



Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće

2013

Europski ombudsman





Sadržaj

Uvod	4
1. Kratki pregled 2013.	6
2. Koliko pritužbi?	7
3. Protiv koga?	10
4. U vezi s čim?	11
5. Postignuti rezultati	12
6. Glavne teme	15
6.1. Transparentnost	15
6.2. Etička pitanja	17
6.3. Sudjelovanje građana u donošenju odluka u EU-u	20
6.4. Projekti i programi koje financira EU	22
6.5. Temeljna prava	23
6.6. Kultura usluge	25
7. Kako rješavamo slučajeve	27
8. Usklađenost s ombudsmanovim prijedlozima	29
9. Odnosi s institucijama EU-a	30
9.1. Europski parlament	30
9.2. Europska komisija	31
9.3. Agencije EU-a	31
9.4. Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom	32
10. Odnosi s mrežama	33
11. Resursi	35
11.1. Proračun	35
11.2. Upotreba resursa	35
11.3. Tim koji stoji iza ombudsmanice	36
Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom	37



Videouvod Emily O'Reilly u godišnje izvješće europske ombudsmanice za 2013.
<http://europa.eu/!hK86GX>

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam naše godišnje izvješće za 2013.

Ovo je bila prijelazna godina za instituciju Europskog ombudsmana jer je profesor P. Nikiforos Diamandouros odstupio s dužnosti, nakon čega je Europski parlament izabrao mene za tu dužnost. Imala sam čast položiti prisegu za tu funkciju 30. rujna.



Izbor europskog ombudsmana 2013.
Izbori su održani 2. i 3. srpnja u Strasbourgu na plenarnom zasjedanju EP-a. Saslušanja Odbora za predstave Parlamenta održana su 18. lipnja. Na izborima je sudjelovalo šest kandidata, od kojih su troje bili zastupnici u Europskom parlamentu, dvoje nacionalni pučki pravobranitelji, a jedan je kandidat bio iz Vijeća Europe.



Polaganje prisega europske ombudsmanice Emily O'Reilly pred Sudom Europske unije 30. rujna 2013.
<http://europa.eu/!Cv83cY>

Prisegom sam preuzela odgovornost koja me obvezuje da očuvam i nastavim graditi veliko nasljeđe koje su ostavili moji prethodnici, Jacob Söderman i Nikiforos Diamandouros.



Roberta Metsola, zastupnica u Europskom parlamentu
Divno je vidjeti čestitke iz raznih političkih krugova upućene gospodinu Diamandourosu, europskom ombudsmanu, kojima se pohvaljuje njegov desetogodišnji naporan rad i postignuti napredak.

Gospodin Söderman preuzeo je odgovornost uspostave nove institucije i njezina ugrađivanja u tkivo europskoga političkog života i europskoga građanstva u nastajanju nakon donošenja Ugovora iz Maastrichta prije dvadeset godina.

Profesor Diamandouros preuzeo je dužnost upravo kada se Europska unija znatno proširila nakon pristupanja deset novih država članica, zajedno sa svim mogućnostima i izazovima koje je donijelo to razdoblje. Moram iskazati veliku zahvalnost gospodinu Diamandourosu za njegovu pomoć i potporu u prijelaznom razdoblju.



Kao treći po redu europski ombudsman, preuzela sam odgovornost obnašanja te dužnosti u vrijeme velikih turbulencija u Europi.

Najvažnija je uloga europske ombudsmanice istaknuti interese građana i pomoći premostiti veliki jaz između njih i institucija EU-a.

Ja, kao europska ombudsmanica, preuzimam odgovornost pomaganja građanima i stanovnicima Europe u tome da se obraćaju europskim institucijama kao svojim institucijama.

U ostvarivanju tog cilja blisko ću surađivati s Europskim parlamentom, nacionalnim i regionalnim pučkim pravobraniteljima te s cijelom obitelji ombudsmana.

Pritom ću se voditi sudskom praksom Suda Europske unije, koja stvara okvir unutar kojeg ombudsman promiče vladavinu prava u Europskoj uniji. Također ću se voditi načelima dobre uprave i javne službe.

Moj je krajnji cilj pomoći ojačati strukture i institucije odgovornosti i transparentnosti na europskoj razini radi poboljšanja kvalitete demokracije u Europskoj uniji.

Predstavljam vam svoje prvo godišnje izvješće. Izvješće je revidirano kako bi odražavalo moju želju da ova institucija bude pristupačnija i primjerenija građanima.

Podrobnije objašnjenje najvažnijih slučajeva iz 2013. potražite u izvješću *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* (Dobra uprava u praksi: odluke europske ombudsmanice u 2013.).













Strasbourg, 31. ožujka 2014.

Emily O'Reilly



1 • Kratki pregled 2013.

Godina 2013. bila je značajna za instituciju ombudsmana: izabrana je nova ombudsmanica koja je preuzela obnašanje te dužnosti određivši novi smjer institucije s ciljem većeg utjecaja, vidljivosti i značaja. Navodimo neka od najvažnijih postignuća u 2013.:

<p>Siječanj Komisijin dijalog s nevjerskim skupinama</p>	<p>Veljača Pokrenuta istraga o slučajevima „okretnih vrata“</p>	<p>Ožujak Komisija objavila dokumente o izuzeću UK-a</p>	<p>Travanj Organizacija događaja „To je naša Europa“</p>
			
<p>Svibanj Ombudsman predstavlja godišnje izvješće</p>	<p>Lipanj Ombudsman rješava spor oko 93 000 EUR</p>	<p>Srpanj Izabrana nova ombudsmanica</p>	<p>Kolovoz Pokrenuta istraga o agencijama EU-a</p>
			
<p>Rujan Seminar Europske mreže pučkih pravobranitelja</p>	<p>Listopad Nova ombudsmanica preuzima dužnost</p>	<p>Studeni Izvjješće o Frontexu u pogledu temeljnih prava</p>	<p>Prosinac Komisija pokreće istragu o španjolskom nogometu</p>
			



2 • Koliko pritužbi?

23 245

građana kojima je pomogla europska ombudsmanica 2013.



19 418

savjeta udijeljenih putem interaktivnog vodiča na ombudsmaničnoj internetskoj stranici

2 420

pritužbi registrirano tijekom 2013.

1 407

zahtjeva za informacijama na koje su odgovorile ombudsmanične službe

9

istraga pokrenutih na vlastitu inicijativu

20

zatvorenih istraga pokrenutih na vlastitu inicijativu

341

istraga pokrenuta na osnovi pritužbi

441

zatvorena istraga na osnovi pritužbi

350

istraga koje je pokrenula europska ombudsmanica 2013.



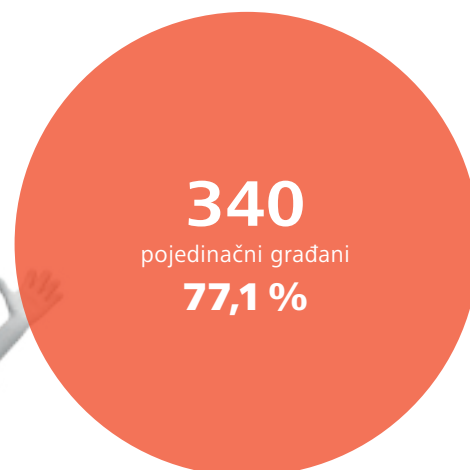
461

istraga koju je zatvorila europska ombudsmanica 2013.



441

izvor pritužbi u istragama koje je zatvorila europska ombudsmanica 2013.



Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenula europska ombudsmanica 2013.

