



**Európsky ombudsman**

**Stratégia  
európskeho  
ombudsmana**

**„V ústrety roku 2019“**

**Prijaté v novembri 2014  
Revidované v septembri 2017**

**SK**



# Obsah

<b>Obsah</b>	<b>3</b>
<b>Predslov</b>	<b>4</b>
<b>1. Poslanie a prehľad našej úlohy</b>	<b>5</b>
<b>2. Stratégia</b>	<b>7</b>
Naše strategické ciele	7
Cieľ 1 – <b>zabezpečiť relevantnosť</b>	8
Cieľ 2 – <b>dosiahnuť väčší vplyv</b>	8
Cieľ 3 – <b>udržiavať vysokú úroveň viditeľnosti</b>	8
Cieľ 4 – <b>zvyšovať našu efektívnosť</b>	9
<b>3. Realizácia a meranie</b>	<b>10</b>



## Predslov

V novembri 2014 som prijala „stratégiu európskeho ombudsmana V ústrety roku 2019“, v ktorej boli uvedené vysoké ciele a priority môjho mandátu.

Táto stratégia slúži odvtedy ako plán realizácie a základ našej činnosti zameranej na to, aby sa európsky ombudsman dostal na ďalšiu úroveň vplyvu, významu a efektívnosti.

Doterajšie výsledky a spätná väzba sú veľmi povzbudzujúce, som si však vedomá oprávnených vysokých očakávaní občanov, občianskej spoločnosti a podnikov v súvislosti s EÚ. Mojou úlohou ako ombudsmanky je pomôcť v rámci mojich kompetencií a s podporou Parlamentu naplniť tieto očakávania.

Ako som sľúbila, uskutočnili sme preskúmanie stratégie v polovici trvania. Odpovede a návrhy od našich interných a externých zainteresovaných strán navyše k dynamike a neustále sa meniacemu prostrediu EÚ nám pomohli vylepšiť a preformulovať niektoré priority a zároveň zachovať pôvodné ciele na vysokej úrovni.

Tieto zmeny sú premietnuté v tomto dokumente.

Mojim cieľom a ambíciou do konca mandátu je pokračovať v poskytovaní pomoci občanom pri zabezpečovaní ich práv ako občanov EÚ a podporovať ešte otvorenejšiu, zodpovednejšiu správu EÚ, ktorá bude ešte viac orientovaná na občanov.

Emily O'Reilly



## 1. Poslanie a prehľad našej úlohy

*Naším poslaním je slúžiť demokracii v spolupráci s inštitúciami Európskej únie vytvorením efektívnejšej, zodpovednej, transparentnej a etickej správy.*

### **Ako to robíme**

Nezávislosť ombudsmana je zaručená v zmluvách.

Zamestnávame vysoko kvalifikovaných zamestnancov ovládajúcich viaceré jazyky, ktorí posudzujú sťažnosti občanov na inštitúcie EÚ a v prípade potreby zabezpečujú nápravu.

Ombudsmanka kladie tiež veľký dôraz na vykonávanie vyšetrovaní, ktoré sú vo verejnom záujme. Vykonáva tiež širšie strategické vyšetrovania a iniciatívy, keď je názoru, že na to existujú dôvody.

Ombudsmanka okrem toho vplýva na rozvoj dobrej správnej praxe v inštitúciách EÚ na základe informácií, usmernení a kódexov správnej praxe.

Strategickým konaním a využívaním svojho vplyvu a všetkých dostupných nástrojov ombudsmanka môže maximalizovať svoje obmedzené zdroje.

V charte základných práv je zakotvené právo občanov EÚ podať sťažnosť ombudsmanovi. Toto právo majú aj podniky, združenia a štátni príslušníci tretích krajín so sídlom v EÚ. Ombudsman sa môže zaoberať sťažnosťami na porušenie charty práv, ako aj inými prípadmi nesprávneho úradného postupu. Ombudsman tak na základe pomoci pri uplatňovaní základných práv občanov, posilňuje **postavenie občanov**. Okrem práva na dobrú správu občania majú právo vedieť, čo robia EÚ inštitúcie (transparentnosť) a majú právo podieľať sa na ich činnostiach. Ombudsman má teda zásadnú úlohu pri zabezpečovaní, aby inštitúcie EÚ všetky tieto práva uplatňovali a chránili.

Napokon, ombudsman presadzuje **dobrá správu a kultúru verejných služieb** tým, že pomáha správe EÚ pracovať otvorene, efektívne a bezúhonne.



### **Uplatňovať v praxi, čo žiadame od ostatných**

Snažíme sa v praxi vykonávať to, čo žiadame od ostatných. K tomu patrí vedieť si uznať vlastné chyby, uvítať kontroly a byť pripravený poučiť sa zo skúseností.

