



Eiropas Ombuds

# **Eiropas Ombuda stratēģija**

**"Pretī 2024. gadam"**

**Saglabāt ietekmi**

**2020. gada decembris**

**LV**





# Saturs

<b>PRIEKŠVārds</b>	<b>2</b>
<b>1. PAMATUZDEVUMS</b>	<b>4</b>
<b>2. STRATĒGIJA</b>	<b>6</b>
1. MĒRĶIS – PANĀKT ILGSTOŠU IETEKMI UZ ES ADMINISTRĀCIJU	7
2. MĒRĶIS – NODROŠINĀT PRAKTISKU NOZĪMĪBU EIROPAS IEDZĪVOTĀJIEM	7
3. MĒRĶIS – PALIELINĀT IEDZĪVOTĀJU IZPRATNI PAR MŪSU DARBU	8
4. MĒRĶIS – TURPINĀT UZLABOT MŪSU DARBA EFEKTIVITĀTI	8
<b>3. ĪSTENOŠANA UN NOVĒRTĒŠANA</b>	<b>9</b>



## Priekšvārds

2020. gada pandēmija ir pārorientējusi sabiedrības un politisko uzmanību uz kvalitatīvas publiskās pārvaldes būtisko nozīmi.

Kad Eiropā sākās Covid-19 pandēmija, galvenokārt sabiedrisko pakalpojumu dienesti tika aicināti nodrošināt iedzīvotāju aizsardzību visās dzīves jomās, sākot no veselības aprūpes un beidzot ar nodarbinātību.

Dažās valstīs krīze atklāja šo pakalpojumu nepilnības vai to, cik lielā mērā tie iepriekš ir tikuši samazināti vai atstāti novārtā. Citās valstīs dažas no smagākajām sekām uz iedzīvotājiem palīdzēja mazināt spēcīgi sabiedrisko pakalpojumu dienesti, ko atbalstīja efektīvas pārvaldes iestādes.

Lai gan lielākā daļa iedzīvotāju nekavējoties vērsās pēc palīdzības savas valsts pārvaldes iestādēs, krīze lika pievērst uzmanību arī ES administrācijai, galvenokārt saistībā ar tās lomu sabiedrības veselības aizsardzībā, kā arī saistībā ar to, kā tā turpmākajos gados pārvaldīs atlabšanai pēc pandēmijas paredzēto līdzekļu sadali.

Eiropas Ombuda uzdevums šajos gados būs pēc iespējas palīdzēt administrācijai risināt šīs un citas problēmas ES pilsoņu un iedzīvotāju labā. Šajā stratēģijā ir izklāstīta biroja pieeja.

Mēs turpinām pildīt savu uzdevumu saskaņā ar manām pilnvarām līdz 2024. gadam, balstoties uz stabiliem pamatiem. Mūsu ietekme pēdējos septiņos gados ir bijusi ievērojama. Ja rodas jautājumi, kas izraisa lielu sabiedrības interesi, iedzīvotāji arvien biežāk nekavējoties sazinās ar biroju. Tas liecina par to, ka mēs tiekam uzskatīti par uzticamu, neatkarīgu un efektīvu biroju, kas gūst rezultātus. Administrācija atbilstoši reaģē uz mūsu iesaistīšanos, mūsu nozīmība ir redzama, un to atzīst mūsu daudzās ieinteresētās personas.

Mēs esam pārskatījuši savu darba praksi un arī turpmāk centīsimies būt par labas pārvaldības paraugu. Jaunais Izmeklēšanas direktorāts racionalizēs biroja darbu un nodrošinās, ka kolēģi tiek iesaistīti darbā, kas vislabāk atbilst viņu prasmēm un interesēm.

Īstenojot stratēģiju, mums ir visas iespējas rīkoties kā pozitīvam spēkam, lai palīdzētu ES administrācijai turpmākajos ļoti sarežģītajos gados. Mēs esam mazs birojs ar lielām pilnvarām, un šī stratēģija atspoguļo mērķi, kas mums uzticēti saskaņā ar ES līgumiem un Pamattiesību hartu, – pēc iespējas labāk aizsargāt iedzīvotājus.

Emīlija O'Reilija



## Māstrihtas līgums (1992)

### 8. pants

1. Ar šo ir izveidota Savienības pilsonība.

### 8.d pants

Ikvienam Savienības pilsonim ir tiesības iesniegt lūgumrakstu Eiropas Parlamentā saskaņā ar 138.d pantu.

