



Europski ombudsman
Godišnje izvješće
2017.

HR

Sadržaj

Uvod	2
Kratak pregled 2017.	5
Ključne teme	7
2.1. Pristup dokumentima EU-a	8
2.2. Odgovornost u donošenju odluka u EU-u	10
2.3. Transparentnost u području lobiranja	12
2.4. Temeljna prava	14
2.5. Etička pitanja	15
2.6. Agencije EU-a i druga tijela	16
2.7. Ugovori i bespovratna sredstva u EU-u	18
2.8. Sudjelovanje građana u oblikovanju politika u EU-u	18
Komunikacija i suradnja	20
3.1. Nagrada za dobru upravu	21
3.2. Komunikacije	23
3.3. Odnosi s institucijama EU-a	24
3.4. Europska mreža pučkih pravobranitelja	28
Rješavanje pritužbi: kako pomažemo	32
4.1. Vrsta i izvor pritužbi	34
4.2. Protiv koga?	39
4.3. U vezi s čim?	40
4.4. Postignuti rezultati	41
4.5. Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima	44
Sredstva	45
5.1. Proračun	46
5.2. Uporaba sredstava	46
Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom	47

Uvod



Emily O'Reilly, europska ombudsmanica

Veliko mi je zadovoljstvo predstaviti naše Godišnje izvješće za 2017.

Ove smo godine ponovno bili veoma zaposleni i produktivni te smo u mnogim ključnim područjima postigli pozitivne rezultate za sve ljude kojima služimo. U radu nam je ponovno pomogla potpora Europskog parlamenta i angažirana suradnja institucija, tijela i agencija EU-a.

Pravo građana da vide postupak izrade zakona u EU-u i u njemu sudjeluju bilo je u središtu naših istraga o odgovornosti Vijeća i neslužbenih pregovora među Parlamentom, Vijećem i Komisijom (trijaloga) koji se vode kada se predlažu novi zakoni. Već smo vidjeli pozitivne promjene u tim područjima i nastaviti ćemo pratiti njihov daljnji napredak u 2018.

Odluka Ujedinjene Kraljevine da napusti EU potaknula je našu inicijativu u pogledu otvorenosti pregovora o Brexitu i prava svih građana da budu obaviješteni o njihovim mogućim ishodima. Nastavljamo osiguravati da svi imaju priliku izraziti svoje mišljenje tijekom ovog izazovnog razdoblja potičući sudjelovanje dionika i osiguravajući da ne postoji povlašteni pristup ključnim pregovaračima.

Bili smo osobito zadovoljni ishodom naše istrage o neplaćenim pripravništvima u Europskoj službi za vanjsko djelovanje (ESVD). Naglasili smo da se izostankom plaćanja pripravnika nije pokazala posvećenost nediskriminaciji iz Ugovora o EU-u jer su zbog toga samo mladi bolje financijske situacije mogli iskoristiti te potencijalno vrijedne prilike. Veoma pozitivan odgovor visoke predstavnice Federice Mogherini doveo je do toga da su se Parlament i Vijeće dogovorili o tome da se ESVD-u stavi na raspolaganje proračun za njegove pripravnike u izaslanstvima u cijelom svijetu te ćemo nastaviti pratiti praktične rezultate te pozitivne odluke.

Objavili smo jednostavan vodič za službenike EU-a s popisom aktivnosti koje se (ne) preporučuju u komunikaciji s lobistima i zadovoljni smo što ga Komisija sada upotrebljava za osposobljavanje svojeg osoblja.

Svjesni potrebe za brzim djelovanjem u slučajevima kada pojedinci traže dokumente EU-a u skladu s Uredbom o transparentnosti (1049/2001), uveli smo novi ubrzani postupak za te pritužbe i očekujemo prve pozitivne rezultate. Suradnja s Komisijom omogućila nam je da to napravimo i zahvalni smo joj na spremnosti na suradnju.

Nastavili smo naš rad u području temeljnih prava u predmetima povezanim s Frontexom i putem naše istrage o Izjavi EU-a i Turske u vezi s povratkom migranata iz Grčke u Tursku.

Nastavili smo poticati veću odgovornost putem suradnje s Europskom središnjom bankom (ESB) i Europskom investicijskom bankom (EIB). Također smo imali korisnu razmjenu mišljenja s predsjednikom Euroskupine u pogledu odgovornosti te važne skupine, iako ona nije službena institucija EU-a.

Nastavili smo vrijednu suradnju s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja te smo ponovno sudjelovali na poticajnoj i ugodnoj konferenciji u Bruxellesu.

Za mene je osobno najvažniji događaj u 2017. bila inauguracijska ceremonija dodjele Nagrade Europskog ombudsmana za dobru upravu. Bilo je divno vidjeti izvanredan rad državnih službenika EU-a koji su prisustvovali ceremoniji te, povrh svega, vidjeti kako se opravdano ponose svojim radom.

Stoga je 2017. bila uspješna godina ispunjena radom te se moj ured raduje nastavku uspješnog rada u narednoj godini, ponovno uz dobrodošlu pomoć angažmana cjelokupnog osoblja EU-a s kojim surađujemo.



Emily O'Reilly

1

Kratak pregled 2017.

Siječanj

Pokrenuta istraga o sudjelovanju ESB-a u „Grupi tridesetorice“

Srpanj

Pokrenuta istraga o aktivnostima prije podnošenja zahtjeva EMA-e

Veljača

Ombudsmanica traži od ESVD-a da plati pripravnike u stranim izaslanstvima EU-a

Kolovoz

Vijeće odgovara ombudsmanici u vezi s odgovornošću svojeg zakonodavnog rada

Ožujak

Objavljeni dobitnici Nagrade za dobru upravu

Rujan

Ombudsmanica prihvaća prijedloge za jačanje etičkih pravila među europskim povjerenicima

Travanj

Ombudsmanica prima Europsku nagradu Schwarzkopf u Berlinu

Listopad

Agencije EU-a – Kako upravljati rizikom od narušavanja ugleda – događaj Ureda Europskog ombudsmana

Svibanj

Komisija jamči dosada nezabilježenu transparentnost u pregovorima o Brexitu

Studeni

Ombudsmanica predstavlja svoj rad u Europskom parlamentu

Lipanj

Godišnja konferencija Europske mreže pučkih pravobranitelja u Bruxellesu

Prosinac

Pismo predsjedniku Tusku o transparentnosti lobiranja

2

Ključne teme

Europski ombudsman pomaže pripadnicima javnosti u kontaktu s institucijama, tijelima i agencijama EU-a. Javljaju se različiti problemi poput manjka transparentnosti u donošenju odluka, odbijanja pristupa dokumentima, kršenja temeljnih prava i problema s ugovorima.

2.1. Pristup dokumentima EU-a

Najveći dio istraga u 2017. i dalje se odnosio na pristup dokumentima EU-a i povezane predmete u pogledu transparentnosti. Budući da se na zahtjeve za pristup dokumentima treba odgovoriti u što kraćem vremenskom roku, ombudsmanica je odlučila uvesti novi ubrzani postupak za te pritužbe, što znači da bi pojedinci mogli dobiti dokumente koje su zatražili u roku od nekoliko tjedana umjesto nekoliko mjeseci. Ured je pokrenuo pokusnu fazu ubranog postupka u jesen 2017. te će se ona nastaviti u 2018.

Jedan **predmet** u vezi s pristupom dokumentima koji je uspješno zaključen u 2017., a provodio se prije uvođenja ubranog postupka, odnosio se na Agenciju za europsku graničnu i obalnu stražu (Frontex). Predmet se odnosio na način na koji je Frontex pristupio zahtjevu novinara za javni pristup svim „izvješćima o ozbiljnim incidentima“ povezanim s operacijama Frontexa koje su se odvijale u Bugarskoj između 2015. i 2016. Novinar se obratio ombudsmanici jer je vjerovao da mu Frontex ne pruža sve relevantne dokumente te da neke redigirane verzije nisu u skladu s pravilima EU-a o pristupu dokumentima (Uredba br. 1049/2001).




Alice Stollmeyer

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy.
#TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies



Europski ombudsman zaposlen zbog pritužbi povezanih s transparentnošću

Najviše pritužbi odnosilo se na Europsku komisiju i agencije EU-a.

Nakon pregleda dostupnih dokumenata ombudsmanica je predložila da Frontex povuče neke od redigiranih verzija, objavi više dokumenata i poboljša svoj unutarnji sustav pretraživanja dokumenata. Frontex je proveo te preporuke i pohvalio dobru suradnju s Uredom Ombudsmana, izjavivši da su rezultati potaknuli osvježavanje unutar agencije o potrebnim poboljšanjima u vezi sa zahtjevima za pristup dokumentima.

Tijekom pokusne faze već su se pokazale prednosti ubranog sustava za podnositelja pritužbe. Nakon jedne istrage o pristupu dokumentima, u vezi s odlukom Komisije o zaustavljanju postupaka zbog povrede protiv Mađarske u pogledu ugovora o nuklearnoj elektrani, podnositelj pritužbe dobio je većinu zatraženih dokumenata u roku od mjesec dana.

Među ostalim istragama pokrenutima u okviru ubranog postupka jedna se odnosi na dokumente Komisije povezane s odavanjem podataka te jedna na procjene koje Vijeće provodi u pogledu prikladnosti kandidata za položaje sudaca i nezavisnih odvjetnika pri Sudu i Općem sudu EU-a.

Pritužbe zbog pristupa dokumentima – Ciljani vremenski okviri ubrzanog postupka¹

1. dan Poslana potvrda, predmet dodijeljen skupini Ureda Ombudsmana za ubrzeni postupak

U roku od nekoliko dana Zatražiti od dotične institucije presliku dokumenata

U roku od 10 dana Prvi sastanak o predmetu s ombudsmanicom

U roku od 20 dana Mogući sastanak s institucijom EU-a

U roku od 25 dana Mogući drugi sastanak o predmetu s ombudsmanicom

U roku od 35 dana Preporuka, prijedlog rješenja ili odluka

U roku od 40 dana Odobrenje kabineta i ombudsmanice

Napomena: Termin „dan“ odnosi se na radni dan. Brojanje počinje od prvog radnog dana nakon primitka dokumenta.

1. Ovaj se pregled odnosi na uobičajene predmete u vezi s Uredbom br. 1049 koji nisu jako složeni.

2.2. Odgovornost u donošenju odluka u EU-u

Da bi Europljani imali osjećaj da sudjeluju u EU-u, trebaju moći pratiti rasprave o nacrtima zakona koje su u tijeku. To nije povoljno samo s demokratskog gledišta, nego može imati i praktičan učinak razjašnjavanja pogrešnih predodžbi o tome kako nastaju zakoni EU-a i koju ulogu imaju nacionalne vlade. Ombudsmanica je, imajući to na umu, u ožujku pokrenula [stratešku istragu](#) o otvorenosti i odgovornosti zakonodavnog rada u Vijeću EU-a. Ombudsmanica je Vijeću postavila četrnaest konkretnih pitanja o tome kako se postupa sa zakonodavnim dokumentima koji proizlaze iz sastanaka veleposlanika država članica i njihovih zamjenika te više od 150 odbora i radnih skupina nacionalnih državnih službenika, u skladu sa zakonima i standardima o transparentnosti u EU-u.

Nakon odgovora Vijeća, koje je istaknulo poboljšanja mrežne stranice Vijeća i sustava vođenja evidencije, ombudsmanica je pokrenula javno savjetovanje. Njime su obuhvaćena pitanja o mjerama koje bi Vijeće moglo poduzeti da bi zakonodavne dokumente bilo lakše pronaći; o poteškoćama s kojima se suočava javnost kada nastoji dobiti dokumente povezane s pripremnim tijelima Vijeća te o tome koliko je važno poznavati pojedinačna stajališta država članica. Za savjetovanje je priložen 21 podnesak, uključujući doprinose parlamenata, civilnog društva i pojedinaca. Ombudsmanica je također odlučila pregledati dokumente koji se odnose na tri primjerka zakonodavnih akata iz 2016. da bi vidjela kakav je unutarnji postupak evidentiranja, kategoriziranja i objave dokumenata kao nacrt zakona EU-a putem Vijeća. Ta će se istraga zaključiti u 2018.

Ombudsmanica se krajem 2017. usredotočila na Europsko vijeće, koje donosi odluke o općem usmjerenju i političkim prioritetima EU-a. S obzirom na njegovu ključnu stratešku ulogu, ombudsmanica je pisala predsjedniku Europskog vijeća Donaldu Tusku da bi ga pitala bi li razmotrio objavu informacija o sastancima njegova kabineta sa zastupnicima interesa.



Working for greater [#EUTransparency](#) across all Institutions: [@EUombudsman](#) public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

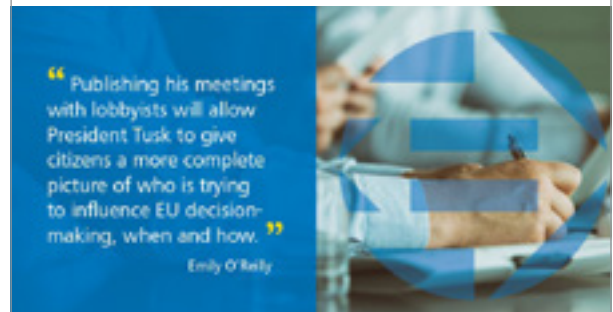
Rad za veću transparentnost u svim institucijama EU-a: javno savjetovanje europske ombudsmanice o transparentnosti pripremnih skupina Vijeća EU-a u zakonodavnom postupku.

