



Европейски омбудсман

Стратегия на Европейския омбудсман

„С поглед към 2024 г.“

Устойчивост на въздействието

декември 2020 г.

BG



Съдържание

ПРЕДГОВОР	2
1. МИСИЯ	4
2. СТРАТЕГИЯТА	6
Цел 1 – постигане на трайно въздействие върху администрацията на ЕС	7
Цел 2 – гарантиране на значение за реалния живот за европейските граждани	7
Цел 3 – повишаване на осведомеността на гражданите относно нашата работа	8
Цел 4 – продължаване на подобряването на ефикасността ни	8
3. ИЗПЪЛНЕНИЕ И ОЦЕНЯВАНЕ	9



Предговор

Пандемията през 2020 г. пренасочи общественото и политическото внимание към същественото значение на качествената публична администрация.

Когато COVID-19 се появи в Европа, отговорността да предоставят защита за гражданите от всички сектори на нашия живот — от здравеопазване до заетост — се падна на главно на публичните служби.

В някои държави кризата разкри пропуските в тези служби или степента, до която качеството на услугите им се е влошило или са пренебрегвани в миналото. В други държави стабилните публични служби, подкрепяни от ефективни администрации, спомогнаха за смекчаване на някои от най-тежките въздействия върху населението.

Макар обаче при нужда от помощ гражданите да се обръщат първо към своите администрации, кризата насочи вниманието и към администрацията на ЕС, главно във връзка с нейната роля в защитата на общественото здраве, но също и във връзка с начина, по който тя ще се справи с разпределението на средства за възстановяване от пандемията през идните години.

Ролята на Европейския омбудсман през тези години ще бъде да подпомага администрацията колкото е възможно повече, за да се справи с тези и други предизвикателства от името на гражданите на ЕС и пребиваващите в него. В стратегията е описан подходът, който ще предприеме Службата.

Ние продължаваме нашата задача — в рамките на моя мандат до 2024 г. — с положени здрави основи. Въздействието ни през изминалите седем години беше значително. Със Службата все по-бързо се осъществява контакт при възникване на въпроси от основен обществен интерес. С това се подчертава степента, в която на нас се гледа като на надеждна, независима и ефективна служба, която постига резултати. Администрацията реагира добре на нашите интервенции, значението ни е видимо и то се признава от множеството ни заинтересовани страни.

Практиките ни на работа бяха преразгледани и ще продължаваме да се стремим да бъдем пример за добра администрация. Новата дирекция за разглеждане на случаи ще опрости работата ни и ще гарантира, че колегите извършват работа, която е най-подходяща за техните умения и интереси.

С разгръщане на стратегията имаме силната позиция да действаме като положителна сила в подпомагането на администрацията на ЕС в предстоящите много трудни години. Ние сме малка служба с голям мандат и тази стратегия отразява нашата амбиция да успеем във възможно най-голяма степен в задачата да защитаваме гражданите, които са ни поверени по силата на Договорите на ЕС и на Хартата на основните права.

Емили О'Райли



Договор от Маастрихт от 1992 г.

Член 8

1. Създава се гражданство на Съюза.

Член 8г

Всеки гражданин на Съюза има право да подава петиции до Европейския парламент, в съответствие с член 138г.

Всеки гражданин на Съюза може да се обръща към омбудсмана, предвиден в член 138д.

Европейски парламент, пленарна резолюция (1994/2160)

1. Счита, че за да се подобрят отношенията между европейските граждани и институциите на Европейската общност, те следва да се основават на зачитане на правата на европейските граждани и съответно е на мнение, че със създаването на Омбудсмана:

(а) ще се защитят правата на европейските граждани поради лошо управление от страна на органите и институциите на Европейската общност;

(b) ще се засилят отношенията между институциите и европейските граждани;

2. Счита, че Комисията по петиции и Омбудсманът заедно формират ефективна система за защита на интересите на обикновените граждани в области, отговорност на Европейската общност, с което ще се подобри демократичното функциониране на Общността;



1. Мисия

Нашата мисия е да спомогнем за подкрепата на европейското гражданство.

Постигахме това, като слушаме гражданите, нашите заинтересовани страни, и като работим с институциите на ЕС, за да спомогнем за създаване на по-отговорно, прозрачно, етично и ефективно управление.

Нашата стратегия в контекста на настоящите предизвикателства пред ЕС

Доминираща през 2020 година беше пандемията от COVID-19 с огромно и очевидно въздействие върху работата на цялата администрация на ЕС. Пандемията и последиците от нея ще се запазят в краткосрочен до средносрочен план и ще носят последиствия много години напред.

