



Eiropas ombude

Eiropas ombudes stratēģija

“Pretī 2019. gadam”

Pieņemta 2014. gada novembrī
Pārskatīta 2017. gada septembrī

LV



Saturs

Saturs	3
Priekšvārds	4
1. Misija un uzdevuma pārskats	5
2. Stratēģija	7
Mūsu stratēģiskie mērķi	7
1. mērķis — nozīmības nodrošināšana	8
2. mērķis — lielākas ietekmes panākšana	8
3. mērķis — augsta atpazīstamības līmeņa saglabāšana	8
4. mērķis — mūsu efektivitātes uzlabošana	9
3. Īstenošana un novērtēšana	10



Priekšvārds

Es 2014. gada novembrī pieņēmu Eiropas ombudes stratēģiju "Pretī 2019. gadam", kurā izklāstīti augsta līmeņa mērķi un prioritātes manam pilnvaru termiņam.

Kopš tā laika stratēģija ir bijusi ceļvedis un pamats tam, ko esam darījuši, lai Eiropas Ombuds nonāktu nākamajā ietekmes, nozīmības un efektivitātes līmenī.

Līdz šim gūtie rezultāti un atgriezeniskā saite ir ļoti daudzsoļoši, tomēr es apzinos, ka pilsoņiem, pilsoniskajai sabiedrībai un uzņēmumiem pamatoti ir lielas cerības attiecībā uz ES. Mans kā ombudes uzdevums ir ar Parlamenta atbalstu palīdzēt piepildīt šīs cerības atbilstoši manai kompetencei.

Kā solīts, mēs veicām stratēģijas vidusposma pārskatu. No mūsu iekšējām un ārējām ieinteresētajām personām saņemtās atsauksmes un ierosinājumi, kā arī dinamiskā un vienmēr mainīgā ES vide ir palīdzējusi mums pilnveidot un pārformulēt dažas prioritātes, saglabājot sākotnējos augsta līmeņa mērķus.

Šīs pārmaiņas ir atspoguļotas šajā dokumentā.

Man ir cerība un mērķis atlikušajā manu pilnvaru termiņā turpināt palīdzēt iedzīvotājiem aizsargāt viņu kā ES pilsoņu tiesības un veicināt vēl atvērtāku, pārskatatbildīgāku un pilsoņiem draudzīgāku ES pārvaldi.

Emily O'Reilly



1. Misija un uzdevuma pārskats

Mūsu misija ir kalpot Eiropas demokrātijai, strādājot ar Eiropas Savienības iestādēm, lai radītu efektīvāku, atbildīgāku, pārredzamāku un ētiskāku pārvaldi.

Kā mēs to darām?

Ombudes neatkarību garantē ar Līgumiem.

Mēs nodarbinām ļoti prasmīgu un daudzvalodīgu personālu, kas novērtē pilsoņu sūdzības par ES iestādēm un attiecīgos gadījumos nodrošina tiesisko aizsardzību.

Ombude akcentē arī tādu izmeklēšanu, kas ir sabiedrības interesēs. Viņa arī veic plašākas stratēģiskās izmeklēšanas un īsteno iniciatīvas, ja uzskata, ka tas ir pamatoti.

Turklāt ombude ietekmē administratīvās paraugprakses izstrādi ES iestādēs, veicot izskaidrošanas darbu un sagatavojot vadlīnijas un paraugprakses kodeksus.

Rīkodamās stratēģiski un izmantojot savu ietekmi un visus pieejamos instrumentus, ombude var maksimāli palielināt savus ierobežotos resursus.

