



**Euroopa Ombudsman**

# **Euroopa Ombudsmani strateegia**

**„2019. aasta poole“**

**Vastu võetud: november 2014  
Läbi vaadatud: september 2017**

**ET**



## Sisukord

<b>Sisukord</b>	<b>3</b>
<b>Eessõna</b>	<b>4</b>
<b>1. Missioon ja tegevuse ülevaade</b>	<b>5</b>
<b>2. Strateegia</b>	<b>7</b>
Meie strateegilised eesmärgid	7
1. eesmärk – <b>tagada asjakohasus</b>	8
2. eesmärk – <b>suurendada oma mõju</b>	8
3. eesmärk – <b>säilitada hea nähtavus</b>	8
4. eesmärk – <b>suurendada meie töö tulemuslikkust</b>	9
<b>3. Rakendamine ja hindamine</b>	<b>10</b>



## Eessõna

2014. aasta novembris võtsin ma vastu Euroopa Ombudsmani strateegia „2019. aasta poole“, mis annab ülevaate minu pädevusse kuuluvatest kaugleulatuvatest eesmärkidest ja prioriteetidest.

Alates strateegia vastuvõtmisest on see olnud meie tegevuse alus, millest lähtuvalt oleme püüdnud muuta Euroopa Ombudsmani institutsiooni mõjukamaks, asjakohasemaks ja tõhusamaks.

Senised tulemused ja tagasiside on olnud väga innustavad, sellegipoolest olen teadlik üksikisikute, kodanikuühiskonna ning ettevõtjate kõrgetest ootustest, mis neil õigustatult Euroopa Liidu suhtes on. Minu ülesanne ombudsmanina on mulle antud volituste alusel ja Euroopa Parlamendi toetusel anda oma panus nende ootuste täitumisse.

Nagu lubatud, tegime strateegia kohta vahekokkuvõtte. Siseste ja väliste sidusrühmade vastused ning ettepanekud, samuti Euroopa Liidu dünaamiline ja pidevalt muutuv keskkond on aidanud meil mõnesid prioriteete täpsustada ja ümber sõnastada, säilitades seejuures esialgsed kõrgetasemelised eesmärgid.

Mainitud muutusi kirjeldatakse selles dokumendis.

Soovin oma volituste järelejäänud kehtivusajal anda endast kõik, et tugevdada inimeste õigusi Euroopa Liidu kodanikena ning edendada Euroopa Liidu asutuste veelgi avatumaks, vastutustundlikumaks ja kodanikusõbralikumaks muutmist.

Emily O'Reilly



# 1. Missioon ja tegevuse ülevaade

*Meie missioon on tugevdada Euroopa demokraatiat, tehes Euroopa Liidu institutsioonidega koostööd tõhusama, vastutustundlikuma, läbipaistvama ja eetilisema halduse nimel.*

## **Kuidas me seda teeme?**

Ombudsmani sõltumatuse tagavad aluslepingud.

Meil töötavad kvalifitseeritud ja mitmekeelsed töötajad, kes hindavad kodanike kaebusi Euroopa Liidu institutsioonide vastu ja tagavad vajadust mööda õiguskaitse.

Ombudsman pöörab tähelepanu ka üldsuse huvides toimuvatele uurimistele. Ta viib läbi ulatuslikke strateegilisi uurimisi ning algatab neid, kui selleks on tema arvates piisav alus.

Teavitamise, suuniste ja hea tava eeskirjadega mõjutab ombudsman ka hea haldustava arengut Euroopa Liidu institutsioonides.

Ombudsman saab strateegilise tegutsemisega ning oma mõjuvõimu ja kõigi enda käsutuses olevate vahendite abil oma piiratud ressursse maksimeerida.

Põhiõiguste harta sisaldab Euroopa Liidu kodanike õigust esitada ombudsmanile kaebusi. See õigus on ka ettevõtetel, ühendustel ja Euroopa Liidus elavatel kolmandate riikide kodanikel. Ombudsman saab menetleda hartaga tagatud õiguste rikkumisi käsitlevaid kaebusi ning muid haldusomavoli juhtumeid. Seeläbi suurendab ombudsman **kodanike mõjuvõimu**, aidates neil oma põhiõigusi teostada. Peale selle, et kodanikel on õigus heale haldusele, on neil õigus teada, mida Euroopa Liidu institutsioonid teevad (läbipaistvus), ja õigus osaleda nende tegevuses. Ombudsmani keskne ülesanne on seetõttu tagada, et Euroopa Liidu institutsioonid järgivad ja kaitsevad kõiki nimetatud õigusi.

Ombudsman edendab ka **head haldust ja avalike teenuste osutamise kultuuri**, aidates Euroopa Liidu asutustel töötada avatult, tõhusalt ja ausameelselt.



