

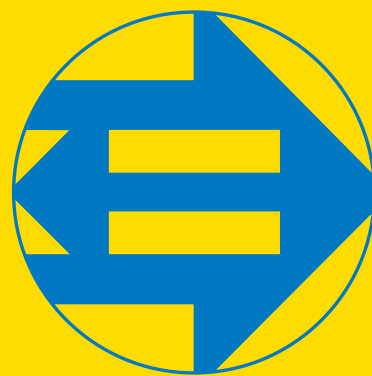
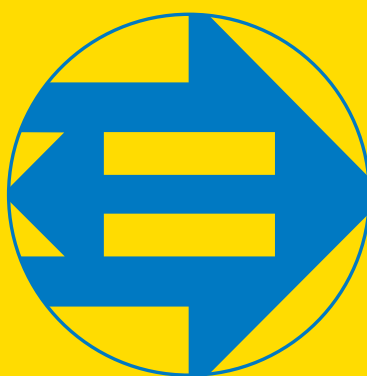
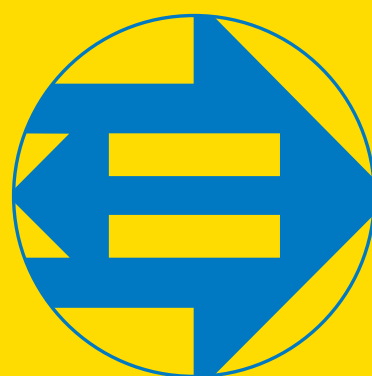


Evropský veřejný
ochránce práv

Přehled

2012

CS



Vážení čtenáři,

vítám vás na stránkách publikace veřejného ochránce práv *Přehled za rok 2012*, která obsahuje důležité výsledky z minulého roku a přehled hlavních úkolů a příležitostí, které tuto instituci čekají.

Rekordní rok z hlediska počtu stížností a šetření

Rok 2012 byl pro veřejného ochránce práv a zaměstnance jeho úřadu velice intenzivní a vyznačoval se rekordním počtem zahájených a uzavřených šetření. Počet otevřených šetření činil 465, což představuje 18 % nárůst v porovnání s rokem 2011 (396). Počet uzavřených šetření se zvýšil v porovnání s předchozím rokem o 23 % a dosáhl nového maxima čítajícího 390 šetření. Obecněji lze konstatovat, že veřejný ochránce práv stejně jako v roce 2011 přímo pomohl více než 22 000 osobám tím, že se zabýval jejich stížnostmi (2 442 případů), odpovídal na dotazy (1 211) nebo poskytoval rady prostřednictvím interaktivního průvodce na naší internetové stránce (19 281). Dále jsme zvyšovali naše úsilí o oslovení co největšího počtu občanů pomocí videoklipu, který je přístupný jak na naší internetové stránce, tak i na kanálu YouTube.



© Evropská unie

Díky užitečnému poradenství poskytovanému prostřednictvím interaktivního průvodce byl počet stížností nespádajících do působnosti Evropského veřejného ochránce práv na nejnižší úrovni za deset let a činil 1 720 stížností. V roce 2012 jsme rovněž zracionalizovali a urychlili náš postup pro vyřizování těchto stížností. Nadále jsme většinu šetření (69 %) uzavírali do jednoho roku, což představuje mírné zlepšení našeho výsledku v roce 2011 (66 %).

Nejobvyklejší radou, kterou můj úřad poskytl, a to především prostřednictvím interaktivního průvodce, je obrátit se na člena Evropské sítě veřejných ochránců práv. Téměř 60 % stížností zpracovaných v roce 2012 spadalo do působnosti některého člena této sítě. V zájmu další spolupráce mezi členy sítě jsme v Bruselu a ve Štrasburku společně uspořádali semináře pro regionální veřejné ochránce práv a styčné úředníky z kanceláří národních veřejných ochránců práv.

