



## Den Europæiske Ombudsmands strategi "Hen imod 2019"

Page content - 17/11/2014

Forord

I november 2014 vedtog jeg Den Europæiske Ombudsmands strategi - "Hen imod 2019", der sætter høje mål og prioriteter for mit mandat.

Strategien har siden tjent som køreplan og været grundlaget for det, vi har gjort for at bringe Den Europæiske Ombudsmand op på næste niveau af indflydelse, vægt og effektivitet.

Resultaterne og feedback er til dato meget opmuntrende, men jeg er ikke desto mindre bevidst om de store forventninger, som borgerne, civilsamfundet og erhvervslivet med rette har til EU. Min rolle som Ombudsmand er inden for rammerne og med Parlamentets støtte at hjælpe med at indfri disse forventninger.

Som lovet har vi gennemført en midtvejsrevision af strategien. Reaktionen og forslagene fra vores interne og eksterne interessenter, i tillæg til det dynamiske og konstant skiftende EU-landskab, har hjulpet os med at styrke og omformulere nogle prioriteter under fastholdelse af de oprindelige høje mål.

Disse ændringer er afspejlet i dette dokument.

Det er mit håb og min ambition, i den resterende tid af mit mandat, at fortsætte med at hjælpe borgerne med at sikre deres rettigheder som EU-borgere og at fremme en endnu mere åben, ansvarlig og borgervenlig EU-administration.

Emily O'Reilly

### 1. Opgave og rolle

*Vores opgave er at tjene det europæiske demokrati i samarbejde med EU-institutionerne og at skabe en mere effektiv, ansvarlig, gennemsigtig og etisk forvaltning.*

## Sådan gør vi det

Ombudsmandens uafhængighed er sikret ved traktaterne.

Vi beskæftiger et højt kvalificeret og flersproget personale, der vurderer borgernes klager over EU-institutionerne og sikrer, at de får oprejsning, når det er relevant.

Ombudsmanden lægger også vægt på at foretage undersøgelser, som er i offentlighedens



interesse. Hun gennemfører desuden mere omfattende strategiske undersøgelser og initiativer, når hun mener, der er grund til dette.

Ombudsmanden fremmer derudover udviklingen af god forvaltningsskik i EU-institutionerne gennem udbredelse, retningslinjer og adfærdskodekser.

Ved at handle strategisk og bruge sin indflydelse og alle tilgængelige værktøjer kan Ombudsmanden maksimere sine begrænsede ressourcer.

EU-borgeres ret til at klage til Ombudsmanden er inkluderet i chartret om grundlæggende rettigheder. Også virksomheder, foreninger og tredjelandsstatsborgere med hjemsted i EU er omfattet af denne ret. Ombudsmanden kan behandle klager om overtrædelser af chartrets rettigheder samt andre tilfælde af fejl eller forsømmelse. Ombudsmanden giver derfor **indflydelse til borgerne** ved at hjælpe dem med at udøve deres grundlæggende rettigheder. Ud over retten til god forvaltning har borgerne også ret til at vide, hvad EU-institutionerne gør (gennemsigtighed), og ret til at deltage i deres aktiviteter. Ombudsmanden spiller derfor en central rolle i sikringen af, at alle disse rettigheder håndhæves og beskyttes af EU-institutionerne.

Endelig fremmer Ombudsmanden **god forvaltningsskik og en offentlig servicekultur** ved at hjælpe EU-forvaltningen med at arbejde åbent, effektivt og på en hæderlig måde.

Vi foregår med et eksempel

Vi forsøger selv at foregå med et godt eksempel. Det indebærer, at vi erkender vores egne fejl, hilser undersøgelser af vores arbejde velkommen og er rede til at lære af erfaringer.

## Vores interne adfærdskodeks

Vi forpligter os til at levere en service, der viser:

- ☒ Uafhængighed og upartiskhed
- ☒ Lederskab i forbindelse med problemløsning
- ☒ Innovative tilgange til bilæggelse af tvister
- ☒ Systemisk tænkning
- ☒ Ekstern oplysning og nysgerrighed
- ☒ Lydhørhed
- ☒ Empati
- ☒ Åbenhed og engagement



## Vores forpligtelse over for vores personale

Vores mål er at skabe et positivt og samarbejdsorienteret arbejdsmiljø, hvor den enkelte behandles med værdighed og respekt og kan udvikle sine karrieremæssige ambitioner i overensstemmelse med institutionens behov og forpligtelser.

