



Euroopan oikeusasiamies

Euroopan oikeusasiamiehen strategia

”Kohti vuotta 2024”

Kestävä vaikutus

Joulukuu 2020

FI



Sisällys

ESIPUHE	2
1. TEHTÄVÄMME	4
2. STRATEGIA	6
TAVOITE 1 – PYSYVÄ VAIKUTUS EU:N HALLINTOON	7
TAVOITE 2 – TODELLISEN MERKITYKSEN VARMISTAMINEN EU:N KANSALAISTEN KANNALTA	7
TAVOITE 3 – LISÄTÄÄN KANSALAISTEN TIETOISUUTTA TYÖSTÄMME	8
TAVOITE 4 – TEHOKKUUDEN PARANTAMINEN	8
3. TÄYTÄNTÖÖNPANO JA ARVIOINTI	9



Esipuhe

Vuoden 2020 pandemia on kiinnittänyt julkisen ja poliittisen huomion laadukkaan julkishallinnon suureen merkitykseen.

Kun covid-19 alkoi levitä Euroopassa, ennen kaikkea julkishallintoa pyydettiin suojelemaan kansalaisia kaikilla elämänaloilla terveydestä työllisyyteen.

Joissakin maissa kriisi paljasti julkisten palvelujen puutteet tai sen, kuinka paljon niitä oli aiemmin heikennetty tai laiminlyöty. Toisissa maissa tehokkaan hallinnon tukemilla vahvoilla julkisilla palveluilla autettiin lievittämään osittain pahimpia väestöön kohdistuneita vaikutuksia.

Vaikka suurin osa kansalaisista haki ensisijaisesti apua omalta hallinnoltaan, kriisi sai kiinnittämään huomiota myös EU:n hallintoon: etenkin sen rooliin kansanterveyden suojelussa, mutta myös siihen, miten se hoitaa pandemian seurauksista toipumiseen tarkoitettujen elpymisvarojen jakamisen tulevina vuosina.

Euroopan oikeusasiamiehen tehtävänä on tulevina vuosina auttaa hallintoa vastaamaan mahdollisimman tehokkaasti näihin ja muihin haasteisiin EU:n kansalaisten ja asukkaiden puolesta. Tässä strategiassa esitetään viraston lähestymistapa.

Jatkamme työtämme – toimikaudellani vuoteen 2024 saakka – vahvalta pohjalta. Vaikutuksemme on ollut merkittävä viimeisten seitsemän vuoden aikana. Oikeusasiamiehen toimistoon otetaan yhä nopeammin yhteyttä, kun esiin nousee merkittäviä yleistä etua koskevia kysymyksiä. Tämä korostaa sitä, että meitä pidetään luotettavana, riippumattomana ja tehokkaana toimistona, joka saa aikaan tuloksia. Hallinto vastaa hyvin toimiimme, ja eri sidosryhmät näkevät ja tunnustavat merkityksemme.

Työtajojamme on uudistettu, ja pyrimme jatkossakin olemaan hyvän hallinnon esimerkki. Uusi tapauksia käsittelevä osasto tehostaa työtämme ja varmistaa, että työntekijät tekevät työtä, joka vastaa parhaiten heidän taitojaan ja kiinnostuksenkohteitaan.

Kun toteutamme strategiaamme, voimme auttaa EU:n hallintoa edessä olevina haastavina vuosina vahvoista lähtökohdista. Olemme pieni toimisto, jolla on merkittävä toimeksianto, ja tämä strategia kuvastaa pyrkimystämme onnistua mahdollisimman hyvin kansalaisten suojelussa, joka on annettu tehtäväksemme EU:n perussopimuksissa ja perusoikeuskirjassa.

Emily O'Reilly



Maastrichtin sopimus 1992

8 artikla

1. Otetaan käyttöön unionin kansalaisuus.

8 d artikla

Jokaisella unionin kansalaisella on oikeus vedota Euroopan parlamenttiin 138 d artiklan mukaisesti.

Jokaisella unionin kansalaisella on oikeus käännyä Euroopan oikeusasiamiehen puoleen 138 e artiklan mukaisesti.

