



**Euroopan oikeusasiamies**

# **Strategia toimikaudelle**

**Syyskuu 2010**

**FI**



# Sisältö

<b>Esipuhe</b>	3
<b>1. Euroopan oikeusasiamies</b>	4
Toimivaltuudet	
Tähänastiset saavutukset	
<b>2. Tehtävä, tavoitteet ja toimintaa ohjaavat periaatteet</b>	7
Toiminta-ajatus	
Tavoitteemme	
Toimintaamme ohjaavat periaatteet	
<b>3. Tavoitteet ja painopisteet</b>	9
Tavoite 1 - <b>Kuunteleminen</b>	
Tavoite 2 - <b>Tuloksellisuus</b>	
Tavoite 3 - <b>Vakuuttaminen</b>	
Tavoite 4 - <b>Viestiminen</b>	
Tavoite 5 - <b>Mukauttaminen</b>	
<b>4. Täytäntöönpano ja arviointi</b>	11



## Esipuhe

Tässä asiakirjassa esitellyllä Euroopan oikeusasiamiehen strategialla pyritään selvittämään oikeusasiamiehen tehtävää ja tavoitteita sekä hänen toimintaansa ohjaavia periaatteita. Strategiassa esitellään tähän mennessä saavutetun pohjalta tavoitteet ja painopisteet, jotka on suunniteltu pitäen silmällä oikeusasiamiehen kattavaa tavoitetta. Sen mukaan on ensinnäkin varmistettava, että EU:n kansalaiset voivat hyödyntää oikeuksiaan täysimääräisesti, ja toiseksi parannettava EU:n hallinnon laadukkuutta.

Strategia on kunnianhimoinen ja kauaskantoinen mutta toivottavasti myös realistinen ja toteuttamiskelpoinen. Se perustuu sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien laajamittaiseen kuulemiseen. Olen hyvin kiitollinen kaikille tähän institutionaaliseen itsetarkasteluun osallistuneille heidän lukuisista myönteisistä ja luovista ehdotuksistaan.

Toivon, että strategia on hyödyllinen opas sekä täytettäessä oikeusasiamiehen sitoumuksia niin kansalaisia kuin toimielimiä kohtaan että edistettäessä tällaisten sitoumuksien ymmärrettävyyttä. Toivon myös, että pyrkiessämme jatkuvasti parantamaan omia palvelujamme, täytämme ja ehkä jopa ylitämme kumppaneidemme odotukset.

P. Nikiforos Diamandouros



# 1. Euroopan oikeusasiamies

## Toimivaltuudet

Euroopan oikeusasiamiehen virasto perustettiin vuonna 1993 osana unionin kansalaisuutta. Tarkoituksena oli kaventaa kansalaisten ja unionin toimielimien välistä kuilua. Euroopan parlamentti valitsi ensimmäisen oikeusasiamiehen vuonna 1995.

Oikeusasiamiehellä on valtuudet tutkia hallinnollisia epäkohtia, jotka liittyvät unionin toimielimien, elimien, virastojen ja toimistojen toimintaan, joko omasta aloitteestaan tai vastauksena esitettyihin kanteluihin. Poikkeuksena on yhteisöjen tuomioistuin sen toimiessa lainkäyttöelimenä. Oikeusasiamies hoitaa tehtävänsä täysin riippumattomasti.

Jokaisella unionin kansalaisella on oikeus kannella oikeusasiamiehelle. Vakituiset asukkaat, yritykset ja yhdistykset voivat myös esittää kanteluja.

Jos kantelu on perusteltu, oikeusasiamies pyrkii sovintoratkaisuun aina, kun se on mahdollista. Se saattaa edellyttää asianmukaista oikaisukeinoa, kuten jonkin päätöksen muuttamista, anteeksipyyntöä tai korvauksien maksamista. Oikeusasiamies ei voi pakottaa toimielintä oikaisemaan hallinnollisia epäkohtia, mutta jos toimielin ei noudata hänen suosituksiaan, hän voi arvostella sitä julkisesti. Jos asia on kyllin vakava, hän saattaa laatia erityiskertomuksen Euroopan parlamentille.

Oikeusasiamies tarjoaa riippumattomia ja tasapuolisia palveluja kantelijoille ja pyrkii samalla toimimaan ennakoivasti parantaakseen hallinnon laatua ja kannustaakseen kansalaisten oikeuksien täysimääräistä kunnioittamista.

## Tähänastiset saavutukset

Oikeusasiamies on viraston perustamisesta alkaen vastannut yli 36 000 kantelijalle ja saattanut päätökseen yli 3 800 mahdollisia hallinnollisia epäkohtia koskevaa tutkimusta.

