



An tOmbudsman Eorpach

**Straitéis
an Ombudsman
Eorpaigh
'I dTreo na Bliana 2019'**

**Arna Glacadh – Samhain 2014
Arna hAthbhreithniú – Meán
Fómhair 2017**

GA



Clár Ábhar

Clár Ábhar	3
Brollach	4
1. Misean agus forbhreathnú ar an ról	5
2. An Straitéis	7
Ár gcuipóirí straitéiseacha	7
Cuspóir 1 – ábharthacht a chinntiú	8
Cuspóir 2 – tionchar níos mó a bhaint amach	8
Cuspóir 3 – ard-infheictheacht a choimeád ar bun	9
Cuspóir 4 – feabhas a chur ar ár n-éifeachtúlacht	9
3. Cur chun feidhme agus tomhas	10



Brollach

I mí na Samhna 2014, ghlac mé ‘Straitéis an Ombudsman Eorpaigh – I dTreo na Bliana 2019’, áit ar leagadh amach na cuspóirí ardleibhéil agus na tosaíochtaí le haghaidh mo shainordaithe.

Tá an Straitéis sin á húsáid ó shin i leith mar threochlár agus mar bhonn leis na gníomhartha a rinneamar chun tionchar, ábharthacht agus éifeachtacht an Ombudsman Eorpaigh a mhéadú.

Is údar mór misnigh iad na torthaí agus an t-aiseolas a gnóthaíodh go dtí seo. Mar sin féin, is eol dom go bhfuil ardionchais don Aontas Eorpach ag saoránaigh, ag an tsochaí shibhialta agus ag gnólachtaí, agus údar acu. Is é mo ról mar Ombudsman, de réir mo shainchúraim agus le tacaíocht ón bParlaimint, cabhrú leis na hionchais sin a chomhlíonadh.

Mar a gealladh, rinneamar athbhreithniú meántéarmach ar an Straitéis. Leis na freagraí agus na moltaí a fuairamar ó pháirtithe leasmhara laistigh den eagraíocht agus lasmuigh di araon agus leis an tírdhreach fuinniúil síorathraitheach atá ann san Aontas Eorpach, cabhraíodh linn roinnt tosaíochtaí a bheachtú agus a athcheapadh, agus na cuspóirí ardleibhéil bunaidh á gcoinneáil ar bun againn ag an am céanna.

Léirítear na hathruithe sin sa doiciméad reatha.

Tá súil agam agus is mian liom go leanfaidh mé, ar feadh an chuid eile de mo shainordú, le cabhrú le saoránaigh a gcearta mar shaoránaigh de chuid an Aontais Eorpaigh a dhaingniú agus le riarachán Aontais Eorpaigh atá níos oscailte, níos cuntasáí agus níos cairdiúla fós don saoránach a chur chun cinn.

Emily O'Reilly



1. Misean agus forbhreathnú ar an ról

Is é ár misean freastal ar an daonlathas Eorpach trí obair i gcomhar le hinstitiúidí an Aontais Eorpaigh chun riarachán níos éifeachtaí, níos cuntasáí, níos trédhearcaí agus níos eiticiúla a chruthú.

Conas a dhéanaimid é

Ráthaítear neamhspleáchas an Ombudsman leis na Conarthaí.

Fostaímid baill foirne atá ardoilte agus ilteangach. Déanann siad measúnú ar ghearáin ó shaoránaigh faoi institiúidí an Aontais Eorpaigh agus bainimid sásamh amach dóibh nuair is cuí.

Cuireann an tOmbudsman béim ar fhiosrúcháin atá chun leas an phobail a sheoladh freisin. Ina theannta sin, seolann sí mórfhiosrúcháin straitéiseacha agus tionscnaimh straitéiseacha nuair a mheasann sí go bhfuil forais ann chun déanamh amhlaidh.

Anuas air sin, imríonn an tOmbudsman tionchar ar fhorbairt an dea-chleachtais riaracháin in institiúidí an Aontais Eorpaigh trí fhor-rochtain, treoirlínte agus cóid dea-chleachtais.

Trí ghníomhú go straitéiseach agus úsáid a bhaint as a tionchar agus na huirlisí go léir atá aici, is féidir leis an tOmbudsman an leas is fearr a bhaint as na hacmhainní teoranta atá ar fáil di.