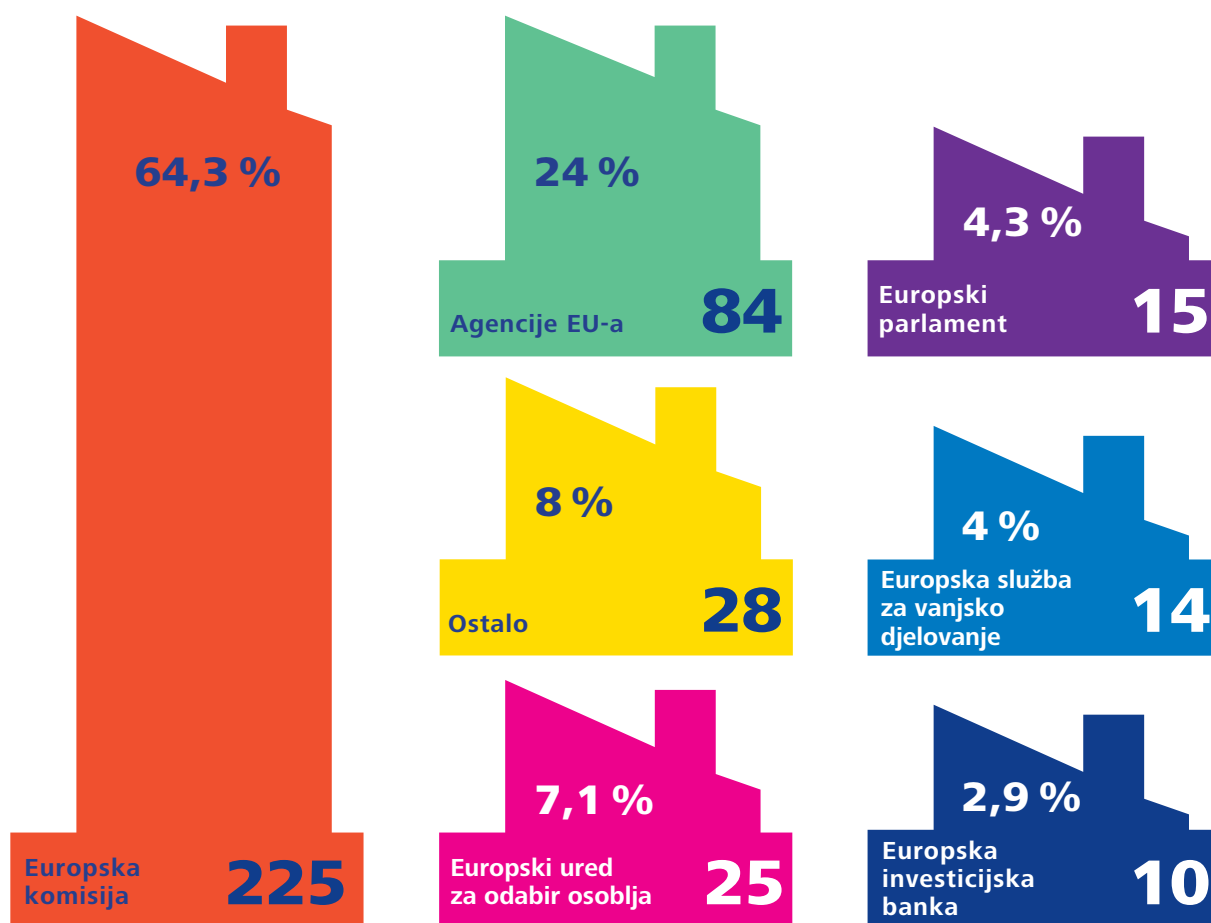




3 • Protiv koga?

350

istraga koje je provela europska ombudsmanica 2013. odnosilo se na sljedeće:



Napomena i.: Ombudsmanica je pokrenula dvije istrage 2013. na vlastitu inicijativu koje se odnose na više od jedne institucije, stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

Napomena ii.: Ombudsmanica je pokrenula osam istraga 2013. nakon podnesene pritužbe koje se odnose na više od jedne institucije, stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.



4 • U vezi s čim?

Predmet istraga koje je zatvorila europska ombudsmanica 2013.

Zahtjevi za informacijama i pristupom dokumentima (transparentnost)



Komisija kao čuvar temeljnih ugovora¹



Institucionalna pitanja i pitanja politika²



Uprava i Pravilnik o osoblju



Natječaji i postupci odabira (uključujući pripravnike)



Dodjela natječaja i bespovratnih sredstava



Izvršenje ugovora



Napomena: U nekim je slučajevima ombudsmanica zatvorila istrage o dva ili više predmeta, stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

1. U članku 17. Ugovora o Europskoj uniji (UEU) zahtijeva se da Komisija „osigura primjenu Ugovora i mjera koje na temelju njih donose institucije“.

2. Ovaj stupac obuhvaća raspon pritužbi podnesenih protiv institucija u vezi s njihovim aktivnostima donošenja politika ili njihovim općim djelatnostima.



5 • Postignuti rezultati



2354

radnje koje je poduzela europska ombudsmanica u pogledu zaprimljenih pritužbi 2013.

Rezultati istraga koje je zatvorila europska ombudsmanica 2013.

Institucija je riješila problem ili je dogovoreno mirno rješenje

118 25,6%

Daljnje istražne radnje nisu bile opravdane

202 43,8%

Nije utvrđena nepravilnost u postupanju

120 26%

Utvrđena je nepravilnost u postupanju

50 10,8%

Drugo

19 4,1%

Napomena: U nekim je slučajevima ombudsmanica zatvorila istrage na osnovi dvaju ili više razloga, stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.

Istrage 2013. u kojima je europska ombudsmanica utvrdila nepravilnosti

Kritičke primjedbe upućene određenoj instituciji

40 **80 %**

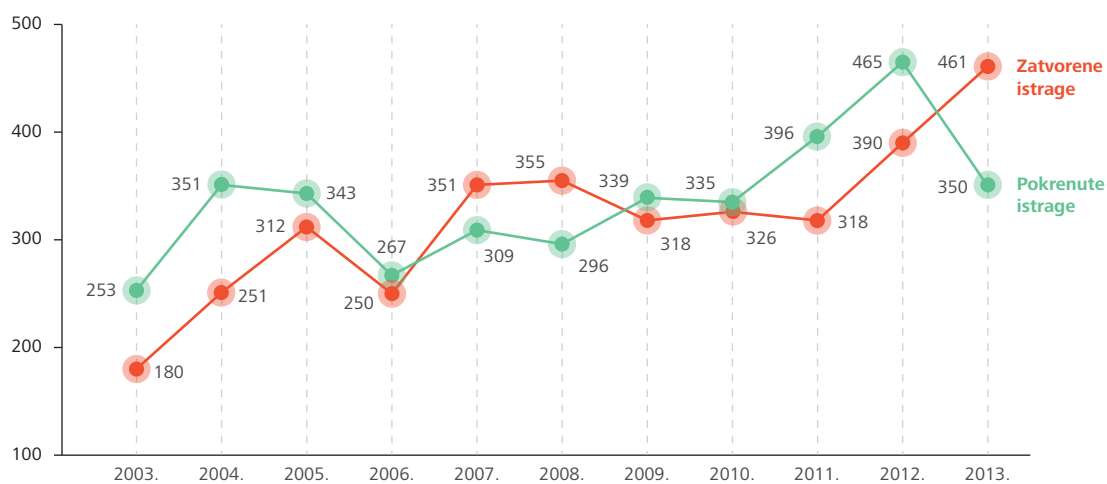
Institucija je potpuno ili djelomično prihvatila nacrt preporuka

9 **18 %**

Posebno izvješće

1 **2 %**

Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman





Prosjek 13 mjeseci

Trajanje istraga u slučajevima koje je zatvorila europska ombudsmanica 2013.



22 %

Slučajevi zatvoreni u roku od 3 mjeseca

37 %

Slučajevi zatvoreni u roku od 3 do 12 mjeseci

14 %

Slučajevi zatvoreni u roku od 12 do 18 mjeseci

27 %¹

Slučajevi zatvoreni nakon više od 18 mjeseci

1. Neki složeniji slučajevi zahtijevaju da se savjetovanje s podnositeljem pritužbe i dotičnom institucijom provede u nekoliko navrata. Na taj je način ured europske ombudsmanice u mogućnosti ne samo u potpunosti utvrditi činjenice, nego i doći do rješenja koje je prihvatljivo za obje strane.

Podrobnije objašnjenje najvažnijih slučajeva iz 2013. potražite u izvješću *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* (Dobra uprava u praksi: odluke europske ombudsmanice u 2013.).

6.1. Transparentnost



Pritužbe koje se odnose na nedostatak transparentnosti unutar institucija EU-a neprekidno su bile na vrhu popisa pritužbi podnesenih europskoj ombudsmanici. Već niz godina, 20 do 30 % pritužbi koje istražuje ured ombudsmana odnosi se na transparentnost. Najčešći problemi na koje se ukazuje u vezi s transparentnosti odnose se na činjenicu da institucije odbijaju mogućnost pristupa dokumentima i/ili informacijama i sastancima koji se odvijaju iza zatvorenih vrata te na netransparentne načine imenovanja članova stručnih skupina EU-a. Javni pristup dokumentima jedno je od prava koja su zajamčena [Poveljom o temeljnim pravima EU-a](#).

Jedna od istraga zatvorenih 2013. odnosi se na dokumente o [izuzeću UK-a od odredbi Povelje o temeljnim pravima EU-a](#). To je izuzeće bilo veoma važno pitanje u međuvladinim pregovorima pred donošenje Ugovora iz Lisabona. Službe [Europske komisije](#) izradile

su nacрте dokumenata u tom kontekstu. Želeći znati zašto se na građane UK-a ne odnose ista prava kao i na ostale građane EU-a, [European Citizen Action Service](#) (Europska služba za građansku akciju – ECAS), nevladina organizacija sa sjedištem u Bruxellesu, zatražila je uvid u te dokumente. Komisija je odbila objelodaniti dokumente uz obrazloženje da je morala zaštititi i pravne savjete koje prima i svoje unutarnje postupke donošenja odluka.

Ova je nevladina organizacija zatim podnijela pritužbu ombudsmanici koja je nakon pregleda dokumenata zaključila da Komisijini argumenti za odbijanje pristupa nisu bili uvjerljivi. Nakon što je ombudsmanica snažno kritizirala Komisiju zbog „vrlo ozbiljnog slučaja nepravilnog postupanja“, Komisija je objelodanila zatražene dokumente.

#4

Citizen Citizens' House
@EUombudsman
EUobserver.com @ecas_europe wins access to EU documents on UK opt-outs
euobserver.com/institutional/...

EUobserver
NGO wins access to EU documents on UK opt-outs
A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.

2 RETWEETS 3 FAVORS
0:35 - 5 mars 2013

Kuća građana
EUobserver.com izvješćuje: Europska služba za građansku akciju (ECAS) ostvarila pristup dokumentima EU-a o izuzeću Ujedinjene Kraljevine.

Nevladina organizacija ostvarila pristup dokumentima EU-a o izuzećima Ujedinjene Kraljevine
Petogodišnja borba za pristup dokumentima završila je u ponedjeljak kad je Europski ombudsman pozdravio potez Europske komisije da objavi dokumente koji se odnose na pregovaranje o Povelji o pravima EU-a.

