



Toiminta-ajatus Euroopan oikeusasiamies pyrkii löytämään oikeudenmukaiset ratkaisut EU:n toimielimiä vastaan tehdyissä kanteluissa. Hän kannustaa toimielinten hallintoa avoimuuteen ja edistää palveluhenkistä hallintokulttuuria. Hänen tavoitteenaan on lisätä luottamusta kansalaisten ja EU:n välillä vuoropuhelun avulla sekä kehittää ja vaalia parhaita hallintokäytäntöjä EU:n toimielimissä.



Euroopan
oikeusasiamies

**Vuosikertomus
2011**



Sisällysluettelo

Oikeusasiamiehen alkusanat	4
1 Kantelut ja tutkimukset	11
1.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja menettelyt	12
1.2 Yleiskatsaus vuonna 2011 tutkittuihin kanteluihin	19
1.3 Analyysi käynnistetyistä tutkimuksista	25
1.4 Oikeusasiamiehen tutkimusten tulokset	28
1.5 Hyvän toimintatavan mallitapaukset	34
1.6 Päätökseen saatujen tutkimusten aihekohtainen analyysi	37
1.7 Siirrot ja neuvonta	56
2 Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin	59
2.1 Suhteet EU:n toimielimiin, elimiin ja laitoksiin	60
2.2 Suhteet oikeusasiamiehiin ja vastaaviin elimiin	63
2.3 Suhteet muihin sidosryhmiin	67
3 Resurssit	73
3.1 Henkilöstö	74
3.2 Talousarvio	76
3.3 Resurssien käyttö	77
Miten otat yhteyttä Euroopan oikeusasiamieheen	78

Oikeusasiamiehen alkusanat



Olen iloinen voidessani esitellä Euroopan oikeusasiamiehen vuoden 2011 vuosikertomuksen. Toivon, että siitä saa hyödyllistä tietoa pyrkimyksistämme edistää hyvää hallintoa Euroopan unionin toimielimissä, elimissä ja laitoksissa sekä pyrkimyksissämme käsitellä tehokkaasti kansalaisten, yritysten ja järjestöjen tekemiä kanteluja.



Vuosikertomuksen alussa on yleiskatsaus, jossa tuon esiin toimiston vuoden 2011 kohokohtia. Luvussa 1 kuvataan kattavasti oikeusasiamiehen kantelujen käsittelyyn ja tutkimusten suorittamiseen liittyviä toimia ja selvitetään oikeusasiamiehen toimivaltaa ja menettelyjä. Luvussa 2 käsitellään oikeusasiamiehen suhteita muihin Euroopan unionin toimielimiin, elimiin ja laitoksiin,¹ Euroopassa toimivien kansallisten, alueellisten ja paikallisten oikeusasiamiesten yhteisöön sekä muihin keskeisiin sidosryhmiin. Lopuksi luvussa 3 esitetään yksityiskohtaisia tietoja oikeusasiamiehen henkilöstöstä ja talousarviosta.

Yli 22 000 henkilöä sai suoraan apua vuonna 2011

Yksi Euroopan oikeusasiamiehen vuosien 2009-2014 toimikauden strategian tärkeimmistä tavoitteista² on varmistaa, että Euroopan kansalaiset voivat käyttää oikeuksiaan täysimääräisesti. Vuosi 2011 oli onnistunut tältä osin, sillä oikeusasiamies auttoi suoraan yli 22 000:ta henkilöä. Näitä ovat henkilöt, jotka kantelivat meille suoraan (käsittelimme 2 510 kantelua kyseisen vuoden aikana), henkilöt, jotka saivat vastauksen tiedusteluunsa (1 284), ja henkilöt, jotka saivat neuvoja verkkosivustomme vuorovaikutteisen oppaan välityksellä (18 274). Oikeusasiamiehelle toimitettujen kantelujen kokonaismäärän lasku jo kolmantena peräkkäisenä vuotena kertoo oppaan onnistumisesta. Kantelujen väheneminen 3 406 kantelusta (vuonna 2008) 2 510 kanteluun (vuonna 2011) johtuu

suurelta osin siitä, että yhä harvemmat henkilöt valittavat oikeusasiamiehelle väärästä syystä. Sen sijaan he löytävät heti sopivan oikeussuojakeinon.

Kansalaiset, joita Euroopan oikeusasiamies auttoi 2011	
Rekisteröidyt kantelut 2011	2 510
Neuvot oikeusasiamiehen verkkosivustolla olevan interaktiivisen oppaan välityksellä	18 274
Tietopyynnöt, joihin oikeusasiamiehen yksiköt ovat vastanneet	1 284

Kun henkilöt kääntyvät puoleemme – siinä tapauksessa, että asiassa olisi pitänyt kannella muualle – pyrimme neuvomaan heitä tai siirtämään tapauksen. Vuonna 2011 käsitellyistä tapauksista yli 65 %:ssa kanteluista pystyimme toteuttamaan kansalaisten oikeuksia käynnistämällä tapausta koskevan tutkimuksen, siirtämällä tapauksen asiasta vastaavalle elimelle tai neuvomalla, kenen puoleen kääntyä. Yli 50 % tapauksista kuului Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenen toimivaltaan³, ja näistä yli puolet (27 % kaikista) kuului Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan.

Kansalaisten oikeuksia ja EU:n hallinnon suorituskykyä koskevan Erityiseurobarometri-tutkimuksen 2011⁴ mukaan kansalaiset arvostavat perusoikeuttaan kannella Euroopan oikeusasiamiehelle. Ainoastaan oikeus liikkua ja asua vapaasti unionin alueella ja Euroopan unionin perusoikeuskirjassa säädetty uusi oikeus, oikeus hyvään

1. Tässä kertomuksessa kaikista EU:n toimielimistä, elimistä ja laitoksista käytetään jäljempänä nimitystä toimielimet.

2. Strategian saa 23 kielellä oikeusasiamiehen verkkosivustolta osoitteesta <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Euroopan oikeusasiamiesten verkostossa on nykyisin yli 90 toimistoa 32:ssa Euroopan maassa. Siihen kuuluvat Euroopan unionin jäsenvaltioiden, unionin jäsenyyttä hakevien valtioiden ja Euroopan talousalueeseen ja/tai Schengen-alueeseen kuuluvien muiden maiden kansallisen ja alueellisen tason toimistot ja vastaavat elimet sekä Euroopan oikeusasiamies ja Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta.

4. Tässä Euroopan parlamentin ja oikeusasiamiehen tilaamassa Erityiseurobarometri-tutkimuksessa TNS Opinion & Social haastattelijat haastattelivat kasvatusten 27 000:ta kansalaista EU:n 27 jäsenvaltiossa helmikuun ja maaliskuun 2011 välisenä aikana. Oikeusasiamiehen yhteenvedo Erityiseurobarometri-tutkimuksesta, Erityiseurobarometri-tutkimus kokonaisuudessaan ja tiedotteet kustakin jäsenvaltiosta ovat saatavissa osoitteesta <http://www.ombudsman.europa.eu/fi/press/statistics.faces>

Oikeusasiamiehen alkusanat

hallintoon, olivat kansalaisten mielestä tärkeämpiä. Tutkimuksen tulokset vahvistavat oikeusasiamiehen roolia Euroopan kansalaisten ja EU:n hallinnon välisenä tärkeänä yhdyssiteenä.

Yhteys kansalaisiin ja muihin sidosryhmiin

Enemmistö Erityiseurobarometri-tutkimuksen vastaajista katsoi, että Euroopan oikeusasiamiehen pitäisi tiedottaa kansalaisille heidän oikeuksistaan ja niiden käytöstä. Tavoitteen saavuttamiseksi järjestimme vuonna 2011 tähän mennessä suurimman sidosryhmätapahtuman, jonka aiheena oli *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"* ("Saavatko kansalaiset Lissabonin sopimuksessa luvutut edut?").

Tehostimme myös kansalaisiin kohdistuvia tiedotus-, neuvonta- ja opastustoimiamme julkaisemalla lehtisen *Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?*. Siinä annetaan tietoa erilaisista ongelmanratkaisumekanismeista henkilöille, joilla on ongelmia EU:n kanssa. Lehtistä on kysytty enemmän kuin mitään muuta julkaisua toimistomme historiassa. Muiden julkaisujen tapaan sen saa pyynnöstä äänitiedostona tai suurempikokoisena tekstinä, mikä on osa oikeusasiamiehen pyrkimyksiä edistää



Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?

vammaisten yhteiskuntaan sopeutumista perusoikeuskirjan 26 artiklan mukaisesti.

Edistääkseen tietoa pyrkimyksistämme torjua hallinnollisia epäkohtia EU:n toimielimissä oikeusasiamies ryhtyi vuoden 2011 alusta julkaisemaan verkkosivustollaan tietoa käynnistämistään tutkimuksista. Tämän uuden menettelytavan pitäisi auttaa kansalaisia, toimittajia ja muita asiasta kiinnostuneita seuraamaan tutkimuksia heti alusta lähtien. On erittäin tärkeää, että oikeusasiamies näyttää esimerkkiä ja varmistaa, että Euroopan oikeusasiamiehen toimiston toiminta on avointa. Eurobarometri-tutkimus osoitti, että 42 % Euroopan kansalaisista on tyytymättömiä EU:n hallinnon avoimuustasoon ja vain 9 % on tyytyväisiä. Tätä silmällä pitäen



Oikeusasiamies järjestää joka vuosi useita tapahtumia kansalaisille, yhdistyksille, kansalaisjärjestöille, yrityksille, toimittajille, alueellisille ja kansallisille edustustoille ja muille kiinnostuneille. Vuoden 2011 päätapahtuman aiheena oli *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"* ("Saavatko kansalaiset Lissabonin sopimuksessa luvutut edut?"), ja se järjestettiin Brysselissä 18. maaliskuuta 2011. Pääpuhujana oli Eurooppa-neuvoston puheenjohtaja Herman Van Rompuy. Keskustelupaneeliin kuuluivat Euroopan oikeusasiamies P. Nikiforos Diamandouros, Euroopan komission varapuheenjohtaja Viviane Reding, Euroopan parlamentin varapuhemies Diana Wallis ja European Policy Centre -keskuksen johtaja Hans Martens puheenjohtajanaan International Press Association -yhdistyksen puheenjohtaja Ann Cahill. Tilaisuuteen osallistui yli 200 sidosryhmää.



Euroopan oikeusasiamiesten verkosto on tärkeässä roolissa auttaessaan Euroopan kansalaisia käyttämään EU-oikeuksiaan joka päivä. Verkoston jäsenet tapasivat Kööpenhaminassa 21.-22. lokakuuta 2011 kansallisten oikeusasiamiesten kahdeksannessa seminaarissa. Sen aiheena oli *"Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era"* ("lainsäädäntö, politiikka ja oikeusasiamiehet Lissabonin sopimuksen tultua voimaan").



© Thomas Fryd

hyödynsin kansainvälistä oikeus tietää -päivää 28. syyskuuta ja pyysin EU:n hallintoa toimimaan ennakoivammin avoimuuden suhteen. Tässä yhteydessä pyysin hyödyllisiä, kansalaisystävällisiä ja sähköisiä asiakirjarekistereitä. Joulukuussa 2011 teimme päätöksen luoda julkisen asiakirjarekisterin, jolla helpotetaan kansalaisten mahdollisuutta käyttää oikeutta tutustua oikeusasiamiehen hallussa oleviin asiakirjoihin.

Yhteistyö oikeusasiamiesten kanssa

Oikeus tutustua asiakirjoihin on perusoikeus, josta on määrätty perusoikeuskirjassa, kuten myös oikeudesta kannella oikeusasiamiehelle ja oikeudesta hyvään hallintoon. Siksi on huolestuttavaa, että 85 % Eurobarometri-tutkimuksen vastaajista väitti, ettei heillä ollut riittävästi tietoa perusoikeuskirjasta. Sen lisäksi, että pyrin itse lisäämään tietoa perusoikeuskirjasta, rohkaisten Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäseniä levittämään tietoa jäsenvaltioissa. Minulla oli tilaisuus tehdä näin verkoston kahdeksannessa kansallisessa seminaarissa, joka pidettiin Kööpenhaminassa lokakuussa 2011. Seminaarissa tehtiin tärkeitä päätöksiä muun muassa sopimalla, että keksitään tapoja, joilla Euroopan kansalaisille voidaan verkoston kautta paremmin kertoa heidän oikeuksistaan.

Seminaarissa keskusteltiin myös EU:n virkamiesten julkisen palvelun periaatteista. Keskusteltuani aikaisemmin verkoston kansallisten oikeusasiamiesten kanssa voidakseni ottaa huomioon jäsenvaltioiden parhaat käytännöt, laadin luonnoksen, joka sisälsi viisi tällaista periaatetta. Ne ovat sitoutuminen, rehellisyys, riippumattomuus, kunnioitus ja avoimuus. Helmikuussa 2011 käynnistin luonnosta koskevan julkisen kuulemisen, ja joulukuussa julkaisin analyysin julkisen kuulemisen vastauksista. Vuoden 2012 alkupuolella julkaisen EU:n 23 virallisella kielellä periaatteiden lopullisen version sekä selittävän johdannon. Uskon vakaasti, että selkeä ja lyhyt katsaus perusarvoista, joita EU:n virkamiesten käytöksen tulisi kuvastaa, voi tehokkaasti edistää kansalaisten luottamusta Euroopan virkamieskuntaan ja EU:n toimielimiin.

Lopuksi verkoston kanssa vuonna 2011 tehdyn yhteistyön osalta on tärkeää mainita, että kyseisenä vuonna Euroopan oikeusasiamies sai ennätysmäärän pyyntöjä (11). Tämän menettelyn avulla kuka tahansa verkoston jäsen voi kääntyä puoleeni saadakseen apua tai opastusta käsittelemänsä tapauksen EU:n lainsäädäntöön liittyvistä näkökohdista. Verkoston uusi ekstranet antaa pyyntöjä koskevalle menettelylle aivan uudenlaisen näkyvyyden verkoston jäsenille. Lisäksi verkosto sopi Kööpenhaminassa,

Oikeusasiamiehen alkusanat

että pyyntöjä koskevat tiedot ovat suuren yleisön saatavilla Euroopan oikeusasiamiehen verkkosivustolla.

Kansalaisystävällisempiä menettelyjä

Pyyntöjä oli siis ennätysmäärä, mutta niin oli myös Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2011 käynnistämiä tutkimuksia, nimittäin 396. Menettelyjen muuttaminen kansalaisystävällisemmiksi vuonna 2011 selittää suurelta osin 61 tutkimuksen lisäyksen vuoteen 2010 verrattuna. Otimme käyttöön uudentyyppisen tutkimusmenettelyn – selventävän tutkimusmenettelyn – jossa kantelijat voivat tämentää kanteluaan, jos oikeusasiamies katsoo alustavasti, ettei tapauksesta ole aiheellista pyytää lausuntoa asianomaiselta EU:n toimielimeltä.

Oikeusasiamies teki myös parannuksia yksinkertaistettuun menettelyyn, jolla pyritään nopeasti ratkaisemaan vastaamatta jääneitä kirjeitä koskevat kantelut. Aikaisemmin oikeusasiamies katsoi yleensä, että vastaamatta jäänyttä kirjettä koskeva kantelu on ratkaistu, kun toimielin lähetti vastauksen. Tarkistettuaan tätä lähestymistapaa hän katsoi, että olisi kansalaisystävällisempää, jos kantelijan ei enää tarvitsisi tehdä uutta kantelua, jos hän oli tyytymätön saamansa vastauksen sisältöön. Siksi oikeusasiamies pyytää nykyisin kantelijaa esittämään huomautuksia. Kuten luvussa 1 todetaan, uuden lähestymistavan suurin merkitys tilastojen kannalta on se, että oikeusasiamiehen päätökseen saattamista tapauksista niitä, joissa toimielin sopii asian, on nykyisin vähemmän, kun taas sellaisia tapauksia on enemmän, joissa ei ole hallinnollista epäkohtaa eikä aihetta lisätutkimuksille. Tutkimusten päätökseen saaminen kesti keskimäärin hieman kauemmin, kymmenen kuukautta vuonna

2011 verrattuna vuoteen 2010, jolloin se kesti yhdeksän kuukautta. Käyttöön ottamamme merkittävät parannukset kantelijoiden näkökulmasta oikeuttavat kuitenkin sen, että tutkimukseen käytetty aika on hieman pidentynyt. Suurin osa tutkimuksista (66 %) saatiin edelleen päätökseen vuoden kuluessa (sama prosenttimäärä kuin vuonna 2010). Kaikki tämän saatiin aikaan vuonna 2011 64 työntekijän ja 9 427 395 EUR budjettimäärärahojen voimin.

Vuonna 2011 oikeusasiamies teki lisäksi päätöksen menettelyjen parantamisesta siten, että oikeusasiamiehen toimivallan ulkopuolelle jäävien kantelujen käsittelyä yksinkertaistetaan. Tarkoituksena on ilmoittaa kantelijoille mahdollisimman nopeasti, jos Euroopan oikeusasiamies ei voi käsitellä kantelua. Oikeusasiamiehen toimiston kirjaamo huolehtii vastaisuudessa tällaisista kanteluista ja kertoo, miksi oikeusasiamies ei voi käsitellä kantelua ja mahdollisuuksien mukaan siirtää sen toimivaltaiselle elimelle tai neuvoa, kenen puoleen kääntyä.

Palvelukulttuurin edistäminen toimielimissä

Aiempien vuosien tavoin suurin osa oikeusasiamiehen vuonna 2011 käynnistämistä tutkimuksista koski Euroopan komissiota (231 tutkimusta, 58 % kaikista tutkimuksista). Komissio tekee EU:n toimielimistä eniten päätöksiä, joilla on suoria vaikutuksia kansalaisiin. Siten on selvää, että siihen kohdistuu eniten kansalaisten kanteluja. Komission jäsenten kollegion kanssa helmikuussa järjestetyssä tapaamisessa esittelin toimenpiteitä, joiden tarkoituksena oli vahvistaa yhteistyötä komission kanssa Euroopan kansalaisten hyödyksi. Kerroin tyytyväisyyteni komissiossa viime vuosina tapahtuneeseen muutokseen ajattelutavassa, joka koskee



virheiden myöntämistä ja oikaisua. Korostin, että seuraava vaihe komission palvelukulttuurin syventämisessä pitäisi olla korvausten tarjoaminen asianmukaisissa tapauksissa.

Vuonna 2011 42 tutkimusta (11 %) koski Euroopan unionin henkilöstövalintatoimistoa (EPSO), 16 (4 %) Euroopan parlamenttia, 10 (3 %) Euroopan unionin neuvostoa ja 3 (1 %) Euroopan unionin tuomioistuinta. Tuomioistuimen osalta on tärkeää mainita, että oikeusasiamies ei voi käynnistää tutkimuksia, jotka koskevat tuomioistuimen toimintaa lainkäyttöelimenä.

Lisäksi 101 tutkimusta koski 35:tä EU:n muuta toimielintä, elintä ja laitosta, mikä korosti oikeusasiamiehen tarvetta tavoittaa koko EU:n hallinto. Yhteenlaskettuna yli 10 % kanteluista, joissa oikeusasiamies käynnisti tutkimuksen, koski laitoksia. Näin ollen käynnistin toukokuussa 2011 EU:n virastoihin kohdistuvan vierailuohjelman. Joidenkin virastojen vastaukset oikeusasiamiehen kanteluja koskevaan työhön ovat olleet esimerkillisiä. Siksi on syytä pyrkiä yksilöimään ja levittämään hyviä käytäntöjä, jotta virastojen johtajia voidaan auttaa rakentamaan ja ylläpitämään palvelukulttuuria. Kävin vuoden aikana kuudessa virastossa. Lisäksi tapasin kaikkien virastojen johtajat 1. kesäkuuta, jolloin minulla oli tilaisuus selittää aloitetta tarkemmin.

Vuonna 2011 EU:n toimielimiä vastaan tehtyjen kantelujen väitetyt hallinnolliset epäkohdat koskivat pääasiassa lainmukaisuutta (aineellisten ja/tai menettelysääntöjen väärä soveltaminen), 28 % tutkimuksista), tietopyyntöjä (16,2 %), oikeudenmukaisuutta (13,6 %), päätösten perustelemisselvollisuutta ja valitusmahdollisuuksien osoittamista (8,1 %), päätöksenteon kohtuullista

määräaika (7,3 %), asiakirjapyyntöjä (7,1 %), syrjinnästä pidättäytymistä (6,8 %), kirjeisiin vastaamista kansalaisten kielellä, asiasta vastaavan virkamiehen osoittamista (5,8 %) ja huolellisuusvelvollisuutta (3,5 %).

Tulokset kantelijan kannalta

Olen vuosien kuluessa tuonut usein esiin, että toimielimelle, jossa vallitsee palvelukulttuuri, kantelut eivät ole uhka vaan mahdollisuus tehokkaampaan viestintään. Jos virheitä sattuu, ne korjataan ja niistä otetaan opiksi. Uusimmassa julkaisussamme *The European Ombudsman's guide to complaints* (Euroopan oikeusasiamiehen kanteluja koskeva opas), joka jaettiin kaikkien EU:n toimielinten henkilökunnalle marraskuussa 2011, selvitetään tätä periaatetta tarkemmin. Johdon ja henkilökunnan halu tehdä yhteistyötä oikeusasiamiehen kanssa tyydyttävän ratkaisun aikaansaamiseksi kanteluissa on tärkeä osoitus niiden sitoutumisesta palvelukulttuurin periaatteeseen. Nimeämäni kymmenen esimerkkitapausta tältä vuodelta kuvastavat tätä halua. Mallitapaukset on merkitty sinisellä tässä kertomuksessa, ja ne ovat esimerkkejä parhaista toimintatavoista kantelujen käsittelyssä EU:n toimielimissä. Näistä mallitapauksista viisi on komissiosta; parlamentista, Euroopan henkilöstövalintatoimistosta, Euroopan lääkevirastosta, Euroopan pankkiviranomaisesta ja sisämarkkinoiden harmonisointivirastosta kustakin on yksi. Aiheet ja alat liittyvät muun muassa avoimuuteen ja oikeudenmukaisuuteen, vammaisten oikeuksiin, sopimuksiin ja tarjouksiin sekä kielipolitiikkaan.

Mallitapaukset ovat kertomuksen kohdassa 1.5. Aihekohtaisessa analyysissä jäljempänä esitetään tärkeimmät

Oikeusasiamiehen alkusanat

oikeusasiamiehen vuonna 2011 tekemiin päätöksiin sisältyvät oikeudelliset ratkaisut ja toiseikat. Koska pyrimme edistämään EU:n perusoikeuskirjan soveltamista, analyysissä kiinnitetään erityistä huomiota tapauksiin, jotka koskevat perusoikeuskirjassa määrättyjä oikeuksia. Analyysin keskeiset aiheet ovat seuraavat: (i) avoimuus, tiedonsaantioikeus ja henkilötiedot, (ii) komissio perustamissopimusten valvojana, (iii) hankintasopimusten tekeminen ja avustusten myöntäminen, (iv) sopimusten toteuttaminen, (v) hallinto ja henkilöstösäännöt, (vi) kilpailut ja valintamenettelyt sekä (vii) institutionaaliset, poliittiset ja muut asiat.

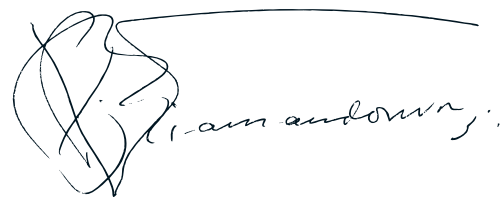
Oikeusasiamies sai päätökseen 318 tutkimusta vuonna 2011 (326 vuonna 2010). Näistä kahdeksan oli oikeusasiamiehen oma-aloitteisia tutkimuksia eri aiheista, jotka vaihtelivat EPSOn avoimia kilpailuja koskevasta uudesta toimintatavasta komission maksumyöhästykseen liittyviin ongelmiin. Oikeusasiamiehen päätelmänä oli, että kyseessä oli hallinnollinen epäkohta 47 tapauksessa (40 tapauksessa vuonna 2010). Lisäksi hän löysi kantelijalle myönteisen lopputuloksen 13:ssa näistä tapauksista (seitsemässä vuonna 2010) tekemällä suositusluonnoksen, joka hyväksyttiin. Oikeusasiamies antoi kriittisen huomautuksen 35 tapauksessa vuonna 2011; näitä tapauksia oli kaksi enemmän kuin vuonna 2010. Lisähuomautuksia, joiden tarkoitus on parantaa hallinnon laatua, annettiin 37 tapauksessa vuonna 2011. Oikeusasiamies seuraa jatkotoimia, joita toimielimet tekevät oikeusasiamiehen antamien huomautusten johdosta; oikeusasiamies julkaisee niistä vuotuisen selvityksen verkkosivuillaan. Vuoden 2011 selvitys julkaistiin marraskuussa.

Kuten jo mainittiin, laski niiden tapausten määrä vuonna 2011, joissa toimielin sopi asian. Kaiken kaikkiaan toimielinten sopimien tapausten tai sovintoratkaisujen määrä laski 84:ään (179 vuonna 2010). Oikeusasiamies katsoi, etteivät lisätutkimukset olleet perusteltuja 128 tapauksessa (57 tapausta vuonna 2010), ja 64 tapauksessa (55 tapausta vuonna 2010) hän ei havainnut hallinnollista epäkohtaa.

Oikeusasiamiehen strategiatyön jatkaminen

Vuonna 2011 täytimme useita lupauksia, joita annoimme oikeusasiamiehen toimikauden strategiassa vuosiksi 2009-2014. Tehtävää on kuitenkin vielä paljon, ja odotamme vuodesta 2012 yhtä kiireistä parantaessamme EU:n hallinnon laatua ja varmistaessamme, että EU:n kansalaiset voivat käyttää oikeuksiaan täysimääräisesti. Näinä vaikeina aikoina teemme töitä uusin voimin ja määrätietoisesti näiden hienojen päämäärien saavuttamiseksi.

Strasbourgissa, 13. päivänä helmikuuta 2012



P. Nikiforos Diamandouros



Kantelut ja tutkimukset

Luvussa 1 esitetään kuvaus oikeusasiamiehen toimivallasta ja menettelyistä, tutustutaan lyhyesti vuonna 2011 käsiteltyihin kanteluihin ja tutkimuksiin ja tarkastellaan perusteellisesti päätökseen saatuja tutkimuksia. Luku sisältää mallitapauksia koskevan osion sekä aihekohtaisen esittelyn. Luvun lopussa tarkastellaan muille kanteluasioita käsitteleville elimille siirrettyjä tapauksia.

Kantelut ja tutkimukset

1.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja menettelyt

Euroopan oikeusasiamiehen toimenkuva

Euroopan oikeusasiamiehen toimisto perustettiin Maastrichtin sopimuksella, jossa se liittyy kansalaisuuteen Euroopan unionissa. Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 24 artiklassa määrätään oikeudesta kannella Euroopan oikeusasiamiehelle, mikä on yksi Euroopan unionin kansalaisuuteen liittyvistä oikeuksista. Kantelu-oikeus sisältyy myös Euroopan unionin perusoikeuskirjaan (43 artikla). Oikeusasiamies saa tiedon mahdollisista hallinnollisista epäkohdista pääasiassa kanteluista, vaikka oikeusasiamies käynnistää tutkimuksia myös oma-aloitteisesti.

Oikeusasiamies hoitaa tehtäviään SEUT 228 artiklan, oikeusasiamiehen ohjesäännön¹ ja ohjesäännön 14 artiklan nojalla antamiensa täytäntöönpanosäännösten² mukaisesti. Oikeusasiamiehen ohjesääntö ja täytäntöönpanosäännökset ovat saatavissa oikeusasiamiehen verkkosivustolla (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Täytäntöönpanosäännösten paperiversio on saatavana myös oikeusasiamiehen toimistosta.

Oikeusasiamiehen toimivalta

SEUT 228 artiklassa annetaan Euroopan oikeusasiamiehelle valtuudet tutkia hallinnollisia epäkohtia koskevia kanteluja EU:n toimielinten, elinten ja laitosten toiminnassa, lukuun ottamatta Euroopan unionin tuomioistuimen toimintaa lainkäyttöelimenä.

Unionin toimielimet, elimet ja laitokset

EU:n toimielimet on lueteltu Euroopan unionista tehdyn sopimuksen (SEU) 13 artiklassa. Unionin toimielimiä, elimiä ja laitoksia ei ole määritelty tai lueteltu sitovasti. Ne käsittävät perussopimuksilla perustetut elimet, kuten Euroopan talous- ja sosiaalikomitean ja alueiden komitean, sekä perussopimusten nojalla annetulla lainsäädännöllä perustetut elimet, joita ovat esimerkiksi Euroopan tautien ehkäisy- ja valvontakeskus ja Euroopan tasa-arvoinstituutti. Lissabonin sopimuksella laajennettiin oikeusasiamiehen toimivaltaa kattamaan myös yhteiseen ulko- ja turvallisuuspolitiikkaan (mukaan lukien yhteinen turvallisuus- ja puolustuspolitiikka) liittyvät mahdolliset hallinnolliset epäkohdat.

Jäsenvaltioiden viranomaisia vastaan esitetyt kantelut eivät kuulu Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan, vaikka ne koskisivatkin EU-oikeuden soveltamisalaan kuuluvia asioita. Monet näistä kanteluista kuuluvat Euroopan oikeusasiamiesten verkoston toimintaan osallistuvien kansallisten ja alueellisten oikeusasiamiesten toimivaltaan (katso jäljempänä kohta 1.7).

1. Euroopan parlamentti hyväksyi kesäkuussa 2008 ohjesäännön tarkistamista koskevan päätöksen, joka tuli voimaan 31. heinäkuuta 2008. (Euroopan parlamentin päätös 2008/587, tehty 18 päivänä kesäkuuta 2008, oikeusasiamiehen tehtävien hoitamisesta koskevasta ohjesäännöstä ja hänen tehtäviensä hoitamisesta koskevista yleisistä ehdoista tehdyn päätöksen 94/262 muuttamisesta; EUVL 2008 L 189, s. 25).

2. Oikeusasiamies tarkisti 3. joulukuuta 2008 täytäntöönpanosäännöksensä, jotta ne heijastaisivat kesäkuussa 2008 ohjesääntöön tehtyjä muutoksia ja jotta niissä otettaisiin huomioon vuonna 2004 tehdyistä edellisistä muutoksista lähtien kertynyt kokemus. Uudet täytäntöönpanosäännökset tulivat voimaan 1. tammikuuta 2009.



Hallinnollinen epäkohta

Euroopan parlamentti pyysi oikeusasiamiestä määrittelemään hallinnollisen epäkohdan selkeästi, joten oikeusasiamies antoi seuraavan määritelmän, johon Euroopan parlamentti suhtautui myönteisesti päätöslauselmassaan ja jonka myös komissio hyväksyi:

”Hallinnollisesta epäkohdasta on kyse, kun julkinen elin ei toimi sitä sitovan määräyksen tai periaatteen mukaisesti.”

Oikeusasiamies on määritellyt ”hallinnollisen epäkohdan” tavalla, jossa edellytetään oikeussääntöjen, hyvän hallinnon periaatteen ja perusoikeuksien noudattamista. Euroopan oikeusasiamies on asettunut johdonmukaisesti sille kannalle, että hallinnollinen epäkohta on laaja-alainen käsite ja että hyvä hallinto edellyttää lainsäädännön sääntöjen ja periaatteiden lisäksi myös perusoikeuksien noudattamista.

saatu vaikutteita maiden kansallisesta lainsäädännöstä. Parlamentti kehotti myös oikeusasiamiestä soveltamaan hyvän hallintotavan säännöstöä, kun tämä tutkii kanteluja ja suorittaa oma-aloitteisia tutkimuksia.

On kuitenkin tärkeää huomata, että edellä mainitussa määritelmässä hallinnollista epäkohtaa ei rajoiteta tapauksiin, joissa sääntö tai periaate, jota rikotaan tai loukataan, on oikeudellisesti sitova. Hyvän hallinnon periaatteissa mennään pidemmälle kuin lainsäädännössä, sillä niiden mukaan EU:n toimielinten on paitsi noudatettava lakimääräisiä velvoitteitaan, oltava myös palvelualttiita ja varmistettava, että kansalaisia kohdellaan asianmukaisesti ja että kansalaiset voivat käyttää kaikkia oikeuksiaan täysimääräisesti. Vaikka laitton toiminta merkitsee siis aina hallinnollista epäkohtaa, hallinnolliseen epäkohtaan ei välttämättä aina liity lainvastaisuutta. Se, että Euroopan oikeusasiamies havaitsee hallinnollisen epäkohdan, ei näin ollen

Perusoikeuskirjan mukaisesti oikeus hyvään hallintoon on yksi unionin kansalaisten perusoikeuksista (41 artikla).