Euroopan parlamentin päätöslauselma (1994/2160)

1. Uskoo, että Euroopan kansalaisten ja Euroopan yhteisön toimielinten välisten suhteiden parantamiseksi suhteiden olisi perustuttava Euroopan kansalaisten oikeuksien kunnioittamiseen, ja on siten sitä mieltä, että oikeusasiamiehen viralla:
 - (a) suojellaan Euroopan kansalaisten oikeuksia Euroopan yhteisön elinten ja toimielinten väärinkäytöksiltä,
 - (b) parannetaan toimielinten ja Euroopan kansalaisten välisiä suhteita;
2. On sitä mieltä, että vetoamusvaliokunta ja oikeusasiamies muodostavat yhdessä tehokkaan järjestelmän tavallisten kansalaisten etujen puolustamiseksi Euroopan yhteisön toimialoilla, parantaen siten yhteisön demokraattista toimivuutta.



1. Tehtävämme

Tehtävämme on auttaa tukemaan EU:n kansalaisuutta.

Teemme sen kuuntelemalla kansalaisia ja sidosryhmiämme ja tekemällä yhteistyötä EU:n toimielinten kanssa vastuullisemman, avoimemman, eettisemmän ja tehokkaamman hallinnon luomiseksi.

Strategiamme EU:n nykyisten haasteiden yhteydessä

Vuotta 2020 on hallinnut **covid-19-pandemia**, jolla on valtava ja selvä vaikutus koko EU:n hallinnon työhön. Pandemia jatkuu seurauksineen lyhyellä ja keskipitkällä aikavälillä vielä monta vuotta.

EU:lla on myös monia muita haasteita:

- EU:n sisäinen unioniin kohdistuva skeptisyys ja siihen liittyvät äärimmäiset kansallismieliset tunteet ja autokraattiset poliittiset järjestelmät lisääntyvät nyky-Euroopassa. Muut, globaalit voimat uhkaavat EU:n perustana olevaa näkemystä monenvälisyydestä.
- Tässä entistä ”geopoliittisemmassa EU:ssa” sen hallinto käsittelee muuttoliikkeen, turvallisuuden ja jopa terveyden kaltaisia kysymyksiä yhä useammin niin sanotusti kentällä. Se on haastavaa EU:n hallinnolle, joka on perinteisesti keskittynyt tekniseen ja sääntelyrooliin. EU:n virastoilla on esimerkiksi entistä aktiivisempi rooli [maahanmuuttajien suojelussa Välimerellä](#), ja Euroopan komissio taas on perustanut ensimmäisen [lääkinnällisten laitteiden EU-varaston](#).
- Samaan aikaan EU:lla on edessään useita poliittisia haasteita: ilmastokriisi, oikeusvaltio-ongelmat EU:ssa, muuttoliikekriisi, brexit, maailmanlaajuiset kauppariidat ja digitaaliset haasteet, kuten valvonnan lisääntyminen ja maailmanlaajuinen tekoälykilpailu.
- EU:n maailmanlaajuinen sääntelyvaikutus on nykyään [laajalti tunnustettu](#), ja se tekee eturyhmätoiminnan avoimuudesta ja eettisyydestä entistäkin tärkeämpää yleisen edun suojelun kannalta. Jos EU asettaa norminsa korkealle tällä alalla, se voi toimia maailmanlaajuisena esikuvana eturyhmätoiminnan avoimuudessa ja eettisyydessä. Tämä on esimerkki pehmeän vallankäytön myönteisestä ja vaikuttavasta vaikutuksesta.
- Covid-19-kriisiin liittyvä EU:n elpymissuunnitelma, joka sisältää EU:n yhteisen lainanoton, on uusi luku sen kehityksessä. Tämä herättää kansalaisissa odotuksia mutta myös huolta siitä, miten rahat käytetään. Kansalaisten on saatava tietää mihin, miten ja miksi elpymisvaroja jaetaan. Heillä on myös oikeus saattaa EU:n toimielimet vastuuseen näistä menoista, mihin päästään vain riittävällä avoimuudella.
- Eurooppalaisilla on entistä suuremmat odotukset julkishallintoa kohtaan, ja he odottavat usein välitöntä vastausta huoliinsa. Kansalaisilla on käytettävissään nykyaikaista teknologiaa ja sosiaalisen median välineitä eivätkä he enää siedä julkishallinnon viivästelyä.



