



Probleemid ELiga? Kes saab Teid aidata?

Dokument - 20/12/2011

Euroopa Ombudsman

Probleemid ELiga?

Kes saab **Teid** aidata?

Sissejuhatus

Euroopa Liit pakub oma kodanikele, elanikele, ettevõtjatele ja ühendustele palju hüvesid. Euroopa Liidu liikmesriikide kodanikud on ka Euroopa Liidu kodanikud ning Euroopa kodakondsus tagab neile väga ulatuslikud õigused. Oma õiguste teostamisel võib Teil samas ette tulla probleeme.

Kas olete kunagi mõelnud, kes saaks Teid aidata? Alati ei ole selge, kas probleemi põhjustaja on Euroopa Liidu asutus, liikmesriigi ametiasutus või eraisik. Isegi kui teate, kes eksis, ei pruugi Te teada, kuhu abi saamiseks pöörduda. Õigusriigi aluspõhimõttel toimivas liidus on ülitahtis, et oleks tagatud kiire ja tõhus õiguskaitsevahend iga probleemi lahendamiseks, mis Teil võib tekkida oma õiguste kasutamisel.

Euroopa Ombudsman on koostanud selle väljaande eesmärgiga anda ülevaade teabe-, nõustamis- ja kaebuste menetlemise organitest, kelle poole võite vajaduse korral pöörduda. Et oleks lihtsam aru saada, kuidas iga loetletud organ saab Teid aidata, oleme kõigis jaotistes esitanud selle organi pakutava abi näiteid.

Euroopa Ombudsmani veebilehel on olemas ka ülevaatlik interaktiivne juhend, mis aitab leida kõige sobivama organi, kelle poole oma kaebuse või teabenõudega pöörduda.

Euroopa Ombudsman Mida ta teeb?

Euroopa Ombudsman on sõltumatu ja erapooletu organ, kes teostab järelevalvet Euroopa Liidu haldussüsteemi üle. Ombudsman uurib kaebusi Euroopa Liidu institutsioonide, asutuste, ametite ja agentuuride haldusomavoli kohta. Ainus asutus, keda ombudsman ei saa kontrollida, on Euroopa Kohus, kes tegutseb oma kohtupädevuse piires. Kui mõni institutsioon ei austa põhiõigusi, õiguseeskirju või -põhimõtteid või hea haldustava põhimõtteid, võib ombudsman otsustada, et see on haldusomavoli.

Haldusomavoli on näiteks halduseeskirjade eiramine, ebaõiglus, diskrimineerimine, võimu kuritarvitamine, vastamata jätmine, teabe andmisest keeldumine ning tarbetu viivitamine. Kaebuse võib esitada iga Euroopa Liidu kodanik või elanik või iga Euroopa Liidus registreeritud ettevõtja, ühendus või muu asutus. Kaebust saab esitada ka siis, kui haldusomavoli ei puuduta teid isiklikult. NB! Euroopa Ombudsman saab tegeleda ainult Euroopa Liidu haldussüsteemi kohta esitatud kaebustega ega tegele riiklike, piirkondlike ega



kohalike ametiasutuste kohta esitatud kaebustega isegi siis, kui need kaebused käsitlevad Euroopa Liiduga seotud küsimusi.

Mida Euroopa Ombudsman **ei** tee?

Ombudsman ei saa uurida

- liikmesriikide riiklike, piirkondlike või kohalike ametiasutuste vastu esitatud kaebusi, isegi kui need kaebused käsitlevad Euroopa Liiduga seotud küsimusi;
- riiklike kohtute või ombudsmanide tegevust;
- ettevõtjate või eraisikute vastu esitatud kaebusi.

Millal ja kuidas kaebust esitada?

Kaebus tuleks esitada

- kahe aasta jooksul hetkest, mil saite teada kaebuse aluseks olevatest asjaoludest;
- pärast seda, kui olete esmalt asja lahendamiseks pöördunud vastava Euroopa Liidu institutsiooni poole;
- kirjalikult – seda saab teha ka Euroopa Ombudsmani veebilehel oleva veebipõhise kaebusevormi kaudu.

