



Europski ombudsman

Godišnje izvješće
2019.



Europski ombudsman

**Godišnje izvješće
2019.**

Sadržaj

Uvod	4
Kratak pregled 2019.	7
Ključne teme	9
2.1 Odgovornost u donošenju odluka u EU-u	10
2.2 Transparentnost u lobiranju	12
2.3 Pristup dokumentima	13
2.4 Temeljna prava	13
2.5 Etička pitanja	15
2.6 Agencije i druga tijela EU-a	15
2.7 Ugovori i bespovratna sredstva EU-a	16
2.8 Sudjelovanje građana u oblikovanju politika EU-a	17
Komunikacija i suradnja	18
3.1 Komunikacija	19
3.2 Odnosi s institucijama EU-a	20
3.3 Europska mreža pučkih pravobranitelja	23
3.4 Nagrada za dobru upravu	27
Predmeti i pritužbe: kako služimo javnosti	29
4.1 Vrsta i izvor pritužbi	30
4.2 Protiv koga?	36
4.3 U vezi s čim?	37
4.4 Postignuti rezultati	38
4.5 Postupanje u skladu s prijedlozima Europskog ombudsmana	41
Izbor Europskog ombudsmana	42
Sredstva	44
6.1 Proračun	45
6.2 Uporaba sredstava	45
Kako kontaktirati Europski ombudsman	46

Uvod

Veliko mi je zadovoljstvo predstaviti u ovom godišnjem izvješću rad Ureda Europskog ombudsmana tijekom 2019.

Rješavanje pritužbi i dalje je ključna aktivnost Ureda Europskog ombudsmana. Ured je u 2019. nastavio primati velik broj pritužbi od javnosti, civilnog društva, poduzeća i medija. Smatram da to ne treba smatrati pokazateljem neuspješnosti uprave EU-a, već rezultatom sve veće osviještenosti o radu mojeg ureda i pozitivnim učincima tog rada.

Djelotvornost institucija ombudsmana, odnosno pučkih pravobranitelja, ovisi o tome imaju li konstruktivan odnos s organizacijama čiji rad nadziru. U tu svrhu pozdravljam kontinuiranu suradnju institucija, agencija i tijela EU-a.

Posebno cijenim konstruktivan odnos s Europskim parlamentom i Odborom za predstavke i stalnu podršku koju od njih dobivamo. Parlament je u siječnju 2019. izrazio snažnu podršku posebnom izvješću o odgovornosti Vijeća i transparentnosti njegova rada na zakonodavstvu.

Kao što sam već istaknula, smatram da je to ključno pitanje kad je riječ o vjerodostojnosti EU-a. Veća transparentnost postupka donošenja zakona može pridonijeti pobijanju mita da nacionalne vlade ili države članice samo „preuzimaju“ zakone iz Bruxellesa.

Iako Vijeće još nije postupilo u skladu s preporukama iz posebnog izvješća, vlade država članica sve više iskazuju podršku kad je riječ o potrebi za većom transparentnošću rada zakonodavnih tijela Vijeća.

Oslanjajući se na to, pokrenula sam i više konkretnijih istraga o postupcima oblikovanja politika i donošenja zakona u EU-u. Te su se istrage odnosile na način na koji Euroskupina postupa s dokumentima u kojima se opisuje njezin rad i na javnu dostupnost tih dokumenata, na nedovoljnu transparentnost u godišnjim odlukama vlada država članica u Vijeću o ribolovnim kvotama te činjenicu da javnosti nije omogućen pristup stajalištima nacionalnih tijela o rizicima pesticida za pčele koja su donesena u odboru EU-a nadležnom za to područje.

I dalje uspješno radimo na poboljšanju učinkovitosti načina na koji Ured rješava pritužbe. Smanjilo se prosječno trajanje istraga, a ubrzanim postupkom odgovora na zahtjeve za pristup dokumentima ostvarene su prednosti za podnositelje pritužbi.



Emily O'Reilly, europska ombudsmanica.

U travnju 2019. održali smo godišnju konferenciju Europske mreže pučkih pravobranitelja. Konferencija je održana u Europskom parlamentu, a glavno pitanje uoči europskih izbora bilo je kako ojačati sudjelovanje građana u demokratskom postupku.

U lipnju sam imala čast objaviti pobjednike drugog natječaja za dodjelu Nagrade za dobru upravu. Nominirana su bila 54 poticajna projekta glavnih institucija EU-a te mnogih agencija i drugih tijela. Nagradu za dobru upravu u glavnoj kategoriji dobili su timovi iz Europske komisije koji su radili na inicijativi EU-a za smanjenje plastičnog otpada i informiranje o tom problemu.

To je samo kratak pregled aktivnosti mojeg ureda 2019., a u ovom se izvješću detaljnije opisuju. To je ujedno završno izvješće o mojem prvom mandatu na dužnosti Europskog ombudsmana. Velika mi je čast što me Europski parlament u prosincu izabrao da služim i u drugom mandatu.

Tijekom 2020. utvrdit ću strategiju za svoj drugi mandat na dužnosti Europskog ombudsmana. Međutim, glavne će teme ostati iste: nastavljanje djelovanja za europske građane i briga za to da institucije EU-a u svojem radu poštuju najviše administrativne standarde, uz istodobno promicanje transparentnosti i etičnosti.



Emily O'Reilly

1

Kratak pregled 2019.

1 Siječanj

[Europski parlament podupire ombudsmenične prijedloge o zakonodavnoj transparentnosti Vijeća](#)

7 Srpanj

[Odluka o načinu održavanja sastanaka Europske agencije za lijekove s farmaceutskim poduzećima](#)

2 Veljača

[Ombudsmanica pozdravlja visoku razinu transparentnosti EU-a u pogledu Brexita](#)

8 Kolovoz

[Europska služba za vanjsko djelovanje pristaje odobriti veći pristup informacijama o savjetodavnoj skupini Global Tech](#)

3 Ožujak

[Ombudsmanica predlaže načine na koje institucije EU-a mogu poboljšati provedbu pravila o pitanju „rotirajućih vrata“](#)

9 Rujan

[Predstavljanje godišnjeg izvješća za 2018. Odboru Europskog parlamenta za predstavke](#)

4 Travanj

[Konferencija Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu](#)

10 Listopad

[Ombudsmanica traži od Vijeća samoinicijativnu transparentnost u pogledu dokumenata povezanih s utvrđivanjem godišnjih ribolovnih kvota](#)

5 Svibanj

[Godišnja konferencija za medije, s naglaskom na transparentnosti donošenja odluka u državama članicama](#)

11 Studeni

[Ombudsmeničin govor na konferenciji povodom obilježavanja 10. obljetnice Povelje EU-a o temeljnim pravima](#)

6 Lipanj

[Nagrada za dobru upravu odlazi Europskoj komisiji za njezinu strategiju za smanjenje plastičnog otpada](#)

12 Prosinac

[Izbor Europskog ombudsmana](#)

2

Ključne teme

Europski ombudsman pomaže pripadnicima javnosti u kontaktu s institucijama, tijelima i agencijama EU-a. Javljanju se različiti problemi, kao što su nedovoljna transparentnost u donošenju odluka, odbijanje pristupa dokumentima, povrede temeljnih prava i problemi s ugovorima.

2.1 Odgovornost u donošenju odluka u EU-u

Da bi europski građani ostvarili svoje demokratsko pravo sudjelovanja u postupku donošenja odluka u EU-u i mogli pozvati uključene strane na odgovornost, zakonodavna vijećanja moraju biti dovoljno transparentna.

Ombudsmanica je iznijela niz [preporuka](#) Vijeću Europske unije o poboljšanju transparentnosti njegova zakonodavnog postupka. Europski parlament početkom 2019. velikom je većinom podržao ombudsmaničine prijedloge. Zahvaljujući istrazi i njezinoj podršci usmjerena je veća pozornost na transparentnost u Vijeću. Inicijativu je predvodilo deset država članica koje su poduprle međuinstitucijsku bazu zakonodavstva te predložile ažuriranje smjernica o klasifikaciji dokumenata kao povjerljivih i samoinicijativno objavljivanje rezultata pregovora o nacrtima zakona. Ombudsmanica je [pozdravila](#) neslužbeni dokument i napomenula da je „važno prepoznati vezu između, s jedne strane, nedovoljnog razumijevanja i sudjelovanja građana i, s druge strane, manjka povjerenja koji može pridonijeti protueuropskom raspoloženju“.

Nekoliko drugih istraga Europskog ombudsmana bilo je usmjereno na način na koji nacionalne vlade donose odluke u Bruxellesu. Slijedom [pritužbe](#) francuskog udruženja civilnog društva POLLINIS ombudsmanica je

zatražila od Komisije da omogući pristup stajalištima država članica o smjernicama za procjenu rizika pesticida za pčele. Europska agencija za sigurnost hrane sastavila je smjernice 2013., ali još nisu donesene zbog neslaganja nacionalnih tijela. Ombudsmanica je istaknula da je odobravanje većeg pristupa takvim dokumentima nužno da bi se europskim građanima omogućilo da ostvare svoje pravo sudjelovanja u demokratskom postupku EU-a, koje im je zajamčeno Ugovorom. Komisija nije prihvatila taj prijedlog, ali je istaknula da će nastaviti promišljati o osiguravanju veće transparentnosti u donošenju takvih odluka. Ombudsmanica je zaključila taj predmet potvrdivši svoj zaključak o nepravilnostima u postupanju, pri čemu je navela da će nastaviti pomno pratiti napredak u tom pogledu.

Slijedom pritužbe nevladine organizacije ClientEarth ombudsmanica je [zatražila](#) od Vijeća da javnosti omogući pristup dokumentima povezanim s godišnjim odlukama država članica o ribolovnim kvotama. U tim se odlukama utvrđuju ukupni dopušteni ulovi određenih ribljih stokova u sjeveroistočnom Atlantiku. U svojoj ocjeni predmeta ombudsmanica je navela da je, da bi se



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Procjena rizika pesticida za pčele – javni pristup stajalištima država članica: primili smo više od 400 poruka podrške našoj istrazi. Hvala vam na potpori! Nakon odgovora Europske komisije razmišljamo o sljedećim koracima.



European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Predsjednik Euroskupine Mário Centeno nakon našeg zahtjeva pristao poboljšati transparentnost u svojoj instituciji.

Pozdravljamo njegovu odluku da se objavljuju dnevni redovi, i to dovoljno vremena prije samih sjednica, više informacija u sažetcima sjednica, datumi sjednica Radne skupine Euroskupine itd.

zajamčila odgovornost, „ključno da javnost ima pristup različitim mogućnostima i stajalištima o kojima se raspravlja“.

Sredinom 2019. ombudsmanica je usmjerila pozornost na tijela koja pripremaju sastanke Euroskupine, u okviru koje se sastaju ministri financija europodručja. Od predsjednika Euroskupine Márija Centena zatražila je ozbiljniji pristup transparentnosti kad je riječ o Radnoj skupini Euroskupine. Ministri financija europodručja odgovorili su na to prihvativši da se prijedlozi dnevnog reda sjednica Euroskupine objavljuju više vremena unaprijed i da se sastavlja detaljniji dopis o sažetku sjednice.

Pristali su i na to da se objavljuju datumi sjednica Radne skupine Euroskupine i da se na internetskim stranicama te radne skupine pruža više informacija o njezinoj ulozi.

Jedna je od zadaća Europskog ombudsmana da se pobrine za to da se zadrže postojeći standardi i da uprava doista ispunjava svoje obveze u pogledu poboljšanja područja svojeg rada. To se može postići pokretanjem istraga na temelju pritužbi ili Europski ombudsman može na vlastitu inicijativu provjeriti što je poduzeto slijedom prethodnih istraga.

Jedan se takav primjer u ombudsmaničinu radu odnosio na stručne skupine koje daju stručne savjete Komisiji u raznim područjima politika. Ombudsmanica je 2017. provela veliku analizu Komisijina sustava stručnih skupina, zahvaljujući kojoj je uvelike poboljšana transparentnost. Međutim, Europskom ombudsmanu kasnije je podnesena pritužba u pogledu informacija koje je Europska komisija objavila o Privremenom programskom odboru za istraživanje u području obrane, koji Komisiji pruža savjete o istraživanjima u pogledu obrane. Podnositelj pritužbe, nevladina organizacija Vredesactie, tvrdio je da Komisija nije objavila neke važne informacije o skupini, kao što su zapisnik sa sastanka i komentari sudionika prijašnjih sastanaka. Komisija je u kontekstu ombudsmaničine istrage ažurirala registar i dodala dnevne redove i zapisnike sastanaka te se obvezala da će to u budućnosti činiti pravodobno. Pristala je i na to da procijeni koji se popratni dokumenti mogu objaviti u registru.

