

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

et  
**Euroopa Ombudsman**

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Ülevaade

# Euroopa Ombudsman

# 2009

## Hea lugeja!

**M**UL on hea meel tutvustada teile ombudsmani tegevust kajastavat dokumenti „Ülevaade 2009”. Selles väljaandes on esitatud ülevaade kõige olulisematest lahendustest, mis eelmisel aastal kaebuste esitajate jaoks saavutati ning vaadatakse üle institutsiooni peamised probleemid ja võimalused.

### Tähtis aasta ombudsmanide jaoks

2009. aasta oli ombudsmani institutsiooni 200. aastapäev, mida maailma eri paigus tegutsevad ombudsmanid tähistasid juunis Stockholmis. Euroopa Ombudsmani jaoks algas viieteistkümnnes tegevusaasta ja lõppes ka minu esimene täispikk ametiaeg ombudsmanina. Euroopa Parlamendi 20. jaanuari 2010. aasta otsus valida mind tagasi teiseks täispikaks ametiajaks näitab minu arvates seda, et meie büroo tehtud tööd hinnatakse, ning annab meile jõudu püüelda avatuma, usaldusväärsema, rohkem teenustele suunatud ja kodanikeseksemale Euroopa Liidu halduse suunas.

Praegu on institutsiooni juhtimise seisukohalt väga põnev aeg. Üks ombudsmani põhiprioriteete järgmisel viiel aastal on aidata kindlustada, et Euroopa Liit tagaks kodanikele Lissaboni lepinguga lubatud hüved. Sellega seoses kaitsen ma eelkõige Euroopa Liidu põhiõiguste hartas sätestatud põhiõigust heale haldusele. Arvestades, et igal aastal korraldan ma arvukalt uurimisi seoses läbipaistvuse puudumisega (36 % 2009. aasta uurimistest), edendan ka edaspidi dokumentidele juurdepääsu põhiõigust. Samuti tagan, et kodanikud oleksid teadlikud oma õigusest pöörduda ombudsmani poole ja esitada parlamendile petitsioone ning et nad seda õigust ka õigesti kasutaksid, et nõuda hüvitust parimal viisil.

### Hea aasta tulemuste poolest

Ombudsmani teine prioriteet on tugevdada teeninduskultuuri Euroopa Liidu halduses. Minu uurimistega seoses antud vastuste põhjal on selge, et Euroopa Liidu institutsioonid, organid ja asutused juba järgivad kõrgetasemelist haldustava. Rohkem kui poolte 2009. aastal lõpetatud juhtumite puhul (56 %) oli asjaomane institutsioon nõus sõbraliku lahendiga või lahendas probleemi. 2008. aastal lõppes nii 36 % juhtumitest. Allpool tutvustatud üheksa musterjuhtumit on näited parimast tavast kaebustele vastamisel.

Euroopa Komisjoni süsteemsete probleemidega seoses algatati neli omaalgatuslikku uurimist, näiteks seoses maksete õigeaegsusega ning juurdepääsuga dokumentidele rikkumismenetluste puhul. Ombudsman tegeles ka mitmesuguste oluliste põhimõttele küsimustega, nagu vajadus nõuetekohaselt dokumenteerida asjakohaseid koosolekuid ja kontrollide. Ka nendest juhtumitest on esitatud järgmises peatükis kokkuvõte.

Kuigi ombudsman pidi tegema institutsioonidele kriitilise märkuse üksnes 35 juhul (2008. aastal 44 ja 2007. aastal 55 juhul), on siinkohal endiselt arenguruumi. Seetõttu avaldan ka edaspidi veebilehel aastaülevaateid järelemeetmetest, mida institutsioonid vastusena kriitilistele märkustele ja lisamärkustele võtavad.

Halduse kvaliteedi parandamine kodanike hüvanguks on ombudsmani kogu tegevuse nurgakivi. Ombudsmani büroo töö seisukohast on mul hea meel teatada, et uurimiste keskmine kestus lühenes 13 kuult 2008. aastal üheksale kuule 2009. aastal. Soovime uurimiste abil tulemuste saavutamisele kuluvat aega veelgi lühendada.

