



Europski ombudsman

Godišnje izvješće za  
2015.







**Europski ombudsman**

Godišnje izvješće za  
2015.



# Sadržaj

<b>Uvod</b>	<b>4</b>
<b>1. Kratki pregled 2015.</b>	<b>6</b>
<b>2. Ključne teme</b>	<b>7</b>
2.1. Transparentnost	7
2.2. Transparentnost u donošenju odluka u EU-u	8
2.3. Transparentnost u području lobiranja	10
2.4. Etička pitanja	12
2.5. Temeljna prava	14
2.6. Politika EU-a na području tržišnog natjecanja	15
2.7. Sudjelovanje javnosti u donošenju odluka u EU-u	16
2.8. Agencije EU-a	17
<b>3. 20. godišnjica ureda Ombudsmana</b>	<b>19</b>
<b>4. Odnosi s institucijama EU-a</b>	<b>21</b>
4.1. Europski parlament	21
4.2. Odbor za predstavke	21
4.3. Europska komisija	22
4.4. Druge institucije i agencije EU-a	22
4.5. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom	23
<b>5. Europska mreža pučkih pravobranitelja</b>	<b>25</b>
<b>6. Sredstva</b>	<b>29</b>
6.1. Proračun	29
6.2. Uporaba sredstava	29
6.3. Tim Europskog ombudsmana	30
<b>7. Vrsta i izvor pritužbi</b>	<b>31</b>
<b>8. Protiv koga?</b>	<b>34</b>
<b>9. U vezi s čim?</b>	<b>35</b>
<b>10. Postignuti rezultati</b>	<b>36</b>
<b>11. Kako rješavamo slučajeve</b>	<b>38</b>
<b>12. Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima</b>	<b>39</b>
<b>Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom</b>	<b>40</b>



## Uvod



Emily O'Reilly, europska ombudsmanica.

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam naše Godišnje izvješće za 2015. godinu.

To je bila posebna godina za ured Europskog ombudsmana jer smo proslavili 20 godina njegovog postojanja. Od 1995. godine do danas ured je riješio 48 840 pritužbi.

Neovisnost i nepristranost – načela na kojima se od prvoga dana temelji njegov pristup – pomogli su brzom razvoju ureda u ugledno tijelo kakvim ga danas znamo. Ponosna sam što nastavljam tu tradiciju.

Još je jedan razlog zbog kojeg je ova godina posebna. Pokazala je kako rad ombudsmana može tijekom vremena imati pozitivan učinak na rad uprave EU-a, u skladu s mojom strategijom povećanja utjecaja, važnosti i vidljivosti ovog ureda.

Provedbom strateških istraga o problemima institucija EU-a, moj je ured uspio pomoći dodatno povećati transparentnost i upravne standarde javnih tijela EU-a koji su i prethodno bili na visokoj razini.

To je tijekom 2015. godine učinjeno za nekoliko problema i institucija. Na primjer, u pogledu pregovora o trgovini između EU-a i SAD-a, Komisija je postigla velik napredak proaktivnim objavljivanjem mnogih dokumenata o Partnerstvu za transatlantsku trgovinu

i ulaganja (TTIP). Također je navela transparentnost kao osnovno načelo svoje nove trgovinske strategije objavljene u listopadu.

U skladu s preporukama mog ureda za pravilno rješavanje slučajeva „rotirajućih vrata“, Komisija je počela objavljivati imena i podatke o određenim visokim dužnosnicima koji odlaze iz Komisije kako bi se zaposlili drugdje.

Nakon što sam kontaktirala s Europskom središnjom bankom, ta je ustanova izradila pravilnik o govorničkim angažmanima i najavila da će objavljivati sastanke članova svog izvršnog odbora, a Frontex je prihvatio moje preporuke kojima će se osigurati poštivanje temeljnih prava migranata koji se prisilno vraćaju iz EU-a.

Moj ured često nije bio jedini sudionik rješavanja tih pitanja, no uspio je prenijeti zabrinutost koju su izrazili građani, civilno društvo ili zastupnici Europskog parlamenta tako što je od institucija EU-a zahtijevao poduzimanje konkretnih koraka.

Iako navedeni rezultati predstavljaju sustavni napredak za građane, temeljni dio moga rada i dalje je pomaganje pojedincima kada su suočeni s problemima povezanim s javnom upravom EU-a. Sa zadovoljstvom mogu istaknuti da je tijekom 2014. godine stopa usklađenosti institucija EU-a s preporukama mog ureda dosegla rekordnih 90 %, što je punih 10 % više nego prethodne godine.

Tijekom 2015. godine pokrenuti su i prijedlozi za reformu Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO), kao što je prijedlog za provedbu paralelnih istraga na nacionalnoj i europskoj razini. Prijedlozi se temelje na našoj uspješnoj suradnji postignutoj tijekom istrage Frontexa, a njihov je cilj osigurati veću dobrobit za građane koristeći našu zajedničku stručnost.

Pravobranitelji uglavnom promatraju napredak u okvirima onoga što još valja učiniti. Ipak, mislim da je opravdano reći da prethodna godina čini čvrst temelj i polazište za budući rad.

Hvala svima onima koji naš rad čine mogućim.



Emily O'Reilly



Poglavlje 1.

## Kratki pregled 2015.

Godina 2015. bila je značajna za instituciju Ombudsmana jer je ombudsmanica nadogradila svoju strategiju za postizanje većeg utjecaja, vidljivosti i važnosti. Navodimo neka od najvažnijih postignuća ove godine:

# 2015.







Europski ombudsman tu je da pomogne građanima s raznovrsnim problemima povezanim s institucijama, tijelima i agencijama EU-a. To uključuje probleme povezane s ugovorima, kršenje temeljnih prava, nedostatak transparentnosti u donošenju odluka ili uskraćivanje pristupa dokumentima. Od preuzimanja dužnosti 2013. godine, Emily O'Reilly nadopunjuje rad ureda ombudsmana na rješavanju pritužbi strateškim istragama provedenim na njenu vlastitu inicijativu. Cilj je raditi za korist što većeg broja građana, na način da se istražuju problemi za koje se čini da su sustavne prirode. Bez obzira na to je li istraga rezultat pojedinačne pritužbe ili je dio strateške istrage, cilj je osigurati da je građanima na usluzi transparentna i učinkovita javna uprava EU-a.

### 2.1. Transparentnost



Emily O'Reilly, europska ombudsmanica.

Navodni nedostatak transparentnosti nastavio je biti glavna tema pritužbi podnesenih Europskom ombudsmanu i na njega se tijekom 2015. godine odnosilo 22,4 % pritužbi. Ti se slučajevi odnose, na primjer, na uskraćivanje pristupa dokumentima ili informacijama koje provode institucije.

Jedan je takav primjer [strateška istraga](#) koju je Ombudsman pokrenuo kako bi istražio transparentnost pregovora o predloženom Partnerstvu za transatlantsku trgovinu i ulaganja (TTIP) između EU-a i SAD-a. U ožujku 2015. godine Komisija je odgovorila na Ombudsmanove prijedloge o tome kako pregovore o TTIP-u učiniti transparentnijima obećavši da će proaktivno



#1



**Cecilia Malmström**

Good, constructive discussions with @EUombudsman Emily O'Reilly today, on how to take transparency in #TTIP negotiations further

Europska povjerenica za trgovinu Cecilia Malmström pohvaljuje europsku ombudsmanicu Emily O'Reilly za dobre i konstruktivne rasprave o unaprjeđivanju transparentnosti u pregovorima o TTIP-u.



Države članice EU-a ovlastile su Europsku komisiju da vodi pregovore o TTIP-u u njihovo ime.



#2



**Alberto Alemanno**

The #ECB embraces transparency following @EUombudsman recommendations | @TheGoodLobby

Europska središnja banka prihvaća transparentnost slijedom preporuka Europskog ombudsmana.

objavljivati više dokumenata o TTIP-u, a taj je potez Ombudsman [pohvalio](#). Ombudsman je također [pisao](#) i povjerenici EU-a za trgovinu Ceciliji Malmström pozdravljajući poduzete korake i zalažući se za značajnu ulogu transparentnosti u Komisijinoj novoj trgovinskoj strategiji. Kada je Komisija u listopadu objavila svoju novu trgovinsku strategiju, transparentnost je bila navedena kao jedno od tri temeljna načela. [#1](#)

Ti uzastopni koraci predstavljaju velik napredak u pogledu transparentnosti pregovora o trgovini. Komisijini potezi nisu bili samo odgovor na rad Ombudsmana. Mnogi dionici, od civilnog društva do zastupnika Europskog parlamenta, izrazili su zabrinutost. No, time što je otvorio istragu, Ombudsman je uspio prenijeti tu zabrinutost i pomoći u postizanju vidljivog ishoda podnošenjem konkretnih prijedloga Komisiji.

Još je jedna institucija u 2015. godini postigla značajan napredak prema većoj transparentnosti – Europska središnja banka (ESB). Ombudsman je u svibnju [pisao](#) predsjedniku ESB-a Mariju Draghiju kako bi ga upitao za pojašnjenja o incidentu u kojem su informacije koje su potencijalno bile tržišno osjetljive bile otkrivene ograničenom broju ljudi. Predsjednik Draghi [odgovorio](#) je da je Ombudsmanovo pismo potaklo ESB da razmisli o daljnjim koracima za povećanje transparentnosti svojih komunikacijskih kanala. ESB je u listopadu objavio nove smjernice o govorničkim angažmanima koje propisuju da se tržišno osjetljive informacije ne smiju otkrivati na događajima koji nisu za javnost ili tijekom bilateralnih sastanaka. Osim toga, uveo je i „razdoblje tišine” u skladu s kojim govori i javne izjave dane sedam dana prije sastanaka Upravnog vijeća ne bi smjeli utjecati na očekivanja o predstojećim odlukama o monetarnoj politici. [#2](#)

Krajem listopada Banka je najavila da će od proljeća 2016. godine početi objavljivati popis sastanaka članova svog Izvršnog odbora, sa zaostatom od tri mjeseca. U prosincu je nadogradila prethodne korake najavom da će proširiti „razdoblje tišine” tako da se članovi Izvršnog odbora neće smjeti sastajati ili razgovarati s medijima, sudionicima na tržištu ili drugim vanjskim interesentima o pitanjima monetarne politike tjedan dana prije sastanaka Upravnog vijeća. Ombudsman je [pozdravio](#) te poteze napominjući da ogromna odgovornost povjerena ESB-u povećava važnost Bankinih nastojanja za postizanjem najviših standarda upravljanja.

## 2.2. Transparentnost u donošenju odluka u EU-u

S obzirom na to da zakonodavstvo EU-a utječe na gotovo svaki aspekt života građana, nužno je da je donošenje zakona u potpunosti odgovorno prema javnosti.

To je činilo dio obrazloženja odluke Europskog ombudsmana o **pokretanju** istrage o transparentnosti „trijaloga“ u svibnju 2015. godine. Trijalozima su neslužbeni pregovori Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije s ciljem postizanja konačnih dogovora o novim zakonima EU-a. U postupku suodlučivanja u EU-u, Parlament i Vijeće moraju zajednički usvojiti zakonske prijedloge koje podnese Komisija. Dok taj postupak može podrazumijevati do tri čitanja, povećana uporaba trijaloga dovela je do toga da se danas oko 80 % zakona EU-a usuglasi pri prvom čitanju.