Áirítear leis an gCairt um Chearta Bunúsacha an ceart atá ag saoránaigh an Aontais Eorpaigh chun gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Tá an ceart sin freisin ag cuideachtaí, cumainn agus náisiúnaigh tríú tír a bhfuil cónaí orthu san Aontas Eorpach. Is féidir leis an Ombudsman déileáil le gearáin faoi sháruithe ar chearta na Cairte agus faoi chásanna eile drochriaracháin. Dá bhrí sin, tugann an tOmbudsman **cumhacht do shaoránaigh** trí chabhrú leo a gcearta bunúsacha a fheidhmiú. De bhreis ar an gceart chun dea-riaracháin, tá an ceart ag saoránaigh chun eolas a fháil ar a bhfuil ar bun ag institiúidí an Aontais Eorpaigh (trédhearcacht) agus tá an ceart acu chun páirt a ghlacadh i ngníomhaíochtaí na n-institiúidí sin. Dá bhrí sin, tá ról lárnach ag an Ombudsman maidir lena chinntiú go bhfuil na cearta sin ar fad á bhforfheidhmiú agus á gcosaint ag institiúidí an Aontais Eorpaigh.

Ar deireadh, cuireann an tOmbudsman **an dea-rialachas agus cultúr seirbhíse poiblí** chun cinn trí chabhrú le lucht riaracháin an Aontais Eorpaigh obair go hoscailte, go héifeachtach agus go hionraic.



Beart de réir ár mbriathair

Déanaimid iarracht beart a dhéanamh de réir ár mbriathair. Áirítear leis sin ár gcuid botún féin a admháil, fáilte a chur roimh ghrinnschrúdú, agus bheith réidh le foghlaim ó eispéiris.

Ár gCairt Inmheánach Dea-Chleachtais

Táimid tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil lena léirítear na nithe seo:

- Neamhspleáchas agus neodracht
- Ceannaireacht i réiteach fadhbanna
- Cineálacha nuálacha cur chuige i leith réiteach díospóide
- Smaointeoireacht shistéamach
- Feasacht agus fiosracht sheachtrach
- Freagrúlacht
- Ionbhá
- Oscailteacht agus rannpháirtíocht

An tiomantas atá againn dár bhfoireann

Tá sé mar aidhm againn timpeallacht dhearfach chomhoibríoch oibre a chur ar fáil ina gcaitear le gach duine le dínit agus le meas agus ina bhfuil deis ag gach duine forbairt a dhéanamh ar a gcuid uaillmhianta gairme gairmiúla a shaothrú ar aon dul le riachtanais agus oibleagáidí na hinstitiúide.



2. An Straitéis

Freastalaítear ar roinnt cuspóirí leis an Straitéis:

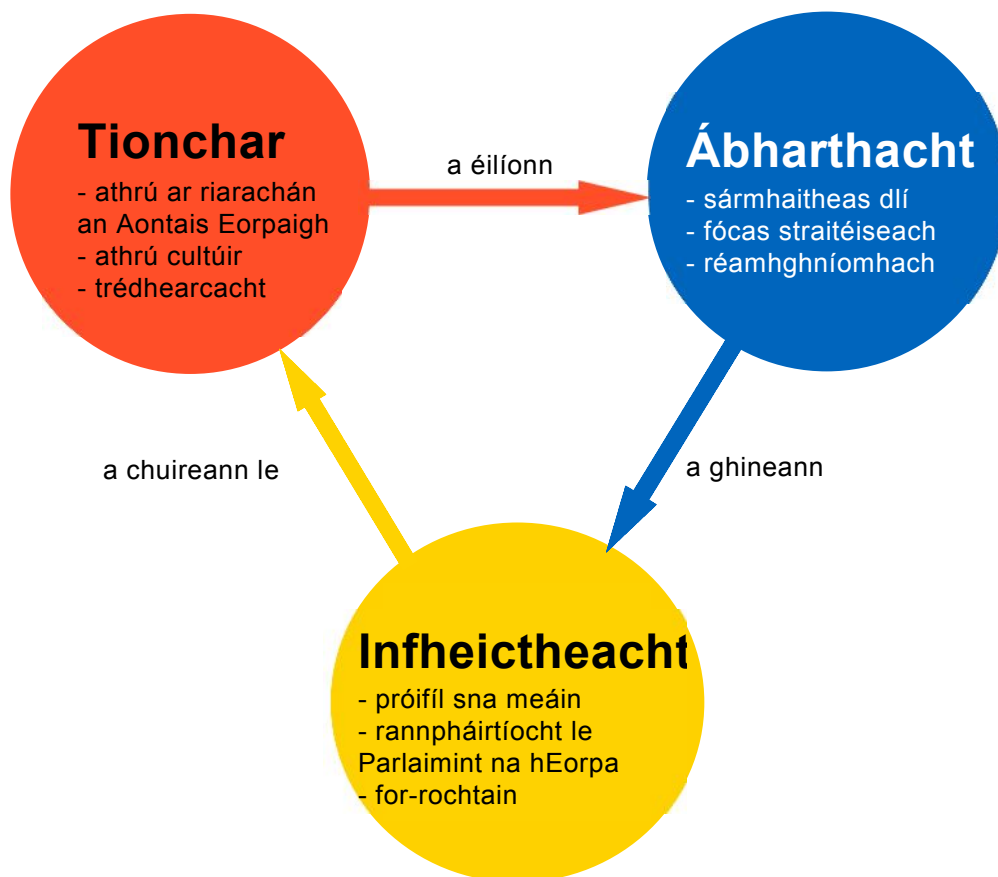
- socraítear inti na cuspóirí ardleibhéil atá le baint amach trí oibríochtaí nithiúla (mar a mhínítear sa Chreat Oibriúcháin¹);
- soláthraítear inti creat ilbhliantúil le haghaidh an úsáid is fearr a bhaint as na hacmhainní daonna agus airgeadais a gcuireann an t-údarás buiséadach iad ar fáil;
- is tagarmharc í le haghaidh cuntasachta ag ár bpáirtithe leasmhara seachtracha.