Pozitivní rok z hlediska spolupráce se správou EU

V roce 2012 jsme mohli poprvé poskytnout konkrétní odpověď na otázku „Jak úspěšný je Evropský veřejný ochránce práv?“. Ve dvou publikacích vypracovaných v minulém roce – ve studii o opatřeních přijatých v návaznosti na kritické a další poznámky a v nové zprávě o plnění – se konstatuje, že ve čtyřech z pěti případů vyhověly orgány EU doporučením veřejného ochránce práv. I když se jedná o působivý výsledek, budu pokračovat ve své snaze podporovat nejvyšší standardy chování v orgánech Unie, jak je uvedeno v prohlášení o poslání veřejného ochránce práv. V této souvislosti zveřejnil veřejný ochránce práv

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 všech 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 za rok 2012* – dostupné v angličtině od května 2013 a ve všech ostatních úředních jazycích od července 2013.



pět zásad veřejné služby, které by se měly stát vodítkem pro chování úředníků EU. Na tyto zásady jsem upozornil, když jsem se v březnu setkal s generálními řediteli Komise, a obzvláště jsem zdůraznil, že v době, kdy EU čelí vážné krizi, mohou tyto zásady napomoci vybudovat důvěru mezi občany a orgány. Naše dosud nejvýznamnější akce pro zúčastněné subjekty poskytla občanům příležitost diskutovat s předsedy Parlamentu, Evropské komise a Rady EU na téma „Evropa v krizi: úkol získat důvěru občanů“ a byla opět odrazem hlavní zásady uvedené v prohlášení o poslání veřejného ochránce práv, kterou je budování důvěry prostřednictvím dialogu mezi občany a Unií.

Prospěšný rok z hlediska práv občanů

V zájmu zlepšení vztahů mezi orgány EU a občany přezkoumal veřejný ochránce práv ve spolupráci s výzkumnou sítí pro správní právo EU (ReNEUAL) na konferenci, která se v březnu konala v Bruselu, možnost přijetí obecného souboru pravidel pro správní řízení v orgánech, institucích a jiných subjektech Evropské unie. S cílem zlepšit práci pro občany se veřejný ochránce práv zúčastnil projektu prováděného Evropskou nadací pro řízení kvality (EFQM). Výsledek byl mimořádně prospěšný, stejně jako již samotný proces. Díky úspěšnému splnění tří prioritních zlepšení je veřejný ochránce práv nadací EFQM nyní uznáván jakožto organizace, která se zapojila do programu oceňování výkonnosti EFQM („Committed to Excellence“).

Odpovědnost veřejného ochránce práv za práva zdravotně postižených osob byla uznána rozhodnutím Rady, kterým se schvaluje rámec EU, pokud jde o Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením. Společně se čtyřmi dalšími institucemi, včetně Petičního výboru Evropského parlamentu, bude veřejný ochránce práv vyvíjet činnost v zájmu ochrany, prosazování a monitorování procesu prosazování této úmluvy. Není pochyb o tom, že ve svém úsilí o zajištění přední pozice EU, pokud jde o dodržování práv osob se zdravotním postižením, jak je stanoveno v úmluvě i v Listině základních práv, si musíme klást vysoké a dalekosáhlé cíle a musíme být proaktivní.

Všechny výše uvedené činnosti znamenají, že do konce roku 2012 jsme dosáhli dobrých výsledků, pokud jde o sliby, které jsme učinili ve strategii veřejného ochránce práv pro funkční období 2009-2014. Jelikož jedním ze zastřešujících cílů této strategie je zajistit, aby evropští občané plně požívali svých práv, těšíme se, že v roce 2013, který je Evropským rokem občanů, budeme pracovat s novou energií a nadšením v zájmu dosažení tohoto cíle.

Štrasburk, dne 31. ledna 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Evropská unie, 2013

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.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-451-9 · ISSN 1831-3531 · doi:10.2869/13883

QK-AD-13-001-CS-C

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>



Úřad pro publikace

Nejvýznamnější případy roku 2012

Deset nejvýznamnějších případů uzavřených v roce 2012 dokládá osvědčené postupy. Šest z těchto případů se týká transparentnosti, zatímco další případ souvisí s Listinou základních práv. Patří sem i otázky vztahující se k náboru zaměstnanců, dodržování práv občanů a odškodnění.

Transparentnost

V případě 2016/2011/AN reagovala **Evropská centrální banka** (ECB) kladně na návrh veřejného ochránce práv, aby poskytla stěžovateli požadované informace o obsahu dopisu ECB adresovaném španělské vládě. Při uzavírání případu veřejný ochránce práv podpořil ECB v tom, aby nadále chápala transparentnost nejen jako právní povinnost, ale také jako příležitost ke zlepšení své legitimacy v očích občanů.

