



Stratēģija nākamajam pilnvaru termiņam

Annual Management Plan - 21/09/2010

Priekšvārds

Šeit izklāstītās Eiropas ombuda stratēģijas mērķis ir sniegt skaidru priekšstatu par ombuda uzdevumiem, prasībām un pamatprincipiem. Pamatojoties uz līdz šim paveikto, stratēģijā ir noteikti virkne mērķu un prioritāšu, kas izstrādātas, lai sasniegtu ombuda visaptverošo mērķi, pirmkārt, nodrošināt, ka ES valstspiederīgie var pilnvērtīgi izmantot savas tiesības un, otrkārt, veicināt ES pārvaldības kvalitāti.

Šī stratēģija ir vērienīga un ar tālejošām sekām, bet, cerams, tā ir arī reāla un īstenojama. Tā izstrādāta, veicot plašu apspriešanos ar iekšējām un ārējām ieinteresētajām pusēm. Esmu ļoti pateicīgs visiem, kas veicināja šīs pārvaldes pašrefleksivitātes īstenošanu, par viņu daudzajiem pozitīvajiem un radošajiem ieteikumiem.

Ceru, ka šī stratēģija būs noderīgs ceļvedis, gan pildot ombuda saistības attiecībā uz pilsoņiem un tieši tāpat attiecībā uz iestādēm, gan īstenojot šīs saistības viegli saprotamā veidā. Es arī ceru, ka, nepārtraukti uzlabojot mūsu pašu pakalpojumus, mēs izpildīsim un iespējami pārsniegsim mūsu sarunu partneru gaidas.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Par Eiropas ombudu

Mandāts

Eiropas ombuda birojs tika izveidots 1993. gadā kā daļa no Savienības pilsonības. Pamatideja bija likvidēt plaisu starp pilsoņiem un Savienības iestādēm. Eiropas Parlaments ievēlēja pirmo ombudu 1995. gadā.

Ombuds ir tiesīgs izmeklēt sūdzības par Savienības iestāžu, struktūru, biroju un aģentūru pieļautām kļūdām pārvaldē, izņemot kļūdas, ko pieļāvusi Eiropas Kopienu tiesa, pildot tiesu iestādes funkcijas, vai nu pēc paša iniciatīvas vai sniedzot atbildi uz sūdzībām. Pienākumu izpildē ombuds ir pilnīgi neatkarīgs.

Ikvienam Savienības pilsonim ir tiesības iesniegt sūdzību ombudam. Arī pilsoņi, kas pastāvīgi dzīvo kādā dalībvalstī, uzņēmumi un asociācijas var sūdzēties ombudam.

Ja sūdzība ir pamatota, ombuds mēģina iespēju robežās panākt mierizlīgumu. Tas nozīmē piemērotu aizsardzības līdzekļu nodrošināšanu, piemēram, lēmuma grozīšanu, atvairošanos vai kompensācijas izmaksu. Ombuds nevar likt iestādei izlabot kļūdu, bet, ja iestāde neievēro



viņa ieteikumus, viņš var publiski izteikt tai kritiku. Ja jautājums ir pietiekami nopietns, viņš var sagatavot īpašu ziņojumu Eiropas Parlamentam.

Ombuds sniedz gan neatkarīgu un taisnīgu pakalpojumu sūdzību iesniedzējiem, gan arī aktīvi strādā pie tā, lai uzlabotu pārvaldības kvalitāti un veicinātu pilnīgu pilsoņu tiesību ievērošanu.

Līdzšinējie sasniegumi

Kopš biroja izveides ombuds ir atbildējis vairāk nekā 36 000 sūdzību iesniedzējiem un izskatījis vairāk nekā 3 800 sūdzības par iespējamu kļūdu pārvaldē.

