ombudsmana pravidelne kontroluje systémy vnútornej kontroly tohto úradu a finančné operácie, ktoré vykonáva. Rovnako ako v prípade ostatných inštitúcií EÚ, Európsky dvor audítorov vykonáva audity aj u ombudsmanky.

5.2. Využívanie zdrojov

Každý rok prijíma úrad ombudsmana [ročný plán riadenia](#), v ktorom sú identifikované konkrétne činnosti, ktoré musí úrad vykonať, aby mohol realizovať ciele a priority tejto inštitúcie. Ročný plán riadenia na rok 2017 je tretím plánom, ktorý je založený na päťročnej stratégii európskej ombudsmanky s názvom [V ústrety roku 2019](#).

Úrad má vysoko kvalifikovaných zamestnancov, ktorí ovládajú viaceré jazyky. Vďaka tomu môžu riešiť sťažnosti na nesprávny úradný postup v 24 úradných jazykoch EÚ a prispievať k zvyšovaniu informovanosti o práci ombudsmanky. V roku 2017 mal úrad ombudsmana celkovo 81 zamestnancov.

Úplný a pravidelne aktualizovaný zoznam zamestnancov vrátane podrobných informácií o štruktúre úradu ombudsmana a úlohách každej sekcie je k dispozícii na [webovom sídle ombudsmana](#).

Ako nadviazať
kontakt s európskou
ombudsmankou

Telefonicky

+33 (0)3 88 17 23 13

E-mailom

eo@ombudsman.europa.eu

Naše úrady



Štrasburg

Poštová adresa

Médiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Adresa pre návštevníkov

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Online

Webová lokalita: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Brusel

Poštová adresa

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Adresa pre návštevníkov

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

Táto *Výročná správa* je uverejnená na webovej lokalite:

www.ombudsman.europa.eu

© Európska únia, 2018

Všetky fotografie a obrázky © Európska únia, okrem obálky (© AlxeyPnferov/iStock).

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

Použité písmo FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2788-2	ISSN 1725-9789	doi:10.2869/013391	QK-AA-18-001-SK-C
HTML		ISSN 1830-6942	doi:10.2869/487996	QK-AA-18-001-SK-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2727-1	ISSN 1830-6942	doi:10.2869/040198	QK-AA-18-001-SK-N

V prípade, že máte záujem o túto publikáciu vo verzii pre slabozrakých, obráťte sa na úrad Európskeho ombudsmana.

