



# Strategija za izvajanje mandata

september 2010

SL



# Vsebina

<b>Predgovor</b>	3
<b>1. Predstavitev evropskega varuha človekovih pravic</b>	4
Pristojnost	
Dosedanji dosežki	
<b>2. Poslanstvo, prizadevanja in vodilna načela</b>	6
Naša izjava o poslanstvu	
Naša prizadevanja	
Naša vodilna načela	
<b>3. Cilji in prednostne naloge</b>	8
Cilj 1 – Poslušanje	
Cilj 2 – Uresničevanje	
Cilj 3 – Prepričevanje	
Cilj 4 – Seznanjanje	
Cilj 5 – Prilagajanje	
<b>4. Izvajanje in merjenje</b>	10



## Predgovor

Namen v nadaljevanju predstavljene strategije Evropskega varuha človekovih pravic je jasno opredeliti njegovo poslanstvo, prizadevanja in vodilna načela. Strategija temelji na dosedanjih dosežkih ter določa vrsto ciljev in prednostnih nalog, katerih namen je izpolnitev varuhovega osnovnega cilja, in sicer zagotavljati, da državljani EU v celoti uživajo svoje pravice ter izboljšati kakovost uprave EU.

Strategija je ambiciozna in daljnosežna, vendar upam, tudi realna in uresničljiva. Pripravili smo jo ob obsežnem posvetovanju z notranjimi in zunanjimi zainteresiranimi stranmi. Vsem, ki so prispevali k tej samorefleksiji naše ustanove, sem zelo hvaležen za številne pozitivne in ustvarjalne predloge.

Upam, da bo strategija uporaben vodnik tako pri izpolnjevanju varuhovih obveznosti do državljanov in institucij kot tudi za boljše razumevanje teh obveznosti. Upam tudi, da bomo z nenehnimi prizadevanji za izboljšanje naših storitev izpolnili in morda presegli pričakovanja naših sogovornikov.

P. Nikiforos Diamandouros



# 1. Predstavitev evropskega varuha človekovih pravic

## Pristojnost

Služba evropskega varuha človekovih pravic je bila ustanovljena leta 1993 v povezavi z uvedbo državljanstva Unije. Njen namen je bil premostiti vrzel med državljani in institucijami Unije. Evropski parlament je prvega varuha človekovih pravic izvolil leta 1995.

Varuh človekovih pravic je pristojen, da na lastno pobudo ali na podlagi pritožb preiskuje nepravilnosti v delovanju institucij, organov, uradov in agencij Unije, z izjemo Sodišča Evropske unije pri opravljanju sodne funkcije. Pri opravljanju svojih nalog je popolnoma neodvisen.

Varuhu človekovih pravic se lahko pritoži vsak državljan Unije. Pritožijo se lahko tudi prebivalci, podjetja in združenja.

Če je pritožba utemeljena, poskuša varuh, če je to le mogoče, najti sporazumno rešitev. To lahko pomeni ustrezno ravnanje, na primer spremembo odločbe, opravičilo ali odškodnino. Varuh človekovih pravic institucije ne more prisiliti k odpravi nepravilnosti, a če institucija njegovih priporočil ne upošteva, jo lahko javno kritizira. Če je zadeva dovolj resna, lahko Evropskemu parlamentu predloži posebno poročilo.

Varuh človekovih pravic pritožnikom zagotavlja neodvisno in nepristransko storitev, poleg tega pa si proaktivno prizadeva tudi za izboljševanje kakovosti uprave in spodbujanje polnega spoštovanja pravic državljanov.

## Dosedanji dosežki

Od ustanovitve funkcije je varuh človekovih pravic odgovoril več kot 36.000 pritožnikom in zaključil več kot 3.800 preiskav morebitnih nepravilnosti.

### Spodbujanje dobrega upravljanja

Vse od začetka dalje, varuha človekovih pravic vodi vizija državljanstva, iz katere izhaja krepitev vloge državljanov, spoštovanje njihovih pravic in kultura storitev v upravi. Konkretni ukrepi, ki jih je sprejel ali uspešno predlagal varuh človekovih pravic, obsegajo:

- široko pojmovanje nepravilnosti v delovanju institucij, ki obsega zakonitost, temeljne pravice in načela dobrega upravljanja
- temeljna pravica do dobrega upravljanja (člen 41 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah)
- *Evropski kodeks dobrega ravnanja javnih uslužbencev*
- celovite in pravične postopkovne pravice za pritožnike varuhu človekovih pravic.