Labas pārvaldības veicināšana

No paša sākuma ombuds ir vadījies pēc pilsonības redzējuma, kas nozīmē pilsoņu iesaistīšanu, viņu tiesību ievērošanu un pakalpojumu kultūru pārvaldībā. Konkrēti pasākumi, ko veicis vai veiksmīgi ierosinājis ombuds:

- izstrādāta plaša pārvaldības kļūdas jēdziena definīcija, kas ietver likumību, pamattiesības un labas pārvaldības principus
- pamattiesības uz labu pārvaldību (Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 41. pants)
- *Eiropas institūciju un iestāžu pārvaldes darbinieku uzvedības kodekss*
- pilnīgas un taisnīgas procesuālās tiesības sūdzību iesniedzējiem attiecībā uz sūdzību iesniegšanu ombudam.

Pilsoņu pilnvarošana

Lai pilnvarotu pilsoņus un stiprinātu viņu uzticību iestādēm, ombuds par sava darba centrālo motīvu ir noteicis pārredzamību. Konkrēti pasākumi ietver:

- noteikumu par piekļuvi dokumentiem veicināšana, lai nodrošinātu pārredzamību visās ES iestādēs
- Eiropas Komisijas procedūras, ar ko izskata sūdzības par dalībvalstīm, pārredzamības uzlabošana
- taisnīgākas un pārredzamākas ES procedūras — tādās jomās kā darbinieku atlase, konkursi un subsīdijas
- sadarbība ar Eiropas Datu aizsardzības uzraugu, lai līdzsvarotu pareizu datu aizsardzību un tiesības uz piekļuvi dokumentiem
- regulāri sniegt informāciju ieinteresētajām pusēm visās 23 oficiālajās ES valodās un publicēt ombuda lēmumus viņa tīmekļa vietnē.



Palīdzība sūdzību iesniedzējiem

Lai stiprinātu savas iespējas palīdzēt sūdzību iesniedzējiem, ombuds ir:

- vairāk uzmanības veltījis tam, lai rastu risinājumus sūdzību iesniedzējiem un nodrošinātu atlīdzību
- veicinājis alternatīvu strīdu risināšanas mehānismu izmantošanu Komisijā līgumsaistību gadījumos
- sekmīgi nostiprinājis savas pilnvaras veikt izmeklēšanu
- izveidojis ciešu sadarbību ar ombudiem un līdzīgām struktūrām dalībvalstīs, izmantojot Eiropas ombudu tīklu
- izveidojis interaktīvu tiešsaistes ceļvedi par ārpusstiesas līdzekļiem attiecībā uz tiesību aizsardzību saskaņā ar ES tiesību aktiem.

Aktīvs darbs

Papildus atbildēm uz sūdzībām ombuds arī aktīvi strādā, lai paaugstinātu ES pārvaldības kvalitāti. Konkrēti pasākumi ietver:

- pašiniciatīvas izmeklēšanu tādās jomās kā nokavēti maksājumi, diskriminācija invaliditātes un vecuma dēļ, lai noteiktu iespējamās sistemātiskās kļūdas pārvaldībā un rastu piemērotus risinājumus
- sistemātisku analīzi par iestāžu sniegto informāciju attiecībā uz ombuda izteiktajām kritiskajām un papildu piezīmēm
- sadarbību ar Eiropas Investīciju banku, lai nodrošinātu, ka tā sniedz informāciju ieinteresētajām pusēm par tās sociālo un vides politiku un iekšējo sūdzību izskatīšanas procedūru
- reaģēšanu uz Komisijas organizētajām sabiedriskajām apspriešanām attiecībā uz piekļuvi dokumentiem, Finanšu regulu un Eiropas pilsoņu iniciatīvu
- iesaistīšanos strukturētā un regulārā dialogā ar pārvaldes iestādēm.

Pašreizējā stratēģija, kas attiecas uz pašreizējo ombuda pilnvaru termiņu, kas sākās 2009. gadā, pamatojas uz līdzšinējiem sasniegumiem. Tādējādi ombuds mēģina palīdzēt Savienībai izpildīt solījumus, ko tā pilsoņiem izteikusi Lisabonas līgumā attiecībā uz pamattiesībām, pārredzamības uzlabošanu un lielākām iespējām piedalīties Savienības politikas veidošanā.