### Tihe teabevahetusaasta

2009. aasta algas ombudsmani uue veebilehe avamisega. Uus veebileht sisaldab interaktiivset juhendit, mille abil saab välja selgitada asutuse, kuhu oleks kaebusega kõige asjakohasem pöörduda. Juhend osutus väga edukaks ning sellest on aasta jooksul abi saanud rohkem kui 26 000 inimest. Meie büroole saadetud kaebuste arv vähenes 3 406-lt 2008. aastal 3 098-le 2009. aastal, sest järjest rohkem inimesi leidis esimese korraga üles õige aadressaadi. See on minu jaoks väga motiveeriv. Selle suundumuse jätkumiseks



**Euroopa Ombudsman** uurib kaebusi haldusomavoli kohta Euroopa Liidu institutsioonides, organites ja asutustes. Ombudsmanile võivad kaebuse esitada kõik ELi liikmesriikide kodanikud, elanikud, ettevõtted ja ühendused. Ombudsman pakub võimalust lahendada ELi ametkondadega tekkinud probleeme kiiresti, paindlikult ja tasuta.

Lisateavet ELi 23 ametlikus keeles leiab aadressilt <http://www.ombudsman.europa.eu>, kus on esitatud käesolev ülevaade, selles nimetatud juhtumid ning 2009. aasta aruanne (inglise keeles kättesaadav alates aprillist 2010 ning kõikides ametlikes keeltes alates juulist 2010).

tugevdasime aasta jooksul koostööd teiste teabevõrgustike ja probleemide lahendamise võrgustikega, nagu Europe Direct ja SOLVIT.

Suurendasime jõupingutusi võimalike kaebuste esitajate teavitamiseks, korraldades valitsusväliste organisatsioonide, huvirühmade, ettevõtete ja ekspertrühmadega mitmesuguseid üritusi. Selle tegevuse tulemusena tõusis kaebuste põhjal alustatud uurimiste arv 293-lt 335-le. Kõigist kaebuste alusel algatatud uurimistest esitati 16 % ettevõtete ja ühenduste poolt ning 84 % eraisikute poolt.

Peaaegu 80 % registreeritud juhtumite puhul saime kaebuse esitajat aidata, alustades juhtumiga seoses uurimise, edastades kaebuse pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda. Rohkem kui 55 % juhtumitest kuulus mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme pädevusse, mis kinnitab vajadust tugevdada koostööd võrgustikku kuuluvate Euroopa, riiklike ja piirkondlike ombudsmanide ning petitsioonikomisjonide vahel.

2009. aasta viimane oluline sündmus oli institutsiooni missioonikirjelduse vastuvõtmine. Selles sätestatakse järgmine:

*Euroopa Ombudsman püüab leida Euroopa Liidu institutsioonide vastu suunatud kaebustele õiglaseid lahendusi, ergutab läbipaistvuse edendamist ja toetab haldusasutuste teeninduskultuuri arengut. Ombudsmani eesmärk on luua dialoogi kaudu usaldus kodanike ja Euroopa Liidu vahel ning parandada kõrgeimate käitumisnormide järgimist liidu institutsioonides.*

Olen koos oma töötajatega valmis nende eesmärkide saavutamise nimel järgmistel aastatel kõvasti pingutama.

Strasbourg, 31. jaanuar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Valik 2009. aasta juhtumitest

JÄRGNEVALT on esitatud mõningad näited ombudsmani korraldatud uurimiste kohta. Need hõlmavad kaebuste põhikategooriaid ja kõiki 2009. aasta eeskujulikke juhtumeid.

## Institutsioonilised ja poliitilised küsimused

Ombudsman kritiseeris komisjoni suutmatuse pärast nõuetekohaselt protokollida trustivastase uurimise käigus toimunud koosolekut, kuigi koosolek oli uurimisega otseselt seotud. Selle peale oli kaebuse esitanud mikroprotsessorite tootja Intel (1935/2008/FOR).

Euroopa Investeerimispank oli nõus parandama keskkonnamõju hinnangu läbivaatamise dokumenteerimise korda pärast seda, kui ombudsman leidis asjaomases menetluses puudusi. See oli

seotud panga otsusega kaasrahastada Madridist Prantsusmaa piirini ehitatava kiirraudtee projekti (244/2006/(BM))JA).

Komisjon tunnistas, et ei oleks tohtinud lubada kahel kõrgel ametnikul, kes tegelesid dumpinguvastaste juhtumitega, võtta spordirõivaste tarnijalt vastu VIP-pileteid ragbimängule. Üks valitsusväline organisatsioon leidis, et see võib kaasa tuua huvide konflikti (1341/2008/MHZ).