Veřejný ochránce práv uvítal kombinaci obecných a institucionálních opatření navrhovaných v souvislosti se šetřením z vlastního podnětu **OI/3/2011/KM**. Šetření se týkalo toho, zda je **Rada** schopna odpovědět na potvrzující žádosti ve lhůtách stanovených v nařízení č. 1049/2001 o přístupu veřejnosti k dokumentům.

Komise také nastínila určitý počet opatření vedoucích k lepšímu souladu s nařízením č. 1049/2001 poté, co ji veřejný ochránce práv požádal, aby objasnila, jaké kroky přijme v reakci na jeho šetření v případě **849/2010/KM**. Rovněž zajistila přístup k příslušným dokumentům a omluvila se za zpoždění. V případě **1161/2010/BEH** **Komise** plně zpřístupnila dokumenty požadované stěžovatelem a uznala, že zpoždění, k němuž došlo, bylo neospravedlnitelné.

Evropská agentura pro léčivé přípravky (EMA) souhlasila v případě **2493/2008/FOR** s poskytnutím přístupu veřejnosti ke zprávám o nežádoucích účincích týkajících se přípravku proti akné. Agentura EMA řešila podobný klíčový případ v roce 2011.

V případě **808/2011/MHZ** veřejný ochránce práv pochválil **Evropskou radu** za to, že se omluvila občanovi, který se na ni obrátil se svými obavami týkajícími se používání služebních vozů. Veřejný ochránce práv konstatoval, že tato upřímná omluva je nejlepším příkladem toho, jak správa EU prokazuje úctu občanům.

Listina základních práv

V reakci na šetření z vlastního podnětu **OI/3/2008/FOR** se **Komise** zavázala, že provede reformu svého systému včasného varování (*Early Warning System*, EWS) – počítačového informačního systému, který se snaží identifikovat „hrozby“ pro finanční zájmy a dobrou pověst EU. Veřejný ochránce práv trval na tom, že práva osob zařazených do systému EWS, zejména základní práva těchto osob tak, jak jsou stanovena v Listině (například právo být vyslechnut a právo na přístup ke spisu), musí být chráněna, včetně období, než bude provedena reforma EWS.

Granty

Komise souhlasila s úhradou více než 100 000 EUR jedné nevládní organizaci v případě **53/2010/OV** v reakci na tvrzení, že porušila zásadu legitimního očekávání tím, že nerespektovala metodiku vykazování nákladů, která s ní byla sjednána.

Zdvořilost

V případě **882/2009/VL**, který následoval po urážlivé zprávě zasláné manželovi stěžovatelky v souvislosti s údajným přeplatkem rodinných přídatků, **Komise** (i) předložila omluvný dopis a navrhla, že stěžovatelce vyplatí částku ve výši 500 EUR jako odškodnění za utrpěnou morální újmu, a (ii) uspořádala sérii interních školení, aby zdůraznila důležitost etiky a kultury služby.

Nábor pracovníků

Po zásahu veřejného ochránce práv v případě **371/2010/(MF)AN** **Komise** přijala novou politiku týkající se uznávání vnitrostátních diplomů, jejímž cílem je zohlednit různé vnitrostátní zvyklosti. Rovněž prohlásila, že stěžovatel je způsobilý pro příslušná pracovní místa.

Kolik bylo stížností a šetření?

V roce 2012 zaznamenal veřejný ochránce práv 2 442 stížností, z nichž 740 spadalo do jeho působnosti. Oproti tomu v roce 2011 bylo zaznamenáno 2 510 stížností, z nichž 698 spadalo do působnosti veřejného ochránce práv. Veřejný ochránce práv zahájil 465 šetření (v porovnání s 396 šetřeními zahájenými v roce 2011) a v průběhu roku uzavřel 390 šetření (318 šetření v roce 2011). Celkem zpracoval více než 3 671 stížností a žádostí o informace ve srovnání s 3 828 v roce 2011.

Jaká opatření veřejný ochránce práv přijal?

