



Arvoisa lukija,

Tervetuloa tutustumaan Euroopan oikeusasiamiehen *Yleiskatsaukseen 2011*. Tässä julkaisussa kerrotaan oikeusasiamiehen toimiston viime vuoden merkittävimmistä työtuloksista ja esitellään lyhyesti sen toiminnan keskeisiä haasteita ja mahdollisuuksia.

Yli 22 000 kansalaista sai suoraa apua vuonna 2011

Yhtenä Euroopan oikeusasiamiehen strategian yleistavoitteista toimikaudella 2009-2014 on varmistaa, että Euroopan kansalaiset pystyvät käyttämään oikeuksiaan täysimääräisesti. Vuosi 2011 olikin sikäli tuloksekas, että yli 22 000 kansalaista sai suoraa apua oikeusasiamieheltä. Lukuun sisältyvät meille kantelun tehneet henkilöt (viime vuonna käsitelimme 2 510 kantelua), tiedusteluihinsa vastauksen saaneet henkilöt (1 284) ja ne, jotka löysivät neuvoja verkkosivuillamme olevasta interaktiivisesta oppaasta (18 274). Julkaisimme viime vuonna myös lehtisen nimeltä *Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?* Se sisältää tarkempia ohjeita ja neuvoja niin kansalaisten, yritysten kuin yhdistysten käyttöön.



© Euroopan unioni

Yli puolet kirjaamistamme tapauksista kuului Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jonkun jäsenen toimivaltaan. Euroopan oikeusasiamiehen toimivaltaan niistä kuului vain hiukan yli puolet, siis 27 % kokonaismäärästä. Kööpenhaminassa lokakuussa pitämässään kahdeksannessa seminaarissa kansalliset oikeusasiamiehet vahvistivatkin sitoutuneensa selvittämään, kuinka verkoston välityksellä voitaisiin jakaa tehokkaammin tietoa kaikille Euroopan kansalaisille heidän oikeuksistaan. Se vahvistanee entisestään panostamme Euroopan kansalaisten oikeuksien toteuttamisessa.

Kansalaisystävällisempiä menettelyjä

Se, kuinka paljon kansalaiset arvostavat perusoikeuttaan tehdä kanteluita Euroopan oikeusasiamiehelle, vahvistui Erityiseurobarometri-tutkimuksessa, jossa selvitettiin EU:n hallinnon toimivuutta kansalaisten oikeuksien näkökulmasta.¹

Sen vuoksi keskityimme koko vuoden 2011 ajan muokkaamaan menettelyistämme kansalaisten näkökulmasta ystävällisempiä. Otimme käyttöön uudentyyppisen tutkimusmenettelyn, jossa kantelijat voivat täsmentää kanteluaan silloin, kun oikeusasiamies ei ole vakuuttunut siitä, että tapauksesta olisi aiheellista pyytää lausuntoa asianomaiselta EU:n toimielimeltä. Uudistuksen näkyvimpänä tuloksena oli se, että käynnistimme vuonna 2011 ennätysmäärän tutkimuksia, 396 kappaletta. Se merkitsee 18 %:n kasvua vuodesta 2010. Olemme tehneet parannuksia yksinkertaistettuun menettelyyn, jolla pyritään nopeaan ratkaisuun kanteluissa, jotka koskevat puutteellista vastaamista tiedustelukirjeisiin. Saamansa vastauksen sisältöön tyytymättömät kantelijat eivät enää joudu tekemään uutta kantelua.²

1. Lisätietoja tästä Eurobarometristä osoitteessa: http://www.ombudsman.europa.eu/fi/press/statistics/eb751_eo_synthesis.faces

2. Uuden menettelyn suurin merkitys tilastojen kannalta on se, että nykyään harvemmat tapaukset saavat asianomaisen toimielimen ratkaisun mukaisen päätöksen ja suuremssa määrässä tapauksia päädytään siihen, ettei lisätutkimuksiin ole aihetta.



Yhtenä seurauksena näistä muutoksista on se, että tutkimusten saaminen päätökseen on kestänyt keskimäärin hieman pidempään – kymmenen kuukautta vuonna 2011, kun edellisvuonna siihen meni yhdeksän kuukautta. Hieman pidemmät käsittelyajat ovat mielestäni perusteltuja, sillä olemme kehittäneet menettelyjä huomattavasti toimivammiksi kantelijoiden kannalta. Saimme edelleenkin vietyä loppuun suurimman osan kanteluista, 66 %, saman vuoden kuluessa. Prosenttiosuus oli sama vuonna 2010.

