



Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vu

2013

Euroopan oikeusasiamies





Sisällysluettelo

| | |
|---|-----------|
| Johdanto | 4 |
| 1. Vuosi 2013 pähkinänkuoressa | 6 |
| 2. Kuinka monta kantelua? | 7 |
| 3. Kantelun kohteena olleet toimielimet ja elimet | 10 |
| 4. Kantelujen aiheet | 11 |
| 5. Tulokset | 12 |
| 6. Keskeiset aiheet | 15 |
| 6.1. Avoimuus | 15 |
| 6.2. Eettiset kysymykset | 17 |
| 6.3. Kansalaisten osallistuminen EU:n päätöksentekoon | 20 |
| 6.4. EU:sta rahoitetut hankkeet ja ohjelmat | 22 |
| 6.5. Perusoikeudet | 23 |
| 6.6. Palvelukulttuuri | 25 |
| 7. Kantelujen käsittely | 27 |
| 8. Oikeusasiamiehen ehdotusten noudattaminen | 29 |
| 9. Suhteet EU:n toimielimiin | 30 |
| 9.1. Euroopan parlamentti | 30 |
| 9.2. Euroopan komissio | 31 |
| 9.3. EU:n erillisvirastot | 31 |
| 9.4. Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista | 32 |
| 10. Suhteet verkostoihin | 33 |
| 11. Resurssit | 35 |
| 11.1. Talousarvio | 35 |
| 11.2. Resurssien käyttö | 35 |
| 11.3. Oikeusasiamiehen henkilöstö | 36 |
| Näin otat yhteyttä Euroopan oikeusasiamieheen | 37 |



Emily O'Reillyn videojohdanto Euroopan oikeusasiamiehen vuosikertomukseen 2013.
<http://europa.eu/tf99wv>



Euroopan oikeusasiamiehen Emily O'Reillyn virkavalan vannominen Euroopan unionin tuomioistuimessa 30. syyskuuta 2013.
<http://europa.eu/IGr38TB>

Minulla on ilo esitellä vuoden 2013 vuosikertomuksemme.

Tämä vuosi oli luonnollisesti siirtymävuosi Euroopan oikeusasiamiehen toiminnassa, kun P. Nikiforos Diamandouros väistyi tehtävästään ja Euroopan parlamentti valitsi minut oikeusasiamieheksi. Minulla oli kunnia vanna virkavalani 30. syyskuuta.

Vannoessani virkavalani otin kannettavaksi vastuun, joka edellyttää, että kunnioitan ja jatkan molempien edeltäjäni, Jacob Södermanin ja Nikiforos Diamandourosin, merkittävää työtä.



Euroopan oikeusasiamiehen valinta vuonna 2013
Vaalit pidettiin 2. ja 3. heinäkuuta Euroopan parlamentin täysistunnon yhteydessä Strasbourgissa. Parlamentin vetoomusvaliokunta järjesti kuulemiset 18. kesäkuuta. Ehdokkaita oli kuusi, joista kolme oli parlamentin jäseniä, kaksi Irlannin ja Alankomaiden kansallisia oikeusasiamiehiä ja yksi Euroopan neuvostosta.



Roberta Metsola, Euroopan parlamentin jäsen
On hienoa, että eri poliittiset ryhmät kiittävät ja onnittelevat Euroopan oikeusasiamiestä Diamandourosia kymmenen vuoden ahkerasta työstä ja saavutuksista.

Jacob Söderman kantoi vastuun uuden oikeusasiamiehen instituution rakentamisesta ja sen aseman vakiinnuttamisesta Euroopan unionin poliittisessa elämässä sekä uuden Euroopan kansalaisuuden käsitteen kehittämisestä 20 vuotta sitten tehdyn Maastrichtin sopimuksen jälkeen.

Nikiforos Diamandouros astui virkaansa hetkellä, jolloin EU laajeni voimakkaasti ja siihen liittyi kymmenen uutta jäsenvaltiota. Ajan tarjoamat tilaisuudet ja sen asettamat haasteet olivat suuret. Haluan esittää suuret kiitokset Diamandourosille hänen avustaan ja tuestaan siirtymäaikana.



European Women's Lobby (Euroopan naisten etujärjestö)
Haluaamme onnistella Euroopan oikeusasiamiestä Emily O'Reillyä hänen uuden tehtävänsä ensimmäisenä päivänä.



EPP, Irlanti
Onnittelut oikeusasiamies Emily O'Reillylle, joka on juuri valittu ensimmäisenä naisena Euroopan oikeusasiamieheksi.

Nyt kolmantena Euroopan oikeusasiamiehenä olen saanut tämän vastuun kannettavakseni aikana, jona Euroopassa myllertää.

Euroopan oikeusasiamiehen tärkeimpänä tehtävänä on tuoda esille kansalaisten huolia

ja auttaa kaventamaan kansalaisten ja EU:n toimielinten välistä suurta kuilua.

Euroopan oikeusasiamiehenä tehtävänäni on auttaa Euroopan kansalaisia ja muita asukkaita ottamaan Euroopan unionin toimielimet omikseen.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi teen tiivistä yhteistyötä Euroopan parlamentin, kansallisten ja alueellisten oikeusasiamiesten ja myös kaikkien muiden oikeusasiamiesten kanssa.

Noudatan tässä työssäni Euroopan unionin tuomioistuimen oikeuskäytäntöä, joka muodostaa raamit, joiden rajoissa oikeusasiamies edistää oikeusvaltion periaatteita Euroopan unionissa. Noudatan myös hyvän hallintotavan ja julkisen palvelun periaatteita.

Viime käden tavoitteenani on auttaa vahvistamaan vastuuvollisuutta ja avoimuutta Euroopan unionin rakenteissa Euroopan unionissa harjoitetun demokratian laadun parantamiseksi.

Tässä on ensimmäinen vuosikertomukseni, toivottavasti se miellyttää sinua. Vuosikertomusta on paranneltu toiveideni mukaisesti sen saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden varmistamiseksi.

Vuoden 2013 tärkeimpiä tapauksia on tarkasteltu lähemmin julkaisussa *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* (Hyvä hallintotapa käytännössä: Euroopan oikeusasiamiehen ratkaisut vuonna 2013).













Strasbourgissa 31. maaliskuuta 2014

Emily O'Reilly



1 • Vuosi 2013 pähkinänkuoressa

Vuosi 2013 oli merkittävä oikeusasiamiehen toimiston kannalta: uusi oikeusasiamies valittiin ja hän astui virkaansa. Oikeusasiamiehen toiminnassa kurssi kääntyi kohti vaikutusten, näkyvyyden ja merkityksellisuuden lisäämistä. Alla olevaan taulukkoon on koottu vuoden tärkeimpiä tapahtumia:

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>Tammikuu Komission vuoropuhelu muiden kuin uskonnollisten ryhmien kanssa</p> | <p>Helmikuu Pyörövi-ilmiotä koskeva tutkimus käynnistyy</p> | <p>Maaliskuu Komissio antaa Yhdistyneen kuningaskunnan poikkeukseen liittyvät asiakirjat tutustuttavaksi</p> | <p>Huhtikuu "It's our Europe"-tapahtuma</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Toukokuu Oikeusasiamies esitteli vuosikertomuksen</p> | <p>Kesäkuu Oikeusasiamies ratkaisi kiistan 93 000 eurosta</p> | <p>Heinäkuu Uusi oikeusasiamies valitaan</p> | <p>Elokuu EU:n erillisvirastoja koskeva tutkimus käynnistyy</p> |
|  |  |  |  |
| <p>Syyskuu Euroopan oikeusasiamiesten verkoston seminaari</p> | <p>Lokakuu Uusi oikeusasiamies astuu virkaan</p> | <p>Marraskuu Frontexin perusoikeuksia koskeva kertomus</p> | <p>Joulukuu Komissio aloittaa tutkinnan espanjalaisista jalkapalloseuroista</p> |
|  |  |  |  |



2 • Kuinka monta kantelua?

23 245

Euroopan
oikeusasiamieheltä
vuonna 2013 apua
saaneet kansalaiset



19 418

neuvoa annettiin
oikeusasiamiehen
verkkosivuilla
olevan interaktiivisen
oppaan kautta

2 420

kantelua rekisteröitiin
vuonna 2013

1 407

tiedusteluun
vastattiin
oikeusasiamiehen
toimistosta

9

oma-aloitteista
tutkimusta
käynnistettiin

20

oma-aloitteista
tutkimusta
päättiin

341

tutkimusta käynnistettiin
kantelun perusteella

441

kantelun perusteella
käynnistettyä tutkimusta
päättiin

350

Euroopan
oikeusasiamiehen
vuonna 2013
käynnistämät tutkimukset



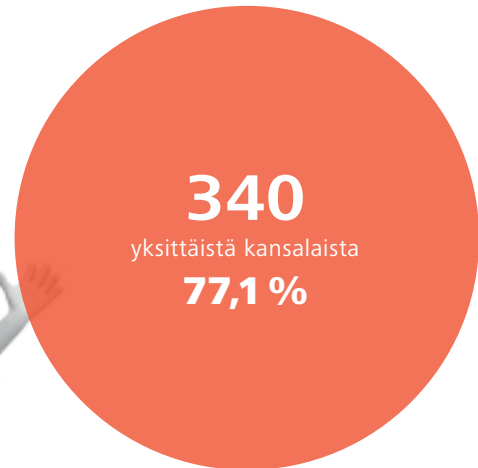
461

Euroopan
oikeusasiamiehen
vuonna 2013
päättämät tutkimukset



441

Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2013 päättämiin tutkimuksiin liittyviä kanteluja esittäneet kantelijat

