

## Strategi för mandatperioden

Årlig förvaltningsplan - 21/09/2010

### Förord

Europeiska ombudsmannens strategi, som presenteras i detta dokument, är avsedd att vara en tydlig beskrivning av ombudsmannens uppdrag, strävanden och vägledande principer. Strategin bygger vidare på det som hittills har åstadkommit och innehåller en rad målsättningar och prioriteringar, utformade för att ombudsmannens övergripande mål – att för det första se till att EU-medborgarna kan utnyttja sina rättigheter till fullo och för det andra höja kvaliteten på EU:s förvaltning – ska nås.

Det är en ambitiös och långtgående strategi, som förhoppningsvis också är realistisk och genomförbar. Den har utarbetats genom ett omfattande samråd med interna och externa intressenter. Jag är mycket tacksam mot alla dem som har bidragit till denna övning i institutionell självreflexivitet för deras många positiva och kreativa förslag.

Jag hoppas att strategin kommer att bli en användbar vägledning både när det gäller att fullgöra ombudsmannens åtaganden gentemot medborgare och institutioner och när det gäller att göra dessa åtaganden mer lättbegripliga. Jag hoppas också att vi kommer att uppfylla och kanske till och med överträffa våra samtalspartners förväntningar i vår ständiga strävan att förbättra våra egna tjänster.

P. Nikiforos Diamandouros

## 1. Om Europeiska ombudsmannen

### Mandat

Ombudsmannaämbetet infördes 1993, i samband med unionsmedborgarskapet. Tanken var att ombudsmannen skulle bidra till att överbrygga klyftan mellan medborgarna och unionens institutioner. Europaparlamentet valde den första Europeiska ombudsmannen 1995.



Ombudsmannen har befogenheter att på eget initiativ eller till följd av klagomål genomföra undersökningar av administrativa missförhållanden inom unionens institutioner, organ, enheter och byråer. EU-domstolen är undantagen från ombudsmannens jurisdiktion när den utövar sin domstolsfunktion. Ombudsmannen är fullständigt oavhängig i sin ämbetsutövning.

Alla unionsmedborgare har rätt att framföra klagomål till ombudsmannen. Andra invånare, företag och föreningar kan också klaga till ombudsmannen.

Om ett klagomål är berättigat strävar ombudsmannen om möjligt efter en vänskaplig förlikning. Det kan handla om lämpliga åtgärder för att komma till rätta med situationen, såsom att ändra ett beslut, framföra en ursäkt eller ge ersättning. Ombudsmannen kan inte tvinga en institution att ställa ett administrativt missförhållande till rätta, men om institutionen inte följer hans rekommendationer kan han kritisera den offentligt. I allvarliga fall kan han avlägga en särskild rapport till Europaparlamentet

Förutom att ge de klagande en oberoende och opartisk service arbetar ombudsmannen också aktivt med att förbättra förvaltningens kvalitet och främja full respekt för medborgarnas rättigheter.

## Verksamheten hittills

Sedan ämbetet infördes har ombudsmannen svarat över 36 000 klagande och genomfört över 3 800 undersökningar av möjliga fall av administrativa missförhållanden.

## Verka för god förvaltning

Ombudsmannen har hela tiden vägletts av en medborgarvision som mynnar ut i ökat inflytande för medborgarna, respekt för deras rättigheter och en administrativ servicekultur. Några konkreta åtgärder som ombudsmannen har vidtagit eller tagit initiativ till är:

- en bred syn på administrativa missförhållanden, som omfattar lagenlighet, grundläggande rättigheter och principerna om god förvaltningssed
- en grundläggande rätt till god förvaltning (artikel 41 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna)
- *Europeisk kodex för god förvaltningssed*
- fullständiga och rättvisa processuella rättigheter för dem som klagar till ombudsmannen



## Ge medborgarna redskap för ökat inflytande

För att ge medborgarna inflytande och öka deras förtroende för institutionerna har ombudsmannen gjort öppenhet till ett centralt tema för verksamheten. Exempel på konkreta åtgärder:

- verka för regler om allmänhetens tillgång till handlingar som tryggar insynen i alla EU:s institutioner.
- göra Europeiska kommissionens förfarande för hantering av klagomål mot medlemsstaterna mer genomblickbart.
- göra EU:s förfaranden i fråga om t.ex. rekrytering, upphandlingar och bidrag rättvisare och mer genomblickbara.
- arbeta tillsammans med Europeiska datatillsynsmannen för att finna en balans mellan rätten till skydd av uppgifter och allmänhetens rätt till tillgång till handlingar.
- regelbundet ge intressenterna information på alla de 23 officiella EU-språken och offentliggöra ombudsmannens beslut på vår webbplats.