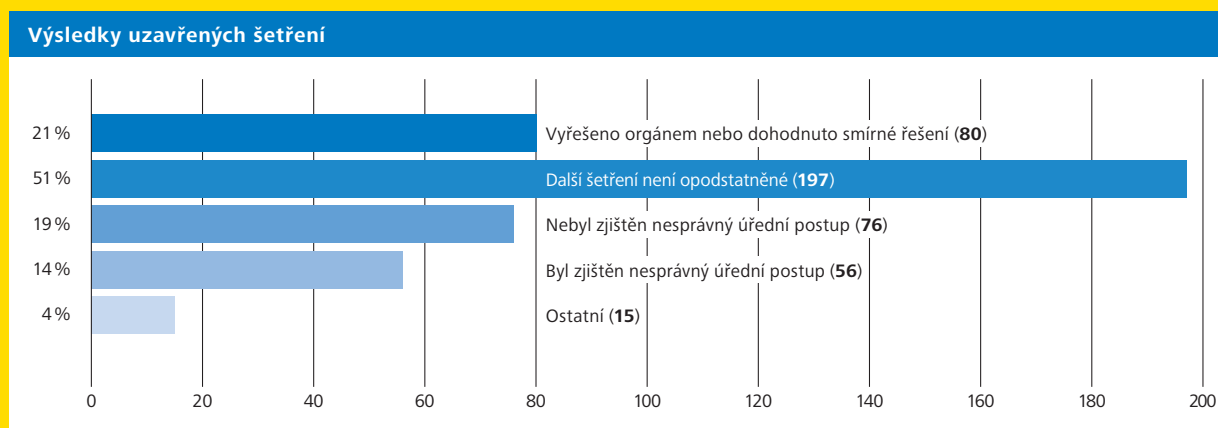
V téměř 75 % případů (1 854)¹ byl veřejný ochránce práv schopen pomoci stěžovateli tím, že zahájil šetření, předal případ příslušnému subjektu nebo stěžovateli poradil, na koho se obrátit. Padesát dvě procenta² případů, které veřejný ochránce práv postoupil nebo k nim vydal doporučení, bylo odkázáno na jiného 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 43 % 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 2012 uzavřena

Společnosti, sdružení a jiné právnické osoby	14,7% (56)
Občané	85,3% (324)

Výsledky šetření

V 89 případech uzavřených v roce 2012 bylo dosaženo pozitivního výsledku, kdy dotčený orgán záležitost vyřešil, souhlasil se smírným řešením nebo přijal návrh doporučení. Nesprávný úřední postup nebyl shledán v 76 případech, zjištěn však byl v 56 případech. Příslušný orgán zcela nebo zčásti přijal návrh doporučení v 9 z těchto případů (v porovnání s 13 případy v roce 2011), zatímco 47 případů bylo uzavřeno kritickou poznámkou. Ve 30 případech učinil veřejný ochránce práv další poznámky s cílem přispět ke zlepšení v budoucnosti. V průběhu roku podal jednu zvláštní zprávu Evropskému parlamentu.



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

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

1. Toto číslo zahrnuje 95 stížností zaznamenaných na konci roku 2011, které byly vyřízeny v roce 2012. Nezahrnuje 18 stížností zaznamenaných ke konci roku 2012, které byly na konci roku dosud zpracovávány s cílem určit, jaké opatření přijmout.

2. Procentuální údaje tedy činí více než 100 %, protože v některých případech veřejný ochránce práv poskytl stěžovateli více než jeden typ doporučení.

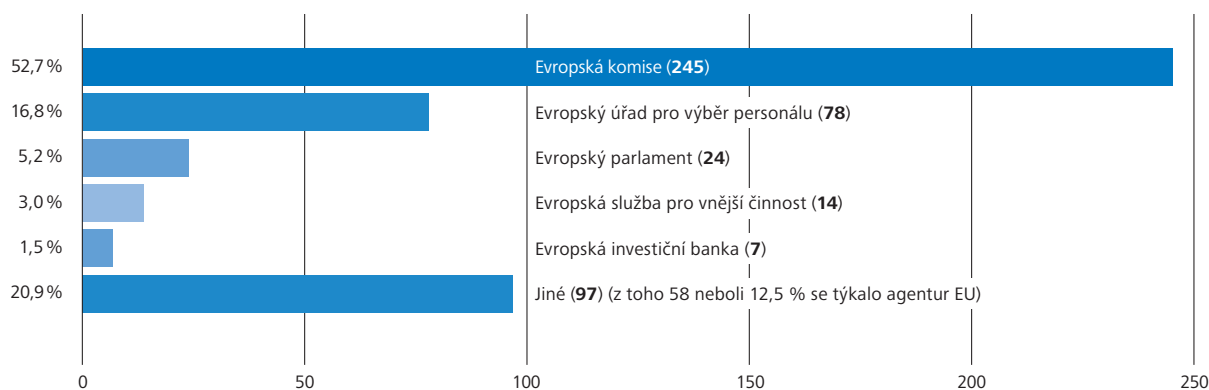
Kterých orgánů, institucí nebo jiných subjektů se týkala provedená šetření?

