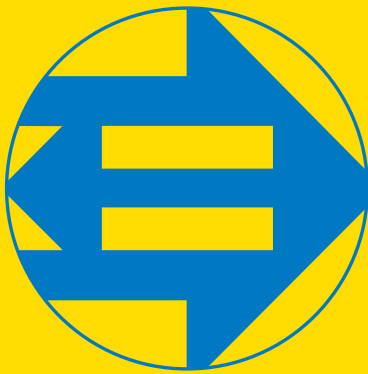




Euroopa  
Ombudsman  
**Ülevaade**  
2012

ET



## Hea lugeja!

Mul on hea meel tutvustada teile ombudsmani tegevust kajastavat dokumenti *Ülevaade 2012*. See sisaldab kokkuvõtet institutsiooni eelmise aasta olulisematest sündmustest ning peamistest eelseisvatest probleemidest ja võimalustest.

### Rekordiliselt palju kaebusi ja uurimisi

2012. aasta oli ombudsmani ja tema töötajate jaoks eriti kiire aasta, mil algatati ja lõpetati rekordiline arv uurimisi. Kokku algatati 465 uurimist, mis on 18% rohkem kui 2011. aastal (396). Lõpetatud uurimiste arv suurenes eelmise aastaga võrreldes 23% ning saavutas 390 juhtumiga uue rekordi. Üldisemas plaanis aitas ombudsman sarnaselt 2011. aastaga otseselt rohkem kui 22 000 kodanikku, käsitledes nende kaebusi (2 442 juhtumit), vastates teabenõuetele (1 211) ja andes nõu meie veebilehe interaktiivse juhendi kaudu (19 281). Laiendasime veelgi kodanikele suunatud tegevust, avaldades videoklipi, mis on kättesaadav nii meie veebilehel kui ka YouTube'is.



© Euroopa Liit

Tänu interaktiivse juhendi kaudu antud kasulikule nõule langes Euroopa Ombudsmani pädevusalast välja jäävate kaebuste arv (1 720) kümne aasta madalaimale tasemele. 2012. aastal tõhustasime ja kiirendasime ka kaebuste käsitlemise menetlust. Jätkuvalt lõpetasime enamiku uurimistest (69%) ühe aastaga, parandades 2011. aastaga võrreldes (66%) veidi oma tulemust.

Kõige tavalisem nõu, mida ombudsmani büroo andis, eelkõige interaktiivse juhendi kaudu, oli võtta ühendust Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmega. Peaaegu 60% 2012. aastal töödeldud kaebustest jäi võrgustiku liikmete pädevusse. Võrgustiku liikmete vahelise koostöö edendamiseks korraldasime ühiselt Brüsselis ja Strasbourgis seminarid vastavalt piirkondlikele ombudsmanidele ja riiklike ombudsmanide büroode kontaktametnikele.

### Hea aasta Euroopa Liidu haldusasutustega tehtud koostöö osas

Esimest korda saame 2012. aastal anda konkreetse vastuse küsimusele, kui edukas on Euroopa Ombudsman. Eelmisel aastal koostatud kahes väljaandes – kriitiliste ja lisamärkuste alusel võetud järelmeetmete uuringus ja uues nõuetelevastavuse aruandes – järeldati, et neljal juhul viiest järgivad ELi asutused ombudsmani soovitusi. Kuigi see tulemus on muljetavaldav, jätkan vastavalt oma missioonile jõupingutusi institutsioonides kõrgeimate käitumisstandardite juurutamiseks. Seda eesmärki silmas pidades

Euroopa Ombudsman uurib Euroopa Liidu institutsioonide, organite ja asutuste vastu esitatud haldusliku omavoli kaebusi. Ombudsmanile võib esitada kaebuse Euroopa Liidu kodanik, resident või liikmesriigis registreeritud ettevõtte või ühendus. Ombudsman pakub kiiret, paindlikku ja tasuta võimalust Euroopa Liidu haldusasutustega tekkinud probleemide lahendamiseks. Täiendava teabe saamiseks Euroopa Liidu kõikides ametlikes keeltes külastage veebilehte (<http://www.ombudsman.europa.eu>), kust leiate ka käesoleva *ülevaate*, selles viidatud juhtumid ja täieliku *2012. aasta aruande*, mis on inglise keeles kättesaadav 2013. aasta maist ja kõikides ametlikes keeltes 2013. aasta juulist.