Ombudsmanica je zaključila dvogodišnju **inicijativu** praćenja pregovora o Brexitu i pohvalila općenito visoku razinu transparentnosti. Pozvala je Komisiju i Vijeće da zadrže tu razinu standarda u svim budućim pregovorima o odnosima EU-a i Ujedinjene Kraljevine. Neki su od pozitivnih koraka Komisijine Radne skupine za Brexit objavljivanje više od stotinu pregovaračkih dokumenata, omogućavanje javnog uvida u raspored glavnog pregovarača i sastajanje samo s registriranim lobistima. Postupak rada te radne skupine, koji je utvrdilo Europsko vijeće, bio je transparentan.



European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

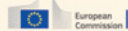
written replies to 10,000+ citizen enquiries

30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings visits to all member states during negotiations

200+ meetings with the Council and the European Parliament





Transparentnost pregovora o Brexitu među našim je prioritetima.

Europska ombudsmanica pohvalila je naš rad, među ostalim, objavljivanje više od stotinu pregovaračkih dokumenata, omogućavanje javnog uvida u raspored glavnog pregovarača i sastajanje samo s registriranim lobistima.

2.2 Transparentnost u lobiranju

U velikoj analizi o provođenju pravila u pogledu „rotirajućih vrata“ u Europskoj komisiji ombudsmanica je utvrdila propuste u nekim ključnim aspektima. Stoga je iznijela nekoliko [prijedloga](#) o tome kako osigurati sustavniji i djelotvorniji pristup kad je riječ o bivšim članovima osoblja koji prelaze u privatni sektor ili osobama koje iz privatnog sektora dolaze u Komisiju. Cilj je Europskog ombudsmana spriječiti situacije kao što je lobiranje bivših kolega ili nepropisan pristup povjerljivim informacijama. Komisija se obvezala da će postupiti u skladu s velikim dijelom prijedloga Europskog ombudsmana. Jedan je od njih bio da se od osoba koje prelaze u privatni sektor traži da pruže više informacija o organizaciji u kojoj se zapošljavaju i više pojedinosti o prirodi svojeg novog posla.

Aidan O'Sullivan

In 2015 [@EUombudsman](#) urged [@JunckerEU](#) for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...
<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

Europska je ombudsmanica 2015. pozvala predsjednika Europske komisije Jean-Claudea Junckera da se pobrine za veću transparentnost kad je riječ o ocjenjivanju novih poslova povjerenikâ. Danas je to prvi put ostvareno.

Slijedom [istrage](#) na temelju pritužbe ombudsmanica je zatražila od Glavnog tajništva Vijeća EU-a da vodi punu evidenciju o svim sastancima održanima između lobista i predsjednika Europskog vijeća i/ili članova njegova kabineta. Istaknula je i da bi se članovi kabineta predsjednika trebali sastajati samo s predstavnicima interesnih skupina koje su upisane u registar transparentnosti i sudjelovati na događanjima koja organiziraju samo predstavnici takvih interesnih skupina.




European Ombudsman

We welcome [@eucopresident](#) publication of meetings with lobbyists, however next [#EUCO](#) President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists
<https://europa.eu/Yx74PC>

Pozdravljamo odluku predsjednika Europskog vijeća da objavljuje informacije o sastancima s lobistima, ali smatramo da bi sljedeći predsjednik Europskog vijeća trebao objavljivati i razgovore sa sastanaka članova svojeg kabineta s lobistima.

Ombudsmanica je ispitivala i transparentnost „savjetodavnih tijela“ koja utječu na razvoj politika EU-a. [Istraga](#) se odnosila na Skupinu istaknutih osoba, koju je Komisija osnovala da joj pruža savjete o načinu na koji EU može podržati istraživanja povezana sa zajedničkom sigurnosnom i obrambenom politikom. Nevladina organizacija European Network Against Arms Trade (Europska mreža za borbu protiv trgovine oružjem) podnijela je pritužbu Europskom ombudsmanu zbog nedovoljne transparentnosti u pogledu Skupine istaknutih osoba. Ombudsmanica je utvrdila da bi s obzirom na svrhu skupine trebalo primjenjivati jednake standarde transparentnosti kao za uobičajene „stručne skupine“ koje Komisiju savjetuju o politikama. Komisija je reagirala pozitivno, obvezavši se da će objavljivati dnevne redove i zapisnike sa sjednica te podneske sudionikâ kad je riječ o navedenoj skupini te da će za sve takve skupine ubuduće primjenjivati jednake standarde transparentnosti kao za stručne skupine.

2.3 Pristup dokumentima

Kao i posljednjih nekoliko godina, najveći dio istraga odnosi se na transparentnost, uključujući predmete u pogledu pristupa dokumentima. Podnositelji pritužbi u takvim slučajevima traže pristup raznim dokumentima, od zapisnika sa sastanaka do pravnih mišljenja i pripremljenih dokumenata. U takvim istragama ombudsmanica razmatra postoji li prevladavajući javni interes za to da se odobri javni pristup dokumentu ili postoje drugi čimbenici važniji od toga, na primjer, ako su dokumenti povezani s istragom institucije koja još traje.

Zaposlenik u visokom obrazovanju [podnio je pritužbu](#) Europskom ombudsmanu nakon što je Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA) uskratilo pristup određenim dokumentima koji su povezani sa sastancima koje je to tijelo održalo s predstavnicima industrije. Ombudsmanica je provela istragu i utvrdila da ESMA posjeduje interne bilješke o tim sastancima i da je trebala razmotriti njihovo objavljivanje. ESMA je nakon toga objavila dijelove osam dokumenata. Ombudsmanica je zatražila da ESMA u budućnosti navede nalaze li se u njezinoj internetskoj bazi informacija za javnost detaljni zapisnici sa sastanaka s lobistima.

Jedan se drugi predmet [odnosio](#) na dokumente povezane sa sastancima povjerenice za pravosuđe, zaštitu potrošača i ravnopravnost spolova s lobistima. Podnositelj pritužbe obratio se Europskom ombudsmanu nakon što je šest mjeseci čekao Komisijin odgovor na svoj zahtjev. Kada je ombudsmanica pokrenula istragu, Komisija je odobrila djelomičan pristup dokumentima, na temelju čega je zaključen predmet.

Europski ombudsman je u brojnim drugim istragama utvrdio da bi javnosti trebalo odobriti pristup traženim dokumentima. Neki su od tih dokumenata bili [pravno mišljenje Komisije](#) o osnivanju Ureda europskog javnog tužitelja, [izvješće](#) Europskog ureda za borbu protiv prijevara (OLAF), koje se nalazi u posjedu Europske investicijske banke (EIB), o načinu na koji se novac pozajmljen njemačkom proizvođaču automobila Volkswagen upotrebljavao za proizvodnju uređaja koji omogućuju lažiranje rezultata ispitivanja ispušnih plinova te [dokumenti](#) Europskog parlamenta povezani s pregledom popisa troškova koji se mogu pokriti naknadama zastupnicima u Europskom parlamentu.

2.4 Temeljna prava

Europskom ombudsmanu redovito pristižu pritužbe koje se odnose na temeljna prava kao što su jednakost, nediskriminacija i pravo na saslušanje.

Jedan se od ispitivanih [predmeta](#) odnosio na način na koji usmeni prevoditelji i ispitivači iz Europskog potpornog ureda za azil (EASO) vode razgovore s tražiteljima azila. Podnositelj pritužbe, nevladina organizacija Advocates Abroad, izrazila je ozbiljnu zabrinutost u pogledu konkretnog razgovora s tražiteljem azila, koji je kasnije protjeran. EASO je priznao da je ispitivač postavljao neprimjerena pitanja i da je bilo problema s usmenim prevoditeljem.

EASO je slijedom toga naveo da će uspostaviti mehanizam za podnošenje pritužbi, što je ombudsmanica pozdravila napomenuvši da bi taj mehanizam trebalo uspostaviti što je prije moguće. Da bi se ubuduće izbjegli slični problemi, ombudsmanica je zatražila od EASO-a da sustavno i bez odgađanja obavještava nacionalna tijela kada otkrije da su tijekom razgovora s tražiteljima azila počinjene ozbiljne pogreške.

Jedan se drugi predmet odnosio na način na koji je Komisija odgovorila na [pritužbu](#) zbog moguće povrede Direktive o rasnoj jednakosti i uvjeta stanovanja Roma u Italiji. Podnositelj pritužbe, organizacija Amnesty International, uputio je to pitanje Komisiji 2012. Komisija je nakon toga pokrenula postupak „EU pilot“ kako bi istražila to pitanje. Gotovo šest godina kasnije Komisija još nije donijela odluku o tome hoće li protiv Italije pokrenuti formalni postupak zbog povrede prava pa se zbog toga nevladina organizacija s tim pitanjem obratila Europskom ombudsmanu. Ombudsmanica je utvrdila da kašnjenje nije bilo neopravdano, ali je pozvala Komisiju da što prije zauzme stajalište o tom pitanju.

Nakon primljenih informacija od članova osoblja ombudsmanica se [obratila](#) Parlamentu, Vijeću i Komisiji tražeći od njih da je obavijeste o svojim unutarnjim politikama o pravima na dopust članova osoblja koji dobiju dijete metodom zamjenskog majčinstva. Svrha inicijative bila je pomoći institucijama EU-a da u svojim kadrovskim politikama zaštite najbolje interese djeteta. Članovi osoblja koji su se obratili Europskom

**Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovelsLove

Hvala Europskom ombudsmanu na zauzimanju moralnog stajališta o ravnopravnosti zajednice LGBT i djece dobivene zamjenskim majčinstvom. Ova je strateška istraga nažalost došla prekasno za moju djecu, ali se nadam da će utrti put za budućnost.

ombudsmanu skrenuli su pozornost na nedosljednosti među institucijama EU-a kad je riječ o pravima na dopust članova osoblja koji dobiju dijete metodom zamjenskog majčinstva.

Komisija je odgovorila da je od 2012. njezina uobičajena praksa da na *ad hoc* osnovi odobri 20 tjedana dopusta, koliko se odobrava i članovima osoblja koji usvoje dijete. Navela je da namjerava tu praksu uvesti službeno. Vijeće je odgovorilo da će slijediti praksu Komisije, a Parlament je naveo da će spremno sudjelovati u međuinstitucijskom dijalogu da bi se utvrdio zajednički pristup tom pitanju.

Zahvaljujući jednoj drugoj istrazi Komisija je promijenila svoju praksu u ocjenjivanju akademskih kvalifikacija. Do promjene je došlo slijedom **pritužbe** zbog Komisijine odluke o odbijanju prijave za stažiranje na temelju toga što je podnositelj stekao prvostupničku diplomu u dvije godine umjesto tri. Tijekom trajanja istrage Komisija je podnositelju pritužbe dopustila sudjelovanje u postupku odabira te sada prihvaća i prijave osoba koje su standardnu prvostupničku diplomu stekle i u razdoblju kraćem od tri godine.

**European Ombudsman**

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Europska komisija promijenila je svoju praksu u ocjenjivanju akademskih kvalifikacija podnositelja prijava za stažiranje.

Jeste li trogodišnju diplomu stekli u manje od tri godine? Sada ispunjavate uvjete za prijavu!

2.5 Etička pitanja

Javna uprava EU-a ima brojna pravila za sprečavanje sukoba interesa ili drugih povreda etičkih načela. Zadaća je Europskog ombudsmana pobrinuti se da se ta pravila primjenjuju te pomoći institucijama da ne stvaraju percepciju da se etički propusti mogu događati.

Nevladina organizacija foodwatch Europskom je ombudsmanu **podnijela pritužbu** zbog korporativnog sponzorstva rumunjskom predsjedništvu EU-a. Ombudsmanica je zatražila od Vijeća da razmotri izmjenu smjernica za države članice koje predsjedaju EU-om radi rješavanja problema privatnog sponzoriranja.

Slijedom **istrage** o odbijanju Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA) da javnosti omogući pristup izjavama o interesima svojeg srednjeg rukovodstva u EFSA-i je donesena nova politika o transparentnosti. U skladu s revidiranom politikom javnosti će biti dostupne izjave o interesima njezina cijelog operativnog rukovodstva. EFSA je ispunila i zahtjev Europskog ombudsmana da objavi izjave o interesima svojeg glavnog znanstvenika, višeg znanstvenog koordinatora i višeg savjetnika za politiku. Ombudsmanica je pozdravila to što je EFSA uvela prikladan sustav za obradu zahtjeva za pristup dokumentima.

