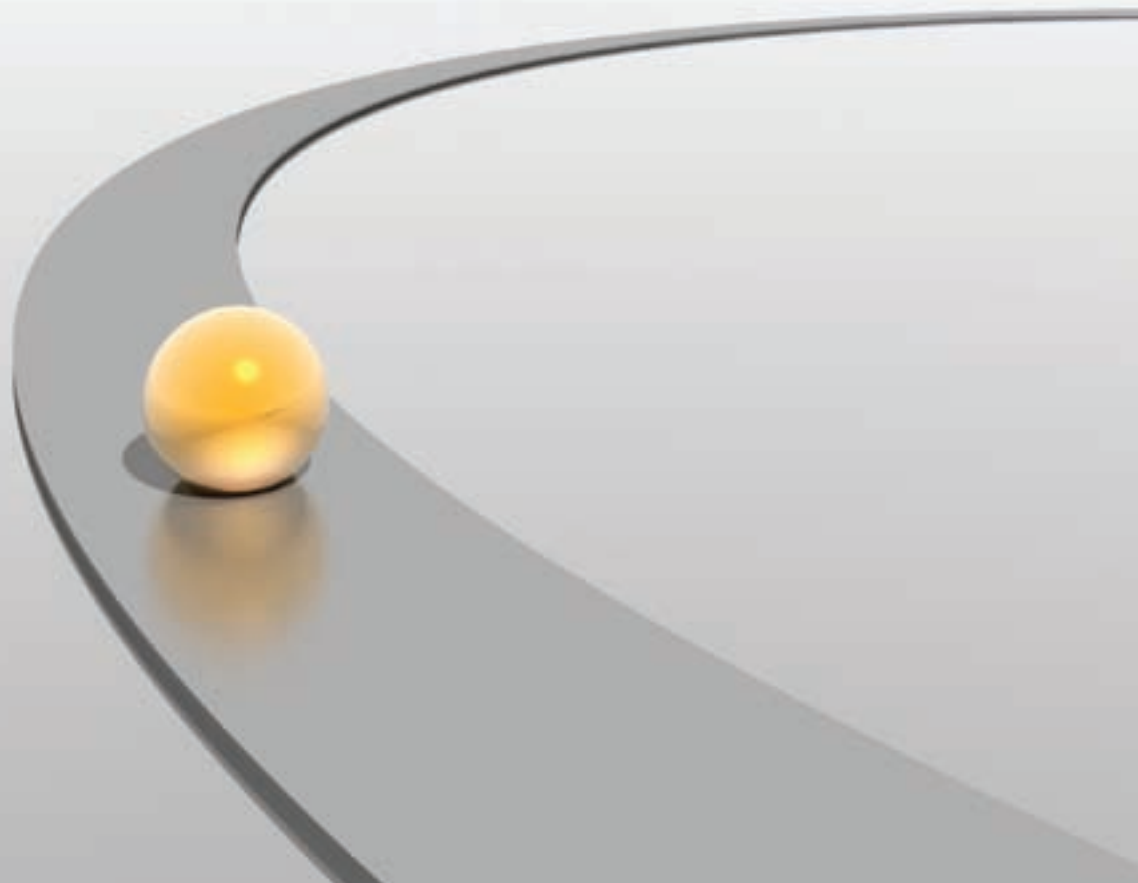


E U R O O P A O M B U D S M A N



A A S T A A R U A N N E 2 0 0 7

K O K K U V Ö T E J A S T A T I S T I K A

E U R O O P A O M B U D S M A N

A A S T A A R U A N N E 2 0 0 7

K O K K U V Ö T E J A S T A T I S T I K A

© Euroopa ühendused, 2008

Kasutamine on lubatud koos allikale viitamisega hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.

ISBN 978-92-9212-133-4

DOI 10.2869/24342

Esikaane foto: © iStockphoto.com/Silence

Aruande täistekst on avaldatud veebilehel <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

TRÜKITUD VALGELE KLOORIVABALE PABERILE



SISSEJUHATUS

Pidades silmas Euroopa kodanike õigust heale haldusele, oli aasta 2007 väga oluline. 12. detsembril allkirjastasid Euroopa Liidu kolme peamise institutsiooni – parlamendi, komisjoni ja nõukogu – presidendid ja eesistujad algselt 2000. aasta detsembris väljakuulutatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta ning kuulutasid selle uuesti välja. Kohustus järgida Lissaboni lepingus sisalduvat õiguslikult siduvat hartat kajastab üha kasvavat arusaama, et Euroopa küsimuste keskpunktiks peavad olema kodanikud. Ombudsmani vaatenurgast on harta põhjanev seetõttu, et esmakordselt tunnustatakse selles liidu kodanike ühe põhiõigusena õigust heale haldusele (artikkel 41).



Hea haldus

Alates 1. aprillist 2003, mil ma sellele ametikohale asusin, on Euroopa ombudsmani põhiline prioriteet olnud hea halduse edendamine. Tuletan Euroopa Liidu institutsioonidele ja asutustele pidevalt meelde, et hea haldus nõuab ametnikelt ja teenistujatelt enamat kui lihtsalt ebaseadusliku käitumise vältimist. Ametnikud ja teenistujad peavad orienteeruma teenindamisele ning tagama, et üldsuse esindajatega käitutaks nõuetekohaselt ja et nad saaksid oma õigusi täiel määral kasutada.

Paistab, et sel sõnumil on konkreetsed tulemused. Mul on heameel teatada, et 2007. aastal tegid Euroopa Liidu institutsioonid ja asutused kaebuste lahendamiseks, ebaõigluse heastamiseks ja vigade parandamiseks tublisti tööd. Aastaga kahekordistus institutsioonide lahendatud juhtumite arv – enneolematu 35 % meie uurimistest lõpetati pärast seda, kui vastav institutsioon nõustus küsimust lahendada. Selle saavutuse tähtsust nii kaebuste esitajate kui ka kodanike jaoks üldiselt ei saa alahinnata. Usun kindlalt, et teeme märkimisväärseid edusamme tõelise teeninduskultuuri saavutamise suunas.

Suhtumise muutumist näitavad ka käesolevas aruandes välja toodud seitse tähtjuhtumit. Neist koguni neli on seotud Euroopa Komisjoniga, kes tegutses mitmesuguste vaidluste lahendamisel kiirelt ja konstruktiivselt. Samuti tahaksin eraldi esile tõsta Euroopa Lennundusohutusameti, kellega juba teist aastat järjest on seotud üks tähtjuhtumeid ning kes näitab seega soovi teha probleemide lahendamiseks ombudsmaniga konstruktiivset koostööd. Nõukogu palus kaebuse esitajalt vabandust pärast seda, kui juhtisin tema tähelepanu keelekõlvimusele, ning kinnitas oma soovi edaspidi samalaadseid probleeme vältida. Euroopa Keskpank andis murelikule kodanikule ülimalt abistava vastuse, rõhutades, et omistab kaebuse esitaja tõstatatud küsimuste selgitamisele suurt tähtsust, ja kutsus teda üles pöörduma edasiste küsimustega panga asjatundjate poole. Minu eesmärk selliste juhtumite rõhutamisel on esitleda hea halduse eeskujulikke näiteid kõikidele Euroopa Liidu institutsioonidele ja asutustele, et nad saaksid nendest innustust ja leida võimaluse oma tavadid nendega võrrelda. 2008. aastal jätkan teeninduskultuuri hoolikat edendamist, et viia see vastavusse kodanike ootustega.

Mõni käesolevas aruandes kajastatud tulemus, mille me kodanike heaks saavutasime, ei nõudnudki ametlikku kirjavahetust asjaomase institutsiooniga. Oleme nüüdseks jõudnud olukorda, kus meie suhted institutsioonidega võimaldavad lahendada üha suurema arvu juhtumeid kiiresti, ilma aeganõudvate järelepärimisteta. Probleemide paindlikumaks lahendamiseks olen hakanud ulatuslikumalt kasutama mitteametlikke menetlusi ning kavatsen seda lähenemist jätkata ka



2008. aastal. Minu silmis tähendab see meie organisatsiooni jaoks pöördepunkti, tõestades nii lugupidamist ombudsmani vastu kui ka institutsioonide soovi kodanikke aidata.

Lahendamist vajavaid probleeme kahtlemata jätkub. Ka 2007. aastal lõpetati 15 % juhtumitest kriitilise märkusega, sest asjaomane institutsioon ei suutnud tagada teenindust tasemel, mida kodanikel on õigus oodata. Käesolevas aruandes on esitatud mõni näide sellistest juhtumitest. Need ulatuvad institutsioonist, kes peamiselt omaenda halduskorralduslikust mugavusest lähtudes keeldus muutmast oma värbamismenetlust, asutuseni, kes rikkumismenetluse käigus ilma konkreetseid selgitusi esitamata ülemäära viivitas. 2008. aastal koostame taas kord nende kriitiliste märkuste osas võetud järelmeetmete aruande eesmärgiga tagada, et institutsioonid võtavad neist õppust. Samuti kavatsen uurida, kuidas oleks võimalik ombudsmani otsuseid muuta lihtsamini mõistetavaks, et need oleksid nii kodanike kui ka ametnike jaoks hea halduse suunistena veelgi tõhusamad.

Hea halduse põhimõtte edendamisel Euroopa Liidu institutsioonides ja asutustes tuleb ilmselgelt veel vaeva näha. Et aidata selles valdkonnas kasulikke strateegiaid kujundada, kutsusin 2007. aasta novembris Brüsselis kokku õpikoja, kus vahetati elavalt mõtteid selle üle, kuidas Euroopa ombudsman saaks aidata reaalsuseks muuta õigust heale haldusele. Aruteludel esitati mitu stimuleerivat ja uuenduslikku ideed järgmisteks aastateks. Jään ootama nende rakendamist kõigi Euroopa kodanike hüvanguks.

Parem teabevahetus

2006. aasta aruande lõpus tõin välja oma kaks eesmärki algavaks aastaks, nimelt teha hea halduse edendamiseks koostööd institutsioonidega ning korraldada ümber teavitamistegevus, et kõik need, kellel võib tekkida vajadus kasutada Euroopa ombudsmani teenuseid, saaksid teenusevõimalustest asjakohaselt teada.

Viimati nimetatud eesmärgi osas oli 2007. aasta tõeliselt murranguline. Lõpuks ometi hakkas paranema vastuvõetavate kaebuste suhtarv. Tänu ambitsioonikale ja hoolikalt suunatud teabekampaaniale suurenes vastuvõetavate kaebuste arv 2006. aastaga võrreldes nii absoluutarvudes kui ka suhteliselt. Nii alustati laekunud kaebuste põhjal aasta jooksul 17 % rohkem uurimisi. Tänu meie jõupingutustele anda kodanikele paremat teavet selle kohta, mida Euroopa ombudsman saab või ei saa teha, aitasime ühtlasi seni suurimal arvul kodanikel leida asjakohast abi riiklikul, piirkondlikul või kohalikul tasandil.

