



Europski ombudsman

Godišnje izvješće
2018.



Sadržaj

Uvod	2
Kratak pregled 2018.	5
Ključne teme	7
2.1 Odgovornost u donošenju odluka u EU-u	8
2.2 Transparentnost u lobiranju	9
2.3 Pristup dokumentima	10
2.4 Temeljna prava	12
2.5 Etička pitanja	13
2.6 Agencije i druga tijela EU-a	14
2.7 Ugovori i bespovratna sredstva u EU-u	15
2.8 Sudjelovanje građana u oblikovanju politika u EU-u	16
Komunikacija i suradnja	18
3.1 Komunikacija	19
3.2 Odnosi s institucijama EU-a	21
3.3 Europska mreža pučkih pravobranitelja	24
3.4 Posjet ombudsmanice Washingtonu	28
Predmeti i pritužbe: kako služimo javnosti	29
4.1 Vrsta i izvor pritužbi	31
4.2 Protiv koga?	36
4.3 U vezi s čime?	37
4.4 Postignuti rezultati	38
4.5 Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima	41
Sredstva	42
5.1 Proračun	43
5.2 Uporaba sredstava	43
Kako kontaktirati europsku ombudsmanicu	44

Uvod

Veliko mi je zadovoljstvo predstaviti Godišnje izvješće Ureda europskog ombudsmana za 2018.

U mom je mandatu Ured zabilježio znatno povećanje broja pritužbi građana, civilnog društva, poduzeća i medija. No, smatram da to nije posljedica pogoršanja rada institucija EU-a, nego povećanja svijesti o radu mojeg Ureda i pozitivnih rezultata koje možemo postići. Zahvaljujem institucijama, agencijama i tijelima EU-a na suradnji u tom radu te posebno Europskom parlamentu na stalnoj potpori.

Ovu je godinu obilježila i primjena rijetko korištene ovlasti Ombudsmana: podnošenje posebnog izvješća Europskom parlamentu, što sam učinila u okviru izvješća o odgovornosti Vijeća Europske unije.

Percepcija javnosti o EU-u desetljećima je djelomično oblikovana na temelju štetnog mita da nacionalne vlade imaju vrlo mali ili nikakav utjecaj na pripremu zakonodavstva EU-a. Stoga je za demokraciju EU-a i informiranu javnu raspravu važno da se taj mit ospori.

Budući da javnost ima pravo znati kako njihove vlade pridonose izradi zakonodavstva EU-a, zatražila sam Europski parlament da podrži moje prijedloge poboljšanja zakonodavne transparentnosti u Vijeću. Vrlo sam zahvalna zastupnicima u Parlamentu na iskazivanju tako čvrste potpore tim prijedlozima i nadam se će to dovesti do konkretnih promjena prije europskih izbora 2019.

Ovu je godinu obilježilo i službeno uvođenje ubrzanog postupka zahtjeva za pristup dokumentima. U okviru tog postupka naš Ured nastoji donijeti odluku o pritužbi u roku od 40 dana, što je već polučilo dobre rezultate za neke podnositelje pritužbi.

Jedna je od zadaća ombudsmana proaktivno praćenje provedbe pravila o etici i odgovornosti. Godine 2018. dovršila sam vježbu mapiranja načina na koji je 15 institucija upravljalo pravilima o prelasku višeg osoblja u privatni sektor. Bila sam vrlo zadovoljna jer su institucije pokazale visok stupanj osviještenosti o važnosti snažnih pravila o tom problemu „rotirajućih vrata“, no, potrebno je još raditi na tome.

S obzirom na pokret #MeToo kojim se i dalje raspravlja o uznemiravanju, posebno žena, odlučila sam provjeriti koje su politike protiv uznemiravanja na snazi u tijelima EU-a. Uputila sam dopis na adrese 26 institucija i agencija EU-a u kojem sam ih zatražila pojedinosti o politikama, načinu njihove provedbe, zaprimljenim pritužbama zbog uznemiravanja i načinu na koji se postupilo s njima. Moja je analiza sada objavljena i nadam se da će biti korisna u izazovnom radu na uklanjanju uznemiravanja na radnom mjestu.

Moj Ured često rješava pritužbe zbog uporabe službenih jezika u institucijama. Da bismo pokrenuli raspravu, zatražili smo mišljenja građana o temama kao što su jezične politike na internetskim stranicama EU-a



Emily O'Reilly,
europska ombudsmanica

ili u kojoj se mjeri tehnologija može upotrijebiti za prevođenje. Analizu odgovora poslat ćemo Europskoj komisiji.

U ožujku smo u Bruxellesu održali godišnju konferenciju Europske mreže pučkih pravobranitelja. Glavna je tema bila način na koji pučki pravobranitelji mogu pomoći u izgradnji uključivijih društava. U rujnu je moj Ured bio domaćin seminara za praćenje razvoja, na kojem se raspravljalo o poukama koje treba izvući iz ankete OECD-a o ulozi institucija pučkog pravobranitelja u promicanju otvorene vlasti.

U listopadu sam sa zadovoljstvom najavila otvaranje nominacija za Nagradu za dobru upravu 2019. Projekti će biti proslavljeni, a dobitnici će proglašeni na svečanosti u lipnju 2019.

Ukratko, 2018. bila je uspješna, radom ispunjena godina. Osvrnemo li se na 2019. i važne europske izbore, koji će biti održani te godine te na aktualne rasprave o budućnosti demokracije u digitalnom dobu, obveza institucija EU-a da poštuju najviše etičke standarde i standarde odgovornosti jača je nego ikad.



Emily O'Reilly

1

Kratak pregled 2018.

1

Siječanj

Ombudsmanica preporučila predsjedniku ESB-a Draghiju da obustavi svoje članstvo u Grupi tridesetorice (G30)

7

Srpanj

Objava javnog savjetovanja o upotrebi jezika u institucijama EU-a

2

Veljača

Uveden ubrzani postupak za pritužbe zbog pristupa dokumentima

8

Kolovoz

Objava preporuka o imenovanju glavnog tajnika Europske komisije

3

Ožujak

Godišnja konferencija Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu

9

Rujan

Ombudsman bio domaćin seminara o ulozi institucija pučkih pravobranitelja u otvorenoj vlasti

4

Travanj

Ombudsmanica održala govor na godišnjem obilježavanju Dana Europske građanske inicijative (ECI)

10

Listopad

Najava Nagrade za dobru upravu 2019.

5

Svibanj

Ured ombudsmana poslao posebno izvješće Parlamentu o nedostatku zakonodavne odgovornosti Vijeća

11

Studeni

Ombudsmanica sudjelovala na Godišnjem kolokviju o temeljnim pravima 2018.

6

Lipanj

Ombudsmanica primila nagradu Vizija za Europu u Pragu

12

Prosinac

Ombudsmanica posjetila Washington radi rasprave o pravilima SAD-a i EU-a o etici i transparentnosti

2

Ključne teme

Europski ombudsman pomaže pripadnicima javnosti u kontaktu s institucijama, tijelima i agencijama EU-a. Javljaju se različiti problemi, kao što su manjak transparentnosti u donošenju odluka, odbijanje pristupa dokumentima, kršenje temeljnih prava i problemi s ugovorima.

2.1 Odgovornost u donošenju odluka u EU-u

Da bi Europljani ostvarili svoje demokratsko pravo sudjelovanja u postupku donošenja odluka u EU-u i pozvali sudionike na odgovornost, zakonodavna vijećanja moraju biti dostatno transparentna.

Ombudsmanica je iznijela niz [preporuka](#) Vijeću Europske unije kako bi javnosti omogućila jednostavnije praćenje zakonodavnog postupka EU-a. Preporučila je, među ostalim, da Vijeće sustavno evidentira identitet osoba iz država članica koje rade u pripremnim tijelima te da uspostavi jasne kriterije za primjenu statusa „LIMITE” (ograničeno) na dokumente. Gđa O'Reilly također je predložila Vijeću da izradi namjensku internetsku stranicu za svaki zakonodavni prijedlog i poboljša pristupačnost javnog registra dokumenata. Ombudsmanica je izdavanjem posebnog izvješća zatražila potporu Europskog parlamenta u vezi s prethodno navedenim pitanjem. Zastupnici u Europskom parlamentu na plenarnoj su sjednici velikom većinom podržali njezin prijedlog.

Odgovornost u donošenju odluka također se primjenjuje na složenije dijelove postupka donošenja odluka u EU-u, uključujući postupak odbora, odnosno, skup postupaka u okviru kojeg države članice nadziru način

na koji Europska komisija provodi zakonodavstvo EU-a. Jedan zastupnik u Europskom parlamentu obratio se Uredu ombudsmana nakon što mu je Komisija odobrila samo djelomičan pristup zapisnicima sa sastanaka predstavnika država članica na kojima se raspravljalo i odlučivalo o pravilima EU-a o emisijama iz automobila. Uz napomenu da je razumijevanje načina na koji se donosi provedbeni akt i stavova različitih predstavnika država članica ključno za odgovoran demokratski sustav, Ured je od Komisije [zatražio](#) da poboljša pristup zapisnicima sa sastanaka.

EU povremeno osniva *ad hoc* skupine za savjetovanje o područjima politike. Jedna takva skupina, Skupina ličnosti, savjetovala je Komisiju o načinu na koji EU može podržati istraživanja povezana sa zajedničkom sigurnosnom i obrambenom politikom. Nevladina organizacija podnijela je pritužbu Uredu zbog manjka transparentnosti u toj skupini te je napomenula da ona nije uključena u registar stručnih skupina koje pružaju stručne savjete o politikama. Ured je [utvrdio](#) da je skupina obavljala iste funkcije kao stručna skupina i stoga je zatražila da objavi dnevne redove sastanaka, zapisnike sa sastanaka i podneske sudionika. Ured je istaknuo da bi sve buduće Skupine ličnosti trebale primjenjivati iste standarde transparentnosti.



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Povećanje otvorenosti zakonodavnog postupka EU-a, čime bi se olakšalo razumijevanje tog postupka u javnosti, bila bi jasna poruka uoči europskih izbora 2019.

„Sve dok građani ne znaju koje odluke njihove vlade donose pri oblikovanju zakonodavstva EU-a, nastavit će se kultura 'okrivljavanja Bruxellesa'.” Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716 ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716...)



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Utvdili smo četiri slučaja nepravilnog postupanja u imenovanju glavnog tajnika Europske komisije.

„Komisija bi trebala izvući pouke iz tog slučaja i osmisлити novi postupak za imenovanje glavnog tajnika.” Emily O'Reilly, europska ombudsmanica

Odgovorno donošenje odluka primjenjuje se i na unutarnje odluke institucije. Nakon zaprimanja dviju pritužbi, Ured je **ispitao** način na koji je Europska komisija imenovala svog glavnog tajnika u veljači 2018. i utvrdila četiri slučaja nepravilnog postupanja, koji su uključivali i stvaranje umjetnog osjećaja hitnosti za popunjavanje tog radnog mjesta. Ured je utvrdio da je za nepravilno postupanje kolektivno odgovorna Komisija

te je zatražio da se u budućnosti uspostavi poseban postupak za imenovanje glavnog tajnika. Komisija je odbila uspostaviti takav postupak za imenovanje, iako je Parlament podržao preporuke Ureda. Ured je zatim zaključio istragu i izrazio žaljenje zbog toga što je Komisija propustila iskoristiti priliku za vraćanje povjerenja javnosti nakon problematičnog imenovanja njezina najviše rangiranog službenika.

2.2 Transparentnost u lobiranju

Ombudsman veliki dio svog vremena posvećuje osvješćivanju uprave EU-a o određenim pitanjima, među ostalim, o narušavanju percepcije EU-a u javnosti zbog „rotirajućih vrata“, odnosno, situacije u kojoj službenici EU-a prihvaćaju radna mjesta u privatnom sektoru ili se pojedinci iz privatnog sektora zapošljavaju u institucijama EU-a. Ti su prijelazi zabrinjavajući zbog potencijalnih sukoba interesa ili lobiranja negdašnjih kolega.

