



## Strategija Europskog ombudsmana „U susret 2019.“

Page content - 17/11/2014

Predgovor

U studenome 2014. donijela sam Strategiju Europske ombudsmanice „U susret 2019.“ u kojoj sam utvrdila ključne ciljeve i prioritete za svoj mandat.

Strategija otada služi kao plan djelovanja i temelj za sve što smo učinili kako bismo instituciju Europskog ombudsmana doveli na novu razinu utjecaja, važnosti i učinkovitosti.

Rezultati i povratne informacije dosad su bili vrlo ohrabrujući, ali ipak sam svjesna visokih očekivanja koja građani, civilno društvo i poduzeća s pravom imaju od EU-a. Moja zadaća kao Ombudsmanice, u okviru mojih nadležnosti i uz podršku Parlamenta, jest pomoći u ispunjavanju tih očekivanja.

Kako smo i obećali, izvršili smo pregled strategije na polovini razdoblja njezine provedbe. S pomoću odgovora i prijedloga naših unutarnjih i vanjskih dionika te dinamičnog i promjenjivog okružja Europske unije, uspjeli smo unaprijediti i preoblikovati neke od prioriteta istodobno zadržavajući izvorne ključne ciljeve.

Te se promjene odražavaju u ovom dokumentu.

Moja je nada i ambicija do kraja mandata nastaviti pomagati građanima da osiguraju prava koja imaju kao građani EU-a te promicati još otvoreniju, odgovorniju i građanima prilagođeniju upravu EU-a.

Emily O'Reilly

### 1. Misija i opis zadaće

*Naša je misija služiti demokraciji surađujući s institucijama Europske unije radi stvaranja učinkovitije, odgovornije, transparentnije i etičnije uprave.*

## Kako to činimo

Ombudsmanova neovisnost zajamčena je Ugovorima.

Zapošljavamo visokostručno osoblje sa znanjem nekoliko jezika koje ocjenjuje pritužbe građana na institucije EU-a i osigurava pravni lijek kada je to potrebno.

Ombudsman također stavlja naglasak na provedbu istraga koje su u interesu javnosti. Osim



toga, Ombudsman provodi šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoje opravdani razlozi.

Nadalje, Ombudsman utječe na razvoj dobrih upravnih praksi u institucijama EU-a svojim širenjem informacija te izdavanjem smjernica i kodeksa dobre prakse.

Strateškim djelovanjem i upotrebom svojeg utjecaja i dostupnih alata, Ombudsman može maksimalno iskoristiti svoje ograničene resurse.

Poveljom Europske unije o temeljnim pravima zajamčeno je pravo građana EU-a na podnošenje pritužbi Ombudsmanu. To pravo imaju i društva, udruženja i državljani trećih zemalja s boravištem u EU-u. Ombudsman se može baviti pritužbama na kršenje prava zajamčenih Poveljom kao i drugim slučajevima koji se odnose na nepravilan rad uprave. Ombudsman stoga **osnažuje utjecaj građana** pomažući im da ostvare svoja temeljna prava. Uz pravo na dobru upravu građani imaju pravo znati i što rade institucije EU-a (transparentnost) te sudjelovati u njihovim aktivnostima. Ombudsman je stoga središnji čimbenik u osiguravanju da institucije EU-a provode i štite sva ta prava.

Naposljetku, Ombudsman promiče **dobro upravljanje i kulturu pružanja javnih usluga** pomažući upravi EU-a da radi otvoreno, djelotvorno i s integritetom.

## Naša uvjerenja u praksi

Nastojimo svoja uvjerenja prenositi i u praksi. To uključuje priznavanje vlastitih pogrešaka, prihvaćanje nadzora i učenje iz iskustva.

## Naša interna Povelja dobre prakse

Posvetili smo se pružanju usluge koja pokazuje sljedeće:

- Neovisnost i neutralnost
- Preuzimanje vodeće uloge pri rješavanju problema
- Inovativni pristupi rješavanju sporova
- Sustavno razmišljanje
- Vanjska svijest i znatiželja
- Prilagodljivost
- Suosjećanje



▫ Otvorenost i angažman

## Predanost osoblju

Cilj nam je osigurati pozitivno radno okruženje koje potiče suradnju i u kojem se prema svakoj osobi postupa s dostojanstvom i poštovanjem, a svaka osoba ima mogućnost razvoja svojih ambicija u pogledu profesionalne karijere u skladu s potrebama i obvezama institucije.

