



Ombudsman Eorpach

Straitéis **le haghaidh an** **tsainordaithe**

Meán Fómhair 2010

GA



Clár Ábhair

Brollach	3
1. Eolas faoin Ombudsman Eorpach	4
An sainordú	
Éachtaí go dtí seo	
2. Misean, ardmhianta agus treoirphrionsabail	6
Ár ráiteas misin	
Ár n-ardmhianta	
Ár dtreoirphrionsabail	
3. Cuspóirí agus tosaíochtaí	8
Cuspóir 1 - Éist	
Cuspóir 2 - Seachaid	
Cuspóir 3 - Áitigh	
Cuspóir 4 - Cuir in iúl	
Cuspóir 5 - Oiriúnaigh	
4. Forfheidhmiú agus tomhas	10



Brollach

Déantar iarracht le straitéis an Ombudsman Eorpaigh, atá curtha i láthair anseo, ráiteas soiléir a sholáthar ar mhisean, ar ardmhianta agus ar threoirphrionsabail an Ombudsman. Ag forbairt ar an méid atá curtha i gcrích go dtí seo, tugann an straitéis breac-chuntas ar shraith cuspóirí agus tosaíochtaí, atá deartha chun aidhm uileghabhálach an Ombudsman a bhaint amach, is í sin, ar an gcéad dul síos, le cinntiú go mbaineann saoránaigh an AE tairbhe iomlán as a gcearta, agus, ar an dara dul síos, le feabhas a chur ar cháilíocht riarachán an AE.

Tá an straitéis uaillmhianach agus forleathan ach, réadúil agus féideartha freisin, tá súil againn. Táthar tar éis í a forbairt trí phróiseas comhairliúcháin fairsing le geallsealbhóirí inmheánacha agus seachtracha. Táim an-bhuíoch díobh siúd uile a chuir leis an ngníomh seo i bhféin-athfhillteacht institiúideach as a gcuid moltaí dearfacha agus cruthaitheacha.

Tá súil agam go bhfeidhmeoidh an straitéis mar threoir úsáideach i gcomhlíonadh tiomantas an Ombudsman do shaoránaigh agus d'institiúidí araon agus i ndéanamh tiomantais dá leithéid níos intuigthe. Táim dóchasach chomh maith, trí iarracht leanúnach a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí féin a fheabhsú, go gcomhlíonfar agus go bhféadfar ionchais ár n-idirghabhálaithe a shárú.

P. Nikiforos Diamandouros



1. Eolas faoin Ombudsman Eorpach

An sainordú

Cruthaíodh oifig an Ombudsman Eorpaigh i 1993, mar chuid de shaoránacht an Aontais. Bhí sí mar aidhm aici an bearna idir saoránaigh agus institiúidí an Aontais a líonadh. Thogh Parlaimint na hEorpa an chéad Ombudsman i 1995.

Tá cumhacht ag an Ombudsman fiosrúcháin a dhéanamh faoi dhrochriarachán i ngníomhaíochtaí de chuid institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an Aontais, seachas an Chúirt Bhreithiúnais ina ról breithiúnach, ar a thionscnamh féin nó mar fhreagra ar ghearáin. Tá sé go hiomlán neamhspleách i gcomhlíonadh a dhualgas.

Tá sé de cheart ag gach saoránach san Aontas gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Féadfaidh cónaitheoirí, cuideachtaí agus cumainn gearán a dhéanamh freisin.

Má bhíonn údar maith leis an ngearán, lorgaíonn an tOmbudsman réiteach cairdiúil nuair is féidir. D'fhéadfadh go n-áireodh sé seo leigheas oiriúnach, mar atá cinneadh a athrú, leithscéal a ghabháil, nó cúiteamh a sholáthar. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman iallach a chur ar institiúid drochriarachán a chur i gceart, ach má theipeann ar institiúid cloí lena chuid moltaí féadfaidh sé í a cháineadh go poiblí. Má tá an tsaincheist tromchúiseach go leor, d'fhéadfadh sé tuarascáil speisialta a chur chuig Parlaimint na hEorpa.

Chomh maith le seirbhís neamhspleách agus neamhchlaonta a sholáthar do ghearánaigh, oibríonn an tOmbudsman go réamhghníomhach freisin chun cáilíocht an riaracháin a fheabhsú agus chun meas iomlán ar chearta na saoránach a spreagadh.

Éachtaí go dtí seo

Ó cuireadh an oifig ar bun, tá freagra tugtha ag an Ombudsman do níos mó ná 36,000 gearánach agus tá níos mó ná 3,800 fiosrúchán déanta aige ar dhrochriarachán féideartha.

