



Evropský veřejný  
ochránce práv

**Přehled  
2011**

## Vážení čtenáři,

vítám Vás na stránkách publikace veřejného ochránce práv *Přehled 2011*. Jsou v ní uvedeny nejdůležitější výsledky dosažené naší institucí v minulém roce a hlavní úkoly a příležitosti, které ji čekají.

### **Přímou pomoc v roce 2011 získalo více než 22 000 osob**

Jedním ze zastřešujících cílů strategie Evropského veřejného ochránce práv pro funkční období 2009-2014 je zajistit, aby evropští občané plně požívali svých práv. Rok 2011 byl v tomto ohledu úspěšný, protože veřejný ochránce práv poskytl přímou pomoc více než 22 000 osobám. Tento počet zahrnuje osoby, které k naší instituci podaly stížnost (v daném roce jsme se zabývali 2 510 stížnostmi), osoby, které obdržely odpověď na svou žádost o informace (1 284), a osoby, které získaly radu prostřednictvím interaktivního průvodce na naší internetové stránce (18 274). Rovněž jsme zveřejnili brožuru *Problémy s EU? Kdo Vám může pomoci?*, která má občanům, podnikům a sdružením poskytovat další pokyny a rady.



© Evropská unie

Více než 50 % stížností spadalo do působnosti člena Evropské sítě veřejných ochránců práv. O něco málo více než polovina z těchto stížností, tedy 27 % z celkového počtu, spadalo do působnosti Evropského veřejného ochránce práv. Na svém osmém semináři v Kodani, který se konal v říjnu, potvrdili vnitrostátní veřejní ochránci práv své odhodlání nalézat prostřednictvím sítě způsoby, jak lépe informovat občany v celé Evropě o jejich právech. To by mělo dále posílit náš přínos v rámci úsilí o to, aby se práva evropských občanů stala skutečností.

### **Postupy vstřícnější vůči občanům**

Význam, který občané přikládají svému základnímu právu podat stížnost k Evropskému veřejnému ochránci práv, byl potvrzen ve zvláštním průzkumu Eurobarometr věnovaném právům občanů a výkonnosti správy EU.<sup>1</sup>

S touto skutečností na paměti jsme se po celý rok 2011 snažili učinit naše postupy pro občany přívětivější. Zavedli jsme nový druh šetření tak, že stěžovatelé mohou objasnit svou stížnost, jestliže veřejný ochránce práv není přesvědčen, že existují důvody k tomu, aby si vyžádal stanovisko orgánu EU k určitému případu. Hlavním výsledkem této změny byla skutečnost, že jsme v roce 2011 zahájili rekordní počet šetření, a sice konkrétně 396 šetření. Oproti roku 2010 to znamená nárůst o 18 %. Zdokonalení zjednodušeného postupu, jehož cílem je rychlé řešení stížností týkajících se neposkytnutí odpovědi na korespondenci, znamená, že stěžovatelé již nemusí podávat novou stížnost, jestliže nejsou spokojeni s obsahem odpovědi.<sup>2</sup>

1. Úplné informace o tomto průzkumu Eurobarometr jsou k dispozici na adrese: <http://www.ombudsman.europa.eu/cs/press/statistics.faces>

2. Hlavní statistické důsledky tohoto nového přístupu spočívají v tom, že méně případů je nyní uzavíráno jako vyřešené daným orgánem, zatímco větší počet případů je uzavírán se zjištěním, že další šetření již není odůvodněné.



Jedním z důsledků těchto změn je to, že uzavření šetření trvalo v průměru o něco déle – v roce 2011 deset měsíců oproti devíti měsícům v roce 2010. Dle mého názoru toto malé prodloužení odůvodňují podstatná zlepšení, která jsme pro stěžovatele zavedli. Nadále jsme většinu šetření (66 %) uzavírali do jednoho roku. Tento procentní podíl je stejný jako v roce 2010.

