



Evropski varuh človekovih pravic

**Strategija
evropskega varuha
človekovih pravic
do leta 2024**

Trajnejši vpliv

December 2020

SL



Vsebina

PREDGOVOR	2
1. POSLANSTVO	4
2. STRATEGIJA	6
1. CILJ – DOSEČI TRAJEN UČINEK NA UPRAVO EU	7
2. CILJ – ZAGOTOVITI DEJANSKO POMEMBNOST IN USTREZNOST ZA VSE EVROPSKE DRŽAVLJANE	7
3. CILJ – OZAVEŠČATI DRŽAVLJANE O NAŠEM DELU	8
4. CILJ – NADALJE IZBOLJŠATI UČINKOVITOST	8
3. IZVAJANJE IN MERJENJE CILJEV	9



Predgovor

Pandemija leta 2020 je javno in politično pozornost preusmerila na izredno pomembnost kakovostne javne uprave.

Ko je bolezen covid-19 prvič prispela v Evropo, so bile pretežno javne službe tiste, ki so bile pozvane k zagotavljanju zaščite za državljane na vseh področjih našega življenja od zdravstva do zaposlovanja.

V nekaterih državah je kriza razkrila vrzeli v navedenih službah ali obseg, v katerem so bile te spodkopane ali zanemarjene v preteklosti. Pri drugih so močne javne službe skupaj z uspešnimi upravami pomagale ublažiti nekatere najhujše učinke na svoje ljudi.

Čeprav se je večina državljanov za pomoč takoj obrnila na svoje uprave, je kriza pozornost usmerila tudi na upravo EU, pretežno glede njene vloge pri varstvu javnega zdravja, pa tudi glede tega, kako bo upravljala delitev sredstev za okrevanje po pandemiji v prihodnjih letih.

Vloga urada evropskega varuha človekovih pravic v naslednjih letih bo čim bolj pomagati upravam pri spoprijemanju z navedenimi ter drugimi izzivi v imenu državljanov in prebivalcev EU. V tej strategiji je podrobneje opredeljen pristop urada v prihodnosti.

Svoje delo kot varuhinja človekovih pravic bom v okviru mandata, ki ga imam do leta 2024, nadaljevala na trdnih temeljih. Naš vpliv v zadnjih sedmih letih je bil precejšen. Na nas se ljudje vse pogosteje obračajo s poglobljenimi vprašanji v javnem interesu. To je dokaz, da smo prepoznani kot zanesljiv, neodvisen in učinkovit urad. Uprava se dobro odziva na naše posredovanje, naši številni deležniki pa vidijo in priznavajo pomembnost našega delovanja.

Svoje delovne prakse smo prenovili, še naprej pa si bomo prizadevali biti vzor dobre uprave. Novi direktorat za primere bo racionaliziral naše delo in poskrbel, da bodo sodelavke in sodelavci opravljali naloge, ki najbolj ustrezajo njihovim znanjem in spretnostim ter interesom.

Nova strategija nam bo omogočala, da bomo lahko trdneje delovali kot gonilo sodelovanja z upravo EU v zelo zahtevnih letih, ki nas čakajo. Smo majhen urad z veliko nalogo, ta strategija pa odraža našo željo po kar največjem uspehu pri izvajanju dolžnosti varovanja državljanov, ki so nam jo poverile Pogodbe EU in Listina o temeljnih pravicah.

Emily O'Reilly



Maastrichtska pogodba iz leta 1992

Člen 8

1. S to pogodbo se uvede državljanstvo Unije.

Člen 8d

Vsak državljan Unije ima pravico nasloviti peticijo na Evropski parlament v skladu s členom 138d.

Vsak državljan Unije se ima pravico pritožiti pri varuhu človekovih pravic, imenovanem v skladu s členom 138e.

Evropski parlament, plenarna resolucija (1994/2160)

1. je prepričan, da bi za izboljšanje odnosov med evropskimi državljani in institucijami Evropske skupnosti ti odnosi morali temeljiti na spoštovanju pravic evropskih državljanov, in v skladu s tem meni, da bo imenovanje varuha človekovih pravic:
 - (a) varovalo pravice evropskih državljanov pred nepravilnostmi organov in institucij Evropske skupnosti,
 - (b) krepilo odnose med institucijami in evropskimi državljani;
2. meni, da njegov Odbor za peticije in varuh človekovih pravic tvorita skupaj uspešen sistem varovanja interesov navadnih državljanov na področjih, za katera je odgovorna Evropska skupnost, s čimer se izboljšuje demokratično delovanje Skupnosti;



1. Poslanstvo

Naše poslanstvo je pomagati podpreti evropsko državljanstvo.

