



Europejski Rzecznik Praw
Obywatelskich

**Strategia
Europejskiej Rzecznik
Praw Obywatelskich
„W stronę 2019 roku”**

Przyjęcie – listopad 2014 r.
Przeгляд – wrzesień 2017 r.

PL



Spis treści

Spis treści	3
Przedmowa	4
1. Misja i zarys kompetencji	5
2. Strategia	7
Nasze cele strategiczne	7
Cel 1 – Zdobycie istotnej pozycji	8
Cel 2 – Wywieranie większego wpływu	8
Cel 3 – Utrzymanie wysokiej widoczności	9
Cel 4 – Poprawa wydajności	9
3. Wdrożenie i ocena wyników	10



Przedmowa

W listopadzie 2014 r. przyjąłem strategię Europejskiej Rzecznik Praw Obywatelskich – „W stronę 2019 roku” określając istotne cele i priorytety na okres mojej kadencji.

Od tamtej pory strategia służy jako plan i podstawa działań, które podjęliśmy, aby zwiększyć wpływ, znaczenie i skuteczność Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.

Dotychczasowe wyniki i informacje zwrotne są bardzo zachęcające, mam jednak świadomość wysokich, uzasadnionych oczekiwań obywateli, organizacji społeczeństwa obywatelskiego i przedsiębiorstw w stosunku do UE. Moją rolą jako Europejskiej Rzecznik Praw Obywatelskich jest udzielenie pomocy w spełnieniu tych oczekiwań, w granicach moich kompetencji i przy wsparciu ze strony Parlamentu.

Zgodnie z zapowiedziami przeprowadziliśmy śródkresowy przegląd strategii. Na podstawie odpowiedzi i sugestii ze strony wewnętrznych i zewnętrznych zainteresowanych stron, oprócz dynamicznego i podlegającego ciągłym zmianom krajobrazu UE, byliśmy w stanie udoskonalić i przeformułować niektóre priorytety z zachowaniem pierwotnych istotnych celów.

Zmiany te zostały przedstawione w niniejszym dokumencie.

Mam nadzieję i ambicję do końca mojej kadencji w dalszym ciągu wspierać obywateli w zabezpieczeniu ich praw jako obywateli UE oraz propagować jeszcze bardziej otwartą, odpowiedzialną i przyjazną obywatelom administrację UE.

Emily O'Reilly



1. Misja i zarys kompetencji

Naszą misją jest krzewienie demokracji europejskiej poprzez współpracę z instytucjami Unii Europejskiej celem tworzenia bardziej skutecznej, odpowiedzialnej, przejrzystej i etycznej administracji.

Jak to osiągnąć

Niezależność Rzecznika Praw Obywatelskich gwarantowana jest zapisami traktatów europejskich.

Zatrudniamy wysoko wykwalifikowaną kadrę mówiącą wieloma językami. Kadra ta ocenia skargi obywateli wobec instytucji Unii Europejskiej i w razie potrzeby umożliwia należyte dochodzenie roszczeń.

Rzecznik kładzie duży nacisk na prowadzenie dochodzeń w interesie publicznym. Prowadzi dalej dochodzenia i inicjatywy, kiedy uzna, że istnieją ku temu przesłanki.

Rzecznik Praw Obywatelskich ma także wpływ na rozwój dobrych praktyk administracyjnych w instytucjach UE poprzez działalność informacyjną, formułowanie wytycznych i kodeksów dobrych praktyk.

Prowadząc strategiczne działania oraz wykorzystując swój wpływ i wszystkie dostępne narzędzia, Rzecznik Praw Obywatelskich może w sposób maksymalny wykorzystać swoje ograniczone zasoby.

Karta Praw Podstawowych gwarantuje obywatelom UE prawo do wnoszenia skarg do Rzecznika. Przedsiębiorstwa, stowarzyszenia i obywatele państw trzecich zamieszkali na terenie UE także mają takie prawo. Rzecznik Praw Obywatelskich może rozpatrywać skargi w zakresie naruszenia praw wynikających z Karty, a także innych przypadków niewłaściwego administrowania. Rzecznik Praw Obywatelskich przyczynia się zatem do **upodmiotowienia obywateli** poprzez wspieranie ich w egzekwowaniu ich praw podstawowych. Poza prawem do dobrej administracji obywatele mają też prawo wiedzieć, jakie działania podejmują instytucje UE (przejrzystość), oraz uczestniczyć w takich działaniach. Rzecznik Praw Obywatelskich ma zatem do odegrania istotną rolę w zapewnieniu, aby prawa te były przestrzegane i chronione przez instytucje UE.

