



Evropský veřejný ochránce práv

Strategie úřadu evropského veřejného ochránce práv

„Směrem k roku 2024“

Udržení dopadu

prosinec 2020

CS



Obsah

PŘEDMLUVA	2
1. POSLÁNÍ	4
2. STRATEGIE	6
CÍL 1 – DOSÁHNOUT TRVALÉHO DOPADU NA SPRÁVU EU	7
CÍL 2 – ZAJISTIT VÝZNAM PRO REÁLNÝ ŽIVOT EVROPSKÝCH OBČANŮ	7
CÍL 3 – ZVÝŠIT INFORMOVANOST OBČANŮ O NAŠÍ PRÁCI	8
CÍL 4 – NADÁLE ZVYŠOVAT EFEKTIVITU	8
3. PROVÁDĚNÍ A MĚŘENÍ	9



Předmluva

Vzhledem k pandemii se v roce 2020 veřejná i politická pozornost opětovně upřela k zásadnímu významu kvalitní veřejné správy.

Když se onemocnění COVID-19 poprvé objevilo v Evropě, byly to především veřejné služby, které byly vybízeny k tomu, aby poskytly občanům ochranu ve všech oblastech našeho života, od zdraví až po zaměstnanost.

V některých zemích krize odhalila nedostatky v těchto službách či rozsah, v němž byly tyto služby v minulosti podrývány či přehlíženy. V jiných zemích právě silné veřejné služby pomohly za podpory účinné veřejné správy zmírnit některé z nejhorsích dopadů na své obyvatele.

Ačkoliv se většina občanů obracela o pomoc přímo na vlastní orgány veřejné správy, v důsledku krize se pozornost zaměřila také na správu EU, a to především ve vztahu k její úloze v oblasti ochrany veřejného zdraví, ale také v souvislosti s tím, jak se orgány EU v nadcházejících letech postaví k rozdělování finančních prostředků na podporu oživení po pandemii.

Úlohou úřadu evropského veřejného ochránce práv bude v těchto nadcházejících letech co nejvíce pomáhat veřejné správě čelit těmto i dalším výzvám jménem občanů a obyvatel EU. Tato strategie nastiňuje přístup, který náš úřad zaujme.

Pokračujeme v plnění našich úkolů – v rámci mého mandátu trvajícího do roku 2024 – na pevných základech, které již byly položeny. Náš vliv byl v posledních sedmi letech významný. Úřad je čím dál rychleji kontaktován, jakmile vyvstanou otázky představující důležitý veřejný zájem. Z toho je vidět, že jsme vnímáni jako důvěryhodný, nezávislý a efektivní úřad, který má výsledky. Orgány veřejné správy dobře reagují na naše intervence, náš význam je viditelný a uznávají jej četné zainteresované strany.

Naše pracovní postupy byly přepracovány a budeme nadále usilovat o to, abychom byli příkladem řádné správy. Nové ředitelství pro případy zefektivní naši práci a zajistí, aby kolegové pracovali na úkolech, které budou co nejvíce odpovídat jejich dovednostem a zájmům.

Při realizaci naší strategie jsme odhodláni působit jako pozitivní síla, která bude v nadcházejících, velmi náročných letech pomáhat správě EU. Jsme malý úřad s rozsáhlým mandátem a tato strategie odráží naše ambice v maximální možné míře uspět v plnění úkolu chránit občany, který nám svěřily Smlouvy EU a Listina základních práv.

Emily O'Reilly



Maastrichtská smlouva z roku 1992

Článek 8

1. Zavádí se občanství Unie.

Článek 8d

Každý občan Unie má petiční právo k Evropskému parlamentu v souladu s článkem 138d.

Každý občan Unie se může obracet na veřejného ochránce práv ustanoveného v souladu s článkem 138e.

Evropský parlament, plenární usnesení (1994/2160)

1. Domnívá se, že aby se zlepšily vztahy mezi evropskými občany a orgány Evropského společenství, měly by se opírat o dodržování práv evropských občanů, a v souladu s tím zastává stanovisko, že zřízením úřadu veřejného ochránce práv:

- a) budou chráněna práva evropských občanů proti nesprávným úředním postupům ze strany orgánů a institucí Evropského společenství;
- b) dojde ke zlepšení vztahů mezi orgány a evropskými občany;

2. je toho názoru, že jeho Petiční výbor a evropský veřejný ochránce práv tvoří společně účinný systém na ochranu zájmů běžných občanů v oblastech, které spadají do působnosti Evropského společenství, čímž selepší demokratické fungování Společenství.



