



Hea lugeja!

Mul on hea meel tutvustada teile ombudsmani tegevust kajastavat dokumenti *Ülevaade 2011*. See sisaldab kokkuvõtet institutsiooni eelmise aasta olulisematest saavutustest ning peamistest eelseisvatest probleemidest ja võimalustest.

2011. aastal aitasime otseselt rohkem kui 22 000 inimest

Euroopa Ombudsmani käimasoleva ametiaja (2009-2014) strateegia üks keskseid eesmärke on tagada, et Euroopa kodanikud saaksid oma õigusi täielikult kasutada. Selles suhtes oli 2011. aasta edukas – ombudsman aitas otseselt rohkem kui 22 000 kodanikku. Nende hulgas on inimesed, kes esitasid ombudsmanile kaebuse (2011. aastal tegelesime 2 510 kaebusega), need, kes said vastuse teabenõudele (1 284), ja need, kes said nõu meie veebilehe interaktiivse juhendi kaudu (18 274). Avaldasime ka brošüüri *Probleemid ELiga? Kes saab Teid aidata?*, et anda kodanikele, ettevõtjatele ja ühendustele täiendavaid juhiseid ja nõu.



© Euroopa Liit

Üle poolte kaebustest jäi mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme pädevusse. Neist omakorda pisut üle poole, st 27 %, jäi Euroopa Ombudsmani pädevusse. Oktoobris Kopenhaagenis toimunud riiklike ombudsmanide 8. seminaril kinnitasid ombudsmanid oma valmisolekut leida võrgustiku kaudu võimalusi teavitada Euroopa Liidu kodanikke paremini nende õigustest. See peaks veelgi tõhustama meie panust sellesse, et Euroopa kodanikud saaksid oma õigusi ka tegelikult kasutada.

Kodanikusõbralikumad menetlused

Eurobaromeetri eriuuring kodanike õiguste ja ELi haldusaparaadi toimimise kohta kinnitas, kui väga kodanikud väärtustavad oma põhiõigust esitada kaebus Euroopa Ombudsmanile.¹

Seda arvestades keskendusime 2011. aastal menetluste kodanikusõbralikumaks muutmisele. Juurutasime uut tüüpi uurimise, mis võimaldab kaebuse esitajatel täpsustada oma kaebust juhul, kui ombudsman ei ole veendunud, et on põhjust küsida ELi institutsiooni arvamust. Selle muudatuse tulemusena algatasime 2011. aastal rekordarvu uurimisi – 396. Võrreldes 2010. aastaga suurenes uurimiste arv 18 %. Kirjadele vastamata jätmise kaebuste kiireks lahendamiseks mõeldud lihtmenetlusse tehtud parandused tähendavad seda, et kaebuse esitajad ei pea enam esitama uut kaebust juhul, kui nad ei ole vastuse sisuga rahul.²

1. Täielik teave selle Eurobaromeetri uuringu kohta on aadressil: <http://www.ombudsman.europa.eu/et/press/statistics.faces>

2. Selle uue lähenemisviisi peamine statistiline mõju seisneb selles, et vähem juhtumeid lõpetatakse märkusega, et institutsioon lahendas juhtumi, ning rohkem juhtumeid lõpetatakse järeldusega, et edasine uurimine ei ole põhjendatud.



Nende muudatuste tagajärjel võttis uurimiste lõpetamine keskmiselt veidi rohkem aega – kümme kuud 2011. aastal võrreldes üheksa kuuga 2010. aastal. Minu arvates õigustavad seda väikest täiendavat ajakulu olulised parandused, millest on kasu kaebuse esitajatele. Jätakuvalt lahendasime enamiku kaebusi (66 %) ühe aasta jooksul. See protsent on sama mis 2010. aastal.

Institutsioonide teeninduskultuur

Eurobaromeetri uuringu tulemused andsid meile tõuke otsida võimalusi, kuidas parandada ombudsmani teenuste kvaliteeti ning kuidas julgustada ka ELi haldusaparaati oma tööd tõhustama, pöörates senisest enam tähelepanu kodanike teenindamise kultuuri põhimõtetele. Selleks avaldasime brošüüri *The European Ombudsman's guide to complaints* (Euroopa Ombudsmani juhend kaebuste lahendamiseks), mida jagati kõikide ELi institutsioonide töötajatele 2011. aasta novembris. Veebruaris toimunud kohtumisel volinike kolleegiumiga rõhutasin, et asjakohastel juhtumitel hüvitise pakkumine peaks olema järgmine samm komisjoni teeninduskultuuri parandamiseks. Mais alustasin ELi asutuste külastamise programmiga. Mitu asutust on andnud positiivset tagasisidet ombudsmani töö kohta kaebuste lahendamisel ning see kinnitab minu veendumust, et parimate tavade väljaselgitamise ja levitamise nimel tasub

