



**Euroopan oikeusasiamies**

# **Euroopan oikeusasiamiehen strategia**

**”Kohti vuotta 2019”**

**Hyväksytty marraskuussa 2014  
Tarkistettu syyskuussa 2017**

**FI**



## Sisällys

<b>Sisällys</b>	<b>3</b>
<b>Esipuhe</b>	<b>4</b>
<b>1. Tehtävä ja katsaus toimintaan</b>	<b>5</b>
<b>2. Strategia</b>	<b>7</b>
Strategiset tavoitteet	7
Tavoite 1 – <b>Merkityttävyuden varmistaminen</b>	8
Tavoite 2 – <b>Vaikuttavuuden parantaminen</b>	8
Tavoite 3 – <b>Näkyvyyden ylläpitäminen</b>	8
Tavoite 4 – <b>Tehokkuuden parantaminen</b>	9
<b>3. Täytäntöönpano ja arviointi</b>	<b>10</b>



## Esipuhe

Hyväksyin marraskuussa 2014 Euroopan oikeusasiamiehen strategian ”Kohti vuotta 2019”, jossa esitin toimikauteni korkean tason tavoitteet ja painopisteet.

Strategia on toiminut siitä lähtien etenemissuunnitelmana ja Euroopan oikeusasiamiehen vaikutusvallan, merkityksen ja tehokkuuden uudelle tasolle nostamisen perustana.

Tähän mennessä tulokset ja palaute ovat olleet hyvin rohkaisevia, mutta olen kuitenkin myös selvillä kansalaisten, kansalaisyhteiskunnan ja yritysten oikeutetuista ja suurista EU:hun kohdistuvista odotuksista. Tehtäväni oikeusasiamiehenä on toimivaltani rajoissa ja Euroopan parlamentin tuella auttaa täyttämään nämä odotukset.

Lupauksen mukaisesti toteutimme strategian väliarvioinnin. Sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien vastaukset ja ehdotukset sekä dynaaminen ja alati muuttuva EU ovat olleet avuksi joidenkin painopisteiden päivittämisessä ja uudelleenmuotoilussa. Alkuperäisistä korkean tason tavoitteista on kuitenkin pidetty samalla kiinni.

Muutokset näkyvät tässä asiakirjassa.

Toiveenani ja tavoitteenani jäljellä olevan toimikauteni aikana on auttaa jatkossakin kansalaisia turvaamaan oikeutensa EU:n kansalaisina sekä edistää entistäkin avoimempaa, vastuullisempaa ja kansalaisystävällisempää EU:n julkishallintoa.

Emily O' Reilly



## 1. Tehtävä ja katsaus toimintaan

*Tehtävämme on palvella demokratiaa tekemällä yhteistyötä Euroopan unionin toimielinten kanssa hallinnon tehokkuuden, vastuullisuuden, avoimuuden ja eettisyyden parantamiseksi.*

### Toimintatapamme

Oikeusasiamiehen riippumattomuus taataan perussopimuksissa.

Palveluksessamme on erittäin pätevä ja monikielinen henkilöstö, joka arvioi EU:n toimielimistä tehtyjä kansalaisten kanteluja ja korjaa tarvittaessa epäkohtia.

Oikeusasiamies korostaa myös yleistä etua koskevien tutkimusten tekemistä. Oikeusasiamies toteuttaa myös strategisia tutkimuksia ja aloitteita, kun pitää niitä perusteltuina.

Oikeusasiamies vaikuttaa myös hyvän hallintotavan kehittämiseen tekemällä kenttätöitä EU:n toimielimissä ja laatimalla ohjeita ja käytäntösääntöjä.

Toimimalla strategisesti ja käyttämällä vaikutusvaltaansa ja kaikkia saatavilla olevia välineitä oikeusasiamies voi maksimoida rajalliset resurssinsa.

