



**Strategie
evropského veřejného
ochránce práv
„Směrem k roku 2019“**

**Přijato – listopad 2014
Revidováno – září 2017**



Obsah

Obsah	3
Předmluva	4
1. Poslání a úloha	5
2. Strategie	7
Naše strategické cíle	7
Cíl 1 – zajistit význam	8
Cíl 2 – dosáhnout většího vlivu	8
Cíl 3 – zachovat vysokou viditelnost	8
Cíl 4 – zvýšit naši efektivitu	9
3. Provádění a měření	10



Předmluva

V listopadu 2014 jsem přijala Strategii evropského veřejného ochránce práv směrem k roku 2019, která vytyčila cíle a priority na vysoké úrovni pro můj mandát.

Tato strategie slouží od té doby jako plán a základ toho, co jsme učinili, abychom úřad evropského veřejného ochránce práv povýšili na další úroveň vlivu, významu a účinnosti.

Dosavadní výsledky a zpětná vazba jsou velmi povzbudivé, jsem si nicméně vědoma vysokých očekávání, která občané, občanská společnost a podniky oprávněně mají v souvislosti s EU. Mou úlohou jakožto veřejné ochránkyně práv je v rámci mých pravomocí a s podporou Parlamentu pomoci tato očekávání splnit.

Jak jsme slíbili, provedli jsme přezkum strategie v polovině období její platnosti. Reakce a návrhy našich interních i externích zainteresovaných subjektů, společně s dynamickým a neustále se měnícím prostředím EU, nám pomohly vylepšit a přeformulovat některé priority a současně zachovat původní cíle na vysoké úrovni.

Tyto změny jsou promítnuty v tomto dokumentu.

Doufám a kladu si za cíl, že po zbytek svého mandátu budu i nadále pomáhat občanům zajišťovat jejich práva jakožto občanů EU a prosazovat ještě otevřenější a odpovědnější správu EU, která bude vůči občanům ještě vstřícnější.

Emily O'Reilly



1. Poslání a úloha

Naším posláním je sloužit evropské demokracii tím, že spolupracujeme s orgány Evropské unie při vytváření účinnější, odpovědnější, transparentnější a etičtější správy.

Jak to děláme

Nezávislost veřejného ochránce práv zaručují Smlouvy.

Zaměstnáváme vysoce kvalifikované pracovníky ovládající více jazyků, kteří posuzují stížnosti občanů na orgány a instituce EU a v příslušných případech zajišťují nápravu.

Veřejný ochránce práv klade též důraz na provádění šetření, která jsou ve veřejném zájmu. Provádí mimo jiné širší strategická šetření a iniciativy, domnívá-li se, že jsou pro to důvody.

Veřejný ochránce práv navíc ovlivňuje vývoj řádné správní praxe v orgánech a institucích EU prostřednictvím komunikace s veřejností, pokynů a kodexů správní praxe.

Tím, že veřejný ochránce práv jedná strategicky a využívá svého vlivu a všech dostupných nástrojů, je schopen v maximální možné míře využívat své omezené zdroje.

Listina základních práv zahrnuje právo občanů EU podávat stížnosti k veřejnému ochránci práv. Toto právo mají i společnosti, sdružení a státní příslušníci třetích zemí se sídlem či bydlištěm v EU. Veřejný ochránce práv se může zabývat i stížnostmi na porušení práv zakotvených v listině, jakož i jinými případy nesprávného úředního postupu. Proto **posiluje občany** tím, že jim pomáhá uplatňovat jejich základní práva. Vedle práva na řádnou správu mají občané právo vědět, co orgány a instituce EU dělají (transparentnost), a právo podílet se na jejich činnosti. Veřejný ochránce práv tedy hraje ústřední úlohu při zajišťování toho, aby všechna tato práva byla orgány EU uplatňována a chráněna.

Veřejný ochránce práv prosazuje **řádnou správu a kulturu veřejné služby** tím, že pomáhá správě EU pracovat otevřeně, efektivně a bezúhonně.



