



**Strategija
evropskega varuha
človekovih pravic
„do leta 2019“**

**Sprejeto – novembra 2014
Prenovljeno – septembra 2017**



Kazalo

Kazalo	3
Predgovor	4
1. Poslanstvo in pregled vloge	5
2. Strategija	7
Naši strateški cilji	7
Cilj 1 – zagotoviti pomembnost in ustreznost	8
Cilj 2 – doseči večji učinek	8
Cilj 3 – ohraniti visoko prepoznavnost	8
Cilj 4 – izboljšati našo učinkovitost	9
3. Izvajanje in merjenje ciljev	10



Predgovor

Novembra 2014 sem sprejela strategijo evropskega varuha človekovih pravic do leta 2019, v katerem so določeni pomembni cilji in prednostne naloge za moj mandat.

Ta strategija je od takrat služila kot časovni načrt in podlaga za to, kar smo storili, da bi povečali vpliv, pomembnost in učinkovitost evropskega varuha človekovih pravic.

Dosedanji rezultati in povratne informacije so zelo spodbudni, vendar se vseeno zavedam visokih pričakovanj, ki jih imajo državljani, civilna družba in podjetja od Evropske unije. Kot varuhinja človekovih pravic je moja naloga, da v okviru svoje pristojnosti in ob podpori Parlamenta pomagam pri izpolnjevanju teh pričakovanj.

Kot smo obljubili, smo izvedli vmesni pregled strategije. Poleg dinamičnih in vedno spreminjajočih se razmer v Evropski uniji so predlogi naših notranjih in zunanjih zainteresiranih strani pomagali izboljšati in preoblikovati nekatere prednostne naloge ob ohranjanju prvotnih pomembnih ciljev.

V tem dokumentu so odražene te spremembe.

Do konca svojega mandata si želim še naprej pomagati državljanom pri uveljavljanju pravic, ki jih imajo kot državljani EU, in spodbujati še bolj odprto, odgovorno in državljanom prijazno upravo EU, za kar si bom tudi prizadevala.

Emily O'Reilly



1. Poslanstvo in pregled vloge

Naše poslanstvo je služiti demokraciji prek sodelovanja z institucijami Evropske unije, da se vzpostavi bolj učinkovita, odgovorna, pregledna in etična uprava.

Kako to dosegamo

Neodvisnost varuha človekovih pravic zagotavljata Pogodbi.

Zaposluje visoko usposobljeno in večjezično osebje, ki obravnava pritožbe državljanov zoper institucije EU ter po potrebi zagotavlja pravno varstvo.

Za varuha človekovih pravic je pomembno tudi izvajanje strateških preiskav, ki so v javnem interesu. Varuh izvaja tudi širše strateške poizvedbe in podaja pobude, če meni, da za to obstajajo razlogi.

Na razvoj dobre upravne prakse v institucijah EU dodatno vpliva z vzpostavljanjem stikov ter oblikovanjem smernic in kodeksov o dobri praksi.

S strateškim delovanjem in uporabo svojega vpliva ter vseh razpoložljivih orodij lahko kar najboljše izkoristi svoje omejene vire.

Listina o temeljnih pravicah vključuje pravico državljanov EU, da se pritožijo varuhu človekovih pravic. To pravico imajo tudi podjetja, združenja in državljani tretjih držav s prebivališčem v EU. Varuh človekovih pravic lahko obravnava tudi pritožbe v zvezi s kršitvijo pravic iz Listine in druge primere nepravilnosti. Varuh človekovih pravic zato **krepi vlogo državljanov** tako, da jim pomaga uveljavljati njihove temeljne pravice. Državljanji imajo poleg pravice do dobre uprave tudi pravico vedeti, kaj institucije EU počnejo (preglednost), in pravico do sodelovanja pri njihovih dejavnostih. Varuh človekovih pravic ima zato ključno vlogo pri zagotavljanju, da institucije EU vse navedene pravice uresničujejo in ščitijo.

Varuh človekovih pravic spodbuja tudi **dobro upravljanje in kulturo javne uprave** tako, da upravi EU pomaga pri odprtem, učinkovitem in poštenem delovanju.



Ravnamo v skladu z načeli, ki jih zastopamo

Pri svojem delu poskušamo ravnati v skladu z načeli, ki jih zastopamo. To vključuje priznavanje lastnih napak, sprejemanje nadzora in pripravljenost za učenje iz izkušenj.

Naša listina dobre prakse

Pri svojih storitvah upoštevamo naslednja vodilna načela:

- neodvisnost in nepristranskost
- prevzemanje vodilne vloge pri reševanju težav
- inovativni pristopi k reševanju sporov
- sistemsko razmišljanje
- upoštevanje zunanjih dejavnikov in radovednost
- odzivnost
- sočutje
- odprtost in sodelovanje.