Perusoikeuskirjaan sisältyy EU:n kansalaisten oikeus kannella oikeusasiamiehelle. Myös yrityksillä, yhdistyksillä ja EU:ssa oleskelevilla kolmansien maiden kansalaisilla on sama oikeus. Oikeusasiamies voi käsitellä kanteluja perusoikeuskirjan mukaisten oikeuksien rikkomisesta sekä muista hallinnollisista epäkohdista. Oikeusasiamies **edistää kansalaisten osallistumista** auttamalla heitä käyttämään perusoikeuksiaan. Kansalaisilla on paitsi oikeus hyvään hallintoon myös oikeus tietää, mitä EU:n toimielimet tekevät (avoimuus) ja oikeus osallistua niiden toimintaan. Oikeusmiehellä on sen vuoksi tärkeä tehtävä sen varmistamisessa, että EU:n toimielimet panevat täytäntöön kaikki kyseiset oikeudet ja suojaavat niitä.

Oikeusasiamies edistää myös **hyvää hallintotapaa ja julkishallinnon kulttuuria** auttamalla EU:n hallintoa parantamaan toimintansa avoimuutta, tehokkuutta ja eheyttä.



### **Toimimme siten kuin neuvomme muita tekemään**

Tavoitteenamme on toimia siten kuin neuvomme muita tekemään. Tunnustamme virheemme, suhtaudumme valvontaan myönteisesti ja otamme kokemuksista opiksi.

### **Sisäinen hyvien käytäntöjen peruskirjamme**

Sitoudumme palvelussamme

- riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen
- osoittamaan johtajuutta ongelmanratkaisussa
- innovatiivisiin lähestymistapoihin riitojen ratkaisemiseksi
- systeemiseen ajatteluun
- ulkoiseen valppauteen ja uteliaisuuteen
- reagointivalmiuteen
- empatiaan
- avoimuuteen ja sitoutumiseen.

### **Sitouksemme henkilöstöön nähden**

Haluamme tarjota myönteisen ja yhteistyöhön perustuvan työympäristön, jossa jokaista kohdellaan arvostaen ja kunnioittavasti ja jossa jokaisen on mahdollista kehittää omia ammatillisia uratavoitteitaan oikeusasiamiehen toimiston tarpeiden ja velvoitteiden mukaisesti.



