



**Euroopa Ombudsman**

# **Euroopa Ombudsmani strateegia**

**„2024. aasta poole“**

**Kestev mõju**

**Detsember 2020**

**ET**





# Sisukord

<b>EESSÕNA</b>	<b>2</b>
<b>1. MISSIOON</b>	<b>4</b>
<b>2. STRATEEGIA</b>	<b>6</b>
1. EESMÄRK – SAAVUTADA KESTEV MÕJU ELI ASUTUSTELE	7
2. EESMÄRK – TAGADA ASJAKOHASUS EUROOPA KODANIKE ELUS	7
3. EESMÄRK – SUURENDADA KODANIKE TEADLIKKUST MEIE TÖÖST	7
4. EESMÄRK – PARANDADA VEELGI OMA TÖÖ TULEMUSLIKKUST	8
<b>3. RAKENDAMINE JA HINDAMINE</b>	<b>9</b>



## Eessõna

2020. aasta pandeemia on juhtinud avalikkuse ja poliitikute tähelepanu sellele, kui oluline on kõrgetasemeline avalik haldus.

Kui COVID-19 Euroopasse jõudis, pöördusid kodanikud alguses peaaesjalikult avalike teenuste osutajate poole, et leida kaitset kõikides eluvaldkondades alates tervisest tööhõiveni.

Mõnes liikmesriigis paljastas kriis lünki nendes teenustes või selle, et avalikke teenuseid oli kokku tõmmatud või need olid hooletusse jäetud. Teistes liikmesriikides aitasid tugevad avalikud teenused, mida toetasid tõhusad haldusasutused, leevendada kõige rängemat mõju nende riikide elanikele.

Kuigi enamik kodanikke pööras abi otsides kohe pilgu oma valitsuse suunas, koondus kriisi ajal tähelepanu ka ELi asutustele, eelkõige seoses ELi rolliga rahvatervise kaitse valdkonnas, aga ka seoses sellega, kuidas EL hakkab järgnevatel aastatel pandeemiast taastumise fondi vahendeid jagama.

Euroopa Ombudsmani roll on järgnevate aastate jooksul aidata haldusasutustel nii palju kui võimalik nende ja muude probleemidega ELi kodanike ja elanike nimel toime tulla. Selles strateegias on visandatud ombudsmani büroo lähenemisviis.

Jätkame oma ülesannete täitmist – minu juhtimisel 2024. aastani – tugeval alusel. Viimase seitsme aasta jooksul on ombudsmani büroo mõju olnud märkimisväärne. Suurt avalikku huvi pakkuvates küsimustes võetakse bürooga üha kiiremini ühendust. See näitab, et meid nähakse usaldusväärse, sõltumatu ja tõhusa asutusena, mis jõuab ka tulemusteni. Haldusasutused suhtuvad meie sekkumistesse hästi, oleme selgelt asjakohased ja seda tunnistavad meie arvukad sidusrühmad.

Oleme oma töökorralduse läbi vaadanud ja püüame jätkuvalt olla hea halduse eeskuju. Uus juhtumite direktoraat muudab meie töökorralduse sujuvamaks ja tagab, et töötajad täidavad ülesandeid, mis vastavad kõige paremini nende oskustele ja huvidele.

Meil on selle strateegia tutvustamise ajal positiivse jõuna kindel positsioon, et pakkuda ELi asutustele tuge eesolevatel väga keerulistel aastatel. Oleme väike asutus, millel on ulatuslik pädevus, ja käesolev strateegia kajastab meie soovi kodanike kaitsmisel võimalikult edukas olla – see on ülesanne, mis on meile usaldatud ELi aluslepingute ja põhiõiguste hartaga.

Emily O'Reilly



## Maastrichti leping (1992)

### Artikkel 8

1. Käesolevaga kehtestatakse liidu kodakondsus.

### Artikkel 8d

Igal liidu kodanikul on õigus pöörduda petitsiooniga Euroopa Parlamendi poole vastavalt artiklile 138d.

Igal liidu kodanikul on õigus pöörduda ombudsmani poole, kelle ametikoht luuakse vastavalt artiklile 138e.