pingutada, kuna see aitab asutuste juhtidel teeninduskultuuri arendada ja selle kõrget taset säilitada. Samuti jätkasime tööd ELi ametnike avaliku teenistuse põhimõtete väljatöötamisel. Selleks algatasime veebruaris avaliku arutelu ombudsmani esitatud põhimõtete projekti üle ning detsembris avaldasime saadud vastuste analüüsi. Põhimõtete lõplik versioon avaldatakse 2012. aasta esimeses pooles.

Olen veendunud, et kõik need algatused üheskoos on aidanud Euroopa Ombudsmanil kooskõlas tema missiooniga suurendada usaldust kodanike ja Euroopa Liidu vahelise dialoogi kaudu ning juurutanud liidu institutsioonides kõige kõrgemaid käitumisstandardeid. Sellega oleme saanud anda oma tagasihoidliku panuse õigusriigi ja demokraatia tugevdamisse ELis.

Strasbourg, 31. jaanuar 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Euroopa Ombudsman uurib Euroopa Liidu institutsioonide, organite ja asutuste vastu esitatud haldusliku omavoli kaebusi. Ombudsmanile võib esitada kaebuse Euroopa Liidu kodanik, resident või liikmesriigis registreeritud ettevõtte või ühendus. Ombudsman pakub kiiret, paindlikku ja tasuta võimalust Euroopa Liidu haldusasutustega tekkinud probleemide lahendamiseks. Täiendava teabe saamiseks Euroopa Liidu 23 ametlikus keeles külastage veebilehte (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kust leiate ka käesoleva *ülevaate*, selles viidatud juhtumid ja täieliku 2011. aasta aruande, mis on inglise keeles kättesaadav 2012. aasta maist ja kõikides teistes ametlikes keeltes 2012. aasta juulist.

2011. aasta tähtsamad juhtumid

2011. aastal lõpetatud kümme tähtsat juhtumit illustreerivad parimaid tavasid. Institutsioonide valmisolek teha ombudsmaniga koostööd, et jõuda nende kaebuste puhul rahuldavale lahendusele, väljendab teeninduskultuuri põhimõtete mõistmist. Mõnel juhul oli ka kaebuse esitaja konstruktiivne lähenemine äärmiselt oluline, et saavutada mõlemaid pooli rahuldav tulemus.

Läbipaistvus

Juhtum **3072/2009/MHZ** puudutas nn komisjoni läbipaistvusregistrit. Komisjon nõustus ombudsmani ettepanekuga avaldada üldeeskirjad (i) registrikaebustega tegelemise menetluste, (ii) huvirühmade lobitöö eelarvete koostamise ja (iii) asjakohaste tegevuste registrile teatamise kohta.

Euroopa Pangandusjärelevalve (EBA) võttis viivitamata meetmed, et järgida läbipaistvusega seotud nõudeid vastusena kaebusele **2497/2010/FOR**. Oma valmisoleku kinnituseks nõustus EBA avaldama avalikul ärakuulamisel osalenute nimekirja, nagu palus kaebuse esitaja.

Juhtumi **3106/2007/FOR** puhul nõustus Euroopa Raviamet (EMA) andma avalikkusele juurdepääsu aruannetele, mis käsitlevad ühe ravimi arvatavat risket kõrvaltoimet. Ombudsman väljendas rahulolu seoses selle olulise edusammuga EMA töö läbipaistvamaks muutmisel.

Komisjon andis kaebuse esitajale piiramatut juurdepääsu dokumentidele, millega kaebuse esitaja soovis tutvuda juhtumi **2609/2010/BEH** raames, vaatamata esialgsele väitele, et dokumendid kuuluvad üldsuse juurdepääsu erandi alla, kuna need käsitlevad kaitsepoliitilisi ja sõjalisi küsimusi.

Lepingud ja hanked

Juhtumiga **1786/2010/PB** tegelemisel võttis komisjon konkreetseid meetmeid, et muuta ELi teadustöö rahastamine vähem bürokraatlikuks. Komisjon lähtus ombudsmani järeldustest, et usaldusväärse finantsjuhtimise põhimõttega on vastuolus see, kui kehtestatakse kohustusi, mis panevad toetusesaajatele ebaproportsionaalse koormuse.

Juhtumi **3264/2008/GG** puhul tunnistas komisjon, et ta ületas oma otseseid volitusi, kui teatas kaebuse esitaja tööandjale oletustest, mis hiljem osutusid põhjendamatuks.