Više dionika, uključujući zastupnike Europskog parlamenta, nacionalne parlamentarne, organizacije civilnog društva i poduzetnike, izrazilo je zabrinutost o tome da poboljšana učinkovitost postignuta uvođenjem postupka trijaloga može biti nauštrb transparentnosti. **#3**

Prilikom pokretanja svoje istrage Ombudsman je pisao **predsjedniku Komisije, predsjedniku Parlamenta i glavnom tajniku Vijeća** napominjući da se trijalozima sve češće opisuju kao mjesto na kojem se odlučuje o dogovorenom sadržaju konačnog teksta zakona. Ombudsman je postavio niz pitanja, posebice o proaktivnom objavljivanju dokumenata trijaloga. Osim toga, obavijestio je navedene tri institucije da u sklopu istrage želi pregledati dokumente trijaloga za dva nedavno usvojena zakona (Uredbu o kliničkim ispitivanjima i Direktivu o hipotekarnim kreditima). Ta su dva zakona odabrana jer se tiču pitanja od velikog javnog interesa.

Konferenciji o transparentnosti trijaloga, koju je u rujnu organizirao ured Ombudsmana, prisustvovalo je više od 250 zastupnika Europskog parlamenta, predstavnika interesnih skupina, novinara, znanstvenika i drugih. Sudionici su raspravljali o prednostima otvaranja postupka trijaloga, uključujući i pitanje je li potrebno objavljivati satnice i dnevne redove tih sastanaka. **#1**

Nakon što je zaprimio mišljenja institucija o transparentnosti trijaloga i proveo preglede spisa, ured Ombudsmana u prosincu je **pokrenuo** javno savjetovanje. Savjetovanjem je traženo mišljenje



**Aoife White**

Much EU law is hammered out in closed-door 'trialogues.' Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: [http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark...)

Većina zakona EU-a izrađuje se na „trijalozima“ iza zatvorenih vrata. Imate li mišljenje o tome? Europski ombudsman vas sluša.



**Storify**



### Manifestacija o trijalozima i transparentnom donošenju zakona

Internetska aktivnost tijekom manifestacije „Trijalozima i transparentno donošenje zakona“ koju je Europski ombudsman organizirao 28. rujna u sklopu Međunarodnog dana prava na pristup informacijama.



Događaj koji je organizirao Europski ombudsman: „Trijalozima i transparentno donošenje zakona“.

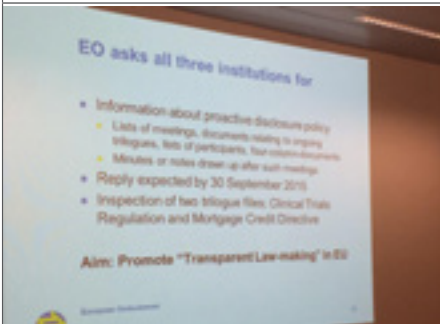


g+

#1

## Europski ombudsman

**[Priopćenje za medije]** Europska ombudsmanica Emily O'Reilly pokrenula je istragu o transparentnosti „trijaloga“ u svrhu promicanja transparentnog donošenja zakona u EU-u. Trijalozi su neslužbeni pregovori Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije s ciljem postizanja ranih dogovora o novim zakonima EU-a.



pojedina, nevladinih organizacija, poslovnih udruženja i drugih organizacija o nizu pitanja, uključujući ona o tome je li postupak trijaloga dovoljno transparentan i kako bi veća transparentnost mogla utjecati na zakonodavni postupak. Rezultati javnog savjetovanja te pregledi spisa o trijalozima i mišljenja svih triju institucija bit će uvršteni u Ombudsmanovu ukupnu procjenu koraka koji se mogu poduzeti da bi se trijalozni učinili transparentnijima. [g+ #1](#)

Transparentnost uključuje i otvorenost javnih uprava u obrazloženju razloga za donošenje odluka. Na tome se temeljila [pritužba](#) jednog njemačkog građanina Ombudsmanu. On je optužio Komisiju da nije dobro objasnila zašto ne istražuje njegovu pritužbu o kršenju propisa u kojoj je naveo da Njemačka ne provodi ispravno Direktivu o privatnosti i elektroničkim komunikacijama. Ombudsman je izdao kritičku primjedbu jer je utvrdio da Komisija nije dovoljno obrazložila zašto nije poduzela korake u pogledu dva pitanja – kako Njemačka pohranjuje i obrađuje podatke te glede njemačkih pravila o elektroničkom marketingu – koja su bila predmet pritužbe.

## 2.3. Transparentnost u području lobiranja


Tvorcima politika često je potreban doprinos stručnjaka kada pripremaju zakonske prijedloge. Komisija trenutačno ima više od 800 stručnih skupina koje je savjetuju o politici. Međutim, sastav tih skupina i ograničen pristup javnosti u pogledu načina rada tih skupina na udaru su kritika. Godine 2014. Ombudsman je pokrenuo istragu o sastavu i transparentnosti tih skupina. Doprinosi zaprimljeni tijekom javnog savjetovanja koje je uslijedilo nakon pokretanja istrage pomogli su u izradi Ombudsmanovih prijedloga za poboljšanje. Komisija je odgovorila na to u svibnju 2015. godine [izjavom](#) da je dogovorila novu politiku o sukobu interesa za stručnjake imenovane u osobnom svojstvu. Također je navela da će postupak odabira stručnjaka biti transparentniji i obvezala se revidirati svoj registar stručnih skupina. Ombudsman je izjavio da su ti koraci [ohrabrujući](#), no da Komisija mora učiniti još više kako bi skupine mogle biti pod prismotrom javnosti. U [preporuci](#) je pozvao Komisiju da objavi sveobuhvatne zapisnike sastanaka stručnih skupina.

Lobiranje u Bruxellesu bilo je tema rasprave na visokoj razini naslovljene „Je li Bruxelles novi Washington D.C.?” koju je Ombudsman organizirao u svibnju 2015. godine i na kojoj je kao govornik sudjelovao potpredsjednik Komisije Frans Timmermans. U svom pozdravnom govoru ombudsmanica je naglasila važnost postojanja jasnih postupaka u institucijama EU-a kojima bi se osiguralo da njihovi zastupnici i dužnosnici budu svjesni kako se utjecajem može vršiti pritisak. [#2](#)

S

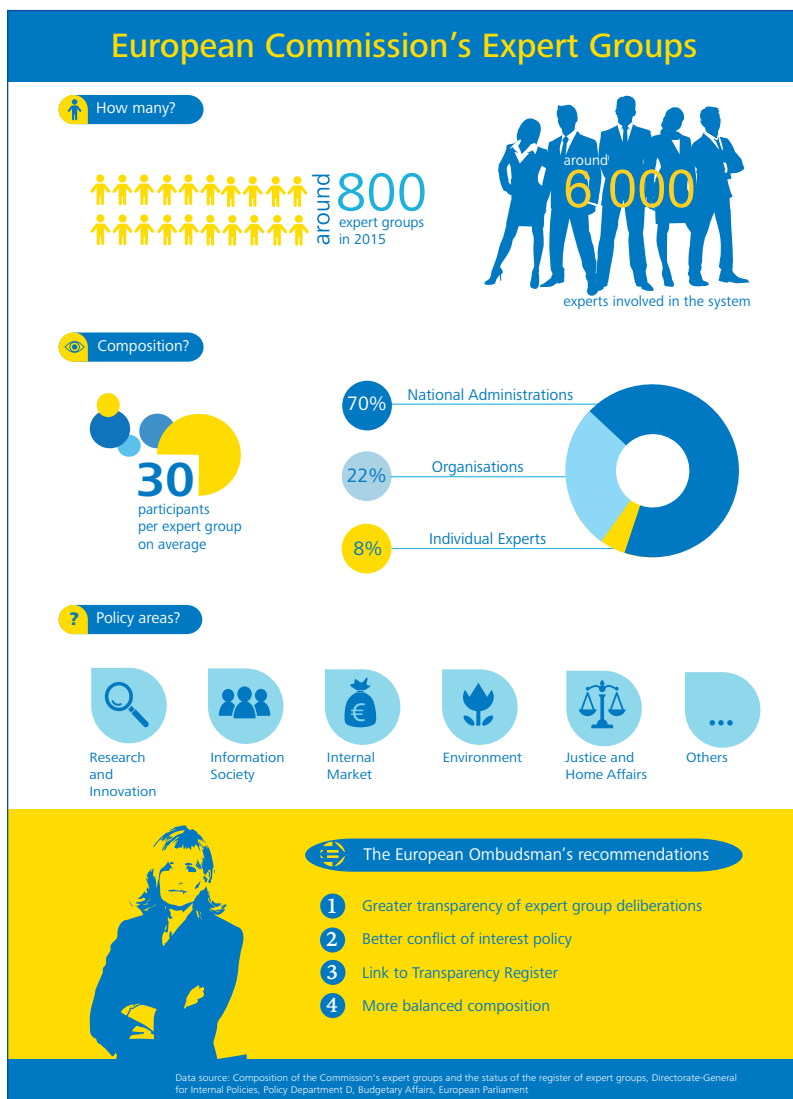
#2

## Storify



Najvažnije točke rasprave tijekom događaja „Je li Bruxelles novi Washington D.C.? – Transparentnost lobiranja u EU-u“.





Oko 800 stručnih skupina savjetuje Europsku komisiju o politici.

Utjecaj lobista bio je u središtu istrage o predstavnicima duhanske industrije u kojoj je Ombudsman **utvrdio** da Barrosova Komisija – uz iznimku GU-a za zdravlje – nije bila dovoljno transparentna u vezi s lobiranjem duhanske industrije i stoga nije u potpunosti primjenjivala UN-ova pravila i smjernice za to područje.



Događaj koji je organizirao Europski ombudsman: „Je li Bruxelles novi Washington D.C.? – Transparentnost lobiranja u EU-u“.

Ombudsman je pozvao Komisiju na proaktivnu objavu na internetu svih sastanaka s lobistima duhanske industrije, odnosno s njihovim pravnim zastupnicima, kao i zapisnika s tih sastanaka. U svom [mišljenju](#) o Ombudsmanovoj preporuci, Komisija je izjavila da već ispunjava svoje obveze u skladu s Okvirnom konvencijom Svjetske zdravstvene organizacije o nadzoru nad duhanom (FCTC). Ombudsman je [izjavio](#) da mu je izuzetno žao zbog stava koji je zauzela Komisija, napominjući da javno zdravlje iziskuje najviše standarde. #4



#4

**Newstalk Lunchtime**

@EUombudsman on tobacco lobbying in the EU:  
@EU\_Commission have an obligation not to hide  
behind the non binding nature of the guidelines


Europski ombudsman o lobiranju duhanske industrije u EU-u: obveza je Europske komisije da se ne skriva iza neobvezujuće prirode smjernica.

## 2.4. Etička pitanja

Povjerenje javnosti u institucije EU-a može biti narušeno ako građani smatraju da visoki dužnosnici mogu napustiti svoju službu kako bi se zaposlili, primjerice u privatnom sektoru, na poslovima koji uključuju lobiranje nekadašnjih kolega. Slijedom dvije pritužbe o slučajevima „rotirajućih vrata“ Ombudsman je 2014. godine objavio niz preporuka o tome kako postupati s takvim slučajevima. U [pismu](#) potpredsjednici Komisije Kristalini Georgievoj Ombudsman je naglasio važnost jasnih razloga za slučajeve u kojima Komisija daje zeleno svjetlo za buduće zapošljavanje bivših visokih dužnosnika.