## Euroopa Parlament, täiskogu resolutsioon (1994/2160)

1. Euroopa Parlament on veendunud, et Euroopa kodanike ja Euroopa Ühenduse institutsioonide vaheliste suhete parandamiseks peaksid suhted põhinema Euroopa kodanike õiguste austamisel, ning on seetõttu seisukohal, et ombudsmani asutamine

(a) kaitseb Euroopa kodanike õigusi Euroopa Ühenduse asutuste ja institutsioonide haldusomavoli eest,

(b) tugevdab institutsioonide ja Euroopa kodanike vahelisi suhteid;

2. on arvamisel, et petitsioonikomisjon ja ombudsman moodustavad koos tõhusa süsteemi tavakodanike huvide kaitsmiseks Euroopa Ühenduse vastutusalasse kuuluvates valdkondades, parandades seeläbi ühenduse demokraatlikku toimimist.



# 1. Missioon

*Meie missioon on aidata kaasa Euroopa kodanike toetamisele.*

*Kuulame selleks kodanikke ja oma sidusrühmi ning teeme koostööd ELi institutsioonidega, et aidata kaasa vastutustundlikuma, läbipaistvama, eetilisema ja tõhusama halduse loomisele.*

## Meie strateegia ELi praeguste katsumuste kontekstis

2020. aastat valitsenud **COVID-19** pandeemia on olnud tohutu ja ilmselge mõju kõikide ELi asutuste tööle. Pandeemia ja selle tagajärgede mõju kestab lühikeses ja keskpikas perspektiivis veel mitmeid aastaid.

EL seisab silmitsi ka paljude muude katsumustega.

- Sisemine euroskeptitsism, mis on seotud rahvusäärmusliku meeleolu ja autokraatliku riigikorra tõusuga, on tänapäeva Euroopas üha levinum nähtus. Muud ülemaailmsed jõud ohustavad nägemust mitmepoolsusest, millele EL on rajatud.
- Selles geopoliitilisemas ELis on ELi asutused *koha peal* üha rohkem seotud selliste kodanike jaoks oluliste küsimustega nagu ränne, julgeolek ja isegi tervishoid. See paneb proovile ELi asutused, kes on traditsiooniliselt keskendunud tehnilise ja reguleeriva rolli täitmisele. Näiteks on ELi ametitel palju ulatuslikum *praktiline* roll [rändajate kaitsmisel Vahemerel](#), samal ajal kui Euroopa Komisjon on esimest korda ajaloos loonud [ELi meditsiinivahendite varu](#).
- Samal ajal seisab EL silmitsi mitme poliitilise ülesandega: pakilised kliimaküsimused, õigusriigialased probleemid liidus, rändekriis, Brexit, rahvusvahelised kaubandusvaidlused ja digivaldkonna ees seisvad ülesanded, sealhulgas suurenev jälgimine ja üleilmne tehisintellektialane konkurents.
- Kuigi ELi ülemaailmset regulatiivset mõju on nüüdseks [laialdaselt tunnustatud](#), muudab see lobitöö läbipaistvuse ja eetika küsimused avaliku huvi kaitse seisukohast veelgi olulisemaks. Kui EL kehtestab selles valdkonnas kõrged standardid, võib ta lobitöö läbipaistvuse ja eetika kohta määrata ülemaailmse standardi, mis on näide ELi pehme jõu positiivsest ja mõjukast kasutamisest.
- ELi COVID-19-järgne majanduse taastamise kava, mis hõlmab ELi ühiseid laene, kujutab endast uut peatükki liidu arengus. See tõstab avalikkuse ootusi, kuid tekitab ühtlasi muret selle pärast, kuidas raha kulutatakse. Kodanikud peavad teadma, mille peale, kuidas ja miks taastefondi vahendeid kasutatakse. Samuti on neil õigus nõuda ELi institutsioonidelt kulutuste eest vastutuse võtmist, mida on võimalik saavutada ainult siis, kui on kehtestatud asjakohane läbipaistvuse määr.
- Lõpuks on eurooplastel haldusasutuste suhtes üha suuremad ootused ja sageli ootavad nad oma muredele kohest vastust. Tänapäeva tehnoloogia ja sotsiaalmeedia pakutavate võimaluste tõttu on kodanikud haldusasutustega suheldes viivituste suhtes vähem leplikud.