To dosežemo tako, da prisluhnemo državljanom in svojim deležnikom ter sodelujemo z institucijami EU in s tem pomagamo ustvariti odgovornejšo, preglednejšo, bolj etično in uspešnejšo upravo.

Naša strategija v okviru trenutnih izzivov EU

V letu 2020 je bila osrednja tema pandemija **covida-19**, ki je zelo očitno vplivala na delo celotne uprave EU. Pandemija in njeni škodljivi učinki se bodo še nekaj časa nadaljevali, posledice pa bomo še dolgo čutili.

EU se spoprijema tudi s številnimi drugimi izzivi:

- notranji skepticizem do EU, povezan z vzponom skrajnih nacionalističnih vzgibov in avtorskih političnih režimov, postaja vse bolj značilen za sodobno Evropo. Druge svetovne sile ogrožajo evropsko utemeljeno vizijo multilateralizma.
- V tej bolj „geopolitični EU“ je uprava EU vse bolj „terensko“ vključena v vprašanja, kot so migracije, varnost in celo zdravje. To je za upravo EU, ki je tradicionalno osredotočena na tehnično in regulativno vlogo, zahtevno. Agencije EU imajo na primer razširjeno „praktično“ vlogo glede varovanja [migrantov v Sredozemlju](#). Evropska komisija pa je prvič v svoji zgodovini ustvarila [zalogo medicinske opreme na ravni EU](#).
- Hkrati se EU spoprijema z različnimi političnimi izzivi: podnebno krizo, težavami s spoštovanjem vladavine prava znotraj Unije, migracijsko krizo, brexitom, svetovnimi trgovinskimi spori in digitalnimi izzivi, med drugim z vse večjim nadzorom ter globalnim tekmovanjem na področju umetne inteligence.
- Čeprav je regulativni vpliv EU v svetovnem merilu zdaj [širše prepoznan](#), so zaradi tega vprašanja preglednosti in etike pri lobiranju še pomembnejša z vidika varovanja javnega interesa. Če EU na tem področju postavlja visoke standarde, lahko kot primer pozitivne, vplivne uporabe svoje mehke moči postavi vsestranski standard za preglednost in etiko pri lobiranju.
- Načrt EU za gospodarsko okrevanje po pandemiji bolezni covid-19, ki vključuje skupno najemanje posojil na ravni EU, je novo poglavje na poti razvoja EU. To krepi javna pričakovanja, pa tudi pomisleke, kako bo navedeni denar porabljen. Državljeni bodo morali vedeti, kam, na kakšen način in zakaj se bodo delila sredstva za okrevanje. Prav tako imajo pravico od institucij EU zahtevati odgovornost za to porabo, kar pa se lahko doseže le, če je vzpostavljena ustrežna preglednost.
- Evropejci imajo nenazadnje vse večja pričakovanja glede javnih uprav in pogosto pričakujejo takojšen odziv na svoje pomisleke. Zaradi sodobne tehnologije in orodij, ki jih ponujajo družbena omrežja, imajo državljani manj potrpljenja za zamude pri delovanju javne uprave.



Posledice za naše delo

- Pandemija bolezni covid-19 je pri državljanih povečala zaskrbljenost in strah ter omejila javne proračune, poleg tega pa ima velike posledice za javne uprave v Evropi in zunaj nje. Uprava EU se mora odzvati na ta izziv, prav tako pa moramo po najboljših močeh odigrati svojo vlogo pri nudenju pomoči ne le evropskim državljanom, temveč tudi institucijam EU.
- Priznavamo, da ima EU v splošnem v primerjavi z drugimi svetovnimi akterji in celo številnimi državami članicami visoke standarde uprave, etike in preglednosti. Vendar bi institucije EU kot vzornice morale same postaviti svetovne upravne standarde. Pluralistična demokracija je del tega, po čemer se Evropa razlikuje od številnih drugih po svetu, dobra uprava pa je ključna podpora našim demokratičnim strukturam.
- EU si je že zastavila cilj, da Evropo preoblikuje na zelen, digitalen in pravičen način. Prvo [poročilo o strateškem predvidevanju](#) Evropske komisije, ki podaja dolgoročen pogled na oblikovanje politik EU, vidi ta cilj skozi prizmo odpornosti.