Ombudsmanica je **potvrdila** svoj zaključak da su u postupku imenovanja najvišeg javnog dužnosnika u Komisiji zabilježena četiri slučaja nepravilnosti u postupanju. Tražila je od Komisije da uvede poseban postupak za imenovanje svojeg glavnog tajnika da bi se izbjeglo ponavljanje takve situacije. Među ostalim, trebalo bi objaviti obavijest o slobodnom radnom mjestu i uvrstiti imenovanje na dnevni red tjednog sastanka povjerenikâ dovoljno vremena unaprijed da se o tome može na odgovarajući način raspraviti. Komisija je krajem 2019. postupila u skladu s tom ombudsmaničinom preporukom i pokrenula poseban postupak za imenovanje glavnog tajnika, što uključuje obavijest o slobodnom radnom mjestu i konkretno utvrđen raspored.

2.6 Agencije i druga tijela EU-a

Europski je ombudsman tijekom godina proveo nekoliko istraga koje su se odnosile na Europsku agenciju za lijekove (EMA) u nastojanju da poboljša transparentnost u pitanjima javnog zdravlja. To je dovelo do povećanja transparentnosti u područjima kao što su klinička ispitivanja. Oslanjajući se na tu dobru suradnju s EMA-om, ombudsmanica je pokrenula istragu na vlastitu inicijativu o tome kako EMA surađuje s farmaceutskim tvrtkama prije nego što one podnesu zahtjev za odobrenje za stavljanje svojih lijekova u promet. Zahvaljujući toj istrazi, koja je uključivala i javno savjetovanje, EMA je uvela mjere za poboljšanje neovisnosti i objektivnosti postupka. **EMA je pristala** u postupak izdavanja odobrenja za stavljanje lijekova u promet uvesti evidenciju znanstvenih savjeta o tim lijekovima. Ti će savjeti biti objavljeni kada lijek bude odobren za prodaju u Europi. EMA je navela i da će u najvećoj mogućoj mjeri nastojati da stručnjaci koji uvelike sudjeluju u savjetovanju farmaceutskih tvrtki u fazi prije podnošenja zahtjeva za stavljanje u promet ne budu isti oni stručnjaci koji sastavljaju EMA-ino izvješće o procjeni novog lijeka.



The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Drago nam je što Europska agencija za lijekove pristaje poduzeti korake za povećanje transparentnosti i neovisnosti znanstvenih savjeta o lijekovima. Da bi se doista povećalo povjerenje potrošača u lijekove, javnost mora biti detaljno upoznata sa suradnjom između EMA-e i farmaceutskih poduzeća, kao što smo i dosad tražili.

Španjolsko je poduzeće **podnijelo pritužbu** Europskom ombudsmanu nakon što od Agencije Europske unije za mrežnu i informacijsku sigurnost (ENISA) nije dobilo odgovor na pitanja koja je podnijelo tijekom pripreme svoje ponude za ugovor o organizaciji događanja, dok je ENISA, pak, odgovorila na pitanja drugog ponuditelja. Ombudsmanica je utvrdila nepravilnosti u postupanju i preporučila da ENISA podnositelju pritužbe nadoknadi štetu zbog vremena i sredstava uloženi u pripremu ponude. ENISA je prihvatila ombudsmaničin prijedlog i poduzeću ponudila isplatu *ex gratia* u iznosu od 2 500 EUR. Podnositelj pritužbe bio je zadovoljan ishodom te je predmet zaključen.

Primili smo **pritužbu** protiv Europske službe za vanjsko djelovanje (ESVD) nakon što je odbila u cijelosti omogućiti javni pristup dokumentima o savjetodavnoj skupini Global Tech, koja okuplja predvodnike iz svijeta tehnologije, civilnog društva i diplomacije radi traženja odgovora na globalna pitanja. Istraživački novinar zatražio je pristup svim dokumentima povezanim s tom savjetodavnom skupinom. Obratio se Europskom ombudsmanu jer je ESVD, iako je omogućio pristup četirima dokumentima, zacrnio velike dijelove tih dokumenata. Ombudsmanica je pozdravila ESVD-ov pristanak da otkrije veću količinu sadržaja tih dokumenata.




European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.
<https://europa.eu/!MB76Rn>



Pozdravljamo odluku Europske službe za vanjsko djelovanje potaknutu našom istragom da istraživačkom novinaru omogući veći pristup dokumentima savjetodavne skupine Global Tech.

2.7 Ugovori i bespovratna sredstva EU-a

Europski ombudsman svake godine rješava razne predmete o tome kako Komisija upravlja projektima koji se financiraju sredstvima EU-a, obično na temelju pitanja potaknutih revizijama. Ako se revizijom utvrdi problem, Komisija mora osigurati povrat sredstava. Međutim, u nekim slučajevima povrat sredstava možda nije opravdan zbog nesporazuma ili pogrešaka u reviziji. Europski ombudsman u dobrom je položaju da pomogne pronaći rješenje u takvim slučajevima jer ima ovlasti za ispitivanje svih povezanih dokumenata.

Njemačko poduzeće **obratilo se** Europskom ombudsmanu nakon što je Komisiji moralo vratiti oko 100 000 EUR. Poduzeće je od 2010. do 2014. sudjelovalo u projektu u Namibiji financiranom sredstvima EU-a, čija je svrha bila izgraditi kapacitete namibijskih nacionalnih tijela za upravljanje sredstvima i programima EU-a. Komisija je vratila sredstva nakon što je revizijom utvrđeno da su troškovi povezani s osobljem bili neprihvatljivi, s obzirom na to da neki zaposlenici nisu imali odgovarajuće kvalifikacije te da su neki od njih radili na državne praznike, što je protivno

namibijskim zakonima. Ombudsmanica je istaknula da, iako je u ugovoru bilo preporučeno da zaposlenici imaju takve kvalifikacije, to nije bio uvjet. Komisija je slijedom ombudsmaničine intervencije podnositelju pritužbe isplatila 97 461 EUR.

Jedan se drugi **predmet** odnosio na to što je Europska komisija poduzela na temelju revizije rashoda iskazanih za tri projekta financirana sredstvima EU-a. Komisija je zatražila od podnositelja pritužbe da dostavi dodatne dokaze kojima bi opravdao troškove osoblja i drugih aktivnosti. Zatim je odlučila tražiti povrat troškova osoblja jer je utvrdila da dodatni dokumenti koje je dostavio podnositelj pritužbe nisu pružali dovoljno pouzdane informacije. Ombudsmanica je utvrdila da je Komisijina odluka da ne prihvati nikakve troškove osoblja bila nerazmjerna. Da bi se ubuduće izbjegli takvi slučajevi, od Komisije je zatražila da sastavi jasan popis dokumenata koji će se prihvaćati kao pouzdan alternativni dokaz ako se revizijom naknadno utvrdi nepouzdanost sustava za evidentiranje radnog vremena koji upotrebljava organizacija koja provodi projekt ili izvršava ugovor.

Europski ombudsman može ispitati i probleme u postupcima nabave. Jedan se **predmet** odnosio na postupak nabave za ugovor financiran sredstvima EU-a koji je vodila delegacija EU-a u Boliviji. Delegacija je obavijestila podnositelja pritužbe, njemačko konzultantsko poduzeće, da mu je dodijeljen ugovor, ali da on neće biti potpisan dok ne prođe obvezni sedmodnevni rok mirovanja. Podnositelju pritužbe rečeno je da će biti odmah obaviješten u slučaju da informacije primljene tijekom roka mirovanja opravdavaju temeljitije ispitivanje ponuda. Nakon mjeseca dana delegacija je podnositelja pritužbe

obavijestila da je odabrala poduzeće čija je ponuda prvotno odbijena. Ombudsmanica je utvrdila da nije bilo nepravilnosti u postupanju kad je riječ o načinu na koji je delegacija ocijenila ponudu koja je prvotno odbijena. Međutim, smatrala je da je delegacija trebala obavijestiti podnositelja pritužbe o tome da je tijekom roka mirovanja od drugog ponuditelja primila informacije koje bi mogle utjecati na dodjelu ugovora. Delegacija je na zahtjev Europskog ombudsmana navela da će podnositelju pritužbe nadoknaditi štetu zbog vremena i sredstava koje je nakon roka mirovanja uložio u pripremu popratne dokumentacije za ponudu.

2.8 Sudjelovanje građana u oblikovanju politika EU-a

Europski ombudsman ustraje na pravu građana da budu uključeni u demokratski postupak EU-a, na primjer, sudjelovanjem u javnim savjetovanjima ili upoznavanjem s informacijama o politikama ili zakonima. Građani to mogu činiti samo ako smatraju da uprava EU-a radi u njihovu korist. To podrazumijeva da bi javnost doista trebala moći uspješno komunicirati s upravom EU-a na 24 službena jezika EU-a.

U tu je svrhu ombudsmanica sastavila smjernice o uporabi jezika na internetskim stranicama institucija EU-a na temelju 286 odgovora koje je primila u okviru **javnog savjetovanja** o tom pitanju. Smjernice su poslane brojnim tijelima EU-a da se o njima očituju, a većina njih odgovorila je do kraja godine. Ombudsmanica namjerava dovršiti smjernice u prvom dijelu 2020. One će sadržavati prijedloge da institucije donesu posebnu jezičnu politiku, da pripadnici javnosti mogu dobiti odgovor na istom službenom jeziku EU-a na kojem su se obratili instituciji i da institucije kad je to moguće razmotre primjenu strojnog prevođenja.

Europski ombudsman provodio je istrage na temelju pritužbi i radi promicanja cilja da se zajamči da institucije u najvećoj mogućoj mjeri upotrebljavaju službene jezike EU-a. Malo poduzeće iz Francuske **podnijelo je pritužbu** Europskom ombudsmanu zbog toga što su Komisijine internetske stranice o „novoj hrani“, odnosno, vrstama prehrambenih proizvoda koji se proizvode novim metodama, objavljene samo na engleskom jeziku. Dok je istraga Europskog ombudsmana bila u tijeku, Komisija je počela prevoditi informacije o postupku odobravanja nove hrane na veći broj jezika. Na internetske stranice dodana je i informacija da se prijave mogu podnijeti na svim jezicima EU-a.



European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
 European Ombudsman Europäische Ombudsman Ombudsman Eorpach
 Evropský Veřejný Ochránce Práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
 Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman
 Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
 Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman
 Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic
 Euroopa Ombudsman Европейский оубдсман Médiateur Européen
 Ombudsman Ewropew Eiropas Ombude Mediatore Europeo
 Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Naše višezjezično osoblje spremno vam je pomoći na bilo kojem od 24 jezika EU-a. Želimo vam sretan Europski dan jezika!

3

Komunikacija i suradnja

3.1 Komunikacija



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly objavila je videozapis u kojem potiče građane da glasaju na europskim izborima u svibnju 2019.

Ured Europskog ombudsmana pojačao je u 2019. komunikacijske aktivnosti na internetu isticanjem uspješnih istraga na početnoj stranici svojih internetskih stranica. Glavna vijest na internetskim stranicama Europskog ombudsmana redovito se ažurira novostima o istragama. Na taj se način javnosti na jednostavan način pružaju informacije o aktivnostima Europskog ombudsmana. Neki su od primjera vijest o mjerama koje je [Europska agencija za lijekove](#) poduzela na temelju ombudsmaničine istrage, čime je pridonijela transparentnosti i neovisnosti znanstvenih savjeta o lijekovima, te [poruka](#) zahvale stotinama ljudi koji su izrazili podršku Europskom ombudsmanu i poticaj za određenu istragu.

Europski ombudsman povećao je aktivnosti i na Twitteru, LinkedInu i Instagramu. Kanalima tih društvenih mreža Ured želi na jasan i zanimljiv način informirati o tome čime se bavi i kome pomaže te o svojim postignućima. Na kanalima društvenih mreža skrenuta je pozornost i na ulogu Europskog ombudsmana u širim pitanjima, na primjer, u nadzoru primjene Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, te su zajedno s drugim institucijama EU-a proslavljeni važni datumi, kao što je 10. obljetnica Povelje EU-a o temeljnim pravima.

U 2019. broj pratitelja najbrže je rastao na Instagramu. Tijekom godine se povećao za 47 %. Broj pratitelja na LinkedInu povećao se za 21 %, dok se na Twitteru, na kojem Ured ima najveću publiku, broj pratitelja povećao s 22 600 na kraju 2018. na 26 300 u prosincu 2019., odnosno za 16 %.

Godišnja konferencija za medije najvažnije je izvanmrežno događanje u području komunikacija za Europskog ombudsmana. Na njoj se predstavlja godišnje izvješće za prethodnu godinu i najavljuju važne nove istrage. Središnja tema konferencije za medije 2019. bila je transparentnost donošenja odluka država članica u Bruxellesu, uključujući odluku o izradi posebnog izvješća Europskom parlamentu o transparentnosti Vijeća.