## Läbipaistvuse puudumine

→→→ **Euroopa Pettustevastane Amet** oli pärast asjaspepuutuvate liikmesriikide asjaomaste õigusorganitega konsulteerimist nõus avaldama suure hulga dokumente. Dokumentide olid nõudnud kaks Belgia ettevõtet (ühendatud juhtumid 723/2005/OV ja 790/2005/OV).

→→→ **Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO)** oli nõus lubama kandidaatidel, ka nendel, kes osutasid valituks, tutvuda oma testide tulemustega. See põhines kaebusel seoses asjaoluga, et edukatel kandidaatidel ei õnnestunud saada teada oma tulemusi (2346/2007/JMA).

## Lepingutest tulenevad vaidlused ja probleemid seoses pakkumistega

→→→ **Komisjon** nõustus uurima, kas tal oleks võimalik anda tagantjärele luba alltöövõtu kasutamiseks, et tühistada sissenõudekorraldus väärtuses ligikaudu 500 000 EUR. Ombudsman kutsus komisjoni üles oma seisukohta üle vaatama, sest kaebuse esitaja oli kolm asjaomast projekti edukalt lõpetanud (2119/2007/ELB).

→→→ **Hariduse, Audiovisuaalvaldkonna ja Kultuuri Täitevasutus** palus vabandust seoses toetustootluse tagasilükkamise juhtumiga ning teatas, et on võtnud meetmeid tuvastatud probleemide kõrvaldamiseks. Samuti nõustus ta tootluse ümberhindamisega (1537/2008/(TJ)GG).

## Rikkumiste kohta esitatud kaebused

→→→ Ombudsman kiitis **Komisjoni** toetuse eest Saksa kodanikule lennureisija õigusi käsitleva juhtumi puhul. Komisjon tegeles kaebuse esitaja juhtumiga aktiivselt ning võttis ühendust Prantsusmaa ametiasutustega, et tagada asjakohaste eeskirjade nõuetekohane kohaldamine selles juhtumis (2980/2008/GG).

→→→ **Komisjon** avas uuesti rikkumismenetlust, et kontrollida, kas Rooma lähedal Malagrottas asuv prügilala on viidud vastavusse prügiladirektiiviga. Sellele eelnes ombudsmani korraldatud uurimine (791/2005/(IP)FOR).

## Töölevõtmisega seotud probleemid

→→→ **Konkurentsivõime ja Uuendustegevuse Täitevasutus** palus vabandust ja esitas lisa-selgitusi mittevõitluse osutunud kandidaadile, kinnitades seejuures, et teeb kindlaks meetodid, mille abil parandada oma ametnike teadlikkust kohaldatavatest haldusstandarditest (1562/2008/BB).

→→→ **Euroopa Teadusnõukogu Rakendusamet** nõustus kutsuma kaebuse esitaja vestlusele ning kinnitas, et tulevikus antakse mittevõitluse osutunud kandidaatidele piisavalt teavet võimalike heastamisvahendite kohta (2003/2008/TS).

## Õiglus

→→→ **Komisjon** nõustus tühistama sissenõudekorralduse, tunnistades, et sissenõudmismenetluse jätkamisega asetaks ta kaebuse esitaja raskesse

majandusolukorda. Ombudsman kiitis komisjoni selle eest, et ta näitas üles mõistvust raskes isiklikus olukorras (1908/2007/JF).

## Kui palju oli kaebusi ja uurimisi?

**2**009. AASTAL registreeris ombudsman 3 098 kaebust (2008. aastal 3 406) ning algatas 339 uurimist (2008. aastal 296). Aasta jooksul lõpetati 318 uurimist (2008. aastal 355). Kokku tegeles ombudsman ligikaudu 5 000 kaebuse ja teabenõudega.

## Mis meetmeid ombudsman võttis?

Peaaegu 80 % (2 423) menetletud juhtumite puhul suutis ombudsman kaebuse esitajat aidata uurimise algatamisega, juhtumi edastamisega pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda.

