



Европейски омбудсман

Стратегия на Европейския омбудсман

„С поглед към 2019 г.“

Приета – ноември 2014 г.
Преразгледана – септември
2017 г.

BG



Съдържание

Съдържание	3
Предговор	4
1. Мисия и общ преглед на функциите	5
2. Стратегията	7
Нашите стратегически цели	7
Цел 1 – осигуряване на адекватност	8
Цел 2 – постигане на по-голямо въздействие	8
Цел 3 – запазване на голяма видимост	9
Цел 4 – подобряване на ефикасността	9
3. Изпълнение и оценяване	10



Предговор

През ноември 2014 г. приех Стратегията на Европейския омбудсман – „С поглед към 2019 г.“, в която са изложени целите на високо равнище и приоритетите за моя мандат.

От този момент тази стратегия служи като пътна карта и основа за това, което направихме, за да изведем Европейския омбудсман до следващото ниво на влияние, адекватност и ефективност.

Резултатите и обратната връзка до момента са много окуражителни, но въпреки това осъзнавам големите очаквания на гражданите, гражданското общество и предприятията към ЕС. Ролята ми като омбудсман, в рамките на моята компетентност и с подкрепата на Парламента, е да помогна за удовлетворяването на тези очаквания.

Както обещахме, проведохме средносрочен преглед на стратегията. Отговорите и предложенията на нашите вътрешни и външни заинтересовани страни, в допълнение към динамичния и променящ се ландшафт на ЕС, ни помогнаха да прецизираме и преформулираме някои от приоритетите, като същевременно запазим първоначалните цели на високо равнище.

Тези промени са отразени в настоящия документ.

Надеждата и амбицията ми за останалата част от мандата ми е да продължа да помагам на гражданите да осигуряват правата си като граждани на ЕС и да насърчавам още по-отворена, по-отговорна и ориентирана към гражданите администрация на ЕС.

Емили О'Райли



1. Мисия и общ преглед на функциите

Нашата мисия е да служим на европейската демокрация, като работим с институциите на Европейския съюз за създаване на по-ефективна, по-отговорна, по-прозрачна и по-етична администрация.

Как постигаме това

Независимостта на омбудсмана е гарантирана от Договорите.

При нас работят висококвалифицирани и ползващи няколко езика служители, които проверяват жалбите на гражданите срещу институциите на ЕС и осигуряват компенсация, когато е уместно.

Освен това омбудсманът държи много на провеждането на проверки, които са в полза на обществения интерес. Той също така осъществява по-широки стратегически проучвания и инициативи, когато счита, че има основания за това.

В допълнение омбудсманът съдейства за развитието на добра административна практика в институциите на ЕС чрез достигане до по-широк кръг с помощта на насоки и кодекси за добри практики.

Като действа стратегически и използва своето влияние и всички налични инструменти, той може да използва в максимална степен своите ограничени ресурси.

Хартата на основните права включва правото на гражданите на ЕС да подават жалби до омбудсмана. Дружества, асоциации и граждани на трети държави, пребиваващи в ЕС, също се ползват с това право. Омбудсманът може да разглежда жалби относно нарушения на права по Хартата, както и други случаи на лошо управление. По този начин омбудсманът **утвърждава правата на гражданите**, като им помага да разберат своите основни права. Освен правото на добро управление, гражданите имат право да знаят какво правят институциите на ЕС (прозрачност) и право да участват в техните дейности. Следователно омбудсманът има основен принос към задачата да се осигури прилагането и защитата на всички тези права от институциите на ЕС.

На последно място, омбудсманът насърчава **добро управление и добра култура на обществените услуги**, като помага на администрацията на ЕС да работи открито, ефективно и почтено.



Прилагане на принципите в практиката

Стараем се да прилагаме на практика съветите, които даваме на другите. Това включва признаване на собствените ни грешки, приветстване на контрола и готовност да се учим от опита.