Ombudsmanica je također upitala predsjednika Tuska hoće li se objaviti izvješća o napretku rasprava čelnika EU-a koje su u tijeku o njihovom dvogodišnjem programu rada (program čelnika).



European Ombudsman

[@EUombudsman](#) suggests that [@eucopresident](#) Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/!vK37fT> [#eucouncil](#) [#euco](#)



Europska ombudsmanica predlaže da predsjednik Tusk održava sastanke samo s registriranim lobistima.

„Objavom svojih sastanaka s lobistima predsjednik Tusk moći će građanima pružiti cjelovitiju sliku o tome tko, kada i na koji način nastoji utjecati na donošenje odluka u EU-u.“ Emily O'Reilly

U okviru svojeg cilja da izrada zakona u EU-u postane pristupačnija i odgovornija, ombudsmanica je također uzela u obzir otvorenost trijaloga, neslužbenih pregovora o zakonodavnim prijedlozima EU-a između Europskog parlamenta i Vijeća EU-a u prisutnosti Europske komisije. Tri su institucije odgovorile pružanjem detalja o tome kako pripremaju provedbu prijedloga ombudsmanice (iznesenih 2016.). Među dobrodošlim su [promjenama](#) početak rada na zajedničkoj zakonodavnoj bazi podataka, pojašnjavanje koji viši dužnosnici pregovaraju u trijalozima i procjena načina na koji bi se datumi predstojećih trijaloga i sažetak programa mogli učiniti lakše dostupnima.

Dok su se istrage o transparentnosti trijaloga i zakonodavnih postupaka Vijeća odnosile na izradu zakona EU-a, ponekad je za već donesene zakone potrebno više javnih informacija. To je bio slučaj sa sustavom koji Komisija primjenjuje da bi osigurala da države članice pravilno provode zakone EU-a. Poznat kao „EU Pilot“, to je način s pomoću kojeg Komisija provodi daljnje korake s državama članicama, ne pokrećući postupak zbog povrede prava. Nakon što je

zaprimila pritužbe o tome da je sustav previše nejasan, ombudsmanica je odlučila pokrenuti **stratešku istragu** kojom je zatražila detaljne informacije o programu, uključujući informacije o tome što Komisija čini kada država članica neprestano odgađa pružanje odgovora ili ne pruža dovoljno detaljne odgovore. Ombudsmanica je zaključila istragu u rujnu pružanjem praktičnih prijedloga da bi se javnosti olakšalo praćenje djelovanja Komisije u tom području, uključujući prijedlog da popis dijaloga koji su u tijeku u okviru sustava „EU Pilot“ i status svakog dosjea budu dostupni javnosti.

također naglasila važnost objave podataka koje pružaju dionici, pitanje koje će vjerojatno dobiti na važnosti tijekom napretka pregovora. Gđa O'Reilly također je zasebno podsjetila svoje kolege u Europskoj mreži pučkih pravobranitelja da putem njezina ureda mogu dobiti odgovore stručnjaka iz Komisije i drugih institucija EU-a o pitanjima povezanim s Brexitom u okviru prava i prakse EU-a.



European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit



Europska ombudsmanica podržava zalaganje predsjednika Europske komisije Jean-Claudea Junckera za jedinstvenu i dosada nezabilježenu transparentnost.

„Moj će ured nadgledati da bi se osiguralo da se trenutačni proaktivni pristup transparentnosti održava tijekom razgovora o Brexitu.“ Emily O'Reilly

Ombudsmanica je pisala **Komisiji i Vijeću** prije službenog otvaranja pregovora o Brexitu da bi obje institucije podsjetila na važnost transparentnosti s obzirom na dalekosežne posljedice uvjeta izlaska Britanije iz EU-a za pojedince, njihove obitelji i tvrtke. Obje su institucije odgovorile pozitivno. Komisija je odgovorila da će provoditi jedinstvenu i do sada nezabilježenu transparentnost, a Vijeće će sastaviti „vodeća načela“ za objavu dokumenata. Ombudsmanica je u pismu

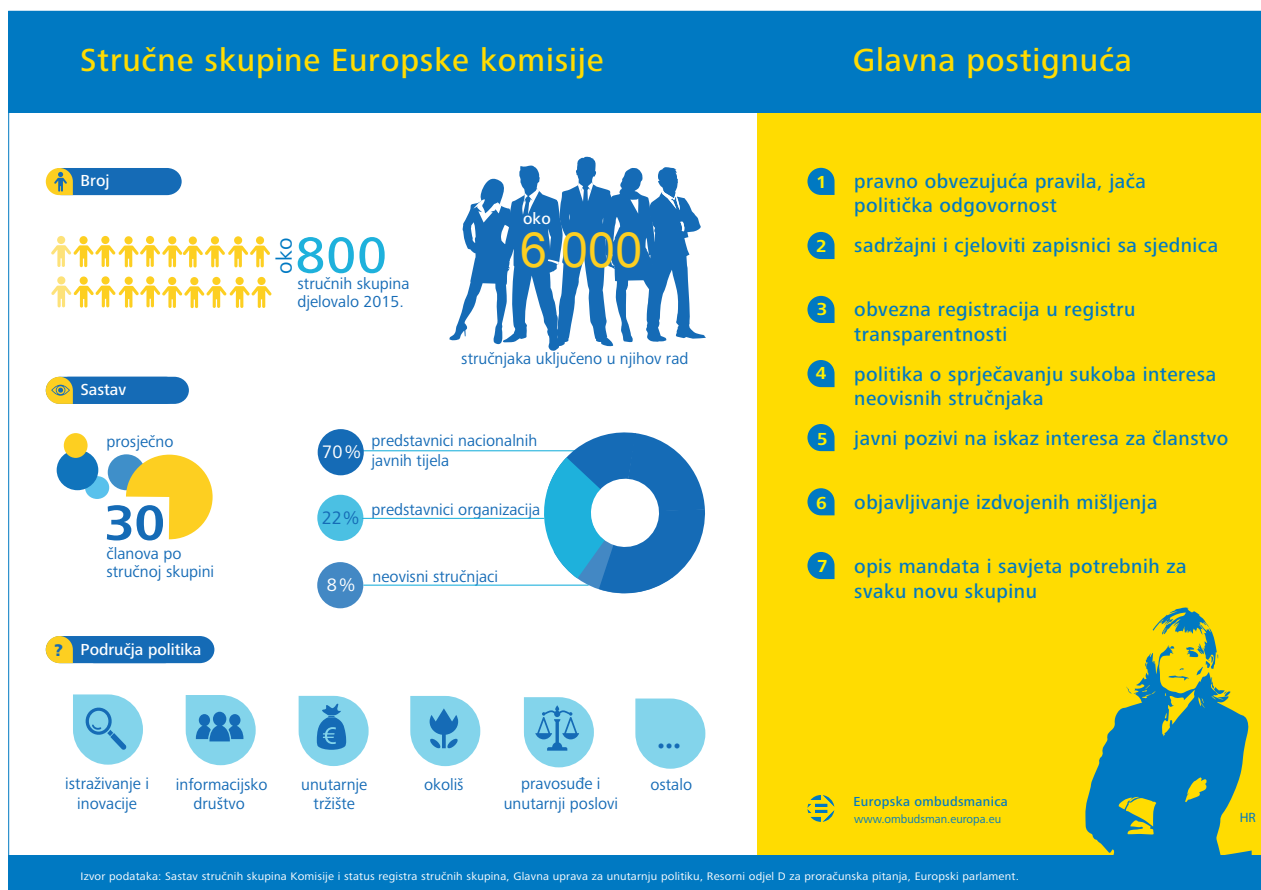
2.3. Transparentnost u području lobiranja



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly tijekom govora na radionici „Registar transparentnosti EU-a – lobiranje, Parlament i povjerenje javnosti” koju je Europski parlament organizirao u svibnju.

Velika strateška istraga ombudsmanice o otvorenosti stručnih skupina – stotina skupina koje Komisiji pružaju specijalističke podatke – uspješno je zaključena u jesen 2017. Ombudsmanica je, uzimajući u obzir javno savjetovanje o problemu, 2016. iznijela niz prijedloga kako bi Komisija mogla poboljšati nadzor tih skupina. Komisija je sredinom 2016. najavila preustroj primjenjivih pravila. Konačna odluka ombudsmanice objavljena je u jesen 2017. te je tijekom tog vremenskog razdoblja ured mogao provjeriti jesu li najavljene reforme uistinu provedene.

Promjene sustava uključivale su uvođenje pravno obvezujućih pravila i političke odgovornosti. Osim toga, članovi stručnih skupina moraju biti upisani u registar transparentnosti, pozivi za članstvo u skupini trebaju se javno objaviti te treba postojati politika protiv sukoba interesa za individualne stručnjake. Ombudsmanica je izjavila da će nastaviti pratiti način na koji Komisija provodi njezine dvije konkretne preporuke koje se odnose na stručne skupine, odnosno objavu „značajnog i potpunog” zapisnika, te da, kao opće pravilo, vijećanja skupine trebaju biti transparentna.



Nakon još jedne pritužbe u vezi s tim problemom ombudsmanica je pokrenula istragu o sudjelovanju Europske središnje banke (ESB) u **Grupi tridesetorice** (G30), privatnoj grupi sa sjedištem u SAD-u koja okuplja čelnike nekih najvećih privatnih i središnjih banaka te članove akademske zajednice i međunarodnih institucija. ESB nadgleda neke od svjetskih banaka koje pripadaju toj grupi. Odlukom ombudsmanice da pokrene tu istragu odražava se povećana odgovornost ESB-a u području nadzora banaka tijekom posljednjih godina. Nakon sastanka službenika iz Ureda Ombudsmana zaduženih za predmet i predstavnika banke radi provjere dokumenata povezanih s prirodom sudjelovanja ESB-a u grupi G30 i rasprave o njima, ombudsmanica je ESB-u postavila nekoliko konkretnih pitanja.

Pitanja su se odnosila na sastav i financiranje grupe G30; na to hoće li ESB omogućiti javnosti pristup dnevnom redu i sadržaju sastanaka grupe G30; broj sastanaka kojima su prisustvovali trenutačni i prethodni predsjednici ESB-a; te na to jesu li među članovima grupe G30 banke koje trenutačno nadzire ESB. ESB je odgovorio da smatra da su sastanci grupe G30 u

javnom interesu i da je članstvo predsjednika ESB-a Marija Draghija u grupi G30 u skladu s neovisnosti i integritetom ESB-a. Nakon analize odgovora ombudsmanica je predložila da gospodin Draghi **obustavi svoje članstvo** u grupi G30 tijekom preostalog mandata da bi zaštitio banku i njezina predsjednika od bilo kakvih pretpostavki o kompromitiranosti neovisnosti banke. Ombudsmanica je također preporučila da se budući predsjednici ESB-a ne učlanjuju u grupu G30.

Ombudsmanica je iskoristila svoju godišnju konferenciju za medije u svibnju kao priliku za službeno stavljanje u optjecaj popisa aktivnosti koje se javnim službenicima (ne) preporučuju prilikom interakcije s lobistima. Popis, koji je podijeljen u Komisiji i Vijeću te objavljen na Twitteru, koristan je vodič za javne službenike EU-a kojim se osigurava da su svjesni različitih oblika aktivnosti lobiranja.



Europski ombudsman

HR

Praktične preporuke

za komunikaciju državnih službenika s predstavnicima interesnih skupina

ŠTO SE PREPORUČUJE

- 1 Prije sastanka s predstavnicima interesnih skupina ili prihvaćanja poziva na neki događaj, provjeriti jesu li oni upisani u **registar transparentnosti EU-a**.
- 2 Dobro se pripremiti i provesti osnovno istraživanje kako bi se provjerilo koje interese zastupaju i **tko ih financira**. Zatražiti dodatne informacije ako je to potrebno.
- 3 Osigurati da unaprijed navedu **svrhu sastanka/predmet** razgovora, imena sudionika i organizacije i/ili klijente u čije ime djeluju te ostale relevantne informacije.
- 4 Procijeniti i izbjegavati **rizik od sukoba** vaših privatnih interesa i javnog interesa te razmisliti kako bi se vaša komunikacija mogla protumačiti.
- 5 U slučaju sumnje, **razmisliti** o daljnjim koracima. Prema potrebi, savjetovati se s upravom i, u slučaju pozitivne odluke, dodati u spis napomenu s obrazloženjem.
- 6 Biti svjestan da se zastupanje interesa ne odvija uvijek u formalnom okruženju. Lobirati se može i tijekom neformalnih susreta i na **društvenim događanjima**. Stalno postupati profesionalno.
- 7 Održavati dobre navike **vođenja evidencije** koja uključuje datume/mjesta sastanaka, imena sudionika, organizacija i/ili klijenata i predmet razgovora. Upotrebljavati službeni sustav upravljanja datotekama svoje organizacije.
- 8 Poštovati primjenjive **zahtjeve o objavi informacija**, na primjer u Komisiji, objavljujati pojedinačne sastanke predstavnika interesnih skupina i povjerenika, članova kabineta i glavnog direktora.
- 9 Prijavljivati prakse lobiranja koje se smatraju neprihvatljivima, posebno u svjetlu **Kodeksa postupanja** za predstavnike interesnih skupina iz Registra transparentnosti EU-a.
- 10 Upoznati se, primjerice **osposobljavanjem**, s posebnim pravilima koja se primjenjuju na vašu organizaciju. Ako se posebna pravila razlikuju od ovih praktičnih preporuka, prednost bi trebalo dati tim pravilima.