## Meie tööd mõjutavad asjaolud

- COVID-19 pandeemia on suurendanud kodanike muresid ja hirme, asetanud avaliku sektori eelarve surve alla ning avaldanud suurt mõju avalikule haldusele nii Euroopas kui ka mujal. ELi asutused peavad sellele katsumusele vastama ning peame andma oma panuse, aidates mitte ainult Euroopa kodanikke ja elanikke, vaid ka ELi institutsioone nii, kuidas vähegi oskame.
- Tunnistame, et ELil on teiste ülemaailmsete osalejate ja isegi paljude liikmesriikidega võrreldes üldiselt kõrged haldus-, eetika- ja läbipaistvusstandardid. Siiski peaksid ELi institutsioonid ise eeskuju näidates üldised haldusstandardid kehtestama. Pluralistlik demokraatia on üks osa sellest, mis Euroopat paljudest teistest maailma riikidest eristab, ning hea haldus on meie demokraatlike struktuuride oluline tugi.
- EL on juba seadnud eesmärgi muuta Euroopat keskkonnahoidlikul, digitaalsel ja õiglasel viisil. Euroopa Komisjoni esimeses [tulevikusuundade strateegilise analüüsi aruandes](#), milles esitatakse ELi poliitika kujundamise pikaajaline perspektiiv, vaadeldakse seda eesmärki toimetulekuvõime prisma kaudu.

*„Toimetulekuvõime ei ole mitte ainult suutlikkus pidada vastu katsumustele ja nendega toime tulla, vaid ka oskus käia muutustega ümber jätkusuutlikul, õiglasel ja demokraatlikul viisil.“*

Aruandes tuuakse esile mitmed ELi tugevad ja nõrgad küljed COVID-19 kriisiga toime tulemisel. Ombudsman usub, et ELi tugev külg on kõrgetasemeline haldus, kuid selle nõrkuste hulka kuuluvad kodanike vähene osalemine ja põhjendamatu lobitööga mõjutamise võimalikkus. Õiguspärasust suurendavad läbipaistvus ja osalemine – nende puudumine õõnestab seda.

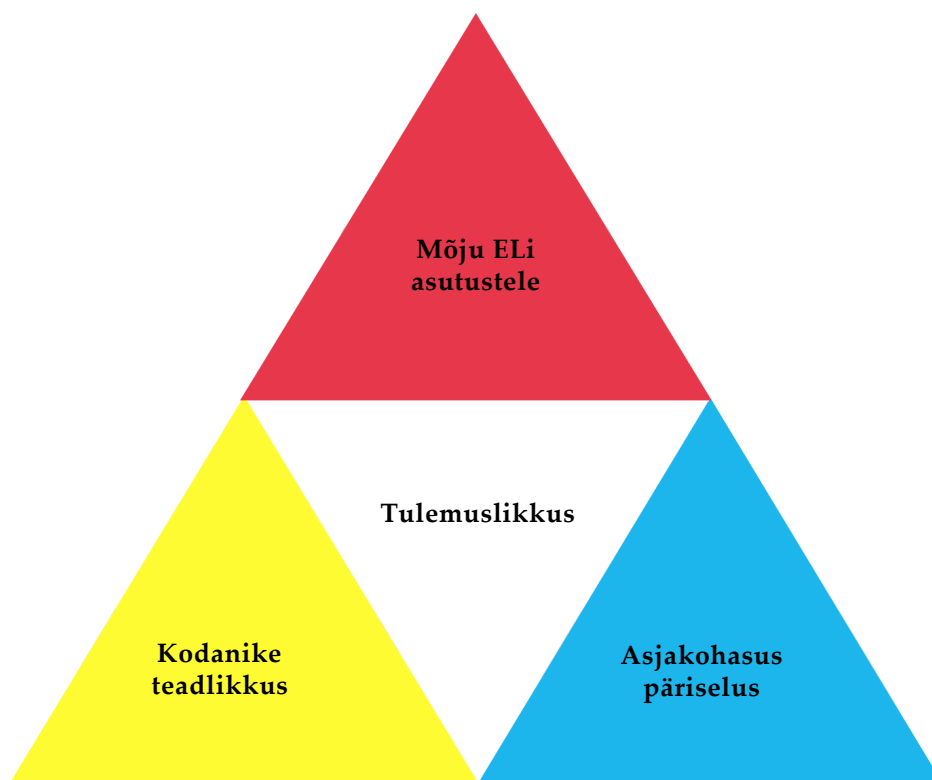
Kui EL tahab oma toimetulekuvõimet suurendada, peavad seda tegema ELi asutused, tugevdades läbipaistvust, eetikat ja demokraatlikku vastutust. ELi asutused peavad mõistma õppetunde, mis on seotud nende puuduliku tegutsemise ja euroskeptitsismi esiletõusuga, ning seda arvesse võtma.



