

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

 Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Yleiskatsaus

Euroopan oikeusasiamies

2009

Arvoisa lukija,

TERVETULOA tutustumaan oikeusasiamiehen ”Yleiskatsaukseen 2009”. Tässä julkaisussa esitetään viime vuoden tärkeimmät kantelijoiden hyväksi saavutetut tulokset sekä oikeusasiamiehen toimiston tärkeimmät haasteet ja mahdollisuudet.

Tärkeä vuosi oikeusasiamiehille

Vuosi 2009 oli oikeusasiamiesinstituution 200. merkkipäivä, ja kollegat kaikkialta maailmasta juhlivat tätä tapahtumaa kesäkuussa Tukholmassa. Euroopan oikeusasiamiehen toimistolle vuosi 2009 oli viidestoista toimintavuosi, ja ensimmäinen kokonainen toimikauteni oikeusasiamiehenä päättyi. Uskon, että Euroopan parlamentin 20. tammi-kuuta 2010 tekemä päätös valita minut toiselle täydelle toimikaudelle ilmaisee samalla luottamusta Euroopan oikeusasiamiehen toimiston toimintaan, ja tämä kannustaa meitä pyrkimään edelleen avoimempaan, vastuullisempaan, palveluhenkiseen ja kansalaiskeskeiseen EU:n hallintoon.

Toimiston johtamisessa tämä on jännittävää aikaa. Yksi oikeusasiamiehen tärkeimmistä tavoitteista seuraavien viiden vuoden aikana on auttaa varmistamaan, että EU toteuttaa Lissabonin sopimuksessa kansalaisille luvattut edut täysimääräisesti. Tässä yhteydessä haluan erityisesti edistää Euroopan unionin perusoikeuskirjassa taattua kansalaisten perusoikeutta hyvään hallintoon. Kun otetaan huomioon avoimuuden puutetta koskevien tutkimusteni suuri määrä vuosittain (36 % tutkimuksista vuonna 2009), vaadin edelleen, että asiakirjoihin tutustumista koskevaa perusoikeutta kunnioitetaan. Pyrin myös varmistamaan, että oikeus kannella oikeusasiamiehelle ja oikeus esittää vetoa parlamentille tunnetaan ja että näitä oikeuksia käytetään asianmukaisesti, jotta kansalaiset voivat hakea muutosta parhaalla mahdollisella tavalla.

Tuloksekas vuosi

Oikeusasiamiehen toinen keskeinen tavoite on vahvistaa palvelukulttuuria EU:n hallinnossa. Unionin toimielinten, elinten ja laitosten kyselyihin antamista vastauksista käy ilmi, että niiden hallintotapa on jo korkeatasoinen. Vuonna 2009 loppuun saateista tapauksista yli puolessa (56 %) asianomainen toimielin hyväksyi oikeusasiamiehen sovintoratkaisun tai sopi itse asian. Vuonna 2008 näin tehtiin 36 % tapauksista. Yhdeksän mallitapausta, joita kuvataan seuraavilla sivuilla, ovat esimerkkejä hyvästä käytännöstä kanteluihin reagoinnissa.

Neljä oma-aloitteista tutkimusta käynnistettiin Euroopan komission hallintojärjestelmään liittyvistä asioista, kuten maksujen oikea-aikaisuudesta ja asiakirjojen saatavuudesta rikkomistapauksissa. Oikeusasiamies käsitteli myös lukuisia tärkeisiin periaatekysymyksiin liittyviä tapauksia, kuten tarvetta dokumentoida asianmukaisesti kokoukset ja tarkastukset. Näistä tapauksista esitetään myös yhteenvetoja seuraavassa osiossa.

Vaikka tapauksia, joissa oikeusasiamies esitti kriittisen huomautuksen toimielimille, oli vain 35 (44 tapausta vuonna 2008 ja 55 vuonna 2007), parantamisen varaa on yhä. Tätä varten seuraan edelleen toimielinten jatkotoimia kriittisten huomautusten ja lisähuomautusten johdosta julkaisemalla vuotuisen tutkimuksen verkkosivuillani.

