



## Spoštovani bralci!

Dobrodošli pri prebiranju publikacije varuha človekovih pravic *Pregled 2011*. V njej so opisani najpomembnejši dosežki, ki jih je v zadnjem letu zabeležila ta institucija, ter predstavljeni glavni izzivi in priložnosti, pred katerimi se je znašla.

### Neposredna pomoč za več kot 22 000 posameznikov

Eden od splošnih ciljev strategije evropskega varuha človekovih pravic za mandat 2009-2014 je zagotoviti, da bodo evropski državljani v celoti uživali svoje pravice. Leto 2011 je bilo v tem pogledu uspešno, saj je varuh človekovih pravic neposredno pomagal več kot 22 000 posameznikom. To vključuje tiste, ki so nam predložili pritožbe (v zadevnem letu smo obravnavali več kot 2 510 pritožb), tiste, ki so prejeli odgovor na svoj zahtevek za informacije (1 284), in tiste, ki so dobili nasvet prek interaktivnega vodnika na naši spletni strani (18 274). Poleg tega smo za nadaljnjo pomoč in svetovanje državljanom, podjetjem in združenjem objavili knjižico z naslovom *Težave z EU? Kdo vam lahko pomaga?*



© Evropska unija

Več kot 50 % pritožb je bilo v pristojnosti katerega od članov evropske mreže varuhov človekovih pravic. Od tega je nekaj več kot polovica primerov, to je 27 % vseh pritožb, spadala v pristojnost evropskega varuha človekovih pravic. Na 8. seminarju, ki je potekal oktobra v Københavnu, so nacionalni varuhi človekovih pravic potrdili svojo zavezo, da bodo prek mreže iskali poti za boljše obveščanje državljanov iz vse Evrope o njihovih pravicah. S tem bi se moral naš prispevek k uresničevanju pravic evropskih državljanov še okrepiti.

### Državljanom prijaznejši postopki

Vrednost, ki jo evropski državljani pripisujejo svoji temeljni pravici do pritožbe pri evropskem varuhu človekovih pravic, je bila potrjena v posebni raziskavi Eurobarometra o pravicah državljanov in uspešnosti uprave EU.<sup>1</sup>

Ob upoštevanju tega smo se v letu 2011 ves čas posvečali zagotavljanju prijaznejših postopkov za državljane. Uvedli smo novo vrsto preiskave, v okviru katere pritožniki lahko razjasnijo svojo pritožbo, če varuh človekovih pravic ni prepričan, da je institucijo EU utemeljeno zaprositi za mnenje o primeru. Glavni rezultat te spremembe je, da smo v letu 2011 uvedli rekordno število preiskav, in sicer 396. To je 18 % več kot v letu 2010. Izboljšave poenostavljenega postopka, namenjenega hitremu reševanju pritožb v zvezi z neodgovorjenimi dopisi, pomenijo, da pritožnikom ni več treba vložiti nove pritožbe, če z vsebino odgovora niso zadovoljni.<sup>2</sup>

1. Vse informacije o tej raziskavi Eurobarometra so na voljo na spletnem naslovu <http://www.ombudsman.europa.eu/sl/press/statistics.faces>

2. Statistično je glavni učinek tega novega pristopa ta, da je zdaj manj primerov zaključenih kot primeri, ki jih je rešila institucija sama, in več primerov z ugotovitvijo, da nadaljnje preiskave niso upravičene.



Navedena sprememba je pripeljala tudi do tega, da je bilo v letu 2011 za zaključitev preiskav v povprečju potrebnega nekaj več časa, in sicer deset mesecev, v primerjavi z devetimi leta 2010. Po mojem mnenju precejšnje izboljšave, ki smo jih uvedli, upravičujejo to rahlo podaljšanje. Še naprej nam je uspevalo večino preiskav (66 %) zaključiti v enem letu. To je enak odstotek kot leta 2010.

