



Euroopa Ombudsman

Ametivolituste täitmise strateegia

September 2010

ET



Sisukord

Eessõna	3
1. Euroopa Ombudsman	4
Volitused	
Senised saavutused	
2. Missioon, püüdlused ja juhtpõhimõtted	6
Missiooni kirjeldus	
Püüdlused	
Juhtpõhimõtted	
3. Eesmärgid ja prioriteedid	8
1. eesmärk – kuulata ära	
2. eesmärk – tegutseda	
3. eesmärk – veenda	
4. eesmärk – anda teavet	
5. eesmärk – kohaneda	
4. Rakendamine ja mõõtmine	10



Eessõna

Käesolevas Euroopa Ombudsmani strateegias püütakse selgelt väljendada ombudsmani missiooni, püüdlusi ja juhtpõhimõtteid. Senistest saavutustest lähtudes seatakse strateegias uued eesmärgid ja prioriteedid, mis toetavad ombudsmani põhikohustuse täitmist. Sealjuures tuleb esiteks tagada, et ELi kodanikud saaksid oma õigusi täies ulatuses kasutada ja teiseks tuleb parandada ELi haldustegevuse kvaliteeti.

Strateegia on nõudlik ja kaugeleulatuv, kuid loodetavasti ka realistlik ja teostatav. Selle koostamisel peeti laialdasi konsultatsioone nii sise- kui ka väliste sidusrühmadega. Olen väga tänulik kõigile, kes osalesid ombudsmani institutsiooni eneseanalüüsi tegemisel, esitades arvukalt häid ja uuenduslikke ettepanekuid.

Loodan, et strateegia on kasulik juhend, mis aitab ombudsmanil täita oma kohutusi nii kodanike kui ka institutsioonide ees ning teha need kohustused kõigile mõistetavamaks. Loodan ka, et oma teenuseid pidevalt täiustades suudame oma koostööpartnerite ootusi täita või isegi ületada.

P. Nikiforos Diamandouros



1. Euroopa Ombudsman

Volitused

Euroopa Ombudsmani institutsioon loodi 1993. aastal Euroopa Liidu kodakondsuse osana. Eesmärk oli aidata kaotada lõhe kodanike ja liidu institutsioonide vahel. 1995. aastal valis Euroopa Parlament esimese ombudsmani.

Ombudsman on volitatud uurima haldusomavoli juhtumeid liidu institutsioonides, asutustes, ametites ja agentuurides. Erandiks on Euroopa Kohus, kelle õiguspärasusega seotud toiminguid ei saa ombudsman uurida ei omaalgatuslikult ega ka kaebuste alusel. Ombudsman on oma kohustusi täites täiesti sõltumatu.

Igal Euroopa Liidu kodanikul on õigus esitada ombudsmanile kaebusi. Samuti võivad kaebusi esitada ka teised alalised elanikud, ettevõtted ja ühendused.

Kui kaebus on õigustatud, püüab ombudsman võimaluse korral leida kokkuleppelise lahenduse. Selleks võib olla näiteks otsuse muutmine, vabandamine või hüvitise maksmine. Ombudsman ei saa kohustada ühtegi institutsiooni haldusomavoli juhtumit heastama, kuid kui institutsioon ei täida tema soovitusi, võib ombudsman neid avalikult kritiseerida. Piisavalt tõsiste juhtumite korral võib ombudsman esitada Euroopa Parlamendile eriettekande.

Lisaks kaebuste sõltumatule ja erapooletule lahendamisele teeb ombudsman ka ennetavat tööd, mille eesmärk on parandada halduse kvaliteeti ja edendada kodanike õiguste austamist.

Senised saavutused

Ombudsmani institutsiooni loomisest alates on ombudsman vastanud enam kui 36 000 kaebusele ja lõpule viinud üle 3 800 uurimise võimalike haldusomavoli juhtumite kohta.

Hea halduse edendamine

Algusest peale on ombudsman lähtunud sellisest kodakondsuse visioonist, mis on suunatud kodanike mõjuvõimu suurendamisele, nende õiguste austamisele ja haldusasutuste teeninduskultuuri parandamisele. Ombudsmani võetud või tema poolt tulemuslikult esildatud konkreetsete meetmete hulka kuuluvad

- mõiste „haldusomavoli“ lai käsitus, mis hõlmab õiguspärasust, põhiõigusi ja hea halduse põhimõtteid
- põhiõigus heale haldusele (Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 41)
- *Euroopa hea haldustava eeskiri*
- täielikud ja õiglasel protsessuaalsed õigused ombudsmanile kaebuste esitamisel.