Hallinnon laadun parantaminen kansalaisten eduksi on oikeusasiamiehen toiminnan ratkaiseva tunnusmerkki. Toimistoni työn osalta olen tyytyväinen voidessani sanoa, että tutkimusten suorittamiseen käytetty aika laski keskimäärin 13 kuukaudesta vuonna 2008 yhdeksään kuukauteen vuonna 2009. Tavoitteenamme on päästä vielä parempiin tuloksiin nopeuttamalla käsittelyä entisestään.

Kiireinen vuosi tiedotustoiminnassa

Vuoden 2009 alussa avattiin oikeusasiamiehen uusi verkkosivusto. Se sisältää vuorovaikutteisen oppaan, jonka avulla ihmiset voivat löytää elimen, joka parhaiten pystyy käsittelemään heidän kantelujaan. Opas on ollut valtava menestys, ja sen välityksellä on annettu neuvoja yli 26 000 henkilölle vuoden aikana. Toimistolle tulevien kantelujen määrä laski 3 406:sta vuonna 2008 aina 3 098:aan vuonna 2009, sillä yhä useammat



Euroopan oikeusasiamies tutkii Euroopan unionin (EU:n) toimielimiä, elimiä ja laitoksia vastaan tehtyjä kanteluja. Kuka tahansa EU:n kansalainen, EU:n jäsenvaltiossa asuva henkilö tai jäsenvaltioon sijoittautunut liikeyritys tai yhdistys voi kannella oikeusasiamiehelle. Oikeusasiamies ratkaisee EU:n hallintoa koskevia ongelmia nopeasti, joustavasti ja veloittamatta.

Lisätietoja EU:n 23 virallisella kielellä on osoitteessa <http://www.ombudsman.europa.eu>. Sieltä löytyvät myös tämä yleiskatsaus ja siinä mainitut tapaukset sekä vuoden 2009 vuosikertomus kokonaisuudessaan (englanninkielinen versio huhtikuusta 2010 alkaen ja kaikkien muiden virallisten kielten versiot heinäkuusta 2010 alkaen).

henkilöt osasivat heti kääntyä oikean toimielimen puoleen. Tämä on mielestäni erittäin lupaavaa. Tämän kehityskulun varmistamiseksi tiivistimme vuoden aikana yhteistyötä muiden tieto- ja ongelmaratkaisuverkkojen kanssa, kuten Europe Direct -palvelun ja SOLVITin.

Tehostimme pyrkimyksiämme saavuttaa mahdolliset kantelijat järjestämällä erilaisia tapahtumia kansalaisjärjestöjen, eturyhmien, yritysten ja ajatushautomoiden kanssa. Tämän seurauksena saatujen kantelujen perusteella aloitettujen tutkimusten määrä kasvoi 293:sta 335:een. Tutkimuksiin johtaneista kanteluista 16 % tuli yrityksiltä ja yhdistyksiltä ja 84 % yksityishenkilöiltä.

Lähes 80 % rekisteröidyistä kanteluista pystyimme auttamaan kantelijaa joko käynnistämällä tutkimuksen, siirtämällä asian toimivaltaiselle elimelle tai neuvomalla kantelijalle, kenen puoleen kääntyä. Yli 55 % tapauksista kuului jonkun Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenen toimivaltaan, mikä osoitti, että on tarvetta vahvistaa edelleen verkostoon kuuluvien Euroopan oikeusasiamiehen, kansallisten ja alueellisten oikeusasiamiesten sekä vetoamusvaliokuntien välistä yhteistyötä.

Yhtenä vuoden 2009 tärkeänä saavutuksena oli oikeusasiamiehen toimiston toiminta-ajatuksen hyväksyminen. Se kuuluu seuraavasti:

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.

Pyrin yhä tarmokkaammin yhdessä henkilöstöni kanssa saavuttamaan nämä tavoitteet tulevina vuosina.

Strasbourgissa, 31. tammikuuta 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Esimerkkejä vuonna 2009 käsitellyistä kanteluista

JÄLJEMPÄNÄ esitellään joitakin esimerkkejä oikeusasiamiehen tutkimista kanteluista. Esimerkit kattavat tärkeimmät kantelukategoriat ja mukana ovat kaikki vuoden 2009 mallitapaukset.

Institutionaaliset kysymykset ja toimintalinjakysymykset

Oikeusasiamies moitti komissiota siitä, ettei se ollut tehnyt kunnollisia muistiinpanoja kilpailu oikeudellisen tutkinnan aikana pidetystä kokouksesta, vaikka kokouksessa nimenomaan käsiteltiin kyseistä tutkintaa. Tätä edelsi mikroprosessorivalmistaja Intelin tekemä kantelu (1935/2008/FOR).