### **Kultura storitev v institucijah**

Na podlagi rezultatov raziskave Eurobarometra sem začel iskati načine ne le za izboljšanje kakovosti lastnih storitev, temveč tudi za spodbujanje uprave EU k temu, da izboljša svoje delovanje z večjo zavezanostjo načelom kulture storitev za državljane. Zato smo objavili publikacijo *The European Ombudsman's guide to complaints* (Vodnik evropskega varuha človekovih pravic v zvezi s pritožbami), ki je bila novembra 2011 razdeljena osebju v vseh institucijah. Med sestankom s kolegijem komisarjev, ki je bil organiziran februarja, sem poudaril, da bi moral biti naslednji korak širjenja kulture storitev v okviru Komisije ta, da se v ustreznih primerih ponudi odškodnina. Maja sem začel program obiskov agencij EU. Odziv nekaterih agencij na delo varuha človekovih pravic je bil vzoren, kar potrjuje moje mnenje, da si je vredno prizadevati za opredeljevanje in razširjanje najboljših praks,

da bi tako pomagali vodstvenim delavcem v agencijah, ki poskušajo ustvariti in ohraniti kulturo storitev. Nenazadnje smo dosegli napredek pri oblikovanju načel javne uprave za javne uslužbenke EU. V ta namen smo februarja začeli javno posvetovanje o varuhovem osnutku načel, poleg tega pa smo objavili analizo decembra prejetih odgovorov. Končna različica načel bo objavljena v prvi polovici leta 2012.

Prepričan sem, da so skupno gledano vse te pobude povečale zmožnost evropskega varuha človekovih pravic za boljše doseganje ciljev, določenih v izjavi o poslanstvu te institucije, tj. z dialogom okrepiti zaupanje med državljani in Evropsko unijo ter spodbujati najvišje standarde delovanja v institucijah, s tem pa tudi za skromno prispevanje h krepitvi vladavine prava in demokracije v EU.

Strasbourg, 31. januarja 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Evropski varuh človekovih pravic preiskuje pritožbe o nepravilnostih v institucijah, organih, uradih in agencijah EU. Pri varuhu človekovih pravic lahko pritožbo vloži vsak državljan ali prebivalec EU, vsako podjetje ali združenje s sedežem v državi članici. Varuh človekovih pravic ponuja hiter, prožen in brezplačen način reševanja težav z upravo EU. Za več informacij, ki so na voljo v 23 uradnih jezikih EU, obiščite spletno stran (<http://www.ombudsman.europa.eu>), na kateri boste našli tudi ta *Pregled*, primere, omenjene v tej publikaciji, in celotno *Letno poročilo 2011* – v angleškem jeziku na voljo od maja 2012, v vseh drugih uradnih jezikih pa od julija 2012.

## Nadvse uspešni primeri iz leta 2011

Najboljšo prakso ponazarja deset nadvse uspešnih primerov, zaključenih v letu 2011. Pripravljenost institucij za sodelovanje z varuhom človekovih pravic, da bi se te pritožbe zadovoljivo rešile, je pomemben izraz zavezanosti načelu kulture storitev. V nekaterih primerih se je za ključno pri doseganju izida, ki ustreza obema stranema, izkazalo tudi konstruktivno sodelovanje pritožnikov.

### Preglednost

Primer **3072/2009/MHZ** se je nanašal na „register preglednosti“, ki ga vodi Komisija. Sprejela je predlog varuha človekovih pravic, naj objavi splošna pravila o (i) svojih postopkih obravnavanja pritožb v zvezi z registrom, (ii) načinu izračuna proračunskih stroškov lobiranja interesnih skupin in (iii) načinu poročanja teh skupin o svojih upravičenih dejavnostih za namene registra.

Evropski bančni organ (EBA) je v odgovor na pritožbo **2497/2010/FOR** nemudoma sprejel ukrepe za usklajitev z zahtevami glede preglednosti. V znak svoje zavezanosti, je navedeni organ privolil, da bo zagotovil dostop do seznama udeležencev javne obravnave, ki ga je zahteval pritožnik.