avaldas ombudsman viis avaliku teeninduse põhimõtet, millest ELi teenistujad peaksid käitumisel juhinduma. Juhtisin tähelepanu nendele põhimõtetele kohtumisel komisjoni peadirektoritega märtsis, rõhutades eelkõige, et ajal, mil EL seisab vastamisi suure kriisiga, võivad need põhimõtted aidata suurendada kodanike ja institutsioonide vahelist usaldust. Meie seni kõige suurem sidusrühmade üritus andis kodanikele võimaluse arutada parlamendi, komisjoni ja ELi nõukogu presidentidega teemal „Euroopa kriisis: kuidas võita kodanike usaldust“, mis taaskord esindas ombudsmani missiooni juhtprintsipi suurendada usaldust kodanike ja liidu vahelise dialoogi kaudu.

### Kasulik aasta kodanike õiguste jaoks

Suhete edendamiseks ELi institutsioonide ja kodanike vahel uuris ombudsman koos ELi haldusõiguse uurimisõrgustikuga (ReNEUAL) märtsis Brüsselis toimunud konverentsil võimalust võtta vastu ELi institutsioonide, organite ja asutuste üldine haldusmenetluste eeskirjade kogum. Kodanike jaoks tehtava töö parandamiseks osales ombudsman Euroopa Kvaliteedijuhtimise Sihtasutuse (EFQM) korraldatud projektis. Tulemus ja ka protsess ise osutusid äärmiselt kasulikeks. Tänu kolme kindlakstehtud parandamisprioriteedi edukale täitmisele tunnustab Euroopa Kvaliteedijuhtimise Sihtasutus ombudsmani nüüd märkega „Suurepärase“.

Ombudsmani vastutust puudega inimeste õiguste eest tunnustati nõukogu otsuses, millega kinnitatakse ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni raames ELi tasandi raamistik. Koos nelja teise asutusega, sealhulgas parlamendi petitsioonikomisjoniga, töötab ombudsman konventsiooni kaitsmise, edendamise ja selle rakendamise jälgimise nimel. On selge, et peame olema oma tegevuses ambitsioonikad, ennetavad ja laiahaardelised, et tagada ELile juhtiv koht nii konventsioonis kui ka põhiõiguste hartas sätestatud puudega inimeste õiguste austamise tagamisel.

Eespool kirjeldatud tegevus tähendab, et 2012. aasta lõpuks oleme saavutanud head tulemused seoses ombudsmani käimasoleva ametiaja (2009-2014) strateegias antud lubadustega. Kuna strateegia üks üldeesmärke on tagada Euroopa kodanikele nende õiguste täieulatuslik kasutamine, oleme valmis selle täitmise nimel töötama 2013. aastal, mis on Euroopa kodanike aasta, uue energia ja innukusega.

Strasbourg, 31. jaanuar 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Euroopa Liit, 2013

Hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel paljudamine on lubatud, tingimusel et viidatakse allikale.  
Kujundus ja küljendus: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Taani, ning EntenEller A/S, Valby, Taani.  
Kasutatud fondid: FrutigerNext ja Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-457-1 . ISSN 1831-3566 . doi:10.2869/11704

QK-AD-13-001-ET-C

### Euroopa Ombudsman

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

Käesolev ülevaade on avaldatud Internetis järgmisel aadressil:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Väljaanne talitus

## 2012. aasta tähtsamad juhtumid

2012. aastal lõpetatud kümme tähtsat juhtumit on suurepäraseks näideteks parimast tavast. Kuus juhtumit käsitlevad läbipaistvust ning üks põhiõiguste hartat. Tähtsamates juhtumites käsitletakse ka värbamise, kodanike austamise ja hüvitamise teemasid.

