



Европейски омбудсман

# Стратегия за мандата

Септември 2010 г.

BG



# Съдържание

<b>Предисловие</b>	3
<b>1. За Европейския омбудсман</b>	4
Мандатът	
Постижения до момента	
<b>2. Мисия, стремежи и ръководни принципи</b>	7
Нашата декларация за мисията	
Нашите стремежи	
Нашите ръководни принципи	
<b>3. Цели и приоритети</b>	9
Цел 1 – Да изслушваме	
Цел 2 – Да постигаме резултати	
Цел 3 – Да убеждаваме	
Цел 4 – Да комуникираме	
Цел 5 – Да се приспособяваме	
<b>4. Изпълнение и оценяване</b>	11



## Предисловие

Представената тук стратегия на Европейския омбудсман има за цел ясно да очертае неговата мисия, стремежи и ръководни принципи. Основавайки се на постигнатото досега, стратегията очертава поредица от цели и приоритети, насочени към постигането на основната цел на Омбудсмана – на първо място да се гарантира, че гражданите на ЕС упражняват пълноценно правата си, и на второ място да се подобри качеството на администрацията на ЕС.

Тази стратегия е амбициозна и широкообхватна, но се надявам, че е също така реалистична и изпълнима. Тя е разработена след обширни консултации с вътрешни и външни заинтересовани лица. Изключително съм благодарен на всички, които участваха в тази институционална авторефлексия, за техните многобройни позитивни и творчески предложения.

Надявам се, че стратегията ще послужи като полезно ръководство както при изпълнението на ангажиментите на Омбудсмана към гражданите и институциите, така и при представянето на тези ангажименти по разбираем начин. Освен това се надявам, че в непрекъснатите усилия за подобряване на нашите услуги ние ще изпълним и може би ще надхвърлим очакванията на нашите събеседници.

П. Никифорос Диамандурос



# 1. За Европейския омбудсман

## Мандатът

Службата на Европейския омбудсман е създадена през 1993 г. като една от характеристиките на гражданството на Съюза. Целта беше тя да спомогне за преодоляване на пропастта между гражданите и институциите на Съюза. Европейският парламент избра първия Омбудсман през 1995 г.

Омбудсманът има правомощия да извършва проверки по собствена инициатива или в отговор на жалби относно лошо администриране в рамките на дейността на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза, с изключение на Съда на Европейския съюз в качеството му на правораздавателен орган. При изпълнението на своите задължения той е напълно независим.

Всеки гражданин на Съюза има право да подаде жалба до Омбудсмана. Жалба могат да подават и всички пребиваващи лица, дружества и сдружения.

Ако дадена жалба е основателна, Омбудсманът се опитва по възможност да постигне споразумение за доброволно уреждане. Това може да означава подходящо разрешение, напр. промяна на решение, отправяне на извинение или предлагане на обезщетение. Омбудсманът не може да принуди дадена институция да коригира съответния случай на лошо администриране, но ако тя не се съобрази с неговите препоръки той може да я подложи на публична критика. Ако случаят е достатъчно сериозен, той може да представи специален доклад пред Европейския парламент.

Освен че предоставя независима и безпристрастна услуга на жалбоподателите, Омбудсманът работи активно и за подобряване на качеството на администрацията и насърчаване на пълното зачитане на правата на гражданите.

## Постижения до момента

От създаването на службата до момента Омбудсманът е отговорил на над 36 000 жалбоподатели и е приключил над 3 800 проверки за възможно лошо администриране.

### Насърчаване на добрата администрация

Още от самото начало Омбудсманът се ръководи от визия за гражданството, която води до предоставяне на правомощия на гражданите за участие, зачитане на техните права и административна култура на обслужване. Конкретните мерки, които Омбудсманът е предприел или е предложил с успех, са:

- установяване на широко понятие за лошо администриране, което включва спазване на законността, основните права и принципите на добра администрация
- включване на правото на добра администрация като основно право (член 41 от Хартата на основните права на Европейския съюз)
- приемане на *Европейски кодекс за добро поведение на администрацията*



- право на жалбоподателите на пълна и справедлива процедура от страна на Омбудсмана.

