



Europski ombudsman

# Godišnje izvješće za 2016.







**Europski ombudsman**

Godišnje izvješće  
za 2016.



# Sadržaj

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Uvod</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1. Kratak pregled 2016.</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>2. Ključne teme</b>  | <b>7</b>  |
| 2.1. Transparentnost u donošenju odluka u EU-u                      | 7         |
| 2.2. Transparentnost u području lobiranja                           | 9         |
| 2.3. Transparentnost u donošenju gospodarskih i financijskih odluka | 10        |
| 2.4. Pristup dokumentima EU-a                                       | 12        |
| 2.5. Etička pitanja   | 13        |
| 2.6. Agencije EU-a i druga tijela                                   | 15        |
| 2.7. Ugovori i dodjela sredstava u EU-u                             | 16        |
| 2.8. Budući izazovi   | 17        |
| <b>3. Nagrada za dobru upravu</b>                                   | <b>19</b> |
| <b>4. Komunikacija</b>  | <b>20</b> |
| <b>5. Odnosi s institucijama EU-a</b>                               | <b>22</b> |
| 5.1. Europski parlament   | 22        |
| 5.2. Odbor za predstavke  | 22        |
| 5.3. Europska komisija  | 23        |
| 5.4. Ostale institucije, agencije i organizacije                    | 24        |
| 5.5. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom                | 24        |
| <b>6. Europska mreža pučkih pravobranitelja</b>                     | <b>26</b> |
| <b>7. Svakodnevno rješavanje slučajeva</b>                          | <b>30</b> |
| <b>8. Vrsta i izvor pritužbi</b>                                    | <b>31</b> |
| 8.1. Pregled pritužbi i strateških istraga                          | 31        |
| 8.2. Pritužbe izvan nadležnosti Ombudsmana                          | 34        |
| <b>9. Protiv koga?</b>  | <b>36</b> |
| <b>10. U vezi s čim?</b>  | <b>37</b> |
| <b>11. Postignuti rezultati</b>                                     | <b>38</b> |
| <b>12. Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima</b>                 | <b>41</b> |
| <b>13. Sredstva</b>   | <b>42</b> |
| 13.1. Proračun  | 42        |
| 13.2. Uporaba sredstava   | 43        |
| <b>Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom</b>                  | <b>44</b> |



## Uvod



Emily O'Reilly, europska ombudsmanica

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam naše Godišnje izvješće za 2016. godinu.

Bila je to burna godina za EU, a izazovi se nastavljaju. Kriza nezaposlenosti, migracijska kriza koja je u tijeku, odluka Ujedinjene Kraljevine da napusti Europsku uniju i zabrinutost u vezi s utjecajem koji bi promjena vlasti u SAD-u mogla imati na Europu obvezuju nas da još više nastojimo institucije EU-a učiniti aktivnijima i osjetljivijima na potrebe građana kojima služimo.

Ova godina ponovno nam je pokazala kako rad ombudsmana može tijekom vremena pozitivno utjecati na kvalitetu uprave EU-a, u skladu s mojom strategijom povećanja utjecaja, važnosti i prepoznatljivosti ovog ureda.

Provedbom proaktivnih strateških istraga moj je ured uspio pomoći u dodatnom povećanju transparentnosti i upravnih standarda javnih tijela EU-a koji su i prethodno bili na visokoj razini. Surađivali smo s Europskom komisijom i Europskim parlamentom pri analizi stručnih skupina koje savjetuju Komisiju o politici. S predsjednikom Europske komisije, Jean-Claudeom Junckerom, surađivali smo u području etičnosti prethodnih povjerenika, a s predsjednikom Euroskupine, Jeroenom Dijsselbloemom, u području transparentnosti Euroskupine. Također smo Komisiji pružili preporuke u vezi s odobravanjem pesticida, a Komisiji, Vijeću i Parlamentu preporuke za poboljšanje transparentnosti dijaloga.

Krajem godine uveli smo Nagradu za dobru upravu kojom se odaje priznanje za izvrsnost u javnoj upravi EU-a i predanost mnogobrojnih europskih državnih službenika koji svojim radom nastoje unaprijediti živote europskih građana.

Osnova mojeg rada ostaje pružanje pomoći pojedincima koji se susreću s problemima u javnoj upravi EU-a i čiji problemi čine veliku većinu od stotina pritužbi koje obrađujemo svake godine.

U 2016. održali smo i godišnju konferenciju Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu koja se temeljila na našoj uspješnoj suradnji u pitanjima kao što su migracija, transparentnost lobiranja i vladavina prava. Europska komisija također se obvezala na učinkovitiji rad unutar Mreže.

Veselim se godini prepunoj izazova koja je pred nama i suradnji s upravom EU-a u pronalaženju rješenja za probleme s kojima su suočeni građani EU-a. Posebice se radujem nastavku izvrsne i bliske suradnje s Europskim parlamentom. Podrška Parlamenta bila je i ostaje ključna za učinkovito ispunjavanje mojeg mandata u ime građana kojima zajednički služimo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a stylized, flowing script.

Emily O'Reilly



Poglavlje 1.

## Kratak pregled 2016.

Godina 2016. bila je prepuna događaja. Navodimo neke od najistaknutijih:

# 2016.









Europski ombudsman pomaže građanima u kontaktu s institucijama, tijelima i agencijama EU-a. Problemi koji se javljaju povezani su s ugovorima, kršenjem temeljnih prava, nedostatkom transparentnosti u donošenju odluka ili uskraćivanjem pristupa dokumentima. Istrage povezane s transparentnošću ponovno su činile najveći broj slučajeva u 2016.

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

U srpnju je ombudsmanica objavila prijedloge kojima bi se trijalozi – neslužbeni pregovori o prijedlozima zakona EU-a između Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije u prisutnosti Komisije – učinili transparentnijima. Oni su uključivali stavljanje na raspolaganje datuma za trijaloške sastanke i sažetke programa trijaloga, stavove suzakonodavaca o prijedlogu Komisije te imena donositelja odluka prisutnih na trijaloškim sastancima. Preporučila je da se dokumenti kojima se prate glavne faze postupka objave što je prije moguće nakon dovršetka pregovora. Ombudsmanica je pregledala datoteke o trijalozima u vezi s dvama zakonima EU-a (Direktiva o hipotekarnim kreditima i Uredba o kliničkim ispitivanjima) i održala javno savjetovanje tijekom kojega je primila 51 odgovor, uključujući pet odgovora nacionalnih parlamenata. Europski parlament, Vijeće i Komisija odgovorili su na prijedloge ombudsmanice u prosincu i bili su uglavnom suglasni s njezinim argumentom za povećanje transparentnosti. U svojim odgovorima institucije opisuju početno praćenje koje uključuje međusobne rasprave o provedbi prijedloga.  #1

Ombudsmanica je u svibnju pokrenula stratešku istragu o načinu provedbe procjena sukoba interesa za posebne savjetnike Europske komisije. Savjetnici izravno povjerenicima pružaju stručne savjete na zahtjev. Cilj istrage, koja je pokrenuta nakon pojedinačnih pritužbi, jest osigurati jasna pravila da bi se izbjegao neprimjeren utjecaj na utvrđivanje politike. U pismu upućenom predsjedniku Europske komisije, Jean-Claudeu Junckeru, ombudsmanica je predložila da nadležnost savjetnika i aktivnosti izvan nje budu jasno utvrđene prije imenovanja savjetnika te da se procjena sukoba interesa ažurira ako se te aktivnosti promijene.  #2



#1

**LSE EUROPP  
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed  
[bit.ly/2b2D6qK](https://bit.ly/2b2D6qK)



Kako se može poboljšati transparentnost u pregovorima i dogovorima u vezi sa zakonima EU-a.



#2

**Nick Beake**

@EUombudsman now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

Europska ombudsmanica pokreće širu istragu imenovanja posebnih savjetnika (koji često istovremeno rade za klijente iz privatnog sektora i za EU).

Službenici iz Ureda ombudsmana koji rješavaju slučajeve pregledali su datoteke o posebnim savjetnicima imenovanim 2015. i 2016.

Službenici iz Ureda ombudsmana koji rješavaju slučajeve pregledali su datoteke o posebnim savjetnicima imenovanim 2015. i 2016. Izvješće o pregledu pokazalo je značajna poboljšanja u određenim područjima u 2016., što je ombudsmanica i potvrdila u svojem pismu predsjedniku Junckeru. Ombudsmanica će u 2017. nastaviti posvećivati pozornost mogućnostima za daljnja poboljšanja u sljedećim područjima: organizaciji postupka imenovanja posebnih savjetnika; procjeni sukoba interesa Komisije prije njihova imenovanja; dužnosti objave novih aktivnosti nakon imenovanja i javnoj dostupnosti dokumenata i informacija.

Pilot-program Komisije, kojim ona nastoji osigurati da države članice pravilno primjenjuju zakone EU-a bez pokretanja postupka zbog povrede, predmet je [strateške istrage](#) koja je počela u svibnju. Ombudsmanica je odlučila ispitati taj postupak nakon istrage nekoliko pritužbi. Ombudsmanica je upitala Komisiju kako teče taj postupak, uključujući razloge za odgodu; kako komunicira s podnositeljima pritužbi o pokretanju i zaključivanju pilot-postupka te što Komisija poduzima kada neka država članica više puta odgodi pružanje odgovora ili ne pruži dovoljno informacija. Krajem 2016. ombudsmanica je provela dodatan pregled datoteka da bi stekla opću sliku tijeka postupka u praksi. Istraga se nastavlja 2017.

Jedan [slučaj](#) koji dokazuje važnost transparentnog donošenja odluka odnosio se na postupak odobravanja pesticida za europsko tržište. Posebno se odnosio na praksu Komisije koja je uključivala odobravanje sigurne uporabe aktivne tvari prije prikupljanja svih potrebnih podataka koji bi poduprli takvu odluku (što je poznato i kao postupak potvrdnih podataka). Ombudsmanica je od Komisije zatražila da 2018. podnese izvješće o napretku i dokaže da se postupak upotrebljava u ograničenom broju slučajeva, da je poboljšana nadzor nad uporabom pesticida u državama članicama te da su izvršene preostale procjene za deset tvari koje je podnositelj pritužbe istaknuo. [g+ #1](#)

Drugi [slučaj](#) odnosio se na odgode Komisije u postupcima odobravanja 20 zahtjeva za genetski modificiranu hranu i stočnu hranu. Tijekom istrage Komisija je obradila tih 20 zahtjeva. Međutim, ombudsmanica je zaključila da odgode nisu bile opravdane te je predložila da, ako Komisija smatra da vremenski okvir za donošenje odluka u vezi s genetski modificiranom hranom i stočnom hranom nije dovoljan, to pitanje treba riješiti u svojoj reviziji načina donošenja takvih odluka.

g+


#1


Europski ombudsman

**[Priopćenje za medije]**  
**Ombudsmanica poručuje Komisiji da podnese izvješće o odobravanju pesticida**

U istrazi europske ombudsmanice u vezi s odobrenjima koja Europska komisija dodjeljuje za pesticide istaknuta je zabrinutost zbog **prakse Komisijina odobravanja sigurne uporabe aktivnih tvari** prije prikupljanja svih potrebnih podataka koji bi potkrijepili takvu odluku. Ombudsmanica je analizirala Komisijinu praksu odobravanja tvari uz istovremeno traženje podataka koji potvrđuju njihovu sigurnost. Nakon analize, **uzimajući u obzir važnost zaštite zdravlja ljudi i okoliša u EU-u, ombudsmanica je pružila nekoliko prijedloga za poboljšanje Komisijina sustava odobrenja pesticida.**

## 2.2. Transparentnost u području lobiranja

Ombudsmanica je također istražila transparentnost lobiranja i s njim povezanih područja u EU-u. Ravnoteža interesa koju predstavljaju stotine stručnih skupina koje savjetuju Komisiju u području politike i zakonodavstva postala je predmet važne strateške istrage. Početkom 2016. ombudsmanica je od Komisije zatražila da poduzme niz mjera u području transparentnosti stručnih skupina, uključujući objavu opsežnih zapisnika s njihovih sastanaka. Parlament je također bio vrlo aktivan u ovom pitanju. Komisija je u svibnju odgovorila da namjerava uvesti nekoliko promjena u sustav, uključujući objavu dnevnih redova i značajnih zapisnika, poboljšanje upravljanja sukobima interesa u vezi s pojedincima koji su imenovani u osobnom svojstvu te povezivanje pripadništva stručnoj skupini s obvezom uvrštavanja u Registar transparentnosti EU-a. Ombudsmanica će 2017. proučiti zapisnike sa sastanaka i druge važne dokumente prije donošenja konačnog zaključka o odgovoru Komisije na njezine preporuke.  #3

Nakon inzistiranja Parlamenta, Komisija je 2016. revidirala Registar transparentnosti EU-a. Ombudsmanica je uputila [pismo](#) predsjedniku Junckeru s prijedlozima za poboljšanja Registra koja bi ga učinila središtem transparentnosti za sve institucije i agencije EU-a. Također je pozvala na potpunu transparentnost financiranja za sve lobističke skupine, poboljšanu točnost podataka i bolji nadzor. Pozvala je i na konačan međuinstitucijski dogovor o tome bi li se u Registru trebalo spomenuti pravo podnošenja pritužbe Ombudsmanu. Revidirani Registar sada je predmet pregovora između Komisije, Parlamenta i Vijeća.  #4

Shvaćajući da bi službenici u javnim institucijama na razini EU-a i pojedinih država mogli pozdraviti savjete o izbjegavanju neprimjerenog utjecaja interesnih skupina, ombudsmanica je sastavila određene [praktične smjernice](#). Nacrt popisa radnji koje se trebaju poduzimati odnosno izbjegavati objavljen je krajem godine, zajedno s pozivom za povratne informacije javnosti. Savjeti upućeni službenicima uključivali su njihovo izvještavanje o neprihvatljivim praksama lobiranja i izbjegavanje organiziranja sastanaka izvan radnog vremena, izvan službenih prostora ili bez prisustva barem jednog suradnika.