Palvelukulttuuria EU:n toimielimissä

Sain Eurobarometrin tuloksista kimmokkeen selvittää keinoja, joilla voitaisiin kohentaa oikeusasiamiehen toimiston palveluiden laatua ja myös kannustaa EU:n hallintoa tehostamaan toimintojaan siten, että se sisäistäisi syvällisemmin periaatteen kansalaisten palvelemisesta. Julkaisimmekin kanteluiden tekemisestä opaskirjan, *The European Ombudsman's guide to complaints*, joka jaettiin EU:n kaikkien toimielinten henkilökunnalle marraskuussa 2011. Kun helmikuussa kokoonnuin komission jäsenten kollegion kanssa, tähdensin sitä, että seuraavana askeleena palveluhenkisyiden vahvistamisessa komission hallinnossa pitäisi olla korvausten tarjoaminen aiheellisissa tapauksissa. Toukokuussa käynnistin vierailuohjelmani, jonka kohteina ovat EU:n laitokset. Muutamat niistä ovat suhtautuneet oikeusasiamiehen toimintaan kantelutapauksissa esimerkillisesti, mikä vahvistaa käsitystäni siitä, että maksaa vaivan tunnistaa ja jakaa hyviä toimintatapoja, joista on apua laitosten

johdon pyrkimyksille kehittää palvelukulttuuria ja pitää sitä yllä. Lopuksi mainitsen, että olemme edistyneet julkista palvelua koskevien periaatteiden laatimisessa EU:n virkamiesten käyttöön. Helmikuussa käynnistimme kyseisiä periaatteita koskevasta oikeusasiamiehen ehdotuksesta julkisen kuulemisen, jonka tuloksista julkaisimme selvityksen joulukuussa. Lopullinen versio julkisen palvelun periaatteista ilmestyy vuoden 2012 alkupuoliskolla.

Olen vakuuttunut siitä, että kaikki nämä aloitteet yhdessä ovat vahvistaneet Euroopan oikeusasiamiehen kykyä yltää toimistonsa toiminta-ajatuksen mukaisiin päämääriin – lisätä luottamusta kansalaisten ja EU:n välillä vuoropuhelun avulla ja vaalia parhaita käytäntöjä unionin toimielimissä. Näissä pyrkimyksissämme voimme kantaa vaatimattoman kortemme kekoon oikeusvaltioperiaatteen ja demokratian vahvistamiseksi Euroopan unionissa.

Strasbourgissa, 31. päivänä tammikuuta 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Euroopan oikeusasiamies tutkii EU:n toimielimiä, elimiä ja laitoksia vastaan tehtyjä kanteluita. Kuka tahansa EU:n kansalainen, jäsenvaltiossa asuva henkilö tai sinne sijoittautunut liikeyritys tai yhdistys voi tehdä oikeusasiamiehelle kantelun. Oikeusasiamies ratkaisee EU:n hallintoon liittyviä ongelmia nopeasti, joustavasti ja veloittuksetta. Lisätietoja on saatavissa EU:n 23 virallisella kielellä osoitteessa <http://www.ombudsman.europa.eu>. Siellä on luettavissa myös tämä *Yleiskatsaus* ja siinä mainitut tapaukset sekä *Vuosikertomus 2011* (toukokuusta 2012 alkaen englanninkielisenä ja heinäkuusta 2012 alkaen kaikilla muillakin virallisilla kielillä).

Mallitapauksia vuodelta 2011

Kymmenen mallitapausta, jotka saatiin päätökseen vuonna 2011, kertovat hyvistä toimintavoista. EU:n toimielinten halukkuus toimia yhteistyössä oikeusasiamiehen kanssa tyydyttävän ratkaisun löytämiseksi kanteluihin on merkittävä osoitus siitä, kuinka sitoutuneita ne ovat palveluhenkisyteen. Kantelijoiden rakentava asenne oli joissain tapauksissa ratkaisevan tärkeää kaikkia osapuolia hyödyttävään lopputulokseen pääsemisessä.

