



Európai ombudsman

Az európai ombudsman stratégiája „2024 felé”

Tartós hatás

2020. december

HU



Tartalom

ELŐSZÓ	2
1. KÜLDETÉS	4
2. A STRATÉGIA	6
1. CÉLKITŰZÉS – TARTÓS HATÁS ELÉRÉSE AZ UNIÓS IGAZGATÁS VONATKOZÁSÁBAN	7
2. CÉLKITŰZÉS – VALÓS RELEVANCIA BIZTOSÍTÁSA AZ UNIÓS POLGÁROK SZÁMÁRA	7
3. CÉLKITŰZÉS – A POLGÁROK MUNKÁKRÓL VALÓ TÁJÉKOZOTTSÁGÁNAK NÖVELESE	8
4. CÉLKITŰZÉS – EREDMÉNYESSÉGÜNK TOVÁBBI JAVÍTÁSA	8
3. VÉGREHAJTÁS ÉS TELJESÍTMÉNYMÉRÉS	9



Előszó

A 2020-as világjárvány újból ráirányította az emberek és a politika figyelmét a minőségi közigazgatás rendkívül fontos szerepére.

Amikor a Covid19 először jelent meg Európában, elsősorban a közszolgáltatásokat kérték fel arra, hogy nyújtsanak támogatást a polgárok számára az élet minden területén, az egészségügytől kezdve a foglalkoztatásig.

A válság egyes országokban felszínre hozta a közszolgáltatásokkal kapcsolatos hiányosságokat, illetve azt, hogy a múltban milyen mértékben tették tönkre vagy hanyagolták el ezeket a szolgáltatásokat. Más országokban a hatékony közigazgatások által támogatott szilárd közszolgáltatások segítettek enyhíteni az állampolgárokat érintő legsúlyosabb hatásokat.

Bár a polgárok többsége azonnal a saját országa közigazgatásához fordult segítségért, a válság az uniós igazgatásra is ráirányította a figyelmet, főleg a közegészség védelmével kapcsolatos szerepét illetően, de azzal összefüggésben is, hogy az elkövetkező években hogyan fogja irányítani a világválság kezeléséhez szükséges helyreállítási alapok elosztását.

Az elkövetkező években az lesz az európai ombudsman szerepe, hogy az uniós polgárok és lakosok érdekében a lehető legnagyobb mértékben segíti a közigazgatást, hogy kezelni tudja a fent említett és az egyéb kihívásokat. Ez a stratégia röviden ismerteti azt, hogy a hivatal milyen megközelítést fog követni.

A 2024-ig tartó mandátumom alatt erős alapjainkra támaszkodva folytatni fogjuk a munkánkat. Az elmúlt hét évben végzett munkánkkal jelentős hatást értünk el. A polgárok egyre gyorsabban veszik fel a kapcsolatot a hivatallal jelentős közérdekű kérdésekkel kapcsolatban. Ebből megmutatkozik, hogy mennyire tartanak bennünket eredményeket elérő, megbízható, független és hatékony hivatalnak. A közigazgatás jól reagál a beavatkozásainkra, relevanciánk jól látható és az érdekelt felek is elismerik azt.

A munkánk során alkalmazott gyakorlatok alapos átvizsgáláson mentek keresztül, és továbbra is arra törekszünk, hogy példát mutassunk a jó közigazgatás tekintetében. Az ügyekkel foglalkozó új igazgatóság racionalizálni fogja a munkánkat, és megbizonyosodik arról, hogy a kollégák a készségeiknek és érdeklődésüknek leginkább megfelelő munkát végezzenek.

Stratégiánk bevezetésével nyomatékosan úgy pozícionáljuk magunkat, hogy pozitív szerepet tudunk játszani az uniós igazgatás támogatásában az előttünk álló igen nehéz években. Hivatalunk kis létszámú ugyan, de jelentős megbízatást tölt be, és ez a stratégia azon szándékunkat tükrözi, hogy az uniós szerződések és az Alapjogi Charta által ránk bízott feladatot, a polgárok védelmét a lehető legsikeresebben lássuk el.