U [odluci](#) objavljenoj krajem 2016. godine ombudsmanica je izrazila snažno nezadovoljstvo Komisijinim stavom u vezi s transparentnošću njezinih sastanaka s lobistima za industriju duhana. U jesen 2015. ombudsmanica je od Komisije zatražila da proaktivno objavi na internetu sve sastanke s lobistima iz industrije duhana ili njihovim pravnim zastupnicima, kao i zapisnike s tih sastanaka, da bi ta institucija ispunjavala svoje obveze prema Okvirnoj konvenciji UN-a o nadzoru nad duhanom (FCTC). Praksu koju preporučuje ombudsmanica već je primjenjivala Komisijina Glavna uprava za zdravlje. Komisija



#3



**Frans Timmermans**

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-16-1923\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm) ...

Frans Timmermans, prvi potpredsjednik Europske komisije, kaže: Još jedan korak naprijed prema promjeni načina na koji „Bruxelles“ djeluje. Usvajaju se nova pravila o stručnim skupinama.



#4



**Erik Wesselius**

How to improve the EU [#TransparencyRegister?](#) @EUombudsman makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



Europski ombudsman pruža važne prijedloge o poboljšanju Registra transparentnosti EU-a.

U odluci objavljenoj krajem 2016. godine ombudsmanica je izrazila snažno nezadovoljstvo Komisijinim stavom u vezi s transparentnošću njezinih sastanaka s lobistima za industriju duhana.



#5



**Vera da Costa e Silva**

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential.  
[@FCTCofficial](#)

Vera da Costa e Silva, voditeljica tajništva za SZO-ovu Okvirnu konvenciju o nadzoru nad duhanom (FCTC), kaže: Čestitam Europskom ombudsmanu! Neophodna je usklađenost sa SZO-ovom Konvencijom FCTC.

Manifestacija Ureda europskog ombudsmana posvećena transparentnosti u lobiranju za duhansku industriju.

je početkom 2016. odgovorila da vjeruje da je već usklađena s FCTC-om te da ne treba donijeti praksu Glavne uprave za zdravlje. Ombudsmanica je zatvorila slučaj zaključivši da je došlo do nepravilnosti u upravljanju, napominjući da Komisija nije navela nijedan dobar razlog za odbijanje poduzimanja mjera koje je predložio njezin ured. [#5](#)



Tema **strateške proljetne manifestacije** Ureda ombudsmana bilo je povećanje transparentnosti u lobiranju za industriju duhana. Među izlagačima na seminaru bili su povjerenik EU-a za zdravlje, predstavnik SZO-a u EU-u i predstavnici civilnog društva. Na toj se manifestaciji raspravljalo o tome kako Glavna uprava za zdravlje provodi FCTC, kao i o važnosti toga da cijela Komisija provodi iste mjere. Ombudsmanica je pozvala sve institucije EU-a da u potpunosti provode Konvenciju u skladu s njezinim smjernicama. [#1](#)



#1

**Storify**



### Povećanje transparentnosti u lobiranju za duhansku industriju

Ombudsmanica je 27. travnja organizirala manifestaciju posvećenu načinima na koje institucije EU-a mogu ispunjavati svoje obveze transparentnosti u skladu s pravilima i smjernicama Svjetske zdravstvene organizacije (SZO) UN-a koje se odnose na lobiranje u industriji duhana.

## 2.3. Transparentnost u donošenju gospodarskih i financijskih odluka

Donošenje odluka o gospodarskim i financijskim pitanjima od velike je važnosti za javnost. Ured ombudsmana rješavao je pojedinačne pritužbe u tom području, a ombudsmanica također smatra da je korisno povremeno istaknuti važna pitanja ili zatražiti više informacija kao dio „strateške inicijative“.

**Pohvalila je** Jeroena Dijsselbloema, predsjednika Euroskupine, za proaktivne mjere u povećanju transparentnosti tog tijela, primjerice, objavom detaljnog dnevnog reda i sažetog pisma o sastancima, te je zatražila dodatna pojašnjenja njegovih prijedloga. G. Dijsselbloem **odgovorio je** da je od uvođenja režima transparentnosti Euroskupina stavila na raspolaganje brojne dokumente, uključujući materijale koji su upotrijebljeni



za pripremu rasprava Euroskupine. Dijsselbloem je također [rekao](#) da je to tijelo predano povećanju transparentnosti svojih političkih rasprava i da će uzeti u daljnje razmatranje sve argumente ombudsmanice.

Predstavnici Ureda ombudsmana susreli su se s Danièle Nouy, predsjednicom Nadzornog odbora Europske središnje banke (ESB), da bi raspravljali o transparentnosti postupka nadzorne provjere i ocjene (SREP) prema kojemu se procjenjuje pozitivan financijski status banaka eurozone. Ombudsmanica je nakon toga uputila [pismo](#) predsjednici Nouy u kojemu je istaknula da ESB, ako to već nije slučaj, vjerojatno može očekivati povećan broj zahtjeva za javni pristup dokumentima u području nadzora banaka. Ombudsmanica je predložila da ESB istraži područje svog djelovanja da bi javno obznanio dijelove svog priručnika za nadzor jedinstvenog nadzornog mehanizma (SSM). Uz to, ombudsmanica je predložila da se pojedina pisma u sklopu SREP-a koja se šalju nadziranim tijelima objave nakon prikladnog vremenskog razdoblja. Predsjednica Nouy [odgovorila je](#) da će se pismo ombudsmanice podijeliti s Nadzornim odborom te je istaknula da je banka za potrebe SREP-a, osim objave brošure u kojoj je detaljno opisana metodologija postupka SSM SREP, također organizirala posebne radionice povezane sa sektorom bankarstva. [#6](#) [#7](#)

U veljači je ombudsmanica [predložila](#) predsjedniku Europske investicijske banke (EIB), Werneru Hoyeru, da se proaktivno objavljuju zapisnici sa sastanaka uprave EIB-a i Europskog investicijskog fonda (EIF). U svojem odgovoru, koji je ombudsmanica pozdravila, Hoyer je napomenuo da je banka pristala poduzeti navedene mjere za poboljšanje transparentnosti. Na zahtjev ombudsmanice, EIB je na svojem portalu također objavio sporazum o Europskom fondu za strateška ulaganja (EFSI) koji su potpisali EIB i Komisija. Osim toga, EIB postupno ažurira svoj javni registar, odnosno elektroničku bazu podataka koja je povezana s projektima koje banka financira, tako što objavljuje više informacija o pitanjima okoliša i društva.

Krajem godine ombudsmanica je predložila da EIB promijeni svoja unutarnja etička pravila da bi članovi uprave bili obvezni zatražiti odobrenje Odbora za etiku i usklađenost prije poduzimanja novih aktivnosti. Ispitala je i EIB-ov Kodeks ponašanja za članove uprave, napomenuvši da se njime ne propisuje obveza podnošenja izjave o interesima ili otkrivanje financijskih interesa, kao što je praksa za druge međunarodne financijske institucije.

U [pismu](#) predsjedniku Junckeru ombudsmanica je postavila pitanja o načinu objave dokumenata koji su povezani s radom Europskoga fiskalnog odbora, novog tijela koje je uspostavljeno da bi savjetovalo Komisiju u fiskalnim pitanjima. Komisija



**Gide Brussels**

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via [@EUombudsman](#)

Pismo Europskog ombudsmana o postupku nadzorne provjere i ocjene upućeno Europskoj središnjoj banci.



**Bruno Nicostrate**

Very good recommendation!

Vrlo dobra preporuka!

Na zahtjev ombudsmanice, EIB je na svojem portalu također objavio sporazum o Europskom fondu za strateška ulaganja (EFSI) koji su potpisali EIB i Komisija.

je [odgovorila](#) da će dokumenti o Odboru biti podložni propisima EU-a u vezi s javnim pristupom dokumentima (Uredba 1049/2001).

## 2.4. Pristup dokumentima EU-a

Svake godine ombudsmanica zaprima mnogo pritužbi pojedinaca ili organizacija koje se odnose na to da EU uprava uskraćuje javni pristup dokumentima. U takvim slučajevima ombudsmanica nastoji saznati je li takvo neobjavljivanje dokumenta određene institucije opravdano. Ako ombudsmanica zaključi da to nije opravdano, traži objavu traženog dokumenta.

Jedan takav [slučaj](#) odnosio se na zahtjev za javni pristup mišljenjima o prikladnosti kandidata za mjesto sudaca i nezavisnih odvjetnika pri Sudu Europske unije i Općem sudu Europske unije. Vijeće je uskratilo pristup mišljenjima koja je sastavio panel stručnjaka uz argument da se pravila za pristup dokumentima u EU-u (Uredba 1049/2001) ne primjenjuju u tom slučaju.

Ombudsmanica je potaknula Vijeće da sa svim budućim zahtjevima za javni pristup takvim dokumentima postupa imajući na umu to načelo.

Nakon intervencije ombudsmanice, Vijeće je obznanilo da je odlučilo primjenjivati Uredbu 1049/2001. Ombudsmanica je pozdravila promjenu politike Vijeća, napominjući da je taj slučaj potaknuo važno pitanje uspostavljanja pravilne ravnoteže između potrebe zaštite osobnih podataka kandidata koje se procjenjuje za visoke javne dužnosti i potrebe za osiguravanjem maksimalne transparentnosti u postupku imenovanja. Istaknula je da bi u takvim slučajevima ravnoteža općenito trebala prevagnuti u korist veće otvorenosti. Ombudsmanica je potaknula Vijeće da sa svim budućim zahtjevima za javni pristup takvim dokumentima postupa imajući na umu to načelo.

Drugi se [slučaj](#) odnosio na Komisijino uskraćivanje javnog pristupa dokumentima povezanim s njezinom istragom navodnog protuzakonitog transporta tunja na Maltu. Komisija je prihvatila preporuku ombudsmanice za odobrenje pristupa dokumentima koje je Komisija i sastavila. Iako je tijekom istrage Komisija odbijala objaviti dokumente koje joj je Malta poslala, kasnije je odlučila prihvatiti preporuku ombudsmanice i objaviti dokumente s Malte. Malta je pokrenula tužbe protiv Komisije na sudovima Europske unije da bi pokušala blokirati objavu dokumenata.

U [slučaju](#) koji je uključivao Europsku službu za vanjsko djelovanje (EEAS), podnositeljica pritužbe, nevladina organizacija iz Švedske, zatražila je pristup Sporazumu o političkom dijalogu i suradnji između EU-a i Kube. EEAS je to odbio, argumentirajući da Sporazum još uvijek ima



Europska ombudsmanica na predstavljanju izvješća Europskog parlamenta o *Godišnjem izvješću za 2015.* Europskog ombudsmana.

status privremenog dokumenta. Podnositelj pritužbe obratio se ombudsmanici, ističući da je Sporazum već parafiran. U tijeku istrage EEAS je objavio dokument nakon što je Komisija sklopila Sporazum.

Institucije povremeno mijenjaju svoj pristup pojedinom zahtjevu za pristup dokumentima. Slučaj se odnosio na [pritužbu](#) na odbijanje Komisije da odobri javni pristup dokumentima povezanim s nadzorom interneta koji su zatražile obavještajne službe Ujedinjene Kraljevine. Nakon intervencije ombudsmanice, Komisija je objavila pismo ministra vanjskih poslova Ujedinjene Kraljevine, no ne i dva pisma potpredsjednika Komisije. To je navelo ombudsmanicu na zaključak da je došlo do nepravilnosti u upravljanju. Međutim, u listopadu 2016., godinu dana nakon odluke ombudsmanice, Komisija je objavila sporne dokumente.