Perusoikeuskirjan mukaisesti oikeus hyvään hallintoon on yksi unionin kansalaisten perusoikeuksista (41 artikla).

Euroopan parlamentti hyväksyi 6. syyskuuta 2001 Euroopan hyvän hallintotavan säännöstön, jota Euroopan unionin toimielinten sekä niiden hallinnon ja virkamiesten on noudatettava suhteissaan kansalaisiin. Säännöstössä otetaan huomioon Euroopan unionin tuomioistuinten oikeuskäytäntöön sisältyvät eurooppalaisen hallinto-oikeuden periaatteet, ja siihen on

tarkoita välttämättä, että kyseessä olisi sellainen lainvastainen käytös, josta tuomioistuin³ voisi langettaa tuomion.

Hallinnollisen epäkohdan käsitteelle on kuitenkin asetettu rajoituksia. Oikeusasiamies on esimerkiksi aina katsonut, ettei mahdollinen hallinnollinen epäkohta voi koskea Euroopan parlamentin poliittista työtä. Parlamentin valiokuntien, kuten vetoamusvaliokunnan, päätöksistä tehdyt kantelut eivät näin ollen kuulu Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan.

³ Ks. yleisen tuomioistuimen yhdistetyissä asioissa T-219/02 ja T-337/02, *Herrera v. komissio*, 28. lokakuuta 2004 antama tuomio, Kok. 2004, s. FP-I-A-319 ja II-1407 (101 kohta) ja asiassa T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack v. komissio*, 4. lokakuuta 2006 antama tuomio, Kok. 2006, s. II-3995 (128 kohta).

Kantelut ja tutkimukset

Kantelujen ottaminen tutkittavaksi ja tutkimusten perusteet

Kantelun on täytettävä tiettyjä tutkittavaksi ottamisen ehtoja, ennen kuin oikeusasiamies voi käynnistää tutkimuksen. Tätä koskevissa ohjesäännön artikloissa esitetään seuraavat perusteet:

1. Kantelusta on käytävä ilmi kantelija ja kohde (ohjesäännön 2 artiklan 3 kohta).
2. Oikeusasiamies ei voi puuttua tuomioistuimissa käsiteltäviin tapauksiin tai kyseenalaistaa tuomioistuinten päätöksiä (ohjesäännön 1 artiklan 3 kohta).
3. Kantelu on tehtävä kahden vuoden kuluessa siitä päivästä, jolloin sen perustana olevat tosiseikat tulivat kantelijan tietoon (ohjesäännön 2 artiklan 4 kohta).
4. Asianmukaisten hallinnollisten menettelyjen on oltava suoritettu ennen kantelun tekemistä toimitelmissä ja elimissä, joita asia koskee (ohjesäännön 2 artiklan 4 kohta).
5. Jos kantelu koskee unionin toimielinten tai elinten sekä näiden virkamiesten tai muiden henkilöstöön kuuluvien välisiä työsuhteita, asianosaisen on käytettävä hallinnon sisäiset valitusmahdollisuudet ennen kantelun tekemistä (ohjesäännön 2 artiklan 8 kohta).

SEUT 228 artiklassa määrätään, että oikeusasiamies ”suorittaa tutkimukset, joita hän pitää perusteltuina”. Kantelijoiden perusteettomien odotusten välttämiseksi ja resurssien mahdollisimman hyvän käytön varmistamiseksi oikeusasiamiehen

toimisto arvioi huolellisesti kaikista tutkittaviksi otettavista kanteluista, onko kohtuullista odottaa, että tutkimus johtaa hyödylliseen lopputulokseen.

Yhdessä poikkeuksellisessa tapauksessa vuonna 2011 (**268/2011/PB**) oikeusasiamies havaitsi, ettei tutkimuksen käynnistämiseksi ollut perusteita kantelijan ja komission välisen erityislaatuisten suhteiden takia. Oikeusasiamies totesi, ettei hänellä ollut kyseisessä ongelmassa realistisia mahdollisuuksia saada aikaan sovintoa, joka olisi kantelijan etujen mukainen tai joka voisi johtaa yleisen edun mukaiseen ratkaisuun. Hän ilmoitti kantelijalle, että hän oli päätöksessään ottanut huomioon sen, että kantelijalla oli unionin kansalaisena perusoikeus kääntyä oikeusasiamiehen puoleen. Oikeusasiamies oli kuitenkin pahoillaan siitä, että kantelijan esittämiä kanteluja koskevien lukuisten tutkimusten aikana hän ei ollut onnistunut saamaan aikaan mielekästä päätöstä kantelijan kiistoissa komission kanssa.

Vuoden 2011 aikana oikeusasiamies päätti – kun hän tuli alustavasti siihen tulokseen, ettei ole riittävästi perusteita pyytää toimielimeltä lausuntoa kantelusta, joka kuuluu hänen toimivaltaansa ja joka voidaan ottaa tutkittavaksi – että hän voi käynnistää ns. selvittävän tutkimuksen ja siten antaa kantelijalle mahdollisuuden antaa lisätietoja, selvityksiä, asiaa tukevia asiakirjoja tai muita kantelijan tapausta tukevia väitteitä. Jos oikeusasiamies ei edelleenkaan pidä kantelijan esittämiä tietoja riittävinä tai vakuuttavina, hän voi päättää tutkimuksen toteamalla, ”ettei asiassa ole hallinnollista epäkohtaa” tai ”etteivät lisätutkimukset ovat



perusteltu”. Toisaalta, jos kantelijan antamat tiedot tai selvennykset ovat sellaisia, että on hyödyllistä pyytää asianomaiselta toimielimeltä lausuntoa, oikeusasiamies tekee näin.

Kantelija pyysi tapauksessa **358/2011/ANA** komissiota tiedottamaan hänelle komission toteuttamista toimista sen varmistamiseksi, että Irlannin tarkastusviranomainen suorittaisi asianmukaisesti tiettyjen Irlannin rahoituslaitosten tilintarkastuksen yritysten ja taloudellisen väärinkäytön estämiseksi. Tämän jälkeen hän kääntyi oikeusasiamiehen puoleen ja väitti, että komissio ei ollut toteuttanut asianmukaisesti valvontatehtäväänsä näiden rahoituslaitosten tarkastamisessa. Oikeusasiamies katsoi kantelijan toimittamien tietojen perusteella, ettei ollut riittävästi perusteita pyytää komissiolta lausuntoa. Hän ilmoitti asiasta kantelijalle ja pyysi tätä selventämään väitettään. Tutkittuaan kantelijan vastausta oikeusasiamies päätti, ettei ollut tarpeen pyytää komissiolta lausuntoa, koska (i) oli selvää, että komission valvontatehtävät lakisääteisen tilintarkastuksen alalla ovat rajoitetut ja (ii) kantelijan esittämien väitteiden ja todisteiden perusteella komission toimivaltuuksien käytössä ei havaittu hallinnollista epäkohtaa tässä tapauksessa.

Menettelyn muutoksen seurauksena sellaisten tutkittavaksi otettujen tapausten prosenttiluku, joissa oikeusasiamies katsoi, ettei ollut perusteita tutkimuksen käynnistämiseksi, laski 40 %:sta vuonna 2010 24 %:iin vuonna 2011. Nämä ”ei perusteita” -tapaukset koskevat lähinnä tapauksia, joita käsiteltiin jo jossakin

muussa elimessä tai joissa kantelija ei toimittanut tarvittavaa asiakirjanäyttöä kantelun tueksi.

Kantelut ja oma-aloitteiset tutkimukset

SEUT 228 artiklan nojalla oikeusasiamiehellä on valtuudet ottaa vastaan kanteluja unionin kansalaisilta sekä niiltä luonnollisilta henkilöiltä tai oikeushenkilöiltä, joiden asuinpaikka tai sääntömääräinen kotipaikka on jossakin unionin jäsenvaltiossa. Oikeusasiamiehellä on myös oikeus käynnistää tutkimuksia oma-aloitteisesti. Sen perusteella oikeusasiamies voi tutkia mahdollista hallinnollista epäkohtaa, josta hän on saanut tietää kanteluoikeudettomalta henkilöltä. Oikeusasiamies harkitsee tapauskohtaisesti, käyttääkö hän tätä oma-aloitteista oikeutta tällä tavoin.⁴ Oikeusasiamiehen käytäntönä on antaa tällöin asianomaiselle henkilölle tutkimuksen aikana samat menettelylliset mahdollisuudet kuin silloin, jos asia olisi käsitelty kanteluna. Vuonna 2011 oikeusasiamies käynnisti kaksi tällaista oma-aloitteista tutkimusta.

Oikeusasiamies voi myös käyttää oikeuttaan käynnistää oma-aloitteinen tutkimus käsitelläkseen toimielimissä ilmennyttä järjestelmään liittyvää ongelmaa. Vuonna 2011 oikeusasiamies käytti tätä oikeuttaan kuudessa tapauksessa.⁵ Tapaus **OI/5/2011/BEH** koski elintarvikkeiden radioaktiivisen saastumisen sallittuja enimmäistasoja EU:ssa ennen Fukushimaa ydinonnettomuutta ja sen jälkeen. Onnettomuuden jälkeen

Sen perusteella oikeusasiamies voi tutkia mahdollista hallinnollista epäkohtaa, josta hän on saanut tietää kanteluoikeudettomalta henkilöltä.

⁴ Euroopan parlamentin tukemana oikeusasiamies totesi aikovansa käyttää oikeuttaan käynnistää oma-aloitteinen tutkimus Euroopan investointipankkia (EIP) koskevan kantelun mahdollisesta hallinnollisesta epäkohdasta, jota ei voitu ottaa tutkittavaksi ainoastaan siitä syystä, ettei kantelija ole unionin kansalainen tai asu sen alueella. Hän sopi EIP:n kanssa yhteisymmärryspöytäkirjasta, johon sisältyy tämä erityisaikomus.

⁵ Toinen edellä mainituista oma-aloitteisista tutkimuksista, **OI/4/2011/AN**, koski järjestelmään liittyviä asioita eli komission laiminlyöntiä varmistaa, että aliurakoitsijoille maksetaan summa, joka niille kuuluu ja jonka komissio on maksanut pääurakoitsijalle.

Kantelut ja tutkimukset

kansalaiset esittivät lukuisia kanteluja, joissa väitettiin, ettei komissio tiedottanut enimmäistasoihin tehdyistä muutoksista. Toinen tutkimus koski käytäntöjä, jotka liittyivät toimielinten ruokaloiden käyttämättömiin elintarvikkeisiin. Tämä tutkimus, **OI/14/2011/BEH**, koski Euroopan komissiota, Euroopan parlamenttia, Euroopan unionin neuvostoa, Euroopan unionin tuomioistuinta, Euroopan tilintarkastustuomioistuinta, Euroopan talous- ja sosiaalikomiteaa, Euroopan keskuspankkia ja alueiden komiteaa. Tapaus **OI/2/2011/OV** koski puolestaan rikkomuskantelujen käsittelyä koskevan EU:n pilottimenetelmän ja kantelijan asemasta yhteisön oikeuden rikkomista koskevissa asioissa annetun komission vuoden 2002 tiedonannon välistä suhdetta. Tapaus **OI/7/2011/EIS** koski myös komissiota ja rikkomuskanteluja – tässä tapauksessa komission päätöstä lopettaa kirjeenvaihto kantelijan kanssa, joka oli tehnyt 57 rikkomuskantelua kahden vuoden kuluessa. Tapaus **OI/3/2011/KM** liittyi neuvoston kykyyn noudattaa asiakirjojen saamisesta yleisön tutustuttavaksi annetussa asetuksessa (EY) N:o 1049/2001 asetettuja määräaikoja. Komissiota koskevan tapauksen **OI/6/2011/VL** perustana oli valintalautakunnan jäsenen kantelu ja joka koski kantelun osaa, joka olisi muutoin vanhentunut. Tapauksista **OI/5/2011/BEH** lukuun ottamatta kaikki tutkimukset olivat kesken vuoden 2011 lopussa.

Vuonna 2011 oikeusasiamies käynnisti vierailuohjelman EU:n virastoihin tavoitteena edistää hyvää hallintoa ja jakaa parhaita käytäntöjä näiden EU:n yksiköiden kesken. Alustavien kokemusten perusteella päätettiin, että vierailut tehtäisiin

virallisesti oikeusasiamiehen oma-aloitteisten tutkimusten suorittamista koskevan oikeuden perusteella. Näin ollen sovelletaan tavanomaisia tutkimuksiin liittyvä menettelyjä koskevia takeita.⁶ Kunkin vierailun jälkeen oikeusasiamies ilmoittaa kirjallisesti virastolle tutkimuksen tuloksista. Jos oikeusasiamies tekee nimenomaisia ehdotuksia, hän yleensä pyytää virastoa ilmoittamaan hänelle jatkotoimistaan. Viraston vastauksen mukaan oikeusasiamies joko päättää lopettaa tutkimuksen tai ryhtyy lisätoimenpiteisiin, esimerkiksi antamalla virallisia suosituksia. Vuonna 2011 oikeusasiamiehen oma-aloitteiset tutkimukset koskivat kuutta virastoa: Euroopan ympäristökeskusta (EEA) Kööpenhaminassa; Euroopan huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskusta (EMCDDA) ja Euroopan meriturvallisuusvirastoa (EMSA) Lissabonissa; sekä Euroopan pankkiviranomaista (EPV), Euroopan lääkevirastoa (EMA) ja Euroopan poliisiakatemiaa (CEPOL), joiden edustajat oikeusasiamies tapasi Lontoossa. Kattavat tiedot näistä tutkimuksista on saatavissa osoitteesta <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Oikeusasiamiehen menettelyt

Kirjallinen tutkimusmenettely ja yksinkertaistettu tutkimusmenettely
Kaikki oikeusasiamiehelle lähetetyt kantelut rekisteröidään, ja niiden lähettäjiä ilmoitetaan kantelun vastaanottamisesta yleensä viikon kuluessa. Vastaanottoilmoituksessa kantelijalle kerrotaan käsittelymenettelystä ja mainitaan viitenumero sekä kantelua käsittelevän henkilön nimi ja puhelinnumero.

⁶ Näitä ovat muun muassa viraston oikeus pyytää, että oikeusasiamies käsittelee vierailutietoja ja asiakirjoja luottamuksellisesti. Katso oikeusasiamiehen täytäntöönpanosäännösten 5.1, 5.2 ja 14.2 artikla.



Kantelu tutkitaan alustavasti sen selvittämiseksi, onko syytä käynnistää tutkimus, ja kantelijalle ilmoitetaan tuloksesta yleensä kuukauden kuluessa. Jos tutkimusta ei käynnistetä, kantelijalle esitetään käynnistämättä jättämisen perusteet. Jos kantelu ei kuulu oikeusasiamiehen toimivaltaan, se mahdollisuuksien mukaan siirretään tai kantelijaa neuvotaan, minkä toimivaltaisen elimen puoleen hän voisi kääntyä. Voidakseen ilmoittaa kantelijoille mahdollisimman nopeasti, ettei hän voi käsitellä heidän kantelujaan, oikeusasiamies päätti vuonna 2011 yksinkertaistaa oikeusasiamiehen toimivaltaan kuulumattomien kantelujen käsittelyä. Tästä lähtien oikeusasiamiehen toimiston kirjaamo huolehtii näistä kanteluista ja kertoo kantelijoille, miksi oikeusasiamies ei voi käsitellä kanteluja, ja mahdollisuuksien mukaan siirtää kantelun toimivaltaiselle elimelle tai neuvoo kantelijalle, kenen puoleen kääntyä.

Tutkimuksen aikana oikeusasiamies ilmoittaa kantelijalle jokaisesta uudesta vaiheesta. Kun oikeusasiamies päättää lopettaa tutkimuksen, hän ilmoittaa tutkimuksen tuloksista ja päätelmistään kantelijalle. Oikeusasiamiehen ratkaisut eivät ole oikeudellisesti sitovia, eikä niistä aiheudu kantelijalle tai asianomaiselle toimielimelle oikeuksia tai velvollisuuksia, joiden täyttämistä voidaan vaatia tuomioistuinteitse.

Oikeusasiamiehen ratkaisut eivät ole oikeudellisesti sitovia, eikä niistä aiheudu kantelijalle tai asianomaiselle toimielimelle oikeuksia tai velvollisuuksia, joiden täyttämistä voidaan vaatia tuomioistuinteitse.

Vaihtoehtona mahdollista hallinnollista epäkohtaa koskevan kirjallisen tutkimuksen käynnistämiseksi ja asiaankuuluvan ongelman

ratkaisemiseksi nopeasti, oikeusasiamies voi käyttää epävirallisia joustavia menettelyjä toimieliimen suostumuksella ja yhteistyössä sen kanssa. Vuoden 2011 aikana sovittiin 47 tapausta oikeusasiamiehen puututtua asiaan, jolloin vastaamatta jääneisiin kirjeisiin lähetettiin nopeasti vastaus (katso *vuoden 1998 vuosikertomuksen* kohta 2.9, jossa on tarkemmat tiedot menettelystä). Lisäksi viisi tapausta sovittiin oikeusasiamiehen varmistettua, että kantelija sai tarkemman selvityksen lähettämäänsä kirjeeseen.

Edellä mainitut luvut ovat huomattavasti alhaisemmat kuin vastaavat luvut vuonna 2010 (91 ja 73). Tämä johtuu vuoden 2011 alussa tehdyistä menettelyä koskevista muutoksista. Aikaisemmin oikeusasiamies katsoi yleensä, että vastaamatta jäänyttä kirjettä koskeva kantelu on ratkaistu, kun toimielin lähetti vastauksen. Tarkistettuaan lähestymistapaa hän katsoi, että olisi kansalaisystävällisempää, jos kantelijan ei enää tarvitsisi tehdä uutta kantelua, jos hän oli tyytymätön vastauksen sisältöön. Näin ollen oikeusasiamies pyytää nykyisin kantelijaa esittämään huomautuksia. Moni kantelija ei kuitenkaan tee näin. Tällaisissa tapauksissa oikeusasiamies yleensä päättää tutkimuksen toteamalla, etteivät lisätutkimukset ole tarpeen. Toisaalta jotkut kantelijat perustelevat, miksi he eivät ole tyytyväisiä toimieliimen vastaukseen. Jos oikeusasiamies katsoo, että kantelijan perustelut voivat olla

oikeutettuja, hän jatkaa tutkimustaan ja pyytää toimielimeltä lausuntoa. Jos hän kuitenkin pitää toimieliimen vastausta tyydyttävänä, päättää hän tapauksen

Kantelut ja tutkimukset

toteamalla, ettei hallinnollista epäkohtaa ole tai ettei lisätutkimuksia tarvita. Tämän uuden lähestymistavan suurin merkitys tilastojen kannalta on se, että oikeusasiamiehen päättämistä tapauksista niitä, joissa toimielin sopii asian, on vähemmän, kun taas tapauksia, joissa ei ole hallinnollista epäkohtaa tai aihetta lisätutkimuksille, on enemmän.

Asiakirjojen tarkastaminen ja todistajien kuuleminen

Oikeusasiamiehen ohjesäännön 3 artiklan 2 kohdan mukaan EU:n toimielinten on toimitettava oikeusasiamiehelle tämän pyytämät tiedot ja annettava tälle mahdollisuus tutustua asianomaisiin asiakirjoihin. Oikeusasiamiehellä on asiakirjoja tarkastaessaan oikeus varmistaa asianomaisen EU:n toimielimen toimittamien tietojen täydellisyys ja paikkansapitävyys. Oikeusasiamiehen valmius suorittaa perusteellinen ja täydellinen tutkimus on näin ollen tärkeä tae kantelijoille ja kansalaisille. Oikeusasiamies käyttää yhä useammin oikeuttaan tarkastaa toimielimen asiakirjat, ja vuonna 2011 hän käytti kyseistä oikeuttaan 38 tapauksessa (26 tapauksessa vuonna 2010).

Ohjesäännön 3 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että EU:n toimielinten virkamiesten ja muiden henkilöstön jäsenten on oikeusasiamiehen pyynnöstä toimittava todistajina. Heitä sitovat kuitenkin asiaankuuluvat henkilöstösäännöt, ja heitä koskee salassapitovelvollisuus. Oikeusasiamiehen oikeutta kuulla todistajia ei sovellettu vuonna 2011.

Vuonna 2008 tarkistetussa ohjesäännössä on selkeytetty ja vahvistettu oikeusasiamiestä koskevaa edellytystä pitää tutkimuksen aikana haltuun saadut asiakirjat ja tiedot luottamuksellisina. Tarkistetussa ohjesäännössä määrätään, että luottamuksellisiin tietoihin tai asiakirjoihin ja etenkin asetuksen (EY) N:o 1049/2001⁷ 9 artiklassa tarkoitettuihin arkaluonteisiin asiakirjoihin tutustumista koskevan oikeusasiamiehen oikeuden edellytyksenä on unionin asianomaisen toimielimen turvallisuussääntöjen noudattaminen. Luottamuksellisia tietoja tai asiakirjoja antavien toimielinten on ilmoitettava oikeusasiamiehelle luottamuksellisuudesta. Lisäksi oikeusasiamiehen on sovittava etukäteen kyseisen toimielimen kanssa luottamuksellisten tietojen tai asiakirjojen ja muiden salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvien tietojen käsittelyä koskevista ehdoista.

7. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EY) N:o 1049/2001, annettu 30 päivänä toukokuuta 2001, Euroopan parlamentin, neuvoston ja komission asiakirjojen saamisesta yleisön tutustuttavaksi; EYVL 2001 L 145, s. 43.



1.2 Yleiskatsaus vuonna 2011 tutkittuihin kanteluihin

Vuonna 2011 oikeusasiamies rekisteröi⁸ 2 510 kantelua (2 667 kantelua vuonna 2010). Käsitellystä 2 544 kantelusta⁹ 27 % (698 kantelua) kuului Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan.

Lähes 61 % vuonna 2011 vastaanotetuista kanteluista oli jätetty internetin kautta. Huomattava osa näistä (53 %) oli tehty käyttämällä sähköistä kantelulomaketta, joka on saatavissa Euroopan

vuonna 2010 oli noin 1 000. Vaikka sähköposti on oikeusasiamiehen tärkein yhteydenpidon muoto, 50 tiedustelua tehtiin ja niihin vastattiin postitse ja faksitse. Tietopyyntöjen määrän tuntuva ja jatkuva väheneminen viime vuosina (1 000 vuonna 2010, 1 850 vuonna 2009, 4 300 vuonna 2008 ja 4 100 vuonna 2007) kertoo oikeusasiamiehen verkkosivustolla tammikuun 2009 alusta lähtien saatavissa olleen vuorovaikutteisen oppaan onnistumisesta. Se auttaa asiasta kiinnostuneita löytämään tietoja ilman erillistä tiedustelua. Vuonna 2011 oikeusasiamies käsitteli yhteensä yli 3 800 kantelua ja tiedustelua.

Tietopyyntöjen määrän tuntuva ja jatkuva väheneminen viime vuosina kertoo oikeusasiamiehen verkkosivustolla tammikuun 2009 alusta lähtien saatavissa olleen vuorovaikutteisen oppaan onnistumisesta.

| Lähes 61 % vuonna 2011 vastaanotetuista kanteluista oli jätetty internetin kautta.

oikeusasiamiehen verkkosivustolla 23:lla EU:n virallisella kielellä. Vuonna 2011 oikeusasiamies vastasi yli 1 200 tiedusteluun, kun vastaava määrä

Euroopan oikeusasiamies käynnisti 382 tutkimusta kantelujen perusteella ja lisäksi 14 oma-aloitteista tutkimusta. Vuonna 2010 vastaavat luvut olivat 323 ja 12.

Taulukko 1.1: Vuoden 2011 aikana käsitellyt tapaukset	
Rekisteröidyt kantelut vuonna 2011	2 510
Käsitellyt kantelut vuonna 2011	2 544
Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenen toimivaltaan kuuluvat kantelut	1 321
Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluvat tapaukset Niistä:	698 198 :aa ei voitu ottaa tutkittavaksi 118 otettiin käsiteltäväksi, mutta tutkimuksen käynnistämiseksi ei ollut perusteita 382 :ssa tutkimus käynnistettiin kantelujen perusteella
Käynnistetyt oma-aloitteiset tutkimukset	14
Päätökseen saadut tutkimukset Niistä:	318 (mukaan lukien 8 oma-aloitteista) 171 tutkimusta oli rekisteröity vuonna 2011 89 tutkimusta oli rekisteröity vuonna 2010 58 tutkimusta oli rekisteröity aiempina vuosina

8. Tietyn kalenterivuoden aikana rekisteröidyt kantelut erotetaan kyseisenä kalenterivuonna vastaanotetuista mutta seuraavana kalenterivuonna rekisteröidyistä kanteluista.

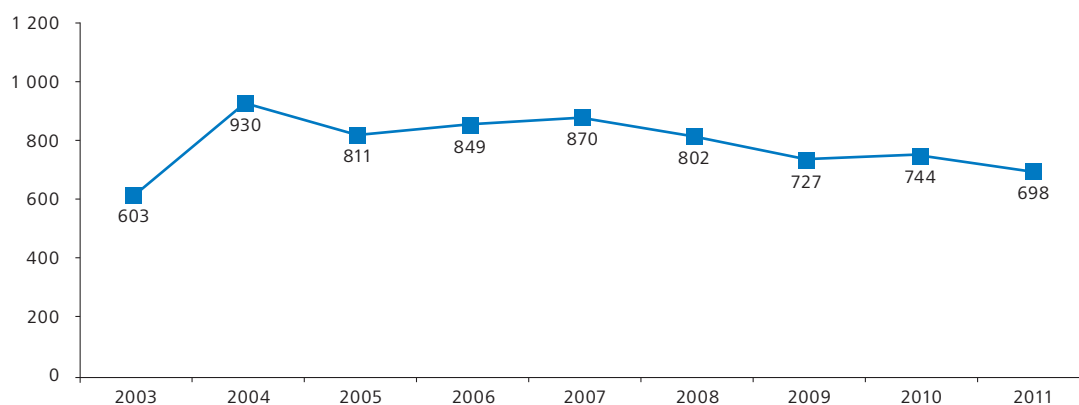
9. "Käsittely" tarkoittaa, että oikeusasiamies on tehnyt analyysin, jonka perusteella selvitetään, (i) kuuluuko kantelu oikeusasiamiehen toimivaltaan vai ei, (ii) täyttääkö kantelu tutkittavaksi ottamisen perusteet vai ei ja (iii) täyttääkö kantelu riittävät perusteet tutkimuksen käynnistämiseksi vai ei, ja että oikeusasiamies on ilmoittanut kantelijalle selvityksen tulokset. Analyysiin kuluvan ajan takia "käsitellyiksi" luokiteltujen kantelujen määrä tietynä vuonna eroaa samana vuonna "rekisteröityjen" kantelujen määrästä. Käsiteltyjen kantelujen määrään tietynä vuonna kuuluu edellisen vuoden lopussa rekisteröidyt kantelut ja kyseisen vuoden alussa käsitellyt kantelut. Siihen ei kuulu kyseessä olevan vuoden lopussa rekisteröityjen kantelujen ja seuraavan vuoden alussa käsiteltyjen kantelujen määrä.

Kantelut ja tutkimukset

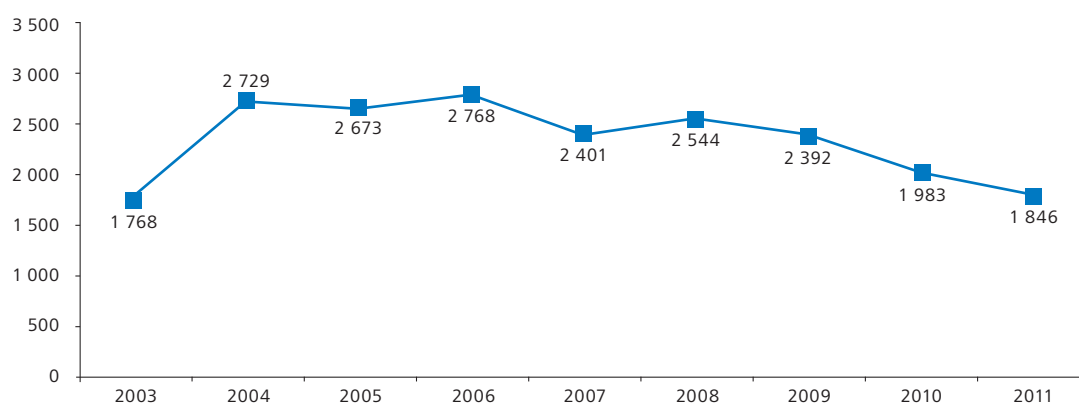
Kuva 1.1 osoittaa¹⁰, että kuluneiden yhdeksän vuoden aikana oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluvien kanteluiden määrä kasvoi 603 kanteluista vuonna 2003 930 kanteluun vuonna 2004, jolloin kantelujen määrä saavutti huippunsa. Vuosina 2005-2008 kanteluja oli keskimäärin 800-900, minkä jälkeen määrä on hieman laskenut.

Kuva 1.2 osoittaa¹¹, että niiden kantelujen määrä, jotka eivät kuulu Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan, on laskenut 1 846 tapaukseen vuonna 2011. Määrä on alhaisin vuoden 2003 jälkeen. Oikeusasiamies pyrkii edelleen vähentämään toimivaltaansa kuulumattomien kantelujen määrää. Hän pyrkii tähän antamalla selkeää tietoa siitä, mitä hän voi ja ei voi tehdä, ja opastamalla kantelijoita kääntymään heti oikean tahon puoleen.

Kuva 1.1: Toimivaltaan kuuluvat kantelut 2003-2011



Kuva 1.2: Toimivaltaan kuulumattomat kantelut 2003-2011



¹⁰. Vuonna 2005 tehdystä kanteluista 335 kantelua, jotka kuuluivat oikeusasiamiehen toimivaltaan, koski samaa aihetta. Jotta eri vuosia voisi vertailla tarkasti, kuvassa 1.1 on otettu huomioon vain 11 ensimmäistä kantelua.

¹¹. Vuonna 2006 tehdystä kanteluista 281 kantelua, jotka eivät kuuluneet oikeusasiamiehen toimivaltaan, koski samaa aihetta. Jotta eri vuosia voisi vertailla tarkasti, kuvassa 1.2 on otettu huomioon vain 11 ensimmäistä kantelua.



Taulukko 1.2 kuvaa vuonna 2011 rekisteröityjen kantelujen maantieteellistä jakautumista. Eniten kanteluja on yleensä tehty EU:n runsasväestöisimmässä maassa Saksassa ja seuraavaksi eniten Espanjassa. Tilanne kuitenkin muuttui vuonna 2011,

jolloin Espanjassa tehtiin eniten kanteluja ja seuraavaksi eniten Saksassa, Puolassa ja Belgiassa. Väestömäärään suhteutettuna eniten kanteluja tehtiin kuitenkin Luxemburgissa, Kyproksella, Belgiassa, Maltalla ja Sloveniassa.

Taulukko 1.2: Vuonna 2011 rekisteröityjen kantelujen jakautuminen maittain				
Maa	Kantelujen määrä	%-osuus kanteluista	%-osuus EU:n väestöstä	Suhde
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Kypros	26	1,0	0,2	5,2
Belgia	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovenia	28	1,1	0,4	2,8
Bulgaria	71	2,8	1,6	1,8
Irlanti	38	1,5	0,9	1,7
Espanja	361	14,4	9	1,6
Portugali	71	2,8	2,1	1,3
Itävalta	52	2,1	1,7	1,2
Tšekki	64	2,5	2,1	1,2
Puola	233	9,3	7,7	1,2
Suomi	31	1,2	1,1	1,1
Slovakia	29	1,2	1,1	1,1
Liettua	18	0,7	0,7	1,0
Unkari	47	1,9	2	0,9
Kreikka	53	2,1	2,3	0,9
Ruotsi	41	1,6	1,8	0,9
Tanska	23	0,9	1,1	0,8
Saksa	308	12,3	16,6	0,7
Latvia	9	0,4	0,5	0,7
Alankomaat	44	1,8	3,3	0,5
Ranska	167	6,7	12,8	0,5
Yhdistynyt kuningaskunta	141	5,6	12,3	0,5
Viro	3	0,1	0,3	0,4
Romania	42	1,7	4,4	0,4
Italia	97	3,9	11,9	0,3
Muut	137	5,5		
Ei tiedossa	150	6,0		

Huomautus: Kantelusuhde on saatu jakamalla kunkin jäsenvaltion kantelujen kokonaismäärän prosenttiosuus jäsenvaltion prosenttiosuudella koko EU:n väestöstä. Suhde on yli 1, jos kyseessä olevasta jäsenvaltiosta on esitetty oikeusasiamiehelle enemmän kanteluja kuin maan väestömäärä huomioon ottaen olisi voitu odottaa. Prosenttiluvut on pyöristetty yhden desimaalin tarkkuudella.