Ikviens Savienības pilsonis var vērsties pie ombuda, kura institūts izveidots saskaņā ar 138.e pantu.

## Eiropas Parlamenta plenārsēdes rezolūcija (1994/2160)

1. Uzska: lai uzlabotu attiecības starp Eiropas pilsoņiem un Eiropas Kopienas iestādēm, attiecību pamatā ir jābūt Eiropas pilsoņu tiesību ievērošanai, un attiecīgi uzska, ka Ombuda izveide:
  - (a) aizsargās Eiropas pilsoņu tiesības gadījumos, kad Eiropas Kopienas struktūru un iestāžu darbā ir pieļautas administratīvas kļūmes,
  - (b) uzlabos attiecības starp iestādēm un Eiropas pilsoņiem;
2. uzska, ka Lūgumrakstu komiteja kopā ar Ombudu veido efektīvu sistēmu pilsoņu interešu aizsardzībai jomās, par kurām ir atbildīga Eiropas Kopiena, tādējādi uzlabojot Kopienas demokrātisko darbību.



# 1. Pamatuzdevums

*Mūsu pamatuzdevums ir palīdzēt atbalstīt Eiropas pilsoniskumu.*

*Mēs to darām, uzklusot iedzīvotājus un ieinteresētās personas un sadarbojoties ar ES iestādēm, lai palīdzētu veidot pārskatatbildīgāku, pārredzamāku, ētiskāku un efektīvāku pārvaldi.*

## Mūsu stratēģija ES pašreizējo izaicinājumu kontekstā

2020. gadā dominēja Covid-19 pandēmija ar milzīgu un acīmredzamu ietekmi uz visas ES administrācijas darbu. Pandēmija un tās sekas turpināsies īstermiņā un vidējā termiņā, un tās ietekme būs jūtama daudzos turpmākos gadus.

ES saskaras arī ar daudzām citām problēmām.

- Iekšējs eiroskepticisms, ko pavada ekstrēmi nacionālistisks noskaņojums un autokrātisku politisku režīmu rašanās, mūsdienu Eiropā ir arvien biežāk sastopama parādība. Citi globāli spēki apdraud Eiropas pamatā esošo multilaterālisma redzējumu.
- Šajā arvien vairāk "ģeopolitiskajā ES" tās administrācija bieži tiek iesaistīta tādu jautājumu kā migrācija, drošība un pat veselības aprūpe risināšanā *uz vietas*. Tas ir problemātiski ES administrācijai, kas tradicionāli ir pildījusi tehniskas un regulatīvas funkcijas. Piemēram, ES aģentūrām ir plašāka *praktiska* loma saistībā ar [migrantu aizsardzību Vidusjūras reģionā](#), savukārt Eiropas Komisija pirmo reizi ir izveidojusi [ES medicīniskā aprīkojuma krājumus](#).
- Vienlaikus ES saskaras ar vairākiem politiskiem izaicinājumiem: ārkārtas situāciju klimata jomā, tiesiskuma problēmām Savienībā, migrācijas krīzi, Brexit, globālās tirdzniecības strīdiem un digitālām problēmām, tostarp pastiprinātu novērošanu un globālu konkurenci mākslīgā intelekta jomā.
- ES globālā regulatīvā ietekme tagad ir [plaši atzīta](#), taču tas padara lobēšanas pārredzamības un ētikas jautājumus vēl aktuālākus saistībā ar sabiedrības interešu aizsardzību. Ja ES nosaka augstus standartus šajā jomā, tā var noteikt globālo standartu attiecībā uz lobēšanas pārredzamību un ētiku, kas būtu piemērs tās maigās varas pozitīvai un ietekmīgai izmantošanai.
- ES Covid-19 pēckrīzes ekonomikas atveseļošanas plāns, kas ietver kopīgus ES aizņēmumus, ir jauna lappuse tās attīstībā. Sabiedrībā tas raisa ne vien cerības, bet arī bažas par to, kā šī nauda tiks tērēta. Iedzīvotājiem būs jāzina, kur, kā un kāpēc tiek sadalīti atveseļošanas līdzekļi. Viņiem ir arī tiesības prasīt no ES iestādēm pārskatatbildību par šiem izdevumiem, kas ir panākama tikai tad, ja ir nodrošināts atbilstošs pārredzamības līmenis.
- Visbeidzot, Eiropas iedzīvotāji liek arvien lielākas cerības uz publiskās pārvaldes iestādēm un bieži gaida savu problēmu tūlītēju risinājumu. Ņemot vērā mūsdienu tehnoloģijas un sociālo plašsaziņas līdzekļu rīkus, iedzīvotāji ir neiecietīgāki pret administratīva rakstura kavēšanos.