Ár gcuspóirí straitéiseacha

Is é ár straitéis trí chuspóir a **thacaíonn lena chéile ar bhonn frithpháirteach** a chur le chéile agus a bhaint amach.

Is iad sin: **ábharthacht** shuntasach a bhaint amach laistigh den Aontas Eorpach agus lenár bpáirtithe leasmhara; ard-**infheictheacht** a bhaint amach chun tacú lenár misean; agus **tionchar** fíor dearfach a imirt ar riarachán an Aontais Eorpaigh.

Tacaítear leis na cuspóirí sin trí chuspóir inmheánach na **héifeachtúlachta**.



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



Cuspóir 1 – ábharthacht a chinntiú

Ba mhaith linn breisluach a bhaint amach do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara eile trí dhíriú ar na saincheisteanna tábhachtacha sistéamacha atá is ábhartha dá gcuid leasanna agus údar imní.

Tosaíochtaí

1. Neartú a dhéanamh ar an ról atá againn mar údarás aitheanta, iontaofa agus neamhspleách ar shaincheisteanna a bhaineann le sainchúram an Ombudsman, agus ceannaireacht á cur ar fáil maidir le trédhearcacht, cuntasacht agus ionracas.
2. Dul i dteagmháil lenár bpáirtithe leasmhara, lena n-áirítear an lucht tionchair ábhartha amhail an lucht léinn, agus foghlaim uathu.
3. Cur lenár dtuiscint ar dhinimic athraitheach an Aontais Eorpaigh agus ar an gcomhthéacs polaitiúil, sóisialta, geilleagrach agus dlíthiúil ina bhfuilimid ag feidhmiú, nuair is cuí, chun páirt a ghlacadh i ndíospóireachtaí ábhartha agus forbairtí beartais go poiblí agus rannchuidiú leo.
4. Dul i mbun comhair le Líonra Eorpach na nOmbudsman, le comhlachtaí na mBallstát eile agus le líonraí agus eagraíochtaí idirnáisiúnta chun na caighdeáin is airde agus na cleachtais is fearr a shainaithint, mar shampla i ndáil le cearta bunúsacha/cearta an duine agus le saincheisteanna rialachais.
5. Rannchuidiú le forbairt, cur chun cinn agus cosaint a dhéanamh ar choincheap na saoránachta den Aontas Eorpach agus ar na cearta a ghabhann léi.

Cuspóir 2 – tionchar níos mó a bhaint amach

Ba mhaith linn beart a dhéanamh ó thaobh caighdeán na hoibre a dhéanann institiúidí an Aontais Eorpaigh a fheabhsú trí ghníomhú mar spreagthóir i leith an athraithe i bpríomhréimsí.