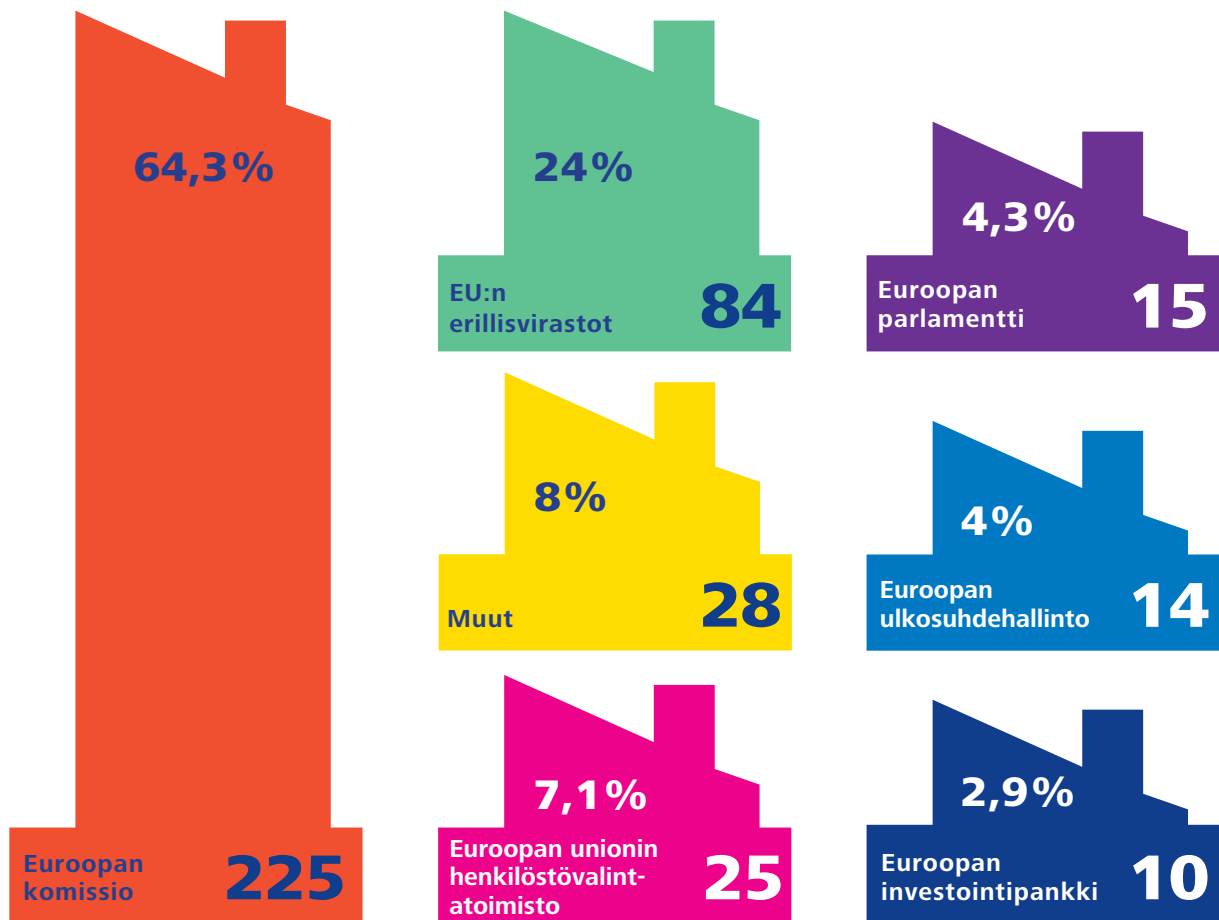




3 • Kantelun kohteena olleet toimielimet ja elimet

350

Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2013 tekemät tutkimukset kohdistuivat seuraaviin toimielimiin ja elimiin



Huomautus 1: Oikeusasiamies käynnisti vuonna 2013 omasta aloitteestaan kaksi tutkimusta, jotka koskivat useampaa kuin yhtä toimielintä tai elintä. Prosenttiosuuksien summa on siksi suurempi kuin 100%.

Huomautus 2: Oikeusasiamies käynnisti vuonna 2013 kahdeksan tutkimusta useampaa kuin yhtä toimielintä tai elintä koskevan kantelun perusteella. Prosenttiosuuksien summa on siksi suurempi kuin 100%.



4 • Kantelujen aiheet

Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2013 päätökseen saamien tutkimusten aiheet

Tietojen ja asiakirjojen saantia koskevat pyynnöt (avoimuus)



Komissio perussopimusten valvojana¹



Institutionaaliset ja politiikka-asiat²



Hallinto ja henkilöstösäännöt



Kilpailut ja valintamenettelyt (myös harjoittelijat)



Hankintasopimusten tekeminen ja avustusten myöntäminen



Sopimusten täytäntöönpano



Huomautus: Joissakin tapauksissa oikeusasiamies päätti tutkimuksen, joka koski kahta tai useampaa aihetta. Prosenttiosuuksien summa on siksi enemmän kuin 100 %.

1. Euroopan unionista tehdyn sopimuksen (SEU) 17 artiklan mukaan komissio "huolehtii siitä, että perussopimuksia sekä toimielinten niiden nojalla hyväksymiä toimenpiteitä sovelletaan".

2. Aihealue kattaa toimielimiä vastaan esitettyjä erilaisia kanteluja, jotka kohdistuvat politiikanlaadintaan tai yleiseen toimintaan.



5 • Tulokset



Vuonna 2013 saapuneiden kantelujen perustella toteutetut Euroopan oikeusasiamiehen toimet

Euroopan oikeusasiamiehen vuonna 2013 päätökseen saamien tutkimusten tulokset

Toimielin sopi asian tai hyväksyi sovintoratkaisun

118 25,6 %

Lisätutkimukset eivät perusteltuja

202 43,8 %

Ei hallinnollista epäkohtaa

120 26 %

Hallinnollinen epäkohta

50 10,8 %

Muu

19 4,1 %

Huomautus: Joissakin tapauksissa oikeusasiamies päätti tutkimuksen kahdesta tai useammasta syystä. Prosenttiosuukien summa on siksi suurempi kuin 100 %.

Tutkimukset, joissa Euroopan oikeusasiamies havaitsi hallinnollisen epäkohdan vuonna 2013

Toimielimelle kriittinen huomautus

40 **80 %**

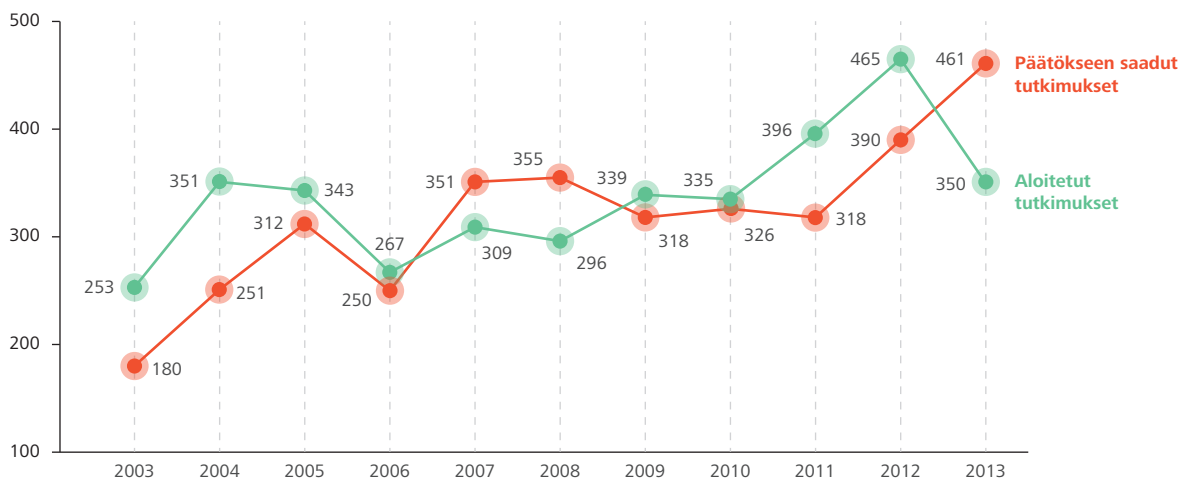
Toimielin hyväksyi suositusluonnoksen kokonaan tai osittain

9 **18 %**

Erityiskertomus

1 **2 %**

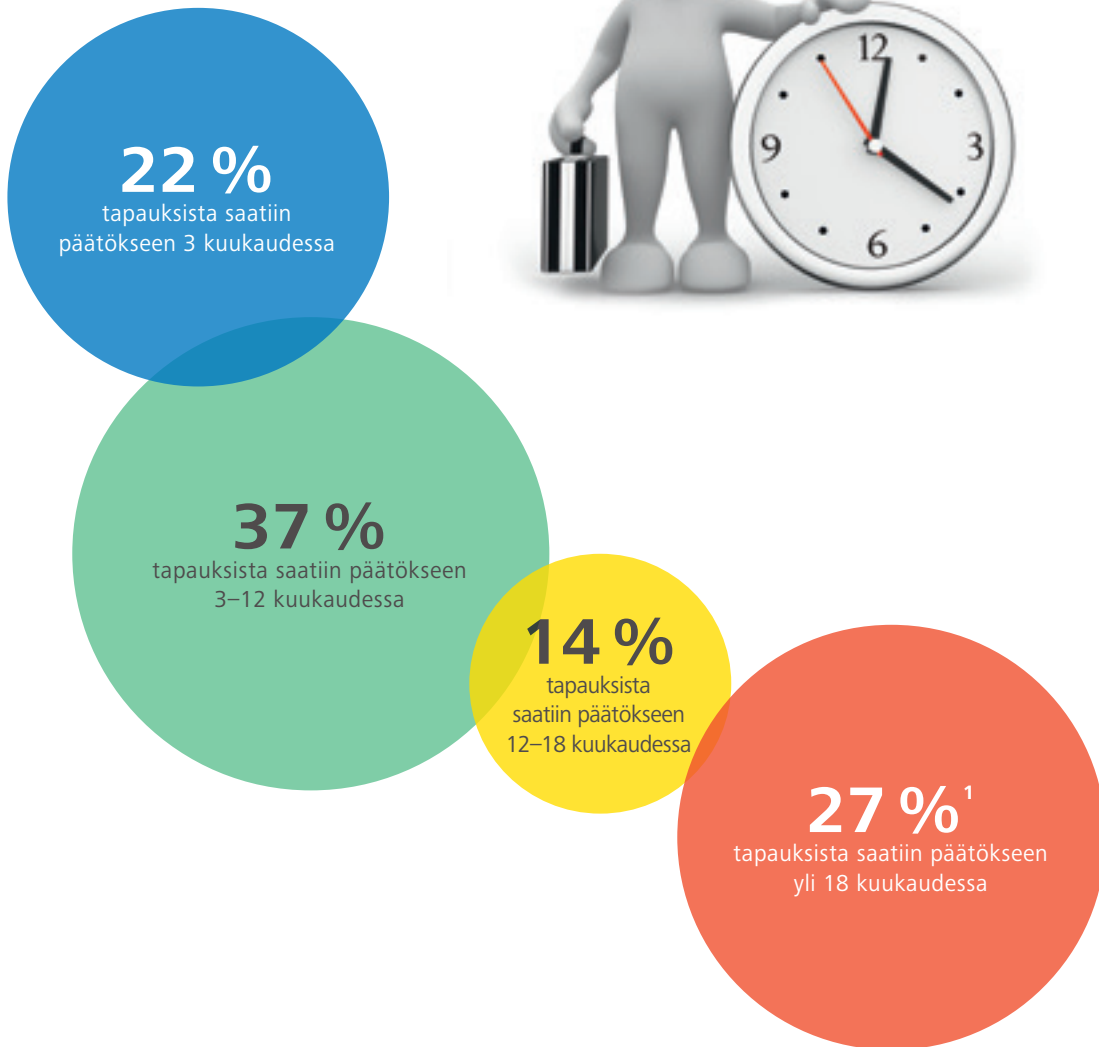
Euroopan oikeusasiamiehen tutkimusten määrän kehittyminen





13 kuukautta keskimäärin

Euroopan oikeusasiamiehen
vuonna 2013 päätökseen
saamien tutkimusten kesto



1. Jotkin monimutkaiset tapaukset edellyttävät kantelijan ja asianomaisen toimielimen kuulemistä useampaan kertaan. Tällä tavalla Euroopan oikeusasiamiehen henkilöstö saa paitsi kaikki tosiseikat täysin selville, pyrkii saamaan aikaan molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun.



6 • Keskeiset aiheet

Vuoden 2013 tärkeimpiä tapauksia on tarkasteltu tarkemmin julkaisussa *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* (Hyvä hallintotapa käytännössä: Euroopan oikeusasiamiehen ratkaisut vuonna 2013).