Rzecznik promuje także **dobre rządzenie i kulturę służby publicznej**, pomagając administracji UE funkcjonować w sposób otwarty, skuteczny i rzetelny.



Czyny w ślad za słowami

Staramy się sami postępować w sposób, do którego zachęcamy innych. Podejście to polega na przyznawaniu się do własnych błędów, poddawaniu się kontroli oraz wyciąganiu wniosków na podstawie doświadczenia.

Nasza Wewnętrzna karta dobrych praktyk

W ramach naszych usług zobowiązujemy się do:

- zapewnienia niezależności i bezstronności
- odgrywania wiodącej roli w rozwiązywaniu problemów
- stosowania innowacyjnych metod rozstrzygnięcia sporów
- myślenia systemowego
- wykazywania świadomości czynników zewnętrznych i zainteresowania nimi
- reagowania na potrzeby
- wykazywania empatii
- wykazywania otwartości i zaangażowania

Nasze zobowiązanie wobec pracowników

Naszym celem jest tworzenie pozytywnego środowiska pracy zachęcającego do współdziałania, w którym każdy traktowany jest z godnością i szacunkiem i gdzie wszyscy mają możliwość realizowania swoich ambicji zawodowych zgodnie z potrzebami i obowiązkami samej instytucji.



2. Strategia

Przyjęta przez nas strategia ma spełniać szereg zadań, tj.:

- wyznaczenie istotnych celów osiąganych poprzez konkretne działania (wyjaśnione w części dotyczącej ram operacyjnych¹);
- zapewnienie wieloletnich ram w celu optymalnego wykorzystania zasobów ludzkich i finansowych przekazywanych przez organy władzy budżetowej;
- stanowienie punktu odniesienia dla zewnętrznych zainteresowanych stron pozwalającego rozliczanie nas z podejmowanych działań.

Nasze cele strategiczne

Nasza strategia polega na połączeniu trzech **wzajemnie się uzupełniających** celów.

Są nimi: zdobycie znaczącej **pozycji** w UE i wobec naszych zainteresowanych stron, zapewnienie dużej **widoczności** na potrzeby realizacji naszej misji oraz wywarcie rzeczywistego, pozytywnego **wpływu** na administrację UE.

W cele te wpisuje się wewnętrzny cel dotyczący **wydajności**.



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



Cel 1 – Zdobyć istotnej pozycji

Pragniemy, aby nasze działania przynosiły optymalną wartość dla obywateli i innych zainteresowanych stron poprzez skupianie się na kluczowych kwestiach systemowych, które mają najistotniejsze znaczenie dla ich interesów i problemów, z którymi się borykają.

Priorytety

- 1.** Wzmocnienie naszej pozycji jako uznanego, niezależnego i cieszącego się zaufaniem autorytetu w zakresie obejmującym mandat Rzecznika, a także odgrywanie wiodącej roli w zakresie przejrzystości, odpowiedzialności i rzetelności.
- 2.** Zaangażowanie zainteresowanych stron i uczenie się od nich, w tym od odpowiednich osób takich jak nauczyciele akademicy mających silny wpływ na swoich odbiorców.
- 3.** Zwiększenie naszej wiedzy na temat zmieniającej się dynamiki Unii Europejskiej oraz kontekstu politycznego, społecznego, gospodarczego i prawnego, w którym działamy, aby, w razie potrzeby, publicznie angażować się i wносить wkład w istotne debaty i prace nad tworzeniem polityki.
- 4.** Współpraca z Europejską Siecią Rzeczników Praw Obywatelskich, innymi organami państw członkowskich oraz sieciami i organizacjami międzynarodowymi celem wskazania i promowania najwyższych standardów i najlepszych praktyk, np. dotyczących praw człowieka / praw podstawowych i kwestii zarządzania.
- 5.** Udział w rozwoju, promowaniu i zabezpieczeniu koncepcji obywatelstwa UE i związanych z nim praw.