„Odpornost je sposobnost biti kos izzivom in prehodom na trajnosten, pravičen in demokratičen način.“

V poročilu so izpostavljene različne prednosti in pomanjkljivosti EU med krizo zaradi covid-19. Varuhinja človekovih pravic meni, da je kakovostna uprava EU prednost, da pa sta njeni pomanjkljivosti pomanjkanje državljanske udeležbe in nevarnost neprimernega vpliva lobiranja. Legitimnost se krepi s preglednostjo in udeležbo, njuna odsotnost pa jo spodkopava.

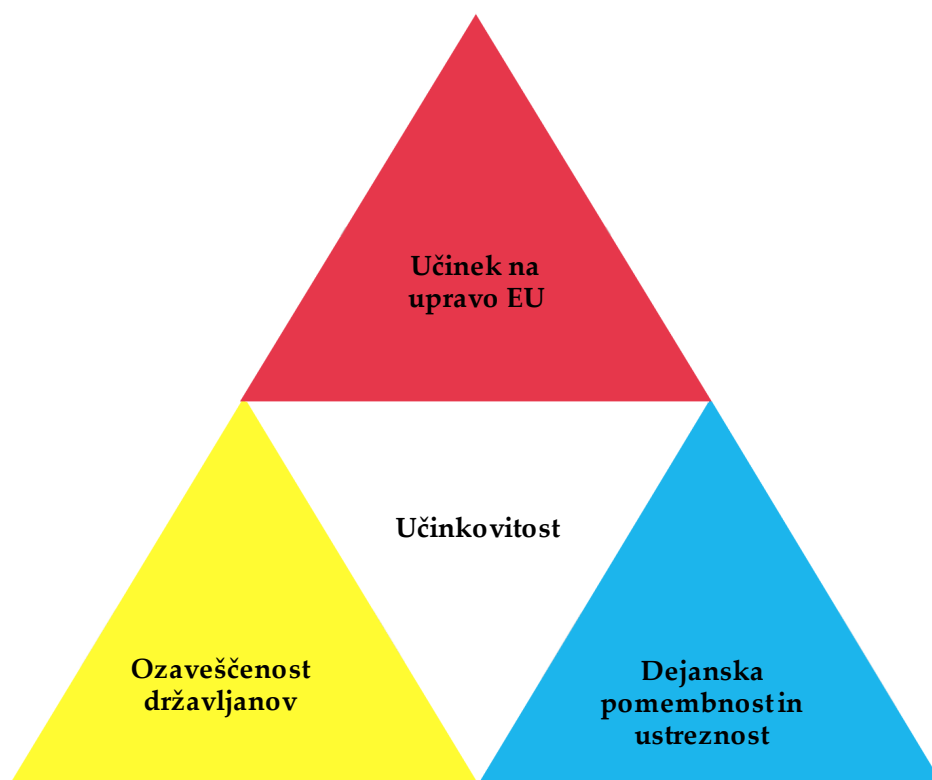
Če naj EU postane odpornejša, mora uprava EU postati še odpornejša s krepitvijo svoje preglednosti, etike in demokratične odgovornosti. Razumeti in upoštevati mora spoznanja glede vzročnimi povezavami med njihovo odsotnostjo in vzponom evroskepticizma.



2. Strategija

Naša strategija je združiti in doseči štiri cilje, ki se **vzajemno krepijo**.

1. Naš namen je doseči **trajen, pozitiven učinek** na upravo EU, ki bo v korist vseh državljanov in prebivalcev EU.
2. Da bi lahko s svojim delom k temu pripomogli, mora biti ta **dejansko pomemben** za življenje vseh nas.
3. Če želimo ta učinek doseči, moramo šenaprej po vsej Evropi **ozaveščati državljane** o svojem delu.
4. Glede na naše omejene vire smo v zadnjih letih postali zelo **učinkoviti**. Kljub temu lahko storimo več.



Namen naše strategije je večplasten:

1. prispeva k temu, da vsi naši uslužbenci razumejo, kaj delamo in zakaj to delamo;
2. določa cilje, ki naj bi jih dosegli na podlagi posameznega *letnega načrta upravljanja*;
3. zagotavlja večletni okvir za učinkovito rabo naših virov;
4. pomaga pri krepitvi zunanje preglednosti in odgovornosti.



1. cilj – doseči trajen učinek na upravo EU

Prednostne naloge

1. Okrepiti vlogo kot priznanega, zaupanja vrednega in neodvisnega organa pri vprašanjih, ki so v pristojnosti varuha človekovih pravic.
2. Opredeliti, kako lahko upravi EU najbolj pomagamo pri pridobivanju izkušenj s krizo zaradi covida-19 in povečanju njene odpornosti.
3. Uporabljati celo paleto uradnih in mehkih moči varuha človekovih pravic za doseg pozitivnih rezultatov ter izboljšav v upravi EU.
4. Vzpostaviti bolj sistematično in poglobljeno spremljanje svojega dela. Pregledati in dopolniti načine ocenjevanja srednje- in dolgoročnih vplivov svojih priporočil, predlogov ter vseh drugih orodij, ki jih uporabljamo za doseganje pozitivnih sprememb.
5. Krepiti sodelovanje in dialog z institucijami EU, da se bodo z vzpostavljanjem zaupanja in predanim sodelovanjem upravne prakse nenehno izboljševale.