Komisija je u prosincu počela objavljivati imena određenih visokih dužnosnika koji odlaze iz Komisije kako bi se zaposlili drugdje. Javno dostupne informacije uključuju prethodne dužnosti dotičnih visokih dužnosnika, njihovu novu ulogu i procjenu Komisije o mogućim sukobima interesa. Ombudsman je pozdravio taj potez, koji je u skladu s njegovim [preporukama](#), no naglasio je da i dalje stoji iza svog poziva Komisiji da imena objavljuje češće od jednom godišnje, što je zakonski minimum. Pozvao je i druge institucije i agencije EU-a na provedbu tih mjera transparentnosti u skladu sa zahtjevima Pravilnika o osoblju EU-a.

Zapošljavanje nakon rada u Komisiji bila je tema i Ombudsmanova [pisma](#) predsjedniku Komisije Jean-Claudeu Junckeru, u kojem je pozvao na proaktivniju transparentnost radnih mjesta na kojima se zapošljavaju bivši povjerenici. Predsjednik Juncker odgovorio je da će Komisija zapisnike sastanaka Komisije učiniti dostupnijima

kada se donese odluka o aktivnostima bivših povjerenika nakon isteka njihova mandata. Ombudsman je u svom pismu u prosincu ponovno istaknuo svoj stav da bi Komisija trebala proaktivnije objavljivati – po potrebi izostavljajući osobne podatke – mišljenja *ad hoc* etičkog povjerenstva, koja Komisija poštuje, pri procjeni budućih uloga povjerenika.  #5



#5




**Vicky Cann**

Great letter to President Juncker from @EUombudsman to demand more transparency on #revolvingdoors moves by ex-comrs [http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark...)

Izvršno pismo predsjedniku Junckeru kojim Europski ombudsman traži veću transparentnost u slučajevima „rotirajućih vrata“ povezanim s bivšim povjerenicima.

Održavanje visokog standarda etičnosti u javnoj upravi iziskuje i da vanjski savjetnici budu predmet rigoroznih procjena mogućih sukoba interesa. Na tome se temeljio slučaj u kojem se britanska nevladina organizacija žalila na način na koji je Europska agencija za sigurnost hrane (EFSA) riješila navodne probleme sukoba interesa povezane s članovima EFSA-ine radne skupine o genetički modificiranim insektima. Ombudsman je utvrdio da je EFSA propustila osigurati da stručnjaci koji rade u akademskoj zajednici prijave sve relevantne informacije EFSA-i. Također je predložio da EFSA revidira svoj pravilnik o sukobu interesa.

Početkom 2015. godine ombudsmanica je objavila rezultate svoje istrage o trenutačnom stanju pravila o javnom upozoravanju u institucijama EU-a. Njenom istragom, pokrenutom u lipnju 2014. godine, utvrđeno je da su samo dvije od devet institucija koje je ispitivao njen ured uvele interna pravila o javnom upozoravanju. Dok su Komisija i Revizorski sud imali takva pravila, Parlament, Vijeće, Sud Europske unije, Služba za vanjsko djelovanje, Gospodarski i socijalni odbor, Odbor regija i Nadzornik za zaštitu podataka nisu ih imali.  #6



#6



**Transparency Int. EU**

@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate #whistleblowing guidelines [http://buzz.mw/bqc1k\\_f](http://buzz.mw/bqc1k_f) <http://bit.ly/QHjjNV>

Europski ombudsman utvrdio je da samo dvije od devet institucija imaju zadovoljavajuće smjernice o javnom upozoravanju.

Rezultati su pokazali da je potrebno učiniti više kako bi se javnosti i potencijalnim zviždačima pokazalo da institucije EU-a potiču javno upozoravanje te da će zaštititi zviždače od odmazde.

**Istraga** o Europskoj službi za vanjsko djelovanje, koju je Ombudsman zaključio 2015. godine, ukazala je na potrebu za takvim pravilima. Podnositelj pritužbe, član osoblja Policijske misije Europske unije (EUPM), obratio se Ombudsmanu nakon što je izgubio posao. Podnositelj pritužbe primio je pismo u kojem se navodilo da mu se raskida ugovor osam dana nakon što je zapovjednika civilnih operacija Službe za planiranje i vođenje civilnih operacija (CPCC) Vijeća Europske unije obavijestio o navodnim nepravilnostima u EUPM-u. Podnositelj pritužbe prethodno je već bio poslao pismo voditelju misije kojim je prijavio 20 navodnih nepravilnosti u EUPM-u. Ombudsman je napomenuo da bi vrijeme slanja i tekst otkaza opravdano mogli dovesti do zaključka da je podnositelj pritužbe bio otpušten jer je javno upozorio na nepravilnosti. Ombudsman je kritizirao i *ad hoc* postupak interne provjere kojim su ispitani navodi podnositelja pritužbe.

Krajem 2015. godine Služba za vanjsko djelovanje obavijestila je Ombudsmana da je usvojila Komisijina pravila o javnom upozoravanju i dogovorila zaseban postupak javnog upozoravanja za svoje misije. Parlament i Odbor regija također su usvojili potrebna pravila o javnom upozoravanju. Ombudsman će proučiti detalje usvojenih pravila i očekuje usvajanje pravila u ostalim institucijama. Postojanje čvrstih pravila u ovome području povećava izgleda za otkrivanje bilo kakvih protupravnih djela u upravi EU-a.

## 2.5. Temeljna prava



#7

**The Bureau**

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants <http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos> ...

Europska ombudsmanica kaže da u Frontexu ima velikih „mogućnosti za napredak“ u pogledu rješavanja zajedničkog vraćanja ilegalnih migranata.

Ključni dio Ombudsmanova rada jest osigurati da institucije EU-a poštuju temeljna prava. I po ovom su pitanju institucije EU-a učinile važne promjene slijedom dobre suradnje s uredom Ombudsmana. #7

Paralelno s 19 članova Europske mreže pučkih pravobranitelja, ured je proveo istragu o tome poštuju li se temeljna prava migranata koji su prisiljeni vratiti se u svoje matične zemlje. Ombudsman je istražio ulogu agencije za granice EU-a, Frontexa, u zajedničkim prisilnim vraćanjima, a 19 nacionalnih ureda pravobranitelja pojasnilo je kako su prisilna vraćanja provedena u njihovim državama članicama. Ombudsman je svoju istragu zaključio u svibnju s nizom [prijedloga](#), uključujući onaj da obitelji s djecom i trudnice trebaju sjediti odvojeno od ostalih povratnika te da agencija treba promicati zajednička pravila o uporabi sredstava vezivanja. Frontexov odgovor bio je za svaku pohvalu.



Parlament je u prosincu podržao Ombudsmanov poziv, koji se nastavljao na prethodnu istragu iz 2013. godine, da Frontex uspostavi sustav za pritužbe o mogućim kršenjima temeljnih prava koja proizlaze iz njegova rada. Komisija je potom predložila nacrt uredbe o Europskoj graničnoj i obalnoj straži koja bi zamijenila Frontex. Prethodno navedeni sustav za pritužbe bio je uključen u prijedlog. [#8](#)

Godine 2015. Ombudsman je zaključio svoju istragu o tome poštuje li se Povelja Europske unije o temeljnim pravima kada države članice troše novac na projekte financirane iz Kohezijskog fonda EU-a. Istragu je pokrenuo u svibnju 2014. godine potaknut zabrinutošću, koju je uglavnom izrazilo civilno društvo, da bi novac EU-a mogao biti potrošen na način koji narušava navedena prava, na primjer upotrebom sredstava za projekte kojima se osobe s invaliditetom smještaju u institucije umjesto da se integriraju u društvo. Ombudsman je iskoristio povratne informacije dobivene od nevladinih organizacija i nacionalnih pravobranitelja kako bi izradio [osam prijedloga](#) za Komisiju i njen nadzor država članica u tom području. Komisija je odgovorila u studenome najavom smjernica namijenjenih državama članicama o poštivanju Povelje u pogledu kohezijske politike te osposobljavanja koje će slijediti nakon smjernica.

**Slučaj** o temeljnim pravima, koji se temeljio na pritužbi, odnosio se na zaposlenicu Parlamenta koja ima kćer s teškim oštećenjem mozga. Zaposlenica se obratila Ombudsmanu nakon što je Parlament pokušao opozvati izuzeće od povremenog preseljenja zbog mobilnosti osoblja koje joj je prethodno odobrio. Ombudsman je od Parlamenta tražio da izuzeće ostane na snazi onoliko dugo koliko zdravstveno stanje kćeri podnositeljice pritužbe iziskuje majčinu prisutnost, čak i ako to znači na neodređeno vrijeme. Parlament je usvojio preporuku.

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

Odluke Komisije o pitanjima tržišnog natjecanja mogu imati dalekosežne posljedice za tvrtke jer određuju, na primjer, smiju li se potonje međusobno spajati, smatra li se da posluju kao kartel, odnosno upotrebljavaju li nepoštene prakse. I ovdje su primjenjivi visoki standardi Komisijine upravne prakse, uključujući nepristranost pri donošenju odluka.

Jedan slučaj povezan s politikom tržišnog natjecanja odnosio se na javne izjave tadašnjeg povjerenika za tržišno natjecanje, tijekom 2012. i 2014. godine, o istrazi mogućeg kartela koja je tada bila u tijeku. Crédit Agricole, jedna od banaka pod istragom, žalila se da izjave daju dojam da je Komisija već odlučila koji



**Roberta Metsola MEP**

[#HappeningNow](#): meeting with stakeholders, [#Frontex](#) & [@EUombudsman](#) on our report on agency [@EP\\_Petitions](#) [@EP\\_Justice](#)



Sastanak dionika, Frontex i Europski ombudsman o izvješću o Frontexu koji su sastavili Odbor za predstavke i Odbor za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove Europskog parlamenta.

Europska povjerenica za tržišno natjecanje  
Margrethe Vestager.



#9

Finance  
News  
London**Finance News  
London**

European Ombudsman  
criticises ex-regulator in C.  
Agricole case [http://reut.  
rs/1MviiHb](http://reuters/1MviiHb)

Europski ombudsman kritizira bivšeg  
regulatora u slučaju Crédit Agricole.

će biti konačan rezultat istrage. Nakon što je proučio slučaj, Ombudsman je u ožujku zatražio da Komisija prizna da je došlo do nepravilnosti u postupanju te da poduzme korake kojima bi se spriječio nastanak sličnih problema u budućnosti.

U svojoj konačnoj **odluci** kojom je zaključio istragu u studenome, Ombudsman je naveo svoje zadovoljstvo time što je Komisija poduzela korake kojima će se spriječiti nastanak sličnih problema u budućnosti. Također je ponovio svoj raniji nalaz o nepravilnostima u postupanju jer se mogao steći dojam da je Komisija već donijela odluku o sudjelovanju podnositelja pritužbe u kartelu prije nego što je istraga okončana. [#9](#)

## 2.7. Sudjelovanje javnosti u donošenju odluka u EU-u

Građani sve više traže pravo utjecaja na kreiranje politike u EU-u. Europska građanska inicijativa (EGI), koja djeluje od 2012. godine, utemeljena je kako bi pokušala udovoljiti tim očekivanjima. Prema pravilima EGI-ja, milijun građana iz najmanje sedam država članica može zatražiti od Komisije donošenje zakona u određenom području. [#10](#)



#10

**ECAS NGO**

For the [@EUombudsman](#) the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Za Europskog ombudsmana odgovor Europske komisije na europsku građansku inicijativu mora biti detaljan i transparentan.