Ured je u prošlosti proveo istragu o načinu na koji Komisija rješava slučajeve „rotirajućih vrata“ u pogledu osoblja te predložio načine na koje se mogu ojačati postupci za provedbu pravila u tom području. Gđa O'Reilly nastavila je s tim radom 2017. otvaranjem **istrage na vlastitu inicijativu** o opsegu u kojem je Komisija provela njezine prijedloge.

Izmijenjena pravila Komisije o „rotirajućim vratima“, kojima se uređuju aktivnosti koje se poduzimaju kada osoblje uzme dopust za osobne potrebe ili napusti instituciju da bi radilo negdje drugdje, stupila su na snagu u rujnu 2018. Komisija svake godine provede otprilike 2 000 provjera sukoba interesa za nove članove osoblja te otprilike 400 provjera članova osoblja koji se namjeravaju zaposliti izvan uprave EU-a.

Ured je analizom utvrdio da način na koji Komisija upravlja slučajevima „rotirajućih vrata“ nije polučio željeni uspjeh u dva glavna aspekta. Komisija nije u svim slučajevima objavila pojedinosti o prelasku višeg osoblja na druga radna mjesta (samo za one u čijim je slučajevima utvrđeno da postoji potencijal za lobiranje) i te informacije objavljuje samo jednom godišnje. Ured je zatražio da se objave pojedinosti o svim slučajevima te ponovio svoj prijašnji prijedlog da Komisija redovitije objavljuje informacije o pojedinačnim slučajevima.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: [@EU_Commission](#) should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

Aktivnosti bivših povjerenika nakon isteka mandata: Europska komisija trebala bi uložiti veće napore u jačanje postupaka, ograničavanje sukoba interesa i povećanje povjerenja građana.

„Bivši povjerenici imaju pravo na zaposlenje nakon isteka mandata, no kao bivši javni službenici moraju također osigurati da svojim djelovanjem ne naruše povjerenje građana u EU.“ Emily O'Reilly

Ombudsmanica je predložila nekoliko drugih praktičnih mjera. Jedna od njih je da bi, u slučaju da Komisija odredi uvjete za bivšeg člana osoblja, ta osoba o tome trebala obavijestiti budućeg poslodavca. Emily O'Reilly također je predložila da bi, kada se bivšem članu višeg osoblja privremeno zabrani lobiranje, Komisija o tome trebala obavijestiti bivše kolege te osobe u institucijama, kao i da se informacije o prelasku člana višeg osoblja u privatni sektor objave izravno u registru transparentnosti.

Ombudsmanica je također **ispitala** način na koji 15 institucija i tijela EU-a (uključujući Europski parlament, Vijeće i Revizorski sud) objavljuju informacije kada članovi njihova višeg osoblja zatraže odobrenje za

zaposlenje izvan tih institucija i tijela, uključujući koliko se često te informacije objavljuju, kao i opseg i sadržaj tih informacija.

Iako je utvrdila da je tih 15 institucija dobro osviješteno o važnosti stroge provedbe pravila u tom području, ombudsmanica je ipak iznijela određene prijedloge za poboljšanje. Gđa O'Reilly predložila je institucijama da objavljuju informacije o svim slučajevima u kojima ocjenjuju zahtjev za zaposlenje izvan institucije te da se u slučaju bivših članova osoblja koji prelaze u organizaciju upisanu u registar transparentnosti, u informacije objavljene o njihovim slučajevima doda poveznica na unos organizacije u registar transparentnosti.

2.3 Pristup dokumentima

Ubrzani postupak pristupa dokumentima službeno je uveden u veljači i ubrzo je postao važan dio sustava za istrage predmeta. U okviru tog sustava Ured u roku od pet radnih dana od primitka pritužbe donosi odluku o tome može li se ona razmotriti i nastoji donijeti konačnu odluku u roku od 40 dana.

Belgijska nevladina organizacija iskoristila je taj postupak u slučaju zahtjeva za pristup dokumentu podnesenom Europskoj obrambenoj agenciji (EDA). **Istraga** je dovela do objave dokumenata (povezanih s lobiranjem o europskom programu istraživanja u području obrane) te poboljšanja postupaka i sustava EDA-e za postupanje sa zahtjevima za pristup dokumentima i odgovaranje na njih.

Ponekad predmetna institucija *de facto* sprečava pristup dokumentu svojim sporim odgovaranjem na izvorni zahtjev. To se dogodilo u slučaju njemačkog građanina koji je zatražio pristup informativnim dokumentima koji se odnose na sastanke povjerenika EU-a za proračun i ljudske resurse i trećih strana. Podnositelj pritužbe obratio se Uredu jer Komisija nije donijela odluku o zahtjevu nakon više od godinu dana. Komisija je tijekom **istrage** rekla da i dalje ne može donijeti odluku o zahtjevu, zbog čega je Ured izdao preporuku zbog neopravdane odgode. Komisija je zatim objavila dokumente sa 12 sastanaka, što je Ured smatrao ispravnim korakom.

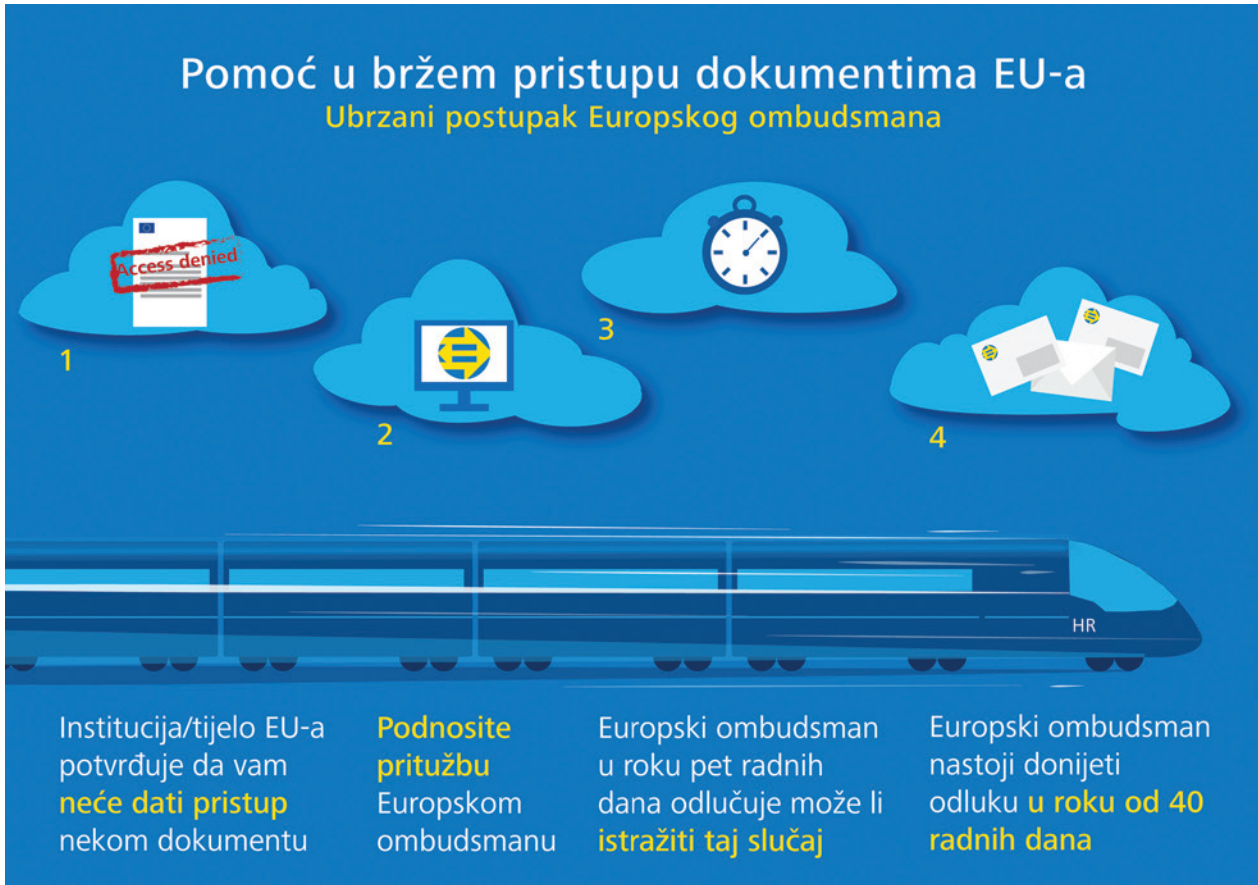


European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision_faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision_faces/en/98631/html.bookmark...)

Istraga Europskog ombudsmana u pogledu veza Europske obrambene agencije s obrambenom industrijom: Agencija odobrava pristup dokumentima i poboljšava postupke transparentnosti.

Nakon još jedne istrage, gđa O'Reilly potaknula je Komisiju da zauzme pragmatičan i pristupačan pristup transparentnosti pogodan za građane da bi se izbjeglo davanje lažnog dojma tajnosti. Komisija je novinaru odobrila djelomičan pristup dokumentima povezanima s projektom EU-a kojim bi se u gradovima omogućile besplatne pristupne točke za Wi-Fi. Ombudsmanica je **utvrdila** da su, kao što je Komisija navela, informacije koje je Komisija ispustila iz dokumenata bile izvan opsega zahtjeva podnositelja pritužbe. No, gđa O'Reilly predložila je da bi, kada se samo mali dio dokumenta ne odnosi na ono što podnositelj pritužbe traži, Komisija trebala u budućnosti razmotriti jednostavno objavljivanje i tih informacija.



Ured je izdao i [preporuku](#) o odbijanju Komisije da odobri javni pristup dokumentima povezanim s uporabom GMO-a kao hrane ili hrane za životinje. Nevladina organizacija Greenpeace zatražila je od Komisije javni pristup dokumentima u kojima su navedene različite mogućnosti koje je Komisija razmatrala prije iznošenja svog prijedloga, te dokumentima o načinu na koji je odabrana mogućnost predstavljena u tom prijedlogu.

U jednom drugom predmetu nastojalo se jasno utvrditi mogu li se e-poruke smatrati dokumentima u kontekstu zahtjeva za pristup dokumentima. U toj je [istrazi](#) Ured zatražio od Komisije da sastavi interni pravilnik za slučajeve u kojima se e-poruke osoblja smatraju dokumentima te da odgovori na stav Ureda kako bi pristup e-porukama osoblja mogao biti nužan pri rješavanju zahtjeva za javni pristup dokumentima EU-a.

2.4 Temeljna prava

Ured redovito zaprima pritužbe koje se odnose na temeljna prava, kao što su ravnopravnost i nediskriminacija. Članica osoblja Europske investicijske banke obratila se Uredu s **pritužbom** na rodnu diskriminaciju u banci. Podnositeljica pritužbe podnijela je prijavu na temelju politike banke o zviždačima, ukazujući na to da banka ženama ne pruža jednake mogućnosti pristupa rukovodećim položajima kao muškarcima. Ured je utvrdio da je EIB-u trebalo predugo da odgovori na prijavu podnositeljice pritužbe te je zatražio da EIB postroži svoju politiku o zviždačima, na što je banka pristala. Ured je također pozvao banku da uloži više napora u osiguranje uravnotežene zastupljenosti muškaraca i žena na rukovodećim položajima te da si kao cilj postavi ostvarivanje udjela od 33 % žena na rukovodećim položajima do 2021.

Ombudsmanica je krajem 2018. odlučila provjeriti što je poduzeto nakon jedne prijašnje istrage o tome poštuju li se temeljna prava pri provedbi kohezijske politike EU-a u državama članicama. Gđa O'Reilly **zatražila** je od Komisije informacije o koracima koje je poduzela kako bi pomogla državama članicama uspostaviti mehanizme za ispitivanje pritužbi o Europskim strukturnim i investicijskim fondovima. Budući da se istraga odnosila na sredstva EU-a koja se troše u državama članicama, ombudsmanica je pozvala članove Europske mreže pučkih pravobranitelja da preispitaju način na koji njihove vlade provode ta pravila.