## 2.5. Etička pitanja

Uprava EU-a ima relativno visoke etičke standarde. Međutim, da bi građani imali više povjerenja u EU, moraju biti sigurni da političari i osoblje EU-a djeluju isključivo u javnom interesu. Uspostavljenim pravilima mora se osigurati da povjerenici to načelo ne dovode u pitanje, kako tijekom mandata, tako i nakon njegova isteka. Pitanja u vezi s radom nekadašnjih povjerenika uključena su u rad Ombudsmana tijekom 2016.

U [odluci](#) koju je ombudsmanica donijela u lipnju navedene su nepravilnosti u upravljanju u razdoblju od 2009. do 2014. godine, kada Komisija nije uspjela na odgovarajući način riješiti problem kršenja Kodeksa ponašanja za povjerenike koje je počinio jedan od nekadašnjih povjerenika te nije pravilno istražila je li ugovor



#8



**Parlamento Europeo**

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios <http://bit.ly/2a5UK8M>



Komisija bi trebala revidirati Kodeks ponašanja za nekadašnje povjerenike.

No predsjednik Juncker ipak je predložio postrožavanje Kodeksa produljivanjem razdoblja mirovanja na dvije godine za nekadašnje povjerenike, odnosno tri godine za nekadašnje predsjednike Komisije.

o radu u privatnom sektoru tog povjerenika kompatibilan s obvezama prema Ugovoru o Europskoj uniji unatoč zabrinutosti koju je izrazilo Etičko povjerenstvo koje rješava takva pitanja. Ombudsmanica je pozvala na revidiranje Kodeksa ponašanja da bi pravila u njemu bila izričitija, da bi se jednostavnije provodila te da bi uključivala sankcije za kršenje Kodeksa.

Prednosti reforme Kodeksa još su jedanput bile predmet rasprave kada je nekadašnji predsjednik Komisije preuzeo dužnost neizvršnog direktora banke Goldman Sachs. Komisija je navela da on nije prekršio Kodeks kojim je propisano 18-mjesečno razdoblje mirovanja, no ombudsmanica je napomenula da prema Ugovoru o Europskoj uniji određena radna mjesta mogu biti problematična čak i nakon isteka 18-mjesečnog roka za prijavu. U [pismu](#) predsjedniku Junckeru ombudsmanica je od Komisije zatražila da slučaj prosljedi svojem Etičkom povjerenstvu i da revidira Kodeks ponašanja. Predsjednik Juncker [odgovorio je](#) da je slučaj stavljen pred *ad hoc* Etičko povjerenstvo. Povjerenstvo je zaključilo da, iako prijašnji predsjednik nije pokazao „pažljivu prosudbu koja se može očekivati od nekoga tko je toliko godina bio nositelj te visoke dužnosti“, nije bilo „dovoljno osnove da bi se utvrdilo kršenje dužnosti časnog i diskretnog ponašanja koja je propisana člankom 245. stavkom 2. UFEU-a [Ugovora o funkcioniranju Europske unije]“. [Twitter #8](#)

No predsjednik Juncker ipak je predložio postrožavanje Kodeksa produljivanjem razdoblja mirovanja na dvije godine za nekadašnje povjerenike, odnosno tri godine za nekadašnje predsjednike Komisije. Ombudsmanica [je pozdravila](#) prijedlog, ali je i ponovila prethodno upozorenje da produljeni rok nije uvijek nužno i jamstvo da su ispunjene odredbe članka 245.

Detaljna etička pravila moraju se primjenjivati na cijelu instituciju, a ne samo na njezine političke predstavnike. Ombudsmanica je u rujnu zatvorila [istragu](#) načina na koji Komisija provodi pravila o službenicima EU-a kojima se uređuje takozvani fenomen „pokretnih vrata“. Komisija je već poduzela pozitivne mjere kao odgovor na prijedloge ombudsmanice. Ombudsmanica je prilikom zatvaranja istrage predložila i određene dodatne mjere. Pozvala je Komisiju da prilikom odobravanja zahtjeva viših službenika za rad izvan Komisije objavljuje više pojedinosti, posebice o svojoj procjeni i zaključcima. Također je predložila da oni koji ocjenjuju zahtjeve osoblja koje napušta službu ne smiju imati nikakve profesionalne veze s osobom o kojoj je riječ. Ombudsmanica će ovo pitanje naknadno pratiti strateškom istragom da bi procijenila na koji se način ta pravila primjenjuju u praksi.



## 2.6. Agencije EU-a i druga tijela

Agencije EU-a, koje se bave nizom pitanja – od temeljnih prava, neškodljivosti i djelotvornosti lijekova, zaštite okoliša, opasnosti po zdravlje i okoliš uzrokovanih kemikalijama do sigurnosti zrakoplovstva – bile su drugi najveći izvor istraga koje je ombudsmanica provela u 2016. godini, odmah nakon Europske komisije.

Jedan veliki slučaj pokrenut 2014. odnosio se na odluku Europske agencije za lijekove (EMA) da dopusti samo djelomičan javni pristup kliničkim ispitivanjima povezanim s odobrenjem lijeka Humira za liječenje Chronove bolesti. U lipnju je ombudsmanica [zatvorila istragu](#), pozdravivši veću transparentnost u ovom području. Međutim, izrazila je zabrinutost zbog određenih informacija koje Agencija nije objavila. Ombudsmanica je napomenula da sve kliničke informacije koje su važne za liječnike, bolesnike i istraživače trebaju biti objavljene zbog javnog interesa. [g+ #2](#)

Europska agencija za kemikalije (ECHA) prihvatila je 2015. godine prijedlog ombudsmanice da oni koji nastoje registrirati proizvode dokažu da su pokušali izbjeći testiranje na životinjama. Sljedeće godine pružila je detaljne informacije o tome kako će točno prijedlog ombudsmanice provesti u djelo. Novom [istragom](#) otvorenom 2016. tražila su se pojašnjenja o zajedničkoj izjavi Komisije i ECHA-e o mogućoj primjeni testiranja na životinjama u određenim uvjetima za tvari koje se rabe u kozmetici.

Svake godine stotine osoba sudjeluje u natjecajima za rad u institucijama EU-a putem postupka kojim upravlja Europski ured za odabir osoblja (EPSO). U jednom [slučaju](#) upućenom ombudsmanici podnositeljica pritužbe prijavila se na EPSO-ov natječaj za zapošljavanje konferencijskih prevoditelja. Propustila je rok za prijavu nakon kraćeg boravka u bolnici te je od EPSO-a zatražila produljenje roka. EPSO je to odbio, rekavši da sa svim podnositeljima prijava mora postupati jednako. Ombudsmanica je preporučila da EPSO uzme u obzir da postoje iznimne situacije u kojima je zbog utjecaja više sile pravedno dati novi rok kandidatima. EPSO je pristao ubuduće provoditi sve preporuke ombudsmanice u vezi s primjenom načela više sile u kontekstu EPSO-ovih natječaja.

Ombudsmanica je zatvorila istragu i pozdravila povećanu transparentnost kliničkih ispitivanja.

g+

#2

Europski  
ombudsman

### [Priopćenje za medije]

**Ombudsmanica pozdravlja veću transparentnost u vezi s lijekom Humira – ali i poziva na dodatne mjere u vezi s najprodavanijim lijekom u svijetu**

Europska ombudsmanica, Emily O'Reilly, pozdravila je veću transparentnost u kliničkom ispitivanju lijeka Humira, jednog od najprodavanijih lijekova u svijetu, nakon istrage o objavi izvješća o kliničkim ispitivanjima. No također je izrazila zabrinutost zbog određenih dijelova **četiriju posebnih izvješća o kliničkim ispitivanjima lijeka Humira koja Europska agencija za lijekove nije objavila**, navodeći kao razlog komercijalne interese te je zatražila od EMA-e da ponovno razmotri ove izmjene. „Sve kliničke informacije koje su važne za liječnike, bolesnike i istraživače trebaju biti objavljene zbog javnog interesa“, rekla je ombudsmanica.



## 2.7. Ugovori i dodjela sredstava u EU-u

Pritužbe u ovom području činile su 14,5 posto svih pritužbi. Komisija nadgleda velik broj projekata koje financira EU. Provodi detaljne revizije da bi osigurala pravilno trošenje javnog novca. Međutim, to često dovodi do sporova u vezi s načinom revizije projekata ili količinom novca koja se možda treba vratiti. U takvim se slučajevima dobavljači često za rješenje obraćaju Ombudsmanu.

Komisija je tvrdila da se podnositelj pritužbe nije pridržavao primjenjivih pravila ugovora, ali se s obzirom na posebne okolnosti slučaja odlučila odreći povrata više od 86 000 eura.

U jednom takvom primjeru podnositelj pritužbe, istraživački institut u Poljskoj, pokrenuo je više projekata između 2004. i 2009. koje je sufinancirao EU. Nakon uspješnog dovršetka projekata Komisija je izvršila reviziju triju od njih i odlučila zatražiti povrat određenih troškova. Ombudsmanica je pokrenula istragu i zaključila da je Komisijin projektni službenik pisanim putem (e-poštom) pristao na podugovaranje za određene usluge – čije je troškove Komisija naknadno odlučila vratiti – te je stoga bio svjestan dodjele podugovora podnositelju pritužbe, što je i odobrio. Komisija je tvrdila da se podnositelj pritužbe nije pridržavao primjenjivih pravila ugovora, ali se s obzirom na posebne okolnosti slučaja odlučila odreći povrata više od 86 000 eura.

Istraživački institut sa sjedištem u Hrvatskoj sudjelovao je u projektu koji je financirao EU u sklopu sedmog okvirnog programa za istraživanje i tehnološki razvoj. Nakon što su revizijom otkrivene određene nepravilnosti, Komisija je zatražila povrat velikog iznosa sredstava. Institut je podnio [pritužbu](#) ombudsmanici koja je zaključila da su se rezultati revizije temeljili na nekoliko dvojbi. Budući da je ključno pitanje bilo utvrđivanje datuma početka projekta, ombudsmanica je predložila da se Komisija savjetuje sa stručnjakom da bi se potvrdili rezultati revizije ili zatražila tehnička revizija. Komisija je prihvatila prijedlog.

Drugi slučaj odnosio se na način na koji je Komisija izvršila reviziju projekta za očuvanje voda u Maroku. Podnositelj pritužbe, francuska neprofitna organizacija Association pour la Participation et l'Action Régionale (APARE), koja je uključena u program edukacije o okolišu i ekološkoj osviještenosti građana, nije se složila s rezultatima Komisijine revizije – prema kojoj bi Komisija vratila 20 000 eura – te se obratila Uredu ombudsmana. Nakon intervencije ombudsmanice, Komisija je pristala sniziti iznos povrata za gotovo 75 %.

## 2.8. Budući izazovi

Ombudsmanov rad oblikuje širi politički kontekst. Primjerice, raširen javni problem manjka transparentnosti u pregovorima između EU-a i SAD-a u vezi s Partnerstvom za transatlantsku trgovinu i ulaganja (TTIP) potaknuo je ombudsmanicu da na vlastitu inicijativu pokrene stratešku istragu tog problema.



Do kraja 2016. ombudsmanica je zaprimila pet pritužbi koje su uključivale administrativna pitanja povezana s „Brexitom“, od čega su se tri odnosile na pristup informacijama.

Manifestacija u organizaciji Europskog ombudsmana: „Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media“.

Ombudsmanica također održava manifestacije na kojima se vode rasprave o relevantnim temama, kao što je pod nazivom „Disrupting EU – Truth, Facts and Social Media“ (Bura u EU-u – istina, činjenice i društvene mreže). Zajedno s predstavnicima Komisije, Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) i civilnog društva, ombudsmanica je raspravljala o tome kako bolje komunicirati u EU-u u vrijeme izazova s kojima se prvi put susreću. Odluka Ujedinjene Kraljevine da napusti EU oblikovat će Uniju u 2017. godini i kasnije. Pitanja potaknuta referendumom o tzv. „Brexitu“ počela su pristizati ombudsmanici ubrzo nakon glasovanja. Do kraja 2016. ombudsmanica je zaprimila pet pritužbi koje su uključivale administrativna pitanja povezana s „Brexitom“, od čega su se tri odnosile na pristup informacijama.

🐦 #9 🐦 #10



#9



EU TTIP Team

We value @EUOmbudsman's positive feedback on our ongoing #TTIP transparency effort!

Cijenimo pozitivne reakcije Europskog ombudsmana na sav trud koji ulažemo u povećanje transparentnosti TTIP-a!



#10



Ruairí McKiernan

important #Brexit contribution from @EUOmbudsman Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via @TodaySOR @broadsheet\_ie

Važan doprinos europske ombudsmanice Emily O'Reilly u vezi s Brexitom, u radioemisiji Today (RTÉ Radio One), prenosi list Broadsheet.



#12



### Open Gov Partnership

.@EUombudsman: "EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work" #OGP16



Europska ombudsmanica kaže: EU bi mogao postati vodeći glas Partnerstva za otvorenu vlast i poticati druge institucije da se nadahnjuju njegovim radom.