### Läbipaistvus

Juhtumiga **2016/2011/AN** seoses nõustus **Euroopa Keskpank** (EKP) ombudsmani soovitusel esitada kaebuse esitajale teave, mida viimane soovis seoses EKP-lt Hispaania valitsusele saadetud kirja sisuga. Juhtumi lõpetamisel soovitas ombudsman EKP-l jätkata läbipaistvuse käsitlemist mitte üksnes õigusliku nõudena, vaid ka kui võimalusena suurendada kodanike silmis oma legitiimsust.

Ombudsmanil oli hea meel üldiste ja institutsiooniliste meetmete üle, mis pakuti välja omaalgatusliku uurimise **OI/3/2011/KM** raames. See oli seotud **nõukogu** suutlikkusega vastata kordustaotlustele määruses 1049/2001 (üldsuse juurdepääsu kohta dokumentidele) sätestatud tähtaegade jooksul.

Ka **komisjon** kavandas mitu meetet määruse 1049/2001 järgimise parandamiseks pärast seda, kui ombudsman palus tal selgitada, milliseid samme kavatakse asutada seoses tema uurimisega juhtumi **849/2010/KM** raames. Samuti võimaldas komisjon juurdepääsu asjakohastele dokumentidele ja palus viivituse pärast vabandust. Juhtumi **1161/2010/BEH** puhul avaldas komisjon täielikult kaebuse esitaja nõutud dokumendid ja tunnistas, et tekkinud viivitus oli põhjendatu.

Juhtumi **2493/2008/FOR** puhul nõustus **Euroopa Raviamet** (EMA) lubama üldsusele juurdepääsu aknevastase ravimiga seotud kõrvalmõjude aruannetele. EMAGA oli seotud sarnane oluline juhtum ka 2011. aastal.

Juhtumi **808/2011/MHZ** raames kiitis ombudsman **Euroopa Ülemkogu** vabanduse palumise eest kodanikult, kes oli ülemkogu poole pöördunud murega ametiautode kasutamise pärast. Ombudsman leidis, et Euroopa Ülemkogu siiras vabandus esindab ELi halduse parimat tava, näidates austust kodanike vastu.

### Põhiõiguste harta

Vastuseks omaalgatuslikule uurimisele **OI/3/2008/FOR** lubas komisjon reformida oma varajase hoiatamise süsteemi – arvutipõhist teabesüsteemi, mille eesmärk on teha kindlaks ohud ELi finantshuvidele ja mainele. Ombudsman nõudis, et varajase hoiatamise süsteemis osalevate isikute õigusi, eriti hartas sätestatud põhiõigusi (näiteks õigus ärakuulamisele ja õigus toimikuga tutvuda) tuleb kaitsta, sealhulgas enne hoiatamissüsteemi reformimist.

### Toetused

**Komisjon** nõustus juhtumi **53/2010/OV** puhul hüvitama valitsusvälisele organisatsioonile üle 100 000 EUR vastusena väidetele, et komisjon oli rikkunud õiguspärase ootuse põhimõtet, jättes arvestamata vastastikku kokku lepitud kuludest teatamise meetodid.

### Viisakus

Vastuseks juhtumile **882/2009/VL**, mis põhines solvaval teatel, mis saadeti kaebuse esitaja abikaasale seoses väidetavalt liigselt makstud peretoetuste tagasinõudemenetlusega, esitas komisjon (i) vabandava kirja ja pakkumise maksta 500 EUR hüvituseks moraalset kahju eest ning (ii) korraldas mitu sisemist koolitussessiooni, et rõhutada eetika ja teeninduskultuuri tähtsust.

### Töölevõtmine

Pärast ombudsmani sekkumist juhtumi **371/2010/(MF)AN** korral võttis komisjon vastu uue riiklike diplomite tunnistamise poliitika, et võtta arvesse erinevaid riiklikke tavasid. Samuti kuulutas ta kaebuse esitaja asjakohastele ametikohtadele sobivaks.

