



Europos ombudsmenas

# Europos ombudsmeno strategija

**„2024 m. link“**

**Poveikio sustiprinimas**  
2020 m. gruodžio mėn.

LT





# Turinys

<b>PRATARMĖ</b>	<b>2</b>
<b>1. MISIJA</b>	<b>4</b>
<b>2. STRATEGIJA</b>	<b>6</b>
1 TIKSLAS: UŽTIKRINTI ILGALAIKĮ POVEIKĮ ES ADMINISTRAVIMO SISTEMAI	7
2 TIKSLAS: UŽTIKRINTI AKTUALUMĄ REALIOMIS SĄLYGOMIS EUROPOS PILIEČIAMS	7
3 TIKSLAS: DIDINTI PILIEČIŲ INFORMUOTUMĄ APIE MŪSŲ DARBĄ	8
4 TIKSLAS: DIDINTI SAVO VEIKLOS EFEKTYVUMĄ	8
<b>3. ĮGYVENDINIMAS IR KIEKYBINIS VERTINIMAS</b>	<b>9</b>



## Pratarmė

Dėl 2020 m. pandemijos viešasis ir politinis dėmesys nukrypo į gyvybiškai svarbų kokybišką viešąjį administravimą.

Kai COVID-19 virusas buvo pirmą kartą nustatytas Europoje, piliečių apsauga buvo užtikrinama daugiausia viešosiomis paslaugomis visuose mūsų gyvenimo sektoriuose, pradedant sveikatos priežiūra ir baigiant užimtumu.

Kai kuriose šalyse krizė atskleidė šių paslaugų trūkumus arba ankstesniųjų nuvertinimo ar nepaisymo mastą. O kitose šalyse veiksmingų administravimo institucijų remiamos stiprios viešosios paslaugos padėjo sušvelninti kai kuriuos blogiausius padarinius jų gyventojams.

Nors dauguma piliečių nedelsdami kreipėsi pagalbos į savo viešojo administravimo institucijas, krizės metu dėmesys taip pat nukrypo į ES administravimo sistemą, daugiausia dėl jos vaidmens visuomenės sveikatos apsaugos srityje, bet ir dėl to, kaip ji valdys ekonomikos gaivinimo lėšų po pandemijos paskirstymą ateinančiais metais.

Europos ombudsmeno funkcija ateinančiais metais bus kuo labiau padėti administracijai spręsti šias ir kitas problemas ES piliečių ir gyventojų vardu. Šioje strategijoje išdėstomas požiūris, kurio laikysis Ombudsmeno tarnyba.

Mes tęsiame savo užduotį pagal mano įgaliojimus iki 2024 m., turėdami tvirtus pamatus. Mūsų veiksmų poveikis per pastaruosius septynerius metus buvo didelis. Su biuru vis dažniau iš karto susisiekiama, kai kyla svarbių viešojo intereso klausimų. Tai įrodo, kiek esame laikomi patikima, nepriklausoma ir veiksminga tarnyba, kuri pasiekia rezultatų. Administracija palankiai vertina mūsų intervencinius veiksmus, o mūsų svarbą mato ir pripažįsta įvairūs suinteresuotieji subjektai.

Mūsų darbo metodai buvo išsamiai išnagrinėti ir toliau sieksime būti gero administravimo pavyzdžiu. Naujasis bylų direktoratas supaprastins mūsų darbą ir pasirūpins, kad kolegos dalyvautų veikloje, kuri geriausiai atitinka jų įgūdžius ir interesus.

Igyvendindami strategiją esame tvirtai pasirengę daryti teigiamą įtaką padedant ES administracijai ateinančiais labai sudėtingais metais. Esame nedidelė tarnyba, turinti didelius įgaliojimus, ir ši strategija atspindi mūsų siekį kuo labiau sėkmingai įgyvendinti ES sutartis ir Pagrindinių teisių chartiją pavestą piliečių apsaugos uždavinį.

Emily O'Reilly



## 1992 m. Maastrichto sutartis

### 8 straipsnis

1. Įvedama Sąjungos pilietybė.

### 8d straipsnis

Kiekvienas Sąjungos pilietis turi teisę pagal 138d straipsnį pateikti Europos Parlamentui peticiją.