### Kultura služby v institucích

Výsledky průzkumu Eurobarometr mě vedly ke hledání způsobů, jak nejen zvýšit kvalitu svých vlastních služeb, ale i jak povzbudit správu EU k tomu, aby prostřednictvím prohloubení svého závazku k zásadám kultury služby pro občany zlepšila svou činnost. Proto jsme zveřejnili *The European Ombudsman's guide to complaints* (Průvodce Evropského veřejného ochránce práv v oblasti stížností), který byl v listopadu 2011 distribuován zaměstnancům všech orgánů EU. Na své únorové schůzce se sborem komisařů jsem zdůraznil, že ve vhodných případech by nabídka odškodnění mohla být dalším krokem v prohlubování kultury služby v rámci Komise. V květnu jsem zahájil program návštěv agentur EU. Reakce některých agentur na práci veřejného ochránce práv se stížnostmi je příkladná a posiluje mé přesvědčení, že stojí za to věnovat úsilí nalezení a šíření osvědčených postupů s cílem pomoci řídicím pracovníkům v agenturách, kteří se snaží vybudovat a udržovat kulturu

služby. A v neposlední řadě jsme pokročili ve své práci při rozvíjení zásad veřejné služby pro úředníky EU. Za tím účelem jsme v únoru zahájili veřejnou konzultaci o návrhu zásad veřejného ochránce práv a v prosinci jsme zveřejnili analýzu obdržených odpovědí. Konečné znění zásad bude zveřejněno v první polovině roku 2012.

Jsem přesvědčen, že celkově všechny tyto iniciativy zlepšily schopnost Evropského veřejného ochránce práv více se přiblížit cílům v oblasti budování důvěry prostřednictvím dialogu mezi občany a Evropskou unií a podpory nejvyšších standardů chování v orgánech Unie, které jsou vytyčeny v prohlášení o poslání naší instituce, a přitom přinést svůj skromný příspěvek v rámci posilování právního státu a demokracie v EU.

Štrasburk, dne 31. ledna 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Evropský veřejný ochránce práv šetří stížnosti týkající se nesprávného úředního postupu orgánů, institucí a jiných subjektů Evropské unie. Stížnost veřejnému ochránci práv může podat každý občan, obyvatel EU nebo podnik či sdružení se sídlem v některém členském státě. Veřejný ochránce práv nabízí rychlé, pružné a bezplatné možnosti při řešení problémů se správou EU. Další informace ve 23 úředních jazycích EU získáte na internetové stránce (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kde je k dispozici také tento *Přehled*, případy uvedené v této publikaci a také úplné znění *Výroční zprávy 2011* – dostupné v angličtině od května 2012 a ve všech ostatních úředních jazycích od července 2012.

## Nejvýznamnější případy roku 2011

Deset nejvýznamnějších případů uzavřených v roce 2011 dokládá osvědčené postupy. Ochota institucí spolupracovat s veřejným ochráncem práv s cílem dosáhnout uspokojivého řešení těchto stížností je důležitým výrazem závazku k zásadě kultury služby. V některých případech se jako klíčový prvek pro dosažení řešení výhodného pro obě strany ukázala i konstruktivní účast stěžovatelů.

### Transparentnost

Případ **3072/2009/MHZ** se týkal „rejstříku transparentnosti“ Komise. Komise přijala návrh veřejného ochránce práv, aby zveřejnila obecná pravidla (i) týkající se jejích postupů při vyřizování stížností týkajících se rejstříku, (ii) pro způsob provádění výpočtu rozpočtu na lobbování zájmovými skupinami a (iii) jak by tyto skupiny měly hlásit své oprávněné činnosti pro účely rejstříku.

Evropský orgán pro bankovníctví (EOB) přijal okamžitá opatření s cílem splnit požadavky na transparentnost v reakci na stížnost **2497/2010/FOR**. Na důkaz svého odhodlání souhlasil se zpřístupněním seznamu účastníků na veřejném slyšení, jak požadoval stěžovatel.

