



Európai ombudsman

Az európai ombudsman stratégiája „2019 irányában”

**Elfogadva: 2014. november
Felülvizsgálva: 2017.
szeptember**

HU



Tartalomjegyzék

| | |
|--|-----------|
| Tartalomjegyzék | 3 |
| Előszó | 4 |
| 1. Küldetés és a szerep bemutatása | 5 |
| 2. A stratégia | 7 |
| Stratégiai célkitűzéseink | 7 |
| 1. célkitűzés – a relevancia biztosítása | 8 |
| 2. célkitűzés – nagyobb hatás elérése | 8 |
| 3. célkitűzés – a nagyarányú láthatóság fenntartása | 8 |
| 4. célkitűzés – az eredményességünk javítása | 9 |
| 3. Végrehajtás és teljesítménymérés | 10 |



Előszó

2014 novemberében fogadtam el az „Európai ombudsman stratégiája - 2019 irányában” című dokumentumot, amely meghatározza megbízatásom magas szintű céljait és prioritásait.

Ez a stratégia azóta útmutatásul és alapvetésként szolgált ahhoz, amit az európai ombudsman hivatalának befolyás, relevancia és hatékonyság következő szintjére emeléséért tettünk.

A rendelkezésre álló eredmények és visszajelzések igen biztatóak, ugyanakkor tisztában vagyok azzal a magas szintű elvárással, amelyet a polgárok, a civil társadalom és a vállalkozások jogosan képviselnek az EU irányába. Szerepem ombudsmanként hatásköröm keretein belül és a Parlament támogatásával arra irányul, hogy segítsek eleget tenni ezeknek az elvárásoknak.

Ígéretünkhöz híven félidőben felülvizsgáltuk a stratégiát. A belső és külső érdekelt felektől beérkezett válaszok és javaslatok, a dinamikus és folyamatosan változó uniós környezet mellett támogatásként szolgáltak néhány prioritás finomításában és újrafogalmazásában, miközben megőriztük az eredeti, magas szintű célkitűzéseket.

Ez a dokumentum tartalmazza ezeket a változtatásokat.

Megbízatásom fennmaradó idejére bízom benne, és törekszem arra, hogy továbbra is segítem a polgárokat az őket uniós polgárként megillető jogok biztosításában és a még nyitottabb, elszámoltathatóbb és polgárbarátabb uniós igazgatás ösztönzésében.

Emily O'Reilly



1. Küldetés és a szerep bemutatása

Küldetésünk az európai demokrácia szolgálata az Európai Unió intézményeivel együttműködésben a hatékonyabb, elszámoltatható, átlátható és etikus igazgatás megteremtése érdekében.

Hogyan érzük ezt el

Az ombudsman függetlenségét a Szerződések garantálják.

Magasan képzett, soknyelvű munkatársakkal dolgozunk, akik felmérik a polgárok uniós intézmények ellen tett panaszait, és megfelelő esetben gondoskodnak a jogorvoslatról.

Az ombudsman arra is hangsúlyt helyez, hogy a közérdeket szolgáló vizsgálatokat folytasson. Amikor indokoltnak tartja, szélesebb körű stratégiai vizsgálatokat is folytat és kezdeményezéseket indít.

Az ombudsman megkereső tevékenysége, iránymutatások és magatartási kódexek segítségével hatással van továbbá a helyes igazgatási gyakorlat alakulására az uniós intézményeknél.

Korlátozott erőforrásainak maximális kihasználását eredményezi stratégiai szemléletű tevékenysége és befolyásának, valamint az összes rendelkezésre álló eszköznek a felhasználása.

Az Alapjogi Charta az uniós polgárok számára garantálja a jogot ahhoz, hogy panaszt tegyenek az ombudsmannál. Ez a jog a vállalkozásokat, szervezeteket és az EU területén tartózkodó, harmadik országbeli állampolgárokat is megilleti. Az ombudsman a Chartában foglalt jogok megsértéseivel és a hivatali visszasság más eseteivel egyaránt foglalkozik. Az ombudsman tehát **támogatja a polgárokat** az alapvető jogaik érvényesítésében, és ezáltal elősegíti az önrendelkezésüket. A megfelelő ügyintézéshez való jog mellett a polgároknak joguk van tudni, hogyan járnak el az uniós intézmények (átláthatóság), és joguk van részt venni a tevékenységeikben. Az ombudsmannak ezért központi szerepe van annak biztosításában, hogy az uniós intézmények érvényesítik és védik mindezeket a jogokat.