Kiekvienas Sąjungos pilietis kreiptis į ombudsmeną, kurio pareigybė įsteigta pagal 138e straipsnį.

## Europos Parlamentas, plenarinio posėdžio rezoliucija (1994/2160)

1. <...> mano, kad siekiant pagerinti Europos piliečių ir Europos bendrijos institucijų santykius, jie turėtų būti grindžiami pagarba Europos piliečių teisėms, todėl laikosi nuomonės, kad Ombudsmeno tarnybos įsteigimas:

(a) apsaugos Europos piliečių teises nuo netinkamo Europos bendrijos įstaigų ir institucijų administravimo,

(b) stiprins institucijų ir Europos piliečių santykius;

2. mano, kad Peticijų komitetas ir ombudsmenas kartu sudaro veiksmingą paprastų piliečių interesų gynimo sistemą srityse, už kurias atsakinga Europos bendrija, ir taip gerina demokratinį Bendrijos veikimą.



# 1. Misija

*Mūsų misija – stiprinti Europos pilietiškumą.*

*Ją įgyvendiname išklausydami piliečių, suinteresuotųjų šalių ir bendradarbiaudami su ES institucijomis, kad būtų sukurta atskaitingesnė, skaidresnė, etiškesnė ir veiksmingesnė administravimo sistema.*

## Mūsų strategija atsižvelgiant į dabartinius ES sunkumus

2020 m. daugiausia dėmesio buvo skiriama COVID-19 pandemijai, kuri turėjo didžiulį akivaizdų poveikį visos ES administracijos darbui. Pandemija ir jos padariniai tęsis trumpuoju ir vidutiniu laikotarpiu ir vėliau turės pasekmių daugelį metų.

ES taip pat susiduria su daugybe kitų išbandymų:

- vis labiau ryškėjantis šiuolaikinės Europos bruožas – ES skepticizmas Sąjungos viduje, susijęs su kraštutinių nacionalistinių nuotaikų ir autokratinų politinių režimų stiprėjimu. Kiti pasauliniai reiškiniai kelia grėsmę Europos daugiašališkumo vizijai.
- Šioje labiau „geopolitinėje ES“ ES administracija vis aktyviau dalyvauja „vietoje“ sprendžiant migracijos, saugumo ir netgi sveikatos klausimus. Tai sudėtinga užduotis ES administracijai, kuri tradiciškai daugiausia dėmesio skyrė techniniam ir reguliavimo vaidmeniui. Pavyzdžiui, ES agentūrų veikla tapo platesnio „praktinio“ pobūdžio [migrantų apsaugos Viduržemio jūros regione](#) srityje, o Europos Komisija pirmą kartą sukūrė [ES medicinos įrangos rezervą](#).
- Tuo pačiu metu ES susiduria su keletu politikos sunkumų: kritiška klimato padėtis, teisinės valstybės principo taikymo problemos Europos Sąjungoje, migracijos krizė, „Brexit’as“, pasaulinės prekybos ginčai ir skaitmeniniai uždaviniai, įskaitant didėjančią sekimą ir pasaulinę konkurenciją dirbtinio intelekto srityje.
- Nors dabar [plačiai pripažįstama](#), kad ES daro teisinio reguliavimo įtaką pasaulio mastu, lobistinės veiklos skaidrumo ir etikos klausimai tampa dar svarbesni viešojo intereso apsaugos požiūriu. Jei ES nustatys aukštus standartus šioje srityje, ji galės nustatyti pasaulinį lobistinės veiklos skaidrumo ir etikos standartą, kuris būtų teigiamo ir įtakingo jos švelniosios galios naudojimo pavyzdys.
- ES ekonomikos gaivinimo planas COVID-19 pandemijos padariniams šalinti, į kurį įtrauktas bendras ES skolinimasis, yra naujas ES raidos etapas. Tai ne tik didina visuomenės lūkesčius, bet ir kelia susirūpinimą dėl to, kaip šios lėšos išleidžiamos. Piliečiams būtina žinoti, kur, kaip ir kodėl paskirstomos ekonomikos gaivinimo lėšos. Jie taip pat turi teisę reikalauti, kad ES institucijos atsakytų už šias išlaidas, o tai bus pasiekta tik užtikrinus tinkamą skaidrumą.
- Galiausiai europiečių lūkesčiai viešojo administravimo institucijoms vis auga ir jie dažnai tikisi gauti greitą atsakymą į rūpimus klausimus. Atsižvelgiant į šiuolaikines technologijas ir socialinės žiniasklaidos priemones, piliečių pakantumas viešojo administravimo institucijų vėlavimui mažėja.