MÄRKUS Mõningatel juhtudel anti kaebuse esitajale rohkem kui üht liiki nõuandeid. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

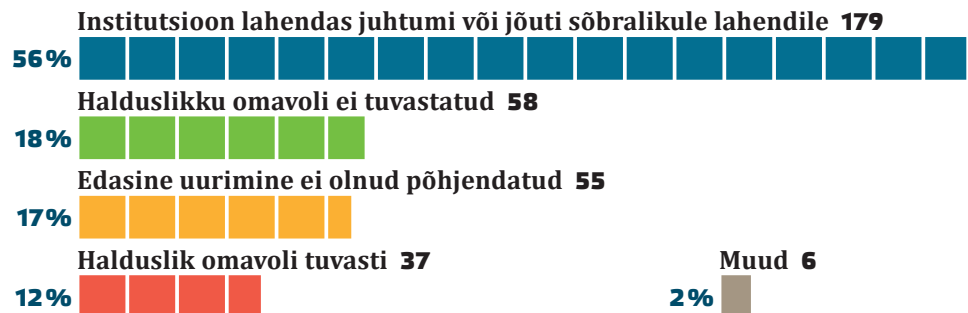
Juhtumite edastamise ja nõustamise puhul suunati 53 % kaebuse esitajatest mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme juurde, st liikmesriigi riikliku või piirkondliku ombudsmani juurde, või Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoni poole. 18 % kaebustest edastati Euroopa Komisjonile, samas kui 45 % kaebuste puhul julgustati kaebuse esitajat võtma ühendust muude asutustega, näiteks SOLVITiga, kes tegeleb probleemidega, mis tekivad siis, kui riigiasutused on valesti kohaldanud siseturu õigusakte.

## Uurimiste tulemused

2009. aastal lõpetatud 179 juhtumi puhul loeti positiivseks tulemuseks seda, kui asjaomane institutsioon aktsepteeris sõbralikku lahendit või lahendas juhtumi. Halduslikku omavoli ei tuvastatud 58 juhtumi puhul. 28 juhtumi puhul tegi ombudsman lisamärkusi, et aidata edasist tööd paremaks muuta. Halduslik omavoli tuvastati 37 juhtumi korral: neist kahe puhul aktsepteeris asjaomane institutsioon soovitusel projekti ning 35 lõpetati kriitilise märkusega.

 = 10 juhtumit

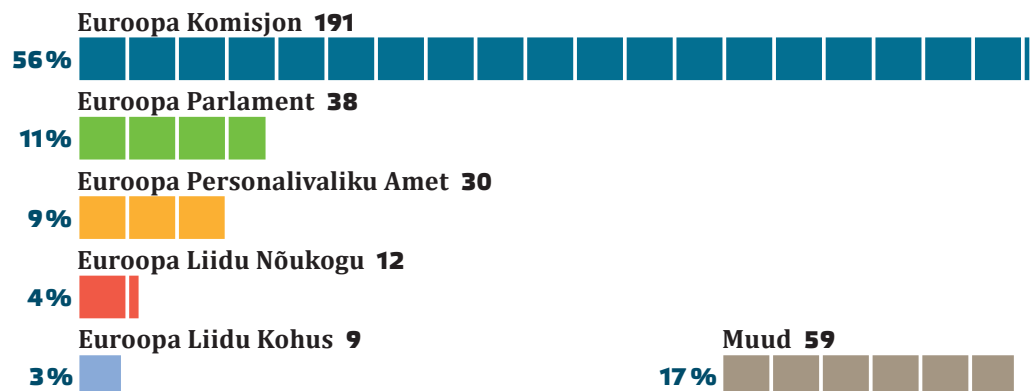
MÄRKUS Mõningatel juhtudel lõpetati uurimine kahel või enamal põhjusel. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.



## Mis institutsioonide, organite või asutuste suhtes uurimisi korraldati?

Enamik 2009. aastal algatatud uurimisi oli seotud Euroopa Komisjoniga (56%). Et komisjoni näol on tegemist Euroopa Liidu peamise institutsiooniga, kes teeb kodanikele otseselt mõju avaldavaid otsuseid, siis on üsna ootuspärane, et ta on ka kodanike kaebuste peamine sihtmärk. Tasub siiski märkida, et kuigi komisjoniga seoses algatatud uurimiste absoluutarv 2009. aastal nelja uurimise võrra vähenes, suurenes seoses parlamendi, EPSO, nõukogu ja Euroopa Liidu Kohtuga algatatud uurimiste arv (vastavalt kümne, kümne, kahe ja kuue uurimise võrra). Kohtu puhul on oluline märkida, et ombudsman saab algatada uurimisi üksnes seoses kohtu töö selle osaga, mis ei ole seotud õigusemõistmisega.