Nakon što je zaprimio brojne pritužbe o pravnim i praktičnim zahtjevima za vođenje građanske inicijative, Ombudsman je odlučio istražiti postupak EGI-ja i Komisijinu ulogu u njemu. Ombudsman je pozvao organizatore EGI-ja, organizacije civilnog društva i zainteresirane građane na pružanje doprinosa o tome koliko dobro EGI djeluje. Zaprimljeni odgovori utjecali su na izradu [smjernica](#) za poboljšanje rada EGI-ja. Neki od prijedloga bili su osigurati da je obrazloženje odbijanja EGI-ja argumentirano i razumljivo, te uvesti jednostavnije i ujednačene zahtjeve u pogledu osobnih podataka koje je potrebno dati uz potpis. [#11](#)

Ombudsmanica je ove smjernice [predstavila](#) na godišnjem „Danu europskih građanskih inicijativa“ na Europskom gospodarskom i socijalnom odboru u travnju. Napomenula je da EGI-ju prijeti neuspjeh ako ga se poima kao alat koji Komisija samo tolerira umjesto da ga aktivno promiče. Komisija je odgovorila da će pokušati poboljšati svoja objašnjenja za nedjelovanje u pogledu pojedine inicijative te da je unaprijedila softver za internetsko prikupljanje podataka. [#12](#)

Važnost savjetovanja s javnošću navedena je i u [pritužbi](#) koju je Europsko udruženje za konkurentnost telekomunikacija (ECTA) podnijelo Ombudsmanu. Udruga je optužila Komisiju da je propustila provesti zadovoljavajuće javno savjetovanje i procjenu učinka prije podnošenja prijedloga uredbe o europskom jedinstvenom tržištu elektroničkih komunikacija, koja je u jednom svom dijelu sadržavala postupno ukidanje naknada za roaming. Ombudsman je zaključio da, iako se Komisija mora pridržavati minimalnih standarda o javnom savjetovanju (u skladu s navedenim u komunikaciji Komisije iz 2002. godine), Komisija je imala pravo odrediti prioritete politika i odabrati politike u posebnom kontekstu ovog zakonskog prijedloga. Međutim, Ombudsman je pozvao Komisiju da u svojim pravilima pojasni točne i ograničene okolnosti u kojima može ograničiti javno savjetovanje zbog prioriteta politike.

I Europska agencija za sigurnost hrane (EFSA) bila je predmet pritužbe o javnom savjetovanju. Velška nevladina organizacija [žalila se](#) da EFSA-ino javno savjetovanje o uporabi glifozata (herbicida) nije bilo dovoljno jasno za korisnike. Nakon Ombudsmanove intervencije EFSA je pojednostavila svoje postupke za sudjelovanje u javnom savjetovanju.

## 2.8. Agencije EU-a

Glavnina Ombudsmanova rada odnosi se na istrage povezane s Komisijom, što je odraz veličine njene uprave, količine rezultata i raspona dužnosti. Međutim, agencije EU-a – koje se bave velikim rasponom problema od temeljnih prava do lijekova, okoliša



ECI Campaign

.@EUombudsman: more can be done by the @EU\_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

Europska ombudsmanica kaže da Europska komisija može učiniti više kako bi poboljšala europsku građansku inicijativu.



Maria  
L Sanchez B

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

Europska građanska inicijativa, kao alat za sudjelovanje, iziskuje da građani ne osjećaju da ih se samo saslušalo nego da ih se i poslušalo, kaže europska ombudsmanica.



#13

**Miguel Ángel  
Blanes**

Good job of European  
Ombudsman. Congratulations  
[#transparency](#) [#opengov](#)  
[#democracy](#)

Dobro obavljen posao Europskog  
ombudsmana. Čestitam!

i sigurnosti zračnog prometa – također igraju veliku, iako ponekad neizravnu, ulogu u životima građana. One su drugi najveći izvor istraga koje provodi Ombudsman. Kao i ostale institucije, i agencije se moraju pridržavati najviših standarda transparentnosti, odgovornosti i etičnosti.

Jedan Ombudsmanov [slučaj](#) o agencijama iz 2015. godine odnosio se na Europsku agenciju za kemikalije (ECHA) čije je sjedište u Helsinkiju. Ombudsman je pokrenuo istragu slijedom pritužbe nevladine organizacije o prijedlozima ispitivanja na životinjama. ECHA je smatrala da ne može odbiti takve prijedloge, a nevladina organizacija je smatrala da se do podataka za prijedloge ispitivanja može doći uporabom alternativne metode. Ombudsman je zaključio da je ECHA-ino tumačenje vlastite uloge suviše strogo. Predložio je ECHA-i da od svih podnositelja registracije zahtijeva da pokažu da su pokušali izbjeći ispitivanje na životinjama te da podnositeljima registracije pruži informacije koje bi im mogle omogućiti izbjegavanje ispitivanja na životinjama. ECHA je pristala provesti oba prijedloga. [#13](#)

U listopadu 2015. u [žarištu](#) je bila Izvršna agencija za istraživanje, sa sjedištem u Bruxellesu. Slučaj se odnosio na odbijanje prijave za radno mjesto znanstvenog suradnika u sklopu istraživačkog programa EU-a. Nakon što mu je sveučilište ponudilo radno mjesto, podnositelj pritužbe obaviješten je da je zbog njegovog prethodnog stručnog osposobljavanja u privatnoj tvrtki njegova prijava „etički neprihvatljiva” jer, između ostalih navedenih razloga, postoji pravni spor između članova tima i te tvrtke. Žalio se Agenciji, no Agencija je izjavila da su za zapošljavanje istraživača nadležni korisnici subvencija, u ovom slučaju sveučilište. Istraživač se obratio Ombudsmanu, žaleći se na netransparentnost postupka. Ombudsman je preporučio Agenciji da pojača nadzor praksi zapošljavanja u institucijama koje dodjeljuju istraživačke stipendije. Agencija je prihvatila preporuku.

Drugi se [slučaj](#) odnosio na Izvršnu agenciju za obrazovanje, audiovizualnu djelatnost i kulturu (EACEA) koju je mala skupina društvenih zajednica iz Irske optužila da je nepravedno skratila rok za prijave za financiranje projekata bratimljenja gradova. Nakon Ombudsmanove intervencije EACEA je pojasnila svoje postupanje te će podnositelj pritužbe moći sudjelovati u projektu bratimljenja 2016. godine.





Poglavlje 3.

## 20. godišnjica ureda Ombudsmana



Europska ombudsmanica sa zastupnicima Europskog parlamenta Peterom Jahrom (lijevo) i Seánom Kellyem (desno) slavi 20 godina ureda Europskog ombudsmana.

Ured Europskog ombudsmana, utemeljen Ugovorom iz Maastrichta 2015. godine, navršio je 20 godina postojanja. Da bi proslavila tu prigodu, Emily O'Reilly u lipnju je održala kolokvij na koji su pozvana njena dva prethodnika, Jacob Söderman i Nikiforos Diamandouros, kao i mnogi drugi pravobranitelji i znanstvenici, na kojem se raspravljalo o razvoju ureda Ombudsmana te o ključnim pitanjima kao što su transparentnost, dobra uprava i ukupnost pravne prakse ombudsmana (tzv. ombudsprudencija). U svom govoru na kolokviju ombudsmanica je napomenula da je njen rad moguć zbog činjenice da institucije EU-a nastavljaju prihvaćati i poštovati ulogu Ombudsmana u sklopu šire javne uprave.



Kolokvij u čast dvadesete godišnjice ureda Europskog ombudsmana.

Europska ombudsmanica s Cecilijom Wikström (desno) i Marlene Mizzi (lijevo), predsjednicom i potpredsjednicom Odbora za predstavke Europskog parlamenta, na prijemu u čast dvadesete godišnjice ureda Europskog ombudsmana.



Ured je u studenome proslavio godišnjicu prijemom u Europskom parlamentu, na kojem je gostujući govornik bila Cecilia Wikström, predsjednica Odbora za predstavke. Događaju je prisustvovalo više zastupnika Europskog parlamenta, nacionalni pravobranitelji, suradnici iz institucija EU-a i drugi dionici.



Europska ombudsmanica predstavlja svoje *Godišnje izvješće za 2014.* predsjedniku Europskog parlamenta Martinu Schulzu.

### 4.1. Europski parlament

Ombudsmanica smatra da su dobri odnosi s Europskim parlamentom ključni za njen rad. Tijekom 2015. godine ombudsmanica se susrela s predsjednikom Martinom Schulzom te s više od 30 zastupnika Europskog parlamenta iz svih najvećih klubova zastupnika i iz različitih država članica. Ombudsmanica, na zahtjev, sudjeluje na sastancima odbora. Prošle je godine sudjelovala u radu Odbora za predstavke i Odbora za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove Europskog parlamenta. Održala je i govor na [zajedničkom saslušanju](#) „Ostvarenje visokog stupnja odgovornosti, transparentnosti i integriteta u institucijama EU-a“.

### 4.2. Odbor za predstavke

Ombudsman održava neprekidni dijalog s Odborom za predstavke. Ta je suradnja ključna za podupiranje potreba građana i stanovnika EU-a te za koordinaciju rada Ombudsmana i Odbora. Dok se Ombudsman bavi pritužbama protiv institucija, tijela i agencija EU-a, Odbor za predstavke bavi se predstavkama u vezi s područjima aktivnosti EU-a diljem Europe. Godina 2015. bila je još jedna godina uspješne suradnje s predsjednicom Odbora

Cecilijom Wikström i zastupnicima Europskog parlamenta iz svih klubova zastupnika. Ombudsman cijeni neprekidne zajedničke napore da EU postane uslužniji i pristupačniji građanima.

### 4.3. Europska komisija

Europska komisija izvršna je vlast EU-a, odgovorna je za glavninu upravnog rada EU-a i prema njoj je usmjerena znatna pažnja javnosti. Ona je stoga predmet najvećeg broja pritužbi Ombudsmanu. Slijedom toga, ombudsmanica održava jake odnose s Komisijom i tijekom 2015. godine susrela se s predsjednikom Junckerom tri puta, kao i s nekoliko potpredsjednika, povjerenika i s glavnim tajnikom. Tijekom godine nastavljeni su i mjesečni sastanci na razini službi. Ombudsmanica se može osvrnuti na godinu u kojoj su nastavljeni naponi za povećanje transparentnosti i u kojoj je nastavljen snažan radni odnos s Komisijom.



Europska ombudsmanica s predsjednikom Europske komisije Jean-Claudeom Junckerom.



Europska ombudsmanica s potpredsjednikom Europske komisije Fransom Timmermansom.

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

Ombudsman održava važne odnose i s ostalim institucijama i agencijama EU-a kao pomoć u unaprjeđivanju njihove upravne kulture i međuinstitucijske suradnje. U 2015. godini ombudsmanica se susrela s glavnim tajnikom Vijeća Europske unije, izvršnim direktorom Europske agencije za sigurnost hrane, potpredsjednikom Europskog gospodarskog i socijalnog odbora, europskim nadzornikom za zaštitu podataka, izvršnim direktorom Europske agencije za kemikalije, predsjednikom Europske investicijske banke i vršiteljem dužnosti direktora Agencije Europske unije za temeljna prava. Ti su sastanci sastavni



dio ombudsmaničine misije podrške „zlatnog standarda“ javne uprave i bitan su dio njene strategije povećanja važnosti, vidljivosti i utjecaja ureda u ime građana. [#14](#) [#15](#)





**Aidan OSullivan**

Good meeting just now between [@EUombudsman](#) and [@FedericaMog](#) [@eu\\_eeas](#) in [#Strasbourg](#)



Dobar sastanak europske ombudsmanice i Federice Mogherini, visoke predstavnice EU-a za vanjske poslove i sigurnosnu politiku, u Strasbourgu.