## Hjälpa de klagande

För att bättre kunna hjälpa de klagande har ombudsmannen:

- allt mer inriktat sig på att finna lösningar för de klagande och se till att deras ärenden prövas
- uppmuntrat kommissionen att använda alternativa tvistlösningsmetoder i avtalsrättsliga ärenden
- framgångsrikt argumenterat för utökade undersökningsbefogenheter
- utvecklat ett nära samarbete med ombudsmän och liknande organ i medlemsstaterna via Europeiska ombudsmannanätverket
- utarbetat en interaktiv Internetguide om utomrättsliga åtgärder för skyddande av rättigheter i enlighet med EU-rätten.

## Arbeta proaktivt

Förutom att svara på klagomål har ombudsmannen också arbetat proaktivt med att höja kvaliteten på EU:s förvaltning. Exempel på konkreta åtgärder:

- undersökningar på eget initiativ inom områden som sena betalningar, funktionshinder och åldersdiskriminering i syfte att urskilja eventuella systemberoende administrativa missförhållanden och finna lämpliga lösningar
- systematisk analys av institutionernas uppföljning av kritiska anmärkningar och andra anmärkningar från ombudsmannen
- samarbete med Europeiska investeringsbanken för att se till att den ger intressenterna information om sin sociala policy och miljöpolicy samt sitt förfarande för interna klagomål
- svar på kommissionens offentliga samråd om tillgång till dokument, budgetförordningen och det europeiska medborgarinitiativet
- en strukturerad och regelbunden dialog med institutionerna.



Denna strategi som omfattar ombudsmannens nuvarande mandatperiod – vilken inleddes 2009 – bygger på det som hittills har åstadkommit. Därigenom vill ombudsmannen hjälpa unionen att uppfylla de löften om grundläggande rättigheter, ökad insyn och större möjligheter att delta i unionens beslutsfattande som medborgarna gavs i Lissabonfördraget.

## **2. Uppdrag, strävanden och vägledande principer**

### **Vår uppdragsbeskrivning**

2009 antog Europeiska ombudsmannen följande verksamuppdragsbeskrivning:

Europeiska ombudsmannen försöker hitta rättvisa lösningar på klagomål mot Europeiska unionens institutioner, han uppmuntrar öppenhet och verkar för en administrativ servicekultur. Hans mål är att bygga förtroende genom dialog mellan medborgarna och Europeiska unionen samt att utveckla ett arbetssätt av högsta standard inom unionens institutioner.

### **Vår strävan**

Under den här mandatperioden är vår strävan att:

- Mätbart öka effektiviteten hos vårt alternativ till lösande av tvister med unionens institutioner.
- Betraktas som en drivande kraft när det gäller att sätta medborgarna i centrum för unionens administrativa kultur.
- I högre grad visa att vi hela tiden försöker ta reda på vilka förväntningar de klagande och andra intressenter har, och uppfylla dem.

### **Våra vägledande principer**

Det finns fem principer som utgör ramen för hela vår verksamhet, både internt och externt:

#### **Integritet**

- Vi hanterar klagomålen på ett objektivt och opartiskt sätt.
- Vi är ärliga, pålitliga och styrs av en anständighetskänsla.

#### **Rättvisa**

- Vi betraktar rättvisa som en grundprincip för god förvaltning.
- Vi strävar efter att finna en rimlig och rättvis balans mellan motstridiga rättigheter och intressen



samt att hjälpa andra att göra detsamma.

