



## Europos ombudsmeno strategija „2019 m. link“

Page content - 17/11/2014

### Pratarmė

2014 m. lapkričio mėn. priėmiau Europos ombudsmeno strategiją „2019 m. link“, kurioje mano įgaliojimų laikotarpiui buvo keliami aukšto lygio tikslai ir prioritetai.

Nuo tada ši strategija tapo mūsų veiksmų gairėmis ir ja vadovaudamiesi sugebėjome užtikrinti aukštesnį Europos ombudsmeno įtakos, aktualumo ir veiksmingumo lygį.

Iki šiol pasiekti rezultatai ir gaunami atsiliepimai teikia daug vilčių, tačiau, nepaisant to, suprantu, kad piliečiai, pilietinė visuomenė ir įmonės pagrįstai sieja su ES didelius lūkesčius. Mano, kaip ombudsmenės, užduotis – padėti įgyvendinti šiuos lūkesčius, neperžengiant savo kompetencijos ribų ir naudojantis Europos Parlamento parama.

Kaip ir žadėta, atlikome strategijos laikotarpio vidurio peržiūrą. Atsižvelgdami į savo vidaus ir išorės suinteresuotųjų subjektų atsiliepimus ir pasiūlymus, taip pat į dinamišką ir nuolat besikeičiančią ES aplinką, pasistengėme patobulinti ir performuluoti kai kuriuos prioritetus, kartu išlaikydami pirminius aukšto lygio tikslus.

Šie pokyčiai perteikti šiame dokumente.

Per likusį savo įgaliojimų laikotarpį viliuosi ir tikiuosi toliau padėti piliečiams užtikrinti jų, kaip ES piliečių, teises ir skatinti, kad ES administravimas būtų dar atviresnis, atskaitingesnis ir priimtinesnis piliečiams.

Emily O'Reilly

1.

### Misija ir vaidmens apžvalga

*Mūsų misija – bendradarbiaujant su Europos Sąjungos institucijomis prisidėti prie Europos demokratijos puoselėjimo, siekiant veiksmingesnio, atskaitingesnio, skaidresnio ir etiškesnio administravimo.*

Kaip mes tai darome



Ombudsmeno tarnybos savarankiškumas užtikrinamas Sutartimis.

Mūsų institucijoje dirba aukštos kvalifikacijos daugiakalbiai darbuotojai, kurie vertina piliečių skundus dėl ES institucijų veiksmų ir prireikus užtikrina žalos atlyginimą.

Ombudsmeno tarnyba taip pat itin daug dėmesio skiria tyrimams, susijusiems su viešuoju interesu. Papildomi išsamesni strateginiai tyrimai ir iniciatyvos vykdomi, jei manoma, kad tam yra pagrindo.

Be to, Ombudsmeno tarnyba prisideda prie gerosios administravimo praktikos ES institucijose plėtojimo, rengdama informavimo kampanijas, gaires ir gerosios praktikos normas.

Strateginiai ombudsmeno veiksmai, taip pat naudojimas įtaka ir visomis turimomis priemonėmis gali padėti labiau padidinti turimus ribotus išteklius.

Pagrindinių teisių chartijoje nustatyta ES piliečių teisė teikti skundus ombudsmenui. Šia teise taip pat gali naudotis bendrovės, asociacijos ir ES gyvenantys trečiųjų šalių piliečiai. Ombudsmenas gali tirti skundus dėl Chartijoje numatytų teisių pažeidimų, taip pat kitus netinkamo administravimo atvejus. Taigi Ombudsmeno tarnyba **suteikia piliečiams daugiau galimybių**, padėdama jiems naudotis savo pagrindinėmis teisėmis. Piliečiai turi ne tik teisę į gerą administravimą, bet ir teisę žinoti, kokią veiklą vykdo ES institucijos (skaidrumo principas), taip pat teisę dalyvauti jų veikloje. Todėl ombudsmeno veikla yra labai svarbi siekiant užtikrinti, kad ES institucijos įgyvendintų ir gintų visas šias teises.