Emily O'Reilly



Maastrichti Szerződés, 1992

8. cikk

1. Létrejön az uniós polgárság.

8d. cikk

Minden uniós polgárnak joga van petíciót benyújtani az Európai Parlamenthez a 138d. cikknek megfelelően.

Minden uniós polgárnak joga van a 138e. cikkben intézményesített ombudsmanhoz fordulni.

Európai Parlament, plenáris ülésen elfogadott állásfoglalás (1994/2160)

1. úgy gondolja, hogy az uniós polgárok és az Európai Közösség intézményei közötti kapcsolatok javítása érdekében a kapcsolatoknak az uniós polgárok jogainak tiszteletben tartásán kell alapulniuk, ezért úgy véli, hogy az ombudsman intézményének létrehozása:
 - (a) biztosítani fogja az uniós polgárok jogainak védelmét az Európai Közösség szervei és intézményei által elkövetett hivatali visszássággal szemben;
 - (b) erősíteni fogja az intézmények és az uniós polgárok közötti kapcsolatokat;
2. véleménye szerint a Petíciós Bizottság és az ombudsman együtt hatékony rendszert alkotnak, amely a polgárok érdekeinek védelmét szolgálja az Európai Közösség hatáskörébe tartozó területeken, ezáltal javítva a Közösség demokratikus működését;



1. Küldetés

Küldetésünk, hogy segítséget nyújtsunk az uniós polgárság támogatásához.

Ezt azáltal valósítjuk meg, hogy odafigyelünk a polgárokra, az érdekelt feleinkre, valamint együttműködünk az uniós intézményekkel, hogy elősegítsük az elszámoltathatóbb, átláthatóbb, etikusabb és hatékonyabb közigazgatás megteremtését.

Stratégiánk az EU aktuális kihívásaival összefüggésben

A 2020-as évre rányomta a bélyegét a **Covid19-világjárvány**, óriási és nyilvánvaló hatást gyakorolt az egész uniós igazgatás munkájára. A világjárvány és a vele járó hatások rövid és középtávon továbbra is érezhetőek lesznek, és a következmények sok-sok évre kihatnak.

Az EU-nak sok más kihívással is szembe kell néznie:

- A jelenkori Európára egyre inkább jellemző a belső EU-szkepticizmus, összekapcsolódva a szélsőséges nacionalista érzelmek és az autokratikus politikai rendszerek előretörésével. Egyéb globális erők a multilateralizmus eredeti európai gondolatát fenyegetik.
- Ebben az egyre inkább „geopolitikai EU-ban” az uniós igazgatás „helyiszinten” egyre nagyobb mértékben vesz részt olyan problémák kezelésében, mint a migráció, biztonság vagy akár az egészségügy. Ez kihívást jelent egy olyan uniós igazgatás számára, amely hagyományosan a technikai és szabályozási szerepére összpontosít. Az uniós ügynökségek például „gyakorlatiasabb” szerepet töltenek be a [migránsok Földközi-tengeren](#) való védelmében, az Európai Bizottság pedig vadonatúj [egészségügyi rescEU-készletet](#) alakított ki.
- Ugyanakkor az EU számos szakpolitikai kihívással néz szembe: az éghajlatváltozási vészhelyzettel, az Unión belüli, jogállamisággal kapcsolatos problémákkal, a migrációs válsággal, a brexittel, a globális kereskedelmet érintő vitákkal, és a digitális kihívásokkal, többek között az egyre nagyobb mértékű megfigyeléssel és a mesterséges intelligencia terén tapasztalható globális versennyel.
- Miközben az EU globális szabályozási tekintélyét ma már [széles körben elismerik](#), ennél fogva a közérdek védelmével összefüggésben még lényegesebb szempontnak tekinthető a lobbitevékenységek átláthatósága és az etika. Ha ezen a területen az EU magas szintű előírásokat határoz meg, akkor szabhat meg globális előírást a lobbitevékenységek átláthatóságára és az etikára vonatkozóan, ami a puha hatalom pozitív és befolyásos alkalmazásának példája.
- A Covid19-járványhoz kapcsolódó uniós gazdaság-helyreállítási terv – amely magában foglalja a közös uniós forrásokat – új fejezetet jelent ennek a kibontakozásában. Ez társadalmi elvárásokat és aggályokat egyaránt felvet a pénzforrások felhasználásával kapcsolatban. A polgároknak választ kell kapniuk a hová, hogyan és miért kérdésekre a helyreállítási alapok elosztását illetően. Ahhoz is joguk van, hogy elszámoltassák az uniós intézményeket a kiadások tekintetében, ami csak megfelelő szintű átláthatóság esetén valósítható meg.
- Végezetül, az európaiak egyre nagyobb elvárásokat támasztanak a közigazgatásokkal szemben, és gyakran azonnali válaszokat várnak az aggályaikra. Mivel a korszerű technológia és a