ЕС също среща много други предизвикателства:

- Вътрешният скептицизъм към ЕС, заедно със засилването на крайните националистически нагласи и автократичните политически режими, все по-често се наблюдават в съвременна Европа. Други глобални сили застрашават европейската основополагаща визия за мултилатерализъм.
- В този „по-геополитически ЕС“ администрацията на ЕС все повече се ангажира „на място“ с въпроси като миграция, сигурност и дори здравеопазване. Това е предизвикателство за администрация на ЕС, която традиционно е съсредоточена върху техническа и регулаторна роля. Агенциите на ЕС например имат по-разширена „практическа“ роля във връзка със защитата на [мигрантите в Средиземно море](#), докато в Европейската комисия за пръв път е създаден [резерв от медицинско оборудване в ЕС](#).
- Същевременно ЕС е изправен пред редица политически предизвикателства: извънредната ситуация в областта на климата, проблемите с върховенството на закона в рамките на Съюза, кризата с миграцията, Брексит, глобални търговски спорове и цифрови предизвикателства, включително засилващо се наблюдение и глобална конкуренция в сферата на изкуствения интелект.
- Макар че глобалното регулаторно влияние на ЕС вече е [широко признато](#), това е причината, поради която въпросите за прозрачността и етиката на лобирането са от още по-голямо значение за защитата на обществения интерес. Ако ЕС определя високи стандарти в тази област, значи може да определи и глобалния стандарт за прозрачност и етика на лобирането — пример за положително и влиятелно използване на неговата „мека сила“.
- Планът на ЕС за икономическо възстановяване от COVID-19 — който включва общите заеми, получени от ЕС — представлява нова глава в неговото развитие. С това се повишават очакванията на обществото, но и безпокойствата относно начина, по който се изразходват тези пари. Гражданите ще трябва да знаят къде, как и защо се разпределят средствата за възстановяване. Освен това те имат право да държат отговорни институциите на ЕС за това изразходване — нещо, което ще се постигне само ако са налице подходящи равнища на прозрачност.



- И накрая, европейците имат все по-големи очаквания от публичните администрации и често очакват незабавни отговори на своите безпокойства. Като се имат предвид съвременните технологии и инструментите на социалните медии, гражданите имат по-малка търпимост към забавянията в публичната администрация.

Последици за нашата работа

- Пандемията от COVID-19 увеличи безпокойствата и страховете на гражданите, източи държавните бюджети и носи сериозни последици за публичните администрации в Европа и извън нея. Администрацията на ЕС трябва да отговори на това предизвикателство, а ние трябва да дадем своя принос, за да помагаме не само на европейските граждани и пребиваващите в Европа, но и на институциите на ЕС, доколкото можем.
- Признаваме, че ЕС като цяло има високи стандарти за управление, етика и прозрачност в сравнение с други глобални участници и дори много държави членки. Самите институции на ЕС обаче, като действат като примери за подражание, следва да поставят глобални стандарти за управление. Плуралистичната демокрация е част от това, което отличава Европа от много други в света, а доброто управление е от съществена помощ за нашите демократични структури.
- ЕС вече си е поставил целта да трансформира Европа по екологичен, цифров и справедлив начин. В първия [Доклад за стратегическото прогнозиране](#) на Европейската комисия, който осигурява по-дългосрочна перспектива относно изготвянето на политики в ЕС, тази цел е разгледана от призмата на устойчивостта.

„Устойчивост е способността не само за устояване и справяне с предизвикателствата, но също така и за осъществяване на преходи по устойчив, справедлив и демократичен начин.“

В доклада се подчертават няколко силни и уязвими страни на ЕС по време на кризата, предизвикана от COVID-19. Омбудсманът счита, че високото качество на администрацията на ЕС е силна страна, но неговите уязвими страни включват липса на участие на гражданите и потенциала за нежелано лобистко влияние. Легитимността се засилва чрез прозрачност и участие — тяхната липса я подкопава.

Ако устойчивостта на ЕС трябва да се повиши, администрацията на ЕС трябва да стане по-устойчива, като укрепи своята прозрачност, етика и демократична отчетност. Необходимо е да разбира и действа въз основа на поуките, извлечени от връзките между тяхната липса и засилването на евроскептицизма.



2. Стратегията

Нашата стратегия е съчетание от четири **взаимно подсилващи се** цели.