## Poveikis mūsų darbui

- COVID-19 pandemija kelia piliečių susirūpinimą ir didina baimę, apkrauna valstybinius biudžetus ir turi didelį poveikį viešojo administravimo institucijoms Europoje ir už jos ribų. ES administracija turi į šiuos sunkumus reaguoti, mes privalome kuo daugiau padėti ne tik Europos piliečiams ir gyventojams, bet ir ES institucijoms.
- Pripažįstame, kad ES administravimo, etikos ir skaidrumo standartai yra aukšti, palyginti su kitais pasauliniai subjektai ir net su daugeliu valstybių narių. Tačiau ES institucijos, kaip sektinas pavyzdys, turėtų pačios nustatyti pasaulinius administravimo standartus. Europa pasaulyje išsiskiria pliuralistinės demokratijos principu, o geras administravimas yra gyvybiškai svarbi parama mūsų demokratinėms struktūroms.
- ES jau užsibrėžė tikslą pertvarkyti Europą žaliuoju, skaitmeniniu ir teisingu būdu. Pirmojoje Europos Komisijos [strateginio prognozavimo ataskaitoje](#) pateikiamos ilgalaikės ES politikos formavimo perspektyvos tikslas vertinamas laikantis atsparumo požiūrio.

*„Atsparumas yra gebėjimas ne tik atlaikyti ir įveikti iššūkius, bet ir tvariai, teisingai ir demokratiškai persitvarkyti.“*

Ataskaitoje pabrėžiamos ES galimybės ir pažeidžiamumas COVID-19 krizės metu. Ombudsmenas mano, kad aukšta ES administracijos kokybė yra jos stiprybė, o pažeidžiamumas – nepakankamas piliečių dalyvavimas ir galimybė daryti nederamą lobistinę įtaką. Teisėtumą didina skaidrumas ir dalyvavimas, o jų nebuvimas jį mažina.

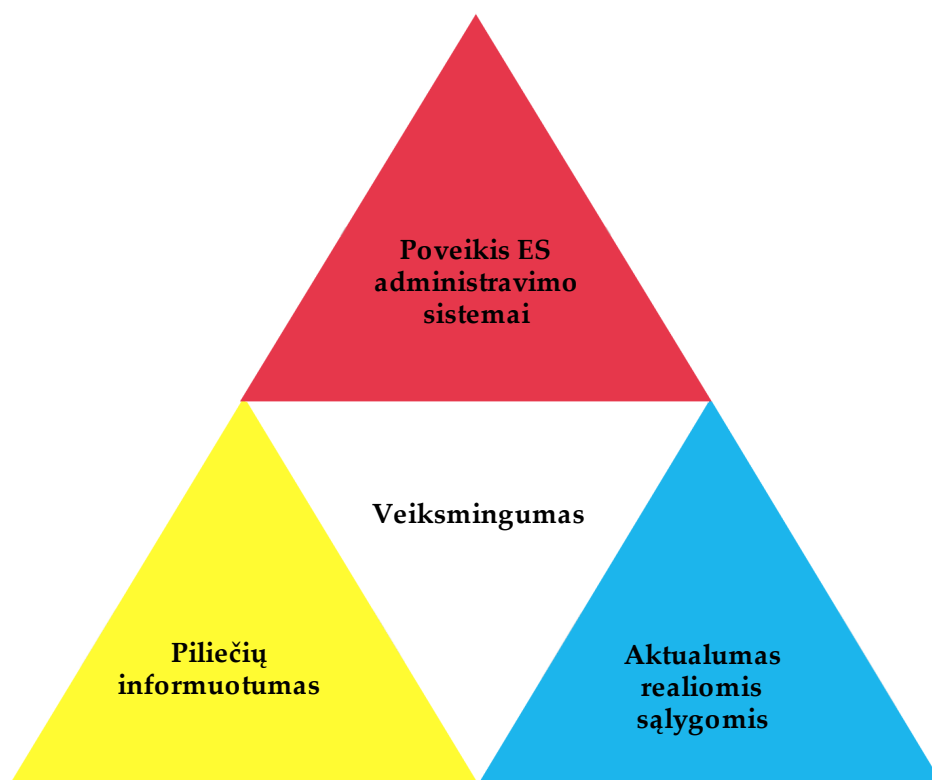
Siekiant kad ES taptų atsparesnė, ES administravimo sistema turi tapti atsparesnė, didindama savo skaidrumą, etikos standartus ir demokratinę atskaitomybę. Ji turi suprasti ir veikti, nes priešingu atveju didėja euroskepticizmas.



