

Strategie pro působnost

Roční plán řízení - 21/09/2010

Předmluva

Cílem předkládané strategie Evropského veřejného ochránce práv je poskytnout jasné prohlášení o poslání, ambicích a hlavních zásadách veřejného ochránce práv. V návaznosti na to, co již bylo dosaženo, nastiňuje strategie soubor cílů a priorit, které jsou navrženy tak, aby naplňovaly zastřešující cíl práce veřejného ochránce práv, jímž je zaprvé zajišťovat, aby občané EU mohli plně užívat svých práv, a zadruhé zlepšovat kvalitu správy v EU.

Tato strategie je ambiciózní a dalekosáhlá, avšak doufejme, že je též realistická a proveditelná. Byla rozvíjena prostřednictvím rozsáhlého konzultačního procesu s interními a externími zúčastněnými stranami. Všem, kteří do provádění této institucionální sebereflexe přispěli, jsem vděčný za jejich přínosné a tvůrčí návrhy.

Věřím, že strategie bude sloužit jako užitečné vodítko jak v rámci plnění úkolů veřejného ochránce práv ve vztahu k občanům i institucím, tak také přispěje k tomu, aby tyto naše úkoly byly pro veřejnost lépe srozumitelné. Dále doufám, že se nám v úsilí o neustálé zlepšování našich služeb podaří naplnit a snad i předčít očekávání našich partnerů.

P. Nikiforos Diamandouros

1. O Evropském veřejném ochránci práv

Působnost

Úřad evropského veřejného ochránce práv vznikl v roce 1993 jako součást občanství Unie. Záměrem bylo pomoci překlenout propast mezi občany a unijními orgány. Prvního veřejného ochránce práv zvolil Evropský parlament v roce 1995.

Veřejný ochránce práv má pravomoc provádět šetření nesprávných úředních postupů orgánů,



institucí, úřadů a agentur Unie, s výjimkou Soudního dvora při výkonu jeho soudních pravomocí, a to z vlastního podnětu nebo na základě předložených stížností. Vykonává své funkce zcela nezávisle.

Každý občan Unie má právo podat stížnost k Evropskému veřejnému ochránci práv. Kromě toho mohou podávat stížnosti i osoby, které v EU mají bydliště, společnosti a sdružení.

Pokud je stížnost oprávněná, veřejný ochránce práv se snaží sjednat přátelské řešení, kdykoli je to možné. Tím může být vhodný nápravný prostředek – například změna rozhodnutí, nabídka omluvy či poskytnutí náhrady. Evropský veřejný ochránce práv nemůže orgán přinutit, aby nesprávný úřední postup napravil, pokud však orgán jeho doporučením nevyhoví, může jej veřejně kritizovat. Je-li věc dostatečně závažná, může podat zvláštní zprávu Evropskému parlamentu.

Kromě poskytování nezávislých a nestranných služeb stěžovatelům podniká veřejný ochránce práv aktivní kroky ke zvyšování kvality správy a podněcuje k řádnému dodržování práv občanů.

Dosažené výsledky

Evropský veřejný ochránce práv se od vzniku svého úřadu zabýval více než 36 000 stížnostmi a provedl 3 800 šetření údajného nesprávného úředního postupu.

Podpora řádné správy

Veřejný ochránce práv se od samého počátku řídí vizí občanství vedoucí k posílení vlivu občanů, dodržování jejich práv a ke kultuře služeb ve správě. Veřejný ochránce práv přijal nebo úspěšně navrhl mimo jiné tato konkrétní opatření:

- široké pojetí konceptu nesprávného úředního postupu, aby zahrnoval zákonnost, základní práva a zásady řádné správy
- základní právo na správný úřední postup (článek 41 Listiny základních práv Evropské unie)
- *Evropský kodex řádné správní praxe*
- úplná a spravedlivá procesní práva stěžovatelů ve vztahu k veřejnému ochránci práv.