Põhiõiguste harta

Juhtumid **1804/2009/MHZ** ja **899/2011/TN** käsitlesid ELi personalieeskirjade sätet, mille kohaselt töötaja ülalpeetava lapse toetust võidakse kahekordistada, kui lapsel on tõsine haigus, millest tulenevad suured kulud. Nii Euroopa Parlament kui ka Euroopa Komisjon reageerisid positiivselt nimetatud juhtumite puhul, mis puudutasid kaht põhiõiguste harta sätet, täpsemalt sätet, mis käsitleb puuetega inimeste integreerimist ühiskonda, ja sätet, mis käsitleb õigust heale haldusele.

Keelepoliitika

Siseturu Ühtlustamise Amet (OHIM) nõustus muutma oma keelepoliitikat pärast seda, kui ombudsman oli algatanud juhtumi **2413/2010/MHZ** uurimise. OHIM nõustus võtma liidu kodanikelt vastu kirjalikke päringuid ükskõik millises ELi ametlikus keeles ning andma vastuse samas keeles. Samuti otsustas amet teha oma kodulehe kättesaadavaks kõikides ELi keeltes ning tutvustada seal ka oma keelepoliitikat.

Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) nõustus juhtumi **2533/2009/VIK** puhul, mis puudutas väidetavat keelelist diskrimineerimist, avaldama asjakohased selgitused oma veebilehel ning reageeris kaebuse esitaja vastavasisuliste konstruktiivsetele ettepanekutele positiivselt.

Kui palju oli kaebusi ja uurimisi?

Ombudsman registreeris 2011. aastal 2 510 kaebust, millest 698 kuulusid tema pädevusse. Võrdluseks: 2010. aastal registreeris ombudsman 2 667 kaebust, millest 744 kuulusid tema pädevusse. Ombudsman algatas 396 uurimist (2010. aastal 335) ja lõpetas aasta jooksul 318 uurimist (2010. aastal 326). Kokku tegeles ombudsman rohkem kui 3 828 kaebuse ja teabenõudega, 2010. aastal oli neid 3 700.

Mis meetmeid ombudsman võttis?

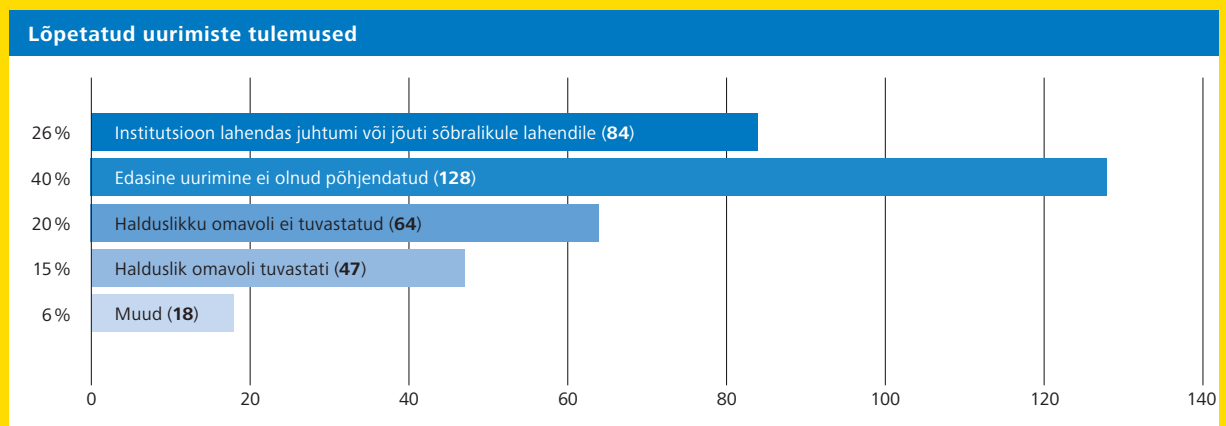
Enam kui 65 %-l juhtumitest (1 667 juhtumit)³, sai ombudsman kaebuse esitajat aidata, algatades uurimise, edastades juhtumi pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda. 47 %⁴ juhtumitest, mille ombudsman edastas või mille puhul ta andis nõu, suunati mõnele Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmele, st riiklikule või piirkondlikule ombudsmanile, või Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjonile. Ombudsman edastas 11 % kaebustest komisjonile. 46 %-l juhtumitest julgustas ombudsman kaebuse esitajat võtma ühendust muude asutustega, nt SOLVITiga. See kogu ELi hõlmav võrgustik tegeleb piiriüleste probleemidega, mis tekivad siis, kui riigiasutused kohaldavad ELi õigusakte liikmesriikides valesti.