Siinkohal oli 2007. aastal oluliseks edusammuks Euroopa ombudsmanide võrgustiku avalduse vastuvõtmine. Avalduse eesmärk on paremini tutvustada ombudsmanide võrgustiku Euroopa Liidu mõõdet ning selgitada teenuseid, mida võrgustiku liikmed pakuvad kaebuste esitajatele Euroopa Liidu õigusega reguleeritavates küsimustes. Kõikides Euroopa Liidu ametlikes keeltes ilmunud avaldusega saab tutvuda Euroopa ombudsmani veebilehel ja see sisaldub ka käesoleva aruande viiendas peatükis. Võrgustiku liikmed teevad aktiivselt tööd, et tõsta teadlikkust nimetatud avaldusest ning tagada kodanike arusaamine sellest, kes on õige isik nende Euroopa Liiduga seotud kaebuste lahendamiseks.

Veel üks oluline algatus selles valdkonnas peaks teoks saama 2008. aastal. Eelmise aasta jooksul töötas minu büroo välja interaktiivse juhendi, mis avaldatakse algaval aastal ombudsmani uuel veebilehel. Selline oluline vahend aitab kodanikel leida kõige sobivamad viisid oma kaebuste lahendamiseks. Juhend peaks võimaldama enamikul kaebuste esitajatel pöörduda vahetult selle asutuse poole, kes on kõige sobilikum nende kaebusega tegelemiseks. Loodetavasti näitab juhendi edukust meie büroosse laekuvate vastuvõetamatute kaebuste arvu edasine vähenemine.

Kohe alguses kõige sobilikuma aadressaadi kindlaksmääramine on tähtis mitmel põhjusel. See aitab vältida inimeste pettumust, kui nad leiavad, et asutus, kelle poole nad pöördusid, ei suuda neid aidata. Samuti tähendab see kaebuste kiiremat ja tõhusamat lahendamist, tagades kodanikele seega võimaluse täielikult teostada kõiki oma Euroopa Liidu õigusaktidest tulenevaid õigusi. Lõpuks on



oluline ka see, et laekunud vastuvõetamatute kaebuste osakaalu vähenedes suudab ombudsmani institutsioon paremini täita oma põhiülesannet – aidata kodanikke, kes ei ole rahul sellega, kuidas Euroopa Liidu institutsioonid ja asutused nendega käituvad. Tulemused, mida ombudsmani büroo nende isikute jaoks saavutab, on kahtlemata minu töö kõige enam headmeelt pakkuv tahk. Käesolevas aruandes on esile toodud 2007. aastal saavutatud edukate tulemuste mitu näidet. Soovin seda tööd Euroopa kodanike heaks järgmisel aastal jätkata.

Olen korduvalt kinnitanud, et aastaaruanne on ombudsmani kõige tähtsam dokument. See võimaldab tal anda oma tööst aru Euroopa Parlamendile, kelle ees ta vastutab. Euroopa Liidu institutsioonidele ja asutustele on aruanne vahend, mis aitab neil oma haldust parandada. See muudab ombudsmani töö kättesaadavaks paljudele nendele, kes soovivad tema tegevust jälgida: üldsusele, meediale, akadeemilistele ringkondadele, riigi- ja kohalike omavalitsuste teenistujatele ning üle terve maailma ombudsmanide büroodes töötavatele kolleegidele. Viimastel aastatel on aruannet muudetud kasutajasõbralikumaks. Ka käesolevas aruandes on uuendusena teatavaid täiustusi – kõige ilmsemad on need viiendas ja kuuendas peatükis, kus ürituste ja kohtumiste eelneva üksikasjaliku loetlemise asemel otsustasime oma tegevust kirjeldada ja analüüsida. Loodame, et aruande lugemine on sellevõrra huvitavam ning kajastab tõepäraselt selliste oluliste algatuste lisaväärtust. Jääme ootama teie tagasisidet.

Strasbourg, 15. veebruar 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



KOKKUVÕTE

Euroopa ombudsmani kolmeteistkümnes aastaaruanne Euroopa Parlamendile annab ülevaate ombudsmani tegevusest 2007. aastal. See on viies aruanne, mille esitab hr P. Nikiforos DIAMANDOUROS, kes alustas tööd Euroopa ombudsmanina 1. aprillil 2003. aastal.

ARUANDE ÜLESEHITUS

Aruanne koosneb kuuest peatükist ja neljast lisast. Aruanne algab ombudsmani eessõnaga, milles ta toob esile möödunud aasta kõige märkimisväärsamad arengud ning kirjeldab tulevikuplaane. Sellele järgneb käesolev kommenteeritud kokkuvõte, mis moodustab aruande esimese peatüki.

Teises peatükis kirjeldatakse ombudsmani tegevust kaebuste käsitlemisel ja uurimisel. Peatükis esitatakse ülevaade aasta jooksul käsitletud kaebustest, sealhulgas pärast uurimist lõpetatud juhtumite tulemuste temaatiline analüüs. See analüüs hõlmab ombudsmani 2007. aasta otsuste kõige olulisemaid õiguslikke ja faktilisi tulemusi.

Kolmandas peatükis on esitatud osa ombudsmani 2007. aasta otsuste kokkuvõtetest ning käsitletud kaebuste ja omaalgatuslike uurimistega hõlmatud teemavalikut ja kaasatud institutsioone. Kokkuvõtted on järjestatud esmalt tulemuse või tagajärje liigi ning seejärel asjaomase institutsiooni või asutuse järgi. Peatüki lõpus on esitatud ombudsmani omaalgatuslikule uurimisele järgnenud otsuse kokkuvõte ja riikliku ombudsmani esitatud päringu näide.

Neljandas peatükis käsitletakse suhteid Euroopa Liidu teiste institutsioonide ja asutustega. Peatüki alguses kirjeldatakse ombudsmani ning institutsioonide ja asutuste konstruktiivse töösuhte olulisust, seejärel loetletakse töösuhetega seotud koosolekud ja üritused 2007. aastal.

Viiendas peatükis käsitletakse Euroopa ombudsmani suhteid riiklike, piirkondlike ja kohalike ombudsmanide kogukonnaga Euroopas ja mujal. Peatükis kirjeldatakse üksikasjalikult Euroopa ombudsmanide võrgustiku tegevust, samuti käsitletakse ombudsmani osalemist seminaridel, konverentsidel ja koosolekutel.

Kuuendas peatükis antakse ülevaade ombudsmani teavitustegevusest. Selles kuueks osaks jaotatud peatükis kirjeldatakse aasta tippsündmusi, ombudsmani teavitusviise, konverentse ja koosolekuid, kus ombudsman ja tema töötajad osalesid, meediasuhteid, väljaandeid ning veebisuhtlust.

A-lisa sisaldab Euroopa ombudsmani 2007. aasta töö statistilisi andmeid. B- ja C-lisas esitatakse üksikasjalikud andmed vastavalt ombudsmani eelarve ja töötajate kohta. D-lisas on loetletud kolmandas peatükis sisalduvad otsused juhtumite järjekorranumbri, teema ning väidetava haldusomavoli liigi järgi. Samuti on D-lisas loetletud tähtjuhtumid ja kõik 2007. aastal kriitilise märkusega lõpetatud juhtumid.

LÜHIÜLEVAADE

Euroopa ombudsmani missioon

Euroopa ombudsmani büroo loodi Maastrichti lepinguga Euroopa Liidu kodakondsuse ühe osana. Ombudsman uurib kaebusi ühenduse institutsioonide või asutuste haldusomavoli kohta, välja arvatud Euroopa Kohtu ja esimese astme kohtu korral, kui need tegutsevad õigusemõistjana. Euroopa Parlamendi heakskiidul on ombudsman määratlenud haldusomavoli viisil, mis eeldab inimõiguste austamist ning õigusriigi ja hea halduse põhimõtete järgimist.



Peale üksikisikute, ettevõtete ja organisatsioonide kaebustele vastamise teeb ombudsman ka ennetavat tööd, algatades omaalgatuslikke uurimisi, kohtudes Euroopa Liidu institutsioonide ja asutuste liikmete ja ametnikega ning teavitades kodanikke nende õigustest ja sellest, kuidas neid õigusi kasutada.

Kaebused ja uurimised 2007. aastal

2007. aastal laekus ombudsmanile 3 211 uut kaebust (2006. aastal oli kaebusi 3 830). Teiselt poolt kasvas vastuvõetavate kaebuste arv nii absoluutarvudes kui ka suhteliselt – 449 kaebuselt (12 % esitatud kaebuste koguarvust) 2006. aastal 518 kaebuseni (16 %) 2007. aastal. Selle tulemusel alustati laekunud kaebuste põhjal aasta jooksul 17 % rohkem uurimisi.

2007. aastal saadeti 58 % kõikidest kaebustest ombudsmanile elektrooniliselt, kas e-postiga või täites vastava kaebusvormi ombudsmani veebilehel. Otse kodanikelt laekus 3 056 kaebust ning äriühingutelt ja muudelt ühingutelt saadi 155 kaebust.

Peaaegu 70 %-l juhtumitest sai ombudsman kaebuse esitajat aidata, algatades kõnealuse küsimuse uurimise, suunates selle pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole probleemi kiireks ja tõhusaks lahendamiseks pöörduda.

Aasta jooksul algatati kaebuste põhjal kokku 303 uut uurimist. Peale selle algatas ombudsman omal algatusel kuus uurimist. Üldse tegeles Euroopa ombudsman 2007. aastal kokku 641 uurimisega, millest 332 jätkusid 2006. aastast.

Nagu eelmistel aastatel, oli ka tänava enamik uurimisi (413 ehk 64 %) seotud Euroopa Komisjoniga. Et Euroopa Komisjon on ühenduse peamine institutsioon, kes võtab vastu kodanikele vahetat mõju avaldavaid otsuseid, on loomulik, et kodanikel on kõige enam kaebusi just selle institutsiooni kohta. Euroopa Personalivaliku Ametiga (EPSO) oli seotud 87 uurimist (14 % kõikidest uurimistest), Euroopa Parlamendiga 59 (9 %), Euroopa Pettustevastase Ametiga 22 (3 %) ning Euroopa Liidu Nõukoguga 8 (1 %).

Peamised väidetava haldusomavoli liigid olid vähene läbipaistvus, sealhulgas teabe andmisest keeldumine (28 % juhtumitest), ebaõiglus või võimulialdus (18 %), menetlusviga (13 %), välditavad viivitused (9 %), diskrimineerimine (8 %), hooletus (8 %), õiguslikud eksimused (4 %) ning suutmatus tagada kohustuste täitmist, st Euroopa Komisjoni suutmatus täita oma rolli asutamislepingu täitmise järelevalvajana liikmesriikide suhtes (3 %).

Ombudsmani põhiliselt e-posti kontolt vastati 2007. aastal kokku 7 273-le e-posti teel laekunud teabepäringule. Nendest 3 127 olid kodanike massipostitused seoses Euroopa ombudsmanile juba laekunud kaebustega ning 4 146 olid iseseisvad teabepäringud.