### 2. Strategien

Strategien tjener flere formål:

▫ Den fastsætter de høje mål, der nås gennem konkrete foranstaltninger (forklaret i rammerne [1] )

▫ Den udgør en flerårig ramme for den optimale anvendelse af de menneskelige og finansielle ressourcer, som budgetmyndigheden stiller til rådighed

▫ Den udgør et benchmark for eksterne interessenter med henblik på ansvarlighed.

Vores strategiske mål

Vores strategi går ud på at kombinere og nå tre mål, der **gensidigt styrker hinanden** .

De er: betydelig **vægt** inden for EU og i forbindelserne med vores interessenter, stor **synlighed** til støtte for vores opgave og en positiv **indflydelse** på EU's forvaltning.

Disse mål understøttes af det interne mål om **effektivitet** .

### Mål 1 – sikre vægt

**Vi ønsker at maksimere vores værdi for vores borgere og andre interessenter ved at fokusere på centrale systemrelaterede spørgsmål, der er yderst relevante for deres interesser og bekymringer.**

## Prioriteter

**1.** At styrke vores rolle som en anerkendt, pålidelig og uafhængig myndighed for spørgsmål, der er relevante for Ombudsmandens mandat, og udvise lederskab inden for gennemsigtighed, ansvarlighed og integritet.

**2.** At samarbejde med, og lære af, vores interessenter, herunder relevante indflydelsesrige personer, f.eks. akademikere.

**3.** At øge vores bevidsthed omkring den skiftende dynamik i Den Europæiske Union og den politiske, sociale, økonomiske og retlige sammenhæng, som vi opererer i, med henblik på, hvor det er relevant, at indgå i og bidrage til relevante drøftelser og den politiske udvikling.

**4.** At samarbejde med Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, instanser i andre medlemsstater og internationale netværk og organisationer for at identificere og fremme de



højeste standarder og den bedste praksis, f.eks. i relation til menneskerettigheder/grundlæggende rettigheder og forvaltningsspørgsmål.

5. At bidrage til at udvikle, fremme og forsvare konceptet om unionsborgerskab og de rettigheder, der er knyttet hertil.

Mål 2 – **opnå større indflydelse**

**Vi ønsker at maksimere vores værdi for vores borgere og andre interessenter ved at fokusere på centrale systemrelaterede spørgsmål, der er yderst relevante for deres interesser og bekymringer.**

## Prioriteter

1. I tråd med vores integrerede tilgang at fortsætte med proaktivt at afdække områder af afgørende strategisk betydning og tilstræbe at skaffe tilstrækkelige ressourcer til at undersøge systemrelaterede problemer.

2. At optimere undersøgelsesprocesser til hurtig og effektiv håndtering af klager af central strategisk betydning. Dette er særligt vigtigt, når et vellykket resultat af en undersøgelse er tidsfølsomt.

3. At anvende det fulde omfang af Ombudsmandens beføjelser til at opnå positive resultater i forbindelse med klagehåndtering og undersøgelsesprocesser.

4. At fortsætte udviklingen af en mere systematisk og grundig opfølgning af resultaterne af Ombudsmandens anbefalinger og forslag til at maksimere overensstemmelse.

5. At styrke og udnytte bredere samarbejde og dialog med EU-institutionerne og andre interessenter til sikring af fortsat forbedring af den administrative praksis.

Mål 3 – **opretholde stor synlighed**

**Vi ønsker at forbedre vores evne til at opnå indflydelse. Den offentlige og institutionelle bevidsthed om Ombudsmanden skal styrkes og uddybes.**

## Prioriteter

1. At sikre, at kommunikationen er klar og tydelig.

2. At fortsætte med at udvikle og bruge vores online værktøjer og kanaler og sikre maksimal tilpasningsevne i et dynamisk online miljø.

3. At indgå i et strategisk samarbejde med Europa-Parlamentet og dets udvalg om de mange spørgsmål af fælles interesse, samtidig med at vi er bevidste om altid at bevare vores uafhængighed.

4. At samarbejde med Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd og andre relevante



paraplyorganisationer i forbindelse med informationen til borgerne om deres rettigheder og Ombudsmandens arbejde.

5. At sikre, at Ombudsmanden er behørigt repræsenteret ved vigtige begivenheder og konferencer og tilskynde repræsentanter til at afdække og forfølge muligheder for netværkssamarbejde og opsøgende arbejde.