Kaebuste esitajad 2011. aastal lõpetatud uurimistes

Äriühingud, ühendused ja muud juriidilised isikud	18 % (57)
Kodanikud	82 % (253)

Uurimiste tulemused

2011. aastal lõpetatud 97 juhtumi korral saavutati positiivne tulemus, st asjaomane institutsioon lahendas juhtumi, nõustus sõbraliku lahendiga või aktsepteeris soovitusel projekti. Halduslikku omavoli ei tuvastatud 64 juhtumi korral, ent tuvastati 47 juhtumi korral. Institutsioon aktsepteeris soovitusel projekti osaliselt või täielikult 13 juhul (2010. aastal seitsmel juhul), samas kui 35 juhtumit lõpetati kriitilise märkusega. 39 juhtumi korral tegi ombudsman lisamärkusi, et aidata edasist tööd paremaks muuta.



Märkus 1. Mõnel juhul lõpetati uurimine kahel või enamal põhjusel. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui 100.

Märkus 2. Ühel juhul, kui ombudsman tuvastas haldusliku omavoli, lõpetas ta uurimise kriitilise märkuse ja soovitusel projektiga, mida institutsioon täielikult aktsepteeris.

³ See arv hõlmab 124 kaebust, mis registreeriti 2010. aasta lõpus, kuid mida menetleti 2011. aastal. See ei hõlma 38 kaebust, mis registreeriti 2011. aasta lõpus ja mida aasta lõpus veel menetleti, et määrata kindlaks võetav meede.

⁴ Mõnel juhul andis ombudsman kaebuse esitajale rohkem kui üht liiki nõuandeid.

Mis institutsioonide, organite või asutuste suhtes uurimisi korraldati?

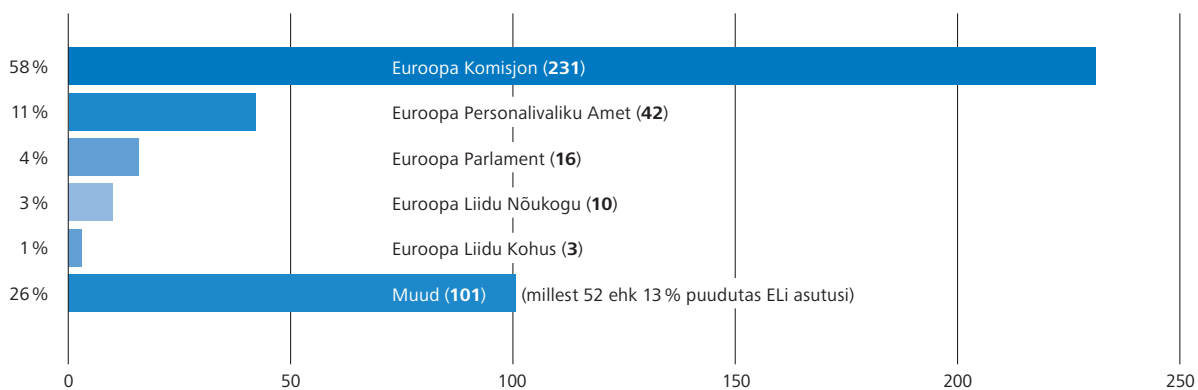
Enamik 2011. aastal algatatud uurimisi (231 juhtumit) oli seotud Euroopa Komisjoniga (58 %). 2010. aastal oli see arv 219. Kuna komisjoni puhul on tegemist Euroopa Liidu peamise institutsiooniga, kes teeb kodanikele otsest mõju avaldavaid otsuseid, siis on üsna ootuspärane, et komisjon on ka kaebuste peamine sihtmärk. Teisel kohal oli Euroopa Personalivaliku Amet 42 kaebusega (2010. aastal 35). 8 % kaebustest, mille korral ombudsman algatas uurimise, esitati

parlamendi, nõukogu ja Euroopa Liidu Kohtu vastu. Oluline on märkida, et ombudsman saab algatada uurimisi üksnes kohtu töö selles osas, mis ei ole seotud õigusemõistmisega.

Mis liiki halduslikku omavoli uuriti?