### Hyvän hallintotavan edistäminen

Oikeusasiamiehen toimintaa on alusta alkaen ohjannut sellainen kansalaisuutta koskeva näkemys, joka johtaa kansalaisten osallistumisen edistämiseen, heidän oikeuksiensa kunnioittamiseen ja hallinnolliseen palvelukulttuuriin. Oikeusasiamiehen toteuttamia konkreettisia toimia tai onnistuneeseen lopputulokseen johtaneita ehdotuksia ovat muun muassa:

- laaja hallinnollisten epäkohtien käsite, joka kattaa lainmukaisuuden, perusoikeudet ja hyvän hallintotavan periaatteet
- perusoikeus hyvään hallintoon (Euroopan unionin perusoikeuskirjan 41 artikla)
- *Euroopan hyvän hallintotavan säännöstö*
- oikeusasiamiehelle kantelun esittäville taattavat täysimääräiset ja tasapuoliset menettelyyn liittyvät oikeudet.



## Kansalaisten osallistumisen edistäminen

Edistääkseen kansalaisten osallistumista ja lujittaakseen heidän luottamustaan toimielimiin oikeusasiamies on nostonut avoimuuden toimintansa kannalta keskeiseksi aiheeksi. Konkreettisia toimina muun muassa:

- tiedotetaan säännöistä, jotka koskevat yleisön oikeutta tutustua asiakirjoihin ja joilla pyritään takaamaan avoimuus kaikissa EU:n toimielimissä
- lisätään avoimuutta prosessissa, jossa Euroopan komissio käsittelee jäsenvaltioita vastaan esitettyjä valituksia
- lisätään EU:n menettelyjen tasapuolisuutta ja avoimuutta esim. palvelukseenoton, tarjouspyyntöjen ja rahoituksen alalla
- toimitaan yhteistyössä Euroopan tietosuojavaltuutetun kanssa pyrittäessä tasapainottamaan tietosuojaa koskevaa oikeutta ja yleisön oikeutta tutustua asiakirjoihin
- annetaan sidosryhmille säännöllisesti tietoa kaikilla EU:n 23 virallisella kielellä ja julkaistaan oikeusasiamiehen päätökset hänen verkkosivustollaan.

## Kantelijoiden auttaminen

Lisätäkseen valmiuksiaan kantelijoiden auttamiseksi oikeusasiamies on:

- kiinnittänyt entistä enemmän huomiota esitettyjen kantelujen ratkaisemiseen ja epäkohtien oikaisemiseen
- kannustanut komissiota käyttämään vaihtoehtoisia riidanratkaisumenetelmiä sopimuksiin liittyvissä tapauksissa
- pyrkinyt onnistuneesti vahvistamaan tutkintavaltuuksiaan
- kehittänyt tiivistä yhteistyötä jäsenvaltioiden oikeusasiamiesten ja muiden vastaavien elimien kanssa Euroopan oikeusasiamiesten verkoston välityksellä
- laatinut interaktiivisen verkko-oppaan tuomioistuinlaitoksen ulkopuolisista oikaisukeinoista EU:n lainsäädännön mukaisten oikeuksien suojelemiseksi.

## Ennakoiva toiminta

Kanteluihin vastaamisen lisäksi oikeusasiamies on toiminut ennakoivasti parantaakseen EU:n hallinnon laatua. Konkreettisia toimina muun muassa:

- toteutetaan oma-aloitteisia tutkimuksia maksujen viivästymisen, vammaisten henkilöiden ja ikään perustuvan syrjinnän kaltaisilla aloilla, jotta tunnistetaan mahdolliset järjestelmään liittyvät hallinnolliset epäkohdat ja ratkaistaan ne asianmukaisella tavalla
- analysoidaan järjestelmällisesti seuranta-toimia, joita toimielimet ovat toteuttaneet oikeusasiamiehen esittämien kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta
- toimitaan yhteistyössä Euroopan investointipankin kanssa sen varmistamiseksi, että se antaa sidosryhmille tietoa sosiaali- ja ympäristöalan politiikastaan ja sisäisestä valitusmenettelystä
- vastataan komission toteuttamiin julkisiin kuulemismenettelyihin, jotka koskevat asiakirjoihin tutustumista, rahoitusasetusta ja eurooppalaista kansalaisaloitetta
- sitoudutaan jäsennellyyn ja säännölliseen vuoropuheluun toimielimien kanssa.