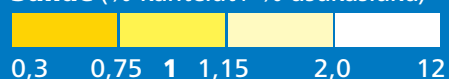
Vuonna 2011 neljästätoista jäsenvaltiosta esitettiin enemmän ja kahdestatoista jäsenvaltiosta vähemmän kanteluja kuin maiden väestömäärän perusteella

osattiin odottaa, ja yhdestä jäsenvaltiosta (Liettua) esitettyjen kanteluiden määrä oli oletettu suhteessa sen väestömäärään.

Kantelut ja tutkimukset

Jäljempänä olevan kartan perustana on oikeusasiamiehen saamien kantelujen määrää suhteessa väestömäärään jäsenvaltioittain (katso taulukon 1.2 alla oleva huomautus suhteen laskutavasta).

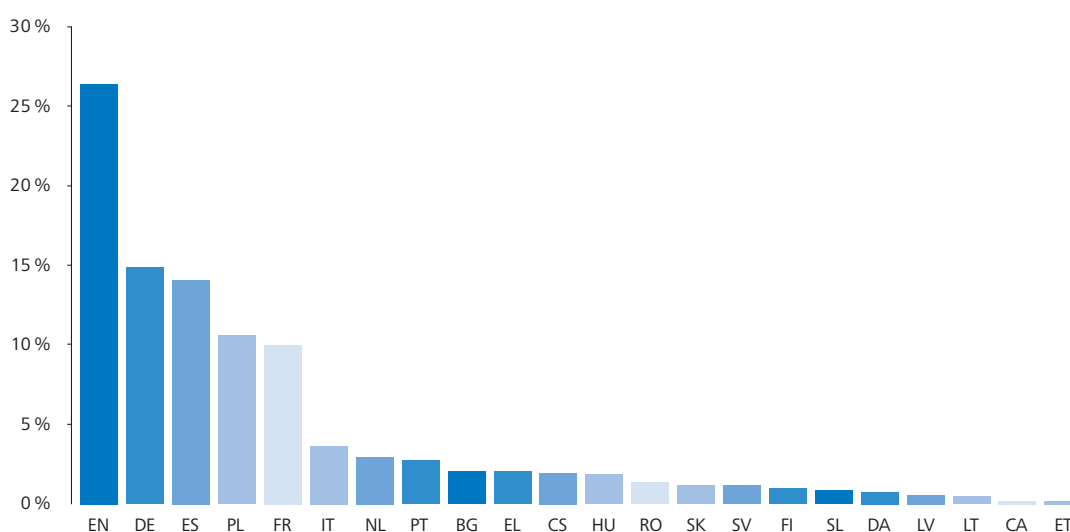
Suhde (% kantelut / % asukasluku)





Kantelija voi jättää kantelun oikeusasiamiehelle millä tahansa EU:n 23:sta virallisesta kielestä¹². Taulukko 1.3 osoittaa, että vuonna 2011 suurin osa kantelijoista esitti kantelunsa oikeusasiamiehelle englanniksi, saksaksi ja espanjaksi.

Kuva 1.3: Kantelujen jakautuminen kielittäin

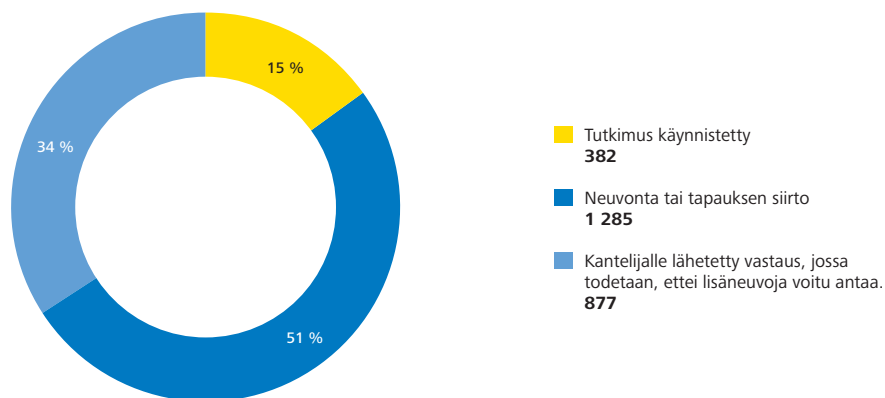


¹². Bulgaria, espanja, tšekki, tanska, saksa, viro, kreikka, englanti, ranska, iiri, italia, latvia, liettua, unkari, malta, hollanti, puola, portugali, romania, slovakki, sloveeni, suomi ja ruotsi. Euroopan oikeusasiamiehen ja Espanjan hallituksen marraskuussa 2006 allekirjoittaman sopimuksen mukaisesti kansalaiset voivat esittää kantelun Euroopan oikeusasiamiehelle millä tahansa Espanjan virallisen kielen asemassa olevalla kielellä (katalaani/valencia, galego ja baski). Allekirjoittamalla sopimuksen oikeusasiamies sovitti menettelynsä neuvoston kesäkuussa 2005 antamien päätelmien mukaisiksi. Päätelmät mahdollistavat näiden kielten käytön ja helpottavat Espanjan kansalaisten yhteydenpitoa EU:n toimielimiin.

Kantelut ja tutkimukset

Kuvasta 1.4 näkee, että yli 65 %:ssa tapauksista oikeusasiamies pystyi auttamaan kantelijaa. Hän joko käynnisti tutkimuksen (15 % tapauksista), siirsi asian toimivaltaiselle elimelle tai neuvoi kantelijalle, kenen puoleen tämän kannattaisi kääntyä (51 % tapauksista). Tämän kertomuksen kohdassa 1.7 käsitellään tapauksia, jotka oikeusasiamies siirsi toiselle taholle tai joissa hän neuvoi kantelijaa, kenen puoleen kääntyä. Oikeusasiamiehen vuonna 2011 käsittelemistä tapauksista 34 %:ssa oikeusasiamies katsoi, ettei lisäneuvoja voitu antaa, ja ilmoitti tästä kantelijalle. Joissakin tapauksissa tämä johtui siitä, ettei kantelija tarkentanut, ketä tai mitä tahoa kantelu koski.

Kuva 1.4: Kantelujen johdosta toteutetut toimenpiteet



Huomautus: Edellä olevassa taulukossa oleviin lukuihin sisältyy 124 kantelua, jotka rekisteröitiin vuoden 2010 lopulla ja käsiteltiin vuonna 2011. Lukuihin ei sisälly 38:aa kantelua, jotka rekisteröitiin vuoden 2011 lopulla ja joiden käsittely oli vielä kesken ja joiden jatkotoimenpiteistä ei ollut vielä päätetty vuoden lopussa.



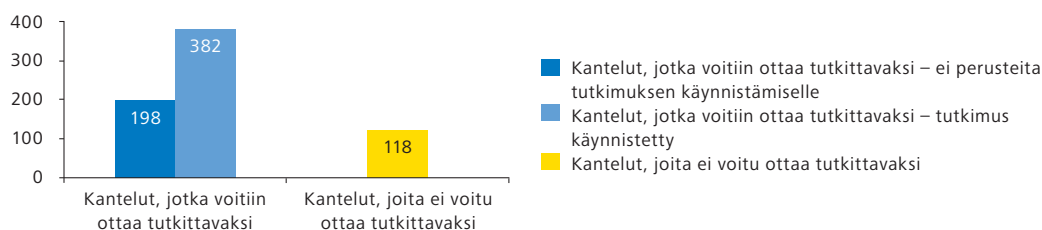
1.3 Analyysi käynnistetyistä tutkimuksista¹³

Kuten jo todettiin, vuonna 2011 oikeusasiamies muutti yksinkertaistettuja menettelyjään, jotta ne olisivat kansalaisten näkökulmasta entistä ystävällisempiä. Tämä selittää suurelta osin sen, miksi hän käynnisti enemmän tutkimuksia kuin vuonna 2010 ja miksi tutkimusten loppuun saattaminen kesti keskimäärin hieman kauemmin vuonna 2011. Muutos merkitsi myös sitä, että

oikeusasiamiehen päättämistä tapauksista niitä, joissa toimitilin sopi asian, oli vähemmän kuin vuonna 2010, kun taas tapauksia, joissa lisätutkimukset eivät olleet perusteltuja, oli enemmän.

Kaikki oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluneet kantelut tarkastettiin sen selvittämiseksi, voidaanko kantelu ottaa käsiteltäväksi. Toimivaltaan kuuluneista 698 kantelusta 198:aa ei voitu ottaa käsiteltäväksi ja 118:n käsiteltäväksi otetun kantelun kohdalla oikeusasiamies katsoi, ettei tutkimuksen käynnistämiseksi ollut perusteita.

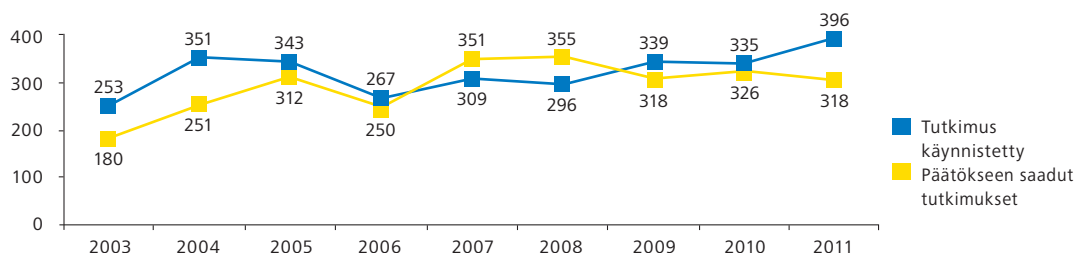
Kuva 1.5: Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluvat kantelut



Vuoden aikana oikeusasiamies käynnisti kaiken kaikkiaan 382 uutta tutkimusta kantelun perusteella. Tämä on 15,5 % enemmän kuin vuonna 2010. Oikeusasiamies käynnisti lisäksi 14 oma-aloitteista tutkimusta.

Kuva 1.6 osoittaa, että vuonna 2011 oikeusasiamiehen käynnistämää tutkimuksia oli ennätysmäärä, joka ylitti vuoden 2004 määrän (351) ja vuoden 2005 määrän (343).

Kuva 1.6: Tutkimusten määrän kehitys



13. Tämän kohdan analyysi on tehty vuonna 2011 käynnistettyjen tutkimusten pohjalta, eikä koko vuoden aikana käsiteltyjen tutkimusten pohjalta.

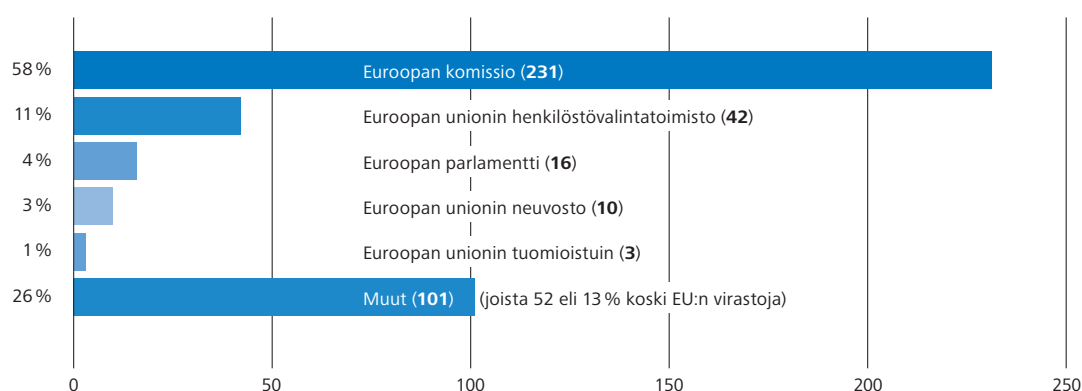
Kantelut ja tutkimukset

Suurin osa oikeusasiamiehen vuonna 2011 käynnistämistä tutkimuksista koski Euroopan komissiota.

Suurin osa oikeusasiamiehen vuonna 2011 käynnistämistä tutkimuksista koski Euroopan komissiota (231 kantelua tai 58 %). Vuonna 2010 vastaava luku oli 219. Komissio tekee EU:n toimielimistä eniten kansalaisiin suoraan vaikuttavia päätöksiä, joten on luonnollista, että se on kansalaisten kantelujen pääkohde. Seuraavaksi eniten tutkimuksia kohdistui Euroopan unionin henkilöstövalintatoimistoon (EPSO), jota koski 42 tutkimusta (35 vuonna 2010). Euroopan parlamenttia koskevia tutkimuksia Euroopan oikeusasiamies

käynnisti yli puolet vähemmän verrattuna vuoteen 2010. Toisaalta Euroopan neuvostoa koskevia tutkimuksia hän käynnisti yli kolmasosan enemmän kuin edellisenä vuonna, kun taas Euroopan unionin tuomioistuinta koskevien tutkimusten määrä pysyi vakiona. On tärkeää mainita, että oikeusasiamies ei voi käynnistää tutkimuksia, jotka koskevat tuomioistuimen toimintaa lainkäyttöelimenä. Kolmestakymmenestäviidestä muusta EU:n toimielimestä, elimestä ja laitoksesta käynnistettiin lisäksi 101 tutkimusta¹⁴.

Kuva 1.7: Tutkimuksen kohteena olevat toimielimet ja elimet



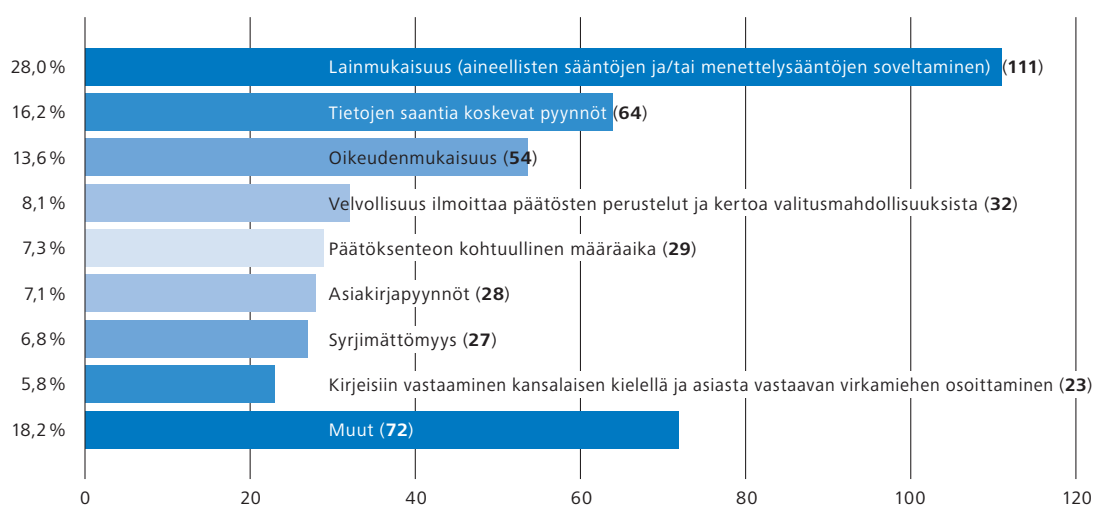
Huomautus: Oikeusasiamies käynnisti vuonna 2011 yhden oma-aloitteisen tutkimuksen, joka koski useampaa kuin yhtä toimielintä. Prosenttiosuukien summa on sen vuoksi suurempi kuin 100 %.

¹⁴. Euroopan petostentorjuntavirasto (16), Euroopan ulkosuhdehallinto (11), Euroopan lääkevirasto (8), Euroopan pankkiviranomainen (5), Eurojust (4), koulutuksen, audiovisuaalialan ja kulttuurin toimeenpanovirasto (4), Euroopan investointipankki (4), Euroopan unionin perusoikeusvirasto (3), Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö (3), Euroopan keskuspankki (3), Euroopan tilintarkastustuomioistuin (3), Euroopan lentoturvallisuusvirasto (3), Euroopan laajuisen liikenneverkon toimeenpanovirasto (2), Euroopan talous- ja sosiaalikomitea (2), Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen (2), Eurooppa-neuvosto (2), Europol (2), tutkimuksen toimeenpanovirasto (2), Euroopan verkko- ja tietoturvvirasto (2), Euroopan tutkimusneuvoston toimeenpanovirasto (2), Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen (2), sisämarkkinoiden harmonisointivirasto (2), eurooppalainen yhteisyritys ITERiä ja fuusioenergian kehittämistä varten (2), Euroopan unionin alueiden komitea (1), Kilpailukyvyn ja innovoinnin toimeenpanovirasto (1), Euroopan unionin julkaisutoimisto (1), Frontex (1), Euroopan tasa-arvoinstituutti (1), Euroopan kemikaalivirasto (1), Euroopan huumausaineiden käytön ja niiden väärinkäytön seurantakeskus (1), Euroopan ympäristökeskus (1), Euroopan elintarviketurvallisuusviranomaisen (1), Euroopan poliisiakatemia (1), Euroopan meriturvallisuusvirasto (1) ja Euroopan tautien ehkäisy- ja valvontakeskus (1).



Oikeusasiamiehen vuonna 2011 käynnistämien tutkimusten väitetyt hallinnolliset epäkohdat koskivat pääasiassa lainmukaisuutta (28 % tutkimuksista), tietopyyntöjä (16,2 %), oikeudenmukaisuutta (13,6 %), päätösten perustelemista ja valitusmahdollisuuksien osoittamista (8,1 %), päätöksenteon kohtuullista määräaika (7,3 %), asiakirjapyyntöjä (7,1 %), syrjimättömyyttä (6,8 %), kirjeisiin vastaamista kansalaisten kielellä ja asiasta vastaavan virkamiehen osoittamista (5,8 %).

Kuva 1.8: Väitetty hallinnollinen epäkohta:



Huomautus: Joissakin tapauksissa tutkimuksessa käsiteltiin kahden- tai useammantyyppistä väitettyä hallinnollista epäkohtaa. Prosenttiosuukien summa on sen vuoksi suurempi kuin 100 %.

Kantelut ja tutkimukset

1.4 Oikeusasiamiehen tutkimusten tulokset

Yhteensä 82 % (253 tapausta) loppuunsaatettuihin tutkimuksiin johtaneista kanteluista oli yksittäisten kansalaisten tekemiä ja 18 % (57 tapausta) yritysten, yhdistysten ja muiden oikeushenkilöiden tekemiä.

Kuva 1.6 edellä osoittaa, että vuonna 2011 oikeusasiamies sai päätökseen 318 tutkimusta. Näistä oikeusasiamies käynnisti 310 kantelujen perusteella ja kahdeksan oli oma-aloitteista tutkimusta.

Yhteensä 82 % (253 tapausta) loppuunsaatettuihin tutkimuksiin johtaneista kanteluista oli yksittäisten kansalaisten tekemiä ja 18 % (57 tapausta) yritysten, yhdistysten ja muiden oikeushenkilöiden tekemiä.

Taulukko 1.3: Vuonna 2011 loppuunsaatettuihin tutkimuksiin johtaneiden kantelujen tekijät

Yritykset, yhdistykset ja muut oikeushenkilöt	18 % (57)
Yksittäiset kansalaiset	82 % (253)

Suurin osa oikeusasiamiehen vuonna 2011 loppuunsaattamista tutkimuksista käsiteltiin vuoden kuluessa (66 %). Yli kolmasosa eli 36 % saatiin päätökseen kolmen kuukauden kuluessa. Näihin kuuluvat tapaukset, jotka oikeusasiamies ratkaisi erittäin nopeasti, esimerkiksi esittämällä asianomaiselle toimielimelle ratkaisun puhelimitse¹⁵. Oikeusasiamies sai päätökseen yli 80 % tutkimuksista 18 kuukauden kuluessa. Tutkimukset saatiin päätökseen keskimäärin kymmenen kuukauden kuluessa, kun vuonna 2010 tutkimusten suorittamiseen käytetty keskimääräinen aika oli yhdeksän kuukautta.

Taulukko 1.4: Vuonna 2011 päätökseen saatujen tapausten tutkimuksen kesto

Tutkimuksen keskimääräinen kesto	10 kuukautta
Tapaus saatu päätökseen 3 kuukaudessa	36 %
Tapaus saatu päätökseen 12 kuukaudessa	66 %
Tapaus saatu päätökseen 18 kuukaudessa	80 %

Huomautus: Luvut perustuvat 30-päiväiseen kuukauteen.

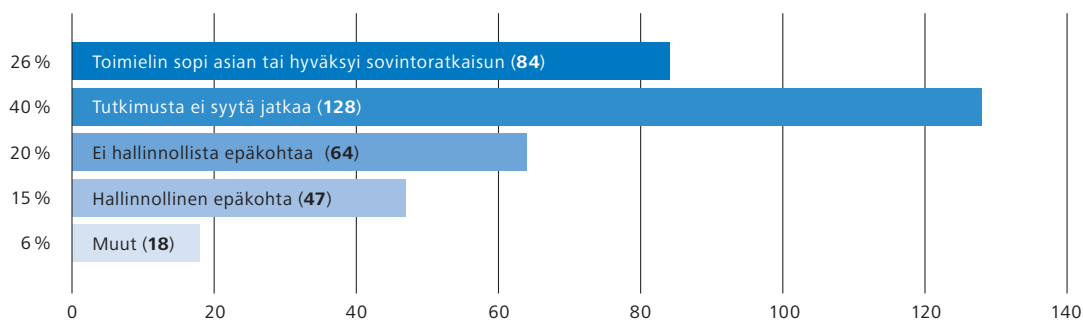
Kuva 1.9 osoittaa, että vuonna 2011 päätökseen saaduista tapauksista 84:ssä saavutettiin positiivinen lopputulos, kun asianomainen toimielin joko hyväksyi sovintoratkaisun tai sopi asian. Oikeusasiamies ei havainnut hallinnollista epäkohtaa 64 tapauksessa, ja 47 tapauksessa oikeusasiamies totesi hallinnollisen epäkohdan. Kolmessatoista niistä (seitsemässä vuonna 2010) asianomainen toimielin hyväksyi oikeusasiamiehen suositusluonnoksen joko kokonaan tai osittain. Oikeusasiamies sai päätökseen 35 tapausta antamalla kriittisen huomautuksen (katso kuva 1.10). Oikeusasiamies esitti 39 tapauksessa lisähuomautuksia edistääkseen asianomaisen toimielimen tulevaa kehitystä. Tuloksia arvioidaan tarkemmin jäljempänä¹⁶.

¹⁵. Tähän lukuun sisältyy tapauksia, joissa oikeusasiamies olisi suorittanut täysimittaisen tutkimuksen, jos kantelija ei olisi perunut kanteluun. Lukuun sisältyy myös tapauksia, joissa oikeusasiamies käynnisti tutkimuksen ja päätti sen, koska kantelija päätti viedä asian tuomioistuimeen.

¹⁶. Seuraava analyysi on laadittu vuonna 2011 päätökseen saatettujen tutkimusten perusteella. Jos tutkimuksessa on käsitelty useampia väitteitä tai vaatimuksia, oikeusasiamies saattaa päätyä niiden osalta erilaisiin tuloksiin.



Kuva 1.9: Vuonna 2011 päätökseen saatujen tutkimusten tulokset



Huomautus 1: Joissakin tapauksissa oikeusasiamies paatti tutkimukset kahdesta tai useammasta syyta. Siksi prosenttiosuuksien summa on suurempi kuin 100 %.

Huomautus 2: Yhdessa tapauksessa, jossa oikeusasiamies havaitsi hallinnollisen epakohdan, han paatti tutkimuksen antamalla sekä kriittisen huomautuksen että suositusluonnoksen, jonka toimielin hyvaksyi kaikilta osin.

Ei hallinnollista epakohtaa

Vuonna 2011 oikeusasiamies paatti 64 tapausta, joissa ei todettu hallinnollista epakohtaa – mikä ei ole aina kielteista kantelijan kannalta; han hyotyy ainakin saadessaan taidellisen selvityksen asianomaiselta toimielimelta sen toiminnasta. Kantelija hyotyy myos oikeusasiamiehen riippumattomasta analyysista asiassa. Samoin, ja kuten jaljempäna oleva tapaus osoittaa, tallainen tulos on konkreettinen osoitus siitä, että asianomainen toimielin on toiminut hyvän hallintotavan periaatteita noudattaen.

Oikeus liikkuu vapaasti EU:n alueella

Alankomaissa asuvalla Irlannin kansalaisella diagnosoitiin rappeuttava tauti ja hänelle määrättiin kannabista sisältäviä lääkevalmisteita lievittäväksi hoidoksi. Hän anoi useita kertoja lupaa lyhyeen vierailuun Irlannissa asuvan perheensä luo. Irlannin viranomaiset kuitenkin ilmoittivat, että saapuessaan Irlantiin hänet pidätettäisiin huumeiden laittomasta hallussapidosta. Kantelija teki rikkomusta koskevan kantelun komissiolle, joka katsoi, ettei Irlanti ollut rikkonut EU:n lainsäädäntöä. Kantelija kääntyi oikeusasiamiehen puoleen, joka tutkimuksen jälkeen (tapaus **2062/2010/JF**) katsoi, ettei komission osalta voitu osoittaa hallinnollista epakohtaa. Tämä tapaus liittyi Schengen-säännöksiin, jotka

Ei todettu hallinnollista epakohtaa – mikä ei ole aina kielteistä kantelijan kannalta; hän hyötty ainakin saadessaan täydellisen selvityksen asianomaiselta toimielimeltä sen toiminnasta.

eivät Irlannin suhteen olleet vielä sitovia. Irlannilla oli siksi laillinen oikeus soveltaa huumelainsäädäntöään ottamatta huomioon kyseisiä säännöksiä. Tästä huolimatta kantelijan tapaus teki syvän vaikutuksen oikeusasiamieheen. Edellä mainitun perusteella hän ilmoitti kantelijan tapauksesta Irlannin oikeusasiamiehelle ja Irlannin ihmisoikeustoimikunnan puheenjohtajalle ja kehotti heitä toimimaan asiassa parhaalla katsomallaan tavalla.

Kantelut ja tutkimukset

Lisähuomautukset

Myös silloin, kun oikeusasiamies ei havaitse hallinnollista epäkohtaa tai katsoo, ettei tutkimusta ole syytä jatkaa, hän voi antaa lisähuomautuksen, kun hän on havainnut mahdollisuuden parantaa kyseessä olevan toimielimen hallintoa laadullisesti. Lisähuomautus ei siten merkitse toimielimen arvostelua, vaan sillä annetaan pikemminkin neuvoja siitä, miten parantaa tiettyä menettelyä kansalaisille tarjottavan palvelun laadun parantamiseksi. Vuonna 2011 oikeusasiamies antoi lisähuomautuksen yhteensä 39 tapauksessa, seuraava tapaus mukaan lukien:

Väitetty tutustumisoikeuden epääminen asiakirjaan kokonaisuudessaan

Kauppapolitiikasta vastaava komission jäsen tapasi liiketoiminnallisen organisaation edustajia vuonna 2008. Kansalaisjärjestö pyysi saada tutustua tästä tapaamisesta laadittuun pöytäkirjaan ja sai vain osittaisen tutustumismahdollisuuden. Se kanteli oikeusasiamiehelle (tapaus **1633/2008/DK**), joka totesi, että komissio ei ollut perustellut riittävästi päätöstään kieltää tutustuminen joihinkin kyseisen asiakirjan osiin ja päätöstään poistaa asiakirjan osa. Vastauksessaan komissio tarkisti päätöksensä perusteluita ja antoi oikeuden tutustua aiemmin poistamaansa asiakirjan osaan. Oikeusasiamies totesi, että komission vastaus oikeusasiamiehen sovintoratkaisuehdotukseen oli suurelta osin tyydyttävä. Oikeusasiamies huomautti lisäksi, että toimielimet eivät voi päättää, että olemassa olevan asiakirjan osa muodostaisi ”ala-asiakirjan” tai toisen asiakirjan vain siksi, että se sisältää erilaisia tai erityyppisiä tietoja. Lisäksi toimielinten olisi käsiteltävä viittauksia osana kyseistä asiakirjaa, eikä niitä siten voida sulkea pois toimielimen tekemästä analyysistä käsiteltäessä pyyntöä tutustua asiakirjaan.

Toimielimen sopimat tapaukset ja sovintoratkaisut

Oikeusasiamies pyrkii aina mahdollisuuksien mukaan myönteiseen ratkaisuun, joka tyydyttää sekä kantelijaa että kantelun kohteena olevaa toimielintä. EU:n toimielinten yhteistyö on välttämätöntä, jotta voidaan päästä tällaisiin tuloksiin, jotka auttavat parantamaan toimielinten ja kansalaisten välisiä suhteita ja voivat tehdä kalliit ja aikaa vievät oikeudenkäynnit tarpeettomiksi.

Vuoden 2011 aikana 84 tapauksessa toimielin sopi asian tai hyväksyi sovintoratkaisun. Jäljempänä on esitetty tällaista tapausta kuvaava esimerkki.

Tiedon puute

Japanissa maaliskuussa 2011 sattunut maanjäristys ja tsunami vahingoittivat Fukushima ydinvoimalaitosta, mikä johti radioaktiivisen saastumisen lisääntymiseen lähiympäristössä. Oikeusasiamies sai kansalaisilta useita kanteluja, joissa väitettiin, että Japanista tuotujen elintarvikkeiden radioaktiivisten saastumisen sallittuihin enimmäistasoihin tehdyistä muutoksista ei ollut saatavissa tietoa. Kun oikeusasiamies esitti kysymyksen komissiolle (oma-aloitteisessa tutkimuksessa **OI/5/2011/BEH**), komissio selitti, että heti onnettomuuden jälkeen EU käynnisti hätämekanismit, jotka se oli hyväksynyt Tšernobylin onnettomuuden jälkeen. Näitä ovat elintarvikkeiden radioaktiivisen saastumisen sallitut enimmäistasot, jotka olivat korkeammat kuin Japanissa sallitut tasot. Huhtikuussa 2011 komissio alensi sallittuja enimmäistasoja, jotta ne olisivat yhdenmukaiset Japanin tasojen kanssa.



Jos tutkimuksessa havaitaan alustavasti hallinnollinen epäkohta, oikeusasiamies pyrkii mahdollisimman usein sovintoratkaisuun. Vuoden aikana hän sai päätökseen kymmenen tapausta, mukaan lukien jäljempänä mainittu tapaus, jossa päädyttiin sovintoratkaisun hyväksymiseen. Vuoden 2011 lopussa oli vielä harkittavana 28 sovintoratkaisuehdotusta.

kielipolitiikastaan. Kantelija ilmoitti olevansa täysin tyytyväinen SMHV:n kielipolitiikan muutokseen. Oikeusasiamies oli tyytyväinen SMHV:n vastaukseen ja katsoi asian tulleen ratkaistuksi.

Jos tutkimuksessa havaitaan alustavasti hallinnollinen epäkohta, oikeusasiamies pyrkii mahdollisimman usein sovintoratkaisuun.

Lainvastainen kielipolitiikka

Puolan kansalainen totesi, että sisämarkkinoiden harmonisointiviraston (SMHV) verkkosivusto oli nähtävissä ainoastaan englannin, ranskan, saksan, italian ja espanjan kielellä. Hän lähetti SMHV:lle sähköpostia puolan kielellä ja totesi, että viraston verkkosivusto ei ollut nähtävissä puolan kielellä, ja pyysi virastoa korjaamaan tilanteen, jota hän piti lainvastaisena.

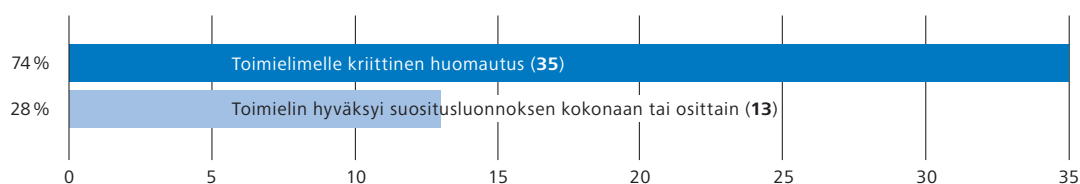
SMHV lähetti englanninkielisen vastauksen, jossa se totesi, että se pystyi vastaamaan sähköpostiviesteihin vain yhdellä edellä mainituista työkielistä. Virasto neuvoi kantelijaa toimittamaan lisätiedusteluja yhdellä näistä kielistä. Kantelija otti tämän jälkeen yhteyttä oikeusasiamieheen (tapaus **2413/2010/MHZ**), joka käynnisti tutkimuksen kantelijan väitteistä. Oikeusasiamiehen tutkimuksen seurauksena SMHV muutti käytäntöään siten, että se vastaa tiedusteluihin millä tahansa EU:n 23 virallisella kielellä. Se totesi myös, että se laatii verkkosivustonsa kotisivun kaikilla EU:n virallisilla kielillä ja tekee siellä selkoa

Joissakin tapauksissa kantelu voidaan sopia tai sovintoratkaisuun voidaan päästä, jos asianomainen toimitelin tarjoaa kantelijalle korvauksen. Tällaiset tarjoukset ovat aina *ex gratia* -korvauksia eli niihin ei liity oikeudellisen vastuun tunnustamista eikä niistä tule ennakkotapauksia.