6.1. Avoimuus



Euroopan oikeusasiamiehelle saapuu jatkuvasti eniten kanteluja, jotka koskevat avoimuuden puutetta EU:n toimielimissä. Jo useiden vuosien ajan oikeusasiamiehen toimiston tutkimista kanteluista 20–30 % on koskenut avoimuutta. Yleisimpiä avoimuuteen liittyviä ongelmia ovat toimielinten kieltäytyminen antamasta tietoja ja/tai asiakirjoja tutustuttavaksi, suljetuin ovin pidettävät kokoukset ja EU:n asiantuntijaryhmien jäsenten nimittämisen läpinäkymättömyys. Yleisön oikeus tutustua asiakirjoihin on yksi [EU:n perusoikeuskirjassa](#) vahvistetuista oikeuksista.

Yksi vuonna 2013 päätökseen saatu tutkimus koski asiakirjoja, jotka liittyivät [Yhdistyneen kuningaskunnan mahdollisuuteen olla soveltamatta perusoikeuskirjaa](#). Kyseinen poikkeus oli hyvin tärkeä kysymys hallitustenvälisissä neuvotteluissa, joiden pohjalta Lissabonin sopimus syntyi.

[Euroopan komission](#) yksiköt olivat laatineet asiaan liittyvät asiakirjat. Brysselissä sijaitseva kansalaisjärjestö [European Citizen Action Service](#) (eurokansalaisen toimintapalvelukeskus, ECAS) halusi tietää, miksei Yhdistyneen kuningaskunnan kansalaisilla ollut samoja oikeuksia kuin muilla EU:n kansalaisilla, joten se pyysi asiakirjat nähtäväkseen. Komissio kieltäytyi antamasta asiakirjoja ilmoittaen, että sen oli suojeltava sekä saamaansa lainopillista neuvontaa että sisäistä päätöksentekoprosessiaan.

Kansalaisjärjestö kanteli asiasta oikeusasiamiehelle, joka asiakirjat tutkittuaan totesi, etteivät komission perustelut kieltäytymiselle olleet vakuuttavia. Kun oikeusasiamies oli arvostellut komissiota ankarasti hyvin vakavasta hallinnollisesta epäkohdasta, komissio antoi kaikki pyydyt asiakirjat tutustuttavaksi.

The screenshot shows a tweet from Citizens' House (@citizenhouse) with the text: "@EUobserver EUobserver.com @ecas_europe wins access to EU documents on UK opt-outs euobserver.com/institutional/...". Below it is a tweet from EUobserver (@EUobserver) with the text: "NGO wins access to EU documents on UK opt-outs. A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter." The tweet includes a small image of a building and shows 2 retweets and 3 likes. The date is 01/03 - 03 mars 2013.

Toinen tapaus koski [avoimuusrekisteriä](#), jota komissio ja [parlamentti](#) hoitavat yhdessä. Tämä edunvalvojille tarkoitettu rekisteri otettiin käyttöön EU:n päätöksentekoprosessin avoimuuden lisäämiseksi ja jotta kansalaiset saisivat tietää, ketkä pyrkivät vaikuttamaan EU:n päätöksentekijöihin. Rekisterissä on tietoa edunvalvontaa EU:n toimielimissä harjoittavista toimijoista, näiden toimijoiden ajamista eduista ja tähän toimintaan käytetyistä varoista. Yritykset, konsulttitoimistot, itsenäiset konsultit, ammattijärjestöt, akateemiset laitokset, kansalaisjärjestöt, uskonnollisia yhteisöjä edustavat järjestöt ja paikallisia, alueellisia sekä kunnallisia viranomaisia edustavat organisaatiot sekä muut EU:n toimielimissä edunvalvontaa harjoittavat toimijat voivat rekisteröityä rekisteriin vapaaehtoisesti. Tähän mennessä noin 6 500 edunvalvojaa on tehnyt näin.

Andrew Duff, Euroopan parlamentin jäsen
Uusi oikeusasiamies O'Reilly sanoo euobserver.com:ssa: "Jos kyse on julkisista varoista, niiden käytön on oltava avointa." Hyvin sanottu, Euroopan oikeusasiamies.

"Jos kyse on julkisista varoista, niiden käytön on oltava avointa"
EU:n pääkaupunkiin yhdistetään usein salamyhkäinen lobbaus ja pyöröovitaipaukset. Euroopan uusi oikeusasiamies O'Reilly lupaa ravistella tätä käsitystä.

Kansalaisjärjestö [Euroopan Maan ystävät](#) valitti komissiolle, että kaksi monikansallista yhtiötä oli ilmoittanut rekisterissä edunvalvontaan käyttämänsä varat huomattavasti todellista pienemmiksi. Euroopan Maan ystävät ei ollut tyytyväinen komission vastaukseen, joten se kanteli oikeusasiamiehelle, ettei komissio ollut käsitellyt sen kantelua asianmukaisesti eikä ollut antanut sille kaikkia asiaan liittyviä asiakirjoja tutustuttavaksi.

Oikeusasiamies [arvosteli komissiota](#) siitä, ettei se ollut selittänyt kansalaisjärjestölle asianmukaisesti, mistä syystä se oli hylännyt kansalaisjärjestön väitteet. Lisäksi oikeusasiamies kehotti komissiota ottamaan rekisteriä tarkistaessaan täysimääräisesti huomioon [Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön \(OECD\) antamat avoimen ja rehellisen edunvalvonnan periaatteet](#). Oikeusasiamies neuvoi komissiota tiedottamaan järjestelmällisesti edunvalvojille ja muille edustajille, että komissio paljastaa niiden nimet, kun siltä pyydetään tietoja niiden edunvalvontatoiminnasta.

Kannustaakseen lisäämään avoimuutta EU:n toimielimissä oikeusasiamies, jota pidetään nyt laajalti "EU:n avoimuuden valvojana", isännöi perinteisesti kansainvälisen tietämisen vapauden päivänä (*International Right to Know Day*) 28. syyskuuta pidettävää seminaaria Brysselissä. Tiedonsaannin vapauden puolestapuhujat aloittivat tämän teemapäivän viettämisen vuonna 2003 eri puolilla maailmaa. Vuonna 2013 päivän kunniaksi pidetyn tapahtuman nimenä oli "*International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?*" (kansainvälinen tietämisen vapauden päivä – EU:n avoimuus nyt). Tapahtumassa pyrittiin tarkastelemaan, miten paljon avoimuus on edistynyt EU:n toimielimissä viime vuosikymmenen aikana. Yli 175 edustajaa yhdistyksistä, kansalaisjärjestöistä, yrityksistä, kansalaisyhteiskunnan organisaatioista, tiedotusvälineistä, alueellisista ja kansallisista edustustoista



Euroopan oikeusasiamiehen kansainvälisen tietämisen vapauden päivän tapahtuma vuonna 2013. <http://europa.eu/IWY49nT>

ja muista EU:n toimielimistä osallistui tapahtumaan, joka välitettiin myös suoratoistolähetyksenä internetin kautta.



Pascoe Sabido
Euroopan oikeusasiamies on kehottanut komissiota parantamaan eturistiriitoja koskevia toimintatapoja siten, että ne kattavat "epäillyt" eturistiriidat. EU:ssa on kyse luottamuksesta.

6.2. Eettiset kysymykset



Oikeusasiamiehelle saapui vuonna 2013 huomattava määrä kanteluita, jotka liittyivät eettisiin kysymyksiin, kuten eturistiriitoihin ja EU:n toimielinten sisällä nähtyyn, niin sanottuun "pyöröovi-ilmiöön". "Pyöröovi-ilmiöllä" tarkoitetaan sitä, että julkisen sektorin työntekijä siirtyy työskentelemään läheiseen tehtävään yksityisellä sektorilla tai päinvastoin.

Koska EU:n hallinnon eettiseltä kannalta esimerkillinen käyttäytyminen on ensiarvoisen tärkeää, oikeusasiamies julkaisi [julkisen palvelun periaatteet](#) ja eettiset ohjeet,

jotka otettiin käyttöön ensin oikeusasiamiehen toimistossa ja jaettiin sitten muiden EU:n toimielinten henkilöstöille. Lisäksi oikeusasiamies on painottanut toistuvasti, että EU:n hallinnon olisi pidettävä rima erityisen korkealla eettisen käyttäytymisen suhteen.



Tilapäistä eettistä komiteaa koskeva Euroopan oikeusasiamiehen tapaus 2013. <http://europa.eu/!YM49mf>

Merkittävin pyöröovi-ilmiöön liittyvä tapaus vuodelta 2013 koski [eläkkeelle jääneen komission korkean tason virkamiehen nimittämistä komission tilapäisen eettisen komitean puheenjohtajaksi](#). Komiteassa on kolme jäsentä, ja se neuvoo [komissiota](#) eettisissä kysymyksissä. Komitealla on valtuudet tarkastella asiaa, jos entinen komission jäsen haluaa ottaa vastaan sellaisen yksityisen sektorin työn, joka saattaisi vaarantaa komission lahjomattomuuden. Kyseinen entinen virkamies työskenteli tuolloin suurella lakitoimistossa ja antoi lainopillista neuvontaa useille asiakkaille, myös erälle tupakkayhtiölle.

Kolme kansalaisjärjestöä – [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) ja [Corporate Accountability International](#) – kantelivat oikeusasiamiehelle nimityksestä ja väittivät, että asiaan liittyi eturistiriita, sillä entinen virkamies edusti yksityisiä etuja ollessaan

tekemisissä komission kanssa eikä näin ollen täyttänyt tarvittavia riippumattomuutta koskevia vaatimuksia.

Komissio hylkäsi ensin kantelijoiden väitteet ja painotti, etteivät kantelijat olleet esittäneet mitään todisteita konkreettisesta eturistiriidasta. Oikeusasiamiehen mielestä jo yksin sitä mahdollisuutta, että yksityiset edut saattaisivat vaikuttaa komitean puheenjohtajaan, oli mahdotonta hyväksyä. Komissio noudatti lopulta oikeusasiamiehen neuvoa ja [nimitti komitealle uuden puheenjohtajan](#).

Vuoden aikana oikeusasiamies tutki toistakin merkittävää [eturistiriitaan liittyvää kantelua](#), joka koski [Euroopan keskuspankkia](#) (EKP). EKP:n pääjohtaja Mario Draghi on myös [Group of Thirty](#) -ryhmän jäsen. Kyseiseen ryhmään kuuluu keskuspankkien, kansainvälisten julkisten rahoituslaitosten, yksityisten pankkilaitosten ja sijoituspalveluyritysten korkean tason edustajia sekä poliitikkoja ja akateemikkoja. Ryhmässä keskustellaan kansainvälisen talouden, finanssialan ja politiikan kehittämisestä ja julkaistaan raportteja.

Kansalaisjärjestö [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) kanteli oikeusasiamiehelle, että pääjohtajan jäsenyys ryhmässä vaaransi pankin riippumattomuuden, maineen ja lahjomattomuuden. CEO väitti ryhmän olevan yksityisten finanssietujen edistämiseen käytetty ”edunvalvonnan veturi”, ja kehotti EKP:tä vaatimaan Draghin eroamista ryhmästä.