Euroopan investointipankki suostui parantamaan ympäristövaikutusten arviointeja koskevien selvitysten dokumentointitapaa oikeusasiamiehen havaittua puutteita investointipankin menette-

lyissä. Tämä liittyi pankin päätökseen yhteisrahoittaa nopeaa junayhteyttä Madridista Ranskan rajalle (244/2006/(BM)JMA).

Komissio myönsi, että sen olisi ollut suotavampaa estää kahta korkeassa asemassa olevaa virkamiestä, jotka käsittelivät polkumyyntitapauksia, ottamasta vastaan urheiluasujen toimittajan tarjoamia VIP-tason lippuja rugbykisoihin. Eräs kansalaisjärjestö väitti, että tästä olisi voinut aiheutua eturistiriita (1341/2008/MHZ).

Avoimuuden puute

→→→ Euroopan petostentorjuntavirasto suostui antamaan tutustuttavaksi pitkän luettelon asiakirjoja kuultuaan kyseessä olevien jäsenvaltioiden asianomaisia oikeusviranomaisia. Kaksi belgialaista yritystä oli pyytänyt asiakirjoja (yhdistyt asiat 723/2005/OV ja 790/2005/OV).

→→→ Euroopan henkilöstövalintatoimisto (EPSO) suostui antamaan kaikille hakijoille – eikä pelkästään niille hakijoille, jotka eivät tulleet valituiksi – mahdollisuuden saada tietää testeistä saamansa pistemäärät. Tätä edelsi kantelu, jossa valitut hakijat eivät saaneet tietää saamiaan pistemääriä (2346/2007/JMA).

Sopimusriidat ja tarjouksiin liittyvät ongelmat

→→→ Komissio suostui tutkimaan, voisiko se antaa jälkikäteen luvan alihankkijoiden käyttämiseen; tarkoituksena asiassa oli peruuttaa lähes 500 000 EUR perintämääräys. Oikeusasiamies pyysi komissiota harkitsemaan kantaansa, koska kantelija oli hoitanut kolme kyseessä olevaa hanketta tyydyttävällä tavalla (2119/2007/ELB).

→→→ Koulutuksen, audiovisuaalialan ja kulttuurin toimeenpanovirasto esitti anteeksipyyntönsä tapauksessa, joka koski tukihakemuksen hylkäämistä, ja ilmoitti, että se oli toteuttanut toimia havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi. Virasto suostui myös hakemuksen uudelleenarviointiin (1537/2008/(TJ)GG).

EU:n lainsäädännön rikkomuksista tehdyt kantelut

→→→ Oikeusasiamies kiitti komissiota sen antamasta tuesta Saksan kansalaiselle tapauksessa, joka koski lentomatrustajien oikeuksia. Komissio selvitti aktiivisesti kantelijan asiaa ja otti yhteyttä Ranskan toimivaltaisiin viranomaisiin sen varmistamiseksi, että asiaa koskevia sääntöjä sovelletaan oikein (2980/2008/GG).

→→→ Komissio avasi uudelleen rikkomismenettelyn tarkistaakseen, onko Rooman lähellä sijaitseva Malagrottan kaatopaikka saatettu asiaan liittyvän direktiivin mukaiseksi. Tätä edelsi oikeusasiamiehen tutkimus (791/2005/(IP)FOR).

Työhönottoa koskevat asiat

→→→ Kilpailukyvyn ja innovoinnin toimeenpanovirasto esitti anteeksipyyntönsä ja antoi lisäselvityksiä hakijalle, joka ei tullut valituksi. Samalla virasto vahvisti, että se toteuttaisi toimenpiteitä, joilla lisättäisiin virkamiesten tietoisuutta sovellettavista hallinnollisista säännöistä (1562/2008/BB).

→→→ Euroopan tutkimusneuvoston toimeenpanovirasto suostui kutsumaan kantelijan haastatteluun ja vahvisti, että tulevaisuudessa se antaisi hylätyille hakijoille riittävästi tietoa mahdollisista muutoksenhakukeinoista (2003/2008/TS).