Godina je pozitivno završila, a ombudsmanica je odigrala važnu ulogu na globalnom samitu [Partnerstva za otvorenu vlast](#) (POV), održanom u prosincu u Parizu. Ombudsmanica je pozvala EU da osnaži svoju ulogu u POV-u. POV je multilateralna inicijativa kojoj je cilj, među ostalim, osigurati konkretne obveze vlada u promicanju transparentnosti, osnaživanju građana i borbi protiv korupcije. U tom kontekstu ombudsmanica i OECD zajednički provode istraživanje o otvorenoj vlasti da bi se pronašli načini na koje pučki pravobranitelji mogu imati veću ulogu u POV-u. Uloga Ombudsmana je promicati i distribuirati istraživanje unutar Europske mreže pučkih pravobranitelja i drugih međunarodnih mreža pučkih pravobranitelja. Članovi Mreže raspravljat će o prvim rezultatima istraživanja na konferenciji u lipnju 2017., a rezultate će objaviti krajem godine. [#11](#) [#12](#)



#11



Aidan O'Sullivan

.@EUombudsman speaking at #OGP16 to close plenary session...



Europska ombudsmanica tijekom svog govora na završnoj plenarnoj sjednici samita Partnerstva za otvorenu vlast održanog 2016.

Manifestacija u organizaciji Europskog ombudsmana: „Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media“.





Poglavlje 3.

## Nagrada za dobru upravu



U skladu s temeljnim ovlastima svog ureda u pogledu poboljšanja javne uprave EU-a te da bi svoje aktivnosti učinila što pristupačnijima za građane, ombudsmanica je u listopadu 2016. objavila poziv za nominacije za [Nagradu za dobru upravu](#). Nagradom se odaje priznanje članovima osoblja institucija, agencija i tijela EU-a koji u sklopu svojih dužnosti promiču dobru upravu. Ovom se pilot-inicijativom nastoje odrediti najbolje prakse u upravi EU-a i skrenuti pozornost javnosti na njih.

Ombudsmanica namjerava te prakse uvesti u sve dijelove uprave EU-a. Kategorije za nagradu uključuju izvrsnost u transparentnosti i etici, izvrsnost u komunikaciji te izvrsnost u pružanju usluga usmjerenih na građane. Uz podršku savjetodavnog odbora ombudsmanica će odabrati pobjednike, a svečana dodjela održat će se u Bruxellesu 2017. [g+](#) [#3](#) [#13](#)



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >  
[http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark...)

& I have a long list of potential nominees in mind!

Dobra inicijativa Europskog ombudsmana. Imam dug popis potencijalnih kandidata!

Nagradom se odaje priznanje članovima osoblja institucija, agencija i tijela EU-a koji u sklopu svojih dužnosti promiču dobru upravu.

[g+](#)

[#3](#)

Europski  
ombudsman

### [Priopćenje za medije]

Europska ombudsmanica Emily O'Reilly pokreće „**Nagradu za dobru upravu**” za institucije, agencije i tijela EU-a. Nagrada, koja predstavlja pilot-projekt, služi kao priznanje svojem osoblju koje u svojem radu promiče visoke standarde javne službe kao pojedinci ili kao članovi tima. To uključuje visoke standarde etike, transparentnosti i odgovornosti.



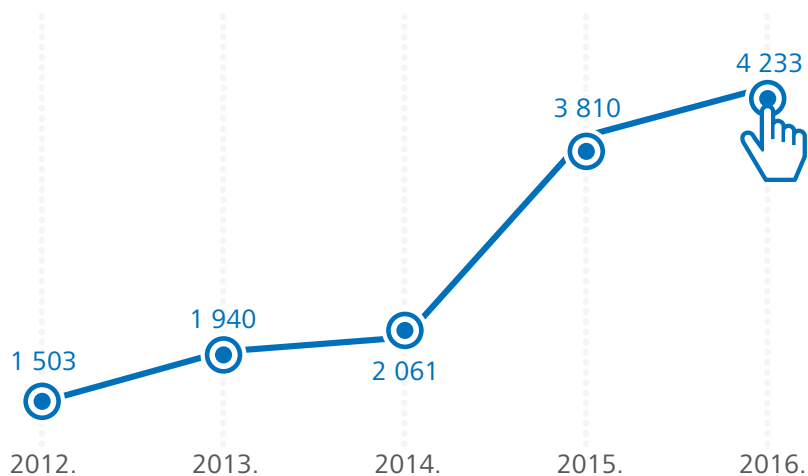




Strategija Europskog ombudsmana („[Ususret 2019.](#)“) uključuje povećanje utjecaja, važnosti i prepoznatljivosti Ureda. Zahvaljujući većoj prepoznatljivosti, građani znaju kome se trebaju obratiti ako naiđu na probleme s institucijama EU-a.

Osim posebnih aktivnosti komunikacije s dionicima kao što su tvrtke, udruge i NVO-ovi, Ured također nastoji unaprijediti i medijski profil ombudsmanice te se koristi društvenim mrežama za komunikaciju u pojedinim slučajevima, za razmjenu informacija o novim projektima te redovito izvještavanje o aktivnostima ombudsmanice.

### Broj spominjanja u medijima



Mediji su svake godine sve više izvještavali o radu Ombudsmana od 2012., a posebice 2015. i 2016. godine.

Mediji su svake godine sve više izvještavali o radu Ombudsmana od 2012., a posebice 2015. i 2016. godine. Sve više ljudi prati rad ombudsmanice na Twitteru, uz porast broja pratitelja računa Ureda od 21 posto između 2015. i 2016. Najpopularnija objava sadržavala je infografiku sa smjernicama za aktivnosti koje se preporučuju te koje trebaju izbjegavati javni službenici koji komuniciraju s interesnim predstavnicima. Ostale popularne objave uključivale su jednu s infografikom o stručnim skupinama, jednu s videozapisom kojim je najavljena nova Nagrada za dobru upravu koju dodjeljuje Ombudsman te jednu kojom je objavljeno pokretanje javnog savjetovanja o transparentnosti neslužbenih pregovora u vezi sa zakonima EU-a (trijaloga). [#14](#)



#14



European Ombudsman

We've prepared a list of 'do's & don'ts' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying



European Ombudsman

### Practical guidelines (draft) for public officials' interaction with interest representatives

#### DO

- 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event.
- 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed.
- 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information.
- 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards.
- 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived.
- 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining.
- 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls.
- 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system.
- 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General.
- 10 Report unacceptable lobbying practices.

#### DON'T

- 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite.
- 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants.
- 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation.
- 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity.
- 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague.
- 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information.
- 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment.
- 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process.
- 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules.
- 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.

Pripremili smo popis aktivnosti koje se preporučuju te koje trebaju izbjegavati službenici koji komuniciraju s lobistima. Neka se čuje i vaš glas.

Ured je također počeo uređivanje svog portala da bi bio pristupačniji korisnicima. Očekuje se da će ovaj projekt biti dovršen 2017., a Ured redovito od dionika traži povratne informacije s mišljenjima o njegovu radu i o tome kako ga se može poboljšati. [#15](#)



#15



European Ombudsman

Strategic inquiry/  
#Commission's expert groups:  
@EUOmbudsman calls for more #transparency  
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)

### European Commission's Expert Groups



Strateška istraga stručnih skupina  
Europske komisije: Europska  
ombudsmanica poziva na veću  
transparentnost.



## Poglavlje 5.

# Odnosi s institucijama EU-a

Europska ombudsmanica predstavlja svoje *Godišnje izvješće za 2015.* tadašnjem predsjedniku Europskog parlamenta, Martinu Schulzu.



Ombudsmanica se 2016. ponovno susrela s predsjednikom Martinom Schulzom, kao i brojnim članovima Europskog parlamenta iz svih političkih opcija i svih dijelova Europe.

### 5.1. Europski parlament

Europska ombudsmanica iznimno cijeni svoj odnos s Europskim parlamentom. Ombudsmanica se 2016. ponovno susrela s predsjednikom Martinom Schulzom, kao i brojnim članovima Europskog parlamenta iz svih političkih opcija i svih dijelova Europe. Ombudsmanica je izvijestila o svojem radu i podijelila svoje iskustvo u govoru na plenarnoj sjednici Parlamenta, pred Odborom za predstavke te pred Odborom za pravna pitanja. Njezino osoblje često predstavlja instituciju na sastancima Odbora i saslušanjima te pred parlamentarnim međuskupinama.

### 5.2. Odbor za predstavke

Ombudsmanica iznimno cijeni blisku suradnju s Odborom za predstavke. Neprekidan dijalog potreban je za pomoć pojedinim građanima koji šalju pritužbe Uredu ombudsmana ili Odboru za predstavke. Ombudsman se bavi pritužbama protiv institucija, tijela i agencija EU-a, a Odbor za predstavke bavi se predstavkama koje se odnose na područja aktivnosti EU-a diljem Europe. Iznimno se cijeni neprekidna podrška koju predsjednica Odbora, Cecilia Wikström, i članovi Parlamenta iz svih političkih skupina pružaju Ombudsmanu. Ta je



podrška ključna da bi Ombudsman mogao dodatno pomagati institucijama EU-a u postavljanju „zlatnog standarda“ dobre uprave. [#16](#)

### 5.3. Europska komisija



Kao izvršno tijelo EU-a, Europska komisija ima izravan utjecaj na živote milijuna Europljana. Uz to što je političko tijelo, Komisija je i najveće upravno tijelo EU-a te je stoga posve očekivano da se velik dio pritužbi podnesenih Ombudsmanu odnosi upravo na rad Komisije. Ombudsmanica je pohvalila predsjednika Jean-Claudea Junckera na konstruktivnom poslovnom odnosu s njezinim uredom i važnim pozitivnim koracima prema otvorenijoj upravi, iako neki izazovi i dalje ostaju neriješeni. Ombudsmanica se 2016. ponovno susrela sa predsjednikom Junckerom, kao i s nekoliko potpredsjednika i povjerenika Komisije. Također se sastala s direktorima glavnih uprava na sastanku koji je organizirao glavni tajnik. Bliska suradnja na razini pružanja usluga građanima osigurava učinkovitije rješavanje problema građana. [#17](#)

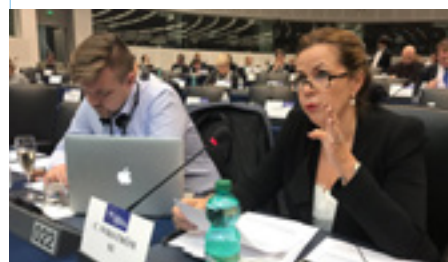


#16



**Cecilia Wikström(L)**

Presenterar parlamentets årsrapport för @EUombudsman aktiviteter för det gångna året för @ALDEgroup I morgon röstar vi i plenum! #eupol



Predsjednica Odbora za predstavke Europskog parlamenta, Cecilia Wikström, kaže: Predstavljamo izvješće Europskog parlamenta o Godišnjem izvješću za 2015. Europskog ombudsmana skupini ALDE u Parlamentu. Sutra glasujemo na plenarnoj sjednici!

Europska ombudsmanica tijekom susreta s predsjednikom Europske komisije, Jean-Claudeom Junckerom.

Ombudsmanica je pohvalila predsjednika Jean-Claudea Junckera na konstruktivnom poslovnom odnosu s njezinim uredom i važnim pozitivnim koracima prema otvorenijoj upravi, iako neki izazovi i dalje ostaju neriješeni.



#17



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: [@Trade\\_EU](https://europa.eu/!Ry94um)



Europska povjerenica za trgovinu, Cecilia Malmström, na sastanku s europskom ombudsmanicom, Emily O'Reilly.

Njezin ured također održava odnose s Vijećem Europe u Strasbourgu.



#18



EU Disability Forum

we have to make sure that #UN #CRPD does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - @EUombudsman

Moramo se pobrinuti da Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom ne ostane samo puka želja, nego da doista utječe na živote svih osoba s invaliditetom u Europi.

## 5.4. Ostale institucije, agencije i organizacije

Ombudsmanica nastavlja održavati bliske odnose s nekoliko drugih institucija, agencija i organizacija. Ombudsmanica je 2016. blisko surađivala s Europskom središnjom bankom, Europskom investicijskom bankom, Europskim nadzornikom za zaštitu podataka, Europskim potpornim uredom za azil i Agencijom EU-a za temeljna prava. Njezin ured također održava odnose s Vijećem Europe u Strasbourgu. Svi ti odnosi ključan su dio strategije „Ususret 2019.“ Ureda ombudsmana, čiji je cilj povećati važnost, prepoznatljivost i utjecaj Ombudsmana da bi uprava EU-a postala otvorenija i snažnije usmjerena na usluge potrebne građanima.