### **Naša interná charta osvedčených postupov**

Zaväzujeme sa poskytovať služby, ktoré preukazujú:

- nezávislosť a nestrannosť
- vedúce postavenie pri riešení problémov
- inovatívne prístupy k riešeniu sporov
- systémové myslenie
- informovanosť o externých záležitostiach a záujem o informácie
- vnímavosť
- empatiu
- otvorenosť a angažovanosť

### **Náš záväzok voči našim zamestnancom**

Naším cieľom je zabezpečiť pracovné prostredie, v ktorom panuje pozitívna atmosféra založená na spolupráci a kde sa s každým zaobchádza s úctou a rešpektom a kde si každá osoba môže rozvíjať svoje odborné pracovné ambície v súlade s potrebami a úlohami inštitúcie.



## 2. Stratégia

Stratégia slúži viacerým cieľom:

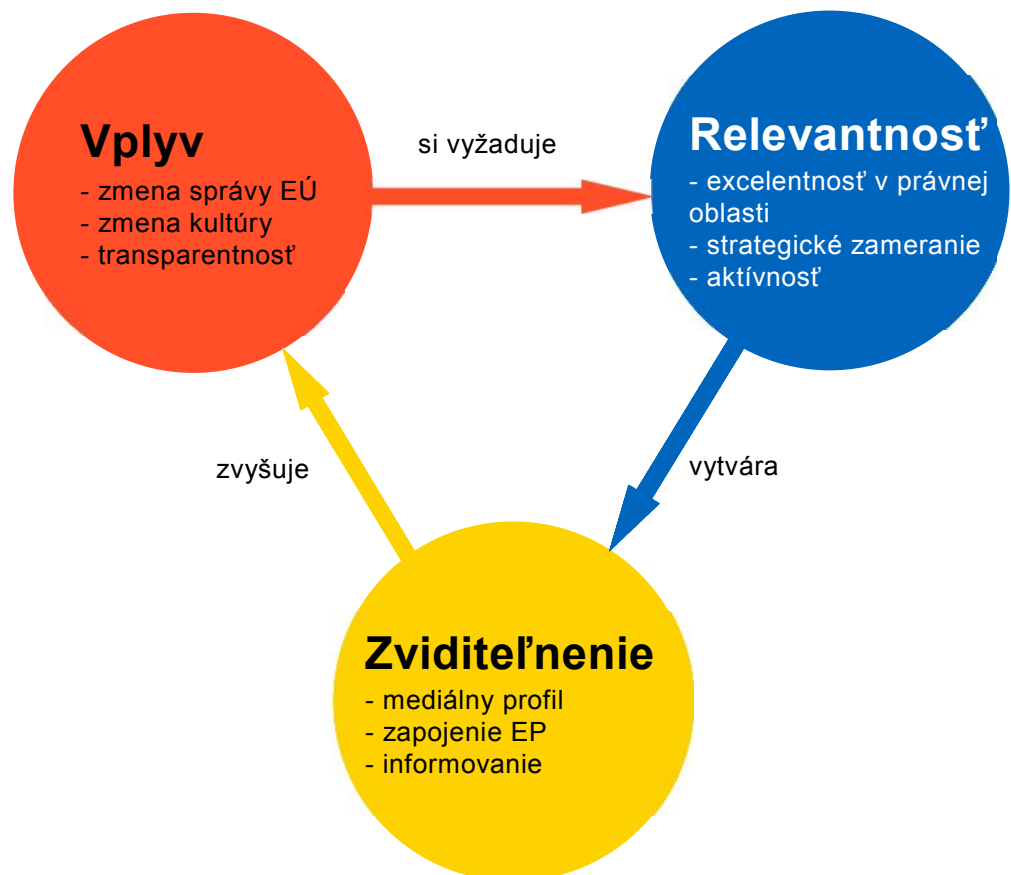
- stanovuje vysoké ciele dosiahnuté prostredníctvom konkrétnych činností (vysvetlené v operačnom rámci<sup>1</sup>),
- poskytuje viacročný rámec na optimálne využívanie ľudských a finančných zdrojov, ktoré poskytol rozpočtový orgán,
- predstavuje kritérium, podľa ktorého nás naše externé zainteresované strany budú môcť brať na zodpovednosť.

### Naše strategické ciele

Našou stratégiou je spojiť a dosiahnuť tri **vzájomne sa podporujúce** ciele,

ktorými sú dosiahnuť **relevantnosť** v rámci EÚ a pre naše zainteresované strany, vysokú úroveň **zviditeľnenia** nášho poslania a skutočný a pozitívny **vplyv** na správu EÚ.