ŠTO TREBA IZBJEGAVATI

- 1 Sastajanje s predstavnicima koji nisu upisani u **registar transparentnosti EU-a** ako vaša pravila to zabranjuju ili ne preporučuju; zamolite predstavnika da se upiše ako su njegove aktivnosti unutar područja primjene registra.
- 2 Zanimarivanje **motiva** onih koji traže sastanke ili vas pozivaju na događaje. Lobiranjem se bave različite organizacije, među ostalim konzultantske tvrtke, odvjetnička društva, nevladine organizacije, skupine stručnjaka, kampanje na lokalnoj razini, ...
- 3 Komuniciranje s predstavnikom jedne interesne skupine bez pružanja slične mogućnosti i **drugim skupinama**.
- 4 Prihvaćanje poziva na sastanke ili događaje koji bi mogli **naštetiti ugledu** vaše organizacije.
- 5 Zaboraviti **izvijestiti** relevantne kolege i upravu o sastancima i događajima.
- 6 Prihvaćati ili dogovarati sastanke **izvan radnog vremena** i izvan poslovnih prostorija. Ako dogovorite takve sastanke, o tome obavijestite upravu i uključite još jednog kolegu.
- 7 Činiti ili govoriti bilo što što bi se moglo protumačiti kao **davanje prednosti** predstavniku neke interesne skupine.
- 8 Navoditi predstavnika interesne skupine na zaključak da bilo koji savjet, ideja ili informacija može biti, ili će biti, **odlučujuća** u postupku donošenja odluke.
- 9 Razmjenjivati informacije koje **niste ovlašteni** davati niti zloupotrebljavati povjerljive informacije.
- 10 Prihvaćanje **gostoprimstva** od predstavnika interesne skupine ako se to pomno ne razmotri i ako to nije u skladu s mjerodavnim pravilima. Prema potrebi, prijaviti informacije o primljenim darovima i gostoprimstvu.

2.4. Temeljna prava

Ombudsmanica redovito zaprima pritužbe koje se odnose na temeljna prava, kao što su jednakost i nediskriminacija. U studenome 2017. uspješno je riješena pritužba mladog Austrijanca koji je sudjelovao u neplaćenom pripravništvu u izaslanstvu EU-a u Aziji. Ombudsmanica je predložila da pripravnici u izaslanstvima EU-a primaju prikladnu novčanu naknadu na temelju troškova života u zemlji u kojoj se nalazi izaslanstvo, čime bi se te vrijedne prilike učinile pristupačnijima većem broju ljudi. Visoka predstavnica Federica Mogherini pozdravila je tu preporuku. Ombudsmanica je zatim pisala proračunskim tijelima da bi naglasila važnost problema, uključujući činjenicu da bi se time pokazalo da EU podržava načelo nediskriminacije na način da pristup pripravništvu omogućuje barem jednom dijelu mladih koji imaju ograničenije financijske resurse od ostalih. Parlament i Vijeće u studenome su odobrili proračun za 2018. kojim se dodjeljuje 1,2 milijuna eura za plaćanje pripravnika u izaslanstvima EU-a.

Nevladine organizacije i građani Španjolske obratili su se ombudsmanici s pritužbom protiv Komisije koja se odnosi na dogovor EU-a i Turske postignut u 2016. U okviru tog dogovora Turska prima natrag nezakonite migrante koji dolaze u Grčku, a EU dodjeljuje više pomoći Turskoj. Podnositelji pritužbe optužili su Komisiju da nije reagirala ili nije primjereno reagirala kada su oni izrazili zabrinutost u pogledu toga da nije procijenjen utjecaj dogovora na ljudska prava tražitelja azila i migranata koji su se iz Grčke vratili u Tursku. Ombudsmanica je pozvala Komisiju da u svoja buduća izvješća o napretku provedbe dogovora uvrsti zaseban dio o rizicima povrede ljudskih prava i mjerama za njihovo ublažavanje.

Ombudsmanica je zasebno pisala Vijeću da bi napomenula da je jedini mjerodavan izvor informacija o dogovoru EU-a i Turske priopćenje za medije. Naglasila je da je početkom 2017. Opći sud EU-a izjavio da se Izjava EU-a i Turske ne može smatrati mjerom koju je donijelo Europsko vijeće ili bilo koja druga institucija EU-a. Stoga je pozvala Vijeće da razmotri ponovno sastavljanje priopćenja za medije da bi ono točnije odrazilo pravnu stvarnost.



European Ombudsman

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>



Europska ombudsmanica pozdravlja odluku EU-a da plaća pripravnike u stranim izaslanstvima EU-a.

„Time se šalje poruka da EU podržava načelo nediskriminacije time što pristup pripravništvu omogućuje barem jednom dijelu mladih koji imaju ograničenije financijske resurse od ostalih.“ Emily O'Reilly

2.5. Etička pitanja

Nakon nekoliko javnih intervencija ombudsmanice u vezi s važnošću snažnih etičkih pravila za povjerenike i nakon pritiska Europskog parlamenta i nekoliko skupina civilnog društva, Komisija je u rujnu najavila prijedloge kojima bi se ponovno reformirali Kodeks ponašanja povjerenika i Etičko povjerenstvo. Etičko povjerenstvo, među ostalim, provjerava jesu li planirane aktivnosti povjerenika nakon odlaska iz službe u skladu s njihovim obvezama propisanim Ugovorom. Među promjenama su produljenje razdoblja „mirovanja“ tijekom kojega bivši povjerenici moraju obavijestiti Komisiju ako namjeravaju pokrenuti profesionalnu djelatnost; novi rok za obavještanje za povjerenike bit će dvije godine, a u slučaju bivšeg predsjednika Komisije rok se produljuje na tri godine. Druga je promjena ta da će Komisija proaktivno objavljivati mišljenja Etičkog povjerenstva o novim poslovima povjerenika. Djelovanje Komisije te ovlasti i uloga Etičkog povjerenstva također su bili dio jedne istrage ombudsmanice. Službenici iz Ureda Ombudsmana zaduženi za predmet preispitali su način na koji je Etičko povjerenstvo sastavilo mišljenja u vezi s nekoliko prijašnjih članova Komisije (dosjeji su izabrani samo da bi se prikazao rad Etičkog povjerenstva) te su uputili nekoliko pitanja Komisiji o tome na koji način djeluje Etičko povjerenstvo. Ombudsmanica je provela analizu odgovora Komisije i promjena koje je javno objavila, koja će biti dostupna 2018.

Ombudsmanica je također zaključila istragu pravila Komisije za sprečavanje sukoba interesa posebnih savjetnika, odnosno stručnjaka koji, *ad hoc*, pružaju povjerenicima stručne savjete. Komisija je tijekom istrage poboljšala sustav te je ombudsmanica u lipnju zaključila da pravila predstavljaju općenito zadovoljavajući temelj za upravljanje mogućim sukobima interesa. Međutim, predložila je da Komisija uvede dodatna poboljšanja, uključujući primjenu proaktivnijeg pristupa procjeni sukoba interesa i poboljšanje pristupa građana informacijama o posebnim savjetnicima.

Provedba pravila o takozvanom izazovu „rotirajućih vrata“, slučaju kada članovi osoblja EU-a ponekad napuste svoj položaj i zaposle se u privatnom sektoru ili kada se pojedinci iz privatnog sektora zaposle u instituciji EU-a, ključna je za održavanje visokih etičkih standarda u javnim upravama. U tom je kontekstu ombudsmanica pisala 15 institucija i agencija da bi ih upitala na koji način provode pravila EU-a o slučajevima „rotirajućih vrata“, koja su navedena u Pravilniku o osoblju (članak 16.).

U skladu s tim pravilima visokim je dužnosnicima zabranjeno da tijekom godinu dana lobiraju među bivšim kolegama u vezi s pitanjima za koja su bili odgovorni tijekom zadnje tri godine na dužnosti. Pravilima se institucije također obvezuju na godišnju objavu informacija o provedbi te obveze, uključujući popis procijenjenih predmeta. Ombudsmanica je također provela daljnje radnje na temelju prijašnje istrage ispitivanjem načina na koji Komisija primjenjuje njezine smjernice i prijedloge o poboljšanju postupanja u slučajevima „rotirajućih vrata“. Ta će se analiza objaviti u 2018.



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Aktivnosti nakon mandata: zašto Europska komisija nije donijela odluku o slučaju svojeg bivšeg predsjednika, Joséa Manuela Barrosa?

„Bivši povjerenici EU-a dužni su ponašati se časno i diskretno u vezi s položajima ili povlasticama koje prihvate nakon odlaska iz službe.“ Emily O'Reilly

2.6. Agencije EU-a i druga tijela

Agencije EU-a i druga tijela bili su drugi najveći izvor predmeta pritužbi u 2017. Jedna pritužba koju je ombudsmanica **riješila** odnosila se na način na koji je Europska agencija za lijekove (EMA) odgovorila na pitanja o cjepivima protiv humanog papiloma virusa (HPV). Ombudsmanica je posebno proučila način na koji je EMA provela postupak upućivanja – stručan naziv za postupak odgovaranja na pitanja o lijekovima koji su već na tržištu – u vezi s cjepivom protiv HPV-a ili cjepivom protiv raka vrata maternice.

Postupak upućivanja proveo je EMA-in Odbor za procjenu rizika u području farmakovigilancije koji prati sigurnost lijekova na tržištu. Odbor je provjerio je li postojala uzročna veza između cjepiva protiv HPV-a i dva sindroma te je zaključio da nema dokaza o postojanju takve veze. Ombudsmanica smatra da je ispitivanje znanstvenih dokaza koje je proveo Odbor bilo potpuno i neovisno. Gđa O'Reilly predložila je da EMA ubuduće pruži što više informacija o znanstvenom radu svojih odbora te da pruži više informacija o dokumentima koje posjeduje da bi javnost mogla lakše zatražiti pristup tim dokumentima.



EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent [#vaccineswork](http://bit.ly/2hMeFOF)

Europska ombudsmanica zaključila je da je preispitivanje sigurnosti koje je EMA provela u vezi s cjepivima protiv HPV-a bilo potpuno i neovisno.

EMA je također bila predmet zasebne istrage ombudsmanice u 2017. koju je gđa O'Reilly pokrenula na vlastitu inicijativu. Ta **strateška istraga** odnosila se na sporazume EMA-e o interakcijama s farmaceutskim poduzećima prije nego što ta poduzeća podnesu zahtjeve za odobrenje za stavljanje u promet. Ombudsmanica je napomenula da su takve interakcije u javnom interesu ako pridonose razvoju i dostupnosti visokokvalitetnih, učinkovitih i prihvatljivo sigurnih lijekova, ali da postoji rizik da bi mogle utjecati na naknadne odluke EMA-e o zahtjevima za odobrenje za stavljanje u promet.



Javni događaj Europskog ombudsmana pod nazivom „Agencije EU-a: Kako upravljati rizikom od narušavanja ugleda” u listopadu sa sudionicima rasprave (slijeva nadesno): Tracey Brown, direktorica udruge *Sense about Science*; Bernhard Url, izvršni direktor EFSA-e; Emily O'Reilly, europska ombudsmanica; moderator događaja Dave Keating; Monique Goyens, glavna direktorica BEUC-a; i Jukka Malm, zamjenik izvršnog direktora ECHA-e.



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly, sa sudionikom događaja Bernhardom Urlom, izvršnim direktorom EFSA-e, i moderatorom Daveom Keatingom, na javnom događaju Europskog ombudsmana pod nazivom „Agencije EU-a: Kako upravljati rizikom od narušavanja ugleda“ u listopadu.

Službenici iz Ureda Ombudsmana zaduženi za predmet u rujnu su se susreli s predstavnicima EMA-e da bi raspravili o EMA-inu prvobitnom odgovoru na istragu. Izvješće s tog sastanka, u kojem se detaljnije opisuje zabrinutost ombudsmanice u vezi s tim takozvanim aktivnostima prije podnošenja zahtjeva, objavljeno je u prosincu. Istraga se nastavila u 2018. te je u prvom tromjesečju planirano ciljano javno savjetovanje.

Europska agencija za sigurnost hrane (EFSA) bila je predmet [pritužbe](#) francuske udruge koja je optužila EFSA-u da nije prikladno odgovorila na više pitanja o svojoj ulozi u izdavanju odobrenja za genetički modificiranu sortu kukuruza. EFSA je postupila u skladu s prijedlogom ombudsmanice i pružila više informacija podnositelju pritužbe. Ombudsmanica je također predložila da EFSA ubuduće objavi dodatne informacije koje podnositelji pružaju u odgovoru na njezine zahtjeve za pojašnjenja.