Posílení vlivu občanů

Vzhledem k tomu, že je třeba posílit vliv občanů a zvýšit jejich důvěru v orgány, jsou hlavním



tématem činnosti veřejného ochránce práv otázky transparentnosti. Jsou přijímána tato konkrétní opatření:

- podpora pravidel veřejného přístupu k dokumentům, která zajišťují transparentnost ve všech orgánech EU
- zvýšení transparentnosti postupu, jímž Evropská komise zpracovává stížnosti na členské státy
- zajištění spravedlivějších a průhlednějších postupů EU v oblastech, jako je nábor pracovníků, výběrová řízení a dotace
- spolupráce s evropským inspektorem ochrany údajů, aby byla nalezena rovnováha mezi právem na ochranu údajů a právem na veřejný přístup k dokumentům
- pravidelné informování zúčastněných stran ve všech 23 úředních jazycích EU a zveřejňování rozhodnutí veřejného ochránce práv na jeho internetové stránce.

Pomoc stěžovatelům

Veřejný ochránce práv činí následující kroky, aby posílil svou schopnost pomoci stěžovatelům:

- stále více se zaměřuje na nalézání řešení pro stěžovatele a zajištění nápravy
- v případech sporů v oblasti smluvních vztahů podpořil používání mechanismů alternativního řešení sporu ze strany Komise
- úspěšně prosadil posílení svých vyšetřovacích pravomocí
- navázal úzkou spolupráci s veřejnými ochránci práv a obdobnými orgány v členských státech prostřednictvím Evropské sítě veřejných ochránců práv
- vytvořil interaktivního online průvodce pro mimosoudní opravné prostředky pro ochranu práv podle právních předpisů EU.

Proaktivní práce

Kromě řešení stížností Evropský veřejný ochránce práv rovněž aktivně pracuje na zvýšení kvality správy v EU. Konkrétními opatřeními zde jsou:

- šetření z vlastního podnětu v oblastech, jako jsou opožděné platby, diskriminace na základě postižení nebo věku, přičemž cílem je odhalit případný systematický nesprávný úřední postup a nalézt vhodné řešení
- systematická analýza opatření přijatých orgány na základě kritických a jiných připomínek veřejného ochránce práv
- spolupráce s Evropskou investiční bankou s cílem zajistit, aby poskytovala zúčastněným stranám informace o svých sociálních a environmentálních politikách a svých vnitřních postupech nakládání se stížnostmi
- reagování na veřejné konzultace Komise týkající se přístupu k informacím, finančního nařízení a evropské občanské iniciativy
- účast ve strukturovaném a pravidelném dialogu s orgány.

Tato strategie, která se zabývá současnou působností veřejného ochránce práv, jež započala v roce 2009, vychází z toho, co již bylo dosaženo. Tím chce veřejný ochránce práv pomoci Unii uskutečňovat sliby, které dala občanům v Lisabonské smlouvě ohledně základních práv,



posílené transparentnosti a větších možností k účasti na vytváření politik Unie.

2. Poslání, ambice a hlavní zásady

Prohlášení o poslání

Evropský veřejný ochránce práv přijal v roce 2009 následující prohlášení o poslání:

Evropský veřejný ochránce práv usiluje o spravedlivé výsledky stížností proti orgánům Evropské unie, podporuje transparentnost a prosazuje administrativní kulturu služby. Jeho cílem je budovat důvěru prostřednictvím dialogu mezi občany a Evropskou unií a podporovat nejvyšší standardy chování v orgánech Unie.

Naše ambice

Do skončení stávajícího působení máme za cíl:

- měřitelný nárůst naší účinnosti jako alternativního prostředku řešení sporů s orgány Unie
- být uznáni jako hybná síla, díky níž se občané stanou ústředním prvkem administrativní kultury služeb v Unii
- intenzivněji prokazovat náš trvalý závazek zjišťovat a naplňovat očekávání stěžovatelů a dalších zúčastněných stran.

Naše zásady

Rámec veškeré naší činnosti, vnitřní i vnější, je tvořen pěti hlavními zásadami.

Etický rozměr

- Stížnostmi se zabýváme objektivním a nestranným způsobem.
- Jsme čestní, důvěryhodní a řídíme se smyslem pro slušnost.

Spravedlnost

- Spravedlnost považujeme za základní zásadu řádné správy.
- Máme za cíl najít rozumnou a spravedlivou rovnováhu mezi právy a zájmy, která jsou ve vzájemném střetu, a pomoci v tom i ostatním.