Oikeudenmukaisuus

→→→ Komissio suostui luopumaan takaisinperinnästä ja myönsi, että takaisinperintä asettaisi kantelijan kestävämpään taloudelliseen asemaan.

Oikeusasiamies kiitti komissiota siitä, että se osoitti kykenevänsä ottamaan huomioon vaikeat henkilökohtaiset tilanteet (1908/2007/JF).

Kuinka paljon kanteluja ja tutkimuksia?

VUONNA 2009 oikeusasiamies rekisteröi 3 098 kantelua (3 406 vuonna 2008) ja käynnisti 339 tutkimusta (296 vuonna 2008). Kyseisenä vuonna hän sai päätökseen 318 tutkimusta (355 vuonna 2008). Oikeusasiamies käsitteli yhteensä lähes 5 000 kantelua ja tiedustelua.

Mihin toimenpiteisiin oikeusasiamies ryhtyi?

Oikeusasiamies pystyi lähes 80 % käsitellyistä tapauksista (2 423 tapauksessa) auttamaan kantelijaa joko käynnistämällä tutkimuksen, siirtämällä asian toimivaltaiselle elimelle tai neuvomalla kantelijalle, kenen puoleen tämän kannattaisi kääntyä.

HUOMIO Joissakin tapauksissa samalle kantelijalle annettiin useita vaihtoehtoisia neuvoja. Prosenttiosuuksumma on sen vuoksi suurempi kuin 100 %.

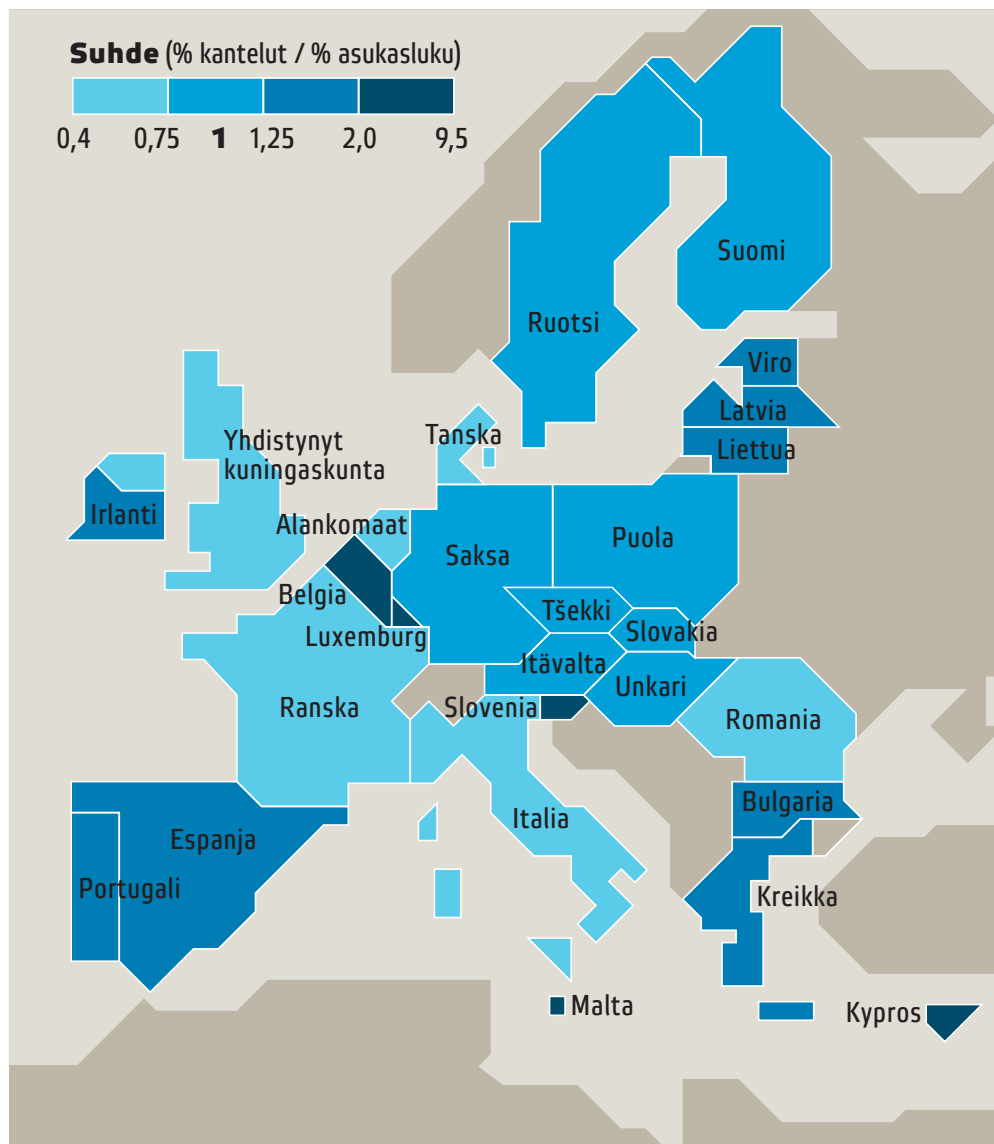
Siirtojen ja neuvojen osalta kantelijoista 53 % ohjattiin kääntymään Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsenten eli jäsenvaltioiden kansallisten tai alueellisten oikeusasiamiesten puoleen tai Euroopan parlamentin vetoamusvaliokunnan puoleen. Yhteensä 18 % kantelijoista ohjattiin eteenpäin Euroopan komissioon, ja 45:tä prosenttia heistä kehoitettiin ottamaan yhteyttä muihin elimiin, kuten SOLVITiin, joka käsittelee ongelmia, joita syntyy viranomaisten soveltaessa virheellisesti EU:n sisämarkkinalainsäädäntöä.

