Ombudsmanul European

Strategia de mandat

Planul anual de gestionare - 21/09/2010

Cuvânt înainte

Strategia Ombudsmanului European, prezentată în acest document, încearcă să ofere o descriere clară a misiunii, a aspirațiilor și a principiilor directoare ale Ombudsmanului. Bazată pe ceea ce s-a realizat până în prezent, strategia descrie o serie de obiective și priorități care sunt menite să atingă obiectivul principal urmărit de Ombudsman, şi anume de a garanta, în primul rând, că cetățenii UE își exercită drepturile pe deplin și de a spori, în al doilea rând, calitatea administrației UE.

Această strategie este ambițioasă și amplă, dar sperăm că va fi în același timp realistă și fezabilă. Ea a fost elaborată în urma unui amplu proces de consultare cu părțile interesate interne și externe. Le mulțumesc tuturor celor care au contribuit la acest exercițiu, prin intermediul procesului de autoevaluare instituțională, pentru numeroasele sugestii pozitive și creative.

Am speranța că strategia va servi drept un ghid util atât în ceea ce privește realizarea angajamentelor Ombudsmanului asumate în fața cetățenilor și instituțiilor deopotrivă, cât și în asigurarea unui caracter mai inteligibil al acestor angajamente. De asemenea sper că, în încercarea noastră continuă de a ne perfecționa propriile servicii, vom răspunde și, poate, vom depăși așteptările interlocutorilor noștri.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Ombudsmanul European

Mandatul

Biroul Ombudsmanului European a fost creat în 1993, ca parte a conceptului de cetățenie a Uniunii. Ideea a fost crearea unei punți de legătură între cetățeni și instituțiile Uniunii.

Parlamentul European a ales primul Ombudsman în 1995.

Rolul Ombudsmanului este de a efectua anchete care vizează administrarea defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție în exercitarea funcțiilor jurisdicţionale ale acesteia, din proprie inițiativă sau pe baza plângerilor. Ombudsmanul își exercită funcțiile în deplină independență.

Fiecare cetățean al Uniunii are dreptul de a adresa o plângere Ombudsmanului. Pot, de asemenea, să adreseze plângeri rezidenții, întreprinderile și asociațiile.

În cazul în care o plângere este justificată, Ombudsmanul caută o soluție amiabilă, ori de câte ori acest lucru este posibil. Aceasta poate implica o măsură corectivă adecvată, cum ar fi modificarea unei decizii, prezentarea de scuze sau acordarea de compensații. Ombudsmanul nu poate obliga o instituție să remedieze practicile de administrare defectuoasă, însă în cazul în care o instituție nu se supune recomandărilor sale, acesta poate să o critice în mod public. În cazul în care o chestiune este suficient de gravă, el poate întocmi un raport special către Parlamentul European.

Pe lângă faptul că asigură un serviciu independent și imparțial pentru reclamanți, Ombudsmanul lucrează, de asemenea, într-un mod proactiv în vederea ameliorării calității administrației și a încurajării respectării depline a drepturilor cetățenilor.

Realizări până în prezent

De la înființarea biroului, Ombudsmanul a răspuns la un număr de peste 36 000 de plângeri și a efectuat peste 3 800 de anchete care vizează eventuale cazuri de administrare defectuoasă.

Promovarea bunei administrări

Încă de la început, Ombudsmanul a avut drept punct de reper o viziune a cetățeniei care să conducă la consolidarea rolului cetățenilor, respectarea drepturilor acestora și într-o cultură administrativă orientată spre serviciu. Măsurile întreprinse concret sau propuse cu succes de către Ombudsman includ:
- un concept mai general de administrare defectuoasă, care înglobează legalitatea, drepturile fundamentale și principiile bunei administrări
- un drept fundamental la o bună administrare (articolul 41 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene)
- *Codul european al bunei conduite administrative*
- drepturi procedurale depline și echitabile pentru reclamanții care se adresează Ombudsmanului.

