



# Europeiska ombudsmannens strategi

## ”Mot 2019”

Antagande – november 2014  
Översyn – september 2017



## Innehåll

<b>Innehåll</b>	<b>3</b>
<b>Förord</b>	<b>4</b>
<b>1. Uppdrag och roll</b>	<b>5</b>
<b>2. Strategin</b>	<b>7</b>
Våra strategiska mål	7
Mål 1 – <b>Säkerställa relevans</b>	8
Mål 2 – <b>Uppnå ökat inflytande</b>	8
Mål 3 – <b>Upprätthålla hög synlighet</b>	8
Mål 4 – <b>Förbättra vår effektivitet</b>	9
<b>3. Genomförande och mätning</b>	<b>10</b>



## Förord

I november 2014 antog jag "Europeiska ombudsmannens strategi mot 2019", med de högt satta målen och prioriteringarna för min mandatperiod.

Denna strategi har därefter fungerat som en färdplan och grundval för vårt arbete med att öka Europeiska ombudsmannens inflytande, relevans och effektivitet.

Resultaten och återkopplingen har hittills varit mycket uppmuntrande, men jag är ändå medveten om de höga förväntningar som medborgarna, det civila samhället och företagen med rätta har på EU. Min uppgift som ombudsman, inom ramen för mina befogenheter och med stöd av Europaparlamentet, är att bidra till att dessa förväntningar infrias.

Vi har som utlovat genomfört en halvtidsöversyn av strategin. Svaren och förslagen från våra interna och externa intressenter, samt den dynamiska och ständigt förändrade situationen i EU, har hjälpt oss att finslipa och omformulera vissa prioriteringar, samtidigt som de ursprungliga högt satta målen kvarstår.

Dessa ändringar framgår av föreliggande dokument.

Min förhoppning och ambition är att under resten av min mandatperiod fortsätta hjälpa medborgarna att hävda sina rättigheter som EU-medborgare och att främja en allt mer öppen, ansvarstagande och medborgarvänlig EU-förvaltning.

Emily O'Reilly



## 1. Uppdrag och roll

*Vårt uppdrag är att främja demokrati i Europa genom att samarbeta med Europeiska unionens institutioner för att skapa en mer effektiv, ansvarstagande, öppen och etisk förvaltning.*

### Vårt sätt att arbeta

Ombudsmannens oberoende garanteras av fördragen.

Vi har högt utbildad och flerspråkig personal som undersöker medborgarnas klagomål mot EU:s institutioner och där så är lämpligt ser till att de får upprättelse.

Ombudsmannen lägger också vikt vid att genomföra undersökningar som är av allmänintresse. Hon genomför dessutom större strategiska undersökningar och initiativ när hon anser att det finns goda skäl till detta.

Ombudsmannen påverkar dessutom utvecklingen av god förvaltningssed vid EU:s institutioner genom utåtriktad verksamhet, riktlinjer och regler för god praxis.

Genom att agera strategiskt och utnyttja sitt inflytande och alla tillgängliga verktyg kan ombudsmannen maximera sina begränsade resurser.

I stadgan för de grundläggande rättigheterna fastställs EU-medborgarnas rätt att inge klagomål till ombudsmannen. Företag, organisationer och medborgare i tredjeland som är bosatta i EU omfattas också av denna rätt. Ombudsmannen kan hantera klagomål som avser överträdelse av rättigheter i stadgan samt andra fall av administrativt missförhållande. Ombudsmannen **stärker medborgarnas inflytande** genom att hjälpa dem att utöva sina grundläggande rättigheter. Förutom rätten till god förvaltning har medborgarna även rätt att veta vad EU-institutionerna gör (insyn) och att delta i deras verksamhet. Ombudsmannen har således en central betydelse när det gäller att se till att alla dessa rättigheter upprätthålls och skyddas av EU:s institutioner.

Slutligen främjar ombudsmannen **god förvaltningssed och förvaltningskultur** genom att hjälpa EU:s förvaltning att arbeta öppet, effektivt och med integritet.



### **Att leva som man lär**

Vi försöker att leva som vi lär. Det innebär att erkänna våra egna misstag, välkomna granskning och dra lärdom av tidigare erfarenheter.