1. Poslání

Naším posláním je pomáhat podporovat evropské občanství.

Naplňujeme ho tak, že nasloucháme občanům a zainteresovaným stranám a spolupracujeme s orgány EU na vytvoření odpovědnější, transparentnější, etičtější a efektivnější veřejné správy.

Naše strategie v kontextu aktuálních výzev, jimž čelí EU

Rok 2020 ovládla pandemie **COVID-19**, která měla obrovský a očividný dopad na činnost celé správy EU. Pandemie a její důsledky budou z krátkodobého i střednědobého hlediska nadále patrné, přičemž dopady budeme pocívat ještě řadu let.

EU čelí také mnoha dalším problémům:

- Vnitřní euroskepticismus spojený s rozmachem extrémních nacionalistických nálad a autokratických politických režimů je stále výraznějším rysem současné Evropy. Další celosvětové vlivy ohrožují vizi multilateralismu, na níž je EU založena.
- V této „geopolitičtější EU“ se správa EU stále více „v praxi“ zapojuje na řešení otázek, jako je migrace, bezpečnost či dokonce zdraví. To je pro správu EU, která se tradičně zaměřuje na odborné a regulační úkoly, náročné. Agentury EU mají například rozsáhlejší „praktičtější“ úlohu, pokud jde o ochranu [migrantů ve Středomoří](#), zatímco Evropská komise (poprvé v historii) vytvořila [zásobu zdravotnických prostředků EU](#).
- V současné době čelí EU několika politickým výzvám: klimatické nouzi, problémům v souvislosti s právním státem v rámci Unie, migrační krizi, brexitu, celosvětovým obchodním sporům a digitálním výzvám, včetně narůstajícího sledování a celosvětové hospodářské soutěže v oblasti umělé inteligence.
- Celosvětový regulační vliv EU je dnes [obecně uznáván](#) a problematika transparentnosti a etiky lobbingu tak nabývá na významu z hlediska ochrany veřejného zájmu. Pokud EU nastaví v této oblasti vysoké standardy, může určit celosvětový standard transparentnosti a etiky lobbingu, což by byl příklad pozitivního a vlivného využití její měkké síly.
- Plán hospodářské obnovy EU po pandemii COVID-19, který zahrnuje společné výpůjčky EU, představuje novou etapu ve vývoji EU. Zvyšuje to očekávání veřejnosti, ale také obavy ohledně toho, jak budou tyto finanční prostředky utráceny. Občané budou potřebovat vědět, kde, jak a proč dochází k rozdělování finančních prostředků na podporu oživení. Mají také právo povolávat orgány EU k odpovědnosti za tyto výdaje, čehož lze dosáhnout pouze tehdy, pokud bude zajištěna odpovídající míra transparentnosti.
- Evropané rovněž od veřejné správy stále více očekávají a často počítají s okamžitou reakcí na jejich obavy. S ohledem na současné technologie a nástroje sociálních médií jsou občané méně tolerantní ke zpožděním v rámci činnosti orgánů veřejné správy.



Důsledky pro naši práci

- Pandemie COVID-19 prohloubila znepokojení a obavy občanů, napjala veřejné rozpočty a má významný dopad na veřejnou správu v Evropě i mimo ni. Správa EU musí na tuto výzvu reagovat a my musíme odvést svůj díl práce a co nejlépe pomáhat nejen evropským občanům a obyvatelům, ale také orgánům EU.
- Jsme si vědomi toho, že EU má oproti jiným celosvětovým aktérům, a dokonce i mnoha členským státům obecně vysoké standardy v oblasti veřejné správy, etiky a transparentnosti. Orgány EU – působící jako vzory – by si ovšem měly stanovit celosvětové standardy v oblasti správy. Pluralitní demokracie je jedním z prvků, které Evropu odlišují od řady jiných regionů ve světě, a řádná správa představuje nezbytnou podporu pro její demokratické struktury.
- EU si již vytyčila cíl transformovat Evropu zeleným, digitálním a spravedlivým způsobem. První [zpráva Evropské komise o strategickém výhledu](#), která poskytuje dlouhodobější perspektivu v oblasti tvorby politiky EU, se na tento cíl dívá z hlediska odolnosti.