ES Pamattiesību hartā ir ietvertas ES pilsoņu tiesības iesniegt ombudam sūdzības. Uzņēmumi, apvienības un trešo valstu valstspiederīgie, kuru dzīvesvieta ir ES, arī var izmantot šīs tiesības. Ombuds var izskatīt sūdzības par hartā noteikto tiesību pārkāpumiem, kā arī citas lietas saistībā ar administratīvām kļūmēm. Tāpēc ombuds **paver iespējas pilsoņiem**, palīdzot īstenot viņu pamattiesības. Papildus tiesībām uz labu pārvaldību pilsoņiem ir tiesības zināt, ar ko ES iestādes nodarbojas (pārredzamība), kā arī tiesības piedalīties šo iestāžu darbībā. Šā iemesla dēļ ombuda galvenais uzdevums ir nodrošināt, ka ES iestādes īsteno un aizsargā visas šīs tiesības.

Visbeidzot, ombuds veicina **labas pārvaldības un kalpošanas sabiedrībai kultūru**, palīdzot ES pārvaldei strādāt atklāti, efektīvi un godprātīgi.



Praktizējam, ko sludinām

Mēs cenšamies praktizēt to, ko sludinām. Tas nozīmē, ka atzīstam savas kļūdas, esam atvērti pārbaudēm un mācāmies no pieredzes.

Mūsu iekšējā Paraugprakses harta

Mēs apņemamies sniegt pakalpojumu, kas apliecina:

- neatkarību un neitralitāti;
- vadošo funkciju problēmu risināšanā;
- inovatīvas pieejas strīdu izšķiršanā;
- sistēmisku domāšanu;
- izpratni par ārējiem apstākļiem un zinātkāri;
- atsaucību;
- empātiju;
- atvērtību un iesaistīšanos.

Mūsu saistības attiecībā uz mūsu personālu

Mēs ticamies nodrošināt pozitīvu un uz sadarbību vērstu darba vidi, kurā pret ikvienu personu izturas ar cieņu un godaprātu un kurā visi var veidot profesionālo karjeru atbilstoši iestādes vajadzībām un pienākumiem.



2. Stratēģija

Stratēģijai ir vairāki mērķi:

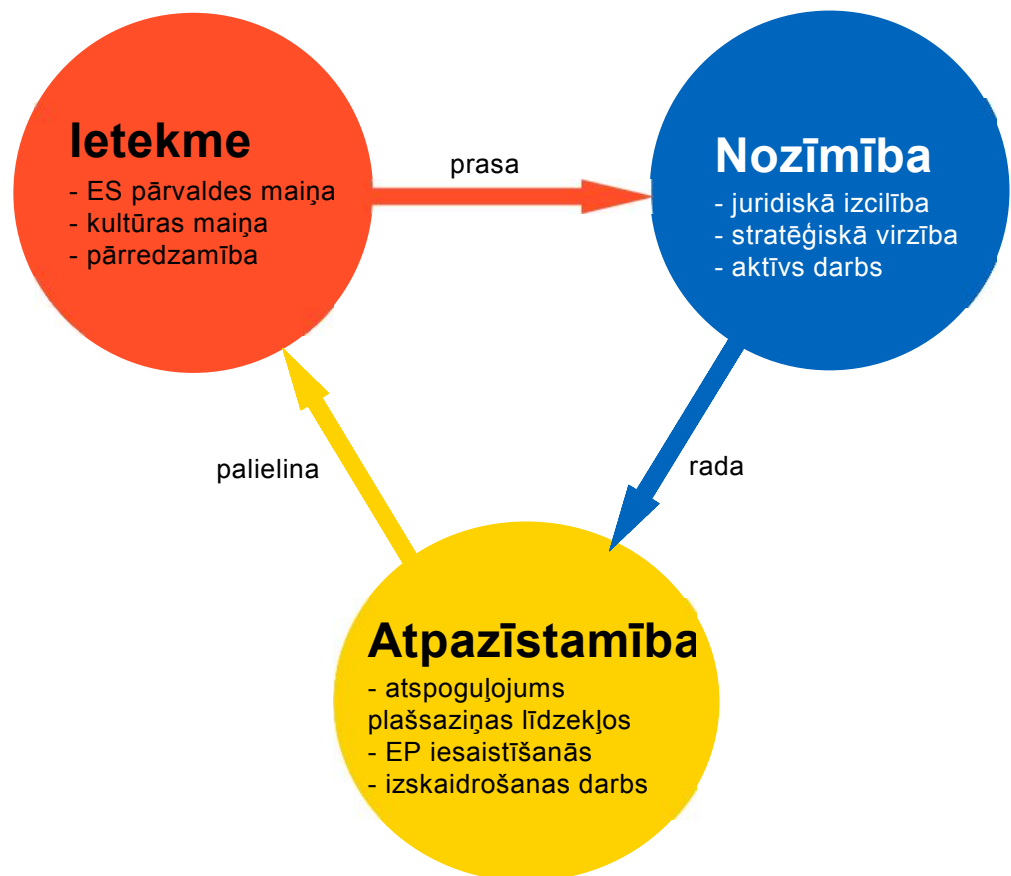
- ar to nosaka augsta līmeņa mērķus, ko sasniedz, veicot konkrētas darbības (izskaidrots Darbības pamatprincipos¹);
- ar to nodrošina daudzgažu satvaru budžeta lēmēj institūcijas piešķirto cilvēkresursu un finanšu resursu optimālai izmantošanai;
- ar to nosaka pārskatatbildības atskaites punktu mūsu ārējām ieinteresētajām personām.