## Krepitev vloge državljanov

Z namenom krepitve vloge državljanov in povečanja njihovega zaupanja v institucije je varuh človekovih pravic preglednost sprejel kot osrednjo točko svojega delovanja. Konkretni ukrepi obsegajo:

- spodbujanje sprejetja pravil o dostopu javnosti do dokumentov, ki zagotavljajo preglednost v vseh institucijah EU
- izboljševanje preglednosti postopka Evropske komisije za obravnavo pritožb proti državam članicam
- zagotavljanje pravičnejših in preglednejših postopkov EU na področjih, kot so zaposlovanje, javna naročila in natečaji
- sodelovanje z evropskim nadzornikom za varstvo podatkov pri iskanju ravnovesja med pravico do varstva podatkov in pravico dostopa javnosti do dokumentov
- redno obveščanje zainteresiranih strani v vseh 23 uradnih jezikih EU in objavljanje odločb varuha človekovih pravic na njegovi spletni strani.

## Pomoč pritožnikom

Z namenom izboljšati možnosti za pomoč pritožnikom je varuh človekovih pravic:

- vse več pozornosti namenjal iskanju rešitev za pritožnike in zagotavljanju poprave nepravilnosti
- v pogodbenih zadevah v Komisiji spodbujal uporabo mehanizmov alternativnega reševanja sporov
- uspešno predstavil razloge za krepitev svoje pristojnosti za izvajanje preiskav
- v Evropski mreži varuhov človekovih pravic razvil tesno sodelovanje z varuhi človekovih pravic in podobnimi organi v državah članicah
- izdelal interaktivni spletni vodnik o izvensodnih sredstvih za varstvo pravic, ki izhajajo iz prava EU.

## Proaktivno delovanje

Poleg odgovarjanja na pritožbe si varuh proaktivno prizadeva tudi za izboljšanje kakovosti uprave EU. Konkretni ukrepi obsegajo:

- preiskave na lastno pobudo na področjih, kot so pozna plačila ter diskriminacija na podlagi invalidnosti in starosti, s katerimi naj bi odkrili morebitne sistemske nepravilnosti ter našli ustrezne rešitve
- sistematično analizo odzivov institucij na kritične ocene in dodatne pripombe varuha človekovih pravic
- sodelovanje z Evropsko investicijsko banko, da bi ta zainteresirane strani obveščala o svojih socialnih in okoljskih politikah ter o notranjem pritožbenem postopku
- odzive na javna posvetovanja Komisije o dostopu do dokumentov, finančni uredbi in pobudi evropskih državljanov
- vključevanje v strukturirani in redni dialog z institucijami.

Ta strategija, ki pokriva sedANJI mandat varuha človekovih pravic, ki se je začel v letu 2009, temelji na dosedanjih dosežkih. Varuh človekovih pravic želi na ta način Uniji pomagati pri izpolnjevanju obljub, ki jih je v Lizbonski pogodbi dala državljanom glede temeljnih pravic, boljše preglednosti in večjih možnosti za sodelovanje pri oblikovanju politik Unije.



## 2. Poslanstvo, prizadevanja in vodilna načela

### Naša izjava o poslanstvu

V letu 2009 je Evropski varuh človekovih pravic sprejel naslednjo izjavo o poslanstvu:

*Evropski varuh človekovih pravic išče pravične rešitve za pritožbe proti institucijam Evropske unije ter spodbuja preglednost in upravno kulturo storitev. Skozi dialog z državljani in Evropsko unijo želi vzpostaviti zaupanje ter spodbuditi najvišje standarde v vedenju institucij Unije.*

### Naša prizadevanja

Prizadevamo si, da bi do konca tega mandata:

- dosegli izmerljivo povečanje naše učinkovitosti kot alternativnega sredstva za reševanje sporov z institucijami Unije
- dobili priznanje kot gonilna sila, ki državljane postavlja v središče upravne kulture Unije
- popolneje izkazovali našo stalno predanost prepoznavanju in izpolnjevanju pričakovanj pritožnikov in drugih zainteresiranih strani.

### Naša vodilna načela

Pet vodilnih načel sestavlja okvir vseh naših dejavnosti, notranjih in zunanjih.

#### Poštenost

- Pritožbe obravnavamo objektivno in nepristransko.
- Smo pošteni in vredni zaupanja, vodi pa nas občutek dostojnosti.

#### Pravičnost

- Menimo, da je pravičnost ključno načelo dobrega upravljanja.
- Naš cilj je najti razumno in pravično ravnovesje med nasprotujočimi si pravicami in interesi ter drugim pomagati, da storijo enako.