Uplatňovat v praxi to, co žádáme od ostatních

Snažíme se sami řídit tím, co žádáme od ostatních. To znamená, že uznáváme své vlastní chyby, vítáme kontrolu a jsme připraveni se poučit ze zkušeností.

Naše interní charta správné praxe

Zavazujeme se, že budeme poskytovat služby, které prokazují:

- nezávislost a nestrannost,
- vedení při řešení problémů,
- inovativní přístupy k řešení sporů,
- systémové myšlení,
- externí povědomí a zvědavost,
- schopnost rychle reagovat,
- empatii,
- otevřenost a angažovanost.

Náš závazek vůči zaměstnancům

Snažíme se zajišťovat pozitivní pracovní prostředí založené na spolupráci, v němž se s každým zachází s respektem a důstojností a kde má každý možnost rozvíjet své profesní ambice v souladu s potřebami a povinnostmi naší instituce.



2. Strategie

Strategie slouží k několika účelům:

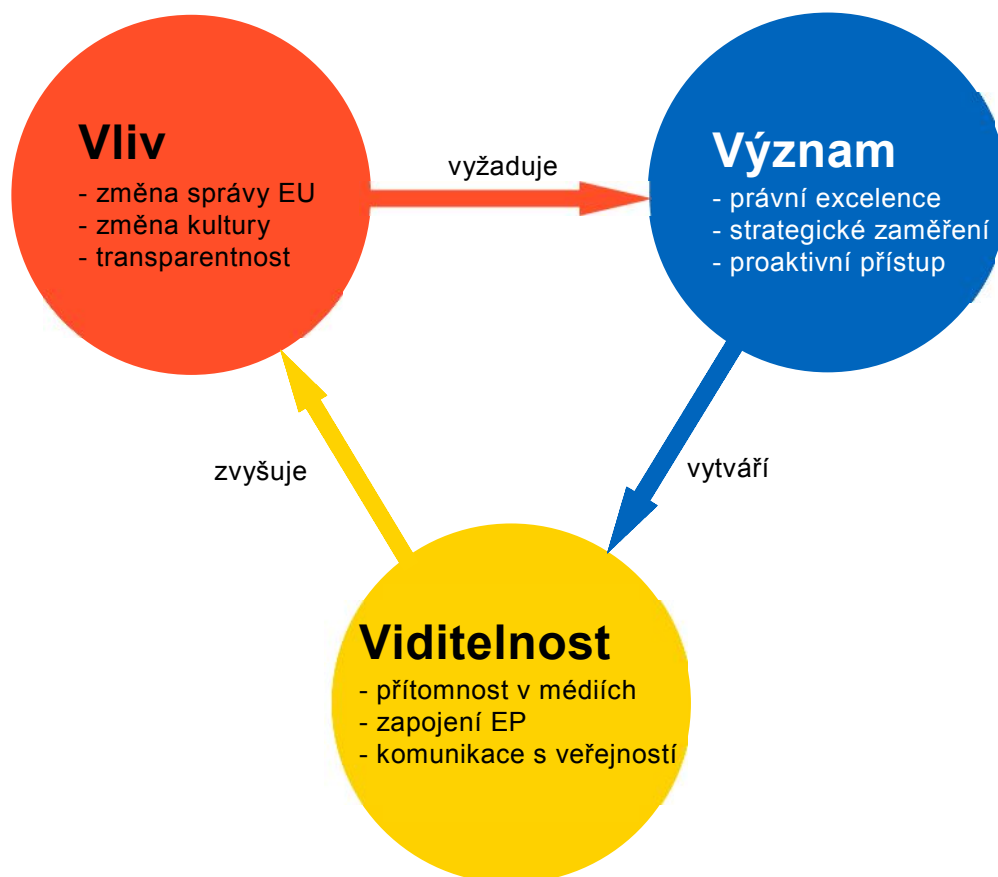
- stanoví cíle na vysoké úrovni, jichž se úřad veřejného ochránce práv snaží dosáhnout pomocí svých různých konkrétních činností (vysvětlených v operačním rámci¹),
- stanoví víceletý rámec pro optimální používání lidských a finančních zdrojů, které úřadu poskytuje rozpočtový orgán,
- představuje měřítko pro externí zainteresované subjekty, aby nás mohly volat k odpovědnosti.

