



Europski ombudsman

**Strategija
Europskog
ombudsmana
„Ususret 2019.”**

**Doneseno – studeni 2014.
Revidirano – rujan 2017.**

HR



Sadržaj

Sadržaj	3
Predgovor	4
1. Misija i opis zadaće	5
2. Strategija	7
Naši strateški ciljevi	7
Cilj 1. – osigurati važnost	8
Cilj 2. – ostvariti veći utjecaj	8
Cilj 3. – održavati vidljivost na visokoj razini	8
Cilj 4. – poboljšati učinkovitost	9
3. Provedba i mjerenje	10



Predgovor

U studenome 2014. donijela sam Strategiju Europske ombudsmanice „Ususret 2019.” u kojoj sam utvrdila ključne ciljeve i prioritete za svoj mandat.

Strategija otada služi kao plan djelovanja i temelj za sve što smo učinili kako bismo instituciju Europskog ombudsmana doveli na novu razinu utjecaja, važnosti i učinkovitosti.

Rezultati i povratne informacije dosad su bili vrlo ohrabrujući, ali ipak sam svjesna visokih očekivanja koja građani, civilno društvo i poduzeća s pravom imaju od EU-a. Moja zadaća kao Ombudsmanice, u okviru mojih nadležnosti i uz podršku Parlamenta, jest pomoći u ispunjavanju tih očekivanja.

Kako smo i obećali, izvršili smo pregled strategije na polovini razdoblja njezine provedbe. S pomoću odgovora i prijedloga naših unutarnjih i vanjskih dionika te dinamičnog i promjenjivog okružja Europske unije, uspjeli smo unaprijediti i preoblikovati neke od prioriteta istodobno zadržavajući izvorne ključne ciljeve.

Te se promjene odražavaju u ovom dokumentu.

Moja je nada i ambicija do kraja mandata nastaviti pomagati građanima da osiguraju prava koja imaju kao građani EU-a te promicati još otvoreniju, odgovorniju i građanima prilagođeniju upravu EU-a.

Emily O'Reilly



1. Misija i opis zadaće

Naša je misija služiti demokraciji surađujući s institucijama Europske unije radi stvaranja učinkovitije, odgovornije, transparentnije i etičnije uprave.

Kako to činimo

Ombudsmanova neovisnost zajamčena je Ugovorima.

Zapošljavamo visokostručno osoblje sa znanjem nekoliko jezika koje ocjenjuje pritužbe građana na institucije EU-a i osigurava pravni lijek kada je to potrebno.

Ombudsman također stavlja naglasak na provedbu istraga koje su u interesu javnosti. Osim toga, Ombudsman provodi šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoje opravdani razlozi.

Nadalje, Ombudsman utječe na razvoj dobrih upravnih praksi u institucijama EU-a svojim širenjem informacija te izdavanjem smjernica i kodeksa dobre prakse.

Strateškim djelovanjem i upotrebom svojeg utjecaja i dostupnih alata, Ombudsman može maksimalno iskoristiti svoje ograničene resurse.

Poveljom Europske unije o temeljnim pravima zajamčeno je pravo građana EU-a na podnošenje pritužbi Ombudsmanu. To pravo imaju i društva, udruženja i državljani trećih zemalja s boravištem u EU-u. Ombudsman se može baviti pritužbama na kršenje prava zajamčenih Poveljom kao i drugim slučajevima koji se odnose na nepravilan rad uprave. Ombudsman stoga **osnažuje utjecaj građana** pomažući im da ostvare svoja temeljna prava. Uz pravo na dobru upravu građani imaju pravo znati i što rade institucije EU-a (transparentnost) te sudjelovati u njihovim aktivnostima. Ombudsman je stoga središnji čimbenik u osiguravanju da institucije EU-a provode i štite sva ta prava.

Naposljetku, Ombudsman promiče **dobro upravljanje i kulturu pružanja javnih usluga** pomažući upravi EU-a da radi otvoreno, djelotvorno i s integritetom.



Naša uvjerenja u praksi

Nastojimo svoja uvjerenja prenositi i u praksi. To uključuje priznavanje vlastitih pogrešaka, prihvaćanje nadzora i učenje iz iskustva.

Naša interna Povelja dobre prakse

Posvetili smo se pružanju usluge koja pokazuje sljedeće:

- Neovisnost i neutralnost
- Preuzimanje vodeće uloge pri rješavanju problema
- Inovativni pristupi rješavanju sporova
- Sustavno razmišljanje
- Vanjska svijest i znatiželja
- Prilagodljivost
- Suosjećanje
- Otvorenost i angažman

Predanost osoblju

Cilj nam je osigurati pozitivno radno okruženje koje potiče suradnju i u kojem se prema svakoj osobi postupa s dostojanstvom i poštovanjem, a svaka osoba ima mogućnost razvoja svojih ambicija u pogledu profesionalne karijere u skladu s potrebama i obvezama institucije.