V primeru **3106/2007/FOR** je Evropska agencija za zdravila (EMA) privolila, da zagotovi javni dostop do poročil o domnevno resnih neželenih učinkih pri farmacevtskem izdelku. Varuh človekovih pravic je pozdravil pomemben napredek, ki ga je naredila agencija EMA pri povečevanju preglednosti svojega dela.

Komisija je v primeru **2609/2010/BEH** pritožniku omogočila polni dostop do dokumentov, ki jih je zahteval, čeprav je sprva trdila, da ti dokumenti spadajo med izjeme od javnega dostopa zaradi varstva obrambnih in vojaških zadev.

### Pogodbe in razpisi

Komisija je v odgovor na primer **1786/2010/PB** sprejela konkretne ukrepe, da bi zmanjšala birokratske ovire pri financiranju EU za raziskave. To je storila po varuhovi ugotovitvi, da nalaganje obveznosti, ki ustvarjajo nesorazmerno breme za upravičence, ni skladno z načelom dobrega finančnega poslovanja.

V primeru **3264/2008/GG** je Komisija priznala, da je s tem, ko je pritožnikovemu delodajalcu posredovala domneve, ki so se pozneje izkazale za neutemeljene, prekoračila svoje dolžnosti.

### Listina o temeljnih pravicah

Primer **1804/2009/MHZ** in **899/2011/TN** sta se nanašala na določbo Kadrovskega predpisa EU, po kateri se lahko dodatek za vzdrževanega otroka, ki se izplačuje zaposlenemu, podvoji, če ta otrok trpi za hudo boleznijo, ki povzroča velike stroške. Odziv Parlamenta oziroma Komisije na ta primera, ki sta zadevala določbi Listine o temeljnih pravicah v zvezi z vključenostjo invalidov in pravičnostjo v okviru pravice do dobrega upravljanja, je bil pozitiven.

### Jezikovna politika

V primeru **2413/2010/MHZ** je Urad za usklajevanje na notranjem trgu (UUNT) v odgovor na preiskavo varuha človekovih pravic privolil v spremembo svoje jezikovne politike. Natančneje, privolil je, da bo sprejemal pisna vprašanja vseh državljanov Unije v katerem koli uradnem jeziku EU in jim odgovarjal v istem jeziku. Poleg tega se je odločil zagotoviti, da bo domača stran njegovega spletišča na voljo v vseh jezikih EU, ter da bo na tej domači strani pojasnil svojo jezikovno politiko.

Evropski urad za izbor osebja (EPSO) je v primeru **2533/2009/VIK**, ki se je nanašal na domnevno jezikovno diskriminacijo, privolil v objavo ustreznih pojasnil na svoji spletni strani in se pozitivno odzval na konstruktivne predloge, ki jih je v zvezi s tem predložil pritožnik.

## Koliko je bilo pritožb in preiskav?

Varuh človekovih pravic je v letu 2011 evidentiral 2 510 pritožb, od tega jih je 698 spadalo v njegovo pristojnost. Za primerjavo, leta 2010 je bilo evidentiranih 2 667 pritožb, varuh pa je bil pristojen za 744 pritožb.

V zadevnem letu je začel 396 preiskav (v primerjavi s 335 leta 2010) in jih zaključil 318 (326 v letu 2010). Skupno je obravnaval 3 828 pritožb in zahtevkov za informacije, kar je več kot leta 2010 (3 700).