Kodanike mõjuvõimu suurendamine

Selleks et suurendada kodanike mõjuvõimu ja nende usaldust institutsioonide vastu, on ombudsman oma töös seadnud läbipaistvuse kesksele kohale. Konkreetsete meetmete hulka kuuluvad:

- dokumentidele avalikku juurdepääsu reguleerivate eeskirjade täiustamine, et tagada läbipaistvus kõikides ELi institutsioonides
- Euroopa Komisjonis liikmesriikide kaebuste menetlemise läbipaistvamaks muutmine
- ELi menetluste, näiteks töölevõtmis-, pakkumis- ja toetuste andmise menetluste muutmine õiglasemaks ja läbipaistvamaks
- koostöö Euroopa andmekaitseinspektoriga, et viia tasakaalu õigus andmekaitsele ja avaliku juurdepääsu õigus dokumentidele
- kõigile sidusrühmadele korrapärase teabe andmine ELi 23 ametlikus keeles ja ombudsmani otsuste avaldamine tema veebilehel.

Kaebuste esitajate abistamine

Selleks et kodanikke paremini abistada, on ombudsman:

- veelgi enam keskendunud kaebuste esitajatele lahenduste leidmisele ja hüvitamise tagamisele
- lepingutest tulenevate vaidluste korral julgustanud komisjoni kasutama vaidluste lahendamisel alternatiivseid mehhanisme
- laiendanud edukalt oma õigust läbi viia uurimisi
- loonud tiheda koostöö liikmesriikide ombudsmanidega ja muude samalaadsete asutustega Euroopa ombudsmanide võrgustiku kaudu
- loonud interaktiivse elektroonilise juhendi kohtuväliste abinõude kohta ELi õigusega tagatud õiguste kaitsmisel.

Ennetav töö

Lisaks kaebustele vastamisele on ombudsman teinud ka ennetavat tööd ELi halduskvaliteedi tõstmiseks. Konkreetsete meetmete hulka kuuluvad:

- omaalgatuslikud uurimised, näiteks makseviivituste, puuetega inimeste probleemide või vanuselise diskrimineerimise nähtude selgitamiseks, et määrata kindlaks haldusomavoli juhtumite esinemise süsteemsus ja leida sobivad lahendid
- nende järelmeetmete süsteemne analüüsimine, mida institutsioonid on rakendanud vastusena ombudsmani kriitilistele ja muudele märkustele
- koostöö Euroopa Investeerimispankaga, et tagada sidusrühmadele teave panga sotsiaal- ja keskkonnapoliitika ning kaebuste lahendamisel rakendatavate sisemenetluste kohta
- osalemine komisjoni avalikel konsultatsioonidel, mis käsitlevad avalikku juurdepääsu dokumentidele, finantsmäärust ja Euroopa kodanikualgatus
- institutsioonidega struktuurse ja korrapärase dialoogi pidamine.

Käesolev strateegia, mis hõlmab ombudsmani praegu käimasolevat, 2009. aastal alanud ametiaega, lähtub senistest saavutustest. Sellega püüab ombudsman aidata Euroopa Liidul täita Lissaboni lepingus kodanikele antud lubadusi, mis puudutavad põhiõigusi, suuremat läbipaistvust ja paremaid võimalusi osaleda liidu poliitika kujundamisel.



2. Missioon, püüdlused ja juhtpõhimõtted

Missiooni kirjeldus

2009. aastal võttis Euroopa Ombudsman vastu järgmise missiooni kirjelduse:

Euroopa Ombudsman püüab leida Euroopa Liidu institutsioonide vastu suunatud kaebustele õiglaseid lahendusi, ergutab läbipaistvuse edendamist ja toetab haldusasutuste teeninduskultuuri arengut. Ombudsmani eesmärk on luua dialoogi kaudu usaldus kodanike ja Euroopa Liidu vahel ning parandada kõrgeimate käitumisharjumiste järgimist liidu institutsioonides.

Püüdlused

Käesoleva ametiaja lõpuks püüame:

- suurendada mõõdetavalt oma tegevuse tulemuslikkust alternatiivse partnerina Euroopa Liidu institutsioonidega seotud vaidluste lahendamisel
- saavutada tunnustus jõuna, mis muudab liidu halduskultuuri kodanikukeskseks
- väljendada selgemini oma jätkuvat pühendumust kaebuste esitajate ja muude sidusrühmade ootuste väljaselgitamisele ja täitmisele.

Juhtpõhimõtted

Kõik institutsioonisisesed ja ka väljapoole suunatud tegevused põhinevad viiel juhtpõhimõttel.

Terviklus

- Menetleme kaebusi objektiivselt ja erapooletult.
- Oleme ausad, usaldusväärsed ja järgime õiglustunnet.

Õiglus

- Peame õiglust hea halduse olulisimaks põhimõtteks.
- Püüame saavutada põhjendatud ja õiglase tasakaalu üksteisega vastuolus olevate õiguste ja huvide vahel ning aidata teistel samamoodi toimida.