## 2. Strategija

Mūsų strategija – derinti ir įgyvendinti keturis vienas kitą papildančius tikslus.

1. Siekiame **ilgalaikio teigiamo poveikio** ES administracijai, kuris būtų naudingas visiems Europos piliečiams ir gyventojams.
2. Kad tai būtų pasiekta, mūsų darbas turi ir toliau būti **aktualus** mums visiems.
3. Kad galėtume tokį poveikį pasiekti, turime toliau didinti **piliečių informuotumą** apie mūsų darbą visoje Europoje.
4. Atsižvelgiant į ribotus išteklius, pastaraisiais metais mūsų veikla tapo labai **veiksminga**. Tačiau galima nuveikti dar daugiau.



Mūsų strategija įgyvendinami keli uždaviniai:

1. padedama visiems darbuotojams vienodai suprasti, ką darome ir kodėl;
2. nustatomi tikslai, kurie turi būti pasiekti kiekviename *metiniame valdymo plane*;
3. sukuriamą daugiamečių veiksmingo mūsų išteklių naudojimo sistema;
4. padedama didinti mūsų išorės skaidrumą ir atskaitomybę.





## 1 tikslas: užtikrinti ilgalaikį poveikį ES administravimo sistemai

### Prioritetai

1. Vadovauti kaip pripažinta, patikima ir nepriklausoma institucija sprendžiant su ombudsmeno įgaliojimais susijusius klausimus.
2. Nustatyti, kaip galime geriausiai padėti ES administracijai pasimokyti iš COVID-19 krizės pamokų ir tapti atsparesne.
3. Išnaudoti visas ombudsmeno formalias ir švelniąsias galias siekiant teigiamų rezultatų ir patobulinimų ES administravimo sistemoje.
4. Parengti sistemingesnius ir išsamesnius tolesnio mūsų darbo veiksmus. Peržiūrėti, kaip vertiname mūsų rekomendacijų, pasiūlymų ir visų kitų naudojamų priemonių, kuriomis siekiame teigiamų pokyčių, vidutinės trukmės ir ilgalaikį poveikį.
5. Stiprinti bendradarbiavimą ir dialogą su ES institucijomis siekiant užtikrinti nuolatinį administracinės praktikos gerinimą stiprinant pasitikėjimą ir skatinant aktyvų bendradarbiavimą.

## 2 tikslas: užtikrinti aktualumą realiomis sąlygomis Europos piliečiams

### Prioritetai

1. Toliau padėti žmonėms, kurie siekia žalos atlyginimo, ir aktyviai nustatyti Europos piliečiams ir gyventojams itin svarbias mokslinių tyrimų sritis, kad būtų galima atlikti sisteminius tyrimus ir imtis iniciatyvų.
2. Prireikus didinti mūsų tarnybos informuotumą apie besikeičiančią ES dinamiką ir politines, socialines, ekonomines ir teises aplinkybes, kuriomis vykdomė savo veiklą, siekiant dalyvauti susijusiuose debatuose ir išdėstyti juose savo poziciją, taip pat padėti įgyvendinti Europos demokratijos pokyčius.
3. Nustatyti sisteminės viešojo administravimo kelerių metų tendencijas ES ir nacionaliniu lygmeniu, pavyzdžiui, *nuotolinio darbo*, *e. pilietybės*, [\*dirbtinio intelekto naudojimo\*](#) srityse. Apmąstyti ir padaryti išvadas dėl poveikio Europos demokratijai.
4. Bendradarbiauti su mūsų suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant geriausius Europos mokslininkus tyrėjus ir teisės ekspertus, ir mokytis iš jų.
5. Bendradarbiauti su [\*Europos ombudsmenu tinklu\*](#), kitomis valstybių narių įstaigomis, taip pat tarptautiniais tinklais ir organizacijomis, siekiant nustatyti ir skatinti aukščiausius standartus ir geriausią patirtį, pavyzdžiui, pagrindinių teisių ir valdymo klausimų srityje.