### **Предоставяне на правомощия на гражданите за участие**

За да се предоставят правомощия на гражданите за участие и за да се засили тяхното доверие в институциите, в своята работа Омбудсманът поставя прозрачността в центъра на своята дейност. Конкретните мерки включват:

- популяризиране на правилата относно публичния достъп до документи, които гарантират прозрачност във всички институции на ЕС
- подобряване на прозрачността на процедурата на Европейската комисия за разглеждане на жалби срещу държавите-членки
- увеличаване на справедливостта и прозрачността на процедурите на ЕС в такива области като набирането на персонал, провеждането на търгове и отпускането на безвъзмездни средства
- съвместна работа с Европейския надзорен орган по защита на данните за балансиране на правото на защита на данните и правото на публичен достъп до документи
- редовно предоставяне на информация на заинтересованите лица на всички 23 официални езика на ЕС и публикуване на решенията на Омбудсмана на неговия уебсайт.

### **Оказване на съдействие на жалбоподателите**

За да увеличи своите възможности да помогне на жалбоподателите, Омбудсманът:

- засили фокуса върху намирането на решения за жалбоподателите и гарантирането на обезщетение
- насърчи използването на механизми за алтернативно разрешаване на споровете от страна на Комисията при случаи, свързани с договори
- успешно аргументира засилването на своите правомощия за извършване на проверки
- разви тясно сътрудничество с омбудсманите и сходните органи в отделните държави-членки чрез Европейската мрежа на омбудсманите
- създаде интерактивно онлайн ръководство за извънсъдебни действия за защита на правата съгласно законодателството на ЕС.

### **Активни действия**

Освен отговорите на жалби, Омбудсманът работи активно и за повишаване на качеството на администрацията на ЕС. Конкретните мерки включват:

- проверки по собствена инициатива в такива области като забавени плащания и дискриминация на основание увреждания и възраст, с цел да се установи възможно лошо администриране в съответните системи и да се открият подходящи решения
- систематичен анализ на последващите мерки, предприети от институциите във връзка с критичните и допълнителните забележки, отправени от Омбудсмана
- сътрудничество с Европейската инвестиционна банка, с цел да се гарантира, че тя предоставя информация на заинтересованите лица за своята социална и екологична политика и вътрешна процедура за подаване на жалби



- участие в публичните консултации на Комисията относно достъпа до документи, Финансовия регламент и Европейската гражданска инициатива
- ангажиране в структурен и редовен диалог с институциите.

Настоящата стратегия, която обхваща сегашния мандат на Омбудсмана, започнал през 2009 г., се основава на това, което вече е постигнато. По този начин Омбудсманът има за цел да помогне на Съюза да изпълни обещанията, които е дал на гражданите в Договора от Лисабон по отношение на основните права, засилването на прозрачността и по-големите възможности за участие в изработването на политиките на Съюза.



## 2. Мисия, стремежи и ръководни принципи

### Нашата декларация за мисията

През 2009 г. Европейският омбудсман прие следната декларация за мисията:

*Европейският омбудсман се стреми да постигне справедливи резултати по жалбите срещу институциите на Европейския съюз и насърчава прозрачността и административната култура на обслужване. Той цели да изгради доверие посредством диалог между гражданите и Европейския съюз, както и да насърчава най-високи стандарти на поведение в институциите на Съюза.*

### Нашите стремежи

До края на настоящия мандат ние се стремим:

- да увеличим осезаемо своята ефективност като алтернативно средство за разрешаване на споровете с институциите на ЕС
- да бъдем признати за движеща сила за поставянето на гражданите в центъра на административната култура на Съюза
- по-пълно да демонстрираме своя постоянен ангажимент за определянето и изпълнението на очакванията на жалбоподателите и на другите заинтересовани лица.

### Нашите ръководни принципи

Рамката за всички наши дейности, вътрешни и външни, се състои от пет ръководни принципа.

#### **Интегритет**

- Ние разглеждаме жалбите обективно и безпристрастно.
- Ние сме почтени, коректни и заслужаваме доверие.

#### **Справедливост**

- За нас справедливостта е основен принцип на добрата администрация.
- Ние се стремим да постигнем разумен и справедлив баланс между намиращите се в конфликт права и интереси и да помогнем на другите да постигнат същото.