Drugi slučaj odnosio se na [Registar transparentnosti](#) kojim Komisija i Parlament upravljaju zajednički. Taj registar lobista uveden je s namjerom da postupak donošenja odluka u EU-u bude transparentniji te kako bi se omogućilo javnosti da dozna tko pokušava izvršiti utjecaj na donositelje odluka u EU-u. Registar pruža informacije o onima koji lobiraju u institucijama EU-a, o tome koji su njihovi interesi te o tome kolike iznose ulažu u te aktivnosti. Poduzeća, stručne konzultantske tvrtke, samostalni konzultanti, strukovne udruge, akademske institucije, nevladine organizacije, organizacije koje predstavljaju vjerske zajednice, organizacije koje predstavljaju lokalne, regionalne i općinske vlasti te ostali subjekti koji lobiraju u institucijama EU-a mogu se registrirati dobrovoljno. Dosad se registriralo otprilike 6 500 lobista.

Andrew Duff, zastupnik u Europskom parlamentu
Nova ombudsmanica O'Reilly kazala je za euobserver.com:
„Ako je riječ o javnom novcu, on treba biti vidljiv.“ Dobro rečeno, europska ombudsmanice!

„Ako je riječ o javnom novcu, on treba biti vidljiv“
Prijestolnicu EU-a preplavila su tajna lobiranja i slučajevi „okretnih vrata“. Novoizabrana ombudsmanica O'Reilly obećava da će uzdrmati ugodni konsenzus.

Nevladina organizacija [Friends of the Earth Europe](#) podnijela je pritužbu Komisiji u vezi s dvije multinacionalne tvrtke navodeći da su one u Registar prijavile znatno manje iznose za aktivnosti lobiranja od stvarnih iznosa. Kako nije bila zadovoljna Komisijinim odgovorom, organizacija Friends of the Earth Europe podnijela je pritužbu ombudsmanici navodeći da Komisija nije postupila na ispravan način u pogledu pritužbe te da je institucija odbila omogućiti pristup svim relevantnim dokumentima.

Ombudsmanica je [kritizirala Komisiju](#) zbog toga što nevladinoj organizaciji nije na odgovarajući način objasnila razloge neprihvatanja njezinih argumenata. Osim toga, ombudsmanica je pozvala Komisiju da prilikom pregleda Registra u potpunosti vodi računa o [načelima transparentnosti i cjelovitosti u lobiranju Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj \(OECD\)](#). Ombudsmanica je savjetovala instituciju da sustavno obavješćuje lobiste i ostale interesne predstavnike da će objaviti njihova imena na zahtjev javnosti za informacijama o njihovim aktivnostima lobiranja.

Radi poticanja veće transparentnosti u institucijama EU-a, ombudsman, opće prepoznat kao „čuvar transparentnosti u EU-u“, već je tradicionalno domaćin seminara koji se održava u Bruxellesu na Međunarodni dan prava na pristup informacijama 28. rujna. Međunarodni dan prava na pristup informacijama utemeljili su zagovornici prava na pristup informacijama iz cijelog svijeta 2003. Godine 2013. cilj tog događaja, pod nazivom „*International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?*“ („Međunarodni dan prava na pristup informacijama – transparentnost u EU-u: gdje smo sada?“), bio je ispitati koliki je napredak postignut u pogledu transparentnosti u institucijama EU-a u prethodnom desetljeću. Događaju, koji je prenošen uživo videoprijenosom putem interneta, prisustvovalo je više od 175 predstavnika raznih udruga, nevladinih



Međunarodni dan prava na pristup informacijama u organizaciji Europskog ombudsmana 2013. <http://europa.eu/!KN64nc>

organizacija, poduzeća, organizacija civilnog društva, novinara, regionalnih i nacionalnih predstavništava i drugih institucija EU-a.

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

🔗 [Share](#)

„@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

👤
👍
🗨️
📌

03.10 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido (@pascoesabido) · 27 sept.
 @COBYNETS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
 Europski ombudsman pritisnuo je Komisiju da poboljša svoju politiku u pogledu sukoba interesa u vezi s uključenim „percipiranim“ sukobima interesa. Riječ je o povjerenju u EU.

6.2. Etička pitanja



Ombudsmanica je 2013. zaprimila znatan broj pritužbi u vezi s etičkim pitanjima kao što su sukob interesa i praksa „okretnih vrata“ (engl. *revolving doors*) u okviru institucija EU-a. Pojam „okretna vrata“ upotrebljava se kako bi se opisao prelazak osoblja iz javnog sektora na blisko povezana radna mjesta u privatnom sektoru i obrnuto.

Smatrajući da je primjereno etičko ponašanje u upravi EU-a od primarne važnosti, ombudsmanica je objavila [načela javne službe](#) i etičke smjernice koje su najprije

uvodne u ombudsmaničinu uredu, a zatim prosljeđene osoblju drugih institucija EU-a. Osim toga, ombudsmanica je opetovano isticala da se uprava EU-a treba pridržavati „zlatnih standarda“ etičkog ponašanja.



Slučaj *ad hoc* etičkog odbora europske ombudsmanice u 2013.
<http://europa.eu/!Gh67XC>

Najistaknutiji slučaj „okretnih vrata“ iz 2013. bilo je [ponovno imenovanje umirovljenoga visokog Komisijina dužnosnika predsjednikom Komisijina *ad hoc* etičkog odbora](#). Sastavljen od triju osoba, taj odbor savjetuje Komisiju o etičkim pitanjima. Ako bivši Komisijin povjerenik želi prihvatiti posao u privatnom sektoru koji može kompromitirati Komisijin integritet, odbor može ispitati slučaj. Ovaj je bivši dužnosnik u to vrijeme radio za veliku odvjetničku tvrtku koja savjetuje nekoliko klijenata, uključujući jednu duhansku tvrtku.

Tri nevladine organizacije – [LobbyControl](#) (Nadzor lobija), [Corporate Europe Observatory](#) (Promatračnica korporativne Europe) i [Corporate Accountability International](#) (Međunarodna korporacijska odgovornost) – podnijele su pritužbu ombudsmanici u vezi s tim ponovnim imenovanjem navodeći da je riječ o sukobu interesa jer je bivši dužnosnik predstavljao privatne interese u svojim kontaktima s Komisijom i nije ispunjavao potrebne zahtjeve u pogledu neovisnosti.

Isprva je Komisija odbila prihvatiti argumente podnositelja pritužbe naglasivši da nisu dostavili ni jedan konkretan dokaz koji bi upućivao na sukob interesa. Prema mišljenju ombudsmanice, sama mogućnost da bi čelna osoba odbora mogla biti pod utjecajem privatnih interesa bila je neprihvatljiva. Komisija je u konačnici prihvatila ombudsmaničin savjet i [imenovala novog predsjednika odbora](#).

Tijekom godine, ombudsmanica je istraživala još jednu važnu [pritužbu u vezi sa sukobom interesa](#) koja se odnosila na [Europsku središnju banku](#) (ESB). Mario Draghi, predsjednik ESB-a, također je član organizacije [Group of Thirty](#) (Grupa tridesetorice). Tu grupu čine visoki predstavnici središnjih banaka, međunarodnih javnih financijskih tijela, privatnih banaka i investicijskih tvrtki te političari i akademski stručnjaci. Ona razmatra važna međunarodna gospodarska, financijska i politička kretanja te objavljuje izvješća.

Nevladina organizacija [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) podnijela je pritužbu ombudsmanici navodeći da predsjednikovo članstvo u toj grupi narušava neovisnost, ugled i integritet ESB-a. CEO je tvrdio da je ta grupa „lobističko sredstvo“ za promicanje privatnih financijskih interesa te je pozvao ESB da od gospodina Draghija zahtijeva da napusti grupu.

Nakon analize članstva grupe te njezina financiranja i ciljeva, ombudsmanica je ustvrdila da je članstvo gospodina Draghija u grupi ustvari u skladu s njegovom ulogom predsjednika ESB-a. Na osnovi analize također je zaključila da se grupa ne može smatrati lobističkom ili interesnom skupinom nego forumom za razmjenu mišljenja. Ipak, ombudsmanica je napomenula da je podnositelj pritužbe bio u pravu kada je ukazao na ovaj slučaj jer ESB isprva nije na odgovarajući način odgovarao na pritužbu. Ombudsmanica je zatvorila slučaj savjetujući ESB da poveća razinu transparentnosti tako

da na svojoj internetskoj stranici navede da je njezin predsjednik član te grupe te da poduzme odgovarajuće korake kako bi dodatno podigao kvalitetu svoje komunikacije s javnošću.

Tijekom 2013. ombudsmanica je također pokrenula [istragu](#) o tome kako Komisija provodi svoja pravila o sukobu interesa u slučajevima „okretnih vrata“. Istraga je uslijedila nakon što su organizacije [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) i [Spinwatch](#) podnijele pritužbu navodeći da Komisija ne postupa ispravno u rješavanju takvih slučajeva, što bi moglo biti svojstveno za cjelokupan sustav.

Nadalje, jedna njemačka nevladina organizacija podnijela je pritužbu ombudsmanici navodeći da [Europska agencija za sigurnost hrane](#) (EFSA) nije na odgovarajući način ispitala mogući sukob interesa kada je voditelj njezine jedinice za genetički modificirane organizme (GMO) prešao u biotehnoološku tvrtku. Ta je agencija zadužena za procjenu rizika u području sigurnosti hrane u EU-u. Njezina je uloga pružati neovisne znanstvene savjete i informacije o postojećim i mogućim rizicima u suradnji s nacionalnim nadležnim tijelima i drugim dionicima.