Mūsu stratēģiskie mērķi

Mūsu stratēģija ir trīs **savstarpēji pastiprinošu** mērķu apvienošana un sasniegšana.

Tie ir šādi: būtiska **nozīmība** ES un mūsu ieinteresētajām personām; plaša **atpazīstamība** mūsu misijas atbalstam, kā arī reāla un pozitīva **ietekme** uz ES pārvaldi.

Šo mērķu izpildi atbalsta, nosakot iekšējo **efektivitātes** mērķi.



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



1. mērķis — nozīmības nodrošināšana

Mēs vēlamies maksimāli palielināt mūsu darba vērtību iedzīvotājiem un citām ieinteresētajām personām, pievēršoties galvenajiem sistēmiskajiem jautājumiem, kas ir visbūtiskākie attiecībā uz viņu interesēm un bažām.

Prioritātes

1. Stiprināt mūsu kā atzītas, uzticamas un neatkarīgas iestādes nozīmi to jautājumu risināšanā, uz kuriem attiecas ombudes pilnvaras, uzņemoties līderību pārredzamības, pārskatatbildības un integritātes jomās.
2. Sadarboties ar mūsu ieinteresētajām personām, tostarp attiecīgajām personām, kuras ietekmē sabiedrības viedokli, piemēram, akadēmisko aprindu pārstāvjiem, un mācīties no tām.
3. Vairojot mūsu izpratni par Eiropas Savienības mainīgo dinamiku un politisko, sociālo, ekonomisko un juridisko kontekstu, kurā mēs darbojamies, lai vajadzības gadījumā publiski iesaistītos un sniegtu ieguldījumu attiecīgās debatēs un politikas norisēs.
4. Sadarboties ar Eiropas ombudu tīklu, citu dalībvalstu iestādēm un starptautiskiem tīkliem un organizācijām, lai noteiktu un veicinātu visaugstāko standartu un paraugpraksi ievērošanu, piemēram, attiecībā uz cilvēktiesībām/pamattiesībām un pārvaldības jautājumiem.
5. Sniegt ieguldījumu ES pilsonības jēdziena un ar to saistīto tiesību izstrādē, popularizēšanā un aizsardzībā.

2. mērķis — lielākas ietekmes panākšana

Mēs vēlamies patiesi izmainīt ES iestāžu darba kvalitāti, rīkojoties kā izmaiņu stimulētājs nozīmīgākajās jomās.