### 2. Strategija

Strategija ima različite svrhe:

▫ uspostavlja ključne ciljeve koji se nastoje ostvariti konkretnim djelovanjima (objašnjena u Operativnom okviru [1] );

▫ osigurava višegodišnji okvir za optimalnu upotrebu ljudskih i financijskih resursa koje osigurava tijelo nadležno za proračun;

▫ predstavlja referentnu točku za odgovornost za vanjske dionike.

## Naši strateški ciljevi

Naša je strategija kombinirati tri cilja koja se **uzajamno osnažuju** .

Ti su ciljevi sljedeći: postići **važnost** unutar EU-a i kod naših dionika, osigurati **vidljivost** radi potpore našoj misiji i ostvariti stvaran i pozitivan **utjecaj** na upravu EU<sup>na</sup>.

Ti su ciljevi podržani unutarnjim ciljem **učinkovitosti** .

Cilj 1. – **osigurati važnost**

**Želimo povećati svoju vrijednost za građane i ostale dionike usmjeravajući se na ključna sustavna pitanja koja su najvažnija za njihove interese i dvojbe.**

## Prioriteti

**1.** Ojačati ulogu priznatog, pouzdanog i neovisnog tijela u pogledu pitanja važnih za mandat Ombudsmanice osiguravajući vodeću ulogu u području transparentnosti, odgovornosti i integriteta.

**2.** Surađivati s našim dionicima i učiti od njih, uključujući relevantne osobe od utjecaja kao što je akademska zajednica.



3. Povećati svijest o promjenjivoj dinamici Europske unije i političkom, društvenom, gospodarskom i pravnom kontekstu u kojem djelujemo, gdje je to prikladno, kako bismo se javno uključili i pridonijeli relevantnim raspravama i razvoju politika.

4. Surađivati s Europskom mrežom ombudsmana, tijelima drugih država članica te međunarodnim mrežama i organizacijama radi utvrđivanja i promicanja najviših standarda i najboljih praksi, npr. u odnosu na ljudska/temeljna prava i pitanja upravljanja.

5. Pridonijeti razvoju, promicanju i obrani pojma građanstva EU-a i prava povezanih s njim.

Cilj 2. – **ostvariti veći utjecaj**

**Želimo postići stvarne rezultate u kvaliteti rada institucija EU-a djelujući kao pokretač promjena u ključnim područjima.**

## Prioriteti

1. U skladu s našim integriranim pristupom, nastaviti proaktivno utvrđivati područja od ključnog strateškog značaja i usmjeriti odgovarajuće resurse na istragu sustavnih problema.

2. Poboljšati učinkovitost postupaka istrage kako bi se pritužbe od ključnog strateškog značaja mogle rješavati brzo i učinkovito. To je posebno važno kada je kratko trajanje istrage važno za njezin uspješan ishod.

3. Upotrijebiti cijeli opseg ovlasti Ombudsmana radi postizanja pozitivnih ishoda pritužbi i postupaka istrage.

4. Nastaviti razvijati instrumente koji omogućuju sustavnije i temeljitije praćenje ishoda Ombudsmanovih preporuka i prijedloga radi povećanja sukladnosti.

5. Povećati značaj i ojačati suradnju i dijalog s institucijama EU-a i drugim dionicima kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje upravne prakse.

Cilj 3. – **održavati vidljivost na visokoj razini**

**Želimo povećati svoju mogućnost ostvarivanja utjecaja. Potrebno je osnažiti i produbiti javnu i institucionalnu svijest o instituciji Ombudsmana.**

## Prioriteti

1. Pobriniti se da su komunikacije koje objavljujemo što jasnije.

2. Nastaviti razvijati svoje internetske alate i kanale te osigurati maksimalnu prilagodljivost dinamičnom internetskom okruženju.

3. Strateški surađivati s Europskim parlamentom i njegovim odborima na širokom spektru



pitanja od zajedničkog interesa, ali uvijek uz zadržavanje neovisnosti.

**4.** Suradivati s Europskom mrežom ombudsmana i drugim relevantnim krovnim organizacijama u pogledu informiranja građana o njihovim pravima i radu Ombudsmana.

**5.** Osigurati da predstavnici Ureda Ombudsmana primjereno predstavljaju Ombudsmana na ključnim događajima i konferencijama te da znaju prepoznati i iskoristiti prilike za umrežavanje i širenje informacija.

Cilj 4. – **poboljšati učinkovitost**

**Želimo upotrebljavati svoje resurse kako bismo postigli najbolje moguće rezultate.**

## Prioriteti

**1.** Osigurati da se Ombudsmanova proračunska sredstva upotrebljavaju u skladu sa strategijom.

**2.** Povećati učinkovitost i djelotvornost naših postupaka i jedinica, uključujući informatičke sustave. Prema potrebi, razmotriti usvajanje „korporativnih” rješenja većih uprava EU-a.