#### **Отговорност**

- Според нас отговорността пред другите е неразделна част от независимостта на Омбудсмана.
- Ние работим възможно най-открито.
- Обясняваме решенията и действията си и обосноваваме това, което правим.



### **Диалог**

- Ние сме непредубедени, изслушваме другите внимателно и с уважение и се опитваме да видим нещата от тяхната гледна точка.
- Ангажираме се активно със заинтересованите лица, независимо дали те са граждани, сдружения или институции.
- Използваме възможно най-ясен и разбираем език.

### **Услуга**

- Разбираме, че Омбудсманът съществува за да служи на гражданите и заинтересованите лица и сме си поставили за цел да предоставяме възможно най-качествена услуга.
- Учим се от своя опит и от опита на другите и активно се стремим да определим, развием и прилагаме най-добрите практики.
- Извиняваме се за своите грешки и правим всичко възможно да ги поправим.



### **3. Цели и приоритети**

#### **Цел 1 – Да изслушваме**

**Желанието ни е да изслушваме заинтересованите лица, да сме открити към техните предложения и да установим най-добрите практики**

**Приоритети:**

- 1.** Получаване на редовни отзиви от жалбоподателите за техния опит и тяхното мнение за качеството на услугата, която предоставяме.
- 2.** Допълнително развитие на контактите с институциите на ЕС на всички равнища, така че да разберем по-добре как можем да им помогнем да създадат и развият култура на обслужване.
- 3.** Ангажиране с организации на гражданското общество, за да вземем под внимание техните притеснения.
- 4.** Проучване как другите постигат своите резултати и разбиране на процесите, които водят до тях.
- 5.** Използване на опита на Европейската мрежа на омбудсманите за най-добрите практики в отделните държави-членки, които биха могли да се въведат на ниво ЕС.

#### **Цел 2 – Да постигаме резултати**

**Желанието ни е да открием начини за по-бързо постигане на резултатите**

**Приоритети:**

- 1.** Укрепване на капацитета на службата, така че тя да обработва жалбите още по-ефективно и ефикасно.
- 2.** Намаляване на срока, необходим за приключване на проверките, чрез по-добро следене на крайните срокове и определяне на по-кратки срокове, когато това е възможно.
- 3.** Разработване на алтернативни и опростени процедури с цел насърчаване, когато това е възможно, на бързото разрешаване на жалбите, без да се прибегва до прекалено дълги разследвания.
- 4.** Преразглеждане на обработването на жалбите, които са извън правомощията ни.

#### **Цел 3 – Да убеждаваме**

**Желанието ни е да окажем положително влияние върху административната култура на институциите на ЕС**

**Приоритети:**

- 1.** Проучване на начините за увеличаване на убедителността на предложенията на Омбудсмана за споразумения за доброволно уреждане, както и на неговите проектопрепоръки и забележки.
- 2.** Подчертаване на ролята на Омбудсмана като силен инструмент, който може да помогне на институциите да подобрят своите административни практики.
- 3.** Убеждаване на институциите, че осъществяването на връзка с гражданите и организациите на гражданското общество следва да бъде част от културата на обслужване и ще им донесе голяма полза.
- 4.** Съсредоточаване в по-голяма степен върху въпросите, свързани с проблеми в системите, посредством установяване на областите на лошо



функциониране на администрацията в институциите на ЕС и възможностите за подобрене, както и чрез използване на правомощията на Омбудсмана да предприема проверки по собствена инициатива.

**5.** Участие в дискусии по политиките в областите, свързани с правомощията на Омбудсмана.

## **Цел 4 – Да комуникираме**

**Желанието ни е да предоставяме своевременно, полезна и леснодостъпна информация на заинтересованите лица и обществеността**

### **Приоритети:**

- 1.** Изготвяне на редица публикации на хартиен носител и в електронен формат, насочени към нуждите на нашата специфична аудитория.
- 2.** Намиране на нови и по-добри начини за информиране на гражданите за това как Европейският омбудсман и Европейската мрежа на омбудсманите могат да им помогнат да упражняват правата си.
- 3.** Повишаване на обществената информираност за текущите проверки на Омбудсмана и техните резултати по отношение на случаите, които са от голямо значение.
- 4.** Гарантиране, че нашата политика на предоставяне на информация обхваща инициативите ни за подобряване на качеството на администрацията и работата ни, свързана с жалбите, и насърчава пълното зачитане на правата на гражданите.
- 5.** Допълнително развитие на нашата вътрешна комуникационна политика, така че служителите да бъдат по-добре и своевременно информирани за промените в рамките на институцията.