Istragom koju je provela ombudsmanica ustanovljeno je da EFSA nije temeljito procijenila navodni mogući sukob interesa te je na osnovi nje ombudsmanica pozvala agenciju da ojača svoja pravila i postupke kako bi u budućnosti izbjegla takve slučajeve. Agencija je prihvatila ombudsmaničinu preporuku, međutim [samo djelomično](#). Ojačala je svoja pravila i postupke, ali je zauzela neopravdano restriktivan pristup u pogledu toga što predstavlja mogući sukob interesa.

U okviru svojih posjeta agencijama EU-a ombudsmanica je pozdravila mjere koje je poduzela [Europska agencija za kemikalije](#) (ECHA) kako bi [unaprijedila kvalitetu svoje uprave](#). Ti su posjeti osmišljeni s namjerom

da se osigura da agencije poštuju načela dobre uprave kao što su transparentnost i visoke etičke norme. ECHA je usvojila novu politiku o sukobu interesa te je uvela mjere s ciljem osiguranja veće transparentnosti, mogućnosti rješavanja mogućih sukoba interesa, jednostavnog pristupa dokumentima i pružanja informacija sudionicima natječaja ili ugovornim partnerima.

Osim toga, ombudsmanica je rješavala brojne pritužbe kojima se izražava zabrinutost u pogledu transparentnosti i ravnoteže u vezi sa sastavom skupina dionika, stručnih skupina i drugih važnih radnih skupina EU-a. Najznačajniji od tih slučajeva bio je onaj protiv [Europskog nadzornog tijela za bankarstvo](#) (EBA). Uloga je tog nadzornog tijela osigurati učinkovitu i sustavnu regulaciju i nadzor u europskom bankovnom sektoru. Prije usvajanja normi, smjernica i preporuka, EBA je obvezna savjetovati se s Interesnom skupinom za bankarstvo (BSG). Ta se skupina sastoji od 30 predstavnika bankovnog sektora i zaposlenika u bankarstvu, malih i srednjih poduzeća, potrošača te korisnika bankovnih usluga, između ostalih.

Ombudsmaničinim istragama zaista je ustanovljena [neravnoteža u EBA-inu odabiru predstavnika potrošača, korisnika i zaposlenika te bankarskog sektora](#). Konkretno, ombudsmanica je kritizirala EBA-u zbog neosiguravanja geografske ravnoteže u okviru svake kategorije te je savjetovala tom tijelu da ubuduće izbjegava rizik od mogućnosti da određena država članica ima više predstavnika od neke druge države članice. Dotično je nadzorno tijelo izrazilo spremnost da preispita svoj pristup u svjetlu ombudsmaničkih kritika.

6.3. Sudjelovanje građana u donošenju odluka u EU-u



Od stupanja na snagu [Ugovora iz Lisabona](#) i otkako je [Povelja o temeljnim pravima EU-a](#) postala pravno obvezujuća, ombudsmanica zaprima sve veći broj pritužbi u području građanskih prava, osobito prava na sudjelovanje u postupku donošenja odluka u EU-u.

Među primjerima građanskog sudjelovanja su [Komisijina javna savjetovanja](#) i [Europska građanska inicijativa](#) (ECI) putem koje milijun građana može zatražiti da [Komisija](#) inicira donošenje zakona EU-a. Osim toga, Ugovorom iz Lisabona zahtijeva se da institucije održavaju „otvoren i redovit dijalog s civilnim društvom“.

U tom kontekstu Komisija redovito provodi seminare za održavanje takvih dijaloga. Međutim, kada je [Europska humanistička federacija](#) (EHF) zatražila takav seminar od Komisije, ova je to odbila. EHF, koji predstavlja 50 humanističkih organizacija iz više od 20 zemalja, želio je da se razmotri izuzeće za crkve predviđeno europskim propisima o zapošljavanju. Komisija je obrazložila svoje odbijanje pozivajući se na potrebu poštovanja

statusa crkava i vjerskih organizacija. Federacija je podnijela pritužbu ombudsmanici koja je [od Komisije zatražila da uspostavi jasna pravila](#) o svojim dijalozima s vjerskim i nevjerskim organizacijama.

Višejezičnost, koja je zajamčena Ugovorom iz Lisabona, još je jedno važno pitanje u pogledu građanskog sudjelovanja. Jedan građanin Irske podnio je pritužbu ombudsmanici o tome da [Europski parlament](#) od 2007., kada je irskom jeziku odobren status službenog jezika EU-a, nije osigurao da njegova internetska stranica bude dostupna na tom jeziku. Nakon ombudsmaničine intervencije, Parlament je pristao ne samo na izradu odjeljaka na svojoj internetskoj stranici za interakciju javnosti s Parlamentom dostupnih na irskom jeziku, nego i na izradu [internetske stranice koja je u potpunosti dostupna na tom jeziku](#).

Ombudsman svake godine organizira jedan glavni događaj za građane s ciljem da se najviši političari EU-a uključe u dijalog s građanima. Taj interaktivni događaj ima za cilj okupiti građane, udruge, nevladine organizacije, organizacije civilnog društva, poduzeća, novinare, regionalne i nacionalne predstavnike, predstavnike drugih institucija EU-a i druge zainteresirane osobe. Događaj 2013. održan je u okviru [Europske godine građana 2013.](#) pod nazivom „[To je naša Europa: budimo aktivni!](#)“. Događaj je privukao više od 400 sudionika.

Središnje teme događaja obuhvaćale su traženje rješenja za gospodarsku krizu te načine izgradnje čiste i zdrave Europe. Predstavljeno je nekoliko uspješnih inicijativa građana na lokalnoj razini. Ombudsman je organizirao događaj kako bi potpomogao usmjerenost na europske građane te na to kako oni mogu konkretno pridonijeti oblikovanju EU-a, bilo putem [Europske građanske inicijative](#) (ECI), bilo podnošenjem pritužbi Europskom ombudsmanu, bilo mobilizacijom velikog broja građana za provedbu inicijativa građana na lokalnoj razini.



Događaj 2013. u organizaciji Europskog ombudsmana pod nazivom „To je naša Europa: budimo aktivni!” <http://europa.eu/ldX94ff>

🐦
#7

European Ombudsman
⌵ Solve

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

👍 5
🗨️ 1

📅 03:10 · 2 apr. 2013

Brussels_Business (@BB_Biz) · 2 apr. 2013

@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
Well done to all of them! Keep up the good work!

Europski ombudsman
Saznajte više o projektima Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World i drugim građanskim projektima na događaju koji organizira Europski ombudsman pod nazivom „Europska godina građana 2013. – To je naša Europa: budimo aktivni!”, a koji se održava 23. travnja 2013.

#2

To je naša Europa: budimo aktivni!
Događaj za građane u organizaciji Ureda europskog ombudsmana koji se održava 23. travnja 2013. od 9.30-12.30 u Europskom parlamentu u Bruxellesu u zgradi József Antall u sobi 2Q2. Diljem Europe usporedo se održavaju popratni događaji u brojnim informativnim uredima EP-a.

Nova ombudsmanica pozvana je da održi govor na [završnoj konferenciji Europske godine građana 2013.](#) održanoj u Vilniusu u Litvi, što je bio posljednji veliki događaj u okviru predsjedanja Litve EU-om. Ombudsmanica se u svojem govoru usredotočila na građanstvo EU-a i izgradnju Unije. Istaknula je da trenutačna kriza nije samo gospodarska, nego da je to i kriza identiteta te legitimiteta. Ombudsmanica je pozvala institucije EU-a da uključe građane u integracijski proces Unije na znatno dubljoj razini te da se odupru iskušenju koje navodi na aroganciju i samodovoljno ponašanje. Također je potaknula građane da ostvaruju svoja građanska prava, na primjer glasovanjem na izborima za Europski parlament kako bi se čuo i njihov glas te da vrše stvarni utjecaj na razini EU-a.



Osim što je [održala govor o građanstvu EU-a](#), ombudsmanica se tijekom svojeg boravka u Litvi također sastala s raznim nevladinim organizacijama, predstavnicima poduzeća i novinarima.

6.4. Projekti i programi koje financira EU



Ombudsmanica svake godine zaprima velik broj pritužbi od poduzeća, nevladinih organizacija, sveučilišta, općina i drugih pravnih osoba uključenih u projekte i programe koje financira EU. Takve se pritužbe uglavnom odnose na zakašnjela plaćanja, ugovorne sporove, probleme s pozivnim natjecajima te nedostatak transparentnosti, uglavnom zbog odbijanja institucija EU-a da omoguće pristup odgovarajućim dokumentima ili informacijama.

Mala i srednja poduzeća i drugi manji subjekti mogu zapasti u ozbiljne teškoće ako ne prime isplatu od [Komisije](#) na vrijeme. Ombudsmanica redovito provodi savjetovanja s poduzećima o tom problemu te o birokratskim teškoćama s kojima se ona suočavaju. Ombudsmanica je tijekom godina provela nekoliko istraga na vlastitu inicijativu o zakašnjelim plaćanjima tražeći od Komisije da podnese izvješće o napretku u tom pogledu te da dostavi statistiku platnog prometa.

Ombudsmanica je pokrenula jednu takvu istragu 2013. Nastojala je ispitati Komisijinu učinkovitost u pogledu pravodobnih plaćanja ugovornim partnerima i korisnicima

bespovratnih sredstava i subvencija. Ombudsmanica je od Komisije zatražila najnovije podatke o tome te o mjerama koje su poduzete kako bi se riješio taj problem. Komisijina izvješća uzastopno upućuju na smanjenje broja i novčane vrijednosti zakašnjelih plaćanja. Ipak, **problemi i dalje postoje**. Na primjer, povećao se ukupan iznos kamata nastalih zbog kašnjenja u plaćanju. Ombudsmanica će nastaviti pratiti ovaj problem.