Početkom 2018. dva su sindikata podnijela Ombudsmanu **pritužbu** na dokument Europske komisije i radni dokument službi o upravljanju zračnim prometom. Podnositelji pritužbe smatrali su da se njima ne poštuje temeljno pravo na štrajk i da Komisija nema ovlasti djelovati u tom području. Ured je utvrdio da Komisija nije prešla stroge granice svoje nadležnosti neobvezujućim poticanjem država članica da primijene određene prakse u slučaju štrajka. Također nije pronašla dokaze koji bi ukazivali na to da je temeljno pravo na štrajk prekršeno praksom koju je poticala Komisija.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

Europska investicijska banka prihvaća naše preporuke za bolje postupanje u pogledu pitanja rodne diskriminacije i jednakih mogućnosti. Predložili smo i da uloži napore u postizanje uravnotežene rodne zastupljenosti na rukovodećoj razini.

2.5 Etička pitanja

Jedan je od zadataka Ombudsmana senzibiliziranje institucija EU-a o načinu na koji javnost doživljava njih i njihovo djelovanje. Na temelju toga, i nakon [pritužbe](#) nevladine organizacije za transparentnost sa sjedištem u Bruxellesu, gđa O'Reilly zatražila je Marija Draghija, predsjednika Europske središnje banke (ESB), da obustavi svoje članstvo u Grupi tridesetorice (G30), privatnoj organizaciji koja se sastoji od čelnika velikih privatnih i središnjih banaka te članova akademske zajednice. Budući da su neki članovi skupine G30 čelnici banaka pod izravnim ili neizravnim nadzorom ESB-a, ombudsmanica je utvrdila da bi članstvo predsjednika ESB-a u G30 moglo narušiti povjerenje javnosti u neovisnost banke. ESB je odbio provesti prijedloge ombudsmanice. Iako žali zbog stajališta banke, gđa O'Reilly izrazila je nadu da će njezina preporuka potaknuti povećanje svijesti o takvim pitanjima u budućnosti.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: interakcije sa skupinom G30 trebale bi biti što transparentnije i ne bi se smjele temeljiti na članstvu jer to narušava korake u postizanju transparentnosti koje je Europska središnja banka poduzela posljednjih godina.

„Važno je pokazati javnosti da postoji odmak ESB -a kao nadzornika od financijske industrije na koju utječu njegove odluke.“ Emily O'Reilly

Ured je pozdravio najavu Komisije s početka 2018. o tome da će svaka dva mjeseca početi objavljivati podatke o putnim troškovima svojih povjerenika. Na taj se potez Komisija odlučila tijekom trajanja [istrage](#) koju je Ured pokrenuo 2016. na temelju pritužbe nevladine organizacije za transparentnost Access Info Europe vezano uz način na koji Komisija postupala sa zahtjevima za javnim pristupom putnim troškovima povjerenikâ. U svojoj konačnoj odluci, ombudsmanica je istaknula da je ta nova politika objavljivanja „vrlo pozitivan korak prema većoj transparentnosti u tom području“.

S obzirom na pokret #MeToo, Ured je odlučio provesti provjeru o tome koje su politike protiv uznemiravanja na snazi u upravi EU-a. Uputio je dopis na adrese 26 institucija i agencija EU-a u kojem ih je zatražio pojedinosti o politikama, načinu njihove provedbe, zaprimljenim pritužbama zbog uznemiravanja i načinu na koji se postupilo s njima. Primjeri najbolje prakse koje je Ured utvrdio uključuju podizanje svijesti, procjenu rizika, praćenje politika i mjere rehabilitacije. Ombudsmanica je općenito napomenula da sve članove osoblja EU-a, neovisno o njihovom statusu, treba zaštititi od uznemiravanja i da bi se ta zaštita trebala proširiti na djela koja počine sve kategorije osoblja.

Ombudsmanica je iznijela i konkretne [prijedloge](#) Europskom parlamentu o tome kako ojačati njegove postupke za rješavanje pritužbi zbog uznemiravanja. Nakon toga je uslijedila pritužba člana osoblja jednog kluba zastupnika u Parlamentu koja se odnosila na vrijeme koje je Savjetodavnom odboru Parlamenta potrebno za ispitivanje njegova predmeta zbog uznemiravanja. Ured je napomenuo da bi se nedostaci u postupcima mogli negativno odraziti na postupke protiv uznemiravanja općenito u cijeloj javnoj službi EU-a i predložila da Parlament sastavi smjernice o vremenskom okviru unutar kojega Savjetodavni odbor mora dovršiti svoj rad na pojedinačnim predmetima.

2.6 Agencije i druga tijela EU-a

Osim otvaranjem istraga na temelju pritužbi i istraga na vlastitu inicijativu, ombudsmanica želi potaknuti promjene u institucijama EU-a i na druge načine, među ostalim, sudjelovanjem u javnim savjetovanjima koja se odnose na njezino područje rada. Emily O'Reilly uputila je početkom 2018. [dopis](#) predsjedniku Komisije Jean-Claudeu Junckeru u kojem je iznijela prijedloge o transparentnosti modela EU-a za procjenu rizika u prehrambenom lancu. Jedan od njezinih prijedloga bio je da bi Europska agencija za sigurnost hrane trebala bez nepotrebne odgode objaviti dnevne redove i zapisnike sa sastanaka koji se odnose na procjenu rizika. Također je napomenula da javni interes za pouzdanost znanstvenih istraživanja obično nadjačava komercijalne interese za zaštitu rezultata znanstvenih istraživanja.

Nastavljajući rad na istrazi na vlastitu inicijativu o tome kako Europska agencija za lijekove (EMA) surađuje s farmaceutskim poduzećima prije nego što ta poduzeća podnesu zahtjeve za odobrenje za stavljanje u promet, ombudsmanica je u listopadu 2018. pokrenula [javno savjetovanje](#) o tom pitanju u kojem se tražilo iskazivanje mišljenja o tome jesu li te aktivnosti „prije podnošenja“ dovoljno transparentne i postoji li potreba za većom transparentnošću u pogledu znanstvenih savjeta koje EMA pruža poduzećima za razvoj lijekova. Savjetovanje je trajalo do kraja siječnja 2019.

Istraga o tome kako Europska agencija za sigurnost zračnog prometa (EASA) postupa s prijavama sigurnosnih problema dovela je do promjene prakse agencije na način da svi koji prijave sigurnosne probleme moraju dobiti povratne informacije o tome ima li EASA ovlasti za djelovanje po toj prijavi. Politika je promijenjena nakon što se mehaničar za održavanje zrakoplova obratio Uredu jer nije dobio nikakve povratne informacije o podnesenoj prijavi o sigurnosnim problemima.

Jedno se poduzeće obratilo Uredu nakon što je Europska agencija za istraživanje (REA) tražila povrat dijela doprinosa koji je isplatila poduzeću u okviru projekta financiranog sredstvima EU-a. Nakon [intervencije](#) ombudsmanice, REA je potvrdila da njezino početno objašnjenje o tome zašto želi vratiti sredstva nije bilo dovoljno jasno u odgovoru na pritužbu te je podnositelju pritužbe ponudila mogućnost davanja dodatnih objašnjenja o pitanjima na koja je ukazala REA.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Kako Europska agencija za lijekove surađuje s proizvođačima lijekova prije nego što podnesu zahtjev za odobrenje za stavljanje u promet u EU-u? Pozivamo vas na iznošenje mišljenja do 31. siječnja 2019.

2.7 Ugovori i bespovratna sredstva u EU-u

Ombudsman svake godine ispituje nekoliko predmeta koji se odnose na sredstva EU-a. Iako Europska komisija s pravom jamči da se sredstva dodjeljuju i troše na odgovarajući način, ponekad iz tog postupka provjere proizlaze nesporazumi ili poteškoće.

U jednom **predmetu** vlasnik hrvatskog trgovačkog društva, koje je dio konzorcija koji je provodio projekt financiran sredstvima EU-a, obratio se Uredu nakon što je Komisija tražila povrat većeg iznosa sredstava od onog koje je poduzeće primilo. Nakon intervencije ombudsmanice Komisija je pristala sniziti iznos povrata za gotovo 300 000 EUR. No, nije se ispričala podnositelju pritužbe i nije provela preporuku ombudsmanice koja se odnosila na preispitivanje jednog aspekta svojih nalaza revizije. Ombudsmanica je Komisiji predložila da bi u budućnosti trebala osigurati da njezino djelovanje u provedbi financijskih pravila bude pošteno i razmjerno te da bolje odražava vrijednosti na kojima se EU temelji.

Još jedna **istraga** o sredstvima otvorena je kada je Udruženje europskih sveučilišta (EUA) podnijelo Uredu pritužbu zbog toga što je Komisija odbila platiti troškove (83 000 EUR) nastale organizaciji u vezi s projektom ALFA-PUENTES, kojemu je cilj poticanje regionalne integracije u Latinskoj Americi. Ombudsmanica je utvrdila da Komisija nije dostatno obrazložila svoje odbijanje plaćanja iznosa EUA-i i zatražila ju je da to učini. Komisija je odgovorila na to ponovnim razmatranjem tog predmeta s podnositeljima pritužbe i pristala na isplatu troškova.



EUA

EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

Udruženje europskih sveučilišta pozdravlja odluku europske ombudsmanice i raduje se daljnjoj suradnji sa svojim latinoameričkim partnerima.

Jedan drugi **predmet** odnosio se na odluku Europske komisije o povratu sredstava dodijeljenih njemačkoj nevladinoj organizaciji u okviru EU-ova programa LIFE+. Komisija je smatrala da su predmetna sredstva bila dobit za nevladinu organizaciju i tražila je povrat 214 707 EUR. Podnositelj pritužbe osporavao je stajalište Komisije i obratio se Uredu. Komisija se tijekom istrage složila da više neće pokušavati povratiti ta sredstva.

2.8 Sudjelovanje građana u oblikovanju politika u EU-u

S 24 službena jezika i više od 500 milijuna građana EU je posvećen poštovanju i očuvanju jezične raznolikosti. Zbog toga su jezici koji se u institucijama EU-a upotrebljavaju za komunikaciju s javnošću od velike važnosti. Sve zakonodavstvo EU-a mora biti objavljeno na svim službenim jezicima, no, u ostalim slučajevima institucije EU-a imaju određenu slobodu u odabiru jezika koje će upotrebljavati u određenim situacijama.

Međutim, institucije su nedosljedne kad je riječ o tome kada i na koji način primjenjuju jezičnu politiku, a posebno su zabrinjavajuće područje njihove internetske stranice. Ombudsmanica je provela **javno savjetovanje** od srpnja do rujna u kojem je zatražila mišljenja o tome koji bi bio najbolji način komunikacije institucija EU-a s javnošću. U savjetovanju je zaprimljeno 286 odgovora, od čega su velika većina bili odgovori fizičkih osoba (247), tri su odgovora država članica, a dva agencija EU-a. Analiza odgovora bit će objavljena 2019. na službenim stranicama Ombudsmana.

Sudjelovanje građana u oblikovanju politika ovisi o njihovu pravodobnom pristupu relevantnim informacijama. To je jasno vidljivo u jednom **predmetu** koji se odnosio na pristup dokumentima. Nevladina organizacija za zaštitu životinja obratila se Uredu nakon što je Komisija odbila pristup dokumentima o izračunima korištenima u procjeni upotrebe životinja koja je provedena za potrebe nacrtu procjene učinka. Procjena je provedena u okviru izmjene zakonodavstva EU-a kojim se uređuje autorizacija i evaluacija kemikalija (REACH). Komisija je tijekom istrage objavila dokumente, što je korak koji je u skladu s nedavnom odlukom Suda Europske unije o pristupu dokumentima povezanim sa zakonodavnim inicijativama.

Ombudsmanica je nastavila čvrsto podržavati Europsku građansku inicijativu (EGI) u okviru koje bi Europska komisija trebala razmotriti zakonodavstvo o pitanjima za koje je prikupljeno više od milijun potpisa u najmanje sedam država članica. U **govoru** povodom obilježavanja Dana EGI-ja gđa O'Reilly napomenula je da će njezin Ured pratiti kako se provodi planirano novo zakonodavstvo o EGI-ju.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Što mislite o upotrebi jezika u institucijama EU-a? Pokrenuli smo javno savjetovanje i s veseljem iščekujemo vaša mišljenja.