Avoimuus

Tapauksessa **3072/2009/MHZ** oli kyse Euroopan komission ”Avoimuusrekisteristä”. Komissio hyväksyi oikeusasiamiehen ehdotuksen, jonka mukaan komissio julkistaa yleiset säännöt (i) menettelyistään kyseistä rekisteriä koskevissa kanteluissa, (ii) etujärjestöjen edunvalvontabudjetoinnista ja (iii) raportoinnista rekisterin kannalta hyväksyttävän toiminnan osalta.

Euroopan pankkiviranomainen EPV ryhtyi kantelun **2497/2010/FOR** perusteella välittömästi toimiin avoimuusvaatimusten noudattamiseksi. Osoituksena sitoumuksestaan avoimuuteen se suostui lähettämään kantelijalle tämän vaatiman luettelon kuulemisessa läsnä olleista henkilöistä.

Tapauksessa **3106/2007/FOR** Euroopan lääkevirasto EMA myöntyi asettamaan yleisesti saataville raportin erään lääkkeen epäillyistä vakavista haittavaikutuksista. Oikeusasiamies kiitteli EMAn merkittävää edistysaskelta sen toiminnan avoimuuden lisäämisessä.

Komissio salli kantelijan tutustua kaikkiin asiakirjoihin, joita tämä oli vaatinut nähtäväkseen tapauksessa **2609/2010/BEH**, vaikka se olikin ensin katsonut niiden kuuluvan puolustus- ja sotilasasioita koskevan poikkeuksen piiriin, minkä vuoksi yleisö ei saisi tutustua niihin.

Sopimukset ja tarjoukset

Tapauksessa **1786/2010/PB** komissio ryhtyi konkreettisiin toimiin byrokraattisuuden vähentämiseksi EU:n tutkimusrahoituksessa oikeusasiamiehen todettua, että oli vastoin moitteettoman taloushallinnon periaatetta asettaa rahoituksen saajille kohtuuttomia rasitteita aiheuttavia velvoitteita.

Tapauksessa **3264/2008/GG** komissio myönsi menneensä pidemmälle kuin mitä sen tehtävät varsinaisesti vaativat, sillä se oli esittänyt kantelijan työnantajalle olettamuksia, jotka myöhemmin osoittautuivat perusteettomiksi.

Perusoikeuskirja

Tapauksissa **1804/2009/MHZ** ja **899/2011/TN** oli kyse siitä EU:n henkilöstösääntöjen määräyksestä, jonka nojalla EU:n palveluksessa oleva henkilö voi saada huollettavana olevasta lapsesta maksettavan lisän kaksinkertaisena, jos hänen lapsellaan on suuria kuluja aiheuttava vakava sairaus. Sekä Euroopan parlamentti että komissio ottivat myönteisen kannan näihin kahteen tapaukseen, joissa oli kyse Euroopan unionin perusoikeuskirjan kahdesta määräyksestä: vammaisten sopeutumisesta yhteiskuntaan ja hyvään hallintoon liittyvästä oikeudenmukaisuudesta.

Kielipolitiikka

Sisämarkkinoiden harmonisointivirasto SMHV myöntyi tapauksessa **2413/2010/MHZ** muuttamaan kielipolitiikkaansa oikeusasiamiehen tekemän tutkimuksen perusteella. Se lupasi ottaa vastaan kirjallisia tiedusteluja unionin kansalaisilta kaikilla unionin virallisilla kielillä ja vastata tiedusteluihin niiden esittämiskielellä. Lisäksi se päätti laatia kotisivunsa kaikilla EU:n virallisilla kielillä ja tehdä siellä selkoa kielipolitiikastaan.

Väitettyä kielisyrjintää koskevassa tapauksessa **2533/2009/VIK** Euroopan henkilöstövalintatoimisto EPSO myöntyi julkistamaan asiaan liittyvät selitykset verkkosivuillaan ja suhtautui myönteisesti kantelijan rakentaviin ehdotuksiin.

Kuinka paljon kanteluja ja tutkimuksia oli?

Vuonna 2011 oikeusasiamies kirjasi 2 510 kantelua, joista 698 kuului hänen toimivaltaansa. (Vuonna 2010 kanteluita oli 2 667, joista 744 kuului oikeusasiamiehen toimivaltaan.) Vuoden 2011 aikana oikeusasiamies käynnisti 396 tutkimusta (335 vuonna 2010) ja sai päätökseen 318 tutkimusta (326 vuonna 2010). Kaikkiaan oikeusasiamies käsitteli vuonna 2011 yli 3 828 kantelua ja tiedustelua, kun niitä oli edellisenä vuonna ollut 3 700.

