



GODIŠNJE IZVJEŠĆE ZA

20
19.

SAŽETAK

EUROPSKI NADZORNIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

Više informacija o EDPS-u možete pronaći na našim internetskim stranicama: <http://www.edps.europa.eu>.

Na tim se internetskim stranicama nalaze i pojediniosti o [pretplati](#) na naš bilten.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2019.

© Fotografije: iStockphoto/EDPS i Europska unija

© Europska unija, 2019.

Ponovna je uporaba dopuštena uz uvjet navođenja izvora.

Print	ISBN 978-92-9242-556-2	ISSN —	doi:10.2804/494987	QT-AB-20-001-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9242-469-5	ISSN 2443-552X	doi:10.2804/012387	QT-AB-20-001-HR-N
HTML	ISBN 978-92-9242-499-2	ISSN 2443-552X	doi:10.2804/226541	QT-AB-20-001-HR-Q

**GODIŠNJE
IZVJEŠĆE ZA**

**20
19.**

SAŽETAK

EUROPSKI NADZORNIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

| Uvod

Moglo bi se reći da je 2019. bila godina tranzicije u cijeloj Europi i svijetu.

Bila je to godina u kojoj je svijet konačno počeo uviđati ozbiljnost klimatske krize i tražiti od vlada i pojedinaca da poduzmu odgovarajuće mjere. Tematizaciji tog pitanja pridonio je i Europski nadzornik za zaštitu podataka (EDPS) pokrenuvši raspravu o ulozi novih tehnologija, koje mogu pogoršati, ali i smanjiti problem.

Bila je to godina u kojoj je Hong Kong ustao kako bi se zaštitio od tamne strane tehnologije i otvorio svijetu oči o opasnostima rezigniranosti i tehnološkog determinizma. Maske prosvjednika u cijelom su svijetu postale simbol otpora protiv uporabe nadzornih tehnologija te se rasprava o tom problemu našla u središtu pozornosti i u Europi, gdje su se čelnici i oblikovatelji politika EU-a usredotočili na ocjenu zakonitosti i etičnosti uporabe tehnologija prepoznavanja lica.

Bila je to i godina velikih promjena za Europsku uniju. S radom su započeli novi Parlament, nova Komisija, pa i novi (iako već dobro poznat!) EDPS, donijevši sa sobom nove prioritete i poglede. Budući da je pronalaženje djelotvornog odgovora na izazove koje nosi digitalizacija jasan cilj i jedan od prioriteta EU-a, očigledno je da će EDPS i naši kolege u Europskom odboru za zaštitu podataka (EDPB) u sljedećih nekoliko godina imati pune ruke posla!

S obzirom na to da je sada na snazi novo zakonodavstvo o zaštiti podataka u EU-u, naš je najveći izazov, ulazeći u 2020., pobrinuti se da se tim zakonodavstvom postignu obećani rezultati. Stoga treba osigurati da nova pravila o e-privatnosti ostanu na popisu prioriteta EU-a. Osviještenost o problemima povezanim sa zaštitom podataka i privatnošću te o važnosti zaštite tih temeljnih prava nikad nije bila veća i taj zamah moramo zadržati.

Kad je riječ o EDPS-u, to uključuje kontinuirana nastojanja da praksa zaštite podataka i dalje zadovoljava najviše standarde u svim institucijama, tijelima, uredima i agencijama EU-a. Prateći izbore za Europski parlament u svibnju 2019., EDPS i druga tijela za zaštitu podataka u EU-u naporno su radili na informiranju o opasnostima manipulacije na internetu, unutar i izvan institucija EU-a, čime su pridonijeli tome da se osigura održavanje izbora bez incidenata. To smo popratili istragom o načinu na koji se Parlament koristio uslugama društva NationBuilder za upravljanje svojim internetskim stranicama o izborima, kako bismo zajamčili da su podatci građana primjereno zaštićeni dok njima raspolažu institucije EU-a.