### **Tegutseme oma õpetuse kohaselt**

Me püüame tegutseda nii, nagu teistelt seda nõuame. See tähendab oma vigade tunnistamist, kontrolli soosimist ja valmidust kogemustest õppida.

### **Meie institutsioonisisene hea tava harta**

Oleme pühendunud järgmisi väärtusi ja põhimõtteid edasiandva teenuse osutamisele.

- Sõltumatus ja erapooletus
- Juhtroll probleemidele lahenduste leidmisel
- Uuenduslikud lähenemised vaidluste lahendamiseks
- Süsteemne mõtlemine
- Väliskeskkonnast teadlikkus ja teadmishimu
- Reageerimisvõime
- Empaatia
- Avatus ja kaasamine

### **Pühendumine oma töötajatele**

Me püüame luua positiivse ja koostööpõhise töökeskkonna, kus igaüht koheldakse inimväärselt ja austusega ning kus igaühel on võimalik oma karjäärisoove realiseerida kooskõlas institutsiooni vajaduste ja kohustustega.



## 2. Strateegia

Strateegial on mitu eesmärki:

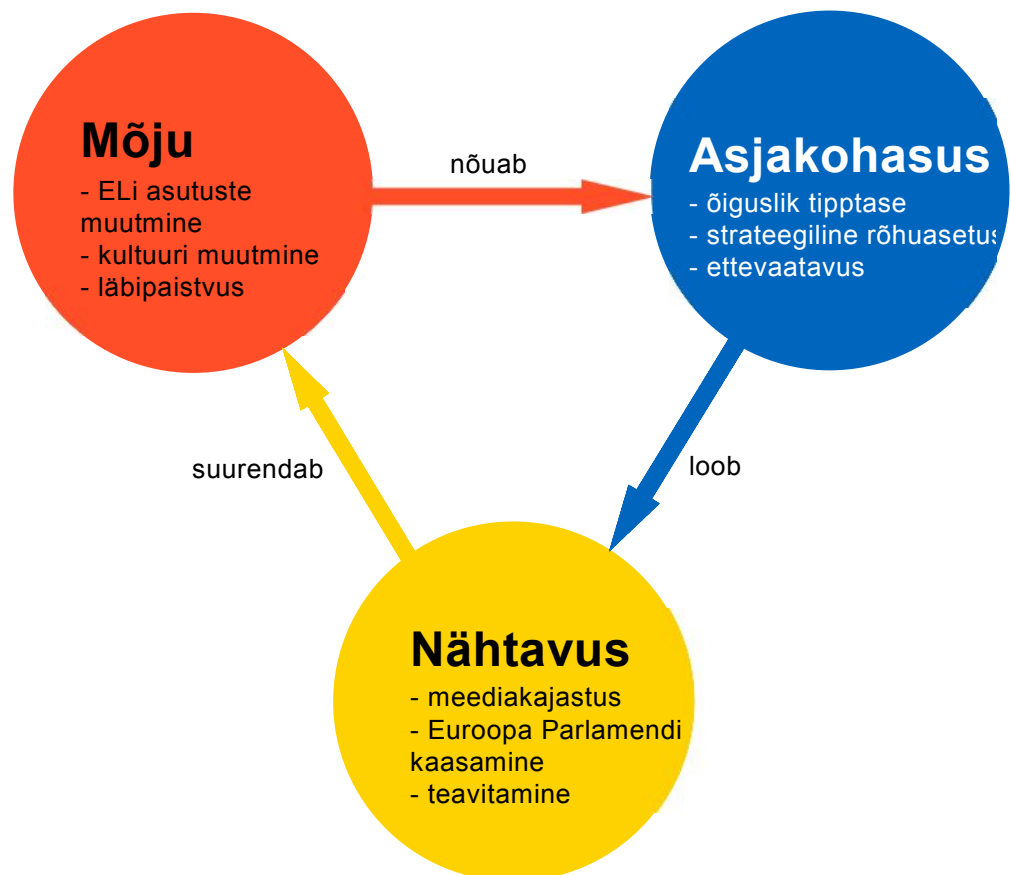
- selles seatakse kaugeleulatuvad eesmärgid, mida püütakse saavutada konkreetsete meetmetega (mida on selgitatud tegevusraamistikus<sup>1</sup>);
- selles sätestatakse eelarvepädevate institutsioonide poolt eraldatavate inimressursside ja rahaliste vahendite optimaalse kasutamise mitme aasta raamistik;
- selles luuakse välistele sidusrühmadele vastutuse võrdlusalus.

### Meie strateegilised eesmärgid

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

Soovime saavutada oma tegevuse piisava **asjakohasuse** ELis ja oma sidusrühmade jaoks, tagada hea **nähtavuse**, mis toetab meie missiooni, ning avaldada ELi asutustele reaalselt ja positiivset **mõju**.