**European Ombudsman**

[.@euombudsman](#) just concluded a fruitful meeting with [@EIBtheEUBank](#) President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor



Europska ombudsmanica upravo je zaključila plodonosan sastanak s predsjednikom Europske investicijske banke Wernerom Hoyerom i potpredsjednikom Jonathanom Taylorom.

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

Ombudsman može utvrditi postojanje nepravilnosti u postupanju ako institucija EU-a prekrši neko od prava propisanih Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UN CRPD).

U 2015. godini Stručni odbor za UN CRPD provjerio je provedbu Konvencije u EU-u. U svojoj ulozi članice Okvira za praćenje te provedbe, ombudsmanica je dala primjere istraga koje je proveo njen ured. Ombudsman također aktivno sudjeluje u reformi Okvira.

Jedna od pritužbi koju je Ombudsman rješavao bila je pritužba gluhog kandidata koji je zatražio dodatno vrijeme za polaganje selekcijskih testova na natječaju Europskog ureda za odabir osoblja



#16

**Catherine  
Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis [#eucrpframework](#)

Europski ombudsman preporuča potpuno neovisan okvir za praćenje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, s odgovarajućim resursima i pravnom osnovom.

(EPSO). EPSO nije odobrio tu zamolbu pa se kandidat obratio Ombudsmanu koji trenutačno obavlja savjetovanja s dionicima i stručnjacima za to područje.

U vezi s drugom pritužbom, Ombudsman je smatrao neprihvatljivim da Izvršna agencija za obrazovanje, audiovizualnu djelatnost i kulturu nije omogućila tumačenje na znakovnom jeziku na konferenciji Erasmus+ iako je izvorno potvrdila da hoće. Nekoliko dana prije događaja organizatori su obavijestili osobe koje su zatražile tumačenje da se tumač koji je trebao pružiti navedenu uslugu povukao. Ombudsman je od Agencije zatražio da revidira svoje dogovore o pružanju usluge tumačenja na znakovnom jeziku kako bi se spriječilo ponavljanje problema. [#16](#)



## Poglavlje 5.


# Europska mreža pučkih pravobranitelja


Pritužbe proslijeđene drugim institucijama i tijelima; podnositelji pritužbi kojima je europska ombudsmanica savjetovala da se obrate drugim institucijama i tijelima u 2015.

### Član Europske mreže pučkih pravobranitelja

**512**  52,7 %

od čega:

**470**  Nacionalni ili regionalni pravobranitelj ili slično tijelo (48,4 %)

**42**  Odbor za predstavke Europskog parlamenta (4,3 %)

### Europska komisija

**137**  14,1 %

### Druge institucije i tijela

**439**  45,2 %

Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsman podnositelju pritužbe dao više vrsta savjeta pa je zbroj gore prikazanih postotaka veći od 100 %.

Strateški je cilj Europskog ombudsmana povećanje utjecaja, važnosti i vidljivosti ureda. U 2015. godini, zajedno sa svojim kolegama pravobraniteljima na nacionalnoj razini, ombudsmanica je pokrenula reformu Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO) kako bi postala vidljivija i važnija za europsku javnost. Mreža sadrži 96 ureda u 36 europskih zemalja te Odbor za predstavke Europskog parlamenta.

Koristeći se doprinosima članova ENO-a, Europski ombudsman izradio je niz prijedloga za reformu Mreže. Neke od ključnih promjena bile su početak provedbe paralelnih istraga koje provode Europski ombudsman i nacionalni uredi pravobranitelja, te bliža suradnja na odabranim temama koje su od zajedničkog interesa.

Jedan je primjer bila prethodno navedena paralelna istraga prisilnog vraćanja nezakonitih migranata iz EU-a. Europski ombudsman istražio je postupanje Frontexa u pogledu tih prisilnih vraćanja, a kolege iz 19 nacionalnih ureda istražili su kako se postupalo u državama članicama. Temeljem njihovih nalaza Europski ombudsman pripremio je niz preporuka za Frontex.



#17



**Gundi  
Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen:  
Investigators exchange  
experiences on [@FrontexEU](#)  
forced joint return flights  
[@EUombudsman](#)



Europska mreža pučkih pravobranitelja:  
istražitelji izmjenjuju iskustva  
o zajedničkim letovima Frontexa  
i država članica za prisilno vraćanje.

Istražitelji uključeni u paralelnu istragu u listopadu su održali sastanak u Madridu koji se nastavljao na tu istragu. [#17](#)

Nakon razgovora s kolegama na nacionalnoj razini, europska je ombudsmanica u prosincu obavijestila Komisiju da će se sljedećom istragom ENO-a ispitati troši li se novac iz Fonda EU-a za azil, migracije i integraciju (AMIF) na razini država članica na način kojim se poštuju temeljna prava migranata.

Sljedeći primjer tematske suradnje bilo je savjetovanje o transparentnosti lobiranja koje je Europski ombudsman pokrenuo u prosincu sa svim kolegama iz Mreže. Cilj je izraditi smjernice za državne službenike na razini EU-a i nacionalnoj razini na temu njihove suradnje s predstavnicima interesnih skupina. Odluka Europskog ombudsmana da se usredotoči na tu temu odraz je činjenice da nije samo uprava EU-a podložna pritisku lobiranja nego i nacionalne uprave. Da bi bile učinkovite, smjernice o transparentnosti lobiranja moraju odražavati ovu višeslojnu stvarnost. [g+ #2](#)

[g+](#)

#2

**Europski ombudsman**

Ovaj tjedan europska ombudsmanica posjetila je Beč i Budimpeštu kako bi razmijenila mišljenja s austrijskim i mađarskim pravobraniteljima u vezi s našim planovima jačanja suradnje unutar Europske mreže pučkih pravobranitelja. Susrela se i s novinarima, dionicima i dužnosnicima Agencije Europske unije za temeljna prava.



Među ostalim prijedlozima za reformu Mreže bila je i ideja o održavanju godišnjeg velikog seminara ENO-a u Bruxellesu, na kojem bi se raspravljalo o temi od najvećeg javnog interesa. Nadalje, europska ombudsmanica počela je s unaprjeđivanjem internog postupka za obradu upita nacionalnih ureda o pravu EU-a. To će osigurati da odgovori dobiveni od institucija EU-a pristignu na vrijeme kako bi ih kolege na nacionalnoj razini mogli upotrijebiti u vlastitim istragama. Ombudsmanica je također potakla nacionalne urede pravobranitelja na zajednički doprinos za javna savjetovanja Europske komisije o zakonskim prijedlozima koji se tiču prava građana.



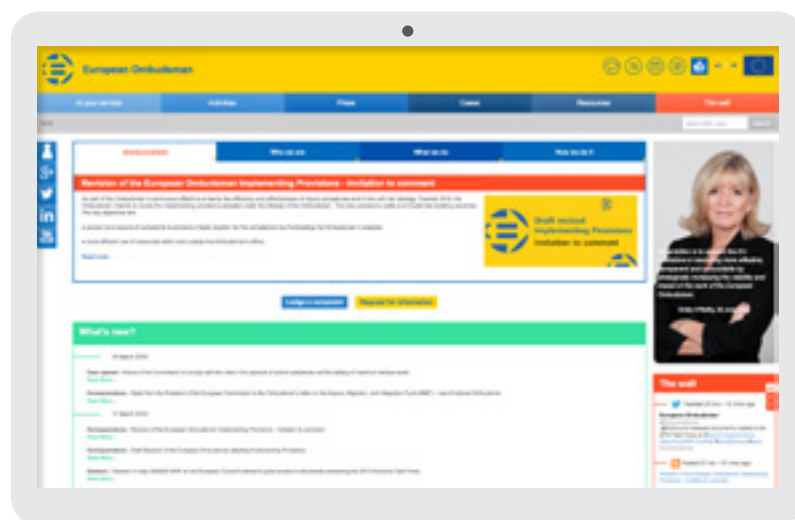


Seminar Europske mreže pučkih pravobranitelja u Varšavi.

Deseti nacionalni seminar ENO-a održan je u travnju u Varšavi. Na konferenciji nazvanoj „Pravobranitelji protiv diskriminacije” raspravljalo se o postupanju pravobranitelja u slučajevima povezanim s diskriminacijom, pravima osoba iz nacionalnih manjina te pravima starijih osoba.



Interaktivni vodič Europskog ombudsmana svake godine pomaže tisućama građana pronaći pravo tijelo kojem se mogu obratiti sa svojim problemima.



Ombudsmanica je u prosincu posjetila svoje kolege u Beču i Budimpešti. Rasprave u oba glavna grada bile su usredotočene na teme kao što su temeljna prava, transparentnost i lobiranje. Posjet je održan u kontekstu ombudsmaničina nastojanja da poveća vidljivost Mreže i naglasi važnost suradnje na nacionalnoj i europskoj razini.

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



## Poglavlje 6. **Sredstva**

### 6.1. Proračun

Ombudsmanov proračun neovisan je dio proračuna EU-a. Podijeljen je u tri glave. Glava 1. obuhvaća plaće, naknade i druge troškove povezane s osobljem. Glava 2. obuhvaća troškove za zgrade, namještaj, opremu i razne izdatke poslovanja. Glava 3. sadrži izdatke proizašle iz općeg funkcioniranja institucije. U 2015. godini proračunska sredstva iznosila su 10 346 105 EUR.

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

### 6.2. Uporaba sredstava

Ombudsman svake godine donosi [Godišnji plan upravljanja](#) (AMP) kojim se utvrđuju konkretni postupci koje ured treba poduzeti kako bi ostvario ciljeve i prioritete institucije. AMP za 2015. godinu prvi je koji se temelji na Strategiji europske ombudsmanice – „[Ususret 2019.](#)“.



Osoblje ureda Europskog ombudsmana.





Beate Gminder pridružila se uredu Europskog ombudsmana kao glavna tajnica.

### 6.3. Tim Europskog ombudsmana

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 Ombudsmanovu radu. U 2015. godini plan radnih mjesta Europskog ombudsmana sadržavao je 66 radnih mjesta. Beate Gminder pridružila se uredu u rujnu kao glavna tajnica i time zamijenila Iana Hardena nakon njegova odlaska u mirovinu.

Potpun i redovito ažuriran popis osoblja, uključujući detaljne informacije o ustroju ureda Ombudsmana i zadacima svakog odjela, dostupan je na [internetskoj stranici Ombudsmana](#).



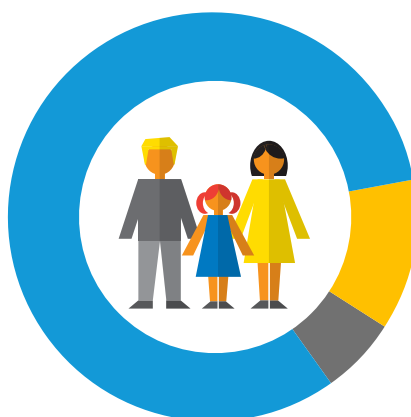


## Poglavlje 7.

# Vrsta i izvor pritužbi

Od 2015. godine Europski ombudsman kontinuirano prilagođava postupke svojih istraga kako bi postali djelotvorniji i ostvarili što veći utjecaj na što veći broj građana. Nekoliko slučajeva koji su se temeljili na pritužbama stoga nije pokrenuto pojedinačno, već se njihovom rješavanju pristupilo u sklopu strateških istraga, npr. o transparentnosti TTIP-a, sastavu stručnih skupina ili poštivanju ljudskih prava u sklopu Kohezijskog fonda EU-a. Gotovo je sigurno da je ovim proaktivnijim strateškim pristupom preventivno spriječeno podnošenje drugih pojedinačnih pritužbi.

