



Europski ombudsman

# Godišnje izvješće 2014.







**Europski ombudsman**

Godišnje izvješće  
2014.



# Sadržaj

<b>Uvod</b>	<b>4</b>
<b>1. Kratki pregled 2014.</b>	<b>6</b>
<b>2. Ključne teme</b>	<b>7</b>
2.1. Transparentnost	7
2.2. Transparentnost u području lobiranja	8
2.3. Transparentnost podataka o kliničkim ispitivanjima	10
2.4. Temeljna prava	12
2.5. Etička pitanja	13
2.6. Sudjelovanje građana u donošenju odluka u EU-u	14
2.7. Programi i projekti koje financira EU	15
2.8. Politika EU-a na području tržišnog najtecanja	16
<b>3. Koliko je pritužbi podneseno?</b>	<b>18</b>
<b>4. Protiv koga?</b>	<b>21</b>
<b>5. U vezi s čim?</b>	<b>22</b>
<b>6. Postignuti rezultati</b>	<b>23</b>
<b>7. Kako rješavamo slučajeve</b>	<b>25</b>
<b>8. Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima</b>	<b>27</b>
<b>9. Odnosi s institucijama EU-a</b>	<b>28</b>
9.1. Europski parlament	28
9.2. Odbor za predstavke	28
9.3. Europska komisija	29
9.4. Druge institucije i agencije EU-a	29
9.5. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom	29
<b>10. Odnosi s mrežama</b>	<b>31</b>
<b>11. Sredstva</b>	<b>34</b>
11.1. Proračun	34
11.2. Uporaba sredstava	34
11.3. Tim koji stoji iza Ombudsmanice	35
<b>Kako kontaktirati s Europskom ombudsmanicom</b>	<b>36</b>



## Uvod



Emily O'Reilly,  
Europska ombudsmanica

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam naše Godišnje izvješće za 2014.

Ovo je bila iznimno produktivna godina za Europskog ombudsmana jer smo započeli s provedbom naše nove strategije, *Ususret 2019.*, s jačim naglaskom na strateška pitanja javne uprave EU-a koja se tiču milijuna Europljana.

Nadamo se da ćemo postizanjem veće vidljivosti našeg ureda i povećavanjem njegove važnosti ostvariti veći pozitivan učinak u pogledu transparentnosti i odgovornosti institucija i agencija Europske unije na korist svih građana i stanovnika EU-a.



#1



EU Parliament  
Photo



#EPhoto: Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman #EPlenary ombudsman.europa.eu/home.faces



Emily O'Reilly danas je u Europskom parlamentu ponovno izabrana na funkciju Europskog ombudsmana.

Tijekom 2014. doprinijeli smo najvažnijim raspravama na razini EU-a, i to većom uporabom svojih ovlasti provođenja strateških istraga na vlastitu inicijativu. Postigli smo dobre rezultate u istrazi o transparentnosti pregovora o Partnerstvu za transatlantsku trgovinu i ulaganja (TTIP). Ured Ombudsmana također je pridonio zajedničkim naporima u pogledu postizanja veće transparentnosti u području lobiranja u EU-u. Proveli smo nekoliko istraga o tom opsežnom pitanju, uključujući u pogledu sastava i transparentnosti stručnih skupina Europske komisije i fenomena „okretnih vrata“ (engl. *revolving doors*).

Nastavili smo, isto tako, s rješavanjem znatnog broja pritužbi pojedinaca, članova organizacija civilnog društva i pripadnika poslovnih ili nekih drugih interesnih skupina te pomogli mnogima u iznalaženju rješenja za njihove probleme.

Na kraju godine bila sam počašćena što me Europski parlament ponovno izabrao na ovu funkciju bez suprotstavljanja i uz potporu svih glavnih klubova zastupnika. Ponovno sam položila prisegu da ću raditi neovisno i energično u ime građana EU-a te da ću institucijama EU-a pomoći u njihovim nastojanjima da građanima i stanovnicima Europe osiguraju najbolju moguću uslugu. ▶ #1  #1  #2

Nastavit ću također blisko surađivati s Europskim parlamentom, nacionalnim i regionalnim pučkim pravobraniteljima te s cijelom obitelji ombudsmana.

Predstavljam vam svoje drugo godišnje izvješće.

U Strasbourgu, 16. veljače 2015.



Emily O'Reilly



Emily O'Reilly ponovno je izabrana na funkciju 16. prosinca 2014.  
<http://europa.eu/!MG68qg>



**EP President**

Congratulations to Emily O'Reilly for [@EUOmbudsman](#) re-election by [@Europarl\\_EN](#)! Big majority is testament to her commendable work done

Čestitke Emily O'Reilly koju je Europski parlament ponovno izabrao za Europskog ombudsmana! Izbor velikom većinom glasova dokaz je njezina hvalevrijednog rada.



Poglavlje 1.

## Kratki pregled 2014.

Godina 2014. donijela je značajne događaje za instituciju ombudsmana jer je Ombudsmanica započela s provedbom svoje nove strategije za postizanje većeg utjecaja, vidljivosti i važnosti. Navodimo neka od najvažnijih postignuća:





Nakon što je stupila na dužnost u listopadu 2013., Emily O'Reilly najavila je da će se, radi ostvarenja strategije više koristiti svojim ovlastima poduzimanja istraga na vlastitu inicijativu o sustavnim problemima u upravi EU-a. Ombudsmanica želi osigurati da rad njezina ureda dobije veću važnost u pitanjima od najvećeg značaja za obične europske građane i stanovnike. S tim je ciljem imenovala koordinatora za istrage na vlastitu inicijativu čija je uloga usmjeravati strateške istrage na vlastitu inicijativu u suradnji s kolegama radi postizanja bržih i učinkovitijih rezultata. Mnogi od slučajeva koji se navode kao primjeri u ovom odjeljku otvoreni su na Ombudsmaničinu inicijativu.

## 2.1. Transparentnost

Pritužbe koje se odnose na nedostatak transparentnosti unutar institucija EU-a i dalje su na vrhu popisa pritužbi podnesenih Europskoj ombudsmanici. Već niz godina 20 do 30 % pritužbi koje istražuje ured Ombudsmana odnosi se na transparentnost. Najčešća pitanja koja se postavljaju u vezi s transparentnosti odnose se na odbijanje mogućnosti pristupa određenim dokumentima i/ili informacijama. [Povelja o temeljnim pravima EU-a](#) građanima jamči pravo na pristup javnim dokumentima.

Ombudsmanica je 2014. otvorila brojne istrage o institucijama koje odbijaju odobriti pristup temeljnim dokumentima EU-a, a te su istrage imale pozitivan ishod. Kao rezultat toga, [Europska komisija](#) objavila je dokumente o ulasku Grčke u europodručje, [Europska središnja banka](#) (ESB) objavila je dopis koji je poslala irskoj Vladi na vrhuncu financijske krize, a Komisija je objavila interne dokumente o zajedničkoj ribarstvenoj politici EU-a.

Grčki slučaj, koji je pokrenuo jedan njemački novinar, odnosio se na dokumente o grčkim izvješćima o konverziji i korespondenciju Komisijinih službi s grčkim vlastima i vlastima drugih država članica EU a. [#3](#)

Nakon Ombudsmaničine intervencije Glavno je tajništvo prikupilo 140 dokumenata te ih sve objelodanilo novinaru. [Ombudsmanica je pohvalila taj čin](#) ističući kako je od ključne važnosti da europski građani razumiju kako se donose važne odluke koje utječu na njihove živote, osobito u vrijeme krize.



  #3  **AsktheEU**

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark ...](https://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark...)


Europska ombudsmanica pohvalila Europsku komisiju zbog objavljivanja 140 dokumenata o ulasku Grčke u europodručje 2001.

   **Suzanne Lynch**

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter. "The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

Europska ombudsmanica Emily O'Reilly pozdravlja objavljivanje dopisa Europske središnje banke. „Jasno je da je dopis trebao biti objavljen znatno ranije.“




 

Slučaj Europske ombudsmanice iz 2014. u vezi s dopisom ESB-a irskoj vladi. <http://europa.eu/!YM68Bq>


   **European Movement**

.@EUombudsman: @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark) ... #EurMove

Europska ombudsmanica: Europska komisija objavila interne dokumente o zajedničkoj ribarstvenoj politici.