Spor oko isplate 93 000 EUR koji je razriješila europska ombudsmanica 2013. <http://europa.eu/!kP99nD>

U jednom slučaju iz 2013., ombudsmanica je pomogla u rješavanju **spora oko isplate 93 000 EUR** između jedne francuske nevladine organizacije i Komisije u vezi s istraživačkim i tehnološkim projektom u Rusiji koji je financirala Europska unija. Nevladina organizacija **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (Zemljina podatkovna mreža za obrazovnu i znanstvenu razmjenu – EDNES) bila je koordinator projekta koji je uspješno provela. Međutim, Komisija je od nevladine organizacije tražila da joj vrati 93 000 EUR jer je kao podugovaratelja angažirala rusku tvrtku što nije bilo dopušteno prema ugovoru.

EDNES je podnio pritužbu ombudsmanici nakon čije je istrage zaključeno da je sama Komisija priznala da je dotična nevladina

organizacija postupila u dobroj vjeri, da je uspješno dovršila projekt i obavješćivala Komisiju o organizacijskom ustroju projekta u svim fazama projekta, pri čemu Komisija nije uložila ni jedan prigovor. Ombudsmanica je smatrala da je zahtjev za naknadom nerazmjeran i nepravedan te da predstavlja prijetnju samom postojanju dotične nevladine organizacije vođene dobrovoljcima koji ne primaju nikakve naknade za svoj rad. Ombudsmanica je na kraju uvjerala Komisiju da odustane od zahtjeva za povratom novca.

6.5. Temeljna prava



Osim što ima u vidu odredbe Povelje koje se odnose na veća prava građana na koje upućuje tijekom istraga, ombudsmanica također vodi računa o drugim aspektima obveza uprave EU-a u pogledu temeljnih prava.

Najznačajniji slučaj u 2013. u području temeljnih prava nastao je nakon što je **Agencija za sigurnost vanjskih granica EU-a** (Frontex) odbila uspostaviti mehanizam za podnošenje pritužbi. Frontex koordinira suradnju među državama članicama u području sigurnosti vanjskih granica EU-a i ilegalne imigracije. Povelja je pravno obvezujuća za Frontex, kao i uredba EU-a kojom se utvrđuju dodatne obveze za Agenciju u pogledu temeljnih prava.

Ombudsmanica je 2013. Frontexu uputila brojne upite o tome kako ispunjava te obveze te je provela javno savjetovanje u kojem su sudjelovali građani, nevladine organizacije za ljudska prava i druge organizacije. Ombudsmanica je ustvrdila da Frontex, općenito, pokazuje zadovoljavajući napredak u pogledu rješavanja pitanja temeljnih prava. Međutim, savjetovala je Frontex da uspostavi mehanizam za podnošenje pritužbi radi mogućnosti izravnog rješavanja pritužbi migranata i drugih osoba koje imaju razloga podnijeti pritužbu. Agencija je odbila prihvatiti tu preporuku tvrdeći da su pojedinačni incidenti isključiva odgovornost dotičnih država članica.

Ombudsmanica se nije složila s Frontexovim argumentom te je Europskom parlamentu dostavila posebno izvješće tražeći njegovu potporu u uvjeravanju Frontexa da preispita svoj pristup. To se odvijalo u vrijeme nakon tragedije ispred obale talijanskog otoka Lampedusa krajem 2013., u kojoj je smrtno stradalo nekoliko stotina migranata.



Posebno izvješće europske ombudsmanice o Frontexu 2013.
<http://europa.eu/luf74gk>

Jesu li #ljudska prava tražitelja azila u nadležnosti EU-a ili njezinih država članica?

„U jeku tragedije kod Lampeduse (#Lampedusa) i drugih nedavnih humanitarnih katastrofa na granicama EU-a od ključne je važnosti da Frontex izravno rješava pritužbe imigranata i drugih ugroženih osoba. Ne prihvaćam Frontexovo stajalište o tome da su povrede ljudskih prava isključiva odgovornost dotičnih država članica.“

Priopćenje za javnost i druge dokumente o ovom slučaju možete pročitati ovdje: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Fotografije su preuzete s Frontexove (#Frontex) internetske stranice.

U drugom slučaju u vezi s temeljnim pravima, ombudsmanica je zaključila da Komisija nije prekoračila svoje ovlasti time što je bila domaćin fotografske izložbe o istospolnim parovima. Taj događaj nazvan „Drugačije obitelji – ista ljubav“ održan je u Komisijinim prostorijama pod pokroviteljstvom potpredsjednice Komisije Viviane Reding, zadužene za antidiskriminacijska pitanja. Izložba je uključivala pozive za zakonskim priznavanjem istospolnih brakova te da se lezbijskim parovima omogući pristup medicinski potpomognutoj oplodnji. Izložbu je organizirao europski ogranak Međunarodne organizacije lezbijki, homoseksualaca, biseksualaca, transseksualnih i interseksualnih osoba (ILGA).

Jedan je građanin podnio pritužbu ombudsmanici navodeći da je Komisija prekoračila svoje ovlasti time što je bila domaćin i pokrovitelj te izložbe iz razloga što EU nema nadležnosti u području braka, obitelji i potpomognute oplodnje. Podnositelj pritužbe također je smatrao da je Komisija postupila diskriminacijski prema građanima EU-a koji ne dijele stajališta promicana na izložbi.

Ombudsmanica se složila s Komisijinim objašnjenjem da ona ima zakonsku obvezu boriti se protiv diskriminacije, uključujući onu na osnovi seksualne orijentacije, te da je stoga imala pravo biti domaćin izložbe koja promiče nediskriminaciju. Ombudsmanica je zaključila slučaj savjetujući Komisiju da na budućim izložbama objavi izjavu o odricanju od odgovornosti kako bi se izbjegao dojam da podržava sve poruke izložene na izložbama kojima je domaćin.

U drugom značajnom slučaju bivši je zaposlenik [Agencije za temeljna prava](#) (FRA) dao iskaz [Europskom uredu za borbu protiv prijevara](#) (OLAF) tvrdeći da u toj agenciji ima nekih nepravilnosti. OLAF je pokrenuo istragu, no zatim i zatvorio slučaj odbijajući navesti zviždaču razloge za zatvaranje slučaja.

OLAF je tvrdio da nije obvezan navoditi razloge te da je morao zaštititi povjerljivost svojih istraga i neovisnost svoje institucije. [Ombudsmanica je odbila prihvatiti OLAF-ove argumente](#) te je istaknula da su sve institucije EU-a obvezne informirati građane o svojim odlukama, što ne podrazumijeva otkrivanje povjerljivih informacija.

6.6. Kultura usluge



Jedan je od glavnih prioriteta europske ombudsmanice promicanje kulture usluge u upravi EU-a. Tijekom 2013., ombudsmanica je objavila novu inačicu [Europskog kodeksa o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi](#). Ombudsmanica se također sastala s dužnosnicima raznih institucija i agencija EU-a, na svim razinama, kako bi ih senzibilizirala u pogledu potrebe da se pridržavaju kulture usluge u postupanju s građanima.



Slučaj europske ombudsmanice u vezi sa španjolskim nogometom 2013. <http://europa.eu/!XG68gd>



Pretjerana kašnjenja stalni su problem u okviru uprave EU-a. Ombudsmanica je rješavala visokoekspozirani slučaj o [Komisijinu](#) nerješavanju pritužbe podnesene prije više od četiri godine o državnoj potpori u vezi s četirima španjolskim nogometnim klubovima. Ulagачi u europske nogometne klubove žalili su se Komisiji da je Španjolska prekršila pravila o državnim potporama EU-a odobravajući nepravedne porezne olakšice četirima španjolskim nogometnim klubovima. Prošlo je više od četiri godine, a nije donesena nikakva odluka. Podnositelj pritužbe tvrdio je da bi Komisijino nerješavanje ovog slučaja moglo biti povezano s činjenicom da je nadležni Komisijin povjerenik navijač jednog od dotičnih nogometnih klubova te da je bio ministar u španjolskoj vladi koja je odlučivala o poreznim olakšicama u to vrijeme.

Nakon što je ombudsmanica od Komisije zatražila rješavanje ove pritužbe, [Komisija je pokrenula istragu o financiranju dotičnih nogometnih klubova](#). Ombudsmanica je pohvalila ovaj korak naglasivši kako je važno da europska javnost vidi da Komisija brzo rješava slučajeve u kojima se iskazuje zabrinutost u vezi s mogućim kršenjem pravila o državnim potporama čime se odbacuje svaka sumnja u sukob interesa.

U nekoliko su slučajeva građani podnijeli pritužbu ombudsmanici kada su institucije učinile proceduralnu pogrešku, kada nisu odgovorile na upit u prepisci ili kada su pogrešno informirale građane. Zahvaljujući ombudsmaničinoj intervenciji, institucije protiv kojih su podnesene pritužbe riješile su mnoge sporove i unaprijedile svoje postupke.

Jedan od takvih slučajeva odnosio se na ženu koja je sudjelovala u natječaju za vanjske konferencijske prevoditelje koji je organizirala Komisija. Komisija ju je pozvala na polaganje testa. Međutim, na dan održavanja testa

institucija joj je kazala da ne može polagati test jer nije zadovoljila jedan od kriterija natječaja. Kandidatkinja je podnijela pritužbu ombudsmanici navodeći da je Komisija nije pravodobno obavijestila o tome da ne zadovoljava kriterije. [Komisija je prihvatila ombudsmaničin savjet](#) te je podnositeljici pritužbe isplatila 300 EUR naknade.