## 2. Strategia

Strategian tehtävät ovat moninaiset. Siinä

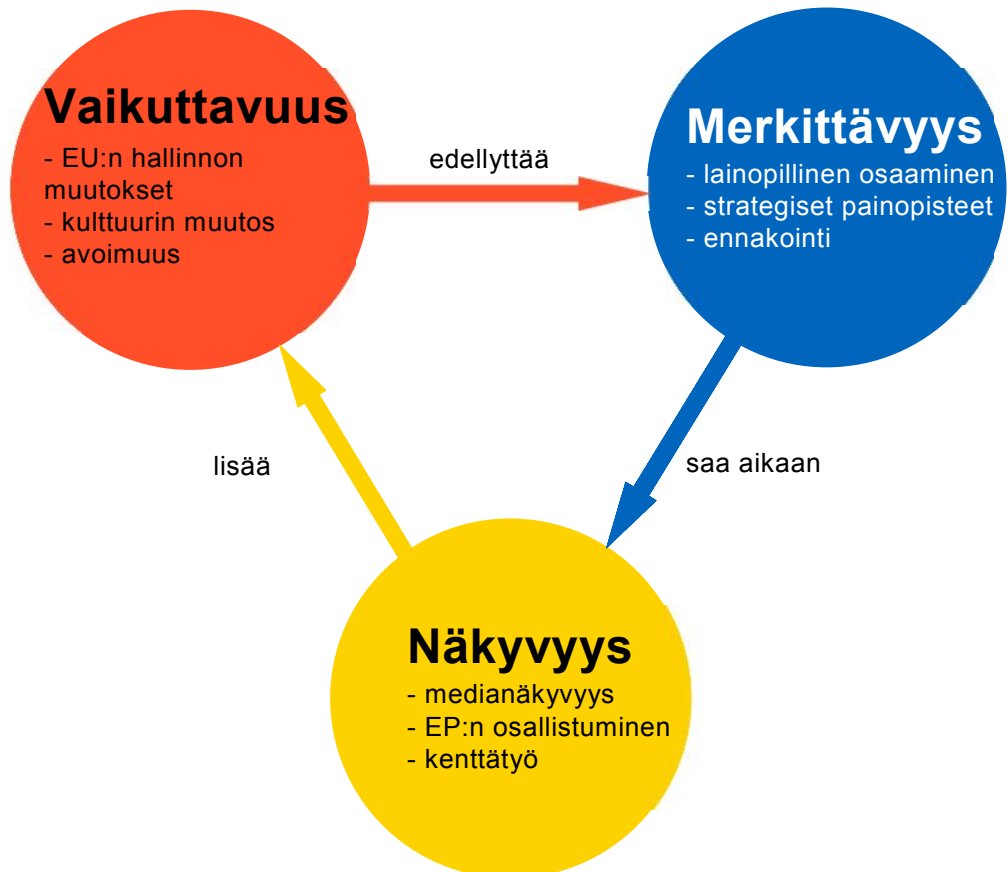
- asetetaan korkean tason tavoitteet, jotka pyritään saavuttamaan konkreettisin toimin (kuvataan toimintakehyksessä<sup>1</sup>)
- tarjotaan monivuotinen kehys budjettivallan käyttäjän toimistolle antamien taloudellisten ja henkilöresurssien optimaaliselle käytölle
- annetaan vertailuperuste ulkoisille sidosryhmille, kun ne arvioivat oikeusasiamiehen vastuullisuutta.

### Strategiset tavoitteet

Strategiassamme yhdistyy kolme **toisiaan tukevaa** tavoitetta.

Nämä tavoitteet ovat **merkittävyys** EU:ssa ja sidosryhmiimme nähden; **näkyvyyden** varmistaminen tehtävämme tukemiseksi sekä konkreettinen ja myönteinen **vaikutus** EU:n hallintoon.

Näitä tavoitteita tukee sisäinen **tehokkuuden** tavoite.



<sup>1</sup> <https://www.ombudsman.europa.eu/fi/resources/strategy/home.faces>



## Tavoite 1 – Merkityttävyyden varmistaminen

**Haluamme tuottaa lisäarvoa kansalaisille ja muille sidosryhmille keskittymällä keskeisiin ongelmiin, joilla on eniten merkitystä kansalaisten ja muiden sidosryhmien etujen ja huolenaiheiden kannalta.**

### **Painopisteet**

- 1.** Aseman vahvistaminen tunnustettuna, luotettavana ja riippumattomana viranomaisena kysymyksissä, jotka ovat tärkeitä oikeusasiamiehen toimivaltuuksien kannalta, ja näytetään esimerkkiä avoimuudessa, vastuullisuudessa ja tinkimättömyydessä.
- 2.** Tehdään yhteistyötä sidosryhmien, mukaan lukien keskeiset vaikuttajat kuten korkeakoulut, kanssa ja saadaan niiltä tietoa.
- 3.** Parannetaan tietoa Euroopan unionin muuttuvasta dynamiikasta ja oman toimintamme poliittisesta, sosiaalisesta, taloudellisesta ja oikeudellisesta kehiksestä ja tarvittaessa osallistutaan toimintaan julkisesti ja tuodaan panoksemme tärkeisiin keskusteluihin ja toimintalinjojen kehittämiseen.
- 4.** Tehdään yhteistyötä Euroopan oikeusasiamiesten verkoston, muiden jäsenvaltioiden elinten ja kansainvälisten verkostojen ja organisaatioiden kanssa, jotta voitaisiin määrittää korkeimmat standardit ja parhaat käytännöt sekä myötävaikuttaa niihin esimerkiksi ihmis- ja perusoikeuksien alalla ja hallintokysymyksissä.
- 5.** Osallistutaan EU:n kansalaisuuden käsitteen ja siihen liittyvien oikeuksien kehittämiseen, edistämiseen ja puolustamiseen.