## Kui palju oli kaebusi ja uurimisi?

Ombudsman registreeris 2012. aastal 2 442 kaebust, millest 740 kuulusid tema pädevusse. Võrdluseks: 2011. aastal registreeris ombudsman 2 510 kaebust, millest 698 kuulusid tema pädevusse. Ombudsman algatas 465 uurimist (2011. aastal 396) ja lõpetas aasta jooksul 390 uurimist (2011. aastal 318). Kokku tegeles ombudsman rohkem kui 3 671 kaebuse ja teabenõudega, 2011. aastal oli neid 3 828.

### Mis meetmeid ombudsman võttis?

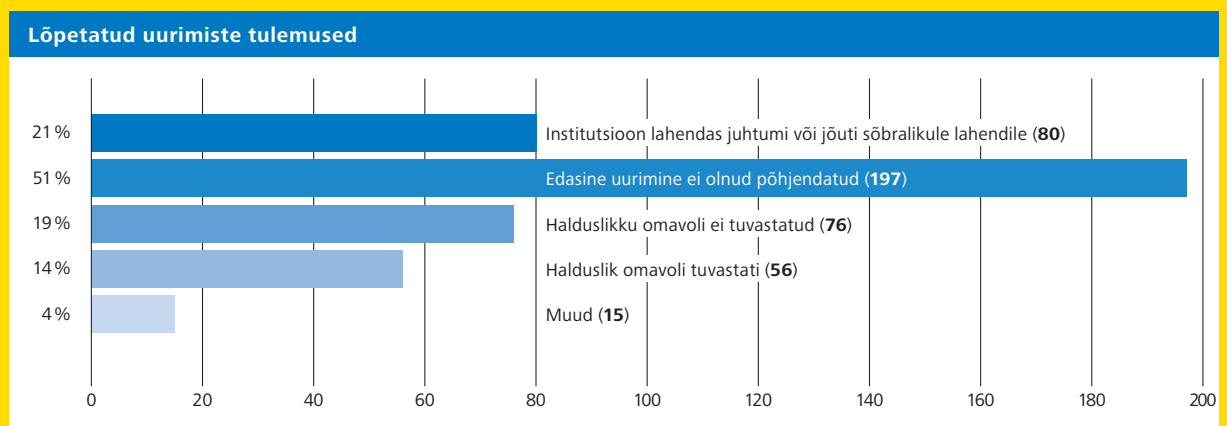
Enam kui 75%-l juhtumitest (1 854 juhtumit)<sup>1</sup> sai ombudsman kaebuse esitajat aidata, algatades uurimise, edastades juhtumi pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda. 52%<sup>2</sup> juhtumitest, mille ombudsman edastas või mille puhul ta andis nõu, suunati mõnele Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmele, st riiklikule või piirkondlikule ombudsmanile, või Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjonile. Ombudsman edastas 11% kaebustest komisjonile. 43%-l juhtumitest julgustas ombudsman kaebuse esitajat võtma ühendust muude asutustega, nt SOLVITiga. See kogu ELi hõlmav võrgustik tegeleb piiriüleste probleemidega, mis tekivad siis, kui riigiasutused kohaldavad ELi õigusakte liikmesriikides valesti.

### Kaebuste esitajad 2012. aastal lõpetatud uurimistes

Äriühingud, ühendused ja muud juriidilised isikud	14,7%	(56)
Kodanikud	85,3%	(324)

### Uurimiste tulemused

2012. aastal lõpetatud 89 juhtumi korral saavutati positiivne tulemus, st asjaomane institutsioon lahendas juhtumi, nõustus sõbraliku lahendiga või aktsepteeris soovitusel projekti. Halduslikku omavoli ei tuvastatud 76 juhtumi korral, ent tuvastati 56 juhtumi korral. Institutsioon aktsepteeris soovitusel projekti osaliselt või täielikult üheksal juhul (2011. aastal 13 juhul), samas kui 47 juhtumit lõpetati kriitilise märkusega. 30 juhtumi korral tegi ombudsman lisamärkusi, et aidata edasist tööd paremaks muuta 2012. aastal esitas ta Euroopa Parlamendile ühe eriaruande.