Tutkittuaan ryhmän jäsenyyttä, rahoitusta ja tavoitteita oikeusasiamies totesi, ettei Draghin jäsenyys ryhmässä ollut ristiriidassa EKP:n pääjohtajan tehtävän kanssa. Tutkimuksessa todettiin myös, ettei ryhmää voitu pitää edunvalvontaryhmänä vaan näkemystenvaihtoon keskittyvänä foorumina. Oikeusasiamies huomautti kuitenkin, että kantelijan oli aiheellista esittää huolensa asiasta, koska EKP:n alkuperäiset vastaukset

kantelijalle olivat olleet riittämättömiä. Oikeusasiamies päätti tapauksen antamalla EKP:lle neuvon lisätä avoimuutta mainitsemalla verkkosivuillaan pääjohtajan jäsenyydestä ryhmässä ja toteuttamalla asianmukaiset toimenpiteet parantaakseen kansalaisille tiedottamisen laatua.

Oikeusasiamies käynnisti vuonna 2013 [tutkimuksen](#) myös siitä, miten komissio panee täytäntöön eturistiriitoja koskevat sääntönsä pyöröovi-ilmiön yhteydessä. Tämän jälkeen kansalaisjärjestöt [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) ja [Spinwatch](#) kantelivat siitä, ettei komissio ollut käsitellyt asianmukaisesti tällaisia tapauksia, jotka saattoivat olla luonteeltaan järjestelmän sisäisiä.

Lisäksi saksalainen kansalaisjärjestö kanteli oikeusasiamiehelle, ettei [Euroopan elintarviketurvallisuusviranomainen](#) (EFSA) ollut ottanut asianmukaisesti huomioon mahdollista eturistiriitaa, kun sen muuntogeenisistä organismeista vastaavan yksikön pääliikettä siirtyi bioteknologiayhtiöön. EFSA vastaa elintarviketurvallisuuteen liittyvästä riskienarvioinnista EU:ssa. Sen tehtävänä on antaa riippumatonta tieteellistä neuvontaa sekä tietoja nykyisistä ja uusista riskeistä yhteistyössä kansallisten viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Oikeusasiamiehen tutkimuksissa todella todettiin, ettei EFSA ollut arvioinut perusteellisesti väitettyä mahdollista eturistiriitaa, ja kehoitettiin sitä vahvistamaan sääntöjään ja menettelyjään tällaisten ristiriitojen ilmaantumisen välttämiseksi jatkossa. EFSA hyväksyi oikeusasiamiehen suosituksen, mutta [vain osittain](#): se vahvisti sääntöjään ja menettelyjään, mutta otti aiheettomasti liian rajoittavan lähestymistavan siihen, mikä katsotaan mahdolliseksi eturistiriidaksi.

EU:n erillisvirastoihin tekemiensä vierailujen yhteydessä oikeusasiamies ilmoitti olevansa

tyytyväinen toimenpiteisiin, joita [Euroopan kemikaalivirasto](#) (ECHA) oli toteuttanut [hallintonsa laadun parantamiseksi](#). Näillä vierailuilla on tarkoitus varmistaa, että virastot noudattavat hyvän hallintotavan periaatteita, kuten avoimuutta ja korkeita eettisiä normeja. ECHA otti käyttöön uuden eturistiriitoja koskevan toimintalinjan ja toteutti toimenpiteitä avoimuuden lisäämiseksi, mahdollisiin eturistiriitoihin puuttumiseksi, asiakirjojen saannin helpottamiseksi ja tietojen antamiseksi tarjousten tekijöille ja sopimuskomppaneille.

Lisäksi oikeusasiamies käsitteli useita kanteluja, joissa esitettiin huoli osallisryhmien, asiantuntijaryhmien ja muiden tärkeiden EU:n työryhmien kokoonpanosta avoimuuden ja tasapuolisuuden kannalta. Näistä tapauksista merkittävin kohdistui [Euroopan pankkiviranomaista](#) (EPV) vastaan. EPV:n tehtävänä on varmistaa Euroopan pankkialan tehokas ja johdonmukainen sääntely ja valvonta. Ennen standardien, ohjeiden ja suositusten antamista EPV:n on kuultava pankkialan osallisryhmäänsä. Osallisryhmässä on 30 jäsentä, jotka ovat muun muassa pankkialan ja sen työntekijöiden, pienten ja keskisuurten yritysten, kuluttajien ja pankkipalvelujen käyttäjien edustajia.

Oikeusasiamiehen tutkimuksissa havaittiin todella, että [EPV valitsi teollisuuden, kuluttajien, käyttäjien ja työnantajien edustajia epätasapuolisesti](#). Oikeusasiamies arvosteli erityisesti sitä, ettei EPV varmistanut maantieteellistä tasapuolisuutta jokaisessa ryhmässä, ja neuvoi välttämään jatkossa sen riskin, että yhden jäsenvaltion voitaisiin nähdä olevan ylliedustettu. EPV ilmoitti haluavansa tarkistaa toimintatapaansa oikeusasiamiehen arvostelun perusteella.

6.3. Kansalaisten osallistuminen EU:n päätöksentekoon



Sen jälkeen, kun [Lissabonin sopimus](#) tuli voimaan ja [EU:n perusoikeuskirjasta](#) tuli oikeudellisesti velvoittava, oikeusasiamiehelle on saapunut yhä enemmän kanteluja, jotka liittyvät kansalaisten oikeuksiin, erityisesti oikeuteen osallistua EU:n päätöksentekomenettelyyn.

Esimerkkejä kansalaisten osallistumisesta ovat [komission julkiset kuulemiset](#) ja [eurooppalainen kansalaisaloite](#), jonka avulla miljoona kansalaista voi vaatia [komissiota](#) antamaan säädösehdotuksen. Lisäksi Lissabonin sopimuksessa edellytetään, että toimielinten on käytävä ”avointa ja säännöllistä vuoropuhelua – kansalaisyhteiskunnan kanssa”.

Komissio järjestää tässä yhteydessä säännöllisesti vuoropuheluseminaareja. Komissio kuitenkin kieltäytyi, kun [Euroopan humanistiliitto](#) (EHF) pyysi tällaista seminaaria. EHF edustaa 50:tä humanistijärjestöä yli 20 maassa, ja se halusi keskustella eurooppalaisissa työsäännöksissä kirkkoille myönnetystä poikkeuksesta.

Komissio selitti kieltäytymistään vetoamalla tarpeeseen kunnioittaa kirkkojen ja uskonnollisten organisaatioiden asemaa. EHF kanteli oikeusasiamiehelle, joka [pyysi komissiota laatimaan selkeät säännöt](#) vuoropuhelustaan uskonnollisten ja muiden organisaatioiden kanssa.

Monikielisyys, joka taataan Lissabonin sopimuksessa, on toinen tärkeä kysymys kansalaisten osallistumisen kannalta. Irlannin kansalainen kanteli oikeusasiamiehelle, ettei [Euroopan parlamentin](#) verkkosivuja ole ollut saatavilla iiriksi, vaikka iiristä tuli vuonna 2007 EU:n virallinen kieli. Oikeusasiamiehen puututtua asiaan parlamentti suostui paitsi käännättämään iiriksi ne verkkosivustonsa osat, joissa kansalaisia kutsutaan olemaan vuorovaikutuksessa parlamentin kanssa, tuomaan myös [koko verkkosivustonsa saataville iiriksi](#).

Oikeusasiamies järjestää joka vuosi suuren kansalaistapahtuman saadakseen EU:n ylimmän tason poliitikot käymään vuoropuhelua kansalaisten kanssa. Tämä interaktiivinen tapahtuma on kohdistettu kansalaisille, yhdistyksille, kansalaisjärjestöille, kansalaisyhteiskunnan organisaatioille, yrityksille, toimittajille, alueellisille ja kansallisille edustustoille, muiden EU:n toimielinten edustajille ja muille asiasta kiinnostuneille. Vuonna 2013 tapahtuma järjestettiin [Euroopan kansalaisten teemavuoden 2013](#) yhteydessä, ja sen nimenä oli *”It’s our Europe: Let’s get active!”* (Eurooppa kuuluu kaikille – tartutaan toimeen!). Tapahtumaan saapui yli 400 osallistujaa.

Tapahtuman keskeisinä teemoina olivat ratkaisujen etsiminen talouskriisiin ja tavat saada Euroopasta puhdas ja terveellinen. Tapahtumassa esiteltiin useita onnistuneita ruohonjuuritason aloitteita. Oikeusasiamies järjesti tapahtuman auttaakseen kohdistamaan painopisteen Euroopan kansalaisiin sekä siihen, miten kansalaiset voivat konkreettisesti vaikuttaa Euroopan unioniin joko käyttämällä [eurooppalaista kansalaisaloitetta](#),



Euroopan oikeusasiamiehen "It's our Europe: Let's get active!" -tapahtuma 2013. <http://europa.eu/!VC77qC>

kantelemalla Euroopan oikeusasiamiehelle tai ryhtymällä sankoin joukoin toteuttamaan ruohonjuuritason aloitteita.

#7

Brussels_Business (@Brussels_Business) · 23 av. 2013
 @EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
 Well done to all of them! Keep up the good work!

Euroopan oikeusasiamies
 Euroopan oikeusasiamiehen järjestämässä tapahtumassa "European Year of Citizens 2013 – 'It's our Europe: Let's get active!'", joka pidetään 23. huhtikuuta 2013, voit tutustua Right2Water-, G1000org-, Fraternité 2020-, Let's do it! World -aloitteisiin ja muihin kansalaisaloitteisiin.

#2

It's our Europe: Let's get active!
 Euroopan oikeusasiamiehen toimiston järjestämä kansalaistapahtuma 23. huhtikuuta 2013, klo 9.30–12.30, Euroopan parlamentti, Bryssel, József Antall -rakennus, huone 2Q2. Samanaikaisia satelliittitapahtumia järjestetään lukuisissa Euroopan parlamentin tiedotustoimistoissa eri puolilla Eurooppaa.



Oikeusasiamies kutsuttiin myös puhumaan Euroopan kansalaisten teemavuoden 2013 päätöstilaisuuteen, joka pidettiin Vilnassa Liettuaissa. Kyseessä oli Liettuan EU:n puheenjohtajakauden viimeinen suuri tapahtuma. Oikeusasiamies keskittyi puheessaan EU:n kansalaisuuteen ja unionin rakentamiseen. Hän korosti, että nykyinen kriisi ei koske pelkästään taloutta, vaan se koskee myös identiteettiä ja legitimitettä. Oikeusasiamies vaati EU:n toimielimiä ottamaan kansalaiset tiiviimmin mukaan unionin yhdentymiseen ja vastustamaan kiusausta toimia ylimielisesti ja itsekkäästi. Hän kannusti myös kansalaisia käyttämään kansalaisoikeuksiaan esimerkiksi äänestämällä Euroopan parlamentin vaaleissa saadakseen äänensä kuuluville ja käyttämään todellista vaikutusvaltaa EU:n tasolla.

Euroopan kansalaisten teemavuoden allianssi (EYCA) 2013 Euroopan oikeusasiamiehen puhe "Me tarvitsemme inhimillistä Eurooppaa" Euroopan kansalaisten teemavuoden 2013 päätöskonferenssissa.

EU:n kansalaisuudesta puhumisen lisäksi oikeusasiamies tapasi Liettuan vierailunsa aikana myös kansalaisjärjestöjä, liike-elämän edustajia ja toimittajia.