Az ombudsman emellett támogatja a **jó kormányzást és a közszolgálati kultúrát**, és ennek érdekében segíti az uniós igazgatási szerveket abban, hogy munkájukat nyíltan, hatékonyan és feddhetetlenül végezzék.



Az elvek ránk is vonatkoznak

Törekszünk arra, hogy magunk is az útmutatások szerint járjunk el. Ebbe beletartozik a saját hibáink beismerése, az ellenőrzés elfogadása és a hajlandóság arra, hogy okuljunk a tapasztalatokból.

A helyes gyakorlatról szóló belső chartánk

Olyan szolgáltatás mellett köteleztük el magunkat, amelyet a következők jellemeznek:

- függetlenség és pártatlanság
- vezető szerep a problémamegoldásban
- új szemléletű vitarendezési módok
- rendszerszerű gondolkodás
- külső tudatosság és kíváncsiság
- reagáló képesség
- empátia
- nyitottság és elkötelezettség

A munkatársaink iránti elkötelezettség

Célunk a pozitív, együttműködő munkakörnyezet kialakítása, ahol mindenkit méltósággal, tisztelettel kezelnek, és mindenki kialakíthatja saját szakmai karriercéljait, az intézmény igényeivel és kötelezettségeivel összhangban.



2. A stratégia

A stratégia több célt szolgál:

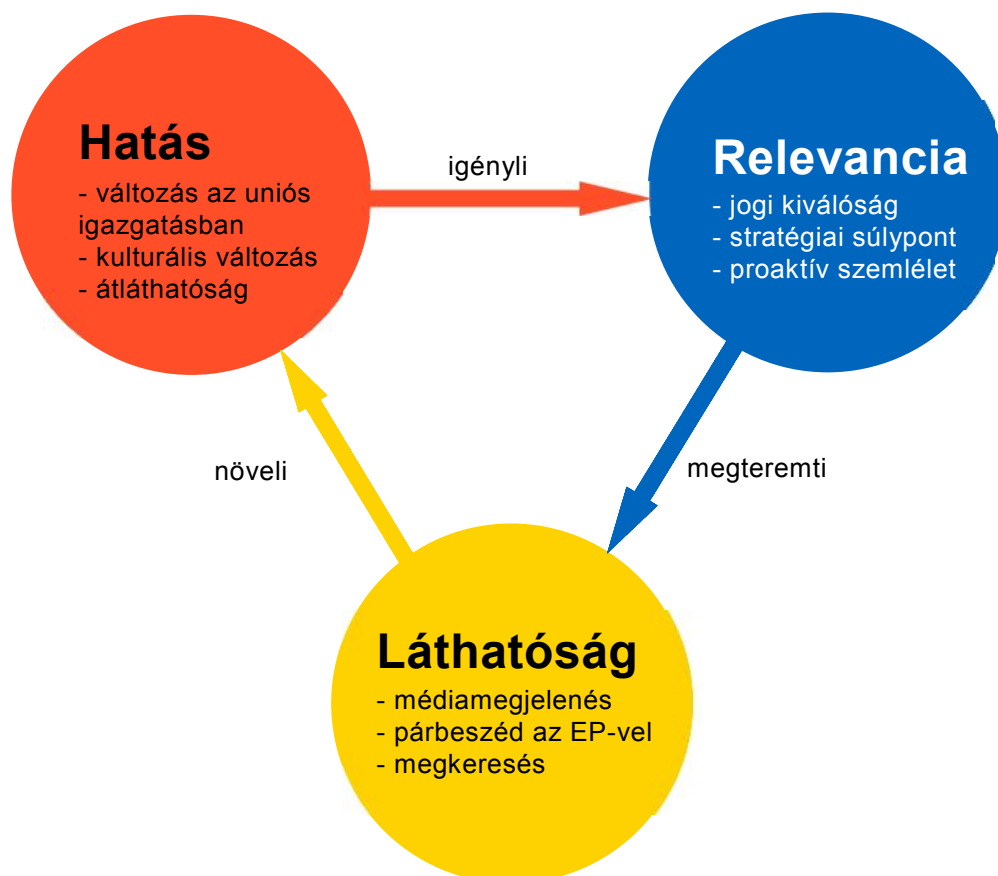
- kitűzi azokat a magas szintű célokat, amelyeket a különféle konkrét műveletek révén el kívánunk érni (ezek részletes bemutatása a Működési keretben található¹);
- többéves keretet ad a költségvetési hatóság által biztosított emberi és pénzügyi erőforrások optimális felhasználásához;
- a külső érdekeltek számára hivatkozási alapot ad az elszámoltatásunkhoz.