Mål 4 – **forbedre vores effektivitet**

**Vi ønsker at udnytte vores ressourcer til at opnå de bedst mulige resultater.**

## Prioriteter

1. At sikre, at Ombudsmandens budgetmæssige ressourcer er i overensstemmelse med strategien.

2. At maksimere effektiviteten i vores processer og enheder, herunder it-systemerne. Hvor det er relevant at overveje at tiltræde "fælles" løsninger i store EU-forvaltninger.

3. At prioritere og løse klager så hurtigt og effektivt som muligt ved hjælp af smarte, fleksible, skræddersyede og robuste arbejdsmetoder.

4. At fremme en intern kultur præget af gennemsigtighed, etik, innovation og service til borgerne.

5. At videreudvikle kontoret som en attraktiv, dynamisk og vigtig arbejdsplads for motiverede, talentfulde og ambitiøse mennesker ved at sikre, at vores politik og rammer for menneskelige ressourcer er fuldstændig implementeret og opdateret efter behov.

### 3. Gennemførelse og måling

Hvert år planlægges og evalueres konkrete foranstaltninger til gennemførelse af ovennævnte mål og prioriteter gennem den årlige forvaltningsplan og den årlige aktivitetsplan. I den periode, der er omfattet af den nuværende strategi, er processen med udarbejdelsen af den årlige forvaltningsplan som følger:

Om efteråret inviterer Ombudsmandens generalsekretær lederne af de operationelle enheder til at foreslå konkrete foranstaltninger til at gennemføre strategien på basis af de finansielle og menneskelige ressourcer, der forventes at være til rådighed for kontoret det følgende år. Forslagene vil præcisere:

▫ hvordan foranstaltningerne vil bidrage til gennemførelsen af strategiens mål og prioriteter

▫ de nødvendige ressourcer, og

▫ hvordan ressourcerne vil blive realiseret (f.eks. gennem effektivitetsgevinster og/eller ved at reducere de ressourcer, der er afsat til andre aktiviteter).

Efter intern drøftelse og koordination træffer Ombudsmanden afgørelse om den årlige



forvaltningsplan.

## Evaluering, måling og rapportering

Fremskridtene med at nå vores mål måles ved hjælp af nøgleresultatindikatorer (KPI'er). De nøgleresultatindikatorer, der blev vedtaget i 2015 er angivet nedenfor sammen med de mål, der blev fastlagt for 2017.

Resultatindikatorerne og de relevante mål gennemgås og revideres om nødvendigt årligt.

Strategimål

Måling

Mål for 2017

KPI 1

Vægt

Opfattelse hos vores eksterne interessenter

(positiv vurdering)

70%

KPI 2

Vægt

Procentdel af klager inden for mandatet

33%

KPI 3

Indflydelse

Antal indledte undersøgelser i sager af offentlig interesse

(klager & strategiske undersøgelser & strategiske initiativer)

30

KPI 4

6



Indflydelse

Overholdelse (sammensat indikator)

4a – Generel overholdelse

4b – Overholdelse i sager af offentlig interesse

90%

90%

KPI 5

Synlighed

Medie- og sociale medieaktiviteter

(sammensat indikator)

5a – Antal artikler i medierne

5b – Tilstedeværelse på Twitter

3 300

20 000

KPI 6

Synlighed

Webaktiviteter (sammensat indikator)

6a – Besøgende på webstedet

6b – Vejledninger givet via den interaktive vejledning om at kontakte et medlem af ENO

400 000

8 000

KPI 7

Effektivitet

7



## Behandling af klager og undersøgelser

(sammensat indikator)

7a – Andelen af sager, hvor afgørelsen om antagelse til behandling træffes inden for en måned

7b – Andelen af undersøgelser, der afsluttes inden for seks måneder

7c – Andelen af undersøgelser, der afsluttes inden for 18 måneder

90%

50%

80%

KPI 8

Effektivitet

Budgetgennemførelse (sammensat indikator)

8a – Budgetgennemførelsesgrad

8b – Antal betalinger gennemført efter 30 dage

93%

0

Resultattavler til overvågning af og rapportering om vores resultater op imod KPI-målene opdateres regelmæssigt.

Ombudsmandens generalsekretær vil foretage den overordnede vurdering og rapportering af gennemførelsen af strategien i Ombudsmandens Årsberetning og i den årlige aktivitetsplan.

[1] <http://www.ombudsman.europa.eu/da/resources/strategy/home.faces>