Consolidarea rolului cetățenilor

Pentru a consolida rolul cetățeniilor și a spori încrederea acestora în instituții, Ombudsmanul a plasat transparența în centrul activităților sale. Măsurile concrete includ:
- promovarea normelor privind accesul publicului la documente, ceea ce asigură transparența în toate instituțiile UE
- ameliorarea transparenței procedurii Comisiei Europene de examinare a plângerilor împotriva statelor membre
- în domenii precum recrutarea, licitațiile și subvențiile, asigurarea unor proceduri ale UE mai echitabile și mai transparente
- colaborarea cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, în asigurarea unui echilibru între dreptul la protecția datelor și dreptul de acces public la documente
- informarea cu regularitate a părților interesate în toate cele 23 de limbi oficiale ale UE și publicarea deciziilor Ombudsmanului pe pagina sa de internet.

Sprijinirea reclamanților

În vederea creșterii capacității sale de a-i sprijini pe reclamanți, Ombudsmanul:
- şi-a fixat drept prioritate găsirea de soluții pentru reclamanți și garantarea faptului că aceștia obțin reparații
- a încurajat utilizarea unor mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor de către Comisie, în cauze contractuale
- a pledat cu succes în favoarea întăririi atribuțiilor sale de investigare
- a dezvoltat o cooperare strânsă cu mediatori și organisme similare din statele membre, prin intermediul Rețelei europene a ombudsmanilor
- a elaborat un ghid on-line interactiv privind soluțiile extrajudiciare pentru protejarea drepturilor în temeiul legislației UE.

Acțiunea proactivă

Pe lângă faptul de a răspunde la plângeri, Ombudsmanul a acționat în mod proactiv în vederea creșterii calității administrației UE. Măsurile concrete includ:
- anchete din proprie inițiativă, în domenii precum întârzierea plăților, discriminarea pe motive de vârstă și handicap, în vederea identificării cazurilor de administrare defectuoasă sistemică și găsirii de soluții adecvate
- analiza sistematică a măsurilor întreprinse de instituții ca urmare a observațiilor critice și suplimentare ale Ombudsmanului
- cooperarea cu Banca Europeană de Investiții, pentru a se asigura că aceasta furnizează

părților interesate informațiile referitoare la politicile sale sociale și de mediu și la procedura internă de soluționare a plângerilor
- răspunsul la consultările publice ale Comisiei în legătură cu accesul la documente, Regulamentul financiar și Inițiativa cetățenilor europeni
- angajarea într-un dialog regulat și structurat cu instituțiile.

Prezenta strategie, care acoperă actualul mandat al Ombudsmanului, cu începere din 2009, este clădită pe ceea ce s-a realizat deja. Astfel, Ombudsmanul îşi propune să ajute Uniunea să își respecte promisiunile pe care le-a făcut cetățenilor în Tratatul de la Lisabona, referitoare la drepturile fundamentale, creșterea transparenței și sporirea oportunităților de participare la procesul de elaborare a politicilor Uniunii.

2. Misiune, aspirații și principii directoare

Misiunea noastră

În 2009, Ombudsman European a adoptat următoarea declarație de misiune:

Ombudsmanul European caută să obțină rezultate echitabile la plângerile împotriva instituțiilor Uniunii Europene, încurajează transparența și promovează o cultură administrativă a serviciilor. El dorește să clădească încrederea prin dialogul între cetățeni și Uniunea Europeană și să dezvolte cele mai înalte standarde de comportament în instituțiile Uniunii.

Aspirațiile noastre

Până la sfârșitul actualului mandat, aspirăm să:
- creștem în mod sensibil eficacitatea acțiunii noastre ca mijloc alternativ de soluționare a litigiilor în care sunt implicate instituțiile Uniunii
- fim recunoscuți drept o forță activă în plasarea cetățenilor în centrul culturii administrative a Uniunii
- demonstrăm și mai ferm angajamentul nostru continuu pentru identificarea și împlinirea așteptărilor reclamanților și ale altor părți interesate.

Principiile noastre directoare

Cinci principii directoare constituie cadrul pentru toate activitățile noastre, interne și externe.

Integritatea

- Tratăm plângerile cu obiectivitate și imparțialitate.
- Suntem onești, demni de încredere și călăuziți de simțul corectitudinii.

Echitatea

- Considerăm echitatea ca fiind un principiu esențial al unei bune administrări.
- Urmărim să obținem un echilibru rezonabil și echitabil între drepturile și interesele aflate în conflict și să îi ajutăm și pe alții să procedeze astfel.

Responsabilitatea

- Considerăm responsabilitatea față de ceilalți ca parte integrantă a independenței Ombudsmanului.
- Acționăm cu cea mai mare deschidere posibilă.
- Explicăm deciziile și acțiunile noastre și le motivăm întocmai.