Naše strategické cíle

Naší strategií je spojovat a plnit tři **vzájemně se podporující cíle**,

a to zásadní **význam** v rámci EU a u našich zainteresovaných subjektů, vysoká **viditelnost** na podporu našeho poslání a pozitivní **vliv** na správní orgány EU.

Tyto cíle jsou podporovány naším interním cílem, kterým je **efektivita**.



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



Cíl 1 – zajistit význam

Chceme maximalizovat naši hodnotu pro občany a další zainteresované subjekty tím, že se zaměříme na klíčové systémové záležitosti, které mají největší význam pro jejich zájmy a obavy.

Priority

1. Posílit naši úlohu uznávaného, důvěryhodného a nezávislého orgánu v otázkách, které mají význam pro mandát veřejného ochránce práv, a být vůdčím činitelem v otázkách transparentnosti, odpovědnosti a bezúhonnosti.
2. Kontaktovat naše zainteresované subjekty, včetně významných vlivných osob, jako jsou členové akademické obce, a učit se od nich.
3. Zvýšit naše povědomí o měnící se dynamice Evropské unie a o politickém, sociálním, hospodářském a právním kontextu, v němž působíme, abychom se případně mohli veřejně účastnit příslušných diskusí a tvorby politik a podílet se na nich.
4. Spolupracovat s Evropskou sítí veřejných ochránců práv, orgány jiných členských států a mezinárodními sítěmi a organizacemi s cílem určit a prosadit nejvyšší standardy a osvědčenou praxi, například v souvislosti s lidskými/základními právy a s otázkami správy.
5. Přispívat k rozvoji, prosazování a obraně pojmu občanství EU a práv s ním spojených.

Cíl 2 – dosáhnout většího vlivu

Chceme skutečně ovlivňovat kvalitu práce orgánů a institucí EU tím, že budeme působit jako hnací síla změn v klíčových oblastech.

Priority

1. V souladu s naším integrovaným přístupem i nadále proaktivně určovat oblasti klíčového strategického významu a věnovat odpovídající zdroje na šetření systémových problémů.
2. Optimalizovat procesy šetření, abychom mohli stížnosti klíčového strategického významu vyřizovat rychle a účinně. To je obzvláště důležité tam, kde je úspěšný výsledek šetření závislý na čase.
3. Využívat celou škálu pravomocí veřejného ochránce práv k dosažení pozitivních výsledků při řešení a šetření stížností.
4. Pokračovat ve vývoji systematictějšího a důkladnějšího sledování výsledků doporučení a kritických poznámek veřejného ochránce práv s cílem dosáhnout co největšího souladu.
5. Posilovat a co nejvíce využívat širší spolupráci a dialog s orgány a institucemi EU a dalšími zainteresovanými subjekty s cílem zajistit nepřetržité zlepšování správní praxe.

Cíl 3 – zachovat vysokou viditelnost

Chceme podpořit naši schopnost věci ovlivňovat. Povědomí o úřadu veřejného ochránce práv u veřejnosti i institucí musí být silnější a hlubší.

Priority

1. Zajistit, aby naše komunikace byla co nejjasnější.
2. Pokračovat v rozvoji a používání našich on-line nástrojů a kanálů a zajistit co největší přizpůsobitelnost v dynamickém on-line prostředí.



3. Strategicky spolupracovat s Evropským parlamentem a jeho výbory na celé řadě otázek vzájemného zájmu a současně si být neustále vědomi naší nezávislosti.
4. Spolupracovat s Evropskou sítí veřejných ochránců práv a dalšími relevantními zastřešujícími organizacemi při informování občanů o jejich právech a o práci veřejného ochránce práv.
5. Zajistit, aby veřejný ochránce práv byl na klíčových akcích a konferencích náležitě zastupován a podporovat zástupce úřadu při určování a využívání příležitostí k vytváření sítí a k oslovování veřejnosti.