Drugi slučaj odnosio se na putnika čiji je let kasnio 23 sata i koji se za pomoć obratio zračnom prijevozniku, nacionalnom tijelu za provođenje zakona i Komisiji. Zatim je podnio pritužbu ombudsmanici navodeći u njoj da je odgovarajući [obrazac za pritužbe u EU-u](#) netočan te da želi da Komisija ispita postupak podnošenja pritužbi ili informacije u obrascu. [Komisija se složila](#) i zahvalila ombudsmanici što joj je skrenula pozornost na to.



7 • Kako rješavamo slučajeve



Kako radi Europski ombudsman. <http://europa.eu/!bd84tT>

Ugovor o funkcioniranju Europske unije (UFEU) i Povelja o temeljnim pravima EU-a osiguravaju pravo na podnošenje pritužbi europskoj ombudsmanici. UFEU ovlašćuje ombudsmanicu da zaprima pritužbe svih građana Unije ili svake fizičke ili pravne osobe s prebivalištem ili registriranim uredom u nekoj državi članici Unije.

Ombudsmanica osigurava da besplatna usluga podnošenja pritužbi bude što pravednija, transparentnija i jednostavnija. Podnositelji pritužbe mogu ombudsmanici dostaviti pritužbu u bilo kojem pismenom obliku, uključujući putem sigurnog obrasca za pritužbe koji je dostupan na ombudsmaničnoj internetskoj stranici. Imajući u vidu to da mnogi isprva osjećaju zabrinutost i neizvjesnost u pogledu svoje pritužbe, ombudsmanica nastoji brzo dostaviti prvi odgovor i stoga obavještuje podnositelje pritužbi o tome što namjerava poduzeti u vezi s njihovom pritužbom u roku od četiri tjedna.

Ombudsmanica ispituje svaku pritužbu zasebno. To uključuje pritužbe koje mora odbiti jer su izvan njezine nadležnosti. U tom slučaju podnositelji pritužbe primaju individualizirani odgovor koji u većini slučajeva uključuje savjet o tome koja bi im druga tijela mogla pomoći. Ombudsmanica može također odlučiti proslijediti pritužbe tim drugim tijelima.

Pritužbe koje su u okviru ombudsmanične nadležnosti najprije rješava njezino specijalizirano pravno osoblje. Svakom podnositelju pritužbe dodjeljuje se posebna osoba zadužena za njegov slučaj koja je osoba za kontakt.

Kad god zaključi da neka nova pritužba ne zadovoljava kriterije prihvatljivosti ili da osnove za pokretanje pritužbenog postupka na temelju inače prihvatljive pritužbe nisu dostatne, ombudsmanica daje obrazloženje svoje odluke i savjet kad god je to moguće ili prikladno.

Kada ombudsmanica zauzme stajalište da je potrebno pokrenuti istragu, ona pažljivo ispituje predmet pritužbe kako bi utvrdila može li se on riješiti pojednostavljenim postupkom.

Pojednostavljeni postupci obično su brži i u manjoj mjeri službeni u odnosu na potpune istrage. Oni uključuju telefonske istrage i istrage u kojima se traži određeno objašnjenje, koje omogućuju da podnositelj pritužbe iznese primjedbu na ombudsmanično prvotno stajalište da nema valjanih razloga za pokretanje opsežnije istrage. Ona također može odlučiti pokrenuti inspekcijsku istragu radi brzog pregleda dokumenata i sličnoga promptnog donošenja zaključka na temelju glavnih činjenica slučaja.

Potpune su istrage primjerice potrebne kada pritužba nije hitna, kada je složena ili kada je jasno da zahtijeva traženje informacija od raznih specijaliziranih službi dotične institucije.

Ombudsmanica ima na raspolaganju nekoliko rješenja ako utvrdi da je pritužba osnovana. Može predložiti mirno rješenje koje će zadovoljiti podnositelja pritužbe ili dati prijedlog preporuke u kojem od dotične institucije traži da ispravi nepravilno postupanje.



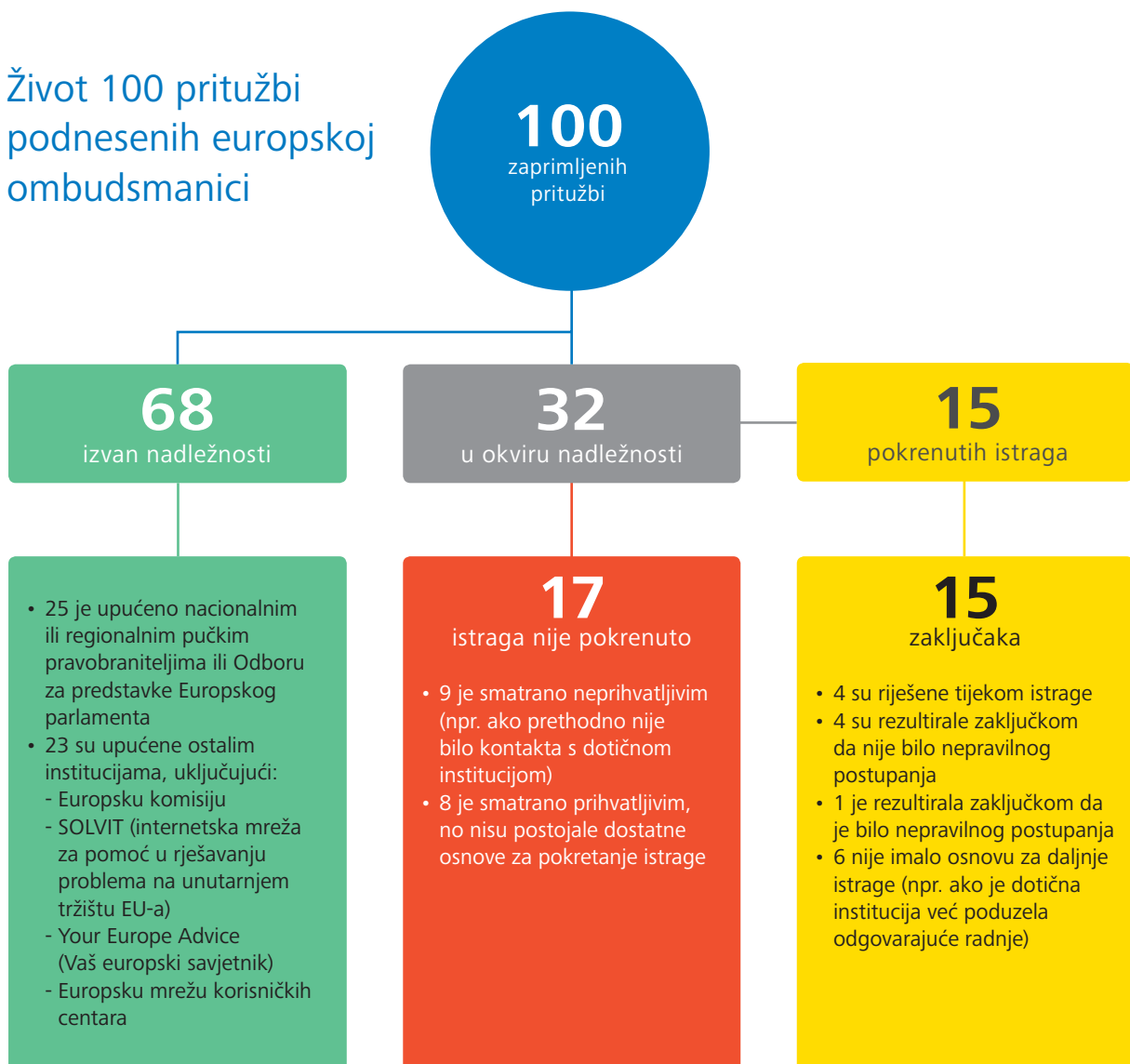
Ako nije moguće naći rješenje, ombudsmanica može odlučiti dati kritičke primjedbe. Međutim, ako dotična institucija odluči riješiti predmet pritužbe na vlastitu inicijativu prije nego što ombudsmanica ispita slučaj i dođe do određenih zaključaka, ona obično smatra nepotrebnim uputiti kritiku instituciji na osnovi službenog zaključka o nepravilnom postupanju.

Ombudsmanica je također ovlaštena za pokretanje istrage na vlastitu inicijativu. Uporabom tih ovlasti, ombudsmanica može istražiti mogući slučaj nepravilnog postupanja

na koji joj je pozornost skrenula osoba koja nema pravo podnijeti pritužbu. Nadalje, ombudsmanica može upotrijebiti ovu ovlast za rješavanje mogućih sustavnih problema u institucijama EU-a.

Europski ombudsman svake godine zaprimi na tisuće pritužbi građana, nevladinih organizacija, poduzeća i drugih organizacija. Ombudsmaničino osoblje osigurava da se svaka pritužba rješava brzo, ustrajno i na uslužan način. Evo kako izgleda statistika na osnovi 100 tipičnih pritužbi:

Život 100 pritužbi podnesenih europskoj ombudsmanici





8 • Usklađenost s ombudsmanovim prijedlozima

Ombudsman svake godine objavljuje izvješće o usklađenosti i usvojenim znanjima. Ono osigurava sveobuhvatan izvještaj o tome kako institucije EU-a protiv kojih su podnesene pritužbe odgovaraju na prijedloge koje je ombudsman iznio u dotičnoj godini. Ti su prijedlozi instrumenti koji su osmišljeni kako bi se unaprijedila uprava EU-a, a u obliku su mirnih rješenja, prijedloga preporuka, dodatnih primjedbi, kritičkih primjedbi i sugestija.