## Tavoite 2 – Vaikuttavuuden parantaminen

**Haluamme parantaa konkreettisesti EU:n toimielinten työn laatua toimimalla muutoksen liikkeellepanevana voimana keskeisillä aloilla.**

### **Painopisteet**

- 1.** Määritellään jatkossakin ennakoivasti strategisesti olennaisen tärkeät alat ja kohdennetaan riittävät resurssit systeemisten ongelmien tutkimista varten integroidun lähestymistavan mukaisesti.
- 2.** Optimoidaan tutkimusprosessit strategisesti keskeisen tärkeiden kanteluiden käsittelemiseksi mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun myönteisellä tutkimustuloksella on ajallisesti merkitystä.
- 3.** Hyödynnetään oikeusasiamiehen valtuuksien koko laajuutta suotuisten tulosten saavuttamiseksi kanteluiden käsittelyssä ja tutkimusmenettelyissä.
- 4.** Kehitetään edelleen oikeusasiamiehen suositusten ja ehdotusten järjestelmällisempää ja perusteellisempää seurantaan niiden noudattamisen maksimoimiseksi.
- 5.** Vahvistetaan ja hyödynnetään yhteistyötä ja vuoropuhelua EU:n toimielinten ja muiden sidosryhmien kanssa hyvän hallintotavan parantamiseksi edelleen.

## Tavoite 3 – Näkyvyyden ylläpitäminen

**Haluamme vahvistaa vaikutusvaltaamme. Oikeusasiamiestä koskevaa julkista ja institutionaalista tietämystä on vahvistettava ja syvennettävä.**

### **Painopisteet**

- 1.** Varmistetaan mahdollisimman selkeä tiedottaminen.
- 2.** Kehitetään edelleen verkkotyökaluja ja -kanavia ja varmistetaan mahdollisimman laaja sopeutumiskyky dynaamisessa verkkoympäristössä.



3. Tehdään laajasti strategista yhteistyötä Euroopan parlamentin ja sen valiokuntien kanssa kumpaakin osapuolta kiinnostavissa asioissa kuitenkin riippumattomuudesta tietoisena.
4. Tehdään yhteistyötä Euroopan oikeusasiamiesten verkoston ja muiden keskeisten kattojärjestöjen kanssa tiedotettaessa kansalaisille heidän oikeuksistaan ja oikeusasiamiehen työstä.
5. Varmistetaan, että oikeusasiamies on asianmukaisesti edustettu keskeisissä tapahtumissa ja konferensseissa, ja rohkaistaan toimiston edustajia tunnistamaan mahdollisuuksia verkostoitua ja tehdä kenttätöitä.

## **Tavoite 4 – Tehokkuuden parantaminen**

**Haluamme käyttää resurssimme parhaiden mahdollisten tulosten saavuttamiseen.**

### **Painopisteet**

1. Varmistetaan, että oikeusasiamiehen määrärahat vastaavat strategiaa.
2. Varmistetaan prosessien ja yksiköiden, myös tietojärjestelmien, mahdollisimman tehokas ja tuloksellinen toiminta. Harkitaan tarvittaessa laajempia EU:n hallintoa koskevien ”yritysratkaisujen” käyttöönottoa.
3. Kehitetään järkeviä, joustavia, räätälöityjä ja määrätietoisia toimintatapoja, joiden avulla kanteluja voidaan priorisoida ja käsitellä mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.
4. Edistetään avoimuutta, eettisyyttä ja innovatiivisuutta korostavaa ja kansalaisia palvelevaa sisäistä kulttuuria.
5. Jatketaan oikeusasiamiehen toimiston kehittämistä houkuttelevana, dynaamisena ja vaikutusvaltaisena työpaikkana motivoituneille, lahjakkaille ja kunnianhimoisille työntekijöille varmistamalla, että henkilöstöpolitiikkaa pannaan täysimääräisesti täytäntöön ja päivitetään tarvittaessa.