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly s prvim potpredsjednikom Komisije Fransom Timmermansom, predsjednikom Europskog gospodarskog i socijalnog odbora Georgesom Dassisom i zamjenicom ministra za bugarsko predsjedanje Vijećem EU-a Monikom Panayotovom na Danu europske građanske inicijative 2018.

3

Komunikacija i suradnja

3.1 Komunikacija

Ured ombudsmana dovršio je 2018. dva glavna koraka u okviru svojeg tekućeg cilja povećanja vidljivosti tog Ureda. Prvi je bilo preuređivanje internetske stranice, čija je nova verzija postala dostupna u srpnju. Nova internetska stranica pristupačnija je korisnicima boljom funkcijom pretraživanja, u kojoj su predmeti raspoređeni po temama, vrsti i datumu. Važne istrage, publikacije i događaji jasno su istaknuti na stranici da bi korisnik mogao brže steći dojam o aktivnostima Ureda.

Osim toga, postavljen je i novi videozapis u kojem se jednostavno opisuje rad ombudsmanice. U njemu su istaknute tri vrste područja koja Ombudsman može ispitati: pristup informacijama, problemi s financiranjem EU-a i transparentnost u lobiranju. Za svako od tih područja istraga izrađen je zaseban vrlo kratki videozapis koji se jednostavno može podijeliti na društvenim medijima.

Zabilježeno je povećanje od 17 % u broju pratitelja računa Ureda na servisu Twitter, @EUOmbudsman, a broj pratitelja računa na servisu LinkedIn povećan je 13 %. Na platformama na koje se Ombudsman nedavno proširio, npr. Instagram, zabilježen je znatan porast (61 %) broja pratitelja, dok se broj čitatelja na stranici Ombudsmana na servisu Medium povećao 40 %.

Nakon uspjeha prvog izdanja Nagrade za dobru upravu, za koju su nominirani brojni projekti različitih institucija, tijela i agencija EU-a, Ombudsman je isto najavio i za 2019.. Nominacije mogu podnijeti članovi osoblja EU-a ili poduzeća, udruge ili skupine civilnog društva. U pozivu za podnošenje prijedloga nominacija ombudsmanica je napomenula da „službeno prepoznavanje tog rada pomaže u razmjeni najboljih praksi u svim institucijama“ te da se nada da će poslužiti kao nadahnuće za buduće projekte. Svečanost dodjele nagrada bit će održana u lipnju 2019.



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly u razgovoru sa skupinom mladih Europljana tijekom Europskog skupa mladih 2018. koji je održan u lipnju u Strasbourgu.

Ured Ombudsmana sa zadovoljstvom je sudjelovao na Europskom skupu mladih 2018., koji je u lipnju na dva dana okupio tisuće mladih u Strasbourgu. Nekoliko članova osoblja objasnilo je na skupu kako Ured pomaže građanima i kako promiče svoj rad na društvenim medijima. Gđa O'Reilly održala je glavni govor u kojem je podsjetila mlade na njihovu glasačku moć. Potaknula ih je da europske izbore smatraju prilikom za iskorištavanje te moći kako bi utjecali na odluke koje se donose na razini EU-a.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Mnogo je posvećenih javnih službenika EU-a koji ulažu poseban napor da bi pomogli građanima. Pokažite da cijenite njihov rad i zasluženost ih nominirajte za našu Nagradu za dobru upravu 2019.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope



Počinja Europski skup mladih: pridružite se timu Europskog ombudsmana da biste upoznali ombudsmanicu i saznali što njezin Ured može učiniti za građane te da podijelite svoj popis želja za budućnost Europe.

3.2 Odnosi s institucijama EU-a

3.2.1 Europski parlament

Ombudsman iznimno cijeni blizak odnos s Europskim parlamentom. Njegovi članovi biraju ombudsmana, čija je zadaća pomoći osobama koje se suočavaju s problemima s upravom Unije. Ombudsmanica se tijekom 2018. obratila Parlamentu na njegovoj plenarnoj sjednici i razmijenila mišljenja s nekoliko odbora, među ostalim, s Odborom za predstavke, Odborom za pravna pitanja, Odborom za ustavna pitanja i Odborom za proračunski nadzor. Ombudsmanica se sastala s predsjednikom Antonijem Tajanijem i održala sastanke s nekoliko zastupnika u Europskom parlamentu, koji su bili predstavnici svih glavnih klubova zastupnika. Ombudsmanica se raduje nastavku produktivnog odnosa s novim Parlamentom koji će biti izabran 2019.



Europska ombudsmanica predaje Godišnje izvješće za 2017. predsjedniku Europskog parlamenta Antoniju Tajaniju.

3.2.2 Odbor za predstavke

Stalni dijalog s Odborom za predstavke ključan je za djelotvoran sustav rješavanja problema u vezi s kojima se javnost obrati Odboru ili Ombudsmanu radi usmjeravanja i pomoći. Dok se ombudsmanica bavi pritužbama protiv institucija, tijela i agencija EU-a, Odbor za predstavke bavi se predstavkama povezanim s područjima aktivnosti EU-a diljem Europe. Odbor je 2018. istodobno radio na nekoliko spisa koji su se odnosili na rad ombudsmanice. Ombudsmanica je zadovoljna što se može pouzdati u tako čvrstu potporu članova Odbora koji predstavljaju sve klubove zastupnika te se veseli radu s novoformiranim Odborom.



PETI Committee Press

Joint [@EP_Petitions](#) & [@EPInstitutional](#) report on the [#transparency](#) of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council ([@EUombudsman's](#) strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Zajedničko izvješće Odbora za predstavke Europskog parlamenta i Odbora za institucionalna pitanja o posebnom izvješću europske ombudsmanice. Izvješće se odnosi na njezinu stratešku istragu o transparentnosti zakonodavnih rasprava u okviru pripremnih tijela Vijeća EU-a. Zajedničko izvješće odobreno je s 31 glasom za i 3 suzdržana.

3.2.3 Europska komisija

Europska komisija nadzire većinu administrativnog rada EU-a te je pod velikim povećalom javnosti. Budući da je najveća institucija EU-a koja ima golem utjecaj na živote milijuna ljudi, nije čudno što se velik udio pritužbi podnesenih Ombudsmanu odnosi na rad Komisije. Kako bi prenijela pitanja koja zabrinjavaju Europljane, ombudsmanica se 2018. sastala s predsjednikom Junckerom i nekoliko povjerenika. Komisija već ima iznimno visoke standarde javne uprave, ali mnoga se područja još moraju poboljšati. Stoga je redovit, otvoren i iskren radni odnos između službi dviju institucija najučinkovitiji oblik suradnje.



Emily O'Reilly s Jean-Claudeom Junckerom, predsjednikom Europske komisije.

3.2.4 Ostale institucije, agencije i organizacije

Ombudsman održava odnose i s ostalim institucijama, tijelima i agencijama EU-a da bi poštovao i podržao upravnu kulturu i međuinstitucijsku suradnju. Ombudsmanica je u 2018. bila je u bliskom kontaktu s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka (EDPS), Europskom središnjom bankom (ESB), Europskom investicijskom bankom (EIB), Europskim revizorskim sudom (ECA) i nekoliko agencija. Snažne veze sa svim institucijama, tijelima i agencijama EU-a važan su element strategije „Ususret 2019.“ Ombudsmana da bi uprava EU-a postala otvorenija i snažnije usmjerena na usluge za dobrobit svih stanovnika Europe.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Zahvala europskoj ombudsmanici, Emily O'Reilly pri prvom posjetu Europskom revizorskom sudu. Uspješno su razmijenjene ideje s predsjednikom i članovima Suda te je održana prezentacija za osoblje s posebnim dijelom namijenjenim postavljanju pitanja. U samoj srži obiju institucija dobro je upravljanje na razini EU-a, što je ključno za očuvanje povjerenja građana.

3.2.5 Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Kao član [Okvira EU-a](#) Ombudsman štiti, promiče i prati način na koji uprava EU-a provodi [Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) (CRPD). Ombudsman je u rujnu preuzeo predsjedanje Okvirom EU-a.

U svojoj strateškoj istrazi o postupanju s osobama s invaliditetom u okviru [EU-ova zajedničkog sustava zdravstvenog osiguranja](#) (JSIS) ombudsmanica je [preporučila](#) da Komisija revidira odredbe kojima se uređuje JSIS da bi zajamčila usklađenost s CRPD-om. Nadalje, utvrdila je niz sustavnih pitanja koja se odnose na zaštitu prava osoba s invaliditetom te je iznijela niz prijedloga. Također je objavila [izvješće](#) o savjetovanju koje je uputila drugima članova osoblja EU-a s invaliditetom ili čiji su članovi obitelji osobe s invaliditetom i Europskom forumu osoba s invaliditetom.

Ombudsmanica je zaključila svoju stratešku istragu o [pristupačnosti internetskih stranica Komisije](#) i povezanih internetskih alata osobama s invaliditetom. Uvjerala se da Komisija poduzima korake da bi poboljšala pristupačnost internetskih stranica te je u tu svrhu iznijela niz [prijedloga](#). Na primjer, predložila je da Komisija ponudi svoj mrežni sadržaj u pristupačnim formatima koji zadovoljavaju više međunarodne standarde na cijelom nizu mrežnih mjesta, donese akcijski plan o pristupačnosti mrežnih mjesta i uvede obvezno osposobljavanje o pristupačnosti mrežnih mjesta za sve članove osoblja koji na njima rade.

Ombudsmanica je u prosincu izdala preporuke u okviru zajedničke istrage dviju pritužbi na [pristupačnost postupaka odabira Europskog ureda za odabir osoblja \(EPSO\) za slabovidne kandidate](#). Zatražila je od EPSO-a da osigura da njegov internetski obrazac prijave za postupak odabira bude u skladu sa zahtjevima za pristupačnost za slabovidne kandidate. Također je pozvala na pravodobno uvođenje pomoćnih tehnologija za kandidate tijekom računalnih testova koji se provode u centrima za testiranje diljem svijeta.

Da bi provjerila što je poduzeto u pogledu rezultata njezine istrage na vlastitu inicijativu o poštovanju temeljnih prava pri provedbi kohezijske politike EU-a, ombudsmanica je Komisiji uputila [dopis](#) o obvezi država članica da imaju uspostavljene djelotvorne mehanizme za podnošenje pritužbi u vezi s Europskim strukturnim i investicijskim fondovima. Na primjer, pitala je Komisiju koje je korake poduzela da bi pomogla državama članicama u uspostavljanju takvih mehanizama te na koji način prati usklađenost država članica s tom obvezom.

Ombudsmanica je također uputila dopis Komisiji o europskim školama i djeci s invaliditetom zatraživši od Komisije da poduzme potrebne korake kako bi osigurala da roditelji djece s posebnim obrazovnim potrebama koja ne mogu pohađati Europske škole ne sudjeluju u troškovima obrazovanja svoje djece.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Preporuka: EU bi trebao priznati „tešku bolest“ u slučaju osoblja s invaliditetom u skladu s preporukama Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom.