## 2. Strateegia

Meie strateegia on ühendada ja saavutada neli **üksteist tugevdavat** eesmärki.

1. Soovime saavutada **positiivse kestva mõju** ELi asutustele, millest oleks kasu kõikidel Euroopa kodanikel ja elanikel.
2. Selle saavutamiseks peab meie töö olema jätkuvalt **asjakohane meie kõigi elus**.
3. Selle mõju võimaldamiseks peame üle Euroopa veelgi parandama **kodanike teadlikkust** meie tegevusest.
4. Piiratud vahenditega on meie töö **tulemuslikkus** viimastel aastatel veelgi paranenud. Kuid palju on veel teha.



Meie strateegial on mitu eesmärki.

1. Sellega luuakse ühine arusaam kõikide töötajate seas sellest, mida me teeme ja miks.
2. Sellega seatakse eesmärgid, mida *iga-aastase juhtimiskavaga* saavutada.
3. Sellega antakse mitmeaastane raamistik vahendite tõhusaks kasutamiseks.
4. See aitab suurendada meie välist läbipaistvust ja vastutust.





## 1. eesmärk – saavutada kestav mõju ELi asutustele

### Prioriteetid

1. Olla ombudsmani pädevusega seonduvates küsimustes tunnustatud, usaldusväärne ja sõltumatu asutus.
2. Teha kindlaks, kuidas saaksime kõige paremini aidata ELi asutustel õppida COVID-19 kriisi õppetundidest ja suurendada toimetulekuvõimet.
3. Kasutada täies ulatuses ombudsmani ametlikku ja pehmet võimu, et saavutada häid tulemusi ELi asutuste töös ja parandada nende toimimist.
4. Töötada välja süstemaatilisemad ja sisukamad järeltegevused meie tööle. Vaadata läbi see, kuidas hindame oma soovitude, ettepanekute ja teiste positiivse muutuse loomiseks kasutatavate vahendite mõju keskmises ja pikas perspektiivis.
5. Tugevdada koostööd ja dialoogi ELi asutustega, et tagada haldustavade jätkuv parandamine usalduse suurendamise ja kaasava koostöö kaudu.

## 2. eesmärk – tagada asjakohasus Euroopa kodanike elus

### Prioriteetid

1. Jätakuvalt aidata õiguskaitset taotlemaid inimesi ning teha võimalike süsteemsete uurimiste ja algatuste puhul ennetavalt kindlaks Euroopa kodanike ja elanike jaoks keskse tähtsusega valdkonnad ning neid uurida.
2. Suurendada oma teadlikkust ELis toimuvatest muutustest ning meie tegevuse poliitilisest, sotsiaalsest, majanduslikust ja juriidilisest keskkonnast ning osaleda asjakohastes aruteludes ja Euroopa demokraatiat puudutavates algatustes ning anda neisse oma panus.
3. Selgitada välja avalikus halduses aastate vältel toimuvad süsteemsed suundumused ELi ja liikmesriikide tasandil, näiteks *kaugtöö*, *e-kodakondsuse*, [tehisintellekti kasutamise](#) valdkonnas. Analüüsida ja teha järeldusi selle kohta, milline on selle mõju Euroopa demokraatialle.
4. Suhelda sidusrühmadega, sealhulgas Euroopa tippteadlaste ja õigusekspertidega, ning neilt õppida.
5. Teha koostööd [Euroopa ombudsmanide võrgustiku](#), liikmesriikide teiste organite, rahvusvaheliste võrgustike ja organisatsioonidega, et selgitada välja näiteks põhiõiguste ning haldusküsimustega seotud kõrgeimad standardid ja parimad tavad ning neid edendada.