Hallinnollinen epäkohta

Oikeusasiamies katsoi, että vuonna 2011 päätökseen saaduista tapauksista 15 %:ssa oli hallinnollinen epäkohta. Tapauksista 35 päätettiin antamalla asianomaiselle toimitelimelle kriittinen huomautus (33 tapausta vuonna 2010). Lisäksi oikeusasiamies sai päätökseen 13 tapausta, kun kantelun kohteena ollut toimitelin hyväksyi oikeusasiamiehen suositusluonnoksen.

Kuva 1.10: Tutkimukset, joissa havaittiin hallinnollinen epäkohta



Huomautus: Yhdessä tapauksessa, jossa oikeusasiamies havaitsi hallinnollisen epäkohdan, toimitelin osittain hyväksyi suositusluonnoksen, mutta oikeusasiamies antoi myös kriittisen huomautuksen. Siksi prosenttiosuuden summa on suurempi kuin 100 %.

Kantelut ja tutkimukset

Kriittiset huomautukset

Jos sovintoratkaisu ei ole mahdollinen tai jos siihen ei päästä, oikeusasiamies joko päättää asian käsittelyn ja antaa asianomaiselle toimitelmalle kriittisen huomautuksen tai antaa suositusluonnoksen. Oikeusasiamies antaa yleensä kriittisen huomautuksen, (i) jos asianomainen toimielin ei enää pysty korjaamaan hallinnollista epäkohtaa, (ii) jos hallinnollisella epäkohdalla ei näytä olevan yleistä merkitystä tai (iii) jos oikeusasiamies ei pidä jatkotoimia aiheellisina. Oikeusasiamies antaa kriittisen huomautuksen myös jos arvioi, ettei suositusluonnoksesta ole käytännön hyötyä. Hän toimii näin myös tapauksissa, joissa asianomainen toimielin ei hyväksy suositusluonnosta ja hän katsoo, ettei erityiskertomuksen antaminen parlamentille olisi tarkoituksenmukaista.

Kriittinen huomautus vahvistaa kantelijalle sen, että hänen kantelunsa on oikeutettu. Se myös kertoo asianomaiselle toimitelmalle, mitä se on tehnyt väärin, jotta samankaltainen hallinnollinen epäkohta voitaisiin välttää vastaisuudessa. Seuraava esimerkki kuvaa olosuhteita, joissa oikeusasiamies voi antaa kriittisen huomautuksen.

Harhaanjohtavaa tietoa

Kun Islannissa purkautui tulivuori huhtikuussa 2010, Euroopassa peruttiin tuhansia lentoja. Komissio julkaisi 4. toukokuuta 2010 eri verkkosivustoilla tietoa lentomatkustajille, mukaan lukien Kysymyksiä ja vastauksia -asiakirjan. Seuraavana päivänä Euroopan alueellisten lentoyhtiöiden järjestö lähetti komissiolle sähköpostiviestin, jossa se kiinnitti komission huomion järjestön mielestä harhaanjohtaviin tietoihin. Järjestö toi erityisesti esiin, että asiakirjassa todetaan virheellisesti, että matkustajilla on automaattinen oikeus korvaukseen kaikissa tapauksissa, joissa

matkatavarat viivästyvät. Komissiolta meni kaksi viikkoa sen ymmärtämiseen, että asiakirja sisälsi harhaanjohtavaa tietoa, ja yli kuukausi kyseisen tiedon poistamiseen verkkosivustolta. Tapauksessa **1301/2010/GG** oikeusasiamies arvosteli komissiota harhaanjohtavien tietojen julkaisemisesta. Hän myös totesi, että aika, joka komissiolta kului tietojen poistamiseen verkkosivustolta, ei ollut hyväksyttävä. Oikeusasiamies katsoi, että toimenpiteisiin on ryhdyttävä nopeammin, sillä tiedon merkitys väheni, kun tilanne Euroopan lentoasemilla alkoi palautua normaaliksi.

Kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta toteutetut jatkotoimet

Tavoitteenaan varmistaa, että toimitelimit ottavat virheistään opiksi ja että hallinnollisia epäkohtia vältetään vastedes, oikeusasiamies tiedottaa yleisölle vuosittain jatkotoimista, joihin asianomaiset toimitelimit ovat ryhtyneet kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta. Tämä tapahtuu siten, että oikeusasiamies julkaisee verkkosivustollaan selvityksen jatkotoimista.

Kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta toteutetut jatkotoimet vuonna 2010¹⁷

Oikeusasiamies pyysi kyseessä olevia toimitelmiä vastaamaan kuuden kuukauden kuluessa niille vuonna 2010 antamiinsa kriittisiin huomautuksiin ja lisähuomautuksiin. Hän sai vastaukset kaikkiin antamiinsa huomautuksiin, vaikka joissakin tapauksissa vastaukset myöhästyi.

Joissakin tapauksissa kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta toteutetut jatkotoimet olivat esimerkillisiä. Tämä osoitti selvästi vastuullisten tahojen ymmärtäneen, että huomautusten arvo on kansalaisille

Kriittinen huomautus vahvistaa kantelijalle sen, että hänen kantelunsa on oikeutettu. Se myös kertoo asianomaiselle toimitelmalle, mitä se on tehnyt väärin, jotta samankaltainen hallinnollinen epäkohta voitaisiin välttää vastaisuudessa.

¹⁷ Oikeusasiamiehen selvitys jatkotoimista on saatavissa osoitteesta <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



tarjottavien palvelujen parantamisessa. Joissakin tapauksissa vastaajat asettuivat puolustuskannalle ja olivat pettyneitä, mikä osoittaa, että oikeusasiamiehen ja toimielinten on vielä tehtävä paljon työtä varmistaakseen, että EU:n hallinto on huipputasoa. Vuonna 2011 annettujen kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta ryhdyttiin tyydyttäviin jatkotoimiin 78 %:ssa tapauksista. Lisähuomautusten takia toteutetut jatkotoimet olivat tyydyttävää tasoa 95 %:ssa tapauksista, kun taas kriittisten huomautusten johdosta ryhdyttiin tyydyttäviin jatkotoimiin merkittävästi harvemmin, vain 68 %:ssa tapauksista.

Vuonna 2011 annettujen kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta ryhdyttiin tyydyttäviin jatkotoimiin 78 %:ssa tapauksista.

Seitsemän tapausta ansaitsee tulla mainituiksi erikseen mallitapauksina muille toimielimille siitä, miten parhaiten vastata kriittisiin huomautuksiin ja lisähuomautuksiin. Nämä tapaukset koskevat parlamenttia (1825/2009/IP), komissiota (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB ja 1302/2009/TS), Euroopan petostentorjuntavirastoa (OLAF) (182/2010/MHZ) ja Euroopan unionin jäsenvaltioiden operatiivisesta ulkorajayhteistyöstä huolehtivaa virastoa (Frontex) (923/2009/FOR).

Suositusluonnokset

Tapauksissa, joissa toimitus voi korjata hallinnollisen epäkohdan tai joissa ilmennyt hallinnollinen epäkohta on erityisen vakava tai yleisesti merkittävä, oikeusasiamies antaa yleensä asianomaiselle toimielimelle tai kantelun kohteena olevalle toimielimelle suositusluonnoksen. Oikeusasiamiehen ohjesäännön 3 artiklan 6 kohdan mukaisesti toimielimen on tällöin

annettava yksityiskohtainen lausunto asiasta kolmen kuukauden kuluessa.

Vuonna 2011 oikeusasiamies antoi 25 suositusluonnosta, mukaan lukien jäljempänä oleva tapaus. Lisäksi kymmenen vuonna 2010 annettua suositusluonnosta johti päätöksiin vuonna 2011, ja päätökseen saatiin myös kolme tapausta, joissa suositusluonnokset oli annettu vuonna 2009. Oikeusasiamies sai vuoden aikana päätökseen 13 tapausta, kun toimitus hyväksyi suositusluonnoksen joko kokonaan tai osittain. Oikeusasiamies päätti kahdeksan tapausta antamalla kriittisen huomautuksen. Vuoden 2011 lopussa oli yhä harkittavana

21 suositusluonnosta, joista kolme oli annettu vuonna 2010 ja 18 vuonna 2011.

Avoimuus, hyvä hallinto ja syrjimättömyys

Komissio järjestää säännöllisesti julkisia kuulemisia, jotta kansalaiset, järjestöt ja muut sidosryhmät voivat osallistua EU:n päätöksentekoon. Vuonna 2010 espanjalainen lakimies kanteli oikeusasiamiehelle (tapaus 640/2011/AN) siitä, että komissio oli julkaissut finanssialan verotusta koskevan kuulemisasiakirjan vain englannin, ranskan ja saksan kielellä. Komissio myönsi, että kieli voi muodostaa esteen kansalaisten osallistumiselle kuulemistilaisuuksiin. Komissio kuitenkin väitti, että aika ja resurssit voivat rajoittaa monikielisyyttä ja ettei kuulemisasiakirjoja tarvitse julkaista kaikilla EU:n kielillä. Oikeusasiamies katsoi, että komission rajoittava kielipolitiikka oli hallinnollinen epäkohta, ja pyysi komissiota julkaisemaan kuulemisasiakirjat kaikilla EU:n 23 virallisella kielellä tai toimittamaan pyydettyä käännöksen. Komission määräaika suositusta koskevan yksityiskohtaisen lausunnon antamiselle päättyi 29. helmikuuta 2012.

Kantelut ja tutkimukset

Erityiskertomukset

Jos yhteisön toimielin ei reagoi suositusluonnokseen tyydyttävästi, oikeusasiamies voi lähettää Euroopan parlamentille erityiskertomuksen. Siihen voi sisältyä suosituksia.

Kuten Euroopan oikeusasiamiehen vuoden 1998 vuosikertomuksessa todetaan, mahdollisuus esittää erityiskertomus Euroopan parlamentille on oikeusasiamiehen työn kannalta erittäin tärkeä. Euroopan parlamentille esitettävä erityiskertomus on viimeinen varsinainen toimenpide, jonka oikeusasiamies voi

1.5 Hyvän toimintatavan mallitapaukset

Kymmenen vuonna 2011 päätökseen saatua tapausta ovat kuvaavia esimerkkejä hyvistä toimintatavoista. Toimielinten halu tehdä yhteistyötä oikeusasiamiehen kanssa kantelua koskevan tyydyttävän ratkaisun aikaansaamiseksi on tärkeä ilmaus niiden sitoutumisesta palvelukulttuurin periaatteeseen. Joissakin tapauksissa kantelijan rakentava toiminta osoittautui myös ratkaisevaksi tekijäksi, jotta päästiin kaikkia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun.

Kymmenen vuonna 2011 päätökseen saatua tapausta ovat kuvaavia esimerkkejä hyvistä toimintatavoista.

tehdä asian käsittelyn yhteydessä, sillä parlamentti tekee itse poliittisen arvion päätöslauselman antamisesta ja toimivaltansa käyttämisestä. Oikeusasiamies antaa parlamentille tietenkin kaikki sen pyytämät tiedot ja avun sen käsitellessä erityiskertomusta.

Euroopan parlamentin työjärjestyksen mukaan vetoomusvaliokunta vastaa parlamentin suhteista oikeusasiamieheen. Oikeusasiamies lupasi 12. lokakuuta 2005 pidetyssä vetoomusvaliokunnan kokouksessa parlamentin työjärjestyksen 205 artiklan 3 kohdan mukaisesti saapua valiokuntaan kuultavaksi aina esittäessään parlamentille erityiskertomuksen.

Vuonna 2011 oikeusasiamies ei antanut parlamentille erityiskertomuksia.

Tapaus [3264/2008/GG](#) on tällainen. Oikeusasiamies kiitti komissiota ja erityisesti sen tietoyhteiskuntaa ja viestimiä käsittelevää pääosastoa rakentavasta lähestymistavasta tapaukseen. Komissio oli ilmoittanut kantelijan työnantajalle kantelijaa ja tämän vaimoa koskevia olettamuksia, jotka menivät pelkkää asiaan liittyvää eturistiriitaa koskevaa olettamusta pidemmälle. Vastauksessaan komissio esitti luonnoksen kirjeestä, jonka se aikoi lähettää kantelijan työnantajalle asioiden selvittämiseksi. Kantelijan, oikeusasiamiehen ja komission välisten lisäyhteydenottojen jälkeen komissio myöntyi muuttamaan kirjettä. Yhtiölle lopulta lähetetyssä kirjeessä komissio myönsi menneensä pidemmälle kuin sen tehtävät varsinaisesti vaativat, kun se esitti olettamuksia kantelijasta ja tämän vaimosta. Lisäksi komissio esitti näiden olettamusten myöhemmin osoittautuneen perusteettomiksi.



Toinen esimerkki oikeusasiamiehen, kantelijan ja toimielimen hyödyllisestä yhteistyöstä on tapaus [2533/2009/VIK](#), joka koski väitettyä kielellistä syrjintää EPSOn verkkosivustolla. Kantelija esitti vastalauseen EPSOn verkkosivustolla esitetystä maininnasta, jonka mukaan se pystyy käytännön syistä vastaamaan vain kysymyksiin, jotka on esitetty englannin, ranskan tai saksan kielellä. EPSO selitti, että sen verkkosivusto on suunnattu kahdelle eri yleisölle, nimittäin (i) kilpailu- ja valintamenettelyjen hakijoille sekä (ii) suurelle yleisölle. Ensimmäisen ryhmän osalta EPSO selitti perusteitaan sille, miksi se katsoo, että valintamenettelyissä hakijoiden kanssa käytävässä kirjeenvaihdossa käytettävät kielet voidaan rajoittaa englannin, ranskan ja saksan kieleen. Kantelija ei ollut eri mieltä. Toisen ryhmän osalta EPSO huomautti, että se käsittelee kaikkia kansalaisilta saatavia tietopyyntöjä yhtäläisellä tavalla ja että ainoa ero on tällöin se, että muilla kuin englannin, ranskan tai saksan kielellä esitettyihin tietopyyntöihin vastaaminen saattaa mahdollisen käännöstarpeen takia kestää mainituilla kielillä esitettyjä pyyntöjä kauemmin. Kantelija hyväksyi EPSOn selitykset, mutta katsoi, että tämä tieto pitäisi julkaista EPSOn verkkosivustolla. Kantelija esitti asiassa täsmällisiä ja rakentavia ehdotuksia, joihin EPSO otti myönteisen kannan.

Kun otetaan huomioon oikeusasiamiehen vuosittain käsittelemät avoimuutta koskevat monet tapaukset, tämän alan mallitapauksiin suhtaudutaan erityisen myönteisesti. Tapaus [2497/2010/FOR](#) koski kieltäytymistä antamasta luetteloa Euroopan pankkivalvontaviranomaisten komitean (CEBS) järjestämässä kuulemisessa läsnä olevista henkilöistä. Kun otetaan huomioon se, että CEBS muuttui 1. tammikuuta 2011 alkaen Euroopan pankkiviranomaiseksi

(EPV), oikeusasiamiehen tutkimus kohdistui EPVan. EPV totesi, että se oli ryhtynyt viipymättä toimenpiteisiin noudattaakseen kaikkia avoimuuden vaatimuksia. Osoituksena sitoutumisestaan se hyväksyi CEBS-luettelon jakamisen kantelijalle.

Vastauksena oikeusasiamiehen suositusluonnokseen Euroopan lääkevirasto (EMA) suostui antamaan farmaseuttisen tuotteen epäilyä vakavaa haittavaikutusta koskevan raportin tutustuttavaksi. Päättäessään tapauksen [3106/2007/FOR](#) käsittelyn oikeusasiamies tunnusti viraston edenneen merkittävästi työssään avoimuuden lisäämiseksi.

Pian sen jälkeen, kun oikeusasiamies oli käynnistänyt tapausta [2609/2010/BEH](#) koskevan tutkimuksen, kantelija ilmoitti hänelle, että komissio oli antanut kantelijalle rajoittamattoman oikeuden tutustua kaikkiin pyytämiinsä asiakirjoihin. Asiakirjat koskivat komission "tulkitsevaa tiedonantoa Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 296 artiklan soveltamisesta puolustushankintoihin". Komissio oli alustavasti väittänyt, että pyydetty asiakirjat kuuluivat kokonaisuudessaan asetuksen 1049/2001 4 artiklan 1 kohdan a alakohdan toisessa luetelmakohdassa säädetyn poikkeuksen ("puolustus ja sotilasasiat") soveltamisalaan.

Lopuksi avoimuuden osalta tapaus [3072/2009/MHZ](#) koski huolellisen käsittelyn laiminlyöntiä komission edunvalvojien rekisteriä ("avoimuusrekisteri") koskevassa kantelussa. Eräs kansalaisjärjestö valitti tietyn etujärjestön edunvalvontabudjettia koskevista tiedoista, jotka komissio sisällytti rekisteriinsä. Oikeusasiamies teki sovintoratkaisuehdotuksen ja ehdotti, että komissio voisi pyytää kyseistä etujärjestöä selittämään edellä mainittuja edunvalvontakulujaan. Hän ehdotti myös,

Kantelut ja tutkimukset

että komissio laatisi ja julkaisisi yleiset säännöt (i) menettelyistään rekisteriä koskevista kanteluista, (ii) etujärjestöjen edunvalvontabudjetoinnista ja (iii) raportoinnista rekisterin kannalta hyväksyttävän toiminnan osalta. Komissio hyväksyi kaikki ehdotukset.

Sisämarkkinoiden harmonisointivirasto (SMHV) suostui muuttamaan kielipolitiikkaansa vastauksena oikeusasiamiehen tutkimukseen tapauksessa [2413/2010/MHZ](#). Oikeusasiamies katsoi, että on hyvän hallintotavan mukaista, että unionin toimielimet, elimet ja laitokset antavat kansalaisille tietoja näiden omalla kielellä. Tämän seurauksena SMHV suostui ottamaan vastaan unionin kansalaisilta kirjallisia tiedusteluja, jotka olisi laadittu jollakin SEU 55 artiklan 1 kohdassa mainitulla kielellä, ja vastaamaan samalla kielellä. Se totesi myös, että se laatii verkkosivustonsa kotisivun kaikilla EU:n virallisilla kielillä ja tekee siellä selkoa kielipolitiikastaan.

Tapaukset [1804/2009/MHZ](#) ja [899/2011/TN](#) koskivat perusoikeuskirjan kahta säännöstä, nimittäin vammaisten sopeutumista yhteiskuntaan ja oikeudenmukaisuuden periaatetta¹⁸. Tapauksissa oli kyse EU:n henkilöstösääntöjen säännöstä, jonka mukaan huollettavana olevasta lapsesta maksettava lisä voidaan maksaa kaksinkertaisena, jos kyseisen lapsen vakava sairaus aiheuttaa henkilöstön jäsenelle merkittäviä kuluja. Edellisessä tapauksessa parlamentti suostui ottamaan huomioon työntekijänsä päätöksen tehdä osa-aikatyötä, kun se tekee ratkaisuja tapauksissa, joissa virkamies pitää vaikeana osoittaa lapsen vammaisuudesta johtuvia suuria kuluja. Jälkimmäisessä tapauksessa komissio oli samaa mieltä siitä, että sen olisi pitänyt maksaa kantelijalle kaksinkertaista lisää siitä

päivästä lähtien, jona kantelija alkoi työskennellä EU:n virkamiehenä, eikä siitä päivästä lähtien, jona hän haki sitä. Tapauksen käsittely saatiin nopeasti päätökseen, kun komissio oli vastannut myönteisesti moniin oikeusasiamiehen tutkimuksen käynnistävässä kirjeessä esittämiin kysymyksiin.

Lopuksi oikeusasiamies suhtautui myönteisesti komission tapauksessa [1786/2010/PB](#) toteuttamiin toimiin, joiden tarkoituksena oli vähentää EU:n tutkimusrahoituksen byrokratiaa. Tapauksessa oli kyse niin kutsutusta ennakkorahoituksesta, jota komissio maksaa EU:n seitsemännen tutkimuksen puiteohjelman yhteydessä. Kantelija vastusti komission asettamaa vaatimusta, jonka mukaan EU:n rahoituksen saajien on huolehdittava siitä, että niiden saamat varat kerryttävät korkoa EU:n talousarvioon. Kantelijan mielestä tämä velvoite oli byrokraattinen ja suhteeton. Oikeusasiamies totesi, että varainhoitoasetuksen ja sen täytäntöönpanosäännösten tätä asiaa koskevien määräysten voitaisiin tulkita tukevan kantelijan kantaa erityisesti oikeudenmukaisuutta koskevan yleisperiaatteen näkökulmasta. Hän katsoi myös, ettei ollut moitteettoman varainhoidon periaatteen mukaista asettaa velvoitteita, joista aiheutuu rahoituksen saajille kohtuutonta rasitetta. Vastauksessaan komissio kertoi ottavansa käyttöön uudet säännöt ja käytännöt oikeusasiamiehen asiassa antaman suositusluonnoksen panemiseksi täytäntöön. Komissio pani nämä muutokset täytäntöön välittömästi. Lisäksi komissio kertoi yhtyvän oikeusasiamiehen käsitykseen siitä, että moitteettoman varainhoidon periaatetta on sovellettava ottaen huomioon harjoitettu politiikka ja sen asiayhteys. Komissio ilmoitti aikovansa noudattaa periaatetta myös lainsäädännön tasolla.

¹⁸. Perusoikeuskirjan 26 artikla ja 41 artiklan 1 kohta.



1.6 Päätökseen saatujen tutkimusten aihekohtainen analyysi

Tapauksia koskevat päätökset julkaistaan pääsääntöisesti oikeusasiamiehen verkkosivustolla (<http://www.ombudsman.europa.eu>) englanniksi ja kantelun alkuperäiskielellä. Tiivistelmät kustakin päätöksestä ovat saatavissa englannin kielellä. Tiivistelmät valituista tapauksista ovat saatavissa kaikilla EU:n 23 virallisella kielellä oikeusasiamiehen verkkosivustolla. Tiivistelmät sisältävät monipuolisia esimerkkejä oikeusasiamiehen vuonna 2011 tekemien yhteensä 318 päätöksen aiheista ja tapauksiin liittyneistä unionin toimielimistä sekä erilaisista tutkimuksen päätökseen saamiseen johtaneista syistä.

Tässä kohdassa esitetään tärkeimpiä oikeusasiamiehen vuonna 2011 tekemiin päätöksiin liittyviä oikeudellisia seikkoja ja tosiasioita. Kyseinen osio sisältää tapauksia, joilla on ollut huomattava vaikutus avoimuuden ja hyvän hallintotavan edistämässä EU:n toimielimissä, joiden lopputulos on ollut erityisen positiivinen kantelijan kannalta ja joiden johdosta oikeusasiamies on

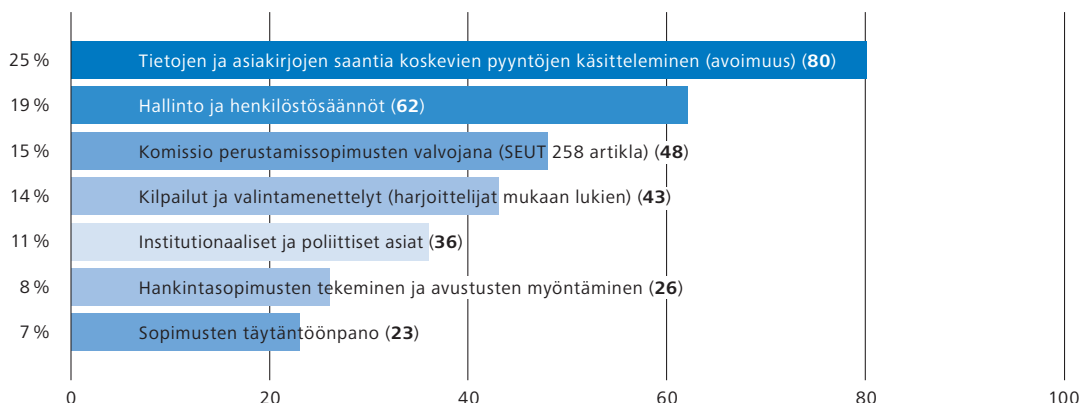
voinut selventää tärkeitä lainkohtia tai käsitellä aiheita, joita oikeusasiamiehelle ei aiemmin ole esitelty. Koska oikeusasiamies pyrkii edistämään EU:n perusoikeuskirjan soveltamista, osiossa esitellään myös tärkeitä tapauksia, jotka koskevat perusoikeuskirjassa määrättyjä oikeuksia.

Tässä osiossa analysoidaan seuraavia tutkimuksen pääaiheita:

- Avoimuus, tiedonsaantioikeus ja henkilötiedot;
- Komissio perustamissopimusten valvojana;
- Hankintasopimusten tekeminen ja avustusten myöntäminen;
- Sopimusten täytäntöönpano;
- Hallinto ja henkilöstösäännöt;
- Kilpailut ja valintamenettelyt;
- Institutionaaliset, poliittiset ja muut asiat.

Aiheryhmät ovat monissa tapauksissa päällekkäisiä. Esimerkiksi avoimuuteen liittyviä ongelmia tuodaan usein esiin kanteluissa, jotka koskevat työhönottoa tai komissiota perustamissopimusten valvojana. On huomattava, että ryhmät eivät ole samassa järjestyksessä kuin taulukossa 1.11¹⁹.

Kuva 1.11: Päätökseen saatujen tutkimusten aihealue



19. Kuvassa 1.11 annetaan tietoja kaikista vuonna 2011 päätökseen saaduista tutkimuksista aihealueittain. Tarkoituksena on osoittaa käsitellyn aihealueen merkitys kaikkien oikeusasiamiehen käsittelemien tapausten joukossa. Päällekkäisyyksistä huolimatta tapaukset esiintyvät vain yhden otsikon alla tässä taulukossa.

Kantelut ja tutkimukset

Avoimuus, tiedonsaantioikeus ja henkilötiedot

Yleisön oikeus tutustua asiakirjoihin

Euroopan unionista tehdyn sopimuksen (SEU) 10 artiklan 3 kohdassa määrätään, että päätökset tehdään ”mahdollisimman avoimesti ja mahdollisimman lähellä kansalaisia”, kun taas Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 15 artiklan 1 kohdan mukaan unionin toimielimet, elimet ja laitokset toimivat mahdollisimman avoimesti edistääkseen hyvää hallintotapaa ja varmistaakseen kansalaisyhteiskunnan osallistumisen. SEUT 15 artiklan 3 kohdassa määrätään oikeudesta tutustua unionin toimielinten, elinten ja laitosten asiakirjoihin. Samasta oikeudesta on määrätty myös perusoikeuskirjan 42 artiklassa. Oikeudesta tutustua asiakirjoihin on säädetty asetuksella 1049/2001²⁰.

Asetuksessa 1049/2001 annetaan asiakirjaa pyytävälle kaksi oikeussuojakeinoja. Jos asiakirjaa ei luovuteta joko kokonaan tai osittain, henkilö voi nostaa kanteen tuomioistuimessa SEUT 263 artiklan nojalla tai kannella asiasta oikeusasiamiehelle. Vuonna 2011 oikeusasiamies päätti tutkimuksen 20 kantelusta, jotka koskivat asetuksen 1049/2001 soveltamista ja joista 14 kohdistui Euroopan komissioon. Kyseiset tutkimukset koskivat sekä menettelyllisiä ongelmia että edellä mainitun asetuksen 4 artiklassa säädettyjen tietojen

luovuttamista koskevien poikkeusten soveltamista. Edellisen osalta pyyntöjen rekisteröinti ja pyyntöihin vastaaminen viivästyivät melko usein²¹. Jälkimmäisen osalta samoihin poikkeuksiin, jotka on korostettu jäljempänä, viitataan yleensä toistuvasti²².

Kansainvälisiä suhteita koskeva poikkeus

Tapauksessa 1051/2010/BEH komissio²³ kieltäytyi antamasta tutustuttavaksi EU:n ja Venäjän edustajien välisistä kokouksista laaditun raportin viisumiasioita koskevaa osiota. Komissio vetosi asetuksen 1049/2001 4 artiklan 1 kohdan a alakohdan kolmanteen luetelmakohtaan ja totesi, että (i) tietojen antaminen toisi yleisesti saataville viisumiasioita koskevat arviot, joita ei ollut esitetty Venäjän federaatiolle. Lisäksi (ii) tietojen antaminen heikentäisi EU:n neuvotteluasemaa. Oikeusasiamies otti huomioon, että EU:n tuomioistuinten oikeuskäytännön mukaan asetuksen 1049/2001 4 artiklan 1 kohdan a alakohdassa suojattavat edut ovat erityisen arkaluonteisia. Toimielimillä on näin ollen paljon päätäntävaltaa sen suhteen, vahingoittaisiko tietojen antaminen suojattua yleistä etua. Oikeusasiamies katsoi, että asiakirjan tutkimuksen tulos tuki toimielimen perustelua, jonka mukaan tietojen antaminen heikentäisi EU:n neuvotteluasemaa. Lisäksi asiakirjan kyseessä oleva osio liittyi käynnissä oleviin neuvotteluihin ja mahdollisti johtopäätöksen tekeminen siitä, mikä on EU:n arvio Venäjän federaation

²⁰. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1049/2001, annettu 30 päivänä toukokuuta 2001, Euroopan parlamentin, neuvoston ja komission asiakirjojen saamisesta yleisön tutustuttavaksi; EYVL 2001 L 145, s. 43. Komissio antoi 30. huhtikuuta 2008 ehdotuksen Euroopan parlamentin, neuvoston ja komission asiakirjojen saamisesta yleisön tutustuttavaksi annetun asetuksen (EY) N:o 1049/2001 muuttamisesta ja korvaamisesta. Euroopan parlamentti äänesti 15. joulukuuta 2011 *Cashmanin mietinnöstä*, jossa käsitellään komission ehdotusta.

²¹. Oikeusasiamies suhtautuu näin ollen myönteisesti komission oikeusasiamiehen vuonna 2010 antaman kriittisen huomautuksen johdosta antamaan lausuntoon, jonka mukaan käytössä oleva järjestelmä on riittävä asiakirjojen saatavuutta koskevien pyyntöjen käsittelyyn asetuksessa 1049/2001 säädettyissä määräaikoissa. Hän ymmärtää lausunnon tarkoittavan sitä, että komissio pitää kyseisiä määräaikoja realistisina ja mahdollisina saavuttaa.

²². Monissa tapauksissa viitataan useampaan poikkeukseen.

²³. Ennen kuin oikeusasiamiehen toimisto ehti tarkastaa kyseisen asiakirjan, komissio ilmoitti oikeusasiamiehelle, että Euroopan ulkosuhdehallinnon (EUH) perustamisen jälkeen vastuu asiasta siirtyi EUH:lle.



noudattamasta lähestymistavasta. Toimielimen perustelu, jonka mukaan kyseisen osion tutustuttavaksi antaminen vaarantaisi Venäjän federaation ja EU:n keskinäisen luottamuksen, oli siksi uskottava.

Oikeudellista neuvonantoa koskeva poikkeus

Tapauksessa **1170/2009/KM** Saksan kansalainen pyysi neuvostolta saada tutustua neuvoston oikeudellisen yksikön lausuntoon, jossa oli esitetty muuntogeenisiä elintarvikkeita ja rehuja koskevan asetuksen oikeusperusta. Neuvosto antoi luvan tutustua vain lausunnon johdanto-osiin ja väitti, että asiakirjan muut osat kuuluivat asetuksen 1049/2001 oikeudellisen neuvonannon suojaa koskevan poikkeuksen piiriin. Tarkastettuaan asiakirjan ja perehdyttyään asiassa *Turco*²⁴ annettuun tuomioistuinratkaisuun oikeusasiamies tuli alustavasti siihen tulokseen, ettei neuvosto ollut osoittanut, että asiakirjaan tutustuminen on evättävä neuvoston oikeudelliselta yksiköltä saatavien hyödyllisten oikeudellisten neuvojen suojaamiseksi. Hän ehdotti, että neuvosto antaa kyseessä olevan asiakirjan tutustuttavaksi kokonaisuudessaan. Kantelijan esiin tuomien menettelyä koskevien seikkojen osalta oikeusasiamies ehdotti, että neuvosto ilmoittaa asiakirjoja pyytävälle henkilölle asetuksen 1049/2001 mukaisen päätöksenteon määräpäivän sekä näiden käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista ennen kyseistä päivämäärää. Neuvosto ei yhtynyt oikeusasiamiehen analyysiin, mutta ottaen huomioon ajan kulumisen päätti antaa asiakirjan tutustuttavaksi. Neuvosto suostui myös ilmoittamaan hakijoille päivämäärän, johon mennessä sen on tehtävä päätös näiden esittämästä hakemuksesta. Neuvosto hylkäsi kuitenkin ehdotuksen, jonka

mukaan sen olisi ilmoitettava hakijoille etukäteen käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.