Jean-Claude Trichet, tadašnji predsjednik ESB-a, dopisom upućenim irskom ministru financija 2010. pozvao je Irsku da brzo djeluje kako bi zaštitila svoju financijsku stabilnost. Kada je jedan irski novinar 2011. zatražio uvid u taj dopis, ESB je odbio objelodaniti ga. ESB je tvrdio da treba zaštititi financijsku stabilnost Irske u kontekstu velikog tržišnog pritiska i iznimne nesigurnosti.  #4

Ombudsmanica je zaključila da je ESB bio u pravu ne objelodanivši dopis 2011. kada je novinar to zatražio. U to je vrijeme Europska unija bila izložena velikim nedaćama zbog financijske krize. Međutim prošle su tri godine otkako je banka poslala taj dopis. Na kraju je **ESB prihvatio Ombudsmaničinu preporuku** o objavljivanju dopisa. Ombudsmanica je istaknula da je gospodarska kriza uzrokovala velike teškoće za irski narod te da građani imaju pravo saznati istinu bez obzira na to koliko ona bila neugodna. Nastavlja surađivati s ESB-om radi poboljšanja politika i postupaka te banke u području transparentnosti i etičkih pitanja. ▶ #2

U drugom slučaju koji se odnosio na pitanja transparentnosti jedan je njemački istraživač Ombudsmanici podnio pritužbu nakon što mu je Komisija odbila odobriti potpuni pristup prijedlogu nove uredbe o zajedničkoj ribarstvenoj politici. Komisija je tvrdila da bi potpuno objelodanjivanje prijedloga narušilo njezin postupak donošenja odluka.  #5

Na kraju je **Komisija prihvatila Ombudsmaničinu preporuku** o objavljivanju dokumenata iako tek nakon postizanja sporazuma o reformi dotične politike. Ombudsmanica je pozdravila takav ishod, no uz jasno isticanje da očekuje da će u budućim slučajevima Komisija smjestiti omogućiti pristup sličnim dokumentima.

## 2.2. Transparentnost u području lobiranja

Bruxelles ubrzano postaje drugo najvažnije središte lobiranja na svijetu nakon Washingtona. Stoga ne iznenađuje da je Ombudsmaničin rad u 2014. bio sve više usredotočen na pitanja transparentnosti aktivnosti lobiranja.

U tom je kontekstu Ombudsmanica otvorila tri strateške istrage na vlastitu inicijativu, a dvije su se odnosile na tekuće pregovore o **Partnerstvu za transatlantsku trgovinu i ulaganja** (TTIP). Europska komisija sudjeluje u pregovorima o sporazumu u ime Unije na temelju ovlasti koje joj je dodijelilo **Vijeće EU-a**. Ako se sporazum između EU-a i SAD-a zaključi, njime će se stvoriti najveće područje slobodne trgovine u povijesti. TTIP

će oblikovati buduća pravila i standarde u područjima kao što su sigurnost hrane, automobilska industrija, kemikalije, farmaceutski proizvodi, energetika, okoliš i radna mjesta.

U srpnju je Ombudsmanica započela istragu o odlucie Vijeća EU-a o odbijanju objave direktiva kojima se EU koristi u pregovorima o TTIP-u. Počela je također istraživati korake koje Komisija poduzima kako bi osigurala transparentnost i sudjelovanje javnosti u pregovorima o TTIP-u. Prethodno je Ombudsmanica Europskoj komisiji predložila mjere koje može poduzeti kako bi omogućila pravodoban javni pristup dokumentima u vezi s TTIP-om i pojedinostima sastanaka sa zainteresiranim stranama. Postojali su razlozi za zabrinutost u pogledu odbijanja objave dokumenata, neovlaštene objave dokumenata, odgađanja i navodnog povlaštenog pristupa dokumentima u vezi s TTIP-om za određene zainteresirane strane. [#6](#) [#7](#)

U listopadu je [Vijeće objavilo dotične direktive](#). Ubrzo nakon toga [Komisija je najavila svoje planove za veću transparentnost](#) u pogledu aktivnosti lobiranja uz obećanje da će odobriti veći pristup dokumentima u vezi s TTIP-om. Ombudsmanica je pozdravila te korake i najavila svoje prijedloge o tome kako dodatno povećati transparentnost pregovora o TTIP-u. [#3](#)



[#3](#)

Istraga Europske ombudsmanice na vlastitu inicijativu tijekom 2014. o većoj transparentnosti pregovora o TTIP-u.  
<http://europa.eu/!dV48jp>

Treća se istraga odnosi na [sastav i transparentnost stotina stručnih skupina](#) na čije se savjete Komisija oslanja prilikom izrade nacrtu zakona i politika koji uređuju područja od poreza i bankarskih usluga do cestovne sigurnosti i farmaceutskih proizvoda. Ombudsmanica je prvo provela javno savjetovanje kako bi utvrdila koliko je uravnotežena zastupljenost relevantnih područja struke i interesa u različitim skupinama, je li imenovanje članova koji djeluju „u vlastito ime“ problematično i djeluju li skupine na što transparentniji način. [#8](#)

Od posebnog je interesa Glavna uprava Komisije za poljoprivredu (DG AGRI). Ta uprava uspostavlja 14 skupina za građanski dijalog koje trebaju služiti kao savjetodavna tijela za zajedničku poljoprivrednu politiku. Europska unija troši više od trećine svog proračuna na ovo ključno političko područje. Ombudsmanica





**The Consumer Voice**

One step closer to transparency in #TTIP: [@EUombudsman](#) asks Council and Commission to publish more #TTIP documents [bit.ly/1xDudD8](http://bit.ly/1xDudD8)

Korak bliže transparentnosti TTIP-a: Europska ombudsmanica traži od Vijeća i Komisije objavu više dokumenata u vezi s TTIP-om.





**EU TTIP Team**

[@YiorgosVa](#) [@EUombudsman](#) [@foeeurope](#) we agree that the mandate should be published, too. Thx to [@EUombudsman](#) to recognise our hitherto effort

Slažemo se da je potrebno objaviti i dokumente o dodjeli ovlasti. Zahvaljujemo Europskoj ombudsmanici što je prepoznala naše dosadašnje napore.





**TI EU Office**

.TI\_EU input published on [@EUombudsman](#) consultation on expert groups [bit.ly/1o5OAVd](http://bit.ly/1o5OAVd)

Objavljeno stajalište organizacije Transparency International za EU o savjetovanju Europske ombudsmanice o stručnim skupinama.



Frans Timmermans  
Prvi potpredsjednik Komisije nadležan za bolju regulativu, međuinstitucionalne odnose, vladavinu zakona i Povelju o temeljnim pravima EU-a.

stoga ispituje sastav tih skupina kako bi se zajamčila uravnotežena zastupljenost velikog broja gospodarskih i negospodarskih interesnih skupina.


Ombudsmanica je također uključena u raspravu o [Registru transparentnosti](#) EU-a koji je uspostavljen s ciljem transparentnijeg donošenja odluka u EU-u i s ciljem da se građane upozna s time tko pokušava utjecati na donositelje odluka u EU-u. Registrom zajednički upravljaju Parlament i Komisija. Poduzeća, stručna konzultantska društva, 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 dobrovoljno registrirati. U Registar je upisano više od 7 000 organizacija.

Ombudsmanica je pohvalila planove Fransa Timmermansa, prvog potpredsjednika Komisije nadležnog za bolju regulativu, međuinstitucionalne odnose, vladavinu zakona i Povelju o temeljnim pravima EU a, u pogledu nastojanja da Registar postane obvezan. Pozdravila je također odluku Komisije od 1. prosinca 2014. koja sve članove Komisije i više osoblje obvezuje da na internetskoj stranici Komisije objavljuju sve kontakte i sastanke sa zainteresiranim stranama i lobistima. Međutim Ombudsmanica želi da se Registar transparentnosti u konačnici stavi u zakonske okvire, a ne da ostane tek međuinstitucionalni dogovor. Ona je također [pozvala Vijeće da sudjeluje u Registru](#) te je potaknula Komisiju da uvede snažnije poticaje za lobiste kako bi se upisali u Registar u skladu s praksom Parlamenta.


### 2.3. Transparentnost podataka o kliničkim ispitivanjima

Ombudsmanica je 2014. imala ključnu ulogu u pitanjima transparentnosti podataka o kliničkim ispitivanjima pružajući pomoć u oblikovanju proaktivne politike transparentnosti [Europske agencije za lijekove](#) (EMA) koja ju je usvojila u listopadu.

Posljednjih pet godina Ombudsman je proveo desetak i više istraga u pogledu EMA-ina odbijanja objave dokumenata o tome kako regulira lijekove i izdaje odobrenja za njihovo stavljanje u promet, uključujući lijekove za liječenje multiple skleroze, akna, bakterijskih upala i pretilosti. EMA je, kao odgovor na intervencije Ombudsmana, pokazala spremnost da usvoji proaktivan pristup u pogledu transparentnosti te je 2012. najavila novu politiku kojom omogućuje najširi mogući javni pristup podacima o kliničkim ispitivanjima.

Međutim, tijekom 2014. **Ombudsmanica je izrazila zabrinutost** kada se činilo da Agencija posustaje u tom pogledu i planira nametnuti stroge zahtjeve u pogledu povjerljivosti, ograničiti pristup na pregled „samo putem zaslona“ i u velikoj mjeri ograničiti uporabu podataka o kliničkim ispitivanjima. EMA je u konačnici napustila politiku pregleda „samo putem zaslona“. Stoga je Ombudsmanica, iako s određenom zadržkom, pozdravila odluku Agencije iz listopada 2014. o proaktivnom objavljivanju izvješća o kliničkim ispitivanjima koja su temelj odlukama o lijekovima od siječnja 2015. Ombudsmanica će nastaviti pomno pratiti na koji način EMA omogućuje dostupnost podataka o kliničkim ispitivanjima te poduzimati mjere kako bi se osiguralo da ispunjava najviše standarde transparentnosti.  #9

Ombudsmanica je također **pozdravila novu Uredbu EU-a o kliničkim ispitivanjima** kojom se zahtijeva dostupnost informacija o kliničkim ispitivanjima i, u konačnici, mogućnost pristupa putem interneta. Čestitala je Parlamentu, a posebno Glenis Willmott, zastupnici u Europskom parlamentu, te izvjestiteljima iz sjene na uspješnom usmjeravanju zakonodavstva prema vrlo pozitivnom ishodu.

