



Ombudsmanul European

Strategia Ombudsmanului European

„Spre 2019”

Adoptat – noiembrie 2014
Revizuit – septembrie 2017

RO



Cuprins

| | |
|---|-----------|
| Cuprins | 3 |
| Cuvânt înainte | 4 |
| 1. Misiune și privire de ansamblu asupra rolului | 5 |
| 2. Strategia | 7 |
| Obiectivele noastre strategice | 7 |
| Obiectivul 1 – să asigurăm relevanța | 8 |
| Obiectivul 2 – să realizăm un impact mai mare | 8 |
| Obiectivul 3 – să menținem o vizibilitate crescută | 8 |
| Obiectivul 4 – să ne îmbunătățim eficiența | 9 |
| 3. Punere în aplicare și evaluare | 10 |



Cuvânt înainte

În noiembrie 2014, am adoptat „Strategia Ombudsmanului European «Spre 2019»”, care stabilește obiectivele de nivel înalt și prioritățile pentru mandatul meu.

De atunci, această strategie a servit drept foaie de parcurs și bază pentru ceea ce am făcut pentru a duce Ombudsmanul European la nivelul următor de influență, de relevanță și de eficacitate.

Rezultatele și feedback-urile obținute până în prezent sunt foarte încurajatoare, dar sunt totuși conștientă de așteptările mari pe care cetățenii, societatea civilă și întreprinderile le au în mod întemeiat de la UE. Rolul meu ca Ombudsman, în sfera mea de competență și cu sprijinul Parlamentului, este de a contribui la îndeplinirea acestor așteptări.

Așa cum am promis, am efectuat o revizuire intermediară a strategiei. Răspunsurile și sugestiile părților interesate interne și externe, pe lângă peisajul dinamic și în continuă schimbare al UE, ne-au ajutat să îmbunătățim și să reformulăm unele priorități, menținând în același timp obiectivele inițiale de nivel înalt.

Aceste modificări sunt reflectate în prezentul document.

Speranța și ambiția mea, pentru restul mandatului meu, sunt de a continua să-i ajut pe cetățeni să-și apere drepturile în calitate de cetățeni ai UE și să promovez o administrație a UE și mai deschisă, mai responsabilă și mai favorabilă cetățenilor.

Emily O'Reilly



1. Misiune și privire de ansamblu asupra rolului

Misiunea noastră este să susținem democrația europeană, prin conlucrarea cu instituțiile Uniunii Europene pentru a crea o administrație mai eficientă, mai responsabilă, mai transparentă și mai etică.

Cum facem acest lucru

Independența Ombudsmanului este garantată de tratate.

Angajăm personal înalt calificat și multilingv care evaluează plângerile cetățenilor împotriva instituțiilor UE și asigură repararea prejudiciilor atunci când este necesar.

Totodată, Ombudsmanul pune accent pe efectuarea unor anchete care prezintă interes public. Ombudsmanul desfășoară în continuare anchete și inițiative strategice mai ample, atunci când consideră că există motive să facă acest lucru.

De asemenea, Ombudsmanul influențează dezvoltarea bunei practici administrative în instituțiile UE prin sensibilizare, orientări și coduri de bune practici.

Aționând strategic și utilizând influența și toate instrumentele la dispoziția sa, Ombudsmanul își poate maximiza resursele limitate.

Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene consacră dreptul cetățenilor UE de a sesiza Ombudsmanul. De acest drept se bucură și întreprinderile, asociațiile și cetățenii unor țări terțe cu reședința în UE. Ombudsmanul poate primi plângeri privind încălcări ale drepturilor consacrate de cartă, precum și alte cazuri de administrare defectuoasă. Prin urmare, Ombudsmanul **consolidează rolul cetățenilor**, ajutându-i să-și cunoască drepturile fundamentale. Pe lângă dreptul la bună administrare, cetățenii au dreptul să cunoască activitatea instituțiilor UE (transparența) și dreptul de a participa la activitățile acestora. Așadar, Ombudsmanul are o contribuție esențială la garantarea faptului că toate aceste drepturi sunt recunoscute și protejate de instituțiile UE.

În sfârșit, Ombudsmanul promovează **buna guvernanță și o cultură a serviciului public**, ajutând administrația UE să lucreze în mod deschis, eficient și cu integritate.



Punem în practică ceea ce afirmăm

Încercăm să punem în practică ceea ce predicăm altora. Acest lucru înseamnă recunoașterea propriilor greșeli, acceptarea criticilor și desprinderea de învățăminte din experiențe.