## Ietekme uz biroja darbu

- Covid-19 pandēmija ir palielinājusi iedzīvotāju bažas un bailes, smagi skārusi publiskos budžetus un būtiski ietekmējusi publiskās pārvaldes iestādes Eiropā un ārpus tās. ES administrācijai ir jāreaģē uz šo izaicinājumu, un mums ir jāpiedalās, vislabākajā iespējamā veidā palīdzot ne vien Eiropas pilsoņiem un iedzīvotājiem, bet arī ES iestādēm.
- Mēs atzīstam, ka salīdzinājumā ar citiem pasaules mēroga dalībniekiem un pat daudzām dalībvalstīm ES kopumā ir augsti pārvaldības, ētikas un pārredzamības standarti. Tomēr ES iestādēm, rādot priekšzīmi, pašām būtu jānosaka globāli administratīvie standarti. Plurālistiska demokrātija ir viens no aspektiem, kas Eiropu atšķir no daudzām pasaules valstīm, un laba pārvaldība ir būtisks atbalsts mūsu demokrātiskajām struktūrām.
- ES jau ir noteikusi Eiropai zaļas, digitālas un taisnīgas pārkārtošanās mērķi. Eiropas Komisijas pirmajā [stratēģiskās prognozēšanas ziņojumā](#), kurā ir sniegta ilgtermiņa perspektīva par ES politikas veidošanu, šis mērķis ir aplūkots caur noturības prizmu.

*"Izturētspēja ir ne tikai spēja pārciest un pārvarēt problēmas, bet arī veikt pārejas ilgtspējīgā, taisnīgā un demokrātiskā veidā."*

Ziņojumā ir izgaismotas vairākas ES stiprās un vājās puses, kas atklājušās Covid-19 krīzes laikā. Ombude uzskata, ka ES administrācijas augstā kvalitāte ir tās stiprā puse, bet vājās puses ir pilsoņu līdzdalības trūkums un potenciāli pāmērīga lobēšanas ietekme. Leģitimitāti veicina pārredzamība un līdzdalība, bet šo elementu trūkums to mazina.

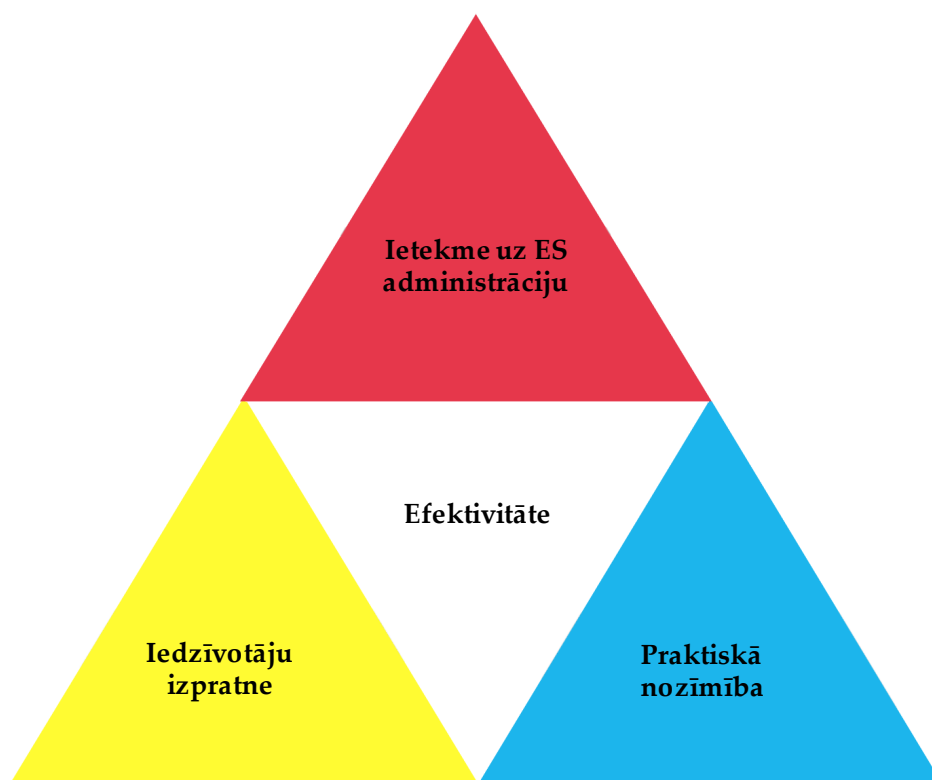
Ja ES vēlas kļūt noturīgāka, ES administrācijai ir jākļūst noturīgākai, stiprinot savu pārredzamību, ētiku un demokrātisko pārskatatbildību. Tai ir jāizprot saistība starp šo elementu trūkumu un eiroskepticisma pieaugumu un jārīkojas, ņemot vērā gūtās mācības.