3.3 Europska mreža pučkih pravobranitelja

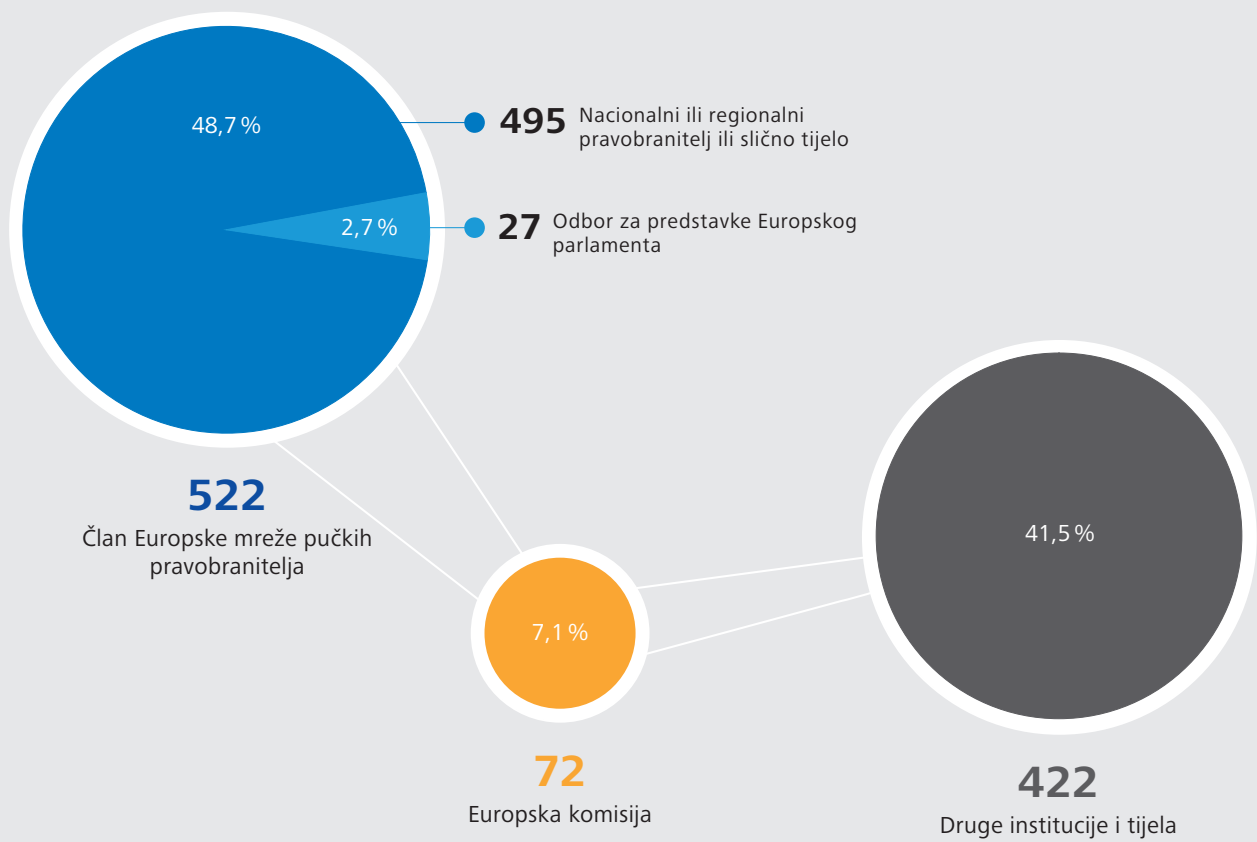


Sudionici prvog zasjedanja konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja 2018. (slijeva): Emily O'Reilly, europska ombudsmanica, Andreas Pottakis, grčki pučki pravobranitelj, Georges Dassis, predsjednik Europskog gospodarskog i socijalnog odbora, Shada Islam, moderatorica, Reinier van Zutphen, nizozemski pučki pravobranitelj, Ulrike Guérot, profesorica europske politike i demokratskih studija, i Adam Bodnar, poljski pučki pravobranitelj.

Glavni događaj Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO), koju čini 96 ureda u 36 europskih zemalja i Odbor za predstavljanje Europskog parlamenta, bila je konferencija na kojoj se u ožujku okupila cijela mreža te organizacije i novinari iz Bruxellesa. U uvodnom se dijelu bavilo temom ključnom za rad svih pravobranitelja: kako stvoriti pravedno i uključivo društvo za građane. Gđa O'Reilly dala je kontekst tako što je potaknula pučke pravobranitelje da pomognu u ostvarenju nedavno dogovorenog europskog stupa socijalnih prava. Na glavnoj se raspravi razgovaralo o

tome kako pučki pravobranitelji mogu bolje surađivati na promicanju socijalne pravde, kako se politika EU-a uklapa u nacionalni kontekst i kako bi mogao izgledati EU u budućnosti. Uslijedila je rasprava o načinu na koji pučki pravobranitelji, ponekad u suradnji s drugim tijelima, kao što je mreža SOLVIT financirana sredstvima EU-a, mogu pomoću građanima koji se suočavaju s problemima zbog neispravne primjene zakonodavstva EU-a. Nekoliko je pučkih pravobranitelja skrenulo pozornost na prekogranična pitanja, kao što su problemi povezani s isplatom naknade za socijalnu skrb.

Pritužbe prosljeđene drugim institucijama i tijelima; podnositelji pritužbi kojima je Europski ombudsman savjetovao da se obrate drugim institucijama i tijelima u 2018. (ukupno 1 016)





Konferencija Europske mreža pučkih pravobranitelja 2018.

Nastavljajući rad s konferencije u ožujku, Ured Ombudsmana organizirao je seminar u Bruxellesu, na kojem će se okupiti časnici za vezu i komunikacijski stručnjaci iz Mreže. Na seminaru je razmatran način na koji se može produbiti suradnja unutar Mreže, analizirana najbolja praksa za povezivanje s građanima u današnjem vrlo povezanom svijetu te se osvrnulo na pouke koje se mogu izvući iz izvješća OECD-a o ulozi institucija pučkog pravobranitelja u otvorenoj vlasti.

Europska mreža pučkih pravobranitelja nastavlja stavljati naglasak na paralelne istrage i inicijative među zainteresiranim uredima pučkih pravobranitelja. Početkom 2018. ombudsmanica je **zaključila** stratešku inicijativu u kojoj je ispitivala provedbu zakonodavstva EU-a (Uredba 1005/2009) o tvarima koje oštećuju ozonski sloj. U zaključnom pismu gđa O'Reilly upozorila je da Komisija još nije pomogla državama članicama u kontrolama usklađenosti, iako to ima pravo učiniti u skladu s tim zakonodavstvom. Nekoliko nacionalnih ureda pučkog pravobranitelja dalo je pregled načina provedbe zakonodavstva EU-a u njihovim zemljama.

Jedna druga inicijativa u kojoj se surađivalo s nacionalnim pučkim pravobraniteljima odnosila se na mjeru u kojoj Komisija ocjenjuje usklađenost nacionalnih agencija za kreditiranje izvoza (nacionalna tijela koja pružaju financijsku potporu poduzećima koja posluju na rizičnijim tržištima) s pravilima EU-a o ljudskim pravima i pitanjima okoliša. Od nacionalnih pučkih pravobranitelja zatraženo je iznesu svoja mišljenja o tom pitanju. Nakon istrage, koja je pokrenuta nakon pritužbe međunarodne koalicije nevladinih organizacija, ombudsmanica je izdala **preporuku** jer je utvrdila da revizija tih agencija koju provodi Komisija nije prikladna. O tom se pitanju raspravljalo i na saslušanju Odbora za međunarodnu trgovinu u Europskom parlamentu, na kojemu su zastupnici podržali stajalište ombudsmanice. Komisija je pristala postupiti u skladu s preporukom ombudsmanice, a ombudsmanica je po zaključenju istrage zatražila od Komisije da je izvijesti o svojem napretku u roku od jedne godine.

Postupci za rješavanje upita, u okviru kojih Ured Europskog ombudsmana pomaže članovima ENO-a u dobivanju stručnih odgovora od institucija EU-a o pitanjima iz prava EU-a, i dalje su vrijedan resurs za članove ENO-a. Španjolski Ured pučkog pravobranitelja uputio je Europskom ombudsmanu jedan takav upit u vezi sa zajedničkim operacijama vraćanja koje koordinira Frontex. Španjolski je ured primijetio određene probleme, uključujući činjenicu da osobe koje se vraćaju nisu bile obaviještene o postojanju mehanizma za podnošenje pritužbi te da mehanizam nije bio dostupan u tiskanom obliku ni na odgovarajućem jeziku (u ovom slučaju španjolski). Nakon istrage Frontex je osigurao dostupnost obrasca na svojoj internetskoj stranici i u tiskanom obliku te ga je preveo na španjolski, ruski, srpski i albanski jezik.

U sklopu redovitih posjeta nacionalnim uredima svojih kolega gđa O'Reilly u veljači je posjetila Grčku, u kojoj ju je primio pučki pravobranitelj Andreas Pottakis. Tijekom tog posjeta sastala se s nekoliko članova grčke vlade i razgovarala s lokalnim dionicima i novinarima o svom radu u području transparentnosti i odgovornosti u EU-u. Posjetila je i izbjeglički kamp Elaionas u blizini Atene.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



Koja je uloga institucija pučkih pravobranitelja u otvorenoj vlasti? Kako one mogu utjecati na vlade da budu transparentnije? U suradnji s OECD-om proveli smo anketu koju sad predstavljamo i koju možete pronaći na internetskoj stranici konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Europska ombudsmanica sastala se s grčkim pučkim pravobraniteljem Andreasom Pottakisom i njegovim timom u Ateni kako bi raspravila o užoj suradnji i najboljim praksama za rješavanje pritužbi.

3.4 Posjet ombudsmanice Washingtonu



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly na sastanku s direktorom Ureda za kongresnu etiku Omarom Asmawijem u Washingtonu.

U prosincu 2018. ombudsmanica je posjetila Washington gdje se susrela s brojnim kreatorima politike SAD-a, uredima za nadzor, nevladinim organizacijama, skupinama za strateško promišljanje, članovima akademske zajednice i drugim sugovornicima da bi saznala više o standardima i pravilima u području etike, transparentnosti i odgovornosti te njihovoj provedbi u upravi i Kongresu SAD-a. Ombudsmanica je s različitim uredima SAD-a raspravljala o pitanjima kao što su „rotirajuća vrata“, lobiranje, zaštita zviždača i Zakon o slobodi informacija. Gđa O'Reilly susrela se s članovima Kongresa, glavnim inspektorima i posebnim savjetnicima te je održala [govor](#) o populizmu i javnom povjerenju u instituciji German Marshall Fund.

EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



U instituciji German Marshall Fund u Washingtonu europska ombudsmanica Emily O'Reilly i Edward G. Luce (novinar) raspravljaju o populizmu i povjerenju u Europi. Europa je pogodno žrtveno janje za populističke političare. Odgovorne i transparentne institucije važnije su no ikad prije.

4

Predmeti i pritužbe:
kako služimo javnosti

Temeljna je misija Europskog ombudsmana osigurati da uprava EU-a služi javnom interesu te pomoći svima koji se suočavaju s problemima s institucijama EU-a. Iako Ured svoje ovlasti vlastite inicijative i dalje upotrebljava da bi služio javnom interesu, rad Ombudsmana u velikoj se mjeri temelji na pritužbama pojedinaca, članova akademske zajednice, poduzeća i drugih organizacija.

Ured ombudsmana neprestano nastoji poboljšati svoj način rada tako da može biti što fleksibilniji i učinkovitiji u pružanju pomoći onima koji je traže. To je bilo vodeće načelo u reviziji provedbenih odredbi za rješavanje pritužbi, koje su sada dobro utvrđene.

Nova internetska stranica Ombudsmana pokrenuta je 2018. s novim i jednostavnijim sučeljem za potencijalne podnositelje pritužbi. Baš kao i raznoliki tim službenika zaduženih za predmete, nova internetska stranica odražava predanost Ombudsmana da pomaže osobama koje traže pomoć na sva 24 službena jezika EU-a.

Još jedna nova inicijativa, koja je službeno pokrenuta 2018., Ombudsmanov je ubrzani postupak za rješavanje pritužbi na javni pristup dokumentima u posjedu institucija EU-a. S obzirom na to da su te pritužbe često vrlo osjetljive, Ombudsman je odlučio primijeniti fleksibilniji i racionalniji pristup postupanju s njima.

U slučaju pritužbi zbog pristupa dokumentima Ured ombudsmana sada stupa u kontakt s predmetnom institucijom u ranijoj fazi postupka kada je to potrebno. Glavni je cilj donijeti odluku u roku od 40 dana.