Prioritātes

1. Atbilstoši mūsu integrētajai pieejai turpināt aktīvi noteikt galvenās stratēģiski svarīgās jomas un mērķtiecīgi izmantot attiecīgus resursus sistēmisku problēmu izmeklēšanai.
2. Optimizēt izmeklēšanas procesus, lai ātri un efektīvi izskatītu galvenās stratēģiski svarīgās sūdzības. Tas ir īpaši svarīgi, ja sekmīgs izmeklēšanas rezultāts ir atkarīgs no laika.
3. Pilnībā izmantot ombudes pilnvaras, lai sasniegtu pozitīvus rezultātus sūdzību izskatīšanas un izmeklēšanas procesos.
4. Turpināt izstrādāt instrumentus, kas ļauj sistemātiskāk un rūpīgāk sekot ombudes ieteikumu un ierosinājumu īstenošanas rezultātiem, lai maksimāli palielinātu atbilstību.
5. Stiprināt un paplašināt sadarbību un dialogu ar ES iestādēm un citām ieinteresētajām personām, lai nodrošinātu pastāvīgu administratīvās prakses uzlabošanu.

3. mērķis — augsta atpazīstamības līmeņa saglabāšana

Mēs vēlamies vairojot mūsu ietekmēšanas spēju. Sabiedrības un iestāžu informētībai par ombudu ir jābūt labākai un dziļākai.

Prioritātes

1. Nodrošināt, ka mūsu paziņojumi tiek sniegti maksimāli skaidri.
2. Turpināt izstrādāt un izmantot mūsu tiešsaistes rīkus un kanālus, un nodrošināt maksimālu spēju pielāgoties dinamiskā tiešsaistes vidē.



3. Stratēģiski sadarboties ar Eiropas Parlamentu un tā komitejām attiecībā uz plašu abpusēji interesējošu jautājumu klāstu, vienmēr apzinoties mūsu neatkarību.
4. Sadarboties ar Eiropas ombudu tīklu un citām attiecīgām jumta organizācijām, informējot pilsoņus par viņu tiesībām un ombudes darbu.
5. Nodrošināt pienācīgu ombudes pārstāvību nozīmīgākajos pasākumos un konferencēs un iedrošināt biroja pārstāvjus apzināt un izmantot tīklu veidošanas un izskaidrošanas darba iespējas.

4. mērķis — mūsu efektivitātes uzlabošana

Mēs vēlamies izmantot savus resursus, lai sasniegtu labākos iespējamus rezultātus.

Prioritātes

1. Nodrošināt ombudes budžeta resursu atbilstību stratēģijai.
2. Maksimāli palielināt mūsu procesu un struktūrvienību, tostarp IT sistēmu, darba lietderību un efektivitāti. Attiecīgos gadījumos apsvērt iespējas pārņemt lielāku ES administrāciju “korporatīvos” risinājumus.
3. Noteikt prioritātes un risināt sūdzības pēc iespējas ātrāk un efektīvāk, izmantojot viedas, elastīgas, pielāgotas un funkcionālas darba prakses.
4. Veicināt pārredzamības, ētikas, inovāciju un pakalpojumu iedzīvotājiem iekšējo kultūru.
5. Turpināt attīstīt biroju kā pievilcīgu, dinamisku un svarīgu darba vietu motivētiem, talantīgiem un mērķtiecīgiem cilvēkiem, nodrošinot mūsu cilvēkresursu sistēmas un politikas pilnīgu īstenošanu un atjaunināšanu pēc vajadzības.



3. Īstenošana un novērtēšana

Izmantojot gada vadības plānu (GVP) un gada darbības pārskatu (GDP), mēs katru gadu plānojam un novērtējam konkrētas darbības iepriekš minēto mērķu un prioritāšu sasniegšanai. Periodā, uz ko attiecas pašreizējā stratēģija, GVP tiek veidots, kā aprakstīts turpmāk.