3.2 Odnosi s institucijama EU-a

3.2.1 Europski parlament

Europski parlament pouzdan je i neophodan partner Europskog ombudsmana. Parlament bira Europskog ombudsmana, koji odgovara njegovu Odboru za predstavke. Europski parlament izrazio je 2019. podršku posebnom izvješću Europskog ombudsmana o transparentnosti Vijeća donijevši rezoluciju koju je podržala velika većina zastupnika na plenarnoj sjednici. Nakon izbora u svibnju 2019. s radom je započeo novi Europski parlament. Od tada se ombudsmanica sastala s predsjednikom Parlamenta Davidom Sassolijem i novim zastupnicima u Parlamentu iz svih većih klubova zastupnika. Ombudsmanica se tijekom 2019. obraćala Parlamentu na plenarnoj sjednici te je pozvana da govori pred više odbora na njihovim redovnim sjednicama i posebnim saslušanjima. Parlament je 2019. tadašnju ombudsmanicu Emily O'Reilly izabrao da služi i drugi mandat. Ombudsmanica se raduje nastavku produktivnog odnosa s novim Parlamentom tijekom 2020.

David Sassoli

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.

Čestitam Emily O'Reilly na ponovnom imenovanju na dužnost Europskog ombudsmana. Sa zadovoljstvom ću raditi s njom na povećanju transparentnosti u institucijama Europske unije i izgradnji povjerenja građana.

3.2.2 Odbor za predstavke

Odbor za predstavke i Europski ombudsman nastavili su usko surađivati i 2019. nastojeći zajamčiti da se problemi građana rješavaju na odgovarajućim razinama. Dok se Europski ombudsman bavi pritužbama protiv institucija, tijela i agencija EU-a, Odbor za predstavke bavi se predstavkama u pogledu područja aktivnosti EU-a u cijeloj Europi. Ombudsmanica je pozdravila blisku suradnju s Odborom za predstavke u prethodnom sazivu te se raduje radu s novim zastupnicima tijekom predstojećih godina.

PETI Committee Press

#EPlenary approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1

report LEINEN, TOOM A8-0420/2018

Resolution

578
+ 479
- 018
○ 081

12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Europski parlament odobrio je na plenarnoj sjednici zajedničko izvješće svojih Odbora za predstavke i Odbora za ustavna pitanja o istrazi Europskog ombudsmana u pogledu transparentnosti pripremljenih tijela Vijeća – 479/18/81.

3.2.3 Europska komisija

Budući da je riječ o najvećoj instituciji EU-a, koja ima golem utjecaj na živote milijuna ljudi, ne začuđuje što se velik dio pritužbi podnesenih Europskom ombudsmanu odnosi na rad Komisije. Komisija se kao izvršno tijelo administrativnog rada EU-a nalazi u središtu pozornosti. Suradnja s Komisijom donijela je pozitivne rezultate u nekoliko većih istraga te se dijalog s njom nastavlja na svim razinama. Europski parlament 2019. godine dodijelio je mandat novom Komisijinu Kolegiju povjerenika pod predsjedništvom Ursule von der Leyen. Ombudsmanica je kao novo postignuće pozdravila činjenicu da resor potpredsjednice Věre Jourove izričito uključuje transparentnost i etičnost.



Emily O'Reilly susrela se u Strasbourgu s Michelom Barnierom, glavnim pregovaračem EU-a iz Radne skupine za Brexit.

3.2.4 Ostale institucije, agencije i organizacije

Europski ombudsman održava odnose i s ostalim institucijama, tijelima i agencijama EU-a radi provođenja i podržavanja kulture upravljanja i međuinstitucijske suradnje. Ombudsmanica je u 2019. ostvarila bliske kontakte s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka (EDPS), Europskom središnjom bankom (ESB), Europskom investicijskom bankom (EIB), Europskim revizorskim sudom, Europskim gospodarskim i socijalnim odborom (EGSO) i nekoliko agencija.



European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlov from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Povodom Svjetskog dana etičnog poslovanja razgovarali smo s Mihailsom Kozlovom s Europskog revizorskog suda o njihovu posebnom izvješću o etičkim okvirima institucija EU-a i Rositom Hickey iz Ureda Europskog ombudsmana, koja je iznijela gledišta Europskog ombudsmana o integritetu i dobrom upravljanju javnih institucija.

3.2.5 Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Kao član [Okvira EU-a za Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) (CRPD) Europski ombudsman štiti, promiče i prati provedbu te konvencije u upravi EU-a. Europski ombudsman predsjedao je 2019. Okvirom EU-a.

Zajedno s Europskim forumom za osobe s invaliditetom, Europskim parlamentom i Agencijom EU-a za temeljna prava, Europski ombudsman radio je na prijedlozima za Europsku komisiju da bi ona donijela ambiciozniju i sveobuhvatniju europsku strategiju za osobe s invaliditetom za razdoblje nakon 2020. U tu je svrhu Ured Europskog ombudsmana sudjelovao na raspravi



EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)




Predsjednik Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora Luca Jahier: Bilo mi je veliko zadovoljstvo razmijeniti s europskom ombudsmanicom Emily O'Reilly gledišta o poslovniku i kodeksu ponašanja EGSO-a te o novom izvješću Stručne skupine EGSO-a za zapošljavanje, socijalna pitanja i građanstvo o pravu osoba s invaliditetom da glasaju na europskim izborima u svibnju 2019.

pod pokroviteljstvom Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora te na konferenciji o Europskom danu osoba s invaliditetom, pozvavši na poboljšanja u upravi EU-a.


Ombudsmanica je provjerila što je poduzeto na temelju prijedloga za poboljšanje koje je iznijela u kontekstu svoje strateške istrage o [pristupačnosti Komisijinih internetskih stranica](#) i internetskih alata za osobe s invaliditetom. Nakon što je ispitala što je Komisija poduzela da bi postupila u skladu s njezinim prijedlozima, ombudsmanica je pozdravila Komisijinu inicijativu da objavi više informacija u „lako razumljivom“ formatu. Komisija je objavila lako razumljivu verziju [službenih internetskih stranica Europske unije](#), koje otvaraju pristup EU-u i vrijedan su izvor informacija. Pozdravila je i to što se Komisija dodatno obvezala da će zadovoljiti više međunarodne standarde te njezinu namjeru da donese akcijski plan za pristupačnost internetskih stranica i poboljša osposobljavanje osoblja.

U području digitalne uprave ombudsmanica je [istražila](#) pristupačnost internetskih alata kojima se koristi Europski ured za borbu protiv prijevара (OLAF). Slijedom pritužbe osobe s oštećenjem vida koja nije mogla prijaviti slučaj prijave OLAF-u jer su njegove internetske stranice zahtijevale metodu provjere nekompatibilnu s čitačem zaslona, ombudsmanica je zatražila od OLAF-a da poveća pristupačnost svojih



European Ombudsman

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Pristupačnost internetskih stranica: Europski ombudsman pozdravlja činjenicu da Europska komisija poduzima korake za poboljšanje i daje šest prijedloga.

internetskih alata. OLAF je odmah poboljšao neke od svojih alata, a obvezao se da će u predstojećim mjesecima prilagoditi i preostale alate. To pokazuje da samo jedna pritužba može imati dalekosežne posljedice i dovesti do poboljšanja cjelokupne politike neke institucije.

Ombudsmanica je rješavala [pritužbu](#) u pogledu Komisijina odgovora na navodne povrede ljudskih prava u ustanovi za skrb o osobama s invaliditetom u Mađarskoj, koja se sufinancira sredstvima EU-a. Izrazila je zabrinutost da je Komisijino tumačenje ključne odredbe Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom o neovisnom životu protivno tumačenju nadležnog odbora UN-a. Iako se složila da u tom konkretnom slučaju nije postojala pravna osnova na temelju koje je Komisija mogla zatražiti povrat sredstava

EU-a dodijeljenih toj ustanovi, ombudsmanica je predložila da Komisija razmotri pitanje pravne osnove da bi zajamčila da se u budućnosti sredstva EU-a troše u skladu s Konvencijom. Ombudsmanica je iznijela više prijedloga za poboljšanje te se tim pitanjem nastavila baviti u kontekstu zasebne [pritužbe](#) zbog načina na koji države članice troše sredstva EU-a.

Komisija je [obavijestila](#) Europskog ombudsmana o koracima koje je poduzela da bi osigurala da roditelji djece s posebnim obrazovnim potrebama koja ne mogu pohađati Europsku školu ne trebaju sudjelovati u troškovima obrazovanja svoje djece. Komisija je navela da će u cijelosti snositi te troškove i preuzeti inicijativu za izmjene relevantnih smjernica za druge institucije EU-a o načinu rješavanja tog pitanja.

3.3 Europska mreža pučkih pravobranitelja

Središnji događaj godine za Europsku mrežu pučkih pravobranitelja, koja se sastoji od 96 ureda u 36 europskih zemalja i Odbora Europskog parlamenta za predstavke, bila je godišnja konferencija u travnju. Konferencija je održana u Europskom parlamentu u Bruxellesu, a okupila je članove Mreže i predstavnike institucija EU-a i organizacija sa sjedištem u Bruxellesu.

Tijekom javne sjednice na konferenciji se raspravljalo o tome kako ojačati sudjelovanje građana u demokratskom postupku. Na toj sjednici, održanoj uoči europskih izbora, analizirane su nove inicijative za angažiranje i sudjelovanje javnosti u građanskom životu te načini na koje im se postojeće strukture i institucije trebaju prilagoditi, uključujući ulogu koju će u tome imati pučki pravobranitelji. Na konferenciji su razmatrana i aktualna pitanja relevantna za rad pučkih pravobranitelja, kao što su demografske promjene ili nova pravila EU-a o zaštiti podataka, te „diplomatska moć“ koju imaju institucije pučkih pravobranitelja.

Jedan od razloga za održavanje konferencija Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu je da se iskoristi znanje i iskustvo stručnjaka iz institucija EU-a koje su ondje smještene. U tu je svrhu na konferenciji 2019. održan niz zajedničkih sastanaka sa SOLVIT-om, mrežom koju koordinira Europska komisija i koja pruža potporu pojedincima i organizacijama u EU-u koji se suočavaju s prekograničnim problemima.



Europska ombudsmanica na konferenciji Europske mreže pučkih pravobranitelja održanoj u Europskom parlamentu u Bruxellesu.

Europska mreža pučkih pravobranitelja nastavila je stavljati naglasak na paralelne istrage i inicijative među zainteresiranim uredima pučkih pravobranitelja. Ombudsmanica je u srpnju 2019. zaključila stratešku inicijativu u okviru koje je ispitala mehanizme za podnošenje pritužbi u državama članicama EU-a kad je riječ o pitanjima povezanim sa strukturnim i investicijskim fondovima EU-a. Na inicijativi je s Europskim ombudsmanom surađivalo sedam nacionalnih ureda pučkih pravobranitelja. U zaključnom pismu Emily O'Reilly potaknula je Komisiju da poboljša nadzor nad mehanizmima za podnošenje pritužbi i posveti pozornost načinu na koji izravno rješava pritužbe te da u potpunosti iskoristi svoje ovlasti u rješavanju problema s mehanizmima za podnošenje pritužbi u državama članicama.

Postupak za rješavanje upita, u okviru kojeg Europski ombudsman povezivanjem s drugim institucijama EU-a pomaže članovima Europske mreže pučkih pravobranitelja da bi dobili ciljane odgovore na pitanja povezana s pravom EU-a, i dalje je služio kao vrijedan resurs. Jedan je takav upit postavio danski pučki pravobranitelj o tome na koji se način pravila EU-a o pristupu informacijama o okolišu trebaju primjenjivati u državama članicama EU-a. Belgijski savezni pučki pravobranitelji postavili su upit koji se odnosio na ulazne vize za članove obitelji građana EU-a koji sami nisu građani EU-a i na to kako se Direktiva o pravima građana primjenjuje u takvim slučajevima.