Cíl 4 – zvýšit naši efektivitu

Chceme využívat naše zdroje tak, abychom dosáhli co nejlepších výsledků.

Priority

1. Zajistit, aby rozpočtové zdroje veřejného ochránce práv byly využívány v souladu s touto strategií.
2. Maximalizovat účinnost a efektivitu našich procesů a oddělení, včetně systémů IT. Tam, kde je to vhodné, zvážit přijetí „podnikových“ řešení větších správních systémů EU.
3. Pokud jde o stížnosti, stanovovat priority a řešit stížnosti co nejrychleji a nejefektivněji pomocí inteligentních, flexibilních, na míru upravených a spolehlivých pracovních postupů.
4. Podporovat interní kulturu transparentnosti, etiky, inovací a služby občanům.
5. Úřad dále rozvíjet jakožto atraktivní, dynamické a významné pracoviště pro motivované, talentované a ambiciózní osoby tím, že zajistíme, aby náš rámec a politiky lidských zdrojů byly plně prováděny a dle potřeby aktualizovány.



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. V období, na něž se vztahuje tato strategie, bude proces vypracování ročního plánu řízení takovýto:

Na podzim vyzve generální tajemník veřejného ochránce práv vedoucí provozních oddělení, aby navrhli konkrétní opatření k provádění strategie na základě finančních a lidských zdrojů, u nichž se očekává, že je bude mít úřad v následujícím roce k dispozici. V těchto návrzích bude podrobně uvedeno:

- jak akce 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 našich cílů je hodnocen pomocí klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI). Klíčové ukazatele výkonnosti přijaté v roce 2015 jsou uvedeny níže společně s cíli stanovenými pro rok 2017.

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

		Cíl strategie Měření	Cíle pro rok 2017
KPI 1	Význam	Vnímání ze strany našich externích zainteresovaných subjektů (míra pozitivního hodnocení)	70%
KPI 2	Význam	Procento stížností během mandátu	33%
KPI 3	Vliv	Počet šetření zahájených v případech veřejného zájmu (stížnosti, strategická šetření a strategické iniciativy)	30
KPI 4	Vliv	Soulad (složený ukazatel) 4a - Celkový soulad 4b - Soulad v případech veřejného zájmu	90% 90%
KPI 5	Viditelnost	Mediální činnost a činnost v sociálních médiích (složený ukazatel) 5a - Počet článků v médiích 5b - Aktivita na Twitteru	 3 300 20 000
KPI 6	Viditelnost	Internetové aktivity (složený ukazatel) 6a - Návštěvníci internetových stránek 6b - Rady poskytnuté pomocí interaktivního průvodce, které se týkají kontaktování člena Evropské sítě veřejných ochránců práv	 400 000 8 000



Cíl strategie Měření			Cíle pro rok 2017
KPI 7	Efektivita	Vyřizování stížností a šetření (složený ukazatel)	
		7a - Podíl případů, ve kterých bylo rozhodnuto o přípustnosti stížnosti do jednoho měsíce	90%
		7b - Podíl šetření, která byla uzavřena do 6 měsíců	50%
		7c - Podíl šetření, která byla uzavřena do 18 měsíců	80%
KPI 8	Efektivita	Plnění rozpočtu (složený ukazatel)	
		8a- Míra plnění rozpočtu	93%
		8b - Počet plateb provedených za více než 30 dnů	0

Srovnávací přehledy ke sledování naší výkonnosti podle cílů KPI a podávání zpráv o nich jsou pravidelně aktualizovány.

Celkové hodnocení a informace o provádění strategie jsou uvedeny ve výroční zprávě veřejného ochránce práv a ve výroční zprávě o činnosti generálního tajemníka veřejného ochránce práv.



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, 2017
Reprodukce pro vzdělávací
a nekomerční účely je povolena
pod podmínkou uvedení zdroje.