### 3 tikslas: didinti piliečių informuotumą apie mūsų darbą

#### Prioritetai

1. Užtikrinti, kad mes ir toliau aiškiai informuotume apie savo darbą internete ir neinternetinėmis priemonėmis, vartodami prieinamą, lengvai suprantamą ir įtikinamą kalbą.
2. Toliau bendradarbiauti su Europos Parlamentu ir jo komitetais įvairiais abiem šalims rūpimais klausimais, kartu visuomet išlaikant tarnybos savarankiškumą.
3. Kartu su suinteresuotaisiais subjektais ir informacijos skleidėjais, pavyzdžiui, pilietinės visuomenės organizacijomis, žiniasklaida, įmonėmis ir kitomis organizacijomis, plėtoti dalyvavimu grindžiamą požiūrį.
4. Kiek įmanoma, bendradarbiauti su mūsų suinteresuotaisiais subjektais ir kitomis organizacijomis, susijusiomis su mūsų darbu, kad būtų sudarytos vienodos galimybės<sup>1</sup> nepakankamai atstovaujamoms grupėms kreiptis į ES institucijas.
5. Plėsti savo darbą su [JT neįgaliųjų teisių konvencija](#), kad ES administracija galėtų tapti pasauline lydere kaip neįgaliųjų darbdavė.

### 4 tikslas: didinti savo veiklos efektyvumą

#### Prioritetai

1. Užtikrinti, kad Ombudsmeno tarnybos biudžeto ištekliai atitiktų šią strategiją.
2. Toliau tobulinti kuo daugiau mūsų procesų, kad mūsų darbas būtų kuo veiksmingesnis ir efektyvesnis, pavyzdžiui, naudojantis skaitmeninimu. Prireikus apsvarstyti galimybę priimti sprendimus didesnio masto ES valdžios institucijų lygmeniu.
3. Skatinti formuoti vidinę skaidrumo, etiškumo, novatoriškumo ir paslaugumo piliečiams principų sistemą.
4. Toliau plėtoti Ombudsmeno tarnybą kaip patrauklią, dinamišką ir svarbią vietą dirbti motyvuotiems, talentingiems ir plataus užmojo žmonėms.
5. Toliau lanksčiai formuoti savo tarnybą, darbo procesus ir informavimo veiklą, kartu išbandant ir mokantis naujų būdų daryti poveikį<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Žr. ES sutarties 9 straipsnį.

<sup>2</sup> Bendro pobūdžio informacija apie „modeliuojamąjį mąstymą“: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



### 3. Įgyvendinimas ir kiekybinis vertinimas

Kasmet rengiant *metinį valdymo planą* (MVP) ir *metinę veiklos ataskaitą* (MVA) planuojami ir vertinami konkretūs minėtų tikslų ir prioritetų įgyvendinimo veiksmai. Kai kurie tikslai pasiekiami mūsų skundų nagrinėjimo darbe, kuris turėtų būti grindžiamas šia strategija. Laikotarpiu, kuriam taikoma ši strategija, numatytas toliau išdėstytas MVP rengimo procesas.

Kiekvieną rudenį ombudsmeno generalinis sekretorius ragina vadovus, įsiklausius į darbuotojų nuomonę, pateikti pasiūlymus dėl konkrečių strategijos įgyvendinimo veiksmų, atsižvelgiant į numatomus tarnybos kitų metų finansinius ir žmogiškuosius išteklius. Pasiūlyme bus išsamiai nurodyta:

- kaip siūlomi veiksmai padės įgyvendinti strategijos tikslus ir prioritetus;
- reikiami ištekliai ir
- kaip bus užtikrinti reikiami ištekliai (pavyzdžiui, didinant veiksmingumą ir (arba) mažinant kitai veiklai numatytus išteklius).