## 2. Stratēģija

Mūsu stratēģija ir četrus savstarpēji pastiprinošu mērķu apvienošana un sasniegšana.

1. Mūsu mērķis ir panākt **ilgstošu pozitīvu ietekmi** uz ES administrāciju, kas nāktu par labu visiem Eiropas pilsoņiem un iedzīvotājiem.
2. Lai to panāktu, mūsu darbam arī turpmāk ir jābūt **praktiski nozīmīgam** mums visiem.
3. Lai nodrošinātu šo ietekmi, mums jāturpina palielināt **iedzīvotāju izpratni** par mūsu darbu visā Eiropā.
4. Ņemot vērā mūsu ierobežotos resursus, pēdējos gados mūsu darbs ir kļuvis ļoti **efektīvs**. Tomēr vēl ir daudz darāmā.



Stratēģijai ir vairāki mērķi:

1. panākt visu darbinieku kopīgu izpratni par to, ko mēs darām un kāpēc;
2. noteikt sasniedzamos mērķus ar *īkgadējo pārvaldības plānu* palīdzību;
3. nodrošināt daudzgažu satvaru resursu efektīvai izmantošanai;
4. palīdzēt uzlabot mūsu ārējo pārredzamību un pārskatatbildību.





## 1. mērķis – panākt ilgstošu ietekmi uz ES administrāciju

### Prioritātes

1. Uzņemties vadību kā atzītai, uzticamai un neatkarīgai iestādei jautājumos, kas ir Ombuda kompetencē.
2. Noteikt, kā mēs varam vislabāk palīdzēt ES administrācijai mācīties no Covid-19 krīzes un kļūt noturīgākai.
3. Izmantot visas Ombuda oficiālās un maigās pilnvaras, lai panāktu pozitīvus rezultātus un uzlabojumus ES administrācijā.
4. Izstrādāt sistemātiskākus un saturīgākus mūsu darba pēcpasākumus. Pārskatīt to, kā mēs novērtējam vidēja termiņa un ilgtermiņa ietekmi, kāda ir mūsu ieteikumiem, ierosinājumiem un pārējiem rīkiem, ko izmantojam, lai radītu pozitīvas pārmaiņas.
5. Stiprināt sadarbību un dialogu ar ES iestādēm, lai nodrošinātu nepārtrauktu administratīvās prakses uzlabošanu, veidojot uzticēšanos un aktīvu sadarbību.