Jedna druga istraga koju je EDPS proveo, povezana s ugovorima između institucija EU-a i Microsofta, u prvi je plan stavila pitanje digitalne suverenosti EU-a. To je nedvojbeno područje koje će i EDPS i EU općenito nastaviti istraživati u godinama koje dolaze, s obzirom na to da Europa planira razviti svojstven i neovisan pristup digitalnoj revoluciji.

Nažalost, to ćemo morati učiniti bez pomoći jednog od najvećih zagovornika zaštite i promicanja ljudskog dostojanstva u zajednici za zaštitu podataka.

Giovanni Buttarelli bio je vizionar u području zaštite podataka, a i šire, koji je vodio EDPS kao nadzornik i kao pomoćnik nadzornika tijekom gotovo deset godina. Njegov rad i postignuća tijekom karijere oblikovala su zaštitu podataka u cijelom EU-u i svijetu. Ovim godišnjim izvješćem njegovo osoblje odaje počast njemu i njegovoj viziji EU-a koji vodi svojim primjerom u raspravi o zaštiti podataka i privatnosti u digitalnom dobu.



Wojciech Wiewiórowski
Europski nadzornik za zaštitu podataka

| 2019. – Pregled

Godine 2019. završio je petogodišnji nadzornički mandat u EDPS-u, koji je započeo u prosincu 2014., imenovanjem Giovannija Buttarellija kao Europskog nadzornika za zaštitu podataka i Wojciecha Wiewiórowskog kao pomoćnika nadzornika. Na početku tog mandata objavili smo [strategiju EDPS-a za razdoblje 2015. – 2019.](#), na kojoj smo temeljili svoj rad tijekom prethodnih pet godina.

Tako je naš rad tijekom 2019. bio usmjeren na konsolidiranje postignuća iz prethodnih godina, ocjenjivanje postignutog napretka i pripremu za utvrđivanje prioriteta za budućnost.

Nažalost, u kolovozu 2019. preminuo je Europski nadzornik za zaštitu podataka, Giovanni Buttarelli. Njegovo će nasljeđe usmjeriti budućnost EDPS-a, ali i budućnost zaštite podataka općenito.

U prosincu 2019. Vijeće i Europski parlament imenovali su Wojciecha Wiewiórowskog, bivšeg pomoćnika nadzornika, novim Europskim nadzornikom za zaštitu podataka, koji je započeo rad na utvrđivanju nove strategije EDPS-a za mandatno razdoblje 2019. – 2024. U skladu s novim pravilima o zaštiti podataka u institucijama EU-a ukinuta je funkcija pomoćnika nadzornika.

Nova strategija EDPS-a objavit će se u ožujku 2020., a njome će se odrediti naši prioriteti i ciljevi za predstojeće godine.

2.1 Novo poglavlje u području zaštite podataka

U 2019. obilježili smo prvu godišnjicu novog okvira EU-a za zaštitu podataka. Jedan od triju ciljeva koje smo utvrdili u strategiji za razdoblje 2015. – 2019. bio je otvaranje novog poglavlja u području zaštite podataka u EU-u. Stoga smo se 2019. u svojem radu usmjerili na primjenu novih pravila u praksi.

U slučaju [Opće uredbe o zaštiti podataka](#) to je podrazumijevalo daljnje pružanje usluga tajništva i podrške radu Europskog odbora za zaštitu podataka (EDPB) te istodobno puno sudjelovanje u radu EDPB-a u svojstvu njegova člana. To se tijelo sastoji od [tijela za zaštitu podataka](#) 28 država članica EU-a te EDPS-a i odgovorno je za jamčenje dosljedne provedbe Opće uredbe o zaštiti podataka u cijelom EU-u.

U svojstvu člana EDPB-a, 2019. smo sudjelovali u većem broju inicijativa. To je uključivalo suradnju s EDPB-om na izradi prvog [zajedničkog mišljenja EDPS-a i EDPB-a](#), koje se odnosilo na obradu podataka pacijenata u okviru EU-ove mreže e-zdravstva te davanje zajedničkog savjeta Europskom parlamentu o odgovoru EU-a na američki Zakon CLOUD (Zakon o pojašnjenju zakonite prekomorske uporabe podataka), kojim su tijela kaznenog progona SAD-a dobila ovlast da od pružatelja usluga u SAD-u zahtijevaju otkrivanje podataka neovisno o tome gdje su u svijetu ti podatci pohranjeni.