Tosaíochtaí

1. Leanúint go réamhghníomhach, ar aon dul lenár gcur chuige comhtháite, le réimsí a mbaineann tábhacht straitéiseach leo a shainaithint agus acmhainní cuí a leithdháileadh ar fhadhbanna sistéamacha a imscrúdú.
2. An leas is fearr a bhaint as próisis fiosrúcháin chun déileáil go pras agus go héifeachtach le gearáin a mbaineann tábhacht straitéiseach leo. Is tábhachtaí é sin fós i gcás gur gá toradh rathúil ar fhiosrúchán a bhaint amach laistigh de thréimhse shrianta ama.
3. Úsáid a bhaint as raon feidhme iomlán chumhachtaí an Ombudsman chun dea-thorthaí ar phróisis láimhseála gearáin agus fiosrúcháin a bhaint amach.
4. Leanúint le measúnú iar-iniúchta níos sistéamaí agus níos cuimsithí ar thorthaí mholtaí an Ombudsman a fhorbairt chun an leibhéal comhlíonta a uasmhéadú.
5. Leas a bhaint as comhar agus idirphlé le hinstitiúidí an Aontais Eorpaigh agus le páirtithe leasmhara eile agus an comhar agus an t-idirphlé sin a neartú chun a chinntiú go gcuirtear feabhas leanúnach ar an gcleachtas riaracháin.



Cuspóir 3 – ard-infheictheacht a choimeád ar bun

Ba mhaith linn cur leis an gcumas atá againn chun tionchar a bheith againn. Ní mórfeasacht an phobail agusfeasacht na n-institiúidí ar an Ombudsman a bheith níos láidre agus níos doimhne.

Tosaíochtaí

1. A chinntiú go ndéantar ár gcumarsáidí ar an mbealach is soiléire is féidir.
2. Leanúint lenár gcuid uirlisí agus cainéal ar líne a fhorbairt agus a úsáid agus leis an inoiriúnaitheacht is mó is féidir a chinntiú i dtimpeallacht fhuinniúil ar líne.
3. Dul i mbun rannpháirtíochta straitéisí le Parlaimint na hEorpa agus lena coistí ar an raon leathan saincheisteanna is cúram frithpháirteach dúinn, agus muid ag cloí lenár neamhspleáchas ag an am céanna.
4. Dul i mbun comhair le Lónra Eorpach na nOmbudsman agus le fo-eagraíochtaí ábhartha eile maidir le heolas a thabhairt do shaoránaigh faoi na cearta atá acu agus faoi obair an Ombudsman.
5. A chinntiú go ndéantar ionadaíocht chuí don Ombudsman ag ócáidí agus comhdhálacha tábhachtacha, agus spreagadh a thabhairt d'ionadaithe don oifig deiseanna líonraithe agus for-rochtana a shainaithint agus a shaothrú.

Cuspóir 4 – feabhas a chur ar ár n-éifeachtúlacht

Ba mhaith linn úsáid a bhaint as ár n-acmhainní chun na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach.

Tosaíochtaí

1. A chinntiú go gcuirtear acmhainní buiséadacha an Ombudsman ar chomhréim leis an straitéis.
2. Éifeachtacht agus éifeachtúlacht ár bpróiseas agus ár n-aonad a uasmhéadú, lena n-áirítear córais TF. Breithniú a dhéanamh ar réitigh 'chorparáideacha' arna nglacadh ag údaráis riaracháin mhórsála an Aontais Eorpaigh a ghlacadh i gcás inarb iomchuí.
3. Tús áite a thabhairt do ghearáin agus iad a réiteach ar an mbealach is tapa agus is éifeachtúla is féidir trí úsáid a bhaint as cleachtais oibre atá cliste, solúbtha, oiriúnaithe agus láidir.
4. Cultúr inmheánach trédhearcachta, eitice, nuálaíochta agus seirbhíse do shaoránaigh a spreagadh.
5. Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar an Oifig mar áit tharraingteach, dhinimiciúil agus thábhachtach le hobair ann do dhaoine inspreagtha, cumasacha agus uaillmhianacha trína chinntiú go ndéantar ár gcreat agus ár mbeartais um acmhainní daonna a chur chun feidhme go hiomlán agus a nuashonrú de réir mar is gá.