Cel 2 – Wywieranie większego wpływu

Chcemy udoskonalić jakość pracy instytucji UE poprzez promowanie zmian w kluczowych obszarach.

Priorytety

- 1.** Kontynuacja, zgodnie z naszym zintegrowanym podejściem, proaktywnej identyfikacji kluczowych obszarów o znaczeniu strategicznym oraz proaktywnego doboru odpowiednich zasobów koniecznych do badania problemów systemowych.
- 2.** Optymalizacja przebiegu dochodzeń w celu natychmiastowego i skutecznego rozpatrywania skarg o kluczowym znaczeniu strategicznym. Ma to szczególne znaczenie wówczas, gdy pomyślny wynik dochodzenia zależy od szybkiego podjęcia działania.
- 3.** Wykorzystywanie pełnego zakresu uprawnień Rzecznika celem uzyskania pozytywnego wyniku procesu rozpatrywania skarg i prowadzenia dochodzeń.
- 4.** Dalszy rozwój narzędzi pozwalających na systematyczne i dokładne śledzenie rezultatów zaleceń i uwag zgłaszanych przez Rzecznika, w celu osiągnięcia maksymalnego poziomu ich przestrzegania.
- 5.** Wzmacnianie i wykorzystanie współpracy i dialogu z instytucjami UE i innymi zainteresowanymi stronami celem zapewnienia stałego udoskonalania praktyki administracyjnej.



Cel 3 – Utrzymanie wysokiej widoczności

Pragniemy zwiększyć naszą zdolność do wywierania wpływu. Publiczna i instytucjonalna świadomość roli Rzecznika Praw Obywatelskich wymaga zwiększenia i pogłębienia.

Priorytety

- 1.** Zapewnienie przekazywania informacji w sposób jak najbardziej przejrzysty.
- 2.** Dalsze rozwijanie i wykorzystywanie naszych internetowych narzędzi i kanałów oraz zapewnienie maksymalnej zdolności przystosowania się w warunkach dużej dynamiki środowiska internetowego.
- 3.** Nawiązywanie strategicznej współpracy z Parlamentem Europejskim i jego komisjami w zakresie wielu zagadnień interesujących dla obu stron, ze świadomością naszej niezależności.
- 4.** Współpraca w Europejską Siecią Rzeczników Praw Obywatelskich i innymi stosownymi organizacjami parasolowymi w zakresie informowania obywateli o ich prawach i pracy Rzecznika.
- 5.** Zapewnienie odpowiedniej reprezentacji Rzecznika podczas kluczowych wydarzeń i konferencji, oraz zachęcanie przedstawicieli urzędu do wskazywania i wykorzystywania nowych możliwości tworzenia sieci kontaktów i podejmowania działań informacyjnych.

Cel 4 – Poprawa wydajności

Pragniemy osiągać najlepsze rezultaty dzięki naszym zasobom.

Priorytety

- 1.** Zapewnienie wykorzystania zasobów budżetowych Rzecznika zgodnie ze strategią.
- 2.** Osiągnięcie maksymalnej skuteczności i wydajności naszych procesów i jednostek, w tym systemów informatycznych. W stosownych przypadkach rozważenie przyjęcia „korporacyjnych” rozwiązań właściwych dla administracji UE działających na szerszą skalę.
- 3.** Rozpatrywanie skarg możliwie szybko i skutecznie po nadaniu im stosownych priorytetów poprzez stosowanie inteligentnych, elastycznych, dostosowanych do potrzeb i solidnych praktyk operacyjnych.
- 4.** Promowanie wewnętrznej kultury przejrzystości, etyki, innowacji i służby obywatelom.
- 5.** Dalszy rozwój urzędu jako atrakcyjnego, dynamicznego i ważnego miejsca pracy dla zmotywowanych, utalentowanych i ambitnych osób poprzez zapewnienie pełnej realizacji i, w razie potrzeby, aktualizacji ram i polityki w zakresie zasobów ludzkich.