### Kako je varuh človekovih pravic ukrepal?

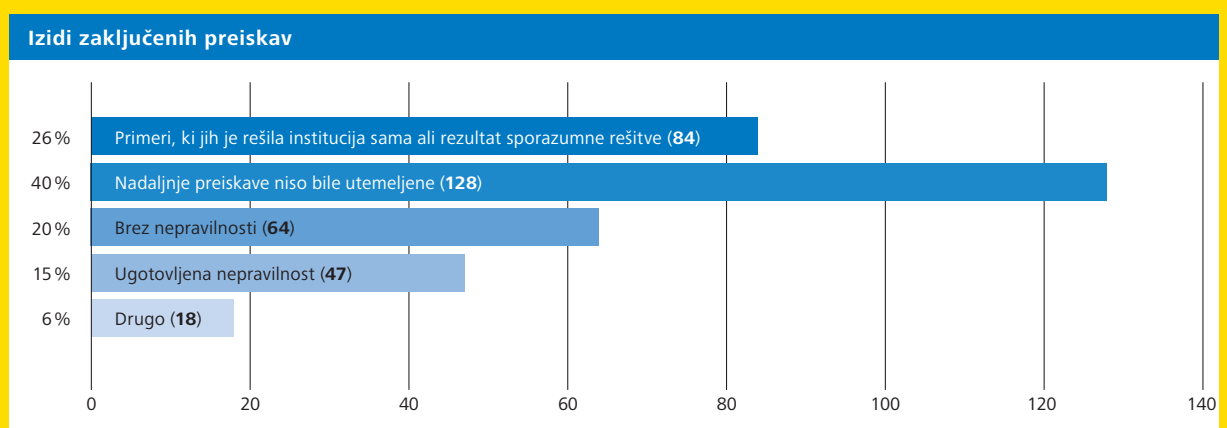
V več kot 65 % primerov (1 667)<sup>3</sup> je lahko varuh človekovih pravic pomagal pritožniku z začetkom preiskave, posredovanjem primera pristojnemu organu ali nasvetom, kam naj se pritožnik obrne. Sedemindeset odstotkov<sup>4</sup> primerov, ki jih je varuh človekovih pravic posredoval ali pri katerih je pritožnikom dal nasvet, je bilo napotenih na katerega od članov evropske mreže varuhov človekovih pravic, to je na nacionalne ali regionalne varuhe človekovih pravic ali na Odbor za peticije Evropskega parlamenta. Varuh človekovih pravic je na Komisijo napotil skupno 11 % primerov. V 46 % primerov je pritožnikom svetoval, naj se obrne na druge organe ali mrežo SOLVIT. Ta mreža, ki obsega celotno EU, rešuje težave v čezmejnih zadevah, ki se pojavijo, ko javni organi v državah članicah EU nepravilno uporabljajo pravo Unije.

### Izvor pritožb, za katere so bile v letu 2011 zaključene preiskave

Podjetja, združenja in druge pravne osebe	18 % (57)
Posamezni državljani	82 % (253)

### Izidi preiskav

V 97 primerih, ki so bili zaključeni v letu 2011, je bil izid pozitiven, ker je zadevna institucija rešila zadevo sama, se dogovorila o sporazumni rešitvi ali sprejela osnutek priporočila. V 64 primerih nepravilnosti niso bile ugotovljene, v 47 primerih pa so bile ugotovljene. Med temi je institucija v 13 primerih delno ali v celoti sprejela osnutek priporočila (v primerjavi s sedmimi v letu 2010), 35 primerov pa je bilo zaključenih s kritičnimi ocenami. Varuh človekovih pravic je v 39 primerih predložil dodatne pripombe, da bi pomagal izboljšati delovanje v prihodnosti.



Opomba 1: v nekaterih primerih je varuh človekovih pravic zaključil preiskavo na podlagi dveh ali več razlogov. Zato je seštevek zgornjih odstotkov več kot 100.

Opomba 2: v enem primeru, v katerem je varuh človekovih pravic odkril nepravilnost, je preiskavo zaključil s kritično oceno in osnutkom priporočila, ki ga je institucija v celoti sprejela.

<sup>3</sup> Ta številka vključuje 124 pritožb, evidentiranih proti koncu leta 2010 in obravnavanih v letu 2011, ne vključuje pa 38 pritožb, evidentiranih proti koncu leta 2011, ki so bile ob koncu leta še vedno v obravnavi, da bi se ugotovilo, kako ukrepati.