Tämä strategia, joka kattaa oikeusasiamiehen nykyisen, vuonna 2009 alkaneen toimikauden, perustuu tähänastisille saavutuksille. Oikeusasiamiehen tavoitteena on siten auttaa unionia täyttämään lupaukset, joita se on tehnyt



kansalaisille Lissabonin sopimuksessa ja jotka koskevat perusoikeuksia, avoimuuden lisäämistä ja parempia mahdollisuuksia osallistua unionin päätöksentekoon.



## 2. Tehtävä, tavoitteet ja toimintaa ohjaavat periaatteet

### Toiminta-ajatus

Euroopan oikeusasiamies omaksui vuonna 2009 seuraavan toiminta-ajatuksen:

*Euroopan oikeusasiamies pyrkii löytämään oikeudenmukaiset ratkaisut EU:n toimielimiä vastaan tehdyissä kanteluissa. Hän kannustaa toimielinten hallintoa avoimuuteen ja edistää palveluhenkistä hallintokulttuuria. Hänen tavoitteenaan on lisätä luottamusta kansalaisten ja EU:n välillä vuoropuhelun avulla sekä kehittää ja vaalia parhaita hallintokäytäntöjä EU:n toimielimissä.*

### Tavoitteemme

Tavoitteenamme on nykyisen toimikauden loppuun mennessä:

- tehostaa merkittävästi toimintaamme vaihtoehtoisena riidanratkaisumenetelmänä unionin toimielimien kanssa syntyneissä riidoissa
- tulla tunnustetuksi vaikuttajana, joka tukee kansalaisten sijoittamista unionin hallintokulttuurin ytimeen
- osoittaa selvemmin jatkuvaa sitoutumistamme kantelijoiden ja muiden sidosryhmien odotuksien määrittämiseen ja täyttämiseen.

### Toimintaamme ohjaavat periaatteet

Sekä sisäisten että ulkoisten toimiemme kehityksen muodostavat viisi ohjaavaa periaatetta.

#### **Integriteetti**

- Käsittelemme kanteluja objektiivisesti ja puolueettomasti.
- Olemme rehellisiä ja luotettavia ja toimintaamme ohjaavat yleiset sopivaisuussäännöt.

#### **Oikeudenmukaisuus**

- Oikeudenmukaisuus on mielestämme hyvään hallintotapaan liittyvä keskeinen periaate.
- Tavoitteena on saavuttaa järkevä ja oikeudenmukainen tasapaino vastakkaisten oikeuksien ja etujen välillä sekä auttaa muita toimimaan samoin.

#### **Vastuuvollisuus**

- Katsomme, että vastuuvollisuus muihin nähden on olennainen osa oikeusasiamiehen riippumattomuutta.
- Toimintamme on mahdollisimman avointa.
- Selitämme päätöksemme ja toimemme sekä perustelemme sen mitä teemme.



### **Vuoropuhelu**

- Olemme ennakkoluulottomia, kuuntelemme muita tarkkaavaisesti ja kunnioittavasti ja pyrimme tarkastelemaan asioita heidän näkökannaltaan.
- Keskustelemme ennakoivasti sidosryhmien kanssa, olivatpa ne kansalaisia, yhdistyksiä tai toimielimiä.
- Kielenkäyttömme on mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää.

### **Palvelu**

- Olemme tietoisia siitä, että oikeusasiamiehen tehtävänä on palvella kansalaisia ja sidosryhmiä, ja pyrimme takaamaan mahdollisimman korkealaatuisen palvelun.
- Otamme opiksi omista kokemuksistamme ja muiden kokemuksista ja pyrimme ennakoivasti määrittämään, kehittämään ja soveltamaan parhaita käytäntöjä.
- Pahoittelemme virheitämme ja teemme parhaamme oikaistaksemme ne.



### 3. Tavoitteet ja painopisteet

#### Tavoite 1 - Kuunteleminen

**Haluamme kuunnella sidosryhmiä, suhtautua avoimesti niiden ehdotuksiin ja määritellä parhaita käytäntöjä.**

**Painopisteet:**

1. Hankitaan kantelijoilta säännöllistä palautetta heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään tarjoamamme palvelun laatuun nähden.
2. Jatketaan yhteyksien kehittämistä EU:n toimielimiin kaikilla tasoilla, jotta saadaan lisätietoa siitä, miten voimme auttaa niitä kannustamaan ja edistämään palvelukulttuuria.
3. Käydään keskustelua kansalaisyhteiskunnan organisaatioiden kanssa, jotta niiden huolenaiheet voidaan ottaa huomioon.
4. Tarkastellaan, miten muut saavuttavat suoritustasonsa ja millaisiin prosesseihin ne perustuvat.
5. Otetaan opiksi Euroopan oikeusasiamiesten verkostolta jäsenvaltioissa noudatettavista parhaista käytännöistä, joita olisi mahdollista ottaa käyttöön EU:ssa.