Građani kojima je ured  
Europskog ombudsmana  
pomogao u 2015.  
**17 033**



**13 966**

Savjeti dani putem interaktivnog vodiča na portalu ureda Europskog ombudsmana

**2 007**

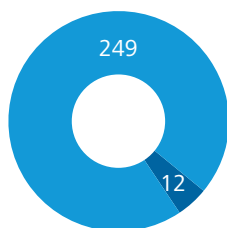
Pritužbe riješene u 2015.

**1 060**

Zahtjevi za informacije na koje su odgovorile Ombudsmanove službe

**261**

Istrage koje je ured  
Europskog ombudsmana  
pokrenuo u 2015.

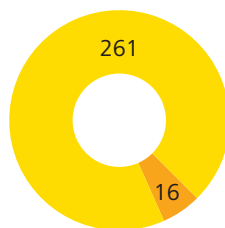


Pokrenute istrage  
na temelju  
pritužbi

Pokrenute istrage  
na vlastitu inicijativu  
(uključujući 3  
strateške istrage) <sup>(1)</sup>

**277**

Istrage koje je ured  
Europskog ombudsmana  
zaključio u 2015.

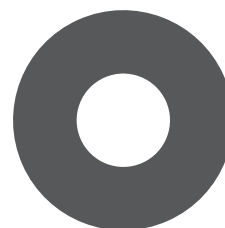


Zaključene istrage  
na temelju pritužbi

Zaključene istrage  
na vlastitu inicijativu  
(uključujući 8  
strateških istraga) <sup>(2)</sup>

**6**

Strateške  
inicijative <sup>(3)</sup>

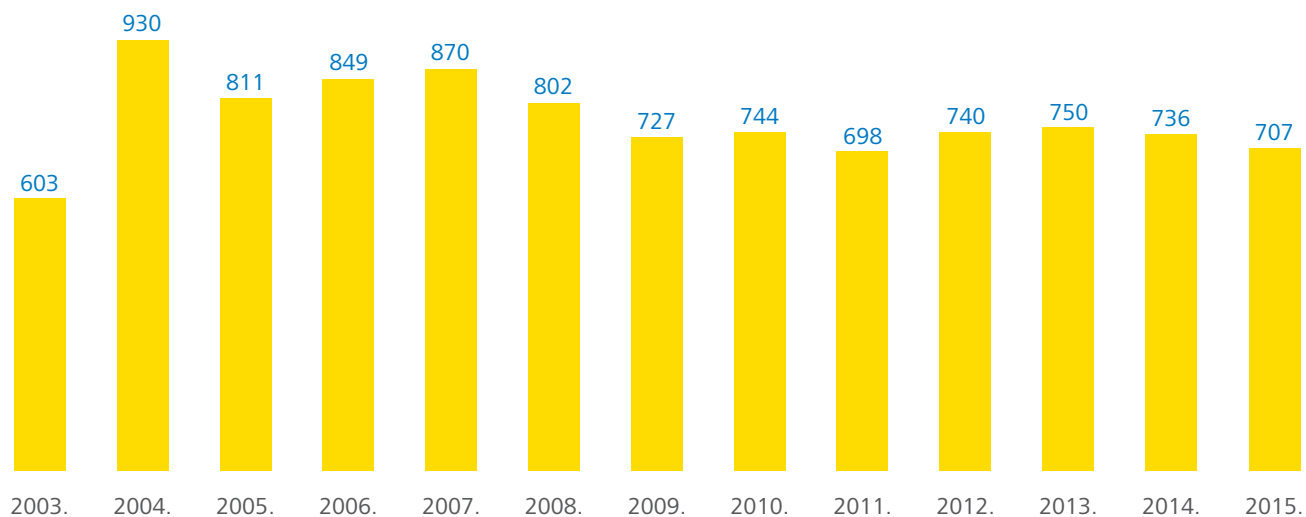


<sup>(1)</sup> Tehničke istrage na vlastitu inicijativu (npr. koje se temelje na pritužbama građana koji nisu državljani EU-a) razlikuju se od strateških istraga na vlastitu inicijativu (npr. o transparentnosti trijaloga i kašnjenju plaćanja).

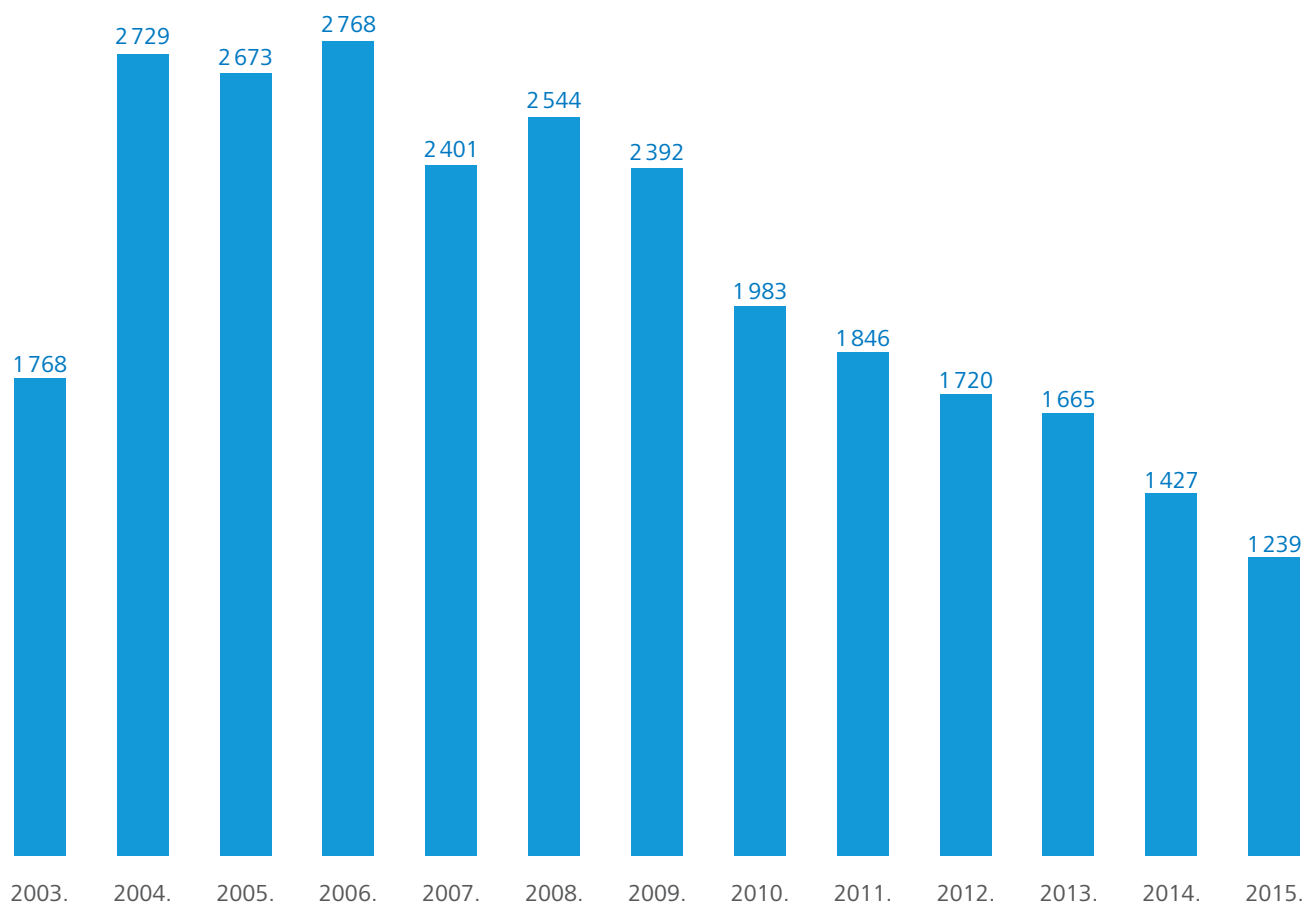
<sup>(2)</sup> Uključuju strateške istrage o transparentnosti TTIP-a, javnom upozoravanju, europskoj građanskoj inicijativi, temeljnim pravima u kohezijskoj politici EU-a i Frontexovim prisilnim vraćanjima.

<sup>(3)</sup> Ombudsmanica se odlučila na ispitivanje nekoliko strateški važnih tema bez pokretanja istrage, npr. tema transparentnosti ESB-a, aktivnosti bivših povjerenika nakon isteka njihova mandata te Fonda za azil, migracije i integraciju (AMIF).

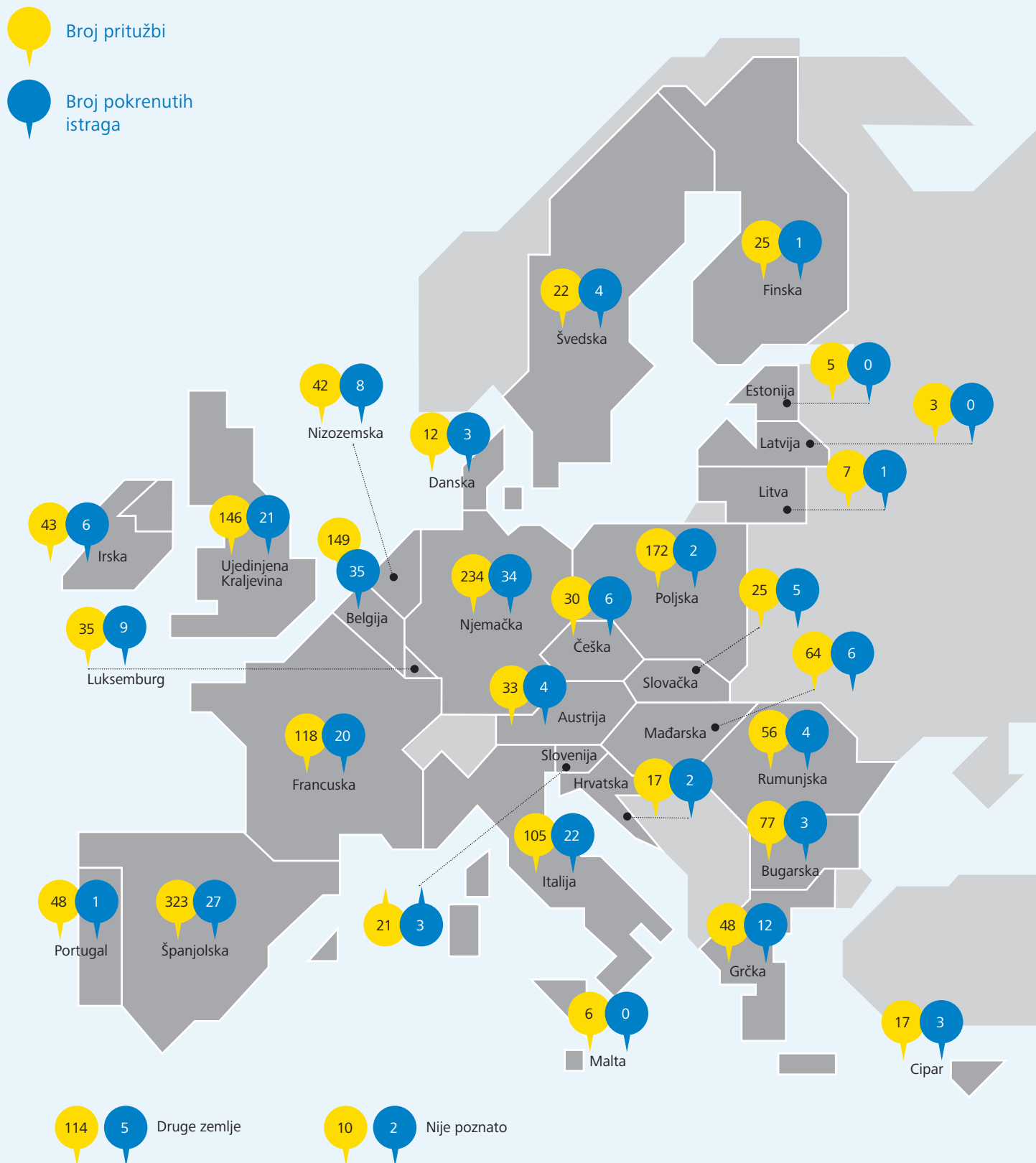
Broj pritužbi u nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2015.