## **Ansvarsskyldighet**

- Vi betraktar ansvaret gentemot andra som en central del av ombudsmannens oberoende.
- Vi arbetar så öppet som möjligt.
- Vi förklarar våra beslut och åtgärder och motiverar det vi gör.

## **Dialog**

- Vi är fördomsfria, vi lyssnar noga och respektfullt på andra och försöker att se saker och ting från deras synvinklar.
- Vi engagerar oss proaktivt i våra intressenter, om de så är medborgare, organisationer eller institutioner.
- Vi använder ett så tydligt och lättbegripligt språk som möjligt.

## **Service**

- Vi är medvetna om att ombudsmannen finns till för att betjäna medborgarna och våra intressenter, och strävar efter att ge service av högsta möjliga kvalitet.
- Vi lär oss av våra egna och andras erfarenheter och försöker aktivt fastställa, utveckla och tillämpa bästa metoder.
- Vi ber om ursäkt för våra misstag och gör vårt bästa för att rätta till dem.

## **3. Mål och prioriteringar**

### **Mål 1 –**

#### **Lyssna**

Vi vill lyssna på våra intressenter, vara öppna för deras förslag och finna bästa metoder

### **Prioriteringar:**

1. Få regelbunden återkoppling från de klagande om deras erfarenheter och synpunkter på kvaliteten på de tjänster vi tillhandahåller.
2. Vidareutveckla kontakterna med EU-institutioner på alla nivåer för att bättre förstå hur vi kan



hjälpa dem att odla och främja en servicekultur.

3. Ha kontakter med det civila samhällets organisationer för att kunna ta hänsyn till deras synpunkter.
4. Vara utåtriktade för att undersöka hur andra uppnår sina prestationsmål och ser på de processer som leder till dem.
5. Lära oss om bästa metoder i medlemsstaterna som kan införas på EU-nivå genom Europeiska ombudsmannanätverket.

## Mål 2 –

### **Leverera**

Vi vill hitta sätt att nå resultat snabbare

### **Prioriteringar:**

1. Förbättra vår förmåga att hantera klagomål effektivt och ändamålsenligt.
2. Reducera den tid som krävs för att genomföra undersökningar genom att bevaka tidsfristerna bättre och när så är möjligt förkorta dem.
3. Utarbeta alternativa och förenklade förfaranden för att när så är möjligt främja en snabb lösning på klagomål utan att långdragna undersökningar behöver genomföras.
4. Se över hanteringen av klagomål som ligger utanför ämbetsområdet.

## Mål 3 –

### **Övertyga**

Vi vill ha en positiv inverkan på den administrativa kulturen vid EU:s institutioner

### **Prioriteringar:**

1. Undersöka sätt att göra ombudsmannens förslag till vänskapliga förlikningar, förslag till rekommendationer och anmärkningar mer övertygande.
2. Betona ombudsmannens funktion som en viktig resurs som kan hjälpa institutionerna att förbättra sina administrativa rutiner.
3. Övertyga institutionerna om att de bör rätta ut en hand till medborgarna och det civila samhällets organisationer som en del i servicekulturen som ger stor utdelning för dem.



4. Inrikta oss mer på systemfrågor genom att urskilja områden i EU-förvaltningen som inte fungerar och möjliga förbättringar, och genom att använda ombudsmannens befogenheter att göra undersökningar på eget initiativ.

5. Bidra till policydiskussioner på områden som har med ombudsmannens uppdrag att göra.

## Mål 4 –

### Kommunicera

Vi vill ge våra intressenter och allmänheten användbar och lättillgänglig information vid rätt tidpunkt

### Prioriteringar:

1. Ta fram en rad publikationer i pappersformat och elektroniskt format, inriktade på våra specifika målgruppers behov.
2. Finna nya och bättre sätt att informera medborgarna om hur Europeiska ombudsmannen och Europeiska ombudsmannanätverket kan hjälpa dem att utnyttja sina rättigheter.
3. Öka den allmänna medvetenheten om ombudsmannens pågående undersökningar och resultaten av ärenden med hög uppmärksamhetsfaktor.
4. Se till att vår informationspolicy omfattar våra initiativ för att förbättra förvaltningens kvalitet liksom vårt arbete med klagomål och att den främjar full respekt för medborgarnas rättigheter.
5. Bygga vidare på vår policy för intern kommunikation för att ge personalen bättre och snabbare information om vad som händer inom institutionen.