V případě **3106/2007/FOR** Evropská agentura pro léčivé přípravky (EMA) souhlasila s poskytnutím přístupu veřejnosti ke zprávám o podezření na závažné nepříznivé reakce týkající se léčivého přípravku. Veřejný ochránce práv uvítal významný pokrok ze strany agentury EMA při zvyšování transparentnosti její práce.

Komise poskytla stěžovateli neomezený přístup ke všem dokumentům, o které žádal v případě **2609/2010/BEH**, přestože původně tvrdila, že na dokumenty se vztahuje výjimka z veřejného přístupu pro účely ochrany obranných a vojenských záležitostí.

### Smlouvy a nabídková řízení

Komise při řešení případu **1786/2010/PB** podnikla konkrétní kroky, aby učinila financování výzkumu EU méně byrokratickým. Jednala v návaznosti na zjištění veřejného ochránce práv, že není v souladu se zásadou řádného finančního řízení ukládat povinnosti, které pro příjemce znamenají nepřiměřenou zátěž.

V případě **3264/2008/GG** Komise uznala, že překročila rámec svých nezbytných pravomocí, když zaměstnavateli stěžovatele sdělila své domněnky, které se následně ukázaly jako neopodstatněné.

### Listina základních práv

Případy **1804/2009/MHZ** a **899/2011/TN** se týkaly ustanovení služebního řádu EU, podle něhož lze zdvojnásobit příspěvek zaměstnanci/zaměstnankyni na vyživované dítě, jestliže jeho/její dítě trpí závažným onemocněním, které je spojeno s velkými výdaji. Parlament, resp. Komise v těchto případech, které se týkaly dvou ustanovení v Listině základních práv, jmenovitě začlenění osob se zdravotním postižením a spravedlnosti jako prvku práva na řádnou správu, reagovaly kladně.

### Jazyková politika

Úřad pro harmonizaci na vnitřním trhu (OHIM) souhlasil se změnou své jazykové politiky v reakci na šetření veřejného ochránce práv v případě **2413/2010/MHZ**. Konkrétně se zavázal přijímat písemné dotazy od kteréhokoli občana Unie v kterémkoli úředním jazyce EU a poskytnout odpověď v témže jazyce. Rovněž se rozhodl zpřístupnit domovskou stránku svých internetových stránek ve všech jazycích EU a na této domovské stránce vysvětlit svou jazykovou politiku.

Evropský úřad pro výběr personálu (EPSO) v případě **2533/2009/VIK**, který se týkal údajné jazykové diskriminace, souhlasil se zveřejněním příslušných vysvětlení na své internetové stránce a kladně reagoval na konstruktivní návrhy stěžovatele v tomto ohledu.

## Kolik bylo stížností a šetření?

V roce 2011 zaznamenal veřejný ochránce práv 2 510 stížností, z nichž 698 spadalo do jeho působnosti. Oproti tomu v roce 2010 bylo zaznamenáno 2 667 stížností, z nichž 744 spadalo do působnosti veřejného ochránce práv. Veřejný ochránce práv zahájil 396 šetření (v porovnání s 335 šetřeními zahájenými v roce 2010) a v průběhu roku uzavřel 318 šetření (326 šetření v roce 2010). Celkem zpracoval více než 3 828 stížností a žádostí o informace – což znamená nárůst oproti 3 700 případům v roce 2010.