2. Strategija

Strategija ima različite svrhe:

- uspostavlja ključne ciljeve koji se nastoje ostvariti konkretnim djelovanjima (objašnjena u Operativnom okviru¹);
- osigurava višegodišnji okvir za optimalnu upotrebu ljudskih i financijskih resursa koje osigurava tijelo nadležno za proračun;
- predstavlja referentnu točku za odgovornost za vanjske dionike.

Naši strateški ciljevi

Naša je strategija kombinirati tri cilja koja se **uzajamno osnažuju**.

Ti su ciljevi sljedeći: postići **važnost** unutar EU-a i kod naših dionika, osigurati **vidljivost** radi potpore našoj misiji i ostvariti stvaran i pozitivan **utjecaj** na upravu EU-a.

Ti su ciljevi podržani unutarnjim ciljem **učinkovitosti**.



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



Cilj 1. – osigurati važnost

Želimo povećati svoju vrijednost za građane i ostale dionike usmjeravajući se na ključna sustavna pitanja koja su najvažnija za njihove interese i dvojbe.

Prioriteti

- 1.** Ojačati ulogu priznatog, pouzdanog i neovisnog tijela u pogledu pitanja važnih za mandat Ombudsmanice osiguravajući vodeću ulogu u području transparentnosti, odgovornosti i integriteta.
- 2.** Suradivati s našim dionicima i učiti od njih, uključujući relevantne osobe od utjecaja kao što je akademska zajednica.
- 3.** Povećati svijest o promjenjivoj dinamici Europske unije i političkom, društvenom, gospodarskom i pravnom kontekstu u kojem djelujemo, gdje je to prikladno, kako bismo se javno uključili i pridonijeli relevantnim raspravama i razvoju politika.
- 4.** Suradivati s Europskom mrežom ombudsmana, tijelima drugih država članica te međunarodnim mrežama i organizacijama radi utvrđivanja i promicanja najviših standarda i najboljih praksi, npr. u odnosu na ljudska/temeljna prava i pitanja upravljanja.
- 5.** Pridonijeti razvoju, promicanju i obrani pojma građanstva EU-a i prava povezanih s njim.

Cilj 2. – ostvariti veći utjecaj

Želimo postići stvarne rezultate u kvaliteti rada institucija EU-a djelujući kao pokretač promjena u ključnim područjima.

Prioriteti

- 1.** U skladu s našim integriranim pristupom, nastaviti proaktivno utvrđivati područja od ključnog strateškog značaja i usmjeriti odgovarajuće resurse na istragu sustavnih problema.
- 2.** Poboljšati učinkovitost postupaka istrage kako bi se pritužbe od ključnog strateškog značaja mogle rješavati brzo i učinkovito. To je posebno važno kada je kratko trajanje istrage važno za njezin uspješan ishod.
- 3.** Upotrijebiti cijeli opseg ovlasti Ombudsmana radi postizanja pozitivnih ishoda pritužbi i postupaka istrage.
- 4.** Nastaviti razvijati instrumente koji omogućuju sustavnije i temeljitije praćenje ishoda Ombudsmanovih preporuka i prijedloga radi povećanja sukladnosti.
- 5.** Povećati značaj i ojačati suradnju i dijalog s institucijama EU-a i drugim dionicima kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje upravne prakse.

Cilj 3. – održavati vidljivost na visokoj razini

Želimo povećati svoju mogućnost ostvarivanja utjecaja. Potrebno je osnažiti i produbiti javnu i institucionalnu svijest o instituciji Ombudsmana.

Prioriteti

- 1.** Pobriniti se da su komunikacije koje objavljujemo što jasnije.
- 2.** Nastaviti razvijati svoje internetske alate i kanale te osigurati maksimalnu prilagodljivost dinamičnom internetskom okruženju.



3. Strateški surađivati s Europskim parlamentom i njegovim odborima na širokom spektru pitanja od zajedničkog interesa, ali uvijek uz zadržavanje neovisnosti.
4. Surađivati s Europskom mrežom ombudsmana i drugim relevantnim krovnim organizacijama u pogledu informiranja građana o njihovim pravima i radu Ombudsmana.
5. Osigurati da predstavnici Ureda Ombudsmana primjereno predstavljaju Ombudsmana na ključnim događajima i konferencijama te da znaju prepoznati i iskoristiti prilike za umrežavanje i širenje informacija.

Cilj 4. – poboljšati učinkovitost

Želimo upotrebljavati svoje resurse kako bismo postigli najbolje moguće rezultate.