## **Цел 5 – Да се приспособяваме**

**Желанието ни е постоянно да преразглеждаме въпроса как използваме своите ресурси, така че да подобряваме ефикасността и ефективността на своята работа**

### **Приоритети:**

- 1.** Засилване на механизмите за управление и контрол с цел гарантиране на оптималното използване на човешките и финансовите ресурси и на най-високите стандарти за управление в рамките на институцията.
- 2.** Постоянно наблюдение и повишаване на качеството на нашата работа.
- 3.** Въвеждане на ефективна интегрирана информационна система за управление на цялостния работен процес на службата.
- 4.** Разработване на ефективна и текуща политика за човешките ресурси с оглед привличането и задържането на високо квалифициран и мотивиран персонал.
- 5.** Проучване на възможностите за по-добро използване на междуинституционалното сътрудничество.



## 4. Изпълнение и оценяване

За постигането на очертаните в този документ цели и приоритети до края на настоящия мандат е необходимо да се предприемат конкретни действия. Тези действия ще бъдат определяни всяка година чрез процеса на изготвяне на годишния план за управление.

Целите и приоритетите в стратегията ще представляват отправна точка за годишните планове за управление за 2011, 2012, 2013 и 2014 г. По време на консултациите във връзка с настоящата стратегия, заинтересованите лица представиха най-разнообразни предложения за конкретни действия, които според тях Омбудсманът следва да изпълни. Тези предложения бяха синтезирани в каталог, който ще служи като източник на възможни действия, които ще бъдат включени в процеса на изготвяне на годишния план за управление през следващите години.

За оценяване на нашия напредък в постигането на приоритетите и целите бяха установени дадените по-долу ключови показатели за изпълнението (КПИ). Тяхната полезност и приложимост ще бъдат оценявани в светлината на опита и ако е необходимо ще бъдат преразглеждани.

### Ключови показатели за изпълнението и съответстващи цели

<b>КПИ 1</b>	Стратегия и управление	Оценка на персонала на Европейския омбудсман и външните заинтересовани лица.	Цел 1 Цел 3 Цел 4
<b>КПИ 2</b>	Жалби и разследвания	Брой приключени проверки спрямо брой текущи проверки към края на предишното оценяване. Брой и процент на случаите, в които решението за допустимост е взето в срок от един месец, в сравнение с предишното оценяване.	Цел 2
<b>КПИ 3</b>	Жалби и разследвания	Процент на проверките, приключени в срок от (i) 12 и (ii) 18 месеца, в сравнение с предишното оценяване.	Цел 2
<b>КПИ 4</b>	Жалби и разследвания	Брой споразумения за доброволно уреждане и предложени проектопрепоръки като процент от всички случаи, в които е установено лошо администриране, в сравнение с предишното оценяване.	Цел 3
<b>КПИ 5</b>	Жалби и разследвания	Брой предприети проверки по собствена инициатива, посветени на проблеми в системите, в сравнение с предишното оценяване.	Цел 3
<b>КПИ 6</b>	Комуникация и връзка	Брой външни заинтересовани лица, с които е осъществена връзка (честота и важност)	Цел 1 Цел 4
<b>КПИ 7</b>	Помощни услуги (ЧР)	Щатен персонал, измерен в еквивалент на пълна заетост (комплексен показател).	Цел 5



<b>КПИ 8</b>	Помощни услуги (ЧР)	Среден брой дни професионално обучение на човек, в сравнение с предишното оценяване.	Цел 5
<b>КПИ 9</b>	Помощни услуги	Равнище на удовлетвореност на персонала на Европейския омбудсман.	Цел 5
<b>КПИ 10</b>	Помощни услуги (финанси)	Изпълнение на бюджета (комплексен показател).	Цел 5

Всяка година на уебсайта ще се публикува таблица с резултатите за постигането на целите и приоритетите.



**Европейски омбудсман**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

© Европейски съюз, 2010 г.  
Разрешава се възпроизвеждане  
за образователни и нетърговски  
цели при цитиране на източника.