Ombudsmanica redovito organizira javne događaje da bi temeljito ispitala teme povezane s njezinim radom. U listopadu su teme bile agencije EU-a i načini na koje one mogu upravljati rizikom od narušavanja ugleda. Budući da agencije pomažu u jamčenju svega, od sigurnosti hrane koju jedemo, kemikalija kojima smo izloženi, do lijekova koje uzimamo i zrakoplova kojima letimo, povjerenje javnosti u njihov rad od ključne je važnosti. Tijekom [događaja](#) ispitalo se kako agencije mogu provoditi najviše standarde transparentnosti i etičnosti da bi se zaštitile od narušavanja ugleda.

U raspravi su sudjelovali Bernhard Url, izvršni direktor Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA); Jukka Malm, zamjenik izvršnog direktora Europske agencije za kemikalije (ECHA); Monique Goyens, direktorica Europske organizacije potrošača (BEUC); i Tracey Brown, direktorica udruge *Sense about Science*. Gospodin Url napomenuo je da EFSA nastoji osigurati povjerenje javnosti u njen rad usredotočujući se na „sposobnost“, odnosno kvalitetu svog rada, ali i na „osobnost“, odnosno način na koji provodi svoj rad. Gospodin Malm izjavio je da ECHA nastoji učiniti svoj rad potpuno transparentnim, ne samo u pogledu rezultata već provedenih istraživanja, nego i u pogledu rada planiranog u budućnosti.



Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, izvršni direktor EFSA-e: „Hvala vam na žustroj raspravi o pitanju koje je ključno za agencije EU-a: povjerenju javnosti u naš rad“.

2.7. Ugovori i bespovratna sredstva u EU-u

Komisija nadgleda velik broj projekata koje financira EU. Provodi detaljne revizije da bi osigurala pravilno trošenje javnog novca. Međutim, to ponekad dovodi do prepirki te se ugovorne strane često obraćaju Ombudsmanu da bi pronašle rješenje.

Na primjer, jedna neprofitna organizacija sa sjedištem u Belgiji sudjelovala je u projektu koji je financirao EU kojim se nastojalo riješiti probleme s kojima se susreću stariji ljudi pri upotrebi informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Organizacija se obratila ombudsmanici nakon što je Komisija izjavila da želi povratiti više od 85 000 eura zbog navodno nepouzdanog sustava za bilježenje vremena rada. Ombudsmanica je proučila slučaj i zaključila da su revizori potvrdili da je rad podnositelja pritužbe na dvije posebne „isporučevine“ bio legitiman, kao i vrijeme rada. Stoga je predložila da Komisija zatraži manji iznos koji želi povratiti u vezi s te dvije „isporučevine“. Komisija je prihvatila

njezin prijedlog te je snizila zatraženi iznos za gotovo 37 000 eura. Istraga ostalih aspekata predloženog povrata koju provodi ombudsmanica još je u tijeku.

Nizozemsko društvo za poslovno savjetovanje specijalizirano za inovacije bilo je član konzorcija koji je proveo projekt koji je sufinancirala Komisija, čiji je cilj stvaranje i provedba „partnerstva za inovaciju vode“. Društvo se obratilo ombudsmanici nakon što je Komisija izjavila da će smanjiti iznos bespovratnih sredstava, navodeći zabrinutosti zbog projekta. Podnositelj pritužbe odgovorio je da Komisija nije primjereno ocijenila projekt. Komisija je tijekom istrage predložila da će ponovno ocijeniti projekt, uzimajući u obzir novu dokumentaciju koju je priložilo društvo za poslovno savjetovanje. Ombudsmanica je smatrala problem riješenim i zaključila predmet.

2.8. Sudjelovanje građana u oblikovanju politika u EU-u

Europskom građanskom inicijativom (EGI), pokrenutom 2012., građanima se omogućuje da daju potporu politici ili ideji koju bi, prema njihovu mišljenju, Komisija trebala zakonski provesti. Jedna od prvih inicijativa sadašnje ombudsmanice Emily O'Reilly, nakon što je izabrana 2013., bilo je pokretanje strateške istrage o pravilnom funkcioniranju EGI-jeva postupka, zbog zabrinutosti da se organizatori EGI-ja suočavaju s previše tehničkih prepreka a da bi mogli provesti uspješnu inicijativu. Ombudsmanica je iznijela nekoliko prijedloga pomoću kojih bi prikupljanje potpisa postalo jednostavnije, a odabir inicijativa transparentniji.

Ombudsmanica je 2017. također pridonijela savjetovanju Komisije o načinu reformiranja Uredbe o EGI-ju. Prijedlozi Komisije, koji su najavljeni u rujnu, sadržavaju mnoge elemente koje je ombudsmanica već predložila. Među njima su uspostava besplatnog sustava prikupljanja na internetu za EGI-je, pojednostavljenje zahtjeva za podatke i poboljšanje pripreme saslušanja nakon uspješnog EGI-ja i sudjelovanja javnosti na njima. Ombudsmanica će nastaviti pomno pratiti taj problem te će, među ostalim, nadgledati objašnjava li Komisija javnosti prikladno svoje odluke u vezi s EGI-jima.



ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

Europska ombudsmanica podržava molbu za preispitivanje EGI-ja. Hvala, Emily O'Reilly!

Drugi je način uključivanja građana u postupak oblikovanja politike u EU-u organizacija javnih savjetovanja o planiranim zakonima. Komisija, koja je odgovorna za izradu zakona EU-a, redovito se oslanja na ta savjetovanja. Međutim, korist tih savjetovanja kao alata ovisi o tome koliko su ona dostupna pojedincima i organizacijama. Jedan se španjolski građanin 2016. žalio ombudsmanici zbog toga što se javna savjetovanja rijetko odvijaju na sva 24 službena jezika EU-a. Komisija je tijekom istrage pripremila novu i poboljšanu jezičnu politiku za javna savjetovanja.

Nove mjere, koje su postale primjenjive 28. travnja 2017., uključuju, na primjer, prevođenje javnih savjetovanja povezanih s radnim programom Komisije na sve službene jezike EU-a. Novom se politikom također uveo postupak kojim se određuje na koje jezike bi se trebala prevesti ostala javna savjetovanja. Ombudsmanica je, u [odluci](#) donesenoj u prosincu, izjavila da će pratiti provedbu novog režima te je predložila da Komisija na svoju mrežnu stranicu namijenjenu javnom savjetovanju uvrsti dio u kojem se objašnjava nova jezična politika te da objasni zašto neka savjetovanja nisu dostupna na svim jezicima EU-a.

3

Komunikacija i suradnja

3.1. Nagrada za dobru upravu



Ombudsmanica je u ožujku bila domaćin ceremonije dodjele nagrade za dobru upravu. Za nagradu je bilo nominirano **90 projekata** glavnih institucija EU-a te mnogih agencija i drugih tijela. Dodijeljene su nagrade u **sedam kategorija**, a glavna Nagrada za dobru upravu 2017. dodijeljena je projektu Glavne uprave Komisije za zdravlje i sigurnost hrane kojim se promiče suradnja u EU-u u dijeljenju ključnih informacija i stručnog znanja s ciljem pružanja pomoći milijunima Europljana oboljelih od rijetkih bolesti.

Među nominiranim projektima bili su inovativni načini za uključivanje građana u donošenje politika; izrada baza podataka s lakim pristupom; pružanje objašnjenja politika i programa EU-a pristupačnih javnosti; javno emitiranje sastanaka stručnjaka te primjena informacijskih tehnologija da bi javnost dobila učinkovitiji i otvoreniji pristup uslugama. Liječnička služba Vijeća EU-a također je dobila posebnu nagradu za svoj rad, među ostalim, za pružanje pomoći žrtvama terorističkog napada u podzemnoj željeznici u Bruxellesu 2016.



Glavni dobitnici Nagrade Europskog ombudsmana za dobru upravu 2017., iz Komisijine Glavne uprave za zdravlje, primaju nagradu od europske ombudsmanice Emily O'Reilly.

Nagrada je odražavala individualni i kolektivni trud u okviru javne službe EU-a da se postignu pozitivne promjene. Ombudsmanica je napomenula da je, iako njezin ured smatra javnu službu EU-a odgovornom, u okviru nadgledanja također bitno prepoznati dobro odrađen zadatak. Također je primijetila da je primjereno da se inauguracijska ceremonija dodjele nagrade održava u vrijeme značajne godišnjice Ugovora iz Rima.

Ceremonija dodjele nagrada za prvu Nagradu Euroskog ombudsmana za dobru upravu.




European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Zaprimili smo nekoliko izvanrednih projekata za Nagradu Euroskog ombudsmana za dobru upravu koji zaslužuju da ih se detaljno upozna.



3.2. Komunikacije

Petogodišnjom strategijom Europskog ombudsmana „Ususret 2019.“ nastoje se povećati utjecaj, važnost i prepoznatljivost ureda. Većom prepoznatljivošću osigurava se da javnost, tvrtke, nevladine organizacije i ostali znaju kome se mogu obratiti ako naiđu na probleme s institucijama EU-a.

Zahvaljujući učinkovitoj provedbi strategije, ured je također zabilježio veći ukupni broj riješenih pritužbi u 2017. (s 1 880 na 2 181) te veći broj zaprimljenih pritužbi koje potpadaju pod nadležnost Ombudsmana (sa 711 na 751). To povećanje također uključuje veći broj složenijih predmeta koji sve više utječu na pitanja koja su od šireg javnog interesa.

Osim posebne suradnje s dionicima, kao što su poslovne udruge i organizacije civilnog društva, ured također namjerava povećati vidljivost Ombudsmana u medijima i društvenim medijima, upotrebljavajući te platforme za pružanje informacija o posebnim istragama ili skretanje pozornosti na ostale aktivnosti Ombudsmana.

Broj pratitelja računa ureda na Twitteru, [@EUOmbudsman](#), povećao se za 16 % (sada ih je više od 19 000) između 2016. i 2017., a među najpopularnijima je bila objava kojom se pohvalio trud Komisije za postizanje „jedinственe“ i „dosada nezabilježene“ transparentnosti u pogledu Brexita. Druge popularne objave odnosile su se na ceremoniju dodjele Nagrade za dobru upravu i istragu ombudsmanice kojom je od ESB-a zatražila da razjasni svoje sudjelovanje u Grupi tridesetorice. Ured je također povećao svoju prisutnost na društvenim medijima pridruživši se platformama Medium i Instagram da bi rad Ombudsmana približio novoj publici.

Ured je nastavio rad na preustroju svoje mrežne stranice da bi ona postala pristupačnija korisnicima. Nova će se mrežna stranica pokrenuti 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



Europska ombudsmanica Emily O'Reilly raspravlja o Vijeću EU-a, transparentnosti u području lobiranja i predmetu „Paradise Papers“ s nordijskim novinarima.

3.3. Odnosi s institucijama EU-a



Europska ombudsmanica na sastanku s predsjednikom Europskog parlamenta Antoniom Tajanijem.

3.3.1. Europski parlament

Snažna i dugotrajna veza s Europskim parlamentom jako je važna Europskom ombudsmanu. Europski parlament predstavlja sve Europljane i bira ombudsmana, koji pomaže građanima i stanovnicima Europe koji se suočavaju s problemima s upravom EU-a. Ombudsmanica se obratila Parlamentu tijekom plenarnog zasjedanja i određenom broju parlamentarnih odbora tijekom godine te je njezino osoblje redovito predstavljalo instituciju na parlamentarnim sastancima, saslušanjima i događajima. Ombudsmanica je početkom 2017. održala uspješan prvi sastanak s novoizabranim predsjednikom Parlamenta Antoniom Tajanijem te se susrela s mnogim članovima Europskog parlamenta iz različitih odbora i različitih političkih opredjeljenja.



Cecilia Wikström, predsjednica Odbora za predstavke Europskog parlamenta, na godišnjoj konferenciji Europske mreže pučkih pravobranitelja 2017.

3.3.2. Odbor za predstavke

Odbor za predstavke snažna je veza između Ombudsmana i Europskog parlamenta kojom se osiguravaju odgovornost i međusobna podrška. Snažna suradnja između Ombudsmana i Europskog parlamenta ključna je da bi se moglo učinkovito pomoći pripadnicima javnosti koji im se obrate sa svojim problemima. Ombudsmanica svoj odnos s Odborom za predstavke smatra jako važnim i cijeni njihovu plodnu suradnju. Trajna potpora predsjednice Odbora, gđe Cecilie Wikström, i svih članova potiče ombudsmanicu u njezinu radu na pružanju daljnje pomoći institucijama EU-a za uspostavu „zlatnog standarda“ za dobru upravu.

3.3.3. Europska komisija

Europska komisija nije samo izvršna, nego i najveća institucija EU-a te njezin rad utječe na živote milijuna ljudi u cijeloj Europi, izravno i neizravno. Zbog toga nije iznenađujuće da se velik postotak pritužbi upućenih ombudsmanici odnosi na rad Komisije. Ombudsmanica je 2017. sa zadovoljstvom potaknula i pohvalila nekoliko mjera koje je Komisija, pod predsjedanjem predsjednika Junckera, poduzela da bi poboljšala svoje već visoke standarde javne uprave. Međutim, postoji još mnogo izazova. Zahvaljujući otvorenoj i iskrenoj suradnji između ovih dviju institucija ombudsmanica može učinkovitije i djelotvornije rješavati pritužbe.