2. Uzdevumi, prasības un pamatprincipi

Mūsu pamatuzdevums

2009. gadā Eiropas ombuds pieņēma šādu pamatuzdevumu:

Eiropas ombuds cenšas panākt taisnīgu iznākumu sūdzībām par Eiropas Savienības iestādēm, veicina pārredzamību un sekmē pārvaldības pakalpojumu kultūru. Tā mērķis ir



radīt uzticību, izmantojot dialogu starp pilsoņiem un Eiropas Savienību, un veicināt augstākos uzvedības standartus Eiropas Savienības iestādēs.

Mūsu prasības

Līdz pašreizējā pilnvaru termiņa beigām mēs vēlamies:

- ievērojami palielināt mūsu efektivitāti kā alternatīvam strīdus risināšanas līdzeklim strīdos ar Savienības iestādēm
- kļūt par atzītu virzītājspēku, kas izvirza pilsoņus Savienības pārvaldības kultūras centrā
- daudz pilnīgāk parādīt mūsu apņemšanos apzināt un izpildīt sūdzību iesniedzēju un citu ieinteresēto pušu cerības.

Mūsu pamatprincipi

Visu mūsu iekšējo un ārējo darbību struktūru veido pieci pamatprincipi.

Integritāte

- Mēs izskatām sūdzības objektīvi un taisnīgi.
- Mēs esam godīgi, uzticami un vadāmies pēc pareizības izjūtas.

Taisnīgums

- Mēs uzskatām, ka taisnīgums ir galvenais labas pārvaldības princips.
- Mūsu mērķis ir panākt saprātīgu un taisnīgu līdzsvaru starp pretrunīgām tiesībām un interesēm un palīdzēt arī citiem panākt to pašu.

Pārskatatbildība

- Mēs uzskatām, ka atbildība pret citiem ir būtiska ombuda neatkarībai.
- Mēs strādājam, cik vien iespējams, atklāti.
- Mēs izskaidrojam savus lēmumus un darbības un sniedzam pamatojumu tam, ko mēs darām.

Dialogs

- Mēs esam progresīvi domājoši, uzmanīgi ieklausāmies un cienām citus un cenšamies ieraudzīt lietas no viņu skatu punkta.
- Mēs aktīvi sadarbojamies ar ieinteresētajām pusēm, neatkarīgi no tā, vai tie ir pilsoņi, asociācijas vai iestādes.
- Mēs lietojam iespējami skaidru un viegli saprotamu valodu.

Pakalpojumi



- Mēs apzināmies, ka ombuds pastāv, lai kalpotu pilsoņiem un mūsu ieinteresētajām pusēm, un mēs cenšamies sniegt iespējami augstākās kvalitātes pakalpojumus.
- Mēs mācāmies paši no savas un citu pieredzes un esam aktīvi, apzinot, izstrādājot un piemērojot labākās prakses.
- Mēs atvairināmies par mūsu kļūdām un darām visu iespējamo, lai tās labotu.

3. Mērķi un prioritātes

1. mērķis — Ieklausīties

Mēs vēlamies ieklausīties mūsu ieinteresētajās pusēs, būt atvērti viņu ieteikumiem un apzināt labākās prakses

Prioritātes:

1. Regulāri saņemt atgriezenisko saiti no sūdzību iesniedzējiem par viņu pieredzi un viedokļiem attiecībā uz mūsu sniegto pakalpojumu kvalitāti.
2. Turpināt attīstīt kontaktus ar ES iestādēm visos līmeņos, lai labāk saprastu, kā mēs varam palīdzēt viņiem bagātināt un veicināt pakalpojumu kultūru.
3. Sadarboties ar pilsoniskās sabiedrības organizācijām, lai ņemtu vērā tām būtiskus jautājumus.
4. Lūkoties uz ārpusi, lai izvērtētu to, kā citi sasniedz savus efektivitātes rādītājus, un saprast procesus, kas izraisa tos.
5. No Eiropas ombudu tīkla mācīties labākās prakses dalībvalstīs, ko varētu pieņemt ES līmenī.