Surengus vidaus diskusijas ir įgyvendinus koordinavimo veiksmus ombudsmenas priima sprendimą dėl MVP.

#### Vertinimas, kiekybinis vertinimas ir ataskaitų teikimas

Mūsų tikslų įgyvendinimo pažanga vertinama naudojantis pagrindiniais veiklos rezultatų rodikliais (PVRR). Priimti PVRR pateikiami toliau, kartu pateikiami ir nustatyti tikslai.

Pagrindiniai veiklos rezultatų rodikliai ir atitinkami tikslai kasmet peržiūrimi ir prireikus pakoreguojami.

PVRR	Vertinimas	Tikslai	Strategijos tikslai
1 PVRR	Per įgaliojimų laikotarpį gautų skundų procentinė dalis	35 proc.	Aktualumas realiomis sąlygomis Piliečių informuotumas
2 PVRR	Pradėtų tyrimų, susijusių su bendrojo intereso bylomis, skaičius (skundai, strateginiai tyrimai ir strateginės iniciatyvos)	50	Poveikis ES administracijai Aktualumas realiomis sąlygomis
3 PVRR	Priėmimo lygis (praėjusių metų rezultatai – sudėtinis rodiklis) Pozityvaus tolesnių veiksmų, susijusių su pasiūlymais dėl sprendimų, rekomendacijomis ir pasiūlymais, lygis 3a – bendras priėmimo lygis 3b – priėmimo rodiklis viešojo intereso bylose 3c – priėmimo lygis su COVID-19 susijusiose bylose (tiek, kiek aktualu)	80 proc. 80 proc. 80 proc.	Poveikis ES administracijai Aktualumas realiomis sąlygomis
4 PVRR	Mūsų pagrindinių suinteresuotųjų subjektų nuomonė (teigiamų vertinimų dalis)	Bus įvertinta 2021 m.	Poveikis ES administracijai Aktualumas realiomis sąlygomis



PVRR	Vertinimas	Tikslai	Strategijos tikslai
5 PVRR	Internetinė veikla (sudėtinis rodiklis). 5a – svetainės lankytojų skaičius 5b – suteiktos konsultacijos naudojantis interaktyviuoju vadovu, susisiekiant su Europos ombudsmenų tinklo nariu.	500 000 8 000	Piliečių informuotumas Aktualumas realiomis sąlygomis
6 PVRR	Socialinės žiniasklaidos veikla (sudėtinis rodiklis). 6a – daugiau sekėjų socialiniuose tinkluose „Twitter“ „LinkedIn“ „Instagram“ 6b – apsilankymų interneto svetainėje naudojantis mūsų socialinės žiniasklaidos kanalais paskelbtomis nuorodomis skaičius	+10 proc. +25 proc. +45 proc. 1 200	Piliečių informuotumas Aktualumas realiomis sąlygomis
7 PVRR	Skundų nagrinėjimas ir tyrimų atlikimas (sudėtinis rodiklis). 7a – bylų, kuriose sprendimas dėl priimtino priimamas per vieną mėnesį, dalis 7b – vidutinė tyrimų trukmė 7c – bylų išnagrinėjimo rodiklis (užbaigtos bylos, palyginti su per atskaitinį laikotarpį užregistruotomis naujomis bylomis)	95 proc. 150 dienų 100 proc.	Efektivumas
8 PVRR	Biudžeto vykdymas (sudėtinis rodiklis) 8a – biudžeto vykdymo rodiklis 8b – per 30 dienų atliktų mokėjimų dalis	94 proc. 100 proc.	Efektivumas
9 PVRR	Žmogiškųjų išteklių valdymas (sudėtinis rodiklis) 9a – etatų plano pareigybių užimtumo lygis 9b – pagrindinę veiklą vykdančių darbuotojų procentinė dalis 9c – vidutinis mokymo dienų skaičius vienam darbuotojui	98 proc. 65 proc. 5	Efektivumas



### **Europos ombudsmenas**

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

Tel. + 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)

© Europos Sąjunga, 2020  
Leidžiama atgaminti švietimo ir  
nekomerciniais tikslais, nurodžius  
šaltinį.