



## Stratégia pre pôsobnosť

Ročný plán riadenia - 21/09/2010

Predslov

Cieľom predloženej stratégie Európskeho ombudsmana je poskytnúť jasné vyhlásenie o poslaní, snahách a hlavných zásadách ombudsmana. Na základe doterajších výsledkov stratégia uvádza rôzne ciele a priority, ktoré sú určené na dosiahnutie ústredného cieľa ombudsmana, a to po prvé, zabezpečiť, aby občania EÚ úplne využívali svoje práva, a po druhé, zlepšiť kvalitu správy EÚ.

Táto stratégia je ambiciózna a ďalekosiahla, veríme však, že je takisto realistická a uskutočniteľná. Bola vytvorená v rámci rozsiahleho procesu konzultácií s internými a externými zúčastnenými stranami. Vyjadrujem vďaku všetkým, ktorí prispeli k tomuto uplatneniu inštitucionálnej sebareflexie, za ich početné pozitívne a kreatívne návrhy.

Verím, že stratégia bude užitočným usmernením pri plnení záväzkov ombudsmana voči občanom a takisto inštitúciám a pri dosahovaní väčšej zrozumiteľnosti uvedených záväzkov. Takisto verím, že v rámci snahy neustále zlepšovať svoje služby splníme a možno prekročíme očakávania svojich partnerov.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Európsky ombudsman

### **Pôsobnosť**

Úrad európskeho ombudsmana bol vytvorený v roku 1993 ako súčasť občianstva Únie. Úmyslom bolo pomôcť preklenúť priepasť medzi občanmi a inštitúciami Únie. Európsky parlament zvolil prvého ombudsmana v roku 1995.

Európsky ombudsman vyšetruje sťažnosti na nesprávny úradný postup inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr Únie, okrem Súdneho dvora Európskej únie v rámci výkonu jeho súdnych právomocí, a to buď z vlastnej iniciatívy, alebo na základe sťažností. Pri vykonávaní svojich úloh je úplne nezávislý.

Každý občan Únie má právo poslať ombudsmanovi sťažnosť. Sťažnosť môžu podať takisto občania s trvalým pobytom v členskom štáte, podniky a združenia.

Ak je sťažnosť odôvodnená, ombudsman sa vždy, keď je to možné, usiluje o priateľské riešenie. Môže to byť vhodná náprava, ako napríklad zmena rozhodnutia, ospravedlnenie alebo poskytnutie náhrady. Ombudsman nemôže prinútiť inštitúciu, aby napravila nesprávny



úradný postup, ak však inštitúcia nedodrží jeho odporúčania, môže ju verejne kritizovať. Ak je problém dosť závažný, môže Európskemu parlamentu predložiť osobitnú správu.

Ombudsman okrem poskytovania nezávislej a nestrannej služby sťažovateľom takisto aktívne pracuje s cieľom zlepšiť kvalitu správy a podporiť úplné dodržiavanie občianskych práv.

## Doterajšie výsledky

Od vytvorenia úradu ombudsman odpovedal na viac ako 36 000 sťažností a dokončil vyše 3 800 vyšetrovaní sťažností na prípadný nesprávny úradný postup.

## Podpora riadnej správy

Ombudsman sa od začiatku riadi víziou občianstva, ktorej výsledkom je posilnenie postavenia občanov, rešpektovanie ich práv a administratívna kultúra služby. Ombudsman prijal alebo úspešne navrhol nasledujúce konkrétne opatrenia:

- široká koncepcia nesprávneho úradného postupu zahŕňajúca zákonnosť, základné práva a zásady riadnej správy
- základné právo na riadnu správu (článok 41 Charty základných práv Európskej únie)
- *Európsky kódex dobrej správnej praxe*
- úplné a spravodlivé procesné práva na predloženie sťažnosti ombudsmanovi.

## Posilnenie úlohy občanov

Ombudsman si za ústrednú tému svojej činnosti vybral transparentnosť s cieľom posilniť úlohu občanov a zvýšiť ich dôveru v inštitúcie. Konkrétne opatrenia zahŕňajú:

- podporu pravidiel týkajúcich sa prístupu verejnosti k dokumentom, ktoré zabezpečia transparentnosť vo všetkých inštitúciách EÚ
- zlepšenie transparentnosti postupu Európskej komisie týkajúceho sa riešenia sťažností proti členským štátom
- zabezpečenie spravodlivejších a transparentnejších postupov EÚ v oblastiach ako prijímanie do zamestnania, výberové konania a granty
- spoluprácu s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov pri vyvážení práva na ochranu údajov a práva na prístup verejnosti k dokumentom
- pravidelné poskytovanie informácií zúčastneným stranám vo všetkých 23 úradných jazykoch EÚ a uverejnenie rozhodnutí ombudsmana na jeho webovej stránke.