**3.** Poredati pritužbe po važnosti i riješiti ih što je brže i učinkovitije moguće s pomoću pametnih, fleksibilnih, prilagođenih i pouzdanih radnih postupaka.

**4.** Poticati unutarnju kulturu transparentnosti, etičnog ponašanja, inovativnosti i uslužnosti prema građanima.

**5.** Dodatno razviti Ured kao privlačno, dinamično i važno radno mjesto za motivirane, talentirane i ambiciozne ljude osiguravajući da su okvir i politike u pogledu ljudskih potencijala u potpunosti provedene i po potrebi ažurirane.

**3.** Provedba i mjerenje

Konkretno mjere za postizanje prethodno navedenih ciljeva i prioriteta planiraju se i procjenjuju jednom godišnje s pomoću postupaka za utvrđivanje Godišnjeg plana upravljanja (Annual Management Plan – AMP) i Godišnjeg izvješća o radu (Annual Activity Report – AAR). U razdoblju obuhvaćenom ovom strategijom Godišnji plan upravljanja utvrđuje se na sljedeći način:

Glavni tajnik Ombudsmana ujesen poziva rukovoditelje operativnih jedinica da predlože konkretne mjere za provedbu strategije temeljene na financijskim i ljudskim resursima za koje se očekuje da će biti dostupni Uredu naredne godine. Prijedlozi sadržavaju sljedeće pojedinosti:

▫ kako će predložene mjere pridonijeti ostvarenju ciljeva i prioriteta strategije;

▫ koji su resursi potrebni za njihovu provedbu; i

▫ na koji će način potrebni resursi biti dostupni (npr. s pomoću veće učinkovitosti i/ili



smanjenjem resursa namijenjenih drugim aktivnostima).

Ombudsman odlučuje o Godišnjem planu upravljanja nakon internih rasprava i koordinacije.

## Procjena, mjerenje i izvješćivanje

Napredak u postizanju ciljeva mjeri se s pomoću ključnih pokazatelja uspješnosti (Key Performance Indicators – KPI-jevi). Ključni pokazatelji uspješnosti doneseni 2015. i ciljevi utvrđeni za 2017. navedeni su u nastavku.

Ključni pokazatelji uspješnosti i relevantni ciljevi preispituju se i po potrebi revidiraju jednom godišnje.

Cilj strategije

Mjerilo

Ciljevi za 2017.

KPI 1

Važnost

Dojam naših vanjskih dionika

(stopa pozitivne procjene)

70%

KPI 2

Važnost

Postotak pritužbi tijekom mandata

33%

KPI 3

Utjecaj

Broj istraga pokrenutih u slučajevima od javnog interesa

(pritužbe, strateške istrage i strateške inicijative)



30

KPI 4

Utjecaj

Usklađenost (složeni pokazatelj)

4a – Opća usklađenost

4b – Usklađenost u slučajevima od javnog interesa

90%

90%

KPI 5

Vidljivost

Aktivnosti povezane s medijima i društvenim mrežama

(složeni pokazatelj)

5a – Broj članaka objavljenih putem medija

5b – Aktivnost na Twitteru

3 300

20 000

KPI 6

Vidljivost

Aktivnosti na internetu (složeni pokazatelj)

6a – Posjetitelji na portalu

6b – Savjeti pruženi putem interaktivnog vodiča za stupanje u kontakt sa članom Europske mreže ombudsmana (ENO)

400 000

8 000

7



## KPI 7

### Učinkovitost

#### Rješavanje pritužbi i provođenje istraga

(složeni pokazatelj)

7a – Udio slučajeva u kojima se odluka o dopustivosti donosi unutar mjesec dana

7b – Udio istraga zaključenih unutar 6 mjeseci

7c – Udio istraga zaključenih unutar 18 mjeseci

90%

50%

80%

## KPI 8

### Učinkovitost

#### Izvršenje proračuna (složeni pokazatelj)

8a – Stopa izvršenja proračuna

8b – Broj plaćanja nakon 30 dana

93%

0

Tablice za praćenje rezultata i izvješćivanje o našoj uspješnosti prema ciljevima KPI-jeva periodički se ažuriraju.

Opća ocjena i izvješćivanje o provedbi Strategije objavljuju se u godišnjem izvješću Ombudsmana i Godišnjem izvješću o radu glavnog tajnika Ombudsmana.

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