Dea-riarachán a chur chun cinn

Bhí an tOmbudsman treoraithe ón tús ag fíís ar shaoránacht as a dtagann cumhachtú na saoránach, meas ar a gcearta agus cultúr riaracháin bunaithe ar sheirbhís. I measc na mbeart nithiúil glactha de lámh, nó molta go rathúil ag an Ombudsman áiríodh:

- coincheap leathan maidir le drochriarachán, ina gcuimsítear dlíthiúlacht, cearta bunúsacha agus prionsabail an dea-riaracháin
- ceart bunúsach ar dhea-riarachán (Airteagal 41 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh)
- an *Cód Eorpach um Dhea-Iompar Riaracháin*
- cearta nós imeachta iomlána agus cothroma do ghearánaigh chuig an Ombudsman.



Ag cumhachtú na saoránach

D'fhoill na saoránaigh a chumhachtú agus a gcuid muiníne sna hinstiúidí a neartú, is téama lárnach d'obair an Ombudsman í an fhollasacht. I measc na mbeart nithiúil áirítear:

- rialacha maidir le rochtain phoiblí ar dhoiciméid a chur chun cinn d'fhoill follasacht instiúidí uile an AE a chinntiú
- feabhas a chur ar an bhfollasacht i leith nós imeachta an Choimisiúin Eorpaigh chun déileáil le gearáin in aghaidh na mBallstát
- nósanna imeachta an AE – i réimsí cosúil le hearcaíocht, tairiscintí agus deontais – a dhéanamh níos cothroime agus níos follasaí
- oibriú leis an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí i gcothromú a dhéanamh ar an gceart um chosaint sonraí agus ar an gceart um rochtain phoiblí ar cháipéisí
- eolas a sholáthar do gheallsealbhóirí go rialta i 23 teanga oifigiúil an AE agus cinntiú an Ombudsman a fhoilsiú ar a láithreán gréasáin.

Ag cabhrú le gearánaigh

D'fhoill na chumas chun cabhrú le gearánaigh a neartú, seo a leanas atá déanta ag an Ombudsman:

- forbraíodh fócas méadaitheach maidir le teacht ar réitigh do ghearánaigh agus sásamh a bhaint amach
- spreagadh an Coimisiúin chun úsáid a bhaint as meicníochtaí i leith seachréiteach díospóidí i gcásanna conarthacha
- d'áitigh sé go rathúil chun go neartófaí a chumhachtaí fiosrúcháin
- forbraíodh comhar dlúth le ombudsmen agus comhlachtaí dá leithéid sin sna Ballstáit, trí Líonra Eorpach na nOmbudsmen
- táirgeadh treoir gníomhach ar líne i leith réitigh neamhbhreithiúnacha maidir le cearta a chosaint faoi dhlí an AE.

Ag obair go réamhghníomhach

Chomh maith le freagra a thabhairt ar ghearáin, d'oibrigh an tOmbudsman go réamhghníomhach freisin chun cáilíocht de chuid riaracháin an AE a fheabhsú. I measc na mbeart nithiúil áirítear:

- fiosrúcháin féin-tionscnaimh, i réimsí mar atá íocaíocht déanach, idirdhealú ar bhonn míchumais agus aoise a dhíríonn ar dhrochriarachán córasach féideartha a aithint agus teacht ar réitigh feiliúnacha
- anailís chórasach a dhéanamh ar an gcaoi ina nglacann instiúidí le ráitis chriticiúla agus bhreise an Ombudsman
- comhoibriú leis an mBanc Eorpach Infheistíochta chun a chinntiú go soláthraíonn sé eolas do gheallsealbhóirí mar gheall ar a bheartais sóisialta agus chomhshaoil agus ar a nós imeachta inmheánach maidir le gearáin
- freagra a thabhairt ar chomhairliúcháin phoiblí an Choimisiúin i leith rochtain ar dhoiciméid, an Rialachán Airgeadais agus Tionscnamh Eorpach na Saoránach
- a bheith páirteach i gcomhphlé struchtúrtha agus rialta leis na hinstiúidí.

Déanann an straitéis reatha, a chlúdaíonn sainordú reatha an Ombudsman, ag tosú i 2009, forbairt ar a bhfuil bainte amach cheana féin. Sa chaoi sin, tá sí mar aidhm ag an Ombudsman cabhrú leis an Aontas na gealltanais a tugadh do shaoránaigh i gConradh Liospóin maidir le cearta bunúsacha, breis follasachta agus deiseanna níos fearr i rannpháirtíocht cheapadh beartais an Aontais a sheachadadh.