## Pomoc sťažovateľom

Ombudsman na posilnenie svojej schopnosti pomôcť sťažovateľom:

- sa intenzívnejšie zamerlal na hľadanie riešení pre sťažovateľov a zabezpečenie nápravy
- podporil použitie mechanizmov alternatívneho riešenia sporov zo strany Komisie v prípadoch zmluvného charakteru
- úspešne posilnil svoju právomoc viesť vyšetrovanie
- nadviazal úzku spoluprácu s ombudsmanmi a podobnými orgánmi v členských štátoch prostredníctvom európskej siete ombudsmanov
- vytvoril interaktívneho online sprievodcu mimosúdnyh vyrovnaním na ochranu práv v rámci právnych predpisov EÚ.

## Aktívna činnosť

Ombudsman sa okrem odpovedania na sťažnosti takisto aktívne usiluje o zlepšenie kvality správy EÚ. Konkrétne opatrenia zahŕňajú:

- vyšetrovanie z vlastného podnetu v oblastiach ako oneskorené platby, diskriminácia na základe zdravotného postihnutia a veku s cieľom určiť prípadný systematický nesprávny úradný postup a nájsť vhodné riešenia
- systematické analýzy doplňujúcich správ, ktoré poskytli inštitúcie ku kritickým a ďalším pripomienkam ombudsmana
- spoluprácu s Európskou investičnou bankou s cieľom zabezpečiť, aby zúčastneným stranám poskytla informácie o svojich sociálnych a environmentálnych politikách a internom postupe podania sťažnosti
- reakciu na verejné konzultácie Komisie o prístupe k dokumentom, nariadení o rozpočtových pravidlách a európskej iniciatíve občanov
- účasť na štruktúrovanom a pravidelnom dialógu s inštitúciami.

Súčasná stratégia, ktorá zahŕňa aktuálnu pôsobnosť ombudsmana a ktorá sa začala v roku 2009, stavia na tom, čo sa už dosiahlo. Touto činnosťou sa ombudsman usiluje pomôcť Únii, aby dodržala svoje sľuby, ktoré dala občanom v Lisabonskej zmluve a ktoré sa týkajú základných práv, lepšej transparentnosti a väčších príležitostí na účasť na tvorbe politik Únie.

2. Poslanie, snahy a hlavné zásady

## Naše vyhlásenie o poslaní

Európsky ombudsman prijal v roku 2009 nasledujúce vyhlásenie o poslaní:

Európsky ombudsman sa usiluje o spravodlivé vyriešenie sťažností na inštitúcie Európskej únie, podporuje transparentnosť a administratívnu kultúru služieb. Jeho cieľom je vybudovať dôveru prostredníctvom dialógu medzi občanmi a Európskou úniou a podporovať najvyššie normy správania v inštitúciách Únie.



## Naše snahy

Do konca súčasného obdobia pôsobnosti sa usilujeme o:

- viditeľné zvýšenie svojej účinnosti ako alternatívneho prostriedku riešenia sporov s inštitúciami Únie
- uznanie ombudsmana ako hybnej sily úsilia o postavenie občanov do centra administratívnej kultúry Únie
- plnšie vyjadrenie svojho súčasného záväzku určiť a splniť očakávania sťažovateľov a ostatných zúčastnených strán.

## Naše hlavné zásady

Rámec všetkých našich vnútorných aj vonkajších činností tvorí päť základných zásad.

### Etický rozmer

- Sťažnosti riešime objektívne a nestranne.
- Sme čestní, dôveryhodní a riadime sa zmyslom pre slušnosť.

### Spravodlivosť

- Spravodlivosť považujeme za hlavnú zásadu riadnej správy.
- Naším cieľom je dosiahnuť primeranú a spravodlivú rovnováhu medzi spornými právami a záujmami a pomôcť ostatným, aby sa tiež usilovali o to isté.

### Zodpovednosť

- Svoj zodpovedný postoj k ostatným považujeme za neoddeliteľnú súčasť nezávislosti ombudsmana.
- Pracujeme čo najotvorenejšie.
- Svoje rozhodnutia a opatrenia vysvetľujeme a svoju činnosť odôvodňujeme.