Tieto ciele vychádzajú z interného cieľa, ktorým je **efektívnosť**.



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



## **Cieľ 1 – zabezpečiť relevantnosť**

**Chceme maximalizovať našu hodnotu poskytovanú občanom a ostatným zainteresovaným stranám tým, že sa sústredíme na hlavné systémové problémy, ktoré sú najviac relevantné, pokiaľ ide o ich záujmy a obavy.**

### **Priority**

1. Posilniť našu úlohu uznávaného, dôveryhodného a nezávislého orgánu v súvislosti so záležitosťami, na ktoré sa vzťahuje mandát ombudsmana, a zároveň zabezpečiť vedúce postavenie v oblasti transparentnosti, zodpovednosti a bezúhonnosti.
2. Spolupracovať s našimi zainteresovanými stranami a získavať od nich poznatky vrátane relevantných mienkotvorných osôb, akými sú napríklad akademickí pracovníci.
3. Zvýšiť informovanosť verejnosti o zmene dynamiky Európskej únie a politických, sociálnych, hospodárskych a právnych súvislostiach, v ktorých pôsobíme, kde je to vhodné, v záujme verejnej účasti a prispievania k diskusiám a vývoju politík.
4. Spolupracovať s európskou sieťou ombudsmanov, orgánmi iných členských štátov a medzinárodnými sieťami a organizáciami s cieľom identifikovať a podporovať najvyššie štandardy a najlepšie postupy, napríklad v oblasti ľudských/základných práv a záležitostiach týkajúcich sa riadenia.
5. Prispievať k rozvoju, podpore a ochrane koncepcie občianstva EÚ a práv s ním spojených.

## **Cieľ 2 – dosiahnuť väčší vplyv**

**Chceme dosiahnuť skutočný pokrok v kvalite práce inštitúcií EÚ tým, že budeme vystupovať ako iniciátor zmeny v kľúčových oblastiach.**

### **Priority**

1. Pokračovať v súlade s našim integrovaným prístupom v aktívnej identifikácii oblastí kľúčového strategického významu a sústredení príslušných zdrojov na vyšetrovanie systémových problémov.
2. Optimalizovať postupy vyšetrovania v záujme rýchleho a účinného riešenia sťažností kľúčového strategického významu. Toto je obzvlášť dôležité v prípade časového tlaku na dosiahnutie úspešného výsledku vyšetrovania.
3. Využívať právomoci ombudsmana v plnom rozsahu v záujme dosahovania pozitívnych výsledkov pri riešení sťažností a na základe vyšetrovacích postupov.
4. Pokračovať v rozvíjaní systematickejšieho a pozornejšieho sledovania výsledkov odporúčaní a návrhov ombudsmana v záujme dosiahnutia maximálneho súladu.
5. Posilniť a využiť pákový efekt širšej spolupráce a dialógu s inštitúciami EÚ a inými zainteresovanými stranami na zaistenie neustáleho zlepšovania administratívnych postupov.

## **Cieľ 3 – udržiavať vysokú úroveň viditeľnosti**

**Chceme posilniť našu schopnosť ovplyvňovať. Potrebne je posilniť a prehĺbiť verejné a inštitucionálne povedomie o ombudsmanovi.**

### **Priority**

1. Zabezpečiť, aby naša komunikácia bola realizovaná čo najjasnejšie.



2. Pokračovať v rozvoji a používaní našich online nástrojov a kanálov a zabezpečiť maximálne prispôsobenie v dynamickom online prostredí.
3. Strategicky zapájať Európsky parlament a jeho výbory do riešenia celého radu otázok spoločného záujmu a zároveň si stále uvedomovať svoju nezávislosť.
4. Spolupracovať s Európskou sieťou ombudsmanov a inými relevantnými zastrešujúcimi organizáciami pri informovaní občanov o ich právach a o práci ombudsmana.
5. Zabezpečiť primeranú reprezentáciu ombudsmana na kľúčových podujatiach a konferenciách a podporovať zástupcov úradu pri identifikácii a sledovaní možností nadväzovania kontaktov a poskytovania informácií.