Märkus i. Mõnel juhul lõpetati uurimine kahel või enamal põhjusel. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui 100%.

Märkus ii. Ühel juhul, kui ombudsman tuvastas haldusliku omavoli, lõpetas ta uurimise kriitilise märkuse ja soovitusel projektiga, mida institutsioon täielikult aktsepteeris.

1. See arv hõlmab 95 kaebust, mis registreeriti 2011. aasta lõpus, kuid mida menetleti 2012. aastal. See ei hõlma 18 kaebust, mis registreeriti 2012. aasta lõpus ja mida aasta lõpus veel menetleti, et määrata kindlaks võetav meede.

2. Koguprotsent on rohkem kui 100%, kuna mõnel juhul andis ombudsman kaebuse esitajale rohkem kui üht liiki nõuandeid.

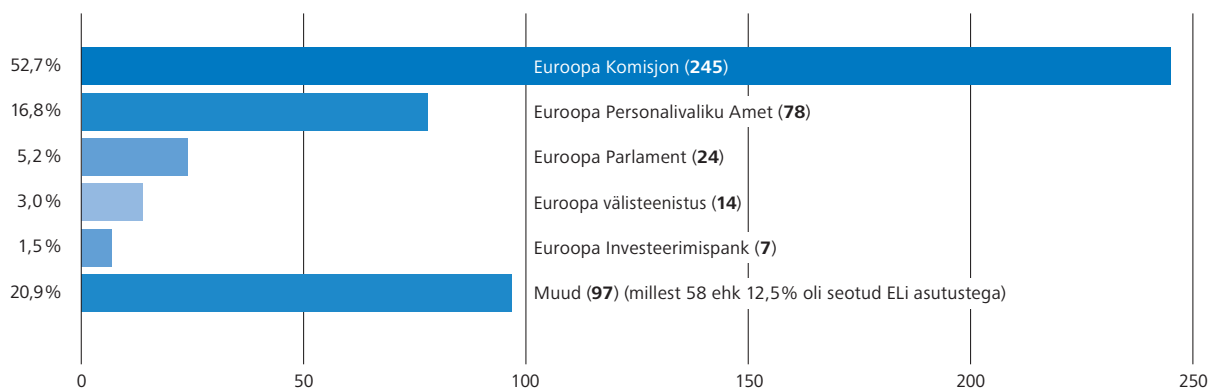
### Mis institutsioonide, organite või asutuste suhtes uurimisi korraldati?

Enamik 2012. aastal algatatud uurimisi (245 juhtumit) oli seotud Euroopa Komisjoniga (52,7%). 2011. aastal oli see arv 231 (58%). Kuna komisjoni puhul on tegemist Euroopa Liidu peamise institutsiooniga, kes teeb kodanikele otsest mõju avaldavaid otsuseid, siis on üsna ootuspärane, et komisjon on ka kaebuste peamine sihtmärk. Teisel kohal oli Euroopa Personalivaliku Amet 78 uurimisega (2011. aastal 42). Järgnes Euroopa Parlament 24 uurimisega (2011. aastal 16).