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

Kao član [Okvira EU-a](#), Ombudsman štiti, promiče i nadzire provedbu [Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) (UNCPRD) na razini institucija EU-a. U 2015. Stručni odbor za UNCPRD provjerio je EU-ovu provedbu Konvencije i objavio zaključne napomene. One su bile posebno važne za Ombudsmanov strateški rad u vezi s Konvencijom u 2016. jer upućuju na moguće nedostatke u upravi EU-a. #18

#19

Ombudsmanica je 2016. istražila pritužbu kandidata s oštećenim sluhom koji nije imao više vremena na raspolaganju za testiranja u sklopu natječaja Europskog ureda za odabir osoblja (EPSO). Ombudsmanica je održala savjetovanje s dionicima u kojemu je otkriveno da velik broj država članica osigurava dodatno vrijeme za učenike i studente s oštećenim sluhom kada rješavaju pisane testove. Predložila je da EPSO pažljivo razmotri bi li ubuduće trebao dodijeliti dodatno vrijeme kandidatima s oštećenim sluhom koji to zatraže za testove na računalu i pisane testove.

U svibnju 2016. ombudsmanica je pokrenula istragu kojom se htjelo provjeriti je li [Zajednički sustav zdravstvenog osiguranja \(JSIS\)](#) EU-a usklađen s UNCRPD-om. Prema JSIS-u osigurana je potpuna naknada troškova liječenja nakon potvrde da je riječ o teškoj bolesti. Za tu je potvrdu potrebno ispuniti kriterij kraćeg očekivanog životnog vijeka. Ombudsmanica je zaključila da takav pristup invaliditetu možda nije usklađen s UNCRPD-om te je upitala Komisiju planira li uvesti posebne kriterije za naknadu troškova liječenja osobama s invaliditetom u sklopu JSIS-a. Ta je istraga bila u tijeku i u 2017.

Nakon dviju zaključnih napomena Odbora za UNCRPD, ombudsmanica je također pokrenula dvije strateške inicijative. Uputila je pismo predsjedniku Komisije o [pristupačnosti portala i mrežnih alata kojima Komisija upravlja](#), a zatim i potpredsjednici Kristalini Georgievoy da bi upitala na koji način [europske škole](#) rješavaju pitanja koja je postavio Odbor za UNCRPD u vezi s provedbom Konvencije. Komisija je odgovorila na oba pitanja. Napomenula je da je u tijeku izrada jedinstvenog portala za sve njezine usluge i da je jedno od temeljnih načela učiniti te usluge dostupnima za što više korisnika. Kad je riječ o europskim školama, Komisija je rekla da će podržati sve sustavne pokušaje ispunjavanja preporuka UNCRPD-a te je istaknula da redovito procjenjuje politiku obrazovanja europskih škola namijenjenu osobama s posebnim potrebama.

Tijekom 2016. Ured ombudsmana nastojao je učiniti svoj portal pristupačnijim i jednostavnijim za korisnike. [Jednostavno objašnjenje rada Ombudsmana i podnošenja pritužbe](#) dostupno je na internetu, na 24 službena jezika EU-a. Uz to, vanjski pružatelj usluga trenutačno analizira portal Ureda ombudsmana da bi utvrdio načine veće pristupačnosti osobama s invaliditetom.

Ombudsmanica je održala savjetovanje s dionicima u kojemu je otkriveno da velik broj država članica osigurava dodatno vrijeme za učenike i studente s oštećenim sluhom kada rješavaju pisane testove.



EU Social

We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman](#)'s Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



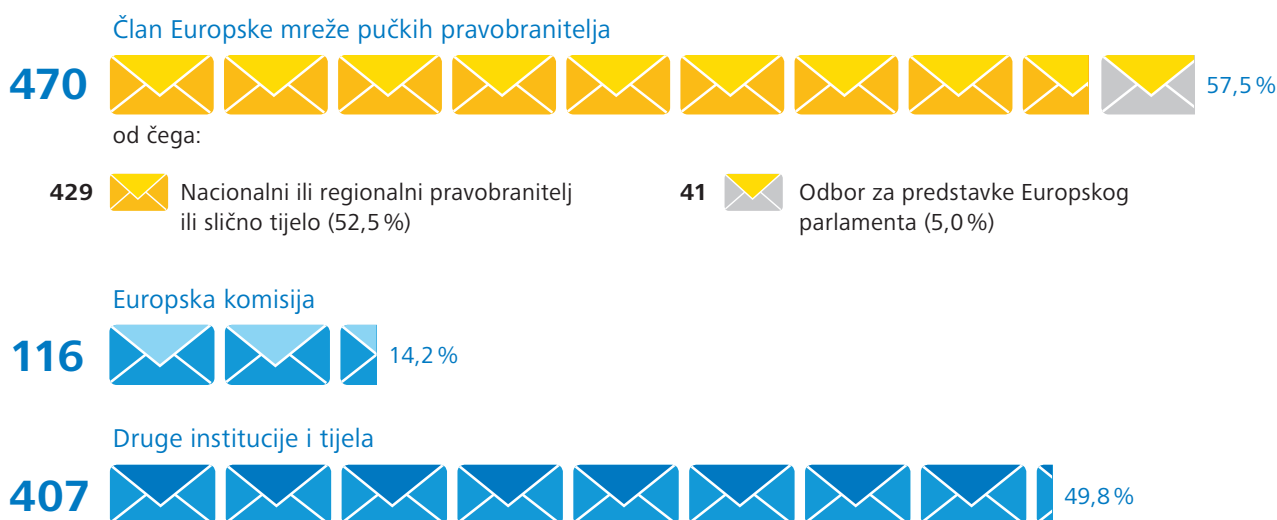
Složni smo oko izbjegavanja problema s pomoću Europskih strukturnih i investicijskih fondova i institucionalizacije, izjavila je Rosita Hickey iz Ureda europskog ombudsmana na Europski dan osoba s invaliditetom 2016.



## Poglavlje 6.

# 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 2016.



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

Zajedno s članovima Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO), europska ombudsmanica započela je reformu mreže 2016. ENO trenutačno obuhvaća 96 ureda u 36 europskih zemalja. Odbor za predstavljanje Europskog parlamenta također je član te mreže.

Jedna od strateških promjena ENO-a veće je usmjerenje na paralelne istrage i inicijative različitih ureda pučkih pravobranitelja u područjima od zajedničkog interesa, kao što su migracije. Ombudsmanica i Mreža pučkih pravobranitelja provele su 2016. godine jednu paralelnu istragu i pokrenule drugu stratešku inicijativu u kojoj je Mreža sudjelovala. U travnju 2016. ombudsmanica je pokrenula istragu pritužbe na ulogu Komisije u procjeni usklađenosti jedne države članice s Uredbom 1233/2011 u pogledu ljudskih prava i zaštite okoliša prilikom financiranja izvoznog-kreditnih agencija (ECA). ECA-ovi su javne ili privatne financijske institucije koje pružaju financiranje domaćim tvrtkama koje žele pokrenuti poslovanje, uglavnom u nesigurnim i politički i komercijalno rizičnim zemljama u

razvoju i na novim tržištima. Dva od šest nacionalnih pučkih pravobranitelja (u Poljskoj i Španjolskoj) čija ovlast obuhvaća ECA-ove odgovorila su na poziv ombudsmanice za pokretanje paralelnih istraga.

Strateška inicijativa odnosila se na EU-ov **Fond za azil, migracije i integraciju** (AMIF). S proračunom od 3 milijarde eura, Fond obuhvaća razdoblje od 2014. do 2020. Ombudsmanica je upitala Komisiju i Mrežu jesu li sve informacije povezane s AMIF-om dostupne na internetu. Također je upitala Mrežu je li upotreba novca u državama članicama u skladu s temeljnim pravima. Odgovorilo joj je trinaest članova. Kao rezultat istrage, Europska komisija naknadno je konzultirala države članice da bi osigurala objavu svih pojedinosti o nacionalnim programima AMIF-a na internetu.

Kao rezultat istrage, Europska komisija naknadno je konzultirala države članice da bi osigurala objavu svih pojedinosti o nacionalnim programima AMIF-a na internetu.

Istraga Frontexa koju je ombudsmanica pokrenula na vlastitu inicijativu dovela je do konkretnih rezultata u 2016., kada je ta agencija uspostavila mehanizam pritužbi koji je ombudsmanica preporučila. Frontexova službenica za temeljna prava, predstavnici Europskog ombudsmana i nacionalnih pučkih pravobranitelja, uprava i Agencije za temeljna prava u prosincu su se sastali u Bruxellesu da bi raspravljali o Frontexovom mehanizmu pritužbi.

U drugom primjeru tematske suradnje, ombudsmanica se savjetovala s Mrežom da bi saznala više o tome kako države članice reguliraju transparentnost lobiranja i da bi utvrdila ima li potrebe za praktičnim smjernicama za javne službenike u ovom području. **Odgovori** su otkrili manjak posebnih odredbi kojima se uređuje lobiranje, kao i izostanak praktičnih smjernica za javne službenike u većini država članica. Ombudsmanica je zatim izradila nacrt praktičnih smjernica i zatražila povratne informacije članova Mreže i javnosti. Konačnu verziju smjernica namjerava objaviti 2017. na sva 24 službena jezika Unije.



Godišnja konferencija Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu.



Konferencija je bila posvećena aktualnim temama, kao što je odgovor na europsku migracijsku krizu, promicanje transparentnosti u lobiranju kao preduvjeta dobre uprave te izazovima vladavine prava.

g+

#4

Europski  
ombudsman

#### [Publikacija] *Network in Focus*

Objavili smo prvo izdanje godišnjeg biltena **Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO), *Network in Focus***. Glavne teme uključuju:

- odgovor Europe na izbjegličku krizu;
- transparentnost lobiranja kao sredstva za promicanje dobre uprave;
- vladavinu prava u EU-u.

Cjelovita publikacija dostupna je na engleskom (EN), francuskom (FR), njemačkom (DE), španjolskom (ES) i talijanskom (IT) jeziku, a možete je preuzeti ovdje:

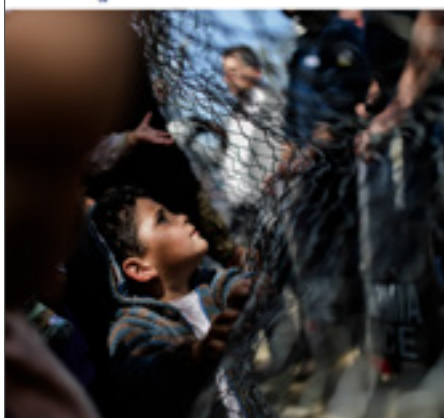
<https://www.ombudsman.europa.eu/hr/activities/network-publications.faces>



European Network of Ombudsmen

#### Network in Focus 2016

Responding to Europe's migration crisis  
Promoting lobbying transparency as good administration  
Challenges to the rule of law in the EU



Glavna manifestacija Mreže 2016. bila je njezina prva godišnja konferencija, održana u lipnju u Bruxellesu u organizaciji ombudsmanice. Konferencija je okupila cijelu Mrežu, a bila je otvorena i za one koji nisu njezini članovi, kao što su krovne skupine i novinari sa sjedištem u Bruxellesu. Ukupno 250 osoba sudjelovalo je u ovoj interaktivnoj manifestaciji. Konferencija je bila posvećena aktualnim temama, kao što je odgovor na europsku migracijsku krizu, promicanje transparentnosti u lobiranju kao preduvjeta dobre uprave, te izazovima vladavine prava. Nakon konferencije uslijedila je izrada godišnje publikacije ENO-a pod nazivom *Network in Focus* (Mreža u fokusu) u kojoj su objavljene ključne teme o kojima se raspravljalo na toj manifestaciji. g+ #4

Krajem studenoga 2016. ombudsmanica je otputovala u Madrid da bi se susrela sa španjolskom pučkom pravobraniteljicom Soledad Becerril Bustamante i njezinim timom te španjolskim Vijećem za transparentnost, s organizacijama civilnog društva, predstavnicima iz sektora poduzetništva, diplomatima, novinarima i drugima. Unatoč činjenici da je broj pritužbi koje pristižu iz Španjolske uvijek relativno velik, svrha posjeta bila je dodatno podizanje svijesti o tome što Europski ombudsman konkretno može učiniti za građane i tvrtke u Španjolskoj. #20



#20



Gundi Gadesmann

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern @EUombudsman @NewEconomyForum



Narušavanje vrijednosti na kojima je EU utemeljen u nekoliko država članica velik je razlog za zabrinutost.

Od reorganizacije Mreže ombudsmanica bilježi sve više upita članova ENO-a koji traže pomoć u tumačenju složenih pitanja povezanih s pravom EU-a. Budući da je postupak obrade upita brži, ombudsmanica je u 2016. obradila osam upita. Postavljena pitanja uključivala su naknadu određenih prekograničnih troškova liječenja i plaćanja povezanih s europskim fondovima za poljoprivredni razvoj.