Usklađenost s prijedlozima Europskog ombudsmana u 2012.



Izvješće za 2012. pod nazivom *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Kako ispraviti problem? – kako su institucije EU-a odgovorile na prijedloge ombudsmana u 2012.) pokazuje da su institucije, općenito gledajući, bile usklađene s ombudsmanovim prijedlozima 80 % vremena, pri čemu su neki prijedlozi bili usklađeni 100 %. **Komisija**, na koju se odnosi najveći dio istraga koje provodi ombudsman, imala je stopu usklađenosti od 84 %.



PREGLED: Institucije EU-a pružile su 118 pozitivnih odgovora na 148 prijedloga ombudsmana u slučajevima zatvorenima u 2012.

Neke su institucije polučile rezultat od 100 %. Konkretno, **Europska središnja banka**, **Europska agencija za lijekove** i **Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti** surađivali su s ombudsmanom na osobito konstruktivan način u 2012.

Europski ured za borbu protiv prijevara, **#OLAF**, također dijeli zasluge, i to za znatne napore koje je uložio u unapređenje svojih postupaka u korist građana.

#EU #Administration

Europska središnja banka (ESB), **Europska agencija za lijekove (EMA)** i **Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC)** surađivali su s ombudsmanom na osobito konstruktivan način, a **Europski ured za borbu protiv prijevara (OLAF)** uložio je znatne napore kako bi unaprijedio postupke u korist građana.

Izvješće za 2013. bit će dostupno u jesen 2014.



9 • Odnosi s institucijama EU-a

Europska ombudsmanica redovito se sastaje s članovima i dužnosnicima institucija EU-a radi razmatranja načina podizanja kvalitete uprave, isticanja važnosti dobrog rješavanja pritužbi i osiguranja odgovarajućeg praćenja ombudsmaničnih preporuka i izvješća.

Sastanci održani nakon njezina izbora 2013. bili su prilika da ona, gospođa O'Reilly, predstavi svoju viziju i prioritete za budućnost. Jedan je od ombudsmaničnih prioriteta isticati interese građana i pomoći premostiti jaz koji ih razdvaja od institucija. Ombudsmanica je objasnila da to namjerava postići povećanjem vidljivosti rada svojeg ureda te pregledom i izmjenama unutarnjih struktura i postupaka rješavanja pritužbi s ciljem postizanja veće učinkovitosti u korist javnosti. Ombudsmanica je također pozvala institucije da se vode zlatnim standardima u pogledu učinkovitosti, transparentnosti, etičkog ponašanja i odgovornosti ako žele pridobiti povjerenje građana. Čvrsto je obećala da će blisko surađivati s institucijama.

9.1. Europski parlament



Emily O'Reilly sastala se s Martinom Schulzom u listopadu 2013.

Nakon preuzimanja dužnosti, Emily O'Reilly sastala se s Martinom Schulzom, predsjednikom [Europskog parlamenta](#), i Klausom Welleom, glavnim tajnikom Parlamenta. Osim toga, ombudsmanica je Odboru za predstavke Europskog parlamenta dostavila posebno izvješće o tome da [Agencija za sigurnost vanjskih granica EU-a](#) (Frontex) odbija uspostaviti mehanizam za podnošenje pritužbi. Najavivši kako „namjerava surađivati s Europskim parlamentom i proaktivno se angažirati kod Komisije i drugih institucija EU-a u ime građanskih prava i interesa“, ombudsmanica se sastala i s nekoliko članova Europskog parlamenta ponaosob, te s članovima osoblja Parlamenta.



Martin Schulz, predsjednik Europskog parlamenta
Radujem se susretu s europskom ombudsmanicom Emily O'Reilly u Strasbourgu.

9.2. Europska komisija



Emily O'Reilly sastala se s Joséom Manuelom Barrosom u listopadu 2013.

S obzirom na to da se na **Europsku komisiju** odnosi najveći dio istraga koje ombudsman provodi svake godine, ombudsmaničine službe ulažu znatne napore kako bi sustavno surađivale s članovima i dužnosnicima Komisije.

Nakon preuzimanja dužnosti, Emily O'Reilly sastala se s Joséom Manuelom Barrosom, predsjednikom Europske komisije, Marošem Šefčovičem, potpredsjednikom Europske komisije nadležnim za međuinstitucionalne odnose i upravu, Catherine Day, glavnom tajnicom Europske komisije, Giovannijem Kesslerom, glavnim direktorom **Europskog ureda za borbu protiv prijevара**, Rytisom Martikonisom, glavnim direktorom za prevođenje, i Jonathanom Faulloom, glavnim direktorom za unutarnje tržište i usluge.

#10

European Ombudsman (@EUombudsman) · 14 oct.
Tomonow, Emily O'Reilly meets @MarosSefcovic, Vice-President of the @EU_Commission, in Brussels bit.ly/17QYjtm

Details

Maroš Šefčović (@MarosSefcovic)

· Reply

@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation.

1RetweetedRetweetedRetweetedRetweeted

09:5514 oct. 2013

Europski ombudsman
Sutra se u Bruxellesu Emily O'Reilly sastaje s @MarosSefcovic, potpredsjednikom @EU_Commission bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčović, potpredsjednik Europske komisije i Komisijin povjerenik nadležan za međuinstitucijske odnose i upravu izuzetno se radujem našem susretu i budućoj suradnji.

9.3. Agencije EU-a

Posljednjih 15-ak godina osnovan je velik broj **agencija EU-a** diljem Europe. Na osnovi nadležnosti europske ombudsmanice u okviru kojih može provoditi istrage na vlastitu inicijativu, ombudsmanica je uspostavila program posjeta agencijama. Taj program omogućuje ombudsmanici da dopre do različitih agencija kako bi istaknula važnost dobre uprave, dobrog rješavanja pritužbi i kulturu usluge. To je, isto tako, prilika da se prepoznaju i šire primjeri najbolje prakse među agencijama.

Prilikom posjeta Vilniusu radi držanja govora na završnom događaju Europske godine građana 2013., ombudsmanica je iskoristila priliku kako bi razmijenila mišljenja s direktoricom **Europskog instituta za ravnopravnost spolova** (EIGE) Virginijom Langbakk i ostalim članovima osoblja.



Više informacija o programu posjeta potražite u članku pod nazivom *The European Ombudsman's visits to EU agencies – identifying and spreading best practices* (Posjeti europske ombudsmanice agencijama EU-a – prepoznavanje i širenje najboljih primjera iz prakse) u [izdanju iz studenoga 2013.](#) Biltena Europske mreže pučkih pravobranitelja.

9.4. Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom

Osim s Unijom, ombudsmanica također surađuje s drugim međunarodnim organizacijama kao što su [Ujedinjeni narodi](#), osobito u području ljudskih prava. Na primjer, u sklopu okvira EU-a u skladu s [Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) (UNCRPD), ombudsmanica obavlja zadaću štíćenja, poticanja i praćenja provedbe Konvencije na razini institucija EU-a. Tu zadaću ombudsmanica obavlja zajedno s [Europskim parlamentom](#), [Europskom komisijom](#), [Agencijom za temeljna prava](#) (FRA) i [Europskim forumom osoba s invaliditetom](#) (EDF). Oni zajedno čine okvir EU-a za provedbu Konvencije o pravima osoba s invaliditetom (CRPD-a). Konvencija je za EU stupila na snagu u siječnju 2011.

Tijekom 2013. ombudsmanica se najprije savjetovala s ostalim članovima okvira EU-a s ciljem razvoja višegodišnjeg programa rada za ombudsmaničinu posebnu ulogu. Savjetovala se i s [Europskom mrežom pučkih pravobranitelja](#), [Europskom grupom nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava](#) (NHRIs) i [Europskom mrežom tijela za promicanje jednakosti](#) (Equinet). U nadležnosti ombudsmanice potpada zahtjev kojim su institucije EU-a obvezne osigurati:

da su njihove usluge dostupne osobama s invaliditetom, da osobe s invaliditetom imaju pristup informacijama koje osiguravaju institucije te da su im osigurani načini komunikacije s njima, da je radna okolina institucija EU-a otvorena, pristupačna i dostupna osobama s invaliditetom i da osobe s invaliditetom mogu učinkovito i u potpunosti sudjelovati u političkom i javnom životu.

Godine 2013. ombudsmanica je pokrenula istragu o odluci o opozivu odstupanja koju je donio Parlament u vezi s izuzećem jednog člana njegova osoblja od godišnje vježbe mobilnosti osoblja zbog iznimnih obiteljskih okolnosti. Ombudsmanica je pokrenula još jednu istragu na osnovi navoda da alat za uporabu [Europassova životopisa](#) kojim rukovodi [Europski centar za razvoj strukovne izobrazbe](#) (Cedefop) nije dostupan osobama s oštećenjem vida. U ovim slučajevima, koji su još uvijek u tijeku, ombudsmanica je skrenula pozornost dotičnih institucija na CPRD.

Nakon ombudsmaničina poziva na iskaz interesa službenika država članica EU-a koji je objavljen 2013., ombudsmaničinu se timu početkom 2014. priključio jedan upućeni nacionalni stručnjak na području osoba s invaliditetom. Taj će stručnjak pomoći ombudsmanici u definiranju njezina programa rada u području osoba s invaliditetom te u pronalaženju načina kojim bi se u većoj mjeri doprlo do građana i osoblja EU-a kako bi ih se informiralo o njihovim pravima i obvezama u skladu s CRPD-om.

