



Európai Ombudsman

Stratégia a mandátumhoz

2010. szeptember

HU



Összefoglaló

| | |
|----------------------------------------------|----|
| Előszó | 3 |
| 1. Az Európai Ombudsman bemutatása | 4 |
| A mandátum | |
| Eddigi eredmények | |
| 2. Küldetés, törekvések és vezérelvek | 7 |
| Küldetési nyilatkozatunk | |
| Törekvéseink | |
| Vezérelveink | |
| 3. Célkitűzések és prioritások | 9 |
| 1. célkitűzés – Meghallgatni | |
| 2. célkitűzés – Teljesíteni | |
| 3. célkitűzés – Meggyőzni | |
| 4. célkitűzés – Kommunikálni | |
| 5. célkitűzés – Alkalmazkodni | |
| 4. Végrehajtás és teljesítménymérés | 11 |



Előszó

Az Európai Ombudsman itt bemutatott stratégiájának célja az Ombudsman küldetésének, törekvéseinek és vezérelveinek világos kinyilvánítása. A stratégia az eddig elért eredményekre építve egy sor olyan célkitűzést és prioritást vázol fel, amelyek az Ombudsman átfogó céljának elérését szolgálják: először is azt, hogy az uniós polgárok teljes mértékben élhessenek jogaikkal, másodsor pedig, hogy javuljon az uniós közigazgatás minősége.

Ez a stratégia nagyra törő és szerteágazó, de remélhetőleg egyúttal reális és megvalósítható is. Kidolgozásához a belső és külső érdekelt felekkel folytatott széles körű konzultációs folyamaton keresztül vezetett az út. A számtalan pozitív, kreatív javaslatért nagyon hálás vagyok mindazoknak, akik hozzájárultak ehhez az intézményi szintű önreflexióhoz.

Remélem, hogy a stratégia hasznos útmutatással szolgál majd egyrészt az Ombudsman részéről a polgárok és az intézmények felé fennálló kötelezettségek teljesítéséhez, másrészt az ilyen kötelezettségek érthetőbbé tételéhez. Remélem továbbá, hogy a szolgáltatásaink folyamatos javítására tett erőfeszítéseink során sikerül teljesítenünk, netán meg is haladnunk interlokutoraink elvárásait.

P. Nikiforos Diamandouros



1. Az Európai Ombudsman bemutatása

A mandátum

Az Európai Ombudsman hivatalát az uniós polgárság részeként 1993-ban hozták létre. Az elgondolás az volt, hogy segítsen áthidalni a polgárok és az uniós intézmények közötti szakadékot. Az Európai Parlament 1995-ben választotta meg az első Ombudsmant.

Az Ombudsman hatásköre alapján hivatalból vagy panaszbeadványok nyomán vizsgálatot folytathat az Unió intézményeinek, szerveinek, és hivatalainak – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Bíróságot – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságok ügyében. Feladatainak ellátása során teljes mértékben függetlenül jár el.

Az Unió valamennyi polgárának joga van ahhoz, hogy panaszt tegyen az Ombudsmannál. Panasztételre állandó lakosok, vállalatok és egyesületek is jogosultak.

Amennyiben a panasz indokolt, az Ombudsman lehetőség szerint igyekszik békés megoldást találni. Ennek része lehet valamilyen megfelelő jogorvoslat, így például egy döntés megváltoztatása, bocsánatkérés vagy kártérítés. Ugyan az Ombudsman nem kötelezheti arra az intézményeket, hogy a feltárt hivatali visszasságot jóvá tegyék, de nyilvánosan bírálhatja őket, ha azok nem tesznek eleget ajánlásainak. Kellően komoly ügy esetén pedig különjelentést nyújthat be az Európai Parlamentnek.

A panaszosoknak nyújtott független és pártatlan szolgálata mellett az Ombudsman kezdeményező munkát is végez annak érdekében, hogy javítson a közigazgatás minőségén, és ösztönözze a polgárok jogainak teljes körű tiszteletben tartását.