## **Cieľ 4 – zvyšovať našu efektívnosť**

**Chceme využívať naše zdroje na dosiahnutie čo najlepších výsledkov.**

### **Priority**

1. Zabezpečiť, aby rozpočtové zdroje ombudsmana boli v súlade so stratégiou.
2. Maximalizovať efektívnosť a účinnosť našich postupov a oddelení vrátane informačných systémov. Zvážiť, kde je to vhodné, prijatie „korporátnych“ riešení väčšieho rozsahu v súvislosti so správou EÚ.
3. Stanovovať priority a riešiť sťažnosti čo možno najrýchlejšie a najefektívnejšie uplatňovaním uvažlivých, flexibilných, prispôbených a dôsledných pracovných postupov.
4. Podporiť vnútornú kultúru transparentnosti, etiky, inovácií a služieb občanom.
5. Pokračovať v rozvoji úradu ako atraktívneho, dynamického a významného miesta na prácu pre motivovaných, talentovaných a ambiciózných ľudí zaistením realizácie nášho rámca a politik v oblasti ľudských zdrojov v plnom rozsahu a ich aktualizácie podľa potreby.



### 3. Realizácia a meranie

Konkrétne opatrenia na dosiahnutie uvedených cieľov a priorít sa budú každoročne plánovať a hodnotiť prostredníctvom ročného plánu riadenia a výročnej správy o činnosti. V období, na ktoré sa vzťahuje súčasná stratégia, sa proces prípravy ročného plánu riadenia bude uskutočňovať takto:

Na jeseň generálny tajomník ombudsmana vyzve vedúcich prevádzkových oddelení, aby navrhli konkrétne opatrenia na realizáciu stratégie na základe finančných a ľudských zdrojov, ktoré má mať úrad k dispozícii v nasledujúcom roku. V týchto návrhoch bude podrobne uvedené:

- ako opatrenia prispievajú k dosiahnutiu cieľov a priorít stratégie,
- potrebné zdroje a
- ako sa zabezpečí realizácia potrebných zdrojov (napríklad prostredníctvom zvýšenia efektívnosti a/alebo obmedzením zdrojov vyhradených na iné činnosti).

Na základe internej diskusie a koordinácie ombudsman rozhodne o ročnom pláne riadenia.

#### Hodnotenie, meranie a podávanie správ

Pokrok pri dosahovaní našich cieľov sa meria pomocou kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI). KPI prijaté v roku 2015 sú uvedené ďalej spolu s cieľov stanovenými pre rok 2017.

KPI a príslušné ciele sa preskúmvajú a v prípade potreby sa každoročne revidujú.

	Cieľ stratégie	Meranie	Ciele na rok 2017
KPI 1	Relevantnosť	Vnímanie zo strany našich externých zainteresovaných strán (miera pozitívneho hodnotenia)	70%
KPI 2	Relevantnosť	Percentuálny podiel sťažností v rámci mandátu	33%
KPI 3	Vplyv	Počet otvorených vyšetrovaní v prípadoch verejného záujmu (sťažnosti a strategické vyšetrovania a strategické iniciatívy)	30
KPI 4	Vplyv	Dodržiavanie súladu (zložený ukazovateľ) 4a – Celkové dodržiavanie súladu 4b – Dodržiavanie súladu v prípadoch verejného záujmu	90% 90%
KPI 5	Viditeľnosť	Médiá a aktivity na sociálnych médiách (zložený ukazovateľ) 5a – Počet článkov v médiách 5b – Aktivita na Twitteri	3 300 20 000



Cieľ stratégie	Meranie	Ciele na rok 2017
KPI 6 Zviditeľnenie	Webové činnosti (zložený ukazovateľ)	
	6a – Návštevníci webového sídla	400 000
	6b – Poradenstvo poskytnuté cez interaktívnu príručku na nadviazanie kontaktu s členom Európskej siete ombudsmanov	8 000
KPI 7 Efektívnosť	Spracovanie sťažností a vyšetrovaní (zložený ukazovateľ)	
	7a – Podiel prípadov, v ktorých bolo rozhodnutie o prípustnosti prijaté do jedného mesiaca	90%
	7b – Podiel vyšetrovaní uzavretých do 6 mesiacov	50%
	7c – Podiel vyšetrovaní uzavretých do 18 mesiacov	80%
KPI 8 Efektívnosť	Plnenie rozpočtu (zložený ukazovateľ)	
	8a – Miera plnenia rozpočtu	93%
	8b – Počet platieb nad 30 dní	0

Hodnotiace tabuľky na monitorovanie a podávanie správ o našej činnosti oproti cieľom KPI sa pravidelne aktualizujú.

Celkové hodnotenie a podávanie správ o realizácii stratégie uskutočňuje generálny tajomník ombudsmana vo výročnej správe a vo výročnej správe o činnosti ombudsmana.



**Európsky ombudsman**

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](http://www.ombudsman.europa.eu)  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

© Európska únia, 2017  
Reprodukcia na vzdelávacie  
a nekomerčné účely je povolená  
za predpokladu uvedenia zdroja.