Od 2013., sve ombudsmaničine publikacije dostupne su u obliku većeg ispisa ili u zvučnim verzijama na zahtjev. Tijekom godine ombudsmanica je poduzela radnje kako bi razvila javni registar dokumenata čiji je jedan od glavnih ciljeva osigurati pristup dokumentima osobama s oštećenjem vida.



10 • Odnosi s mrežama

Pritužbe proslijeđene drugim institucijama ili tijelima i podnositelji pritužbi kojima je europska ombudsmanica savjetovala da se obrate drugim institucijama ili tijelima 2013.

Član Europske mreže pučkih pravobranitelja od čega:



Europska komisija



Druge institucije i tijela



Napomena: U nekim je slučajevima ombudsmanica udijelila podnositelju pritužbe više od jedne vrste savjeta pa je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100 %.

Europska ombudsmanica blisko surađuje s raznim mrežama kako bi se osiguralo da se pritužbe građana o pravu EU-a rješavaju promptno i učinkovito.

Mnogi podnositelji pritužbi kontaktiraju s ombudsmanicom kada imaju problem s nacionalnom, regionalnom ili lokalnom upravom. Takve pritužbe nisu u nadležnosti ombudsmanice i često se tiču navodnih povreda prava EU-a koje počine države članice. Nacionalni ili regionalni pučki pravobranitelji unutar [Europske mreže pučkih pravobranitelja](#) najpodobniji su za obrađivanje mnogih slučajeva te vrste. [Odbor za predstavljanje Europskog parlamenta](#) također je punopravni član te mreže. Jedna od svrha mreže jest olakšati brz prijenos pritužbi nadležnim članovima mreže, bilo da je riječ o nacionalnom ili regionalnom pučkom pravobranitelju, sličnom tijelu ili pak Odboru za predstavljanje Europskog parlamenta.



Podnesite pritužbu



Zahtjev za informacijama

Svake godine 20 000 građana kontaktira odgovarajuće tijelo za pomoć pri rješavanju određenog problema uz pomoć interaktivnog vodiča europske ombudsmanice.

Mreža trenutačno obuhvaća 94 ureda u 35 europskih zemalja. Uključuje nacionalne i regionalne pučke pravobranitelje te slična tijela država članica EU-a, zemalja kandidatkinja za članstvo u EU-u i drugih zemalja Europskoga gospodarskog prostora i/ili Schengenskog prostora, kao i europsku ombudsmanicu te Odbor za predstavljanje Europskog parlamenta.

Mreža služi kao koristan mehanizam razmjene informacija o pravu EU-a i primjerima najbolje prakse kroz seminare, dvogodišnje biltene i elektronički sustav Extranet za održavanje rasprava i razmjenu dokumenata.

Teme o kojima se raspravljalo 2013. bile su: zadaća europske ombudsmanice u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCPRD), istrage koje su pučki pravobranitelji proveli na vlastitu inicijativu, integracija društvenih medija u komunikacijske strategije pravobraniteljskih ureda, provedba funkcija nacionalnih preventivnih mehanizama i inovacije u okviru pravobraniteljskih ureda.

Godine 2013. Europski ombudsman i [irska pučka pravobraniteljica](#) zajednički su organizirali [Deveti nacionalni seminar Europske mreže pučkih pravobranitelja](#). Seminar je održan u Dublinu od 15. do 17. rujna,

a na njemu se raspravljalo o raznim temama, uključujući o inovacijama u pravobraniteljskim uredima, reformama u pogledu štednje i o tome da se čuje i glas građana.

g+ #3

European Ombudsman

Što nam je činiti kada su iscrpljene sve mogućnosti i ljudi protestiraju te podnose pritužbe nama – pučkim pravobraniteljima?

Je li dovoljno samo promatrati vođenje preostalih programa potpore za pojedince i obitelji te ignorirati odabire politika zbog kojih su neki drugi programi odbačeni ili reducirani u veličini tj. broju ili je naša dužnost uključiti se na neki način u raspravu o tim odabirima politika, barem u pogledu toga na koji način odabiremo svoje istrage i kako potom posredujemo u njima?

Pročitajte govor Emily O'Reilly s današnjeg 9. nacionalnog seminara Europske mreže pučkih pravobranitelja: <http://bit.ly/1bok4n8>

U nekim slučajevima ombudsmanica može smatrati prikladnim prosljediti pritužbu **Europskoj komisiji**, mreži **SOLVIT** ili mreži **Your Europe Advice** (Vaš europski savjetnik). SOLVIT je mreža koju je uspostavila Komisija kako bi pomogla osobama koje se suočavaju s preprekama pri pokušaju ostvarivanja svojih prava na unutarnjem tržištu Unije. Your Europe Advice još je jedna mreža na području EU-a koju je osnovala Komisija, i to kako bi savjetovala građane o njihovom životu, poslu i putovanjima unutar EU-a. Prije prosljeđivanja pritužbe ili pružanja savjeta podnositelju pritužbe, ombudsmaničine službe ulažu sve napore kako bi odredile koji drugi ured može najbolje pomoći podnositelju pritužbe.



Problemi s EU? Tko vam može pomoći?

Ombudsmaničina publikacija *Problemi s EU? Tko vam može pomoći?* sadrži više informacija o alternativnim načinima pravne zaštite.



11 • Resursi

11.1. Proračun

Ombudsmanov proračun neovisan je dio proračuna EU-a. Podijeljen je u tri glave. Glava 1. sadrži plaće, naknade i ostale rashode u vezi s osobljem. Glava 2. obuhvaća objekte, pokretnine, opremu i različite rashode poslovanja. Glava 3. sadrži rashode koji proizlaze iz općih funkcija koje provodi institucija. [U 2013. proračunska odobrena sredstva iznosila su 9 731 371 EUR.](#)

Kako bi se osiguralo učinkovito upravljanje sredstvima, Ombudsmanov unutarnji revizor Robert Galvin redovito provjerava sustave unutarnje kontrole institucije i financijsko poslovanje koje provodi ured. Kao i u slučaju drugih institucija EU-a, [Europski revizorski sud](#) također provodi revizije institucije Ombudsmana.

11.2. Upotreba resursa

Ombudsman svake godine donosi godišnji plan upravljanja ([Annual Management Plan](#)) (AMP) kojim se utvrđuju konkretne radnje koje ured treba poduzeti kako bi proveo prioritete institucije. AMP za 2013. bio je treći plan utemeljen na Ombudsmanovoj strategiji za mandat u razdoblju 2009.–2014. ([Strategy for the mandate 2009.–2014](#)). Ciljevi za 2013., kao i za ostale godine obuhvaćene strategijom, bili su osluškivati, dostaviti, uvjeriti, komunicirati i prilagoditi. AMP sadrži ključne pokazatelje uspješnosti (KPI-jeve) za mjerenje napretka u postizanju tih ciljeva. KPI-jevi i odgovarajući ciljevi procjenjuju se i, ako je potrebno, revidiraju jednom godišnje.

Ombudsman također podnosi godišnje izvješće o aktivnosti ([Annual Activity Report](#)) (AAR). AAR donosi izvještaj o rezultatima poduzetih radnji s obzirom na ciljeve utvrđene u AMP-u, rizicima povezanim s tim radnjama, upotrebi sredstava koje je Ombudsman imao na raspolaganju i učinkovitosti i djelotvornosti sustava unutarnje kontrole institucije.



Upoznajte tim europske ombudsmanice. <http://europa.eu/lqb98Gm>

11.3. Tim koji stoji iza ombudsmanice

Ova institucija ima visokokvalificirano i višejezično osoblje. To osigurava da institucija može rješavati pritužbe o nepravilnom postupanju na 24 službena jezika EU-a te podizati svijest o ombudsmaničinu radu. Planom zapošljavanja Europskog ombudsmana u 2013. predviđeno je 67 radnih mjesta.

Potpun i redovito ažuriran popis osoblja koji uključuje i detaljnije informacije o ustroju ombudsmanova ureda i dužnostima svakog odjela dostupan je na ombudsmaničnoj internetskoj stranici (www.ombudsman.europa.eu) na 24 službena jezika EU-a.



Tim europske ombudsmanice.



Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom

Poštom

Europski ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Telefonom

+33 (0)3 88 17 23 13

Telefaksom

+33 (0)3 88 17 90 62

E-poštom

eo@ombudsman.europa.eu

Putem interneta

Internetska stranica: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Osobnim posjetom

Ako želite posjetiti urede europske ombudsmanice u Bruxellesu ili Strasbourgu, prethodno nam se javite.



Ovo Godišnje izvješće objavljeno je na internetu pod:

www.ombudsman.europa.eu



Ured za publikacije

© Europska unija, 2014.

Sve fotografije, videomaterijali i slike © Europska unija ako nije drugačije naznačeno.

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

Dizajn i prijelom: Rosendahls A/S, Albertslund, Danska i EntenEller A/S, Valby, Danska.

Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-582-0 . ISSN 1977-9062 . doi:10.2869/37464 . QK-AA-14-001-HR-C

EPUB ISBN 978-92-9212-606-3 . ISSN 2363-1961 . doi:10.2869/42282 . QK-AA-14-001-HR-E

PDF ISBN 978-92-9212-558-5 . ISSN 2363-1961 . doi:10.2869/32821 . QK-AA-14-001-HR-N



Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće • Godišnje izvješće

Ako želite ispisanu, opsežniju verziju ove brošure, molimo vas, kontaktirajte Ured Europskog ombudsmana. Na vaš zahtjev, možemo vam dostaviti i zvučnu verziju.