 = 10 juhtumit

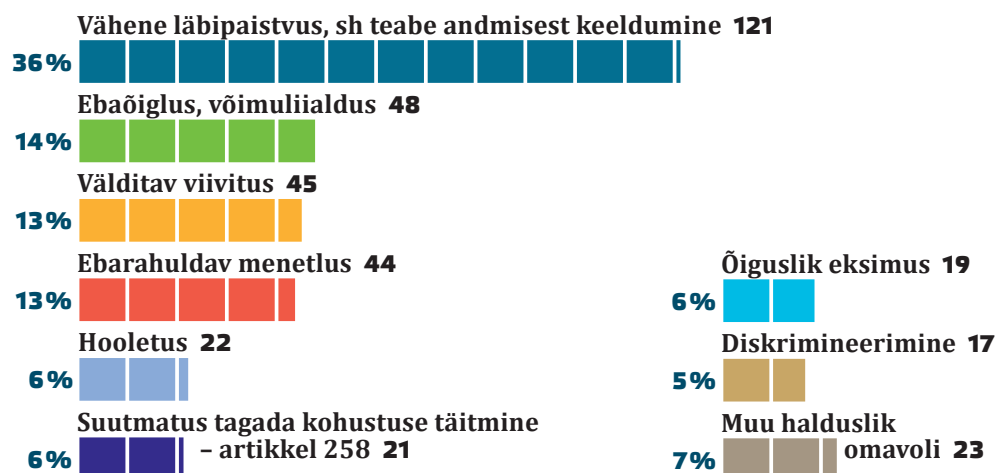


## Mis liiki halduslikku omavoli uuriti?

Halduslik omavoli tekib siis, kui institutsioon ei tegutse vastavalt seadustele, ei järgi hea haldustava põhimõtteid või rikub põhiõigusi. Kõige sagedasem haldusliku omavoli süüdistus, millega ombudsman 2009. aastal tegeles, oli vähene läbipaistvus (36% algatatud uurimiste puhul).

 = 10 juhtumit

MÄRKUS Mõningatel juhtudel uuriti ühe uurimise käigus kaht või enamat väidetava haldusliku omavoli liiki. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