Kokku käsitles ombudsman kõnealuse aasta jooksul seega 10 484 kaebust ja teabepäringut.

Ombudsmani uurimiste tulemused

2007. aastal lõpetas ombudsman 348 juhtumi uurimise, mis oli 40 % rohkem kui 2006. aastal. Nendest juhtumitest 341 olid seotud kaebustega ja 7 olid omaalgatuslikud. Alljärgnevalt on esitatud uurimiste tulemuste ülevaade.

Haldusomavoli ei tuvastatud

2007. aastal lõpetati 95 juhtumit, mille korral haldusomavoli ei tuvastatud. Selline tulemus ei ole kaebuse esitaja jaoks tingimata negatiivne, sest ta saab vähemalt asjaomaselt institutsioonilt või asutuselt täieliku selgituse tolle tegevuse kohta ning ombudsmani arvamuse juhtumist. Allpool on esitatud näiteid juhtumitest, mille korral haldusomavoli ei tuvastatud.

- Ombudsmanile esitati kaebus, milles väideti, et Euroopa Komisjon toimis valesti, jättes võtmata meetmed Iirimaa suhtes seoses Euroopa Liidu elupaikade direktiivi võimaliku rikkumisega. Kaebuse esitaja vaidles vastu ka komisjoni otsusele mitte võtta edasisi meetmeid



jäätmedirektiivi võimaliku rikkumisega seotud väidete osas. Ombudsman leidis, et komisjon oli oma strateegilist rolli nende direktiivide rakendamisel põhjendatult selgitanud. Samuti märkis ombudsman, et selle juhtumi korral oli komisjon andnud kaebuse esitajale kasulikke nõuandeid. (3660/2004/PB)

- Kaebuse esitaja väitis muu hulgas läbipaistvuse puudumist ja põhjendamatuid viivitusi Euroopa Ravimiameti (EMA) vastustes küsimustele, mille ta esitas teatava antidepressandi ohutuse ja kaasneva suitsiidiriski kohta. Kaebuse esitaja abikaasa oli sooritanud seda ravimit tarbides suitsiidi ning kaebuse esitaja pöördus mitme küsimuse ja teabepäringuga ameti poole. Uurimise käigus palus amet kaebuse esitajalt vabandust, et ei olnud mõnele tema küsimustele vastanud, ja esitas seejärel need vastused. Kuigi see kaebuse esitajat ei rahuldanud, võttis ombudsman seisukoha, et ameti tegevusega kõrvaldati ombudsmani täheldatud probleemid ja et haldusomavoli seega enam ei esinenud. (2370/2005/OV)
- Greenpeace esitas ombudsmanile kaebuse, väites, et komisjon oli esitanud ebatäpseid, eksitavaid ja laimavaid süüdistusi seoses selle vabaihenduse avaldatud uuringuga, milles käsitleti töötajate liikumist komisjoni ja lobitööd tegeva keemiatööstuse vahel. Uurimise käigus jõudis ombudsman järeldusele, et selline väide ei ole põhjendatud. Kuigi haldusomavoli ei tuvastatud, rõhutas ombudsman seadusandliku menetluse käigus tehtava lobitöö läbipaistvuse tähtsust. (2740/2006/TN)

Isegi juhul, kui ombudsman ei tuvasta haldusomavoli, võib ta leida võimaluse, kuidas institutsioon või asutus saab oma halduse kvaliteeti edaspidi parandada. Sellisel juhul esitab ombudsman lisamärkuse, nagu ta tegi näiteks järgmise juhtumi korral.

- Poola keskkonnabüroo väitis, et Euroopa Investeeringuspank (EIP) tegutses vastuolus omaenda keskkonnanõuandega, kaasfinantseerides maanteede moderniseerimise projekti Poolas. Ombudsman ei tuvastanud haldusomavoli. Võttes aga arvesse, et kaebuse esitaja oli samal ajal esitanud kaebuse ka Poola ombudsmanile, soovitas Euroopa ombudsman EIP-l kaaluda võimalust luua teabevahetuskanalid asjakohaste riiklike ja piirkondlike kontrolliasutustega, näiteks ombudsmanidega, ning neilt teavet küsida. Sellised asutused oleksid lisateabeallikad, mis aitaksid veenduda, et EIP rahastatud projektid vastavad Euroopa õigusele. (1779/2006/MHZ)

Institutsiooni lahendatud juhtumid ja sõbralikud lahendid

Võimaluse korral püüab ombudsman saavutada positiivset tulemust, mis rahuldab nii kaebuse esitajat kui ka institutsiooni, kelle vastu kaebus esitati. Selliste tulemuste saavutamiseks on ülimalt tähtis ühenduse institutsioonide ja asutuste koostöö, mis aitab tugevdada suhteid institutsioonide ja kodanike vahel ning vältida kulukaid ja aeganõudvaid kohtuvaidlusi.

2007. aasta jooksul lahendas institutsioon või asutus ise pärast ombudsmanile laekunud kaebust 129 juhtumit. See on 2006. aastal lahendatud juhtumitest kaks korda rohkem ning kajastab institutsioonide ja asutuste kasvavat valmisolekut näha ombudsmanile esitatud kaebustes võimalust tehtud vead heastada ning kodanike hüvanguks ombudsmaniga koostööd teha. 2007. aastal lahendati muu hulgas järgmised juhtumid.

- Pärast ühe Saksa ülikooli kaebust komisjoniga tekkinud makse vaidluste üle seoses Erasmus programmi projektiga pöördus ombudsman komisjoni poole, kes juhtumi kahe nädala jooksul lahendas. Ülikool ei olnud suutnud veenda komisjoni arvutusveas. Komisjon tunnistas oma viga ning maksis nõutava summa (5 400 eurot) koos intressiga tagasi. Ombudsman kiitis hariduse ja kultuuri peadirektoraati kaebuse eeskujuliku lahendamise eest pärast seda, kui ta oli nende tähelepanu sellele juhtinud. (3495/2005/GG)
- Komisjon hüvitas tasumata summa (88 000 eurot) Prantsuse konsultatsiooniettevõttele, kes väitis, et kõnealune institutsioon ei olnud tasunud kõiki abikõlblikke kulusid, mida organisatsioon kandis koos Hiinaga peetavas infoühiskonna tehnoloogiaprogrammis osaledes. Komisjon



väitis, et kaebuse esitaja oli teinud kuluaruannetes vea. Pärast ombudsmani sekkumist nõustus komisjon tasumata summa välja maksma. (1471/2007/(CC)RT)

Kui ombudsman tuvastab uurimisel haldusomavoli, püüab ta võimaluse korral jõuda sõbraliku lahendini. Mõnel juhul võib sellise lahendi saavutada siis, kui asjaomane institutsioon või asutus pakub kaebuse esitajale hüvitist. Kõik sellised pakkumised tehakse *ex gratia*, see tähendab õiguslikku vastutust omaks võtmata ja pretsedenti loomata.

Aasta jooksul lõpetati pärast sõbraliku lahendi saavutamist viis juhtumit. 2007. aasta lõpus oli 31 sõbraliku lahendi ettepanekut veel kaalumisel. Allpool on esitatud näiteid juhtumitest, mille korral saavutati 2007. aastal sõbralik lahend.

- Komisjon nõustus ombudsmani pakutud sõbraliku lahendiga ja vähendas summat, mille ta nõudis sisse Liibanonis rakendatud projektiga seotud töövõtjalt. Sellele eelnes kaebus, milles töövõtja väitis, et lepingut käsitleti ebaõiglaselt. Kuigi ombudsman ei leidnud, et kõik töövõtja väited oleksid põhjendatud, tuvastas ta haldusomavoli komisjoni otsuses nõuda sisse teatavad summad. Küsimuse lahendamiseks nõustus komisjon andmeid veel kord hindama. (2577/2004/OV)
- Pärast ombudsmani pakutud sõbralikku lahendit tühistas Euroopa Lennundusohutusamet (EASA) vaidlustatud otsuse. Juhtum oli seotud EASA otsusega, mis käsitles teatavate õhusõidukite tüübihindamise aluseid. Ombudsman ei olnud pärast asjakohaste sätete analüüsimist veendunud, et nimetatud otsuse õiguslik alus on piisav. EASA vastas, et oli suutnud hankida tüübisertifikaadi väljaandmiseks vajalikud andmed ning oli seega vaidlustatud otsuse tühistanud. (1103/2006/BU)
- Endine Euroopa Rassismi ja Ksenofoobia Järelevalvekeskus (EUMC) nõustus pakutud sõbraliku lahendiga, esitades ebaedukale pakkujale põhjalikumaid andmeid tema pakkumise ja võitnud pakkumise võrdlemiseks. Kaebuse esitaja pöördus ombudsmani poole, väites, et EUMC ei olnud tema küsimustele rahuldavalt vastanud ega kohaldanud läbipaistvaid kriteeriume. Pärast uurimist tänas kaebuse esitaja ombudsmani tehtud töö eest ja läbipaistvuse usaldusväärse kaitsmise eest Euroopa Liidus. (1858/2005/BB and 1859/2005/BB)

Kriitilised märkused, soovitusettepanekud ja eriaruanded

Kui sõbralik lahend ei ole võimalik või kui seda ei õnnestu saavutada, lõpetab ombudsman juhtumi kriitilise märkusega asjaomasele institutsioonile või asutusele või esitab soovitusettepaneku.

Kriitiline märkus tehakse tavaliselt järgmistel juhtudel: i) asjaomasel institutsioonil ei ole haldusomavoli kõrvaldamiseks võimalik enam midagi ette võtta; ii) haldusomavoli juhtumil ei näi olevat laiemaid tagajärgi; iii) ombudsman ei pea vajalikuks võtta järelemeetmeid. Kriitiline märkus tehakse ka siis, kui ombudsmani arvates ei ole soovitusettepanekust kasu või kui juhtudel, mil asjaomane institutsioon või asutus soovitusettepanekuga ei nõustu, ei tundu parlamendile eriaruande esitamine ombudsmanile asjakohane.

Kriitiline märkus annab kaebuse esitajale kinnituse selle kohta, et tema kaebus oli põhjendatud, ning näitab asjaomasele institutsioonile või asutusele, mida on valesti tehtud, et tulevikus haldusomavoli vältida. 2007. aastal lõpetas ombudsman kriitilise märkusega 55 uurimist. Nende seas on järgmised juhtumid.