Tarkastus-, tutkinta- ja tilintarkastustoimia koskeva poikkeus

Kolme seuraavaa tapausta koski pyyntöjä saada tutustua EU:n kilpailulainsäädäntöön liittyviin asiakirjoihin. Tapauksessa **297/2010/GG** komission kilpailun pääosasto kieltäytyi antamasta tutustuttavaksi Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 101 ja 102 artiklaan liittyviä kilpailuasioita koskevaa menettelyasiakirjaa (Antitrust ManProc). Komission mukaan tietojen antaminen vaikuttaisi hyvin haitallisesti sen päätöksentekomenettelyyn ja horjuttaisi sen kyseisellä alalla tekemien tarkastusten ja tutkimusten tarkoitusta. Komissio kertoi kuitenkin myös valitsevansa ja muokkaavansa parhaillaan otteita kilpailusääntöjen rikkomusasioiden käsittelyä koskevista asiakirjoista julkaistakseen ne verkkosivuillaan parhaina käytäntöinä. Kantelija ei ollut tyytyväinen ratkaisuun vaan otti yhteyttä oikeusasiamieheen. Oikeusasiamies tarkasti kilpailuasioita koskevan menettelykäsikirjan ja totesi, että komissiolla oli oikeus kieltäytyä antamasta tutustuttavaksi asiakirjan tiettyjä osia mutta ei asiakirjaa kokonaisuudessaan. Hän kehotti komissiota myöntämään oikeuden tutustua osittain moduuleihin (menettelykäsikirjan tärkeimpään osaan) ja neuvottelemaan kantelijan kanssa epävirallisesti oikeudenmukaisen ratkaisun löytämiseksi kilpailuasioita koskevan menettelykäsikirjan muiden asiakirjojen käyttämiseen. Komissio suhtautui myönteisesti oikeusasiamiehen ehdotukseen ja ryhtyi toimiin sen toteuttamiseksi.

²⁴. Yhdistetyt asiat C-39/05 P ja C-52/05 P, *Ruotsi ja Turco v. neuvosto*, Kok. 2008, s. I-4723.

Kantelut ja tutkimukset

Tapaus **1403/2010/GG** koski väitettyä kilpailun pääosaston laiminlyöntiä käsitellä ajoissa ja asianmukaisesti valtiontukitutkimukseen liittyviin asiakirjoihin tutustumista koskevaa pyyntöä. Komissio vastasi kantelijalle oikeusasiamiehen tutkimuksen aikana ja pahoitteli vastauksen viivästymistä. Asian sisällön osalta komissio viittasi Euroopan unionin tuomioistuimen antamaan tuomioon asiassa *Technische Glaswerke*²⁵, jonka mukaan oli olemassa ”yleinen oletama, jonka mukaan hallintomenettelyn asiakirja-aineistossa olevien asiakirjojen sisältämien tietojen ilmaiseminen vahingoittaa lähtökohtaisesti tutkintatoimien tarkoitusten suojaa”. Oikeusasiamies totesi, että komission menettely oli EU:n lainsäädännön mukaista Euroopan unionin tuomioistuimen tulkinnan mukaan. Lisäksi hänen näkemyksensä mukaan kantelija ei ollut osoittanut, että komissiolla oli asiakirjoja, joita tämä oletama ei kattaisi ja joita ei ollut julkistettu tai joiden julkistamista yleisen edun kannalta tärkeä syy edellyttäisi. Oikeusasiamies pani kuitenkin merkille sen, että todennäköisesti kukaan pyynnön esittäjä ei pyrkisi esittämään edellä mainittua oletamaa vääräksi, ellei hän tietäisi, mitä asiakirja-aineisto sisältää. Oikeusasiamies pani siksi tyytyväisenä merkille, että komissio oli toimittanut kantelijalle luettelon tapaukseen liittyvistä asiakirjoista. Hän antoi lisähuomautuksen ja pyysi komissiota toimimaan samalla lailla kaikissa muissakin tapauksissa, joissa sen aikomuksena on soveltaa mainittua oletamaa.

Oikeusasiamies yhtyi tapauksessa **1735/2010/MHZ** kilpailun pääosaston näkemykseen, jonka mukaan sen pitäisi kieltäytyä antamasta tutustuttavaksi toiseen valtiontukitutkimukseen liittyviä

komission hallinnollisia asiakirjoja ottaen huomioon tuomioistuimen antaman tuomion asiassa *Technische Glaswerke*. Hän ei kuitenkaan hyväksynyt sitä, että komissio vetosi päätöksentekomenettelynsä suojaan liittyvään poikkeukseen (asetuksen 1049/2001 4 artiklan 3 kohdan ensimmäinen alakohta), koska hän luottaa siihen, etteivät komission kokeneet päätöksentekijät ole alttiita joutumaan ulkoisen paineen vaikutuksen alaisiksi.

Tapauksessa **1581/2010/GG** komissio viittasi jälleen tarkastus-, tutkinta- ja tilintarkastustoimien tarkoitusten suojaan liittyvään poikkeukseen, kun se kieltäytyi antamasta tutustuttavaksi jäsenvaltioiden ja ammattijärjestöjen komissiolle lähettämiä vastauksia rikkomuskantelun tutkinnan yhteydessä. Tutkittuaan asiakirjat oikeusasiamies ei ollut vakuuttunut siitä, että komission oli perusteltua evätä mainitsemansa poikkeuksen nojalla pyyntö saada tutustua asiakirjoihin niiltä osin kuin asiakirjat sisälsivät faktatietoa. Komissio vastasi, että se harkitsisi uudelleen kantelijan pyyntöä ja aikoi toimittaa kantelijalle asiakirjat joko kokonaan tai osittain kuultuaan ensin kyseisiä jäsenvaltioita.

Tapaus **2073/2010/AN** koski myös oikeutta tutustua rikkomusmenettelyn asiakirjoihin, jotka koskivat tällä kertaa ympäristöasioita Espanjassa. Oikeusasiamiehen käynnistettyä tutkimuksensa komissio antoi kantelijalle oikeuden tutustua joihinkin pyydettyihin asiakirjoihin ja epäsi oikeuden tutustua toisiin asiakirjoihin. Oikeusasiamies totesi, että Espanjan viranomaisten mainitsemat poikkeukset huomioon ottaen komission kieltäytyminen antamasta tutustuttavaksi tiettyjä näiltä viranomaisilta peräisin olevia asiakirjoja

²⁵. Asia C-139/07 P, *komissio v. Technische Glaswerke Ilmenau*, 29. kesäkuuta 2010 annettu tuomio, ei vielä julkaistu oikeustapauskokoelmassa.



oli perusteltu. Muiden asiakirjojen epäämisen osalta oikeusasiamies arvosteli komissiota siitä, että se kieltäytyi virheellisesti antamasta joitakin sisäisiä asiakirjojaan kantelijalle, ettei se arvioinut mahdollisuutta myöntää kantelijalle osittaista tutustumisoikeutta ja ettei se ollut arvioinut asianmukaisesti, edellyttikö ylivoimainen yleinen etu tietojen ilmaisemista. Hän arvosteli myös kantelijan uudistetun hakemuksen käsittelyn viivästymistä.

Toimielimen päätöksentekomenettelyä koskeva poikkeus

Tapaus **1294/2009/DK** koski neuvoston asetusta koskevan ehdotuksen koko vaikutustenarviointiraporttiin tutustumista koskevan pyynnön epäämistä. Oikeusasiamiehen tutkinnan aikana komissio toimitti neuvostolle ja Euroopan parlamentille lainsäädäntöehdotuksensa, joka oli laadittu osittain kyseisen raportin pohjalta. Vaikka komissio antoi lopulta koko asiakirjan tutustuttavaksi, oikeusasiamies käynnisti tutkimuksen komission alkuperäisestä päätöksestä kieltäytyä antamasta tutustuttavaksi koko asiakirjaa. Oikeusasiamies totesi, että komissio ei ollut alkuperäisessä päätöksessään osoittanut riittävällä tavalla, (i) miksi koko pyydetyn raportin tutustuttavaksi antaminen alkuperäisen pyynnön aikaan olisi vahingoittanut vakavasti sen päätöksentekomenettelyä ja (ii) ettei ylivoimainen yleinen etu edellyttänyt tietojen ilmaisemista.

Yleisön oikeus tutustua tietoihin

Perusoikeuskirjan 41 artiklassa todetaan, että jokaisella on oikeus siihen, että unionin toimielimet, elimet ja laitokset käsittelevät hänen asiansa puolueettomasti, oikeudenmukaisesti ja

kohtuullisessa ajassa. Artiklaan sisältyy myös oikeus saada vastaus. Vuonna 2011 oikeusasiamies käsitteli monia tapauksia, joissa kansalainen väitti, että viranomaiset eivät olleet antaneet riittäviä vastauksia tai eivät olleet vastanneet lainkaan. Nämä tapaukset käsiteltiin soveltamalla yksinkertaistettuja menetelmiä, jotta kantelija saisi vastauksen ajoissa. Tapaus **1711/2010/BEH** on esimerkki täysimittaisesta tutkimuksesta, jossa kantelija väitti, ettei hänelle annettu tietoja. Tapauksessa komissio kieltäytyi antamasta entisen väliaikaisen toimihenkilön eläkesummaa koskevia tietoja. Komissio ilmoitti, että kantelijan tuli itse tehdä tarvittavat laskelmat, ja esitti laskemisessa käytettävän kaavan sekä tässä tapauksessa kaavaan lisättävät summat. Kantelija kiitti oikeusasiamiestä tämän huomattavista ponnisteluista asian ratkaisemiseksi.

Tapaus **2470/2009/TN** koski myös tietopyynnön käsittelyä: tällä kertaa kyse oli Euroopan henkilöstövalintatoimistosta (EPSO). Todettuaan, että EPSO ei ollut kyseisenä ajankohtana toimittanut kantelijalle *Euroopan hyvän hallintotavan säännösten* 18 artiklan mukaisesti riittävän selkeää selitystä siitä, miksi tietoja ei voitu antaa, oikeusasiamies päätti tapauksen käsittelyn antamalla kriittisen huomautuksen.

Tietosuoja

Perusoikeuskirjan 7 artiklassa säädetään oikeudesta yksityisyyteen ja 8 artiklassa oikeudesta henkilötietojen suojaan. Asetuksen 1049/2001 4 artiklassa säädettyistä poikkeuksista 4 artiklan 1 kohdan b alakohta liittyy näihin oikeuksiin. Tämä poikkeus koski tapauksista **3106/2007/FOR**, jossa Euroopan lääkevirasto ei suostunut antamaan

Kantelut ja tutkimukset

farmaseuttisen tuotteen epäiltyä vakavaa haittavaikutusta koskevaa raporttia tutustuttavaksi. Lopulta virasto suostui antamaan kantelijan tutustuttavaksi pyydettyt asiakirjat, joista oli poistettu potilaita ja raportoivia lääkäreitä koskevat henkilötiedot.

Komissio perustamissopimusten valvojana

Oikeusvaltion periaate on yksi Euroopan unionin perusperiaatteista. Yksi komission tärkeimmistä tehtävistä on toimia perustamissopimusten valvojana²⁶. SEUT 258 artiklassa määrätään

että jäsenvaltiot soveltavat EU:n lainsäädäntöä entistä tehokkaammin ja että kansalaisten ja yritysten tekemät kantelut ratkaistaan aiempaa nopeammin.

Oikeusasiamies ottaa vastaan ja käsittelee kanteluja, joita on esitetty komissiota vastaan tämän toimiessa perustamissopimusten valvojana. Kun oikeusasiamies käynnistää tutkimuksen tällaisesta kantelusta, hän tekee kantelijalle aina tarpeen vaatiessa selväksi, ettei tutkimuksessa pyritä selvittämään, onko tapahtunut rikkomus. Tämä siksi, että Euroopan oikeusasiamiehellä ei ole valtuuksia tutkia jäsenvaltioiden viranomaisten

Oikeusasiamies ottaa vastaan ja käsittelee kanteluja, joita on esitetty komissiota vastaan tämän toimiessa perustamissopimusten valvojana.

yleisestä menettelystä, jonka mukaisesti komissio voi tutkia mahdollista jäsenvaltioissa ilmennyt EU:n oikeuden rikkomistapausta ja viedä asian unionin tuomioistuimen käsiteltäväksi. Komissio voi käynnistää tutkimuksen omasta aloitteestaan, kantelujen perusteella tai vastauksena Euroopan parlamentin pyyntöön käsitellä parlamentille SEUT 227 artiklan nojalla esitettyjä vetoomuksia. Muita menettelyjä käytetään käsiteltäessä tiettyjä asioita, esimerkiksi lainvastaisia valtiontutkia.

Tässä yhteydessä on tärkeää mainita ”EU Pilot” -hanke²⁷, komission ja jäsenvaltioiden yhdessä vuonna 2007 kehittämä työmenetelmä, jonka tarkoituksena on korjata EU:n lainsäädäntöön liittyvät rikkomukset mahdollisimman aikaisessa vaiheessa turvautumatta rikkomusmenettelyyn. Hankkeen pyrkimyksenä on varmistaa,

toimia. Oikeusasiamies tutkii ainoastaan sitä, miten komissio on toiminut analysoidessaan ja käsitellessään sille esitetyn rikkomusta koskevan kantelun. Oikeusasiamies voi tarkastella komission toimintaa sekä menettelytapojen että sisällöllisten näkökohtien kannalta.

Menettelylliset velvoitteet

Arvioidessaan menettelyllisiä velvoitteita, joita komissiolla on kantelijoita kohtaan, oikeusasiamies ottaa pääasialliseksi vertailukohdaksi tiedonannon²⁸, jonka komissio antoi vuonna 2002. Tiedonannossa määritellään joitakin komissiolle esitettyjen kantelujen rekisteröintiä koskevia menettelyllisiä velvoitteita ja niiden eräitä poikkeuksia sekä kantelujen käsittelyn ja kantelijalle ilmoittamisen määräaika. Komissio laati tiedonannon vastauksena

²⁶. SEU 17 artiklassa edellytetään, että komissio ”huolehtii siitä, että perussopimuksia sekä toimielinten niiden nojalla hyväksymiä toimenpiteitä sovelletaan”.

²⁷. Ks. komission tiedonanto: Tulosten Eurooppa – yhteisön lainsäädännön soveltaminen, KOM(2007)502.

²⁸. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille ja Euroopan oikeusasiamiehelle kantelijan asemasta yhteisön oikeuden rikkomista koskevissa asioissa; EYVL C 244, 10.10.2002, s. 5.



oikeusasiamiehen tutkimuksiin ja tämän asiasta aiemmin komissiolle esittämään kritiikkiin. Oikeusasiamiehen mielestä tämä tiedonanto on erittäin merkittävä edistysaskel vahvistettaessa kansalaisten luottamusta komissioon perustamissopimusten valvojana.

Kuten jäljempänä olevat esimerkit osoittavat, oikeusasiamiehen vuonna 2011 suorittamat tutkimukset paljastivat useita menettelyllisiä puutteita.

Kantelujen rekisteröinnin ja kantelijan kuulemisen laiminlyönti

Tapauksessa **2403/2008/OV** komissio ei noudattanut vuoden 2002 tiedonannossa esitettyjä sääntöjä. Komissio myönsi, että se ei ollut noudattanut tiettyjä kohtia, mukaan lukien rekisteröintiä koskevaa 3 kohtaa, ja pahoitteli asiaa. Komissio ei kuitenkaan nimenomaan myöntänyt, että se ei ollut noudattanut tiedonannon 10 kohtaa, jonka mukaan kantelijaa on kuultava ennen kantelun hylkäämistä. Oikeusasiamies lopetti tutkinnan ja totesi käynnistäneensä oma-aloitteisen tutkinnan uuden ”EU Pilot” -hankkeen ja tiedonannossa menettelystä esitettyjen takeiden välisestä suhteesta²⁹.

Tapauksessa **2587/2009/JF** kantelija väitti, että komissio ei ollut asianmukaisesti käsitellyt hänen Irlantia koskevia EU:n ympäristö- ja energialainsäädäntöön liittyviä huolenaiheitaan. Oikeusasiamiehen tutkimuksen aikana komissio totesi, että se oli sillä välin rekisteröinyt kantelijan myöhemmän kirjeenvaihdon kanteluksi ja että se tutki parhaillaan sitä. Komissio järjesti lisäksi kokouksen, jossa kantelija saattoi henkilökohtaisesti selittää huolenaiheitaan. Komissio väitti, että se oli sitoutunut valvomaan EU:n ympäristölainsäädännön asianmukaista

täytäntöönpanoa ja että se tutkisi asianomaisen lainsäädännön kaikki dokumentoidut rikkomukset.

Viivästys

Tapauksessa **489/2011/MHZ** komission reagointi kantelijan rikkomusasiassa esittämiin huomautuksiin viivästyi seitsemän kuukautta, eikä komissio osannut perustella viivästystä. Oikeusasiamies katsoi kuitenkin, että kantelijalle suoraan lähetetyissä kirjeissä komissio selitti huolellisesti syyt, joiden perusteella se päätti lopettaa asian käsittelyn. Oikeusasiamies esitti lisähuomautuksen, jonka mukaan komissio noudattaisi hyvän hallinnon periaatetta, jos se tekisi lopullisen päätöksen kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun kantelijat ovat esittäneet huomautuksensa sen aikomuksesta lopettaa rikkomusasian käsittely. Jos päätöksenteko viivästyy, komission on perusteltava viivästystä ja tarvittaessa pyydettävä sitä anteeksi.

Oikeus puolustukseen

Tapaus **705/2010/ANA** koski sellaisen kolmannen osapuolen oikeuksia, joka puolusti Kreikkaa tätä koskevassa rikkomuskantelussa. Komissio vakuutti kunnioittaneensa kantelijan oikeutta puolustautua antamalla hänelle mahdollisuuden ilmaista käsityksensä menettelyn eri vaiheissa sekä ottamalla huomioon ja arvioimalla kaikki hänen toimittamansa tiedot. Lisäksi komissio ilmoitti, että se oli koko menettelyn ajan harkitun ja seikkaperäisen tutkimuksen perusteella toiminut puolueettomasti kantelun arvioinnissa. Komissio päätti lopulta lopettaa rikkomusasian käsittelyn. Päätöksessään oikeusasiamiehen kantana oli, että komissio oli pyrkinyt ratkaisemaan asian, mikä näin ollen tyydytti kantelijaa.

²⁹. Vuonna 2010 annetun kriittisen huomautuksen johdosta toteutettujen jatkotoimenpiteiden valossa oikeusasiamies käynnisti oma-aloitteisen tutkimuksen (**OI/2/2011/OV**) ”EU Pilot” -hankkeen rikkomuksista tehtyjen kantelujen käsittelyä koskevan menetelmän ja komission vuoden 2002 tiedonannon välisestä suhteesta. Oikeusasiamies kysyi erityisesti komissiolta, aikooko se (i) tarkistaa tiedonannon ja, (ii) jos aikoo, kuulla oikeusasiamiestä tämän yhteydessä. Tutkimus on yhä kesken.

Kantelut ja tutkimukset

Tutkimuksissaan ja johtopäätöksissään oikeusasiamies kunnioittaa täysin perussopimuksissa ja unionin tuomioistuimen oikeuskäytännössä tunnustettua komission harkintavaltaa tehdessään päätöstä siitä, onko rikkomusasia vietävä tuomioistuimeen.

Asiasisältöön liittyvät ongelmat

Rikkomuksia koskevaa kantelua tutkiessaan oikeusasiamies voi tarkastella myös komission analyysien ja päätelmien asiasisältöä. Oikeusasiamies voi esimerkiksi tarkastaa, ovatko komission päätelmät kohtuullisia ja hyvin perusteltuja ja selvittääkö komissio päätelmät kantelijalle perusteellisesti. Tutkimuksissaan ja johtopäätöksissään oikeusasiamies kunnioittaa täysin perussopimuksissa ja unionin tuomioistuimen oikeuskäytännössä tunnustettua komission harkintavaltaa tehdessään päätöstä siitä, onko rikkomusasia vietävä tuomioistuimeen.³⁰ Oikeusasiamies ilmoittaa, jos hän on komission arviosta olennaisesti eri mieltä, mutta korostaa, että EU:n lainsäädännön tulkintakysymyksissä ylin päätäntävalta on unionin tuomioistuimella. Tällaiset mielipide-erot ovat kuitenkin harvinaisia.

Komission harkintavallan käyttöä koskeva kiista

Tapaus **1561/2010/FOR** koski komission väitettyä laiminlyöntiä tutkia asianmukaisesti, onko Espanja noudattanut EU:n ympäristösääntöjä. Espanjan kansalainen väitti, että laajamittainen rakennushanke oli vahingoittanut *Picris Willkommiin* luonnollista elinympäristöä. Kyseessä on harvinainen kasvi, jota esiintyy ainoastaan Guadianajoen suulla Espanjassa. Oikeusasiamies katsoi, että komission tapauksen käsittelyn lopettamista koskevat perustelut olivat riittävät. Komissio selitti, että rikkomusmenettelyn jatkaminen ei takaisi parempia toimia *Picris Willkommiin* suojelemiseksi kuin ne toimet, joita Espanjan viranomaiset ovat jo toteuttaneet tai suunnitelleet (Espanjan viranomaiset olivat sopineet erilaisten suojelutoimien

toteuttamisesta). Oikeusasiamies esitti kuitenkin lisähuomautuksen, jossa se kehotti komissiota tiedottamaan kantelijoille kaikista kansallisista keinoista, joita voidaan käyttää vastaavissa myöhemmissä tapauksissa.

Mielipide-ero komission arvion kanssa

Kaksi tapausta liittyi Schengenin säännöstöön³¹. Tapaus **2267/2009/KM** koski komission väitettyä laiminlyöntiä Schengen-viisumia koskeviin sääntöihin liittyvän rikkomusmenettelyn aloittamisessa. Kantelija väitti, että erityisesti Saksa sovelsi liian ankaria kriteerejä vastaanottajan antamista takuista, joita viisumin hakijat voivat käyttää osoittaakseen, että heille on riittävät varat oleskelukustannusten kattamiseen kyseisessä maassa. Oikeusasiamies oli samaa mieltä komission kanssa siitä, että takaajien luottokelpoisuuden osoittaminen kuuluu kansallisen lainsäädännön alaan. Hän katsoi, että komission lausunnot siitä, että (i) näitä sääntöjä ei saa soveltaa mielivaltaisesti ja että (ii) Saksan käytäntö ei ollut mielivaltaista, olivat järkeviä. Hän katsoi lopuksi, että komission päätös tutkia kaikkien jäsenvaltioiden käytäntöjä ei ollut kohtuuton. Kun otetaan huomioon komission esittämät pahoittelut viivästyneestä vastauksesta kantelijalle, oikeusasiamies päätti asian käsittelyn.

Hankintasopimusten tekeminen ja avustusten myöntäminen

Oikeusasiamies käsittelee kanteluita, jotka koskevat hankintasopimusten tekemistä tai tekemättä jättämistä sekä avustusten myöntämistä tai myöntämättä jättämistä. Oikeusasiamies katsoo kuitenkin, että toimielimillä ja etenkin hankintasopimusten

³⁰. Oikeusasiamies toteaa tältä osin, että EU:n lainsäädännön rikkominen ei automaattisesti tarkoita, että komissio käynnistää rikkomusmenettelyn. Komission on kuitenkin perusteltava, miten se käyttää laajaa harkintavaltaansa.

³¹. Tapausta **2062/2010/JF**, joka koski Schengen-säännöksiä, jotka eivät ole vielä sitovia Irlannin suhteen, käsitellään edellä kohdassa 1.4. Myös tässä tapauksessa oikeusasiamies yhtyi komission arvioon rikkomuskantelusta.



arviointilautakunnilla ja hankintaviranomaisilla on laaja harkintavalta, ja että tämänkaltaisissa tapauksissa oikeusasiamies vain tarkastaa, että menettelysääntöjä on noudatettu ja tiedot ovat oikein ja että tapauksessa ei ole ilmeistä arviointivirhettä tai toimivallan väärinkäyttöä. Hän saattaa myös kiinnittää huomiota siihen, että toimielimet ovat täyttäneet velvollisuutensa perustella päätöksensä ja että perustelut ovat yhdenmukaisia ja järkeviä.

Oikeusasiamiehen vuonna 2011 hankintasopimusten tekemisen ja avustusten myöntämisen alalla suorittamat tutkimukset koskivat muun muassa väitettyä epäoikeudenmukaisuutta ja asiaankuuluvien säännösten väärää soveltamista. Ensiksi mainitun osalta on tärkeää korostaa, että perusoikeuskirjan 41 artiklan 1 kohdassa mainitaan, että oikeudenmukaisuus on osa perusoikeutta hyvään hallintoon.

Oikeusasiamies on jo pitkään pitänyt oikeudenmukaisuutta yhtenä hyvän hallinnon keskeisimpänä periaatteena.

Oikeusasiamies on jo pitkään pitänyt oikeudenmukaisuutta yhtenä hyvän hallinnon keskeisimpänä periaatteena. Oikeusasiamies pyrkii järkevään ja oikeudenmukaiseen tasapainoon ristiriitaisten oikeuksien ja etujen osalta sekä auttamaan muita toimimaan samoin, kuten jäljempänä kohdassa ”Epäoikeudenmukaisuus” esitetyistä esimerkeistä voidaan nähdä.

Epäoikeudenmukaisuus

Tapauksessa **2605/2009/MF** komissio yritti periä takaisin voittoa tavoittelemattomalle järjestölle myönnetyn tuen hankkeen tarkastuksen jälkeen. Oikeusasiamies pyysi, että komissio

selittäisi syynsä olla muuttamatta tarkastuskertomuksen perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ottaen huomioon kantelijan lähettämät asiakirjat siitä huolimatta, että ne toimitettiin myöhään. Vastauksessaan komissio lupautui selvittämään kyseisten asiakirjojen sisällön ja tarkistamaan alkuperäisessä takaisinperintämääräyksessään mainittua summaa.

Tapaus **1992/2010/RT** koski myös väitettyä takaisinmaksua koskevaa kohtuutonta pyyntöä; tällä kertaa pyynnön esitti koulutuksen, audiovisuaalialan ja kulttuurin toimeenpanovirasto (EACEA). Kantelija vaati virastoa keskeyttämään takaisinperinnän ja järjestämään hankkeen tarkastuksen. Virasto selitti, että kaksi riippumatonta tarkastajaa oli havainnut hankkeen täytäntöönpanossa epäkohtia, ja korosti, ettei hankkeella saavutettu sen päätavoitteita. Oikeusasiamies piti asiantuntijoiden huomautuksia yksityiskohtaisina ja perusteltuina. Hän katsoi myös, etteivät

kantelijan vasta-argumentit riittäneet osoittamaan, että tarkastajat olisivat tehneet ilmeisen virheen arvioidessaan tukisopimuksen täytäntöönpanoa.

Tapauksessa **258/2009/GG**, joka koski myös EACEA:ta, oikeusasiamies pyysi virastoa suorittamaan kantelijalle vapaaehtoisesta maksusta peräisin olevien lieventämää kielteisiä seurauksia, jotka aiheutuivat kantelijan 10 500 EUR suuruisen ystävyyskaupunkihankkeen tukihakemuksen käsittelytavasta. Oikeusasiamies totesi, että EACEA ei ollut noudattanut itse asettamiaan määräaikoja eikä ollut tehnyt kaikkea voitavaansa välttääkseen viivästymisen.

Kantelut ja tutkimukset

Vastauksessaan oikeusasiamiehen suositusluonnokseen EACEA ilmoitti olevansa valmis maksamaan kantelijalle 3 150 EUR. Kantelija totesi toivoneensa suurempaa summaa mutta olevansa kuitenkin tyytyväinen. Kantelija lisäsi, että oikeusasiamiehen menettelytapa oli palauttanut sen luottamuksen EU:n hallinnollista toimintaa kohtaan.

Tapauksessa **413/2010/BEH** terveys- ja kuluttaja-asioiden toimeenpanovirasto (EAHC) torjui kantelijan konferenssin rahoitustukea koskevan pyynnön sillä perusteella, että ehdotettua konferenssia ei ollut tarkoitus järjestää tarjouspyynnössä vahvistettujen aikarajojen mukaisesti. Yhdessä ehdotuksen kohdassa mainittiin virheellisesti, että konferenssi järjestetään syyskuussa 2009, kun se itse asiassa oli tarkoitus järjestää syyskuussa 2010. Ehdotuksen muissa kohdissa mainittiin oikea päivämäärä. Oikeusasiamies katsoi, ettei ollut selvää, miksi hakija uhraisi merkittävästi aikaa ja varoja sellaisen konferenssia koskevan hakemuksen laatimiseen, jota ei järjestettäisi annetuissa aikarajoissa. Terveys- ja kuluttaja-asioiden toimeenpanoviraston olisi näin ollen pitänyt suhtautua epäillen kantelijan asianomaisessa kohdassa ilmoittamien tietojen paikkansapitävyyteen ja sen olisi ollut helppo tarkistaa kyseiset tiedot. Oikeusasiamies piti samalla kuitenkin myönteisenä, että terveys- ja kuluttaja-asioiden toimeenpanovirasto oli toteuttanut toimia, jotta kantelijan kohtaama ongelma ei toistu tulevien ehdotuspyyntöjen yhteydessä.

Lopuksi oikeusasiamies totesi tapauksessa **3018/2009/TN**, että kyseisessä hankintamenettelyssä oli noudatettu moitteettoman varainhoidon, tasapuolisen kohtelun ja oikeudenmukaisuuden periaatteita. Oikeusasiamies

ehdotti, että tuomioistuin voisi hankintamenettelyjensä kehittämiseksi harkita nykyistä tarkempien tietojen antamista valitusta hankintamenettelystä.

Syyttömyysolettaman rikkominen

Oikeusasiamies katsoi tapauksessa **1348/2009/RT**, että koska komissio ei esittänyt todisteita vahvistaakseen väitteensä, jonka mukaan kantelija oli rikkonut hankintamenettelyn luottamuksellisuutta, komissio rikkoi syyttömyysolettaman periaatetta. Kantelijan muiden väitteiden osalta oikeusasiamies katsoi, että asiakirjojen tarkastuksen aikana saamiensa todisteiden perusteella ei ollut syytä epäillä, ettei valintalautakunnan puheenjohtaja toiminut itsenäisesti ja puolueettomasti. Lisäksi komission selitys kantelijan tarjouksen hylkäämiselle oli järkevä.

Epäjohdonmukaiset, epätasälliset ja harhaanjohtavat tiedot

Käynnistettyään tutkimuksen tapauksessa **920/2010/VIK** oikeusasiamies kehotti komissiota tarkistamaan asiakirja-aineiston, jonka se toimittaa hankintamenettelyjensä yhteydessä pyrkimyksenä poistaa epätarkkuudet ja terminologiset epäjohdonmukaisuudet ja varmistaa, että tarjousten tekijät saavat selkeää ja ristiriidatonta tietoa kelpoisuusedellytyksistä. Oikeusasiamies huomautti, että tämän tarkastuksen yhteydessä olisi hyödyllistä, että komissio varmistaisi hankintamenettelyjen keskeisten termien selkeän määrittämisen joko itse hankintailmoituksessa tai helposti saatavilla olevassa asiakirjassa, johon se viittaa selkeästi.

Oikeusasiamies suhtautui myönteisesti komission päätökseen tapauksessa **1574/2010/MMN** muuttaa ohjeitaan, jotta apurahaohjelman tulevia hakijoita ei johdettaisi harhaan. Komissio oli



väittänyt, että hakemuslomakkeessa ja komission hakijoille antamissa ohjeissa käy selvästi ilmi, että EU:n apuraha oli tarkoitettu hakijoille, jotka eivät saaneet apurahaa muista lähteistä. Oikeusasiamies oli samaa mieltä siitä, että hakemuslomake ei sisältänyt harhaanjohtavaa tietoa, kun taas ohjeiden liitteessä mainittiin, että se seikka, onko hakija hakenut myös muuta apurahaa, kuuluu kelpoisuusperusteisiin. Oikeusasiamies totesi, että tämän liitteen sanamuoto oli harhaanjohtava.

Viivästys

Oikeusasiamies havaitsi kaksi hallinnollista epäkohtaa tapauksessa **703/2010/MHZ**, jossa kantelija väitti, että komissio teki lukuisia hallinnollisia virheitä apurahan käsittelyssä. Toinen liittyi komission viivästyksiin ja erityisesti viivästyneeseen ennakkomaksuun ajankohtana, jona maksettuja summia ei enää voitu käyttää hankkeeseen. Toinen liittyi siihen, ettei komissio ollut ilmoittanut kantelijalle, hankkeen koordinaattorille, komission suorasta kirjeenvaihdosta sen yliopiston rehtorin kanssa, jolle apuraha oli myönnetty. Komissio hyväksyi oikeusasiamiehen suositusluonnoksen keskeiset osat ja tunnusti myös, että kantelija ja yliopisto olivat onnistuneet saattamaan hankkeen päätökseen erittäin hyvin tuloksin, vaikka EU:n rahoituksen määrä oli pienempi kuin alun perin suunniteltiin.