Ombudsmanica je svoj tradicionalni događaj „Međunarodni dan prava na pristup informacijama“ posvetila transparentnosti podataka o kliničkim ispitivanjima. Nosio je naziv: „**Transparentnost i javno zdravlje – koliko su dostupni znanstveni podaci?**“. Događaj je održan 29. rujna u prostorima Parlamenta u Bruxellesu. Okupio je predstavnike EMA-e, Komisije, Parlamenta, konzultantskih tvrtki za javne poslove, industrijskog sektora i nevladinih organizacija te pravne stručnjake, novinare, istraživače i aktiviste, ukupno oko 150 sudionika. ▶ #4  #1



„Međunarodni dan prava na pristup informacijama“ 2014. u organizaciji Europske ombudsmanice.  
<http://europa.eu/!FM76pf>



#9



**Ben Goldacre**

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. [ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark)

Europska ombudsmanica traži od Europske agencije za lijekove objašnjenje u vezi s bizarnim izmjenama izvješća o ispitivanjima. Presudna bitka.



#1

**Storify**



**Transparentnost i javno zdravlje: koliko su dostupni znanstveni podaci?**

Zagovornici prava na pristup informacijama diljem svijeta obilježavaju „Međunarodni dan prava na pristup informacijama“. Ove je godine Europska ombudsmanica, Emily O'Reilly, istražila pitanje transparentnosti znanstvenih podataka za dobrobit pacijenata, liječnika i istraživača.



#10




ERA Campaign

Excellent initiative by [@EUombudsman](#) to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights [ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark) ...

Izvršna inicijativa Europske ombudsmanice za istragu o korištenju kohezijskih fondova EU-a s obzirom na poštovanje temeljnih prava.

## 2.4. Temeljna prava

U području obveza uprave EU-a u pogledu temeljnih prava Ombudsmanica je 2014. pokrenula dvije važne strateške istrage na vlastitu inicijativu. [Jedna od njih odnosi se na zaštitu temeljnih prava u kohezijskoj politici EU-a](#). Unija je uspostavila tu politiku s ciljem ostvarenja rasta i otvaranja radnih mjesta, rješavanja problema u vezi s klimatskim promjenama i energetsom ovisnošću te smanjenja siromaštva i socijalne isključenosti u manje razvijenim regijama EU-a. Ta se politika sufinancira iz [europskih strukturnih i investicijskih fondova](#) (ESIF) kojima zajednički upravljaju Komisija i države članice. Više od 350 milijardi EUR dodijeljenih sredstava u okviru ESIF-a za razdoblje 2014.–2020. čini više od jedne trećine proračuna EU-a za to razdoblje.

Neki od tih fondova trebali bi pomoći najugroženijim članovima društva, no postavljaju se pitanja o poštovanju temeljnih prava u provedbi te politike. Primjerice, koristi li se taj novac za „institucionalizaciju” osoba s invaliditetom umjesto za osiguravanje pomoći u njihovoj integraciji? Ombudsmanica je u ovoj istrazi postavila sljedeća pitanja: kako se primjenjuju načela Povelje u provedbi te politike, može li Komisija nametnuti sankcije državama članicama koje ne poštuju temeljna prava i može li Komisija obustaviti financiranje ili tražiti povrat utrošenih sredstava u slučaju kršenja tih prava? Ombudsmanica je također pozvala svoje kolege iz [Europske mreže pučkih pravobranitelja](#) i druga tijela koja se bave zaštitom prava da se očituju o toj temi. ▶ #5  #10



Istraga Europske ombudsmanice na vlastitu inicijativu iz 2014. o poštovanju temeljnih prava u kohezijskoj politici EU-a. <http://europa.eu/!rm78ub>

U razdoblju između 2006. i 2014. Europska je unija prisilila gotovo 13 000 migranata iz zemalja izvan EU-a, a bez dozvole boravka na području EU-a, na povratak u zemlje podrijetla. [Europska agencija za upravljanje operativnom suradnjom na vanjskim granicama država članica Europske unije](#) (Frontex) koordinira i financira zajedničke operacije vraćanja u suradnji s državama članicama. Ombudsmanica je 2013. pozvala agenciju da uspostavi mehanizam za podnošenje pritužbi u slučaju mogućih povreda temeljnih prava koje proizlaze iz aktivnosti agencije.

Ombudsmanica je 2014. nastavila s radom u tom važnom području ispitivanjem [načina na koji Frontex osigurava brigu za dobrobit povratnika tijekom letova](#), primjerice onih koji su

bolesni ili žena u visokoj trudnoći. Ona također želi znati na koji se način može jamčiti neovisno praćenje tijekom letova i kako se provodi Frontexov Kodeks ponašanja prilikom zajedničkih operacija vraćanja. Kako su pučki pravobranitelji među nacionalnim tijelima za praćenje koja surađuju s Frontexom u zajedničkim operacijama vraćanja, Ombudsmanica je i od njih zatražila informacije o njihovim iskustvima.

## 2.5. Etička pitanja

Ombudsmanica je 2014. rješavala znatan broj pritužbi u vezi s etičkim pitanjima kao što su sukob interesa i praksa „okretnih vrata“ u okviru institucija EU-a. Pojam „okretna vrata“ označava prelazak osoblja iz javnog sektora na blisko povezana radna mjesta u privatnom sektoru i obrnuto.

Ombudsmanica je opetovano isticala da se uprava EU-a treba pridržavati „zlatnih standarda“ etičkog ponašanja. S time u vezi Ombudsmanica je provela dvije strateške istrage.

Prva se odnosi na način na koji Komisija rješava slučajeve „okretnih vrata“. Ombudsmanica je istraživala pritužbe pet nevladinih organizacija te je ispitala 54 Komisijina slučaja „okretnih vrata“. Utvrdila je nekoliko nedostataka. U nekim slučajevima nije bilo posve jasno jesu li dužnosnici na odlasku Komisiji pružili dovoljno pojedinosti kako bi njezine odluke bile utemeljene na potpunim informacijama ni kako je Komisija uzimala u obzir primjedbe svojih službi. Konkretno, Ombudsmanica je savjetovala Komisiji da preispita način na koji rješava slučajeve „okretnih vrata“ kako bi izbjegla sukob interesa i narušavanje javnog povjerenja. Također je pozvala Komisiju da na svojoj internetskoj stranici objavljuje slučajeve „okretnih vrata“ viših dužnosnika EU-a. [#11](#)

Ombudsmanica je od devet institucija EU-a, uključujući Komisiju, Parlament i Vijeće, zatražila informacije o njihovim pravilima u pogledu zaštite osoba koje izdaju javna upozorenja. U to je vrijeme samo Komisija imala smjernice o javnom upozoravanju, no ne i interna pravila. Od siječnja 2014. u Pravilniku o osoblju zahtijeva se da institucije EU-a uvedu interna pravila o javnom upozoravanju. Ombudsmanica želi znati u kojem su se opsegu institucije savjetovala s osobljem i javnošću o tim odredbama i kako štite vanjske osobe koje izdaju javna upozorenja, kao što su izvođači i podizvođači u programima i projektima koje financira EU. Želeći dati primjer, Ombudsmanica je izradila nacrt internih pravila o javnom upozoravanju u suradnji s odborom osoblja svog ureda i službenikom za zaštitu podataka. Objavila ih je te pozvala sve zainteresirane strane da pošalju povratne informacije. [#12](#)



NGOs welcome  
@EUombudsman ruling:  
#EU Commission should  
introduce #transparency about  
senior #revolvingdoors cases  
[tinyurl.com/ohkx37j](https://tinyurl.com/ohkx37j)

Nevladine organizacije pozdravljaju odluku Europske ombudsmanice: Europska komisija treba uvesti politiku transparentnosti u pogledu slučajeva „okretnih vrata“ kod viših dužnosnika.



“Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,”  
@EUombudsman says:  
[ow.ly/zH1yC](https://ow.ly/zH1yC) - #corruption  
#fraud #EU

„Osobe koje izdaju javna upozorenja imaju ključnu ulogu u razotkrivanju ozbiljnih nepravilnosti“, izjavila je Europska ombudsmanica.

 #13  **Philippe Wagner**

great initiative from @EUombudsman, opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU\_Commission's role/responsibility

Odlična inicijativa Europske ombudsmanice o pokretanju istrage o funkcioniranju postupka europske građanske inicijative i uloge/odgovornosti Europske komisije.