European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'

- 1 EU institution/body confirms it will **not** give you access to a document
- 2 You **submit a complaint** to the European Ombudsman
- 3 Ombudsman decides within five working days if she can **inquire into it**
- 4 Ombudsman aims to take a **decision within 40 working days**

Jeste li naišli na poteškoće kada ste pokušali pristupiti dokumentima EU-a? Uveli smo ubrzani postupak za pritužbe zbog pristupa dokumentima.

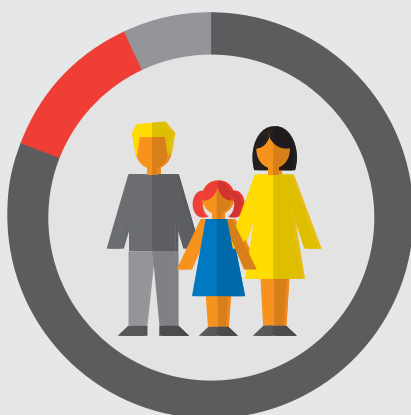
4.1 Vrsta i izvor pritužbi

4.1.1 Pregled pritužbi i strateških istraga

Savjeti, pritužbe i istrage u 2018.

17 996

Osobe kojima je
Europski ombudsman
pomogao u 2018.



14 596

Savjeti pruženi putem interaktivnog
vodiča na portalu Ureda europskog
ombudsmana

2 180

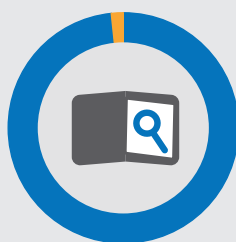
Nove pritužbe riješene u 2018.

1 220

Zahtjevi za informacije na koje su
odgovorile Ombudsmanove službe

490

Istrage koje je
Ured europskog
ombudsmana pokrenuo
u 2018.



482

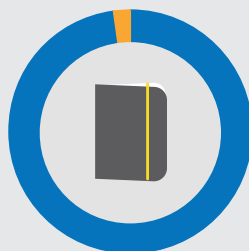
Pokrenute istrage na temelju pritužbi

8

Pokrenute istrage na vlastitu inicijativu

545

Istrage koje je
Ured europskog
ombudsmana zaključio
u 2018.



534

Zaključene istrage na temelju pritužbi

11

Zatvorene istrage na vlastitu inicijativu

Iako velik dio rada Ureda čine predmeti utemeljeni na pritužbama, on također provodi šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoji osnova. Ti se predmeti pokreću na inicijativu Ombudsmana kada

utvrdi postojanje sustavnog problema koji je potrebno provjeriti radi javnog interesa ili kada primi jednu ili više pritužbi u vezi s problemom koji je važan za sustav.

Strateški rad u 2018.

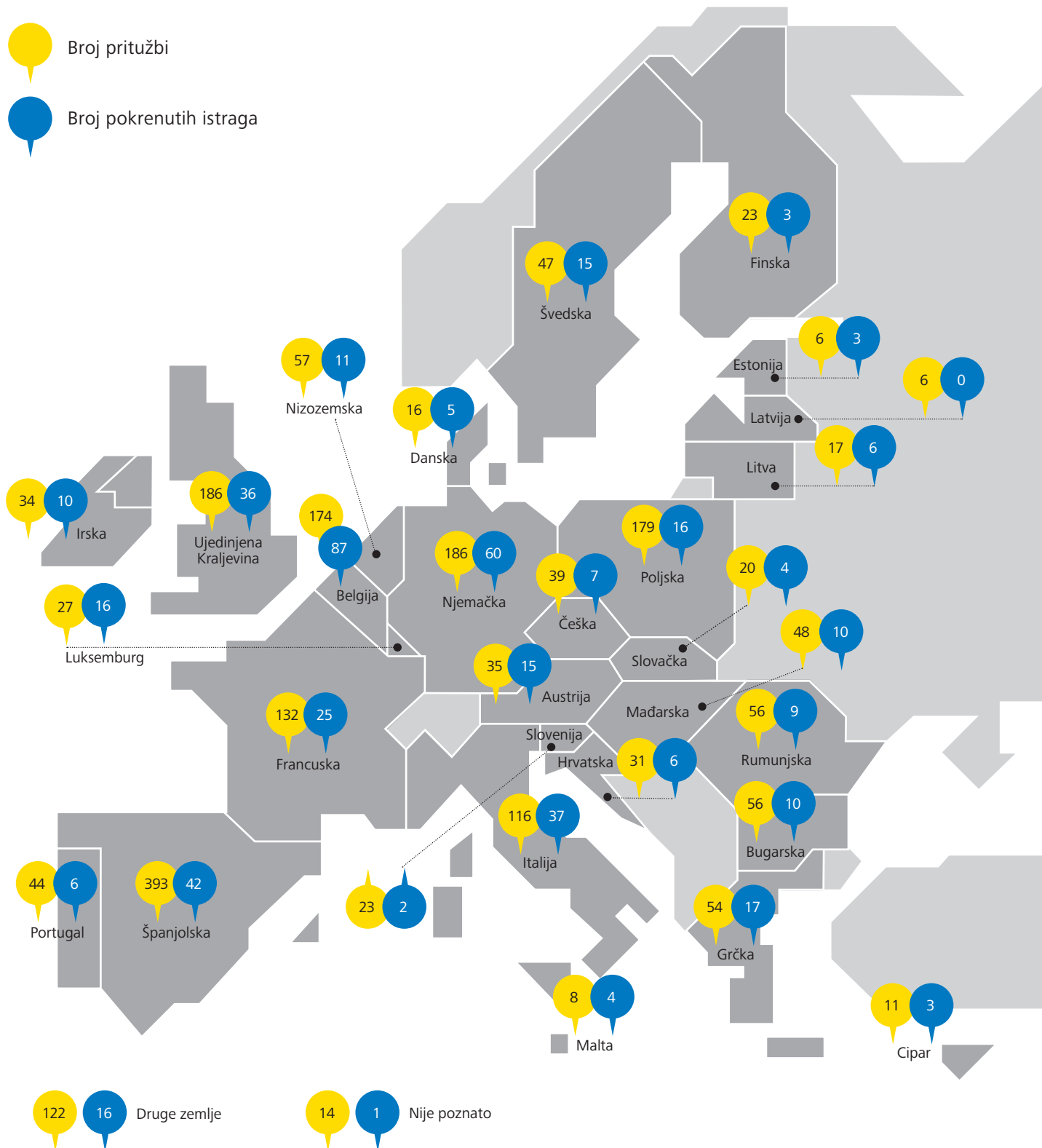
Strateške istrage u 2018.



Strateške inicijative u 2018. (zahtjevi za pojašnjenja, neslužbeni upiti)



Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman u 2018.



4.1.2 Pritužbe izvan nadležnosti Ombudsmana

Ombudsman je 2018. zaprimio 1 300 pritužbi koje nisu u njegovoj nadležnosti, ponajviše jer se ne odnose na rad institucija ili tijela EU-a.

Te se pritužbe prvenstveno odnose na probleme s kojima se podnositelji pritužbi susreću u odnosu s nacionalnim ili regionalnim javnim tijelima, nacionalnim ili međunarodnim sudovima i privatnim subjektima. Pritužbe su se odnosile na pitanja povezana sa zaštitom potrošača (na primjer, u pogledu banaka i zračnih prijevoznika), socijalnom sigurnošću i zdravstvenom zaštitom, oporezivanjem ili zahtjevima za vizu. Građani se ponekad obraćaju Ombudsmanu jer su pogrešno zaključili da je Ombudsman žalbeno tijelo koje ima nadležnost nad nacionalnim ili regionalnim institucijama pučkog pravobranitelja.

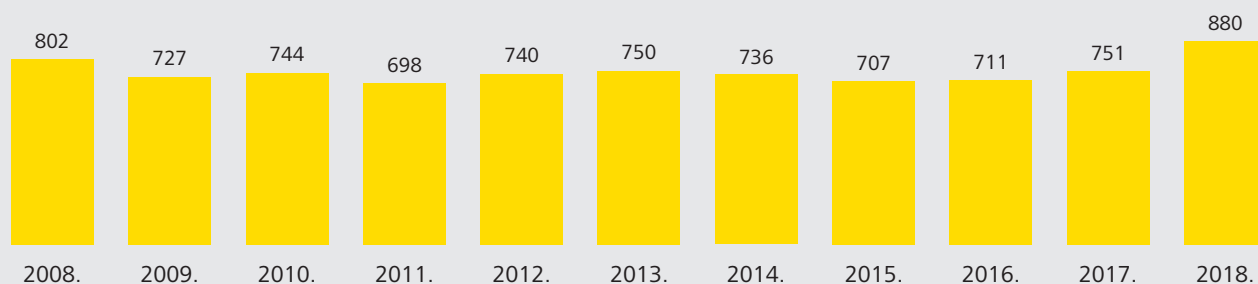
Ombudsman je 2018. zaprimio velik broj sličnih pritužbi o trima pitanjima (više od 10 po pitanju) koja nisu u njegovoj nadležnosti, tj. o ugovorima na određeno vrijeme za liječnike u Španjolskoj, o upravnim novčanim kaznama koje talijanske vlasti izriču zbog nepostojanja klauzule o neprenosivosti čekova i policijskoj represiji u Rumunjskoj.

Iako su podnesene protiv institucije ili tijela EU-a, neke su pritužbe također bile izvan nadležnosti Ombudsmana jer su se odnosile na politička pitanja, zakonodavni rad Europskog parlamenta ili sudske aktivnosti Suda Europske unije.

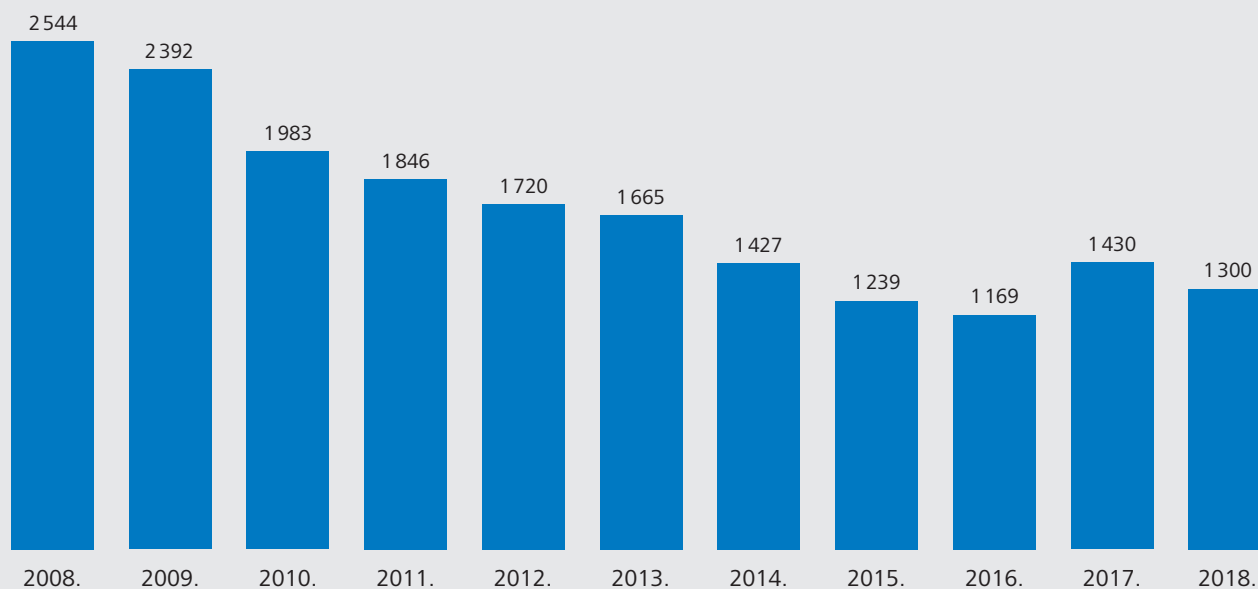
U svim tim slučajevima Ombudsman je odgovorio osobama koje su tražile pomoć na jeziku njihove pritužbe, obrazložio koje su nadležnosti Ombudsmana i po mogućnosti ih uputio na druga tijela koja bi im mogla pomoći. Uz suglasnost podnositelja pritužbe Ombudsman je prosljedio pritužbe i članovima Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO).