3. Cur chun feidhme agus tomhas

Déantar gníomhartha nithiúla chun na cuspóirí agus na tosaíochtaí thuas a bhaint amach a phleanáil agus a mheasúnú ar bhonn bliantúil tríd an bPlean Bainistíochta Bliantúil agus tríd an Tuarascáil Bhliantúil ar Ghníomhaíochtaí. Sa tréimhse a chlúdaítear leis an Straitéis reatha, is mar seo a leanas atá an próiseas le haghaidh an Plean Bainistíochta Bliantúil a shocrú:

San fhómhar, iarrann Ard-Rúnaí an Ombudsman ar bhainisteoirí na n-aonad oibríochtúil gníomhartha nithiúla a mholadh chun an Straitéis a chur chun feidhme, agus aird á tabhairt ar na hacmhainní airgeadais agus daonna a mheastar a bheidh ar fáil don Oifig sa chéad bhliain eile. Mionsonrófar na nithe seo a leanas sna moltaí:

- conas a chuirfidh na gníomhartha le cuspóirí agus tosaíochtaí na Straitéise a bhaint amach;
- na hacmhainní a theastaíonn; agus
- conas a chuirfear na hacmhainní a theastaíonn ar fáil (mar shampla, trí ghnóthachain éifeachtúlachta agus/nó trí laghdú a dhéanamh ar na hacmhainní atá á leithdháileadh ar ghníomhaíochtaí eile).

Tar éis plé agus comhordú inmheánach, déanann an tOmbudsman cinneadh ar an bPlean Bainistíochta Bliantúil.

Meastóireacht, tomhas agus tuairisciú

Tomhaistear an dul chun cinn ar ár gcuspóirí a bhaint amach trí Eochairtháscairí Feidhmíochta (KPIanna) a úsáid. Leagtar amach thíos na hEochairtháscairí Feidhmíochta a glacadh sa bhliain 2015 agus na spriocanna a socraíodh don bhliain 2017.

Déantar na hEochairtháscairí Feidhmíochta agus spriocanna ábhartha a athbhreithniú ar bhonn bliantúil agus leasaítear iad más gá.

	Cuspóir na straitéise	Tomhas	Spriocanna don bhliain 2017
KPI 1	Ábharthacht	Tuairimí ár bpáirtithe leasmhara seachtracha (ráta na meastóireachta dearfaí)	70%
KPI 2	Ábharthacht	An céatadán de ghearáin a bhí laistigh den sainordú	33%
KPI 3	Tionchar	Líon na bhfiosrúcháin a osclaíodh i gcásanna a bhaineann le leas an phobail (gearáin agus fiosrúcháin straitéiseacha agus tionscnaimh straitéiseacha)	30
KPI 4	Tionchar	Comhlíonadh (táscaire ilchodach) 4a - Comhlíonadh foriomlán 4b- Comhlíonadh i gcásanna a bhaineann le leas an phobail	90% 90%



	Cuspóir na straitéise	Tomhas	Spriocanna don bhliain 2017
KPI 5	Infheictheacht	Gníomhaíochtaí sna meáin agus sna meáin shóisialta (táscaire ilchodach)	3 300
		5a- Líon alt sna meáin	20 000
		5b - Láithreacht ar Twitter	
KPI 6	Infheictheacht	Gníomhaíochtaí Gréasáin (táscaire ilchodach)	
		6a- Cuairteoirí ar an suíomh Gréasáin	400 000
		6b - Comhairle a tugadh tríd an treoir idirghníomhach maidir le teagmháil a dhéanamh le ball de Líonra Eorpach na nOmbudsman	8 000
KPI 7	Éifeachtúlacht	Déileáil le gearáin agus le fiosrúcháin (táscaire ilchodach)	
		7a- An céatadán de chásanna ina ndearnadh an cinneadh ar inghlacthacht laistigh de mhí amháin	90%
		7b- An céatadán d'fhiosrúcháin a dúnadh laistigh de 6 mhí	50%
		7c- An céatadán d'fhiosrúcháin a dúnadh laistigh de 18 mí	80%
KPI 8	Éifeachtúlacht	Cur chun feidhme an bhuiséid (táscaire ilchodach)	
		8a- Ráta chur chun feidhme an bhuiséid	93%
		8b- Líon íocaíochtaí thar 30 lá	0

Nuashonraítear go tréimhsiúil scórchláir chun faireachán agus tuairisciú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid leis na spriocanna KPI.

Is i dTuarascáil Bhliantúil an Ombudsman agus sa Tuarascáil Bhliantúil ar Gníomhaíochtaí ó Ard-Rúnaí an Ombudsman a dhéantar meastóireacht fhoriomlán agus tuairisciú ar chur chun feidhme na Straitéise.



An tOmbudsman 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 2017
Údaraítear atáirgeadh le haghaidh cuspóirí
oideachasúla agus neamhthráchtála,
ar choinníoll go n-adhmaítear an fhoinsé.