Europska ombudsmanica s Fransom Timmermansom, prvim potpredsjednikom Europske komisije odgovornim za bolju regulativu, međuinstitucijske odnose, vladavinu prava i Povelju o temeljnim pravima.

3.3.4. Ostale institucije, agencije i organizacije

Ombudsmanica također nastavlja održavati bliske odnose sa svim ostalim institucijama, agencijama i organizacijama EU-a. Ombudsmanica je 2017. blisko surađivala s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka (EDPS), Europskim gospodarskim i socijalnim odborom (EGSO), Agencijom Europske unije za temeljna prava (FRA), Europskom središnjom bankom (ESB), Europskom investicijskom bankom (EIB), Revizorskim sudom (ERS) i drugima. Snažne veze sa svim institucijama, tijelima i agencijama EU-a važan su element strategije „Ususret 2019.“ Ureda Ombudsmana da bi uprava EU-a postala otvorenija i snažnije usmjerena na usluge za dobrobit svih stanovnika Europe.



EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency, we should cooperate more! #EESCplenary

Europska ombudsmanica odgovara članovima EGSO-a tijekom njihova plenarnog zasjedanja: trebali bismo surađivati jer imamo puno toga zajedničkog u pogledu borbe za transparentnost.

3.3.5. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Kao član [Okvira EU-a](#) Ombudsman štiti, promiče i prati [Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) (CRPD) koju provodi uprava EU-a.

Strateška istraga ombudsmanice o tome je li postupanje s osobama s invaliditetom u okviru [Zajedničkog sustava zdravstvenog osiguranja Komisije](#) (ZSZO) u skladu s CRPD-om nastavila se u 2017. Istražna skupina Ureda Ombudsmana [susrela se](#) s Komisijom da bi dobila dodatne informacije te je ombudsmanica u studenome pokrenula [savjetovanje usmjereno na udruge](#) članova osoblja EU-a s invaliditetom ili onih s osobama s invaliditetom u obitelji te Europski forum osoba s invaliditetom (EDF).




European Blind Union

[.@EUombudsman](#) opens strategic inquiry into accessibility of [@EU_Commission](#) websites & online tools [#a11y](#) [#CRPD](#)

Europska ombudsmanica pokrenula je stratešku istragu o pristupačnosti mrežnih stranica i internetskih alata Europske komisije.

Ombudsmanica je u srpnju pokrenula stratešku istragu o [dostupnosti mrežnih stranica](#) i internetskih alata kojima upravlja Komisija. Ombudsmanica je istaknula probleme kao što su procjena dostupnosti, lako čitljivi oblici i osposobljavanje članova osoblja Komisije. Komisija se u listopadu obvezala poboljšati dostupnost svojih mrežnih stranica. Izjavila je, primjerice, da može pokrenuti pilot-projekt na [međuinstitucijskom portalu](#) da bi neke stranice s općim informacijama o EU-u bile dostupne u lako čitljivom obliku. Komisija je također izjavila da će razmotriti održavanje obveznih tečajeva o dostupnosti za svoje *web*-dizajnere, razvojne programere i administratore internetskih stranica.

Ombudsmanica je u 2017. nastavila s nastojanjima da mrežnu stranicu svojeg ureda učini pristupačnijom i prilagođenom korisnicima. Vanjski izvođač procijenio je i ovjerio usklađenost mrežne stranice Ombudsmana sa Smjernicama o pristupačnosti *web*-sadržaja (WCAG 2.0) te ona ima razinu usklađenosti AA (najviša je razina AAA). Ombudsmanica namjerava provoditi tu provjeru svake dvije godine.

Ombudsmanica je u srpnju na svojoj mrežnoj stranici objavila [izjavu o pristupačnosti](#). Njome se naznačuje koji dijelovi mrežne stranice nisu pristupačni, čime se korisnicima pruža mogućnost da zatraže pristupačan oblik i poveznicu na mehanizam za povratne informacije da bi prijavili probleme. Preustroj mrežne stranice Ombudsmana prilika je da se ona uskladi sa što većim brojem zahtjeva AAA.

Jedna od pritužbi koju je ombudsmanica zaprimila odnosila se na problem [stigmatizacije osoba s invaliditetom](#) uporabom upozorenja sa slikom na duhanskim proizvodima na kojoj je prikazana osoba s invaliditetom uz tekst „pušenje izaziva moždane udare i invaliditet“. Ombudsmanica je preporučila da se ubuduće o izboru slika savjetuje s relevantnim skupinama civilnog društva prije nego što slike postanu javno dostupne.

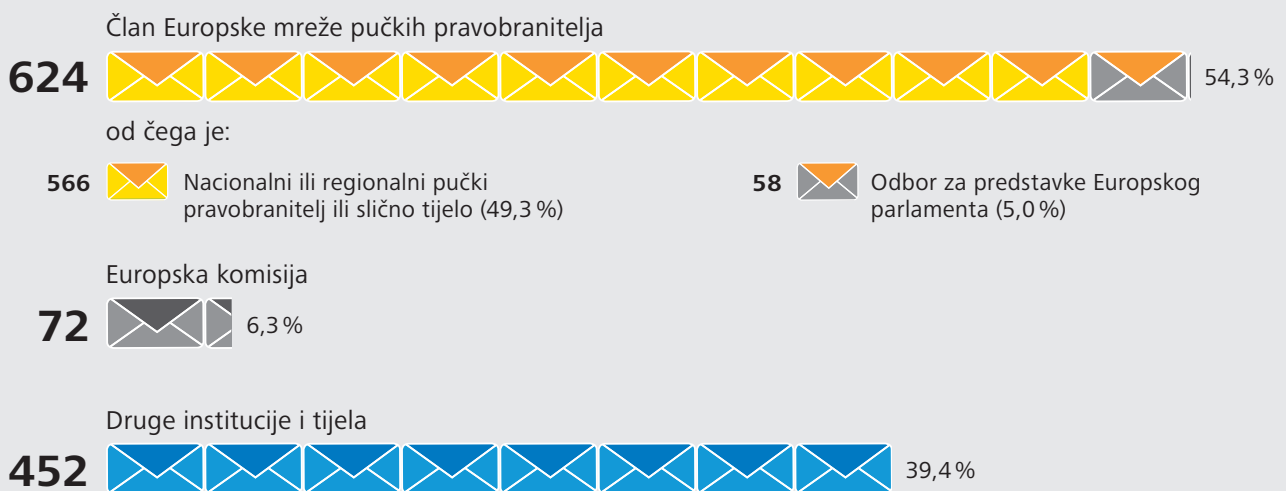
Ured Ombudsmana nastavio je svoj trud da potakne osviještenost o Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom. Predstavnici Ombudsmana, Parlamenta i Agencije Europske unije za temeljna prava (FRA) u ožujku su zajednički vodili javno dostupan mrežni seminar. Mrežni seminar organizirala je Agencija Europske unije za osposobljavanje u području izvršavanja zakonodavstva (CEPOL) te se njime razjasnilo što Konvencija o pravima osoba s invaliditetom znači za upravu EU-a, a predstavljeni su i praktični alati za njezinu provedbu. Ombudsmanica je u prosincu [sudjelovala](#) u četvrtom Europskom parlamentu osoba s invaliditetom.



Europska ombudsmanica drži govor na četvrtom Europskom parlamentu osoba s invaliditetom.

3.4. 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 2017. (ukupno 1 148)



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

U 2017. organizirano je mnogo događaja za članove Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO), koja se sastoji od 96 ureda u 36 europskih zemalja i Odbora za predstavljanje Europskog parlamenta.

Glavni je događaj Mreže u 2017. bila druga godišnja konferencija koju je Europski ombudsman organizirao u Bruxellesu u lipnju. Konferencija je okupila cijelu Mrežu, ali i druge sudionike, uglavnom krovne skupine i novinare sa sjedištem u Bruxellesu. Ukupno je bilo oko 240 posjetitelja.

Konferencija se još jednom održala u ključnom trenutku u povijesti Europske unije: prošlogodišnja konferencija održana je netom prije referenduma o članstvu u

EU-u u Ujedinjenoj Kraljevini, dok je ovogodišnja konferencija održana u vrijeme početka pregovora o Brexitu. Jedna od tema dnevnog reda bilo je povećanje transparentnosti i sigurnosti za građane EU-a u kontekstu Brexita. Nesigurnost u vezi s pravima nakon Brexita i pravom na slobodu kretanja među ključnim su izvorima zabrinutosti građana na koje Brexit izravno utječe. To su građani Ujedinjene Kraljevine koji žive u EU-u i građani EU-a koji žive u Ujedinjenoj Kraljevini.

Tijekom konferencije također su se razmotrili načini izgradnje uključivih društava pomoću kojih bi se borilo protiv populizma i olakšala integracija. Mnogi smatraju 2016. godinom populizma, no rasprave na konferenciji pokazale su da pučki pravobranitelji nastavljaju vrijedno



Sudionici prve sesije konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja 2017. (slijeva nadesno): Sanjay Pradhan, glavni izvršni direktor, Partnerstvo za otvorenu vlast; Bart Somers, gradonačelnik Mechelena u Belgiji; Jacques Toubon, francuski pučki pravobranitelj; Gero Storjohann, zamjenik predsjednika Njemačkog saveznog odbora za predstavke; i Emily O'Reilly, europska ombudsmanica.

raditi na promicanju povjerenja u demokratske institucije i suzbijanju populizma. Među ostalim aktivnostima, pučki pravobranitelji prate postupa li se u skladu s obvezama ljudskih prava u kontekstu prisilnih povratka tražitelja azila, usmjeravanja podnositelja zahtjeva za spajanje obitelji i pružanja pomoći tražiteljima azila omogućavanjem pristupa učenju stranih jezika te, konačno, zaposlenju.

Na dnevnom redu konferencije također je bila tema uloge institucija pučkih pravobranitelja u jačanju otvorene vlasti, kulture upravljanja inspirirane načelima transparentnosti, odgovornosti i sudjelovanja. U tom smo kontekstu dobili prve rezultate zajedničke ankete Organizacije za gospodarsku suradnju i razvoj (OECD) i Europskog ombudsmana. Osamdeset i šest pučkih pravobranitelja na nacionalnoj i podnacionalnoj razini iz 59 zemalja i teritorija iz cijelog svijeta sudjelovalo je u toj anketi o njihovoj ulozi u otvorenoj vlasti.



Shada Islam

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Potpuno vjerujem u ulogu europskih pučkih pravobranitelja u osiguravanju prava građana i transparentnosti vlasti.

Na temelju ankete zaključeno je da su načela otvorene vlasti dobro ukorijenjena u praksama institucija pučkih pravobranitelja, iako rijetki prepoznaju njihov doprinos. Ukupni rezultati ankete bit će objavljeni u rujnu 2018., no u izdanju godišnje publikacije ENO-a *Network in focus* (Mreža u fokusu) iz 2017. objavljeni su prvi rezultati ankete i druge ključne teme o kojima se raspravljalo na konferenciji u Bruxellesu.

Ombudsman i Komisija u rujnu su zajednički organizirali radionicu radi promicanja suradnje između Komisije i nacionalnih i regionalnih pučkih pravobranitelja te da bi osigurali veću zaštitu prava građana, u skladu s pravom EU-a. Među iznesenim praktičnim prijedlozima bili su uspostava interaktivnog vodiča o ovlastima svakog nacionalnog ili regionalnog pučkog pravobranitelja i povećana suradnja u području tumačenja i provedbe prava EU-a.

Europska mreža pučkih pravobranitelja nastavlja stavljati naglasak na paralelne istrage i inicijative među zainteresiranim uredima pučkih pravobranitelja u područjima od zajedničkog interesa. Europska ombudsmanica pokrenula je u srpnju 2017. istragu o načinu na koji je Komisija riješila pritužbu zbog povrede prava protiv nizozemskih nadležnih tijela nakon što su

ona odbila izdati vizu supruzi podnositelja pritužbe, državljanki treće zemlje. Europska ombudsmanica zatražila je pomoć nizozemskog nacionalnog pučkog pravobranitelja, koji nije pronašao dokaze da nizozemska služba za imigraciju nepravilno primjenjuje mjerodavna pravila EU-a.

Europska ombudsmanica zaprimila je 2017. šest novih upita iz Mreže. U jednom je od njih finski pučki pravobranitelj htio saznati jesu li pravila EU-a o pravima putnika u željezničkom prometu u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRC). Komisija je odgovorila da jesu, napominjući da procjenjuje utjecaj Uredbe o pravima putnika u željezničkom prometu da bi je preispitala i poboljšala prava osoba s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti prilikom putovanja željeznicom u EU-u.

Drugi problem, koji je iznio bugarski pučki pravobranitelj, odnosio se na diskriminaciju koja proizlazi iz stavljanja niskokvalitetnih proizvoda na tržište u središnjim i istočnim državama članicama. Komisija je odgovorila da će analizirati podatke koje je zatražila od nacionalnih tijela odgovornih za zaštitu potrošača. Ombudsmanica je zatražila od Komisije da je početkom 2018. obavijesti o napretku u vezi s tim problemom.