### Dialóg

- Sme otvorení, počúvame pozorne a s úctou k ostatným a usilujeme sa vidieť veci z ich hľadiska.
- Aktívne spolupracujeme so zúčastnenými stranami, či sú to občania, združenia, alebo inštitúcie.
- Používame čo najjasnejší a najzrozumiteľnejší jazyk.

### Služba

- Uvedomujeme si, že úlohou ombudsmana je slúžiť občanom a zúčastneným stranám a



naším cieľom je poskytovať čo najkvalitnejšie služby.

- Učíme sa z vlastných skúseností a zo skúseností iných a aktívne sa usilujeme určiť, vytvoriť a uplatniť osvedčené postupy.
- Ospravedlňujeme sa za svoje chyby a robíme, čo je v našich silách, aby sme ich napravili.

### 3. Ciele a priority

## **Cieľ 1 –**

### **Počúvať**

Chceme počúvať zúčastnené strany, byť otvorení ich návrhom a určiť osvedčené postupy

### **Priority:**

1. Získavať pravidelnú spätnú väzbu od sťažovateľov, týkajúcu sa ich skúseností a ich názorov na kvalitu služby, ktorú poskytujeme.
2. Ďalej rozvíjať kontakty s inštitúciami EÚ na všetkých úrovniach s cieľom lepšie porozumieť, ako im môžeme pomôcť posilniť a podporiť kultúru služby.
3. Spolupracovať s organizáciami občianskej spoločnosti s cieľom zohľadniť ich záujmy.
4. Pozerať sa okolo seba s cieľom zistiť, ako ostatní dosahujú svoju úroveň výkonu, a porozumieť procesom, ktoré ich podnecujú.
5. Z Európskej siete ombudsmanov získať informácie o osvedčených postupoch v členských štátoch, ktoré je možné prijať na úrovni EÚ.

## **Cieľ 2 –**

### **Poskytovať riešenie**

Chceme nájsť spôsoby rýchlejšieho dosiahnutia výsledkov

### **Priority:**

1. Posilniť kapacitu úradu riešiť sťažnosti ešte účinnejšie a efektívnejšie.
2. Obmedziť čas nevyhnutný na uzavretie vyšetrovania prostredníctvom lepšieho monitorovania lehôt a stanovenia kratších lehôt, pokiaľ je to možné.



3. Vytvoriť alternatívne a zjednodušené postupy s cieľom podporiť vždy, keď je to možné, rýchle riešenie sťažností bez zdĺhavého vyšetrovania.

4. Preskúmať riešenie sťažností, ktoré sú mimo pôsobnosti.

## **Cieľ 3 –**

### **Presvedčiť**

Chceme mať pozitívny vplyv na administratívnu kultúru inštitúcií EÚ

### **Priority:**

1. Preskúmať spôsoby, ktorými sa dosiahne väčšia presvedčivosť návrhov ombudsmana na priateľské riešenia, návrhov odporúčaní a pripomienok.

2. Zdôrazniť úlohu ombudsmana ako bohatého zdroja, ktorý pomáha inštitúciám zlepšiť ich správne postupy.

3. Presvedčiť inštitúcie, že oslovenie občanov a organizácií občianskej spoločnosti by malo byť súčasťou kultúry služby a je pre nich veľkým prínosom.

4. Viac sa zamerať na systémové otázky prostredníctvom určenia oblastí nesprávneho fungovania správy EÚ a možností zlepšenia a prostredníctvom uplatnenia právomoci ombudsmana začať vyšetrovanie z vlastného podnetu.

5. Prispieť k politickým diskusiám v oblastiach, ktoré sa týkajú pôsobnosti ombudsmana.

## **Cieľ 4 –**

### **Komunikovať**

Svojim zúčastneným stranám a verejnosti chceme poskytovať včasné, užitočné a ľahko dostupné informácie

### **Priority:**

1. Vytvoriť rad publikácií v papierovej a elektronickej forme, ktoré budú zamerané na potreby našich špecifických cieľových skupín.

2. Hľadať nové a lepšie spôsoby informovania občanov o tom, ako im môže Európsky ombudsman a Európska sieť ombudsmanov pomôcť využívať ich práva.

3. Zvýšiť informovanosť verejnosti o aktuálnych vyšetrovaniach vedených ombudsmanom a o



výsledkoch v prípadoch s veľkým dopadom.

4. Zabezpečiť, aby naša informačná politika zahŕňala naše iniciatívy na zlepšenie kvality správy, ako aj našu prácu týkajúcu sa sťažnosťami, a podporila úplné dodržiavanie občianskych práv.

