



Strategija naujam įgaliojimų laikotarpiui

Metinis valdymo planas - 21/09/2010

Pratarmė

Šia pristatoma Europos ombudsmeno strategija siekiama pateikti aiškią ombudsmeno misijos, siekių ir pagrindinių tikslų sąvoką. Remiantis iki šiol pasiektais laimėjimais strategijoje apibūdinami tikslai ir prioritetai, kuriais siekiama įgyvendinti svarbiausią ombudsmeno tikslą: pirma, užtikrinti, kad ES piliečiai nevaržomai naudotųsi savo teisėmis, ir, antra, gerinti ES administravimo kokybę.

Ši strategija – plataus užmojo ir ambicinga, tačiau, tikėkimės, kartu realistinė ir įgyvendinama. Ji sukurta po intensyvių konsultacijų su suinteresuotaisiais vidaus ir išorės subjektais. Esu labai dėkingas visiems, prisidėjusiems prie šio institucinio savęs vertinimo įgyvendinimo, už ne vieną teigiamą ir kūrybišką pasiūlymą.

Tikiuosi, ši strategija bus naudingas kelrodis tiek vykdant ombudsmeno įsipareigojimus piliečiams ir institucijoms, tiek užtikrinant, kad šie įsipareigojimai būtų lengviau suprantami. Taip pat tikiuosi, kad siekdami nuolat gerinti savo teikiamas paslaugas pateisinsime ir galbūt pranoksime savo partnerių lūkesčius.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Apie Europos ombudsmeną

Įgaliojimai

Europos ombudsmeno tarnyba įkurta 1993 m. kaip Europos Sąjungos pilietybės koncepcijos dalis. Tarnybos tikslas buvo padėti sumažinti piliečių ir Europos Sąjungos institucijų atotrūkį. Pirmąjį ombudsmeną Europos Parlamentas išrinko 1995 m.

Ombudsmenas įgaliotas arba savo iniciatyva, arba atsakydamas į skundus atlikti tyrimus dėl netinkamo ES institucijų, įstaigų, organų ir agentūrų administravimo, išskyrus skundus dėl Teisingumo Teismo veiklos, susijusios su jo teisiniu vaidmeniu. Eidamas savo pareigas, ombudsmenas yra visiškai nepriklausomas.

Kiekvienas Europos Sąjungos pilietis turi teisę pateikti skundą ombudsmenui. Skundus taip pat gali teikti gyventojai, bendrovės ir asociacijos.

Jei skundas pagrįstas, esant galimybei ombudsmenas siekia rasti palankų sprendimą. Tai gali būti tinkamas teisės gynimo būdas, pvz., sprendimo pakeitimas, pasiūlymas atsiprašyti ar kompensacija. Ombudsmenas negali priversti institucijos pagerinti netinkamą



administravimą, tačiau jei institucija nesilaiko jo rekomendacijų, ombudsmenas gali viešai ją kritikuoti. Jei problema gana rimta, jis gali pateikti Europos Parlamentui specialų pranešimą.

Be to, kad ombudsmenas skundo pareiškėjams teikia nepriklausomas ir nešališkas paslaugas, jis taip pat aktyviai dirba, kad būtų pagerinta administravimo kokybė ir skatinama visapusiškai pagarba piliečių teisėms.

Iki šiol pasiekti laimėjimai

Nuo tarnybos įkūrimo ombudsmenas atsakė į daugiau nei 36 000 skundų ir atliko daugiau nei 3 800 tyrimų dėl galimo netinkamo administravimo.

Gero administravimo skatinimas

Nuo pačios savo veiklos pradžios ombudsmenas vadovavosi tokia pilietybės koncepcijos vizija, kuri padeda praplėsti piliečių galias ir gerbti jų teises bei administracinę tarnybos kultūrą. Ombudsmenas imasi šių konkrečių priemonių arba sėkmingai jas pasiūlo:

- nustatyti plačią netinkamo administravimo sąvoką, į kurią įtraukiamas teisėtumas, pagrindinės teisės ir gero administravimo principai
- įtvirtinti pagrindinę teisę į gerą administravimą (Europos Sąjungos pagrindinių teisų chartijos 41 straipsnis)
- laikytis *Europos tinkamo administravimo elgesio kodekso*
- užtikrinti visapusiškai ir nešališkai procesines skundų ombudsmenui pateikėjų teises.