6.4. EU:sta rahoitetut hankkeet ja ohjelmat



Oikeusasiamiehelle saapuu joka vuosi paljon kanteluja yrityksiltä, kansalaisjärjestöiltä, yliopistoilta, kunnilta ja muilta oikeushenkilöiltä, jotka ovat olleet mukana EU:sta rahoitetuissa hankkeissa ja ohjelmissa. Kantelut koskevat pääasiassa maksuviivästyksiä, sopimusriitoja, ongelmia tarjouskilpailuissa ja avoimuuden puutetta, joka johtuu pääasiassa siitä, etteivät EU:n toimielimet ole suostuneet antamaan asiakirjoja tai tietoja.

Pienet ja keski-suuret yritykset (pk-yritykset) ja muut pienet yhteisöt voivat joutua suuriin vaikeuksiin, ellei komissio maksa heille ajallaan. Oikeusasiamies kuulee säännöllisesti yrityksiä tästä asiasta sekä muista byrokraatiaan liittyvistä hankaluuksista. Oikeusasiamies on tehnyt vuosien aikana useita oma-aloitteisia tutkimuksia maksuviivästyksistä ja pyytänyt komissiota ilmoittamaan edistymisestä ja toimittamaan maksutilastoja.

Oikeusasiamies aloitti yhden tällaisen tutkimuksen vuonna 2013. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten komissio on onnistunut maksujen maksamisessa ajallaan sopimuskumppaneille ja avustusten ja tukien

saajille. Oikeusasiamies pyysi komissiolta uusimpia tietoja tilanteesta ja toimenpiteistä, joita se on toteuttanut ongelman ratkaisemiseksi. Komission peräkkäisten kertomusten mukaan viivästyneiden maksujen määrä ja rahallinen arvo on pienentynyt. [Ongelmia on kuitenkin edelleen](#). Esimerkiksi viivästyksistä kertyvien korkojen kokonaismäärä on kasvanut. Oikeusasiamies jatkaa asian seuraamista.

Yhdessä keskeisessä tapauksessa vuonna 2013 oikeusasiamies auttoi ratkaisemaan ranskalaisen kansalaisjärjestön ja komission välisen [maksukiistan, jossa oli kyseessä 93 000 euroa](#) ja joka liittyi EU:sta rahoitettuun tutkimus- ja teknologiahankeeseen Venäjällä. Kansalaisjärjestö [Earth Data Network for Education and Scientific Exchange \(EDNES\)](#) oli hankekoordinaattori ja toteutti hankkeen onnistuneesti. Komissio pyrki kuitenkin perimään kansalaisjärjestöltä takaisin 93 000 euroa, koska kansalaisjärjestö oli hankkinut urakan venäläiseltä yritykseltä, mikä ei ollut sopimuksen mukaan sallittua.



Euroopan oikeusasiamies ratkasi vuonna 2013 maksukiistan, jossa oli kyseessä 93 000 euroa. <http://europa.eu/FQ96WC>

EDNES kanteli oikeusasiamiehelle, jonka tutkimuksissa todettiin, että komissio oli myöntänyt itse, että kansalaisjärjestö oli toiminut vilpittömässä mielessä, saanut hankkeen onnistuneesti päätökseen ja

ilmoittanut komissiolle kaikissa vaiheissa hankkeen organisaatorakenteesta, jota komissio ei ollut missään vaiheessa vastustanut. Oikeusasiamies katsoi takaisinmaksuvaatimuksen olevan kohtuuton ja epäreilu ja uhkaavan kansalaisjärjestön olemassaoloa, sillä kansalaisjärjestön toiminta pyöri vapaaehtoisvoimin, eikä siitä maksettu palkkaa. Oikeusasiamies sai lopulta suostuteltua komission perumaan takaisinperinnän.

6.5. Perusoikeudet



Oikeusasiamies viittaa tutkimustensa aikana kansalaisten laajempia oikeuksia koskevaan perusoikeuskirjan määräykseen ja tarkastelee lisäksi myös muita näkökohtia perusoikeuksiin liittyvissä EU:n hallinnon velvollisuuksissa.

Merkittävin tapaus perusoikeuksien alalla vuonna 2013 koski sitä, että [Euroopan unionin jäsenvaltioiden operatiivisesta ulkorajayhteistyöstä huolehtiva virasto \(Frontex\)](#) kieltäytyi perustamasta kanteluidenkäsittelymekanismia. Frontex koordinoi jäsenvaltioiden välistä yhteistyötä EU:n ulkorajojen turvallisuuden ja laittoman maahantulon aloilla. Perusoikeuskirja velvoittaa Frontexia oikeudellisesti, kuten

tekee myös EU:n asetus, jossa säädetään Frontexia koskevista muista perusoikeuksiin liittyvistä velvollisuuksista.

Oikeusasiamies esitti Frontexille vuonna 2013 useita kysymyksiä siitä, miten Frontex täyttää nämä velvollisuudet, ja järjesti julkisen kuulemisen, jossa kerättiin kansalaisten, ihmisoikeusjärjestöjen ja muiden organisaatioiden näkemyksiä. Oikeusasiamies totesi, että Frontex edistyi yleiseltä kannalta kohtuullisesti perusoikeuksiin liittyvien kysymysten käsittelyssä. Hän neuvoi Frontexia kuitenkin ottamaan käyttöön valitusten käsittelymekanismin, jotta se pystyisi käsittelemään suoraan maahantulijoiden ja muiden asianosaisten henkilöiden tekemät valitukset. Frontex ei hyväksynyt suositusta vaan väitti, että yksittäistapaukset kuuluvat yksinomaan jäsenvaltioiden vastuulle.

Oikeusasiamies ei ollut yhtä mieltä Frontexin perusteluista, vaan antoi Euroopan parlamentille [erityiskertomuksen](#), jossa hän pyysi parlamentilta tukea Frontexin suostuttelemiseksi tarkistamaan kantaansa. Tämä tapahtui Italiaan kuuluvan Lampedusan saaren rannikolla vuoden 2013 loppupuolella tapahtuneen, satojen maahantulijoiden hengen vieneen tragedian jälkimainingeissa.



Frontexia koskeva Euroopan oikeusasiamiehen erityiskertomus vuonna 2013. <http://europa.eu/!WP77fd>

Toisessa perusoikeuksiin liittyvässä tapauksessa oikeusasiamies totesi, että komissio ei ollut ylittänyt toimivaltaansa isännöidessään samaa sukupuolta oleviin pareihin liittyvää valokuvanäyttelyä nimeltä *"Different families – same love"* ("erilaisia perheitä – sama rakkaus"). Näyttely järjestettiin komission tiloissa, ja sen suojelijana toimi syrjinnän torjunnasta vastaava komission jäsen, komission varapuheenjohtaja Viviane Reding. Valokuvanäyttelyssä vaadittiin samaa sukupuolta olevien pariin avioliiton oikeudellista tunnustamista sekä lääketieteellisen keinohedelmöityshoidon antamista naispareille. Näyttelyn järjesti

ILGA Europe (kansainvälisen lesboja, homoja, biseksuaaleja, transsukupuolisia ja intersukupuolisia henkilöitä edustavan ILGA-järjestön Euroopan haara).

Eräs kansalainen kanteli oikeusasiamiehelle ja väitti komission ylittäneen toimivaltansa isännöimällä näyttelyä ja toimimalla sen suojelijana, koska EU:lla ei ole toimivaltaa avioliittoon, perheisiin ja hedelmöityshoitoihin liittyvissä asioissa. Kantelijan mielestä komissio oli myös syrjinyt niitä EU:n kansalaisia, jotka eivät allekirjoita näyttelyssä esiin tuotuja näkemyksiä.

Oikeusasiamies hyväksyi komission selityksen, jonka mukaan sillä oli oikeudellinen velvollisuus torjua syrjintää, myös sukupuoliseen suuntautumiseen perustuvaa syrjintää, joten sillä oli myös oikeus isännöidä näyttelyä, jolla pyrittiin edistämään syrjinnän torjuntaa. Oikeusasiamies päätti tapauksen käsittelyn neuvomalla komissiota käyttämään tulevissa näyttelyissä vastuuvapauslauseketta välttääkseen antamasta sellaista vaikutelmaa, että se kannattaa kaikkia isännöimässään näyttelyssä esitettyjä näkemyksiä.

Toisessa merkittävässä tapauksessa **perusoikeusviraston** (FRA) entinen työntekijä väitti **Euroopan petostentorjuntavirastolle** (OLAF), että perusoikeusviraston toimintaan liittyi sääntöjenvastaisuuksia. OLAF aloitti tutkinnan, mutta päätti sitten asian käsittelyn ja kieltäytyi kertomasta ilmiantajalle syitä asian käsittelyn päättämiseen.

OLAF väitti, ettei sillä ollut velvollisuutta perustella ratkaisuaan ja että sen oli suojeltava tutkintansa luottamuksellisuutta ja omaa riippumattomuuttaan. **Oikeusasiamies hylkäsi OLAF:n perustelut** ja painotti, että kaikkien EU:n toimielinten on tiedotettava kansalaisille päätöksistään eikä tämä merkitse luottamuksellisten tietojen paljastamista.

6.6. Palvelukulttuuri



Yksi Euroopan oikeusasiamiehen keskeisistä painopisteistä on edistää palvelukulttuuria EU:n hallinnossa. Vuonna 2013 oikeusasiamies julkaisi uuden version *Euroopan hyvän hallintotavan säännöstöstä*. Oikeusasiamies tapasi myös EU:n eri toimielinten ja elinten virkamiehiä kaikilla tasoilla lisätäkseen tietoa tarpeesta toimia palvelualttiilla tavalla kansalaisia kohtaan.



Espanjalaisia jalkapalloseuroja koskeva Euroopan oikeusasiamiehen tapaus vuonna 2013. <http://europa.eu/!HT83Nc>



Liian pitkät viivästykset ovat ikuinen ongelma EU:n hallinnossa. Oikeusasiamies käsitteli paljon julkisuutta saaneen tapauksen, joka koski sitä, ettei [komissio](#) ollut tehnyt ratkaisua yli neljään vuoteen neljää espanjalaista jalkapalloseuraa koskeneessa valtioneuvoston päätöksessä. Eurooppalaisiin jalkapalloseuroihin sijoittaneet toimijat olivat valittaneet komissiolle, että Espanja rikkoi EU:n valtioneuvoston päätöksellä perusteettomia veroetuja neljälle espanjalaiselle jalkapalloseuralle. Yli neljä vuotta kului, eikä päätöstä tehty. Kantelija väitti komission tekemättömyyden johtuvan tässä tapauksessa mahdollisesti siitä, että asiasta vastaava komission jäsen kannatti yhtä kyseisistä jalkapalloseuroista ja toimi ministerinä siinä Espanjan hallituksessa, joka oli päättänyt kyseisistä veroeduista.

Oikeusasiamiehen pyydettävä komissiota toimimaan tämän kantelun johdosta [komissio alkoi tutkia kyseisten jalkapalloseurojen rahoitusta](#). Oikeusasiamies kiitti komissiota tästä ja painotti, että Euroopan kansalaisten on tärkeää nähdä, että komissio käsittelee nopeasti huolet väitetyistä valtioneuvoston päätöksien rikkomisesta ja hälventää näin epäilyt eturistiriidoista.

