



Strategia na nową kadencję

wrzesień 2010 r.

PL



Spis treści

Przedmowa	3
1. Kilka słów o Europejskim Rzeczniku Praw Obywatelskich	4
Kompetencje	
Dotychczasowe osiągnięcia	
2. Zadania, zamierzenia i zasady	7
Nasze zadania	
Nasze zamierzenia	
Nasze zasady	
3. Cele i priorytety	9
Cel 1 – Otwartość	
Cel 2 – Sprawność	
Cel 3 – Skuteczność	
Cel 4 – Komunikatywność	
Cel 5 – Elastyczność	
4. Realizacja i ocena	11



Przedmowa

Celem niniejszej strategii Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich jest jasne przedstawienie zadań, zamierzeń i zasad leżących u podstaw prac Rzecznika. W oparciu o dotychczasowe osiągnięcia strategia zawiera wyszczególnienie celów i priorytetów, które służą osiągnięciu nadrzędnego celu działalności Rzecznika, a mianowicie zapewnieniu pełni praw obywatelom UE i usprawnieniu unijnej administracji.

To ambitna i dalekosiężna strategia, ale – miejmy nadzieję – również realistyczna i możliwa do wcielenia w życie. Strategia ta jest wynikiem zakrojonych na dużą skalę konsultacji z zainteresowanymi stronami – zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi. Odczuwam ogromną wdzięczność wobec wszystkich tych, którzy przyczynili się do powstania niniejszej strategii, będącej wyrazem refleksji nad kwestiami instytucjonalnymi, za przekazanie wielu pozytywnych i twórczych sugestii.

Ufam, że niniejsza strategia okaże się pomocna w wypełnieniu przez Rzecznika jego zobowiązań wobec obywateli i instytucji oraz sprawi, że zobowiązania te staną się łatwiej zrozumiałe. Mam również nadzieję, że poprzez nieustanne dążenie do usprawnienia naszych służb sprostamy oczekiwaniom naszych rozmówców, a być może uczynimy nawet więcej.

P. Nikiforos Diamandouros



1. Kilka słów o Europejskim Rzeczniku Praw Obywatelskich

Kompetencje

Urząd Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich powstał w 1993 r. jako część nowo ustanowionego obywatelstwa Unii. Chodziło o to, aby pomóc w zmniejszeniu odległości dzielącej obywateli od instytucji Unii. Parlament Europejski po raz pierwszy wybrał Rzecznika w 1995 r.

Rzecznik uprawniony jest do przeprowadzania dochodzeń w sprawach dotyczących niewłaściwego administrowania w działaniach instytucji, organów i jednostek organizacyjnych Unii, z wyłączeniem Trybunału Sprawiedliwości wykonującego swoje funkcje sądowe, z inicjatywy własnej bądź w odpowiedzi na skargi. Rzecznik jest w pełni niezależny w wykonywaniu swej funkcji.

Każdy obywatel Unii ma prawo wnosić skargi do Rzecznika. Skargi mogą być także składane przez rezydentów, przedsiębiorstwa i stowarzyszenia.

Jeżeli skarga jest uzasadniona, Rzecznik w miarę możliwości dąży do rozwiązania polubownego. Może to obejmować odpowiednie zadośćuczynienie, np. zmianę decyzji, przeprosiny czy odszkodowanie. Rzecznik nie może zmusić instytucji do rozwiązania problemu będącego przyczyną niewłaściwego administrowania, ale jeżeli instytucja nie zastosuje się do zaleceń Rzecznika, może on skrytykować ją publicznie. Jeżeli sprawa jest dostatecznie poważna, Rzecznik może przedstawić Parlamentowi Europejskiemu sprawozdanie specjalne.

Rzecznik nie tylko służy niezależną i bezstronną pomocą skarżącym, ale również czynnie działa na rzecz usprawnienia administracji i pełnego poszanowania praw obywatelskich.