Od reorganizacije Mreže ombudsmanica bilježi sve više upita članova ENO-a koji traže pomoć u tumačenju složenih pitanja povezanih s pravom EU-a.



Europska ombudsmanica tijekom intervjua za španjolski televizijski kanal TVE u Madridu.

Mreža je 2016. dobila status člana Savjetodavnog foruma Europskoga potpornog ureda za azil (EASO) po službenoj dužnosti, a grčki pučki pravobranitelj predstavljao je Mrežu na raspravama Forumu održanima u studenome u Ateni. Najvažnije inicijative na kojima će ENO vjerojatno raditi sljedećih godina jesu: sudjelovanje na EASO-ovu savjetodavnom forumu, pružanje stručnih savjeta Europskom parlamentu o postupcima azila u sklopu donošenja novoga zajedničkog europskog sustava azila te uspostavljanje zajedničke platforme za rješavanje „pritužbi na Brexit” koje podnose građani EU-a koji stanuju u Ujedinjenoj Kraljevini i britanski državljani koji stanuju u EU-u. Mreža će također biti uključena u uspostavu novog EASO-ova mehanizma za pritužbe. [#21](#)



Emily O'Reilly  
@EUombudsman de visita en  
Madrid [bit.ly/2glTw5o](https://bit.ly/2glTw5o)



Europska ombudsmanica, Emily O'Reilly, u Madridu.



## Poglavlje 7.

# Svakodnevno rješavanje slučajeva

Europska ombudsmanica razmjenjuje mišljenja s Odborom za pravna pitanja Europskog parlamenta.



Europska ombudsmanica tu je da bi pomogla građanima, tvrtkama, udrugama, nevladinim i drugim organizacijama te bi njihovo obraćanje ombudsmanici i traženje te pomoći trebalo biti što jednostavnije. Ombudsmanica je 2016. ažurirala svoje postupke rješavanja slučajeva nakon opsežnih unutarnjih i vanjskih savjetovanja. To je dio strategije povećanja učinkovitosti istraga i proširivanja njihova utjecaja na veći broj građana.

Ombudsmanica također stavlja naglasak na provedbu istraga koje su u interesu javnosti. Provodi šire strateške istrage kada smatra da za to postoji osnova, iako najveći dio njezina rada i dalje ostaju slučajevi koji se odnose na pritužbe.

Nove provedbene odredbe ombudsmanice čine postupak traženja pomoći učinkovitijim.

Nove **provedbene odredbe** ombudsmanice čine postupak traženja pomoći učinkovitijim. Uvođenjem fleksibilnijeg pristupa rješavanju pritužbi nastoji se osigurati da novi postupak uključuje pristup istragama zasnovan na razboritosti i rezultatima.





Poglavlje 8.

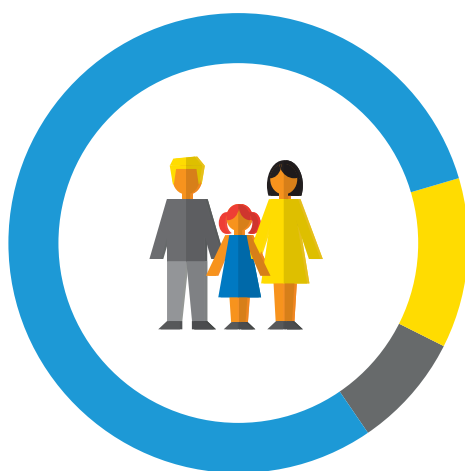
## Vrsta i izvor pritužbi

### 8.1. Pregled pritužbi i strateških istraga

Savjeti, pritužbe i istrage u 2016.

**15 797**

Građani kojima je Ured europskog ombudsmana pomogao u 2016.



**12 646**

Savjeti pruženi putem interaktivnog vodiča na portalu Ureda europskog ombudsmana

**1 880**

Pritužbe riješene u 2016.

**1 271**

Zahtjevi za informacije na koje je ombudsmanica odgovorila

**245**

Istrage koje je Ured europskog ombudsmana pokrenuo u 2016.



**235**

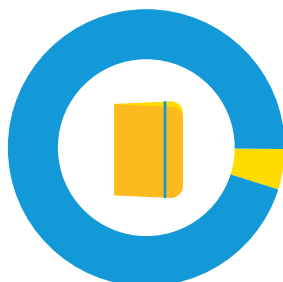
Pokrenute istrage na temelju pritužbi

**10**

Pokrenute istrage na vlastitu inicijativu

**291**

Istrage koje je Ured europskog ombudsmana zaključio u 2016.



**278**

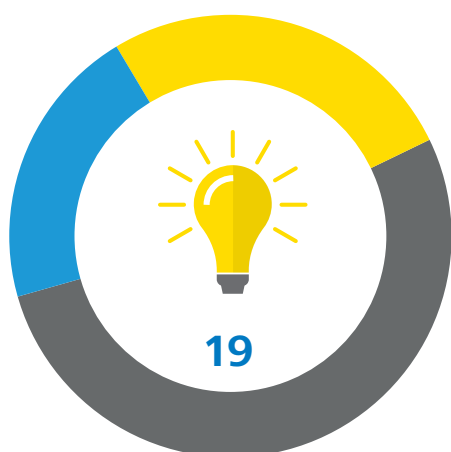
Zaključene istrage na temelju pritužbi

**13**

Zatvorene istrage na vlastitu inicijativu

Europska ombudsmanica neprestano unapređuje svoje metode rada da bi one postale djelotvornije i imale što veći utjecaj na što veći broj građana. U tu je svrhu 2016. godine uvela novi, pojednostavljeni postupak rješavanja slučajeva, s većom fleksibilnošću i pragmatičnim pristupom istragama. Uz to, kao i ranije, slučajevi sličnog sadržaja koji se odnose na pritužbe mogu se zajednički rješavati kao strateške istrage. Primjer takva pristupa istraga je uloge posebnih savjetnika Europske komisije. Gotovo je sigurno da su ovakvim proaktivnim strateškim pristupom izbjegnute druge pojedinačne pritužbe.

## Strateški rad u 2016.



### 4

#### Strateške istrage pokrenute u 2016.

npr. prakse Komisije za sprečavanje mogućih sukoba interesa posebnih savjetnika, odgode ispitivanja kemikalija, Komisijino rješavanje pritužbi na povrede prema pilot-programu EU-a

### 5

#### Strateške istrage zaključene u 2016.

npr. transparentnost trijaloga, pristup izvješćima o kliničkim ispitivanjima povezanim s medicinskim proizvodom Humira (EMA), EPSO-vi postupci za obradu zahtjeva za ponovnu analizu, pravovremenost plaćanja Komisije

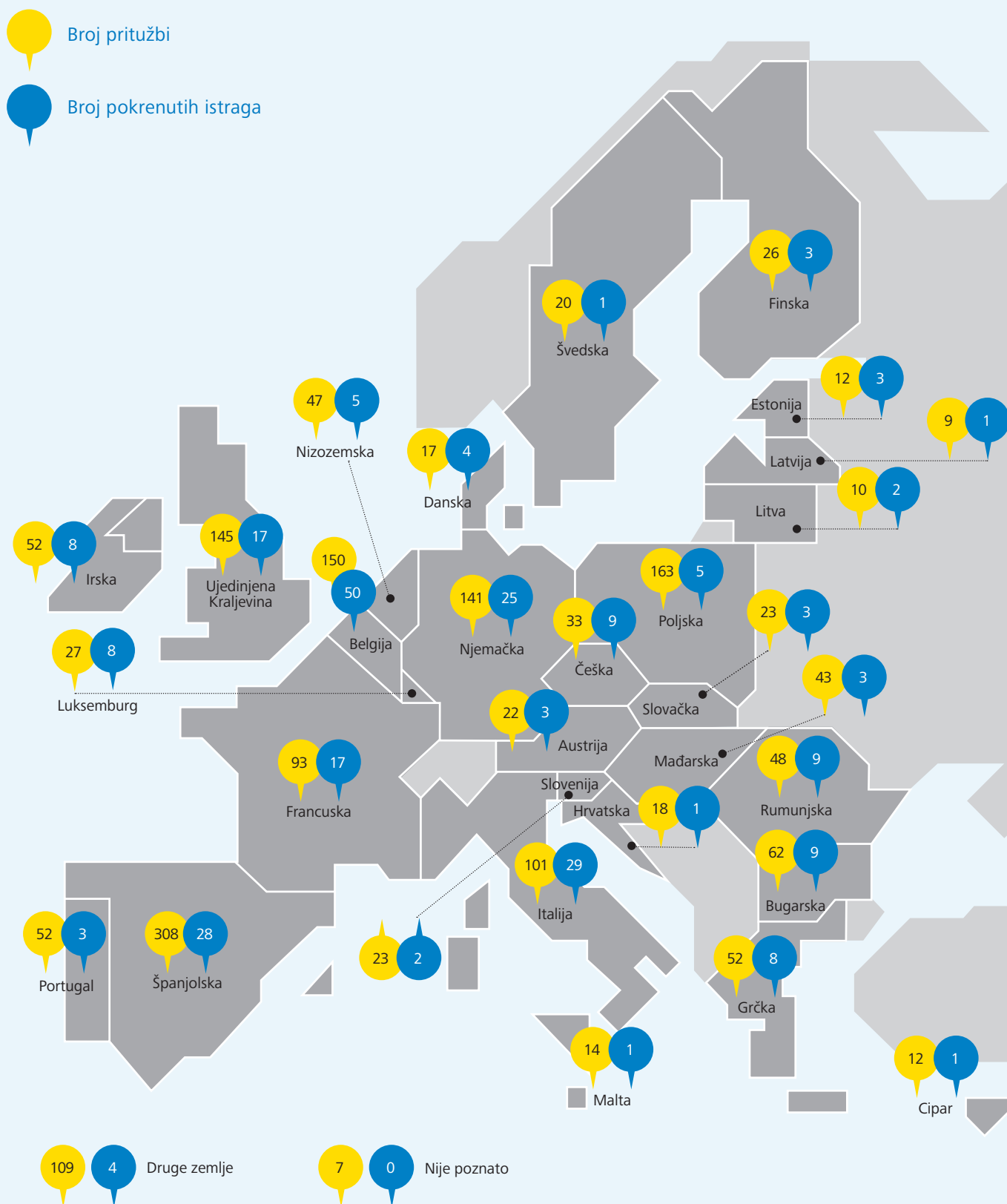
### 10

#### Strateške inicijative pokrenute 2016.

(zahtjevi za pojašnjenja, neslužbeni upiti)

npr. mjera „pokretnih vrata“ prethodnog predsjednika Komisije, transparentnost Euroskupine, transparentnost EIB-a i sprječavanje sukoba interesa, transparentnost postupka nadzorne provjere i ocjene ESB-a, pristupačnost Komisijina portala osobama s invaliditetom

## Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman u 2016.





## 8.2. Pritužbe izvan nadležnosti Ombudsmana

Europska ombudsmanica zaprima mnoge pritužbe na probleme koji nisu u njezinoj nadležnosti, ponajviše jer se ne odnose na rad institucije ili tijela EU-a. Pritužbe koje uključuju institucije EU-a, ali se tiču isključivo političkih pitanja kao što je zakonodavstvo ili aktivnosti Suda, također nisu u nadležnosti Ombudsmana.