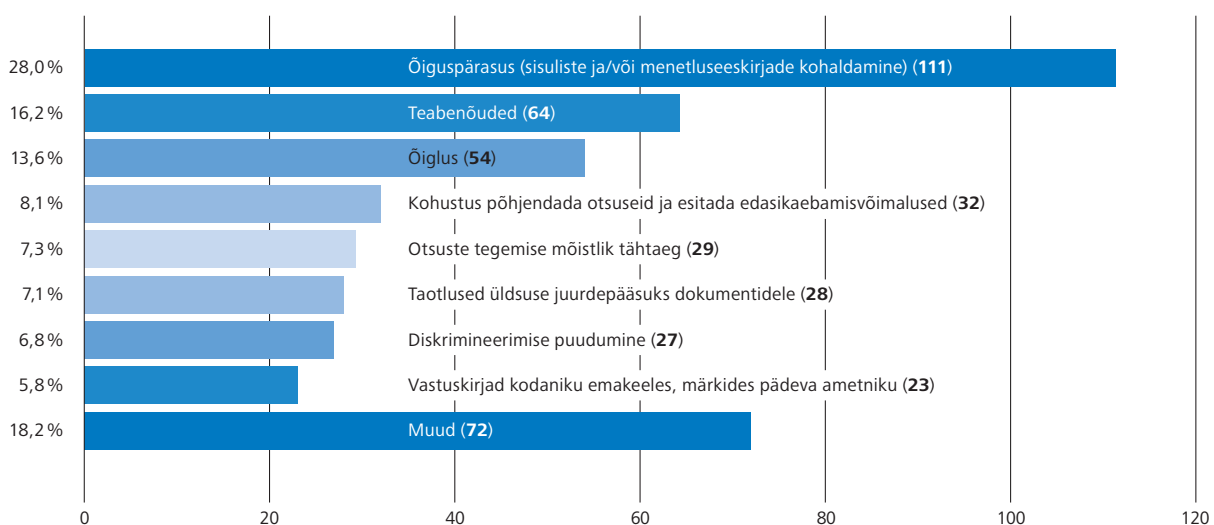
Haldusliku omavoliga on tegemist siis, kui institutsioon ei tegutse vastavalt seadusele, ei järgi hea haldustava põhimõtteid või rikub põhiõigusi. Peamised haldusliku omavoli liigid, mida ombudsman 2011. aastal uuris, käsitlesid seaduslikkust, õiglust ning teabenõudeid.

Uurimisalused institutsioonid ja asutused



Märkus. Ombudsman algatas 2011. aastal omaalgatuslikult ühe uurimise, mis oli suunatud rohkem kui ühele institutsioonile. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui 100.

Väidetav haldusomavoli



Märkus. Mõnel juhul uuriti ühe uurimise käigus kaht või enamat väidetava haldusliku omavoli liiki. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui 100.

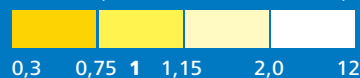
Millistest riikidest saadi kaebusi?

Järgmisest kaardist on näha, millisest riigist pärinevad ombudsmanile 2011. aastal esitatud kaebused. Nagu näha kaebuste suhtarvust, ei ole teatavast liikmesriigist pärit kaebuste arv tingimata proportsionaalne selle riigi elanike arvuga.

Riik	Kaebuste arv	Suhtarv
Luksemburg	29	11,6
Küpros	26	5,2
Belgia	190	3,6
Malta	7	2,8
Sloveenia	28	2,8
Bulgaaria	71	1,8
Iirimaa	38	1,7
Hispaania	361	1,6
Portugal	71	1,3
Austria	52	1,2
Tšehhi Vabariik	64	1,2
Poola	233	1,2
Soome	31	1,1
Slovakkia	29	1,1
Leedu	18	1,0
Ungari	47	0,9
Kreeka	53	0,9
Rootsi	41	0,9
Taani	23	0,8
Saksamaa	308	0,7
Läti	9	0,7
Madalmaad	44	0,5
Prantsusmaa	167	0,5
Ühendkuningriik	141	0,5
Eesti	3	0,4
Rumeenia	42	0,4
Itaalia	97	0,3
Muud	137	
Teadmata	150	

Märkus. Kaebuste suhtarv on saadud igast liikmesriigist laekunud kaebuste protsendi jagamisel liikmesriigi rahvaarvu osatähtsusega kogu ELi rahvastikust. Saadud arv on suurem kui 1 juhul, kui asjaomane liikmesriik on esitanud ombudsmanile rohkem kaebusi, kui võiks riigi rahvaarvu põhjal eeldada.

Suhtarv (kaebuste % / rahvastik %)



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
eo@ombudsman.europa.eu

Käesolev ülevaade on avaldatud Internetis järgmisel aadressil:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Euroopa Liit, 2012

Hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel paljundamine on lubatud,
tingimusel et viidatakse allikale.

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

Kasutatud fondid: FrutigerNext ja Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-328-4 . ISSN 1831-3566 . doi:10.2869/53173 . QK-AD-12-001-ET-C