Galiausiai Ombudsmeno tarnyba padeda ES administravimo sistemai veikti atvirai, veiksmingai ir sąžiningai ir taip skatina **gerą valdymą ir viešojo administravimo kultūrą**.

## Patys darome tai, ko reikalaujame iš kitų

Siekiamo veiklą vykdyti taip, kaip reikalaujame, kad ją vykdytų kiti. Taigi pripažįstame savo klaidas, esame pasirengę būti tikrinami ir mokytis iš patirties.

## Mūsų vidaus gerosios praktikos nuostatai

Įsipareigojame užtikrinti, kad mūsų tarnybos veikla būtų grindžiama šiais principais:

- ☒ nepriklausomumas ir neutralumas
- ☒ iniciatyvumas sprendžiant problemas
- ☒ novatoriškas požiūris į ginčų sprendimą



- sisteminis mąstymas
- išorės veiksnių išmanymas ir žinių siekimas
- greitas reagavimas
- supratingumas
- atvirumas ir bendradarbiavimas.

## Mūsų įsipareigojimas darbuotojams

Siekiame užtikrinti pozityvią ir bendradarbiavimu grindžiamą darbo aplinką, kurioje su kiekvienu asmeniu būtų elgiamasi oriai ir pagarbiai ir kurioje kiekvienas žmogus turėtų galimybę įgyvendinti savo profesinės karjeros siekius, atsižvelgdamas į institucijos poreikius ir įsipareigojimus.

2.

## Strategija

Šia strategija įgyvendinami keli uždaviniai:

- ja nustatomi aukšto lygio tikslai, kurių siekiama vykdant konkrečią veiklą (kaip išaiškinta veiklos sistemoje [1]);
- ja nustatoma optimali žmogiškųjų ir finansinių išteklių, kuriuos tarnybai skyrė biudžeto valdymo institucija, naudojimo daugiametė sistema;
- joje išdėstytos mūsų išorės suinteresuotųjų subjektų atskaitomybės gairės.

## Mūsų strateginiai tikslai

Mūsų strategija – derinti ir įgyvendinti tris **vienas kitą papildančius** tikslus.

Siekiame užtikrinti, kad mūsų veikla būtų itin **aktuali** ES ir mūsų suinteresuotiesiems subjektams, siekiame skatinti didelį veiklos **žinomumą**, kuris padėtų įgyvendinti mūsų misiją, taip pat siekiame realaus ir teigiamo **poveikio** ES administravimui.

Siekdami šių tikslų vadovaujamės vidiniu **našumo** tikslu.

### 1 tikslas –



### **užtikrinti aktualumą**

**Siekiame kurti kuo didesnę pridėtinę vertę piliečiams ir kitiems suinteresuotiesiems subjektams stengdamiesi sutelkti dėmesį į tuos pagrindinius sisteminius klausimus, kurie turi didžiausią reikšmę jų interesams ir rūpesčiams.**

## **Prioritetai**

1. Stiprinti savo, kaip pripažintos, patikimos ir nepriklausomos institucijos, vaidmenį sprendžiant ombudsmeno įgaliojimų vykdymui svarbius klausimus – imtis iniciatyvos siekiant užtikrinti skaidrumą, atskaitomybę ir sąžiningumą.
2. Bendradarbiauti su mūsų tarnybos suinteresuotaisiais subjektais ir semtis iš jų patirties, įskaitant reikšmingos įtakos turinčius subjektus, kaip antai akademinės bendruomenės atstovus.
3. Prireikus didinti mūsų tarnybos informuotumą apie besikeičiančią Europos Sąjungos dinamiką ir politines, socialines, ekonomines ir teisines aplinkybes, kuriomis vykdome savo veiklą, siekiant viešai dalyvauti susijusiuose debatuose ir išdėstyti juose savo poziciją, taip pat padėti įgyvendinti politikos pokyčius.
4. Bendradarbiauti su Europos ombudsmenų tinklu, kitomis valstybių narių įstaigomis, taip pat tarptautiniais tinklais ir organizacijomis, siekiant nustatyti ir skatinti aukščiausius standartus ir geriausią patirtį, pavyzdžiui, žmogaus teisių ir (arba) pagrindinių teisių ir valdymo klausimų srityje.
5. Padėti plėtoti, skatinti ir ginti ES pilietybės sampratą ir su ja susijusias teises.