- Ombudsman kritiseeris komisjoni selle eest, et viimane ei avaldanud, nagu seda seadus nõuab, 2005. aasta aruannet juurdepääsu kohta Euroopa Parlamendi, nõukogu ja komisjoni dokumentidele 2006. aastal. Sellele eelnes vabauhenduse Statewatch kaebus. Tunnistades, et komisjon avaldas kõnealuse aruande lõpuks 2007. aasta septembris, rõhutas ombudsman siiski aruannete õigeaegset avaldamist kui üht Euroopa kodanike ees vastutamise põhimehhanismi. (668/2007/MHZ)
- Ombudsman tegi kaks kriitilist märkust Euroopa Personalivaliku Ametile (EPSO) seoses kahe juhtumiga, mis olid seotud nn uute liikmesriikide keelte kasutamisega võrreldes nn



vanade liikmesriikide keeltega. Märkuste aluseks oli ühe Poola ühenduse kaebus seoses töölevõtukatsetega. EPSO teatas ombudsmanile, et on vahepeal muutnud konkursside keelenõudeid. (3114/2005/MHZ)

- Ombudsman kritiseeris komisjoni selle eest, et viimane ei suutnud põhjendada, miks ta ei luba tutvuda liikmesriikide iga-aastaste raamatupidamisaruannetega põllumajandustoetuste kohta. Komisjon väitis, et kõnealuseid andmeid sisaldavad aruanded olid lisatud andmebaasi ning aruannete kujul ei olnud neid enam olemas. Komisjoni sõnul nõuaks kaebuse esitaja taotletud teabe kättesaamine andmebaasi uut ja keerukat programmeerimist. Kuigi ombudsman leidis, et komisjoni lähenemine ei ole rahuldav, otsustas ta seda küsimust edasi mitte käsitleda, sest ühenduse seadusandja võib selliseid õiguslikke küsimusi üldisemalt uurida dokumentidele juurdepääsu käsitleva määruse nr 1049/2001 väljakuulutatud reformi käigus. (1693/2005/PB)

On oluline, et institutsioonid ja asutused rakendaksid pärast ombudsmani kriitilisi märkusi järelmeetmeid, et tulla toime lahendamata küsimustega ja vältida seega haldusomavoli tulevikus. 2007. aasta jooksul koostas ja avaldas ombudsman uurimuse järelmeetmete kohta, mida asjaomased institutsioonid 2006. aastal tehtud kriitiliste märkuste osas võtsid. Uurimusega saab tutvuda ombudsmani veebilehel (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsman kavatses korraldada sarnaseid uuringuid igal aastal ning avaldada tehtud järeldused.

Juhtumite korral, kus tunduvad olevat vajalikud ombudsmani järelmeetmed, st kui asjaomasel institutsioonil on võimalik haldusomavoli kõrvaldada või kui haldusomavoli juhtumid on eriti rasked või laiemate tagajärgedega, teeb ombudsman asjaomasele institutsioonile või organile tavaliselt soovitusettepaneku.

2007. aasta jooksul tehti kaheksa soovitusettepanekut. Peale selle tehti 2007. aastal otsus seitsme 2006. aasta soovitusettepaneku kohta. Aasta jooksul lõpetati kolm juhtumit pärast seda, kui institutsioon soovitusettepaneku heaks kiitis. Ühe juhtumi korral esitati Euroopa Parlamendile eriaruanne. Viis juhtumit lõpetati muudel põhjustel. 2007. aasta lõpus oli kaheksa soovitusettepanekut veel kaalumisel, sealhulgas üks 2004. aasta ja üks 2006. aasta ettepanek.

Üks 2007. aastal tehtud soovitusettepanekutest oli seotud üldsuse juurdepääsuga Euroopa Parlamendi liikmete saadud maksete andmetele. Selle aluseks oli Malta ajakirjaniku kaebus, kelle taotluse teatavate Euroopa Parlamendi liikmete hüvitiste üksikasjalike andmete kohta lükkas parlament tagasi, viidates andmekaitsele. Parlament peaks esitama üksikasjaliku arvamuse selle juhtumi korral esitatud ombudsmani soovitusettepaneku kohta (3643/2005/(GK)WP) 2008. aasta veebruari lõpus. Teises 2007. aastal tehtud soovitusettepanekus soovitas ombudsman komisjonil tungivalt edaspidi vältida põhjendamatu piiranguid seoses ametlike keeltega, milles pakkumiskutse alusel võib pakkumisi esitada (259/2005/(PB)GG). Et see uurimine 2007. aasta lõpus veel kestis, ei ole seda käesoleva aruande kolmandas peatükis käsitletud.

2007. aastal kiideti heaks muu hulgas järgmised soovitusettepanekud.

- Komisjon kiitis heaks soovitusettepaneku, milles ombudsman kutsus komisjoni üles parandama voldikutes, plakatitel ja videomaterjalis sisalduvad ebatäpsed ja eksitavad andmed lennureisijate õiguste kohta. Ombudsmani poole pöördusid kaks lennurettevõtjate ühendust, kritiseerides komisjoni esitatud teavet seoses lennureisijate õigusega saada kompensatsiooni ja abi pardale mittelubamise, lendude tühistamise või pikaajaliste viivituste korral. Pärast ombudsmani sekkumist vahetas komisjon vigadega teabematerjali välja. (1475/2005/(IP)GG ja 1476/2005/(BB)GG)
- Komisjon kiitis heaks soovitusettepaneku, milles ombudsman kutsus komisjoni üles mitte sisse nõudma pensioni, mis maksti ekslikult välja pärast endise töötaja surma. Ettepaneku aluseks oli surnu poja esitatud kaebus. Rohkem kui neli aastat pärast isa surma nõudis komisjon temalt 1 747 euro tagasimaksmist. Komisjon nõustus tagasimaksmise nõudest loobuma. (1617/2005/(BB)JF)



Kui ühenduse institutsioon või asutus ei suuda soovitusettepanekule rahuldavalt vastata, võib ombudsman saata Euroopa Parlamendile eriaruande. Eriaruanne on äärmine ombudsmani käsutuses olev vahend ja viimane sisuline samm, mille ta juhtumi käsitlemisel saab astuda, sest resolutsiooni vastuvõtmine ja parlamendi volituste kasutamine nõuavad juba viimase poliitilist otsust. 2007. aastal esitati järgmine eriaruanne.

- Ombudsman esitas Euroopa Parlamendile eriaruande, milles kritiseeris komisjoni Euroopa töötaja direktiiviga seotud kaebuse käsitlemata jätmise eest. Üle kuue aasta tagasi palus üks Saksa arst komisjonil alustada Saksamaa vastu menetlust, viidates sellele, et viimane rikub töötaja direktiivi. Hoolimata ombudsmani survest ei võtnud komisjon kaebuse osas mingeid meetmeid, väites, et tema ettepanekud direktiivi muutmiseks on ühenduse seadusandja käes. Ombudsman leidis, et kõnealune juhtum tõstatab olulise põhimõttelise küsimuse viisi kohta, kuidas komisjon käsitleb kodanikelt laekunud kaebusi rikkumiste kohta. Ombudsman väitis, et komisjon peaks kaebuse tagasi lükkama või alustama rikkumismenetlust. Tegutsemata jätmine ei ole kooskõlas hea halduse põhimõtetega. (3453/2005/GG)

Omaalgatuslikud uurimised

Ombudsman kasutab õigust alustada omaalgatuslikke uurimisi peamiselt kahel juhul. Esiteks võib ta kasutada seda õigust eesmärgiga uurida võimaliku haldusomavoli juhtumit, kui sellekohase kaebuse on esitanud volitamata isik (st kui kaebuse esitaja ei ole Euroopa Liidu kodanik või elanik ega liikmesriigi registrijärgse asukohaga juriidiline isik). 2007. aastal algatati kaks sellist omaalgatuslikku uurimist. Ombudsman võib omaalgatusliku uurimise õigust kasutada ka selliste probleemide lahendamiseks, mis tunduvad olevat institutsioonides süstemaatilised. Näide:

- 2007. aasta detsembris alustas ombudsman komisjoni tehtavate maksete õigeaegsuse omaalgatuslikku uurimist. Ta palus komisjonil esitada teavet selle kohta, mida on tehtud maksete hilinemise vältimiseks, statistilisi andmeid hilinenud maksete kohta ning ka teavet komisjoni intressipoliitika kohta. Selle uurimise tingisid Euroopa Liidu rahastatud projektide ja lepingutega seotud üksikisikute, ettevõtete ja organisatsioonide kaebused. (OI/5/2007/GG)

2007. aastal alustas ombudsman omaalgatuslikku uurimist muu hulgas seoses EPSO arvutipõhiste katsetega (OI/4/2007/ID) ja komisjoni Teadusuuringute Ühiskeskuse personalihaldusega (OI/6/2007/MHZ).

Aasta jooksul lõpetati järgmine omaalgatuslik uurimine.

- Ombudsman lõpetas omaalgatusliku uurimise seoses komisjoni vastuvõetud meetmetega, millega tagatakse, et puuetega inimesi ei diskrimineeritaks nende suhetes institutsioonidega. Positiivsete meetmetena täheldas ombudsman muu hulgas teabele hõlpsama juurdepääsu tagamist komisjoni veebilehelt ning värbamis- ja reklaamitingimuste parandamist. Siiski rõhutas ombudsman, et tuleks teha enamat selle nimel, et komisjoni töötajad mõistaksid puuetega inimeste vajadusi. Samuti kritiseeris ombudsman ebarahuldavat olukorda Euroopa puuetega õpilaste koolides. (OI/3/2003/JMA)

Hea tava tähtjuhtumid

Mitu eelnimetatud juhtumit illustreerib häid tavasid ja seepärast võib need hõlmata 2007. aasta nn tähtjuhtumite hulka. Sellised juhtumid on Euroopa Liidu teistele institutsioonidele ja asutustele eeskujuks, kuidas ombudsmani tõstatatud küsimustele kõige paremini reageerida. Eeskätt lahendas mitu kaebust kiirelt ja konstruktiivselt **komisjon**. Juhtumi **3495/2006/GG** korral lahendas komisjon kahe nädalaga maksevaidluse Saksa ülikooliga, kui ombudsman oli tema tähelepanu sellele juhtinud. Samamoodi nõustus komisjon juhtumi **2577/2004/OV** korral sõbraliku lahendiga ning vähendas summat, mida ta nõudis sisse Liibanonis toimunud projektiga seotud töövõtjalt. Järjekordses maksevaidluses kiitis komisjon heaks soovitusettepaneku, milles ombudsman kutsus teda üles mitte nõudma pensionit, mis maksti ekslikult välja pärast endise töötaja surma (**1617/2005/(BB)JF**). Peale selle näitas komisjon soovi teha ombudsmaniga konstruktiivset koostööd,



kiites heaks soovitusettepaneku parandada voldikutes, plakatitel ja videomaterjalis sisalduvad ebatäpsed ja eksitavad andmed lennureisijate õiguste kohta (1476/2005/(BB)GG).

Heade tavade näidete hulka kuulub ka juhtum 2580/2006/TN, mille korral ombudsman juhtis **nõukogu** tähelepanu iiri keele küsimusele ning nõukogu palus kaebuse esitajalt vabandust ja kinnitas, et kohustub edaspidi sarnaseid probleeme vältima. **Euroopa Keskpank** (EKP) andis murelikule kodanikule ülimalt abistava vastuse, rõhutades, et omistab kaebuse esitaja tõstatatud küsimuste selgitamisele suurt tähtsust, ja kutsus teda üles pöörduma edasiste küsimustega panga asjatundjate poole (630/2007/WP). Viimane näide institutsioonide ja asutuste positiivsest reaktsioonist 2007. aastal on seotud juhtumiga 1103/2006/BU, mille korral **Euroopa Lennundusohutusamet** (EASA) tühistas pärast ombudsmani pakutud sõbralikku lahendust ühe vaidlustatud otsuse. Juba teist aastat järjest on üks käesolevas aruandes loetletud tähtjuhtumeid seotud EASAgaga, mis näitab selle asutuse valmisolekut teha ombudsmaniga konstruktiivset koostööd.