2. Misean, ardmhianta agus treoirphrionsabail

Ár ráiteas misin

I 2009, ghlac an tOmbudsman Eorpach leis an ráiteas misin seo a leanas:

Iarrann an tOmbudsman Eorpach teacht ar thorthaí cothroma ar ghearáin in aghaidh institiúidí an Aontais Eorpaigh, molann sé follasacht agus cuireann sé meon riaracháin bunaithe ar sheirbhís chun cinn. Tá sé mar aidhm aige muinín a fhorbairt trí chomhphlé idir saoránaigh agus an tAontas Eorpach agus chun na caighdeáin iompair is airde a chothú laistigh d'institiúidí an Aontais féin.

Ár n-ardmhianta

Faoi dheireadh an tsainordaithe reatha, tá sé de thoilmhian againn:

- ár éifeachtacht mar mhodh malartach chun díospóidí le hinstitiúidí an Aontais a réiteach a mhéadú go suntasach
- a bheith aitheanta mar cheann tiomána chun saoránaigh a chur i lár chultúr riaracháin an Aontais
- léiriú iomlán a thabhairt ar ár dtiomantas leanúnach d'ionchais na ngearánach agus na ngeallsealbhóirí eile a aithint agus a chomhlíonadh.

Ár dtreoirphrionsabail

Cuimsítear cúig threoirphrionsabal sa chreat le haghaidh ár ngníomhaíochtaí uile, inmheánacha agus seachtracha.

Ionracas

- Déileálaimid le gearáin go hoibiachtúil agus go neamhchlaonta.
- Táimid ionraic, iontaofa agus treoraithe ag braistint oiriúnachta.

Cothroime

- Measaimid gurb ionann cothroime agus príomhphrionsabal an dea-riaracháin.
- Tá sí mar aidhm againn cothroime réasúnta agus chothrom a bhaint amach idir cearta agus leasanna contrártha agus cabhrú le daoine eile é seo a dhéanamh freisin.

Cuntasacht

- Measaimid gur cuid lárnach de neamhspleáchas an Ombudsman é a bheith cuntasach do dhaoine eile.
- Oibrímid ar bhonn chomh oscailte agus is féidir.
- Mínímid ár gcinntí agus gníomhartha agus tugaimid fáthanna leis an méid a dhéanaimid.

Comhphlé

- Táimid neamhchlaonta, éistimid go cúramach, tá meas againn ar dhaoine eile agus déanaimid iarracht a ndearcthaí siúd a thuiscint.



- Déanaimid teagmháil réamhghníomhach lenár ngeallsealbhóirí, más saoránaigh, cumainn, nó institiúidí iad.
- Bainimid úsáid as teanga atá chomh soiléir agus chomh héasca le tuiscint agus is féidir.

Seirbhís

- Táimid comhfhiosach go bhfuil an tOmbudsman ann chun freastal ar shaoránaigh agus ar ár ngeallsealbhóirí agus tá sí mar aidhm againn cáilíocht na seirbhíse is airde a sholáthar.
- Foghlaimimid ónár dtaithí féin agus ó thaithí daoine eile agus táimid réamhghníomhach maidir le hiarracht a dhéanamh na cleachtais is fearr a aithint, a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.
- Gabhaimid leithscéal as ár mbotúin agus déanaimid ár ndícheall iad a cheartú.



3. Cuspóirí agus tosaíochtaí

Cuspóir 1 - Éist

Teastaíonn uainn éisteacht lenár ngeallsealbhóirí, machnamh a dhéanamh ar a gcuid moltaí agus na cleachtais is fearr a aithint

Tosaíochtaí:

1. Aiseolas rialta a ghnóthú ó ghearánaigh ar a n-eispéiris chomh maith lena gcuid tuairimí ar cháilíocht na seirbhíse a sholáthraímid.
2. Breis forbartha a dhéanamh ar theagmhálaithe le hinstitiúidí AE ag na leibhéil uile chun tuiscint níos fearr a ghnóthú maidir leis an gcaoi ina bhféadfaimid cabhrú leo cultúr seirbhíse a chothú agus a chur chun cinn.
3. Dul i dteagmháil le heagraíochtaí sochaí sibhialta d'fhonn a gcuid ábhar imní a chur san áireamh.
4. Breathnú go seachtrach chun scrúdú a dhéanamh ar an gcaoi ina mbaineann daoine eile amach a leibhéil fheidhmíochta agus chun na próisis a ghineann iad a thuiscint.
5. Foghlaim ó Líonra Eorpach na nOmbudsmen faoi dhea-chleachtais sna Ballstáit a d'fhéadfaí glacadh leo ag leibhéal an AE.