Vormi saate esitada elektrooniliselt või saata väljaprindituna posti teel. Soovi korral võite kasutada ka paberil vormi, mille saate küsida Euroopa Ombudsmani büroolt. Kaebusi saab esitada Euroopa Liidu 24 ametlikus keeles.

Juhtumite näiteid

liri kodanik palus Euroopa Raviametilt (EMA) juurdepääsu dokumentidele, mis sisaldasid akneravimi kõikide oletatavate raskete kõrvaltoimete andmeid. Tema poeg oli pärast ravimi võtmist sooritanud suitsiidi. EMA keeldus palvet täitmast põhjendusega, et Euroopa Liidu eeskirjad dokumentidele juurdepääsu kohta ei kehti ravimite oletatavate raskete kõrvaltoimete aruannete suhtes. Pärast kaebuse uurimist jõudis ombudsman järeldusele, et Euroopa Liidu eeskirjad dokumentidele juurdepääsu kohta kehtivad kõikide EMA valduses olevate dokumentide suhtes. Ta soovitas EMA-l kõrvaltoimete aruannetele juurdepääsu andmisest keeldumine üle vaadata. Samuti soovitas ombudsman, et EMA peaks oma teabepoliitika raames esitama täiendavaid selgitusi, et üldsus mõistaks paremini selliseid andmeid ja nende tähendust. Euroopa Raviamet nõustus ombudsmani soovitusel, andes aruannetele juurdepääsu. Samuti võttis EMA vastu uue ja ennetava teabepoliitika, mis lisab selgust tema valduses olevatele dokumentidele juurdepääsu küsimuses.

Brüsselis tegutsev vabaühendus kaebas ombudsmanile, et Euroopa Komisjon ei olnud toetuslepingus sätestatud 45-päevase tähtaja jooksul suutnud tegelda tema dokumentidega ja läbiviidud uuringu eest saadaoleva tasuga. Kaebuse esitaja oli esitanud lõpparuande, raamatupidamisaruande ja muud nõutud dokumendid ettenähtud tähtpäevaks. Kuigi komisjon tunnistas, et on aruande kätte saanud, ei maksnud ta saadaolevat summat. Kaebuse esitaja saatis mitu meeldetuletust ning esimesele neist vastates nimetas komisjon viivituse põhjustena puhkusi ja töötajate vähesust. Ombudsman pöördus komisjoni poole, kes reageeris kohe, võttes kaebuse esitajaga ühendust ning jätkates küsimuse arutamist. Samuti palus komisjon kaebuse esitajalt viivituse pärast vabandust ja lubas saadaoleva summa välja arvutada ning pärast kaebuse esitajalt tagasiside saamist kohe välja maksta.

Bulgaaria kodanik kritiseeris asjaolu, et veebilehel EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) olevat veebipõhist registreerimisvormi saab täita ainult ladina tähtedega. Ta



väitis, et vormi peaks saama täita ka kirillitsa ja kreeka tähtedega. Ombudsman algatas juhtumi uurimise. Veebilehe eest vastutav Euroopa Liidu Väljaannete Talitus vastas ombudsmanile ning lubas tagada, et veebilehe EU Bookshop veebipõhist registreerimisvormi saab täita ka kirillitsa ja kreeka tähtedega.

Lisateave <http://www.ombudsman.europa.eu> Euroopa ombudsmanide võrgustik
Kogu Euroopa Liidu riiklikud ja piirkondlikud ombudsmanid annavad olulise panuse, et tagada kodanikele ja elanikele nende Euroopa Liidu õigustikuga ette nähtud õigused. Ombudsmanid tegelevad liikmesriikide riiklike, piirkondlike ja kohalike valitsusasutuste vastu esitatud kaebustega. Nad moodustavad koos Euroopa Ombudsmani ja Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoniga Euroopa ombudsmanide võrgustiku. Võrgustikku kuuluvad riiklikud ja piirkondlikud ombudsmanid ning Euroopa Liidu liikmesriikide, kandidaatriikide ja Euroopa teatud muude riikide samalaadsed asutused.