„Odolnost je schopnost nejen odolat výzvám a zvládat je, ale také schopnost provést transformaci udržitelným, spravedlivým a demokratickým způsobem.“

Zpráva upozorňuje na několik silných a slabých stránek EU během krize COVID-19. Úřad veřejného ochránce práv se domnívá, že vysoká kvalita správy EU je silnou stránkou, ale mezi slabá místa patří nedostatečná účast občanů a možnost nepatřičných lobbistických vlivů. Legitimita je posílena transparentností a účastí – jestliže jsou nedostatečné, dochází k jejímu narušení.

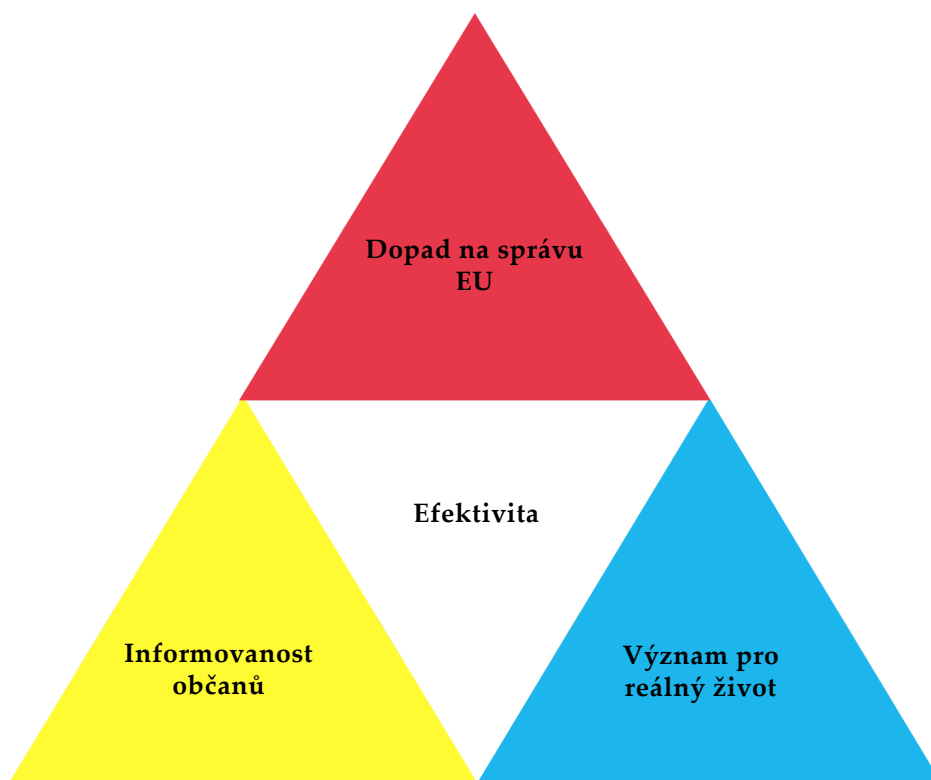
Pokud se má EU stát odolnější, musí se stát odolnější správa EU, a to posílením své transparentnosti, etiky a demokratické odpovědnosti. Musí porozumět souvislostem mezi jejich neexistencí a nárůstem euroskepticismu a jednat podle toho.



2. Strategie

Naší strategií je spojit a plnit **čtyři vzájemně se podporující** cíle.

1. Naším cílem je dosáhnout **trvalého pozitivního dopadu** na správu EU ve prospěch všech evropských občanů a obyvatel.
2. Aby se nám to podařilo, musí mít naše práce nadále **význam pro reálný život** nás všech.
3. Aby byl takový dopad možný, musíme nadále zvyšovat **informovanost občanů** o naší práci v celé Evropě.
4. Vzhledem k našim omezeným zdrojům jsme se v posledních letech stali velmi **efektivními**. Dá se však učinit více.



Naše strategie slouží k několika účelům:

1. vede ke společnému porozumění všech zaměstnanců ohledně toho, co děláme a proč;
2. stanovuje cíle, jichž má být dosaženo prostřednictvím jednotlivých *ročních plánů řízení*;
3. poskytuje víceletý rámec pro efektivní využívání zdrojů;
4. napomáhá posilovat naši vnější transparentnost a odpovědnost.