## 2. mērķis – nodrošināt praktisku nozīmību Eiropas iedzīvotājiem

### Prioritātes

1. Turpināt palīdzēt cilvēkiem, kas meklē tiesisko aizsardzību, un saistībā ar iespējamām sistēmiskām izmeklēšanām un iniciatīvām aktīvi apzināt un pētīt Eiropas pilsoņiem un iedzīvotājiem svarīgās jomas.
2. Vairo savā izpratni par ES mainīgo dinamiku un politisko, sociālo, ekonomisko un juridisko kontekstu, kurā mēs darbojamies, lai vajadzības gadījumā iesaistītos un sniegtu ieguldījumu debatēs un norisēs, kas skar Eiropas demokrātiju.
3. Apzināt sistēmiskās tendences publiskajā pārvaldē ES un valstu līmenī vairāku gadu garumā, tādas kā *attālināts darbs*, *e-pilsonība* un [\*mākslīgā intelekta izmantošana\*](#). Pārdomāt un izdarīt secinājumus par to ietekmi uz Eiropas demokrātiju.
4. Sadarboties ar ieinteresētajām personām un mācīties no tām, tostarp Eiropas vadošajiem akadēmiskajiem pētniekiem un juridiskajiem ekspertiem.
5. Sadarboties ar [\*Eiropas ombudu tīklu\*](#), citām dalībvalstu struktūrām un starptautiskiem tīkliem un organizācijām, lai noteiktu un veicinātu visaugstākos standartus un paraugpraksi, piemēram, attiecībā uz pamattiesību un pārvaldības jautājumiem.



### 3. mērķis – palielināt iedzīvotāju izpratni par mūsu darbu

#### Prioritātes

1. Turpināt skaidri informēt sabiedrību par mūsu darbu tiešsaistē un bezsaistē, izmantojot valodu, kas ir pieejama, viegli saprotama un pārlicinoša.
2. Stratēģiski sadarboties ar Eiropas Parlamentu un tā komitejām attiecībā uz plašu abpusēji interesējošu jautājumu klāstu, vienmēr saglabājot neatkarību.
3. Izstrādāt līdzdalības pieeju ar ieinteresētajām personām un informācijas izplatītājiem, piemēram, pilsoniskās sabiedrības organizācijām, plašsaziņas līdzekļiem, uzņēmumiem un citām organizācijām.
4. Pēc iespējas sadarboties ar ieinteresētajām personām un citām ar mūsu darbu saistītām organizācijām, lai Eiropā vismazāk pārstāvētajām grupām atvieglotu vienlīdzīgu piekļuvi<sup>1</sup> ES iestādēm.
5. Paplašināt mūsu darbu [ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām](#) kontekstā, lai palīdzētu ES administrācijai kļūt par pasaulē vadošo darba devēju personām ar invaliditāti.

### 4. mērķis – turpināt uzlabot mūsu darba efektivitāti

#### Prioritātes

1. Nodrošināt Ombuda budžeta resursu atbilstību stratēģijai.
2. Turpināt pēc iespējas vairāk uzlabot procesus, lai maksimāli palielinātu mūsu darba efektivitāti un lietderību, piemēram, izmantojot digitalizāciju. Attiecīgos gadījumos apsvērt iespēju pārņemt lielāku ES pārvaldes iestāžu izmantotos risinājumus.
3. Veicināt uz pārredzamību, ētiku un inovāciju un uz pakalpojumiem iedzīvotājiem orientētu iekšējo kultūru.
4. Turpināt attīstīt biroju kā pievilcīgu, dinamisku un svarīgu darbvietu motivētiem, talantīgiem un mērķtiecīgiem cilvēkiem.
5. Turpināt elastīgi un adaptīvi strukturēt biroju, darba procesus un informatīvos pasākumus, vienlaikus izmēģinot un apgūstot jaunus ietekmes panākšanas veidus<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Sk. LES 9. pantu.

<sup>2</sup> Vispārīgu informāciju par dizaina domāšanas pieeju sk. šeit: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



### 3. Īstenošana un novērtēšana

Izmantojot *gada pārvaldības plānu* (GPP) un *gada darbības pārskatu* (GDP), mēs katru gadu plānojam un novērtējam konkrētas darbības iepriekš minēto mērķu un prioritāšu sasniegšanai. Daži mērķi tiek sasniegti sūdzību izskatīšanas darbā, kurā būtu jāvadās pēc šīs stratēģijas. Periodā, uz ko attiecas pašreizējā stratēģija, gada pārvaldības plāns tiek veidots, kā aprakstīts tālāk.

Katru gadu rudenī Ombuda ģenerālsekretārs aicina struktūrvienību vadītājus rosināt konkrētas darbības stratēģijas īstenošanai, ņemot vērā darbinieku ieteikumus un pamatojoties uz finanšu resursiem un cilvēkresursiem, kas birojam būs pieejami nākamajā gadā. Priekšlikumos jānorāda:

- kā darbības sekmēs stratēģijas mērķu un prioritāšu sasniegšanu,
- vajadzīgie resursi,
- kā resursi tiks nodrošināti (piemēram, kāpinot efektivitāti un/vai samazinot citām darbībām atvēlētos resursus).