<sup>4</sup> V nekaterih primerih je varuh človekovih pravic pritožniku/-ici posredoval več kot en nasvet.

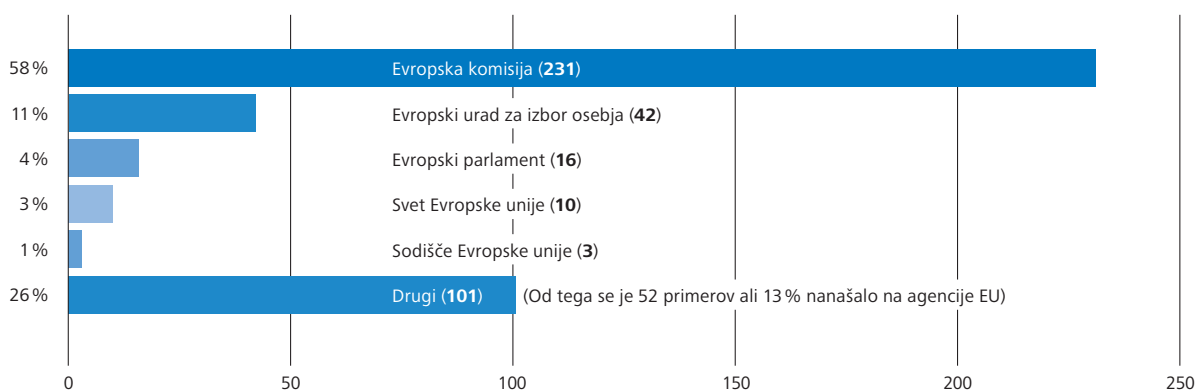
### Na katere institucije, organe, urade ali agencije so se nanašale preiskave?

Večina preiskav, začeti v letu 2011 (231 primerov), je zadevala Komisijo (58 %). V letu 2010 je bilo takih primerov 219. Ker je Komisija glavna institucija Unije, ki sprejema odločitve z neposrednim vplivom na državljane, je normalno, da je glavni predmet pritožb. Naslednji je bil Evropski urad za izbor osebja z 42 preiskavami (35 v letu 2010). Skupno so bili Parlament, Svet in Sodišče EU predmet pritožb v 8 % primerov, v katerih je varuh človekovih pravic začel preiskavo. Pri Sodišču je treba opozoriti, da lahko varuh človekovih pravic začne preiskave samo glede nesodnega dela te institucije.

### Na katere oblike nepravilnosti so se nanašale preiskave?

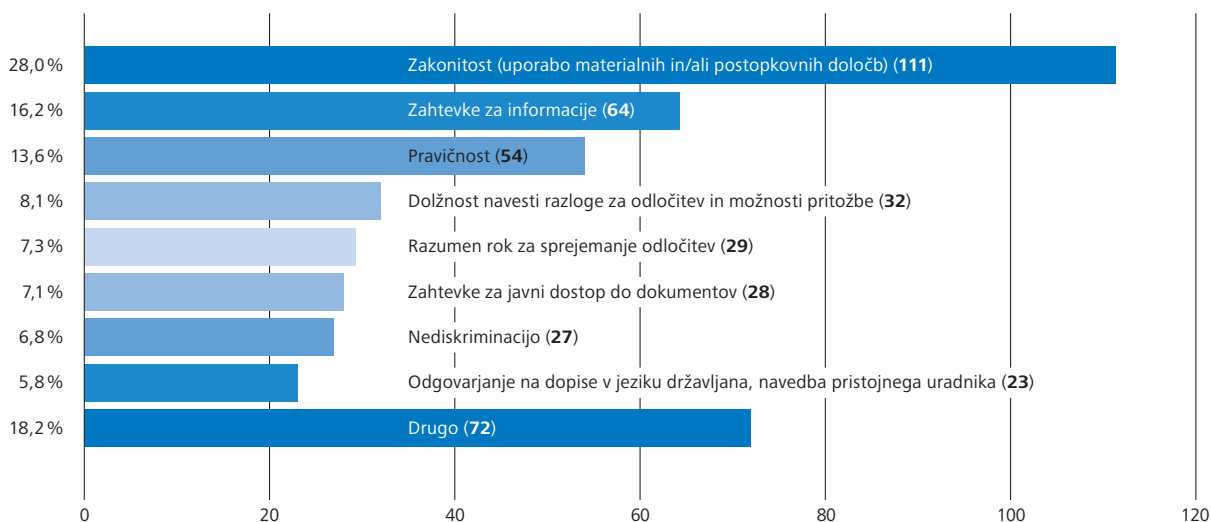
Nepravilnost se pojavi, če institucija ne ravna v skladu s pravom, ne upošteva načel dobrega upravljanja ali krši temeljne pravice. Glavne oblike domnevnih nepravilnosti, ki jih je varuh človekovih pravic preiskoval v letu 2011, so zadevale zakonitost, pravičnost ter zahtevke za informacije.