## 3. eesmärk – suurendada kodanike teadlikkust meie tööst

### Prioriteetid

1. Jätkata ombudsmani büroo töö tutvustamist internetis ja väljaspool seda selgel viisil, kasutades keelt, mis on lihtne, kergesti mõistetav ja veenev.



2. Arutada Euroopa Parlamendi ja selle komisjonidega jätkuvalt mitmesuguseid vastastikust huvi pakkuvaid küsimusi, säilitades alati oma sõltumatuse.
3. Töötada välja lähenemisviis, et kaasata sidusrühmi ja arvamuskujundajaid, näiteks kodanikuühiskonna organisatsioone, meediat, ettevõtjaid ja muid organisatsioone.
4. Teha koostööd sidusrühmade ja teiste meie tegevuse jaoks asjakohaste organisatsioonidega, et võimaldada Euroopa kõige vähem esindatud rühmadele võrdset juurdepääsu<sup>1</sup> ELi institsioonidele.
5. Laiendada tööd [ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooniga](#) seoses, et aidata ELi asutustel saada üleilmseks juhiks puuetega inimeste tööandjana.

## 4. eesmärk – parandada veelgi oma töö tulemuslikkust

### Prioriteedid

1. Tagada ombudsmani eelarvevahendite vastavus sellele strateegiale.
2. Parandada nii palju kui võimalik veelgi töökäiku, muuta töö võimalikult tulemuslikuks ja tõhusaks, näiteks digilahenduste abil. Kui see on asjakohane, kaaluda suuremates ELi asutustes kasutatavate lahenduste kohaldamist.
3. Soodustada läbipaistvusel, eetikal, innovatsioonil ja kodanike teenimisel põhinevat sisekultuuri.
4. Muuta büroo veelgi ihaldusväärsemaks, põnevamaks ja olulisemaks töökohaks sihikindlatele, andekatele ja edasipüüdlikele inimestele.
5. Muuta büroo, selle töökäik ja teavitustegevus veelgi paindlikumaks ja kohanemisvõimelisemaks, samal ajal katsetades ja õppides uusi lahendusi, millega oma mõju suurendada<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Vt ELi lepingu artikkel 9.

<sup>2</sup> Taustateave disainmõtlemise kohta: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>.



### 3. Rakendamine ja hindamine

Eespool nimetatud eesmärkide ja prioriteetide saavutamiseks vajalike konkreetsete meetmete kavandamiseks ning hindamiseks kasutatakse *iga-aastast juhtimiskava* ja *iga-aastast tegevusaruannet*. Mõned eesmärgid saavutame oma kaebuste menetlemise käigus, milles lähtume käesolevast strateegiast. Selle strateegiaga hõlmatud ajavahemikul on iga-aastase juhtimiskava koostamise kord järgmine.

Igal sügisel palub ombudsmani peasekretär juhtkonnale töötajate kaasabil teha strateegia rakendamiseks vajalike konkreetsete meetmete ettepanekuid, lähtudes eeloleva aasta rahaliste vahendite ja inimressursside eeldatavast kättesaadavusest. Ettepanekutes selgitatakse üksikasjalikult järgmist:

- kuidas aitavad meetmed strateegia eesmärke ja prioriteete saavutada,
- milliseid on vajalikud vahendid ning
- kuidas vahendeid realiseeritakse (näiteks töö tulemuslikkuse suurendamise ja/või muudeks tegevusteks ette nähtud vahendite vähendamise teel).

Pärast sisearutelusid ja kooskõlastamist võtab ombudsman vastu otsuse iga-aastase juhtimiskava kohta.

