



Strategia Europejskiej Rzecznik Praw Obywatelskich „W stronę 2019 roku”

Page content - 17/11/2014

Przedmowa

W listopadzie 2014 r. przyjąłem strategię Europejskiej Rzecznik Praw Obywatelskich – „W stronę 2019 roku” określającą istotne cele i priorytety na okres mojej kadencji.

Od tamtej pory strategia służy jako plan i podstawa działań, które podjęliśmy, aby zwiększyć wpływ, znaczenie i skuteczność Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.

Dotychczasowe wyniki i informacje zwrotne są bardzo zachęcające, mam jednak świadomość wysokich, uzasadnionych oczekiwań obywateli, organizacji społeczeństwa obywatelskiego i przedsiębiorstw w stosunku do UE. Moją rolą jako Europejskiej Rzecznik Praw Obywatelskich jest udzielenie pomocy w spełnieniu tych oczekiwań, w granicach moich kompetencji i przy wsparciu ze strony Parlamentu.

Zgodnie z zapowiedziami przeprowadziliśmy śródk okresowy przegląd strategii. Na podstawie odpowiedzi i sugestii ze strony wewnętrznych i zewnętrznych zainteresowanych stron, oprócz dynamicznego i podlegającego ciągłym zmianom krajobrazu UE, byliśmy w stanie udoskonalić i przeformułować niektóre priorytety z zachowaniem pierwotnych istotnych celów.

Zmiany te zostały przedstawione w niniejszym dokumencie.

Mam nadzieję i ambicję do końca mojej kadencji w dalszym ciągu wspierać obywateli w zabezpieczeniu ich praw jako obywateli UE oraz propagować jeszcze bardziej otwartą, odpowiedzialną i przyjazną obywatelom administrację UE.

Emily O'Reilly

1. Misja i zakres kompetencji

Naszą misją jest krzewienie demokracji europejskiej poprzez współpracę z instytucjami Unii Europejskiej celem tworzenia bardziej skutecznej, odpowiedzialnej, przejrzystej i etycznej administracji.

Jak to osiągnąć

Niezależność Rzecznika Praw Obywatelskich gwarantowana jest zapisami traktatów



europijskich.

Zatrudniamy wysoko wykwalifikowaną kadrę mówiącą wieloma językami. Kadra ta ocenia skargi obywateli wobec instytucji Unii Europejskiej i w razie potrzeby umożliwia należyte dochodzenie roszczeń.

Rzecznik kładzie duży nacisk na prowadzenie dochodzeń w interesie publicznym. Prowadzi dalej dochodzenia i inicjatywy, kiedy uzna, że istnieją ku temu przesłanki.

Rzecznik Praw Obywatelskich ma także wpływ na rozwój dobrych praktyk administracyjnych w instytucjach UE poprzez działalność informacyjną, formułowanie wytycznych i kodeksów dobrych praktyk.

Prowadząc strategiczne działania oraz wykorzystując swój wpływ i wszystkie dostępne narzędzia, Rzecznik Praw Obywatelskich może w sposób maksymalny wykorzystać swoje ograniczone zasoby.

Karta Praw Podstawowych gwarantuje obywatelom UE prawo do wnoszenia skarg do Rzecznika. Przedsiębiorstwa, stowarzyszenia i obywatele państw trzecich zamieszkali na terenie UE także mają takie prawo. Rzecznik Praw Obywatelskich może rozpatrywać skargi w zakresie naruszenia praw wynikających z Karty, a także innych przypadków niewłaściwego administrowania. Rzecznik Praw Obywatelskich przyczynia się zatem do **upodmiotowienia obywateli** poprzez wspieranie ich w egzekwowaniu ich praw podstawowych. Poza prawem do dobrej administracji obywatele mają też prawo wiedzieć, jakie działania podejmują instytucje UE (przejrzystość), oraz uczestniczyć w takich działaniach. Rzecznik Praw Obywatelskich ma zatem do odegrania istotną rolę w zapewnieniu, aby prawa te były przestrzegane i chronione przez instytucje UE.