European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

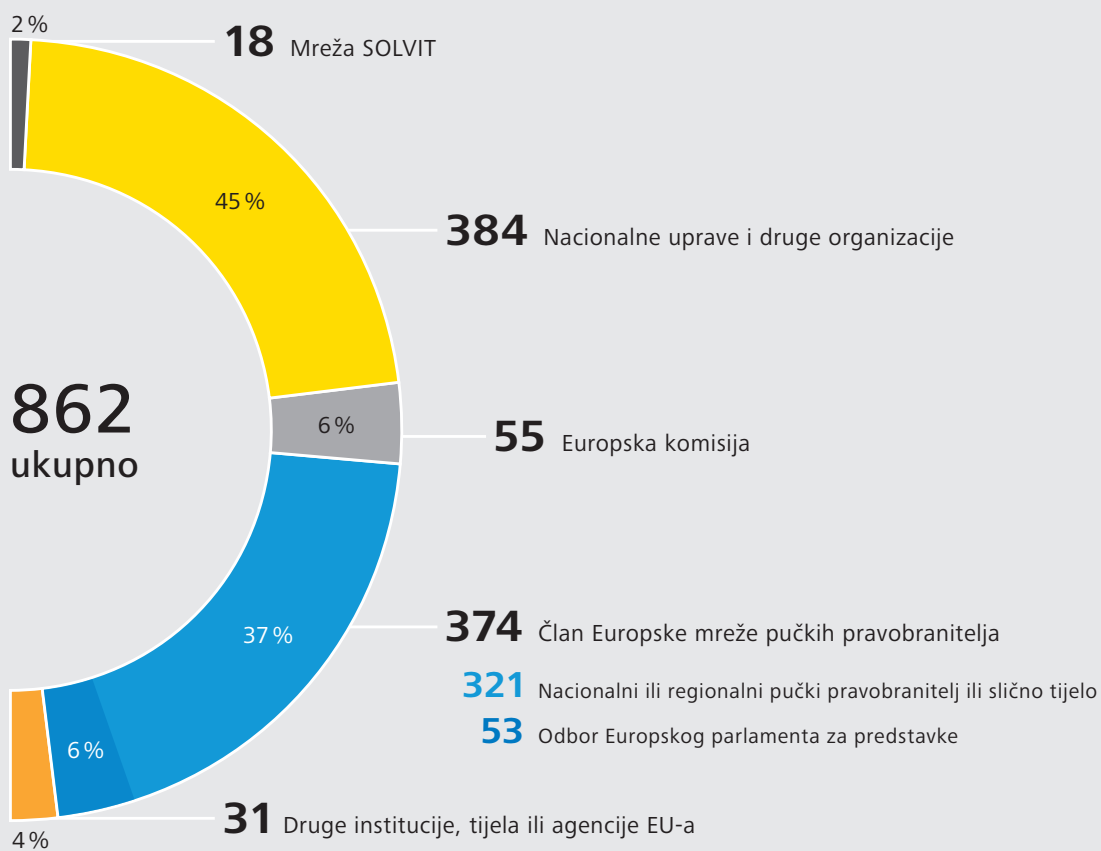


„Što se dogodi u Bruxellesu, neka ne ostane u Bruxellesu. Moramo iskoristiti sve moguće kanale da bismo doprli do građana i ostvarili komunikaciju s njima“, rekla je zastupnica u Europskom parlamentu Maite Pagazartundúa na konferenciji Europske mreže pučkih pravobranitelja 2019.



Rasprave u zajedničkoj radnoj skupini Europske mreže pučkih pravobranitelja i mreže SOLVIT.

Podnositelji pritužbi koji su u 2019. od Europskog ombudsmana dobili savjet da se obrate drugim institucijama i tijelima te prosljeđene pritužbe



U prosincu je u Lisabonu, u Portugalu, održan regionalni sastanak Europske mreže pučkih pravobranitelja. Na sastanku su se okupili predstavnici ureda pučkih pravobranitelja iz Bugarske, Cipra, Malte, Portugala i Španjolske te Ureda Europskog ombudsmana. Na sastanku je analizirana istraga o strukturnim fondovima te su razmatrane moguće buduće teme za paralelne istrage.

U okviru redovitih posjeta nacionalnim kolegama Emily O'Reilly se u Helsinkiju susrela s finskim pučkim pravobraniteljem i državnim odvjetnikom. Glavna tema posjeta, koji je održan u lipnju, bila je transparentnost, među ostalim, donošenje zakona u Vijeću EU-a i transparentnost u lobiranju.




EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasalissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>







Informacijski ured Europskog parlamenta u Finskoj organizirao je raspravu o granicama transparentnosti, koja je održana u Kući Europe 6. lipnja od 10.00 do 11.30 uz sudjelovanje europske ombudsmanice Emily O'Reilly, finskog državnog odvjetnika, finskog pučkog pravobranitelja, zastupnice u Europskom parlamentu Heidi Hautale i predsjednika organizacije Transparency International Finland Jaakke Korhonen. Raspravu je moderirao novinar Olli Seuri.



Publikacija *Network in Focus 2019* (*Mreža u prvom planu 2019.*) donosi najvažnije trenutke s konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja 2019.

3.4 Nagrada za dobru upravu

Ombudsmanica je u lipnju bila domaćin svečanosti drugog izdanja dodjele Nagrade za dobru upravu. Za nagradu su bila nominirana 54 projekta glavnih institucija EU-a te mnogih agencija i drugih tijela. Nagradu za dobru upravu u glavnoj kategoriji dobili su timovi iz Europske komisije koji su radili na inicijativi EU-a za smanjenje plastičnog otpada i informiranje o tom problemu.

Ombudsmanica je na svečanosti koja se održala u Bruxellesu dodijelila i nagrade za projekte u šest tematskih kategorija, uključujući komunikacije i otvorenu upravu. Među dobitnicima u pojedinim kategorijama nalazi se inovativni projekt Europolu, u kojem se kao pomoć u pronalaženju seksualno iskorištavane djece koristilo kolektivno znanje, te projekt Europske agencije za sigurnost hrane, čija je svrha informiranje



Svečanost dodjele Nagrade za dobru upravu održana je u Knjižnici Solvay u Bruxellesu.



Emily O'Reilly na svečanosti dodjele nagrade.

o ugroženosti pčela. Osoblje iz Europskog parlamenta dobilo je posebnu nagradu za kampanju o nultoj stopi tolerancije za spolno uznemiravanje na radnom mjestu u kontekstu pokreta #MeToo.

Europski ombudsman uveo je Nagradu za dobru upravu 2017. radi odavanja priznanja izvrsnosti u javnoj službi EU-a i poticanja razmjene dobrih ideja i prakse. Osim prethodno navedenih pobjednika, među 54 nominirana projekta nalaze se i oni koji su se bavili pojednostavnjivanjem prijava za financijska sredstva EU-a, oni koji su nove koncepte, kao što je digitalna etika, predstavili na inovativan način i oni čiji je cilj bio interno uvođenje politika zaštite okoliša ili proaktivno informiranje građana o njihovim pravima u EU-u.

Nominirane projekte ocijenio je neovisni savjetodavni odbor, a ombudsmanica Emily O'Reilly iz užeg je izbora odabrala pobjednike.

European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward

Nagrada za dobru upravu: nagrada u glavnoj kategoriji dodjeljuje se Glavnoj upravi Europske komisije za okoliš (GU ENV) i Glavnoj upravi Europske komisije za unutarnje tržište, industriju, poduzetništvo te male i srednje poduzetnike (GU GROW) za osmišljavanje opsežne strategije za smanjenje plastičnog otpada i informativne kampanje o plastici za jednokratnu uporabu.

Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all
My speech <https://europa.eu/!hc69uh>

Jako sam ponosan na svoje kolege iz Glavne uprave Europske komisije za zdravlje i sigurnost hrane (GU SANTE), Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti, Europske agencije za sigurnost hrane i svih drugih službi nominiranih za Nagradu za dobru upravu! Sretan sam što mogu s vama podijeliti ovaj trenutak.
Sve pohvale svima vama.

4

Predmeti i pritužbe:
kako služimo javnosti

Zadaća je Europskog ombudsmana pobrinuti se da uprava EU-a služi javnom interesu te pomoći onima koji se suočavaju s problemima s institucijama EU-a.

Najveći dio rada Ureda Europskog ombudsmana počiva na pritužbama koje se podnose Uredu. I kada ombudsmanica ne odluči pokrenuti istragu, Ured nastoji pomoći svima koji traže pomoć.

Ombudsmanica provodi i šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoje opravdani razlozi. Te predmete otvara na vlastitu inicijativu, kada utvrdi postojanje sustavnog problema od javnog interesa ili kada primi jednu ili više pritužbi povezanih s problemom koji je važan za sustav.

Internetska stranica Ureda Europskog ombudsmana, pokrenuta 2018., potencijalnim podnositeljima pritužbi omogućuje jednostavno snalaženje, ali građani mogu stupiti u kontakt s Uredom i preko izvanmrežnih komunikacijskih kanala, što i dalje rade. Za predstojeću su godinu predviđena dodatna poboljšanja, uključujući poboljšanja mrežnog sustava za podnošenje pritužbi.

Raznolik tim službenika zaduženih za predmete i internetske stranice Ureda odražavaju ombudsmaničinu predanost tomu da se u kontaktima s osobama koje traže pomoć upotrebljavaju sva 24 službena jezika EU-a. Internetske stranice usto su dizajnirane na način da zadovolje visoke standarde pristupačnosti osobama s invaliditetom.

Ombudsmanica je dodatno poboljšala ubrzan postupak za rješavanje pritužbi povezanih s javnim pristupom dokumentima koji se nalaze u posjedu institucija EU-a. Zahvaljujući ubrzanom postupku te se pritužbe sada obrađuju tri puta brže, što je važno s obzirom na to da je za njih vrijeme često presudan čimbenik.

4.1 Vrsta i izvor pritužbi

4.1.1 Pregled pritužbi i strateških istraga

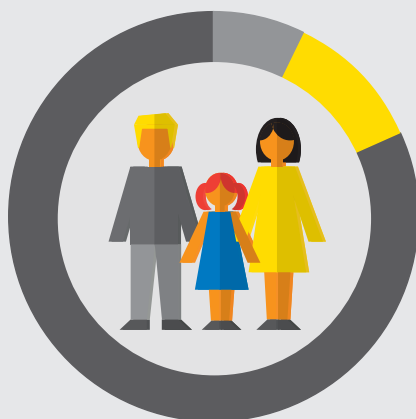
Europski ombudsman može pokrenuti istragu samo o pritužbama u okviru svoje nadležnosti koje zadovoljavaju nužne „kriterije dopuštenosti”, kao što je taj da se pitanje prvo pokušalo riješiti s predmetnom institucijom. Međutim, Ured Europskog ombudsmana nastoji pomoći svima koji podnesu pritužbu. Uz taj fleksibilan pristup rješavanju pritužbi, ujedno se neprestano smanjuje vrijeme potrebno za obavljanje istrage.

Teme kojima se Ured bavi proizlaze iz nadležnosti Europskog ombudsmana i primljenih pritužbi, s obzirom na to da one čine najviše predmeta. Kao i prethodnih godina, transparentnost je najčešća tema pritužbi, što se odražava i u strateškom radu Ureda.

Savjeti, pritužbe i istrage u 2019.

19 619

Osobe kojima se pomoglo



16 045

Savjeti pruženi putem interaktivnog vodiča na internetskim stranicama Ureda Europskog ombudsmana

2 201

Nove riješene pritužbe

1 373

Zahtjevi za informacije na koje su odgovorile službe Europskog ombudsmana

458

Pokrenute istrage



456

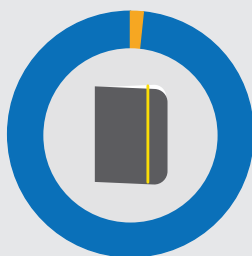
Pokrenute istrage na temelju pritužbi

2

Pokrenute istrage na vlastitu inicijativu

560

Zaključene istrage



552

Zaključene istrage na temelju pritužbi

8

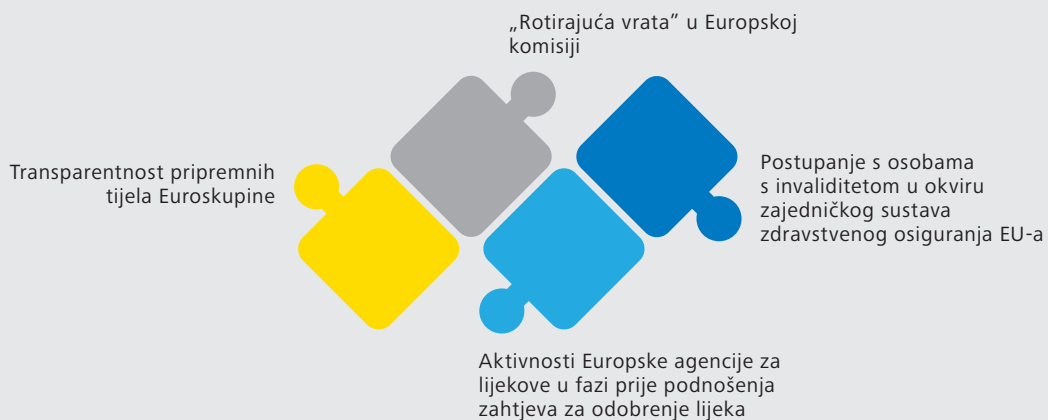
Zaključene istrage na vlastitu inicijativu

Iako najveći dio rada Ureda čine predmeti otvoreni na temelju pritužbi, ombudsmanica provodi i šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoje opravdani razlozi. Te predmete ombudsmanica otvara