Broj pritužbi izvan nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2015.



## Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman u 2015.

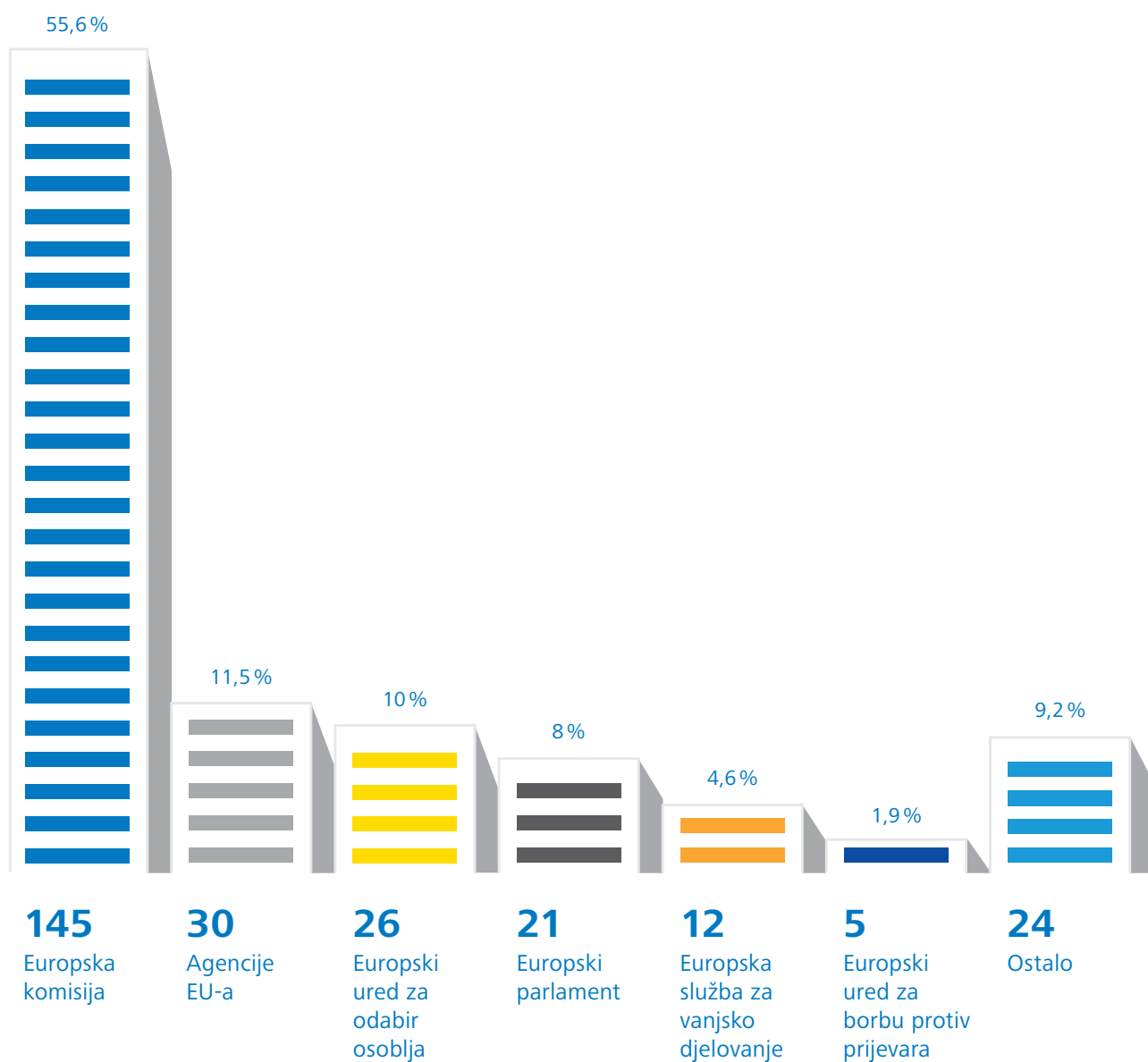




Poglavlje 8.

## Protiv koga?

Istrage koje je Europski ombudsman proveo u 2015. odnosile su se na sljedeće institucije

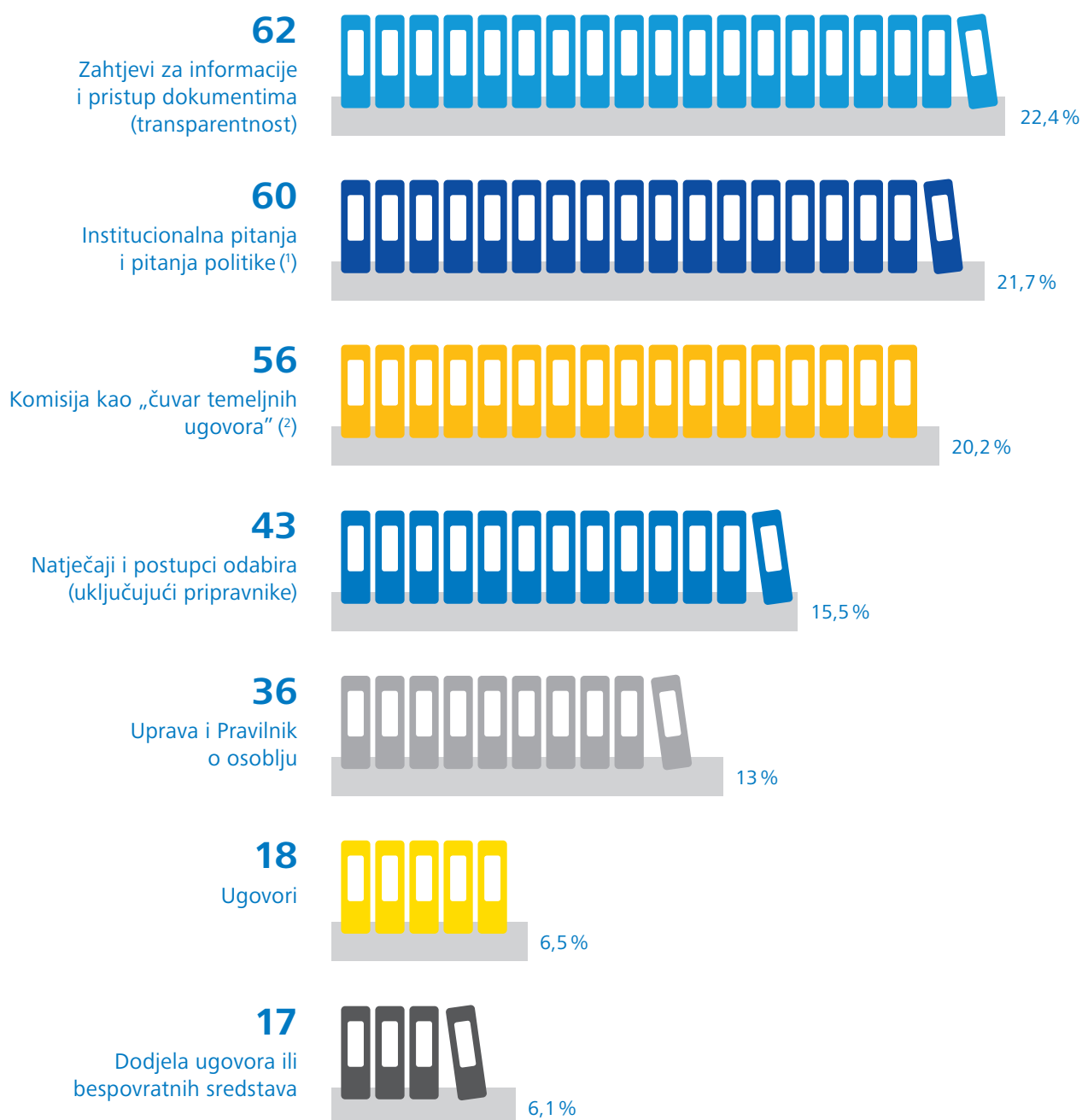


Napomena: Jedna istraga na vlastitu inicijativu pokrenuta 2015. godine (o transparentnosti trijaloga) odnosila se na više institucija. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.



## Poglavlje 9. U vezi s čim?

Predmet istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2015.



Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsman zaključio istrage o dva ili više predmeta. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

<sup>(1)</sup> Na primjer, sukobi interesa ili kašnjenja i ostali nedostaci postupaka institucija.

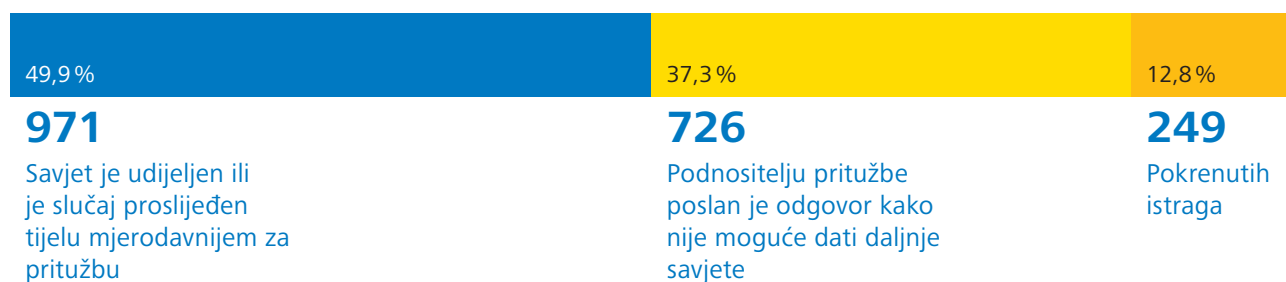
<sup>(2)</sup> Na primjer, postupci Komisije u vezi s navodnim kršenjem zakona EU-a u državi članici.