Mihin toimiin oikeusasiamies ryhtyi?

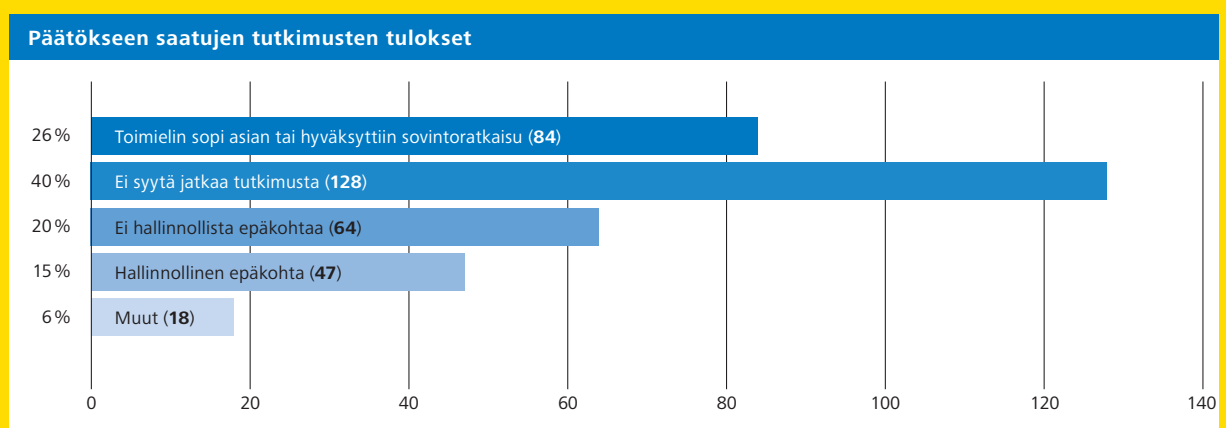
Yli 65 %:ssa kaikista käsitellyistä tapauksista, siis 1 667 tapauksessa³, oikeusasiamies sai autettua kantelijaa joko käynnistämällä tutkimuksen, siirtämällä asian toimivaltaiselle elimelle tai neuvomalla kantelijalle, kenen puoleen kääntyä. Siirretyistä ja neuvontatapauksista 47 %:ssa⁴ kantelijat ohjattiin Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jonkin jäsenen, eli kansallisen tai alueellisen oikeusasiamiehen, puoleen tai Euroopan parlamentin vetoamusvaliokunnan puoleen. Yhteensä 11 % kantelijoista ohjattiin Euroopan komission puoleen. Tapauksista 46 %:ssa oikeusasiamies kehotti kantelijoita ottamaan yhteyttä muihin elimiin, kuten koko EU:n laajuiseen SOLVIT-verkostoon. Se käsittelee rajat ylittäviin asioihin liittyviä ongelmia, joita syntyy, jos jäsenvaltioiden viranomaiset soveltavat EU:n lainsäädäntöä virheellisesti.

Kantelujen esittäjät vuonna 2011 päätökseen saaduissa tapauksissa

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

Tutkimusten lopputulokset

Vuonna 2011 päätetyistä tapauksista 97:ssä saatiin aikaan myönteinen ratkaisu, kun asianomainen toimielin sopi itse asian, myöntyi oikeusasiamiehen esittämään sovintoratkaisuun tai hyväksyi suositusluonnoksen. Hallinnollista epäkohtaa ei havaittu 64 tapauksessa, mutta sellainen todettiin 47 tapauksessa. Kolmessatoista niistä toimielin hyväksyi suositusluonnoksen osittain tai sellaisenaan (vuonna 2010 tällaisia tapauksia oli seitsemän), kun taas 35 tapauksista saatiin ratkaistua antamalla kriittisiä huomautuksia. Oikeusasiamies teki 39 tapauksessa lisähuomautuksia, jotka koskivat toimielinten tulevan toiminnan tehostamista.