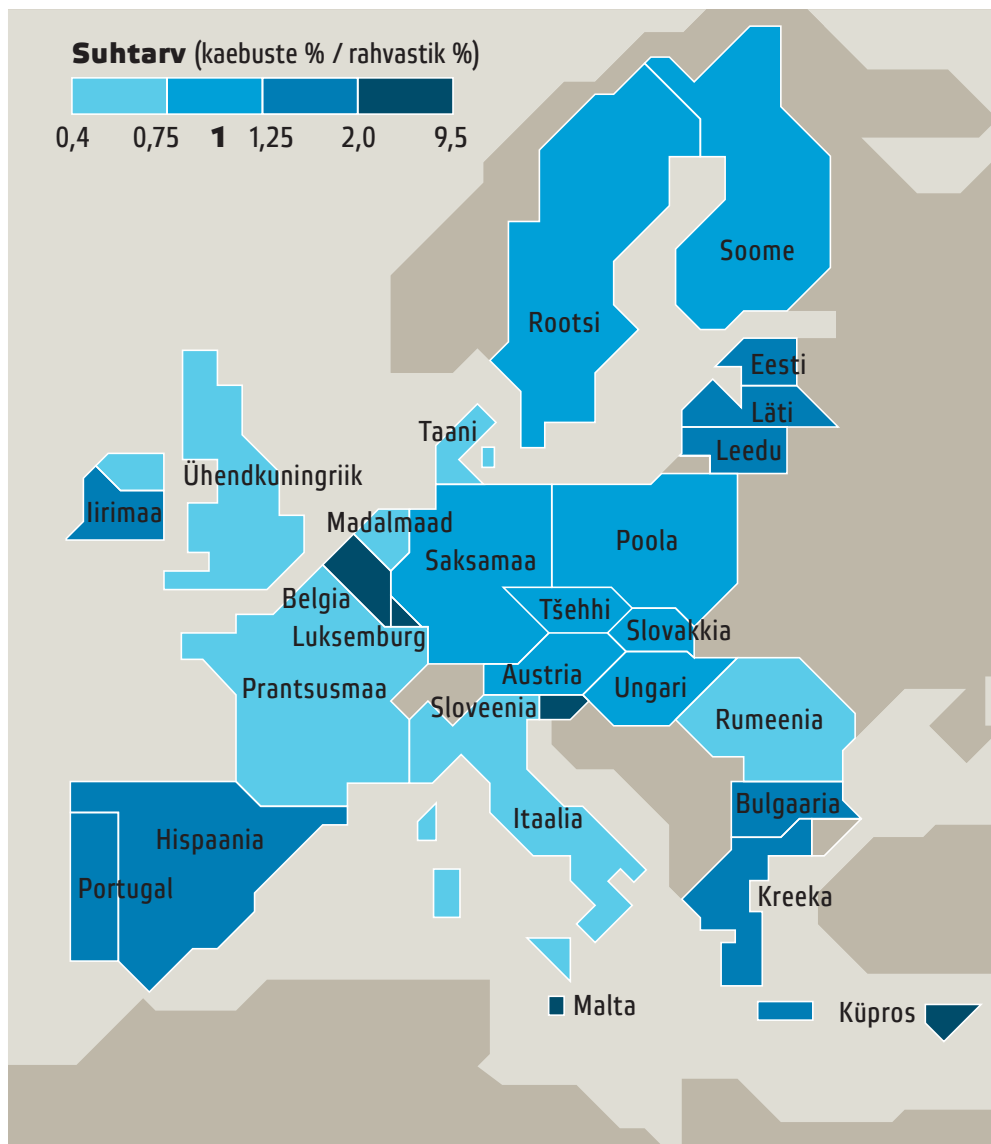


## Kellelt saadi kaebusi?

**MÄRKUS** Kaebuste suhtarv on saadud igast liikmesriigist laekunud kõikide kaebuste protsendi jagamisel liikmesriigi rahvaarvu osakaaluga kogu Euroopa Liidu rahvastikust. Kui saadud arv on suurem kui 1,0, siis näitab see, et asjaomane riik on esitanud ombudsmanile rohkem kaebusi, kui võinuks riigi rahvaarvu põhjal eeldada.

Riik	Juhtumid
<b>Saksamaa</b>	<b>413</b>
<b>Hispaania</b>	<b>389</b>
<b>Poola</b>	<b>235</b>
<b>Prantsusmaa</b>	<b>235</b>
<b>Belgia</b>	<b>207</b>
<b>Itaalia</b>	<b>183</b>
<b>Ühendkuningriik</b>	<b>176</b>
<b>Portugal</b>	<b>102</b>
<b>Kreeka</b>	<b>91</b>
<b>Rumeenia</b>	<b>81</b>
<b>Bulgaaria</b>	<b>77</b>
<b>Austria</b>	<b>62</b>
<b>Tšehhi</b>	<b>59</b>
<b>Madalmaad</b>	<b>59</b>
<b>Ungari</b>	<b>55</b>
<b>Soome</b>	<b>42</b>
<b>Rootsi</b>	<b>42</b>
<b>Iirimaa</b>	<b>40</b>
<b>Leedu</b>	<b>30</b>
<b>Luksemburg</b>	<b>29</b>
<b>Sloveenia</b>	<b>29</b>
<b>Slovakkia</b>	<b>27</b>
<b>Malta</b>	<b>25</b>
<b>Küpros</b>	<b>24</b>
<b>Taani</b>	<b>23</b>
<b>Läti</b>	<b>20</b>
<b>Eesti</b>	<b>17</b>
<b>Muud</b>	<b>157</b>
<b>Teadmata</b>	<b>169</b>

Järgmisest tabelist on näha, millise tõenäosusega esitavad Euroopa Ombudsmanile kaebusi ühe või teise liikmesriigi elanikud. See põhineb iga liikmesriigi kaebuste arvu ja rahvaarvu suhtel. Esitatud on ka iga liikmesriigi kaebuste absoluutarv.



## Euroopa Ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
PRANTSUSMAA  
Tel +33 3 88 17 23 13  
Faks +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Euroopa Liit, 2010

Hariduslikel ja mittekabanduslikel eesmärkidel paljundamine on lubatud, tingimusel et viidataks allikale.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Trükitud CyclusPrinti kvaliteetsele trükipaberile, mis on toodetud üksnes ümbertöödeldud paberjäätmest.

QK-AD-10-001-ET-D · ISSN 1831-3566



Väljaannete talitus