## **2 tikslas –**

### **užtikrinti didesnę poveikį**

**Norime skatinti pokyčius pagrindinėse srityse ir taip užtikrinti realius ES institucijų darbo kokybės pokyčius.**

## **Prioritetai**

1. Vadovaujantis taikomu integruotu metodu toliau aktyviai vykdyti didžiausios strateginės svarbos sričių nustatymo veiklą ir skirti tinkamus išteklius sisteminiams problemoms nagrinėti.
2. Kuo labiau pagerinti tyrimo procesus, siekiant skubiai ir veiksmingai išnagrinėti ypatingos strateginės svarbos skundus. Tai ypač svarbu, kai sėkmingiems tyrimo rezultatams svarbus laiko veiksnys.
3. Visapusiškai naudotis ombudsmeno įgaliojimais, kad vykdant skundų nagrinėjimo ir tyrimo



procesus būtų pasiekta teigiamų rezultatų.

4. Toliau rengti priemones, kurios padėtų užtikrinti, kad siekiant kuo labiau padidinti atitiktį būtų sistemingiau ir nuosekliau įgyvendinamos ombudsmeno rekomendacijos ir pastabos.

5. Stiprinti ir tobulinti visapusiškesnį bendradarbiavimą ir dialogą su ES institucijomis ir kitais suinteresuotaisiais subjektais, siekiant užtikrinti, kad administravimo praktika būtų nuolat gerinama.

### **3 tikslas –**

**išlaikyti didelį žinomumą**

**Norime didinti savo gebėjimą daryti įtaką. Visuomenė ir institucijos turi būti geriau ir išsamiau informuojamos apie Ombudsmeno tarnybą.**

### **Prioritetai**

1. Užtikrinti, kad mūsų informacija būtų pateikiama kuo aiškiau.

2. Toliau plėtoti ir naudoti turimas internetines priemones ir kanalus ir užtikrinti, kad šios priemonės būtų kuo geriau pritaikomos dinamiškoje internetinėje aplinkoje.

3. Strategiškai bendradarbiauti su Europos Parlamentu ir jo komitetais įvairiais abiem šalims rūpimais klausimais, kartu visuomet turint omenyje tarnybos savarankiškumą.

4. Bendradarbiauti su Europos ombudsmenų tinklu ir kitomis susijusiomis įvairius subjektus vienijančiomis organizacijomis siekiant informuoti piliečius apie jų teises ir ombudsmeno darbą.

5. Užtikrinti, kad svarbiuose renginiuose ir konferencijose Ombudsmeno tarnybai būtų tinkamai atstovaujama, ir skatinti tarnybos atstovus suvokti tinklaveikos ir informavimo galimybes ir jomis naudotis.

**4 tikslas – didinti savo veiklos našumą**

**Naudodamiesi savo ištekliais norime pasiekti kuo geresnių rezultatų.**

### **Prioritetai**

1. Užtikrinti, kad Ombudsmeno tarnybos biudžeto ištekliai atitiktų strategiją.

2. Kuo labiau didinti naudojamų procesų ir prietaisų, įskaitant IT sistemas, veiksmingumą ir efektyvumą. Prireikus apsvastyti galimybę priimti „institucinius“ sprendimus didesnio masto ES valdžios institucijų lygmeniu.

3. Nustatyti skundų nagrinėjimo prioritetus ir išnagrinėti skundus kaip įmanoma skubiau ir



veiksmingiau, taikant pažangią, lanksčią, prie konkrečių poreikių pritaikytą ir patikimą darbo praktiką.

4. Skatinti formuoti vidinę skaidrumo, etiškumo, novatoriškumo ir paslaugumo piliečiams principų sistemą.

5. Toliau siekti, kad tarnyba būtų patraukli, dinamiška ir svarbi darbo vieta motyvuotiems, talentingiems ir didelių užmojų turintiems žmonėms, užtikrinant, kad mūsų žmogiškųjų išteklių sistema ir politika būtų visapusiškai įgyvendinama ir prireikus atnaujinama.