Prioriteti

1. Osigurati da se Ombudsmanova proračunska sredstva upotrebljavaju u skladu sa strategijom.
2. Povećati učinkovitost i djelotvornost naših postupaka i jedinica, uključujući informatičke sustave. Prema potrebi, razmotriti usvajanje „korporativnih” rješenja većih uprava EU-a.
3. Poredati pritužbe po važnosti i riješiti ih što je brže i učinkovitije moguće s pomoću pametnih, fleksibilnih, prilagođenih i pouzdanih radnih postupaka.
4. Poticati unutarnju kulturu transparentnosti, etičnog ponašanja, inovativnosti i uslužnosti prema građanima.
5. Dodatno razviti Ured kao privlačno, dinamično i važno radno mjesto za motivirane, talentirane i ambiciozne ljude osiguravajući da su okvir i politike u pogledu ljudskih potencijala u potpunosti provedene i po potrebi ažurirane.



3. Provedba i mjerenje

Konkretne mjere za postizanje prethodno navedenih ciljeva i prioriteta planiraju se i procjenjuju jednom godišnje s pomoću postupaka za utvrđivanje Godišnjeg plana upravljanja (Annual Management Plan – AMP) i Godišnjeg izvješća o radu (Annual Activity Report – AAR). U razdoblju obuhvaćenom ovom strategijom Godišnji plan upravljanja utvrđuje se na sljedeći način:

Glavni tajnik Ombudsmana ujesen poziva rukovoditelje operativnih jedinica da predlože konkretne mjere za provedbu strategije temeljene na financijskim i ljudskim resursima za koje se očekuje da će biti dostupni Uredu naredne godine. Prijedlozi sadržavaju sljedeće pojedinosti:

- kako će predložene mjere pridonijeti ostvarenju ciljeva i prioriteta strategije;
- koji su resursi potrebni za njihovu provedbu; i
- na koji će način potrebni resursi biti dostupni (npr. s pomoću veće učinkovitosti i/ili smanjenjem resursa namijenjenih drugim aktivnostima).

Ombudsman odlučuje o Godišnjem planu upravljanja nakon internih rasprava i koordinacije.

Procjena, mjerenje i izvješćivanje

Napredak u postizanju ciljeva mjeri se s pomoću ključnih pokazatelja uspješnosti (Key Performance Indicators – KPI-jevi). Ključni pokazatelji uspješnosti doneseni 2015. i ciljevi utvrđeni za 2017. navedeni su u nastavku.

Ključni pokazatelji uspješnosti i relevantni ciljevi preispituju se i po potrebi revidiraju jednom godišnje.

	Cilj strategije	Mjerilo	Ciljevi za 2017.
KPI 1	Važnost	Dojam naših vanjskih dionika (stopa pozitivne procjene)	70%
KPI 2	Važnost	Postotak pritužbi tijekom mandata	33%
KPI 3	Utjecaj	Broj istraga pokrenutih u slučajevima od javnog interesa (pritužbe, strateške istrage i strateške inicijative)	30
KPI 4	Utjecaj	Usklađenost (složeni pokazatelj) 4a – Opća usklađenost 4b – Usklađenost u slučajevima od javnog interesa	90% 90%
KPI 5	Vidljivost	Aktivnosti povezane s medijima i društvenim mrežama (složeni pokazatelj) 5a – Broj članaka objavljenih putem medija 5b – Aktivnost na Twitteru	3 300 20 000
KPI 6	Vidljivost	Aktivnosti na internetu (složeni pokazatelj) 6a – Posjetitelji na portalu 6b – Savjeti pruženi putem interaktivnog vodiča za stupanje u kontakt sa članom Europske mreže ombudsmana (ENO)	400 000 8 000



	Cilj strategije	Mjerilo	Ciljevi za 2017.
KPI 7	Učinkovitost Rješavanje pritužbi i provođenje istraga (složeni pokazatelj)	7a – Udio slučajeva u kojima se odluka o dopustivosti donosi unutar mjesec dana	90%
		7b – Udio istraga zaključenih unutar 6 mjeseci	50%
		7c – Udio istraga zaključenih unutar 18 mjeseci	80%
		KPI 8	Učinkovitost Izvršenje proračuna (složeni pokazatelj)
	8a – Stopa izvršenja proračuna	93%	
	8b – Broj plaćanja nakon 30 dana	0	

Tablice za praćenje rezultata i izvješćivanje o našoj uspješnosti prema ciljevima KPI-jeva periodički se ažuriraju.

Opća ocjena i izvješćivanje o provedbi Strategije objavljuju se u godišnjem izvješću Ombudsmana i Godišnjem izvješću o radu glavnog tajnika Ombudsmana.



Europski ombudsman

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F – 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Europska unija, 2017.
Umnažanje je dozvoljeno
u obrazovne i nekomercijalne svrhe
pod uvjetom da je izvor naveden.