2. cilj – zagotoviti dejansko pomembnost in ustreznost za vse evropske državljane

Prednostne naloge

1. Še naprej pomagati ljudem, ki uveljavljajo pravna sredstva, ter proaktivno opredeliti in raziskati področja, ki so ključnega pomena za evropske državljane glede možnih sistemskih preiskav in pobud.
2. Povečati svojo ozaveščenost glede spreminjajoče se dinamike EU ter političnega, družbenega, gospodarskega in pravnega okvira, v katerem delujemo, ter se po potrebi vključevati v pomembne razprave in dogodke v zvezi z evropsko demokracijo ter prispevati k njim.
3. Ugotoviti sistematičen razvoj dogodkov v javni upravi na evropski in nacionalni ravni skozi več let, na primer glede *dela na daljavo, e-državljanstva, uporabe umetne inteligence*. Razmisliti o posledicah za evropsko demokracijo in oblikovati zaključke.
4. Sodelovati s svojimi deležniki, vključno z najboljšimi evropskimi akademskimi raziskovalci in pravnimi strokovnjaki, ter se učiti od njih.
5. Sodelovati z *evropsko mrežo varuhov človekovih pravic*, drugimi organi držav članic ter mednarodnimi mrežami in organizacijami pri opredeljevanju ter spodbujanju najvišjih standardov in dobrih praks, na primer glede temeljnih pravic in vprašanj upravljanja.



3. cilj – ozaveščati državljane o našem delu

Prednostne naloge

1. Poskrbeti, da še naprej po spletu in drugih kanalih jasno obveščamo o svojem delu ter pri tem uporabljamo jezik, ki je enostaven, lahko razumljiv in zanimiv.
2. Še naprej sodelovati z Evropskim parlamentom in njegovimi odbori pri najrazličnejših vprašanih skupne pristojnosti ter hkrati ohranjati neodvisnost.
3. Pripraviti sodelovalen pristop s svojimi deležniki in oblikovalci javnega mnenja, kot so organizacije, mediji, podjetja in druge organizacije.
4. Čim bolj sodelovati s svojimi deležniki in drugimi organizacijami, pomembnimi za naše delo, da se premalo zastopanim skupinam v Evropi omogoči enak dostop¹ do institucij EU.
5. Poglobiti sodelovanje s [Konvencijo Združenih narodov o pravicah invalidov](#), da bo lahko uprava EU postala vodilni zaposlovalec invalidov.

4. cilj – nadalje izboljšati učinkovitost

Prednostne naloge

1. Poskrbeti, da so proračunska sredstva varuha človekovih pravic usklajena s to strategijo.
2. Izboljšati čim večje število postopkov za zagotovitev kar največje uspešnosti in učinkovitosti našega dela, na primer s pomočjo digitalizacije. Po potrebi razmisliti o sprejetju rešitev o upravah EU v večjem obsegu.
3. Spodbujati notranjo kulturo preglednosti, etike, inovacij in storitev za državljane.
4. Dodatno uveljaviti urad kot privlačno, dinamično in pomembno delovno mesto za motivirane, nadarjene in ambiciozne ljudi.
5. Še naprej prožno ter prilagodljivo organizirati urad, delovne procese in terensko delo ter hkrati preizkušati in spoznavati nove načine vplivanja².

¹ Glej člen 9 PEU.

² Več informacij o „oblikovalskem načinu razmišljanja“ lahko preberete na spodnji povezavi: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>.



3. Izvajanje in merjenje ciljev

Da bi dosegli navedene cilje in prednostne naloge, vsako leto načrtujemo in ocenimo konkretne ukrepe v postopkih *letnega načrta upravljanja* in *letnega poročila o dejavnostih*. Nekatere cilje dosežemo pri delu v zvezi z obravnavanjem pritožb, ki bi se morale ravnati po tej strategiji. V obdobju, ki ga zajema sedanja strategija, je postopek oblikovanja letnega načrta upravljanja naslednji:

jeseni generalni sekretar varuha človekovih pravic pozove vodje enot in osebje urada, naj predlagajo konkretne ukrepe za izvajanje strategije na podlagi finančnih in človeških virov, za katere se pričakuje, da bodo uradu na voljo v naslednjem letu. Predlogi zajemajo naslednje informacije:

- podatke o tem, kako bodo ukrepi prispevali k doseganju teh ciljev in izvedbi prednostnih nalog iz strategije;
- potrebne vire in
- podatke o tem, kako bodo viri pridobljeni (na primer s povečanjem učinkovitosti in/ali zmanjšanjem virov, namenjenih za druge dejavnosti).