Eddigi eredmények

A hivatal létrehozása óta az Ombudsman több mint 36 000 panaszosnak válaszolt, és 3 800-nál is több vizsgálatot folytatott a lehetséges hivatali visszasságok ügyében.

A megfelelő ügyintézés előmozdítása

Az Ombudsmant kezdettől fogva egy olyan, az állampolgárságról alkotott elképzelés vezérelte, amely a polgárok bevonását, jogaik tiszteletben tartását és egy közigazgatási szolgáltatási kultúra kialakítását eredményezi. Az Ombudsman által eddig megtett vagy sikeresen előterjesztett konkrét intézkedések közé tartoznak a következők:

- a hivatali visszasság tág fogalma, amely magában foglalja a jogszerűséget, az alapvető jogokat és a megfelelő ügyintézés elveit
- a megfelelő ügyintézéshez való alapvető jog (az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. cikke)
- a *Helyes hivatali magatartás európai kódexe*
- teljes körű és tisztességes eljárási jogok az Ombudsmanhoz forduló panaszosok számára.



A polgárok bevonása

A polgárok bevonása és az intézményekbe vetett bizalmuk megerősítése érdekében az Ombudsman az átláthatóságot munkája egyik központi témájává emelte. A konkrét intézkedések közé tartoznak a következők:

- a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés terén olyan szabályok ösztönzése, amelyek minden uniós intézmény tekintetében biztosítják az átláthatóságot
- a tagállamok elleni panaszok kezelésére szolgáló európai bizottsági eljárás átláthatóságának javítása
- az EU eljárásainak tisztességesebbé és átláthatóbbá tétele olyan területeken, mint a munkaerő-felvétel, a pályázatok és a támogatások
- együttműködés az Európai Adatvédelmi Biztossal az adatvédelemhez való jog és a dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés joga közötti egyensúly kialakítása érdekében
- az érdekelt felek rendszeres tájékoztatása mind a 23 hivatalos uniós nyelven, valamint az Ombudsman határozatainak közzététele saját weboldalán.

A panaszosok megsegítése

A panaszosok megsegítésére való képességének erősítése érdekében az Ombudsman:

- fokozott figyelmet fordított arra, hogy a panaszosok számára megoldást találjon, és gondoskodik a jogorvoslatról
- szorgalmazta, hogy a Bizottság alkalmazzon alternatív vitarendezési mechanizmusokat szerződéses ügyekben
- sikeresen megindokolta vizsgálati hatáskörének megerősítését
- az Ombudsmanok Európai Hálózata révén szoros együttműködést alakított ki a tagállamokban működő ombudsmanokkal és hasonló testületekkel
- az uniós jogszabályok szerinti jogok védelme érdekében interaktív online útmutatót készített a nem bírósági jogorvoslatokhoz.

Kezdeményező munka

A panaszbeadványok kivizsgálása mellett az Ombudsman kezdeményező munkát is folytat az uniós közigazgatás színvonalának emelése érdekében. A konkrét intézkedések közé tartoznak a következők:

- hivatalból indított vizsgálatok olyan területeken, mint a késedelmes kifizetés, a fogyatékoságon és az életkoron alapuló megkülönböztetés, annak érdekében, hogy feltárja az esetleges rendszerszintű hivatali visszasságokat, és megjelölje a megfelelő megoldásokat
- módszeres elemzés az Ombudsman kritikai és további észrevételeinek utóéletéről az intézményeknél
- együttműködés az Európai Beruházási Bankkal annak érdekében, hogy az az érdekelt feleknek tájékoztatást adjon szociális és környezetvédelmi politikáiról, valamint belső panasztételi eljárásáról
- hozzászólás a Bizottság által a dokumentumokhoz való hozzáférésről, a költségvetési rendeletről és az európai polgári kezdeményezésről indított nyilvános konzultációkhoz
- strukturált, rendszeres párbeszéd folytatása az intézményekkel.