Täiendav analüüs

Aastaaruande teise peatüki lõpuosas on valik neid ja teisi juhtumeid uuesti läbi vaadatud järgmiste teemade järgi: i) avatus, sealhulgas juurdepääs dokumentidele ja teabele, ning andmekaitse; ii) komisjon kui asutamislepingu täitmise järelevalvaja; iii) pakkumised, lepingud ja toetused; iv) töötajatega seotud küsimused, sealhulgas värbamismenetlused.

Aruande kolmas peatükk sisaldab kokkuvõtteid 50 otsuse kohta neist 348st, millega 2007. aastal juhtumid lõpetati. Kokkuvõtted peegeldavad ombudsmani uurimistega seotud teemade ulatust ja institutsioone, samuti eri liiki järeldusi.

Juhtumeid lõpetavad otsused avaldatakse tavaliselt ombudsmani veebilehel (<http://www.ombudsman.europa.eu>) inglise keeles ja kaebuse esitamise keeles, kui see ei ole inglise keel.

Suhted teiste Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega

Teeninduskultuuri edendamiseks Euroopa Liidu halduses pühendab Euroopa ombudsman palju aega Euroopa Liidu institutsioonide ja asutuste liikmete ja ametnikega kohtumisele. Need kohtumised võimaldavad ombudsmanil selgitada oma töö lähtealuseid ning panna liikmed ja ametnikud mõistma vajadust anda kaebustele konstruktiivne vastus.

2007. aasta ühed olulisimad kohtumised olid kolm üritust Euroopa Komisjoni iga tasandi ametnike ja teenistujatega. Et ombudsman korraldab institutsioonidest kõige rohkem uurimisi just komisjoni suhtes, on äärmiselt tähtis, et komisjon võtaks endale juhtrolli teeninduskultuuri arendamisel ning kodanike õiguste austamisel. Tagasiside, mida ombudsmanile nendel kohtumistel anti, oli äärmiselt julgustav. Neid kolme kohtumist aitasid korraldada eeskätt komisjoni asepresident Margot WALLSTRÖM, kes muu hulgas vastutab ka suhete eest ombudsmaniga, ja komisjoni peasekretär Catherine DAY.

Pidades silmas ombudsmani erisuhet Euroopa Parlamendiga, on ülimalt olulised ka kohtumised parlamendiliikmete ja -ametnikega. Euroopa Parlament valib ombudsmani, kes annab aru parlamendile. Aastaaruande neljandas peatükis on esitatud nimetatud kohtumiste täielik ülevaade. See hõlmab ombudsmani osalemist petitsioonide komitee koosolekutel, kus ta esitas aastaaruande ja eriaruanded, ombudsmani põhikirja muutmist käsitlevat esitlust põhiseaduskomisjonile ning ombudsmani kõnet kodanikuvabaduste, justiits- ja siseasjade komisjonile seoses dokumentidele juurdepääsu käsitleva määruse nr 1049/2001 reformiga.

2007. aastal jätkas ombudsman ka muude institutsioonide ja asutuste teavitamist, kohtudes Euroopa Kohtu, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee, Euroopa Investeerimispanga ja Euroopa Keskpanga juhtivtegelastega.

Selleks et tema enda töötajad oleksid teadlikud arengutest teistes Euroopa Liidu institutsioonides ja asutustes, korraldab ombudsman töötajatele Strasbourgis korrapäraseid koosolekuid, kuhu kutsutakse esinejaid väljastpoolt ombudsmani bürood. 2007. aastal esitlesid ombudsmani



töötajatele Strasbourgis oma tegevust Euroopa Liidu Avaliku Teenistuse Kohtu president hr Paul J. MAHONEY ja Euroopa andmekaitseinspektor hr Peter HUSTINX.

Suhted ombudsmanide ja sarnaste asutustega

Paljud kaebuste esitajad pöörduvad ombudsmani poole siis, kui neil on probleeme riigi, piirkondlike või kohalike ametiasutustega. Euroopa ombudsman teeb tihedat koostööd oma ametivendadega liikmesriikides, et tagada Euroopa Liidu õigusega seotud kaebuste kiire ja tõhus lahendamine. Enamjaolt toimub selline koostöö Euroopa ombudsmanide võrgustiku raames. Võrgustikku kuulub praeguseks ligi 90 bürood 31 riigist nii Euroopa Liidu riiklikul ja piirkondlikul tasandil kui ka Euroopa Liidu kandidaatriikides ning Norras ja Islandil riiklikul tasandil.

Võrgustiku üks eesmärke on hõlbustada kaebuste kiiret edastamist pädevale ombudsmanile või muule samalaadsele asutusele. Võimaluse korral suunab Euroopa ombudsman kaebused otse edasi või annab kaebuse esitajale vajalikku nõu. 2007. aastal andis ombudsman kaebuse esitajale nõu pöörduda riikliku või piirkondliku ombudsmani poole 816 juhul ning suunas otse pädevale ombudsmanile 51 kaebust.

Ombudsmani aastaaruande viiendas peatükis on üksikasjalikult kirjeldatud võrgustiku tegevust 2007. aastal, mille kõrghetk oli oktoobris Strasbourgis toimunud Euroopa Liidu liikmesriikide ja kandidaatriikide riiklike ombudsmanide kuues seminar. Seminari korraldasid Euroopa ombudsman ning Prantsusmaa ombudsman hr Jean-Paul DELEVOYE. Kohtumisel olid esindatud kõik 27 Euroopa Liidu liikmesriiki, kaks kandidaatriiki ning Norra ja Island. Vastavalt Euroopa ombudsmani viiendal seminaril tehtud avaldusele olid esmakordselt osalema kutsutud ka piirkondlikud ombudsmanid nendest riikidest, kus selline institutsioon on olemas, nimelt Belgiast, Saksamaalt, Hispaaniast, Itaaliast, Austriast ja Ühendkuningriigist¹. 2007. aasta seminari teema oli „Mõtestades ümber Euroopa Liidu head haldustava“.

Seminaril võtsid ombudsmanid vastu avalduse, mille eesmärk on aidata teavitada kodanikke ning teisi ombudsmani teenuste kasutajaid eelistest, mida nad võivad oodata Euroopa Liidu õiguse reguleerimisalasse kuuluvate küsimustega võrgustiku liikmete poole pöördudes. Avaldus sisaldub täielikult käesoleva aruande viiendas peatükis, kus on ka seminaril toimunud arutelude üksikasjalik ülevaade.

Viies peatükk jätkub muude viiside kirjeldamisega, mida võrgustik kasutab kogemuste ja heade tavade vahetamiseks. Euroopa ombudsmanide teabeleht (*European Ombudsmen – Newsletter*) oli 2007. aastal teabe vahetamisel äärmiselt väärtuslik abivahend. Teabelehe kaks numbrit, mis ilmusid aprillis ja oktoobris, sisaldasid artikleid järgmistel teemadel: Euroopa Liidu õiguse ülimuslikkus riikliku õiguse suhtes, diskrimineerimine ja vaba liikumise takistused, keskkonnaõiguse probleemid, laste ja eakate õiguste kaitsmine, probleemid tervishoiusektoris ning privaatsus- ja andmekaitseküsimused. Ombudsmani veebipõhine arutelu ja dokumentide esitamise foorum arenesid aasta jooksul jätkuvalt ning võimaldasid büroodel jagada teavet küsimuste ja vastustena. Alustati mitu olulist arutelu väga mitmekesistel teemadel, nagu ealine diskrimineerimine, psühhiaatrilise sundravi õiguslik raamistik, avalike teenuste kvaliteet, ombudsmani büroo õiguseksperptide staatus ning Euroopa Komisjoni algatused rikkumisega seotud kaebuste paremaks käsitlemiseks. Peale selle avaldati igal argipäeval ombudsmani elektroonilisi uudiseid (*Ombudsman Daily News*), mis sisaldasid kõikide võrgustikku kuuluvate büroode artikleid, pressiteateid ja avaldusi.

Peale võrgustiku kaudu toimuva korrapärase mitteametliku teabevahetuse on olemas ka erimenetlus, mille kaudu riiklikud või piirkondlikud ombudsmanid võivad paluda kirjalikke vastuseid Euroopa Liidu õigusega ja selle tõlgendamisega seotud päringutele, sealhulgas konkreetsete juhtumite käigus kerkinud küsimustele. Euroopa ombudsman vastab päringutele ise või suunab need mõnele teisele Euroopa Liidu institutsioonile või asutusele, kui see on asjakohasem. 2007. aastal esitati kolm sellist päringut (üks riikliku, üks piirkondliku ja üks kohaliku tasandi ombudsmani poolt) ning kolm neist lõpetati (sh üks 2005. aastal ja üks 2006. aastal algatatud päring). Näide ühe päringu kohta on esitatud kolmanda peatüki lõpus.

¹ Riigid on loetletud Euroopa Liidu protokollilises järjestuses.



Tutvumisviisiidid liikmesriikide ja kandidaatriikide ombudsmanide juurde osutusid võrgustiku täiustamise seisukohast samuti väga tõhusaks ning olid suurepärase vahend teadlikkuse tõstmiseks võrgustiku pakutavatest teavitustahenditest. 2007. aasta jooksul külastas Euroopa ombudsman oma kolleege Saksamaal (märtsis), Rootsis (mais) ja Belgias (novembris).

Ombudsmani jõupingutused ametikaaslastega koostöö tegemisel kandusid ka väljapoole Euroopa ombudsmanide võrgustikku. Ombudsmanide tegevuse edendamise, institutsioonide suhete arutamise ja heade tavade vahetamise eesmärgil osales hr DIAMANDOUROS mitmel ombudsmanide korraldatud üritusel ning kohtus ametikaaslastega nii Euroopa Liidust kui ka kaugemalt. Viienda peatüki lõpus on esitatud selle tegevuse ülevaade.

Teavitustegevus

Euroopa ombudsman on vägagi teadlik sellest, kui oluline on tagada, et inimesed, kel võib olla probleeme Euroopa Liidu haldusega, teaksid oma õigusest esitada kaebusi. Igal aastal tehakse suuri jõupingutusi kodanike, ettevõtete, vabaühenduste ja muude asjakohaste üksuste teavitamiseks ombudsmani teenustest. Ombudsman ja tema büroo töötajad korraldasid 2007. aasta jooksul toimunud konverentsidel, seminaridel ja kohtumistel üle 130 esitluse. Eespool nimetatud tutvumisviisiidid Saksamaale, Rootsi ja Belgiasse andsid lisavõimaluse tutvustada nendes riikides ombudsmani tegevust.