 #14  **ECI Campaign**



Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman: [ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark...)

Snažne poruke Europske ombudsmanice o budućnosti europske građanske inicijative.


## 2.6. Sudjelovanje građana u donošenju odluka u EU-u

Ombudsmanica zaprima sve veći broj pritužbi u području prava građana, osobito prava na sudjelovanje u postupku donošenja odluka u EU-u. To uključuje **Komisijino javno savjetovanje i europsku građansku inicijativu (EGI)**. Milijun građana iz najmanje sedam država članica može putem EGI-ja od **Komisije** zatražiti da pokrene donošenje zakona na razini EU-a. Osim toga, Ugovorom iz Lisabona zahtijeva se da institucije održavaju „otvoren i redovit dijalog s civilnim društvom“.

EGI je započeo s djelovanjem 2012., a 2013. je Komisiji podnesena prva inicijativa poznata kao „Right2Water“. Inicijativom se predlagalo novo zakonodavstvo EU-a kojim bi se zahtijevalo da nacionalne vlasti svojim građanima osiguravaju čistu pitku vodu u dovoljnoj količini i provođenje zdravstvenih mjera.

Ombudsmanica je 2014. **pozvala organizatore EGI-ja, organizacije civilnog društva i druge zainteresirane osobe** da pruže povratne informacije o EGI-ju. Ombudsmanica posebno želi procijeniti učinkovitost Komisijinog programa za prikupljanje potpisa putem interneta kako bi se utvrdilo jesu li kontakti između organizatora EGI-ja i nacionalnih vlasti dovoljni te uzimaju li se pritom u obzir pitanja privatnosti. Ombudsmanica je također pozvala na predstavljanje ideja za moguće buduće izmjene Uredbe o EGI-ju.  #13  #14

U ožujku, uoči izbora za Parlament, Ombudsmanica je **pozvala građane na interaktivni događaj** „Vaša lista želja za Europu“. Događaju su prisustvovali i Martin Schulz, predsjednik Europskog parlamenta, i José Manuel Barroso, predsjednik Europske komisije, kako bi saslušali građane i komunicirali s njima. Kao subjekt nadzora EU-a izabrana kako bi osiguravala dobru upravu u Europi, Ombudsmanica želi osigurati da Europa uistinu ostvaruje svoja nastojanja u pogledu stavljanja građana u središte interesa u donošenju odluka.

Događaj, koji je uživo prenošen putem interneta, privukao je više od 300 ljudi. Na temelju pitanja i prijedloga koje su sudionici postavili izravno ili putem tvitova na kraju je sastavljena „lista želja za Europu“.  #6



 #6

Događaj održan 2014. u organizaciji Europske ombudsmanice pod nazivom „Vaša lista želja za Europu“. <http://europa.eu/!vC77rK>

## 2.7. Programi i projekti koje financira EU

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

Ombudsmanica je, primjerice, uputila kritike Europskoj investicijskoj banci (EIB) zbog pristajanja na isključivanje jedne talijanske tvrtke iz javnog natječaja za izgradnju mosta preko rijeke Save u Bosni i Hercegovini. Ta je izgradnja dio većeg projekta izgradnje autoceste kojom se Hrvatska povezuje s Bosnom i Hercegovinom. Unatoč tomu što je ta tvrtka ponudila najnižu cijenu, lokalni ju je promicatelj projekta isključio na temelju toga što ponuda nije odgovarala specifikacijama natječaja. [g+ #1](#)

Tvrtka je tu odluku osporavala putem EIB-ova mehanizma za pritužbe, pri čemu su argumenti tvrtke prihvaćeni, te je preporučila da EIB obustavi svoju potporu tom projektu. Međutim uprava banke zanemarila je rezultate svog mehanizma za pritužbe. Ombudsmanica je utvrdila da je uprava EIB-a svoju odluku temeljila na netočnom tumačenju dokumentacije u natječaju. [Uputila je kritike banci zbog nepravilnosti u postupanju](#), upozoravajući da bi ovaj slučaj mogao dovesti u pitanje obvezu EU-a u pogledu jačanja vladavine prava u Bosni i Hercegovini.

U drugom je slučaju jedna talijanska tvrtka od [Izvršne agencije za konkurentnost i inovacije](#) (EACI) dobila 4 milijuna EUR bespovratnih sredstava za prijevoz keramike iz Italije u Španjolsku na način koji je ekološki prihvatljiviji u odnosu na prijevoz cestovnim putem. Međutim, zbog svjetske gospodarske krize i iznenadnog pada španjolskog stambenog tržišta koji je potom uslijedio potražnja za talijanskom keramikom dramatično je pala. Tvrtka je tražila obustavu projekta i EACI je to prihvatio. Zbog toga što je tvrtka kasnila s dostavom svog konačnog zahtjeva za plaćanjem, Agencija je u početku odbila provesti isplatu. Nakon Ombudsmaničine intervencije, u čijim je rezultatima istaknuto koliko je gospodarska kriza negativno utjecala na projekt podnositelja pritužbe, Agencija je naposljetku [tvrtki isplatila 2 milijuna EUR](#).

Tijekom godine, Ombudsmanica je također [pomogla u rješavanju spora](#) između britanske dobrotvorne organizacije i [Izvršne agencije za obrazovanje, audiovizualnu politiku i kulturu](#) (EACEA). Ta je dobrotvorna organizacija provodila projekt koji je EACEA sufinancirala u kontekstu programa Mladi na djelu. Agencija je odbila odobriti konačno izvješće dobrotvorne organizacije tvrdeći da rezultati ne odgovaraju

**g+** **#1** **Europska ombudsmanica**

**(Priopćenje za medije) Europska ombudsmanica** Emily O'Reilly uputila je kritike **Europskoj investicijskoj banci (EIB)** zbog pristajanja na isključivanje jedne talijanske tvrtke iz javnog natječaja za izgradnju mosta u Bosni i Hercegovini. EIB, koji financira taj projekt, svoju je odluku temeljio na pravnoj pogrešci te je zanemario rezultate vlastitih mehanizama za podnošenje pritužbi koji su pokazivali da je isključivanje te tvrtke bilo nezakonito.



početnom projektu te je tražila povrat sredstava pretfinanciranja u ukupnom iznosu od oko 74 000 EUR. Dobrotvorna je organizacija podnijela pritužbu Ombudsmanici tvrdeći da je EACEA ino traženje povrata sredstava nezakonito i nepravično. Ombudsmanica je zaključila da je traženje povrata uistinu nezakonito jer Agencija nije odbacila projekt na vrijeme. Agencija je naposljetku prihvatila Ombudsmaničine prijedloge i obvezala se platiti podnositelju pritužbe oko 50 000 EUR, kao i kamatu za zakašnjelo plaćanje.

Ombudsmanica se redovito savjetuje s predstavnicima poslovne zajednice o teškoćama s kojima se oni susreću u svojim odnosima s institucijama EU-a. Na jednom takvom savjetovanju, pod nazivom „Kako dalje nakon krize? Poslovanje u Europi“, raspravljalo se o tome što se čini na razini EU-a kako bi se pomoglo malim, srednjim i velikim poduzećima. Događaj je održan u veljači u prostorima Parlamenta u Bruxellesu, a okupio je najbolje stručnjake i privukao ukupno oko 100 sudionika. U brošuri pod nazivom *Europski ombudsman – Dobar za poslovanje*, koja je podijeljena sudionicima, na sažet je način predstavljen izbor značajnih slučajeva koje je Ombudsmanica riješila s pozitivnim ishodom. ►#7




Događaj održan 2014. u organizaciji Europske ombudsmanice pod nazivom „Kako dalje nakon krize? Poslovanje u Europi“. <http://europa.eu/!Kp98QD>

## 2.8. Politika EU-a na području tržišnog natjecanja

Tijekom 2014. Ombudsmanica je također rješavala pritužbe tvrtki i drugih pravnih subjekata u vezi s protumonopolskim istragama i drugim slučajevima povezanim s Komisijinom politikom tržišnog natjecanja.

Jednu takvu pritužbu podnijela je njemačka tvrtka **Infineon**. Komisija je provodila istragu o toj pritužbi u okviru istrage o kartelu na području tržišta čipovima za pametne kartice, koja je uključivala i istragu o tvrtkama **Philips**, **Samsung** i **Renaldas**, te je naposljetku novčano kaznila te tvrtke zbog pripadanja kartelu. Komisija je posjedovala elektronsku kopiju interne poruke e-pošte konkurenta koji je tvrdio da je to ključni dokaz u slučaju Infineon. Tvrtka je zatražila uvid u taj dokument izrazivši sumnju u njegovu vjerodostojnost. Komisija je objavila poruku

e-pošte tek nekih mjesec dana prije novčanog kažnjavanja kartela iako ju je posjedovala šest mjeseci. Tvrtka Infineon podnijela je pritužbu Ombudsmanici navodeći da je zbog tog odgađanja imala samo tjedan dana vremena provesti složenu analizu vjerodostojnosti poruke e-pošte. Komisijino objašnjenje razloga odgode Ombudsmanica nije držala uvjerljivim te je [Komisiji uputila kritike u vezi s njezinim postupanjem.](#)  #15



#15



**A&O Antitrust Group**

Infineon's access to rival's email in smart card chips [#cartel](#) probe: [@EUombudsman](#) criticises [@EU\\_Commission](#) delay [goo.gl/k5NC7K](http://goo.gl/k5NC7K)

Pristup tvrtke Infineon poruci e-pošte konkurenta u istrazi o kartelu na tržištu čipova za pametne kartice: Europska ombudsmanica upućuje kritike Komisiji zbog odgađanja.