Rudenī ombudes ģenerālsekretārs aicina darbības struktūrvienību vadītājus rosināt konkrētas darbības stratēģijas īstenošanai, pamatojoties uz finanšu resursiem un cilvēkresursiem, kas atbilstoši plānotajam būs pieejami birojam nākamajā gadā. Priekšlikumos sīki izklāsta:

- kā darbības sekmēs stratēģijas mērķu un prioritāšu sasniegšanu;
- vajadzīgos resursus;
- kā resursi tiks nodrošināti (piemēram, kāpinot efektivitāti un/vai samazinot citām darbībām atvēlētos resursus).

Pēc iekšējām apspriedēm un saskaņošanas ombude lemj par GVP pieņemšanu.

Vērtēšana, novērtēšana un ziņošana

Progresu mūsu mērķu sasniegšanā novērtē, izmantojot galvenos darbības rādītājus (GDR). Turpmāk ir izklāstīti 2015. gadā pieņemtie GDR un 2017. gadam noteiktie mērķi.

GDR un attiecīgie mērķi katru gadu tiek pārskatīti un vajadzības gadījumā pārstrādāti.

Stratēģijas mērķis	Novērtējuma kritērijs	Mērķi 2017. gadam
1. GDR Nozīmība	Kā mūs uztver mūsu ārējās ieinteresētās personas (pozitīva novērtējuma līmenis)	70%
2. GDR Nozīmība	Sūdzību procentuālā daļa pilnvaru tvērumā	33%
3. GDR Ietekme	To izmeklēšanu skaits, kas uzsāktas sabiedriskas nozīmes lietās (sūdzības, stratēģiskās izmeklēšanas un stratēģiskās iniciatīvas)	30
4. GDR Ietekme	Atbilstība (salikts rādītājs) 4.a – vispārējā atbilstība 4.b – atbilstība sabiedriskas nozīmes lietās	90% 90%
5. GDR Atpazīstamība	Plašsaziņas līdzekļu un sociālo tīklu pasākumi (salikts rādītājs) 5.a – plašsaziņas līdzekļu rakstu skaits 5.b – aktivitāte sociālajā tīklā <i>Twitter</i>	3 300 20 000
6. GDR Atpazīstamība	Tīmekļa aktivitātes (salikts rādītājs) 6.a – tīmekļa vietnes apmeklētāji 6.b – ieteikums, kas sniegts, izmantojot interaktīvo ceļvedi, lai sazinātos ar Eiropas ombudu tīkla (EOT) biedru	400 000 8 000



Stratēģijas mērķis	Novērtējuma kritērijs	Mērķi 2017. gadam
7. GDR Efektivitāte	Sūdzību izskatīšana un izmeklēšanas (salikts rādītājs)	
	7.a – to lietu īpatsvars, kurās lēmums par pieņemamību ir pieņemts viena mēneša laikā	90%
	7.b – to izmeklēšanu īpatsvars, kas slēgtas 6 mēnešu laikā	50%
	7.c – to izmeklēšanu īpatsvars, kas slēgtas 18 mēnešu laikā	80%
8. GDR Efektivitāte	Budžeta izpilde (salikts rādītājs)	
	8.a – budžeta izpildes līmenis	93%
	8.b – to maksājumu skaits, kas veikti vēlāk kā pēc 30 dienām	0

Rezultātu tabulas, kas ļauj uzraudzīt mūsu sniegumu attiecībā pret GDR mērķiem un ziņot par to, tiek periodiski atjauninātas.

Stratēģijas īstenošanas vispārēju novērtējumu un pārskatu sniedz ombudes gada pārskatā un ombudes ģenerālsekretāra gada darbības ziņojumā.



Eiropas ombude

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

Tālr.: + 33 (0)388172313
Fakss: + 33 (0)388179062
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Eiropas Savienība, 2017. gads
Teksta reproducēšana ir atļauta
izglītojošos un nekomerciālos nolūkos,
norādot tā autoru.