Většina šetření zahájených v roce 2012 se týkala Komise, tj. 245 případů (52,7%). V roce 2011 to bylo 231 případů (58%). Jelikož Komise je hlavním orgánem Evropské unie přijímajícím rozhodnutí, která mají přímý dopad na občany, je normální, že se stává hlavním terčem stížností. Za Komisí následoval Evropský úřad pro výběr personálu se 78 šetřeními (42 v roce 2011) a poté Evropský parlament se 24 šetřeními (16 v roce 2011).

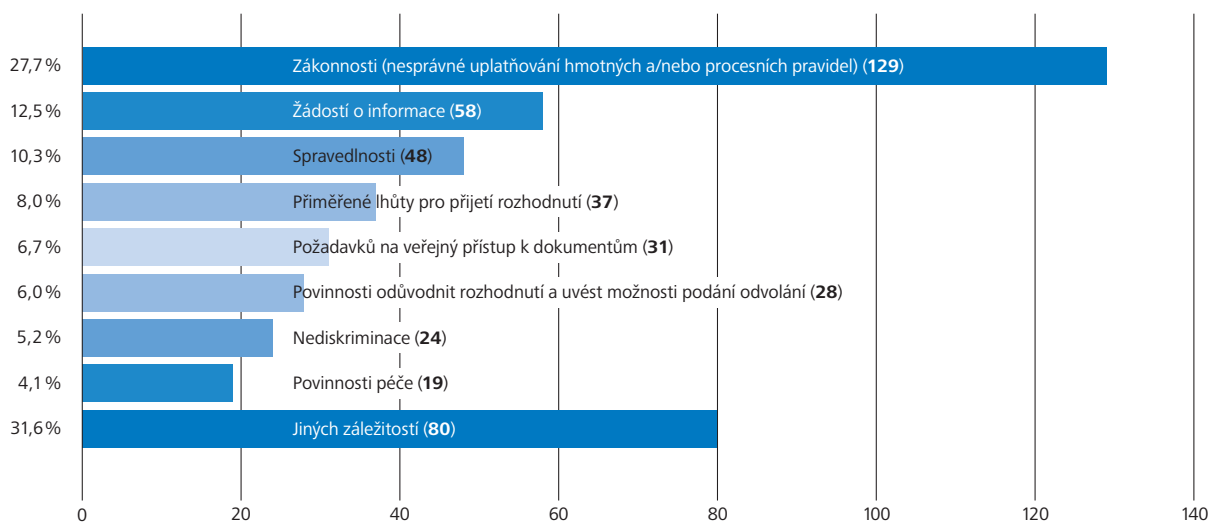
Jakého typu nesprávného úředního postupu se šetření týkala?

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 2012, se týkaly zákonnosti, následovaly žádosti o informace, spravedlnost a přiměřená lhůta pro přijetí rozhodnutí.

Instituce a orgány, kterých se šetření týkalo



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 %.

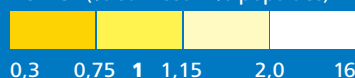
Od koho stížnosti pocházely?

Níže uvedená mapa ukazuje původ stížností, které veřejný ochránce práv zaznamenal v roce 2012, 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	39	16,0
Kypr	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgie	182	3,5
Slovinsko	31	3,2
Irsko	50	2,3
Bulharsko	66	1,7
Maďarsko	76	1,6
Španělsko	340	1,5
Portugalsko	77	1,5
Litva	23	1,3
Řecko	74	1,3
Lotyšsko	16	1,3
Slovensko	34	1,3
Dánsko	34	1,3
Polsko	235	1,2
Rakousko	45	1,1
Estonsko	7	1,0
Finsko	25	0,9
Švédsko	38	0,9
Česká republika	42	0,8
Německo	273	0,7
Nizozemsko	51	0,6
Rumunsko	58	0,5
Spojené království	162	0,5
Francie	138	0,4
Itálie	118	0,4
Ostatní země	138	
Není známo	26	

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. Procenta byla zaokrouhlena na jedno desetinné místo.

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.