Kansalaiset ovat kannelleet oikeusasiamiehelle useita kertoja toimielinten menettelyllisistä virheistä, viestiin vastaamatta jättämisestä tai väärin tietojen antamisesta. Oikeusasiamiehen toimien ansiosta kantelun kohteena olevat toimielimet ovat ratkaisseet monia kiistoja ja parantaneet menettelyjään.

Yksi tällainen tapaus koski naista, joka osallistui freelance-konferenssitulkeille tarkoitettuun komission järjestämään kilpailuun. Komissio kutsui naisen kokeeseen. Koepäivänä komissio ilmoitti kuitenkin, ettei nainen voinut osallistua kokeeseen, koska hän ei täyttänyt yhtä kilpailussa asetettua kelpoisuusvaatimusta. Nainen kanteli oikeusasiamiehelle siitä, ettei komissio ilmoittanut hänelle ajallaan, ettei hän

ollut kelvollinen osallistumaan kokeeseen. [Komissio hyväksyi oikeusasiamiehen neuvon](#) ja maksoi kantelijalle korvauksena 300 EUR.

Toinen tapaus koski matkustajaa, jonka lento oli viivästynyt 23 tuntia ja joka oli hakenut apua lentoyhtiöltä, kansalliselta valvontaviranomaiselta ja komissiolta. Tämän jälkeen hän kanteli oikeusasiamiehelle siitä, että asiaan liittyvä [EU:n kantelulomake](#) oli epäasianmukainen, ja halusi komission tarkistavan valitusmenettelyä tai lomakkeen tietoja. [Komissio noudatti ehdotusta](#) ja kiitti oikeusasiamiestä siitä, että oikeusasiamies oli kiinnittänyt komission huomion asiaan.



7 • Kantelujen käsittely



Näin Euroopan oikeusasiamiehen toimistossa työskennellään.
<http://europa.eu/lfp84rB>

Oikeus kannella Euroopan oikeusasiamiehelle taataan sekä [Euroopan unionin toiminnasta tehdyssä sopimuksessa \(SEUT\)](#) että [EU:n perusoikeuskirjassa](#). SEUT:n mukaan oikeusasiamiehellä on valtuudet vastaanottaa kanteluja kaikilta unionin kansalaisilta tai unionin jäsenvaltiossa vakituisesti asuvilta luonnollisilta henkilöiltä tai unionin jäsenvaltioon virallisesti sijoittautuneilta oikeushenkilöiltä.

Oikeusasiamies varmistaa, että maksuton kantelupalvelu toimii mahdollisimman oikeudenmukaisesti, läpinäkyvästi ja yksinkertaisesti. Kantelijat voivat toimittaa kantelunsa oikeusasiamiehelle millä tahansa kirjallisella keinolla, myös oikeusasiamiehen verkkosivustolla olevan suojatun kantelulomakkeen välityksellä. Oikeusasiamies tietää, että kantelu on kantelijalleen usein suuri huolenaihe, joten hän pyrkii vastaamaan siihen nopeasti neljän viikon kuluessa ja kertomaan tuolloin, miten kantelussa aiotaan edetä.

Oikeusasiamies tutkii jokaisen kantelun tapauskohtaisesti. Näin tehdään myös niille kanteluille, jotka on hylättävä siksi, että ne jäävät oikeusasiamiehen toimivallan ulkopuolelle. Kun näin käy, kantelija saa yksilöllisen vastauksen, jossa neuvotaan useimmiten ottamaan yhteyttä johonkin toiseen elimeen, joka voisi olla kantelijalle avuksi. Oikeusasiamies voi myös päättää siirtää kanteluja toisille elimille.

Oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluvien kantelujen käsittelystä vastaa ensi kädessä lainopillisen koulutuksen saanut oikeusasiamiehen toimiston henkilökunta. Jokaiselle kantelulle nimetään tapauksen käsittelystä vastaava oma yhteyshenkilönsä.

Kun oikeusasiamies katsoo, ettei uusi kantelu täytä tutkittavaksi ottamisen perusteita tai ettei tutkimuksen käynnistäminen sellaisesta kantelusta, joka voitaisiin muutoin hyväksyä tutkittavaksi, ole riittävän perusteltua, oikeusasiamies perustelee päätöksensä ja antaa neuvoja aina, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Jos oikeusasiamies katsoo, että tutkimus olisi käynnistettävä, hän tutkii kantelijan väitteet huolellisesti ja selvittää, voitaisiinko ne ratkaista yksinkertaistetulla menettelyllä.

Yksinkertaistetut menettelyt ovat tavallisesti nopeampia ja vähemmän muodollisia täysimittaisiin tutkimuksiin verrattuna. Yksinkertaistettuihin menettelyihin kuuluu puhelintiedusteluja ja selvittäviä tutkimuksia, joiden ansiosta kantelija voi esittää huomautuksiaan oikeusasiamiehen väliaikaisesta kannasta, jonka mukaan laajemman tutkimuksen käynnistämiseksi ei välttämättä ole riittäviä perusteita. Oikeusasiamies voi myös päättää käynnistää tutkimuksen asiakirjojen nopealla tarkastuksella ja tehdä samankaltaisen pikaisen päätelmän asiaan liittyvien tosiseikkojen perusteella.

Täysimittaiset tutkimukset ovat välttämättömiä esimerkiksi silloin, kun kantelu ei ole kiireellinen tai kun se on monimutkainen tai edellyttää selvästi kyseessä olevien toimielinten eri aloihin erikoistuneiden yksikköjen osallistumista.

Oikeusasiamiehellä on useita vaihtoehtoja, jos hän päättää ratkaista asian kantelijan hyväksi. Hän voi ehdottaa kantelijaa tyydyttävää sovintoratkaisua tai antaa suositusluonnoksen,



jossa hän pyytää toimielintä korjaamaan hallinnollisen epäkohdan.

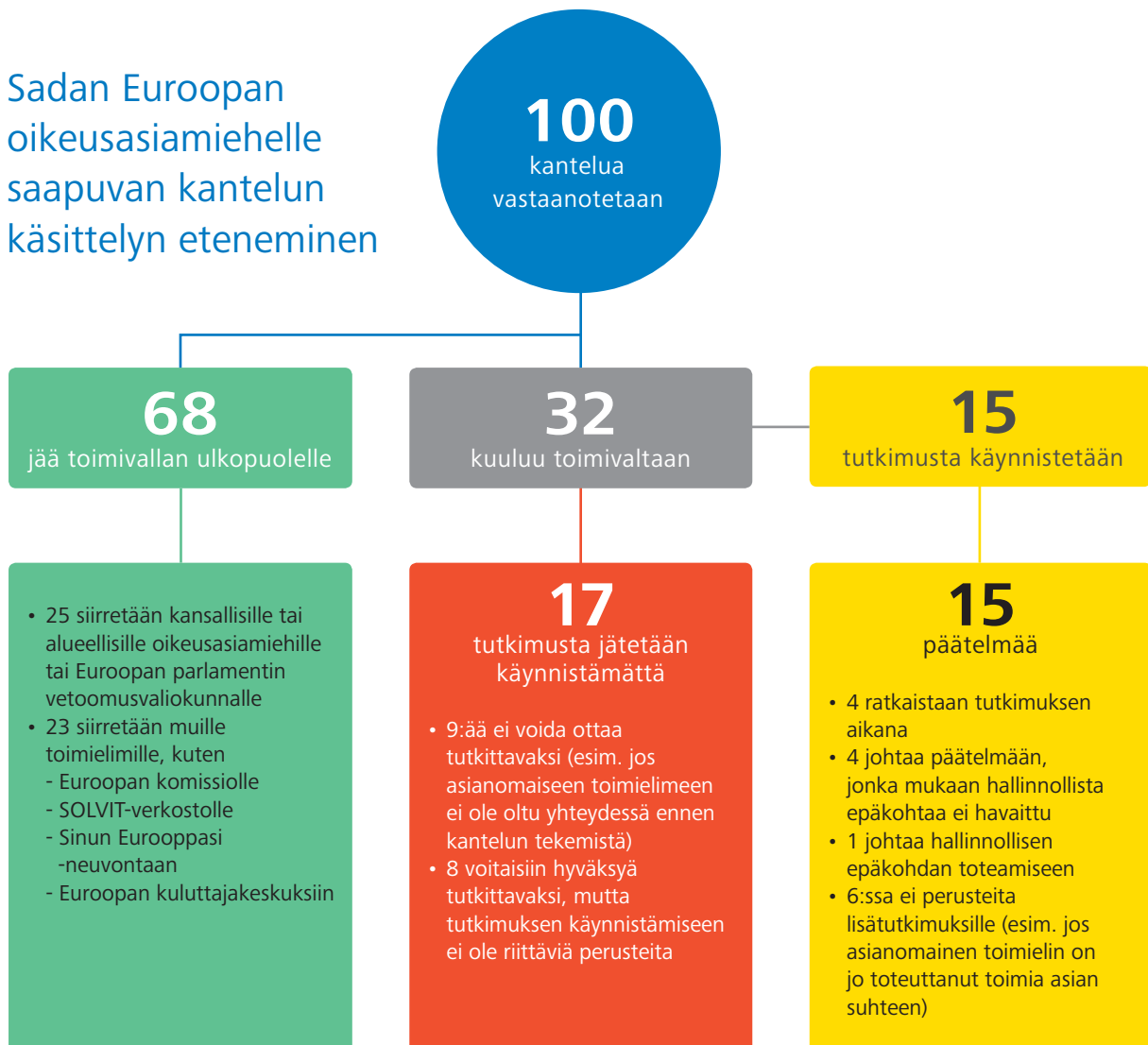
Jos ratkaisuun ei päästä, oikeusasiamies voi päättää esittää kriittisen huomautuksen. Hänen mielestään toimielintä on kuitenkin usein tarpeetonta arvostella virallisen hallinnollisen epäkohdan toteamalla, jos asianomainen toimielin päättää omasta aloitteestaan ratkaista kantelijan vaatimukset ennen kuin oikeusasiamies tekee ratkaisunsa.

Oikeusasiamiehellä on myös toimivalta käynnistää tutkimuksia omasta aloitteesta. Tätä valtaa käyttämällä oikeusasiamies voi

tutkia mahdollista hallinnollista epäkohtaa, jonka on tuonut esille henkilö, jolla ei ole oikeutta kannella oikeusasiamiehelle. Lisäksi oikeusasiamies voi käyttää tätä toimivaltaa puuttuakseen järjestelmän sisäisiin ongelmiin EU:n toimielimissä.

Euroopan oikeusasiamiehelle saapuu joka vuosi tuhansia kanteluja kansalaisilta, kansalaisjärjestöiltä, yrityksiltä ja muilta organisaatioilta. Oikeusasiamiehen henkilöstö varmistaa, että jokainen kantelu käsitellään nopeasti, huolellisesti ja palveluhenkisesti. Seuraavassa taulukossa esitetään, miten sadan kantelun käsittely tyypillisesti etenee.