Ez a stratégia, amely az Ombudsman jelenlegi, 2009-ben kezdődött mandátumára vonatkozik, az eddig elért eredményekre épül. Az Ombudsman



ezzel kívánja támogatni az Uniót, hogy valóra válthassa a Lisszaboni Szerződésben az alapvető jogokkal, a nagyobb átláthatósággal és az uniós politikai döntéshozatalban való jobb részvételi lehetőségekkel kapcsolatban a polgároknak tett ígéreteit.



2. Küldetés, törekvések és vezérelvek

Küldetési nyilatkozatunk

Az Európai Ombudsman 2009-ben a következő küldetési nyilatkozatot fogadta el:

Az Európai Ombudsman az Európai Unió intézményei ellen irányuló panaszok méltányos megoldásait keresi, támogatja az átláthatóságot és ösztönzi a közigazgatási szolgáltatási kultúrát. Elősegíti a bizalom építését az állampolgárok és az Európai Unió közötti párbeszéd útján és sarkallja a legmagasabb elvárásoknak megfelelő magatartást az Unió intézményein belül.

Törekvéseink

A jelenlegi mandátum lejártáig a következőket szeretnénk elérni:

- mérhetően javítani hatékonyságunkat az uniós intézményekkel felmerülő viták rendezésének alternatív eszközeként
- húzóerőként közreműködni abban, hogy az uniós közigazgatási kultúrában a polgárok központi helyre kerüljenek
- teljes mértékben bizonyosságot tenni a panaszosok és más érdekelt felek elvárásainak felismerése és teljesítése iránti folyamatos elkötelezettségünkről.

Vezérelveink

Öt vezérelv nyújt keretet valamennyi belső és külső tevékenységünk számára.

Tisztességesség

- A panaszokkal tárgyilagosan és pártatlanul foglalkozunk.
- Őszintén, megbízhatóan és az illendőségtől vezérelve járunk el.

Méltányosság

- A méltányosságot a megfelelő ügyintézés egyik fő elvének tekintjük.
- Arra törekszünk, hogy a jogok és érdekek ütközése esetén ésszerű és igazságos egyensúlyt teremtsünk, és másoknak is segítsünk az ilyen egyensúly elérésében.

Elszámoltathatóság

- Úgy tekintjük, hogy a mások felé való elszámoltathatóság az Ombudsman függetlenségének szerves része.
- Munkánkban törekszünk a lehető legnagyobb nyitottságra.
- Döntéseinket és tetteinket megmagyarázzuk és megindokoljuk.

Párbeszéd

- Nyitottak vagyunk, másokat figyelmesen, tisztelettel meghallgatunk, és megpróbáljuk az ő szempontjukból nézni a dolgokat.
- Kezdeményezően viszonyulunk az érdekelt felekhez, legyen szó akár polgárokról, akár egyesületekről vagy intézményekről.



- Törekszünk a lehető legvilágosabb, közérthető megfogalmazásra.

Szolgálat

- Tudatában vagyunk annak, hogy az Ombudsman a polgárokat és az érdekelt feleket szolgálja, és célunk a lehető legmagasabb szolgáltatási színvonal elérése.
- Készek vagyunk tanulni saját tapasztalatainkból és másokéból, és aktívan törekszünk a legjobb gyakorlatok azonosítására, fejlesztésére és alkalmazására.
- Hibáinkért elnézést kérünk, és mindent megteszünk, hogy jóvátegyük őket.



3. Célkitűzések és prioritások

1. célkitűzés – Meghallgatni

Meghallgatni az érdekelt feleket, nyitottnak lenni javaslataikra és keresni a legjobb gyakorlatokat

Prioritások:

1. Rendszeres visszajelzést kapni a panaszosoktól tapasztalataikról és a szolgáltatásaink minőségéről alkotott véleményükről.
2. Minden szinten továbbfejleszteni az uniós intézményekkel fenntartott kapcsolatokat annak érdekében, hogy jobban megértsük, miként segíthetnénk őket a szolgáltatási kultúra ápolásában és előmozdításában.
3. Párbeszédet kezdeni a civil társadalmi szervezetekkel annak érdekében, hogy figyelembe vehessük szempontjaikat.
4. Megfigyelni, hogy mások miként érik el saját teljesítményszintjüket, és megismerni az ezekhez vezető folyamatokat.
5. Az Ombudsmanok Európai Hálózata révén megismerni azokat a tagállamokban alkalmazott legjobb gyakorlatokat, amelyeket az EU szintjén is át lehetne venni.