közösségi média eszközei rendelkezésre állnak, a polgárok kevésbé tolerálják a közigazgatásban előforduló késedelmeket.

Következmények a munkánk szempontjából

- A Covid19-világjárvány miatt megnövekedtek a polgárok aggályai és féltései, szűkösek lettek az állami költségvetések, és a járvány jelentős következményekkel jár az európai közigazgatásokra nézve is. Az uniós igazgatásnak reagálnia kell erre a kihívásra, nekünk pedig ki kell vennünk a részünket abból, hogy nemcsak az uniós polgároknak és lakosoknak, hanem az uniós intézményeknek is a legjobb tudásunk szerint nyújtsunk segítséget.
- Elismerjük, hogy más globális szereplőkhöz és sok tagállamhoz képest az EU általánosságban magas színvonalú igazgatással, etikával és átláthatósággal rendelkezik. Az uniós intézményeknek – mint példaképeknek – azonban maguknak kell globális közigazgatási előírásokat meghatározniuk. A plurális demokrácia részét képezi mindannak, ami Európát megkülönbözteti a világ sok más helyétől, és a jó közigazgatás alapvető támogatást jelent demokratikus struktúráink számára.
- Az EU már kitűzte magának azt a célt, hogy Európában megvalósítsa a zöld, digitális és méltányos átalakulás folyamatát. Az Európai Bizottság első [stratégiai előrelépési jelentése](#) – amely hosszabb távú perspektívát nyújt az uniós szakpolitikai döntéshozatal vonatkozásában – a reziliencián keresztül veszi szemügyre ezt a célt.

„A reziliencia nem csupán a kihívásokkal való szembenézésre és azok hatásainak kezelésére, hanem a fenntartható, méltányos és demokratikus átalakulásra való képességet is jelenti.”

A jelentés kiemeli az EU számos, a Covid19-válság során tapasztalható erősségét és sebezhetőségét. Az ombudsman úgy gondolja, hogy az uniós igazgatás magas színvonala erősségnek számít, de vannak sebezhetőségei is, úgymint a polgárok részvételének hiánya és a lobbik illetéktelen befolyásának lehetősége. Az átláthatóság és a részvétel erősíti a legitimitást, a hiányuk viszont gyengíti.