Po notranjem pogovoru in usklajevanju se varuh človekovih pravic odloči o letnem načrtu upravljanja.

Ocenjevanje, merjenje in poročanje

Napredek pri doseganju ciljev se meri z uporabo ključnih kazalnikov uspešnosti. Sprejeti ključni kazalniki uspešnosti so prikazani v nadaljevanju skupaj s cilji.

Ključni kazalniki uspešnosti in ustrezni cilji se vsako leto pregledajo ter po potrebi popravijo in dopolnijo.

Ključni kazalnik uspešnosti Merjenje	Cilji	Cilji strategije
Ključni kazalnik uspešnosti št. 1 Odstotek pritožb v mandatu.	35 %	Dejanska pomembnost in ustreznost. Oza vešččenost drža vljanov.
Ključni kazalnik uspešnosti št. 2 Šte vilo preiska v, začetih v primerih javnega pomena (pritožbe, strateške preiskave in strateške pobude).	50	Učinek na upravo EU. Dejanska pomembnost in ustreznost.



Ključni kazalnik uspešnosti Merjenje

		Cilji	Cilji strategije
Ključni kazalnik uspešnosti št. 3	Delež ugoditev (rezultati prejšnjega leta – sestavljen kazalnik). Delež pozitivnih odzivov na predloge, priporočila in pobude za rešitev.		Učinek na upravo EU. Dejanska pomembnost in ustreznost.
	3a – povprečni delež ugoditev.	80 %	
	3b – delež ugoditev v primerih javnega pomena.	80 %	
	3c – delež ugoditev v primerih, povezanih s covidom-19 (dokler je to pomembno).	80 %	
Ključni kazalnik uspešnosti št. 4	Kako urad dojemajo ključne deležnike (delež pozitivnih ocen).	Vzpostavljen bo leta 2021.	Učinek na upravo EU. Dejanska pomembnost in ustreznost.
Ključni kazalnik uspešnosti št. 5	Dejavnosti na spletu (sestavljene kazalnik).		Ozaveščenost državljanov. Dejanska pomembnost in ustreznost.
	5a – število obiskovalcev spletnega mesta. 5b – nasveti v interaktivnem vodniku za stik s članom evropske mreže varuhov človekovih pravic.	500 000 8 000	
Ključni kazalnik uspešnosti št. 6	Dejavnosti na družbenih omrežjih (sestavljene kazalnik).		Ozaveščenost državljanov. Dejanska pomembnost in ustreznost.
	6a – povečanje števila sledilcev na družbenih omrežjih.		
	Twitter	+10 %	
	LinkedIn	+25 %	
	Instagram	+45 %	
	6b – število obiskov spletnega mesta prek povezav, objavljenih v naših kanalih družbenih omrežij.	1 200	
Ključni kazalnik uspešnosti št. 7	Obraevanje pritožb in preiskave (sestavljene kazalnik).	95 %	Učinkovitost.
	7a – delež primerov, pri katerih je bila odločitev o dopustnosti sprejeta v enem mesecu.	150 dni.	
	7b – povprečno trajanje preiskav.	100 %	
	7c – delež rešenih primerov (zaključene primerov glede na nove primere, evidentirane v referenčnem obdobju).		
Ključni kazalnik uspešnosti št. 8	Izvrševanje proračuna (sestavljene kazalnik).		Učinkovitost.
	8a – stopnja izvrševanja proračuna. 8b – delež plačil v 30 dneh.	94 % 100 %	
Ključni kazalnik uspešnosti št. 9	Upravljanje človeških virov (sestavljene kazalnik).		Učinkovitost.
	9a – delež zaposlenosti delovnih mest po kadrovskega načrtu.	98 % 65 %	
	9b – odstotek delovne sile, namenjene osrednjim dejavnostim.	5	
	9c – povprečno število izobraževalnih dni na zaposlenega.		



Evropski varuh človekovih pravic

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

Telefon + 33 (0)3 88 17 23 13
Telefaks + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Evropska unija, 2020
Reprodukcija v izobraževalne in
nekomercialne namene je dovoljena z
navedbo vira.