Vaikutukset työhömmme

- Covid-19-pandemia on lisännyt kansalaisten huolia ja pelkoja, rasittanut julkisia talousarvioita ja vaikuttanut merkittävästi julkishallintoon Euroopassa ja sen ulkopuolella. EU:n hallinnon on vastattava tähän haasteeseen, ja meidän on tehtävä osamme EU:n kansalaisten ja asukkaiden mutta myös EU:n toimielinten auttamiseksi parhaan kykymme mukaan.
- Tunnustamme, että EU:lla on yleisesti ottaen korkeat hallintoa, eettisyyttä ja avoimuutta koskevat normit muihin maailmanlaajuisiin toimijoihin ja jopa moniin jäsenvaltioihin verrattuna. EU:n toimielinten olisi – roolimalleina – kuitenkin itse määritettävä maailmanlaajuiset hallinnolliset normit. Moniarvoinen demokratia on osa sitä, mikä erottaa Euroopan monista muista maailman alueista, ja hyvä hallinto on olennainen osa demokraattisia rakenteitamme.
- EU on jo asettanut tavoitteekseen Euroopan muuttamisen vihreällä, digitaalisella ja oikeudenmukaisella tavalla. Euroopan komission ensimmäisessä [strategisessa ennakointiraportissa](#), jossa esitetään pitkän aikavälin näköaloja EU:n päätöksentekoa varten, tätä tavoitetta tarkastellaan selviytymiskyvyn eri näkökohtien kautta.

”Selviytymiskyvyllä tarkoitetaan kykyä kestää haasteita ja selviytyä niistä sekä käydä läpi muutoksia kestäväällä, oikeudenmukaisella ja demokraattisella tavalla.”

Raportissa tuodaan esiin useita EU:n vahvuuksia ja heikkouksia covid-19-kriisin aikana. Oikeusasiamies pitää EU:n hallinnon korkeaa laatua vahvuutena, mutta sen heikkouksia ovat muun muassa kansalaisten vähäinen osallistuminen ja eturyhmien kohtuuttomat vaikutusmahdollisuudet. Avoimuus ja osallistuminen lisäävät legitimitettä, ja niiden puuttuminen heikentää sitä.

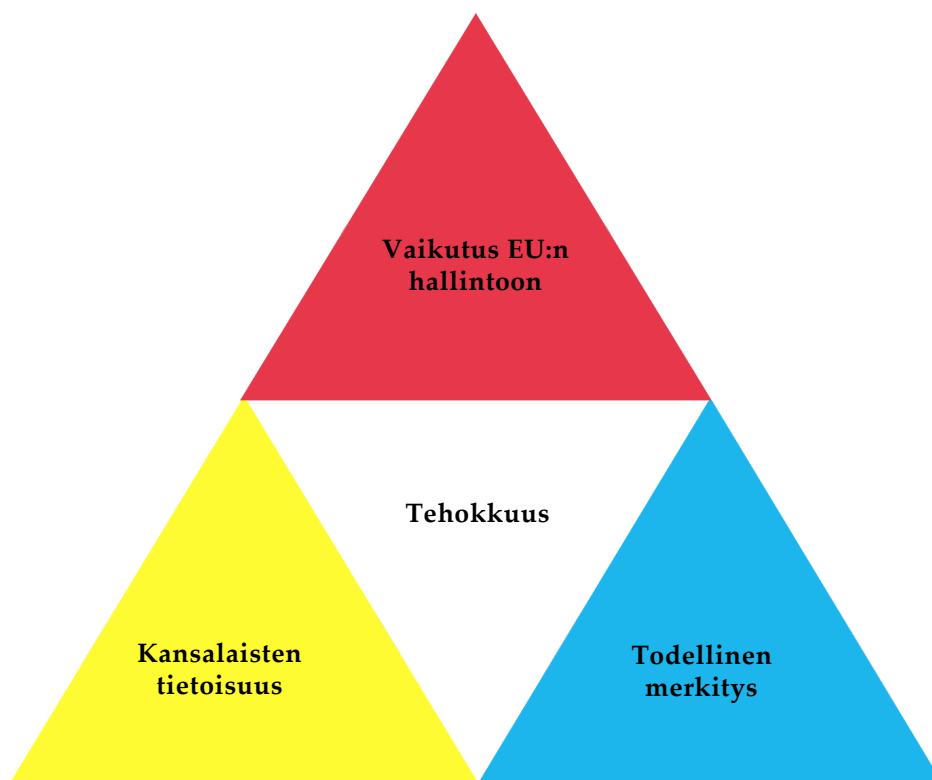
EU:n selviytymiskyvyn parantamiseksi on parannettava sen hallinnon selviytymiskykyä vahvistamalla hallinnon avoimuutta, eettisyyttä ja demokraattista vastuuvollisuutta. EU:ssa on ymmärrettävä niiden puuttumisen ja euroskeptisyyden lisääntymisen väliset yhteydet ja toimittava sen mukaisesti.