Dialogul

- Avem o largă deschidere, ascultăm cu atenție și cu respect pe ceilalți și încercăm să privim lucrurile din perspectiva acestora.
- Cooperăm în mod proactiv cu părțile interesate, fie că sunt cetățeni, asociații sau instituții.
- Utilizăm un limbaj care să fie cât mai clar și mai ușor de înțeles posibil.

Serviciile

- Suntem conștienți că Ombudsmanul există pentru a servi cetățenii și părțile interesate și urmărim să asigurăm servicii de o calitate cât mai înaltă.
- Învățăm din propria experiență și din experiența altora și acționăm proactiv în încercarea de a identifica, dezvolta și aplica cele mai bune practici.
- Ne cerem scuze pentru greșelile făcute și facem tot posibilul să le îndreptăm.

3. Obiective și priorități

Obiectivul 1 -

Ascultăm

Dorim să ascultăm părțile interesate, să fim deschiși la sugestiile lor și să identificăm cele mai bune practici

Priorități:

1. Obținerea unui feedback regulat din partea reclamanților cu privire la experiențele acestora și opiniile lor despre calitatea serviciilor pe care le oferim.

2. Dezvoltarea în continuare a contactelor cu instituțiile UE la toate nivelurile, pentru a înțelege mai bine modul în care le putem ajuta să promoveze și să cultive o cultură a serviciilor.

3. Conlucrarea cu organizații ale societății civile, pentru a lua în considerare preocupările acestora.

4. Analizarea modului în care alte organisme își ating nivelurile de performanță și înțelegerea proceselor care le generează.

5. Obținerea de la Rețeaua europeană a ombudsmanilor a celor mai bune practici din statele membre, care ar putea fi adoptate la nivelul UE.

Obiectivul 2 -

Obținem rezultate

Dorim să găsim modalități prin care să obținem rezultate mai rapid

Priorități:

1. Creșterea capacității biroului de a trata plângeri într-un mod mai eficace și mai eficient.

2. Reducerea timpului necesar închiderii anchetelor printr-o mai bună monitorizare a termenelor și, după caz, fixarea unor termene mai scurte.

3. Dezvoltarea unor proceduri alternative și simplificate de promovare, acolo unde acest lucru este posibil, a unei soluționări rapide a plângerilor, fără a recurge la o anchetă îndelungată.

4. Revizuirea procesului de tratare a plângerilor care nu intră sub incidența mandatului.

Obiectivul 3 -

Convingem

Dorim să avem un impact pozitiv asupra culturii administrative a instituțiilor UE

Priorități:

1. Analizarea modalităților prin care propunerile de soluții amiabile, proiectele de recomandare și observațiile Ombudsmanului pot să devină mai convingătoare.

2. Accentuarea rolului Ombudsmanului drept resursă bogată pentru a ajuta instituțiile să-și îmbunătățească practicile administrative.

3. Convingerea instituțiilor că deschiderea către cetățeni și către organizațiile societății civile ar trebui să fie parte a culturii orientate spre serviciu și că acest lucru le aduce în schimb beneficii semnificative.

4. Acordarea unei atenții sporite chestiunilor sistemice, prin identificarea domeniilor de funcționare defectuoasă din administrația UE și a oportunităților de ameliorare, precum și prin folosirea atribuției Ombudsmanului de a deschide anchete din proprie inițiativă.

5. Facilitarea dezbaterilor politice în domenii relevante pentru mandatul Ombudsmanului.

Obiectivul 4 -

Comunicăm

Dorim să oferim părților interesate și publicului informații prompte, utile și ușor accesibile

Priorități:

1. Dezvoltarea unei serii de publicații pe suport electronic și hârtie, care să răspundă nevoilor grupurilor noastre specifice de public.

2. Găsirea unor modalități noi și mai eficiente de informare a cetățenilor cu privire la modul în care Ombudsmanul European și Rețeaua europeană a ombudsmanilor îi pot ajuta să își exercite drepturile.

3. Sensibilizarea publicului în privința anchetelor în curs de derulare efectuate de Ombudsman și a rezultatelor în cauzele cu un impact ridicat.

4. Garantarea faptului că politica noastră de informare acoperă inițiativele noastre de ameliorare a calității administrației, precum și activitatea noastră în soluționarea plângerilor și încurajează respectarea deplină a drepturilor cetățenilor.