Huomautus 1: Joissakin tapauksissa tutkimukset päätettiin kahdesta tai useammasta eri syystä. Prosenttiosuuksien summa on siksi suurempi kuin 100 %.
Huomautus 2: Yhdessä tapauksessa, jossa oikeusasiamies havaitsi hallinnollisen epäkohdan, hän esitti tutkimusten päätteeksi sekä kriittisen huomautuksen että suositusluonnoksen, jonka asianomainen EU:n toimielin hyväksyi sellaisenaan.

3. Luku sisältää 124 vuoden 2010 lopulla kirjattua kantelua, jotka saatiin käsiteltyä vuonna 2011. Luku ei sisällä niitä vuoden 2011 lopulla kirjattua 38 kantelua, joiden käsittely oli vuoden lopulla vielä kesken, sillä oli vielä päätettävä, mihin toimiin tulisi ryhtyä.

4. Joissakin tapauksissa samalle kantelijalle annettiin useantyyppisiä neuvoja.

Mitä toimielimiä, elimiä ja laitoksia tutkimukset koskivat?

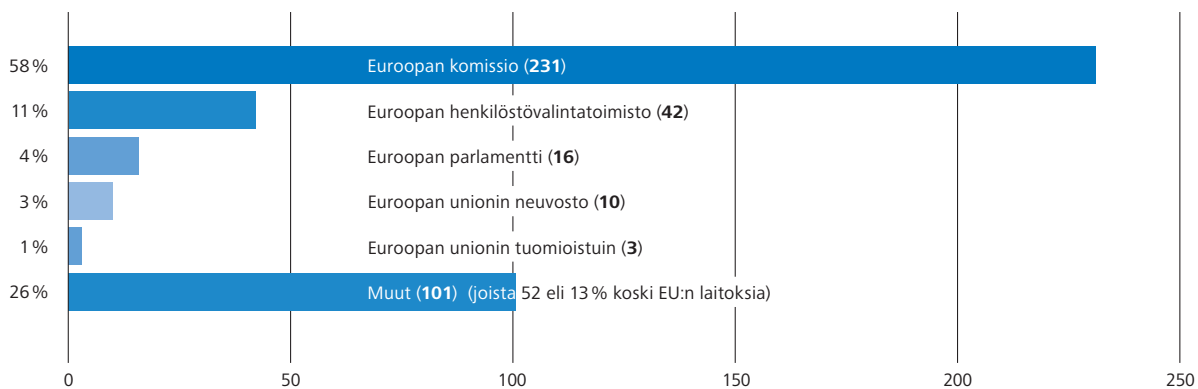
Valtaosa vuonna 2011 käynnistetyistä tutkimuksista (231 tapausta) koski Euroopan komissiota (58 %). Vuonna 2010 vastaava luku oli 219 tapausta. Koska komissio on unionin toimielimistä se, jonka päätöksillä on kansalasiin välitön vaikutus, se on luonnollisesti myös kantelujen pääasiallinen kohde. Seuraavaksi eniten kanteluja tehtiin Euroopan henkilöstövalintatoimisto EPSOsta, josta käynnistettiin 42 tutkimusta (35 vuonna 2010). Parlamentti, neuvosto ja unionin tuomioistuin olivat kantelun kohteena 8 %:ssa niistä tapauksista, joissa oikeusasiamies

käynnisti tutkimuksen. On tärkeää mainita, että oikeusasiamies voi käynnistää tuomioistuinta koskevia tutkimuksia ainoastaan, jos ne eivät koske sen toimintaa lainkäyttöelimenä.

Millaisia hallinnollisia epäkohtia tutkimukset koskivat?