U prosincu 2019. navršila se prva godina od stupanja na snagu novih pravila o zaštiti podataka za institucije EU-a, utvrđenih u [Uredbi \(EU\) 2018/1725](#). Stoga smo se tijekom godine usredotočili na to da osiguramo da institucije EU-a mogu djelotvorno primjenjivati ta pravila. To je uključivalo nastavak bliske suradnje sa [službenicima za zaštitu podataka](#) u institucijama EU-a kako bi se ocijenio postignuti napredak i raspravilo o načinima prevladavanja bilo kojeg problema koji iskrasne, kao i nastavak programa aktivnosti osposobljavanja u području zaštite podataka za zaposlenike institucija EU-a.



@EU_EDPS

#EDPS training on new #dataprotection regulation for #EUinstitutions addressed to high-level management at @Europarl_EN - @W_Wiewiorowski stresses the importance of #transparency of operations and #accountability in the heart of #EU #democracy

Usto smo i unaprijedili svoje provedbene aktivnosti, iskoristivši ovlasti koje su EDPS-u dodijeljene novom uredbom. Na primjer, u lipnju 2019. objavili smo rezultate prvog kruga svojih inspekcijskih pregleda internetskih stranica EU-a provedenih na daljinu, pri čemu smo istaknuli nekoliko područja na kojima predmetne institucije EU-a trebaju poraditi.

Tijekom 2019. posebno smo se angažirali u području provođenja istraga o aktivnostima obrade podataka u

institucijama EU-a. EDPS je 2019. pokrenuo četiri istrage, koje su bile usmjerene na razna pitanja. Naš je cilj da te istrage ostave trajan pozitivan učinak i da se zahvaljujući njima ojača suradnja između EDPS-a i predmetnih institucija, poboljšaju prakse zaštite podataka u institucijama EU-a i osigura najviša razina zaštite podataka za sve pojedince.



@EU_EDPS

#EDPS investigation into IT contracts: stronger cooperation to better protect #rights of all individuals - Read the press release: europa.eu/!uk73nK

Odličan je primjer toga naša istraga o korištenju Microsoftovim proizvodima i uslugama u institucijama EU-a, koja je dovela do uspostavljanja Haškog foruma. Taj forum, koji se drugi put treba sastati početkom 2020., pruža platformu za raspravu o tome na koji način vratiti kontrolu nad IT uslugama i proizvodima koje nude veliki pružatelji usluga u području IT-a i o potrebi da se zajednički izrade standardni ugovori i više ne prihvaćaju uvjeti koje sastavljaju ti pružatelji usluga.

Doneseno je i novo zakonodavstvo za dvije agencije EU-a iz područja kaznenog progona. EDPS sad već ima ustaljenu ulogu kao nadzornik za zaštitu podataka u operativnim aktivnostima Europolu, tijela EU-a odgovornog za pružanje potpore tijelima kaznenog progona država članica u borbi protiv teškog međunarodnog kriminala i terorizma. Slične smo odgovornosti krajem 2019. preuzeli i u Eurojustu, agenciji EU-a odgovornoj za pružanje potpore i jačanje koordinacije i suradnje među nadležnim pravosudnim tijelima u državama članicama EU-a u stvarima povezanim s teškim organiziranim kriminalom.



@EU_EDPS

#EDPS takes on a new supervisory role at Eurojust - A new supervisory framework for the processing of personal data at the EU Agency for Criminal Justice Cooperation (Eurojust) comes into force today. Read press release europa.eu/!qG87gn

S obzirom na to da će javna sigurnost u predstojećim godinama zasigurno ostati važno pitanje politike EU-a, ustrajni smo u tome da osiguramo da EU može ostvariti veću sigurnost bez nepotrebnog ograničavanja prava pojedinaca na zaštitu podataka. Stoga je naša uloga u Europolu i Eurojustu usmjerena na postizanje veće operativne učinkovitosti, uz istodobno jamstvo odgovarajuće zaštite temeljnih prava, uključujući prava na zaštitu podataka i privatnost.