Vastutus

- Peame teistele aru andmise kohustust ombudsmani sõltumatuse lahutamatuks osaks.
- Töötame nii avalikult kui võimalik.
- Selgitame oma otsuseid ja tegevusi ning põhjendame oma ettevõtmisi.

Dialoog

- Oleme avatud, kuulame tähelepanelikult ja austusega teisi ning püüame käsitleda asjaolusid nende vaatenurgast.
- Otsime aktiivselt kontakti sidusrühmadega, kelle hulka kuuluvad nii kodanikud, ühendused kui ka institutsioonid.
- Kasutame võimalikult selget ja arusaadavat keelt.



Teenused

- Oleme teadlikud, et ombudsmani ülesanne on olla kodanike ja sidusrühmade teenistuses, ning püüame pakkuda võimalikult kvaliteetset teenust.
- Õpime enda ja teiste kogemustest ja püüame aktiivselt selgitada ja töötada välja ning rakendada häid tavaid.
- Palume vabandust, kui oleme eksinud, ja anname endast parima tehtud vigade heastamiseks.



3. Eesmärgid ja prioriteedid

1. eesmärk – kuulata ära

Tahame ära kuulata sidusrühmad, olla avatud nende ettepanekutele ja välja selgitada head tavad

Prioriteedid:

1. Saada kaebuste esitajatelt korrapärast tagasisidet nende kogemuste kohta ja kuulata nende arvamust meie pakutava teenuse kvaliteedi kohta.
2. Arendada kontakte ELi institutsioonidega kõikidel tasanditel, et paremini mõista, kuidas aidata neil edendada ja parandada teeninduskultuuri.
3. Olla ühenduses kodanikuühiskonna organisatsioonidega, et arvesse võtta nende muresid.
4. Olla kursis väljaspool toimuvaga, et jälgida, kuidas teised on saavutanud oma toimimistaseme, ja mõista protsesse, mis on selle aluseks.
5. Selgitada Euroopa ombudsmanide võrgustiku kaudu välja liikmesriikide head tavad, mida võiks rakendada ELi tasandil.

2. eesmärk – tegutseda

Tahame leida tulemuste kiirema saavutamise viisid

Prioriteedid:

1. Tugevdada institutsiooni võimekust menetleda kaebusi veelgi tõhusamalt ja tulemuslikumalt.
2. Vähendada uurimise läbiviimisele kuluvat aega, jälgides täpsemalt tähtaegu ja võimaluse korral neid lühendades.
3. Välja töötada alternatiivsed ja lihtsustatud menetlused, et võimaluse korral soodustada kaebuste kiiret lahendamist, otsimata lahendusi pikaajaliste uurimiste abil.
4. Jälgida ombudsmani pädevusse mittekuuluvate kaebuste käsitlemist.

3. eesmärk – veenda

Tahame avaldada positiivset mõju ELi institutsioonide halduskultuurile

Prioriteedid:

1. Uurida viise, kuidas muuta ombudsmani ettepanekud kokkuleppeliste lahenduste kohta ning tema esitatavad soovitusettepanekud ja märkused veenvamaks.
2. Rõhutada ombudsmani kui võimalusterohke vahendaja rolli, kelle abiga on võimalik parandada haldustavasid.
3. Veenda institutsioone, et kodanikele ja sidusrühmadele lähenemine peaks olema teeninduskultuuri osa, mis võib ka institutsioonile suurt kasu tuua.
4. Keskenduda rohkem süstemaatilisele käsitlemisele, määrates kindlaks valdkonnad, kus haldusomavoli juhtumeid ELi halduses esineb, ja keskenduda võimalustele olukorra parandamiseks, kasutades ombudsmani pädevust alustada omaalgatuslikke uurimisi.
5. Aktiivselt osaleda nende valdkondade poliitilistes aruteludes, mis on olulised ombudsmani pädevuse seisukohalt.



4. eesmärk – anda teavet

Tahame pakkuda sidusrühmadele ja üldsusele õigeaegset, kasulikku ja kergesti juurdepääsetavat teavet

Prioriteetid:

1. Asutada arvukalt nii paberkandjal kui ka elektrooniliselt ilmuvaid väljaandeid, mis on suunatud konkreetse lugejaskonna vajaduste rahuldamisele.
2. Leida uusi ja täiustatud viise kodanikele teabe andmiseks selle kohta, kuidas Euroopa Ombudsman ja Euroopa ombudsmanide võrgustik saavad kodanikel aidata kasutada oma õigusi.
3. Tõsta avalikkuse teadlikkust ombudsmani menetluses olevate suure mõjuga juhtumite uurimise ja uurimistulemuste kohta.
4. Tagada, et meie teabepoliitika hõlmaks halduse kvaliteedi parandamiseks kavandatud algatusi ja meie tööd kaebustega ning soodustaks kodanike õiguste täielikku austamist.
5. Täiustada institutsioonisest kommunikatsioonipoliitikat, et teavitada töötajaskonda paremini ja õigeaegselt institutsioonis toimuvast.