Rzecznik promuje także **dobre rządzenie i kulturę służby publicznej**, pomagając administracji UE funkcjonować w sposób otwarty, skuteczny i rzetelny.

Czyny w ślad za słowami

Staramy się sami postępować w sposób, do którego zachęcamy innych. Podejście to polega na przyznawaniu się do własnych błędów, poddawaniu się kontroli oraz wyciąganiu wniosków na podstawie doświadczenia.

Nasza Wewnętrzna karta dobrych praktyk

W ramach naszych usług zobowiązujemy się do:

- zapewnienia niezależności i bezstronności
- odgrywania wiodącej roli w rozwiązywaniu problemów



- stosowania innowacyjnych metod rozstrzygania sporów
- myślenia systemowego
- wykazywania świadomości czynników zewnętrznych i zainteresowania nimi
- reagowania na potrzeby
- wykazywania empatii
- wykazywania otwartości i zaangażowania

Nasze zobowiązanie wobec pracowników

Naszym celem jest tworzenie pozytywnego środowiska pracy zachęcającego do współdziałania, w którym każdy traktowany jest z godnością i szacunkiem i gdzie wszyscy mają możliwość realizowania swoich ambicji zawodowych zgodnie z potrzebami i obowiązkami samej instytucji.

2. Strategia

Przyjęta przez nas strategia ma spełniać szereg zadań, tj.:

- wyznaczenie istotnych celów osiągniętych poprzez konkretne działania (wyjaśnione w części dotyczącej ram operacyjnych [1]);
- zapewnienie wieloletnich ram w celu optymalnego wykorzystania zasobów ludzkich i finansowych przekazywanych przez organy władzy budżetowej;
- stanowienie punktu odniesienia dla zewnętrznych zainteresowanych stron pozwalającego rozliczać nas z podejmowanych działań.

Nasze cele strategiczne

Nasza strategia polega na połączeniu trzech **wzajemnie się uzupełniających** celów.

Są nimi: zdobycie znaczącej **pozycji** w UE i wobec naszych zainteresowanych stron, zapewnienie dużej **widoczności** na potrzeby realizacji naszej misji oraz wywarcie rzeczywistego, pozytywnego **wpływu** na administrację UE.

W cele te wpisuje się wewnętrzny cel dotyczący **wydajności** .

Cel 1 – Zdobycie istotnej pozycji

Pragniemy, aby nasze działania przynosiły optymalną wartość dla obywateli i innych zainteresowanych stron poprzez skupianie się na kluczowych kwestiach systemowych,



które mają najistotniejsze znaczenie dla ich interesów i problemów, z którymi się borykają.

Priorytety

1. Wzmocnienie naszej pozycji jako uznanego, niezależnego i cieszącego się zaufaniem autorytetu w zakresie obejmującym mandat Rzecznika, a także odgrywanie wiodącej roli w zakresie przejrzystości, odpowiedzialności i rzetelności.
2. Zaangażowanie zainteresowanych stron i uczenie się od nich, w tym od odpowiednich osób takich jak nauczyciele akademicki mających silny wpływ na swoich odbiorców.
3. Zwiększenie naszej wiedzy na temat zmieniającej się dynamiki Unii Europejskiej oraz kontekstu politycznego, społecznego, gospodarczego i prawnego, w którym działamy, aby, w razie potrzeby, publicznie angażować się i wносить wkład w istotne debaty i prace nad tworzeniem polityki.
4. Współpraca z Europejską Siecią Rzeczników Praw Obywatelskich, innymi organami państw członkowskich oraz sieciami i organizacjami międzynarodowymi celem wskazania i promowania najwyższych standardów i najlepszych praktyk, np. dotyczących praw człowieka / praw podstawowych i kwestii zarządzania.
5. Udział w rozwoju, promowaniu i zabezpieczeniu koncepcji obywatelstwa UE i związanych z nim praw.