2.2 Pružanje smjernica i savjeta

Poboljšanje sigurnosti granica EU-a prioritet je za zakonodavca Unije, a to će i ostati u godinama pred nama. EDPS stoga nastavlja pružati savjete i smjernice Europskoj komisiji, Europskom parlamentu i Vijeću o novim inicijativama u tom području i pritom surađuje s nacionalnim tijelima za zaštitu podataka i institucijama EU-a, u svrhu postizanja stalne sigurnosti informacijskih sustava EU-a.

Svjesni smo toga da je potrebno povećati sigurnost EU-a, ali to ne smije biti na štetu zaštite podataka i privatnosti. Mišljenja EDPS-a o prijedlozima kao što su oni o [sporazumu između EU-a i SAD-a o prekograničnom pristupu elektroničkim dokazima](#) te [europskom nalogu za dostavljanje i europskom nalogu za čuvanje elektroničkih dokaza](#) u kaznenim stvarima imaju svrhu zajamčiti i zaštitu prava pojedinaca u pogledu osobnih podataka i zaštitu granica EU-a.

Nastavili smo i blisku suradnju s tijelima za zaštitu podataka kako bismo zajamčili djelotvoran i koordiniran nadzor opsežnih informacijskih baza podataka EU-a koje se koriste kao potpora politikama EU-a o azilu, upravljanju granicama, policijskoj suradnji i migracijama.

Osim toga, nastojali smo oblikovateljima politika osigurati alate koji će im pomoći u procjeni usklađenosti predloženih mjera EU-a koje bi mogle utjecati na temeljna prava na privatnost i zaštitu osobnih podataka s Poveljom o temeljnim pravima. Tako smo 19. prosinca 2019. objavili [Smjernice za procjenu razmjernosti](#). Zajedno s [Paketom alata za procjenu nužnosti](#), te smjernice služe kao praktična pomoć oblikovateljima politika da pojednostavne pitanja s kojima se susreću pri procjeni nužnosti i razmjernosti određenih prijedloga politika i na taj način pomažu da se zajamči primjerena zaštita temeljnih prava.

Međutim, naše smjernice nisu namijenjene samo oblikovateljima politika. U 2019. izdali smo i smjernice o ulogama i pojmovima voditelja obrade podataka, izvršitelja obrade podataka i zajedničkog vođenja obrade podataka, nastojeći pojasniti te pojmove i pomoći zaposlenicima institucija EU-a da bolje razumiju svoje uloge i poštuju pravila zaštite podataka.

Osim toga, u radu smo se 2019. u velikoj mjeri usmjerili na razvoj i dijeljenje tehnološkog stručnog znanja. S obzirom na to da naši životi danas uvelike ovise o tehnologiji, to je stručno znanje nužno za osiguravanje djelotvorne zaštite podataka i EDPS kontinuirano nastoji pružati primjer dijeljenjem korisnih analiza novih tehnoloških postignuća.

Svojom publikacijom [TechDispatch](#), koja je pokrenuta u srpnju 2019., pridonosimo trajnoj raspravi o novim tehnologijama i zaštiti podataka. U svakom izdanju posvećujemo pozornost određenoj vrsti nove tehnologije, pri čemu nastojimo pružiti informacije o samoj tehnologiji, procijeniti njezin mogući utjecaj na privatnost i zaštitu podataka te dajemo poveznice na dodatnu literaturu o temi.