Prva plenarna rasprava na konferenciji Europske mreže pučkih pravobranitelja 2017.

Ombudsmanica je tijekom svoje misije u Danskoj u rujnu održala sastanke s danskim pučkim pravobraniteljem i danskim političarima. Također je na javnim događajima razgovarala s novinarima, članovima akademske zajednice i drugim osobama zainteresiranim za njezin rad u području transparentnosti i odgovornosti u EU-u.

Ombudsmanica je početkom godine putovala u Berlin gdje je sudjelovala na sastanku Odbora za predstave njemačkog Bundestaga te se susrela s visokim vladinim dužnosnicima, uključujući gospodina Petera Altmaiera (voditelj Ureda kancelara) da bi raspravili o problemima povezanim s upravom EU-a. Od Schwarzkopfa Stiftung primila je Europsku nagradu Schwarzkopf 2017. koju su ranije dobili predsjednik Europske komisije Jean-Claude Juncker i bivši predsjednik Europskog parlamenta Martin Schulz.



Europska ombudsmanica nakon prihvaćanja Europske nagrade Schwarzkopf 2017. Na slici je s Andréom Schmitzom-Schwarzkopffom (desno) i irskim veleposlanikom u Berlinu Michaelom Collinsom (lijevo).



Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminar Europske komisije i Europskog ombudsmana o primjeni prava EU-a i rješavanju pritužbi, s predstavnicima ureda nacionalnih pučkih pravobranitelja.



EU-Parlamentet i DK

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



„Velika želja za kvalitetnim novinarstvom u vremenu lažnih vijesti“, rekla je europska ombudsmanica Emily O'Reilly obraćajući se danskim novinarima u Aarhusu u Danskoj.

Rješavanje pritužbi: kako pomažemo

Europski ombudsman postoji da bi pomogao pojedincima, tvrtkama, članovima akademske zajednice i ostalim organizacijama koje se suočavaju s problemima s upravom EU-a. Oni bi trebali moći jednostavno pristupiti Ombudsmanu te ured nastoji biti što fleksibilniji u pružanju pomoći onima koji je traže.

Novim **provedbenim odredbama** Ureda Ombudsmana postupak odgovaranja na pritužbe postaje učinkovitiji i djelotvorniji. Tim pristupom usmjerenim na rezultate dodatno se poboljšala pomoć koju ombudsmanica nudi javnosti te se instituciji omogućilo da ima veći utjecaj u 2017.

Skupina službenika iz Ureda Ombudsmana zaduženih za predmete bavi se širokim rasponom problema i pruža pomoć onima koji kontaktiraju s ombudsmanicom na sva 24 službena jezika EU-a. Svi oni koji podnesu pritužbu ombudsmanici trebali bi dobiti potvrdu o primitku u roku od dva radna dana.

Ako nakon pritužbe uslijedi istraga, trajanje istrage ovisi o različitim problemima, uključujući složenost predmeta. S obzirom na to da se na pritužbe u vezi s pristupom dokumentima u drugim institucijama EU-a treba odgovoriti u što kraćem vremenskom roku, ombudsmanica je 2017. uvela novi ubrzani postupak za rješavanje tih predmeta.



Europski ombudsman i vi Način funkcioniranja

HR



TKO se može obratiti Europskom ombudsmanu?

Građani, nevladine organizacije, udruge, poduzeća, sveučilišta, novinari...

- koji imaju pritužbe u vezi s institucijom, uredom ili agencijom EU-a;
- koji su već pokušali riješiti svoj problem s dotičnim tijelom EU-a;
- ako problem nije stariji od dvije godine;
- ako nije u tijeku nikakav sudski postupak.



Europski ombudsman može vam pomoći U VEZI SA SLJEDEĆIM PROBLEMIMA:

- nepravedno postupanje od strane institucija EU-a;
- problemi s natječajima/ugovorima EU-a;
- zakašnjele isplate fondova EU-a;
- odbijen pristup dokumentima;
- kašnjenja u poslovanju s tijelima EU-a;
- tajno ili neprimjereno lobiranje.



ŠTO može Ombudsman poduzeti?

- pratiti vašu pritužbu tijelu EU-a;
- pomoći vam u pronalaženju pravednog rješenja problema;
- izdati preporuke tijelima EU-a;
- istražiti dokumente EU-a.

KAKO kontaktiram s Ombudsmanom?

- Ombudsmanu se možete obratiti na 24 službena jezika EU-a.
- Ispunite jednostavni obrazac za podnošenje pritužbi www.ombudsman.europa.eu



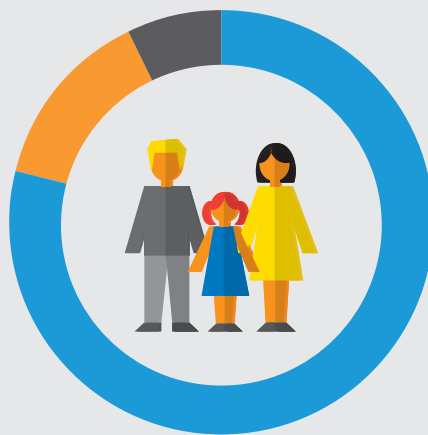
4.1. Vrsta i izvor pritužbi

4.1.1. Pregled pritužbi i strateških istraga

Savjeti, pritužbe i istrage u 2017.

15 837

Osobe kojima je
Europski ombudsman
pomogao u 2017.



12 521

Savjeti pruženi putem interaktivnog
vodiča na mrežnoj stranici Ombudsmana

2 181

Pritužbe riješene u 2017.

1 135

Zahtjevi za informacije na koje je
Ombudsman odgovorio

447

Istrage koje je Europski
ombudsman pokrenuo
u 2017.



433

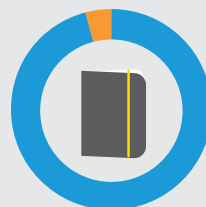
Istrage pokrenute na temelju pritužbi

14

Istrage pokrenute na vlastitu inicijativu

363

Istrage koje je Europski
ombudsman zaključio u
2017.



348

Istrage zaključene na temelju pritužbi

15

Istrage zaključene na vlastitu inicijativu

Iako velik dio rada ureda čine predmeti utemeljeni na pritužbama, ombudsmanica također provodi šire strateške istrage i inicijative kada smatra da za to postoji osnova. Ti se predmeti pokreću na inicijativu ombudsmanice, kada ona ustanovi postojanje sustavnog

problema koji je potrebno provjeriti radi javnog interesa ili kada primi jednu ili više pritužbi u vezi s problemom koji je važan za sustav.

Strateški rad u 2017.

Strateške istrage pokrenute u 2017.

npr. transparentnost Vijeća; „rotirajuća vrata“ s bivšim europskim povjerenicima; dostupnost mrežnih stranica Komisije osobama s invaliditetom; aktivnosti prije podnošenja zahtjeva povezane s procjenom lijekova koju provodi EMA

Strateške inicijative pokrenute u 2017. (zahtjevi za pojašnjenja, neslužbeni upiti)

npr. transparentnost u području lobiranja u Europskom vijeću; transparentnost u vezi s Brexitom; poboljšanje EGI-ja, javne informacije o Izjavi EU-a i Turske; pravila situacija „rotirajućih vrata“ u raznim institucijama i tijelima EU-a; paralelna inicijativa ENO-a o pravilima u pogledu ozona

4

4

8

6

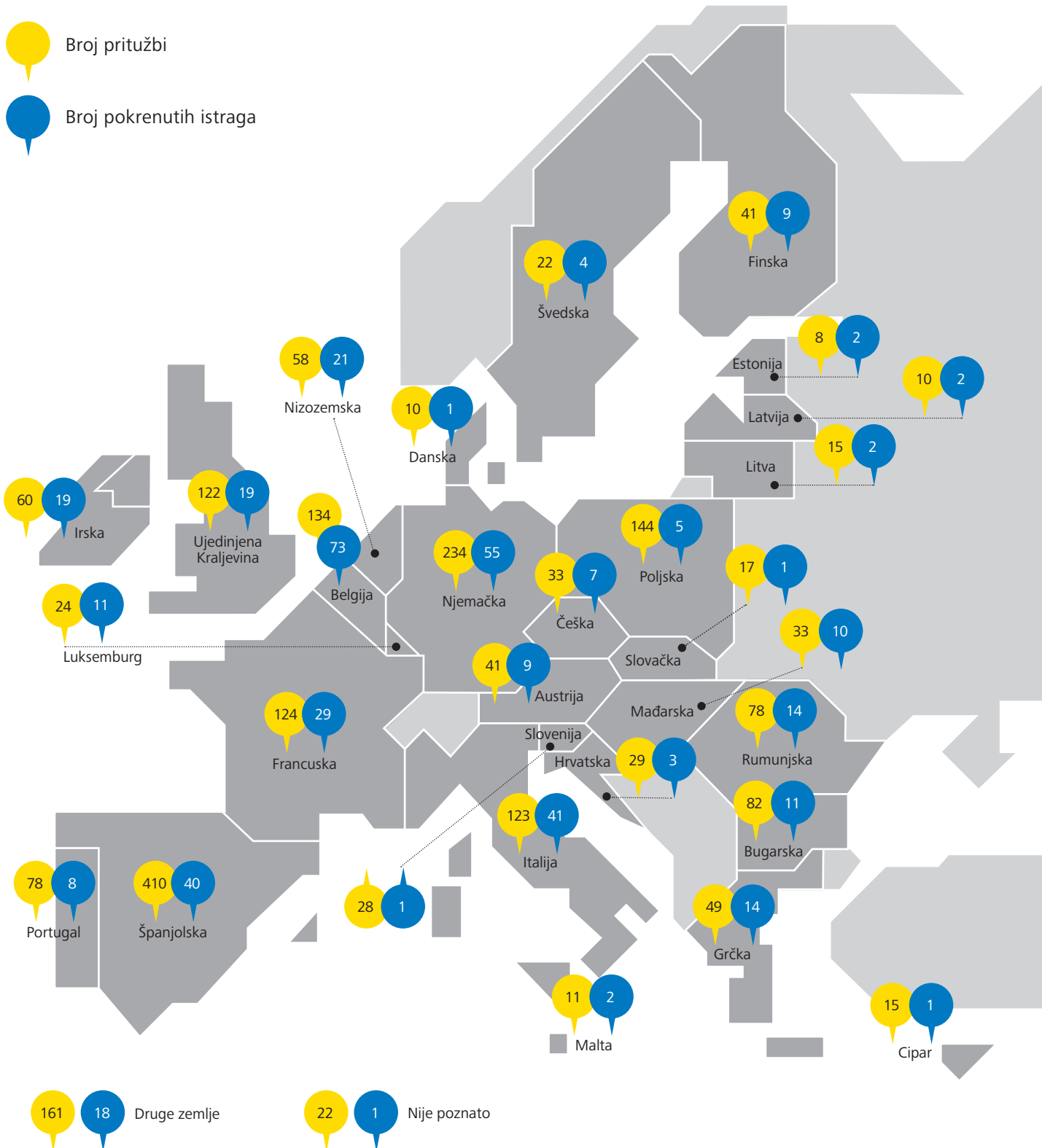
Strateške istrage zaključene u 2017.

npr. transparentnost „stručnih skupina“, način na koji Komisija rješava pritužbe zbog povrede u okviru sustava „EU Pilot“; odgađanje ispitivanja kemikalija; izbjegavanje sukoba interesa s posebnim savjetnicima Komisije

Strateške inicijative zaključene u 2017.

npr. pristupačnost mrežnih stranica Komisije osobama s invaliditetom; transparentnost EIB-a, transparentnost Europskog fiskalnog odbora; prevencija sukoba interesa u EIB-u; bivši predsjednik Komisije Barroso i situacija „rotirajućih vrata“; javne informacije o Izjavi EU-a i Turske

Nacionalno podrijetlo registriranih pritužbi i istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman u 2017.



4.1.2. Pritužbe izvan nadležnosti Ombudsmana

Europski ombudsman zaprima mnoge pritužbe u vezi s problemima koji nisu u njegovoj 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, zakonodavnog rada ili aktivnosti Suda također nisu u nadležnosti Ombudsmana.

Ombudsman je 2017. zaprimio više od 1 300 pritužbi koje nisu u njegovoj nadležnosti, a najviše ih je došlo iz Španjolske, Poljske i Njemačke.