#### Odgovornost

- Menimo, da je naša odgovornost drugim bistvena za neodvisnost varuha človekovih pravic.
- Naše delo je odprto, kolikor je to mogoče.
- Obrazložimo naše odločbe in ukrepe ter podamo razloge za naša dejanja.

#### Dialog

- Smo odprti, pozorno in spoštljivo prisluhnemo drugim ter poskušamo gledati na stvari z njihovega zornega kota.
- Proaktivno sodelujemo z zainteresiranimi stranmi, najsi bodo to državljani, združenja ali institucije.
- Uporabljamo jezik, ki je jasen in kar najbolj razumljiv.



### **Storitev**

- Zavedamo se, da je varuh človekovih pravic v službi državljanov in drugih zainteresiranih strani, ter si prizadevamo za kar najvišjo kakovost storitev.
- Učimo se iz svojih izkušenj in izkušenj drugih ter smo proaktivni v prizadevanjih za prepoznavanje, razvoj in uporabo najboljših praks.
- Za svoje napake se opravičimo in naredimo vse, kar je v naši moči, da bi jih odpravili.



### 3. Cilji in prednostne naloge

#### Cilj 1 – Poslušanje

**Želimo prisluhniti zainteresiranim stranem, biti odprti za njihove predloge in prepoznati najboljše prakse**

**Prednostne naloge:**

1. Redno pridobivanje povratnih informacij od pritožnikov o njihovih izkušnjah in mnenjih o kakovosti naših storitev.
2. Nadaljnji razvoj stikov z institucijami EU na vseh ravneh za boljše razumevanje, kako jim lahko pomagamo ustvarjati in spodbujati kulturo storitev.
3. Povezovanje z organizacijami civilne družbe z namenom upoštevanja njihove problematike.
4. Gledanje navzven in opazovanje, kako drugi dosegajo svoje ravni učinkovitosti, ter razumevanje procesov, ki to omogočajo.
5. Učenje najboljših praks v državah članicah, ki bi jih bilo mogoče sprejeti na ravni EU, od Evropske mreže varuhov človekovih pravic.

#### Cilj 2 – Uresničevanje

**Najti želimo načine za hitrejše doseganje rezultatov**

**Prednostne naloge:**

1. Krepitev zmogljivosti Urada evropskega varuha človekovih pravic za še bolj učinkovito obravnavo pritožb.
2. Skrajšanje potrebnega časa za zaključek preiskav z boljšim spremljanjem rokov in, kadar je to mogoče, določanjem krajših rokov.
3. Razvoj alternativnih in poenostavljenih postopkov za spodbujanje, kjer je to mogoče, hitre rešitve pritožb brez dolgotrajnih preiskav.
4. Pregled obravnave pritožb, ki so izven okvira pristojnosti.

#### Cilj 3 – Prepričevanje

**Želimo imeti pozitiven učinek na upravno kulturo institucij EU**

**Prednostne naloge:**

1. Iskanje načinov, kako doseči, da bodo predlogi varuha človekovih pravic za sporazumne rešitve, osnutki priporočil in pripombe bolj prepričljivi.
2. Poudarjanje vloge varuha človekovih pravic kot bogatega vira za pomoč institucijam pri izboljševanju njihovih upravnih praks.
3. Prepričevanje institucij, da mora biti pomoč državljanom in organizacijam civilne družbe del kulture storitev in da se tako ravnanje izplača.
4. Večje poudarjanje sistemskih vprašanj s prepoznavanjem področij slabega delovanja v upravi EU in možnosti za izboljšanje ter z uporabo varuhove pristojnosti za začetek preiskav na lastno pobudo.
5. Prispevanje k razpravam o politikah za področja v okviru pristojnosti varuha človekovih pravic.





## **Cilj 4 – Seznanjanje**

**Zainteresiranim stranem in javnosti želimo pravočasno zagotoviti uporabne in lahko dostopne informacije**

### **Prednostne naloge:**

1. Izdelava vrste publikacij, usmerjenih v potrebe naših konkretnih javnosti, v papirni in elektronski obliki.
2. Iskanje novih in boljših načinov za obveščanje državljanov o tem, kako jim evropski varuh človekovih pravic in Evropska mreža varuhov človekovih pravic lahko pomagata uresničevati njihove pravice.
3. Osveščanje javnosti o trenutnih preiskavah varuha človekovih pravic in rezultatih v pomembnih primerih.
4. Zagotavljanje, da naša informacijska politika pokriva naše pobude za izboljšanje kakovosti uprave in naše delo v zvezi s pritožbami ter spodbuja polno spoštovanje državljanskih pravic.
5. Nadgrajevanje naše politike notranjega obveščanja za boljše sprotno seznanjanje osebja o dogodkih v instituciji.