@EU_EDPS

[#EDPS](#) Website Evidence Collector receives Global [#Privacy](#) & [#DataProtection](#) Award for innovation at [#ICDPPC2019!](#) [@W_Wiewiorowski](#) The award emphasises that DPAs can approach enforcement tasks in technically sophisticated way to address new DP challenges [europa.eu/ph37BY](#)

Nakon prvog kruga inspekcijskih pregleda internetskih stranica institucija EU-a na daljinu odlučili smo objaviti i alat za prikupljanje dokaza na internetskim stranicama (Website Evidence Collector, WEC) koji je izradio EDPS. [Alat je dostupan na internetskim stranicama EDPS-a i suradničkoj platformi za kodiranje GitHub](#) kao besplatan softver koji omogućuje automatsko prikupljanje dokaza o obradi osobnih podataka. Stavljanjem na raspolaganje WEC-a cilj nam je tijelima za zaštitu podataka, stručnjacima u području zaštite privatnosti, voditeljima obrade podataka i dizajnerima internetskih stranica ponuditi alate s pomoću kojih mogu sami provjeravati internetske stranice.

Naposljetku, nastavili smo raditi na razvoju [mreže za projektiranje sa svrhom osiguranja privatnosti na internetu](#) (Internet Privacy Engineering Network, IPEN), koja okuplja stručnjake iz niza različitih područja radi poticanja razvoja inženjerskih rješenja za probleme u pogledu privatnosti. Nakon pet godina od uspostavljanja, IPEN sada može s opće rasprave o pitanjima projektiranja sa svrhom osiguranja privatnosti prijeći na

usmjereniji pristup, s naglaskom na iznalaženju praktičnih rješenja za probleme pri takvom projektiranju.



@EU_EDPS

Looking back on 5 years [#EDPS](#) [#IPEN](#) - The Internet Privacy Engineering Network (IPEN) aims to encourage privacy-friendly technological development through the promotion of state of the art practices in [#privacy](#) engineering

2.3 Međunarodni pristup zaštiti podataka

Tijekom posljednjih pet godina EDPS je uložio mnogo vremena i truda u postizanje veće globalne usklađenosti u području zaštite podataka. Iako je protok podataka međunarodne i prekogranične prirode, pravila o zaštiti podataka i dalje se pretežno donose na nacionalnoj i, u najboljem slučaju, regionalnoj razini.

Stoga smo tijekom 2019. nastavili surađivati sa svojim regionalnim i međunarodnim partnerima kako bismo zaštitu podataka uvrstili u međunarodne sporazume i osigurali dosljednu zaštitu osobnih podataka u cijelom svijetu. Blisko smo surađivali s EDPB-om u pogledu pitanja međunarodnih prijenosa podataka, sudjelovali u reviziji sporazuma o sustavu zaštite privatnosti za prijenose podataka između EU-a i SAD-a (Privacy Shield), kao i u pogledu doprinosa EDPB-a raspravi u predmetu Schrems pred Sudom EU-a, koji se odnosi na zakonitost standardnih ugovornih klauzula o prijenosima podataka.



@EU_EDPS

[#ePrivacy](#) & its future developments discussed by experts from [#EU](#) institutions and national authorities at Berlin Group meeting - [#EDPS](#) [@W_Wiewiorowski](#), [#LIBE](#) [@BirgitSippelMEP](#), [#EU2019FI](#) [@kpieti](#), [#EC](#) Peter Eberl, Berlin [#DataProtection](#) Commissioner Maja Smolczyk

Ustrajali smo i u postizanju svojeg cilja poticanja globalne rasprave o etičnosti digitalnih tehnologija. Oslanjajući se na uspjeh Međunarodne konferencije povjerenika za zaštitu podataka i privatnosti održane 2018. u Bruxellesu, u čijoj je organizaciji sudjelovao EDPS, 2019. smo nastojali zajamčiti nastavak rasprave o etičnosti u digitalnoj sferi. Stoga smo održali niz mrežnih seminara, koje smo objavili u formatu podcasta na svojim internetskim stranicama. Svaki je mrežni seminar bio usmjeren na određeno problematično područje utvrđeno na konferenciji, što nam je omogućilo da detaljnije razmotrimo temu.