Poglavlje 3.

## Koliko je pritužbi podneseno?

**23072**

Građani kojima je pomogla  
Europska ombudsmanica  
u 2014.

**19170**

Udijeljeni savjeti putem  
interaktivnog vodiča  
na Ombudsmaničinoj  
internetskoj stranici

**1823**

Zahitjevi za  
informacijama na  
koje su odgovorile  
Ombudsmaničine  
službe

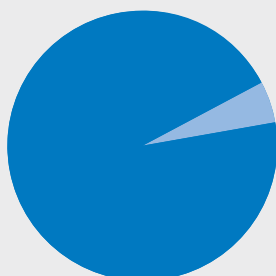
**2079**

Pritužbe  
registrirane  
u 2014.



**325**

Pokrenute  
istrage na temelju  
pritužbi



**17**

Pokrenute istrage  
na vlastitu  
inicijativu

**387**

Zatvorene  
istrage na temelju  
pritužbi



**13**

Zatvorene istrage  
na vlastitu  
inicijativu

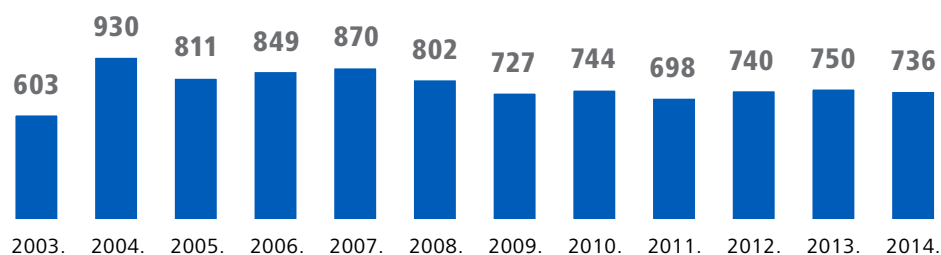
**342**

Istrage koje je pokrenula Europska  
ombudsmanica u 2014.

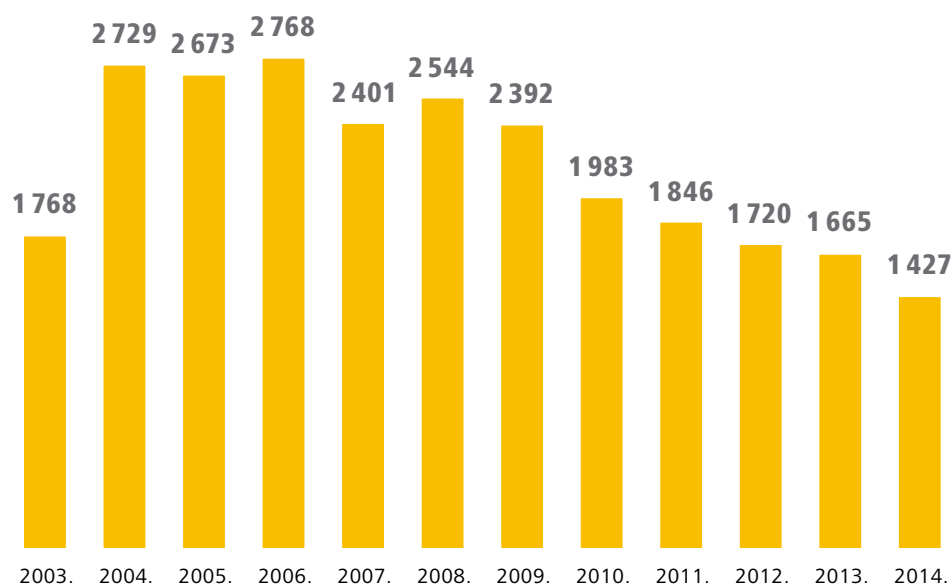
**400**

Istrage koje je zatvorila Europska  
ombudsmanica u 2014.

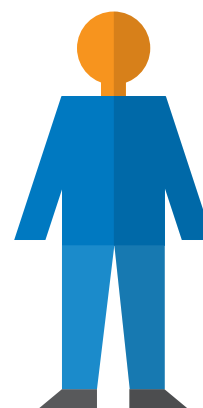
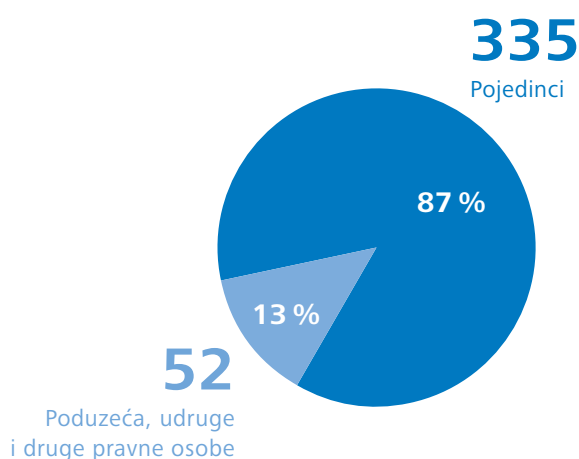
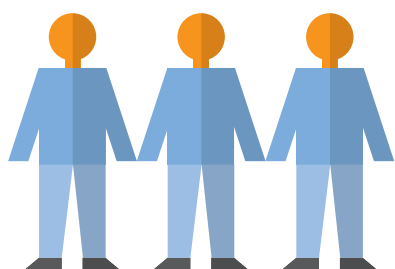
**Broj pritužbi u nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2014.**



**Broj pritužbi izvan nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2014.**



**Izvor pritužbi u istragama koje je Europska ombudsmanica zatvorila u 2014.**

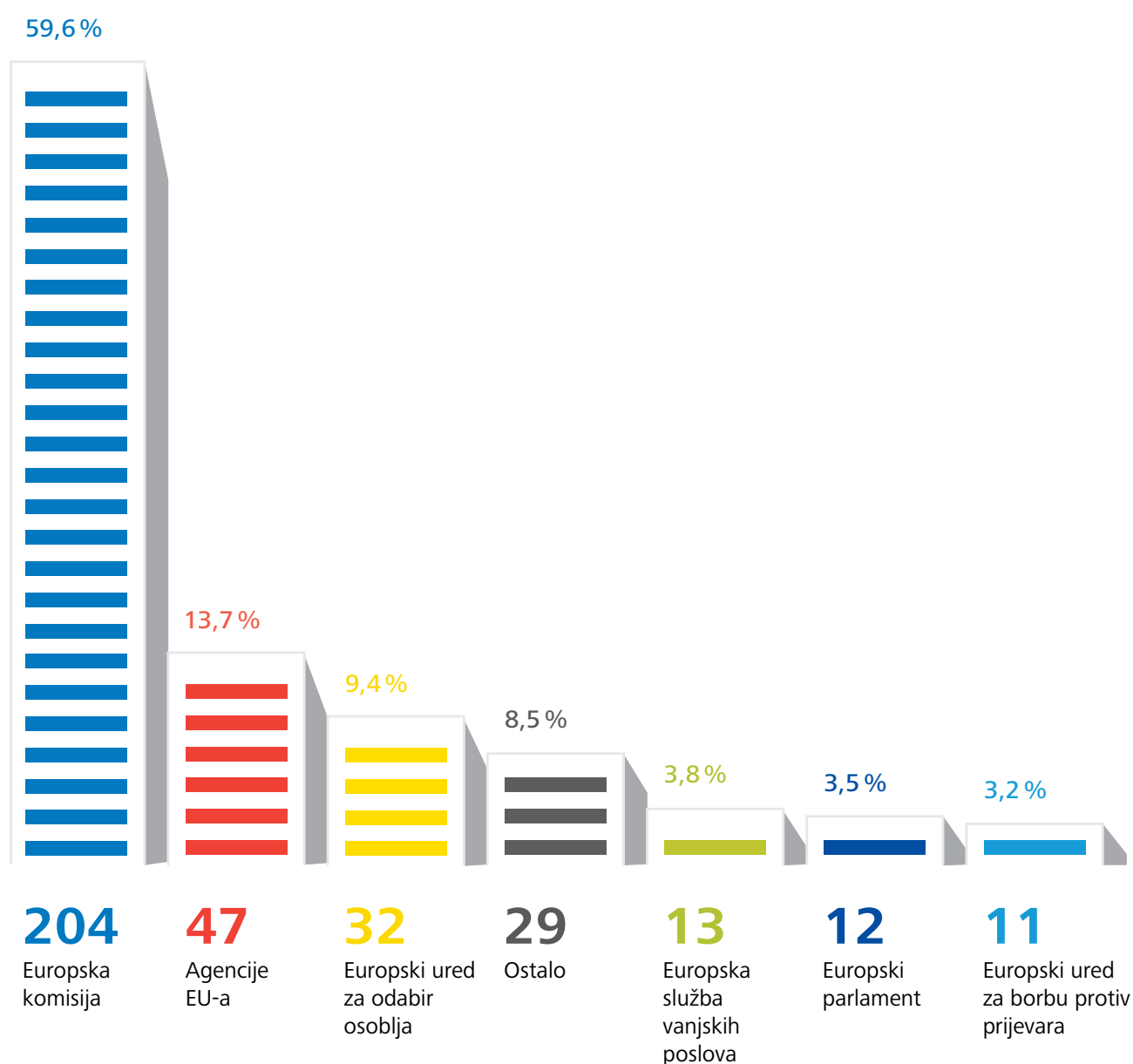






## Poglavlje 4. Protiv koga?

Istrage koje je provela Europska ombudsmanica u 2014. odnosile su se na sljedeće institucije



Napomena: Ombudsmanica je u 2014. pokrenula jednu istragu na vlastitu inicijativu koja se odnosi na više od jedne institucije. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.