5. Stavať na našej politike internej komunikácie s cieľom včas a lepšie informovať zamestnancov o udalostiach v inštitúciách.

## **Cieľ 5 –**

### **Prispôsobiť**

Chceme stále prehodnocovať spôsob využívania našich zdrojov s cieľom zlepšiť účinnosť a efektívnosť našej práce

### **Priority:**

1. Zlepšiť riadiace a kontrolné mechanizmy s cieľom interne zabezpečiť optimálne využitie ľudských a finančných zdrojov a najvyššie normy správy.

2. Dôsledne monitorovať a zvyšovať kvalitu našej práce.

3. Zaviesť účinný integrovaný informačný systém na riadenie celkového pracovného postupu úradu.

4. Vytvoriť účinnú a trvalú politiku ľudských zdrojov s cieľom prilákať a udržať kvalifikovaných a motivovaných zamestnancov.

5. Preskúmať možnosti lepšieho využitia medzi inštitucionálnej spolupráce.

#### **4. Realizácia a hodnotenie**

Na to, aby bolo možné do konca súčasnej pôsobnosti dosiahnuť ciele a priority určené v tomto dokumente, budú potrebné konkrétne opatrenia. Uvedené opatrenia sa určia každý rok prostredníctvom zavedenia ročného plánu riadenia.

Ciele a priority stratégie poskytnú východiskový bod pre ročné plány riadenia na roky 2011, 2012, 2013 a 2014. Počas konzultácií, ktoré prispeli k súčasnej stratégii, predložili naše zúčastnené strany množstvo rôznych návrhov konkrétnych opatrení, o ktorých sa domnievajú, že by ich mal ombudsman uskutočniť. Tieto návrhy sa spolu zaviedli do katalógu, ktorý bude slúžiť ako zdroj možných opatrení, ktoré sa v nasledujúcich rokoch začlenia do procesu ročného plánu riadenia.

Na hodnotenie pokroku pri dosahovaní našich priorít a cieľov sa zaviedli nasledujúce kľúčové ukazovatele výkonnosti (KUV): Ich užitočnosť a význam sa posúdi na základe skúseností a v



prípade potreby sa prepracujú.

Kľúčové ukazovatele výkonnosti a príslušné ciele

### **KUV 1**

Stratégia a riadenie

Posúdenie zamestnancami Európskeho ombudsmana a externými zúčastnenými stranami.

Cieľ 1

Cieľ 3

Cieľ 4

### **KUV 2**

Sťažnosti a vyšetrowanie

Počet uzatvorených vyšetrowaní vzhľadom na počet neuzatvorených vyšetrowaní na konci predchádzajúceho obdobia.

Počet a podiel prípadov, v ktorých sa prijalo rozhodnutie o prípustnosti v lehote jedného mesiaca v porovnaní s predchádzajúcim obdobím.

Cieľ 2

### **KUV 3**

Sťažnosti a vyšetrowanie

Podiel vyšetrowaní uzatvorených v lehote (i) 12 mesiacov a (ii) 18 mesiacov v porovnaní s predchádzajúcim obdobím..

Cieľ 2

### **KUV 4**

Sťažnosti a vyšetrowanie

Počet priateľských riešení a predložených návrhov odporúčaní ako podiel všetkých prípadov, v ktorých sa zistil nesprávny úradný postup, v porovnaní s predchádzajúcim obdobím.

Cieľ 3





## **KUV 5**

Sťažnosti a vyšetrovanie

Počet začatých systémových vyšetrení z vlastného podnetu v porovnaní s predchádzajúcim obdobím.

Cieľ 3

## **KUV 6**

Komunikácia a vplyv

Oslovené externé zúčastnené strany

(interval a význam).

Cieľ 1

Cieľ 4

## **KUV 7**

Podporné služby (ľudské zdroje)

Počet zamestnancov, meraný ako ekvivalenty plného pracovného času (zložený ukazovateľ).

Cieľ 5

## **KUV 8**

Podporné služby (ľudské zdroje)

Priemerný počet dní odbornej prípravy na jednu osobu v porovnaní s predchádzajúcim obdobím.

Cieľ 5

## **KUV 9**

Podporné služby

Úroveň spokojnosti zamestnancov Európskeho ombudsmana.

Cieľ 5



## **KUV 10**

Podporné služby (financie)

Plnenie rozpočtu (zložený ukazovateľ).

Cieľ 5

Tabuľka, v ktorej sa uvádza úroveň dosahovania cieľov a priorít, bude každý rok uverejnená na webovej stránke.