Aasta üks kõrghetki oli ombudsmani osalemine Rooma lepingu 50. aastapäevale pühendatud üritustel. Erilist huvi pakkusid Berliinis, Budapestis ja Varssavis korraldatud lahtiste uste päevad, mille jooksul tutvusid sajad tuhanded inimesed lähemalt liidu tegevusega. Nagu igal aastal, osales ombudsmani büroo ka seekord Euroopa Parlamendi korraldatud lahtiste uste päeval Strasbourgis ja Brüsselis. Küllastajatele jagati 26 keeles ombudsmani tööd käsitlevat materjali koos mitmesuguste reklaamesemetega. Kõikidel nendel üritustel osalesid ka büroo töötajad, kes vastasid küsimustele ombudsmani töö kohta.

Meediaüritused jätkusid tempokalt – 2007. aastal andis ombudsman kuus pressikonverentsi ning üle 40 intervjuu trüki-, tele- ja veebiajakirjanikele. Ajakirjanikele ja teistele huvitatud isikutele üle terve Euroopa edastati 17 pressiteadet. Nendes käsitletud teemad hõlmasid ombudsmani uurimist hilinevad maksete osas, dokumentide ja teabe kättesaadavuse probleeme, kaebust seoses Euroopa töötaja direktiiviga ning komisjoni avaldatud teabematerjali lennureisijate õiguste kohta.

2007. aastal avaldati ja levitati mitu trükist, et teatada peamistele sidusrühmadele ja üldsusele teenustest, mida ombudsman pakub Euroopa Liidu kodanikele ja elanikele. Erilist huvi pakkus 2007. aastal uus ettevõtetele ja organisatsioonidele suunatud infoleht, milles ülevaetlikult selgitatakse, mida ombudsman saab teha nende jaoks. Infolehte jagati koos muu asjakohase materjaliga võimalikele kaebuse esitajatele suunatud postituskampaania käigus. Kampaanias keskenduti eeskätt Euroopa kaubanduskodadele ja advokaadibüroodele, kellele saadeti kokku üle 5 000 isikliku kirja. Kampaania osutus väga edukaks ja terve aasta vältel laekus lisataotlusi ombudsmani väljaannetele.

Ombudsmani veebilehte uuendati korrapäraselt, avaldades seal otsuseid, pressiteateid ja andmeid ombudsmani tegevuse kohta. Suurema tähelepanu juhtimiseks ombudsmani omaalgatuslikele uurimistele loodi veebilehel eriline jaotis.

Ajavahemikus 1. jaanuarist kuni 31. detsembrini 2007 külastas ombudsmani veebilehte 449 418 inimest. Kõige rohkem külastati veebilehe ingliskeelset versiooni, järgnesid prantsuse-, hispaania-, saksa- ja itaaliakeelne versioon. Riikide järgi oli enim küllastajaid Itaaliast, järgnesid Hispaania, Rootsi, Ühendkuningriik ja Saksamaa. Ombudsmani veebilehel on olemas ka lingid Euroopa riiklike ja piirkondlike ombudsmanide veebilehetele. 2007. aastal kasutati linke üle 82 000 korra, mis näitab selgelt Euroopa ombudsmanide võrgustiku kaudu pakutavate teenustega kaasnevat lisandväärtust kodanikele.



Sisearengud

Ombudsman jätkas 2007. aastal tööd selle nimel, et tagada institutsiooni suutlikkus tegeleda 27 liikmesriigi kodanike kaebustega asutamislepingu 23 keeles.

Pärast avalikku värbamismenetlust nimetas ombudsman 1. juulil 2007 ametisse õigusosakonna uue juhi. Kvaliteedikontrolli ja tulemuslikkuse tõhustamiseks jagati õigusosakond neljaks talituseks, mille juhatajad on juhtivad õigusametnikud. Juhtumite käsitlemise hõlbustamiseks võeti kasutusele uus infotehnoloogiarakendus. Kõik need arengud aitasid oluliselt kaasa tulemuslikkuse kasvule aasta jooksul. Lõpetatud juhtumite kasv 40 % võrra 2007. aastal kinnitab, et ombudsmani büroo õigusosakonna korralduse ja toimimise parandamine viimaste aastate jooksul hakkab lõpuks tõelist mõju avaldama. Ombudsman kavatses neid arenguid toetada ka 2008. aastal.

Korralduslikust küljest toimus 2007. aastal väike muudatus ka ombudsmani büroo kaebuste käsitlemise sekretariaadis, mis allub nüüd vahetult õigusosakonna juhataja abile. Selline korraldus kajastab täpsemalt sekretariaadi ülesandeid, mis on tihedalt seotud õigusosakonna tööga.

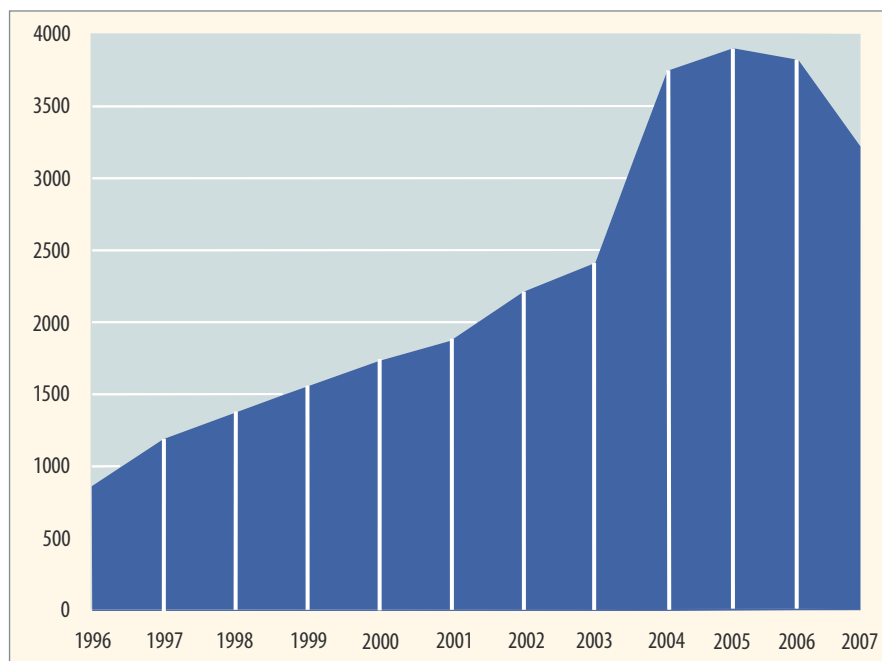
Ombudsmani büroo ametikohtade loetelus oli 2007. aastal 57 ametikohta, mis on sama kui 2006. aastal. 2008. aastal ei ole ametikohtade arvu kavas suurendada. 2008. aasta eelarve assigneeringud on kokku 8 505 770 eurot (2007. aastal olid assigneeringud kokku 8 152 800 eurot).



STATISTIKA

1 2007. AASTAL KÄSITLETUD JUHTUMID

1.1	2007. AASTA UURIMISTE KOGUARV	3 760
	– Jätkuvate uurimiste arv 31.12.2006 seisuga.....	332 ¹
	– Vastuvõetavuse otsust ootavad kaebused 31.12.2006 seisuga.....	211
	– 2007. aastal laekunud kaebused.....	3 211
	– Euroopa ombudsmani omaalgatuslikud uurimised	6

Laekunud kaebuste arv aastatel 1996–2007

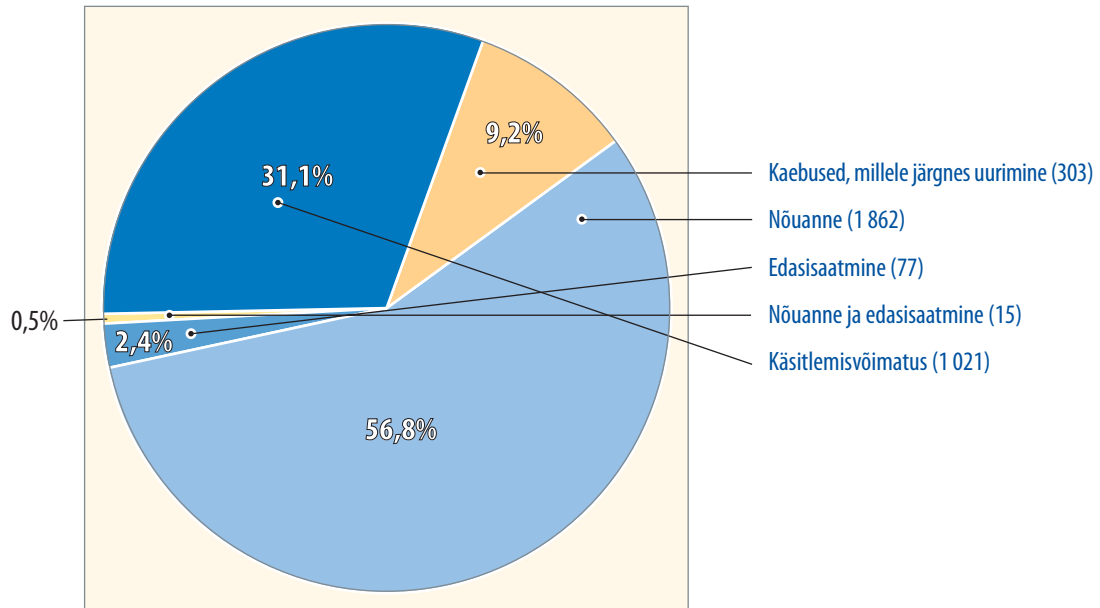
1.2	VASTUVÕETAVUSE HINDAMINE LÕPETATUD.....	95 %
------------	--	-------------

¹ Nendest 9 olid Euroopa ombudsmani algatatud ja 323 põhinesid kaebustel.