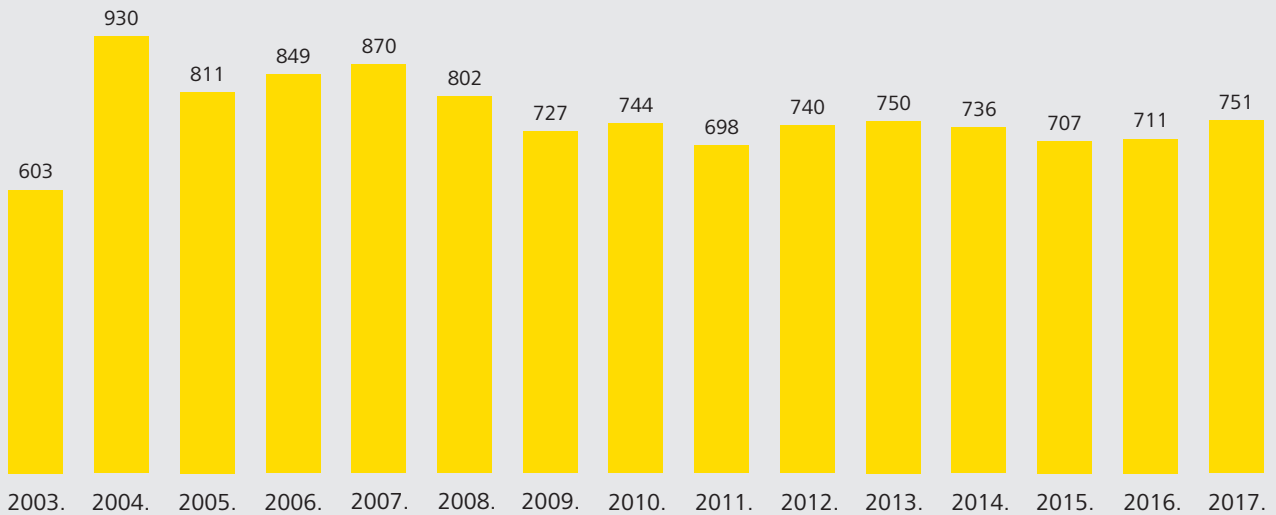
Te se pritužbe odnose ponajprije na nacionalna javna tijela, nacionalne ili međunarodne sudove i privatne subjekte. Pritužbe se ponekad temelje na pogrešnom shvaćanju da je Ombudsman žalbeno tijelo iznad nacionalnih pučkih pravobranitelja. Pritužbe obuhvaćaju širok raspon područja. Teme koje se ponavljaju uključuju zaštitu potrošača, oporezivanje, socijalno osiguranje i zdravstvenu skrb, a u posljednjih nekoliko godina i probleme povezane s bankama.

Osobe koje traže pomoć primaju odgovore na svojem jeziku, kojima se objašnjavaju nadležnosti Ombudsmana i pruža savjet ili ih se, kada je to moguće, upućuje drugim tijelima koja bi im mogla pomoći.

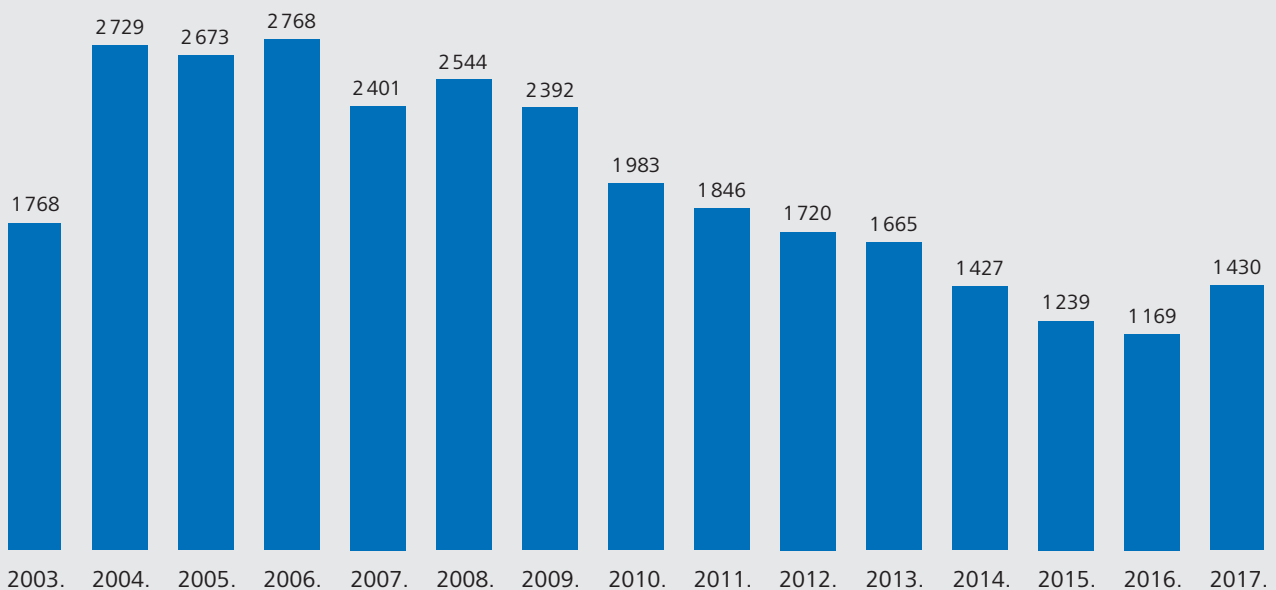
Za pritužbe kojima se izražava nezadovoljstvo zakonodavstvom EU-a, Ombudsman u pravilu savjetuje podnositelja pritužbe da se obrati Odboru za predstavke Europskog parlamenta. U slučaju problema koji se odnose na provedbu prava EU-a, podnositelje pritužbi savjetuje se da se obrate Europskoj komisiji ili mrežama EU-a kao što su SOLVIT ili služba Vaša Europa – Savjeti. Podnositelje pritužbe također se može uputiti nacionalnim pučkim pravobraniteljima.

U 2017. javila su se dva problema koja su potaknula velik broj sličnih pritužbi (više od 10 pritužbi o istom problemu), ali oni ne potpadaju pod nadležnost Ombudsmana. Prvi se odnosio na izjave poljskog zastupnika o ženama u Europskom parlamentu, a drugi na događaje u Kataloniji.

Broj pritužbi u nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2017.

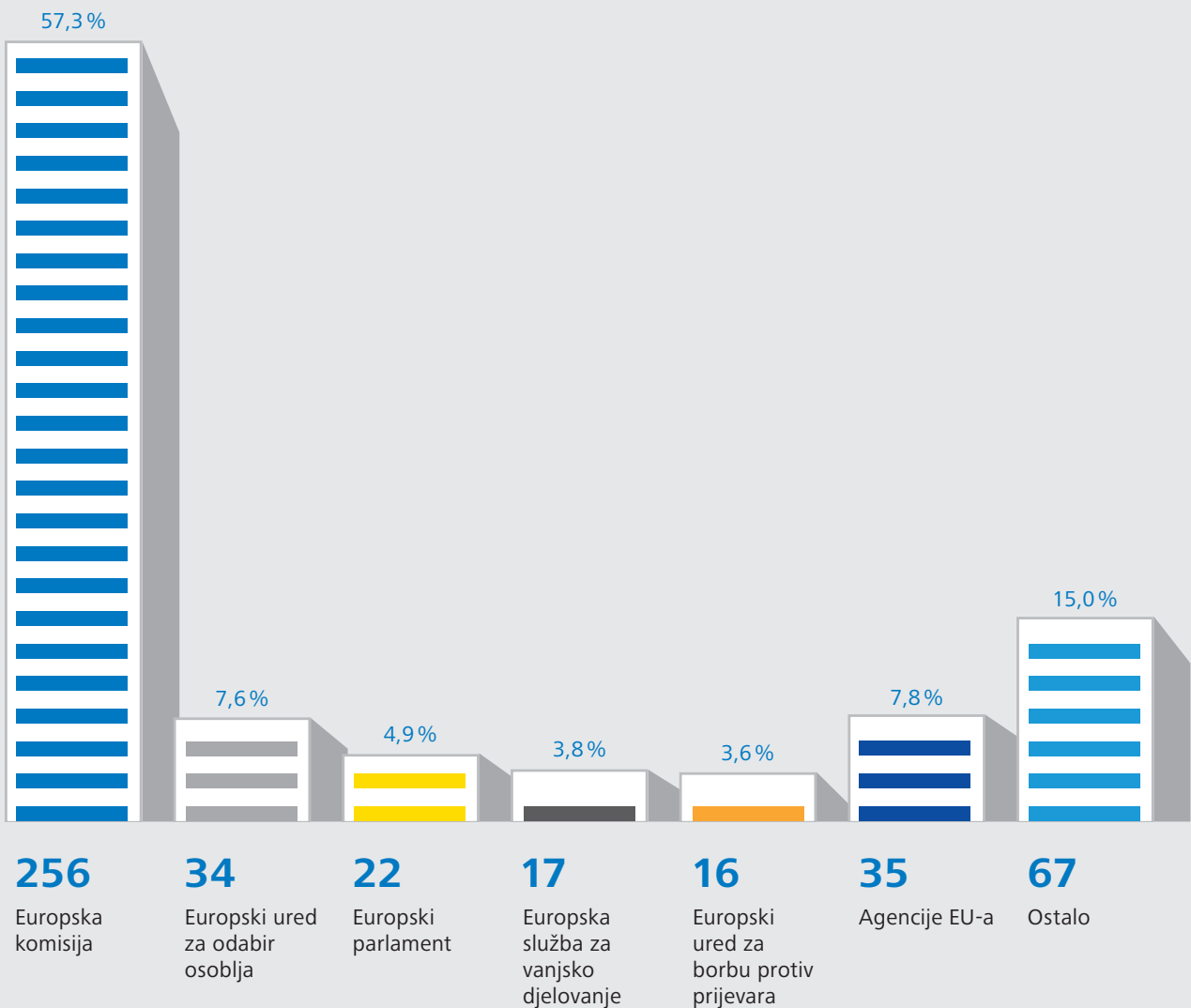


Broj pritužbi izvan nadležnosti Europskog ombudsmana u razdoblju 2003.–2017.



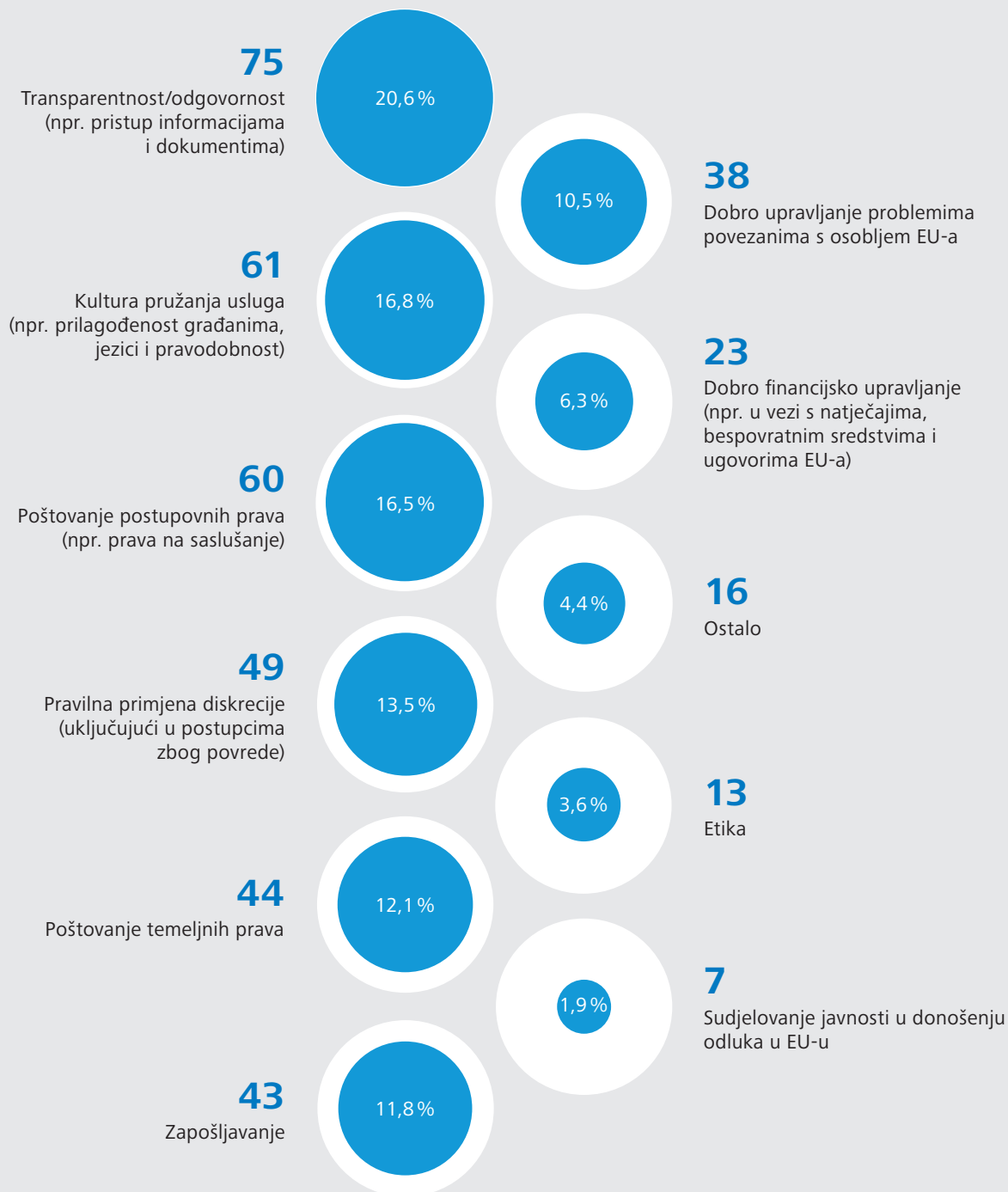
4.2. Protiv koga?