Нашата вътрешна Харта за добри практики

Ние се ангажираме да предоставяме услуга, която демонстрира:

- Независимост и неутралност
- Водеща роля в решаването на проблеми
- Иновативни подходи за разрешаване на спорове
- Системно мислене
- Информираност за външната среда и любопитство
- Реагиране
- Съпричастие
- Откритост и ангажираност

Ангажимент към нашите служители

Поставяме си за цел да осигурим положителна и насърчаваща сътрудничеството работна среда, в която към всеки човек се отнасят достойно и с уважение и в която всеки има възможността да следва амбициите си за професионално развитие в съответствие с нуждите и задълженията на институцията.



2. Стратегията

Стратегията е многоцелева. Тя:

- поставя целите на високо равнище, постигнати чрез конкретни дейности (обяснени в Рамката на дейността¹);
- осигурява многогодишна рамка за оптимално използване на човешките и финансовите ресурси, предоставени от бюджетния орган;
- представлява набор от критерии, по които външните заинтересовани страни да търсят отговорност от нас.

Нашите стратегически цели

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

Те са: съществена **значимост** в ЕС и сред нашите заинтересовани страни; голяма **видимост** в подкрепа на нашата мисия; и упражняване на реално и положително **въздействие** върху администрацията на ЕС.

Тези цели се подпомагат от вътрешната цел за **ефикасност**.



¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/bg/resources/strategy/home.faces>



Цел 1 – осигуряване на адекватност

Искаме да повишим максимално нашата стойност за гражданите и за други заинтересовани страни, като се съсредоточим върху важни въпроси на системата, които са най-значими за техните интереси и проблеми.

Приоритети

- 1.** Засилване на нашата функция като признат, надежден и независим орган по въпроси, свързани с правомощията на омбудсмана, като изпълняваме водеща роля по отношение на прозрачността, отговорността и почтеността.
- 2.** Установяване на добри връзки с и възприемане на знания от нашите заинтересовани страни, включително съответните лица с влияние, като академичните среди.
- 3.** Повишаване на нашата осведоменост за променящата се динамика на Европейския съюз и за политическия, социалния, икономическия и правния контекст, в който работим, където е подходящо, с цел публично участие в и допринасяне за съответните дебати и политически процеси.
- 4.** 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 правата на човека/основните права или с правителствени въпроси.
- 5.** Принос за развитието, насърчаването и защитата на концепцията за гражданство на ЕС и свързаните с него права.

Цел 2 – постигане на по-голямо въздействие

Искаме да постигнем значителна промяна на качеството на работата на институциите на ЕС, като действаме като двигател на промяната във важни области.

Приоритети

- 1.** В съответствие с нашия интегриран подход, продължаване на проактивното идентифициране на областите от важно стратегическо значение и насочване на подходящи ресурси към изследването на проблеми на системата.
- 2.** Оптимизиране на процесите на проверки с цел бързо и ефективно справяне с жалби от ключово стратегическо значение. Това е особено важно, когато успешният резултат от проверката е чувствителен към фактора време.
- 3.** Използване на пълния обхват на правомощията на омбудсмана за постигане на положителни резултати от обработката на жалби и проверките.
- 4.** Продължаване на разработването на по-систематични и по-задълбочени последващи действия по резултатите от препоръките и бележките на омбудсмана с цел постигане на максимално съответствие.
- 5.** Засилване и укрепване на по-широкото сътрудничество и диалога с институциите на ЕС и други заинтересовани страни с цел осигуряване на непрекъснато усъвършенстване на административната практика.



Цел 3 – запазване на голяма видимост

Искаме да увеличим възможностите си за въздействие. Осведомеността на широката общественост и институциите за омбудсмана трябва да бъде по-голяма и по-подробна.

Приоритети

1. Осигуряване на максимално ясно представяне на посланията.
2. Продължаване на разработването и използването на онлайн инструменти и канали и осигуряване на максимална адаптивност в динамична онлайн среда.
3. Поемане на стратегически ангажименти към Европейския парламент и неговите комисии по широк кръг въпроси от взаимен интерес, като същевременно запазваме независимостта си.
4. Сътрудничество с Европейската мрежа на омбудсманите и други подходящи представителни организации при информирането на гражданите за техните права и за работата на омбудсмана.
5. Осигуряване на подходящото представяне на омбудсмана на важни събития и конференции и насърчаване на представителите на Службата да откриват възможности за работа в мрежа и за достигане до по-широка аудитория.