2. célkitűzés – Teljesíteni

Megtalálni az eredmények gyorsabb elérésének módját

Prioritások:

1. Megerősíteni a hivatal kapacitását, hogy a panaszbeadványokat még hatékonyabban és eredményesebben kezelhessük.
2. A határidők jobb betartása és lehetőség szerint rövidebb határidők meghatározása révén csökkenteni a vizsgálatok lezárásához szükséges időt.
3. Alternatív és egyszerűsített eljárásokat kidolgozni annak érdekében, hogy lehetőség szerint elősegítsük a panaszok gyors rendezését, anélkül, hogy hosszas vizsgálathoz folyamodnánk.
4. Felülvizsgálni a mandátumon kívül eső panaszbeadványok kezelését.

3. célkitűzés – Meggyőzni

Kedvezően befolyásolni az uniós intézmények közigazgatási kultúráját

Prioritások:

1. Módot találni arra, hogy az Ombudsman békés megoldásra irányuló javaslatait, ajánlástervezeteit és észrevételeit meggyőzőbbé tegyük.
2. Hangsúlyozni, hogy az Ombudsman hasznos segítőtársa lehet az intézményeknek közigazgatási gyakorlataik javításában.
3. Meggyőzni az intézményeket arról, hogy a polgárok és a civil társadalmi szervezetek felé való nyitást tekintsék a szolgáltatási kultúra részének, mivel ez számukra is komoly előnyökkel jár.
4. Nagyobb figyelmet fordítani a rendszerszintű kérdésekre, az uniós közigazgatáson belül rosszul működő területek és fejlesztési lehetőségek feltárásával és az Ombudsman hivatalból indított vizsgálatokra vonatkozó hatáskörének igénybe vételével.
5. Hozzászólni az Ombudsman mandátuma szempontjából releváns területeken folyó politikai vitákhoz.



4. célkitűzés – Kommunikálni

Az érdekelt felek és a nyilvánosság számára időszerű, hasznos és könnyen hozzáférhető tájékoztatást nyújtani

Prioritások:

1. Kidolgozni a sajátos célközönségeink igényeihez igazodó, nyomtatott és elektronikus kiadványok körét.
2. Új, fejlett módszereket keresni a polgárok azzal kapcsolatos tájékoztatására, hogy az Európai Ombudsman és az Ombudsmanok Európai Hálózata hogyan segítheti őket jogaik gyakorlásában.
3. Felhívni a nyilvánosság figyelmét az Ombudsman folyamatban lévő vizsgálataira és eredményeire a nagy horderejű ügyekben.
4. Gondoskodni arról, hogy tájékoztatási politikánkban helyet kapjanak az igazgatás minőségének javítására irányuló kezdeményezéseink, valamint a panaszbeadványokkal kapcsolatos munkánk, és ezúton is ösztönözzük a polgárok jogainak teljes körű tiszteletben tartását.
5. Nagyobb mértékben támaszkodni belső kommunikációs politikánkra, hogy munkatársainkat időben tájékoztassuk az intézményen belüli fejleményekről.

5. célkitűzés – Alkalmazkodni

Folyamatosan újragondolni erőforrásaink felhasználását, hogy ezáltal is javítsuk munkánk hatékonyságát és eredményességét

Prioritások:

1. Fejleszteni az irányítási és ellenőrzési mechanizmusokat annak érdekében, hogy az intézményen belül biztosítsuk az emberi és pénzügyi erőforrások optimális felhasználását és az igazgatás legmagasabb színvonalát.
2. Következétesen figyelemmel kísérni és javítani munkánk minőségét.
3. Bevezetni egy hatékony integrált informatikai rendszert a hivatal általános munkafolyamatának kezelésére.
4. Kidolgozni egy hatékony és folyamatos humánerőforrás-politikát a magasan képzett, motivált munkatársak odavonzása és állományban tartása érdekében.
5. Feltárni az intézményközi együttműködés jobb kihasználásának lehetőségeit.