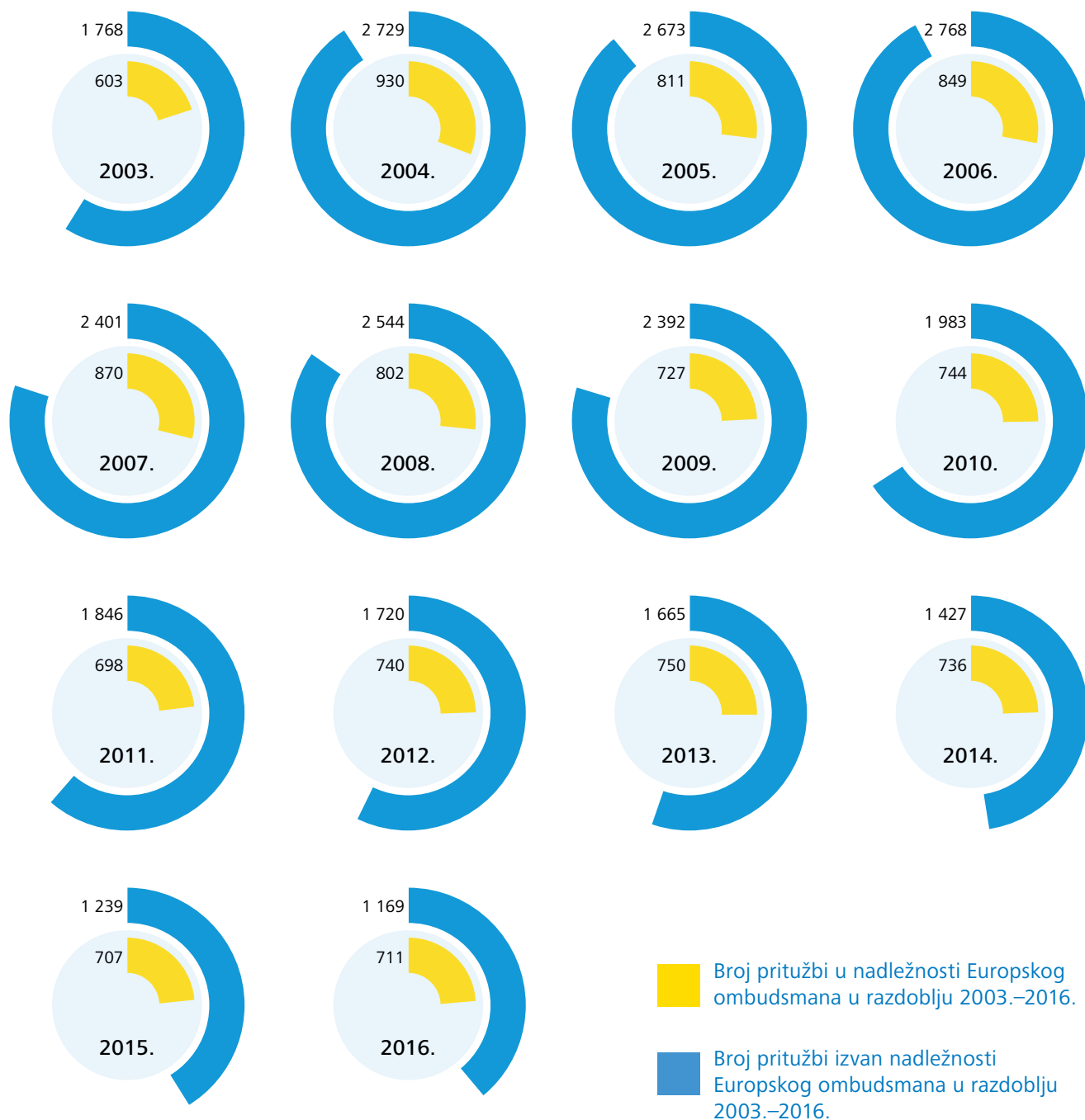
Budući da te pritužbe ne čine osnovu rada Ombudsmana, ured evidentira ograničene informacije o njima. One su usmjerene ponajprije na nacionalna javna tijela, nacionalne ili međunarodne sudove i niz privatnih tijela. Pritužbe se ponekad temelje na pogrešnom shvaćanju da je Ombudsman žalbeno tijelo iznad nacionalnih pučkih pravobranitelja. Pritužbe obuhvaćaju širok raspon područja. Teme koje se ponavljaju uključuju zaštitu potrošača, oporezivanje, socijalno osiguranje i zdravstvenu skrb, a u posljednjih nekoliko godina i probleme povezane s bankama.

Ured pažljivo obrađuje pritužbe koje nisu u njegovoj nadležnosti, pruža savjete kad je to moguće ili prosljeđuje pritužbe drugim tijelima koja mogu pomoći.

Ured pažljivo obrađuje pritužbe, pruža savjete kad je to moguće ili prosljeđuje pritužbe drugim tijelima koja mogu pomoći. Kad je riječ o pritužbama kojima se izražava nezadovoljstvo zakonodavstvom EU-a, Ombudsman obično savjetuje podnositelja da se obrati Europskom parlamentu. Kad je riječ o složenim provedbenim pitanjima, podnositeljima pritužbi savjetuje se da se obrate Europskoj komisiji ili mrežama EU-a kao što je SOLVIT ili služba Vaša Europa – Savjeti. Podnositelja pritužbe također se može uputiti nacionalnom pučkom pravobranitelju. Primjeri iz 2016. uključuju upućivanje portugalskom pučkom pravobranitelju u vezi s provedbom zakona EU-a o onečišćenju bukom, upućivanje belgijskom saveznom pučkom pravobranitelju u vezi s mirovinskim pitanjima, a poljskom i rumunjskom pravobranitelju u vezi s pitanjima uvjeta u zatvorima.

Ured nastoji smanjiti broj slučajeva koji su izvan ovlasti Ombudsmana. Time se želi izbjeći razočaranje građana jer im Ombudsman ne može izravno pomoći. Njihov je broj 2016. pao na rekordno nisku razinu od 1 169 (1 239 godinu ranije), što je ostvareno uglavnom zahvaljujući učinkovitoj komunikaciji u vezi s radom Ureda i interaktivnom vodiču na portalu Ureda.

## Broj pritužbi u razdoblju 2003.–2016.

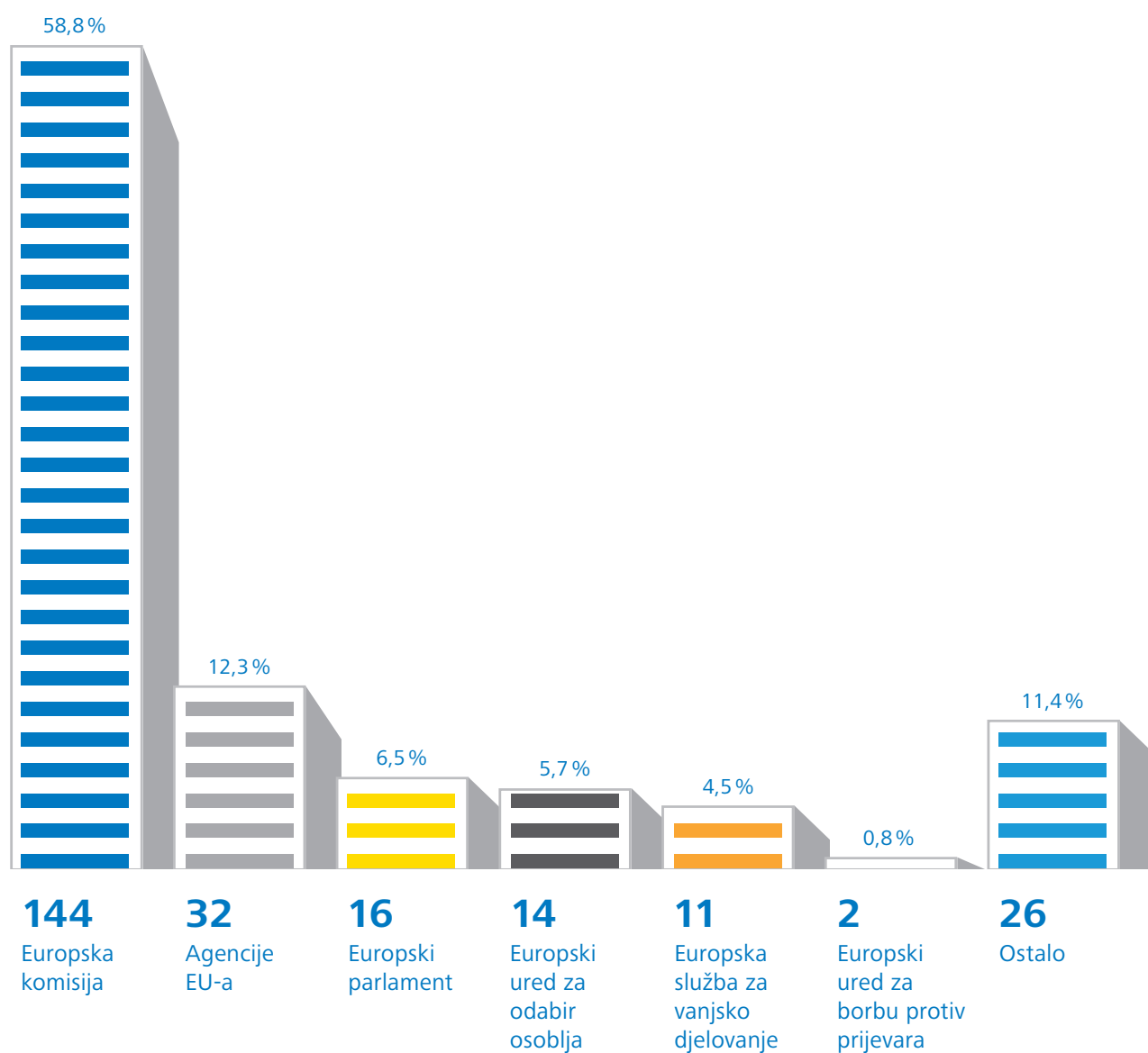




Poglavlje 9.

## Protiv koga?

Istrage koje je Europski ombudsman proveo u 2016. odnosile su se na sljedeće institucije

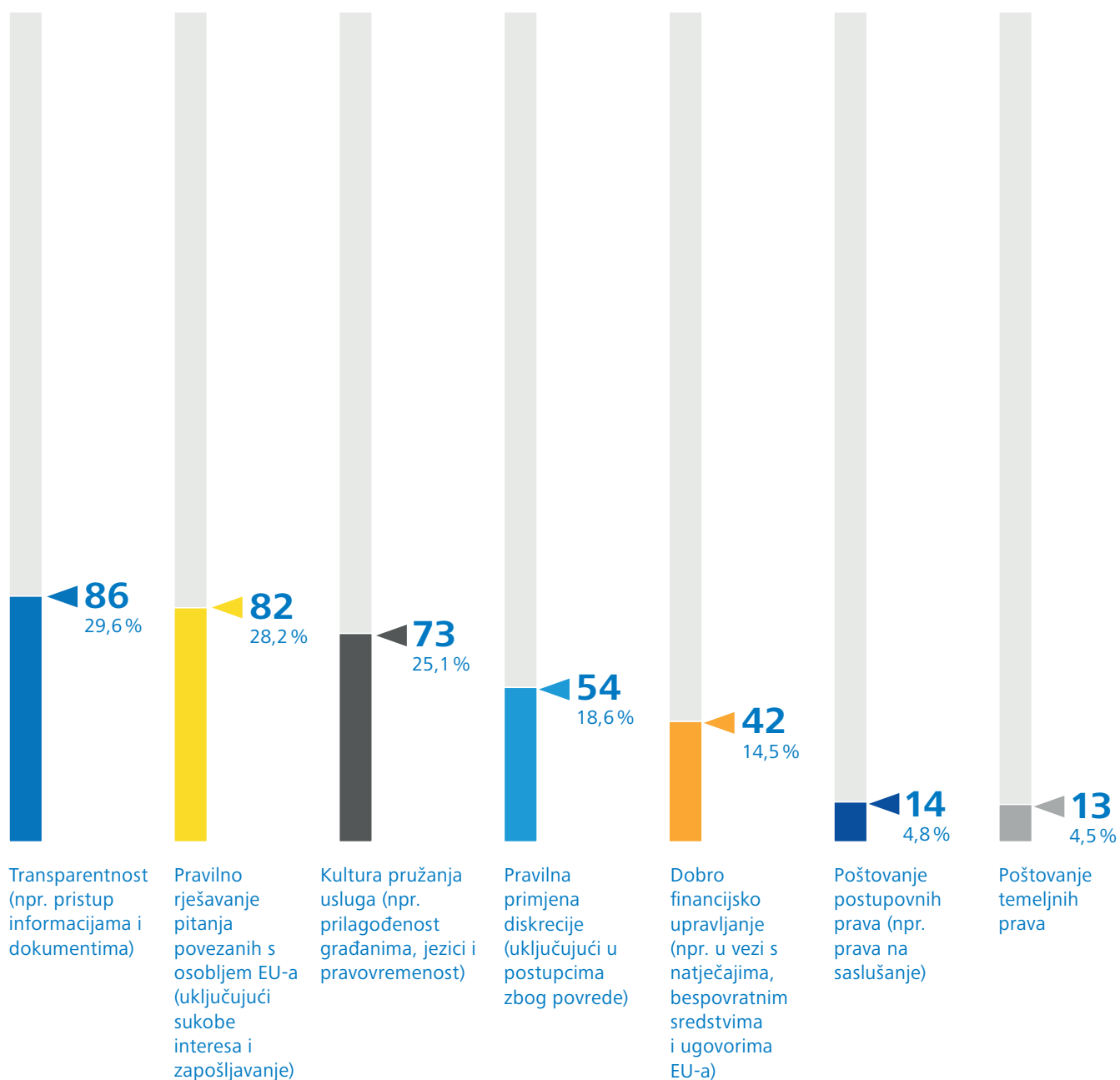




## Poglavlje 10.

# U vezi s čim?

Predmet istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2016.



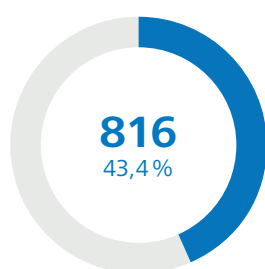
Napomena: u nekim je slučajevima Ombudsman zaključio istrage o dva ili više predmeta stoga je zbroj gornjih postotaka veći od 100 %.