3.

## **Įgyvendinimas ir kiekybinis vertinimas**

Kasmet rengiant metinį valdymo planą (MVP) ir metinę veiklos ataskaitą (MVA) planuojami ir vertinami konkretūs minėtų tikslų ir prioritetų įgyvendinimo veiksmai. Laikotarpiu, kuriam taikoma ši strategija, numatytas toliau išdėstytas MVP rengimo procesas.

Rudenį ombudsmeno generalinis sekretorius ragina veiklos skyrių vadovus pateikti pasiūlymus dėl konkrečių strategijos įgyvendinimo veiksmy, atsižvelgiant į numatomus tarnybos kitų metų finansinius ir žmogiškuosius išteklius. Pasiūlyme bus išsamiai nurodyta:

▫ kaip siūlomi veiksmai padės įgyvendinti strategijos tikslus ir prioritetus;

▫ reikiami ištekliai;

▫ kaip bus užtikrinti reikiami ištekliai (pavyzdžiui, didinant našumą ir (arba) mažinant kitai veiklai numatytus išteklius).

Surengus vidaus diskusijas ir įgyvendinus koordinavimo veiksmus ombudsmenas priima sprendimą dėl MVP.

## **Vertinimas, kiekybinis vertinimas ir ataskaitų teikimas**

Mūsų tikslų įgyvendinimo pažanga vertinama naudojantis pagrindiniais veiklos rodikliais (PVR). 2015 m. priimti PVR pateikiami toliau, kartu pateikiami ir 2017 m. nustatyti tikslai.

Pagrindiniai veiklos rodikliai ir atitinkami tikslai kasmet peržiūrimi ir prireikus pakoreguojami.

Strategijos tikslas

Kiekybinis vertinimas

2017 m. tikslai

1 PVR



Aktualumas

Mūsų išorės suinteresuotųjų subjektų nuomonė

(teigiamų vertinimų dalis)

70%

2 PVR

Aktualumas

Įgaliojimų laikotarpiu gautų skundų procentinė dalis

33%

3 PVR

Poveikis

Pradėtų tyrimų, susijusių su viešojo intereso bylomis, skaičius

(skundai ir strateginiai tyrimai bei strateginės iniciatyvos)

30

4 PVR

Poveikis

Atitiktis (sudėtinis rodiklis)

4a – bendra atitiktis

4b – atitiktis su viešuoju interesu susijusiose bylose

90%

90%

5 PVR

Žinomumas

Veikla žiniasklaidoje ir socialiniuose tinkluose

7



(sudėtinis rodiklis)

5a – straipsnių žiniasklaidoje skaičius

5b – „Twitter“ paskyros naudojimas

3 300

20 000

6 PVR

Žinomumas

Internetinė veikla (sudėtinis rodiklis)

6a – svetainės lankytojų skaičius

6b – suteiktos konsultacijos per interaktyvų vadovą susisiekiant su EOT nariu

400 000

8 000

7 PVR

Našumas

Skundų nagrinėjimas ir tyrimų atlikimas

(sudėtinis rodiklis)

7a – bylų, kuriose sprendimas dėl priimtumo priimamas per vieną mėnesį, dalis

7b – per 6 mėnesius užbaigtų tyrimų dalis

7c – per 18 mėnesių užbaigtų tyrimų dalis

90%

50%

80%

8 PVR

8





Našumas

Biudžeto vykdymas (sudėtinis rodiklis)

8a – biudžeto vykdymo rodiklis

8b – 30 dienų laikotarpį viršijančių mokėjimų skaičius

93%

0

Suvestinės, pagal kurias stebimi mūsų veiklos rezultatai ir teikiamos su jais susijusios ataskaitos, atsižvelgiant į PVR tikslus, yra nuolat atnaujinamos.

Bendras strategijos įgyvendinimo vertinimas ir įgyvendinimo ataskaita pateikiami Europos ombudsmeno metinėje ataskaitoje ir Europos ombudsmeno generalinio sekretoriaus metinėje veiklos ataskaitoje.

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