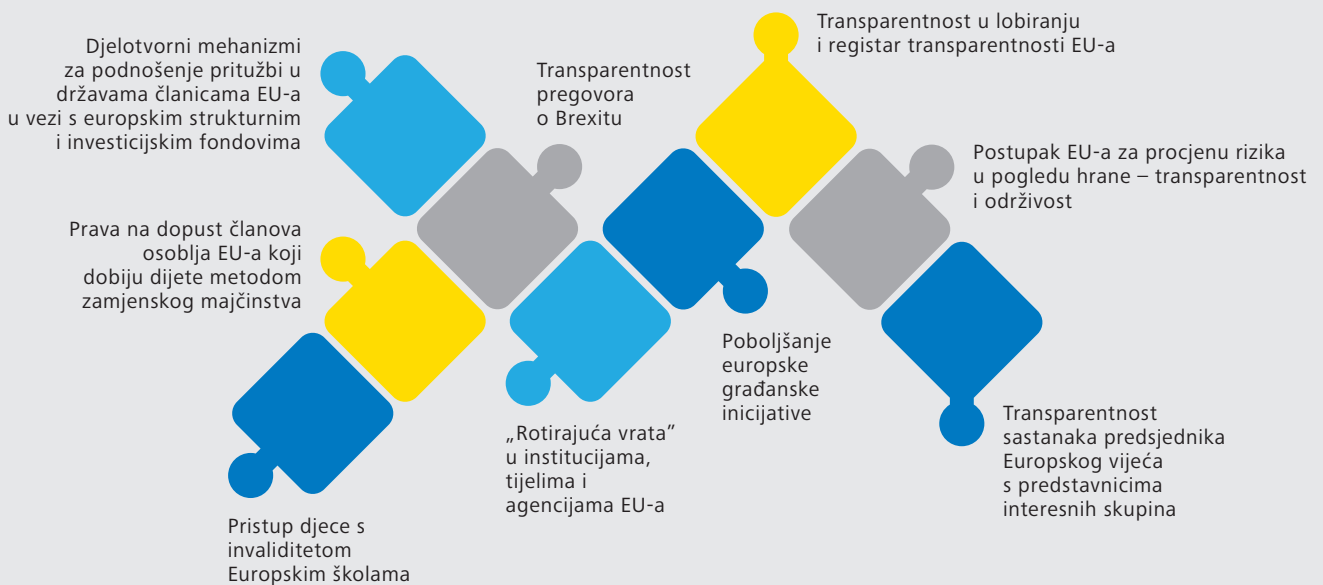
na vlastitu inicijativu, kada utvrdi postojanje sustavnog problema koji je potrebno provjeriti radi javnog interesa ili kada primi jednu ili više pritužbi povezanih s problemom koji je važan za sustav.

Teme strateškog rada u 2019.

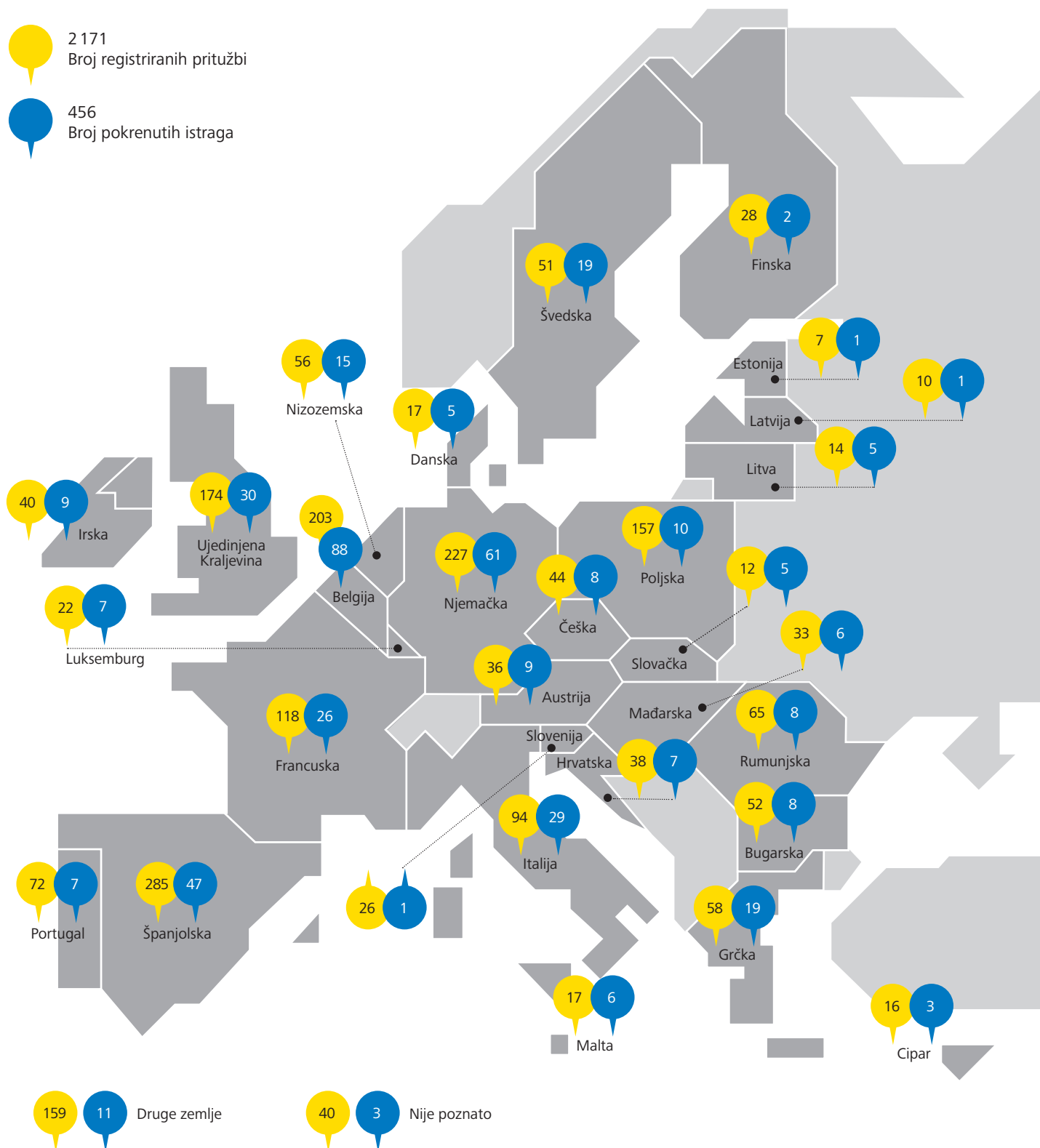
Strateške istrage



Strateške inicijative (zahtjevi za pojašnjenja, neslužbeni upiti)



Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman u 2019.



4.1.2 Pritužbe izvan nadležnosti Europskog ombudsmana

Europska ombudsmanica obradila je 2019. više od 1 300 pritužbi koje nisu bile u njezinoj nadležnosti, u prvom redu zato što se nisu odnosile na rad institucije ili tijela Europske unije. Najveći broj takvih pritužbi pristigao je iz Španjolske, Poljske i Njemačke.

Te su se pritužbe ponajprije odnosile na probleme na koje su podnositelji pritužbi naišli u odnosu na nacionalna, regionalna ili lokalna javna tijela, nacionalne ili međunarodne sudove (kao što je Europski sud za ljudska prava) i privatne subjekte (uključujući zračne prijevoznike, banke ili internetska poduzeća i platforme). Građani su se u nekim slučajevima obraćali Europskom ombudsmanu jer su pogrešno zaključili da je ta institucija žalbeno tijelo koje ima nadležnost nad radom nacionalnih ili regionalnih institucija pučkog pravobranitelja.

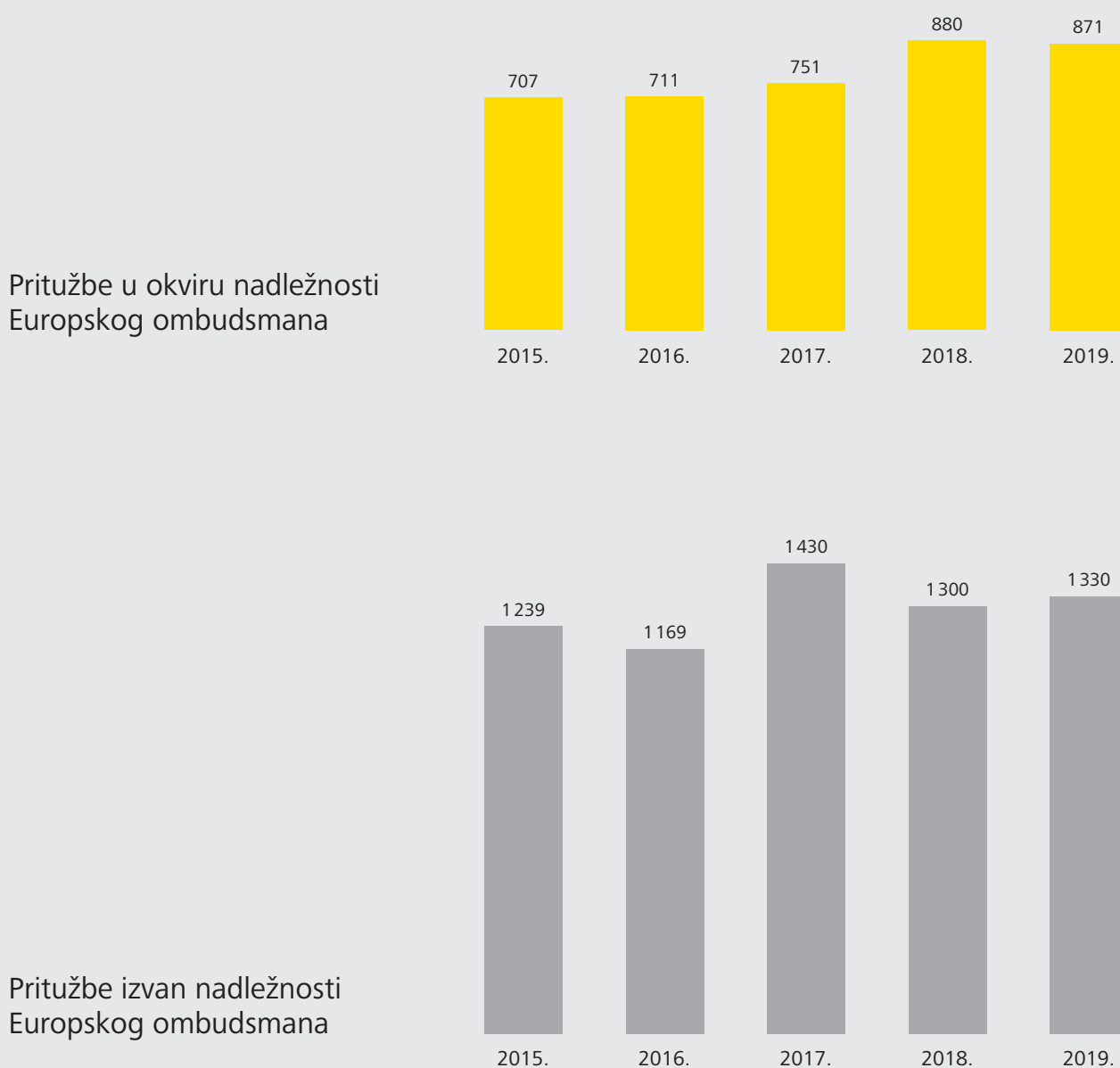
Takve su se pritužbe pretežno odnosile na pitanja povezana sa socijalnom sigurnošću, zdravstvenom zaštitom, porezima i zaštitom potrošača. Ombudsmanica je 2019. primila i velik broj pritužbi od građana EU-a koji žive u državi članici EU-a koja nije njihova zemlja podrijetla. Ti su građani podnijeli pritužbe zbog poteškoća na koje su naišli pri registraciji za izbore za Europski parlament 2019. i/ili glasanju na tim izborima.

Ombudsmanica je primila i pritužbe na institucije ili tijela EU-a koje nisu u njezinoj nadležnosti. Ta se kategorija pritužbi odnosila na politički ili zakonodavni rad tih institucija ili pravosudne aktivnosti Suda Europske unije.

Svima koji su zatražili pomoć ombudsmanica je odgovorila na jeziku na kojem su podnijeli svoju pritužbu. Objasnila im je opseg svoje nadležnosti te im je, kad je god to mogla, savjetovala kojim se drugim tijelima mogu obratiti. Uz suglasnost podnositelja pritužbe, ombudsmanica je i proslijedivala pritužbe članovima Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO).