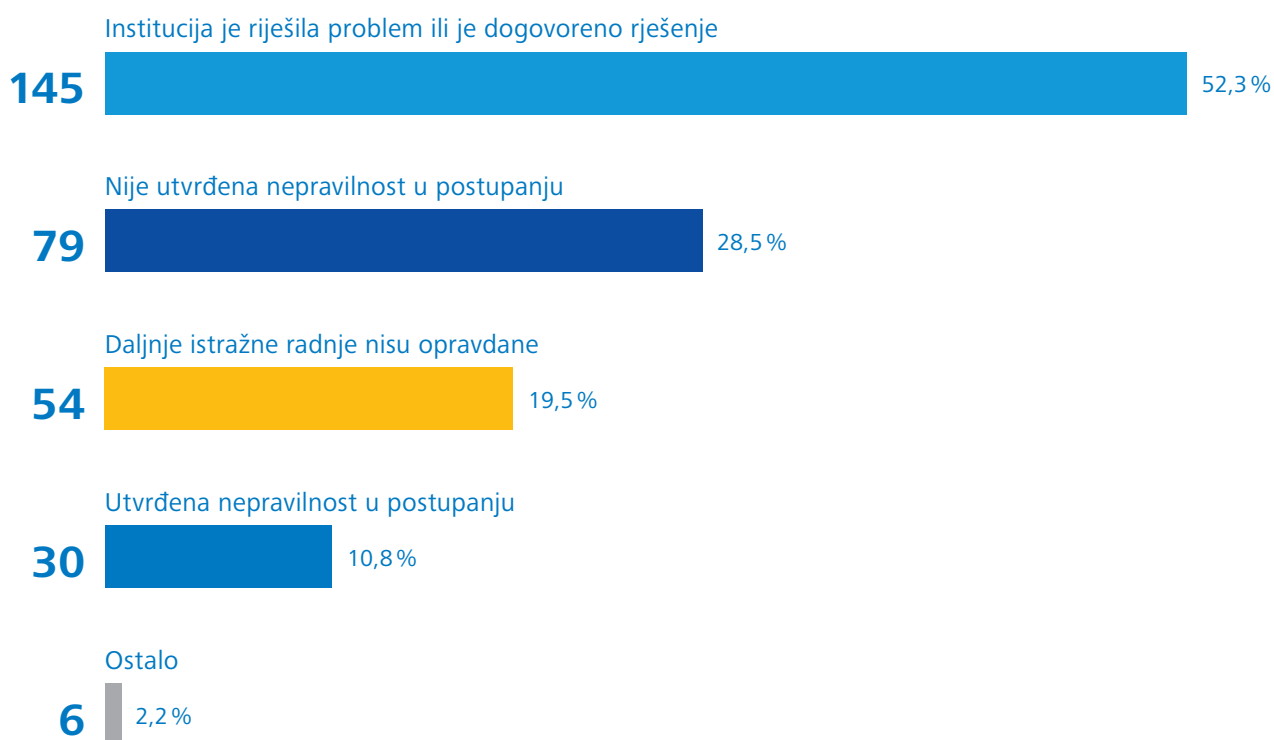
## Poglavlje 10.

# Postignuti rezultati

Postupci koje je Europski ombudsman poduzeo u pogledu zaprimljenih pritužbi u 2015.



Rezultati istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2015.

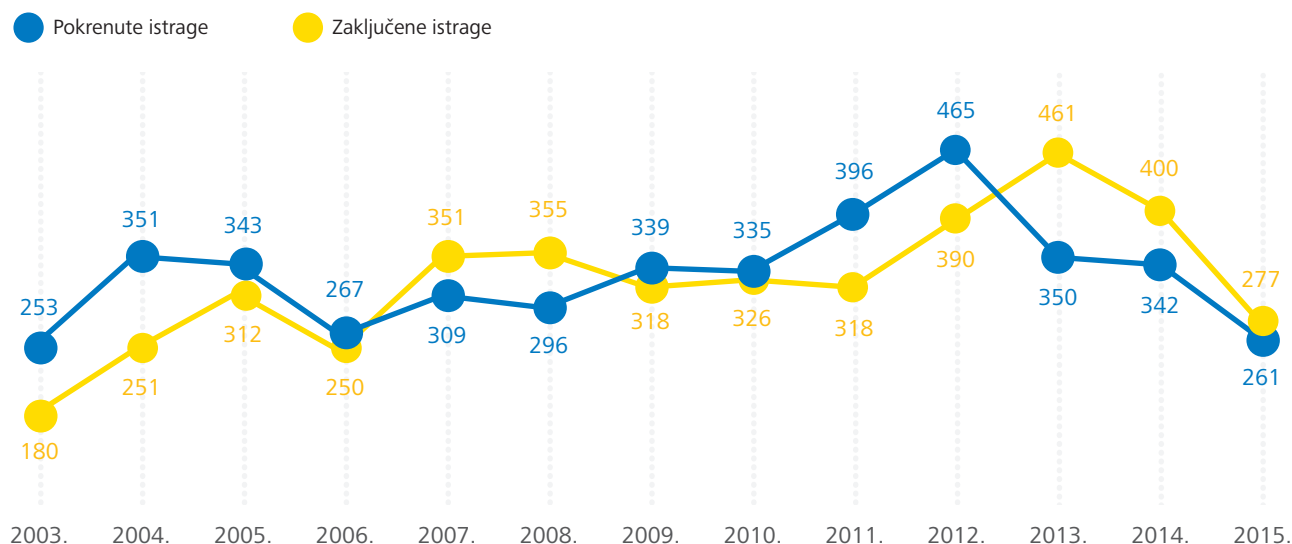


Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsman zaključio istrage na osnovi dvaju ili više razloga. Stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.

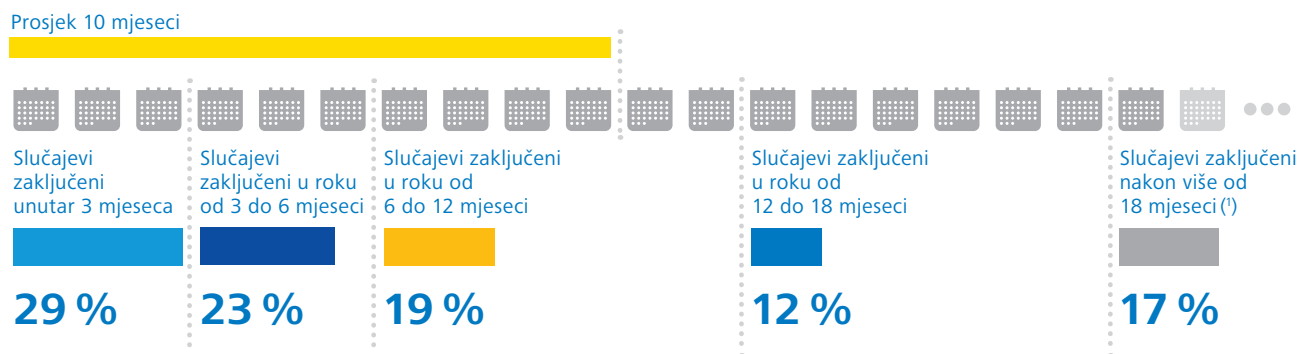
## Istrage u 2015. u kojima je Europski ombudsman utvrdio nepravilnosti u postupanju



## Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman



## Trajanje istrage o slučajevima koje je Europski ombudsman zaključio u 2015.



(\*) Neki složeniji slučajevi zahtijevaju da se savjetovanje s podnositeljem pritužbe i dotičnom institucijom provede u nekoliko navrata. Na taj je način ured Europskog ombudsmana u mogućnosti ne samo u potpunosti utvrditi činjenice nego i doći do rješenja koje je prihvatljivo za obje strane.



Ombudsman stavlja jak naglasak na provedbu strateških istraga koje su u interesu javnosti. Međutim, glavnina njegova rada posvećena je slučajevima koji se temelje na pritužbama građana, tvrtki, udruženja, nevladinih organizacija i drugih organizacija.

Ombudsman je dužan osigurati da je besplatna usluga podnošenja pritužbi što pravednija, transparentnija i jednostavnija. Podnositelji pritužbi mogu podnijeti svoje pritužbe u bilo kojem pisanom obliku, uključujući putem [internetskog obrasca za pritužbe](#). Svakom podnositelju pritužbe dodjeljuje se posebna osoba zadužena za njegov slučaj koja je ujedno i njegova osoba za kontakt.

Kada je pritužba izvan nadležnosti Ombudsmana, ured u najvećoj mogućoj mjeri savjetuje podnositelja pritužbe o drugim tijelima koja bi mu mogla pomoći. Ured se može odlučiti i na prosljeđivanje pritužbe drugom tijelu, na primjer članu Europske mreže pučkih pravobranitelja, ako se podnositelj pritužbe slaže s time.

Ako pritužba ne zadovoljava kriterije prihvatljivosti ili ako ne postoje dovoljni razlozi za otvaranje istrage o prihvatljivoj pritužbi, Ombudsman odbija pritužbu. Kada god je prikladno, Ombudsman u svom pismu podnositelju pritužbe daje savjet, posebice o tome može li neko drugo tijelo na nacionalnoj razini ili razini EU-a pomoći podnositelju pritužbe.

Kada Ombudsman odluči pokrenuti istragu, najprije provjerava mogu li se osnove podnositeljeve pritužbe brzo riješiti. Može, na primjer, brzo pregledati spis povezan sa sporom ili osoba zadužena za slučaj može nazvati instituciju da raspravi o mogućnosti brzog rješavanja.

### Poboljšani postupci rješavanja slučajeva

Krajem 2015. godine Ombudsman je pokrenuo reviziju svojih postupaka za rješavanje slučajeva za njihovu bolju učinkovitost i utjecajnost. Revidirani postupci bit će uvedeni 2016. godine, nakon završetka revizije i savjetovanja s Europskim parlamentom.

Potpune su istrage neophodne kada je pritužba složena ili kada je jasno da zahtijeva doprinos raznih specijaliziranih službi dotične institucije. Ombudsman ima na raspolaganju nekoliko mogućnosti. Može predložiti rješenje ili izdati preporuku u kojoj od dotične institucije traži da ispravi nepravilno postupanje. Ako nije moguće pronaći rješenje, Ombudsman može odlučiti izdati kritičke primjedbe.





Poglavlje 12.

## Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima

Usklađenost s prijedlozima Europskog ombudsmana u 2014.



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 rješenja, preporuka te kritičkih i dodatnih primjedbi. Stopa usklađenosti ključna je za mjerenje utjecaja i važnosti Ombudsmanova rada.

Izvješće *Kako ispraviti problem? – Kako su institucije EU-a odgovorile na Ombudsmanove prijedloge u 2014.* otkriva da je stopa usklađenosti institucija EU-a s Ombudsmanovim prijedlozima bila 90 %. To je daleko najviša stopa koja je do sad postignuta. Od kada je ured 2011. godine počeo bilježiti statistike o usklađenosti, prosječna stopa usklađenosti institucija bila je 80 %. Kako pokazuje izvješće, stopa usklađenosti može se znatno razlikovati među institucijama i može iznositi 100 % u nekim slučajevima ili 0 % u najgorem slučaju. Stopa usklađenosti Komisije, na primjer, bila je 86 % (što je porast u odnosu na 73 % iz 2013. godine). Komisija, s obzirom na svoju veliku ulogu u upravi EU-a, čini najveći udio u istragama koje provodi Ombudsman.

Izvješće za 2015. godinu bit će dostupno krajem 2016. godine.



## 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

### 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)

Ovo *Godišnje izvješće* objavljeno je na internetu na:

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

© Europska unija, 2016.

Sve fotografije i slike © Europska unija, osim naslovnice (© Tom Grill/Getty Images) i stranice 8. (© Denis Ismagilov/Stocklib).

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

Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-819-7	ISSN 1977-9062	doi:10.2869/339067	QK-AA-16-001-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9212-833-3	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/232032	QK-AA-16-001-HR-N

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