1. Имаме за цел да постигнем **трайно положително въздействие** върху администрацията на ЕС в полза на всички европейски граждани и пребиваващи в него.
2. За да постигнем това, нашата работа трябва да продължи да има **реално значение** за всички нас.
3. За да подпомогнем това въздействие, трябва да продължим да повишаваме **осведомеността на гражданите** за нашата работа в цяла Европа.
4. Като се имат предвид ограничените ни ресурси, през последните години станахме много **ефективни**. Има какво още да се постигне обаче.



Нашата стратегия е многоцелева:

1. С нея се постига споделено разбиране сред всички служители за това, което правим, и защо;
2. С нея се определят целите, които трябва да се постигнат чрез всеки *годишен план за управление*;
3. С нея се осигурява многогодишна рамка за ефективно използване на нашите ресурси;
4. С нея се засилва нашата външна прозрачност и отчетност.



Цел 1 – постигане на трайно въздействие върху администрацията на ЕС

Приоритети

1. Осигуряване на лидерство като признат, надежден и независим орган по въпроси от значение за мандата на Омбудсмана.
2. Определяне как най-добре можем да помогнем на администрацията на ЕС да извлече поуки от кризата, предизвикана от COVID-19, и да стане по-устойчива.
3. Използване на пълния обхват на официалните правомощия и „меките сили“ на Омбудсмана за постигане на положителни резултати и подобрения в администрацията на ЕС.
4. Разработване на по-систематични и съществени последващи действия по нашата работа. Преразглеждане на начина, по който оценяваме средносрочното до дългосрочното въздействие на нашите препоръки, предложения и всеки друг инструмент, който използваме, за да постигаме положителна промяна.
5. Засилване на сътрудничеството и диалога с институциите на ЕС, за да гарантираме постоянното подобряване на административните практики чрез изграждане на доверие и ангажирано сътрудничество.

Цел 2 – гарантиране на значение за реалния живот за европейските граждани

Приоритети

1. Да продължаваме да помагаме на хората, които търсят средства за правна защита, и да определяме проактивно и да изследваме области от ключово значение за европейските граждани и пребиваващите в него за възможни системни запитвания и инициативи.
2. Повишаване на нашата осведоменост за променящата се динамика на ЕС и за политическия, социалния, икономическия и правния контекст, в който работим, и, където е подходящо, участие в и допринасяне за съответните дебати и развитията във връзка с европейската демокрация.
3. Определяне на системните тенденции в публичната администрация на равнището на ЕС и на национално равнище в рамките на няколко години, например *дистанционна работа*, *електронно гражданство*, [използване на изкуствен интелект](#). Обмисляне и изготвяне на заключения относно последиците за европейската демокрация.
4. Ангажиране и извличане на поуки с нашите заинтересовани страни, включително водещи изследователи в научните среди и правни експерти в Европа.
5. Сътрудничество с [Европейската мрежа на омбудсманите](#), други органи на държавите членки и международни мрежи и организации за установяване и насърчаване на най-високи стандарти и най-добри практики, например във връзка с основните права проблемите в управлението.



Цел 3 – повишаване на осведомеността на гражданите относно нашата работа

Приоритети

1. Гарантиране, че продължаваме да комуникираме нашата работа онлайн и офлайн по ясен начин, използване на език, който е достъпен, лесно разбираем и убедителен.
2. Допълнително ангажиране с Европейския парламент и неговите комисии по широк кръг въпроси от взаимен интерес, като същевременно запазваме независимостта си.
3. Разработване на подход на участие с нашите заинтересовани страни и разпространители, като например организации на гражданското общество, медиите, предприятията и други организации.
4. Сътрудничество с нашите заинтересовани страни и други организации, свързани с работата ни, доколкото е възможно, за да се улеснява равният достъп¹ на най-слабо представените групи в Европа до институциите на ЕС.
5. Разширяване на работата ни с [Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания](#), за да помогнем на администрацията на ЕС да се превърне в глобален лидер като работодател на хора с увреждания.

Цел 4 – продължаване на подобряването на ефикасността ни

Приоритети

1. Гарантиране, че бюджетните средства на Омбудсмана съответстват на неговата стратегия.
2. Продължаване подобряването на колкото е възможно повече от нашите процеси, за да се увеличи до максимум ефективността и ефикасността на нашата работа, например посредством цифровизация. Когато е уместно, обмисляне на възприемането на решения на по-мощни администрации на ЕС.
3. Насърчаване на вътрешна култура на прозрачност, етичност, иновации и служба за гражданите.
4. Доразвиване на Службата като атрактивна, динамична и важна месторабота за мотивирани, талантиливи и амбициозни хора.
5. Продължаване на структурирането на нашата служба, работни процеси и мобилна работа по гъвкав и адаптивен начин при тестване и научаване на нови начини за оказване на въздействие².