Neid eesmärke toetab institutsioonisene **tulemuslikkuse** eesmärk.



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



## 1. eesmärk – tagada asjakohasus

**Soovime maksimeerida väärtust kodanikele ja teistele sidusrühmadele, keskendudes tähtsaimatele pidevatele probleemidele, mis on nende huvide ning muredega kõige rohkem seotud.**

### Prioriteetid

1. Suurendada meie tähtsust tunnustatud, usaldusväärse ja sõltumatu asjatundjana ombudsmani volitustega seotud küsimustes, olles läbipaistvuse, vastutuse ja tervikluse eestvedajaks.
2. Suhelda sidusrühmadega (muu hulgas asjaomaste mõjurühmadega, näiteks akadeemikutega) ja neilt uusi teadmisi koguda.
3. Suurendada oma teadlikkust Euroopa Liidu muutuvast dünaamikast ning meie tegevusele kohalduvast poliitilisest, sotsiaalsest, majanduslikust ja juriidilisest keskkonnast ning osaleda avalikult vastavates aruteludes ja poliitilistes algatustes ning anda neisse oma panus, kui see on asjakohane.
4. Teha koostööd Euroopa ombudsmanide võrgustiku, liikmesriikide teiste organite, rahvusvaheliste võrgustike ja organisatsioonidega, et selgitada välja näiteks inim- ja põhiõiguste ning haldusküsimustega seotud kõrgeimad standardid ja parimad tavad ning neid edendada.
5. Anda oma panus Euroopa Liidu kodakondsuse kontseptsiooni ja sellega seotud õiguste arendamisel, edendamisel ning kaitsmisel.

## 2. eesmärk – suurendada oma mõju

**Me soovime ELi institutsioonide töö kvaliteeti tuntavalt muuta, olles põhivaldkondades muutuste eestvedajaks.**

### Prioriteetid

1. Kooskõlas oma integreeritud lähenemisviisiga jätkata ettevaatavalt strateegiliselt tähtsaimate valdkondade kindlaks tegemist ja kasutada piisavalt vahendeid pidevate probleemide uurimiseks.
2. Optimeerida uurimismenetlust, et tegeleda viivitamatult ja tõhusalt strateegiliselt tähtsate kaebustega. See on eriti oluline juhtudel, kui uurimistulemuste saavutamine on ajastustundlik.
3. Kasutada kõiki ombudsmani põhikirjaga antud volitusi, et saavutada kaebuste käsitlemisel ja uurimismenetlustel positiivsed tulemid.
4. Jätkata arendustööd, mis võimaldab teha ombudsmani soovitude ja ettepanekute tulemuste süstemaatilisemat ning põhjalikumat järelkontrolli nõuetele vastavuse maksimeerimise otstarbel.
5. Tugevdada ja süvendada koostööd ning dialoogi ELi institutsioonide ja teiste sidusrühmadega, et tagada haldustavade jätkusuutlik edendamine.

## 3. eesmärk – säilitada hea nähtavus

**Me soovime suurendada oma mõjuvõimu. Üldsuse ja institutsioonide teadlikkus ombudsmanist peab olema suurem ja põhjalikum.**

### Prioriteetid

1. Tagada teavitamisel maksimaalne selgus ja läbipaistvus.
2. Jätkata veebipõhiste tööriistade ja kanalite arendamist ja kasutamist ning tagada dünaamilises veebikeskkonnas maksimaalne kohandatavus.
3. Arutada Euroopa Parlamendi ja tema komisjonidega strateegiliselt mitmesuguseid vastastikust huvi pakkuvaid küsimusi, olles alati teadlik oma sõltumatusest.



**4.** Teha kodanike nende õigustest ja ombudsmani tööst teavitamisel koostööd Euroopa ombudsmanide võrgustiku ning muude asjakohaste katusorganisatsioonidega.

**5.** Tagada ombudsmani asjakohane esindamine olulistel sündmustel ja konverentsidel ning innustada büroo esindajaid märkama ja ära kasutama võrgustike loomise ning teavitamise võimalusi.

## **4. eesmärk – suurendada meie töö tulemuslikkust**

**Soovime kasutada oma vahendeid nii, et saavutaksime võimalikult häid tulemusi.**

### **Prioriteedid**

**1.** Tagada ombudsmani eelarvevahendite vastavus strateegiale.

**2.** Maksimeerida meie protsesside ja üksuste, sealhulgas IT-süsteemide tõhusus ning tulemuslik toimimine. Kui see on asjakohane, kaaluda „korporatiivsete“ lahenduste kohaldamist suurema mastaabiga Euroopa Liidu asutuste puhul.