### 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. Seuraavassa esitellään AMP:n vahvistamista koskeva prosessi nykyisen strategian kattamana ajanjaksona.

Oikeusasiamiehen pääsihteeri pyytää syksyllä operatiivisten yksikköjen johtajia ehdottamaan konkreettisia toimia strategian täytäntöönpanemiseksi 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 ja/tai vähentämällä resursseja muihin toimiin).

Oikeusasiamies tekee sisäisten keskustelujen ja sisäisen koordinaation perusteella AMP:tä koskevat päätökset.

#### Arviointi, mittaaminen ja raportointi

Tavoitteiden saavuttamisen arviointiin käytetään keskeisiä suoritusindikaattoreita (key performance indicators, KPI). Vuonna 2015 hyväksytyt KPI:t esitetään jäljempänä vuodelle 2017 vahvistettujen tavoitteiden kanssa.

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

	Tavoite strategiassa	Arvioinnin kohde	Vuoden 2017 tavoitteet
KPI 1	Merkittävyys	Ulkoisten sidosryhmien käsitykset (myönteisten arvioiden taso)	70%
KPI 2	Merkittävyys	Kantelujen prosentuaalinen osuus toimikauden aikana	33%
KPI 3	Vaikuttavuus	Yleistä etua koskevissa tapauksissa aloitettujen tutkimusten määrä (kantelut, strategiset tutkimukset ja strategiset aloitteet)	30
KPI 4	Vaikuttavuus	Sääntöjen noudattaminen (erillisistä osista koostuva indikaattori)	90%
		4a – Sääntöjen yleinen noudattaminen	90%
		4b – Sääntöjen noudattaminen yleistä etua koskevissa tapauksissa	



Tavoite strategiassa	Arvioinnin kohde	Vuoden 2017 tavoitteet
KPI 5 Näkyvyys	Tiedotusvälineisiin ja sosiaaliseen mediaan liittyvät toimet (erillisistä osista koostuva indikaattori) 5a – Artikkeleiden määrä tiedotusvälineissä 5b – Toiminta Twitterissä	3 300 20 000
KPI 6 Näkyvyys	Toiminta verkossa (erillisistä osista koostuva indikaattori) 6a – Vierailut verkkosivustolla 6b – Vuorovaikutteisen oppaan kautta annetut neuvot yhteyden ottamisesta Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäseneksi	400 000 8 000
KPI 7 Tehokkuus	Kantelut ja tutkimukset (erillisistä osista koostuva indikaattori) 7a – Tapauksia, joissa päätös käsiteltäväksi ottamisesta on tehty kuukauden sisällä 7b – Tutkimuksia, jotka on saatettu päätökseen kuuden kuukauden sisällä 7c – Tutkimuksia, joiden käsittely on saatettu päätökseen 18 kuukauden sisällä	90% 50% 80%
KPI 8 Tehokkuus	Talousarvion toteuttaminen (erillisistä osista koostuva indikaattori) 8a – Talousarvion toteuttamisaste 8b – Maksut, joita ei ole suoritettu 30 päivän kuluessa	93% 0

Tulostaulut suorituksen seuraamiseksi KPI:n tavoitteiden osalta päivitetään säännöllisesti.

Strategian täytäntöönpanon yleisen arvioinnin ja raportoinnin toteuttaa oikeusasiamiehen pääsihteeri oikeusasiamiehen vuotuisessa toimintakertomuksessa ja vuotuisessa hallintosuunnitelmassa.



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

© Euroopan unioni, 2017  
Kopiointi on sallittu  
ei-kaupallisiin ja opetustarkoituksiin,  
kunhan lähde mainitaan.