Podnositeljima pritužbe koji izražavaju nezadovoljstvo zakonodavstvom EU-a u pravilu se savjetuje da se obrate Odboru za predstavljanje Europskog parlamenta. Osobe koje su se obratile s problemima koji se odnose na provedbu prava EU-a upućene su nacionalnim ili regionalnim pučkim pravobraniteljima ili mrežama EU-a, kao što su SOLVIT i služba Vaša Europa – savjeti. Druga je mogućnost da se podnositelje pritužbe obavijesti o mogućnosti podnošenja pritužbe Europskoj komisiji zbog povrede prava.

Broj pritužbi u nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2008.–2018.

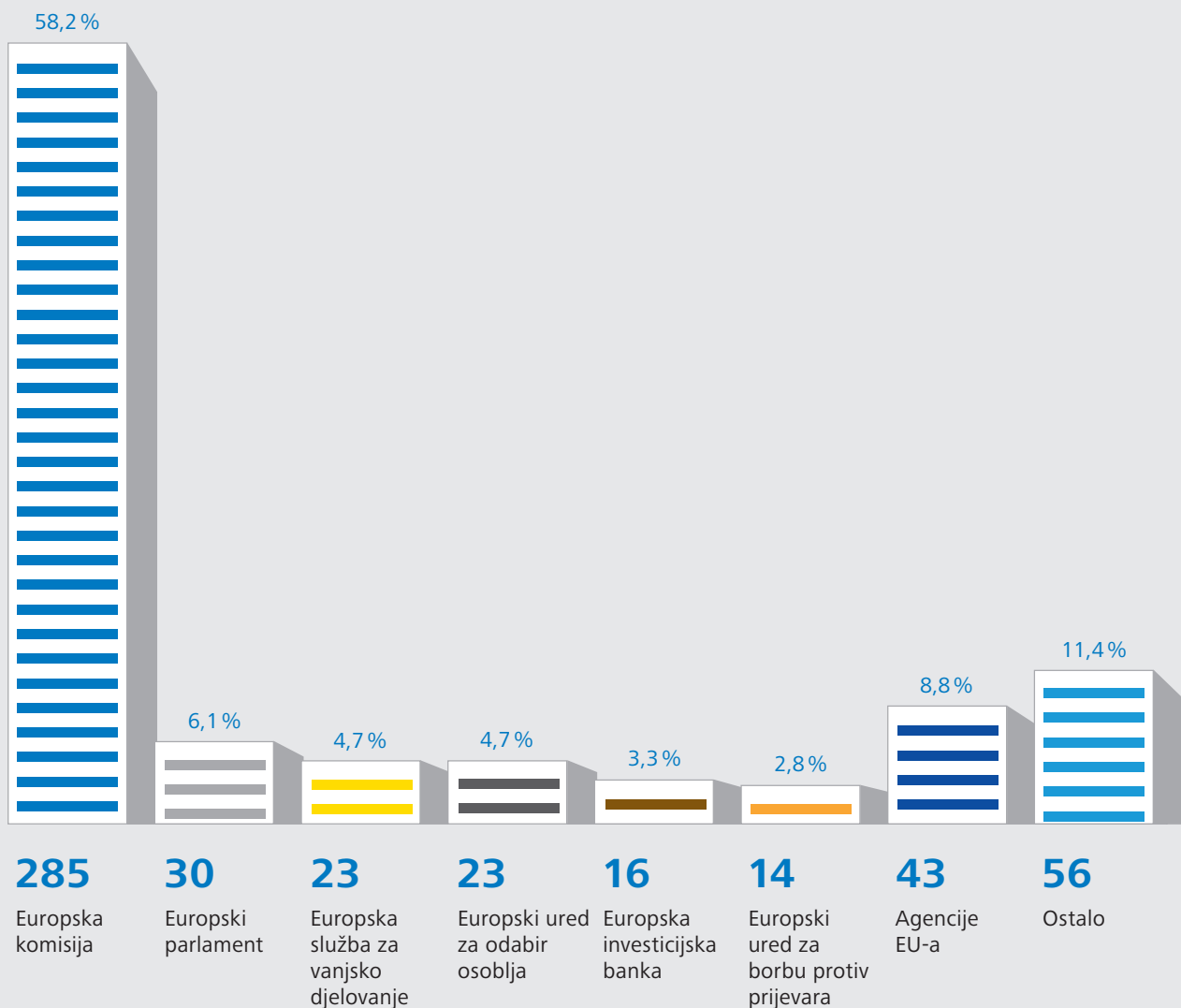


Broj pritužbi izvan nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2008.–2018.



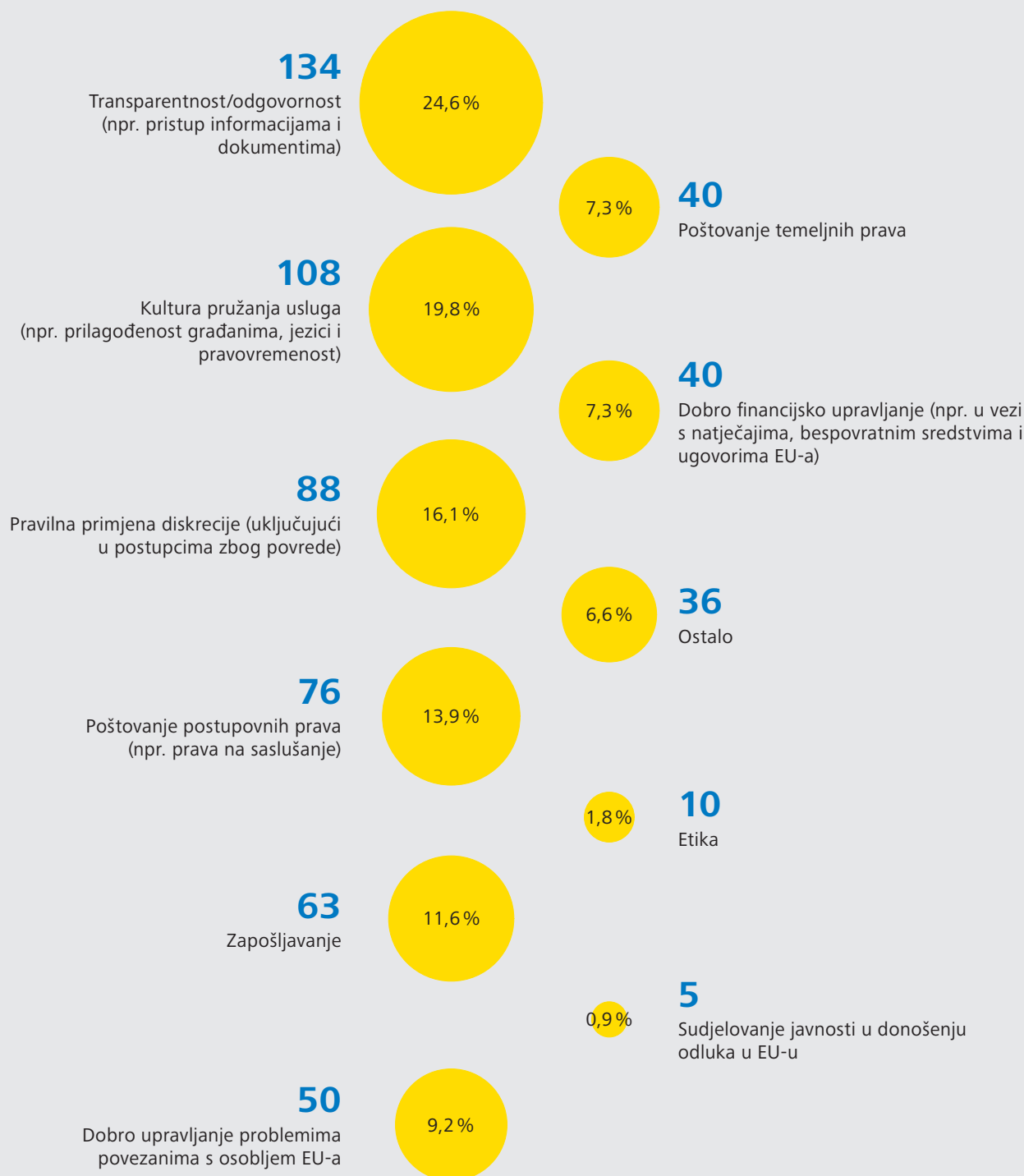
4.2 Protiv koga?

Istrage koje je Europski ombudsman proveo u 2018. odnosile su se na sljedeće institucije



4.3 U vezi s čime?

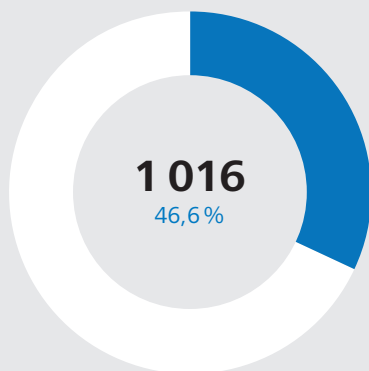
Predmeti istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2018.



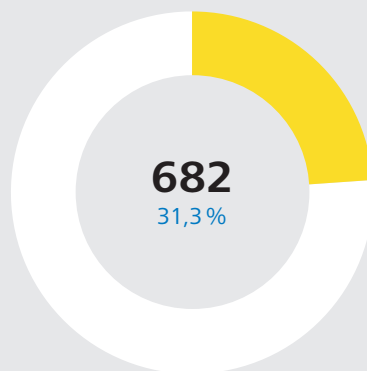
Napomena: u nekim je slučajevima Ombudsman zatvorio istrage s dva ili više predmeta. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.

4.4 Postignuti rezultati

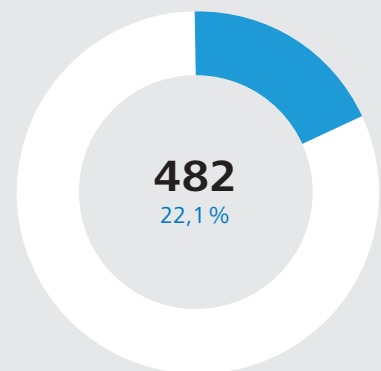
Postupci koje je Europski ombudsman poduzeo u pogledu novih pritužbi koje su rješavane u 2018.