Cíl 1 – dosáhnout trvalého dopadu na správu EU

Priority

1. Poskytnout vedení jako uznávaný, důvěryhodný a nezávislý úřad v otázkách, které jsou relevantní pro mandát veřejného ochránce práv.
2. Identifikovat, jak můžeme nejlépe pomoci správě EU, aby se z krize COVID-19 poučila a stala se odolnější.
3. Využít v plném rozsahu formální a měkké síly veřejného ochránce práv k dosažení pozitivních výsledků a zdokonalení správy EU.
4. Přijímat systematictější a zásadnější opatření navazující na naši práci. Revidovat způsob, jakým posuzujeme střednědobý až dlouhodobý dopad našich doporučení, návrhů a všech dalších nástrojů, které používáme, abychom mohli přispět k pozitivním změnám.
5. Posílit spolupráci a dialog s orgány EU za účelem zajištění neustálého zlepšování správních postupů, a to prostřednictvím budování důvěry a aktivní spolupráce.

Cíl 2 – zajistit význam pro reálný život evropských občanů

Priority

1. Nadále pomáhat lidem, kteří se domáhají nápravy, a proaktivně identifikovat a prozkoumávat oblasti, které jsou pro evropské občany a obyvatele klíčové, s cílem provádět možná systémová šetření a iniciativy.
2. Zvýšit naše povědomí o měnící se dynamice EU a o politickém, sociálním, hospodářském a právním kontextu, v němž působíme, abychom se případně mohli účastnit příslušných diskusí a rozvoje evropské demokracie a přispívat k nim.
3. Identifikovat v průběhu několika let systémové trendy ve veřejné správě na úrovni EU i jednotlivých členských států, jako je například *práce na dálku*, *elektronické občanství* či [využívání umělé inteligence](#). Reflektovat a vyvozovat závěry, pokud jde o dopady na evropskou demokracii.
4. Spolupracovat se zainteresovanými stranami, včetně předních evropských akademických výzkumných pracovníků a právních odborníků, a učit se od nich.
5. Spolupracovat s [Evropskou sítí veřejných ochránců práv](#), subjekty jiných členských států a mezinárodními sítěmi a organizacemi s cílem určit a prosadit nejvyšší standardy a osvědčenou praxi, například v souvislosti se základními právy a s otázkami správy.



Cíl 3 – zvýšit informovanost občanů o naší práci

Priority

1. Zajistit, že budeme nadále on-line i off-line komunikovat o naší práci, a to jasně a pomocí přístupného, snadno srozumitelného a přesvědčivého jazyka.
2. Dále spolupracovat s Evropským parlamentem a jeho výbory v celé řadě otázek vzájemného zájmu a současně si neustále zachovávat nezávislost.
3. Vytvořit se zainteresovanými stranami a osobami významně ovlivňujícími veřejné mínění, jako jsou organizace občanské společnosti, média, podniky a další organizace, participativní přístup.
4. V maximální možné míře spolupracovat se zainteresovanými stranami a dalšími organizacemi relevantními pro naši práci, abychom usnadnili rovný přístup¹ k orgánům EU ze strany nejnedostatečněji zastoupených skupin v Evropě.
5. Rozšířit spolupráci s [Výborem OSN pro práva osob se zdravotním postižením](#), abychom správně EU pomohli stát se globálním lídrem v roli zaměstnavatele osob se zdravotním postižením.

Cíl 4 – nadále zvyšovat efektivitu

Priority

1. Zajistit, aby rozpočtové zdroje veřejného ochránce práv byly využívány v souladu s touto strategií.
2. Nadále vylepšovat co nejvíce našich procesů, abychom maximalizovali účinnost a efektivitu naší práce, například využíváním digitalizace. Tam, kde je to vhodné, zvážit přijetí řešení rozsáhlejší správy EU.
3. Podporovat interní kulturu transparentnosti, etiky, inovací a služby občanům.
4. Dále rozvíjet úřad jako atraktivní, dynamické a významné pracoviště pro motivované, talentované a cílevědomé lidi.
5. Nadále pružným a přizpůsobivým způsobem strukturovat náš úřad, pracovní procesy a dosah a současně se učit novým způsobům, jak dosáhnout vlivu².

¹ Viz článek 9 SEU.

² Základní informace naleznete v tomto článku o „přístupu designérského myšlení“:

<https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>.