### Predmet istraga koje je Europska ombudsmanica zatvorila u 2014.

Zahtjevi za informacijama i pristup dokumentima (transparentnost)

86 21,5 %

Komisija kao čuvar temeljnih ugovora<sup>1</sup>

77 19,3 %

Natječaj i postupci odabira (uključujući pripravnike)

77 19,3 %

Institucionalna pitanja i pitanja politika<sup>2</sup>

64 16,0 %

Uprava i Pravilnik o osoblju

45 11,3 %

Dodjela ugovora i bespovratnih sredstava

33 8,3 %

Izvršenje ugovora

24 6,0 %

Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsmanica zatvorila istrage s dva ili više predmeta. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

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

<sup>2</sup> Ova stavka obuhvaća raspon pritužbi podnesenih protiv institucija u vezi s njihovim aktivnostima donošenja politika ili njihovim općim djelatnostima.



Poglavlje 6.

## Postignuti rezultati

### Radnje koje je poduzela Europska ombudsmanica u pogledu zaprimljenih pritužbi u 2014.



### Rezultati istraga koje je Europska ombudsmanica zatvorila u 2014.

Institucija je riješila problem ili je dogovoreno mirno rješenje



Daljnje istrage radnje nisu opravdane



Nije utvrđena nepravilnost u postupanju



Utvrđena nepravilnost u postupanju



Ostalo



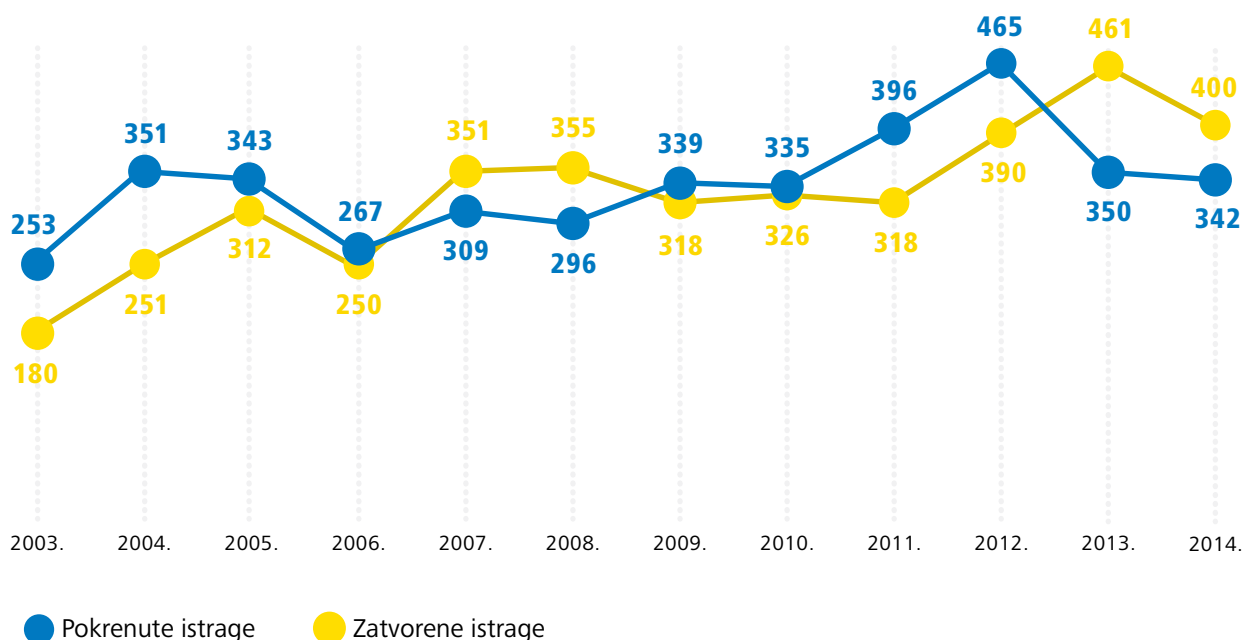
Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsmanica zatvorila istrage na osnovi dvaju ili više razloga. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100%.



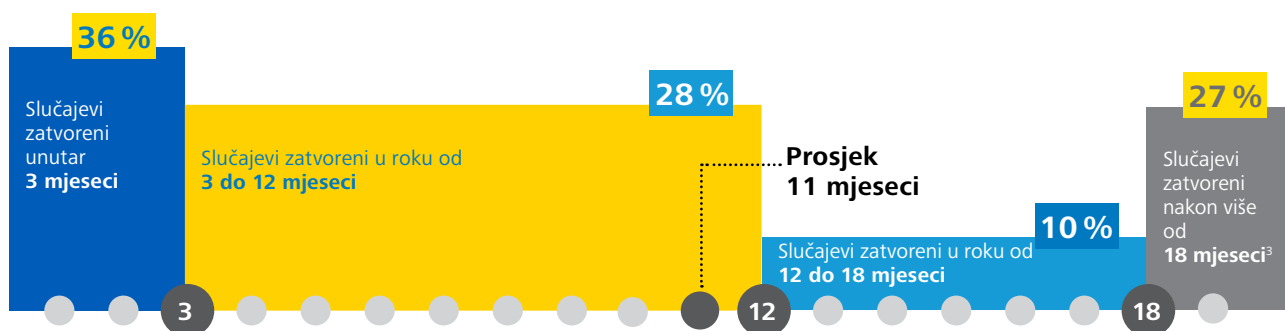
### Istrage u 2014. u kojima je Europska ombudsmanica utvrdila nepravilnosti



### Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman



### Trajanje istrage o slučajevima koje je Europska ombudsmanica zatvorila u 2014.



<sup>3</sup> 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.



I Ugovor o funkcioniranju Europske unije (UFEU) i Povelja o temeljnim pravima EU-a jamče pravo na podnošenje pritužbi Europskom ombudsmanu. UFEU ovlašćuje Ombudsmanicu da zaprima pritužbe svih građana Unije ili svake fizičke ili pravne osobe s prebivalištem ili sjedištem u nekoj državi članici Unije.

Ombudsmanica je dužna osigurati 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 Ombudsmaničinoj internetskoj stranici. 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.

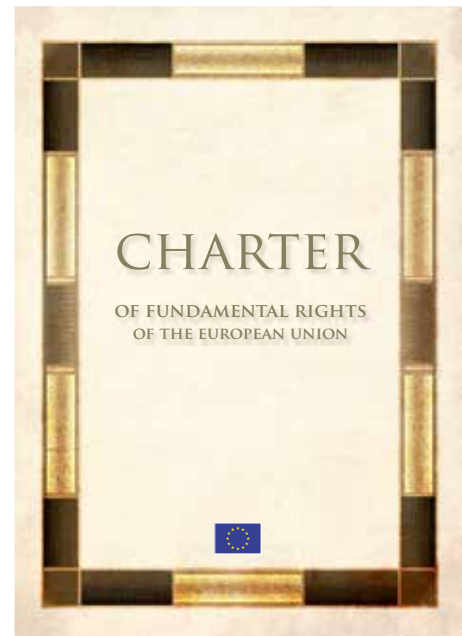
Ombudsmanica ispituje svaku pritužbu zasebno. To uključuje pritužbe koje mora odbiti jer su izvan njezine nadležnosti. U tom slučaju podnositelji pritužbe primaju individualizirani odgovor koji u većini slučajeva uključuje savjet o tome koja bi im druga tijela mogla pomoći. Ombudsmanica može također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

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

Ako neka nova pritužba ne zadovoljava kriterije prihvatljivosti ili ako 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 odluči pokrenuti istragu, ona pažljivo ispituje predmet pritužbe kako bi utvrdila može li se on riješiti pojednostavljenim postupkom, primjerice telefonskom istragom. Ona također može odlučiti pokrenuti inspekcijsku istragu radi brzog pregleda dokumenata i sličnog promptnog donošenja zaključka na temelju glavnih činjenica slučaja.