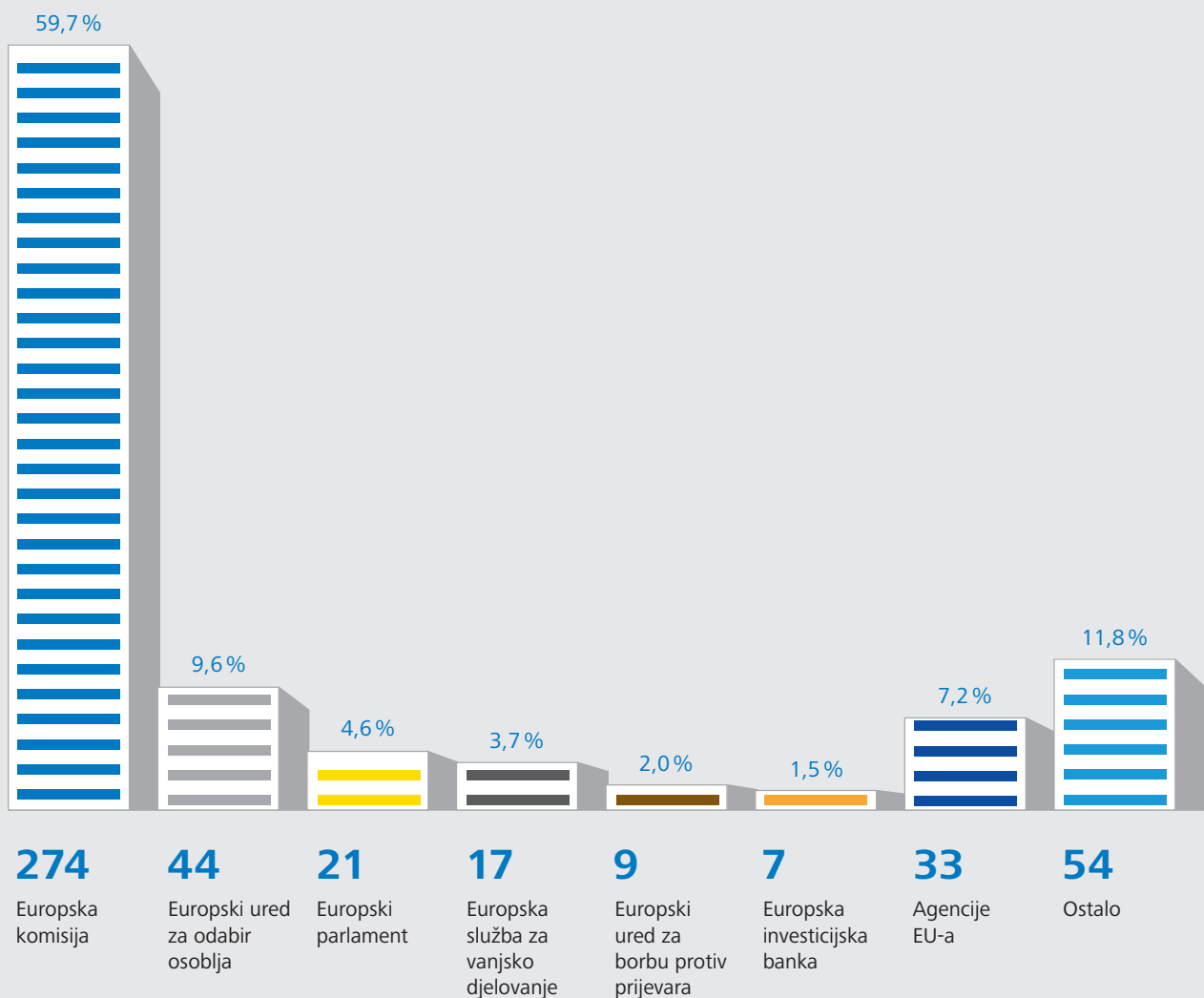
Podnositeljima pritužbe koji su izrazili nezadovoljstvo zakonodavstvom EU-a, u pravilu se savjetovalo da se obrate Odboru Europskog parlamenta za predstavke. Osobe koje su se obratile s problemima koji se odnose na provedbu prava EU-a, upućene su nacionalnim ili regionalnim pučkim pravobraniteljima ili mrežama EU-a kao što su SOLVIT i služba Your Europe Advice (Vaša Europa – savjeti). Podnositelje pritužbe obavještavalo se da imaju i mogućnost podnijeti pritužbu zbog povrede prava Europskoj komisiji.

Broj pritužbi 2015.–2019.



4.2 Protiv koga?

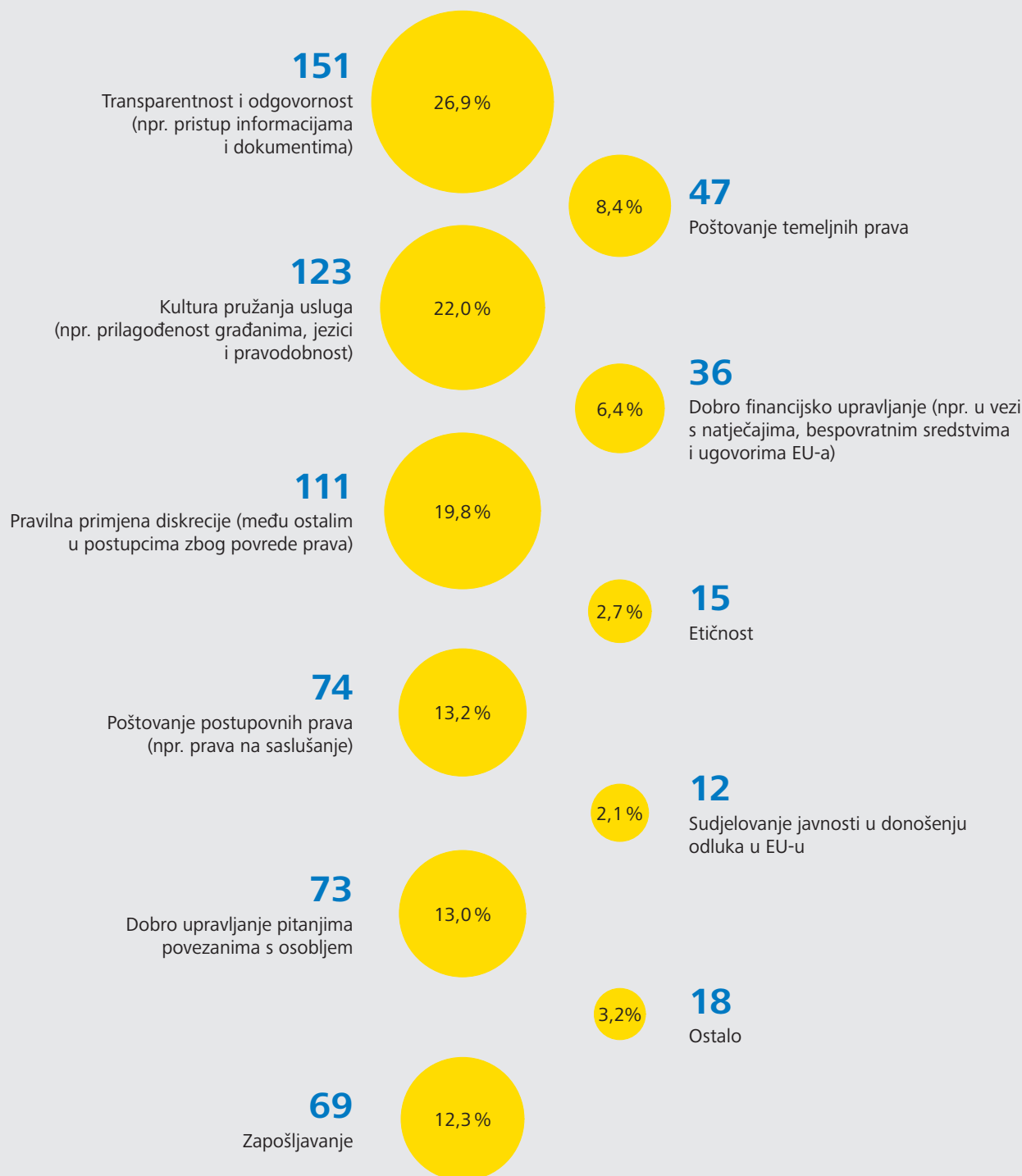
Istrage koje je Europski ombudsman proveo u 2019. odnosile su se na sljedeće institucije:



Napomena: istraga na vlastitu inicijativu OI/1/2019/MIG provedena je protiv dviju institucija. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.

4.3 U vezi s čim?

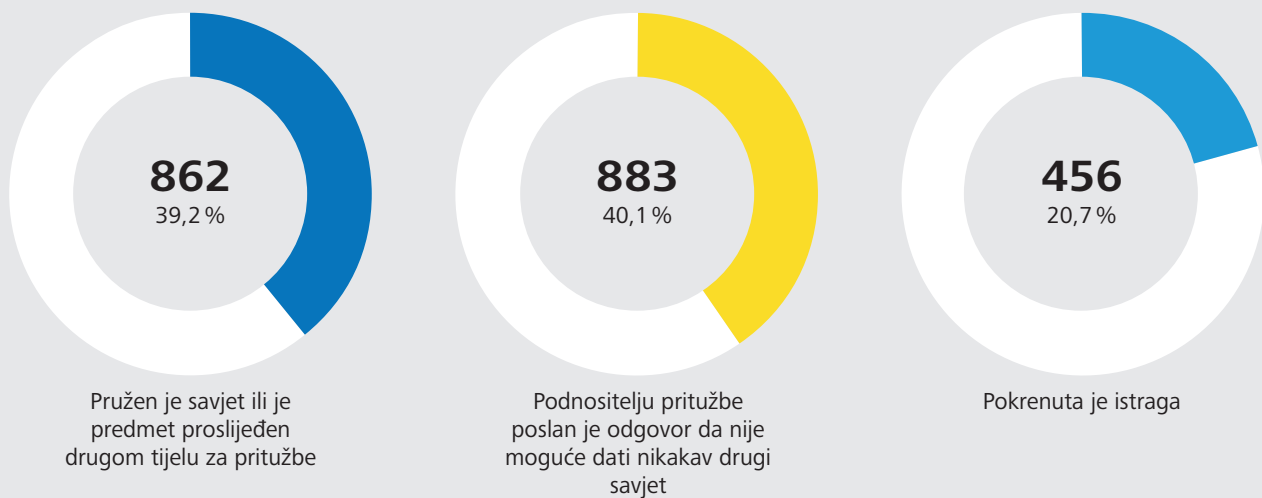
Predmeti istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2019.



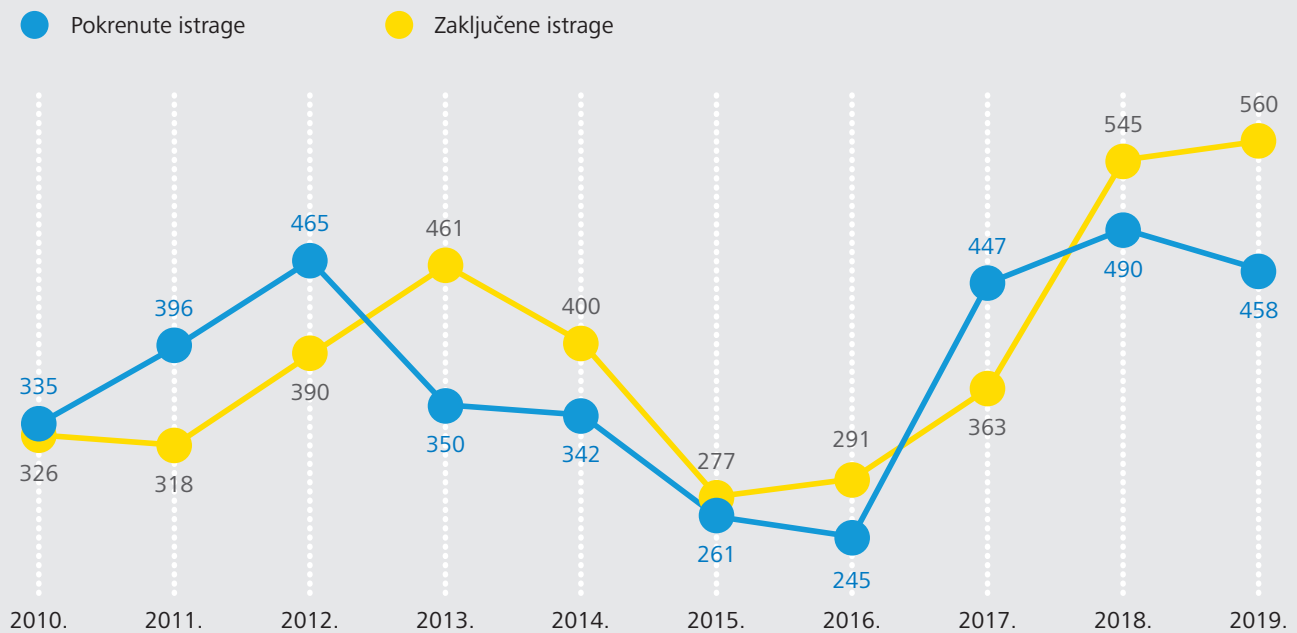
Napomena: neke istrage koje je Europski ombudsman zaključio odnosile su se na dva ili više predmeta. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