Dotychczasowe osiągnięcia

Od powstania urzędu Rzecznik odpowiedział na ponad 36 000 skarg i przeprowadził ponad 3 800 dochodzeń w sprawach dotyczących domniemanego niewłaściwego administrowania.

Upowszechnianie dobrej administracji

Rzecznik od początku kieruje się koncepcją obywatelstwa prowadzącą do zwiększenia roli obywateli, poszanowania ich praw i stworzenia kultury służby w administracji. Spośród konkretnych działań podjętych lub z powodzeniem zaproponowanych przez Rzecznika wymienić należy:

- ogólne pojęcie niewłaściwego administrowania, obejmujące zgodność z prawem, prawa podstawowe i zasady dobrej administracji
- podstawowe prawo do dobrej administracji (art. 41 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej)
- *Europejski Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej*
- pełne i sprawiedliwe prawa procesowe dla podmiotów wnoszących skargi do Rzecznika.



Zwiększanie roli obywateli

W celu zwiększenia roli obywateli i wzmocnienia ich zaufania do instytucji motywem przewodnim działalności Rzecznika stała się przejrzystość. Spośród konkretnych działań wymienić należy:

- upowszechnianie zasad dotyczących publicznego dostępu do dokumentów, zapewniających przejrzystość we wszystkich instytucjach UE
- zwiększanie przejrzystości postępowania Komisji Europejskiej dotyczącego rozpatrywania skarg przeciwko państwom członkowskim
- nadawanie bardziej sprawiedliwego i bardziej przejrzystego charakteru postępowaniom wewnętrznym UE, np. w zakresie naboru, przetargów i dotacji
- poszukiwanie sposobu na pogodzenie prawa do ochrony danych z prawem publicznego dostępu do dokumentów we współpracy z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych
- regularne udzielanie informacji zainteresowanym stronom we wszystkich 23 językach urzędowych UE i zamieszczanie decyzji Rzecznika na stronie internetowej urzędu.

Udzielanie pomocy skarżącym

W celu udzielania większej pomocy skarżącym Rzecznik:

- w coraz większym stopniu ukierunkowywał swoją działalność na rozwiązywanie problemów skarżących i zapewnianie im zadośćuczynienia
- zachęcał do stosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez Komisję w sprawach dotyczących umów
- z powodzeniem wnioskował o rozszerzenie jego uprawnień dochodzeniowych
- zacieśniał współpracę z rzecznikami praw obywatelskich i podobnymi urzędami z państw członkowskich, w ramach Europejskiej Sieci Rzeczników Praw Obywatelskich
- opracował interaktywny przewodnik w wersji internetowej dotyczący pozasądowych środków ochrony praw na mocy prawa UE.

Podjęmowanie inicjatyw

Oprócz udzielania odpowiedzi na skargi Rzecznik działał również czynnie na rzecz usprawnienia administracji UE. Spośród konkretnych działań wymienić należy:

- dochodzenia z inicjatywy własnej, np. w zakresie opóźnionych płatności, niepełnosprawności i dyskryminacji ze względu na wiek, mające na celu wskazanie ewentualnych problemów systemowych prowadzących do niewłaściwego administrowania i znalezienie odpowiednich rozwiązań
- systematyczną analizę działań następczych podejmowanych przez instytucje w odpowiedzi na poszczególne uwagi Rzecznika
- współpracę z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym mającą na celu dopilnowanie, aby informował on zainteresowane strony o swojej polityce społecznej i środowiskowej oraz wewnętrznym postępowaniu skargowym
- udział w konsultacjach społecznych przeprowadzanych przez Komisję na temat dostępu do dokumentów, rozporządzenia finansowego i europejskiej inicjatywy obywatelskiej
- uczestnictwo w zorganizowanym i regularnym dialogu z instytucjami.