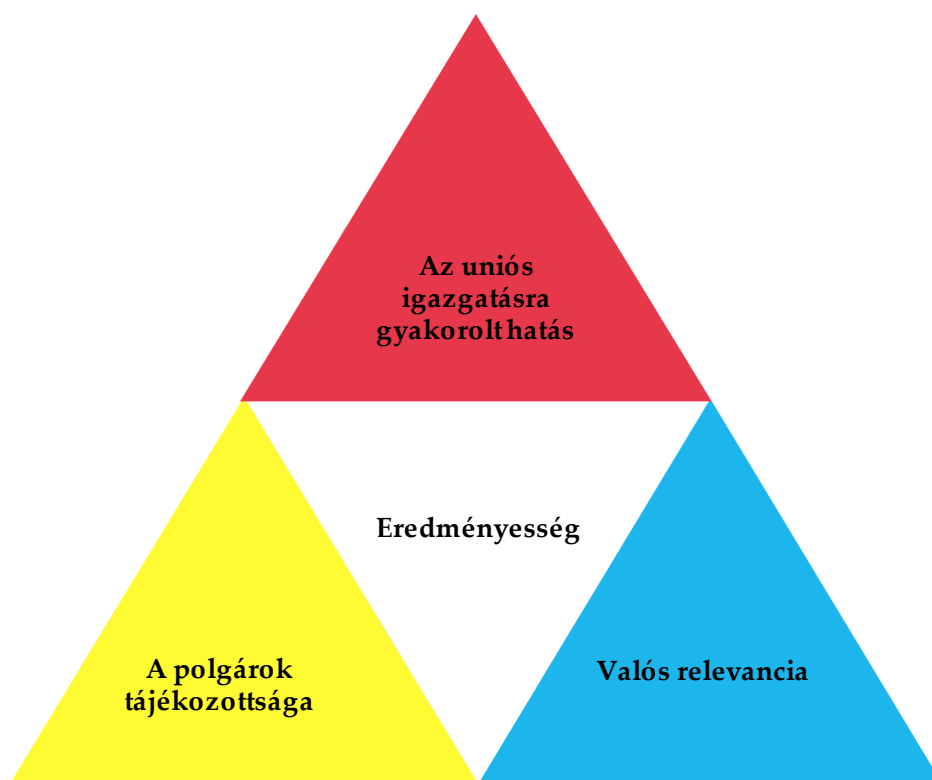
Ha az a cél, hogy az EU reziliensebb legyen, az uniós igazgatásnak reziliensebbé kell válnia átláthatóságának, etikájának és demokratikus elszámoltathatóságának megerősítése révén. Tisztában kell lennünk az ezek hiánya és az euroszeptizmus növekedése közötti összefüggés tanulságaival, és ezek alapján kell cselekednünk.



2. A stratégia

A stratégiánk négy, egymást kölcsönösen erősítő célkitűzés ötvözése.

1. Célunk az, hogy **tartós pozitív hatást** gyakoroljunk az uniós igazgatásra, ami az összes uniós polgár és lakos javát szolgálja.
2. Ennek megvalósítása érdekében munkánkunk továbbra is **valós relevanciával** kell rendelkeznie mindannyiunk számára.
3. Hogy elérhessük ezt a hatást, továbbra is arra kell törekednünk, hogy a **polgárok** Európa-szerte jobban **megismerjék** a munkánkat.
4. Erőforrásaink korlátozottak voltak, ezért működésünknek nagyon **hatékonná** kellett válnia az utóbbi években. Mindezek ellenére még többet is tehetünk.



Stratégiánk több célt szolgál:

1. segítségével minden munkatársunk megérti mit teszünk és miért;
2. meghatározza az éves gazdálkodási terven keresztül megvalósítandó célkitűzéseket;
3. többéves keretet ad erőforrásaink hatékony felhasználásához;
4. hozzájárul külső átláthatóságunk és elszámoltathatóságunk növeléséhez.



1. célkitűzés – tartós hatás elérése az uniós igazgatás vonatkozásában

Prioritások

1. Az ombudsman hatáskörébe tartozó kérdésekben elismert, megbízható és független hatóságként vezető szerep biztosítása.
2. Annak meghatározása, hogyan tudunk a legtöbbet segíteni az uniós igazgatásnak, hogy a Covid19-válság tanulságait levonva reziliensebbé váljon.
3. Az ombudsman hivatalos és puha eszközei teljes hatáskörének kihasználása, hogy pozitív eredmények és változások történjenek az uniós igazgatásban.
4. Munkánk módszeresebb és tényleges követésének kidolgozása. Annak felülvizsgálata, hogyan értékeljük ajánlásaink, javaslataink és a pozitív változás elérésére használt minden más eszközünk közép- és hosszabb távú hatását.
5. Az uniós intézményekkel való együttműködés és párbeszéd megerősítése annak érdekében, hogy a bizalom kiépítése és az elkötelezett együttműködés révén folyamatosan fejlesszük az igazgatási gyakorlatokat.