### **Vår interna stadga för god praxis**

Vi åtar oss att tillhandahålla en tjänst som präglas av

- oberoende och neutralitet,
- ledarskap inom problemlösning,
- innovativa metoder för tvistlösning,
- systemtänkande,
- medvetenhet och nyfikenhet utåt,
- lyhördhet,
- empati,
- öppenhet och engagemang.

### **Vårt åtagande gentemot vår personal**

Det är vår ambition att erbjuda en positiv arbetsmiljö som präglas av samarbetsanda, där alla medarbetare behandlas med värdighet och respekt och där var och en kan utvecklas på ett sätt som överensstämmer såväl med medarbetarens egna karriärdömmar som med institutionens behov och skyldigheter.



## 2. Strategin

Strategin har flera olika syften:

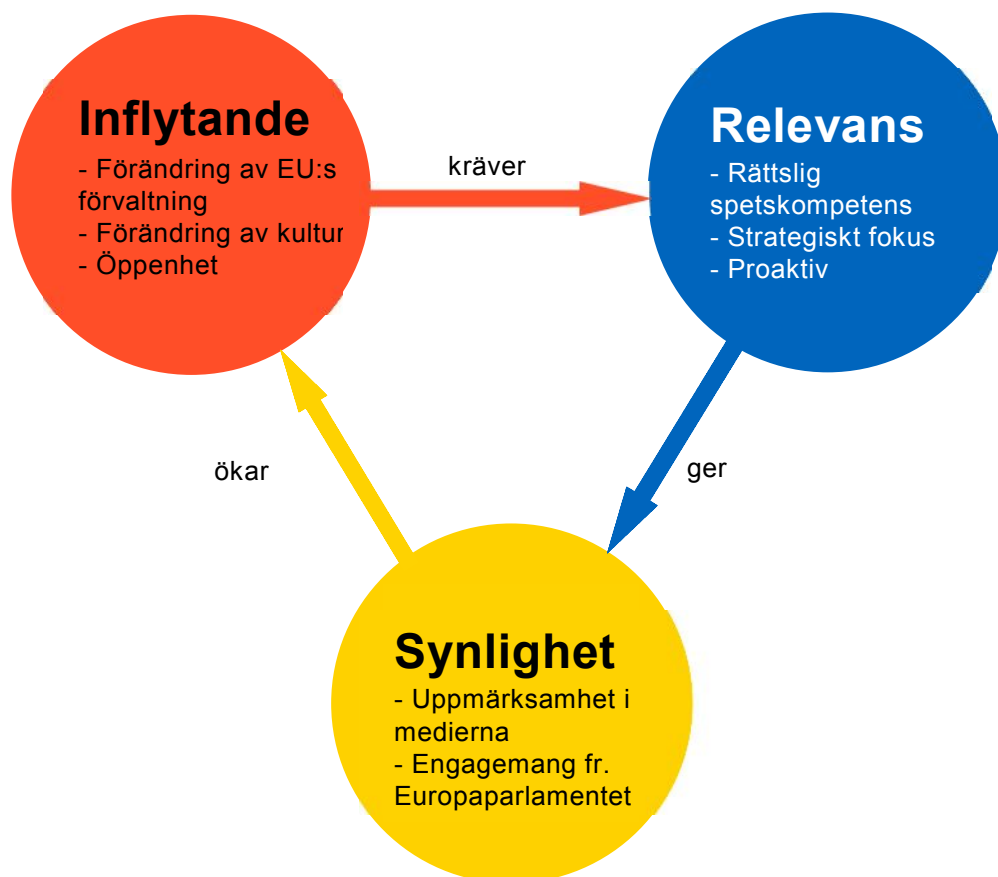
- Fastställa de högt satta mål som uppnås genom de konkreta verksamheterna (förklaras i den operativa ramen<sup>1</sup>).
- Tillhandahålla en flerårig ram för optimal användning av de personalresurser och ekonomiska resurser som ombudsmannen tilldelas av budgetmyndigheten.
- Fungera som en riktpunkt som externa intressenter kan använda för att hålla oss ansvariga.