Sadan Euroopan oikeusasiamiehelle saapuvan kantelun käsittelyn eteneminen

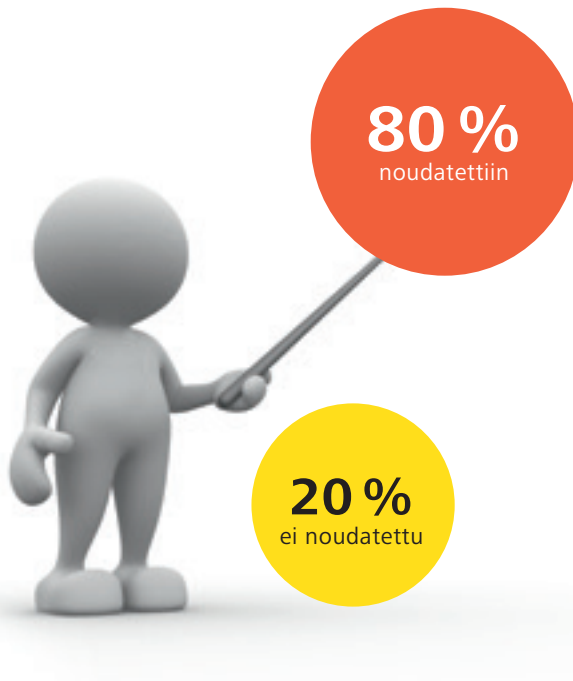




8 • Oikeusasiamiehen ehdotusten noudattaminen

Oikeusasiamies julkaisee joka vuosi kertomuksen, jossa selvitetään, miten EU:n toimielimet noudattavat oikeusasiamiehen ehdotuksia EU:n hallinnon parantamiseksi. Nämä ehdotukset annetaan sovintoratkaisujen, suositusluonnosten, lisähuomautusten, kriittisten huomautusten ja muiden esitysten muodossa.

Euroopan oikeusasiamiehen ehdotusten noudattaminen vuonna 2012



Vuonna 2012 annetusta kertomuksesta *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Tilanne korjattu? Näin EU:n toimielimet vastasivat oikeusasiamiehelle vuonna 2012) käy ilmi, että toimielimet noudattivat oikeusasiamiehen ehdotuksia 80 %:ssa tapauksista, ja osa toimielimistä sai tulokseksi täydet 100 %. **Komissiolla**, johon suurin osa oikeusasiamiehen tutkimuksista kohdistuu, tämä osuus oli 84 %.

ARVIOINTI: EU:n toimielimet antoivat 118 myönteistä vastausta oikeusasiamiehen esittämään 148 ehdotukseen vuonna 2012 päätetyissä tapauksissa.

Tietyissä toimielimissä myönteisten vastausten osuus oli 100 prosenttia. Erityisesti Euroopan keskuspankki, Euroopan lääkevirasto ja Euroopan tautienehkäisy- ja valvontakeskus tekivät erittäin rakentavaa yhteistyötä oikeusasiamiehen kanssa vuonna 2012.

Euroopan petostentorjuntavirasto #OLAF ansaitsee myös erityismaininnan menettelyjensä parantamiseen tähtäävistä toimista kansalaisten eduksi.

#EU #Administration

Euroopan keskuspankki (EKP), Euroopan lääkevirasto (EMA) ja Euroopan tautienehkäisy- ja -valvontakeskus (ECDC) tekivät yhteistyötä oikeusasiamiehen kanssa erityisen rakentavalla tavalla. Euroopan petostentorjuntavirasto (OLAF) pyrki merkittävin toimenpitein parantamaan menettelyjään kansalaisten hyödyksi.

Vuotta 2013 koskeva kertomus on saatavilla syksyllä 2014.



9 • Suhteet EU:n toimielimiin

Euroopan oikeusasiamies tapaa säännöllisesti EU:n toimielinten jäseniä ja virkamiehiä keskustellakseen tavoista, joilla hallinnon laatua voitaisiin parantaa, ja korostaakseen kantelujen hyvän käsittelyn tärkeyttä sekä varmistaakseen oikeusasiamiehen suositusten ja kertomusten asianmukaisen noudattamisen.

Oikeusasiamies O'Reilly esitti visionsa ja tulevat painopisteensä valintansa jälkeen vuonna 2013 järjestetyissä tapaamisissa. Yksi oikeusasiamiehen painopisteistä on tuoda esille kansalaisten huolia ja auttaa kaventamaan kuilua kansalaisten ja toimielinten välillä. Oikeusasiamies kertoi tekevänsä tämän lisäämällä oikeusasiamiehen toimiston työn näkyvyyttä ja tarkistamalla sisäisiä rakenteita ja kantelun käsittelyssä noudatettavia menettelyjä, jotta tehokkuutta saadaan parannettua kansalaisten hyväksi. Oikeusasiamies myös haastoi toimielimet pitämään riman erityisen korkealla tehokkuuden, avoimuuden, eettiseltä kannalta asianmukaisen käyttäytymisen ja vastuuvollisuuden suhteen, jos nämä haluavat voittaa kansalaisten luottamuksen. Oikeusasiamies lupasi tehdä tiivistä yhteistyötä toimielinten kanssa.

9.1. Euroopan parlamentti



Emily O'Reilly tapasi Martin Schulzin lokakuussa 2013.

Virkaan astumisensa jälkeen Emily O'Reilly tapasi Euroopan parlamentin puhemiehen Martin Schulzin ja pääsihteerin Klaus Wellen. Lisäksi oikeusasiamies antoi Euroopan parlamentin vetoamusvaliokunnalle erityiskertomuksen, joka koski Euroopan unionin jäsenvaltioiden operatiivisesta ulkorajayhteistyöstä huolehtivan viraston (Frontex) kieltäytymistä kantelujen käsittelymekanismin perustamisesta. Ilmoitettuaan aikovansa tehdä yhteistyötä Euroopan parlamentin kanssa ja toimia ennakoivasti komission ja muiden EU:n toimielinten kanssa kansalaisten oikeuksien ja etujen puolesta oikeusasiamies tapasi myös useita Euroopan parlamentin jäseniä yksi kerrallaan sekä parlamentin henkilöstöä.



Martin Schulz, Euroopan parlamentin puhemies Maltan tuskin odottaa Euroopan oikeusasiamiehen Emily O'Reillyn tapaamista Strasbourgissa.

9.2. Euroopan komissio



Emily O'Reilly tapasi José Manuel Barrosón lokakuussa 2013.

Koska suurin osa oikeusasiamiehen tutkimuksista kohdistuu joka vuosi [Euroopan komissioon](#), oikeusasiamiehen yksiköt pyrkivät merkittävin tavoin olemaan järjestelmällisesti yhteydessä komission jäseniin ja virkamiehiin.

Virkaan astuttuaan Emily O'Reilly tapasi Euroopan komission puheenjohtajan José Manuel Barrosón, institutionaalisista suhteista ja hallinnosta vastaavan komission varapuheenjohtajan Maroš Šefčovičín, pääsihteeri Catherine Dayn, [Euroopan petostentorjuntaviraston](#) pääjohtajan Giovanni Kesslerin, käännöstoimen pääosaston Rytis Martikonisin ja sisämarkkinoiden ja palveluiden pääosaston pääjohtajan Jonathan Faullin.

A screenshot of a tweet from Maroš Šefčovič (@MaroSefcovic) on October 14, 2013. The tweet is in English and says: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." The tweet has one reply and is retweeted by the European Ombudsman (@EUombudsman). The tweet is part of a thread of 10 tweets, as indicated by the "#10" in a blue circle at the top right of the screenshot.

Euroopan oikeusasiamies
Emily O'Reilly tapaa huomenna Euroopan komission varapuheenjohtajan, @MaroSefcovic, Brysselissä bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, Euroopan komission varapuheenjohtaja, institutionaalisista suhteista ja hallinnosta vastaava komission jäsen
Odotan kovasti tapaamistamme ja tulevaa yhteistyötä.

9.3. EU:n erillisvirastot

Edellisten noin 15 vuoden aikana eri puolille Eurooppaa on perustettu lukuisia [EU:n erillisvirastoja](#). Euroopan oikeusasiamiehellä on toimivalta toteuttaa oma-aloitteisia tutkimuksia, minkä perusteella oikeusasiamies on laatinut erillisvirastojen vierailuohjelman. Ohjelman ansiosta oikeusasiamies pääsee tutustumaan erillisvirastoihin ja korostamaan hyvän hallinnon, hyvän kantelujen käsittelyn ja palvelukulttuurin merkitystä. Oikeusasiamiehellä on myös tilaisuus määrittää parhaita käytäntöjä ja levittää niitä virastojen keskuudessa.

Puhuessaan Vilnassa Euroopan kansalaisten teemavuoden 2013 päätöstilaisuudessa oikeusasiamies käytti tilaisuutta hyväkseen ja keskusteli [Euroopan tasa-arvoinstituutin](#) (EIGE) johtajan Virginija Langbakkin ja muun henkilöstön kanssa.



Lisätietoja vierailuohjelmasta on [marraskuussa 2013 ilmestyneen](#), Euroopan oikeusasiamiesten verkoston uutiskirjeen artikkelissa *The European Ombudsman's visits to EU agencies – identifying and spreading best practices* (Euroopan oikeusasiamiehen vierailut EU:n erillisvirastoissa – parhaat käytännöt ja niiden levittäminen).

9.4. Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

Oikeusasiamies tekee EU:n lisäksi yhteistyötä myös muiden kansainvälisten organisaatioiden, kuten [Yhdistyneiden kansakuntien](#), kanssa erityisesti ihmisoikeuksien alalla. Osana [vammainen henkilöiden oikeuksista tehtyyn Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimukseen](#) liittyvää EU:n rakennetta oikeusasiamies huolehtii yleissopimuksen täytäntöönpanon suojelemisesta, edistämisestä ja seuraamisesta EU:n toimielinten tasolla. Euroopan oikeusasiamies hoitaa tätä tehtävää [Euroopan parlamentin](#), [Euroopan komission](#), [perusoikeusviraston](#) (FRA) ja [Euroopan vammaisfoorumin](#) (EDF) kanssa. Ne muodostavat yhdessä vammaisyleissopimukseen liittyvän EU:n rakenteen. Vammaisyleissopimus tuli voimaan EU:n osalta tammikuussa 2011.

Vuonna 2013 oikeusasiamies kuuli ensin EU:n rakenteen muita jäseniä laatiakseen monivuotisen työohjelman oikeusasiamiehen erityisestä asemasta. Hän kuuli myös [Euroopan oikeusasiamiesten verkostoa](#), [kansallisten ihmisoikeuslaitosten eurooppalaisen ryhmää](#) ja [kansallisten tasa-arvoelinten eurooppalaista verkostoa](#) (Equinet). Oikeusasiamiehen toimivaltaan kuuluu muun muassa vaatimus siitä, että EU:n toimielinten on varmistettava, että niiden yksiköt ovat esteettömiä ja saavutettavia

vammaisille henkilöille, että vammaiset henkilöt voivat saada tietoa toimielimiltä ja heillä on keinoja olla yhteydessä toimielimiin, että EU:n toimielinten työilmapiiri on avoin, osallistava ja vammaisten henkilöiden saavutettavissa ja että vammaiset voivat osallistua tehokkaasti ja täysimääräisesti poliittiseen ja julkiseen elämään.

Oikeusasiamies käynnisti vuonna 2013 tutkimuksen, joka koski parlamentin pyörtämää päätöstä vapauttaa yksi henkilöstönsä jäsenistä vuotuisesta henkilöstön kierrosta poikkeuksellisen perhetilanteen vuoksi. Oikeusasiamies käynnisti toisen tutkimuksen väitteistä, joiden mukaan [Europass-ansioluettelon](#) laatimista varten kehitetty työkalu, jota [Euroopan ammatillisen koulutuksen kehittämiskeskus](#) (Cedefop) hallinnoi, ei sovi näkövammaisten henkilöiden käyttöön. Näiden molempien tapausten käsittely on kesken, ja oikeusasiamies on kiinnittänyt asianomaisten toimielinten huomion vammaisyleissopimukseen.