Cuspóir 2 - Seachaid

Teastaíonn uainn teacht ar bhealaí chun torthaí a bhaint amach ar bhonn níos gasta

Tosaíochtaí:

1. Cumas na hoifige a neartú chun gearáin a láimhseáil ar bhonn níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla.
2. An méid ama is gá chun fiosrúcháin a dhúnadh a laghdú trí mhonatóireacht níos fearr a dhéanamh ar sprioc-amanna agus, nuair is féidir, sprioc-amanna níos giorra a leagadh amach.
3. Níosann imeachta malartacha agus simplithe a fhorbairt chun réiteach gasta ar ghearáin a chur chun cinn, nuair is féidir, gan dul i muinín imscrúdaithe fada.
4. Athbhreithniú a dhéanamh ar an gcaoi ina láimhseáiltear gearáin atá lasmuigh den sainordú.

Cuspóir 3 - Áitigh

Teastaíonn uainn dea-thionchar a bheith againn ar chultúr riaracháin institiúidí an AE

Tosaíochtaí:

1. Iniúchadh a dhéanamh ar bhealaí ina bhféadfar tograí an Ombudsman le haghaidh réitigh chairdiúla, dréacht-mholtaí agus ráitis a dhéanamh níos áitithí.
2. Béim a leagan ar ról an Ombudsman mar fhoinsé shaibhir atá ann chun cabhrú le hinstitiúidí a gcuid cleachtas riaracháin a fheabhsú.
3. Cur ina luí ar na hinstitiúidí gur chóir go mbeadh teagmháil le saoránaigh agus eagraíochtaí sochaí sibhialta mar chuid de chultúr seirbhíse agus go mbainfidís torthaí móra as.
4. Díriú ar cheisteanna níos córasaí, trí réimsí mífheidhme i riarachán an AE agus deiseanna le haghaidh feabhsaithe a aithint agus trí chumhacht an Ombudsman a úsáid chun fiosrúcháin féin-tionscnaimh a oscailt.



5. Cur le díospóireachtaí beartais i réimsí a bhaineann le sainordú an Ombudsman.

Cuspóir 4 - Cuir in iúl

Teastaíonn uainn faisnéis thráthuíl, úsáideach agus a bhfuil rochtain éasca uirthi a sholáthar dár ngeallsealbhóirí agus don phobal

Tosaíochtaí:

1. Réimse foilseachán i bhformáid pháipéir agus leictreonach a fhorbairt, atá dírithe ar riachtanais ár lucht féachana saineuila.
2. Teacht ar bhealaí nua agus feabhsaithe chun saoránaigh a chur ar an eolas faoin gcaoi inar féidir leis an Ombudsman Eorpach agus Lónra Eorpach na nOmbudsmen cabhrú leo tairbhe a bhaint as a gcearta.
3. Feasacht phoiblí ar fhiosrúcháin agus torthaí leanúnacha an Ombudsman i gcásanna ardtionchair a mhúscailt.
4. Cinntiú go gclúdaíonn ár mbeartas faisnéise ár dtionscnaimh chun cáilíocht an riaracháin, chomh maith lenár gcuid oibre le gearáin, a fheabhsú, agus go spreagann sé meas iomlán ar chearta na saoránach.
5. Ár mbeartas cumarsáide inmheánach a fhorbairt chun fostaithe a chur ar an eolas go tráthuíl faoi fhorbairtí san institiúid.

Cuspóir 5 - Oiriúnaigh

Teastaíonn uainn athbhreithniú a dhéanamh i gcónaí ar conas a bhaintear úsáid as ár gcuid acmhainní, d'fhonn éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuid oibre a fheabhsú

Tosaíochtaí:

1. Meicníochtaí bainistíochta agus rialaithe a fheabhsú chun úsáid bharrmhaith na n-acmhainní daonna agus airgeadais a chinntiú chomh maith leis na caighdeáin riaracháin is airde go himmheánach.
2. Monatóireacht agus méadú seasta a dhéanamh ar cháilíocht ár gcuid oibre.
3. Córas TF comhtháite éifeachtach a chur i bhfeidhm chun sreabhadh oibre foriomlán na hoifige a bhainistiú.
4. Beartas acmhainní daonna éifeachtach agus leanúnach a fhorbairt chun foireann ardcháilithe agus inspreagtha a mhealladh agus a choimeád.
5. Iniúchadh a dhéanamh ar fhéidearthachtaí maidir le húsáid níos fearr a bhaint amach as comhoibriú idirinstitiúideach.