### Våra strategiska mål

Vår strategi handlar om att kombinera tre **ömsesidigt stärkande** mål.

Dessa är hög **relevans** inom EU och för våra intressenter, hög **synlighet** till stöd för vårt uppdrag och ett påtagligt och positivt **inflytande** på EU:s förvaltning.

Dessa mål stöds av det interna målet om **effektivitet**.



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



## Mål 1 – Säkerställa relevans

**Vi vill maximera vårt värde för medborgarna och andra intressenter genom att fokusera på de systemrelaterade problem som dessa upplever som mest relevanta och angelägna.**

### Prioriteringar

1. Stärka vår roll som erkänd, betrodd och oberoende myndighet i frågor som är relevanta för ombudsmannens ämbetsområde och erbjuda ledarskap i fråga om insyn, ansvar och integritet.
2. Engagera, och lära oss av, våra intressenter, bl.a. inflytelserika personer såsom akademiker.
3. Fördjupa vår förmåga att förstå den förändrade dynamiken inom EU och det politiska, sociala, ekonomiska och rättsliga sammanhang där vi är verksamma och, om lämpligt, offentligt delta i och bidra till relevanta debatter och politisk utveckling.
4. Samarbeta med Europeiska ombudsmannanätverket, andra medlemsstaters organ samt internationella nätverk och organisationer för att fastställa höga standarder och bästa praxis, exempelvis i fråga om mänskliga/grundläggande rättigheter eller frågor kopplade till förvaltning.
5. Bidra till att utveckla, främja och försvara begreppet EU-medborgarskap och tillhörande rättigheter.

## Mål 2 – Uppnå ökat inflytande

**Vi vill göra verklig skillnad i fråga om kvaliteten på det arbete som EU:s institutioner utför genom att driva fram förändringar på viktiga områden.**

### Prioriteringar

1. I linje med vår integrerade strategi fortsätta att proaktivt fastställa områden av strategisk betydelse och ägna lämpliga resurser åt att undersöka systemrelaterade problem.
2. Optimera undersökningsförfarandena för att snabbt och effektivt hantera klagomål av strategisk betydelse. Detta är särskilt viktigt när tidsfaktorn är av betydelse för undersökningsresultatet.
3. Utnyttja ombudsmannaämbetets befogenheter fullt ut för att uppnå positiva klagomålshanterings- och undersökningsresultat.
4. Fortsätta att utveckla en mer systematisk och grundlig uppföljning av resultatet av ombudsmannens rekommendationer och anmärkningar för att maximera efterlevnaden.
5. Stärka och utnyttja bredare samarbete och dialog med EU:s institutioner och andra intressenter för att löpande förbättra de administrativa förfarandena.

## Mål 3 – Upprätthålla hög synlighet

**Vi vill förbättra vår förmåga att påverka. Medvetenheten om ombudsmannen bland allmänheten och inom institutionerna måste stärkas och fördjupas.**

### Prioriteringar

1. Se till att vår kommunikation är så tydlig som möjligt.
2. Fortsätta att utveckla och använda våra onlineverktyg och onlinekanaler och säkerställa maximal anpassningsbarhet i en dynamisk onlinemiljö.



3. På ett strategiskt sätt engagera Europaparlamentet och dess utskott i de många frågor som är av ömsesidigt intresse samtidigt som vi alltid är medvetna om vår oberoende ställning.
4. Samarbeta med Europeiska ombudsmannanätverket och andra relevanta paraplyorganisationer för att informera medborgarna om deras rättigheter och om ombudsmannens arbete.
5. Se till att ombudsmannen företräds på lämpligt sätt vid viktiga evenemang och konferenser, och uppmana medarbetarna att hitta möjligheter till nätverksaktiviteter och utåtriktad verksamhet.