Potpune su istrage neophodne kada je pritužba složena ili kada je jasno da zahtijeva traženje informacija od raznih specijaliziranih službi dotične institucije.





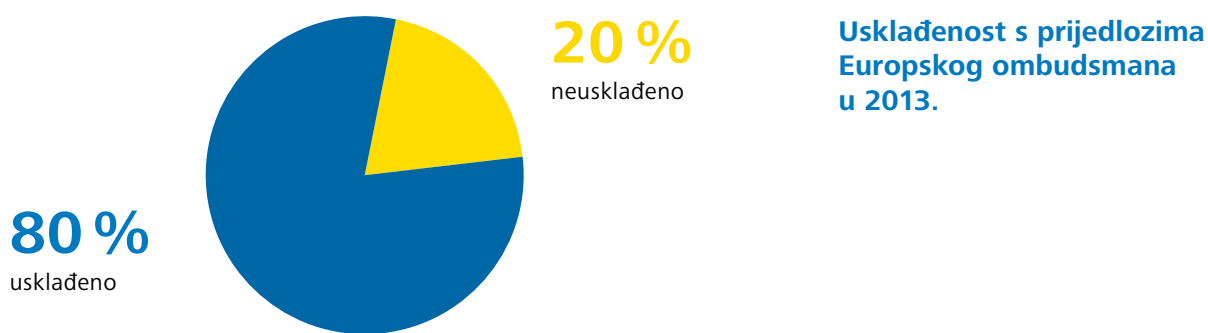
Ombudsmanica ima na raspolaganju nekoliko rješenja ako utvrdi da je pritužba osnovana. Može predložiti mirno rješenje koje će zadovoljiti podnositelja pritužbe ili izdati nacrt preporuke u kojem od dotične institucije traži da ispravi nepravilno postupanje. Ako nije moguće tražiti postizanje rješenja, Ombudsmanica može odlučiti izdati kritičke primjedbe. Ombudsmanica je također ovlaštena pokretati istrage na vlastitu inicijativu. Ombudsmanica može temeljem tih ovlasti istraživati sustavne probleme u institucijama EU-a. Nadalje, ona se može koristiti tim ovlastima kako bi ispitala mogući slučaj nepravilnog postupanja na koji joj ukaže osoba izvan Europske unije. Europska ombudsmanica svake godine zaprimi na tisuće pritužbi građana, nevladinih organizacija, poduzeća i drugih organizacija. Ombudsmanično osoblje osigurava da se svaka pritužba rješava brzo, ustrajno i na uslužan način.



Poglavlje 8.

## Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima

Ombudsman svake godine objavljuje sveobuhvatan izvještaj o tome kako institucije EU-a odgovaraju na Ombudsmanove prijedloge o poboljšanju uprave EU-a. Ti su prijedlozi u obliku mirnih rješenja, prijedloga preporuka, dodatnih primjedbi, kritičkih primjedbi i sugestija.



Do današnjeg dana institucije su se uskladile s 80 % Ombudsmanovih prijedloga. U četiri od pet slučajeva institucije postupaju u skladu s Ombudsmanovim zahtjevima. Izvješće *Kako ispraviti problem? – Kako su institucije EU-a odgovorile na prijedloge Ombudsmana u 2013.* potvrđuje taj trend. Kako pokazuje izvješće, stopa usklađenosti može se znatno razlikovati među institucijama i može iznositi 100 % u nekim slučajevima ili 25 % u onim najgorim. Komisija, s obzirom na svoju veliku ulogu u upravi EU-a, čini najveći udio u istragama koje Ombudsman provodi. U 2013. njezina je stopa usklađenosti pala na 73 % u odnosu na 84 % iz 2012.

Izvješće otkriva da su institucije postigle stvarna poboljšanja u različitim područjima kao što su etička i ekološka pitanja, te javni natječaji i transparentnost, a na korist građana. Ombudsmanica je odlučna u namjeri da osigura, u suradnji sa svim institucijama EU-a, daljnje povećanje stope usklađenosti.

Izvješće za 2014. bit će dostupno u jesen 2015.



### 9.1. Europski parlament



Dana 15. rujna 2014. Emily O'Reilly predstavila je Martinu Schulzu svoje godišnje izvješće za 2013.

Europska ombudsmanica pridaje veliku važnost odnosima s **Europskim parlamentom**. Tijekom 2014. Ombudsmanica se ponaosob sastala s više od pedeset zastupnika u Europskom parlamentu iz svih najvećih klubova zastupnika kako bi razgovarali o raznim pitanjima od zajedničkog interesa. Osim toga, sastala se s raznim političkim i nacionalnim delegacijama, primjerice onom iz **Odbora za predstavke** Europskog parlamenta. Nastupila je pred Odborom za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove, Odborom za proračunski nadzor, Pododborom za ljudska prava i Odborom za predstavke.



#16



**Beatriz Becerra**

#Transparency, efficiency, EU institutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl\_EN @EP\_Petitions"

Transparentnost, učinkovitost, legitimnost institucija EU-a: „Snaga Europskog ombudsmana ovisi o odnosu s Europskim parlamentom i Odborom za predstavke.“

### 9.2. Odbor za predstavke

Ombudsmanica blisko surađuje s Odborom za predstavke kako bi pomogla Europskoj uniji da na najbolji mogući način odgovori na potrebe njezinih građana i stanovnika. Dok se Ombudsmanica bavi pritužbama protiv institucija, tijela i agencija EU-a, Odbor za predstavke bavi se predstavkama u vezi s područjima aktivnosti EU-a diljem Europe. U 2014. Ombudsmanica je surađivala s novom predsjedateljicom i zastupnicom u Europskom parlamentu Cecilijom Wikström te svim klubovima zastupnika kako bi pomogla da EU postane uslužniji i pristupačniji običnim europskim građanima i stanovnicima. #16

### 9.3. Europska komisija

Ombudsmaničin odnos s [Europskom komisijom](#) od ključne je važnosti s obzirom na ulogu Komisije u upravi EU-a i činjenicu da je ona predmet najvećeg broja pritužbi. Ombudsmanica pohvaljuje napore nove Komisije u pogledu poboljšanja transparentnosti njezina rada, a posebno u kontekstu transparentnosti u pitanjima lobiranja. Izgradnja odnosa jedan je od Ombudsmaničnih prioriteta na svim razinama Komisije. Tijekom 2014. Ombudsmanica se sastala s nekoliko važnih direktora i voditelja jedinica Komisije. Tijekom godine nastavljeni su i redovni mjesečni sastanci na direktorskoj razini. Ombudsmanica očekuje sastanke s novim predsjednikom Komisije početkom 2015.

### 9.4. Druge institucije i agencije EU-a

Institucionalni i upravni načini rada mogu se razlikovati u različitim institucijama i agencijama EU-a i važno je da se razvijaju i održavaju snažni radni odnosi između njih i Ombudsmanice. U 2014. Ombudsmanica se, među ostalima, sastala s glavnim voditeljem poslovanja [Europske službe za vanjsko djelovanje](#), [Europskim nadzornikom za zaštitu podataka](#), predsjednikom [Europske središnje banke](#), direktorom [Agencije Europske unije za temeljna prava](#) i predsjednikom [Europske investicijske banke](#). Ombudsmanici ti sastanci koriste kako bi promicala svoje strateške ciljeve postizanja veće važnosti, utjecaja i vidljivosti te kako bi osigurala da razne institucije i agencije EU-a zadovoljavaju zlatne standarde javne uprave.

### 9.5. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Ombudsmanica surađuje s međunarodnim organizacijama kao što su [Ujedinjeni narodi](#), a posebno u području ljudskih prava na osnovi [Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom](#). Okvir EU-a za provedbu Konvencije stupio je na snagu u siječnju 2011. Ombudsmanica štiti, promiče i prati provedbu Konvencije na razini institucija EU-a zajedno s [Europskim parlamentom](#), [Europskom komisijom](#), [Agencijom Europske unije za temeljna prava](#) i [Europskim forumom osoba s invaliditetom](#). Tijekom 2014. okvir EU-a sastao se jednom i organizirao okupljanje s tijelima za praćenje iz država članica. Od ožujka upućeni nacionalni službenik pruža potporu i osnažuje Ombudsmaničin tim u pitanjima osoba s invaliditetom.



Institucije EU-a obvezne su osigurati da njihove usluge budu 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 sredina u institucijama EU-a otvorena, uključiva i dostupna osobama s invaliditetom i da osobe s invaliditetom mogu učinkovito i u potpunosti sudjelovati u političkom i javnom životu.

Ombudsmanica je 2014. rješavala slučaj pritužbe na nepristupačnost internetskog portala [Europass CV](#) osobama s oštećenjima vida. Portalom upravlja [Europski centar za razvoj strukovnog osposobljavanja](#) koji je sada uspostavio akcijski plan poboljšanja pristupačnosti portala. Ombudsmanica je pozdravila taj čin i nastaviti će pratiti to pitanje. Podnositelju pritužbe poslala je zvučnu verziju svoje odluke te ju je objavila na svojoj internetskoj stranici.