#### Institucije in organi, ki so bili predmet preiskav



Opomba: varuh človekovih pravic je v letu 2011 začel eno preiskavo na lastno pobudo, ki jo je naslovil na več kot eno institucijo. Zato je seštevek zgornjih odstotkov več kot 100.

#### Domnevna nepravilnost, ki je zadevala:



Opomba: v nekaterih primerih se je ista preiskava nanašala na dve ali več oblik domnevnih nepravilnosti. Zato je seštevek zgornjih odstotkov več kot 100.

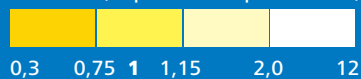
## Kdo je vlagal pritožbe?

Na spodnjem zemljevidu je prikazan nacionalni izvor pritožb, ki jih je varuh človekovih pravic evidentiral v letu 2011. Kot kaže količnik pritožb, število pritožb, ki izvirajo iz neke države članice, ni nujno neposredno sorazmerno z velikostjo njenega prebivalstva.

Država	Število pritožb	Količnik
Luksemburg	29	11,6
Ciper	26	5,2
Belgija	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovenija	28	2,8
Bolgarija	71	1,8
Irska	38	1,7
Španija	361	1,6
Portugalska	71	1,3
Avstrija	52	1,2
Češka	64	1,2
Poljska	233	1,2
Finska	31	1,1
Slovaška	29	1,1
Litva	18	1,0
Madžarska	47	0,9
Grčija	53	0,9
Švedska	41	0,9
Danska	23	0,8
Nemčija	308	0,7
Latvija	9	0,7
Nizozemska	44	0,5
Francija	167	0,5
Združeno kraljestvo	141	0,5
Estonija	3	0,4
Romunija	42	0,4
Italija	97	0,3
Druge	137	
Neznano	150	

Opomba: količnik pritožb se izračuna tako, da se odstotek vseh pritožb iz vsake države članice deli z deležem prebivalstva te države glede na skupno število prebivalcev EU. Če je količnik večji od 1, je zadevna država varuhu človekovih pravic predložila več pritožb, kot bi bilo mogoče pričakovati glede na velikost njenega prebivalstva.

Količnik (% pritožb / % prebivalstva)



Če želite to publikacijo v različici s povečano pisavo,  
se obrnite na urad evropskega varuha človekovih pravic.  
Na zahtevo se bomo potrudili zagotoviti tudi zvočni zapis.

**Evropski varuh človekovih pravic**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Ta *Pregled* je objavljen na spletni strani:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Evropska unija, 2012

Reprodukcija v izobraževalne in nekomercialne namene je dovoljena  
z navedbo vira.

Oblikovanje in postavitve: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danska,  
in EntenEller A/S, Valby, Danska.

Pripravljeno v pisavah FrutigerNext in Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-342-0 . ISSN 1831-3701 . doi:10.2869/56978 . QK-AD-12-001-SL-C



Urad za publikacije