Odpovědnost



- Odpovědnost ve vztahu k ostatním považujeme za nedílnou součást nezávislosti veřejného ochránce práv.
- Pracujeme co nejotevřeněji.
- Vysvětlujeme naše rozhodnutí a opatření a uvádíme důvody pro to, co děláme.

Dialog

- Jsme nezaujatí, pozorně a s úctou nasloucháme ostatním a snažíme se vidět věci z jejich úhlu pohledu.
- Aktivně navazujeme kontakty s našimi partnery, jak s jednotlivými občany, tak se sdruženími či s institucemi.
- Používáme co nejjasnější a nejsrozumitelnější jazyk.

Služby

- Jsme si vědomi toho, že Evropský veřejný ochránce práv je tu proto, aby pomáhal zúčastněným stranám, a naším cílem je poskytovat co nejkvalitnější služby.
- Učíme se z vlastních zkušeností i ze zkušeností ostatních a aktivně se snažíme stanovovat, rozvíjet a používat osvědčené postupy.
- Omlouváme se za naše chyby a ze všech sil se je snažíme napravovat.

3. Cíle a priority

Cíl 1 –

naslouchat

Chceme naslouchat našim partnerům, být otevření jejich návrhům a nacházet osvědčené postupy

Priority:

1. Získávat od stěžovatelů pravidelnou zpětnou vazbu ohledně jejich zkušeností a názorů na kvalitu služeb, které poskytujeme.
2. Dále rozvíjet kontakty s orgány EU na všech úrovních, abychom lépe pochopili, jak jim můžeme pomoci pěstovat a podporovat administrativní kulturu.



3. Navázat vztah s organizacemi občanské společnosti, aby se zohlednily jejich zájmy.
4. Dívat se kolem sebe, abychom zjistili, jak ostatní dosahují svých úrovní výkonnosti a jak chápou procesy, které je vyvolávají.
5. Seznámit se prostřednictvím Evropské sítě veřejných ochránců práv s osvědčenými postupy členských států, které by bylo možné přijmout na úrovni EU.

Cíl 2 –

poskytovat řešení

Chceme nalézat způsoby, jak dosahovat výsledků rychleji.

Priority:

1. Posílit kapacitu úřadu, aby zpracovával stížnosti co nejúčinněji a co nejefektivněji.
2. Zkrátit potřebný čas k provedení šetření pomocí lepšího sledování lhůt a případně stanovením kratších lhůt.
3. Vytvořit alternativní a zjednodušené postupy, aby se, kdekoli to bude možné, podporovalo řešení stížností rychle a bez použití dlouhého vyšetřování.
4. Vyhodnocovat projednávání stížností mimo působnost Evropského veřejného ochránce práv.

Cíl 3 –

přesvědčovat

Chceme mít pozitivní vliv na administrativní kulturu v orgánech EU

Priority:

1. Prozkoumat způsoby, jak by bylo možné zvýšit míru přesvědčivosti, když veřejný ochránce práv navrhuje přátelská řešení, vydává návrhy doporučení či připomínky.
2. Zdůraznit funkci veřejného ochránce práv jako bohatého zdroje pomoci pro orgány ohledně zlepšování jejich správní praxe.
3. Přesvědčit orgány, že oslovení občanů a organizací občanské společnosti by mělo být součástí kultury služeb a že to pro ně má velký užitek.
4. Více se zaměřit na systémové otázky tím, že se zjistí, ve kterých oblastech je úřední postup ve správě EU nedostatečný, a určí se možnosti zlepšení, a prostřednictvím využívání pravomoci



veřejného ochránce práv k zahájení šetření z vlastního podnětu.

5. Přispívat k politickým rozpravám v oblastech souvisejících s působností veřejného ochránce práv.

Cíl 4 –

komunikovat

Chceme naši partnerům i veřejnosti poskytovat včasné, užitečné a snadno dostupné informace

Priority:

1. Rozvíjet různé tištěné i elektronické publikace zaměřené na potřeby našeho specifického okruhu adresátů.
2. Nalézt nové a lepší způsoby informování občanů o tom, jak jim Evropský veřejný ochránce práv a Evropská síť veřejných ochránců práv mohou pomoci při užívání jejich práv.
3. Zvýšit informovanost veřejnosti o probíhajících šetřeních veřejného ochránce práv a výsledcích případů, které mají výrazný dopad.
4. Zajistit, aby naše informační politika pokrývala naše iniciativy zaměřené na zlepšování kvality správy i naši práci se stěžovateli a podněcovala též k bezvýhradnému dodržování práv občanů.
5. Zdokonalovat naši komunikační politiku, abychom lépe a včas informovali naše pracovníky o vývoji v našem orgánu.