2. mērķis — Sniegt

Mēs vēlamies atrast veidus, kā ātrāk sasniegt rezultātus

Prioritātes:

1. Stiprināt iestādes spējas daudz prasmīgāk un efektīvāk izskatīt sūdzības.



2. Samazināt laiku, kas nepieciešams izmeklēšanu slēgšanai, labāk kontrolējot termiņus un, ja iespējams, nosakot īsākus termiņus.
3. Izstrādāt alternatīvas un vienkāršotas procedūras, lai veicinātu, kad vien iespējams, ātru sūdzību atrisināšanu, nenosakot pārāk garas izmeklēšanas.
4. Pārskatīt tādu sūdzību izskatīšanu, kas neietilpst ombuda kompetencē.

3. mērķis —

Pārliecināt

Mēs vēlamies pozitīvi ietekmēt ES iestāžu pārvaldības kvalitāti

Prioritātes:

1. Izpētīt veidus, kā padarīt ombuda priekšlikumus attiecībā mierizlīgumu, ieteikuma projektiem un aizrādījumiem daudz pārliecinošākus.
2. Akcentēt ombuda nozīmi kā bagātu resursu, kas palīdz iestādēm uzlabot to pārvaldības prakses.
3. Pārliecināt iestādes, ka saziņai ar pilsoņiem un pilsoniskās sabiedrības organizācijām jābūt daļai no pakalpojumu kultūras, kas sniedz lielu ieguvumu.
4. Vairāk koncentrēties uz sistēmiskiem jautājumiem, apzinot tās ES pārvaldības jomas, kurās tiek pieļautas kļūdas, un iespējas veikt uzlabojumus, un, izmantojot ombuda pilnvaras, uzsākt pašiniciatīvas izmeklēšanas.
5. Veicināt politikas debates tajās jomās, kas attiecas uz ombuda pilnvarām.

4. mērķis —

Sazināties

Mēs vēlamies sniegt savlaicīgu, noderīgu un viegli pieejamu informāciju ieinteresētajām pusēm un sabiedrībai

Prioritātes:

1. Izstrādāt virkni publikāciju papīra un elektroniskā formā, kas paredzētas mūsu īpašo auditoriju vajadzībām.
2. Atrast jaunus un uzlabotus veidus, lai informētu pilsoņus par to, kā Eiropas ombuds un



Eiropas ombudu tīkls var palīdzēt viņiem izmantot viņu tiesības.

3. Palielināt sabiedrības izpratni par uzsāktajām izmeklēšanām un rezultātiem lietās, kam ir būtiska ietekme.
4. Nodrošināt, ka mūsu informācijas politika ietver mūsu iniciatīvas attiecībā uz pārvaldības kvalitātes uzlabošanu, kā arī mūsu darbu ar sūdzībām, un veicina pilnīgu pilsoņu tiesību ievērošanu.
5. Vairāk pamatoties uz mūsu iekšējo komunikācijas politiku, lai savlaicīgi informētu darbiniekus par notikumiem iestādē.

5. mērķis —

Pielāgoties

Mēs vēlamies pastāvīgi pārdomāt to, kā mēs izmantojam mūsu resursus, lai uzlabotu mūsu darba lietderību un efektivitāti

Prioritātes:

1. Uzlabot vadības un kontroles mehānismus, lai nodrošinātu optimālu cilvēkresursu un finanšu resursu izmantošanu un augstākos pārvaldības standartus iestādes iekšienē.
2. Pastāvīgi pārraudzīt un palielināt mūsu darba kvalitāti.
3. Ieviest efektīvu integrētu IT sistēmu, lai vadītu iestādes vispārējo darba plūsmu.
4. Izstrādāt efektīvu un tālejošu cilvēkresursu politiku, kas piesaista augsti kvalificētus un motivētus darbiniekus.
5. Izpētīt iespējas, kā labāk izmantot starpiestāžu sadarbību.