#### Tavoite 2 - Tuloksellisuus

**Haluamme kehittää keinoja, joilla saavutetaan nopeammin tuloksia.**

**Painopisteet:**

1. Lujitetaan viraston kykyä käsitellä kanteluja vielä tehokkaammin.
2. Vähennetään tutkimuksien päätökseen saattamisen kestoa valvomalla paremmin määräaikoja ja asettamalla mahdollisuuksien mukaan lyhyempiä määräaikoja.
3. Kehitetään vaihtoehtoisia ja yksinkertaistettuja menettelyjä, jotta edistetään mahdollisuuksien mukaan kantelujen nopeaa ratkaisemista joutumatta turvautumaan pitkällisiin tutkimuksiin.
4. Tarkistetaan oikeusasiamiehen toimivallan ulkopuolisten kantelujen käsittelyä.

#### Tavoite 3 - Vakuuttaminen

**Haluamme vaikuttaa myönteisesti EU:n toimielimien hallintokulttuuriin.**

**Painopisteet:**

1. Tarkastellaan keinoja, joilla lisätään oikeusasiamiehen sovintoratkaisuehdotuksien, suositusluonnoksien ja huomautuksien vakuuttavuutta.
2. Korostetaan oikeusasiamiehen merkitystä arvokkaana resurssina, jolla autetaan toimielimiä parantamaan hallinnollisia käytäntöjään.
3. Vakuutetaan toimielimille, että yhteydet kansalaisiin ja kansalaisyhteiskunnan organisaatioihin ovat olennainen osa palvelukulttuuria ja että niistä on toimielimille runsaasti hyötyä.
4. Keskitytään enemmän järjestelmään liittyviin kysymyksiin määrittelemällä, millä EU:n hallinnon aloilla on havaittavissa hallinnollisia epäkohtia ja millä aloilla olisi mahdollista parantaa toimintaa, sekä hyödyntämällä oikeusasiamiehen valtuuksia oma-aloitteisten tutkimuksien käynnistämiseksi.
5. Osallistutaan politiikkakeskusteluihin oikeusasiamiehen toimivaltaan liittyvillä aloilla.



## Tavoite 4 - Viestiminen

**Haluamme antaa sidosryhmille ja yleisölle oikea-aikaista, hyödyllistä ja helposti saatavilla olevaa tietoa.**

### **Painopisteet:**

1. Laaditaan paperijulkaisuja ja sähköisessä muodossa olevia julkaisuja, jotka on osoitettu eri kohderyhmiemme tarpeisiin.
2. Kehitetään uusia ja parannettuja keinoja tiedottaa kansalaisille siitä, miten Euroopan oikeusasiamies ja Euroopan oikeusasiamiesten verkosto voivat auttaa heitä hyödyntämään oikeuksiaan.
3. Lisätään julkista tietoisuutta oikeusasiamiehen meneillään olevista tutkimuksista ja merkittävässä tapauksissa saavutetuista tuloksista.
4. Varmistetaan, että tiedotuspolitiikkamme kattaa toteuttamamme aloitteet, joilla pyritään parantamaan hallinnon laatua ja kantelujen käsittelyä sekä kannustetaan kansalaisten oikeuksien täysimääräistä kunnioittamista.
5. Kehitetään sisäistä tiedotuspolitiikkaa, jotta henkilöstölle voidaan tiedottaa oikea-aikaisesti toimielimeen liittyvistä asioista.

## Tavoite 5 - Mukauttaminen

**Haluamme jatkuvasti arvioida uudelleen resurssien käyttöämme, jotta voimme lisätä toimintamme tehokkuutta ja vaikuttavuutta.**

### **Painopisteet:**

1. Parannetaan hallinto- ja valvontajärjestelmiä, jotta taataan henkilöresurssien ja varojen optimaalinen käyttö ja korkealaatuisimpien hallintonormien noudattaminen sisäisesti.
2. Valvotaan ja parannetaan jatkuvasti toiminnan laadukkuutta.
3. Otetaan käyttöön tehokas integroitu tietotekninen järjestelmä, jotta hallitaan viraston työnkulkua kokonaisuudessaan.
4. Kehitetään tehokasta ja jatkuvaa henkilöstöpolitiikkaa, jotta houkutellaan korkeasti koulutettua ja motivoitunutta henkilöstöä ja kannustetaan sitä pysymään samassa työpaikassa.
5. Tarkastellaan mahdollisuuksia parantaa toimielinten välistä yhteistyötä.