## **Mål 4 – Förbättra vår effektivitet**

**Vi vill använda våra resurser för att uppnå bästa möjliga resultat.**

### **Prioriteringar**

1. Se till att ombudsmannens budgetresurser används i enlighet med strategin.
2. Se till att våra processer och enheter, däribland it-system, fungerar så ändamålsenligt och effektivt som möjligt. Vid behov överväga ett införande av större EU-förvaltningars "företagslösningar".
3. Prioritera och lösa klagomål så snabbt och effektivt som möjligt med hjälp av smarta, flexibla, skräddarsydda och stabila arbetsmetoder.
4. Främja en intern kultur som präglas av insyn, etik, innovation och service till medborgarna.
5. Vidareutveckla ombudsmannen som en attraktiv, dynamisk och viktig arbetsplats för motiverade, talangfulla och ambitiösa medarbetare genom att se till att vår personalram och personalpolicy genomförs fullt ut och vid behov moderniseras.





### 3. Genomförande och mätning

Konkreta åtgärder för att uppnå ovanstående mål och prioriteringar planeras in och utvärderas på årsbasis i samband med den årliga ledningsplanen och den årliga verksamhetsrapporten. Under den period som den nuvarande strategin omfattar sker upprättandet av den nya årliga ledningsplanen på följande sätt:

Under hösten uppmanar ombudsmannens generalsekreterare cheferna för de operativa enheterna att föreslå konkreta åtgärder för genomförande av strategin på grundval av de ekonomiska resurser och personalresurser som förväntas göras tillgängliga för ombudsmannen under det kommande året. I förslagen förklaras

- hur åtgärderna ska bidra till uppnåendet av målen och prioriteringarna för strategin,
- vilka resurser som krävs,
- hur resurserna kommer att göras tillgängliga (t.ex. genom effektivitetsvinster och/eller minskningar av de resurser som ägnas åt annan verksamhet).

Efter interna diskussioner och samordning fastställer ombudsmannen den nya årliga ledningsplanen.

#### Utvärdering, mätning och rapportering

Framstegen när det gäller att uppnå målen mäts med hjälp av nyckeltal. De nyckeltal som antogs 2015 anges nedan, tillsammans med de fastställda målen för 2017.

Nyckeltalen och berörda mål ses över varje år och revideras om det behövs.

	Mål för strategin	Mätning	Mål för 2017
Nyckeltal 1	Relevans	Våra externa intressenters uppfattning (andel positiva omdömen)	70%
Nyckeltal 2	Relevans	Andel klagomål inom ramen för ämbetsområdet	33%
Nyckeltal 3	Inflytande	Antal undersökningar som inletts i fall av allmänt intresse (klagomål och strategiska undersökningar och strategiska initiativ)	30
Nyckeltal 4	Inflytande	Efterlevnad (sammansatt tal) 4a – Övergripande efterlevnad 4b – Efterlevnad i fall av allmänt intresse	90% 90%
Nyckeltal 5	Synlighet	Massmedier och sociala medier (sammansatt tal) 5a – Antal artiklar i medier 5b – Aktivitet på Twitter	3 300 20 000



	Mål för strategin	Mätning	Mål för 2017
Nyckeltal 6	Synlighet	Internetaktiviteter (sammansatt tal) 6a – Besökare på webbplatsen 6b – Råd som ges via den interaktiva vägledningen om att kontakta en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket	400 000 8 000
Nyckeltal 7	Effektivitet	Hantering av klagomål och undersökningar (sammansatt tal) 7a – Andel fall där beslut om tillåtlighet fattas inom en månad 7b – Andel undersökningar som avslutas inom sex månader 7c – Andel undersökningar som avslutas inom arton månader	90% 50% 80%
Nyckeltal 8	Effektivitet	Budgetgenomförande (sammansatt tal) 8a – Budgetgenomförandegrad 8b – Antal betalningar senare än 30 dagar	93% 0

Med jämna mellanrum uppdateras resultattavlor för övervakning och rapportering av våra resultat i förhållande till nyckeltalens mål.

Den övergripande utvärderingen och rapporteringen av genomförandet av strategin ingår i ombudsmannens årsrapport och i ombudsmannens generalsekreterares årliga verksamhetsrapport.



**Europeiska ombudsmannen**

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

Tfn + 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)

© Europeiska unionen 2017  
Kopiering för utbildningsändamål och  
icke-kommersiella ändamål tillåten  
med angivande av källan.