Cel 2 – Wywieranie większego wpływu

Chcemy udoskonalić jakość pracy instytucji UE poprzez promowanie zmian w kluczowych obszarach.

Priorytety

1. Kontynuacja, zgodnie z naszym zintegrowanym podejściem, proaktywnej identyfikacji kluczowych obszarów o znaczeniu strategicznym oraz proaktywnego doboru odpowiednich zasobów koniecznych do badania problemów systemowych.
2. Optymalizacja przebiegu dochodzeń w celu natychmiastowego i skutecznego rozpatrywania skarg o kluczowym znaczeniu strategicznym. Ma to szczególne znaczenie wówczas, gdy pomyślny wynik dochodzenia zależy od szybkiego podjęcia działania.
3. Wykorzystywanie pełnego zakresu uprawnień Rzecznik celem uzyskania pozytywnego wyniku procesu rozpatrywania skarg i prowadzenia dochodzeń.
4. Dalszy rozwój narzędzi pozwalających na systematyczne i dokładne śledzenie rezultatów zaleceń i uwag zgłaszanych przez Rzecznik, w celu osiągnięcia maksymalnego poziomu ich przestrzegania.



5. Wzmacnianie i wykorzystanie współpracy i dialogu z instytucjami UE i innymi zainteresowanymi stronami celem zapewnienia stałego udoskonalania praktyki administracyjnej.

Cel 3 – Utrzymanie wysokiej widoczności

Pragniemy zwiększyć naszą zdolność do wywierania wpływu. Publiczna i instytucjonalna świadomość roli Rzecznika Praw Obywatelskich wymaga zwiększenia i pogłębienia.

Priorytety

1. Zapewnienie przekazywania informacji w sposób jak najbardziej przejrzysty.
2. Dalsze rozwijanie i wykorzystywanie naszych internetowych narzędzi i kanałów oraz zapewnienie maksymalnej zdolności przystosowania się w warunkach dużej dynamiki środowiska internetowego.
3. Nawiązywanie strategicznej współpracy z Parlamentem Europejskim i jego komisjami w zakresie wielu zagadnień interesujących dla obu stron, ze świadomością naszej niezależności.
4. Współpraca w Europejską Siecią Rzeczników Praw Obywatelskich i innymi stosownymi organizacjami parasolowymi w zakresie informowania obywateli o ich prawach i pracy Rzecznika.
5. Zapewnienie odpowiedniej reprezentacji Rzecznika podczas kluczowych wydarzeń i konferencji, oraz zachęcanie przedstawicieli urzędu do wskazywania i wykorzystywania nowych możliwości tworzenia sieci kontaktów i podejmowania działań informacyjnych.

Cel 4 – Poprawa wydajności

Pragniemy osiągać najlepsze rezultaty dzięki naszym zasobom.

Priorytety

1. Zapewnienie wykorzystania zasobów budżetowych Rzecznika zgodnie ze strategią.
2. Osiągnięcie maksymalnej skuteczności i wydajności naszych procesów i jednostek, w tym systemów informatycznych. W stosownych przypadkach rozważenie przyjęcia „korporacyjnych” rozwiązań właściwych dla administracji UE działających na szerszą skalę.
3. Rozpatrywanie skarg możliwie szybko i skutecznie po nadaniu im stosownych priorytetów poprzez stosowanie inteligentnych, elastycznych, dostosowanych do potrzeb i solidnych praktyk operacyjnych.
4. Promowanie wewnętrznej kultury przejrzystości, etyki, innowacji i służby obywatelom.
5. Dalszy rozwój urzędu jako atrakcyjnego, dynamicznego i ważnego miejsca pracy dla



zmotywowanych, utalentowanych i ambitnych osób poprzez zapewnienie pełnej realizacji i, w razie potrzeby, aktualizacji ram i polityki w zakresie zasobów ludzkich.