## **Cilj 5 – Prilagajanje**

**Ves čas si želimo razmišljati o tem, kako izkoriščamo naše vire, zato da bi tako izboljšali učinkovitost našega dela**

### **Prednostne naloge:**

1. Izboljšanje mehanizmov upravljanja in nadzora z namenom zagotavljanja optimalne uporabe človeških in finančnih virov ter najvišjih standardov uprave znotraj institucije.
2. Dosledno spremljanje in izboljševanje kakovosti našega dela.
3. Uvedba učinkovitega integriranega informacijskega sistema za upravljanje celotnega dela urada.
4. Razvoj učinkovite in trajne kadrovske politike z namenom pritegniti in zadržati visokokvalificirane in motivirane sodelavce.
5. Preučitev možnosti za boljši izkoristek medinstitucionalnega sodelovanja.



## 4. Izvajanje in merjenje

Da bi do konca tega mandata dosegli cilje in izpolnili prednostne naloge, opredeljene v tem dokumentu, bodo potrebni konkretni ukrepi. Ti ukrepi bodo vsako leto določeni v postopku priprave Letnega načrta upravljanja (LNU).

Cilji in prednostne naloge iz te strategije bodo izhodišče za LNU 2011, 2012, 2013 in 2014. Med posvetovanji, ki so prispevala k tej strategiji, so zainteresirane strani podale številne raznolike predloge za konkretne ukrepe, za katere bi si moral varuh po njihovem mnenju prizadevati. Ti predlogi so bili zbrani v katalogu, ki bo vir možnih ukrepov, ki jih bo v prihodnjih letih mogoče vključiti v postopek sprejemanja LNU.

Za merjenje napredka pri uresničevanju prednostnih nalog in doseganju ciljev so bili določeni v nadaljevanju navedeni ključni kazalniki uspešnosti. Njihovo uporabnost in ustreznost bomo preverjali na podlagi izkušenj ter jih po potrebi izboljševali.

### Ključni kazalniki uspešnosti (KKU) in ustrezni cilji

<b>KKU 1</b>	Strategija in upravljanje	Ocena, ki jo dajo sodelavci evropskega varuha človekovih pravic in zunanje zainteresirane strani.	Cilj 1 Cilj 3 Cilj 4
<b>KKU 2</b>	Pritožbe in preiskave	Število zaključenih preiskav glede na število odprtih preiskav ob koncu predhodne ocene. Število in delež primerov, v katerih se odločba o dopustnosti pritožbe sprejme v roku enega meseca, v primerjavi s predhodno oceno.	Cilj 2
<b>KKU 3</b>	Pritožbe in preiskave	Delež preiskav, zaključenih v roku (i) 12 in (ii) 18 mesecev, v primerjavi s predhodno oceno.	Cilj 2
<b>KKU 4</b>	Pritožbe in preiskave	Število predlaganih sporazumnih rešitev in osnutkov priporočil kot delež vseh primerov, v katerih so bile odkrite nepravilnosti, v primerjavi s predhodno oceno.	Cilj 3
<b>KKU 5</b>	Pritožbe in preiskave	Število sistemskih preiskav na lastno pobudo, v primerjavi s predhodno oceno.	Cilj 3
<b>KKU 6</b>	Komunikacija in doseg	Zunanje zainteresirane strani, s katerimi je bil vzpostavljen stik (pogostost in pomen).	Cilj 1 Cilj 4
<b>KKU 7</b>	Podporne storitve (kadrovska služba)	Število zaposlenih, izraženo kot ekvivalent polnega delovnega časa (sestavljani kazalnik).	Cilj 5
<b>KKU 8</b>	Podporne storitve (kadrovska služba)	Povprečno število dni strokovnega usposabljanja na osebo, v primerjavi s predhodno oceno.	Cilj 5
<b>KKU 9</b>	Podporne storitve	Stopnja zadovoljstva osebja evropskega varuha človekovih pravic.	Cilj 5



<b>KKU 10</b>	Podporne storitve (finance)	Izvrševanje proračuna (sestavljani kazalnik).	Cilj 5
---------------	-----------------------------	---	--------

Pregled uspešnosti pri doseganju ciljev in izpolnjevanju prednostnih nalog bo vsako leto objavljen na spletni strani.



**Evropski varuh človekovih pravic**

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

© Evropska unija, 2010  
Razmnoževanje v izobraževalne  
in nekomercialne namene je  
dovoljeno ob navedbi vira.