Ombudsmanide tegevuse täpsed alused võivad võrgustiku raames erineda, ent enamasti hõlmavad need järgmist: õiguste, sealhulgas inimõiguste ja põhiõiguste rikkumine; muu õigusvastane käitumine, sealhulgas üldiste õiguspõhimõtete eiramine ning suutmatus järgida hea haldustava põhimõtteid. Euroopa ombudsmanide võrgustiku ühisavaldusega, milles selgitatakse teenust, mida võrgustiku liikmed osutavad inimestele, kes esitavad kaebusi Euroopa Liidu õigustikuga reguleeritavate küsimuste kohta, saab tutvuda Euroopa Ombudsmani veebilehel. Seal on teavet ka selle kohta, kuidas esitada kaebust võrgustikku kuuluvale ombudsmanile.

Juhtumite näiteid

Tšehhi päritolu meeskodanik, kes elas Iirimaa ja kellele maksti tööotsija hüvitisi, sai loa reisida kursusel osalemiseks Tšehhi Vabariiki. Seal olles sooritas ta Iirimaaale naasmiseks määratud kuupäeval eksameid. Et ta ei jõudnud määratud ajaks tagasi, otsustas Iiri sotsiaalministeerium, et tal ei ole õigust saada tööotsija hüvitisi ega isegi tööotsija toetust. Pärast seda, kui Iiri ombudsman sekkus ja juhtis tähelepanu asjakohastele Euroopa Liidu eeskirjadele, vaatas ministeerium oma otsuse üle ning maksis mehele kõnealusel perioodil maksmata jäänud tööotsija hüvitise, mida tal oli õigus saada, ja sama hüvitist kuni hüvitise saamise õiguse lõppemiseni. Samuti lubas osakond üle vaadata tema õiguse saada tööotsija toetust.

Kreeka ombudsman sai kaebusi naiste diskrimineerimise kohta sõjaväeakadeemiate vastuvõtueksamitel. Väidete seas nimetasid kaebuse esitajad meestele ja naistele ühesuguse soorituskõnnise kehtestamist kehaliste katsete osas. Samuti nimetasid kaebuse esitajad kandidaatide miinimumkasvu ebarproportsionaalset tõstmist meestel 5 cm ja naistel 10 cm võrra. Ombudsman leidis, et mõlema eeltingimuse suhtes on tegu naiste kaudse diskrimineerimisega ning sellega rikutakse Euroopa Liidu ja riiklikku õigustikku. Ta palus Kreeka ametivõimudel diskrimineerimine lõpetada. Ametivõimud olid ombudsmani järelduste põhjal nõus küsimuse pärast eeleksamite lõppemist üle vaatama.

Lisateave <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces> Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjon

Petitsioonikomisjoni kaudu tegeleb Euroopa Parlament petitsioonidega, mis on seotud Euroopa Liidu tegevusvaldkonda kuuluvate küsimustega. Petitsioonid hõlmavad väga suurt küsimuste ringi alates keskkonnaprobleemidest kuni diskrimineerimise ja viivitamiseni. Petitsioonide kaudu saab parlament juhtida tähelepanu Euroopa kodanike õiguste



rikkumisele liikmesriikides, kohalikes ametiasutustes või muudes avalikes asutustes.

Juhtumite näiteid

Petitsiooni esitajad kaebasid Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjonile, et Ühendkuningriigi ametiasutustel võtab elamislubade väljastamine liiga kaua aega ning nad hoiavad reisidokumente kogu menetlemise aja oma käes. Komitee palus Euroopa Komisjonil neid küsimusi uurida. Komisjon jõudis järeldusele, et Ühendkuningriigi ametiasutused ei järginud tõepoolest Euroopa Liidu eeskirja elamislubade väljastamise kohta kuue kuu jooksul pärast taotluse esitamist. Ühendkuningriik tunnistas olukorra raskust ja suurendas selle leevendamiseks taotlustega tegelevate töötajate arvu märkimisväärselt ning parandas nende väljaõpet ja taotluste menetlemist. Peale selle võtsid ametiasutused kasutusele e-posti aadressi, kust taotlejad saavad paluda oma passid reisimiseks tagastada kümne tööpäeva jooksul.