Ketkä kantelivat oikeusasiamiehelle?

HUOMIO Suhde on saatu jakamalla kunkin jäsenvaltion kantelujen osuus kaikista kanteluista maan väestön osuudella unionin kokonaisväestöstä. Jos luku on suurempi kuin 1,0, oikeusasiamies saa kyseisestä maasta enemmän kanteluita kuin sen asukasluvun perusteella voitaisiin olettaa.

Maa	Tapaukset
Saksa	413
Espanja	389
Puola	235
Ranska	235
Belgia	207
Italia	183
Yhdistynyt kuningaskunta	176
Portugali	102
Kreikka	91
Romania	81
Bulgaria	77
Itävalta	62
Tšekki	59
Alankomaat	59
Unkari	55
Suomi	42
Ruotsi	42
Irlanti	40
Liettua	30
Luxemburg	29
Slovenia	29
Slovakia	27
Malta	25
Kypros	24
Tanska	23
Latvia	20
Viro	17
Muut	157
Ei tiedossa	169

Jäljempänä olevasta luettelosta ilmenee, miten todennäköisesti kunkin jäsenvaltion asukkaat kantelevat Euroopan oikeusasiamiehelle. Todennäköisyys perustuu kustakin jäsenvaltiosta saatujen kantelujen lukumäärään suhteessa asukaslukuun. Luettelo sisältää myös kantelujen absoluuttisen lukumäärän jäsenvaltioittain.



Euroopan oikeusasiamies

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
RANSKA
Puh. +33 3 88 17 23 13
Faksi +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Euroopan unioni, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Painettu CyclusPrintille (sataprosenttisesta kierrätyskuiduista valmistetulle hienopaperille).