2. Strategia

Strategiassamme yhdistyy neljä toisiaan tukevaa tavoitetta.

1. Tavoitteenamme on saada aikaan **pysyvä myönteinen vaikutus** EU:n hallintoon kaikkien EU:n kansalaisten ja asukkaiden hyväksi.
2. Sen saavuttamiseksi työllämme on jatkossakin oltava **todellista merkitystä** meille kaikille.
3. Jotta tämä vaikutus olisi mahdollinen, meidän on lisättävä **kansalaisten tietoisuutta** koko EU:ssa.
4. Koska resurssimme ovat rajalliset, meistä on tullut viime vuosina erittäin **tehokkaita**. Vielä voidaan kuitenkin tehdä enemmän.



Strategian tehtävät ovat moninaiset. Siinä

1. koko henkilöstölle annetaan yhteinen käsitys siitä, mitä teemme ja miksi
2. asetetaan tavoitteita, jotka saavutetaan *vuotuisten hallintosuunnitelmien* avulla
3. tarjotaan monivuotinen kehys resurssien tehokkaalle käytölle
4. edistetään ulkoista avoimuutta ja vastuuvollisuutta.



Tavoite 1 – pysyvä vaikutus EU:n hallintoon

Painopisteet

1. Tarjotaan johtajuutta tunnustettuna, luotettavana ja riippumattomana viranomaisena oikeusasiamiehen toimeksiantoon liittyvissä asioissa.
2. Selvitetään, miten voimme parhaiten auttaa EU:n hallintoa ottamaan oppia covid-19-kriisistä ja parantamaan hallinnon selviytymiskykyä.
3. Käytetään täysimittaisesti oikeusasiamiehen virallista ja pehmeää valtaa myönteisten tulosten ja parannusten aikaansaamiseksi EU:n hallinnossa.
4. Kehitetään työmme seurannan järjestelmällisyyttä ja merkityksellisyyttä. Tarkistetaan, miten arvioimme suositustemme, ehdotustemme ja kaikkien muiden käyttämiemme välineiden keskipitkän ja pitkän aikavälin vaikutuksia myönteisen muutoksen aikaansaamiseksi.
5. Vahvistetaan EU:n toimielinten kanssa tehtävää yhteistyötä ja niiden kanssa käytävää vuoropuhelua hallinnollisten käytäntöjen jatkuvan parantamisen varmistamiseksi lisäämällä luottamusta ja sitoutumalla yhteistyöhön.

Tavoite 2 – todellisen merkityksen varmistaminen EU:n kansalaisten kannalta

Painopisteet

1. Autetaan edelleen ihmisiä käyttämään oikeussuojakeinoja ja ennakoidaan ja tutkitaan EU:n kansalaisille ja asukkaille tärkeitä aloja mahdollisia järjestelmää koskevia tutkimuksia ja aloitteita varten.
2. Lisätään tietoisuuttamme EU:n muuttuvasta dynamiikasta ja oman toimintamme poliittisesta, sosiaalisesta, taloudellisesta ja oikeudellisesta kehyksestä ja tarvittaessa osallistutaan toimintaan ja tuodaan panoksemme tärkeisiin keskusteluihin ja eurooppalaisen demokratian kehittämiseen.
3. Kartoitetaan julkisen hallinnon systeemiä suuntauksia EU:n ja kansallisella tasolla useiden vuosien ajalta, esimerkiksi *etätyö*, *sähköinen kansalaisuus* ja [tekoälyn käyttö](#). Tarkastellaan vaikutuksia eurooppalaiseen demokratiaan ja tehdään niistä päätelmiä.
4. Ollaan yhteydessä sidosryhmiimme, mukaan lukien Euroopan huippututkijat ja oikeudelliset asiantuntijat, ja opitaan niiltä.
5. Tehdään yhteistyötä [Euroopan oikeusasiamiesten verkoston](#), muiden jäsenvaltioiden elinten ja kansainvälisten verkostojen ja organisaatioiden kanssa, jotta voidaan määrittää mahdollisimman korkeatasoiset toimintanormit ja parhaat käytännöt sekä edistää niitä esimerkiksi perusoikeuksien alalla ja hallintokysymyksissä.