2. célkitűzés – valós relevancia biztosítása az uniós polgárok számára

Prioritások

1. Továbbra is segítségnyújtás azoknak, akik jogorvoslatért folyamodnak, valamint az uniós polgárok számára legfontosabb területek proaktív azonosítása a lehetséges rendszerszintű vizsgálatok és kezdeményezések céljából.
2. Az EU dinamikus változásának és a működésünk politikai, társadalmi, gazdasági és jogi közegének a megismerésére való képességünk elmélyítése, és lehetőség szerint részvétel és közreműködés a megfelelő vitákban és az európai demokrácia fejlesztésében.
3. A közigazgatásban az elmúlt néhány évben uniós és nemzeti szinten megfigyelhető rendszerszintű tendenciák felismerése, úgymint *táv munka, e-polgárság, [az MI alkalmazása](#)*. Az európai demokrácia szempontjából várható következmények átgondolása és következtetések levonása.
4. Az érdekelt felekkel, többek között a kiemelkedő tudományos kutatókkal és jogi szakértőkkel való kapcsolattartás és a tőlük tanulás.
5. Együttműködés az [Ombudsmanok Európai Hálózatával](#), más tagállami szervekkel és nemzetközi hálózatokkal és szervezetekkel a legmagasabb színvonal és a bevált módszerek megkeresése és előmozdítása érdekében, például az alapvető jogok terén vagy kormányzási kérdésekben.



3. célkitűzés – a polgárok munkákról való tájékozottságának növelése

Prioritások

1. Annak biztosítása, hogy munkánkról világos tájékoztatást adunk online és offline egyaránt, könnyen érthető és hatásos nyelvezetet használva.
2. Az együttműködés folytatása az Európai Parlamenttel és a bizottságaival a kölcsönös érdeklődésre számot tartó területek széles skálájáról, mindvégig megtartva függetlenségünket.
3. Részvételen alapuló megközelítés kidolgozása az érdekelt felekkel és más érintettekkel, például civil társadalmi szervezetekkel, a médiával, vállalkozásokkal és más szervezetekkel.
4. Az érdekelt felekkel és a munkánk szempontjából releváns szervezetekkel való együttműködés, hogy amennyire lehetséges elősegítsük, hogy az uniós intézmények Európában a leginkább alulreprezentált csoportokat is egyenlő figyelemben részesítsék¹.
5. Szélesebb körű együttműködés a [Fogyatékossgal Élő Személyek Jogainak Bizottságával](#), hogy elősegítsük, hogy az uniós igazgatás globális vezető szerepet vállaljon a fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatásában.

4. célkitűzés – eredményességünk további javítása

Prioritások

1. Annak biztosítása, hogy az ombudsman költségvetési erőforrásainak felhasználása a stratégiával összhangban történik.
2. A lehető legtöbb folyamatunk további javítása munkánk hatékonyságának és eredményességének maximalizálása érdekében, például a digitalizálás alkalmazásával, Adott esetben megoldások elfogadásának megfontolása a tágabb szintű uniós igazgatások tekintetében.
3. Az átláthatóság, etika, innováció és a polgárokkal szembeni szolgálatkészség belső kultúrájának ösztönzése.
4. A hivatalnak mint a motivált, tehetséges és ambiciózus emberek vonzó, dinamikus és fontos munkahelyének továbbfejlesztése.
5. A hivatal, a munkafolyamatok és a megkereső tevékenységek rugalmas és adaptív módon történő szervezése, ugyanakkor a hatás elérése érdekében új módszerek tesztelése és elsajátítása².

¹ Lásd az EUSZ 9. cikkét.

² Az „emberközpontú tervezésről” itt olvashat részletesebben: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Végrehajtás és teljesítménymérés

A fenti célkitűzések és prioritások eléréséhez szükséges konkrét intézkedések megtervezése és értékelése évente, az éves gazdálkodási terv és az éves tevékenységi jelentés révén történik. Bizonyos célkitűzések a panaszkezeléssel kapcsolatos munkánk során teljesülnek, aminek tekintetében ezt a stratégiát kell irányadónak tekinteni. A jelenlegi stratégia alá tartozó időszakban az éves gazdálkodási terv kidolgozására irányuló folyamat a következőképpen alakul:

Ősszel az Ombudsman titkársága felkéri a vezetőkből álló csoportot, hogy a munkatársaktól származó információk alapján tegyenek javaslatot a stratégiának a várhatóan a következő évben a hivatal rendelkezésére álló pénzügyi és emberi erőforrásokon alapuló végrehajtását szolgáló konkrét intézkedésekre. A javaslatok részletezik:

- hogy az intézkedések hogyan járulnak hozzá a stratégia célkitűzéseinek és prioritásainak eléréséhez;
- hogy milyen erőforrások szükségesek; és
- hogy az erőforrásokat hogyan hozzák létre (például a hatékonyság növelésével és/vagy a más tevékenységekre szánt források csökkentésével).