¹ Вж. член 9 от ДЕС.

² За контекст прочетете тук относно „проекционното мислене“: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Изпълнение и оценяване

Конкретни действия за постигането на горепосочените цели и ежегодно планиране и оценяване на приоритети чрез *Годишния план за управление* (ГПУ) и *Годишния доклад за дейността* (ГДД). Някои цели се постигат в хода на нашата работа по разглеждане на жалби, която следва да се ръководи от настоящата Стратегия. През периода, включен в обхвата на настоящата стратегия, процедурата за изготвяне на ГПУ ще бъде, както следва:

Всяка есен генералният секретар на Омбудсмана кани екипа на ръководители с информация от служителите да предложат конкретни действия за изпълнение на Стратегията въз основа на финансовите и човешките ресурси, които се очаква да бъдат на разположение на Службата през следващата година. Предложенията описват подробно:

- как действията ще допринесат за постигането на целите и приоритетите на Стратегията;
- необходимите ресурси; и
- как ще се осигурят необходимите ресурси (например чрез повишаване на ефективността и/или чрез намаляване на ресурсите, отделени за други дейности).

След вътрешно обсъждане и съгласуване омбудсманът взема решение относно ГПУ.

Оценка, измерване и отчитане

Напредъкът в постигането на нашите цели се измерва чрез ключови показатели за ефективност (КПЕ). Приетите КПЕ са изложени по-долу заедно с целите.

КПЕ и съответните цели се преглеждат и, ако е необходимо, се преразглеждат ежегодно.

КПЕ	Показател	Цели	Цели на стратегията
КПЕ 1	Процент на жалбите, попадащи в правомощията на Омбудсмана	35 %	Практическо значение Осведоменост на гражданите
КПЕ 2	Брой запитвания, отворени по случаи от обществено значение (жалби, стратегически проверки и собствени инициативи)	50	Въздействие върху администрацията на ЕС Практическо значение
КПЕ 3	Процент на приемане (резултати от предходната година — комплексен показател) Процент на положителен отговор на предложения за решения, препоръки и идеи 3а — Цялостен процент на приемане 3б — Процент на приемане в случаи от обществено значение 3в — Процент на приемане в случаи, свързани с Covid-19 (докогато е от значение)	80 % 80 % 80 %	Въздействие върху администрацията на ЕС Практическо значение
КПЕ 4	Възприемане от страна на нашите ключови заинтересовани страни (процент на положителна оценка)	Ще се определи през 2021 г.	Въздействие върху администрацията на ЕС Практическо значение



КПЕ	Показател	Цели	Цели на стратегията
КПЕ 5	Дейности в интернет (комплексен показател)		Осведоменост на гражданите
	5a — Посетители на уебсайта	500 000	Практическо значение
	5б — Съвет, даден чрез интерактивното ръководство за връзка с член на Европейската мрежа на омбудсманите	8000	
КПЕ 6	Дейности, свързани с медиите (комплексен показател)		Осведоменост на гражданите
	6a — Увеличаване на броя последователи в социалните медии	+10 %	Практическо значение
	Twitter	+25 %	
	LinkedIn	+45 %	
	Instagram	1200	
	6б — Брой посещения в уебсайта чрез връзки, публикувани в нашите социални медийни канали		
КПЕ 7	Обработка на жалби и проверки (комплексен показател)	95 %	Ефикасност
	7a — Дял на случаите, в които решението за допустимост е взето в рамките на един месец	150 дни	
	7б — Средна продължителност на запитванията	100 %	
	7в — Процент на приключване (приключени случаи в сравнение с нови случаи, регистрирани през референтния период)		
КПЕ 8	Изпълнение на бюджета (комплексен показател)		Ефикасност
	8a — Процент на изпълнение на бюджета	94 %	
	8б — Дял на плащанията, направени в рамките на 30 дни	100 %	
КПЕ 9	Управление на човешки ресурси (композиционен показател)	98 %	Ефикасност
	9a — Процент на заемане на позиции в щатното разписание	65 %	
	9б — Процент на работната сила, на която са възложени основни дейности	5	
	9в — Среден брой дни на обучение на член на персонала		



Европейски омбудсман

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F — 67001 Strasbourg Cedex

Тел.: + 33 (0)3 88 17 23 13
Факс: + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Европейски съюз, 2020 г.
Възпроизвеждането за образователни
и нетърговски цели е разрешено при
посочване на източника.