**3.** Seada kaebused tähtsuse järjekorda ning need võimalikult kiiresti ja tulemuslikult lahendada, kasutades selleks nutikaid, paindlikke, kohandatud ja kindlaid tööpõhimõtteid.

**4.** Soodustada läbipaistvusel, eetikal, innovatsioonil ja kodanike teenimisel põhinevat sisekultuuri.

**5.** Muuta ombudsmani büroo ligitõmbavamaks, dünaamilisemaks ja tähtsamaks motiveeritud, andekate ning edasipüüdlike inimeste töökohaks, tagades inimressursside raamistiku ja personalipoliitika täieliku rakendamise ning vajaduspõhise ajakohastamise.



### 3. Rakendamine ja hindamine

Eespool nimetatud eesmärkide ja prioriteetide saavutamiseks vajalike konkreetsete meetmete kavandamiseks ning hindamiseks kasutatakse iga-aastast juhtimiskava ja iga-aastast tegevusaruannet. Selle strateegiaga hõlmatud ajavahemikul on iga-aastase juhtimiskava koostamise kord järgmine.

Sügisel kutsub ombudsmani peasekretär tegevusüksuste juhte üles tegema strateegia rakendamiseks vajalike konkreetsete meetmete ettepanekuid, lähtudes eeloleva aasta rahaliste vahendite ja inimressursside eeldatavast kättesaadavusest. Ettepanekutes selgitatakse üksikasjalikult järgmist:

- kuidas aitavad meetmed strateegia eesmärgi ja prioriteete saavutada,
- milliseid on vajalikud vahendid ning
- kuidas vahendeid realiseeritakse (näiteks tõhususe 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 saavutamise progressi analüüsimiseks kasutatakse tulemuslikkuse põhinäitajaid. Allpool antakse 2015. aastal vastuvõetud tulemuslikkuse põhinäitajate ja 2017. aastaks kehtestatud eesmärkide kohta ülevaade.

Kord aastas vaadatakse tulemuslikkuse põhinäitajad ja asjakohased eesmärgid läbi ning vajaduse korral neid korrigeeritakse.

	Strateegia eesmärk	Hinnangu aluseks olev näitaja	2017. aasta eesmärgid
1. tulemuslikkuse põhinäitaja	Asjakohasus	Välise sidusrühmade tajukuvand (positiivsete hinnangute osakaal)	70%
2. tulemuslikkuse põhinäitaja	Asjakohasus	Ombudsmani pädevusse kuuluvate kaebuste protsentuaalne osakaal	33%
3. tulemuslikkuse põhinäitaja	Mõju	Üldsusele huvi pakkuvate algatatud uurimiste arv (kaebused, strateegilised uurimised ja strateegilised algatused)	30
4. tulemuslikkuse põhinäitaja	Mõju	Ombudsmani ettepanekute järgimine (liitnäitaja)	90%
		4a – Üldine ettepanekute järgimine	90%
		4b – Ettepanekute järgimine üldsusele huvi pakkuvates juhtumites	
5. tulemuslikkuse põhinäitaja	Nähtavus	Meedia- ja sotsiaalmeediategevus (liitnäitaja)	
		5a – Meedias ilmunud artiklite arv	3 300
		5b – Tegevusaktiivsus Twitteris	20 000



	Strateegia eesmärk	Hinnangu aluseks olev näitaja	2017. aasta eesmärgid
6. tulemuslikkuse põhinäitaja	Nähtavus	Veebitegevus (liitnäitaja)	
		6a – Veebilehe külastajad	400 000
		6b – Interaktiivse juhendi kaudu antud nõuanded võtta ühendust Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmega	8 000
7. tulemuslikkuse põhinäitaja	Tulemuslikkus	Kaebuste menetlemine ja uurimiste läbiviimine (liitnäitaja)	90%
		7a – Juhtumite osakaal, kus vastuvõetavusotsus tehakse ühe kuu jooksul	50%
		7b – Kuue kuu jooksul lõpetatud uurimiste osakaal	80%
		7c – 18 kuu jooksul lõpetatud uurimiste osakaal	
8. tulemuslikkuse põhinäitaja	Tulemuslikkus	Eelarve täitmine (liitnäitaja)	
		8a – Eelarve täitmise määr	93%
		8b – Üle 30 päeva maksetähtaja ületanud maksete arv	0

Põhinäitajate eesmärkide saavutamise tulemuslikkuse jälgimise ja aruandluse tabeleid ajakohastatakse korrapäraselt.

Strateegia rakendamise üldhinnang ja aruanded esitatakse ombudsmani aastaaruandes ning ombudsmani peasekretäri iga-aastases tegevusaruandes.



**Euroopa Ombudsman**

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

Telefon + 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, 2017  
Reprodutseerimine on lubatud  
koos allikale viitamisega  
hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.