Stratégiai célkitűzéseink

A stratégiánk három, **egymást kölcsönösen erősítő** célkitűzés ötvözése.

Ezek a következők: törekszünk arra, hogy az EU-n belül és az érdekelt felek körében jelentős **relevanciát** érjünk el; törekszünk a küldetésünket segítő nagyarányú **láthatóság** biztosítására; valamint arra, hogy valódi és pozitív **hatással** legyünk az uniós igazgatásra.

Ezeket a célokat az **eredményesség** belső célja is támogatja.



¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/hu/resources/strategy/home.faces>



1. célkitűzés – a relevancia biztosítása

A polgárok és más érdekelt felek számára azzal akarunk maximális értéket biztosítani, hogy az érdekeik és szempontjaik alapján legfontosabb, rendszerszintű kérdésekre helyezzük a hangsúlyt.

Prioritások

1. Az ombudsman hatáskörébe tartozó kérdések elismert, megbízható és független szaktekintélyeként betöltött szerepünk megerősítése, biztosítva a vezető szerepet az átláthatóság, elszámoltathatóság és feddhetetlenség terén.
2. Az érdekelt felekkel, ideértve az akademikusokhoz hasonló fontos befolyással bíró személyekkel való kapcsolattartás és a tőlük tanulás.
3. Az Európai Unió dinamikus változásának és a működésünk politikai, társadalmi, gazdasági és jogi közegének a megismerésére való képességünk elmélyítése, lehetőség szerint nyilvános részvétel és közreműködés a megfelelő vitákban és a szakpolitika kidolgozásában.
4. 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 emberi/alapvető jogok terén vagy kormányzási kérdésekben.
5. Hozzájárulás az uniós polgárság fogalmának és a kapcsolódó jogoknak a fejlesztéséhez, előmozdításához és védelméhez.

2. célkitűzés – nagyobb hatás elérése

Valódi javulást akarunk elérni az uniós intézmények munkájának minőségében, és ennek érdekében katalizáljuk a változást a legfontosabb területeken.

Prioritások

1. Integrált megközelítésünkkel összhangban folytatódik a stratégiai fontosságú területek proaktív megkeresése, és megfelelő erőforrások ráfordítása a rendszerszintű problémák vizsgálatára.
2. A vizsgálati folyamatok optimalizálása a stratégiai fontosságú panaszok gyors és hatékony kezelése érdekében. Ez különösen akkor fontos, amikor valamely vizsgálat eredményes lezárása időfüggő.
3. Az ombudsman hatáskörének teljes mértékű igénybevétele a panaszkezelési és vizsgálati folyamatok pozitív lezárása érdekében.
4. Folytatódik az olyan eszközök kidolgozása, amelyekkel módszeresebben, alaposan nyomon lehet követni az ombudsman ajánlásainak és megjegyzéseinek kimenetelét az azoknak való legnagyobb mértékű megfelelés érdekében.
5. Az uniós intézményekkel és más érdekelt felekkel való nagyobb mértékű együttműködés és párbeszéd megerősítése és magasabb szintre emelése az igazgatási gyakorlat folyamatos fejlesztésének biztosítása érdekében.

3. célkitűzés – a nagyarányú láthatóság fenntartása

Tovább szeretnénk növelni a befolyásoló képességünket. Az ombudsman lakossági és intézményi ismertségét meg kell erősíteni és el kell mélyíteni.

Prioritások

1. Annak biztosítása, hogy kommunikációnk a legnagyobb mértékben egyértelmű legyen.



2. Folytatódik online eszközeink és csatornáink továbbfejlesztése és a dinamikus online környezethez való legnagyobb mértékű alkalmazkodás biztosítása.
3. Stratégiai párbeszéd az Európai Parlamenttel és a bizottságaival a kölcsönös érdeklődésre számot tartó területek széles skálájáról, a függetlenségünk folyamatos figyelembevétele mellett.
4. Együttműködés az Ombudsmanok Európai Hálózatával és megfelelő más csúcsszervezetekkel a polgárok tájékoztatásában jogaikról és az ombudsman munkájáról.
5. Az ombudsman megfelelő képviselésének biztosítása fontos eseményeken és konferenciákon, és a hivatali képviselők ösztönzése arra, hogy felismerjék és kövessék a hálózatépítési és megkeresési lehetőségeket.