Parlamendi petitsioonikomisjon sai mitu petitsiooni, kus väideti, et maantee, mille Poola ametiasutused kavatsevad rajada Rospuda jõe orgu, läbib keskkonnatundlikke kooslusi ning kahjustab tugevasti muid Euroopa Liidu kaitsealasid. Uurimine kinnitas väidet ning lisaks leiti, et Poola ametiasutused ei suutnud tõendada, et nad olid nõuetekohaselt uurinud maantee muid võimalikke trasse. Sellest lähtuvalt koostas petitsioonikomisjon aruande, milles kutsuti üles plaane muutma. Toetudes aruandele ja oma järeldustele, nõudis komisjon, et Euroopa Kohus peataks projekti selle õiguslikkuse üle otsustamise ajaks. Petitsioonikomisjoni ja Euroopa Komisjoni tegevus koos kohapealse õigusliku surveavaldusega sundis Poola ametivõime loobuma otsusest ehitada maantee Rospuda jõe orgu.

Lisateave <http://www.europarl.europa.eu/committees/et/PETI/home.html> Euroopa Komisjon

Euroopa Komisjoni ülesanne on tagada, et liikmesriigid järgivad Euroopa Liidu õigustikku. Selle ülesande täitmisel teatakse komisjoni mitteametlikult kui „aluslepingute täitmise järelevalvajat“. Kui arvate, et liikmesriik rikub Euroopa Liidu õigustikku, saate esitada komisjonile kaebuse.

Juhtumite näiteid

Saksa reisija pidi korraldama oma reisi Madagaskarilt Saksamaale läbi Pariisi, sest streigi tõttu tühistati tema ümberistumisega lend. Ta esitas komisjonile kaebuse pärast seda, kui lennuettevõtja ja vastutav Prantsuse järelevalveorgan, kellega ta ei saanud keeleprobleemide tõttu suhelda, ei olnud teda abistanud ega maksnud hüvitist. Komisjon tegeles juhtumiga, et Prantsuse järelevalveorgan võtaks vajalikke meetmeid. Lõpuks maksis lennuettevõtja kaebuse esitajale hüvitise. Komisjon teatas, et ta aitab riiklikel järelevalveorganitel vähendada keelebarjääre Euroopa reisijatega.

Itaalia kodanik, kes tegutseb keskkonnakaitse valdkonnas, väitis, et komisjoni otsus lõpetada rikkumismenetlus Itaalia vastu Rooma lähisel Malagrottas asuva prügila osas oli ebaõige. Ta väitis, et prügila nõuetega vastavusse viimise kavas oli eiratud teatud eeskirju. Arvestades olulist teavet, mille kaebuse esitaja komisjonile edastas, otsustas komisjon, et prügila ei vasta tõepoolest Euroopa Liidu nõuetele. Komisjon avas rikkumismenetluse uuesti, et tagada Euroopa Liidu õigustiku täielik ja õige kohaldamine.

Lisateave http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_et.htm Euroopa Andmekaitseinspektor

Euroopa Andmekaitseinspektor on sõltumatu järelevalveasutus, kelle ülesanne on



isikuandmete ja eraelu puutumatuse kaitse ning hea tava edendamine Euroopa Liidu institutsioonides ja asutustes. Selleks jälgib andmekaitseinspektor isikuandmete töötlemist Euroopa Liidu haldussüsteemis, annab nõu eraelu puutumatust mõjutava poliitika ja õigusaktide osas ning teeb koostööd samalaadsete asutustega Euroopa Liidu tasandil, liikmesriikides ja mujal. Euroopa Andmekaitseinspektor võtab vastu kaebusi Euroopa Liidu töötajatelt ja kõikidelt teistelt inimestelt, kes tunnevad, et Euroopa institutsioon või asutus on nende isikuandmeid ebaõigesti käidelnud. Kui kaebus tunnistatakse vastuvõetavaks, viib Euroopa Andmekaitseinspektor tavaliselt läbi uurimise. Uurimise tulemused teatatakse kaebuse esitajale ja võetakse vajalikud meetmed.