Цел 4 – подобряване на ефикасността

Искаме да използваме ресурсите си за постигане на възможно най-добри резултати.

Приоритети

1. Гарантиране, че бюджетните средства на омбудсмана съответстват на стратегията.
2. Максимално увеличаване на ефективността и ефикасността на процесите и звената ни, включително ИТ системите. Когато е уместно, обмисляне на възприемането на „корпоративни“ решения на по-мащабни администрации на ЕС.
3. Приоритизиране и решаване на жалбите по възможно най-бърз и ефикасен начин чрез прилагане на интелигентни, гъвкави, приспособени към потребностите и солидни работни практики.
4. Насърчаване на вътрешна култура на прозрачност, етичност, иновации и служба за гражданите.
5. По-нататъшно развиване на Службата като атрактивно, динамично и важно място за работа за мотивирани, талантиливи и амбициозни хора, като се осигури пълно прилагане и актуализиране при нужда на нашата рамка и политики в областта на човешките ресурси.



3. Изпълнение и оценяване

Конкретни действия за постигането на горепосочените цели и приоритети ще бъдат планирани и оценявани ежегодно чрез процедурите за изготвяне на Годишния план за управление (ГПУ) и Годишния доклад за дейността (ГДД). През периода, включен в обхвата на настоящата стратегия, процедурата за изготвяне на ГПУ ще бъде, както следва:

През есента генералният секретар на омбудсмана кани ръководителите на оперативните звена да предложат конкретни действия за изпълнение на стратегията въз основа на финансовите и човешки 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 през 2015 г. КПЕ са изложени по-долу заедно с определените за 2017 г. цели.

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

Цел на стратегията	Показател	Цели за 2017 г.
КПЕ 1 Адекватност	Възприемане от страна на външните заинтересовани страни (процент на положителна оценка)	70%
КПЕ 2 Адекватност	Процент на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана	33%
КПЕ 3 Въздействие	Брой на проверките, предприети по случаи от обществен интерес (жалби и стратегически проверки и собствена инициатива)	30
КПЕ 4 Въздействие	Съответствие (комплексен показател)	
	4а – Общо съответствие	90%
	4б – Съответствие в случаите от обществен интерес	90%



Цел на стратегията	Показател	Цели за 2017 г.
КПЕ 5 Видимост	Дейности, свързани с медиите и социалните медии (съставен показател)	3 300
	5а – Брой на статиите в медиите	20 000
	5б – Участие в Twitter	
КПЕ 6 Видимост	Дейности в интернет (комплексен показател)	
	6а – Посетители на уебсайта	400 000
	6б – Съвет, даден чрез интерактивното ръководство за връзка с член на ЕМО	8 000
КПЕ 7 Ефикасност	Обработка на жалби и проверки (комплексен показател)	
	7а – Дял на случаите, в които решението за допустимост е взето в рамките на един месец	90%
	7б – Дял на проверките, приключени в рамките на 6 месеца	50%
	7в – Дял на проверките, приключени в рамките на 18 месеца	80%
КПЕ 8 Ефикасност	Изпълнение на бюджета (комплексен показател)	
	8а – Процентно изпълнение на бюджета	93%
	8б – Брой на плащанията след 30 дни	0

Таблиците с резултати за наблюдаване и отчитане на ефективността ни спрямо целевите стойности на КПЕ се актуализират редовно.

Цялостна оценка и отчитане на изпълнението на стратегията се прави в Годишния доклад на омбудсмана и Годишния доклад за дейността, изготвян от генералния секретар на омбудсмана.



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, 2017 г.
Разрешава се възпроизвеждане
за образователни и нетърговски
цели при цитиране на източника.