Sopimusten täytäntöönpano

Oikeusasiamies katsoo, että hallinnollinen epäkohta ilmenee, kun julkinen toimielin ei noudata sitä sitovaa määräystä tai periaatetta. Hallinnollinen epäkohta voi näin ollen ilmetä myös silloin, kun kyse on EU:n toimielinten tekemien sopimusten velvoitteiden täyttämisestä.

Tällaisissa tapauksissa oikeusasiamiehen valvonnan laajuus on kuitenkin väistämättä rajallinen. Oikeusasiamies on sitä mieltä, että kiistanalaisessa tapauksessa hänen ei pidä yrittää määritellä, onko jompikumpi osapuoli rikkonut sopimusta. Kysymystä voidaan käsitellä tehokkaasti vain toimivaltaisessa tuomioistuimessa. Se voi kuulla osapuolten argumentit asiassa sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä ja arvioida mahdollisia asiakysymyksistä esitettyjä ristiriitaisia todisteita.

Oikeusasiamies katsoo, että sopimuskiistoja koskevissa tutkimuksissa on perusteltua vain selvittää, onko unionin toimielin toimittanut johdonmukaisen ja järkevän selonteon toimiensa oikeusperustasta ja siitä, miksi se katsoo oman näkemyksensä sopimustilanteesta olevan perusteltu. Jos näin käy, oikeusasiamies tekee johtopäätöksen, ettei hänen tutkimuksensa perusteella ole ilmennyt hallinnollista epäkohtaa. Johtopäätös ei vaikuta osapuolten oikeuteen viedä sopimuskiista toimivaltaisen tuomioistuimen tutkittavaksi ja ratkaistavaksi.

Vuonna 2011 oikeusasiamies tarkasteli jälleen komission maksujen ajantasaisuutta. Kuten aina, hän käsitteli myös kustannusten tukikelpoisuutta ja tarkastustoimia koskevia sopimuskiistoja. Sopimusala tarjoaa oikeusasiamiehelle runsaasti mahdollisuuksia tutkia oikeudenmukaisuuden periaatetta ja sitä, miten toimielimet ottavat tämän huomioon sopimussuhteissaan.

Maksun viivästyminen

Vuonna 2009 kahden aiemman tutkimuksen (OI/5/99/GG ja OI/5/2007/GG) jälkeen oikeusasiamies

Kantelut ja tutkimukset

käynnisti omasta aloitteestaan lisätutkimuksen (OI/1/2009/GG), joka koski komission maksujen ajantasaisuutta. Oikeusasiamies totesi, että komission vastaukset julkisen kuulemisen (joka toteutettiin osana oikeusasiamiehen tutkimusta) aikana esitettyihin kysymyksiin olivat suurelta osin vakuuttavia. Viivästyneiden maksujen määrä väheni huomattavasti vuodesta 2008, jolloin viivästyneitä maksuja oli 22,67 % kaikista maksuista, vuoteen 2009, jolloin prosenttiluku laski 14,42 %:iin. Kokonaisrahamäärä, johon viivästymiset vaikuttivat, yli puolittui prosentteina ilmaistuna vuoden 2008 (13,95 %) ja vuoden 2009 (6,63 %) välissä. Keskimääräinen viivästymisen väheni myös huomattavasti 47,45 päivästä 40,43 päivään. Oikeusasiamies totesi kuitenkin, että ongelmia oli yhä, ja ilmoitti, että hän tarkastelisi tätä kysymystä edelleen.

Kustannusten tukikelpoisuutta tai tarkastustoimia koskevat kiistat

Monet tämän alan tapaukset liittyvät kustannusten tukikelpoisuutta koskeviin kiistoihin, jotka johtuvat usein tarkastustuloksista. Tapauksessa **1512/2010/KM** kantelija väitti, että komissio vähensi virheellisesti kustannukset EU:n maksuosuudesta tarkastuksen jälkeen. Komissio hyväksyi väitteen, jonka mukaan tarkastuksessa tukikelvottomiksi katsotut kustannukset on vähennettävä sopimuskumppanin ilmoittamien tukikelpoisten kustannusten kokonaismäärästä eikä EU:n maksuosuudesta. Kun yhteenliittymän jäsenen tilinpäätös oli tarkastettu hankkeen osalta toisen kerran, komissio katsoi, ettei takaisinperintä ollut tarpeen. Se oli jo hyväksynyt kantelijan toisen väitteen, nimittäin sen, että tarkastajat olivat kohdentaneet tietyt kulut väärin.

Myös tapauksessa **1663/2009/DK** tietyt kustannukset määriteltiin tukikelvottomiksi tarkastuskertomuksessa. Oikeusasiamies katsoi, että komissio oli kuvannut tarkasti syyt, joiden vuoksi se oli katsonut jotkin kulut tukikelvottomiksi, ja että nämä syyt perustuivat sovellettaviin sääntöihin. Hän katsoi myös komission noudattaneen hyvän hallintotavan säännöstöä kirjeenvaihdossaan kantelijan kanssa. Sen kantelijan toteamuksen osalta, että komission ei pitäisi uhata kantelijan pankkitakausta koskevalla maksuvaatimuksella, oikeusasiamies katsoi, että komissiolla on lakisääteinen oikeus ryhtyä toimiin saataviensa perimiseksi eikä se uhkaillut vaan yksinkertaisesti ilmoitti kantelijalle, että se aikoi käynnistää menettelyn saataviensa perimiseksi.

Tapaus **651/2010/KM** koulutuksen, audiovisuaalialan ja kulttuurin toimeenpanovirastoa (EACEA) vastaan koski väitettyä laiminlyöntiä hyväksyä uusien hankekumppanien kautta syntyneet tietyt kustannukset. EACEA selitti lausunnossaan, että se oli tarkistanut päätöstään ja suostunut ottamaan huomioon uusien hankekumppanien kustannukset siitä päivästä alkaen, jolloin kumppanuutta koskevista muutoksista ensimmäistä kertaa ilmoitettiin sille. Se oli aikaisemmin todennut, että uusien kumppanien kautta syntyneet kustannukset voitaisiin hyväksyä sopimuksen muutoksen allekirjoittamispäivästä alkaen.

Epäoikeudenmukaisuus

Tapauksessa **1733/2009/JF** kantelija katsoi, että komission takaisinperintää koskeva vaatimus oli epäoikeudenmukainen, ja hän kääntyi



oikeusasiamiehen puoleen. Komissio selitti, ettei kantelija ollut toimittanut tarvittavia raportteja ja asiakirjoja ajoissa, vaikka sopimuksessa näin vaadittiin. Komissio viittasi myös hankkeen koordinaattorille tekemäänsä ehdotukseen, että kantelija toimittaisi tarvittavat asiakirjat vaikka vasta sopimuksen mukaisen määräajan jälkeen. Koska vaikutti siltä, ettei kantelija ollut tiennyt kyseisestä ehdotuksesta, oikeusasiamies pyysi, että komissio harkitsisi hyväksyvänsä kantelijalta viivästyneen raportin. Komissio suostui pyyntöön ja ilmoitti myös pienentävänsä kantelijalta vaadittuja summia.

Tapaus 784/2009/IP koski freelancekonsultin Euroopan poliisiakatemialle (CEPOL) tekemän työn maksamatta jättämistä. Useiden hallinnollisten ongelmien takia kantelija hoiti työnsä allekirjoittamatta sopimusta. CEPOL pyysi häntä myöhemmin keskeyttämään työnsä, koska vastoin aiempaa käsitystään säännöt eivät mahdollistaneet sopimuksen allekirjoittamista kantelijan kanssa. Oikeusasiamies ehdotti sovintoratkaisua ja pyysi CEPOL:ia harkitsemaan maksavansa kantelijalle jo tarjoamansa 1 000 EUR lisäksi vielä 600 EUR. Summa vastaisi valmistelu- ja seurantatyötä niihin kahteen kokoukseen osallistumista varten, joihin osallistumiseen CEPOL oli antanut nimenomaisen luvan. CEPOL hyväksyi ehdotuksen.

Tapauksessa **2610/2009/MF** kantelija – alihankkija ulkoisissa tukihankkeissa – väitti, että komission kanssa Sudanin ja Tšadin hankkeiden yhteydessä ilmenneiden ongelmien vuoksi hän ei enää saisi työtä EU:n rahoittamissa hankkeissa. Hän katsoi joutuneensa mustalle listalle ja tulleen

syrytyksi. Oikeusasiamies katsoi, että (i) jättämättä ilmoittamatta kantelijalle kirjallisesti syyt, joiden vuoksi se oli pyytänyt hänen vaihtamistaan toiseen henkilöön EU:n Sudanin hankkeessa, ja (ii) jättämällä tarkistamatta, saiko kantelija ennen erottamistaan tilaisuuden kertoa näkemyksensä komission hänen työnantajalleen esittämästä erottamisesta, komissio ei toiminut oikeudenmukaisesti³².

Tapaus 2170/2010/RT saatiin päätökseen sen jälkeen, kun komissio suostui maksamaan laskun korkoineen, yhteensä 15 727,68 EUR yritykselle, joka oli toimittanut maton yhteen komission rakennuksista. Kantelija väitti, että komissio oli toiminut epäoikeudenmukaisesti kieltäytymällä maksamasta laskua.

Huolellisuusvelvollisuus

Tapaus 1181/2008/KM koski yli 40 000 EUR maksuvaatimusta sopimuksesta, jonka toimitusluuli virheellisesti tehneensä kantelijan, saksalaisen yliopiston, kanssa. Yliopiston professori haki apurahaa kantelijan nimissä ja käytti tämän nimellä varustettua kirjoituspaperia. Myöhemmin toteutetussa hankkeen kustannusten tarkastuksessa todettiin, että 39 989,94 EUR oli maksettava takaisin. Komissio lähetti kantelijalle veloitusilmoituksen, johon kantelija vastasi, ettei se tiennyt hankkeesta mitään. Komissio lähetti tämän jälkeen muistutuksen ja pyysi kantelijaa maksamaan laskun. Kantelija korosti, ettei professorilla ollut valtuuksia tehdä tällaisia sopimuksia sen nimissä. Komissio ilmoitti tämän jälkeen kantelijalle vähentävänsä saatavan ja kertyneet korot kantelijalle osoitetusta maksusta. Tutkinnan aikana

³². Vuoden 2010 kriittisiä huomautuksia ja lisähuomautuksia koskevassa seuranta-tutkimuksessa oikeusasiamies mainitsi, että hän tulisi vastakin tarkastelemaan komission alihankintatoimintaa sen varmistamiseksi, että tämä käytäntö ei heikennä kansalaisten oikeutta hyvään hallintoon.

Kantelut ja tutkimukset

oikeusasiamies totesi, että komissio ei ollut ilmoittanut, mitä aineellista oikeutta sopimukseen sovellettiin, ja ettei se ollut näin ollen antanut vakuuttavaa selitystä sille, miksi kantelijan katsottaisiin olevan sidottu sopimukseen. Komissio myönsi lopulta, ettei ollut mitään näyttöä siitä, että yliopisto olisi sidottu sopimukseen, ja maksoi takaisin aiemmin vähentämänsä summan.

Hallinto ja henkilöstösäännöt

Oikeusasiamiehelle esitetään vuosittain paljon kanteluja toimielinten hallintotoimista (62 tutkimusta eli 19 % kaikista vuonna 2011 päätetyistä tutkimuksista). Hallintotoimet liittyvät virkamiesten henkilöstösääntöjen ja muiden asiaa koskevien tekstien soveltamiseen. Jotkut tapaukset koskevat perusoikeuksia. Näissä tapauksissa oikeusasiamies pyrkii varmistamaan, että toimielin soveltaa perusoikeuskirjaa asianmukaisesti. Toisissa tapauksissa kiistan aiheena on se, kuinka EU:n toimielimet tulkitsevat henkilöstösääntöjä. Näissä tapauksissa oikeusasiamies pyrkii varmistamaan, että toimielimet ottavat huomioon tuomioistuimen oikeuskäytännön ja soveltavat sitä asianmukaisesti.

Perusoikeus tulla kuulluksi

Kantelun käsittelyn aikana oikeusasiamies sai tietää mahdollisista puutteista komission käytännöissä henkilöstösääntöjen 85 artiklan mukaisten takaisinperimistoimien täytäntöönpanossa. Hän käynnisti oma-aloitteisen tutkimuksen **OI/4/2009/PB** virkamiesten perusoikeudesta tulla kuulluksi, kun komissio päättää peria takaisin aiheettomat suoritukset. Komissio oli täysin samaa mieltä oikeusasiamiehen kanssa siitä, että oikeutta tulla kuulluksi on kunnioitettava tässä yhteydessä. Se

viittasi toteuttamiinsa toimenpiteisiin tämän oikeuden kunnioittamiseksi. Oikeusasiamies totesi, että komission toteuttamat menettelylliset muutokset olivat kompromissi. Hän kuitenkin katsoi, että kompromissi oli hyväksyttävä, kun otetaan huomioon erityisolosuhteet ja asiaankuuluvat menettelylliset takeet.

Kantelu **3800/2006/JF** koski komission päätöstä keskeyttää Yhdistyneen kuningaskunnan korjauskertoimen soveltaminen kantelijan eläkkeeseen ja pyytää Euroopan petostentorjuntavirastoa (OLAF) käynnistämään tutkimus. Tätä edelsi nimetön kirje, jonka perusteella komissio epäili, onko kantelijan todellinen asuinpaikka Bryssel vai Yhdistynyt kuningaskunta. Kantelija väitti, että komissio ei antanut hänelle mahdollisuutta puolustautua, ennen kuin se hyväksyi edellä mainitun päätöksen, joka kantelijan mielestä oli lisäksi perusteeton. Vaikka komissio oli aluksi vastustanut korvausta, komissio lopulta tarjosi kantelijalle 1 000 EUR korvausta aineettomista vahingoista sekä anteeksipyyntökirjettä, jonka oli allekirjoittanut institutionaalisista suhteista ja hallinnosta vastaava komission jäsen. Oikeusasiamies tähdensi, että komission alustavat toimet vahingoittivat kantelijan mainetta ja kunniaa. Tästä huolimatta hän piti myönteisenä sitä, että komissio ja ennen kaikkea toimivaltainen komission jäsen halusivat saattaa kanteen tyydyttävään päätökseen. Oikeusasiamies arvosti vastaavasti kantelijan hyvää tahtoa, kun tämä hyväksyi komission ehdotuksen.

Huolellisuusvelvollisuus

Tapaus **OI/4/2010/ELB** osoittaa, miten hyvä hallintotapa ulottuu lainmukaisuuden noudattamista laajemmalle. Tämä oma-aloitteinen tutkimus koski sitä, kuinka EU:n toimielimet, erityisesti parlamentti, neuvosto ja komissio,



käsittävät henkilöstösääntöjen nojalla tehtyjä pyyntöjä korvata kehittyvän oikeuskäytännön vastaiset päätökset. Toimielinten mielestä niillä ei ollut velvollisuutta tarkistaa tällaisia päätöksiä. Ne totesivat, että jos päätöstä ei ole riitautettu lainmukaisessa määräajassa, siitä tulee lopullinen. Lisäksi ne muistuttivat, että tuomioistuimen päätöksen vaikutukset koskevat vain kyseisen asian osapuolia, ja totesivat, että ne soveltavat tuomioistuimen päätöstä muihin osapuoliin ainoastaan poikkeuksellisissa olosuhteissa. Päätelmissään oikeusasiamies korosti, että mikään ei estä toimielintä tarkistamasta virkamiehen pyyntöä ja korvaamasta lopullista päätöstä uudella päätöksellä ottaen huomioon kehittyvä oikeuskäytäntö. Hän katsoi myös, että toimielimet voivat harkintavaltaansa käyttäen harkita uutta päätöstä koskevaa pyyntöä. Oikeusasiamies totesi, että hyvän hallintotavan periaatteiden mukaisesti toimielimen pitäisi tehdä kohtuullisia päätelmiä unionin tuomioistuinten antamista tuomioista.

Epäoikeudenmukaisuus

Kolme tapausta koski parlamentin tulkintaa henkilöstösääntöjen tietyistä säännöistä. Tapauksissa **2986/2008/MF** ja **2987/2008/MF** kantelija väitti, että parlamentin käytäntö, jonka mukaan virkamiesten ”korjauskerrointa”³³ korotetaan automaattisesti yhteen kaksi vuotta heidän ensimmäisestä vuoden 2004 henkilöstösääntöjen muutoksella käyttöön otetun uuden järjestelmän mukaisesta ylennyksestään alkaen, oli henkilöstösääntöjen vastainen, koska se oli automaattinen ja siten mielivaltaisen. Oikeusasiamies oli samaa mieltä ja kehotti parlamenttia muuttamaan käytäntöään. Parlamentti ei suostunut sillä perusteella, että mikään tuomioistuin ei ollut arvostellut kyseistä tulkintaa. Se pitäytyi

kannassaan, vaikka oikeusasiamies pyysi parlamenttia ottamaan huomioon unionin yleisen tuomioistuimen kyseistä säännöstä koskevan tulkinnan sen 2.7.2010 antamassa tuomiossa (tapaus *Lafili*). Oikeusasiamies arvosteli parlamenttia tästä vakavasta hallinnollisesta epäkohdasta. Hän totesi, että parlamentin käytäntö erottui muiden EU:n toimielinten käytännöistä ja joissakin tapauksissa parlamentti antoi huomattavan rahallisen edun omille virkamiehilleen verrattuna muissa toimielimissä työskenteleviin virkamiehiin.

Tapaus **1329/2010/MF** koski myös muun muassa ennen 1. toukokuuta 2004 palvelukseen otettuihin ja sen jälkeen ylennettyihin virkamiehiin sovellettavan parlamentin korjauskertoimen laskentamenetelmää. Kantelija väitti, että parlamentti käytti hänen palkkansa laskemisessa menetelmää, joka erosi kaikkien muiden EU:n toimielinten käyttämästä menetelmästä. Oikeusasiamies katsoi, ettei parlamentin laskentamenetelmä perustunut asiasta annetun säännöksen selvästi virheelliseen tulkintaan. Hän huomautti kuitenkin, että EU:n virkamiesten yhtenäisyyden periaatteen mukaan kaikkien toimielinten olisi tulkittava ja sovellettava henkilöstösääntöjä yhdenmukaisesti. Oikeusasiamies totesi, että laskentamenetelmien erot johtavat eroihin palkoissa, mikä ei ole hyväksyttävää eikä parlamentin näkemyksen mukaisesti minimaalista. Oikeusasiamies päätti asian käsittelyn suosittamalla, että EU:n toimielimet sopisivat virkamiesten ylennyksen jälkeisten peruspalkkojen yhteisestä laskentamenetelmästä. Hän ehdotti myös, että ennen henkilöstösääntöjen seuraavaa tarkistamista EU:n toimielimet (i) ottaisivat käyttöön järjestelmän tarkistettujen säännösten tulkintavaikeuksien tunnistamiseksi

³³. EU:n henkilöstösääntöjen muutoksella otettiin 1. toukokuuta 2004 käyttöön uusi urarakenne ja uudet palkkataulukot. Siirtymäsäännöksiin sisältyi ”korjauskerroin”, jolla jokaisen ennen 1. toukokuuta 2004 palkatun virkamiehen uuden palkkataulukon mukaan maksettava osuus voitaisiin laskea.

Kantelut ja tutkimukset

ja (ii) löytäisivät yhteisen kannan varhaisvaiheessa, jotta välttyttäisiin eroilta käytännössä.

Tapaus **1944/2009/MHZ** koski kantelijalle annettua virheellistä tietoa hänen palvelussuhteensa ehdoista EU:n edustustossa. Oikeusasiamies katsoi, että vaikka kantelija ei voisi nojata oikeutettujen odotusten periaatteeseen kyseisen tiedon osalta, olisi epäoikeudenmukaista, jos komissio ei ottaisi lainkaan vastuuta hallinnollisesta virheestä aiheutuvista vakavista seurauksista. Taloudellisten vaikutusten lisäksi kantelija korosti, että hänen uuden työpaikkansa sijainti vaikutti haitallisesti myös hänen miehensä terveyteen. Oikeusasiamies ehdotti kantelijan siirtämistä toiseen maahan. Samaan aikaan kantelija otti asiassa yhteyttä komission yksiköihin. Tämän tuloksena kantelija siirrettiin Brysseliin.

Väitetty erityisavustajia koskevien sääntöjen noudattamatta jättäminen

Tapaus **476/2010/ANA** koski komission menettelyä komission jäsenen palkattoman erityisavustajan nimittämiseen liittyvien eturistiriita-asioiden käsittelyssä. Oikeusasiamies havaitsi monia hallinnollisia epäkohtia ja esitti niihin liittyviä kriittisiä huomautuksia sekä kaksi lisähuomautusta. Hän ehdotti erityisesti, että komission pitäisi harkita erityisavustajaehdokkaan toimintaa koskevan ilmoituksen muuttamista saadakseen riittävästi tietoa erityisavustajan ulkopuolisesta toiminnasta. Siten se voisi tutkia kaikkia mahdollisia eturistiriitoja erityisavustajan työtehtävien ja tämän ulkopuolisen toiminnan välillä. Lisäksi komission pitäisi vaatia mahdollista tulevaa erityisavustajaa esittämään todistuksen siitä, että ilmoitus on täydellinen ja että ehdokkaalla ei tietämyksensä mukaan ole eturistiriitaa tulevassa erityisavustajan tehtävässä.

Kilpailut ja valintamenettelyt

Euroopan unionin henkilöstövalintatoimisto (EPSO)

Suurin osa oikeusasiamiehen avoimia kilpailuja ja muita valintamenettelyjä koskevista tutkimuksista kohdistuu Euroopan unionin henkilöstövalintatoimistoon (EPSO). EPSOn järjestämissä kilpailuissa havaitut monet ongelmat on ratkaistu nopeutetussa menettelyssä. Tämä on osoittanut EPSOn halukkuuden löytää nopeasti oikeudenmukaiset ratkaisut ongelmiin. Kuten jotkin seuraavista tapauksista osoittavat, yhdenvertaista kohtelua koskeva kysymys tulee jatkuvasti esiin. Oikeusasiamiehellä oli vuonna 2011 myös mahdollisuus tehdä päätelmiä EPSOn uudesta avoimia kilpailuja koskevasta politiikasta.

EPSOn uuteen avoimia kilpailuja koskevaan politiikkaan liittyvät ongelmat

Oikeusasiamies käynnisti oma-aloitteisen tutkimuksen (**OI/9/2010/RT**), joka koski EPSOn uutta valintakokeiden varaamista koskevaa politiikkaa, sen viestintää hakijoiden kanssa ja eri koepaikkojen olosuhteita. Vastauksessaan oikeusasiamiehen esittämiin lukuisiin kysymyksiin EPSO selitti, että (i) tietokoneella suoritettavien kokeiden varausajan huomattava lyhentäminen oli oikeasuhteinen ja välttämätön toimenpide koko valintamenettelyn keston lyhentämistä koskevan yleisen tavoitteen saavuttamiseksi, (ii) se harkitsi parhaillaan aiemman käytäntönsä uudelleen aloittamista ja ilmoitusten lähettämistä sähköpostitse vuoden 2011 hallintovirkamieskilpailun hakijoille, (iii) jokainen koepaikka täyttää vähimmäisedellytykset ja (iv) se julkaisee vuosittain eri kyselyistä saadut kokonaistulokset, joista käy



ilmi hakijoiden tyytyväisyystaso. Oikeusasiamies oli tyytyväinen näihin tietoihin. Hän esitti kuitenkin kaksi lisähuomautusta, joista toinen koski sähköposti-ilmoituksia ja toinen tilannetta, jossa hakijat eivät lyhyenä varausaikana pääse internetiin.

Yhdenvertaisen kohtelun varmistamisen väitetty laiminlyönti

Tapauksessa **1933/2010/BEH** kantelija väitti, että jättäessään siirtämättä hänen arviointipäiväänsä EPSO ei ollut ottanut huomioon hänen erityistilannettaan – nimittäin sitä, että hän oli raskaana – eikä noudattanut tasavertaisen kohtelun periaatetta. Tapauksen poikkeuksellisen luonteen vuoksi oikeusasiamies pyysi EPSOa antamaan lausuntonsa viipymättä. EPSO noudatti tätä pyyntöä. Lausunnossaan EPSO ilmoitti olevansa valmis toteuttamaan useita toimenpiteitä kantelijan erityistarpeiden huomioon ottamiseksi. Vaikka ei näyttäneytäkään mahdolliselta löytää kantelijaa tyydyttävä ratkaisu tässä erityistapauksessa, oikeusasiamies katsoi, ettei lisätutkimuksiin ollut perusteita, koska EPSO oli suhtautunut asiaan rakentavasti. Hän kehotti EPSOa kuitenkin harkitsemaan, voisiko se muulla tavoin kuin lausunnossaan esittämillään toimilla ottaa huomioon kantelijan kaltaisessa tilanteessa olevien odottavien äitien tarpeet.

Tapauksessa **1299/2010/MHZ** oikeusasiamies katsoi, ettei EPSO ollut taannut kantelijalle asianmukaisia olosuhteita tämän osallistuessa tietokonepohjaiseen kokeeseen, ja totesi, että EPSOn olisi siksi ollut oikeudenmukaista antaa hänen tehdä koe uudelleen. EPSO ei kuitenkaan vastannut kanteluun riittävän nopeasti voidakseen korjata epäkohdan vaiheessa, jossa asialle ei ollut teknisiä tai organisatorisia esteitä. EPSO ei myöskään myöntänyt virheitään

eikä pahoitellut tapahtunutta kantelijalle kantelua koskevassa lausunnossaan eikä vastauksessaan oikeusasiamiehen suositusluonnokseen. Oikeusasiamies esitti kriittisen huomautuksen.

Lopuksi tapaus **1220/2010/BEH** koski väitettyä internetissä täytettävän hakulomakkeen virheellisiä tietoja, joiden mukaan hakijat voivat antaa enintään 4 000 merkin pituisia vastauksia kussakin kohdassa selvittäessään, miksi he hakevat kyseiseen kilpailuun. Oikeusasiamies katsoi, että hakulomakkeen saksankielisessä versiossa ilmoitetut tiedot olivat tosiaan virheellisiä ja että hakijat saavat niiden perusteella todennäköisesti väärän käsityksen. Samalla hän totesi, että koska EPSO tarjosi hakijoille mahdollisuuden ilmoittaa ongelmista ja julkaisi internet-sivullaan ajantasaista tietoa merkkien enimmäismäärästä, se oli toteuttanut asianmukaisia toimia virheen korjaamiseksi.

Riittämättömät perustelut

Tapauksessa **14/2010/ANA** oikeusasiamiehellä oli mahdollisuus tutkia EPSOn ilmeisen ristiriitaisia velvoitteita, toisin sanoen toisaalta perustella päätöksiä ja toisaalta suojella valintalautakunnan menettelyjen luottamuksellisuutta. Oikeusasiamies muistutti, että näiden velvoitteiden osalta on löydetty tasapainoinen kompromissi EPSOn oikeusasiamiehen EU:n rekrytointimenettelyjen avoimuutta koskevan oma-aloitteisen tutkimuksen jälkeen tekemässä päätöksessä, jonka mukaan pistemäärät eritellään arviointilomakkeessa valintalautakunnan käyttämien arviointiperusteiden ja muiden perusteiden perusteella. Oikeusasiamies pahoitteli sitä, ettei valintalautakunta antanut tällaista erittelyä tässä tapauksessa.

Kantelut ja tutkimukset

Muut toimielimet, elimet ja laitokset

Vaikka suurin osa työhönottoa koskevista kanteluista kohdistuu EPSOon, oikeusasiamiehelle esitetään silloin tällöin kanteluita muista toimielimistä.

Tapaus **696/2008/OV** koski väitettyjä virheitä Euroopan kemikaaliviraston (ECHA) pääjohtajan valintamenettelyssä. Oikeusasiamies moitti komissiota siitä, ettei se ollut dokumentoinut kaksi ehdokasta sisältävän esivalintaluettelon laatimista koskevia perusteita. Tämän takia ei ollut mahdollista vahvistaa, että komissio ei ollut perusteettomasti ja mielivaltaisesti rajoittanut ehdokkaiden määrää. Lisähuomautuksessa oikeusasiamies totesi, että komission pitäisi asiakirjojen saamisesta yleisön tutustuttavaksi annetun asetuksen 1049/2001 mukaisesti julkaista pyynnöstä komission ja EU:n virastojen korkeiden virkojen valintamenettelyjen esivalintaluettelot.

Tapauksessa **2755/2009/JF**, joka koski henkilöstön perheenjäsenten palvelukseen ottamista, oikeusasiamies suosittelee, että komission yhteinen tutkimuskeskus (JRC) pahoittelee kantelijalle tapahtunutta ja varmistaa, että JRC:n virkoja täytettäessä hakijoiden perhesiteet tai -suhteet eivät vaikuta heidän valintaansa myönteisesti eivätkä kielteisesti. Kantelija oli hakenut virkaa JRC:n yksiköstä, jossa hänen vaimonsa työskenteli. Oikeusasiamies totesi myös, että JRC:n pitäisi lisäksi varmistaa, että sen henkilökunnan työolot tukevat työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista ja että sen pitäisi julkistaa sisäiset sääntönsä perheenjäsenten palvelukseen ottamisesta. Komissio hyväksyi oikeusasiamiehen suositusluonnoksen varauksetta.

Institutionaaliset asiat, poliittiset asiat ja muut toimet

Tässä viimeisessä luokassa tarkastellaan toimielimistä tehtyjä kanteluita, jotka koskevat toimielinten politiikantekoa tai toimivuutta yleensä³⁴. Tutkitut tapaukset käsittelevät vallan väärinkäyttöä, harhaanjohtavia tai epäasianmukaisia lausuntoja ja velvollisuuksien laiminlyöntiä.

Vallan väärinkäyttö

Tapauksessa **856/2008/BEH** kantelija otti vuonna 2002 yhteyttä komissioon ja varoitti tietyistä säännönvastaisuuksista, joita hän uskoi ilmenneen Euroopan parlamentin Brysselissä sijaitsevan rakennuksen hankinnoissa. Euroopan petostentorjuntavirasto (OLAF) käynnisti tutkinnan, jonka aikana se katsoi kantelijan olevan OLAF-asetuksessa tarkoitettu ”asianomainen henkilö” ja kutsui tämän kyseisen asetuksen 4 artiklan 3 kohdan 2 alakohdan mukaisesti kuultavaksi todistajana. Oikeusasiamies päätyi OLAFin tutkintavaluuttuukien analysoinnissa siihen lopputulokseen, että OLAF ylitti toimivaltansa kutsumalla kantelijan kuultavaksi edellä mainitun säännöksen perusteella. OLAF myönsi, että sen menettely tässä asiassa olisi voinut johtaa väärinymmärrykseen. Se totesi, että kantelijan tilanteessa olevia henkilöitä voidaan pyytää antamaan tietoja tutkinnan yhteydessä vain, jos he itse haluavat. OLAF oli näin ollen tunnustanut toimineensa väärin. Vaikka se ei ollut esittänyt anteeksipyyntöä kantelijalle, oikeusasiamies katsoi, että se oli kuitenkin hyväksynyt merkittävän osan oikeusasiamiehen suositusluonnoksesta, myös osion, jossa viitattiin muihin kantelijan esiin nostamiin seikkoihin.

³⁴. Ks. myös tapaus **1301/2010/GG**, joka koskee lentomatkustajien oikeuksia koskevien virheellisten tai harhaanjohtavien tietojen julkaisemista ja komission väitettyä laiminlyöntiä korjata nämä tiedot nopeasti ja jota kuvataan edellä kohdassa 1.4.



Harhaanjohtavat tai epäasianmukaiset lausunnot tai tiedot

Tapaus **715/2009/ANA** koski komission lausuntoja, jotka on julkaistu raportissa yhteistyö- ja seurantamekanismin puitteissa. Lausunnon mukaan (i) Bulgarian hallitus sallii edelleen verovapaiden myymälöiden toiminnan Bulgarian ulkorajoilla, (ii) myymälöiden liikevaihto on kasvanut merkittävästi vuonna 2007 ja (iii) ne ovat paikallisen lahjonnan ja järjestäytyneen rikollisuuden tyyssijoja. Tutkittuaan asiakirjaa oikeusasiamies esitti suositusluonnoksia, joissa hän kehotti komissiota myöntämään, että sen hallussa ei ollut lausumien (ii) ja (iii) tueksi esitettyjä konkreettisia todisteita ja että lausuma (i) oli harhaanjohtava. Oikeusasiamies päätti tapauksen esittämällä kriittisen huomautuksen ja lisähuomautuksen siitä, että sen olisi varmistettava, että sen yhteistyö- ja seurantamekanismien puitteissa laatimat raportit noudattavat hyvän hallintotavan periaatteita.