3. Wdrożenie i ocena wyników

Konkretne działania pozwalające na osiągnięcie powyższych celów i priorytetów są corocznie planowane i oceniane na podstawie rocznego planu zarządzania i rocznego sprawozdania z działalności. W okresie objętym obecną strategią procedura opracowania rocznego planu zarządzania będzie następująca:

Jesienią Sekretarz Generalna Rzecznik wezwie kierowników jednostek operacyjnych do przedstawienia wniosków dotyczących konkretnych działań w zakresie wykonania strategii w oparciu o zasoby finansowe i ludzkie, które według przewidywań mają być dostępne dla urzędu w kolejnym roku. Wnioski będą wskazywać:

- jak proponowane działania przyczynią się do osiągnięcia celów i priorytetów strategii;
- niezbędne zasoby; oraz
- w jaki sposób zapewnione zostaną zasoby (na przykład poprzez poprawę wydajności lub zmniejszenie ilości zasobów przeznaczanych na inne działania).

Po wewnętrznych dyskusjach i działaniach koordynacyjnych Rzecznik Praw Obywatelskich podejmuje decyzję w zakresie przyjęcia rocznego planu zarządzania.

Ocena, pomiar wyników i sprawozdawczość

Postępy w realizacji naszych celów mierzy się za pomocą kluczowych wskaźników efektywności (ang. KPI). Poniżej przedstawiono kluczowe wskaźniki efektywności przyjęte w 2015 r., wraz z celami pośrednimi na 2017 r.

Wskaźniki te i odnośne cele pośrednie są poddawane przeglądowi i, w razie potrzeby, corocznie modyfikowane.

			Cele pośrednie na 2017 r.
KPI 1	Znacząca pozycja	Opinie zewnętrznych zainteresowanych stron (wskaźnik pozytywnych ocen)	70%
KPI 2	Znacząca pozycja	Odsetek skarg w ramach mandatu	33%
KPI 3	Wpływ	Liczba dochodzeń wszczętych w sprawach dotyczących interesu publicznego (skargi, dochodzenia strategiczne, inicjatywy strategiczne)	30
KPI 4	Wpływ	Zgodność (wskaźnik złożony) 4a – Ogólna zgodność 4b – Zgodność w sprawach dotyczących interesu publicznego	90% 90%



	Cel strategii	Pomiar	Cele pośrednie na 2017 r.
KPI 5	Widoczność	Działalność w mediach tradycyjnych i społecznościowych (wskaźnik złożony) 5a – Liczba artykułów w mediach 5b – Aktywność na Twitterze	3 300 20 000
KPI 6	Widoczność	Działalność w internecie (wskaźnik złożony) 6a – Odwiedzający stronę internetową 6b – Rady udzielone poprzez interaktywny przewodnik do kontaktu z członkiem ENO	400 000 8 000
KPI 7	Wydajność	Rozpatrywanie skarg i prowadzenie dochodzeń (wskaźnik złożony) (wskaźnik złożony) 7a – Odsetek spraw, w których decyzja o dopuszczalności jest podejmowana w ciągu jednego miesiąca 7b – Odsetek postępowań zamkniętych w ciągu 6 miesięcy 7c – Odsetek postępowań zamkniętych w ciągu 18 miesięcy	90% 50% 80%
KPI 8	Wydajność	Wykonanie budżetu (wskaźnik złożony) 8a – Wskaźnik wykonania budżetu 8b – Liczba płatności w terminie powyżej 30 dni	93% 0

Tabele wyników służące do monitorowania i zgłaszania osiągniętych wyników w oparciu o cele pośrednie w ramach kluczowych wskaźników efektywności podlegają okresowej aktualizacji.

Ogólna ocena i sprawozdanie w zakresie realizacji strategii zostają przedstawione w formie rocznego sprawozdania z działalności Rzecznik i rocznego sprawozdania z działalności sporządzanego przez Sekretarz Generalną Rzecznik.



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, 2017
Powielanie do celów edukacyjnych i
niekomercyjnych jest dozwolone
pod warunkiem podania źródła.