Juhtumi näide

Euroopa Andmekaitseinspektorile teatati anonüümselt asjaolust, et Euroopa Liidu avalike teenistujate konkursside eelvalikutestid läbinud kandidaatide isikuandmeid töötleb väline töövõtja, kes tegutseb Euroopa Liidu välises riigis. Euroopa Andmekaitseinspektor alustas omal algatusel juhtumi uurimist, mille käigus selgus, et kuigi Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) oli sõlminud lepingu välisettevõtjaga, kes on registreeritud Ühendkuningriigis, tehti andmetöötlusoperatsioone Ameerika Ühendriikides. Euroopa Andmekaitseinspektor palus EPSO-l kontrollida, kas Euroopa Liidu andmekaitse-eeskirjades sätestatud tingimusi täidetakse, ja muuta lepingut nii, et tagada asjaomastele andmesubjektidele täiendavad garantiid.

Lisateave <http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints/SOLVIT>
SOLVIT tegeleb piiriüleste probleemidega nii kodanike kui ka ettevõtjate ning riiklike avalike asutuste vahel. SOLVIT on veebipõhine võrgustik, mida koordineerib Euroopa Komisjon. SOLVIT-i riiklike keskuste kaudu teevad Euroopa Liidu liikmesriigid ning Island, Liechtenstein ja Norra koostööd, et lahendada kümne nädala jooksul probleemid, mis tekivad, kui riiklikud avalikud asutused kohaldavad siseturgu reguleerivaid seadusi valesti.

Juhtumite näited

Prantsuse kodanik, kes õppis Belgia lennukoolis piloodiks, ei saanud end kohalikus Belgia ametiasutuses üliõpilasena registreerida. Probleem tekkis selle tõttu, et Belgia lennukool on eraasutus, mida Belgia prantsuskeelne kogukond ei tunnusta, kuigi kooli väljastatud tunnistusi tunnustab Belgia transpordiministeerium. Koosõlas Euroopa Liidu õigustikuga peaks iga lennukooli vastu võetud isik olema üliõpilane. Tänu SOLVIT-i sekkumisele nõustusid kohalikud ametiasutused Prantsuse kodaniku juhtumi üle vaatama ning ta üliõpilasena registreerima.

Rootsi ettevõtte paigaldab Taanis koduküttesüsteemide pumpi. Taanis saavad need, kes asendavad vana õliküttesüsteemi soojuspumbasüsteemiga, valitsuselt 20 000 Taani krooni toetust. Samas Rootsi ettevõtja Taani kliendid toetust ei saanud, sest Taani riigiasutused nõudsid toetuse maksmiseks Taani ettevõtja registreerimisnumbrit, mille registreerimisnumbri saavad üksnes Taanis asutatud ettevõtted. Pärast SOLVIT-i sekkumist teatasid Taani riigiasutused, et toetuse saamiseks ei ole seda numbrit enam vaja.

Lisateave <http://ec.europa.eu/solvit> Euroopa tarbijakeskused

Euroopa tarbijakeskused, mis on moodustatud Euroopa Liidu kõigis 28 liikmesriigis ning Islandil ja Norras, pakuvad tarbijatele piiriüleste ostude ning siseturu teenuste kohta õigusabi, asjalikke nõuandeid ja abi. Euroopa tarbijakeskus saab teie nimel võtta peale teie oma riigi ühendust kõigi 30 riigi iga ettevõtjaga, suunata teid vaidluste lahendamise mehhanismi juurde või pakkuda muid lahendusi.