### Jaká opatření veřejný ochránce práv přijal?

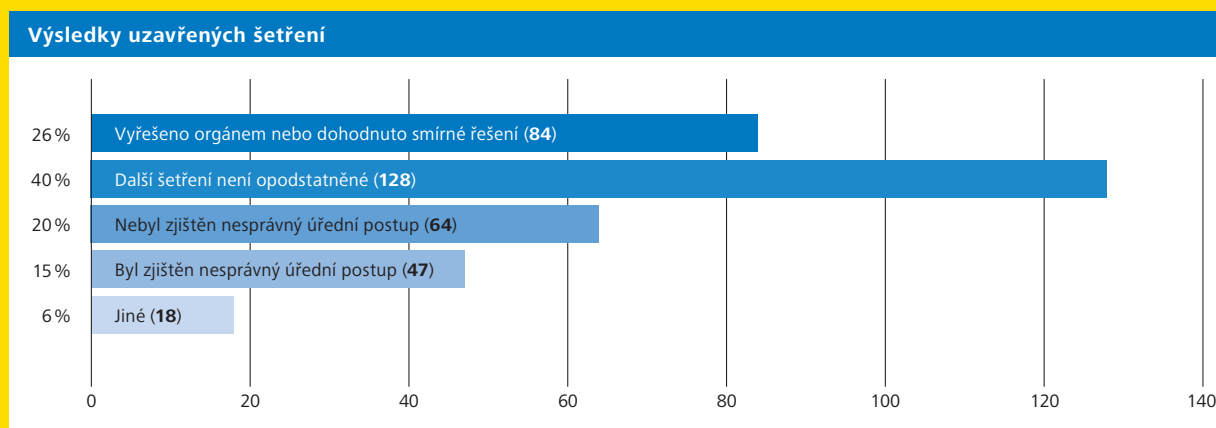
Ve více než 65 % zpracovaných případů (1 667)<sup>3</sup> byl veřejný ochránce práv schopen pomoci stěžovateli tím, že zahájil šetření, předal případ příslušnému subjektu nebo stěžovateli poradil, na koho se obrátit. 47 %<sup>4</sup> případů, které veřejný ochránce práv postoupil nebo ve kterých poskytl radu, bylo odkázáno na člena Evropské sítě veřejných ochránců práv, tedy na národního či regionálního veřejného ochránce práv, nebo na Petiční výbor Evropského parlamentu. Celkem 11 % případů odkázal veřejný ochránce práv na Komisi. Ve 46 % případů doporučil stěžovateli obrátit se na jiné subjekty včetně sítě SOLVIT. Tato síť působící v celé EU se zabývá problémy v přeshraničních záležitostech, které vznikají v případě, že orgány veřejné správy v členských státech EU nesprávně uplatňují právo Evropské unie.

### Zdroj stížností, u nichž byla šetření v roce 2011 uzavřena

Společnosti, sdružení a jiné právnické osoby	18 % (57)
Občané	82 % (253)

### Výsledky šetření

V 97 případech uzavřených v roce 2011 bylo dosaženo pozitivního výsledku, kdy dotčený orgán záležitost vyřešil, souhlasil se smírným řešením nebo přijal návrh doporučení. Nesprávný úřední postup nebyl shledán v 64 případech, zjištěn však byl ve 47 případech. Příslušný orgán zcela nebo zčásti přijal návrh doporučení ve 13 z těchto případů (v porovnání se sedmi případy v roce 2010), zatímco 35 případů bylo uzavřeno kritickou poznámkou. Ve 39 případech učinil veřejný ochránce práv další poznámky s cílem přispět ke zlepšení v budoucnosti.



Poznámka 1: V některých případech veřejný ochránce práv uzavřel šetření na základě dvou nebo více důvodů. Součet jednotlivých procentuálních podílů proto přesahuje 100 %.

Poznámka 2: V jednom případě, kdy veřejný ochránce práv zjistil nesprávný úřední postup, uzavřel šetření kritickou poznámkou i návrhem doporučení, který daná instituce plně akceptovala.

<sup>3</sup> Toto číslo zahrnuje 124 stížností zaznamenaných na konci roku 2010, které byly vyřízeny v roce 2011. Nezahrnuje 38 stížností zaznamenaných ke konci roku 2011, které byly na konci roku dosud zpracovávány s cílem určit, jaké opatření přijmout.

<sup>4</sup> V některých případech veřejný ochránce práv poskytl více než jeden typ doporučení.