5. Exploatarea mai eficientă a politicii noastre interne de comunicare în vederea informării oportune a personalului cu privire la noile evoluții din cadrul instituției.

Obiectivul 5 -

Adaptăm
Dorim în mod constant să regândim modul în care utilizăm resursele de care dispunem, în vederea ameliorării eficienței și eficacității activității noastre

Priorități:

1. Consolidarea mecanismelor de gestionare și control, pentru a asigura utilizarea optimă a resurselor umane și financiare și a garanta cele mai înalte standarde de administrare la nivel intern.

2. Monitorizarea și creșterea constantă a calității activității noastre.

3. Punerea în funcțiune a unui sistem IT integrat eficient pentru gestionarea fluxului de lucru global al biroului.

4. Dezvoltarea unei politici eficiente și permanente în domeniul resurselor umane, pentru a atrage și a menține un personal cu un nivel înalt de motivaţie și calificare.

5. Explorarea posibilităților de exploatare mai eficientă a cooperării interinstituționale.

4. Implementare și evaluare

În vederea realizării, până la sfârșitul prezentului mandat, a obiectivelor și priorităților stabilite în prezentul document vor fi necesare acțiuni concrete. Aceste acțiuni vor fi stabilite în fiecare an, prin intermediul procesului de instituire a Planului anual de gestiune (PAG).

Obiectivele și prioritățile formulate în Strategie vor servi drept punct de plecare pentru planurile anuale de gestiune pentru anii 2011, 2012, 2013 și 2014. În cadrul consultărilor care au contribuit la prezenta strategie, părțile interesate au adus o multitudine de sugestii pentru acțiuni concrete, pe care acestea consideră că Ombudsmanul ar trebui să le urmeze. Aceste sugestii au fost sintetizate într-un catalog care va servi drept rezervor de posibile acțiuni care urmează să fie integrate în procesul PAG în următorii ani.

Pentru a măsura progresele înregistrate în ceea ce privește realizarea priorităților și obiectivelor noastre, au fost stabiliți următorii indicatori-cheie de performanță (ICP). Utilitatea și relevanța acestora vor fi revizuite în funcție de experiențele acumulate și, dacă este cazul, aceștia vor fi modificați.

Indicatori-cheie de performanță și obiective corespunzătoare

ICP 1

Strategie și guvernanță

Evaluarea efectuată de personalul Ombudsmanului European și părțile interesate externe.

Obiectivul 1

Obiectivul 3

Obiectivul 4

ICP 2

Plângeri și anchete

Numărul anchetelor închise în raport cu numărul anchetelor în derulare la sfârșitul exercițiului precedent.

Numărul și proporția cazurilor în care decizia privind admisibilitatea este luată în termen de o lună, comparativ cu exercițiul precedent.

Obiectivul 2

ICP 3

Plângeri și anchete

Proporția anchetelor închise în termen de (i) 12 și (ii) 18 luni, comparativ cu exercițiul precedent.

Obiectivul 2

ICP 4

Plângeri și anchete

Numărul soluțiilor amiabile și al proiectelor de recomandări propuse, ca proporție din numărul total al cazurilor în care s-a constatat o administrare defectuoasă, comparativ cu exercițiul precedent.

Obiectivul 3

ICP 5

Plângeri și anchete

Numărul anchetelor sistemice din proprie inițiativă lansate, comparativ cu exercițiul precedent.

Obiectivul 3

ICP 6

Comunicare și sensibilizare

Părțile interesate externe contactate

(frecvență și importanță).

Obiectivul 1

Obiectivul 4

ICP 7

Servicii de sprijin (resurse umane)

Schema de personal, măsurată în echivalent de normă întreagă (indicator compus).

Obiectivul 5

ICP 8

Servicii de sprijin (resurse umane)

Numărul mediu de zile de formare profesională pe persoană, comparativ cu exercițiul precedent.

Obiectivul 5

ICP 9

Servicii de sprijin

Gradul de mulțumire al personalului Ombudsmanului European.

Obiectivul 5

ICP 10

Servicii de sprijin (finanțe)

Execuția bugetului

(indicator compus).

Obiectivul 5

Un tablou de bord care descrie stadiul îndeplinirii obiectivelor și priorităților va fi publicat anual, pe pagina de internet.