Kako bi osigurala da osobe s oštećenjima vida i druge osobe mogu imati pristup dokumentima na njezinoj internetskoj stranici, Ombudsmanica je 2014. uspostavila registar javnih dokumenata. Također se usredotočila na komunikaciju jednostavnim jezikom te na omogućivanje dostupnosti odluka ispisanih slovima velikog formata i zvučnim verzijama.



Poglavlje 10.

## Odnosi s mrežama

### Pritužbe prosljeđene drugim institucijama ili tijelima i podnositelji pritužbi kojima je Europska ombudsmanica savjetovala da se obrate drugim institucijama ili tijelima u 2014.

Član Europske mreže pučkih pravobranitelja od čega:



Europska komisija



Druge institucije i tijela



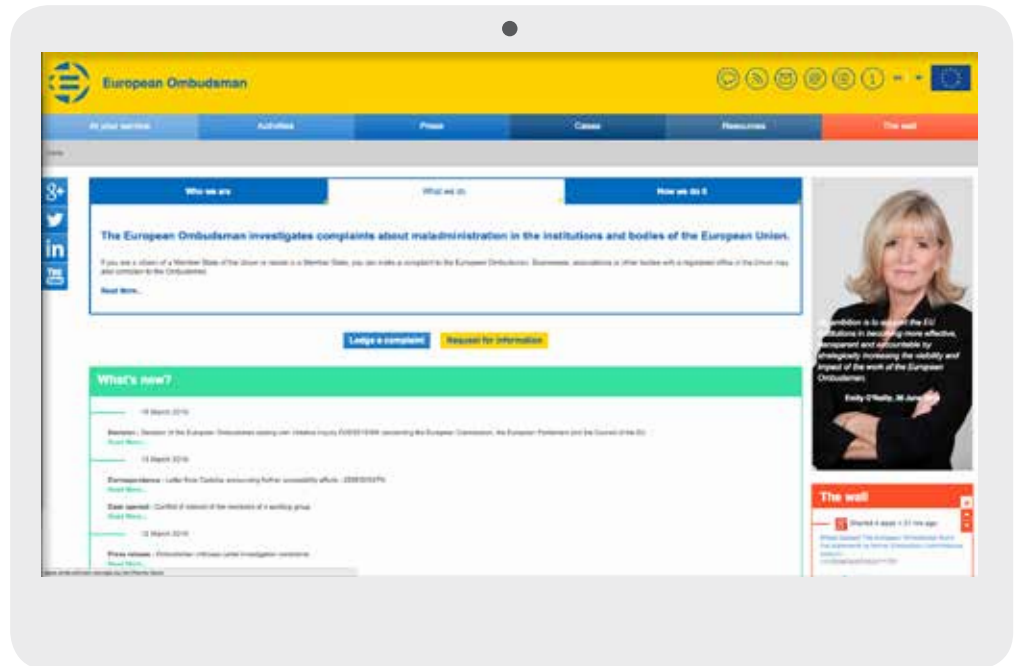
Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsmanica podnositelju pritužbe udijelila više od jedne vrste savjeta pa je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100 %.

Europska ombudsmanica blisko surađuje s raznim mrežama kako bi osigurala da se pritužbe građana o pitanjima u vezi s pravom EU-a rješavaju promptno i učinkovito.

Mnogi podnositelji pritužbi kontaktiraju s Ombudsmanicom kada imaju problema s nacionalnom, regionalnom ili lokalnom upravom. Takvi slučajevi nisu u Ombudsmanovoj nadležnosti i često se tiču navodnih povreda prava EU-a koje su počinile 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.


Mreža trenutačno obuhvaća gotovo 100 ureda u 36 europskih zemalja. Uključuje nacionalne i regionalne pučke pravobranitelje te slična tijela država članica EU-a, zemalja kandidatkinja za članstvo

Svake godine 20 000 građana kontaktira s odgovarajućim tijelom za pomoć u rješavanju određenog problema uz pomoć interaktivnog vodiča Europskog ombudsmana.



u EU-u i drugih zemalja Europskog gospodarskog prostora, kao i Europsku ombudsmanicu te Odbor za predstavke Europskog parlamenta.

Mreža predstavlja koristan mehanizam razmjene informacija o pravu EU-a i najboljim primjerima iz prakse putem seminara, polugodišnjih biltena (sada elektroničkih tromjesečnih biltena) i foruma na ektranetu za održavanje rasprava i razmjenu dokumenata.

Rasprave u 2014. uglavnom su bile usmjerene na ulogu pučkih pravobranitelja u istragama po pritužbama vojnog osoblja, tužbama građana protiv institucija pučkih pravobranitelja u slučaju njihova nezadovoljstva odgovorom tih institucija na njihove pritužbe te u vezi s dvojezičnim obrazovanjem za djecu pripadnike nacionalnih manjina.  #17



#17



**Alison Moulds**

Thanks [@EUombudsman](#) for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent [@PHSOmbudsman](#)

Zahvale Europskoj ombudsmanici na izvrsnom seminaru suradnje za Europsku mrežu pučkih pravobranitelja. Bilo mi je zadovoljstvo sudjelovati i predstavljati Pučkog pravobranitelja Parlamenta i Ministarstva zdravstva.

Mreža je tijekom godine održala dva seminara. U lipnju su Europska ombudsmanica i [Pučki pravobranitelj javnih službi za Wales](#) (UK) zajednički organizirali [Deveti regionalni seminar Mreže](#). Održan je u Cardiffu, a tema je bila: „Pučki pravobranitelji i odbori za predstavke: glasovi onih koji nemaju glas“. Glavna ispitana područja bila su promicanje prava mladih, starenje stanovništva, osobe s invaliditetom i pravo na visokokvalitetno zdravstvo i socijalnu skrb. Dva mjeseca ranije Europska je ombudsmanica organizirala [Deveti seminar suradnje Mreže](#) u Strasbourgu. Na njemu su ispitani načini na koje se mogu poboljšati usluge koje Mreži pruža ured Europskog ombudsmana, povećati vidljivost, utjecaj i važnost Mreže te uloga

društvenih medija u postizanju veće vidljivosti Mreže i uloga pučkih pravobranitelja kao čuvara transparentnosti i pristupa informacijama.

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 (Vaš europski savjetnik) 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.

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





## 11.1. Proračun

Ombudsmanov proračun neovisan je dio proračuna EU-a. Podijeljen je u tri glave. Glava 1. sadrži plaće, naknade i druge troškove povezane s osobljem. Glava 2. pokriva troškove za zgrade, namještaj, opremu i razne izdatke poslovanja. Glava 3. sadrži troškove proizašle iz općeg funkcioniranja institucije. U 2014. proračunska odobrena sredstva iznosila su 9 857 002 EUR.

S ciljem osiguravanja učinkovitog upravljanja sredstvima interni revizor Ombudsmana, Robert Galvin, redovito provjerava sustave unutarnje kontrole institucije te financijsko poslovanje ureda. Kao i u slučaju drugih institucija EU-a, [Europski revizorski sud](#) također provodi revizije institucije ombudsmana.

## 11.2. Uporaba sredstava

Ombudsman svake godine donosi [godišnji plan upravljanja](#) (AMP) kojim se utvrđuju konkretne radnje koje ured treba poduzeti kako bi ostvario ciljeve i prioritete institucije. Godišnji plan upravljanja za 2014. bio je posljednji koji se temeljio na Ombudsmaničnoj [Strategiji za mandat 2009.–2014.](#)



Tim Europske ombudsmanice.

### 11.3. Tim koji stoji iza Ombudsmanice

Ova institucija ima visokokvalificirano i višejezično osoblje. Zahvaljujući tome, institucija može rješavati pritužbe o nepravilnom postupanju na 24 službena jezika EU-a te podizati svijest o Ombudsmaničinu radu. U 2014. prema sistematizaciji radnih mjesta u uredu Europske ombudsmanice bilo je 67 radnih mjesta.

Potpun i redovito ažuriran popis osoblja, uključujući detaljne informacije o ustroju ureda Ombudsmana i zadacima svakog odjela, dostupan je na internetskoj stranici Ombudsmana ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) na 24 službena jezika EU-a. ► #8

▶ #8
Upoznajte tim Europske ombudsmanice.  
<http://europa.eu/!Vp74MC>



## 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](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### Putem interneta

**Internetska stranica:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](https://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 na:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europska unija, 2015.

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.

Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino.

Print ISBN 978-92-9212-810-4 . ISSN 1977-9062 . doi: 10.2869/35417 . QK-AA-15-001-HR-C  
EPUB ISBN 978-92-9212-746-6 . ISSN 2363-1961 . doi: 10.2869/584739 . QK-AA-15-001-HR-E  
PDF ISBN 978-92-9212-762-6 . ISSN 2363-1961 . doi: 10.2869/697855 . QK-AA-15-001-HR-N

Ako vam je potrebna verzija za veliki ispis ove publikacije, obratite se uredu Europske ombudsmanice. Na upit ćemo također nastojati dostaviti i zvučnu verziju.