## 4. Täytäntöönpano ja arviointi

On toteutettava konkreettisia toimia, jotta tässä asiakirjassa asetetut tavoitteet ja painopisteet saavutetaan nykyisen toimikauden loppuun mennessä. Toimet määritellään vuosittain vuotuisen hallintosuunnitelman (*Annual Management Plan, AMP*) vahvistamista koskevassa prosessissa.

Strategian tavoitteet ja painopisteet muodostavat perustan vuotuisille hallintosuunnitelmille vuoksiksi 2011, 2012, 2013 ja 2014. Nykyisen strategian laatimiseen liittyneen kuulemismenettelyn aikana sidosryhmät esittivät runsain määrin ehdotuksia konkreettisiksi toimiksi, joita oikeusasiamiehen olisi sidosryhmien mielestä syytä toteuttaa. Ehdotukset on sisällytetty niitä yhdistellen luetteloon, josta voidaan ammentaa mahdollisia toimia toteutettaviksi vuotuisen hallintasuunnitelmaan liittyvässä prosessissa tulevien vuosien aikana.

Voidaksemme arvioida painopisteiden ja tavoitteiden saavuttamiseen liittyvää edistystä olemme ottaneet käyttöön seuraavat keskeiset suoritusindikaattorit (*key performance indicators, KPI*). Niiden hyödyllisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan saatujen kokemusten valossa ja niitä tarkistetaan tarvittaessa.

### Keskeiset suoritusindikaattorit ja vastaavat tavoitteet

<b>KPI 1</b>	Strategia ja hallinto	Euroopan oikeusasiamiehen henkilöstön ja ulkoisten sidosryhmien laatima arviointi.	Tavoite 1 Tavoite 3 Tavoite 4
<b>KPI 2</b>	Kantelut ja tutkimukset	Päätökseen saatettujen tutkimuksien määrä suhteessa meneillään olevien tutkimuksien määrään edellisen toimikauden lopussa. Sellaisten tapauksien määrä ja suhteellinen osuus, joissa käsiteltäväksi ottamista koskeva päätös on tehty kuukauden sisällä edelliseen toimikauteen verrattuna.	Tavoite 2
<b>KPI 3</b>	Kantelut ja tutkimukset	Sellaisten tutkimuksien suhteellinen osuus, joiden käsittely on saatettu päätökseen (i) 12 kuukauden ja (ii) 18 kuukauden kuluessa edelliseen toimikauteen verrattuna.	Tavoite 2
<b>KPI 4</b>	Kantelut ja tutkimukset	Ehdotettujen sovintoratkaisujen ja suositusluonnoksien määrä suhteellisenä osuutena kaikista tapauksista, joissa havaitaan hallinnollisia epäkohtia, edelliseen toimikauteen verrattuna.	Tavoite 3
<b>KPI 5</b>	Kantelut ja tutkimukset	Käynnistettyjen järjestelmään liittyvien oma-aloitteisten tutkimuksien määrä edelliseen toimikauteen verrattuna.	Tavoite 3
<b>KPI 6</b>	Viestintä ja yhteyksien luominen	Ulkoiset sidosryhmät, joihin on luotu yhteyksiä (toistumistiheys ja merkitys).	Tavoite 1 Tavoite 4



<b>KPI 7</b>	Tukipalvelut (henkilöstö)	Henkilöstön määrä kokopäiväisenä henkilöstönä mitattuna (yhdistelmäindikaattori).	Tavoite 5
<b>KPI 8</b>	Tukipalvelut (henkilöstö)	Ammatillisten koulutuspäivien keskimääräinen lukumäärä henkilöä kohden edelliseen toimikauteen verrattuna.	Tavoite 5
<b>KPI 9</b>	Tukipalvelut	Euroopan oikeusasiamiehen henkilöstön tyytyväisyysaste.	Tavoite 5
<b>KPI 10</b>	Tukipalvelut (rahoitus)	Talousarvion toteuttaminen (yhdistelmäindikaattori).	Tavoite 5

Verkkosivustolla julkaistaan vuosittain tulostaulu, josta tavoitteiden ja painopisteiden saavuttaminen ilmenee.



**Euroopan oikeusasiamies**

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](http://www.ombudsman.europa.eu)  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

© Euroopan unioni, 2010  
Kopiointi on sallittu ei-kaupallisiin  
ja opetustarkoituksiin,  
kunhan lähde mainitaan.