Carta noastră internă de bune practici

Ne angajăm să furnizăm un serviciu care demonstrează:

- Independență și neutralitate
- Rol de lider în rezolvarea problemelor
- Metode inovatoare de soluționare a litigiilor
- Gândire sistemică
- Conștientizare exterioară și curiozitate
- Capacitate de reacție
- Empatie
- Deschidere și angajament

Angajamentul nostru față de personalul propriu

Ne propunem să creăm un mediu de lucru pozitiv și favorabil colaborării, în care fiecare persoană este tratată cu demnitate și cu respect și unde fiecare are posibilitatea să-și dezvolte ambițiile legate de cariera profesională în conformitate cu nevoile și obligațiile instituției.



2. Strategia

Strategia servește mai multor scopuri.

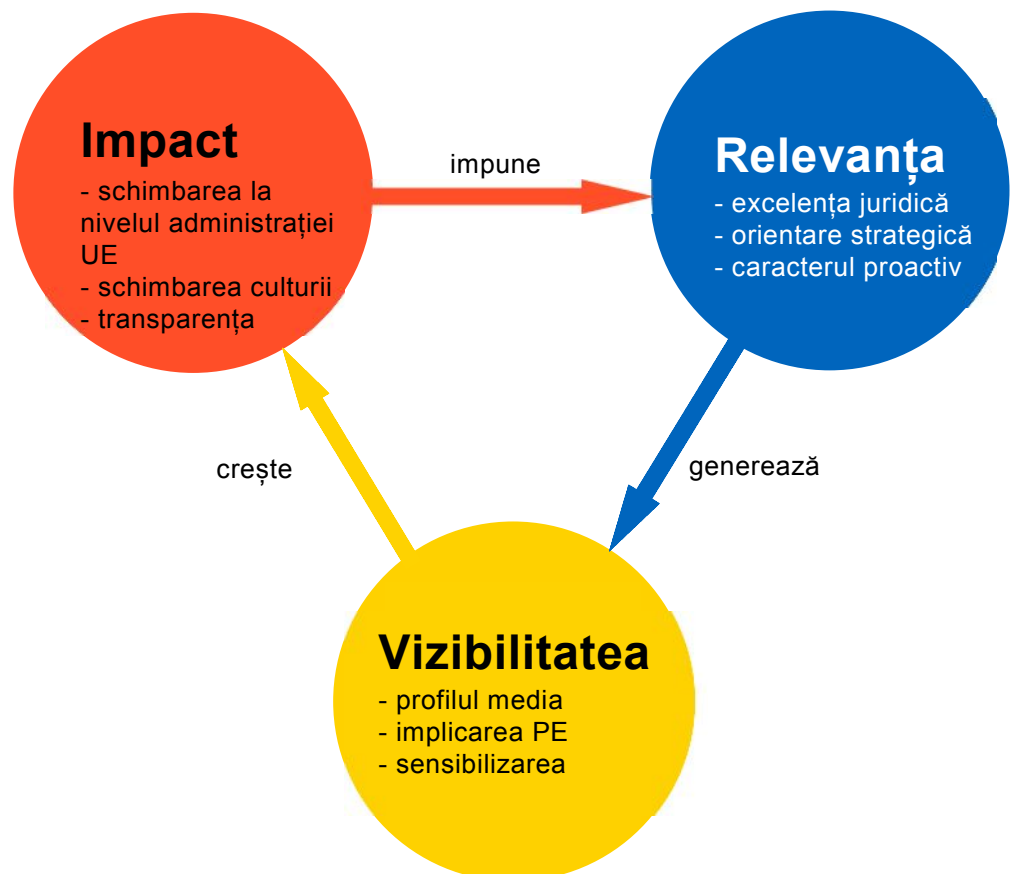
- stabilește obiectivele la nivel înalt atinse prin acțiuni concrete (explicate în Cadrul de funcționare¹);
- furnizează un cadru multianual pentru utilizarea optimă a resurselor umane și financiare alocate de autoritatea bugetară;
- constituie un punct de referință pentru responsabilizarea părților interesate externe.

Obiectivele noastre strategice

Strategia noastră este de a combina și a îndeplini trei obiective **care se susțin reciproc**.

Acestea sunt: **relevanță** semnificativă în cadrul UE și în rândul părților interesate; **vizibilitate** crescută în sprijinul misiunii noastre și un **impact** real și pozitiv asupra administrației UE.