Piliečių vaidmens stiprinimas

Siekdamas stiprinti piliečių vaidmenį ir jų pasitikėjimą institucijomis, ombudsmenas skaidrumą padarė pagrindiniu savo darbo objektu. Konkrečios priemonės, kurių imasi ombudsmenas:

- skatinti rengti taisykles dėl galimybės visuomenei susipažinti su dokumentais, kuriuose užtikrinamas visų ES institucijų skaidrumas
- gerinti Europos Komisijos skundų prieš valstybes nares nagrinėjimo procedūros skaidrumą
- užtikrinti, kad tokių sričių kaip įdarbinimo, konkursų ir dotacijų ES procedūros būtų teisingesnės ir skaidresnės
- dirbti su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu siekiant suderinti teisę į duomenų apsaugą ir teisę visuomenei susipažinti su dokumentais
- nuolat teikti suinteresuotiesiems subjektams informaciją visomis 23 oficialiosiomis ES



kalbomis ir skelbti ombudsmeno sprendimus jo interneto svetainėje.

Pagalba skundų pateikėjams

Siekdamas sustiprinti savo gebėjimus padėti skundų pateikėjams ombudsmenas:

- vis daugiau dėmesio skyrė tam, kad būtų rastas skundų pateikėjų problemų sprendimas ir užtikrinta kompensacija
- bylose dėl sutarčių skatino Komisiją naudoti alternatyvaus ginčo sprendimo priemones
- sėkmingai ragino stiprinti jo įgaliojimus atlikti tyrimus
- pasinaudodamas Europos ombudsmenų tinklu glaudžiai bendradarbiavo su valstybių narių ombudsmenais ir kitomis panašiomis tarnybomis
- parengė interaktyvų interneto vadovą, skirtą neteisminėms teisių apsaugos pagal ES teisę priemonėms rasti.

Aktyvus darbas

Ombudsmenas ne tik nagrinėjo skundus, bet ir aktyviai dirbo siekdamas pagerinti ES administravimo kokybę. Jis ėmėsi tokių konkrečių priemonių:

- savo iniciatyva atliko tokių sričių kaip uždelstas mokėjimas, negalia ir diskriminavimas dėl amžiaus tyrimus, kuriais siekiama nustatyti galimus sisteminio netinkamo administravimo atvejus ir rasti tinkamus sprendimus
- atliko sisteminę institucijų reakcijos į ombudsmeno pareikštas kritines ir papildomas pastabas analizę
- bendradarbiavo su Europos investicijų banku siekdamas užtikrinti, kad jis teiktų suinteresuotiesiems subjektams informaciją apie savo socialinę ir aplinkos politiką bei vidaus skundų pateikimo tvarką
- atsakė į Komisijos rengtas viešas konsultacijas dėl galimybės susipažinti su dokumentais, finansiniu reglamentu ir Europos piliečių iniciatyva
- įsitraukė į struktūrinį ir nuolatinį dialogą su institucijomis.

Dabartinė strategija, kuri taikoma šiai 2009 m. prasidėjusiai ombudsmeno kadencijai, grindžiama pasiektais laimėjimais. Taip ombudsmenas siekia padėti Europos Sąjungai įvykdyti pažadus, duotus piliečiams Lisabonos sutartyje dėl pagrindinių teisių, didesnio skaidrumo ir didesnių galimybių dalyvauti Europos Sąjungos politikos formavimo procese.

2. Misija, siekiai ir pagrindiniai principai

Mūsų misijos apibrėžimas

2009 m. Europos ombudsmenas patvirtino šį misijos apibrėžimą:

Europos ombudsmenas siekia, kad skundai prieš Europos Sąjungos institucijas būtų sprendžiami sąžiningai, skatina skaidrumą ir administracinę tarnybos kultūrą. Jo tikslas –



ugdyti pasitikėjimą skatinant piliečių ir Europos Sąjungos dialogą ir puoselėti aukščiausius elgesio standartus Sąjungos institucijose.

Mūsų siekiai

Iki dabartinės kadencijos pabaigos siekiame:

- apčiuopiamai padidinti savo, kaip alternatyvios ginčų su Europos Sąjungos institucijomis sprendimo priemonės, veiksmingumą
- būti pripažinti varomąja jėga, kuria siekiama, kad piliečiai būtų Europos Sąjungos administracinės kultūros centre
- geriau parodyti nuolatinį įsipareigojimą nustatyti ir patenkinti skundų pateikėjų bei kitų suinteresuotųjų subjektų lūkesčius.

Mūsų pagrindiniai principai

Visa mūsų veikla – išorės ir vidaus – paremta penkiais pagrindiniais principais.

Sąžiningumas

- Skundus nagrinėjame objektyviai ir nešališkai.
- Esame sąžiningi, patikimi ir vadovaujames korektiškumo principu.

Teisingumas

- Manome, kad teisingumas – svarbiausias gero administravimo principas.
- Siekiame rasti tinkamą ir teisingą prieštaringų teisių ir interesų pusiausvyrą, taip pat padėti ją rasti kitiems.

Atskaitomybė

- Manome, kad mūsų atskaitomybė kitiems neatsiejama nuo ombudsmeno nepriklausomumo.
- Stengiamės dirbti kuo atviriau.
- Aiškiname savo sprendimus ir veiksmus, pagrindžiame savo veiklą.