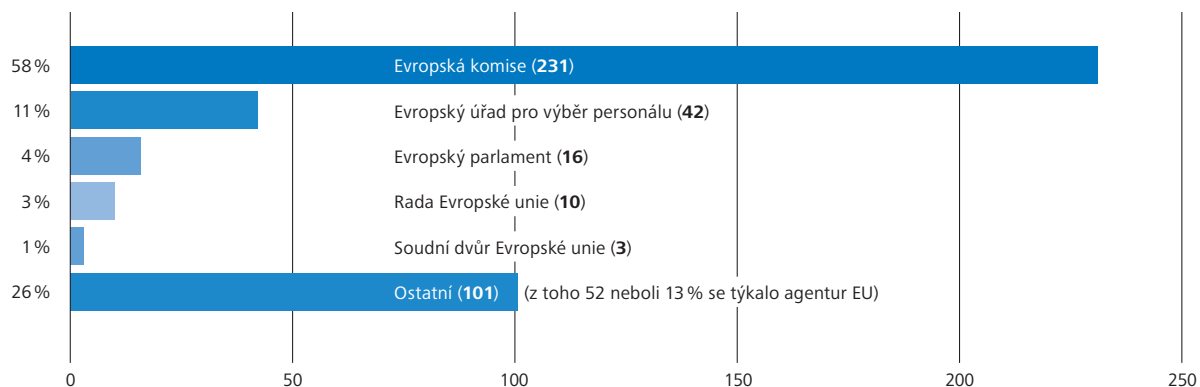
### Kterých orgánů, institucí nebo jiných subjektů se týkala provedená šetření?

Většina šetření zahájených v roce 2011 (231 případů) se týkala Komise (58 %). V roce 2010 to bylo 219 případů. Jelikož Komise je hlavním orgánem Evropské unie přijímajícím rozhodnutí, která mají přímý dopad na občany, je přirozené, že se stává hlavním terčem stížností. Za Komisí následoval Evropský úřad pro výběr personálu se 42 šetřeními (35 v roce 2010). Celkově byly Parlament, Rada a Soudní dvůr EU předmětem stížností v 8 % případů, kdy veřejný ochránce práv zahájil šetření. Je důležité uvést, že veřejný ochránce práv může zahájit šetření jen s ohledem na mimosoudní činnost Soudního dvora.

### Jakého typu nesprávného úředního postupu se šetření týkala?

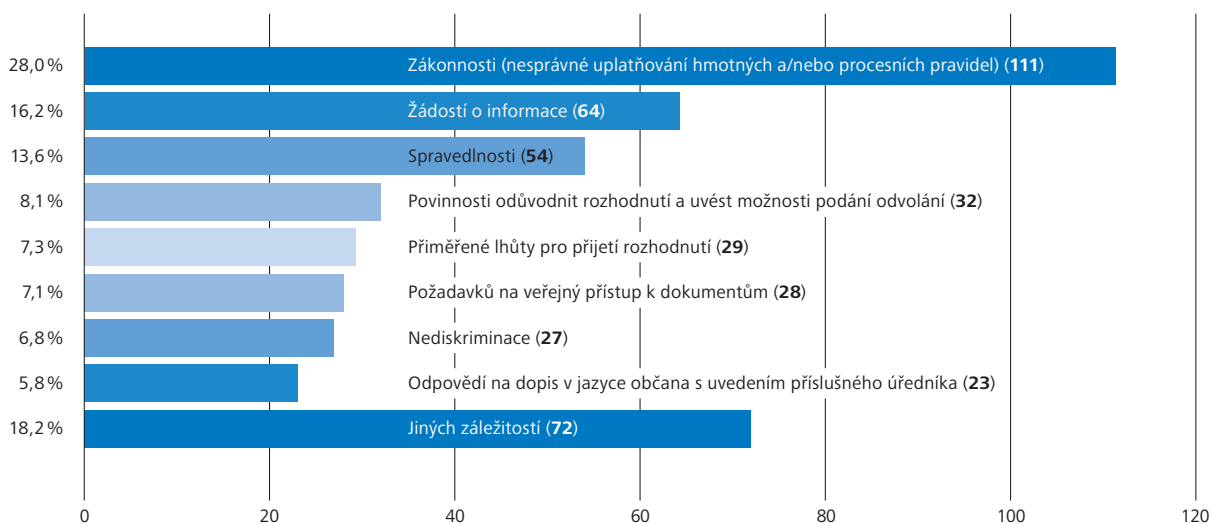
Nesprávný úřední postup nastane, pokud orgán nejedná v souladu s právními předpisy, nerespektuje zásady řádné správy nebo porušuje základní práva. Hlavní typy údajného nesprávného úředního postupu, které byly předmětem šetření veřejného ochránce práv v roce 2011, se týkaly zákonnosti, spravedlnosti a rovněž žádostí o informace.