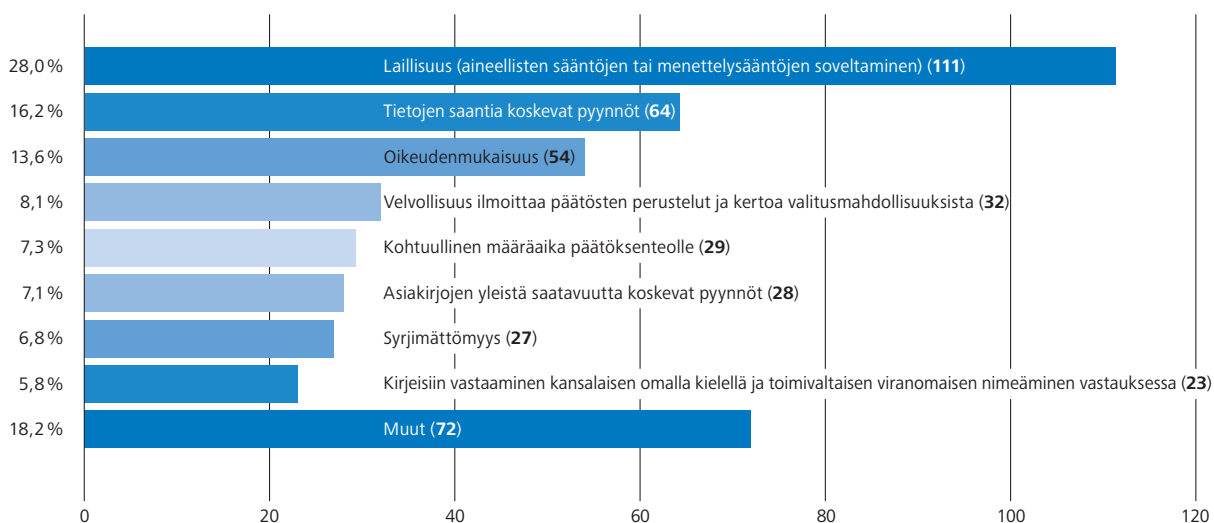
Hallinnollisesta epäkohdasta on kyse silloin, kun unionin toimielin ei toimi lain mukaisesti, laiminlyö hyvän hallinnon periaatteita tai loukkaa perusoikeuksia. Oikeusasiamiehen vuonna 2011 tutkimissa hallinnollisia epäkohtia koskevissa väitteissä oli useimmiten kyse lainmukaisuudesta, oikeudenmukaisuudesta ja myös kantelijoiden esittämistä tiedusteluista.

Tutkimuksen kohteena olleet toimielimet ja laitokset



Huomautus: Vuonna 2011 oikeusasiamies käynnisti yhden oma-aloitteisen tutkimuksen, joka koski useampaa kuin yhtä toimielintä. Prosenttiosuukien summa on siksi suurempi kuin 100 %.

Väitettyjen hallinnollisten epäkohtien aihe:



Huomautus: Joissakin tapauksissa käsiteltiin samassa tutkimuksessa kahden tai useamman tyyppistä väitettyä hallinnollista epäkohtaa. Prosenttiosuukien summa on siksi suurempi kuin 100 %.

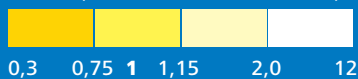
Mistä maista oikeusasiamies sai kanteluja?

Jäljempänä olevasta kartasta näkyy, mistä jäsenvaltioista oikeusasiamiehen kirjaamat kantelut olivat lähtöisin vuonna 2011. Suhdeluvut kertovat, että jäsenvaltiosta käsin tehtyjen kantelujen määrä ei aina ole suorassa suhteessa sen väestöluukuun.

Maa	Kantelujen määrä	Suhde
Luxemburg	29	11,6
Kypros	26	5,2
Belgia	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovenia	28	2,8
Bulgaria	71	1,8
Irlanti	38	1,7
Espanja	361	1,6
Portugali	71	1,3
Itävalta	52	1,2
Tšekki	64	1,2
Puola	233	1,2
Suomi	31	1,1
Slovakia	29	1,1
Liettua	18	1,0
Unkari	47	0,9
Kreikka	53	0,9
Ruotsi	41	0,9
Tanska	23	0,8
Saksa	308	0,7
Latvia	9	0,7
Alankomaat	44	0,5
Ranska	167	0,5
Yhdistynyt kuningaskunta	141	0,5
Viro	3	0,4
Romania	42	0,4
Italia	97	0,3
Muut	137	
Ei tiedossa	150	

Huomautus: Suhdeluku on saatu jakamalla kunkin jäsenvaltion kantelujen osuus kaikista kanteluista maan väestön osuudella unionin kokonaisväestöstä. Jos luku on suurempi kuin 1, oikeusasiamies sai kyseisestä maasta enemmän kanteluja kuin sen asukasluvun perusteella voisi olettaa.

Suhde (% kantelut / % asukasluuku)



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

Euroopan oikeusasiamies

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Tämä *Yleiskatsaus* on julkaistu Internetissä osoitteessa:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Euroopan unioni, 2012

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 978-92-9212-329-1 . ISSN 1831-371X . doi:10.2869/5328 . QK-AD-12-001-FI-C