Juhtumite näiteid

Tšehhi tarbija ostis Saksamaalt uue mootorratta. Kuigi ta selgitas, et ekspordib mootorratta Tšehhi Vabariiki, sisaldas hind väärtalt käibemaksu, mis tuleb tasuda riigis, kus sõiduk registreeritakse. Tarbija maksis käibemaksu kaks korda – nii Saksamaal kui ka Tšehhi Vabariigis. Tarbijal ei õnnestunud müüja ja mitte-residendist maksumaksjate juhtumite eest vastutava Saksa maksuametiga probleemi lahendada. Tšehhi Vabariigis asuva Euroopa tarbijakeskuse initsiatiivil sekkus Saksamaal asuv Euroopa tarbijakeskus ja kauplus tagastas tarbijale väärtalt juurdearvestatud käibemaksu.

Leedu tarbija broneeris Belgias hotelli. Kui ta jõudis kohale, küsis hotell temalt tagatisena 150 EUR täiendavate kulude katteks, nagu interneti kasutamine. Tarbija esitas tagatisena oma krediitkaardi. Hotell võttis tagatisraha tarbija krediitkaardilt maha, kuigi tarbija ühtegi lisateenust ei kasutanud. Tarbija saatis hotellile kirja, paludes selgitust, ja kui talle ei vastatud, helistas hotelli, kust anti lubadus küsimus lahendada. Kui hotell talle tagasi ei helistanud, pöördus tarbija abi saamiseks Leedus asuvasse Euroopa tarbijakeskusesse. Pärast Leedus asuva Euroopa tarbijakeskuse ja Belgias asuva Euroopa tarbijakeskuse sekkumist sai tarbija tagatise tagasi.

Lisateave <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Teave ja nõuanded

Kui tahate lihtsalt juurdepääsu teabele või otsite nõu oma õiguste kohta Euroopa Liidu kodaniku, elaniku, ettevõtja või organisatsioonina, saate alustada järgmistest teenustest.

Teie Euroopa

Portaal **Teie Euroopa** pakub arusaadavat teavet ja asjalikke nõuandeid teie õiguste kohta muus Euroopa Liidu liikmesriigis elades, töötades, reisides või ettevõtlusega tegeldes.

Samuti pakub **Teie Euroopa** hõlpsat juurdepääsu individuaalsetele tugiteenustele juhul, kui vajate oma Euroopa Liidu kodaniku õiguste mõistmiseks või kaitsmiseks täiendavat abi.

Europe Direct

Kui soovite Euroopa Liidu kohta midagi küsida, võite kõikjalt Euroopa Liidust helistada tasuta telefoninumbri 00 800 6 7 8 9 10 11 tabeliinile **Europe Direct** .

Võite külastada ka **Europe Direct** teabekeskust või saata e-kirja.

Lisateave <http://europa.eu/youreurope>

Lisateave <http://europa.eu/europedirect>

Meie missioon on tugevdada demokraatiat, tehes Euroopa Liidu institutsioonidega koostööd tõhusama, vastutustundlikuma, läbipaistvama ja eetilise halduse nimel.

© Euroopa Liit, 2015 Hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel paljundamine on lubatud, kui viidatakse allikale. Väljaanne on avaldatud internetiaadressil

<http://www.ombudsman.europa.eu> Fotod: © Euroopa Liit, kui ei ole märgitud teisiti.

Kujundus ja küljendus: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Taani, ning EntenEller A/S,

Valby, Taani. Kasutatud kirjad: FrutigerNext ja Palatino. *Printed in Luxembourg* Print ISBN

978-92-9212-650-6 . doi:10.2869/54627 . QK-04-14-978-ET-C PDF ISBN 978-92-9212-626-1 .

doi:10.2869/48868 . QK-04-14-978-ET-N



Kui soovite käesolevat trükist lugeda suures kirjas, siis võtke palun ühendust Euroopa Ombudsmani bürooga. Samuti püüame taotluse korral edastada audioversiooni.

Euroopa Ombudsman 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
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-ET-C