4. Végrehajtás és teljesítménymérés

Ahhoz, hogy a jelenlegi mandátum végéig megvalósítsuk az ebben a dokumentumban megállapított célkitűzéseket és prioritásokat, konkrét intézkedésekre lesz szükség. Ezen intézkedéseket minden évben az Éves Irányítási Terv (AMP) kidolgozásának folyamatában határozzuk meg.

A stratégiában meghatározott célkitűzések és prioritások jelentik a kiindulópontot a 2011-re, 2012-re, 2013-ra és 2014-re vonatkozó Éves Irányítási Tervekhez. A jelen stratégia kialakításához hozzájáruló konzultációk során az érdekelt felektől igen változatos javaslatok érkeztek arra vonatkozóan, hogy az Ombudsmannak véleményük szerint milyen konkrét intézkedéseket kellene tennie. Ezekből a javaslatokból egy jegyzéket állítottunk össze annak érdekében, hogy az elkövetkező években az éves irányítási terv elkészítésekor válogathassunk a lehetséges intézkedések eme tárházából.

A prioritások és célkitűzések megvalósításában elért előrehaladásunk méréséhez az alábbi fő teljesítménymutatókat (KPI-k) dolgoztuk ki. Hasznosságukat és relevanciájukat a tapasztalatok fényében felül fogjuk vizsgálni, és szükség esetén átdolgozzuk őket.

Fő teljesítménymutatók és a hozzájuk tartozó célkitűzések

| | | | |
|---------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. FTM | Stratégia és irányítás | Értékelés az Európai Ombudsman munkatársai és a külső érdekelt felek részéről. | 1. célkitűzés 3. célkitűzés 4. célkitűzés |
| 2. FTM | Panaszbeadványok és vizsgálatok | A lezárt vizsgálatok száma a korábbi gyakorlat végén folyamatban lévő vizsgálatok számához viszonyítva. Az olyan ügyek száma és aránya, amelyek esetében egy hónapon belül döntés született az elfogadhatóságról, a korábbi gyakorlattal összehasonlítva. | 2. célkitűzés |
| 3. FTM | Panaszbeadványok és vizsgálatok | A (i) 12 hónapon és a (ii) 18 hónapon belül lezárt vizsgálatok aránya a korábbi gyakorlattal összehasonlítva. | 2. célkitűzés |
| 4. FTM | Panaszbeadványok és vizsgálatok | A javasolt békés megoldások és ajánlástervezetek száma az összes, hivatali visszasság megállapításával járó ügy arányában, a korábbi gyakorlattal összehasonlítva. | 3. célkitűzés |
| 5. FTM | Panaszbeadványok és vizsgálatok | A hivatalból indított rendszerszintű vizsgálatok száma a korábbi gyakorlattal összehasonlítva. | 3. célkitűzés |
| 6. FTM | Kommunikáció és megkeresés | A megkeresett külső érdekelt felek (gyakoriság és jelentőség). | 1. célkitűzés 4. célkitűzés |
| 7. FTM | Támogató szolgálatok (HR) | Személyzeti létszám teljes munkaidős egyenértékben mérve (összetett mutató). | 5. célkitűzés |



| | | | |
|----------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 8. FTM | Támogató szolgálatok (HR) | Szakmai képzési napok egy főre jutó átlaga, a korábbi gyakorlattal összehasonlítva. | 5. célkitűzés |
| 9. FTM | Támogató szolgálatok | Az Európai Ombudsman személyzetének elégedettségi foka. | 5. célkitűzés |
| 10. FTM | Támogató szolgálatok (pénzügy) | A költségvetés végrehajtása (összetett mutató). | 5. célkitűzés |

Minden évben közzéteszünk a honlapon egy értékelő táblázatot a célkitűzések és prioritások megvalósításában elért teljesítményről.



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, 2010
Oktatási és nem kereskedelmi céllal
történő felhasználás megengedett,
amennyiben a forrás fel van tüntetve.