Savjet je pružen ili je slučaj proslijeđen drugom tijelu za pritužbe

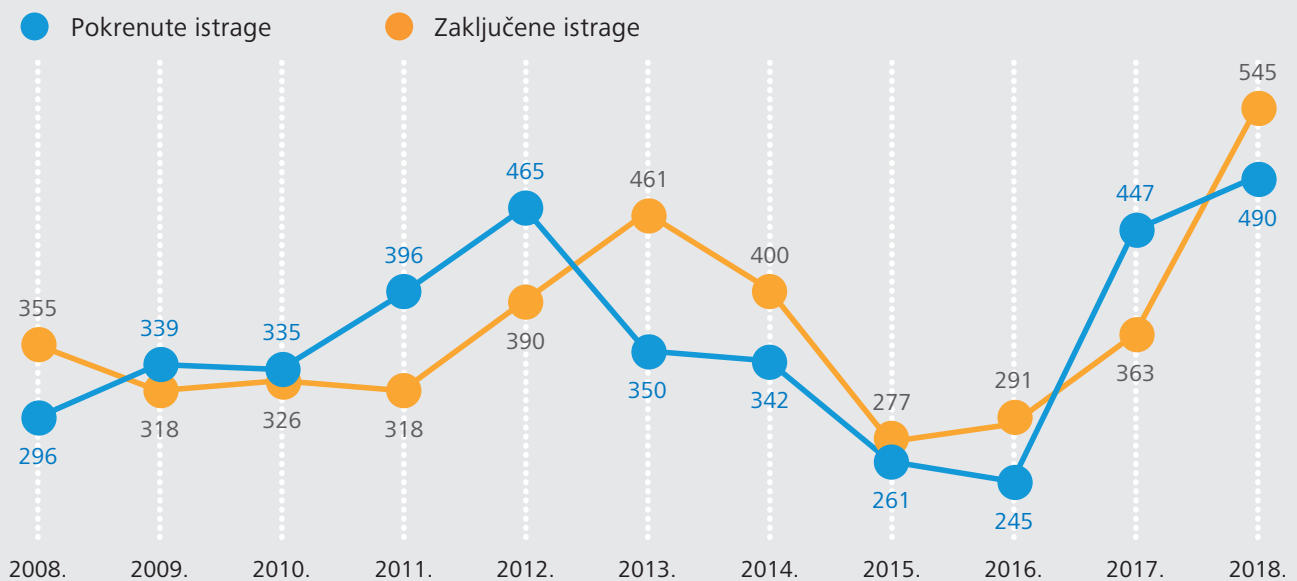


Podnositelju pritužbe poslan je odgovor da nije moguće dati daljnje savjete

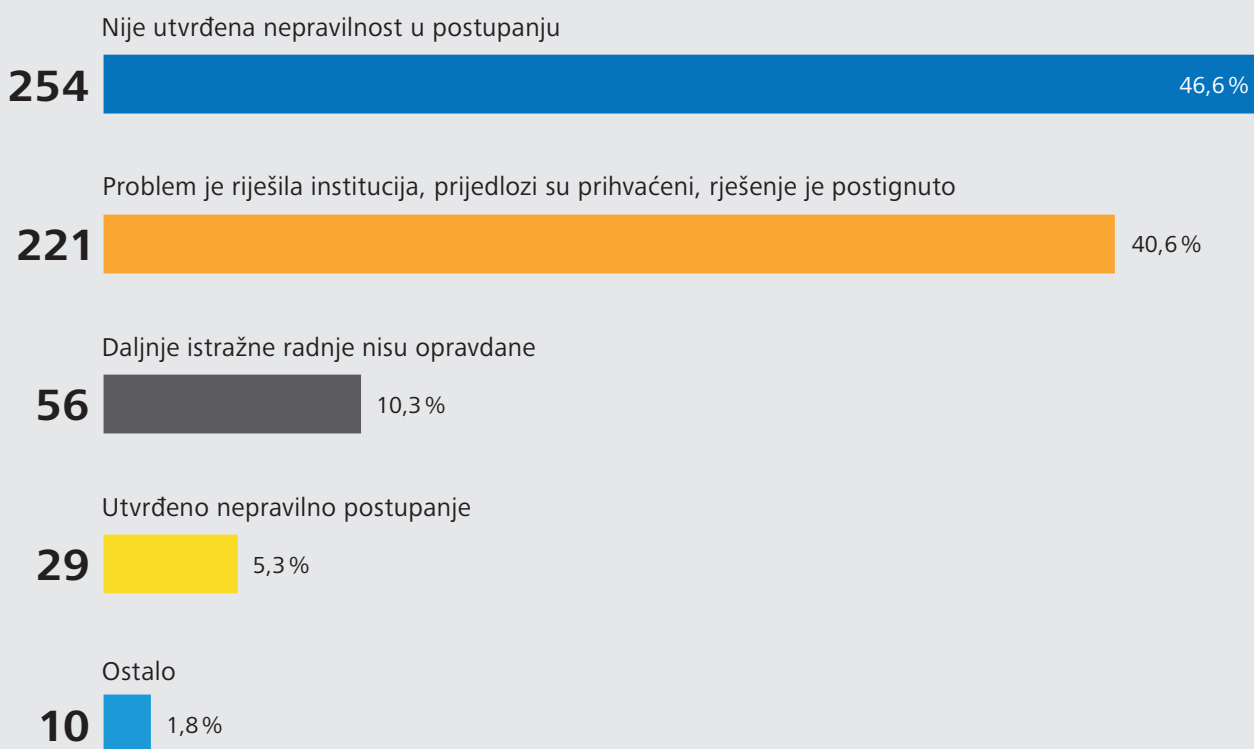


Pokretanje istrage

Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman

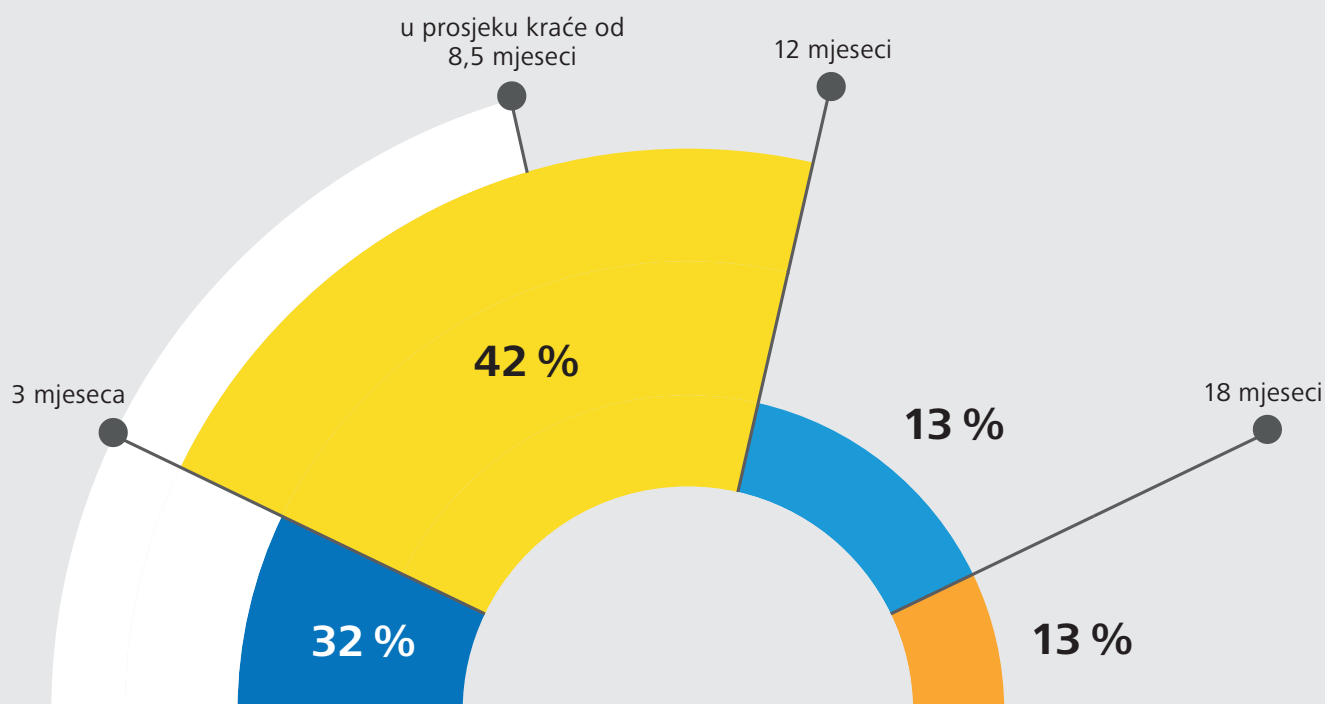


Rezultati istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2018.



Napomena: u nekim je slučajevima Ombudsman zaključio istrage na osnovi dvaju ili više razloga. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.

Trajanje istraga u predmetima koje je Europski ombudsman zaključio u 2018.



- Predmeti zaključeni unutar 3 mjeseca
- Predmeti zaključeni u roku od 3 do 12 mjeseci
- Slučajevi zaključeni u roku od 12 do 18 mjeseci
- Predmeti zaključeni nakon više od 18 mjeseci¹

1. Neki složeni predmeti zahtijevaju nekoliko savjetovanja s podnositeljem pritužbe i dotičnom institucijom: očekuje se da će se novim provedbenim odredbama skratiti trajanje istraga.

4.5 Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima

U okviru istraga Ombudsman može iznijeti prijedloge institucijama i tijelima EU-a o tome kako riješiti problem ili poboljšati svoje upravne prakse. Ti su prijedlozi u obliku rješenja, preporuka i prijedloga.

Ombudsman svake godine provodi sveobuhvatnu analizu načina na koji su institucije odgovorile na njegove prijedloge iz istraga zaključenih u prethodnoj godini. Ta se analiza objavljuje u godišnjem izvješću *Kako ispraviti problem?*, a sadržava stope usklađenosti i druge konkretne primjere za dokazivanje učinka i relevantnosti rada Ombudsmana.

U 2017. institucije EU-a djelovale su u skladu s Ombudsmanovim prijedlozima u 81 % slučajeva, što je blago smanjenje s 85 % u 2016. Institucije su pozitivno reagirale na 80 od 99 Ombudsmanovih prijedloga za poboljšanje. U 148 slučajeva Ombudsman je smatrao da su institucije poduzele korake da bi poboljšale svoj rad. Osam od 14 institucija uskladilo se sa svim prijedlozima, dok stopa usklađenosti Europske komisije, na koju otpada većina predmeta, iznosi 76 %.

Izvješće za 2018. godinu bit će dostupno krajem 2019. godine.

5

Sredstva

5.1 Proračun

Ombudsmanov proračun neovisan je dio proračuna EU-a. Podijeljen je u tri glave. Glava 1. obuhvaća plaće, naknade i druge troškove povezane s osobljem. Glava 2. obuhvaća troškove za zgrade, namještaj, opremu i razne izdatke poslovanja. Glava 3. obuhvaća troškove proizašle iz općeg funkcioniranja institucije. U 2018. godini proračunska sredstva iznosila su 10 837 545 EUR.

S ciljem osiguravanja učinkovitog upravljanja sredstvima, Ombudsmanov interni revizor redovito provjerava sustave unutarnje kontrole institucije te financijsko poslovanje Ureda. Kao i u slučaju drugih institucija EU-a, Europski revizorski sud također provodi revizije institucije Ombudsmana.

5.2 Uporaba sredstava

Ombudsman svake godine donosi [Godišnji plan upravljanja](#) kojim se utvrđuju konkretni postupci koje Ured treba poduzeti da bi ostvario ciljeve i prioritete iz petogodišnje strategije Ombudsmana „[U susret 2019.](#)“. Godišnji plan upravljanja za 2018. četvrti je koji se temelji na toj strategiji.

Ova institucija ima visokokvalificirano i višejezično osoblje. Zahvaljujući tome može rješavati pritužbe o nepravilnom postupanju na 24 službena jezika EU-a te podizati svijest o radu Ombudsmana u cijelom EU-u. Ured ombudsmana 2018. godine imao je 65 zaposlenih.



Cesira D'Aniello, glavna tajnica Ureda europskog ombudsmana.

U rujnu 2018. Cesira D'Aniello pridružila se Uredu u svojstvu glavne tajnice i na tom mjestu zamijenila Beatu Gminder, koja je preuzela nove dužnosti u Europskoj komisiji.

Podrobne informacije o strukturi Ureda ombudsmana i zadaćama različitih odjela mogu se naći na [internetskoj stranici Ureda](#).

Kako kontaktirati europsku ombudsmanicu

Telefonom

+33 (0)3 88 17 23 13

E-poštom

eo@ombudsman.europa.eu

Uredi



Strasbourg

Poštanska adresa

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

Adresa za posjetitelje

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Putem interneta

Internetska stranica: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelles

Poštanska adresa

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Adresa za posjetitelje

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

Ovo *Godišnje izvješće* objavljeno je na internetu na:

www.ombudsman.europa.eu

© Europska unija, 2019.

Sve fotografije i slike © Europska unija, osim naslovnice (© Anthony SEJOURNE/iStock).

Umnažanje se odobrava u obrazovne i nekomercijalne svrhe pod uvjetom da je naveden izvor.

Oblikovanje: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-052-4	ISSN 1977-9062	doi:10.2869/508096	QK-AA-19-001-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9483-044-9	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/7675	QK-AA-19-001-HR-N
HTML	ISBN 978-92-9483-039-5	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/928930	QK-AA-19-001-HR-Q

Ako vam je potrebna verzija za veliki ispis ove publikacije, obratite se Uredu europske ombudsmanice.