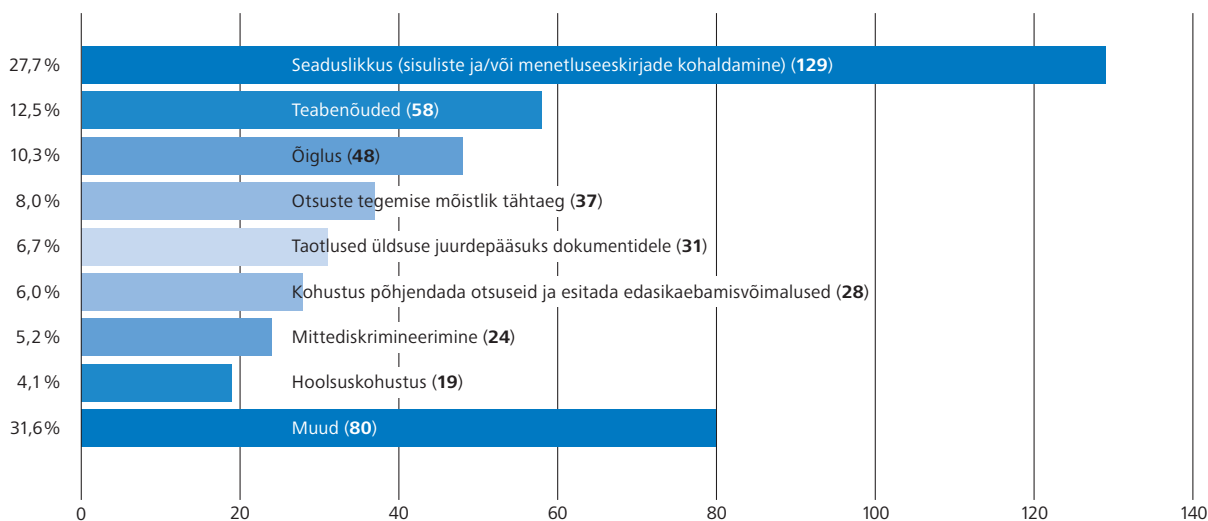
### Mis liiki halduslikku omavoli uuriti?

Haldusliku omavoliga on tegemist siis, kui institutsioon ei tegutse vastavalt seadusele, ei järgi hea haldustava põhimõtteid või rikub põhiõigusi. Peamised haldusliku omavoli liigid, mida ombudsman 2012. aastal uuris, käsitlesid seaduslikkust, teabenõudeid, õiglust ning otsuse tegemise mõistlikku tähtaega.

#### Uurimisalused institutsioonid ja asutused



#### Väidetav halduslik omavoli



Märkus. Mõnel juhul uuriti ühe uurimise käigus kaht või enamat väidetava haldusliku omavoli liiki. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui 100%.

## Millistest riikidest saadi kaebusi?

Järgmisest tabelist on näha, millisest riigist pärinevad ombudsmanile 2012. aastal esitatud kaebused. Nagu näha kaebuste suhtarvust, ei ole teatavast liikmesriigist pärit kaebuste arv tingimata proportsionaalne selle riigi elanike arvuga.

Riik	Kaebuste arv	Suhtarv
Luksemburg	39	16,0
Küpros	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgia	182	3,5
Sloveenia	31	3,2
Iirimaa	50	2,3
Bulgaaria	66	1,7
Ungari	76	1,6
Hispaania	340	1,5
Portugal	77	1,5
Leedu	23	1,3
Kreeka	74	1,3
Läti	16	1,3
Slovakkia	34	1,3
Taani	34	1,3
Poola	235	1,2
Austria	45	1,1
Eesti	7	1,0
Soome	25	0,9
Rootsi	38	0,9
Tšehhi Vabariik	42	0,8
Saksamaa	273	0,7
Madalmaad	51	0,6
Rumeenia	58	0,5
Ühendkuningriik	162	0,5
Prantsusmaa	138	0,4
Itaalia	118	0,4
Muud riigid	138	
Teadmata	26	

Märkus. Kaebuste suhtarv on saadud igast liikmesriigist laekunud kaebuste protsendi jagamisel liikmesriigi rahvaarvu osatähtsusega kogu ELi rahvastikust. Saadud arv on suurem kui 1 juhul, kui asjaomane liikmesriik on esitanud ombudsmanile rohkem kaebusi, kui võiks riigi rahvaarvu põhjal eeldada. Suhtarv on ümardatud esimese komakohani.

Suhtarv (% kaebuste / % rahvastik)



Kui soovite käesolevat trükist lugeda suures kirjas, siis võtke palun ühendust Euroopa Ombudsmani bürooga. Samuti püüame taotluse korral edastada audioversiooni.