4. Īstenošana un novērtēšana

Būs jāveic konkrētas darbības, lai līdz pašreizējā pilnvaru termiņa beigām sasniegtu tos mērķus un prioritātes, kas izklāstīti šajā dokumentā. Šīs darbības tiks noteiktas katru gadu, izstrādājot ikgadēju vadības plānu (AMP).

Šajā stratēģijā noteiktie mērķi un prioritātes būs atskaites punkts 2011., 2012., 2013. un 2014. gada AMP. Apspriežu laikā, kas sekmēja pašreizējās stratēģijas izstrādi, mūsu ieinteresētās puses sniedza daudz un dažādus ieteikumus attiecībā uz konkrētām darbībām, kas, viņuprāt, ombudam būtu jāveic. Šie ieteikumi tika sintezēti katalogā, kas kalpos par iespējamu darbību krātuvi, kas iekļaujamas AMP procesā nākamo gadu laikā.

Lai novērtētu paveikto attiecībā uz mūsu prioritāšu un mērķu sasniegšanu, ir izveidoti šādi



galvenie darbības rādītāji (KPI). To lietderība un atbilstība tiks pārskatīta, ņemot vērā pieredzi, un nepieciešamības gadījumā tie tiks pārskatīti.

Galvenie darbības rādītāji un attiecīgie mērķi

1. KPI

Stratēģija un pārvaldība

Eiropas ombuda darbinieku un ārējo ieinteresēto pušu veiktais novērtējums.

1. mērķis

3. mērķis

4. mērķis

2. KPI

Sūdzības un izmeklēšanas

Slēgto izmeklēšanu skaits attiecībā uz uzsākto izmeklēšanu skaitu iepriekšējā pilnvaru termiņa beigās.

To lietu skaits un īpatsvars, kurās lēmums par pieņemamību pieņemts pirmajā mēnesī salīdzinājumā ar iepriekšējo pilnvaru termiņu.

2. mērķis

3. KPI

Sūdzības un izmeklēšanas

To sūdzību īpatsvars, kas slēgtas (i) 12 un (ii) 18 mēnešu laikā salīdzinājumā ar iepriekšējo pilnvaru termiņu.

2. mērķis

4. KPI

Sūdzības un izmeklēšanas

Mierizlīgumu un ierosināto ieteikuma projektu skaits proporcionāli visām tām lietām, kurās konstatēta kļūda pārvaldē, salīdzinājumā ar iepriekšējo pilnvaru termiņu.

3. mērķis



5. KPI

Sūdzības un izmeklēšanas

Uzsākto sistemātisko pašiniciatīvas izmeklēšanu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējo pilnvaru termiņu.

3. mērķis

6. KPI

Saziņa un ietekme

Saziņa ar ārējām ieinteresētajām pusēm

(biežums un svarīgums).

1. mērķis

4. mērķis

7. KPI

Atbalsta pakalpojumi (HR)

Darbinieku skaita palielinājums, kas novērtēts kā pilna laika ekvivalenti (salikts rādītājs).

5. mērķis

8. KPI

Atbalsta pakalpojumi (HR)

Vidējais profesionālo apmācību dienu skaits vienai personai salīdzinājumā ar iepriekšējo pilnvaru termiņu.

5. mērķis

9. KPI

Atbalsta pakalpojumi

Eiropas ombuda darbinieku apmierinātības līmenis.

5. mērķis



10. KPI

Atbalsta pakalpojumi (finanses)

Budžeta izpilde

(salikts rādītājs).

5. mērķis

Rezultātu tabula, kurā ziņots par darbības rezultātiem attiecībā uz mērķu un prioritāšu sasniegšanu, tiks katru gadu publicēta tīmekļa vietnē.