Tapaus **884/2010/VIK** koski väitettyä avoimuuden puutetta komission vaalitarkkailijoiden valinnassa ja väitettyä epäammattimaista sävyä komission kirjeenvaihdossa kantelijan kanssa. Kun kantelija, jonka hakemusta ei ollut valittu, pyysi lisätietoa perusteista, joita käytetään lyhytaikaisten tarkkailijoiden valinnassa, asiaa käsitellyt komission virkamies vastasi: *"See you in court"* (tavataan oikeudessa). Komissio pyysi kantelijalta anteeksi kyseisen sähköpostin sävyä ja antoi yksityiskohtaisen vastauksen kantelijan tietopyyntöön. Oikeusasiamies katsoi, että komissio oli ryhtynyt toimenpiteisiin selvittääkseen asian, ja esitti kaksi lisähuomautusta parantaakseen toimielimen suoritusta tulevaisuudessa.

Oikeusasiamies katsoi tapauksessa **3031/2007/VL**, että (i) komission antamat Erasmus Mundus -ohjelmaa koskevat tiedot saivat EU:n ulkopuolelta tulevia opiskelijoita luulemaan, että heidän saama apuraha mahdollistaisi heille kohtuullisen elintason Euroopan standardien mukaan ja että (ii) saatavilla oleva määrä ei ollut riittävä siihen tarkoitukseen. Oikeusasiamiehen mielestä komission julkaisemat tiedot eivät antaneet opiskelijoille oikeaa ja luotettavaa tietoa. Suositusluonnoksessa oikeusasiamies ehdotti, että komissio maksaa kullekin opiskelijalle 1 500 EUR *ex gratia* -korvauksen heille aiheutuneesta harmista. Komission hylättyä suositusluonnoksen oikeusasiamies päätti asian käsittelyn antamalla kriittisen huomautuksen.

Lopuksi tapaus **260/2011/GG** koski *Eurooppa-kalenteria*, joka on komission vuosittain julkaisema keskiasteen oppilaille tarkoitettu koulukalenteri. Tammikuussa 2011 irlantilainen pappi kanteli oikeusasiamiehelle siitä, ettei komissio maininnut vuoden 2010-2011 versiossa kristillisiä pyhäpäiviä, kuten pääsiäistä ja joulua, mutta siinä mainittiin joitakin muiden uskontojen pyhäpäiviä. Komissio oli jakanut kalenteria yli kolme miljoonaa kappaletta, ja pappi halusi, että komissio pyytää anteeksi ja vetää jaetut kalenterit pois. Helmikuussa 2011 oikeusasiamies ilmoitti kantelijalle, että komissio oli julkaissut verkkosivustollaan pahoittelunsa virheestä. Se lähetti myös oikaisun kaikille opettajille, jotka olivat tilanneet Eurooppa-kalenterin 2010-2011. Oikeusasiamies katsoi, että komission toimenpiteet olivat kohtuullisia ja että olisi kohtuutonta painaa uudelleen vuoden 2010-2011 kalenteri.

Kantelut ja tutkimukset

Väitetty velvoitteiden täyttämättä jättäminen

Tapauksessa **2139/2010/AN**, joka koski kehitysyhteistyön uusia säännöksiä, joissa kiellettiin ankarasti paikallisten verojen maksaminen EU:n varoin, oikeusasiamies katsoi komission selvittäneen asianmukaisesti, mitä toimia se oli toteuttanut ratkaistakseen ongelmat, jotka johtuivat siitä, että verot ovat nykyisessä lainsäädäntökehityksessä tukikelvottomia. Oikeusasiamies totesi lisäksi, että komission toteuttamat väliaikaiset toimenpiteet olivat asianmukaisia. Tapauksessa **427/2011/MHZ** oikeusasiamies kuitenkin arvosteli komissiota siitä, ettei se ollut osoittanut, että sen oli ollut objektiivisesti mahdollonta hoitaa velvollisuutensa ja varmistaa, että tiettyjen verkkojen käytön vaikutukset valaisiin, delfiineihin ja pyöriäisiin olisi arvioitu tieteellisesti 1. tammikuuta 2008 mennessä.

1.7 Siirrot ja neuvonta

Vuonna 2011 käsitellyistä tapauksista (1 667 tapausta) yli 65 %:ssa Euroopan oikeusasiamies pystyi auttamaan kantelijaa joko käynnistämällä tutkimuksen tai välittämällä asian toimivaltaiselle elimelle tai neuvomalla kantelijaa, kenen puoleen tämä voisi kääntyä. Oikeusasiamiehen toimivallan ulkopuolelle jäävissä kanteluissa on usein kyse EU:n oikeuden väitetyistä rikkomisista jäsenvaltioissa. Usein tällaiset tapaukset soveltuvat jonkin muun Euroopan oikeusasiamiehen verkostoon kuuluvan kansallisen tai alueellisen oikeusasiamiehen käsiteltäväksi. Myös Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta on verkoston täysjäsen. Verkoston yhtenä tehtävänä on helpottaa kantelujen nopeaa siirtämistä toimivaltaiselle kansalliselle tai alueelliselle oikeusasiamiehelle tai vastaavalle elimelle.

Yhteensä 52 % (1 321 kantelua) Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2011 käsittelemistä kanteluista kuului Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenen toimivaltaan. Näistä 698 tapausta kuului Euroopan oikeusasiamiehen

Yhteensä 52 % (1 321 kantelua) Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2011 käsittelemistä kanteluista kuului Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenen toimivaltaan.

toimivaltaan. Kuva 1.12 osoittaa, että 609 tapauksessa kantelu siirrettiin³⁵ jollekin Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenelle tai kantelijaa neuvottiin ottamaan yhteyttä verkoston jäseneseen. Näin ollen 550 tapausta siirrettiin kansalliselle tai alueelliselle oikeusasiamiehelle tai vastaavalle elimelle ja 59 tapausta siirrettiin Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnalle.

³⁵. Kantelu siirretään ainoastaan kantelijan ennalta antamalla suostumuksella.



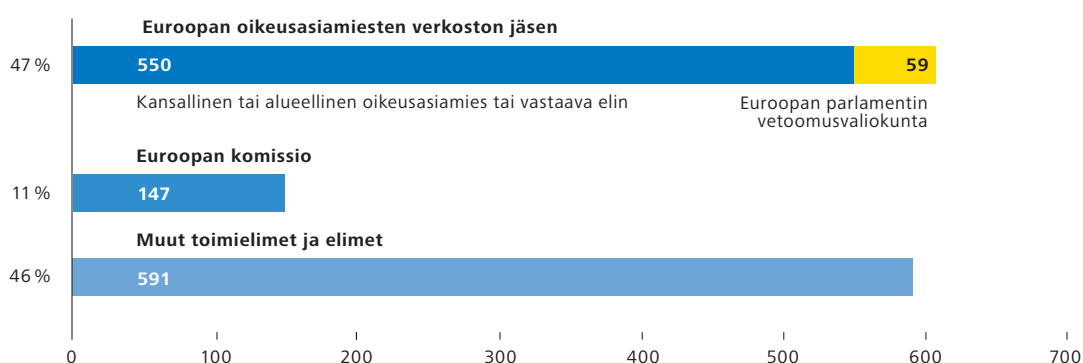
Joissakin tapauksissa oikeusasiamies voi katsoa perustelluksi siirtää kantelun Euroopan komissiolle, SOLVIT-verkostolle tai Sinun Eurooppasi -neuvontaan. SOLVIT on komission perustama ongelmanratkaisuverkko, joka auttaa kansalaisia näiden ongelmissa käyttäen oikeuksiaan unionin sisämarkkinoilla. Sinun Eurooppasi -neuvonta on toinen komission perustama EU:n laajuinen verkosto, joka antaa kansalaisille EU:ssa asumista, työskentelyä ja matkustamista koskevia neuvoja. Ennen kuin kantelu siirretään tai kantelijaa neuvotaan, oikeusasiamiehen toimisto pyrkii selvittämään, mikä toimielin tai elin voi parhaiten auttaa kantelijaa. Vuoden 2011 aikana 147:ää kantelijaa neuvottiin kääntymään komission³⁶ puoleen ja 591:tä muiden toimielinten tai elinten, kuten SOLVIT-verkoston ja Sinun Eurooppasi -neuvonnan sekä erikoistuneiden oikeusasiamiesten tai jäsenvaltioiden kanteluja käsittelevän elimen puoleen.

Vuonna 2011 tutkituista tapauksista yhteensä 51 %:ssa kantelijalle annettiin neuvoja tai tapaus siirrettiin.

Euroopan parlamentille siirretyt kantelut

Tapauksessa **2304/2011/MMN** Espanjan kansalainen, joka osallistui Euroopan henkilöstövalintatoimiston (EPSO) kilpailuun, pyysi, että komissio järjestää eri valintamenettelyt vammaisille hakijoille. Komissio toimitti kirjeen EPSOLle, joka ilmoitti kantelijalle, että se toteuttaisi vammaisuuden mukaan erityisjärjestelyjä valintakokeiden aikana. EPSO totesi myös, että se ei järjestänyt erillisiä kilpailuja vammaisille hakijoille, koska voimassa olevan lainsäädännön mukaan se ei ollut mahdollista. EPSO neuvoi kantelijaa kääntymään EU:n toimielinten henkilöstöosastojen puoleen, jos hän halusi saada tietoa toimielimissä työskentelevien vammaisten henkilöiden prosenttimäärästä. Koska kantelija ei ollut tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän kääntyi oikeusasiamiehen puoleen. Oikeusasiamies katsoi, että kantelija halusi itse asiassa muuttaa sovellettavaa lakia eikä valittaa hallinnollisesta epäkohdasta. Kantelijan suostumuksella oikeusasiamies siirsi kantelun Euroopan parlamentille, joka käsiteli sen vetoomuksena.

Kuva 1.12: Toisille toimielimille ja elimille siirretyt kantelut
Kantelijaa neuvottiin kääntymään toisen toimielimen tai elimen puoleen



Huomautus 1: Luku sisältää 124 vuoden 2010 lopulla rekisteröityä kantelua, jotka käsiteltiin vuonna 2011. Luvusta puuttuvat 38 vuoden 2011 lopulla rekisteröityä kantelua, joiden jatkotoimenpiteistä ei ollut vuoden lopussa vielä päätetty.

Huomautus 2: Joissain tapauksissa oikeusasiamies antoi kantelijalle useita vaihtoehtoisia neuvoja. Tämän vuoksi prosenttiosuuksumma on suurempi kuin 100 %.

³⁶ Lukuun sisältyy joitakin tapauksia, joissa komissiota vastaan tehtyä kantelua ei voitu ottaa tutkittavaksi, koska tarvittavia hallinnollisia valitusteitä ei ollut käytetty ennen kantelun tekemistä oikeusasiamiehelle.

Kantelut ja tutkimukset

Tapauksessa **2293/2011/KRW** kantelija, Saksan kansalainen, väitti, että lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta 13 päivänä toukokuuta 2002 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 889/2002³⁷ on sääntelyaukko, joka koskee vahingonkorvausvaatimusta. Hän totesi myös, että EU ei ollut esittänyt asianmukaista asetusta (EY) N:o 889/2002 koskevaa täytäntöönpanomekanismia, koska kansalliset täytäntöönpanoelimet eivät olisi toimivaltaisia puuttumaan asetuksen nojalla esiin tuotuihin kysymyksiin. Kantelija vaati, että EU:n pitäisi korjata tämä sääntelyaukko. Koska kantelija halusi muuttaa asianomaista lainsäädäntöä, oikeusasiamies siirsi kantelun kantelijan suostumuksella Euroopan parlamentille, joka käsitteli sen vetoomuksena.

Kantelijaa neuvottiin kääntymään Euroopan komission puoleen

Helmikuussa 2011 kansalainen vei espanjalaisen käännöstoimiston tuomioistuimeen, koska tämä ei maksanut hänelle 618 EUR suuruisia summaa. Hän pyysi, että asiassa toteutetaan eurooppalaista vähäisiin vaatimuksiin sovellettavaa menettelyä, joka koskee tapauksia, joissa vaatimuksen arvo on enintään 2 000 EUR³⁸. Kun otetaan huomioon, ettei hän ollut saanut vastausta tämän menettelyn soveltamista koskevaan hakemukseen, kansalainen kanteli oikeusasiamiehelle, että espanjalainen tuomioistuin ei noudattanut asetusta (tapaus **2123/2011/MF**). Koska kantelu ei koskenut EU:n toimielintä ja siinä asetettiin oikeuden päätös kyseenalaiseksi, oikeusasiamies neuvoi kantelijaa kääntymään komission puoleen EU:n lainsäädännön mahdollisen rikkomisen perusteella.

Kantelijaa neuvottiin kääntymään SOLVIT-verkoston ja Sinun Eurooppasi -neuvonnan puoleen

Tapauksessa **2239/2011/PMC** kansalainen, joka aikoi opiskella Yhdistyneessä kuningaskunnassa, kanteli oikeusasiamiehelle siitä, että Yhdistyneen kuningaskunnan maahanmuuttoviranomainen (United Kingdom Border Agency) ei ollut myöntänyt hänelle EU:n rekisteröintitodistusta, koska häneltä väitettiin puuttuvan kattava sairausvakuutus. Hänen mielestään hänen bulgarialaisen vakuutuksensa ja hänen eurooppalaisen sairaanhoitokorttinsa olisi pitänyt riittää. Kantelija oli jo kääntynyt toimivaltaisen kansallisen oikeusasiamiehen (Parliamentary and Health Service Ombudsman in the United Kingdom) puoleen asiassa. Koska riita koski rajat ylittävää asiaa, Euroopan oikeusasiamies ehdotti, että kantelija kääntyisi SOLVIT-verkoston ja Sinun Eurooppasi -neuvonnan puoleen.

Lissabonin sopimuksen tultua voimaan on tärkeää, että toimielimet kehittävät ja edistävät palvelukulttuuria kansalaisia kohtaan ja kunnioittavat kansalaisten oikeuksia. Tässä aihekohtaisessa analyysissä on pyritty tuomaan esille oikeusasiamiehen vuonna 2011 suorittamien tutkimusten laaja-alaisuus ja runsaus. Siinä myös esitetään eri keinot, joilla oikeusasiamies on pyrkinyt edistämään palvelukulttuuria koskevia periaatteita ja auttamaan tekemään perusoikeuskirjasta arkipäivää. Jos haluat tarkastella oikeusasiamiehen tutkimuksia tarkemmin, voit käydä oikeusasiamiehen verkkosivustolla, joka sisältää kattavampia tiivistelmiä oikeusasiamiehen ratkaisuksista sekä ratkaisuja, suositusluonnoksia ja erityiskertomuksia.

³⁷. EYVL 2002 L 140, s. 2-5.

³⁸. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 861/2007, annettu 11 päivänä heinäkuuta 2007; EUVL 2007 L 199, s. 1-22.



Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin

Tässä luvussa kerrotaan Euroopan oikeusasiamiehen suhteista vuonna 2011 EU:n toimielimiin, oikeusasiamieskollegoihinsa ja muihin keskeisiin sidosryhmiin. Luvussa kuvataan kokouksia ja seminaareja, joihin oikeusasiamies osallistui, ja muita tapahtumia, joiden tarkoituksena on varmistaa kantelujen tehokas käsittely sekä parhaiden käytäntöjen mahdollisimman laaja-alainen jakaminen ja lisätä tietämystä oikeusasiamiehen roolista eri sidosryhmien keskuudessa.

Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin

2.1 Suhteet EU:n toimielimiin, elimiin ja laitoksiin¹

Euroopan oikeusasiamies tapaa säännöllisesti EU:n toimielinten jäseniä ja virkamiehiä keskustellakseen siitä, miten EU:n hallinnon laatua voitaisiin parantaa, korostaakseen kantelujen hyvän käsittelytavan merkitystä ja varmistaakseen, että hänen huomautustensa, suositustensa ja kertomustensa johdosta ryhdytään asianmukaisiin jatkotoimiin.

Euroopan komissio

Euroopan komissio on se toimielin, jota suurin osa oikeusasiamiehen vuosittain suorittamista tutkimuksista koskee. Oikeusasiamiehen toimisto pyrkii näin ollen säännöllisesti olemaan yhteydessä komission jäseniin ja virkamiehiin.

Euroopan komissio on se toimielin, jota suurin osa oikeusasiamiehen vuosittain suorittamista tutkimuksista koskee. Oikeusasiamiehen toimisto pyrkii näin ollen säännöllisesti olemaan yhteydessä komission jäseniin ja virkamiehiin. Oikeusasiamies Diamandouros keskusteli 15. helmikuuta komission jäsenten kollegion kanssa. Vuoden aikana oikeusasiamies tapasi rahoitussuunnittelusta ja budjetista vastaavan komission jäsenen Janusz Lewandowskin sekä yhteisen tutkimuskeskuksen (JRC) pääjohtajan Dominique Ristorin, budjettipääosaston pääjohtajan Hervé Jouanjeanin, henkilöstöhallinnon ja turvallisuustoiminnan pääosaston pääjohtajan Irène Soukan ja ympäristöpääosaston pääjohtajan Karl Falkenbergin.

Lisäksi Euroopan komission vihreän viikon aikana Diamandouros piti 25. toukokuuta esitelmän oikeusasiamiehen roolista ympäristöön kohdistuvien vaikutusten seurannassa. Hän osallistui myös

JRC:n johtajien 14. joulukuuta pidettyyn kokoukseen, jossa hän puhui Euroopan oikeusasiamiehen roolista palvelukulttuurin edistämässä EU:n toimielimissä. Lisäksi oikeusasiamies tapasi komission henkilöstön sovittelijan Mercedes de Solan, komission keskushenkilöstökomitean puheenjohtajan Cristiano Sebastianin ja komission pääsihteeristön suhteista Euroopan oikeusasiamieheen vastaavan johtajan Jens Nymand-Christensenin.

Vuonna 2011 Euroopan oikeusasiamies tapasi Eurooppa-politiikan neuvonantajien toimiston apulaispäällikön Margaritis Schinasin ja Euroopan komission henkilökohtaisten etuuksien hallinto- ja maksutoimiston johtajan Stephen Questin.

Oikeusasiamiehen oikeudellisen osaston johtaja tapasi kuukausittain komission pääsihteeristön suhteista Euroopan oikeusasiamieheen vastaavan johtajan seuratakseen komissiota koskevia tutkimuksia. Oikeusasiamiehen henkilökunta jatkoi yhteistyötä SOLVIT-verkoston, Enterprise Europe Network-verkoston sekä viestinnän pääosaston kanssa.

Euroopan parlamentti

Euroopan parlamentin suhteiden osalta erityisen tärkeitä oikeusasiamiehen toimistolle olivat, kuten aina, oikeusasiamiehen *vuoden 2010 vuosikertomukseen* liittyvät eri toimet. Oikeusasiamies esitteli vuosikertomuksensa Euroopan parlamentin puhemiehelle Jerzy Buzekille 4. toukokuuta, Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnan puheenjohtajalle Erminia Mazzonille 5. toukokuuta ja vetoomusvaliokunnalle 23. toukokuuta. Parlamentti keskusteli

1. Tässä kertomuksessa kaikista EU:n toimielimistä, elimistä ja laitoksista käytetään jäljempänä nimitystä toimielimet.



Oikeusasiamies esitteli *vuoden 2010 vuosikertomuksen* Euroopan parlamentin puhemiehelle Jerzy Buzekille 4. toukokuuta sekä vetoamusvaliokunnalle 23. toukokuuta.



vuosikertomuksesta 27. lokakuuta pidetyssä täysistunnossaan mietinnön esittelijän Iliana Malinova Iotovan johdolla.

Vuonna 2011 Diamandouros piti lukuisia esitelmiä Euroopan parlamentille. Hän piti oikeudellisten asioiden valiokunnalle esitelmän parlamentin toimivallan ja tietosuojan välisestä yhteydestä. Toisessa esitelmässä, jonka hän piti kansalaisvapauksien valiokunnalle, käsiteltiin oikeutta tutustua EU:n asiakirjoihin. Oikeusasiamies piti myös esitelmän EU:n hallinto-oikeudesta Leónissa (Espanja) pidetyssä seminaarissa, jonka järjestivät Euroopan parlamentin oikeudellisten asioiden valiokunta ja Leónin yliopisto. Euroopan parlamentin puhemiehistön työryhmän esittämä kutsu antoi Diamandourosille mahdollisuuden esittää menettelysääntöjä koskevia ajatuksiaan parlamentin jäsenille ja edunvalvojille. Oikeusasiamies piti myös esitelmän talousarvion valvontavaluokunnalle epäkohtien paljastamisesta ja virkamiehiin kohdistuvista kurinpitomenettelyistä ja toisen esitelmän parlamentin

oikeudelliselle yksikölle Euroopan oikeusasiamiehen roolista hyvän hallinnon edistämisessä. Lisäksi hän piti esitelmän infrastruktuurin ja logistiikan pääosastolle hyvästä hallintotavasta sopimusten ja tarjousten alalla ja parlamentin henkilöstökomitealle Euroopan oikeusasiamiehen strategiasta ja henkilöstön jäsenten tekemien kantelujen käsittelystä. Diamandouros tapasi myös Euroopan parlamentin lakimiehen Christian Penneran ja infrastruktuurin ja logistiikan pääosaston pääjohtajan Constantin Stratigakisin.

Muut toimielimet

Vuonna 2011 Euroopan oikeusasiamies tapasi Eurooppa-neuvoston puheenjohtajan Herman Van Rompuyn ja ministerineuvoston pääsihteeristön lehdistö-, viestintä- ja avoimuusosaston pääjohtajan Reijo Kemppisen. Hän tapasi myös Euroopan talous- ja sosiaalikomitean (ETSK) puheenjohtajan Saffan Nilssonin ja ETSK:n pääsihteerin Martin Westlaken.

Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin

Joulukuussa Diamandouros vieraili Luxemburgissa sijaitsevilla Euroopan unionin toimielimissä ja tapasi unionin tuomioistuimen presidentin Vassilios Skourisin, yleisen tuomioistuimen presidentin Marc Jaegerin, virkamiestuomioistuimen presidentin Sean Van Raepenbuschin, yleisen tuomioistuimen tuomarin Dimitrios Gratsiasin, Euroopan tilintarkastustuomioistuimen (ETT) presidentin Vítor Manuel Da Silva Caldeiran, ETT:n jäsenen Ioannis Sarmasin, Euroopan investointipankin (EIP) pääjohtajan Philippe Maystadtin ja EIP:n pääsihteerin Alfonso Querejetan. Diamandouros piti esitelmän myös EIP:n henkilöstölle.

Vuonna 2011 oikeusasiamies tapasi Euroopan tietosuojavaltuutetun Peter Hustinxin, Euroopan petostentorjuntaviraston pääjohtajan Giovanni Kesslerin ja Euroopan unionin henkilöstövalintatoimiston päällikön David Bearfieldin. Lisäksi oikeusasiamies piti kaksi esitelmää Euroopan unionin henkilöstökoulutuskeskuksen järjestämän julkishallinnon Erasmus-ohjelman osanottajille.

Virastot

Vuoden 2011 aikana Diamandouros otti yhteyttä Euroopan unionin eri virastoihin. Hän piti kesäkuussa esitelmän virastojen johtajien verkostolle Brysselissä hyvästä hallinnosta ja palvelukulttuurin luomisesta ja kehittämisestä. Vuoden aikana oikeusasiamies tapasi Euroopan pankkiviranomaisen johtajia ja henkilöstökomiteoita, vieraili Euroopan lääkevirastossa, Euroopan poliisiakatemiassa, Euroopan puolustusvirastossa, Euroopan ympäristökeskuksessa, Euroopan meriturvallisuusvirastossa ja Euroopan huumausaineiden ja niiden käytön seurantakeskuksessa. Lisätietoa oikeusasiamiehen vuoden 2011 matkaohjelmasta EU:n virastoihin – jonka tarkoituksena on edistää hyvää hallintoa ja jakaa parhaita käytäntöjä virastojen kesken – on saatavilla tämän kertomuksen kohdan 1.1 otsikon ”Kantelut ja omaaloitteiset tutkimukset” alla.



2.2 Suhteet oikeusasiamiehiin ja vastaaviin elimiin

Monet kantelijat kääntyvät Euroopan oikeusasiamiehen puoleen ongelmissaan valtionhallinnon tai alue- tai paikallishallinnon kanssa. Euroopan oikeusasiamies tekee jäsenvaltioissa toimivien kollegojensa kanssa tiivistä yhteistyötä sen varmistamiseksi, että kansalaisten EU:n lainsäädäntöä koskevat kantelut käsitellään ripeästi ja tehokkaasti. Yhteistyötä harjoitetaan pääasiassa Euroopan oikeusasiamiesten verkoston kautta. Euroopan oikeusasiamiesten verkostossa on nykyisin yli 90 toimistoa 32:ssa Euroopan maassa. Siihen kuuluvat unionin jäsenvaltioiden, EU:n ehdokasvaltioiden ja Euroopan talousalueeseen ja/tai Schengen-alueeseen kuuluvien muiden maiden kansallisen ja alueellisen tason toimistot ja vastaavat elimet sekä Euroopan oikeusasiamies ja Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta.

Verkoston yhtenä keskeisenä tehtävänä on helpottaa kantelujen nopeaa siirtämistä toimivaltaiselle oikeusasiamiehelle tai vastaavalle elimelle. Vuonna 2011 Euroopan oikeusasiamies siirsi 609 tapauksessa kantelun jollekin Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenelle tai neuvoi kantelijaa ottamaan yhteyttä verkoston jäseneen. Lisätietoja yhteistyöstä on ensimmäisessä luvussa.

Suoraa merkitystä kantelujen käsittelylle on myös erityismenettelyllä, jossa kansallisen tai alueellisen tason oikeusasiamiehet voivat pyytää Euroopan oikeusasiamieheltä kirjallisia vastauksia EU:n lainsäädäntöä ja sen tulkintaa koskeviin tiedusteluihin, mukaan lukien erityistapausten käsittelyn yhteydessä esiin nousevat kysymykset. Vuonna 2011 oikeusasiamies vastaanotti ennätyselliset 11 tiedustelua. Vuonna 2010 tiedusteluja oli kolme. Kansalliset oikeusasiamiehet jättivät näistä viisi ja alueelliset oikeusasiamiehet kuusi. Yleisimmät kysymykset koskivat vapaata liikkuvuutta, ja tätä tärkeää

Vuonna 2011 oikeusasiamies vastaanotti ennätyselliset 11 tiedustelua.

Euroopan oikeusasiamies tekee jäsenvaltioissa toimivien kollegojensa kanssa tiivistä yhteistyötä sen varmistamiseksi, että kansalaisten EU:n lainsäädäntöä koskevat kantelut käsitellään ripeästi ja tehokkaasti.

Verkoston uusi visuaalinen ilme, joka esiteltiin syyskuussa 2010, otettiin vähitellen käyttöön vuonna 2011 julkaisuissa, verkkosivustoilla, tapahtumissa ja muissa tiedotusvälineissä. Moni verkostoon kuuluva toimisto lisäsi verkoston logon verkkosivustolleen, ja jotkin toimistot suunnittelivat uudelleen kirjepaperinsa sisällyttääkseen siihen kyseisen logon. Tämän seurauksena verkoston näkyvyys lisääntyi huomattavasti vuonna 2011.

EU:n kansalaisten oikeutta koskevia tiedusteluja lähettivät Tanskan, Irlannin, Vorarlbergin (Itävalta), Emilia-Romagnan (Italia), Toscanan (Italia) ja Kanariansaarten (Espanja) oikeusasiamies. Vorarlbergin oikeusasiamiehen tiedustelu koski kunnan musiikkikoulujen eri lukukausimaksuja asukkaille ja muille kuin asukkaille. Emilia-Romagnan oikeusasiamies otti yhteyttä Euroopan oikeusasiamieheen sen jälkeen, kun Italian terveydenhoitoviranomaiset kieltäytyivät korvaamasta lääkärinkustannuksia, joita raskaana olevalle potilaalle oli aiheutunut Saksassa.

Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin



© Thomas Fryd

Euroopan oikeusasiamiesten verkosto järjesti kahdeksannen kansallisen seminaarinsa 20.-22. lokakuuta 2011 Kööpenhaminassa. Toimittuaan 25 vuotta Tanskan kansallisena oikeusasiamiehenä Gammeltoft-Hansen siirtyi eläkkeelle 31. tammikuuta 2012. Seminaarissa Euroopan oikeusasiamiesyhteisö sai erinomaisen tilaisuuden osoittaa kunniaa maailman pitkäaikaisimmalle oikeusasiamiehelle.

Tanskan ja Piemonten (Italia) oikeusasiamiehen tiedustelut koskivat ympäristöasioita, kun taas Pohjois-Irlannin (Yhdistynyt kuningaskunta) ja Andalucían (Espanja) oikeusasiamiehen tiedustelut koskivat maatalousasioita. Jälkimmäinen tiedustelu koski E.coli -bakteerin Saksassa aiheuttaman taudinpurkauksen jälkeen toteutettuja toimenpiteitä. Ranskan oikeusasiamiehen tiedustelu koski elintarvikkeiden jakelua vähävaraisille henkilöille koskevaa EU:n ohjelmaa.

Auttaakseen kansallisia tai alueellisia oikeusasiamieskollegoitaan ratkaisemaan näissä tapauksissa esiin tuotuja kysymyksiä Euroopan oikeusasiamies joko vastasi suoraan tiedusteluun tai pyysi Euroopan komissiota vastaamaan.

Verkosto on myös hyödyllinen mekanismi, jossa voidaan vaihtaa tietoja EU:n lainsäädännöstä ja parhaista käytännöistä seminaareissa, kahdesti vuodessa ilmestyvässä uutiskirjeessä sekä sähköisen keskustelufoorumin kautta. Se on asiakirjojen jakamiseen tarkoitettu foorumi, johon sisältyy päivittäinen sähköinen uutispalvelu. Lokakuussa 2011

käynnistettiin verkoston uusi ekstranet, joka korvasi vuodesta 2001 käytössä olleen foorumin. Ekstranet sisältää kaikki edeltäjänsä ominaisuudet ja useita uusia ominaisuuksia, ja se on suunniteltu mahdollisimman interaktiiviseksi ja käyttäjäystävälliseksi.

Foorumissa ja ekstranetissä keskusteltiin vuonna 2011 muun muassa sopimusten myöntämisestä ja täytäntöönpanoa koskevien kanteluiden käsittelystä, vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevasta sopimuksesta, verenluovutusta koskevasta säännöstä, ammatillisten elinten sisällyttämisestä oikeusasiamiehen toimivaltaan, oikeusasiamiehen roolista ihmisoikeuksien ja perusoikeuksien suojaamisessa ja edistämisessä, näkörajoitteisten henkilöiden oikeudesta äänestää ja siitä, miten julkiset elimet käsittelevät taloudellista korvausta koskevia kansalaisten pyyntöjä.

Verkoston puitteissa Euroopan oikeusasiamies järjestää yhdessä jonkun kansallisen tai alueellisen kollegansa kanssa joka toinen vuosi kansallisten ja alueellisten oikeusasiamiesten seminaareja. Euroopan oikeusasiamies



Euroopan komissio tunnustaa yhä etenevässä määrin verkostojen tärkeyden Euroopan ja sen kansalaisten lähentämisessä. Komissio pyysi Euroopan oikeusasiamiesten verkostoa pystyttämään osaston yhtenäismarkkinamessuille, jotka pidettiin lokakuussa Krakovassa, Puolassa. Tämä oli ensimmäinen tämäntyyppinen kutsu.



järjesti yhdessä Tanskan oikeusasiamiehen Hans Gammeltoft-Hansenin kanssa Euroopan oikeusasiamiesten verkoston kahdeksannen kansallisen seminaarin. Seminaari pidettiin Kööpenhaminassa 20.-22. lokakuuta 2011, ja sen otsikkona oli *"Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era"* ("lainsäädäntö, politiikka ja oikeusasiamiehet Lissabonin sopimuksen tultua voimaan"). Seminaariin osallistui oikeusasiamiesten toimistoja 30 maasta, mukaan lukien melkein kaikkien EU:n jäsenvaltioiden kansalliset oikeusasiamiehet ja alueelliset edustajat seitsemästä verkoston maasta, joissa tällaisia elimiä on.

Toimittuaan 25 vuotta kansallisena oikeusasiamiehenä Gammeltoft-Hansen jäi eläkkeelle 31. tammikuuta 2012. Seminaarissa Euroopan oikeusasiamiesyhteisö sai erinomaisen tilaisuuden osoittaa kunniaa maailman pitkäaikaisimmalle oikeusasiamiehelle.