Pēc iekšējām apspriedēm un saskaņošanas ombude lemj par gada pārvaldības plāna pieņemšanu.

#### Vērtēšana, novērtēšana un ziņošana

Progresu mērķu sasniegšanā novērtē, izmantojot galvenos darbības rādītājus (KPI). Pieņemtie KPI kopā ar mērķrādītājiem ir atspoguļoti tabulā.

KPI un attiecīgie mērķrādītāji katru gadu tiek pārskatīti un vajadzības gadījumā koriģēti.

KPI	Novērtējuma kritērijs	Mērķrādītāji	Stratēģijas mērķi
KPI 1	Sūdzību procentuālā daļa pilnvaru tvērumā	35 %	Praktiskā nozīmība Iedzīvotāju izpratne
KPI 2	Sākt izmeklēšanu skaits sabiedriskas nozīmes lietās (sūdzības, stratēģiskās izmeklēšanas un stratēģiskās iniciatīvas)	50	Ietekme uz ES administrāciju Praktiskā nozīmība
KPI 3	Pieņemšanas rādītājs (iepriekšējā gada rezultāti – salikts rādītājs) Piedāvāto risinājumu, ieteikumu un ierosinājumu pozitīvas pārbaudes rādītājs	Ietekme uz ES administrāciju Praktiskā nozīmība	
	3a – kopējais pieņemšanas rādītājs	80 %	
	3b – pieņemšanas rādītājs sabiedriskas nozīmes lietās	80 %	
	3c – pieņemšanas rādītājs ar Covid-19 saistītās lietās (tik ilgi, cik tas ir būtiski)	80 %	
KPI 4	Kā mūs uztver galvenās ieinteresētās personas (pozitīva novērtējuma līmenis)	Jānosaka 2021. gadā	Ietekme uz ES administrāciju Praktiskā nozīmība
KPI 5	Tīmekļa aktivitātes (salikts rādītājs)		Iedzīvotāju izpratne Praktiskā nozīmība
	5a – tīmekļvietnes apmeklētāju skaits	500 000	
	5b – ieteikumi, kas sniegti, izmantojot interaktīvo ceļvedi, lai sazinātos ar Eiropas ombudu tīkla dalībnieku	8000	



KPI	Novērtējuma kritērijs	Mērķrādītāji	Stratēģijas mērķi
KPI 6	Sociālo plašsaziņas līdzekļu pasākumi (salikts rādītājs)		Iedzīvotāju izpratne Praktiskā nozīmība
	6a – sociālo plašsaziņas līdzekļu sekotāju skaita pieaugums	+10 %	
	Twitter	+25 %	
	LinkedIn	+45 %	
	Instagram	1200	
	6b – tīmekļvietnes apmeklējumu skaits, izmantojot saites, kas ievietotas mūsu sociālo plašsaziņas līdzekļu kanālos		
KPI 7	Sūdzību izskatīšana un izmeklēšanas (salikts rādītājs)		Efektivitāte
	7a – to lietu īpatsvars, kurās lēmums par pieņemamību ir pieņemts viena mēneša laikā	95 %	
	7b – izmeklēšanu vidējais ilgums	150 dienas	
	7c – slēgto lietu rādītājs (slēgtās lietas salīdzinājumā ar jaunām lietām, kas reģistrētas pārskata periodā)	100 %	
KPI 8	Budžeta izpilde (salikts rādītājs)		Efektivitāte
	8a – budžeta izpildes līmenis	94 %	
	8b – 30 dienu laikā veikto maksājumu īpatsvars	100 %	
KPI 9	Cilvēkresursu pārvaldība (salikts rādītājs)		Efektivitāte
	9a – aizpildīto amatvietu skaits štatū sarakstā	98 %	
	9b – pamatdarbībā iesaistīto darbinieku īpatsvars	65 %	
	9c – vidējais apmācības dienu skaits uz vienu darbinieku	5	



## Eiropas Ombuds

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

Tālrunis: +33 (0)3 88 17 23 13  
Fakss: +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)

© Eiropas Savienība, 2020  
Reproducēšana izglītības un  
nekomerčiālos nolūkos ir atļauta, ja tiek  
norādīts avots.