4. Forfheidhmiú agus tomhas

Beidh gníomhartha nithiúla ag teastáil chun na cuspóirí agus tosaíochtaí atá leagtha amach sa dhoiciméad seo a bhaint amach faoi dheireadh an tsainordaithe reatha. Déanfar cinneadh ar na gníomhartha seo gach bhliain trí mheán an phróisis a bhaineann le Plean Bliantúil Bainistíochta (AMP) a bhunú.

Beidh cuspóirí agus tosaíochtaí na Straitéise mar bhonn le gach AMP le haghaidh 2011, 2012, 2013 agus 2014. I gcaitheamh na gcomhairliúcháin a chuir leis an straitéis reatha, chuir ár ngeallsealbhóirí éagsúlacht saibhir de mholtaí chun cinn le haghaidh gníomhartha nithiúla ar chóir don Ombudsman a shaothrú dar leo. Sintéisíodh na moltaí seo i gcatalóg, a fheidhmeoidh mar thaiscumar de ghníomhartha féideartha le húsáid sa phróiseas AMP sna blianta atá le teacht.

D'fhonn ár gcuid dul chun cinn maidir le baint amach ár dtosaíochtaí agus cuspóirí a thomhas, cuireadh na príomhtháscairí feidhmíochta (KPIanna) seo a leanas ar bun. Déanfar athbhreithniú ar a bhfeidhmiúlacht agus a n-ábharthacht i bhfianaise taithí agus, más gá, déanfar athbhreithniú orthu.

Príomhtháscairí feidhmíochta agus cuspóirí comhfhreagracha

KPI 1	Straitéis agus rialachas	Measúnú ag foireann an Ombudsman Eorpaigh agus geallsealbhóirí seachtracha.	Cuspóir 1 Cuspóir 3 Cuspóir 4
KPI 2	Gearáin agus imscrúduithe	Líon na bhfiosrúcháin a dúnadh i gcoibhneas líon na bhfiosrúcháin leanúnach ag deireadh an ghnímh roimhe sin. Líon agus céatadán na gcásanna ina dtógtar an cinneadh inghlacthachta laistigh de mhí amháin i gcomparáid leis an ngníomh roimhe sin.	Cuspóir 2
KPI 3	Gearáin agus imscrúduithe	Céatadán na bhfiosrúcháin dúnta laistigh de (i) 12 agus (ii) 18 mí, i gcomparáid leis an ngníomh roimhe sin.	Cuspóir 2
KPI 4	Gearáin agus imscrúduithe	Líon na réiteach cairdiúil agus na ndrúacht-mholtaí curtha chun tosaigh, mar chéatadán de na cásanna uile ina bhfaightear drochriarachán, i gcomparáid leis an ngníomh roimhe sin.	Cuspóir 3
KPI 5	Gearáin agus imscrúduithe	Líon na bhfiosrúcháin féin-tionscnaimh córasaigh seolta, i gcomparáid leis an ngníomh roimhe sin.	Cuspóir 3
KPI 6	Cumarsáid agus for-rochtain	Geallsealbhóirí seachtracha a ndearnadh teagmháil leo (minicíocht agus suntasacht).	Cuspóir 1 Cuspóir 4
KPI 7	Seirbhísí tacaíochta (AD)	Leibhéil fhoirne, tomhaiste mar choibhéisí lánaimseartha (táscaire ilchodach).	Cuspóir 5



KPI 8	Seirbhísí tacaíochta (AD)	Meán na laethanta oiliúna gairmiúla in aghaidh an duine, i gcomparáid leis an ngníomh roimhe sin.	Cuspóir 5
KPI 9	Seirbhísí tacaíochta	Leibhéal sástachta de chuid foireann an Ombudsman Eorpaigh.	Cuspóir 5
KPI 10	Seirbhísí tacaíochta (airgeadas)	Forfheidhmiú an bhuiséid (táscaire ilchodach).	Cuspóir 5

Foilseofar scórchlár a dhéanfaidh tuairisciú ar fheidhmíocht i leith cuspóirí agus tosaíochtaí a bhaint amach ar an láithreán gréasáin gach bliain.



Ombudsman Eorpach

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
eo@ombudsman.europa.eu

© An tAontas Eorpach, 2010
Ceadáítear atáirgeadh do chuspóirí
oideachais agus neamhthráchtála chomh
fada agus go dtugtar aitheantas don fhoinsé.