Obiectivele menționate sunt susținute de obiectivul intern al **eficienței**.



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



Obiectivul 1 – să asigurăm relevanța

Dorim să maximizăm valoarea pentru cetățeni și pentru alte părți interesate acordând o atenție sporită principalelor probleme sistemice cu relevanță deosebită pentru interesele și preocupările lor.

Priorități

- 1.** Consolidarea rolului nostru de autoritate recunoscută, de încredere și independentă în aspecte care intră în sfera mandatului Ombudsmanului, îndeplinind un rol de lider în ceea ce privește transparența, responsabilitatea și integritatea.
- 2.** Implicarea și învățarea de la părțile interesate, inclusiv persoanele cu influență relevante, cum ar fi cele din mediul academic.
- 3.** Creșterea gradului de conștientizare a dinamicii în schimbare a Uniunii Europene și a contextului politic, social, economic și juridic în care funcționăm, după caz, pentru implicarea în mod public și contribuția la dezbaterile relevante și evoluțiile de politică.
- 4.** Cooperarea cu rețeaua europeană a mediatorilor (European Network of Ombudsmen – ENO), cu alte organisme ale statelor membre și cu rețelele și organizațiile internaționale pentru a identifica și a promova cele mai înalte standarde și cele mai bune practici, de exemplu în ceea ce privește aspectele legate de drepturile omului/drepturile fundamentale și de guvernanță.
- 5.** Contribuția la dezvoltarea, promovarea și apărarea conceptului de cetățenie UE și a drepturilor conferite de aceasta.

Obiectivul 2 – să realizăm un impact mai mare

Dorim să producem o schimbare reală cu privire la calitatea activității instituțiilor UE, acționând ca un catalizator al schimbării în domeniile-cheie.

Priorități

- 1.** În conformitate cu abordarea noastră integrată, vom continua identificarea proactivă a principalelor domenii de importanță strategică și concentrarea resurselor adecvate pentru investigarea problemelor sistemice.
- 2.** Optimizarea proceselor de anchetă pentru a aborda cu promptitudine și eficacitate principalele plângeri de importanță strategică. Acest lucru este deosebit de important atunci când reușita unei anchete este sensibilă la factorul timp.
- 3.** Utilizarea întregului domeniu de competență a Ombudsmanului pentru a obține rezultate pozitive din procesele de tratare a plângerilor și de anchetă.
- 4.** Continuarea dezvoltării unei monitorizări mai sistematice și mai amănunțite a rezultatelor recomandărilor și sugestiilor Ombudsmanului în vederea maximizării conformității.
- 5.** Consolidarea și stimularea cooperării și a dialogului mai extins cu instituțiile UE și cu alte părți interesate în vederea îmbunătățirii continue a practicilor administrative.

Obiectivul 3 – să menținem o vizibilitate crescută

Dorim să ne consolidăm abilitatea de a exercita influență. Sensibilizarea la nivel public și instituțional față de instituția Ombudsmanului trebuie să fie mai puternică și mai profundă.



Priorități

- 1.** Asigurarea livrării cu cea mai mare claritate a comunicărilor noastre.
- 2.** Continuarea dezvoltării și utilizării instrumentelor și canalelor noastre online și asigurarea unei adaptabilități maxime într-un mediu online dinamic.
- 3.** Conlucrarea strategică cu Parlamentul European și comisiile acestuia cu privire la spectrul larg de aspecte de interes comun, conștienți întotdeauna de independența noastră.
- 4.** Cooperarea cu Rețeaua europeană a mediatorilor și cu alte organizații umbrelă relevante în informarea cetățenilor cu privire la drepturile lor și la activitatea Ombudsmanului.
- 5.** Asigurarea reprezentării corespunzătoare a Ombudsmanului la evenimente și conferințe importante și încurajarea reprezentanților biroului să identifice și să urmărească oportunitățile pentru constituirea de rețele și sensibilizare.

Obiectivul 4 – să ne îmbunătățim eficiența

Dorim să ne utilizăm resursele pentru a obține cele mai bune rezultate posibile.