Zavezanost osebju

Naš cilj je zagotoviti pozitivno in sodelovalno delovno okolje, v katerem se vsaka oseba obravnava dostojanstveno in spoštljivo ter v katerem ima vsak možnost razvijati svoje poklicne ambicije v skladu s potrebami in obveznostmi institucije.



2. Strategija

Namen strategije je večplasten:

- določa pomembne cilje, ki naj bi jih dosegli s konkretnimi ukrepi (pojasnjeni so v operativnem okviru¹);
- zagotavlja večletni okvir za čim boljšo uporabo človeških in finančnih virov, ki jih uradu zagotovi proračunski organ;
- predstavlja merilo, na podlagi katerega nas lahko ocenjujejo naše zunanje zainteresirane strani.

Naši strateški cilji

Naša strategija je združiti tri cilje, ki se **vzajemno krepijo**,

in sicer: **pomembnost** znotraj EU in pri zainteresiranih straneh; visoka **prepoznavnost** v podporo našemu poslanstvu ter stvaren in pozitiven **vpliv** na upravo EU.

Ti cilji temeljijo na notranjem cilju o **učinkovitosti**.



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



Cilj 1 – zagotoviti pomembnost in ustreznost

Državljanom in drugim zainteresiranim stranem želimo zagotoviti dodano vrednost z osredotočanjem na ključna sistemska vprašanja, ki imajo največji pomen za njihove interese in skrbi.

Prednostne naloge

1. Okrepiti vlogo priznanega, zaupanja vrednega in neodvisnega organa pri vprašanjih, ki so v pristojnosti varuha človekovih pravic, z zagotavljanjem vodenja na področjih preglednosti, odgovornosti in poštenosti.
2. Sodelovati z zainteresiranimi stranmi, vključno z ustreznimi vplivnimi osebami, kot so akademiki, in se učiti iz njihovih izkušenj.
3. Povečati sposobnost razumevanja dinamike sprememb v Evropski uniji ter političnega, družbenega, gospodarskega in pravnega okvira, v katerem delujemo, kadar je to ustrezno, ter javno sodelovati v ustreznih razpravah in pri pripravi politik.
4. Sodelovati z Evropsko mrežo varuhov človekovih pravic, organi drugih držav članic ter mednarodnimi mrežami in organizacijami, da bi opredelili in spodbujali najvišje standarde in najboljše prakse, na primer v zvezi s človekovimi/temeljnimi pravicami in vprašanji upravljanja.
5. Prispevati k razvoju, spodbujanju in zagovarjanju pojma državljanstva EU in z njim povezanih pravic.

Cilj 2 – doseči večji učinek

Stvarno želimo prispevati h kakovosti dela institucij EU tako, da na ključnih področjih delujemo kot dejavnik za spremembe.

Prednostne naloge

1. V skladu z našim povezanim pristopom še naprej proaktivno opredeljevati področja ključnega strateškega pomena in ustrezne vire ciljno usmeriti v raziskave sistemskih težav.
2. Optimizirati postopke preiskav za takojšnje in učinkovito obravnavanje pritožb ključnega strateškega pomena. To je še zlasti pomembno, če ima čas pomembno vlogo pri doseganju uspešnega rezultata preiskave.
3. Izkoristiti celoten obseg pooblastil varuha človekovih pravic za doseganje pozitivnih rezultatov pri postopkih obravnave pritožb in preiskav.
4. Nadalje razvijati bolj sistematično in temeljito spremljanje rezultatov priporočil in pripomb varuha človekovih pravic za izboljšanje skladnosti.
5. Okrepiti in izboljšati sodelovanje in dialog z institucijami EU ter drugimi zainteresiranimi stranmi, da bi stalno izboljševali upravne prakse.

Cilj 3 – ohraniti visoko prepoznavnost

Povečati želimo zmožnost vplivanja. Javnost in institucije morajo biti bolj in širše ozaveščene o varuhu človekovih pravic.

Prednostne naloge

1. Zagotavljati kar največjo jasnost pri obveščanju.
2. Še naprej razvijati in uporabljati spletna orodja in kanale ter zagotavljati kar največjo prilagodljivost v dinamičnem spletnem okolju.
3. Strateško sodelovati z Evropskim parlamentom in njegovimi odbori pri najrazličnejših vprašanjih skupnega interesa, hkrati pa vselej upoštevati svojo neodvisnost.



4. Sodelovati z Evropsko mrežo varuhov človekovih pravic in drugimi ustreznimi krovnimi organizacijami pri obveščanju državljanov o njihovih pravicah in delu varuha človekovih pravic.
5. Zagotavljati, da je varuh človekovih pravic primerno zastopan na ključnih dogodkih in konferencah, ter spodbujati predstavnike uradov, da prepoznajo možnosti za povezovanje v mreže in vzpostavljanje stikov ter si zanje prizadevajo.