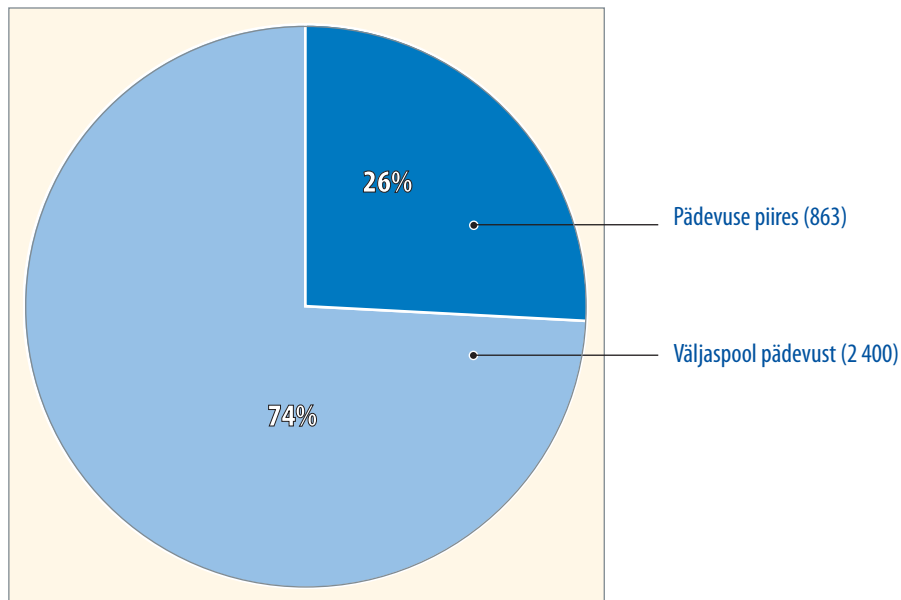


1.3 KAEBUSTE LIIGITUS

Euroopa ombudsmani tegevuse järgi kaebuste lahendamisel

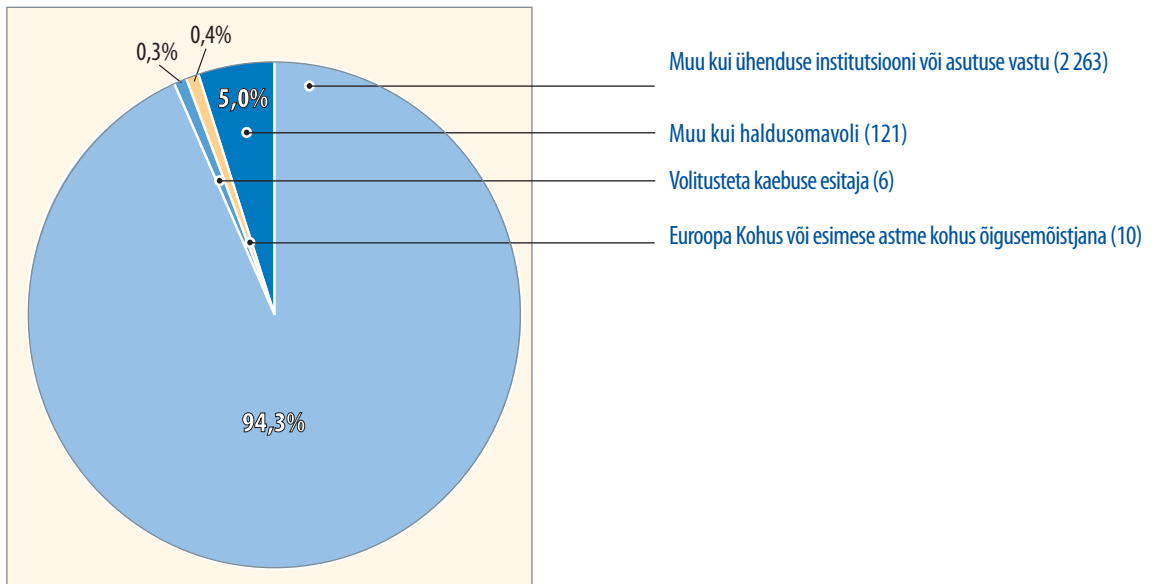


Euroopa ombudsmani pädevuse järgi



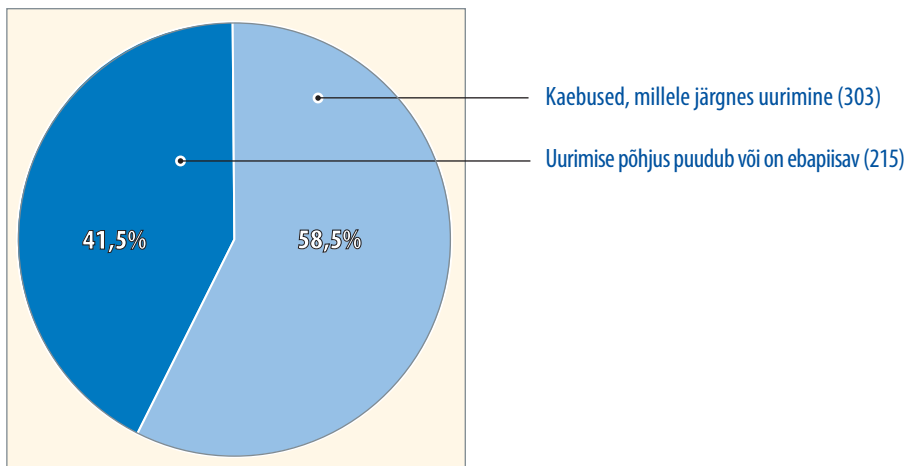


Väljaspool pädevust

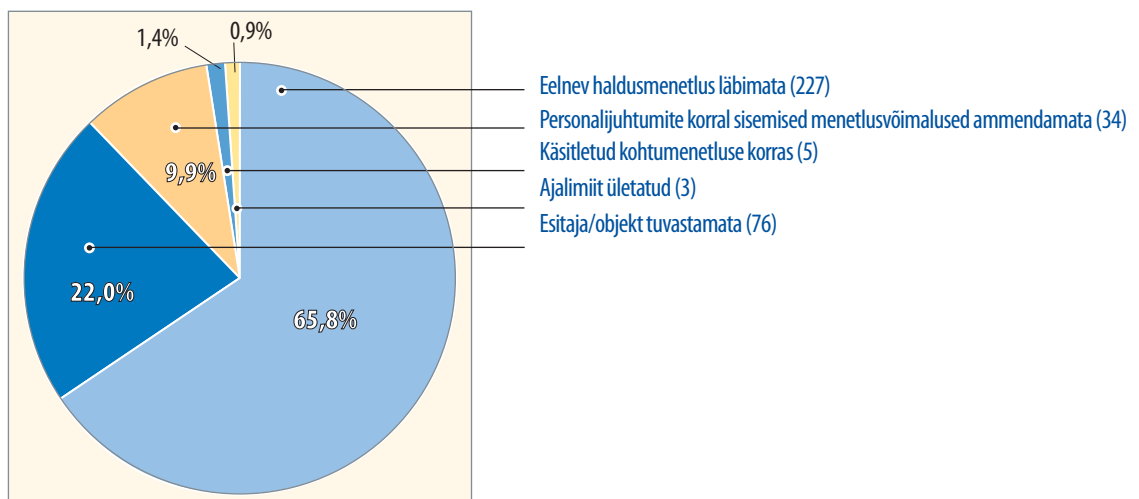


Pädevuse piires

Vastuvõetavad kaebused



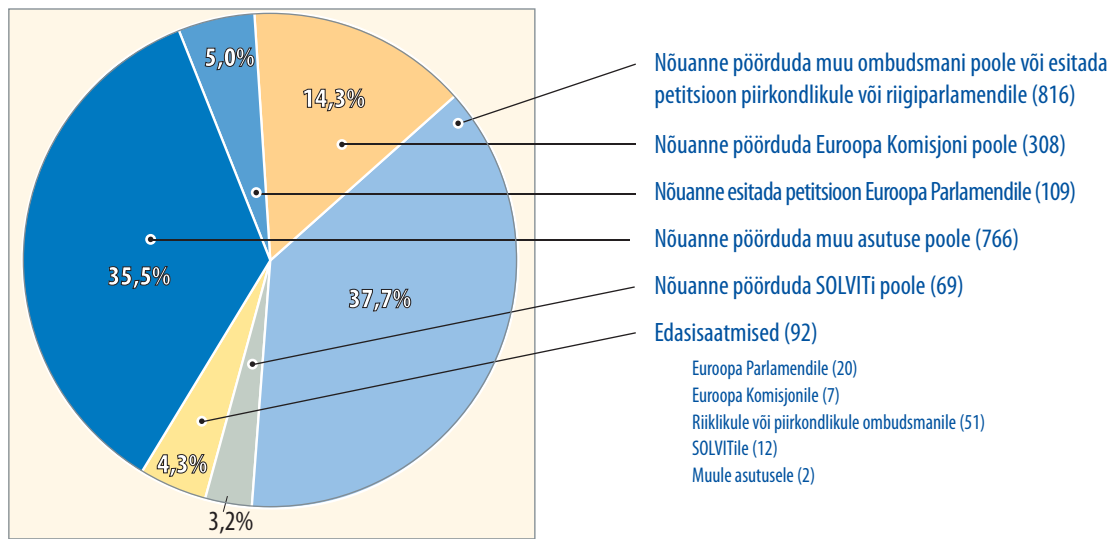
Vastuvõetamatud kaebused





2 EDASISAATMISED JA NÕUANDED

(Mõnel juhul anti mitu nõuannet)

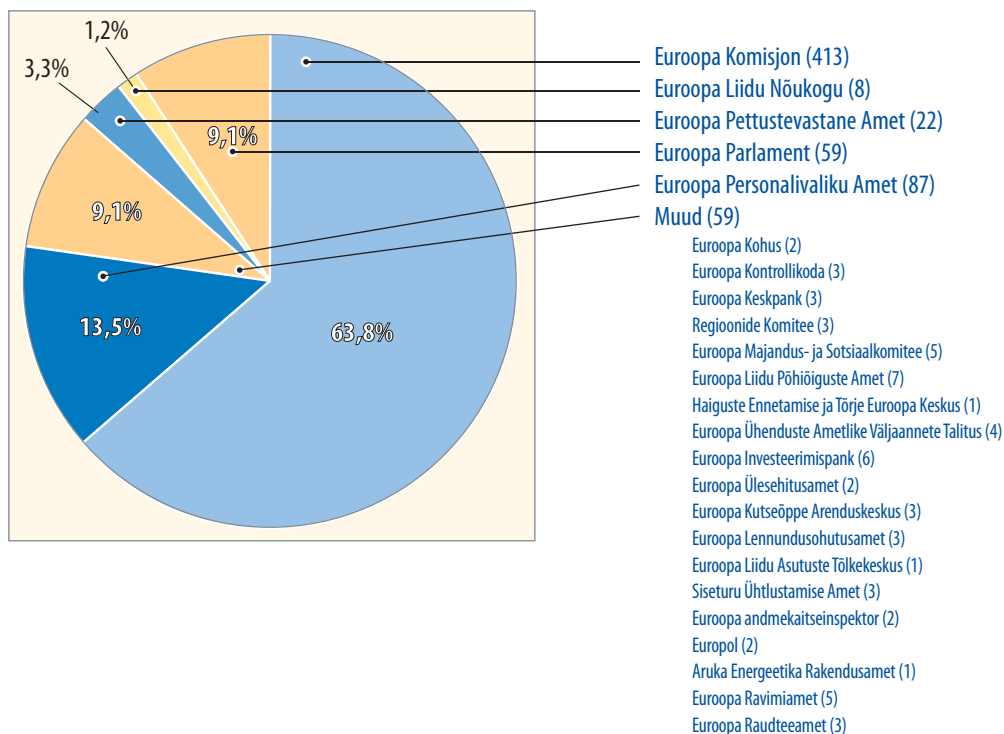


3 2007. AASTAL KÄSITLETUD UURIMISED 641

2007. aastal käsitles Euroopa ombudsman 641 uurimist, millest 309 (neist 6 omaalgatuslikku) algatati 2007. aastal ja 332 uurimist (neist 9 omaalgatuslikku) olid algatatud enne 31.12.2006.