5. eesmärk – kohaneda

Tahame pidevalt uurida, kuidas kasutada oma vahendeid töö tõhusamaks ja tulemuslikuks muutmiseks

Prioriteetid:

1. Täiustada juhtimis- ja kontrollimehhanisme, et tagada ombudsmani institutsioonis inim- ja finantsressursside optimaalne kasutamine ja kõrgeimad haldusnormid.
2. Järjekindlalt jälgida ja parandada oma töö kvaliteeti.
3. Seada sisse tulemuslik, integreeritud IT-süsteem, et juhtida asutuse töö kulgu üldiselt.
4. Töötada välja tulemuslik ja pidev poliitika inimressursside valdkonnas, et ligi tõmmata ja säilitada kõrge kvalifikatsiooniga ja motiveeritud töötajaid.
5. Uurida institutsioonidevahelise koostöö parema ärakasutamise võimalusi.



4. Rakendamine ja mõõtmine

Selleks et käesolevas dokumendis seatud eesmärgid ja prioriteetidid praeguse ametiaja lõpuks täita, on vaja konkreetseid tegusid. Need tegevused määratakse kindlaks iga-aastase juhtimiskava koostamise käigus.

Strateegias esitatud eesmärgid ja prioriteetidid on lähtepunktiks juhtimiskava koostamisel aastateks 2011, 2012, 2013 ja 2014. Käesoleva strateegia koostamiseks peetud konsultatsioonidel esitasid sidusrühmad arvukalt ettepanekuid ombudsmani konkreetse tegevuse kohta. Ettepanekud on koondatud kataloogi, mis on võimalike tegevuste varamu ja millest võib olla abi järgmiste aastate juhtimiskavade koostamisel.

Eesmärkide ja prioriteetide järgimisel saavutatud edusammude hindamiseks on kehtestatud tulemuslikkuse põhinäitajad (TPN). Nende tulusus ja asjakohasus vaadatakse läbi kogemustest lähtuvalt ja vajaduse korral näitajaid muudetakse.

Tulemuslikkuse põhinäitajad ja vastavad eesmärgid

TPN 1	Strateegia ja juhtimine	Euroopa Ombudsmani personali ja väliste sidusrühmade poolt teostatav hindamine.	1. eesmärk 3. eesmärk 4. eesmärk
TPN 2	Kaebused ja uurimised	Lõpetatud uurimiste arv võrreldes pooleliolevate uurimiste arvuga eelmise perioodi lõpus. Nende juhtumite arv ja osakaal, mille vastuvõetavuse kohta tehti otsus ühe kuu jooksul, võrreldes eelmise perioodiga.	2. eesmärk
TPN 3	Kaebused ja uurimised	(i) 12 ja (ii) 18 kuu jooksul lõpetatud uurimiste osakaal võrreldes eelmise perioodiga.	2. eesmärk
TPN 4	Kaebused ja uurimised	Kokkuleppeliste lahenduste ja soovitusettepanekute arv võrdluses kõigi nende juhtumite koguarvuga, milles tuvastati haldusomavoli, võrreldes eelmise perioodiga.	3. eesmärk
TPN 5	Kaebused ja uurimised	Alustatud süsteemsete omaalgatuslike uurimiste arv võrreldes eelmise perioodiga.	3. eesmärk
TPN 6	Teabe andmine ja mõjuala	Kontaktid välissidusrühmadega (sagedus ja tähtsus).	1. eesmärk 4. eesmärk
TPN 7	Tugiteenused	Töötajaskond mõõdetuna täistööajaga ekvivalentides (koondnäitaja).	5. eesmärk
TPN 8	Tugiteenused	Kutsealane kooolitus keskmise päevade arvuna töötaja kohta võrreldes eelmise perioodiga.	5. eesmärk
TPN 9	Tugiteenused	Euroopa Ombudsmani töötajate rahulolu määr.	5. eesmärk
TPN 10	Tugiteenused (rahandus)	Eelarve täitmine (koondnäitaja).	5. eesmärk

Igal aastal avaldatakse eesmärkide ja prioriteetide saavutamise tulemuslikkust kajastav tulemustabel ombudsmani veebilehel.



Euroopa Ombudsman

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
eo@ombudsman.europa.eu

© Euroopa Liit, 2010

Kasutamine on lubatud koos allikale viitamisega hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.