Cíl 5 –

přizpůsobit se

Chceme soustavně promýšlet, jak využíváme naše zdroje, abychom zlepšili účinnost a efektivitu naší práce

Priority:

1. Posílit řídicí a kontrolní mechanismy, abychom zajistili optimální využití lidských a finančních zdrojů a nejvyšší standardy správy uvnitř našeho orgánu.
2. Trvale sledovat a zvyšovat kvalitu naší práce.
3. Zavést účinný integrovaný systém IT v zájmu hladkého průběhu práce našeho úřadu.



4. Rozvíjet účinnou a trvalou politiku lidských zdrojů, abychom přilákali a udrželi si vysoce kvalifikované a motivované pracovníky.
5. Provéřít možnosti lepšího využívání interinstitucionální spolupráce.

4. Realizace a hodnocení

Máme-li do konce stávajícího působení dosáhnout cílů a priorit stanovených v tomto dokumentu, bude nutné učinit konkrétní kroky. Tyto kroky budou každoročně stanoveny v podobě ročního plánu řízení.

Výchozím bodem pro roční plány řízení pro roky 2011, 2012, 2013 a 2014 se stanou cíle stanovené v této strategii. Během konzultací, které přispěly ke stávající strategii, předložili naši partneři velké množství různých návrhů na konkrétní kroky, o nichž se domnívají, že by je veřejný ochránce práv měl prosazovat. Návrhy byly shrnuty do katalogu, jenž slouží jako zásobník možných činností, které by v následujících letech mohly být začleněny do tvorby ročních plánů řízení.

K měření našeho pokroku při dosahování priorit a cílů jsme vytvořili následující klíčové ukazatele výkonnosti (KPI). Jejich užitečnost a závažnost se bude přezkoumávat s ohledem na zkušenosti a v případě potřeby budou ukazatele revidovány.

Klíčové ukazatele výkonnosti a příslušné cíle

KPI 1

Strategie a správa

Posouzení pracovníky úřadu Evropského veřejného ochránce práv a externími zúčastněnými subjekty.

Cíl 1

Cíl 3

Cíl 4

KPI 2

Stížnosti a vyšetřování



Počet uzavřených šetření ve vztahu k počtu probíhajících šetření na konci předchozího sledovaného období.

Počet a podíl případů, v nichž je rozhodnutí o přípustnosti přijato do jednoho měsíce, ve srovnání s předchozím obdobím.

Cíl 2

KPI 3

Stížnosti a vyšetřování

Podíl šetření uzavřených do (i) 12 a (ii) 18 měsíců ve srovnání s předchozím obdobím.

Cíl 2

KPI 4

Stížnosti a vyšetřování

Počet přátelských řešení a vydaných návrhů doporučení jako podíl všech případů, v nichž byl shledán nesprávný úřední postup, ve srovnání s předchozím obdobím.

Cíl 3

KPI 5

Stížnosti a vyšetřování

Počet zahájených systematických šetření z vlastního podnětu ve srovnání s předchozím obdobím.

Cíl 3

KPI 6

Komunikace a vnější vazby

Kontaktované vnější zúčastněné subjekty

(četnost a význam).

Cíl 1

Cíl 4



KPI 7

Podpůrné služby (lidské zdroje)

Počet pracovníků v přepočtu na plný úvazek (kompozitní ukazatel).

Cíl 5

KPI 8

Podpůrné služby (lidské zdroje)

Průměrný počet dnů odborné přípravy na osobu ve srovnání s předchozím obdobím.

Cíl 5

KPI 9

Podpůrné služby

Míra spokojenosti pracovníků úřadu evropského veřejného ochránce práv.

Cíl 5

KPI 10

Podpůrné služby (finance)

Plnění rozpočtu

(kompozitní ukazatel).

Cíl 5

Tabulky s výsledky hodnocených oblastí v dosahování cílů a priorit budou každoročně zveřejňovány na internetové stránce.