Dotychczasowe osiągnięcia stanowią podstawę niniejszej strategii, dotyczącej bieżącej kadencji Rzecznika, która rozpoczęła się w 2009 r. Tym sposobem Rzecznik zamierza pomóc Unii w dotrzymaniu obietnic, które złożyła obywatelom w traktacie lizbońskim, dotyczących praw podstawowych, zwiększonej przejrzystości i większych możliwości udziału w unijnym procesie stanowienia prawa.



2. Zadania, zamierzenia i zasady

Nasze zadania

Zgodnie z oświadczeniem przyjętym przez Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich w 2009 r. zadania urzędu brzmią następująco:

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich dąży do osiągnięcia sprawiedliwych rozwiązań dla skarg przeciwko instytucjom Unii Europejskiej, popiera przejrzystość i promuje kulturę urzędniczą. Zmierza do zbudowania zaufania poprzez dialog między obywatelami a Unią Europejską oraz rozwijania najwyższych standardów postępowania w instytucjach unijnych.

Nasze zamierzenia

Do końca bieżącej kadencji zamierzamy:

- wymiennie zwiększyć swoją efektywność jako alternatywnego środka rozwiązywania sporów z instytucjami Unii
- być uznawani za siłę napędową procesu przyznawania obywatelom pierwszoplanowego miejsca w kulturze administracyjnej Unii
- pełniej wyrazić swoje ciągłe zaangażowanie na rzecz rozpoznawania i spełniania oczekiwań skarżących i innych zainteresowanych stron.

Nasze zasady

Podstawę wszystkich naszych działań – zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych – stanowi pięć zasad.

Rzetelność

- Rozpatrujemy skargi w sposób obiektywny i bezstronny.
- Jesteśmy uczciwi i godni zaufania, a w swoich działaniach kierujemy się surowymi normami moralnymi.

Sprawiedliwość

- Postrzegamy sprawiedliwość jako podstawową zasadę dobrej administracji.
- Dążymy do pogodzenia sprzecznych praw i interesów w sposób rozsądny i sprawiedliwy oraz pomagamy w tym innym.

Odpowiedzialność

- Odpowiadamy przed innymi za podejmowane przez siebie działania, a to naszym zdaniem stanowi warunek niezależności Rzecznika.
- Działamy w sposób możliwie najbardziej otwarty.
- Wyjaśniamy swoje decyzje i działania oraz uzasadniamy to, czym się zajmujemy.

Dialog

- Jesteśmy otwarci, słuchamy innych z uwagą i szacunkiem oraz staramy się patrzeć na każdą sytuację z ich punktu widzenia.



- Czynnie współpracujemy z zainteresowanymi stronami – czy to obywatelami, stowarzyszeniami, czy instytucjami.
- Używamy języka, który jest możliwie najbardziej przystępny i zrozumiały.

Służba

- Mamy świadomość, że Rzecznik ma służyć obywatelom i zainteresowanym stronom, a celem, do którego dążymy, jest zapewnienie możliwie najwyższej jakości obsługi.
- Uczymy się na swoich własnych doświadczeniach i tych zdobytych przez innych oraz z zaangażowaniem dążymy do rozpoznawania, rozwijania i stosowania najlepszych praktyk.
- Przepraszamy za swoje błędy i dokładamy wszelkich starań, aby je naprawić.



3. Cele i priorytety

Cel 1 – Otwartość

Chcemy słuchać zainteresowanych stron, być otwarci na ich sugestie i rozpoznawać najlepsze praktyki

Priorytety:

1. Uzyskiwanie regularnej informacji zwrotnej od skarżących dotyczącej ich doświadczeń i poglądów na temat jakości naszej obsługi.
2. Dalsze zacieśnianie współpracy z instytucjami UE na wszystkich szczeblach, aby lepiej zrozumieć, jak możemy im pomóc wykształcić i upowszechniać kulturę służby.
3. Utrzymywanie stosunków z organizacjami społeczeństwa obywatelskiego w celu uwzględniania ich uwag.
4. Przyjmowanie perspektywy zewnętrznej, aby sprawdzić, jak inni osiągają swoje wyniki, i zrozumieć procesy leżące u ich podstaw.
5. Zdobywanie wiedzy o najlepszych praktykach w państwach członkowskich, które mogłyby zostać przyjęte na szczeblu UE, w ramach Europejskiej Sieci Rzeczników Praw Obywatelskich.