3. Wdrożenie i ocena wyników

Konkretne działania pozwalające na osiągnięcie powyższych celów i priorytetów są corocznie planowane i oceniane na podstawie rocznego planu zarządzania i rocznego sprawozdania z działalności. W okresie objętym obecną strategią procedura opracowania rocznego planu zarządzania będzie następująca:

Jesienią Sekretarz Generalna Rzecznik wezwie kierowników jednostek operacyjnych do przedstawienia wniosków dotyczących konkretnych działań w zakresie wykonania strategii w oparciu o zasoby finansowe i ludzkie, które według przewidywań mają być dostępne dla urzędu w kolejnym roku. Wnioski będą wskazywać:

- jak proponowane działania przyczynią się do osiągnięcia celów i priorytetów strategii;
- niezbędne zasoby; oraz
- w jaki sposób zapewnione zostaną zasoby (na przykład poprzez poprawę wydajności lub zmniejszenie ilości zasobów przeznaczanych na inne działania).

Po wewnętrznych dyskusjach i działaniach koordynacyjnych Rzecznik Praw Obywatelskich podejmuje decyzję w zakresie przyjęcia rocznego planu zarządzania.

Ocena, pomiar wyników i sprawozdawczość

Postępy w realizacji naszych celów mierzy się za pomocą kluczowych wskaźników efektywności (ang. KPI). Poniżej przedstawiono kluczowe wskaźniki efektywności przyjęte w 2015 r., wraz z celami pośrednimi na 2017 r.

Wskaźniki te i odnośne cele pośrednie są poddawane przeglądowi i, w razie potrzeby, corocznie modyfikowane.

Cel strategii

Pomiar

Cele pośrednie na 2017 r.

KPI 1

Znacząca pozycja

Opinie zewnętrznych zainteresowanych stron

(wskaźnik pozytywnych ocen)



70%

KPI 2

Znacząca pozycja

Odsetek skarg w ramach mandatu

33%

KPI 3

Wpływ

Liczba dochodzeń wszczętych w sprawach dotyczących interesu publicznego

(skargi, dochodzenia strategiczne, inicjatywy strategiczne)

30

KPI 4

Wpływ

Zgodność (wskaźnik złożony)

4a – Ogólna zgodność

4b – Zgodność w sprawach dotyczących interesu publicznego

90%

90%

KPI 5

Widoczność

Działalność w mediach tradycyjnych i społecznościowych

(wskaźnik złożony)

5a – Liczba artykułów w mediach

5b – Aktywność na Twitterze

7



3 300

20 000

KPI 6

Widoczność

Działalność w internecie (wskaźnik złożony)

6a – Odwiedzający stronę internetową

6b – Rady udzielone poprzez interaktywny przewodnik do kontaktu z członkiem ENO

400 000

8 000

KPI 7

Wydajność

Rozpatrywanie skarg i prowadzenie dochodzeń (wskaźnik złożony)

(wskaźnik złożony)

7a – Odsetek spraw, w których decyzja o dopuszczalności jest podejmowana w ciągu jednego miesiąca

7b – Odsetek postępowań zamkniętych w ciągu 6 miesięcy

7c – Odsetek postępowań zamkniętych w ciągu 18 miesięcy

90%

50%

80%

KPI 8

Wydajność

Wykonanie budżetu (wskaźnik złożony)



8a – Wskaźnik wykonania budżetu

8b – Liczba płatności w terminie powyżej 30 dni

93%

0

Tabele wyników służące do monitorowania i zgłaszania osiągniętych wyników w oparciu o cele pośrednie w ramach kluczowych wskaźników efektywności podlegają okresowej aktualizacji.

Ogólna ocena i sprawozdanie w zakresie realizacji strategii zostają przedstawione w formie rocznego sprawozdania z działalności Rzecznik i rocznego sprawozdania z działalności sporządzanego przez Sekretarz Generalną Rzecznik.

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