Dialogas

- Esame plačių pažiūrų, atidžiai ir pagarbiai klausomės kitų ir stengiamės pažvelgti į problemas jų akimis.
- Aktyviai bendraujame su suinteresuotaisiais subjektais: tiek piliečiais ir asociacijomis, tiek su institucijomis.
- Stengiamės kalbėti kuo aiškiau ir suprantamiau.



Tarnavimas

- Suvokiame, kad ombudsmeno paskirtis – būti naudingam piliečiams ir suinteresuotiesiems subjektams, ir siekiame teikti aukščiausios kokybės paslaugas.
- Mokomės iš savo ir kitų patyrimo, aktyviai siekiame nustatyti, plėtoti ir taikyti geriausią patirtį.
- Atsiprašome už savo klaidas ir darome viską, kad jas ištaisytume.

3. Tikslai ir prioritetai

1 tikslas –

Išklausti

Norime išklausti suinteresuotuosius subjektus, būti atviri jų pasiūlymams ir nustatyti geriausią patirtį

Prioritetai:

1. Nuolat gauti skundų pateikėjų atsiliepimus apie jų patirtį ir nuomonę apie mūsų teikiamų paslaugų kokybę.
2. Toliau visais lygmenimis plėtoti ryšius su ES institucijomis, kad geriau suprastume, kaip galime padėti joms tobulėti ir gerinti aptarnavimo kultūrą.
3. Bendrauti su pilietinės visuomenės organizacijomis, kad būtų atsižvelgta į jų interesus.
4. Žvelgti į išorę siekiant išsiaiškinti, kaip kiti pasiekia savo veiklos rezultatus, ir suvokti tai lemiantį procesą.
5. Gauti iš Europos ombudsmenų tinklo informacijos apie geriausią valstybių narių patirtį, kuri galėtų būti pritaikyta ES lygmeniu.

2 tikslas –

Igyvendinti

Norime rasti būdų, kaip greičiau pasiekti norimus rezultatus

Prioritetai:

1. Stiprinti tarnybos gebėjimus dar efektyviau ir veiksmingiau nagrinėti skundus.



2. Geriau stebėti galutinius terminus, kai įmanoma, nustatyti trumpesnius galutinius terminus ir taip sutrumpinti laiką, reikiamą tyrimams užbaigti.
3. Plėtoti alternatyvias ir supaprastintas procedūras, kad visais įmanomais atvejais būtų skatinama greičiau spręsti skundus neatliekant ilgo tyrimo.
4. Persvarstyti ombudsmeno kompetencijai nepriskiriamų skundų nagrinėjimą.

3 tikslas –

Įtikinti

Norime daryti teigiamą poveikį ES institucijų administracinei kultūrai

Prioritetai

1. Ieškoti būdų, kaip ombudsmeno pasiūlymus dėl palankių sprendimų, rekomendacijų projektų ir pastabų padaryti įtikinamesnius.
2. Pabrėžti ombudsmeno, kaip didelių išteklių, galinčių padėti institucijoms pagerinti savo administravimą, vaidmenį.
3. Įtikinti institucijas, kad ryšių su piliečiais ir pilietinės visuomenės organizacijomis užmezgimas turėtų būti aptarnavimo kultūros dalis ir kad tai joms duoda didelę grąžą.
4. Daugiau dėmesio skirti sisteminiams klausimams: nustatyti netinkamo ES administravimo sritis, jų gerinimo galimybes ir pasinaudojant ombudsmeno įgaliojimais pradėti tyrimus savo iniciatyva.
5. Prisidėti prie politinių diskusijų tose srityse, kurios siejamos su ombudsmeno įgaliojimais.

4 tikslas –

Bendrauti

Norime suinteresuotiesiems subjektams ir visuomenei laiku pateikti naudingą ir lengvai prieinamą informaciją

Prioritetai:

1. Parengti įvairių į mūsų konkrečių grupių poreikius orientuotų popierinių ir elektroninių leidinių.
2. Surasti naujų ir geresnių piliečių informavimo apie tai, kaip Europos ombudsmenas ir



Europos ombudsmenų tinklas gali padėti jiems pasinaudoti savo teisėmis, būdų.

3. Geriau informuoti visuomenę apie ombudsmeno vykdomus tyrimus ir rezultatus didelį poveikį turinčiose bylose.
4. Užtikrinti, kad į mūsų informavimo politiką būtų įtrauktos mūsų iniciatyvos pagerinti administravimo kokybę, taip pat mūsų darbas su skundais ir kad ja būtų skatinama visapusiškai gerbti piliečių teises.
5. Labiau remtis savo vidaus ryšių politika, kad darbuotojai būtų laiku informuoti apie pokyčius institucijoje.