#### Hindamine, analüüsimine ja aruandlus

Eesmärkide täitmise analüüsil kasutatakse tulemuslikkuse põhinäitajaid. Allpool antakse ülevaade vastuvõetud tulemuslikkuse põhinäitajate ja eesmärkide kohta.

Kord aastas vaadatakse tulemuslikkuse põhinäitajad ja asjakohased eesmärgid üle ning vajaduse korral neid muudetakse.

<b>Tulemuslikkuse põhinäitaja</b>	<b>Hinnangu aluseks olev näitaja</b>	<b>Eesmärgid</b>	<b>Strateegia eesmärgid</b>
1. tulemuslikkuse põhinäitaja	Ombudsmani pädevusse kuuluvate kaebuste protsent	35%	Asjakohasus päriselus Kodanike teadlikkus
2. tulemuslikkuse põhinäitaja	Üldsusele huvi pakkuvate algatatud uurimiste arv (kaebused, strateegilised uurimised ja strateegilised algatused)	50	Mõju ELi asutustele Asjakohasus päriselus
3. tulemuslikkuse põhinäitaja	Heakskiidumäär (eelmise aasta tulemused – koondnäitaja) Lahendusettepanekute, soovitude ja ettepanekute positiivsete tulemite määr		Mõju ELi asutustele Asjakohasus päriselus
	3a – Üldine heakskiidumäär	80%	
	3b – Heakskiidumäär üldsusele huvi pakkuvate juhtumite korral	80%	
	3c – Heakskiidumäär COVID-19-ga seonduvate juhtumite korral (kuni on asjakohane)	80%	
4. tulemuslikkuse põhinäitaja	Peamiste sidusrühmade tajukuvand (positiivsete hinnangute osakaal)	Määratakse 2021. aastal.	Mõju ELi asutustele Asjakohasus päriselus

**Tulemuslikkuse****põhinäitaja****Hinnangu aluseks olev näitaja****Eesmärgid Strateegia eesmärgid**

5. tulemuslikkuse põhinäitaja	Veebitegevus (koondnäitaja)		Kodanike teadlikkus
	5a – Veebisaidi külastajad	500 000	Asjakohasus päriselus
	6b – Interaktiivse juhendi kaudu antud nõuanded võtta ühendust Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmega	8000	
6. tulemuslikkuse põhinäitaja	Sotsiaalmeediategevus (koondnäitaja)		Kodanike teadlikkus
	6a – Jälgijate arvu kasv sotsiaalmeedias	+10%	Asjakohasus päriselus
	Twitter		
	LinkedIn	+25%	
	Instagram	+45%	
	6b – Veebisaidi külastuste arv, mis on tehtud meie sotsiaalmeediakanalitele postitatud linkide kaudu	1200	
7. tulemuslikkuse põhinäitaja	Kaebuste menetlemine ja uurimiste läbiviimine (koondnäitaja)	95%	Tulemuslikkus
	7a – Juhtumite osakaal, kus otsus vastuvõetavuse kohta tehakse ühe kuu jooksul	150 päeva	
	7b – Uurimise keskmine kestus	100%	
	7c – Menetlemise määr (lõpuleviidud juhtumite arv võrreldes uute registreeritud juhtumite arvuga võrreldava aja vältel)		
8. tulemuslikkuse põhinäitaja	Eelarve täitmine (koondnäitaja)		Tulemuslikkus
	8a – Eelarve täitmise määr	94%	
	8b – 30 päeva jooksul tehtud maksete osakaal	100%	
9. tulemuslikkuse põhinäitaja	Personalijuhtimine (koondnäitaja)		Tulemuslikkus
	9a – Ametikohtade loetellu kuuluvate ametikohtade täitmise määr	98%	
	9b – Põhitegevusele pühendatud tööjõu protsent	65%	
	9c – Keskmine koolituspäevade arv töötaja kohta	5	



## **Euroopa Ombudsman**

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

Tel + 33 (0)3 88 17 23 13  
Faks + 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)

© Euroopa Liit, 2020  
Reprodutseerimine on lubatud  
hariduslikel ja mitteärilistel eesmärkidel  
juhul, kui viidatakse allikale.