QK-AD-10-001-FI-D · ISSN 1831-371X

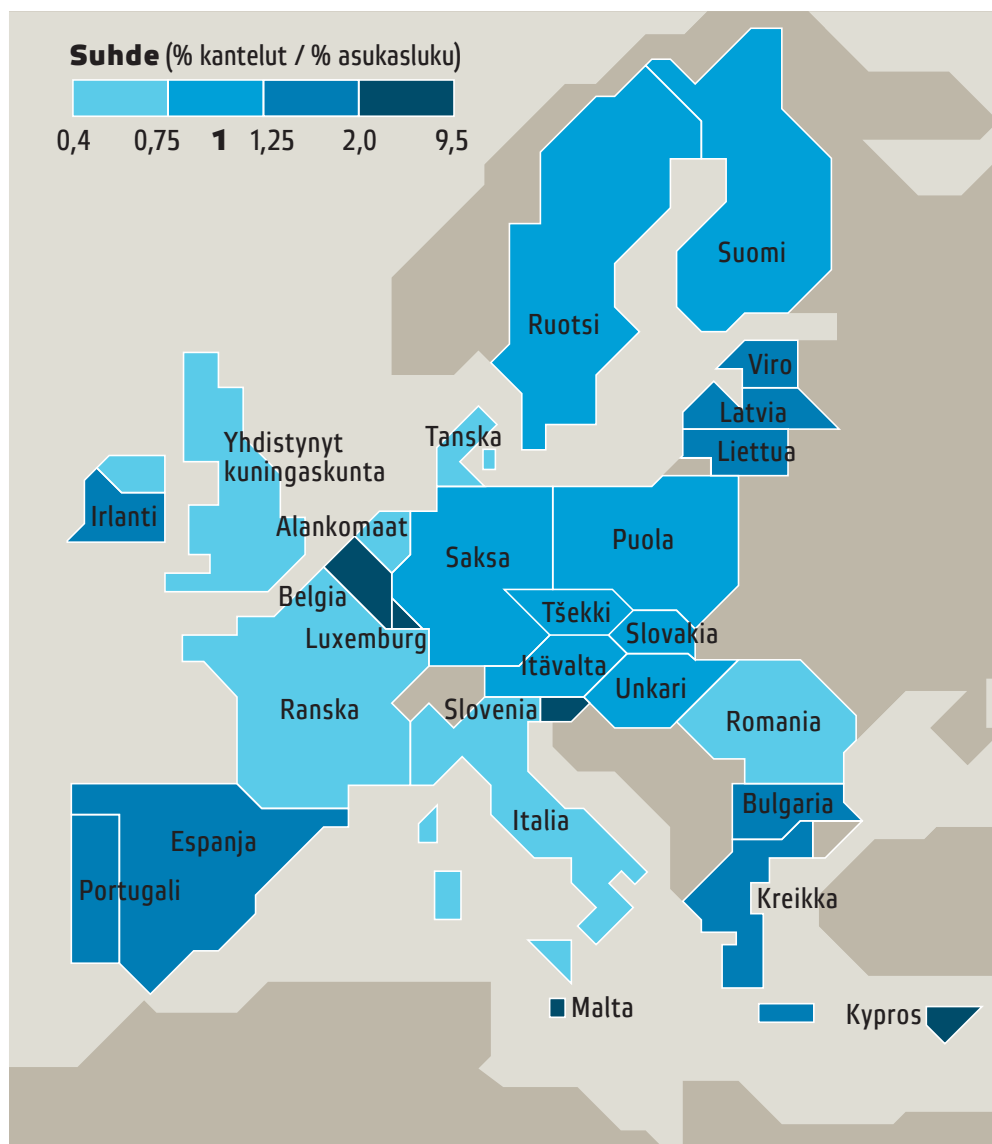


Ketkä kantelivat oikeusasiamiehelle?

HUOMIO Suhde on saatu jakamalla kunkin jäsenvaltion kantelujen osuus kaikista kanteluista maan väestön osuudella unionin kokonaisväestöstä. Jos luku on suurempi kuin 1,0, oikeusasiamies saa kyseisestä maasta enemmän kanteluja kuin sen asukasluvun perusteella voitaisiin olettaa.

Maa	Tapaukset
Saksa	413
Espanja	389
Puola	235
Ranska	235
Belgia	207
Italia	183
Yhdistynyt kuningaskunta	176
Portugali	102
Kreikka	91
Romania	81
Bulgaria	77
Itävalta	62
Tšekki	59
Alankomaat	59
Unkari	55
Suomi	42
Ruotsi	42
Irlanti	40
Liettua	30
Luxemburg	29
Slovenia	29
Slovakia	27
Malta	25
Kypros	24
Tanska	23
Latvia	20
Viro	17
Muut	157
Ei tiedossa	169

Jäljempänä olevasta luettelosta ilmenee, miten todennäköisesti kunkin jäsenvaltion asukkaat kantelevat Euroopan oikeusasiamiehelle. Todennäköisyys perustuu kustakin jäsenvaltioon saattujen kantelujen lukumäärään suhteessa asukaslukuun. Luettelo sisältää myös kantelujen absoluuttisen lukumäärän jäsenvaltioittain.



Euroopan oikeusasiamies

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 RANSKA
 Puh. +33 3 88 17 23 13
 Faksi +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Euroopan unioni, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Painettu CyclusPrintille (sataprosenttisesta kierrätyskuiduista valmistetulle hienopaperille).

QK-AD-10-001-FI-D · ISSN 1831-371X