5 tikslas –

Prisitaikyti

Siekdami pagerinti savo darbo veiksmingumą ir efektyvumą norime nuolat persvarstyti savo išteklių naudojimą

Prioritetai:

1. Stiprinti valdymo ir kontrolės mechanizmus, kad tarnyboje būtų užtikrinamas tinkamiausias žmogiškųjų ir finansinių išteklių panaudojimas bei taikomi aukščiausi administravimo standartai.
2. Nuolat stebėti ir gerinti savo darbo kokybę.
3. Įdiegti veiksmingą integruotą visos įstaigos darbų srauto valdymo IT sistemą.
4. Plėtoti veiksmingą ir nuolatinę žmogiškųjų išteklių politiką, kad būtų galima pritraukti ir išlaikyti aukštos kvalifikacijos ir motyvuotus darbuotojus.
5. Išnagrinėti galimybes, kaip geriau naudoti institucijų bendradarbiavimą.

4. Įgyvendinimas ir vertinimas

Norint iki šios kadencijos pabaigos pasiekti šiame dokumente išdėstytus tikslus ir prioritetus, reikės imtis konkrečių veiksmų. Šie veiksmai bus nustatyti kiekvienais metais pasitelkiant metinio valdymo plano (MVP) kūrimo procesą.

Strategijos tikslai ir prioritetai bus 2011, 2012, 2013 ir 2014 m. metinių valdymo planų atskaitos taškas. Per konsultacijas, kurios buvo labai naudingos šiai strategijai, suinteresuotieji subjektai pateikė daug įvairių pasiūlymų dėl konkrečių veiksmų, kuriuos, jų manymu, ombudsmenas turėtų atlikti. Šie pasiūlymai susisteminti ir įtraukti į katalogą, kuris bus naudojamas kaip galimų veiksmų, per ateinančius metus įtrauktinų į MVP procesą, šaltinis.



Siekiant įvertinti mūsų pažangą, padarytą siekiant prioritetų ir tikslų, nustatyti šie pagrindiniai veiklos rodikliai (PVR). Jų naudingumas ir tinkamumas bus persvarstomas atsižvelgiant į įgytą patirtį ir prireikus jie bus nagrinėjami iš naujo.

Pagrindiniai veiklos rodikliai ir atitinkami tikslai

1 PVR

Strategija ir valdymas

Europos ombudsmeno darbuotojų ir išorės suinteresuotųjų subjektų vertinimas.

1 tikslas

3 tikslas

4 tikslas

2 PVR

Skundai ir tyrimai

Baigtų tyrimų skaičius palyginti su vis dar atliekamų tyrimų skaičiumi pirmesnio šios veiklos vykdymo laikotarpio pabaigoje.

Bylų, kuriose sprendimas dėl priimtumo priimtas per vieną mėnesį, skaičius ir dalis palyginti su pirmesnio šios veiklos vykdymo laikotarpio bylų skaičiumi ir dalimi.

2 tikslas

3 PVR

Skundai ir tyrimai

Tyrimų, baigtų per (i) 12 ir (ii) 18 mėn., dalis palyginti su pirmesniu šios veiklos vykdymo laikotarpiu baigtais tyrimais.

2 tikslas

4 PVR

Skundai ir tyrimai

Pasiūlytų palankių sprendimų ir rekomendacijų projektų skaičius visose bylose, kuriose nustatytas netinkamas administravimas, palyginti su pirmesnio šios veiklos vykdymo



laikotarpio tokių sprendimų ir projektų skaičiumi.

3 tikslas

5 PVR

Skundai ir tyrimai

Sisteminių savo iniciatyva pradėtų tyrimų skaičius palyginti su pirmesnio šios veiklos vykdymo laikotarpio tokių tyrimų skaičiumi.

3 tikslas

6 PVR

Bendravimas ir informavimas

Išorės suinteresuotieji subjektai, su kuriais užmegzti ryšiai (dažnumas ir reikšmė).

1 tikslas

4 tikslas

7 PVR

Pagalba (žmogiškieji ištekliai)

Darbuotojų skaičius, matuojamas viso laiko atitikmenimis (sudėtinis rodiklis).

5 tikslas

8 PVR

Pagalba (žmogiškieji ištekliai)

Vienam asmeniui skirtų profesinio mokymo dienų vidurkis palyginti su pirmesnio šios veiklos vykdymo laikotarpio vidurkiu.

5 tikslas

9 PVR

Pagalba

Europos ombudsmeno tarnybos darbuotojų pasitenkinimo darbu lygis.



5 tikslas

10 PVR

Pagalba (finansai)

Biudžeto vykdymas

(sudėtinis rodiklis).

5 tikslas

Kiekvienais metais interneto svetainėje bus skelbiama tikslų ir prioritetų įgyvendinimo rezultatų suvestinė.