## Mål 5 –

### Anpassa

Vi vill hela tiden omvärdera hur vi använder våra resurser för att göra vårt arbete effektivare och mer ändamålsenligt

### Prioriteringar:

1. Förbättra lednings- och kontrollmekanismerna så att mänskliga och ekonomiska resurser används optimalt och vi får bästa möjliga interna administration.



2. Hela tiden övervaka och förbättra vårt arbetes kvalitet.
3. Införa ett ändamålsenligt integrerat IT-system för att hantera vårt arbetsflöde.
4. Utarbeta en ändamålsenlig och dynamisk personalpolitik så att vi lockar till oss och behåller högt kvalificerad och motiverad personal.
5. Undersöka möjligheterna att utnyttja samarbetet mellan institutionerna bättre.

## 4. Genomförande och mätning

Det kommer att krävas konkreta åtgärder för att vi ska nå målen och klara prioriteringarna i det här dokumentet innan den här mandatperioden är slut. Dessa åtgärder kommer att fastställas för ett år i taget genom förfarandet för att anta den årliga ledningsplanen.

Målen och prioriteringarna i den här strategin kommer att ligga till grund för de årliga ledningsplanerna för 2011, 2012, 2013 och 2014. I samband med de samråd som bidrog till den här strategin kom våra intressenter med en mängd olika förslag till konkreta åtgärder som de anser att ombudsmannen bör vidta. Dessa förslag har sammanställts, och denna sammanställning kommer att fungera som ett förråd av möjliga åtgärder som kan matas in i ledningsplanearbetet under kommande år.

För att mäta hur väl vi klarar våra prioriteringar och mål har vi fastställt nedanstående nyckeltal. Hur användbara och relevanta de är får erfarenheten utvisa. Vid behov kommer de att ses över.

Nyckeltal för respektive mål

### Nyckeltal 1

Strategi och styrning

Bedömning av Europeiska ombudsmannens personal och externa intressenter.

Mål 1

Mål 3

Mål 4

### Nyckeltal 2

Klagomål och undersökningar



Antal avslutade undersökningar i förhållande till antalet pågående undersökningar vid slutet av föregående mandatperiod.

Antalet och andelen ärenden där beslut om tillåtlighet fattas inom en månad i jämförelse med föregående mandatperiod.

Mål 2

### **Nyckeltal 3**

Klagomål och undersökningar

Andelen undersökningar som avslutas inom (i) 12 respektive (ii) 18 månader i jämförelse med föregående mandatperiod.

Mål 2

### **Nyckeltal 4**

Klagomål och undersökningar

Antalet vänskapliga förlikningar och förslag till rekommendationer som andel av alla ärenden där administrativa missförhållanden har konstaterats, i jämförelse med föregående mandatperiod.

Mål 3

### **Nyckeltal 5**

Klagomål och undersökningar

Antalet systemrelaterade undersökningar på eget initiativ som inleds i jämförelse med föregående mandatperiod.

Mål 3

### **Nyckeltal 6**

Kommunikation och utåtriktad verksamhet

Kontaktade externa intressenter

(frekvens och betydelse).



Mål 1

Mål 4

### **Nyckeltal 7**

Stödtjänster (personal)

Bemanning i heltidsekvivalenter (sammansatt indikator).

Mål 5

### **Nyckeltal 8**

Stödtjänster (personal)

Genomsnittligt antal utbildningsdagar per person i jämförelse med föregående mandatperiod.

Mål 5

### **Nyckeltal 9**

Stödtjänster

Nöjdhet med Europeiska ombudsmannens personal.

Mål 5

### **Nyckeltal 10**

Stödtjänster (ekonomi)

Budgetgenomförande

(sammansatt indikator).

Mål 5

En resultattavla som visar hur vi lyckas nå våra mål och klara våra prioriteringar kommer att offentliggöras på webbplatsen varje år.