Oikeusasiamiehen julkaistua EU:n jäsenvaltioiden virkamiehille kiinnostuksenilmaisupyynnön vuonna 2013 vammaisasioista vastaava kansallinen asiantuntija liittyi oikeusasiamiehen toimiston henkilöstöön vuoden 2014 alussa. Asiantuntija auttaa oikeusasiamiestä määrittämään vammaisiin liittyvän työohjelman ja löytämään tapoja, joilla kansalaiset ja EU:n henkilöstö voidaan tavoittaa paremmin tiedon jakamiseksi vammaisyleissopimukseen perustuvista oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kaikki oikeusasiamiehen julkaisut ovat olleet vuodesta 2013 lähtien saatavilla suurennettuna tekstinä tai ääniversioina pyydettyäessä. Vuoden aikana oikeusasiamies aloitti julkisen asiakirjarekisterin kehittämisen, jonka yhtenä tärkeänä perusteena on varmistaa, että näkövammaiset henkilöt voivat tutustua asiakirjoihin.



10 • Suhteet verkostoihin

Muille toimielimille ja elimille vuonna 2013 siirretyt kantelut, joissa Euroopan oikeusasiamies neuvoi kantelijaa kääntymään muun toimielimen tai elimen puoleen

Euroopan oikeusasiamiesten verkoston jäsen. Näistä



Euroopan komissio



Muu toimielin tai elin



Huomautus: Joissakin tapauksissa oikeusasiamies antoi kantelijalle useamman tyyppisiä neuvoja, joten prosenttiosuukien summa on siksi yli 100 %.

Euroopan oikeusasiamies tekee tiivistä yhteistyötä erilaisten verkostojen kanssa varmistaakseen, että EU:n oikeuteen liittyvät kansalaisten kantelut käsitellään nopeasti ja tehokkaasti.

Monet kantelija ottavat yhteyttä oikeusasiamieheen, kun heillä on ongelmia kansallisen, alueellisen tai paikallisen hallinnon kanssa. Tällaiset kantelut eivät kuulu oikeusasiamiehen toimivaltaan, ja ne koskevat usein väitettyä EU:n oikeuden rikkomista jäsenvaltioissa. [Euroopan oikeusasiamiesten verkostoon](#) kuuluvat kansalliset tai alueelliset oikeusasiamiehet pystyvät parhaiten hoitamaan monet tällaiset tapaukset. [Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta](#) on myös verkoston täysjäsen. Yksi verkoston tarkoituksista on helpottaa kantelujen nopeaa siirtämistä toimivaltaiselle verkoston jäsenelle eli joko kansalliselle tai alueelliselle oikeusasiamiehelle, vastaavalle elimelle tai Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnalle.



Haluan tehdä kantelun



Haluan pyytää lisätietoja

Euroopan oikeusasiamiehen interaktiivinen opas auttaa 20 000:ta kansalaista vuodessa löytämään sopivan elimen, johon ottaa yhteyttä ongelmansa ratkaisemiseksi.

Verkostossa on nykyisin 94 toimistoa 35:ssä Euroopan maassa. Siihen kuuluvat EU:n jäsenvaltioiden, hakijavaltioiden ja Euroopan talousalueeseen ja/tai Schengen-alueeseen kuuluvien muiden maiden kansalliset ja alueelliset oikeusasiamiehet ja vastaavat elimet sekä Euroopan oikeusasiamies ja Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta.

Verkostosta on hyötyä vaihdettaessa tietoja EU:n lainsäädännöstä ja parhaista käytännöistä seminaarien, kaksi kertaa vuodessa ilmestyvän uutiskirjeen ja verkkokeskusteluun ja asiakirjojen jakamiseen tarkoitetun Ekstranetin kautta.

Vuonna 2013 verkostossa keskusteltiin muun muassa vammaisten henkilöiden oikeuksista tehtyyn Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimukseen perustuvista Euroopan oikeusasiamiehen tehtävistä, oikeusasiamiesten oma-aloitteisista tutkimuksista, sosiaalisen median ottamisesta mukaan oikeusasiamiesten toimistojen viestintästrategiaan, kansallisiin ennaltaehkäiseviin mekanismeihin liittyvien tehtävien täytäntöönpanosta ja oikeusasiamiesten toimistoissa tehdyistä innovaatioista.



Vuonna 2013 Euroopan oikeusasiamies ja Irlannin oikeusasiamies järjestivät yhdessä Euroopan oikeusasiamiesten verkoston yhdeksännen kansallisen seminaarin. Seminaari pidettiin Dublinissa 15.–17. syyskuuta, ja siinä keskusteltiin erilaisista aiheista, muun muassa oikeusasiamiesten toimistoissa tehdyistä innovaatioista, säästöihin perustuvista uudistuksista ja kansalaisten merkityksen lisäämisestä.



Mitä teemme, kun kaivo on kuivunut ja ihmiset protestoivat ja valittavat meille – oikeusasiemiehille?

Riittääkö, että tarkastellaan pelkästään sellaisten järjestelmien hallintoa, joilla tuetaan henkilöitä ja perheitä, ja sivuutetaan poliittiset valinnat, jotka johtivat muiden järjestelmien hylkäämiseen tai niiden supistamiseen tai vähenemiseen, vai onko velvollisuutenamme osallistua jollakin tavalla poliittisia valintoja koskeviin keskusteluihin vaikkakin vain tavalla, jolla valitsemme tutkimukset ja pyrimme niissä sovitteluun?

Lue Emily O'Reillyn puhe, jonka hän pitää tänään Euroopan oikeusasiamiesten verkoston yhdeksänsessä kansallisessa seminaarissa: <http://bit.ly/1bok4n8>

Joissakin tapauksissa oikeusasiamies voi katsoa aiheelliseksi siirtää kantelun Euroopan komissiolle, SOLVIT-verkostolle tai Sinun Eurooppasi -neuvonnalle. SOLVIT on komission perustama verkosto, joka auttaa ihmisiä, jotka kohtaavat esteitä pyrkiessään käyttämään oikeuksiaan unionin sisämarkkinoilla. Sinun Eurooppasi -neuvonta on toinen EU:n laajuinen verkosto, jonka komissio on perustanut antamaan kansalaisille neuvoja EU:ssa elämiseen, työskentelyyn ja matkustamiseen liittyvissä asioissa. Ennen kantelun siirtämistä tai kantelijan neuvomista oikeusasiemiehen yksiköt pyrkivät kaikin keinoin selvittämään, mikä muu toimisto voisi parhaiten auttaa.



Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?

Oikeusasiemiehen julkaisu *Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa sinua?* sisältää lisätietoa vaihtoehtoisista oikeussuojakeinoista.



11 • Resurssit

11.1. Talousarvio

Oikeusasiamiehen talousarvio on EU:n talousarvion itsenäinen pääluokka. Se jakautuu kolmeen osastoon. Osastoon 1 sisältyvät palkat, korvaukset ja muut henkilöstöön liittyvät menot. Osastoon 2 sisältyvät kiinteistöt, irtain omaisuus, laitteet ja sekalaiset käyttömenot. Osastoon 3 sisältyvät toimiston yleisistä tehtävistä aiheutuvat menot. [Vuonna 2013 talousarvion mukaisia määrärahoja oli 9 731 371 EUR.](#)

Mahdollisimman tehokkaan varainhoidon varmistamiseksi oikeusasiamiehen sisäinen tarkastaja Robert Galvin tarkastaa määräajoin toimiston sisäiset valvontajärjestelmät ja sen varainkäytön. Kuten muidenkin EU:n toimielinten tapauksessa, [Euroopan tilintarkastustuomioistuim](#) tarkastaa myös oikeusasiamiehen toimiston tilit.

11.2. Resurssien käyttö

Oikeusasiamies laatii joka vuosi [vuotuisen hallintosuunnitelman](#), jossa määritellään konkreettiset toimet, jotka on toteutettava toimiston painopisteiden saavuttamiseksi. Vuoden 2013 hallintosuunnitelma oli kolmas, joka perustui oikeusasiamiehen [strategiaan toimikaudelle 2009–2014](#). Vuoden 2013 tavoitteina, kuten strategian muinakin vuosina, olivat kuunteleminen, tuloksellisuus, vakuuttaminen, viestiminen ja mukauttaminen. Vuotuisen hallintosuunnitelmaan sisältyvät keskeiset suoritusindikaattorit, joilla mitataan näiden tavoitteiden saavuttamista. Keskeisiä suoritusindikaattoreita ja niihin liittyviä tavoitteita tarkastellaan ja tarvittaessa tarkistetaan vuosittain.

Oikeusasiamies antaa myös [vuotuisen toimintakertomuksen](#). Vuotuisessa toimintakertomuksessa kerrotaan toiminnan tuloksista vuotuisessa hallintosuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden kannalta, toimintaa liittyvistä riskeistä, oikeusasiamiehen käytössä olevien resurssien hyödyntämisestä ja toimiston sisäisen valvontajärjestelmän toimivuudesta ja tehokkuudesta.



Tutustu Euroopan oikeusasiamiehen toimiston henkilöstöön. <http://europa.eu/!Xb99JR>

11.3. Oikeusasiamiehen henkilöstö

Oikeusasiamiehen toimistolla työskentelee erittäin pätevä ja kielitaitoinen henkilöstö. Näin varmistetaan, että se voi käsitellä hallinnollisia epäkohtia koskevat kantelut 24:llä EU:n virallisella kielellä ja lisätä tietoa oikeusasiamiehen työstä. Vuonna 2013 Euroopan oikeusasiamiehen toimiston henkilöstötaulukossa oli 67 virkaa.

Täydellinen ja säännöllisesti päivitettävä henkilöstöluettelo sekä yksityiskohtaista tietoa oikeusasiamiehen toimiston rakenteesta ja kunkin yksikön tehtävistä on saatavilla oikeusasiamiehen verkkosivustolla (www.ombudsman.europa.eu) EU:n 24 virallisella kielellä.



Euroopan oikeusasiamiehen henkilöstö.



Näin 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

Käy verkossa

Verkkosivusto: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Käy toimistolla

Jos haluat vieraila Euroopan oikeusasiamiehen toimistoilla Brysselissä tai Strasbourgissa, ota yhteyttä etukäteen.



Tämä Vuosikertomus on julkaistu Internetissä osoitteessa:

www.ombudsman.europa.eu



© Euroopan unioni, 2014

Kaikki valokuvat, videot ja kuvat © Euroopan unioni, ellei toisin mainittu.

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

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

Laadittu FrutigerNext- ja Palatino-kirjasinlajeilla.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-579-0 . ISSN 1680-3833 . doi:10.2869/37068 . QK-AA-14-001-FI-C

EPUB ISBN 978-92-9212-603-2 . ISSN 1680-3949 . doi:10.2869/41717 . QK-AA-14-001-FI-E

PDF ISBN 978-92-9212-555-4 . ISSN 1680-3949 . doi:10.2869/32731 . QK-AA-14-001-FI-N



us • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus • Vuosikertomus

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