Cel 2 – Sprawność

Chcemy znaleźć sposoby na szybsze osiągnięcie wyników

Priorytety:

1. Zwiększanie możliwości urzędu w celu rozpatrywania skarg w sposób jeszcze bardziej efektywny i skuteczny.
2. Skracanie czasu potrzebnego do zamknięcia dochodzenia poprzez lepsze pilnowanie terminów i – w razie możliwości – wyznaczanie krótszych terminów.
3. Rozwijanie alternatywnych i uproszczonych postępowań, aby skargi były możliwie najczęściej rozpatrywane szybko, bez długiego dochodzenia.
4. Dokonywanie przeglądu procesu rozpatrywania skarg wykraczających poza kompetencje urzędu.

Cel 3 – Skuteczność

Chcemy wywierać pozytywny wpływ na kulturę administracyjną instytucji UE

Priorytety:

1. Badanie sposobów na nadanie większego wpływu wnioskowi o rozwiązanie polubowne, projektowi zaleceń i uwagom Rzecznika.
2. Podkreślanie roli Rzecznika jako bogatego zasobu służącego pomocą instytucjom w usprawnieniu ich praktyk administracyjnych.
3. Przekonywanie instytucji, że wychodzenie naprzeciw obywatelom i organizacjom społeczeństwa obywatelskiego powinno stanowić część kultury służby i przynosi duże korzyści.
4. Przywiązywanie większej wagi do kwestii systemowych, poprzez rozpoznawanie obszarów niewłaściwego administrowania w administracji UE i możliwości poprawy oraz korzystanie z uprawnień Rzecznika do przeprowadzania dochodzeń z inicjatywy własnej.
5. Wnoszenie wkładu w debaty orientacyjne w dziedzinach mających znaczenie dla urzędu Rzecznika.



Cel 4 – Komunikatywność

Chcemy udzielać zainteresowanym stronom i obywatelom aktualnych, przydatnych i łatwo dostępnych informacji

Priorytety:

1. Opracowywanie różnych materiałów w wersji papierowej i elektronicznej, dostosowanych do potrzeb naszych konkretnych odbiorców.
2. Poszukiwanie nowych i lepszych sposobów na informowanie obywateli o tym, jak mogą korzystać ze swoich praw przy pomocy Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich i Europejskiej Sieci Rzeczników Praw Obywatelskich.
3. Pogłębianie wiedzy obywateli na temat bieżących dochodzeń Rzecznika i wyników doniosłych spraw.
4. Zapewnianie polityki informacyjnej, która obejmuje nasze inicjatywy na rzecz usprawnienia administracji i prace w zakresie rozpatrywania skarg, a także zachęca do pełnego poszanowania praw obywatelskich.
5. Lepsze wykorzystywanie naszej wewnętrznej polityki informacyjnej do udzielania pracownikom aktualnych informacji o zmianach w urzędzie.

Cel 5 – Elastyczność

Chcemy stale zastanawiać się nad tym, jak korzystamy ze swoich zasobów, aby zwiększyć skuteczność i efektywność naszych prac

Priorytety:

1. Ulepszanie mechanizmów zarządzania i kontroli w celu zapewnienia optymalnego wykorzystania zasobów kadrowych i finansowych oraz najwyższych standardów administracji w wymiarze wewnętrznym.
2. Systematyczne monitorowanie i podnoszenie jakości naszych prac.
3. Wprowadzenie efektywnego zintegrowanego systemu informatycznego w celu zarządzania całościowym obciążeniem urzędu.
4. Opracowanie efektywnej i ciągłej polityki kadrowej w celu przyciągania i utrzymywania wysoko wykwalifikowanych i zmotywowanych pracowników.
5. Badanie możliwości lepszego wykorzystania współpracy międzyinstytucjonalnej.