Cilj 4 – izboljšati našo učinkovitost

Vire želimo uporabiti za doseganje najboljših možnih rezultatov.

Prednostne naloge

1. Zagotavljati, da se proračunski viri varuha človekovih pravic uporabljajo v skladu s strategijo.
2. Kar najbolj povečati učinkovitost in učinkovitost naših postopkov in enot, vključno s sistemi informacijske tehnologije. Po potrebi preučiti možnost sprejetja „sistemskih“ rešitev večjih uprav EU.
3. Z uporabo pametnih, prožnih, prilagojenih in zanesljivih delovnih praks čim hitreje in učinkoviteje razvrščati pritožbe po pomembnosti ter jih obravnavati.
4. Spodbujati notranjo kulturo na področju preglednosti, etike, inovacij in storitev za državljane.
5. Nadalje razvijati urad v privlačno, dinamično in pomembno delovno okolje za motivirane, nadarjene in velikopotezne ljudi z zagotavljanjem, da se bosta naš okvir za človeške vire in kadrovska politika v celoti izvajala in posodabljala.



3. Izvajanje in merjenje ciljev

Da bi dosegli navedene cilje in prednostne naloge, bodo vsako leto načrtovani in ocenjeni konkretni ukrepi v postopkih priprave letnega načrta upravljanja in letnega poročila o dejavnostih. V obdobju, ki ga vključuje sedanja strategija, je postopek priprave letnega načrta upravljanja naslednji:

jeseni generalni sekretar varuha človekovih pravic pozove vodje operativnih enot, 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 ciljev in prednostnih nalog iz strategije;
- potrebne vire in
- podatke o tem, kako bodo zagotovljeni potrebni viri (na primer s povečanjem učinkovitosti in/ali zmanjšanjem virov, namenjenih drugim dejavnostim).

Po notranjih razpravah in usklajevanju se varuh človekovih pravic odloči glede letnega načrta upravljanja.

Ocenjevanje, merjenje in poročanje

Napredek pri doseganju ciljev se meri z uporabo ključnih kazalnikov uspešnosti (KPI). Ključni kazalniki uspešnosti, sprejeti leta 2015, so navedeni spodaj, skupaj s cilji, določenimi za leto 2017.

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

Cilj strategije	Merjenje	Cilj za leto 2017
KPI 1 Pomembnost in ustreznost	Kako urad dojemajo zunanje zainteresirane strani (delež pozitivnih ocen)	70 %
KPI 2 Pomembnost in ustreznost	Odstotek pritožb med mandatom	33 %
KPI 3 Učinek	Število preiskav v javnem interesu (pritožbe, strateške preiskave in strateške pobude)	30
KPI 4 Učinek	Skladnost (sestavljene kazalniki)	
	4a – splošna skladnost	90 %
	4b – skladnost v javnem interesu	90 %
KPI 5 Prepoznavnost	Mediji in družbena omrežja (sestavljene kazalniki)	
	5a – število medijskih objav	3 300
	5b – objave na Twitterju	20 000
KPI 6 Prepoznavnost	Dejavnosti na spletu (sestavljene kazalniki)	
	6a – obiskovalci spletnega mesta	400 000
	6b – nasveti v interaktivnem vodniku za stik s članom Evropske mreže varuhov človekovih pravic	8 000



Cilj strategije	Merjenje	Cilj za leto 2017
KPI 7 Učinkovitost	Obravnavanje pritožb in preiskav (sestavljene kazalniki)	
	7a – delež primerov, pri katerih je bila odločitev sprejeta v enem mesecu	90 %
	7b – delež preiskav, končanih v šestih mesecih	50 %
	7c – delež preiskav, končanih v osemnajstih mesecih	80 %
KPI 8 Učinek	Izvrševanje proračuna (sestavljene kazalniki)	
	8a – stopnja izvrševanja proračuna	93 %
	8b – število plačil v več kot 30 dneh	0

Pregledne tabele za spremljanje naše uspešnosti glede na cilje ključnih kazalnikov uspešnosti in poročanje o njej se redno posodablja.

Splošna ocena in poročanje o izvajanju strategije se opravi v okviru letnega poročila varuha človekovih pravic in letnega poročila o dejavnostih, ki ga pripravi generalni sekretar varuha človekovih pravic.



Evropski varuh človekovih pravic

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

Telefon: +33 388172313
Faks: +33 388179062
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Evropska unija, 2017
Reprodukcija za izobraževalne in
nekomercialne namene je dovoljena
z navedbo vira.