Priorități

- 1.** Garantarea faptului că resursele bugetare ale Ombudsmanului sunt aliniate cu strategia.
- 2.** Maximizarea eficacității și a eficienței proceselor și unităților noastre, inclusiv a sistemelor informatice. Dacă este cazul, luarea în considerare a adoptării soluțiilor „corporative” ale administrațiilor UE de dimensiune mai mare.
- 3.** Prioritizarea și soluționarea plângerilor cât mai rapid și mai eficient cu putință, folosind practici inteligente, flexibile, individualizate și robuste.
- 4.** Încurajarea unei culturi interne bazate pe transparență, etică, inovare și servicii pentru cetățeni.
- 5.** Dezvoltarea continuă a biroului într-un loc de muncă atractiv, dinamic și important pentru persoane motivate, talentate și ambițioase, asigurându-ne că propriul cadru și politicile noastre privind resursele umane sunt puse integral în aplicare și actualizate după cum este necesar.



3. Punere în aplicare și evaluare

În vederea realizării obiectivelor și a priorităților menționate, anual vor fi planificate și evaluate acțiuni concrete prin Planul anual de gestiune (PAG) și al Raportului anual de activitate (RAA). În perioada acoperită de prezenta strategie, procesul de instituire a PAG are următorul parcurs:

În toamnă, secretarul general al Ombudsmanului invită managerii unităților operaționale să propună acțiuni concrete pentru punerea în aplicare a strategiei pe baza resurselor financiare și umane care se preconizează că vor fi puse la dispoziția Oficiului în anul următor. Propunerile vor detalia:

- modul în care acțiunile vor contribui la realizarea obiectivelor și a priorităților strategiei;
- resursele necesare; și
- modul în care vor fi obținute resursele (de exemplu, prin creșterea eficienței și/sau prin reducerea resurselor alocate altor activități).

În urma discuțiilor și a coordonării interne, Ombudsmanul decide cu privire la PAG.

Evaluare, măsurare și raportare

Progresele înregistrate în realizarea obiectivelor noastre sunt măsurate utilizând indicatori-cheie de performanță (ICP). ICP-urile adoptate în 2015 sunt prezentate mai jos, împreună cu obiectivele stabilite pentru anul 2017.

ICP-urile și obiectivele relevante sunt reexaminat și, dacă este cazul, revizuite anual.

| | Obiectivul strategiei | Măsurare | Ținte pentru 2017 |
|-------|-----------------------|--|-------------------|
| ICP 1 | Relevanța | Percepția părților interesate externe (rata de evaluare pozitivă) | 70% |
| ICP 2 | Relevanța | Procentul plângerilor primite în cadrul mandatului | 33% |
| ICP 3 | Impact | Numărul de anchete deschise în cazurile de interes public (plângeri și anchete strategice și inițiative strategice) | 30 |
| ICP 4 | Impact | Conformitate (indicator compus) 4a – Conformitate în ansamblu 4b – Conformitate în cazurile de interes public | 90% 90% |
| ICP 5 | Vizibilitatea | Activitățile în domeniul presei și al platformelor de comunicare socială (indicator compus) 5a – Numărul de articole din mass-media 5b – Interacțiune prin platforma Twitter | 3 300 20 000 |
| ICP 6 | Vizibilitate | Activități pe internet (indicator compus) 6a – Vizitatori ai site-ului internet 6b – Consiliere oferită prin ghidul interactiv pentru a contacta un membru al ENO | 400 000 8 000 |



| | Obiectivul strategiei | Măsurare | Ținte pentru 2017 |
|-------|-----------------------|--|-------------------|
| ICP 7 | Eficiență | Tratarea plângerilor și desfășurarea anchetelor (indicator compus) | |
| | | 7a – Procent din cazuri în care decizia privind admisibilitatea a fost luată în termen de o lună | 90% |
| | | 7b – Procent din anchete încheiate în termen de 6 luni | 50% |
| | | 7c – Procent din anchete încheiate în termen de 18 luni | 80% |
| ICP 8 | Eficiență | Execuția bugetară (indicator compus) | |
| | | 8a – Rata de execuție bugetară | 93% |
| | | 8b – Numărul de plăți efectuate peste termenul de 30 de zile | 0 |

Tablourile de bord pentru monitorizarea și raportarea performanței noastre în raport cu țintele aferente ICP sunt actualizate periodic.

Evaluarea generală și raportarea privind punerea în aplicare a strategiei se efectuează în Raportul anual al Ombudsmanului și în Raportul anual de activitate al secretarului general al Ombudsmanului.



Ombudsmanul European

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

Tel.: + 33 (0)3 88 17 23 13
Fax: + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© European Union, 2017
Reproducerea în scopuri educaționale și
necomerciale este autorizată,
cu condiția menționării sursei.