4. célkitűzés – az eredményességünk javítása

Az erőforrásainkat úgy akarjuk használni, hogy a lehető legjobb eredményeket érjük el.

Prioritások

1. Annak biztosítása, hogy az ombudsman költségvetési erőforrásainak felhasználása a stratégiával összhangban történik.
2. Az összes folyamat és egység hatékonyságának és eredményességének maximalizálása, az informatikai rendszereket is beleértve. Adott esetben „vállalati” megoldások elfogadásának megfontolása a tágabb szintű uniós igazgatások tekintetében.
3. Intelligens, rugalmas, helyzetre szabott és megbízható munkamódszerek kidolgozásával a panaszok lehető leggyorsabb és eredményesebb fontossági sorrendbe állítása és kezelése.
4. Az átláthatóság, etika, innováció és a polgárokkal szembeni szolgálatkészség belső kultúrájának ösztönzése.
5. A hivatalnak mint motivált, tehetséges és ambiciózus emberek vonzó, dinamikus és fontos munkahelyének továbbfejlesztése, amihez gondoskodni kell arról, hogy a humánerőforrás-keretünk és politikánk teljes mértékben végrehajtásra kerüljön és szükség szerint aktualizálódjon.



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. A jelenlegi stratégia alá tartozó időszakban az éves gazdálkodási terv kidolgozására irányuló folyamat a következőképpen alakul:

Ősszel az Ombudsman titkársága felkéri az operatív egységek vezetőit, hogy 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 források 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 mérjük. A 2015-ben elfogadott fő teljesítménymutatókat lent láthatják a 2017-re kitűzött célokkal együtt.

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

| | A stratégia célkitűzése | Mérés | 2017. évi célok |
|-----------------------------|----------------------------|--|-----------------------|
| 1. fő teljesítménymutató | Relevancia | A külső érdekelt felek észrevételei (a pozitív értékelés aránya) | 70% |
| 2. fő teljesítménymutató | Relevancia | A hivatali időn belüli panaszokszázalékos aránya | 33% |
| 3. fő teljesítménymutató | Hatás | Közérdekű ügyekben indított vizsgálatok száma (panaszok és stratégiai vizsgálatok és stratégiai kezdeményezések) | 30 |
| 4. fő teljesítménymutató | Hatás | Szabályszerűség (összetett mutató) 4a. – Általános szabályszerűség 4b. – Közérdekű ügyekben tapasztalható szabályszerűség | 90% 90% |
| 5. fő teljesítménymutató | Láthatóság | Megjelenések a médiában és a közösségi médiában (összetett mutató) 5a. – Médiában megjelent cikkek száma 5b. – Aktivitás a Twitteren | 3 300 20 000 |



| | A stratégia célkitűzése | Mérés | 2017. évi célok |
|-----------------------------|----------------------------|--|------------------------|
| 6. fő teljesítménymutató | Láthatóság | Internetes tevékenységek (összetett mutató) 6a. – A honlap látogatottsága 6b. – Az interaktív útmutató segítségével nyújtott tanácsadás az Ombudsmanok Európai Hálózatának tagjával való kapcsolatfelvétel érdekében | 400 000 8 000 |
| 7. fő teljesítménymutató | Hatékonyság | A panaszok és vizsgálatok intézése (összetett mutató) 7a. – Azon ügyek aránya, amelyeknél az elfogadhatósági határozat meghozatalára egy hónapon belül sor kerül 7b. – A 6 hónapon belül lezárt vizsgálatok aránya 7c. – A 18 hónapon belül lezárt vizsgálatok aránya | 90% 50% 80% |
| 8. fő teljesítménymutató | Eredményesség | A költségvetés végrehajtása (összetett mutató) 8a. – A költségvetés végrehajtási rátája 8b. – 30 napon túli fizetések száma | 93% 0 |

A fő teljesítménymutatók mentén tevékenységünket nyomon követő és bemutató eredménytáblák időszakonként frissülnek.

A stratégia végrehajtásának átfogó értékelése és bemutatása az ombudsman éves jelentésében és az ombudsman titkárságának éves tevékenységi jelentésében olvasható.



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, 2017
Az oktatási és
nem kereskedelmi célú többszörözés megengedett
a forrás megjelölésével.