#### Instituce a orgány, kterých se šetření týkalo



Poznámka: Veřejný ochránce práv v roce 2011 ze svého vlastního podnětu zahájil jedno šetření, které zaměřil na více než jednu instituci. Součet jednotlivých procentuálních podílů proto přesahuje 100 %.

#### Údajný nesprávný úřední postup se týkal:



Poznámka: V některých případech stejné šetření zkoumalo dva nebo více typů údajně nesprávného úředního postupu. Součet jednotlivých procentuálních podílů proto přesahuje 100 %.



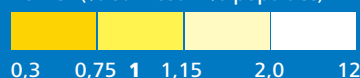
## Od koho stížnosti pocházely?

Níže uvedená mapa ukazuje původ stížností, které Evropský veřejný ochránce práv zaznamenal v roce 2011, podle jednotlivých členských států. Jak ukazuje poměr stížností, počet stížností pocházejících z určitého členského státu nemusí být nutně přímo úměrný počtu obyvatel daného členského státu.

Země	Počet stížností	Poměr
Lucembursko	29	11,6
Kypr	26	5,2
Belgie	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovinsko	28	2,8
Bulharsko	71	1,8
Irsko	38	1,7
Španělsko	361	1,6
Portugalsko	71	1,3
Rakousko	52	1,2
Česká republika	64	1,2
Polsko	233	1,2
Finsko	31	1,1
Slovensko	29	1,1
Litva	18	1,0
Maďarsko	47	0,9
Řecko	53	0,9
Švédsko	41	0,9
Dánsko	23	0,8
Německo	308	0,7
Lotyšsko	9	0,7
Nizozemsko	44	0,5
Francie	167	0,5
Spojené království	141	0,5
Estonsko	3	0,4
Rumunsko	42	0,4
Itálie	97	0,3
Jiné	137	
Neznámé	150	

Poznámka: Poměr stížností je výsledkem vydělení procentního podílu každého členského státu na celkovém počtu stížností jeho procentním podílem na celkovém počtu obyvatel EU. Poměr je vyšší než 1, pokud z příslušné země pochází více stížností, než by se dalo očekávat vzhledem k počtu jejích obyvatel.

Poměr (% stížností / % populace)



Pokud máte zájem o tuto publikaci ve verzi pro slabozraké, obraťte se prosím na úřad Evropského veřejného ochránce práv. Na požádání se budeme snažit zajistit také audio verzi.

**Evropský veřejný ochránce práv**

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

*Přehled je zveřejněn na internetu na adrese:*

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

© Evropská unie, 2012

Reprodukce pro vzdělávací a nekomerční účely je povolena, je-li uveden zdroj.

Grafický návrh a formátování: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund,  
Dánsko a EntenEller A/S, Valby, Dánsko.

Použité písmo: FrutigerNext a Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-322-2 . ISSN 1831-3531 . doi:10.2869/52167 . QK-AD-12-001-CS-C