3.1 UURIMISE ALL OLNUD INSTITUTSIOONID JA ASUTUSED

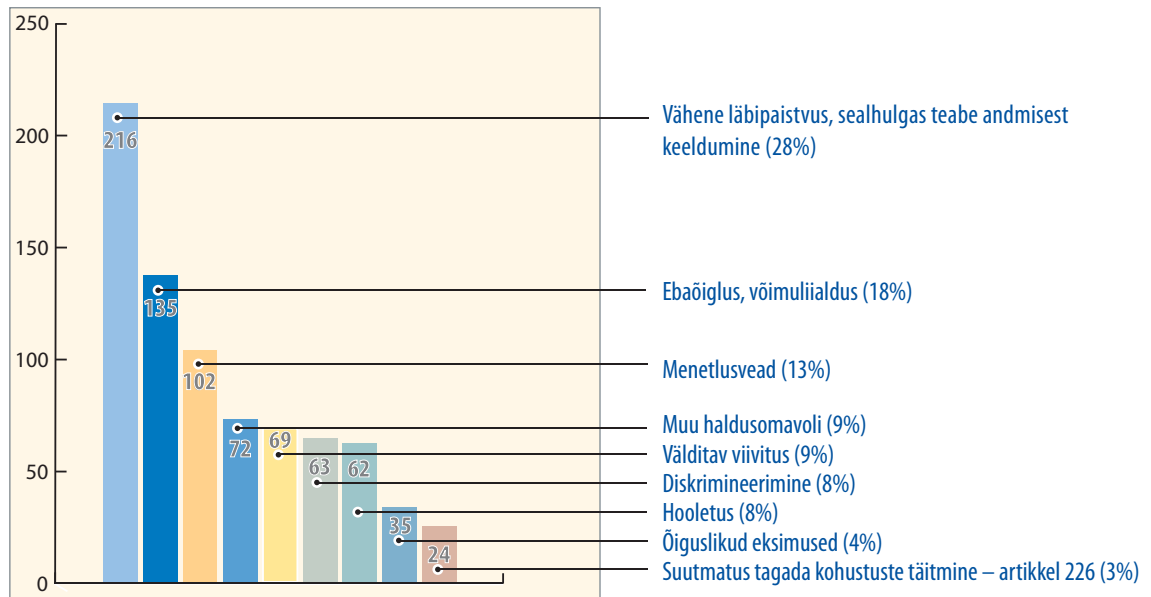
(Mõnel juhul oli uurimisega seotud mitu institutsiooni või asutust)





3.2 VÄIDETAVA HALDUSOMAVOLI LIIGID

(Mõnel juhul esineb väidetavalt vähemalt kaht liiki halduslikku omavoli)

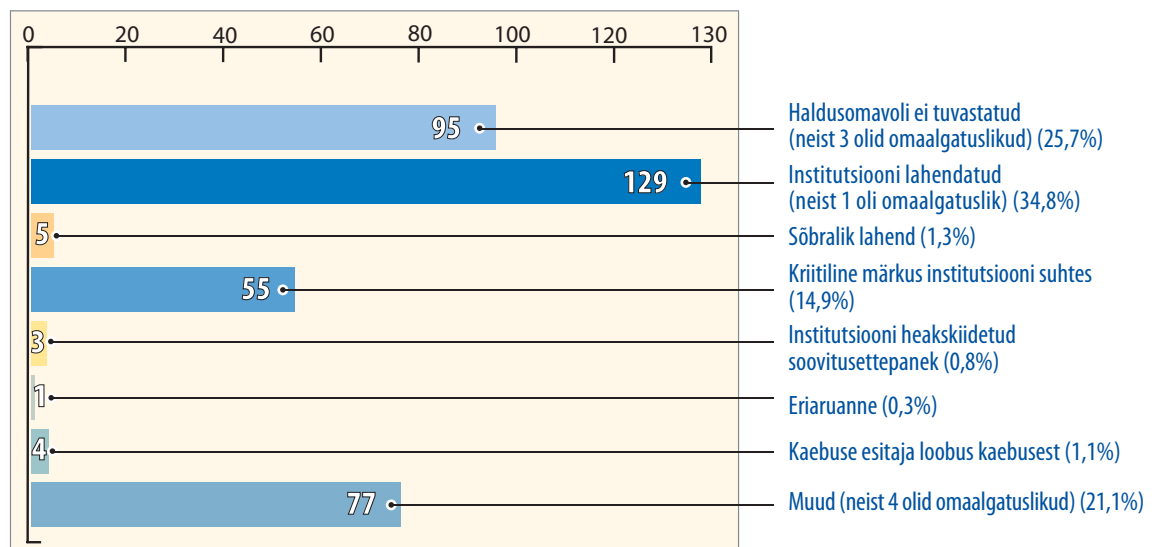


3.3 2007. AASTAL TEHTUD SÕBRALIKE LAHENDITE ETTEPANEKUD, SOOVITUSETTEPANEKUD JA ERIARUANDED

– Sõbralike lahendite ettepanekud	30
– Soovitusettepanekud	8
– Eriaruanne	1

3.4 LÕPETATUD UURIMISED 348²

(Uurimised lõpetati vähemalt ühel järgmistest põhjustest)



² Nendest 7 olid ombudsmani algatatud.



4 2007. AASTAL LAEKUNUD KAEBUSTE PÄRITOLU

4.1 KAEBUSTE ALLIKAD

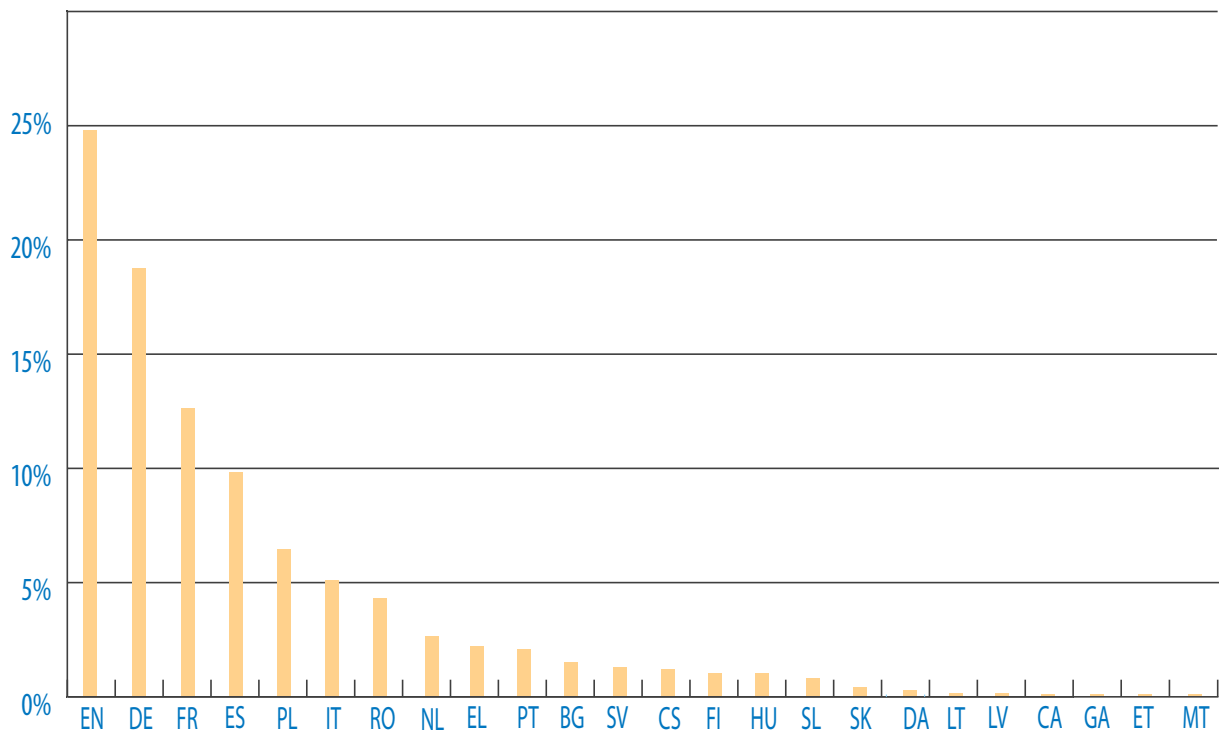


Äriühingud ja muud ühingud
4,8 % (155)






























Eraisikud
95,2 % (3 056)

4.2 KAEBUSTE JAOTUS KEELE JÄRGI





4.3 KAEBUSTE PÄRITOLU RIIGI JÄRGI

Riik	Kaebuste arv	Osa kaebuste koguarvust (%)	Osa Euroopa Liidu rahvastikust (%)	Suhtarv ¹
 Luksemburg	44	1,4	0,1	13,6
 Malta	26	0,8	0,1	10,0
 Küpros	46	1,4	0,2	8,9
 Sloveenia	39	1,2	0,4	3,0
 Belgia	182	5,7	2,1	2,6
 Bulgaaria	91	2,8	1,6	1,8
 Soome	62	1,9	1,1	1,8
 Iirimaa	43	1,3	0,9	1,5
 Kreeka	106	3,3	2,3	1,5
 Austria	75	2,3	1,7	1,4
 Portugal	91	2,8	2,1	1,3
 Hispaania	351	10,9	9,0	1,2
 Rumeenia	162	5,0	4,4	1,2
 Rootsi	61	1,9	1,8	1,0
 Ungari	67	2,1	2,0	1,0
 Saksamaa	507	15,8	16,6	1,0
 Tšehhi Vabariik	59	1,8	2,1	0,9
 Poola	214	6,7	7,7	0,9
 Slovakkia	27	0,8	1,1	0,8
 Madalmaad	74	2,3	3,3	0,7
 Prantsusmaa	251	7,8	12,8	0,6
 Leedu	12	0,4	0,7	0,5
 Läti	8	0,2	0,5	0,5
 Taani	18	0,6	1,1	0,5
 Itaalia	182	5,7	11,9	0,5
 Eesti	4	0,1	0,3	0,5
 Ühendkuningriik	156	4,9	12,3	0,4
Muud	200	6,2		
Teadmata	53	1,7		

¹ Suhtarv on kaebuste protsent jagatuna rahvaarvu protsendiga. Kui näitaja on suurem kui 1, tähendab see, et asjaomases riigist esitatakse ombudsmanile rohkem kaebusi, kui rahvaarvu osakaalu põhjal võiks eeldada. Kõik tabelis esitatud protsendid on ümardatud esimese kümnendkohani.

KUIDAS EUROOPA OMBUDSMANI POOLE PÖÖRDUDA

KIRJA TEEL

Euroopa ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
Prantsusmaa

TELEFONI TEEL

+33 3 88 17 23 13

FAKSI TEEL

+33 3 88 17 90 62

E-POSTI TEEL

eo@ombudsman.europa.eu

VEEBILEHT

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

EUROOPA OMBUDSMAN MENETLEB KAEBUSI HALDUSE
KOHTA EUROOPA LIIDU INSTITUTSIOONIDES JA ASUTUSTES



www.ombudsman.europa.eu