A belső viták és egyeztetések után az ombudsman határoz az éves gazdálkodási tervről.

Értékelés, teljesítménymérés és beszámoló

Céljaink elérésének alakulását fő teljesítménymutatókkal (KPI) mérjük. Az fő teljesítménymutatókat lent ismertetjük a célokkal együtt.

A fő teljesítménymutatókat és a megfelelő célokat évente felülvizsgáljuk és szükség esetén kiigazítjuk.

KPI	Mérés	Célok	A stratégia célkitűzései
1. fő teljesítménymutató	A hivatali időn belüli panaszok százalékos aránya	35%	Valós relevancia A polgárok tájékozottsága
2. fő teljesítménymutató	Közérdeklő ügyekben indított vizsgálatok száma (panaszok, stratégiai vizsgálatok és stratégiai kezdeményezések)	50	Az uniós igazgatásra gyakorolt hatás Valós relevancia
3. fő teljesítménymutató	Elfogadási arány (előző évi eredmények – összetett mutató) A megoldásjavaslatok, ajánlások és tanácsok kedvező kimenetelének aránya		Az uniós igazgatásra gyakorolt hatás Valós relevancia
	3a. – Általános elfogadási arány	80%	
	3b. – Elfogadási arány közérdeklő ügyekben	80%	
	3c. – Elfogadási arány a Covid19-cel kapcsolatos ügyekben (amennyiben releváns)	80%	
4. fő teljesítménymutató	A legfontosabb érintettek észrevételei (a pozitív értékelés aránya)	Várhatóan 2021-ben határozzák meg	Az uniós igazgatásra gyakorolt hatás Valós relevancia



KPI	Mérés	Célok	A stratégia célkitűzései
5. fő teljesítménymutató	Internetes tevékenységek (összetett mutató) 5a. – A honlap látogatottsága 5b. – Az interaktív útmutató segítségével nyújtott tanácsadás az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjával való kapcsolatfelvétel érdekében	500 000 8 000	A polgárok tájékozottsága Valós relevancia
6. fő teljesítménymutató	Közösségi média-tevékenységek (összetett mutató) 6a. – A közösségi médiában a követők számának növekedése Twitter LinkedIn Instagram 6b. – A honlapon tett látogatások száma a közösségi média csatornákon megosztott hivatkozásokon keresztül	+10% +25% +45% 1 200	A polgárok tájékozottsága Valós relevancia
7. fő teljesítménymutató	A panaszok és vizsgálatok intézése (összetett mutató) 7a. – Azon ügyek aránya, amelyeknél az elfogadhatósági határozat meghozatalára egy hónapon belül sor kerül 7b. – A vizsgálatok átlagos időtartama 7c. – Befejezési arány (lezárt ügyek a referenciaidőszakban nyilvántartásba vett új ügyekhez viszonyítva)	95% 150 nap 100%	Eredményesség
8. fő teljesítménymutató	A költségvetés végrehajtása (összetett mutató) 8a. – A költségvetés végrehajtási rátája 8b. – A 30 napon belüli fizetések aránya	94% 100%	Eredményesség
9. fő teljesítménymutató	Emberierőforrás-gazdálkodás (összetett mutató) 9a. – A létszámtervben szereplő álláshelyek betöltésének aránya 9b. – Az alapvető feladatokkal foglalkozó munkatársak százalékos aránya 9c. – A képzési napok száma alkalmazottanként	98% 65% 5	Eredményesség



Európai ombudsman

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

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

© Európai Unió, 2020.
Oktatási és nem kereskedelmi céllal
történő felhasználás a forrás
feltüntetésével engedélyezett.