4.4 Postignuti rezultati

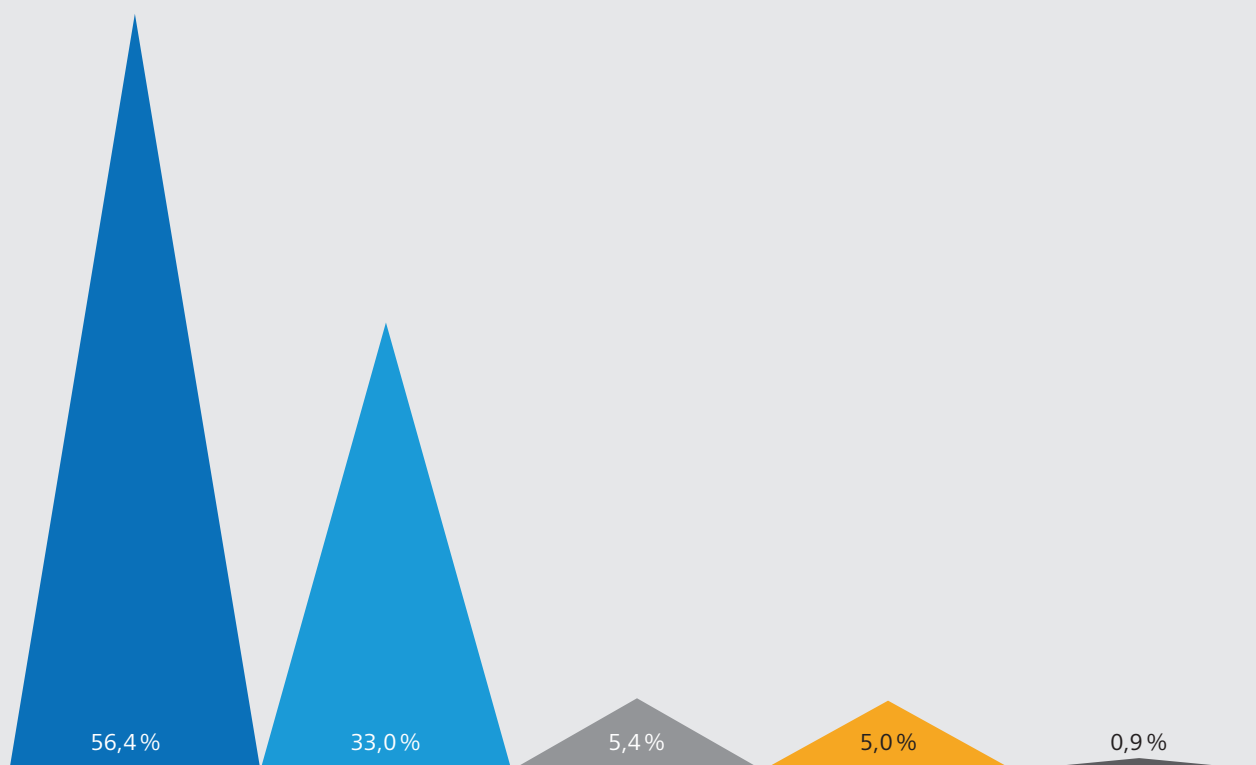
Postupci koje je Europski ombudsman poduzeo u pogledu novih pritužbi ispitivanih 2019.



Kretanje broja istraga Europskog ombudsmana



Rezultati istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2019.



316 Nisu utvrđene nepravilnosti u postupanju

187 Problem je riješila institucija, postignuto je rješenje, djelomično je postignuto rješenje

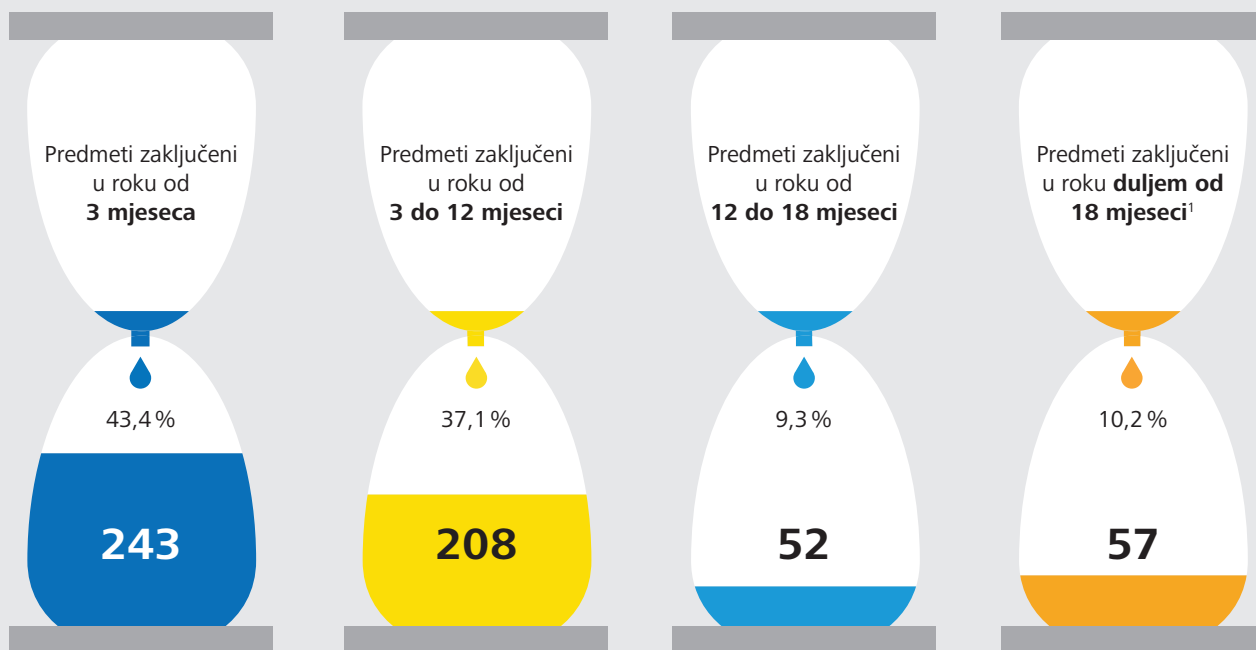
30 Daljnje istražne radnje nisu bile opravdane

29 Utvrđene su nepravilnosti u postupanju, prihvaćena je preporuka ili je djelomično prihvaćena preporuka

5 Ostalo

Napomena: u nekim je slučajevima Europski ombudsman zaključio istrage na dvjema osnovama ili više njih. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.

Trajanje istraga u predmetima koje je Europski ombudsman zaključio u 2019. (u prosjeku kraće od 7 mjeseci)



1. U nekim je složenijim predmetima potrebno održati više savjetovanja s podnositeljem pritužbe i dotičnom institucijom.

4.5 Postupanje u skladu s prijedlozima Europskog ombudsmana

Europski ombudsman može u okviru istraga iznijeti prijedloge institucijama i tijelima EU-a o tome kako riješiti problem ili poboljšati upravne prakse. Donosi ih u obliku rješenja, preporuka i prijedloga.

Europski ombudsman svake godine opsežno analizira na koji su način institucije odgovorile na prijedloge iz istraga zaključenih u prethodnoj godini. Ta se analiza, koja sadržava stope usklađenosti i druge konkretne primjere za dokazivanje učinka i relevantnosti rada Europskog ombudsmana, objavljuje u godišnjem [izvješću](#) *Putting it right? (Kako ispraviti problem?)*.

Institucije EU-a su 2018. postupile u skladu s prijedlozima Europskog ombudsmana u 77 % slučajeva, što je blago smanjenje u odnosu na 81 % u 2017. Institucije su pozitivno reagirale na 90 od 117 prijedloga Europskog ombudsmana za poboljšanje. Prijedlozi su dani u 69 predmeta, a među njima su 52 predmeta završila na način da su institucije poduzele korake za poboljšanje svojeg rada. Jedanaest institucija postupilo je u skladu sa svim prijedlozima, dok je Europska komisija, na koju otpada većina predmeta, postupila u skladu s prijedlozima u 70,9 % slučajeva.

Izvješće za 2019. bit će dostupno krajem 2020. godine.

5

Izbor Evropskog ombudsmana

U prosincu 2019. Europski parlament izabrao je Emily O'Reilly da služi drugi mandat.

Europskog ombudsmana izravno bira Europski parlament na početku svakog parlamentarnog saziva. Kao i zastupnici u Europskom parlamentu, Europski ombudsman bira se na mandat od pet godina.

Postupak za izbor Europskog ombudsmana u predstojećem mandatu službeno je započeo 30. kolovoza, kada je u Službenom listu EU-a objavljen [poziv za podnošenje kandidatura](#). Do roka 30. rujna petero je kandidata uspjelo osigurati potrebnih 40 potpisa potpore zastupnika u Europskom parlamentu. Uz tadašnju ombudsmanicu Emily O'Reilly, koja se kandidirala za drugi mandat, kandidati su bili i Giuseppe Fortunato (Italija), Julia Laffranque (Estonija), Nils Muižneks (Latvija) i Cecilia Wikström (Švedska).

U okviru postupka provjere kvalifikacija kandidata Odbor Europskog parlamenta za predstavke održao je 3. prosinca saslušanje svakog od kandidata. Na saslušanju su kandidati imali priliku predstaviti prioritete na kojima bi radili ako budu izabrani te su morali odgovoriti na pitanja zastupnika u Europskom parlamentu.

Sam izbor održan je 17. i 18. prosinca, na plenarnoj sjednici na kojoj je Parlament birao među pet kandidata. Budući da u prva dva kruga nijedan kandidat nije dobio potrebnu većinu glasova, dvoje kandidata s najvećim brojem glasova borili su se u trećem, posljednjem krugu. Emily O'Reilly dobila je 320 od 600 danih glasova te je [ponovno izabrana na dužnost Europskog ombudsmana](#).

U [izjavi](#) koju je dala nakon što je ponovno izabrana za ombudsmanicu Emily O'Reilly zahvalila je zastupnicima na međustranačkoj potpori te je obećala da će i dalje nastojati „zajamčiti da EU zadrži najviše standarde kad je riječ o upravljanju, transparentnosti i etičnosti“.




European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by [@Europarl_EN](#) with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.
Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



European Ombudsman

Emily O'Reilly ponovno je izabrana s 320 od 600 glasova zastupnika u Europskom parlamentu. Služit će drugi mandat od pet godina.

Emily O'Reilly: „Sljedećih pet godina pomogat ću zajamčiti da EU zadrži najviše standarde kad je riječ o upravljanju, transparentnosti i etičnosti. Europljani to očekuju i zaslužuju.“

6

Sredstva

6.1 Proračun

Proračun Europskog ombudsmana 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 rashode poslovanja.

Glava 3. obuhvaća troškove proizašle iz općeg funkcioniranja institucije. U 2019. godini odobrena proračunska sredstva iznosila su 11 496 261 EUR.

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

6.2 Uporaba sredstava

Europski 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 [U susret 2019.](#). Godišnji plan upravljanja za 2019. peti je koji se temelji na toj strategiji.

Ova institucija ima visokokvalificirano višejezično osoblje, uz rodno uravnoteženu zastupljenost na rukovodećim položajima. Zahvaljujući tomu, institucija može rješavati pritužbe o nepravilnostima u postupanju na 24 službena jezika EU-a te informirati građane o radu Europskog ombudsmana u cijelom EU-u. U planu radnih mjesta Europskog ombudsmana 2019. godine bilo je 66 radnih mjesta, a dodatno je zaposleno dvanaest članova ugovornog osoblja te je devet novih stažista dobilo priliku za stjecanje radnog iskustva u Uredu.

Podrobne informacije o ustrojstvu Ureda Europskog ombudsmana i zadaćama različitih odjela mogu se naći na [internetskim stranicama Ureda](#).

Kako kontaktirati
Europski
ombudsman

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

 ombudsman.europa.eu
 twitter.com/EUombudsman
 [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
 [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
 [youtube.com/eotubes](https://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, 2020.

Ako nije drukčije navedeno, za sve fotografije i slike © Europska unija, osim naslovnice
(© MarianVejcik / iStock).

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

Oblikovanje: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-149-1	ISSN 1977-9062	doi:10.2869/99415	QK-AA-20-001-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9212-989-7	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/853736	QK-AA-20-001-HR-N
HTML	ISBN 978-92-9483-085-2	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/35303	QK-AA-20-001-HR-Q

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



Ured za publikacije
Europske unije