Tavoite 3 – lisätään kansalaisten tietoisuutta työstämme

Painopisteet

1. Varmistetaan, että työskentelemme edelleen verkossa ja sen ulkopuolella selkeästi käyttäen ymmärrettävää ja vakuuttavaa kieltä.
2. Tehdään enemmän yhteistyötä Euroopan parlamentin ja sen valiokuntien kanssa kumpaakin osapuolta kiinnostavissa asioissa säilyttäen kuitenkin aina riippumattomuutemme.
3. Kehitetään osallistava lähestymistapa sidosryhmien ja mielipidevaikuttajien, kuten kansalaisjärjestöjen, tiedotusvälineiden, yritysten ja muiden organisaatioiden, kanssa.
4. Tehdään mahdollisuuksien mukaan yhteistyötä sidosryhmien ja muiden työhömmme liittyvien organisaatioiden kanssa tavoitteena edistää aliedustetuimpien eurooppalaisten ryhmien yhdenvertaista pääsyä¹ yhteyteen EU:n toimielinten kanssa.
5. Laajennetaan [YK:n vammaisyleissopimukseen](#) liittyvää työtä tavoitteena tehdä EU:n hallinnosta maailmanlaajuinen johtaja vammaisten henkilöiden työnantajana.

Tavoite 4 – tehokkuuden parantaminen

Painopisteet

1. Varmistetaan, että oikeusasiamiehen määrärahat vastaavat tätä strategiaa.
2. Kehitetään edelleen prosessejamme mahdollisimman paljon työmme tehokkuuden ja vaikuttavuuden maksimoimiseksi esimerkiksi digitalisaation avulla. Harkitaan tarvittaessa laajempia EU:n hallintoviranomaisia koskevien ratkaisujen käyttöönottoa.
3. Edistetään avoimuutta, eettisyyttä ja innovatiivisuutta korostavaa ja kansalaisia palvelevaa sisäistä kulttuuria.
4. Kehitetään edelleen toimistoa houkuttelevana, dynaamisena ja tärkeänä työpaikkana motivoituneille, lahjakkaille ja kunnianhimoisille ihmisille.
5. Organisoidaan toimistoa, sen työprosesseja ja tiedotusta edelleen joustavasti ja mukautuvasti testaamalla ja opettelemalla uusia vaikuttamistapoja².

¹ Ks. SEU-sopimuksen 9 artikla.

² Taustaksi voi lukea, mitä "design thinking" tarkoittaa: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Täytäntöönpano ja arviointi

Konkreettiset toimet edellä mainittujen tavoitteiden ja painopisteiden saavuttamiseksi suunnitellaan ja arvioidaan vuosittain vuotuisen hallintosuunnitelman (*Annual Management Plan, AMP*) ja vuotuisen toimintakertomuksen (*Annual Activity Report, AAR*) yhteydessä. Joitakin tavoitteita saavutetaan kantelujen käsittelyssä, jota olisi ohjattava tällä strategialla. Nykyisen strategian kattamana aikana hallintosuunnitelman vahvistamista koskeva prosessi on seuraavanlainen:

Joka syksy oikeusasiamiehen pääsihteeri pyytää johtoryhmää ehdottamaan henkilöstön palautteen pohjalta konkreettisia toimia strategian täytäntöön panemiseksi niiden taloudellisten resurssien ja henkilöresurssien perusteella, joiden odotetaan olevan toimiston käytettävissä seuraavana vuonna. Ehdotuksissa esitetään yksityiskohtaisesti,

- miten ehdotetut toimet edistävät strategian tavoitteiden ja painopisteiden saavuttamista,
- mitä resursseja tarvitaan toimien suorittamiseen ja
- miten tarvittavat resurssit saadaan käyttöön (esimerkiksi lisäämällä toiminnan tehokkuutta tai vähentämällä muihin toimiin osoitettuja resursseja).