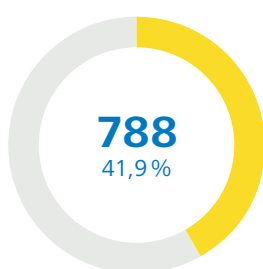
## Poglavlje 11.

# Postignuti rezultati

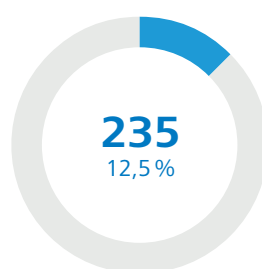
Postupci koje je Europski ombudsman poduzeo u pogledu zaprimljenih pritužbi u 2016.



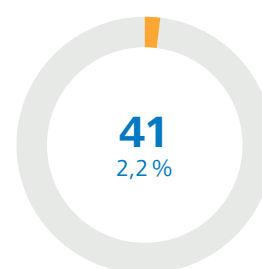
Savjet je pružen ili je slučaj proslijeđen drugom tijelu za pritužbe



Podnositelju pritužbe poslan je odgovor da nije moguće dati daljnje savjete

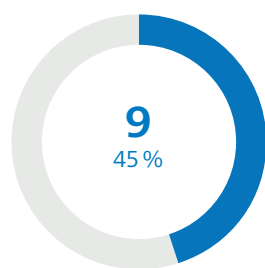


Pokrenuta istraga

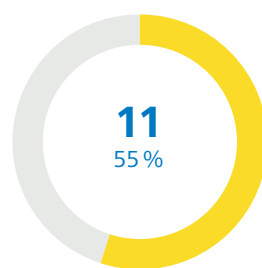


Odluka o prihvatljivosti

Istrage u 2016. u kojima je Europski ombudsman utvrdio nepravilnosti u postupanju



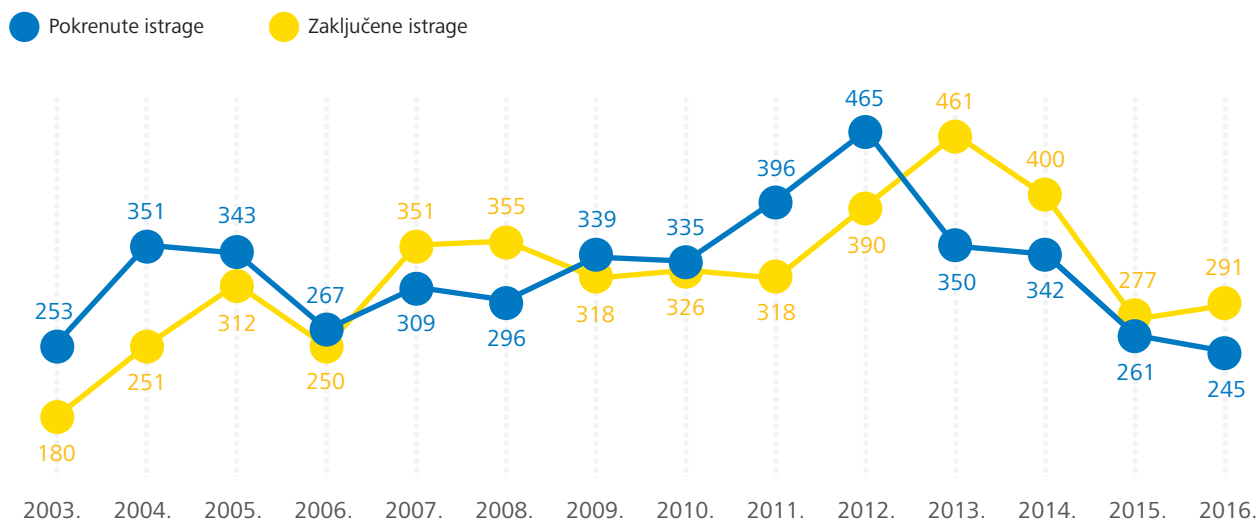
Kritičke primjedbe upućene određenoj instituciji



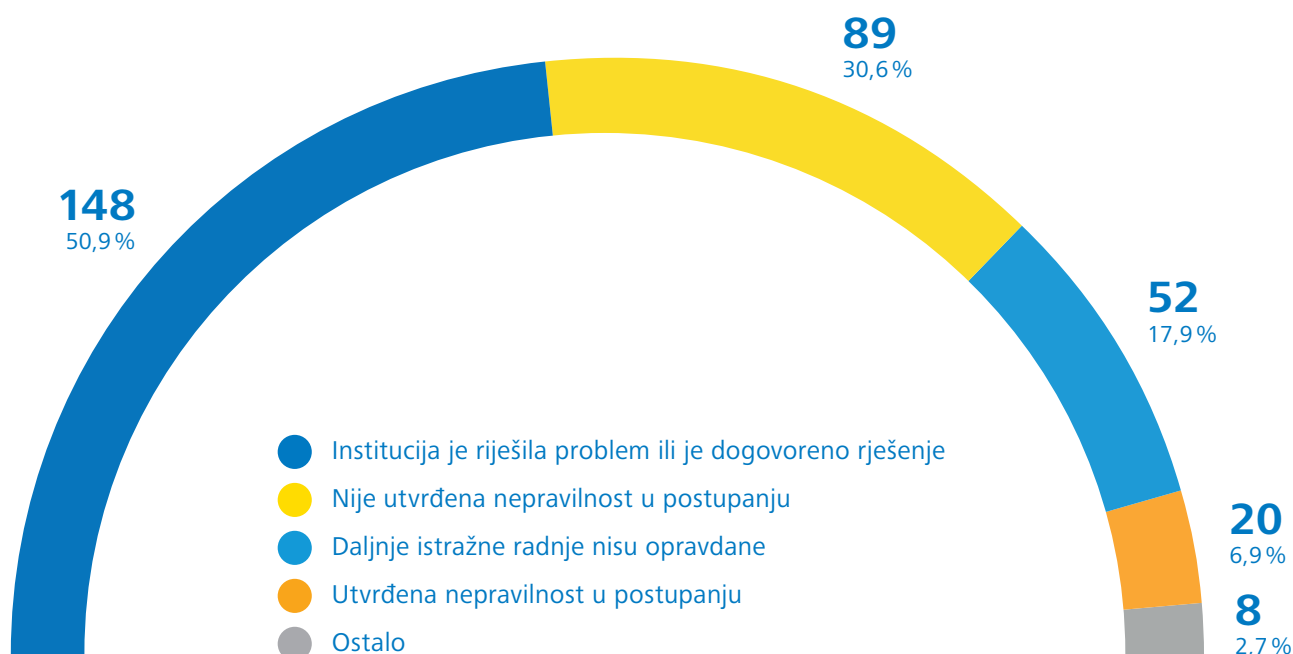
Institucija je potpuno ili djelomično prihvatila preporuke



## Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman

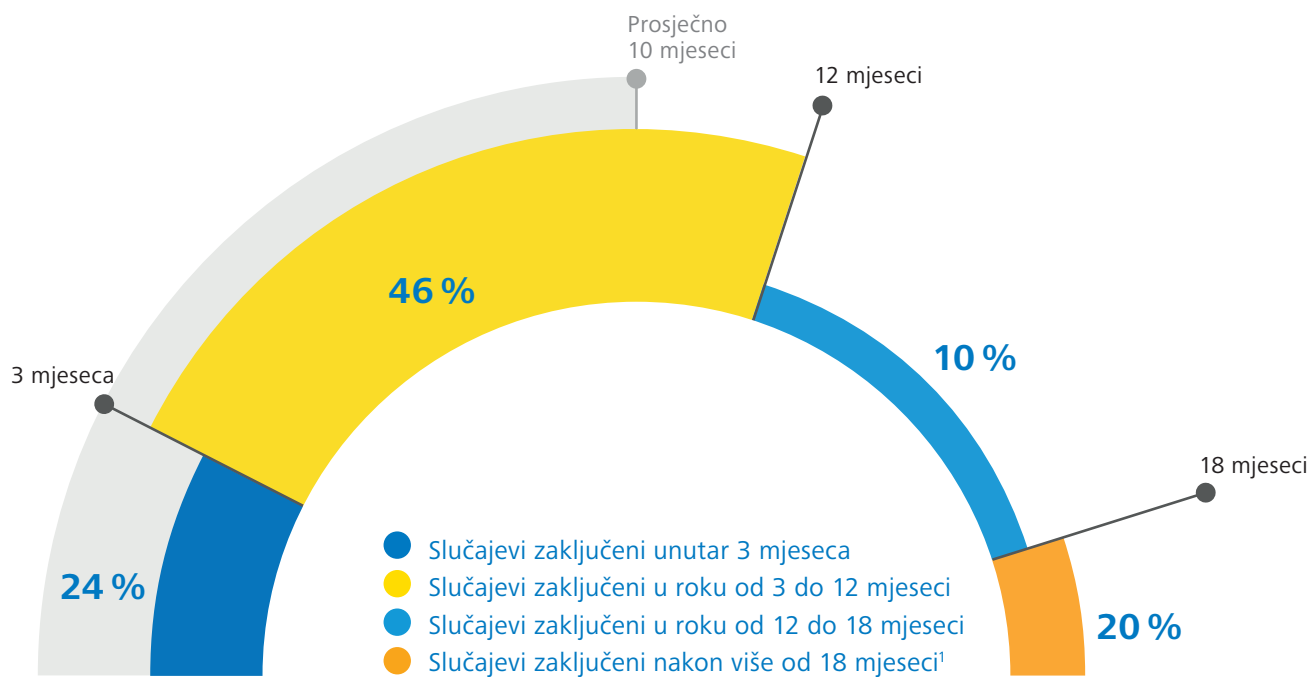


## Rezultati istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2016.



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

Trajanje istrage o slučajevima koje je Europski ombudsman zaključio u 2016.



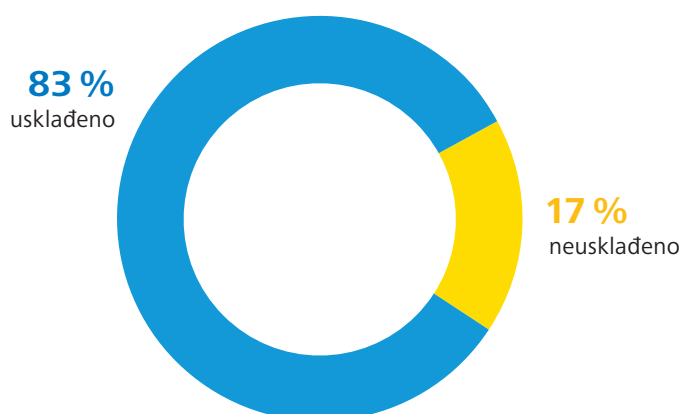
<sup>1</sup> Za neke je složene slučajeve potrebno nekoliko krugova savjetovanja s podnositeljem pritužbe i institucijom o kojoj je riječ: očekuje se da će se novim provedbenim odredbama skratiti trajanje istraga.



Poglavlje 12.

## Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima

Usklađenost s prijedlozima Europskog ombudsmana u 2015.



Ombudsman već pet godina objavljuje sveobuhvatan godišnji 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 2015.* otkriva da je stopa usklađenosti institucija EU-a s Ombudsmanovim prijedlozima bila 83 %, što predstavlja drugi najviši postotak do sada. Od 18 istraženih institucija, 12 ih je imalo rezultat od 100 %, dok je za Komisiju, na koju se odnosi najveći udio Ombudsmanovih istraga, rezultat iznosio 82 %. Kako pokazuje izvješće, stopa usklađenosti može se znatno razlikovati među institucijama i može iznositi 100 % u nekim slučajevima ili 33 % u najgorem slučaju. Primjerice, Europski parlament, Frontex i Europska agencija za kemikalije (ECHA) ostvarili su 100 %.

Izvješće za 2016. godinu bit će dostupno krajem 2017.



### 13.1. 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 2016. godini proračunska sredstva iznosila su 10 658 951 euro.

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.



Osoblje Ureda europskog ombudsmana

## 13.2. Uporaba sredstava

Ombudsman svake godine donosi [Godišnji plan upravljanja](#) (AMP) kojim se utvrđuju konkretni postupci koje Ured treba poduzeti da bi ostvario ciljeve i prioritete institucije. AMP za 2016. drugi je koji se temelji na Strategiji europske ombudsmanice – „[Ususret 2019.](#)”.

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. Ured ombudsmana 2016. imao je 75 zaposlenih.

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



## Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom

### Poštom

European 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

### 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, 2017.

Sve fotografije i slike © Europska unija, osim naslovnice (© Konstantin Faraktinov/Stocklib).

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

Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino.

|       |                        |                |                    |                   |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9212-921-7 | ISSN 1977-9062 | doi:10.2869/120496 | QK-AA-17-001-HR-C |
| PDF   | ISBN 978-92-9212-906-4 | ISSN 2363-1961 | doi:10.2869/432399 | QK-AA-17-001-HR-N |



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



Ured za publikacije