Rasprava o etičnosti digitalnih tehnologija nastavila se i na međunarodnoj konferenciji 2019. u okviru aktivnosti radne skupine za umjetnu inteligenciju, etičnost i zaštitu podataka te u okviru popratnog događanja koje je organizirao EDPS i čija je glavna tema bio utjecaj digitalnih tehnologija na okoliš.

2.4 Unutarnja administracija

Broj osoblja i odgovornosti EDPS-a i dalje se povećavaju. Stoga je Odjelu EDPS-a za ljudske resurse, proračun i administraciju (HRBA) prioritet u 2019. bio osigurati dovoljne resurse EDPS-a za izvršavanje njegovih zadataka. To je uključivalo dovršetak natječaja za stručnjake u području zaštite podataka i objavu popisa uspješnih kandidata na temelju kojeg će se zapošljavati novi članovi osoblja, kao i pojačana nastojanja za maksimalno širenje i stjecanje uredskih prostora u koje bi se smjestila naša sve veća zajednica.

Radili smo i na poboljšavanju mogućnosti učenja i razvoja za postojeće članove osoblja, konkretno pokretanjem inicijative internog podučavanja. Osim toga, velik je napredak postignut u područjima financija i nabave, uvođenjem učinkovitijih postupaka financijskog poslovanja, a na tom će se području nastaviti raditi i 2020.

Na početku novog mandata usredotočit ćemo se na daljnje poboljšavanje učinkovitosti administrativnih postupaka kako bismo osigurali da EDPS bude spreman odgovoriti na nove izazove u području zaštite podataka.

2.5 Informiranje o zaštiti podataka

EDPS-ove komunikacijske aktivnosti imaju sve veći doseg i utjecaj. Uspješna komunikacija ključna je za to

da informacije o EDPS-ovim aktivnostima dosegnu relevantnu vanjsku publiku.

Uz rast zanimanja i angažmana javnosti u pogledu zaštite podataka, svoje smo komunikacijske napore 2019. nastojali temeljiti na postignućima iz prethodnih godina i s pomoću njih učvrstiti svoj status cijenjenog međunarodnog predvodnika u području zaštite podataka. To je podrazumijevalo kontinuiran rad u više područja, uključujući internetske medije, događanja i objave te vanjske odnose s medijima i dionicima.

Nakon što smo zakoračili u novi mandat, u godini pred nama usredotočit ćemo se na daljnji razvoj svojih komunikacijskih alata kojima bismo poduprli uspješnu provedbu nove strategije koja će biti objavljena u ožujku 2020.

2.6 Ključni pokazatelji uspješnosti za 2019.

Kao pomoć u praćenju uspješnosti upotrebljavamo više ključnih pokazatelja uspješnosti (engl. key performance indicators, KPI). Time osiguravamo da, ako je to potrebno, možemo prilagoditi aktivnosti kako bismo povećali učinak svojeg rada i učinkovitost korištenja resursima. Naši ključni pokazatelji uspješnosti odražavaju strateške ciljeve i akcijski plan utvrđene u našoj strategiji za razdoblje 2015. – 2019.

Tablica ostvarenih ključnih pokazatelja uspješnosti u nastavku sadržava kratak opis svakog od tih pokazatelja i rezultate na dan 31. prosinca 2019. U većini slučajeva ti se rezultati mjere u odnosu na početne ciljeve.

U 2019. smo ostvarili ili nadmašili, i to u nekim slučajevima u velikoj mjeri, ciljeve postavljene za šest od osam ključnih pokazatelja uspješnosti, pri čemu smo bili blizu ostvarivanju cilja postavljenog za ključni pokazatelj uspješnosti br. 2.

Ti rezultati odražavaju povoljan rezultat zabilježen u ostvarivanju relevantnih strateških ciljeva tijekom posljednje godine u razdoblju strategije 2015. – 2019.

Naposljetku, ključni pokazatelj uspješnosti br. 7 za 2019. ne može se izmjeriti jer se ispitivanje zadovoljstva osoblja provodi samo jednom u dvije godine.

KLJUČNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI		REZULTATI NA DAN 31. 12. 2019.	CILJ ZA 2019.
Cilj br. 1 – Zaštita podataka u digitalnom dobu			
KPI 1 Unutarnji pokazatelj	Broj inicijativa za promicanje tehnologija za bolju zaštitu privatnosti i podataka koje organizira ili suorganizira EDPS	9 inicijativa	9 inicijativa
KPI 2 Unutarnji i vanjski pokazatelj	Broj aktivnosti (unutarnjih i vanjskih) usmjerenih na interdisciplinarna rješenja politika	7 aktivnosti	8 aktivnosti
Cilj br. 2 – Stvaranje globalnog partnerstva			
KPI 3 Unutarnji pokazatelj	Broj slučajeva razmatranih na međunarodnoj razini (EDPB, Vijeće Europe, OECD, GPEN, međunarodne konferencije) u kojima je EDPS dao važan doprinos u pisanom obliku	62 slučaja	10 slučajeva
Cilj br. 3 – Otvaranje novog poglavlja u području zaštite podataka u EU-u			
KPI 4 Vanjski pokazatelj	Broj mišljenja/komentara danih kao odgovor na zahtjeve za savjetovanje (EK, EP, Vijeće, tijela za zaštitu podataka itd.)	26 savjetovanja	10 savjetovanja
KPI 5 Vanjski pokazatelj	Razina zadovoljstva službenika/koordinatora za zaštitu podataka / voditelja obrade podataka suradnjom s EDPS-om i njegovim smjernicama, uključujući zadovoljstvo ispitanika u pogledu osposobljavanja	90 %	70 %
Komunikacija i upravljanje resursima			
KPI 6 Vanjski pokazatelj	Broj pratitelja EDPS-ovih računa na društvenim mrežama (Twitter, LinkedIn, YouTube)	40 421 (LinkedIn: 20 357, Twitter: 18 424, YouTube: 1640)	Broj pratitelja prethodne godine + 10 %
KPI 7 Unutarnji pokazatelj	Razina zadovoljstva osoblja	Nije dostupno	75 %
KPI 8 Unutarnji pokazatelj	Izvršenje proračuna	91,69 %	90 %

Kontakt s EU-OM

Osobno

U cijeloj Europskoj uniji postoje stotine informacijskih centara Europe Direct. Adresu najbližeg centra možete pronaći na: https://europa.eu/european-union/contact_hr

Telefonom ili e-poštom

Europe Direct je služba koja odgovara na vaša pitanja o Europskoj uniji. Možete im se obratiti:

- na besplatni telefonski broj: 00 800 6 7 8 9 10 11 (neki operateri naplaćuju te pozive),
- na broj: +32 22999696 ili
- e-poštom preko: https://europa.eu/european-union/contact_hr

Traženje informacija o EU-U

Na internetu

Informacije o Europskoj uniji na svim službenim jezicima EU-a dostupne su na internetskim stranicama Europa: https://europa.eu/european-union/index_hr

Publikacije EU-a

Besplatne publikacije EU-a i publikacije EU-a koje se plaćaju možete preuzeti ili naručiti preko internetske stranice: <https://op.europa.eu/hr/publications>. Za više primjeraka besplatnih publikacija obratite se službi Europe Direct ili najbližemu informacijskom centru (vidjeti https://europa.eu/european-union/contact_hr).

Zakonodavstvo EU-a i povezani dokumenti

Za pristup pravnim informacijama iz EU-a, uključujući cjelokupno zakonodavstvo EU-a od 1952. na svim službenim jezičnim verzijama, posjetite internetske stranice EUR-Lexa: <http://eur-lex.europa.eu>

Otvoreni podatci iz EU-a

Portal otvorenih podataka EU-a (<http://data.europa.eu/euodp/hr>) omogućuje pristup podatkovnim zbirkama iz EU-a. Podatci se mogu besplatno preuzimati i ponovno uporabiti u komercijalne i nekomercijalne svrhe.

www.edps.europa.eu



@EU_EDPS



EDPS



European Data Protection Supervisor



Ured za publikacije
Europske unije