3. Provádění a měření

Konkrétní kroky k dosažení výše uvedených cílů a priorit jsou plánovány a vyhodnocovány každý rok prostřednictvím *ročního plánu řízení a výroční zprávy o činnosti*. Některých cílů je dosahováno v rámci vyřizování stížností, které by se mělo řídit touto strategií. V období, na něž se vztahuje tato strategie, bude proces vypracování ročního plánu řízení takovýto:

Každý podzim vyzve generální tajemník veřejného ochránce práv vedení, aby za pomoci zaměstnanců navrhl konkrétní opatření k provádění strategie, a to na základě finančních a lidských zdrojů, které bude mít úřad podle předpokladů v následujícím roce k dispozici. V těchto návrzích bude podrobně uvedeno:

- jak opatření přispějí k dosažení cílů a priorit strategie,
- jaké zdroje budou potřeba a
- jak budou zdroje realizovány (například zvýšením efektivity a/nebo omezením zdrojů určených na jiné činnosti).

Na základě interní diskuse a koordinace veřejný ochránce práv rozhodne o ročním plánu řízení.

Hodnocení, měření a podávání zpráv

Pokrok při dosahování cílů je hodnocen pomocí klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI). Přijaté klíčové ukazatele výkonnosti jsou uvedeny níže společně s cíli.

Klíčové ukazatele výkonnosti a příslušné cíle jsou každoročně přezkoumávány a v případě potřeby revidovány.

KPI	Měření	Cíle	Strategické cíle
KPI 1	Procento stížností během mandátu	35 %	Význam pro reálný život Informovanost občanů
KPI 2	Počet šetření zahájených v případech veřejného významu (stížnosti, strategická šetření a strategické iniciativy)	50	Dopad na správu EU Význam pro reálný život
KPI 3	Míra přijetí (výsledky z předchozího roku – složený ukazatel) Míra pozitivních opatření navazujících na navržená řešení, doporučení a návrhy	80 %	Dopad na správu EU Význam pro reálný život
	3a – Celková míra přijetí	80 %	
	3b – Míra přijetí u případů veřejného významu	80 %	
	3c – Míra přijetí u případů souvisejících s pandemií COVID-19 (dokud to bude relevantní)		
KPI 4	Vnímání ze strany klíčových zainteresovaných subjektů (míra pozitivního hodnocení)	Bude zavedeno v roce 2021.	Dopad na správu EU Význam pro reálný život



KPI	Měření	Cíle	Strategické cíle
KPI 5	Internetové aktivity (složený ukazatel) 5a – Návštěvníci internetových stránek 5b – Rady poskytnuté pomocí interaktivního průvodce, které se týkají kontaktování člena Evropské sítě veřejných ochránců práv	500 000 8 000	Informovanost občanů Význam pro reálný život
KPI 6	Aktivity na sociálních médiích (složený ukazatel) 6a – Nárůst sledujících na sociálních médiích Twitter LinkedIn Instagram 6b – Počet návštěv na internetových stránkách prostřednictvím odkazů zveřejněných na našich kanálech na sociálních médiích	+ 10 % + 25 % + 45 % 1 200	Informovanost občanů Význam pro reálný život
KPI 7	Vyřizování stížností a šetření (složený ukazatel) 7a – Podíl případů, ve kterých bylo rozhodnuto o přípustnosti stížnosti do jednoho měsíce 7b – Průměrná doba trvání šetření 7c – Procentní podíl dokončených případů (uzavřené případy v porovnání s novými případy evidovanými v referenčním období)	95 % 150 dnů 100 %	Efektivita
KPI 8	Plnění rozpočtu (složený ukazatel) 8a – Míra plnění rozpočtu 8b – Podíl plateb provedených do 30 dnů	94 % 100 %	Efektivita
KPI 9	Řízení lidských zdrojů (složený ukazatel) 9a – Míra obsazenosti míst v plánu pracovních míst 9a – Procentní podíl zaměstnanců, kteří se věnují hlavní činnosti úřadu 9c – Průměrný počet dnů školení na jednoho zaměstnance	98 % 65 % 5	Efektivita



Evropský veřejný ochránce práv

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

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

© Evropská unie, 2020
Reprodukce pro vzdělávací
a nekomerční účely povolena pod
podmínkou uvedení zdroje.