Seminaarissa keskusteltiin eri aiheista ja keskityttiin oikeusasiamiehen rooliin politiikan ja lainsäädännön välissä sekä EU:n ja sen kansalaisten lähentymiseen. Euroopan unionin puheenjohtajavaltio oli

ensimmäistä kertaa edustettuna verkoston seminaarissa. Puolan oikeudellisten ja perustamissopimusasioiden valtiosihteeri Maciej Szpunar piti pääpuheen jälkimmäisestä aiheesta. Ruotsin korkeimman hallinto-oikeuden presidentti Mats Melin käsitteli ensimmäistä aihetta.

Verkoston jäsenet tekivät monta tärkeää päätöstä seminaarissa. Näihin kuuluivat muun muassa seuraavat: asetetaan verkoston uutiskirje veloituksetta yleisön saataville Euroopan oikeusasiamiehen verkkosivustolta ja EU bookshop -verkkopalvelusta, annetaan tietoja Euroopan oikeusasiamiehelle toimitetuista tiedusteluista verkkosivuston kautta ja keksitään keinoja, jolla Euroopan kansalaisille tiedotetaan paremmin heidän oikeuksistaan. Lisäksi Euroopan komission ympäristöasioiden pääosaston pääjohtaja Karl Falkenberg osallistui seminaariin keskustellakseen siitä, miten parantaa komission ja jäsenvaltioiden välistä yhteistyötä ympäristöasioissa.

Euroopan komissio tunnustaa yhä etenevässä määrin verkostojen tärkeyden Euroopan ja sen kansalaisten lähentämisessä. Lokakuussa 2011 komissio

Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin

järjesti yhdessä puheenjohtajavaltio Puolan kanssa yhtenäismarkkinamessut Krakovassa, Puolassa, tiedottaakseen kansalaisille, miten he voivat käyttää EU-oikeuksiaan. Komissio pyysi Euroopan oikeusasiamiesten verkostoa pystyttämään messuille osaston. Tämä oli ensimmäinen tällainen kutsu. Puolan ja Euroopan oikeusasiamiehen toimiston välisen yhteistyön ansiosta järjestäjien pystyttämällä osastolla oli kollegoja molemmista toimistoista, ja he puhuivat yli 5 000 kansalaiselle kolmen päivän aikana ja kertoivat erilaisista kansallisen ja Euroopan tason ongelmanratkaisumekanismeista.

Euroopan oikeusasiamies hyödynsi vuonna 2011 EU:n jäsenvaltioihin tekemillään matkoilla mahdollisuutta tavata oikeusasiamieskollegojaan. Diamandouros tapasi Kreikan oikeusasiamiehen (maaliskuussa ja marraskuussa), Yhdistyneen kuningaskunnan parlamentin terveyspalveluista vastaavan oikeusasiamiehen (toukokuussa), Bulgarian oikeusasiamiehen (heinäkuussa) ja Portugalin oikeusasiamiehen (marraskuussa). Hän tapasi myös Katalonian (Espanja) oikeusasiamiehen Barcelonassa (huhtikuussa), Belgian alueelliset oikeusasiamiehet Brysselissä (maaliskuussa) ja Bolzanon (Etelä-Tirol, Italia) oikeusasiamiehen Strasbourgissa (maaliskuussa).

Vuonna 2011 oikeusasiamies piti useita kokouksia Turkin korkea-arvoisten virkamiesten kanssa tukeakseen Turkin hallituksen jatkuvia ponnisteluja kansallisen oikeusasiamiehen viran perustamiseksi Turkkiin. Tässä yhteydessä hän tapasi EU-asiain ministerin ja Turkin EU:iin liittymistä koskevien neuvottelujen pääneuvottelijan tammikuussa Brysselissä ja maaliskuussa Istanbulissa. Hän tapasi myös Strasbourgissa virkaatekevän

oikeusministerin toukokuussa ja oikeusministerin joulukuussa. Turkin oikeusministeriön valtuuskunta vieraili oikeusasiamiehen luona Strasbourgissa helmikuussa, ja oikeusasiamies osallistui Istanbulissa maaliskuussa pidettyyn kansainvälisen oikeusasiamiehen symposiumiin Doğuşin yliopistossa.

Vuoden aikana Diamandouros tapasi myös Meksikon kansallisen ihmisoikeuskomission presidentin Strasbourgissa (toukokuussa), Yhdistyneiden kansakuntien oikeusasiamiehen New Yorkissa (kesäkuussa), Ontarion oikeusasiamiehen ja apulaisoikeusasiamiehen Torontossa (lokakuussa) ja Quebecin oikeusasiamiehen Montrealissa (lokakuussa).

Euroopan oikeusasiamiehen toimiston työntekijät pitivät esitelmiä kahdessa koulutustilaisuudessa, jotka pidettiin Rabatissa toukokuussa ja joulukuussa. Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) ja Marokon oikeusasiamiehen toimisto järjestivät yhdessä ensimmäisen tilaisuuden. Toisen tilaisuuden järjesti Marokon oikeusasiamiehen toimisto yhteistyössä Välimeren alueen oikeusasiamiesyhdistyksen kanssa. Tilaisuuksien aiheina olivat ”tutkinta ja tutkimusmenetelmät tapausten käsittelyssä” sekä ”sovittelijan ja oikeusasiamiehen valtuudet ihmisoikeuksien puolustamisessa”.



2.3 Suhteet muihin sidosryhmiin

Euroopan oikeusasiamiehen tavoitteena on varmistaa, että jokainen kansalainen tai organisaatio, jolla on vaikeuksia EU:n toimielinten kanssa, on selvillä oikeudestaan kannella oikeusasiamiehelle hallinnollisista epäkohdista. Hän haluaa myös lisätä tietämystä oikeusasiamiehen pyrkimyksistä edistää avoimuutta, vastuullisuutta ja palvelukulttuuria EU:n hallinnossa.

oli kolmas vuotuinen maaliskuinen tilaisuus, jonka oikeusasiamies on Brysselissä järjestänyt kansalaisille, yhdistyksille, kansalaisjärjestöille, yrityksille, kansalaisyhteiskunnan järjestöille, toimittajille, alueellisille ja kansallisille edustustoille ja muille asiasta kiinnostuneille. Seminaarin pääpuhuja oli Eurooppa-neuvoston puheenjohtaja Herman Van Rompuy. Keskustelupaneeliin kuuluivat Euroopan oikeusasiamies P. Nikiforos Diamandouros, Euroopan komission varapuheenjohtaja Viviane Reding, Euroopan parlamentin

Yli vuosi sen jälkeen, kun Lissabonin sopimus tuli voimaan, oikeusasiamies halusi rohkaista keskustelemaan sen onnistumisista ja edessä olevista haasteista.

Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa on yksi keskeinen painopiste oikeusasiamiehen toimikauden strategiassa vuosiksi 2009-2014. Vuonna 2011 oikeusasiamies järjesti korkean tason seminaarin, jonka aiheena oli *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"* ("Saavatko kansalaiset Lissabonin sopimuksessa luvutut edut"). Yli vuosi sen jälkeen, kun Lissabonin sopimus tuli voimaan, oikeusasiamies halusi rohkaista keskustelemaan sen onnistumisista ja edessä olevista haasteista. Tilaisuus, joka oli oikeusasiamiehen tiedottamisessa vuoden kohokohta, pidettiin 18. maaliskuuta, ja siihen osallistui yli 200 sidosryhmien edustajaa. Se

varapuhemies Diana Wallis ja European Policy Centre -keskuksen johtaja Hans Martens. International Press Association -yhdistyksen puheenjohtaja Ann Cahill toimi tilaisuuden puheenjohtajana. Tilaisuus näytettiin suorana internetissä, ja Euroopan parlamentti, Euroopan komissio, Europe Direct ja monet muut elimet EU:n alueella auttoivat linkin levittämisessä.

Oikeusasiamies isännöi 28. syyskuuta – kansainvälisenä oikeus tietää -päivänä – Brysselissä pidettyä seminaaria. Tapahtumassa tutkittiin tiedon saantia koskevan oikeuden eri ulottuvuuksia keskittymällä parhaisiin käytäntöihin Euroopassa ja sen ulkopuolella. Siinä

Euroopan oikeusasiamiehen vuoden 2011 viestintään liittyvä kohokohta oli seminaari, jonka aiheena oli *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"* ("Saavatko kansalaiset Lissabonin sopimuksessa luvutut edut?"). Se järjestettiin 18. maaliskuuta ja toi yhteen yli 200 osallistujaa.

Se oli kolmas vuotuinen maaliskuinen tilaisuus, jonka Euroopan oikeusasiamies on Brysselissä järjestänyt kansalaisille, yhdistyksille, kansalaisjärjestöille, yrityksille, kansalaisyhteiskunnan järjestöille, toimittajille, alueellisille ja kansallisille edustustoille ja muille asiasta kiinnostuneille. Seminaarin pääpuhuja oli Eurooppa-neuvoston puheenjohtaja Herman Van Rompuy, joka on kuvassa P. Nikiforos Diamandourosin kanssa.



Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin



Vieraillessaan Portugalissa marraskuussa Euroopan oikeusasiamies tapasi tasavallan presidentin Aníbal António Cavaco Silvan.

keskusteltiin oikeudesta tietää, että EU voisi oppia muilta Euroopassa ja Euroopan ulkopuolelta, sekä muiden maiden käytännöistä, jotka voivat toimia mallina EU:n toimielimille tulevaisuudessa. Keskustelupaneeliin kuuluivat Euroopan oikeusasiamies P. Nikiforos Diamandouros, Suomen kehitysministeri ja entinen Euroopan parlamentin jäsen Heidi Hautala, Yhdysvaltojen asiainhoitaja EU:ssa Thomas J. White ja Access Info Europe -järjestön johtaja Helen Darbshire. Press Association -yhdistyksen Eurooppa-toimittaja Geoff Meade toimi keskustelun puheenjohtajana. Yli 100 yhdistysten, kansalaisjärjestöjen, yritysten, kansalaisyhteiskunnan järjestöjen, toimittajien, alueellisten ja kansallisten edustustojen ja muiden EU:n toimielinten edustajaa osallistui tilaisuuteen. Tiedon saatavuuden puolestapuhujat ympäri maailman aloittivat kansainvälisen oikeus tietää -päivän vuonna 2003. Sen tavoitteena on lisätä tietoa jokaisen oikeudesta saada tietoa.

Oikeusasiamies tapasi jäsenvaltioiden korkean tason päätöksentekijöitä sekä käytti tutustumisvierailuja hyväkseen

ja otti yhteyttä kohderyhmiin ja tiedotusvälineisiin. Vieraillessaan Bulgariassa 18-24. heinäkuuta oikeusasiamies tapasi pääministeri Boyko Borissovin ja muita korkean tason virkamiehiä sekä kansalaisjärjestöjä, yliopisto-opiskelijoita ja Bulgarian oikeusasiamiehen entisiä harjoittelijoita. Samantapaisella vierailullaan Portugaliin 19.-22. marraskuuta Diamandouros tapasi tasavallan presidentin Aníbal António Cavaco Silvan, pääministerin Pedro Passos Coelhoa ja muita korkean tason virkamiehiä. Portugalin vierailuun sisältyi myös tapaamisia kansalaisyhteiskunnan edustajien kanssa.

Juuri ennen Euroopan oikeusasiamiesten verkoston kahdeksatta seminaaria, joka pidettiin Kööpenhaminassa 20.-22. lokakuuta, oikeusasiamies käytti tilaisuutta hyväkseen ja tapasi tanskalaisia sidosryhmiä. Euroopan parlamentin tiedotustoimisto ja komission edustusto Kööpenhaminassa auttoivat tapaamisten järjestämisessä. Oikeusasiamies piti kaksi lehdistötilaisuutta toimittajien ja viestintään erikoistuneiden tutkijoiden kanssa. Hän luennoi myös



noin 70 opiskelijalle, professorille, virkamiehelle ja asianajajalle Kööpenhaminan yliopistossa EU:n hallintoa koskevan mahdollisen hallintolain hyväksymisestä. Lopuksi oikeusasiamies tapasi kansalaisyhteiskunnan järjestöjen edustajia, jotka olivat kiinnostuneet oikeusasiamiehen toimiston palveluista.

Oikeusasiamiehen toimiston toiminnan edistämiseksi Euroopan oikeusasiamiehen pääsihteeri Ian Harden edusti toimistoa pyöreän pöydän kokouksessa, joka pidettiin 26. syyskuuta Genevessä YK:n ihmisoikeusneuvoston 18. istunnon yhteydessä. Pyöreän pöydän kokouksen aiheena oli ”Eri sovitteluelinten toteuttamat toimet ja näkökulmat oikeusasiamiehen, sovittelijan ja muiden kansallisten ihmisoikeuselinten roolista ihmisoikeuksien edistämisessä ja suojaamisessa annetun Yhdistyneiden kansakuntien päätöslauselman täytäntöönpanon valossa”. YK:n ihmisoikeusvaltuutettu Navanethem Pillay osallistui tilaisuuteen, joka toi yhteen noin 200 osallistujaa, joihin kuului muun muassa sovittelijoita, oikeusasiamiehiä, YK:n lähettäjiä, kansalaisjärjestöjen edustajia ja YK:n järjestöjä.

Kaiken kaikkiaan vuonna 2011 oikeusasiamies esitteli työtään noin 40 tapahtumassa ja kahdenvälisessä tapaamisessa keskeisten sidosryhmien, kuten lakimiesryhmien, liike-elämän järjestöjen, mietintäryhmien, kansalaisjärjestöjen, alueellisten ja paikallisten hallintoviranomaisten edustajien, edunvalvojien ja eturyhmien, tutkijoiden, korkean tason poliittisten edustajien sekä valtion virkamiesten, kanssa. Näitä konferensseja, seminaareja ja kokouksia järjestettiin Brysselissä, Strasbourgissa ja jäsenvaltioissa.

Vuoden 2011 aikana Euroopan oikeusasiamiehen toimiston henkilöstö piti noin 85 esitelmää 2 478 kansalaiselle eri puolilta EU:ta ja EU:n ulkopuolelta. Saksasta tuli 55 % vierailijoista, ja seuraavaksi eniten vierailijoita tuli Itävaltasta, Ranskasta, Italiasta ja Alankomaista. Vierailijoista 20 % tuli EU:n toimielimistä, ja osa tuli niinkin kaukaa kuin Yhdysvalloista, Kiinasta ja Venäjältä. Vaikka vuosittain voidaan resurssipulan takia järjestää vain rajallinen määrä esitelmiä, oikeusasiamies pyrkii mahdollisuuksien mukaan vastaamaan myöntävästi asiasta kiinnostuneiden kutsuihin ja pyyntöihin.

Oikeusasiamies järjesti aihepiirikohtaisia tapahtumia vuonna 2011 kiinnittääkseen huomiota tietyillä aloilla toteuttamiinsa toimiin. Näihin kuuluivat muun muassa seminaari, joka järjestettiin 28. syyskuuta kansainvälisenä oikeus tietää -päivänä. Seminaarissa tutkittiin tiedon saantia koskevan oikeuden eri ulottuvuuksia keskittymällä parhaisiin käytäntöihin Euroopassa ja sen ulkopuolella. Seminaari toi yhteen yli 100 osallistujaa. Keskustelupaneeliin kuuluivat Suomen kehitysministeri ja entinen Euroopan parlamentin jäsen Heidi Hautala, Yhdysvaltojen asiainhoitaja EU:ssa Thomas J. White ja Access Info Europe -järjestön pääjohtaja Helen Darbishire.



Suhteet toimielimiin, oikeusasiamiehiin ja muihin sidosryhmiin



Vuonna 2011 Euroopan oikeusasiamies antoi yli 30 haastattelua toimittajille, marraskuussa myös France 24 -kanavalle.

Vuoden aikana oikeusasiamies piti seitsemän lehdistötilaisuutta Brysselissä, Strasbourgissa ja useissa jäsenvaltioissa. Oikeusasiamiehen tärkeimpiä viestintätehtäviä oli Brysselissä toukokuussa pidetty lehdistötilaisuus *vuoden 2010 vuosikertomuksestaan*. Lisäksi oikeusasiamies Diamandouros antoi yli 30 haastattelua sanomalehtiin, radioon ja televisioon sekä sähköisiin tiedotusvälineisiin. Vuoden 2011 aikana oikeusasiamiehen toimisto antoi 20 lehdistötiedotetta, joissa käsiteltiin muun muassa viivästyneitä maksuja; harhaanjohtavien tietojen antamista lentomatkustajille; elintarvikkeiden saastumisen tasoa Fukushima onnettomuuden jälkeen; Erityiseurobarometri 75.1 -tutkimusta, jonka aiheena oli *Euroopan oikeusasiamies ja kansalaisten oikeudet* ja jossa keskityttiin kansalaisten oikeuksiin ja EU:n hallinnon suorituskykyyn; monikielisyyttä; eturistiriitoja, kun henkilöstö otetaan EU:n toimielimen palvelukseen tai lähtee EU:n toimielimen palveluksesta; ja ennakoivaa avoimuutta. Sanomalehdissä ja sähköisissä tiedotusvälineissä julkaistiin yli 1 500 artikkelia Euroopan oikeusasiamiehen toiminnasta.

Erityisen tärkeää Euroopan oikeusasiamiehen toiminnan kannalta olivat Euroopan parlamentin ja oikeusasiamiehen vuonna 2011 tilaaman Erityiseurobarometri 75.1- tutkimuksen tulokset.

Erityisen tärkeää Euroopan oikeusasiamiehen toiminnan kannalta olivat Euroopan parlamentin ja oikeusasiamiehen vuonna 2011 tilaaman Erityiseurobarometri 75.1- tutkimuksen tulokset. TNS Opinion & Social -verkosto, joka toteutti tutkimuksen, haastatteli 27 000:ta kansalaista 27 jäsenvaltiossa. Tulosten mukaan useimmat vastaajista pitivät oikeutta liikkua ja asua vapaasti EU:ssa ja oikeutta hyvään hallintoon EU:n tasolla tärkeimpinä kansalaisten oikeuksina. Oikeusasiamies on tyytyväinen siihen, että kansalaiset pitävät oikeutta hyvään hallintoon ja oikeutta tehdä kanteluita oikeusasiamiehelle erittäin tärkeinä. Hän käyttää tutkimuksen tuloksia parantaakseen toimintansa laatua ja rohkaistakseen EU:n hallintoa parantamaan suoritustaan sekä kehottaa Euroopan oikeusasiemiesten verkoston jäseniä levittämään tietoa kansalaisten oikeuksista jäsenvaltioissa.

Vuoden aikana oikeusasiamiehen verkkosivustoa päivitettiin jatkuvasti päätöksillä, tapausten yhteenvedoilla, lehdistötiedotteilla, tulevia tapahtumia koskevalla tiedoilla, audiovisuaalisella



sisällöllä, julkaisuilla sekä muilla asiakirjoilla. Sähköinen kantelulomake suojattiin SSL-salauksella tietoturvan parantamiseksi, ja useimmille verkkosivuston sivuille lisättiin sosiaalisen median kuvakkeet. Sivustolle luotiin useita uusia osioita muun muassa tutkittavaksi otetut kantelut, vierailut virastoihin sekä tilastot ja tutkimukset, johon sisältyi Erityiseurobarometri 75.1- tutkimus *Euroopan oikeusasiamies ja kansalaisten oikeudet*. Euroopan oikeusasiamiehen lokakuussa 2011 käynnistämää uutta julkaisua varten luotiin osio, jonka otsikkona oli *Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?*

Tammikuun 1. päivästä joulukuun 31. päivään oikeusasiamiehen verkkosivustolla oli noin 295 000 yksittäistä käyntiä ja katsottuja sivuja oli noin 6,2 miljoonaa.

Tammikuun 1. päivästä joulukuun 31. päivään oikeusasiamiehen verkkosivustolla oli noin 295 000 yksittäistä käyntiä ja katsottuja sivuja oli noin 6,2 miljoonaa. Suurin osa käynneistä tehtiin Luxemburgista, ja seuraavaksi eniten niitä tehtiin Yhdistyneestä kuningaskunnasta, Espanjasta, Saksasta, Italiasta ja Ranskasta. Oikeusasiamiehen verkkosivuston suosituin ominaisuus oli jälleen interaktiivinen opas. Tämän tärkeän työvälineen tarkoitus on auttaa kantelijaa löytämään oikea elin, jonka puoleen kääntyä. Vuonna 2011 yli 18 000 henkilöä haki ja sai neuvoa oikeusasiamieheltä interaktiivisen oppaan välityksellä.

Resurssit



Tässä luvussa on yleiskatsaus oikeusasiamiehen toimiston vuonna 2011 käytettävissä olleisiin resursseihin. Siinä kuvataan toimiston organisaatorakenne sekä toimia, joilla varmistetaan sujuva tiedonkulku henkilöstön keskuudessa ja edistetään henkilöstön ammatillisia kehittymismahdollisuuksia. Luvun toisessa osassa käsitellään oikeusasiamiehen talousarviota ja viimeisessä osassa toimiston resurssien käyttöä.

Resurssit

3.1 Henkilöstö

Toimistolla on erittäin pätevä ja kielitaitoinen henkilöstö. Näin varmistetaan, että se voi hoitaa kunnolla tehtävät, jotka sille on annettu Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen nojalla, toisin sanoen hallinnollisia epäkohtia koskevien kantelujen käsittely EU:n 23 virallisella kielellä ja kansalaisten tietojen kartuttaminen oikeusasiamiehen työstä. Säännölliset henkilöstötapaamiset sekä jokavuotiset retriitit auttavat pitämään työntekijät ajan tasalla toimiston kehityksestä ja kannustavat pohtimaan, miten oma työ edistää toimiston tavoitteiden saavuttamista, kuten oikeusasiamiehen toimiston toiminta-ajatuksessa on esitetty.

Henkilöstön retriitit ja henkilöstötapaamiset

Euroopan oikeusasiamiehen henkilöstöretriitit ovat olennainen osa oikeusasiamiehen toimiston strategista suunnittelutyötä, ja ne antavat inspiraatiota ja hyödyllistä osviittaa käytäntöjen suunnitteluun. Jokavuotisissa retriiteissä toimiston henkilökunnalla ja harjoittelijoilla on tilaisuus pohtia ja jakaa näkemyksiään suoraan oikeusasiamiehen toimintaan liittyvistä aiheista. Retriittien tarkoituksena on vahvistaa ja syventää henkilöstön kykyä ymmärtää ja sisäistää toimiston arvoja ja tehtävää sekä osallistua niiden toteutuksen tehostamiseen.

Vuoden 2011 retriitti järjestettiin 4.-6. huhtikuuta Bad Herrenalbissa, Saksassa. Oikeusasiamies kutsui ensimmäistä kertaa muiden Euroopan oikeusasiamiesten verkoston toimistojen henkilöstöä retriittiin. Nämä vieraat jakoivat kokemuksiaan ja tietojään Euroopan oikeusasiamiehen toimiston

henkilöstön jäsenille tarkoituksena tunnistaa parhaita käytäntöjä oikeusasiamiehen toiminnan kannalta mahdollisesti kiinnostavilta politiikan aloilta. Retriitin osallistujat pohtivat näitä käytäntöjä selvittääkseen, mitkä niistä auttaisivat oikeusasiamiestä parhaiten parantamaan toimistonsa suoritusta.

Oikeusasiamies kutsuu myös henkilöstöä säännöllisesti koolle, minkä tarkoituksena on taata sujuva tiedonkulku henkilöstölle. Lisäksi henkilöstön jäsenet osallistuvat sekä ulkoisiin että sisäisiin koulutustilaisuuksiin, joiden tarkoituksena on edistää heidän ammatillisia kehitysmahdollisuuksiaan. Euroopan unionin tuomioistuimen tuomari Koen Lenaerts piti 31. tammikuuta esitelmän oikeusasiamiehen lakimiehille perusoikeuskirjasta ja erityisesti sen 41 artiklasta, jossa määrätään oikeudellisesti sitovalla tavalla oikeudesta hyvään hallintoon. Hän käsitteli myös tässä yhteydessä Luxemburgissa sijaitsevien tuomioistuinten ja Euroopan oikeusasiamiehen välistä suhdetta. Euroopan komission tietoyhteiskunnan ja viestintien pääosaston (INFSO) ulkoisen tarkastuksen yksikön päällikkö Freddy Dezeure ja saman pääosaston juridisten kysymysten yksikön apulaispäällikkö Ingrid Mariën-Dusak pitivät 18. helmikuuta esitelmän tietoyhteiskunnan ja viestintien pääosaston tarkastustoimista, erityisesti riskiperusteisesta tarkastuksesta. He puhuivat myös kehittämistään menestyksekkäistä uusista menetelmistä sellaisten edunsaajien tunnistamiseksi ja tarkastamiseksi, joilla petosten riski on suurempi. Sisäisen koulutuksen osalta henkilöstö osallistui muun muassa tilaisuuksiin, joissa käsiteltiin julkista esiintymistä, asiakirjojen saantia Lissabonin sopimuksen tultua voimaan ja selkokielistä englantia.

Oikeusasiamies kutsui ensimmäistä kertaa muiden Euroopan oikeusasiamiesten verkoston toimistojen henkilöstöä retriittiin.



Oikeusasiamies kutsuu henkilöstöä säännöllisesti koolle tarkoituksena taata sujuva tiedonkulku henkilöstölle ja edistää sen ammatillisia kehittymismahdollisuuksia. Oikeusasiamiehen henkilöstö tapasi Strasbourgissa heinäkuussa sekä joulukuussa kuullakseen toimiston toimintaan vaikuttavista viimeisimmistä hallinnollisista, oikeudellisista ja menettelytapoihin liittyvistä kehityksistä.

Oikeusasiamies ja toimiston henkilöstö

Vuonna 2011 oikeusasiamiehen toimiston henkilöstösuunnitelma sisälsi 64 virkaa. Vuoden lopussa oikeusasiamiehen toimiston organisaatorakenne oli seuraava:

Euroopan oikeusasiamies: P. Nikiforos Diamandouros

Oikeusasiamiehen kabinetti
Kabinettipäällikkö:
Zina Assimakopoulou

Pääsihteeristö

Pääsihteeri:
Ian Harden

Johtajat

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Oikeudellinen osasto

Oikeudellinen yksikkö A
Yksikön vt. päällikkö:
Gerhard Grill

Oikeudellinen yksikkö B
Yksikön päällikkö:
Peter Bonnor

Oikeudellinen yksikkö C
Yksikön päällikkö:
Marta Hirsch-Ziemińska

Oikeudellinen yksikkö D
Yksikön päällikkö:
Fergal Ó Regan

Resurssit

Kirjaamo

Yksikön päällikkö:
Peter Bonnor

Hallinto- ja talousosasto

Hallinto- ja henkilöstöyksikkö

Yksikön päällikkö:
Alessandro Del Bon

Talousarvio- ja varainhoitoyksikkö

Yksikön päällikkö:
Loïc Julien

Viestintäyksikkö

Yksikön päällikkö:
Ben Hagard

Media-, yritys- ja siviiliyhteiskuntayksikkö

Yksikön vt. päällikkö:
Ben Hagard

Euroopan oikeusasiamiehen tietosuojavastaava on Loïc Julien.

Täydellinen ja säännöllisesti päivitettävä henkilöstöluettelo sekä yksityiskohtaista tietoa oikeusasiamiehen toimiston organisaatorakenteesta ja kunkin osaston tehtävistä on saatavissa oikeusasiamiehen verkkosivustolla (<http://www.ombudsman.europa.eu>) EU:n 23 virallisella kielellä. Ota yhteyttä oikeusasiamiehen toimistoon, jos haluat, että sinulle lähetetään tulostettu henkilöstöluettelo.

3.2 Talousarvio

Vuoden 2011 talousarvio

Oikeusasiamiehen talousarvio on ollut itsenäinen pääluokka Euroopan unionin talousarviossa 1. tammikuuta 2000 alkaen (nykyisin pääluokka VIII)¹. Talousarvio jakautuu kolmeen osastoon. Osastoon 1 sisältyvät palkat, korvaukset ja muut henkilöstöön liittyvät kustannukset. Osastoon 2 sisältyvät kiinteistöt, kalustot, tarvikkeet ja sekalaiset käyttömenot. Osastoon 3 sisältyvät toimiston yleisestä toiminnasta aiheutuvat menot.

Vuonna 2011 talousarviomäärärahat olivat 9 427 395 EUR.

Toimielinten välinen yhteistyö

Resurssien mahdollisimman tehokkaan käytön varmistamiseksi ja tarpeettomien henkilöstöä koskevien päällekkäisyyksien välttämiseksi oikeusasiamies pyrkii mahdollisuuksien mukaan tekemään yhteistyötä muiden EU:n toimielinten kanssa. Vaikka muiden elinten palvelut luonnollisesti laskutetaan Euroopan oikeusasiamieheltä, yhteistyö on tuonut merkittäviä säästöjä EU:n talousarviossa. Oikeusasiamiehen yhteistyökumppaneita ovat erityisesti:

- Euroopan parlamentti, joka tarjoaa oikeusasiamiehelle sisäiseen tilintarkastukseen ja kirjanpitoon liittyviä palveluja sekä teknisiä palveluja monilla alueilla, mukaan luettuina kiinteistöt, tietotekniikka, viestintä, lääkäripalvelut, koulutus, kääntäminen ja tulkkaus;

1. Neuvoston asetus (EY, EHTY, Euratom) N:o 2673/1999, annettu 13 päivänä joulukuuta 1999, 21 päivänä joulukuuta 1977 annetun Euroopan yhteisöjen yleiseen talousarvioon sovellettavan varainhoitoasetuksen muuttamisesta; EYVL 1999 L 326, s. 1.



- Euroopan unionin julkaisutoimisto, joka tarjoaa toimistolle apua erilaisissa julkaisuihin liittyvissä asioissa;
- Euroopan unionin palkkatoimisto (PMO), joka hoitaa eläkeasioita ja muita virkamiesten ja toimihenkilöiden palvelussuhteen päättymiseen liittyviä asioita;
- Euroopan unionin elinten käännöskeskus, jossa tehdään paljon oikeusasiamiehen kansalaisia palvelevassa työssä tarvittavia käännöksiä.

Talousarvion valvonta

Tehokkaan varainhoidon varmistamiseksi oikeusasiamiehen sisäinen tarkastaja, Robert Galvin, tarkastaa määräajoin toimiston sisäiset valvontajärjestelmät ja sen varainkäytön.

Kuten muidenkin EU:n toimielinten tilit, oikeusasiamiehen toimiston tilit tarkastaa Euroopan tilintarkastustuomioistuin.

3.3 Resurssien käyttö

Joka vuosi oikeusasiamies laatii vuotuisen hallintosuunnitelman (*Annual Management Plan, AMP*), jossa määritellään konkreettiset toimet, jotka toimiston on toteutettava toimiston painopisteiden saavuttamiseksi. Vuotuinen hallintosuunnitelma sisältää keskeiset suoritusindikaattorit, joilla arvioidaan näiden tavoitteiden saavuttamista. Oikeusasiamies laatii myös vuotuisen toimintakertomuksen. Vuotuisessa toimintakertomuksessa kerrotaan toimien tuloksista vuotuisessa hallintosuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin nähden, toimiin liittyvistä riskeistä, oikeusasiamiehen käytössä olevien resurssien hyödyntämisestä ja toimiston sisäisen valvontajärjestelmän tehokkuudesta.

Vuoden 2012 alussa oikeusasiamies julkaisee verkkosivustollaan vuotuisen hallintosuunnitelman, vuotuisen toimintakertomuksen ja vuotuisen tulostaulun, josta ilmenevät saavutetut tulokset vuoden 2011 keskeisiin suoritusindikaattoreihin nähden.



Miten otat yhteyttä Euroopan oikeusasiamieheen

Kirjoita

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

Soita

+33 (0)3 88 17 23 13

Faksaa

+33 (0)3 88 17 90 62

Lähetä sähköpostia

eo@ombudsman.europa.eu

Verkkosivusto

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

Jos tarvitset tavallista suuremman tekstikoon tästä julkaisusta, ota yhteys Euroopan oikeusasiamiehen toimistoon. Pyrimme pyydettyäessä toimittamaan myös ääniversion.

Tämä vuosikertomus on julkaistu Internetissä osoitteessa:

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

© Euroopan unioni, 2012

Kaikki valokuvat © Euroopan unioni, ellei toisin mainittu.

Tekstin jäljentäminen opetustarkoituksiin ja ei-kaupallisiin tarkoituksiin on sallittua, kunhan lähde mainitaan.

Ulkoasu ja painatus: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Tanska, ja EntenEller A/S, Valby, Tanska.

Laadittu FrutigerNext- ja Palatino-kirjasinlajeilla.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-306-2 . ISSN 1680-3833 . doi:10.2869/46466 . QK-AA-12-001-FI-C