4. Realizacja i ocena

Osiągnięcie do końca bieżącej kadencji celów i priorytetów wymienionych w niniejszej strategii wymagać będzie podjęcia konkretnych działań. Działania te określone będą co roku w ramach opracowywania rocznego planu zarządzania.

Cele i priorytety wymienione w strategii stanowić będą punkt wyjścia do opracowania rocznych planów zarządzania na 2011 r., 2012 r., 2013 r. i 2014 r. Podczas konsultacji, które przyczyniły się do powstania niniejszej strategii, zainteresowane strony wysunęły różnorodne sugestie dotyczące konkretnych działań, jakie Rzecznik powinien podjąć. Sugestie te, zebrane i podsumowane, służyć będą za zbiór działań, jakie można uwzględnić w rocznych planach zarządzania na nadchodzące lata.

Na potrzeby oceny postępu w osiąganiu naszych celów i priorytetów ustalono następujące kluczowe wskaźniki efektywności (ang. *key performance indicator*, KPI), których przydatność i zasadność będzie oceniana w oparciu o doświadczenia. W razie konieczności wskaźniki te będą zmieniane.

Kluczowe wskaźniki efektywności i odpowiadające im cele

KPI 1	Strategia i zarządzanie	Ocena dokonywana przez pracowników urzędu Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich i zewnętrzne zainteresowane strony.	Cel 1 Cel 3 Cel 4
KPI 2	Skargi i dochodzenia	Liczba zamkniętych dochodzeń w stosunku do liczby toczących się dochodzeń na koniec poprzedniego roku budżetowego. Liczba i odsetek spraw, w których decyzja o dopuszczalności zapada w ciągu jednego miesiąca, w porównaniu z poprzednim rokiem budżetowym.	Cel 2
KPI 3	Skargi i dochodzenia	Odsetek dochodzeń zamkniętych w ciągu (i) 12 i (ii) 18 miesięcy, w porównaniu z poprzednim rokiem budżetowym.	Cel 2
KPI 4	Skargi i dochodzenia	Liczba zaproponowanych rozwiązań polubownych i projektów zaleceń, jako odsetek wszystkich spraw, w których stwierdza się niewłaściwe administrowanie, w porównaniu z poprzednim rokiem budżetowym.	Cel 3
KPI 5	Skargi i dochodzenia	Liczba wszczętych dochodzeń z inicjatywy własnej dotyczących kwestii systemowych, w porównaniu z poprzednim rokiem budżetowym.	Cel 3
KPI 6	Komunikacja i działania zewnętrzne	Kontakt z zewnętrznymi zainteresowanymi stronami (częstotliwość i znaczenie).	Cel 1 Cel 4
KPI 7	Służby pomocnicze (kadry)	Poziom zatrudnienia, mierzony jako równoważnik zatrudnienia w pełnym wymiarze godzin (wskaźnik złożony).	Cel 5



KPI 8	Służby pomocnicze (kadry)	Średnia liczba dni szkolenia zawodowego na osobę, w porównaniu z poprzednim rokiem budżetowym.	Cel 5
KPI 9	Służby pomocnicze	Stopień zadowolenia pracowników urzędu Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.	Cel 5
KPI 10	Służby pomocnicze (finanse)	Wykonanie budżetu (wskaźnik złożony).	Cel 5

Wyniki dotyczące efektywności w osiąganiu celów i priorytetów zamieszczane będą co roku na stronie internetowej urzędu.



Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

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

© Unia Europejska, 2010
Powielanie do celów edukacyjnych
i niekomercyjnych jest dozwolone
pod warunkiem podania źródła.