Oikeusasiamies tekee vuotuista hallintosuunnitelmaa koskevat päätökset sisäisten keskustelujen ja sisäisen koordinoinnin perusteella.

Arviointi, mittaaminen ja raportointi

Tavoitteiden saavuttamisen arviointiin käytetään keskeisiä suorituskykyindikaattoreita (key performance indicators, KPI). Hyväksytyt keskeiset suorituskykyindikaattorit esitetään jäljempänä tavoitteiden kanssa.

Keskeisiä suorituskykyindikaattoreita ja niihin liittyviä tavoitteita tarkastellaan ja tarvittaessa tarkistetaan vuosittain.

KPI	Arviointi	Tavoitteet	Strategian tavoitteet
KPI 1	Kantelujen osuus toimikauden aikana	35 %	Todellinen merkitys Kansalaisten tietoisuus
KPI 2	Yleistä etua koskevissa tapauksissa aloitettujen tutkimusten määrä (kantelut, strategiset tutkimukset ja strategiset aloitteet)	50	Vaikutus EU:n hallintoon Todellinen merkitys
KPI 3	Hyväksymisaste (edellisen vuoden tulokset – yhdistelmäindikaattori) Ratkaisuehdotusten, suositusten ja ehdotusten myönteisten tulosten osuus	80 %	Vaikutus EU:n hallintoon Todellinen merkitys
	3a – Kokonaishyväksymisaste	80 %	
	3b – Hyväksymisaste yleistä etua koskevissa tapauksissa	80 %	
	3c – Hyväksymisaste covid-19:ään liittyvissä tapauksissa (niin kauan kuin se on merkityksellistä)		



KPI	Arviointi	Tavoitteet	Strategian tavoitteet
KPI 4	Keskeisten sidosryhmien käsitykset (myönteisten arvioiden taso)	Julkaistaan vuonna 2021	Vaikutus EU:n hallintoon Todellinen merkitys
KPI 5	Toiminta verkossa (yhdistelmäindikaattori) 5a – Vierailut verkkosivustolla 5b – Vuorovaikutteisen oppaan kautta annetut neuvot yhteyden ottamisesta Euroopan oikeusasiamiesten verkon jäseniin	500 000 8 000	Kansalaisten tietoisuus Todellinen merkitys
KPI 6	Sosiaaliseen mediaan liittyvät toimet (yhdistelmäindikaattori) 6a – Seuraajien määrän kasvu sosiaalisessa mediassa Twitter LinkedIn Instagram 6b – Sosiaalisen median kanavillamme julkaistujen linkkien kautta tapahtuvien sivustokäyntien määrä	+10 % +25 % +45 % 1 200	Kansalaisten tietoisuus Todellinen merkitys
KPI 7	Kantelujen ja tutkimusten käsittely (yhdistelmäindikaattori) 7a – Niiden tapausten osuus, joissa käsiteltäväksi ottamista koskeva päätös on tehty kuukauden sisällä 7b – Tutkimusten keskimääräinen kesto 7c – Selvitysaste (päätökseen saadut tapaukset verrattuna viitekaudella rekisteröityihin uusiin tapauksiin)	95 % 150 päivää 100 %	Tehokkuus
KPI 8	Talousarvion toteuttaminen (yhdistelmäindikaattori) 8a – Talousarvion toteuttamisaste 8b – 30 päivän kuluessa suoritettujen maksujen osuus	94 % 100 %	Tehokkuus
KPI 9	Henkilöstöhallinto (yhdistelmäindikaattori) 9a – Henkilöstötaulukon virkojen täyttöaste 9b – Ydintoimintoihin keskittyvien työntekijöiden osuus 9c – Koulutuspäivien keskimääräinen määrä työntekijää kohti	98 % 65 % 5	Tehokkuus



Euroopan oikeusasiamies

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

Puh. + 33 (0)3 88 17 23 13
Faksi: + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Euroopan unioni, 2020
Jäljentäminen koulutusta ja muita kuin
kaupallisia tarkoituksia varten sallitaan,
kunhan lähde mainitaan.