Istrage koje je Europski ombudsman proveo u 2017. odnosile su se na sljedeće institucije



4.3. U vezi s čim?

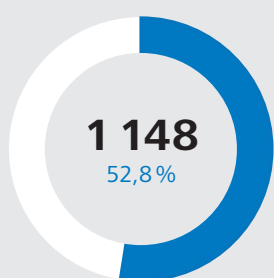
Predmet istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2017.



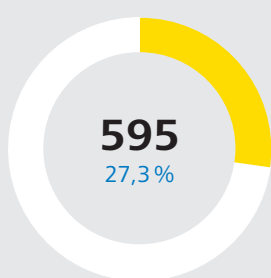
Napomena: U nekim je slučajevima Ombudsman zaključio istrage s dva ili više predmeta. Stoga je zbroj prethodno navedenih postotaka veći od 100 %.

4.4. Postignuti rezultati

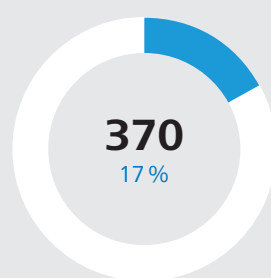
Postupci koje je Europski ombudsman poduzeo u pogledu pritužbi zaprimljenih u 2017.



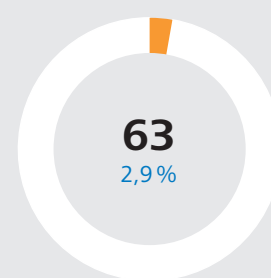
Savjet je pružen ili je predmet proslijeđen drugom tijelu za pritužbe



Podnositelju pritužbe poslan je odgovor da nije moguće dati daljnje savjete

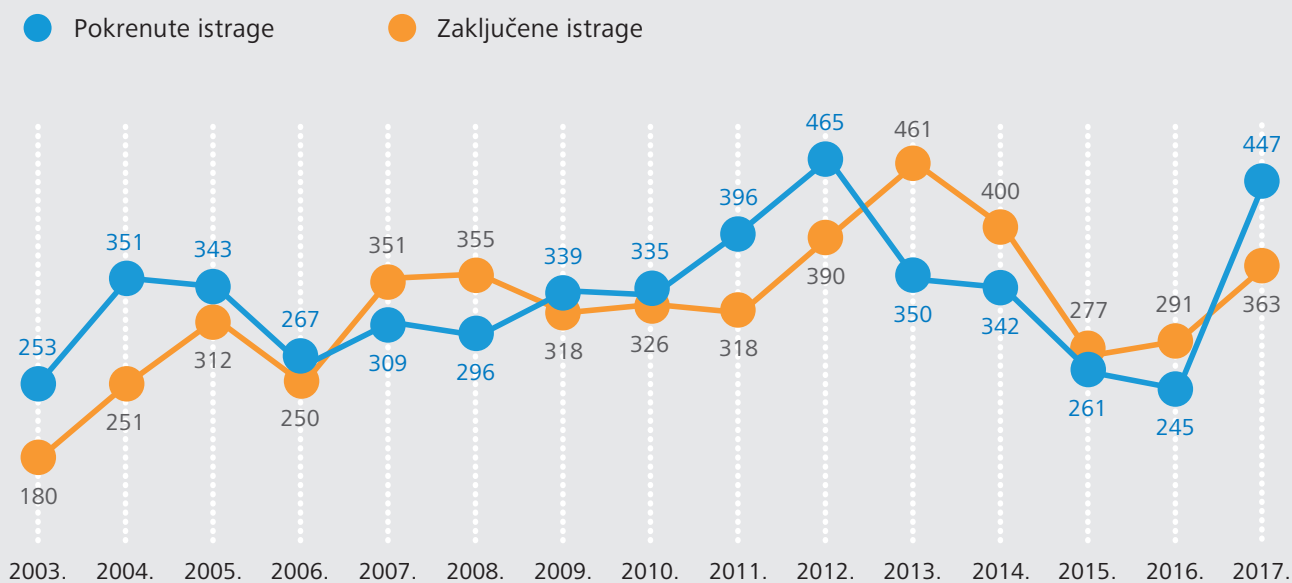


Pokrenuta istraga



Odluka o prihvatljivosti

Kretanje broja istraga koje je pokrenuo Europski ombudsman



Napomena: Povećanje broja istraga u 2017. djelomično je uzrokovano povećanjem broja pritužbi te novim provedbenim odredbama.

Rezultati istraga koje je Europski ombudsman zaključio u 2017.

Problem je riješila institucija, rješenje je postignuto djelomično ili u potpunosti

166

45,7%

Nije utvrđena nepravilnost u postupanju

164

45,2%

Daljnje istražne radnje nisu opravdane

27

7,4%

Utvrđena nepravilnost u postupanju

24

6,6%

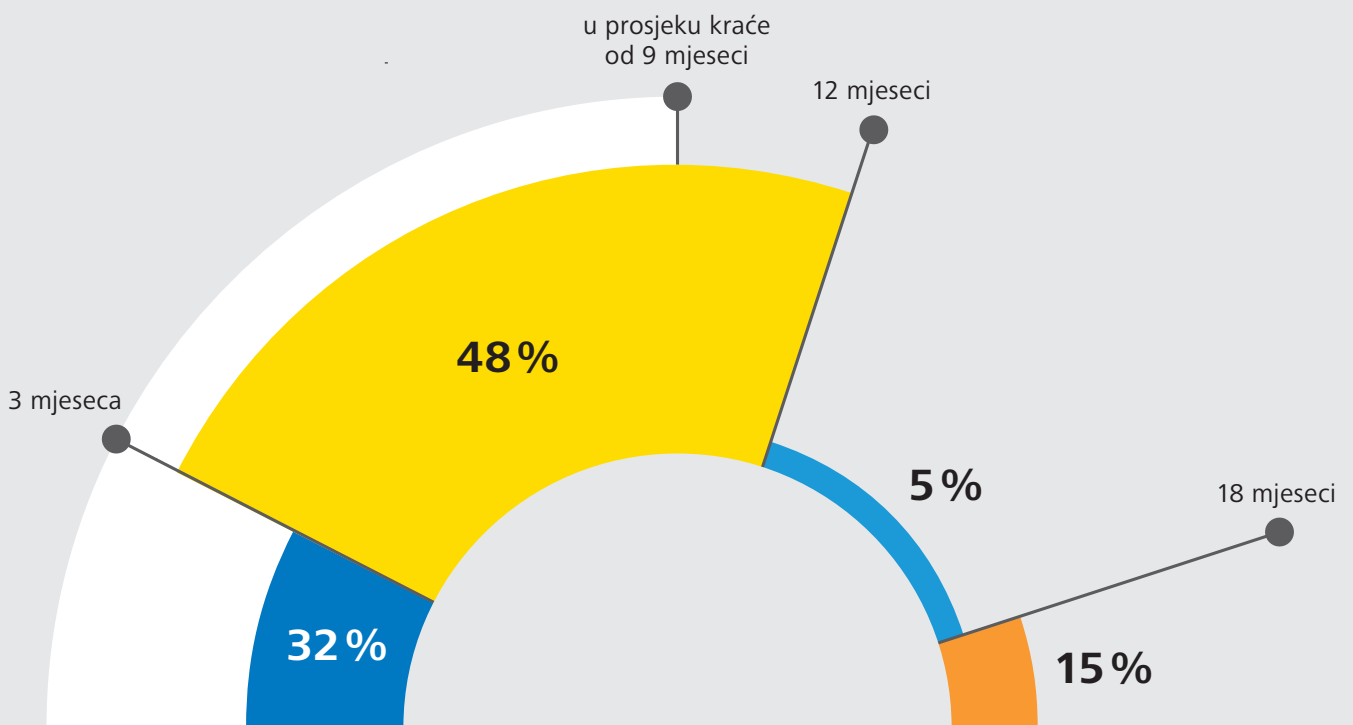
Ostalo

11

3,0%

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

Trajanje istraga predmeta koje je Europski ombudsman zaključio u 2017.

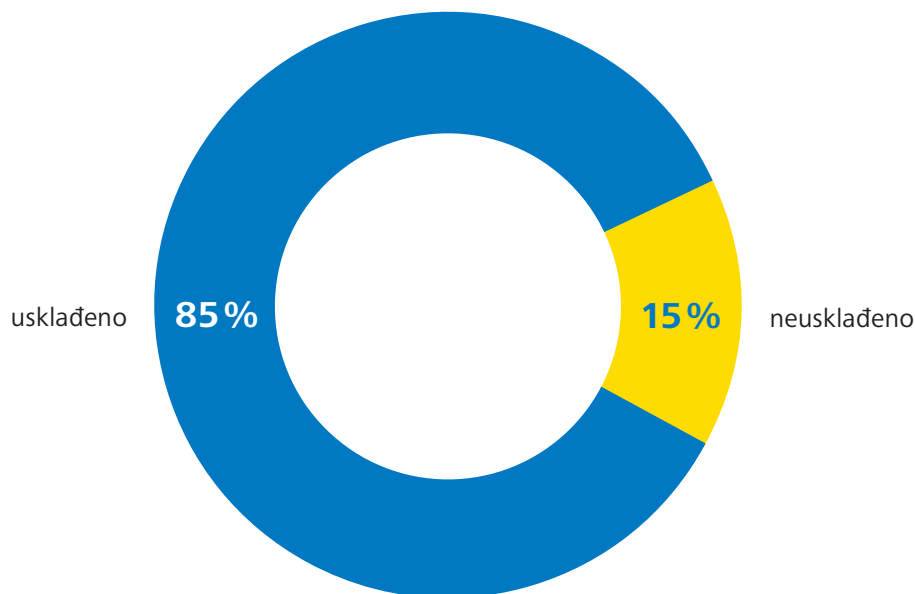


- Predmeti zaključeni unutar 3 mjeseca
- Predmeti zaključeni u roku od 3 do 12 mjeseci
- Predmeti zaključeni u roku od 12 do 18 mjeseci
- Predmeti zaključeni nakon više od 18 mjeseci¹

1. Neki složeni predmeti zahtijevaju nekoliko savjetovanja s podnositeljem pritužbe i dotičnom institucijom: očekuje se da će se novim provedbenim odredbama skratiti trajanje istraga.

4.5. Usklađenost s Ombudsmanovim prijedlozima

Usklađenost s prijedlozima Europskog ombudsmana u 2016.



Posljednjih šest godina Ombudsman svake godine objavljuje sveobuhvatan pregled načina na koji institucije EU-a odgovaraju na njegove prijedloge za poboljšanje 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.

U izvješću Kako ispraviti problem? – Kako su institucije EU-a odgovorile na Ombudsmanove prijedloge u 2016. otkriva se da su institucije EU-a djelovale u skladu s Ombudsmanovim prijedlozima u 85 % slučajeva, što je blago povećanje s 83 % u 2015. Od 14 istraženih

institucija, 11 ih je imalo rezultat od 100 %, dok je za Komisiju, na koju se odnosi najveći udio Ombudsmanovih istraga, rezultat iznosio 77 %. Kako pokazuje izvješće, stopa usklađenosti može se znatno razlikovati među institucijama i u nekim slučajevima može iznositi 100 % ili u najgorem slučaju 77 % (povećanje s 33 % u 2015.). Europska služba za vanjsko djelovanje (ESVD), Vijeće Europske unije i Europska agencija za lijekove (EMA) imali su, primjerice, stopu usklađenosti od 100 %.

Izvješće za 2017. godinu bit će dostupno krajem 2018. godine.

5

Sredstva

5.1. 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. obuhvaća troškove proizašle iz općeg funkcioniranja institucije. U 2017. godini proračunska sredstva iznosila su 10 905 441 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.

5.2. 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. Godišnji plan upravljanja za 2017. godinu treći je koji se temelji na petogodišnjoj strategiji Europskog ombudsmana „[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 osviještenost o radu Ombudsmana. Ured Ombudsmana 2017. godine imao je 81 člana osoblja.

Cjelovit i redovito ažuriran popis članova osoblja, uključujući detaljne informacije o strukturi ureda Ombudsmana i zadacima svakog odjela, dostupan je na [mrežnoj stranici Ombudsmana](#).

Kako kontaktirati s europskom ombudsmanicom

Telefonom

+33 (0)3 88 17 23 13

E-poštom

eo@ombudsman.europa.eu

Uredi



Strasbourg

Poštanska adresa

Méiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Adresa za posjetitelje

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Putem interneta

Internetska stranica: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelles

Poštanska adresa

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Adresa za posjetitelje

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

Ovo *Godišnje izvješće* objavljeno je na Internetu na:

www.ombudsman.europa.eu

© Europska unija, 2018.

Sve fotografije i slike © Europska unija, osim naslovnice (© AlxeyPnferov / iStock).

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

Oblikovanje: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2760-8	ISSN 1977-9062	doi:10.2869/416162	QK-AA-18-001-HR-C
HTML		ISSN 2363-1961	doi:10.2869/319668	QK-AA-18-001-HR-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2733-2	ISSN 2363-1961	doi:10.2869/48459	QK-AA-18-001-HR-N

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



Ured za publikacije