



Euroopa  
Ombudsman

Ülevaade  
**2010**

## Hea lugeja!

Mul on hea meel tutvustada teile ombudsmani tegevust kajastavat dokumenti *Ülevaade 2010*. Selles väljaandes on esitatud ülevaade kaebuste esitajate jaoks eelmisel aastal saavutatud kõige olulisematest lahendustest ning institutsiooni peamistest probleemidest ja võimalustest.

### Euroopa Ombudsmani 15 tegevusaastat

Selles väljaandes esitletakse institutsiooni uut visuaalset identiteeti, mis võeti kasutusele meie institutsiooni 15. aastapäeval – 27. septembril 2010. Olen kindel, et meie uus visuaalne identiteet aitab meil esitada kuvandit institutsioonist, mis on ligipääsetav, õiglane ja kodanikeskne. Oma aastapäeva üritusel esitleti lisaks sellele ombudsmani 2009.-2014. aasta mandaadi strateegiat. Strateegias tuuakse välja mitmed eesmärgid ja prioriteetid, mis on kavandatud ombudsmani kõige olulisemate eesmärkide saavutamiseks – esiteks, tagada Euroopa Liidu kodanikele võimalus nende õigusi täielikult kasutada ja teiseks, parandada Euroopa Liidu halduse kvaliteeti. Strateegia on kättesaadav meie veebisaidil 23 keeles.



© Euroopa Liit

### 2010. aastal saavutatud lahendused kaebuse esitajate jaoks

2010. aastal tegime nimetatud eesmärkide saavutamiseks suuri edusamme – üle poolte lõpetatud juhtumite korral aktsepteeris asjaomane institutsioon sõbralikku lahendit või lahendas juhtumi ning veel seitse juhtumit lõpetati pärast seda, kui institutsioon aktsepteeris soovitusel projekti. Allpool tutvustatud kümme eeskujulikku juhtumit on näited parimast tavast kaebustele vastamisel. Eraldi soovin tänada institutsioone tervikuna nende pingutuste eest, mis on tehtud kaebuste käsitlemise käigus saadud põhjalike teadmiste omandamise tagamisel terves ametkonnas. Hea näitena 2010. aastast võib tuua Euroopa Ravimiameti. Dokumentidele juurdepääsu uute põhimõtete vastuvõtmise ja avaldamisega astus Euroopa Raviamet tähtsa poliitilise sammu ning andis sellega kahele minu soovitusel ulatuslikuma mõju.

Euroopa Parlamendile esitasin 2010. aastal ühe eriettekande Euroopa Komisjoni suutmatuse kohta teha siiralt ja heas usus koostööd ombudsmaniga asjaomase juhtumi käsitlemisel. Positiivse poole pealt võib välja tuua selle, et kriitilisi märkusi tuli esitada vaid 33 juhul, võrrelduna 35 juhuga 2009. aastal ja 44 juhuga 2008. aastal. Avaldan ka edaspidi aastaülevaateid järeelmeetmetest, mida institutsioonid võtavad vastusena kriitilistele märkustele ja lisamärkustele, kusjuures minu eesmärk on paremini kontrollida seda, kuidas institutsioonid hakkavad veelgi enam järgima hea haldustava põhimõtteid.



Üle 19 000 inimese kasutas meie veebisaidil interaktiivset juhendit, et saada nõu kõige sobivama heastamisvahendi kohta. Kuna järjest rohkem inimesi leidis ise õige adressaadi, saime 409 nn mandaadivälist kaebust vähem. Selle tulemusel vähenes kaebuste koguarv 3 098-lt 2009. aastal 2 667-le 2010. aastal. Enam kui 70 %-l juhtudest suutsime kaebuse esitajat aidata uurimise algatamisega, juhtumi edastamisega või andes nõu. Rohkem kui 50 % juhtumitest kuulus mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme pädevusse, mis tõestab taas kord meie koostöö väärtust sellel tasandil. 2010. aastal võtsime võrgustiku jaoks kasutusele uue visuaalse identiteedi, et tõsta teadlikkust olulisest teenusest, mida riiklikud ja piirkondlikud ombudsmanid kodanikele pakuvad.

### Lissaboni leping – aasta hiljem

Minu tagasivalimisel ombudsmaniks 2010. aasta jaanuaris teatasin, et üks mu põhiprioriteete on aidata kindlustada, et Euroopa Liit tagaks kodanikele Lissaboni lepinguga lubatud hüved. 2010. aasta alguses vastasin üldsusega konsulteerimise raames küsimusele, kuidas Euroopa kodanikualgatus võiks tegelikkuses toimida. Aitasin edendada institutsioonides põhiõiguste harta kohaldamist, korraldades eelkõige uurimisi sellistel teemadel, nagu

põhiõigus heale haldusele, sealhulgas õigluse oluline põhimõte, puuetega inimeste õigused ning õigus pääseda juurde dokumentidele. Seoses viimatinimetatuga oli ka 2010. aastal uurimiste sisuks kõige sagedamini läbipaistvus, kusjuures seda küsimust käsitles 33 % kõikidest uurimistest.

Kaebuste põhjal algatasin 323 uurimist, võrrelduna 2009. aastal algatatud 335 uurimisega. Seoses süsteemsete probleemidega parlamendis, nõukogus, komisjonis ja Euroopa Personalivaliku Ametis (EPSO) algatati kuus omaalgatuslikku uurimist. 2011. aastal ootan institutsioonidelt konstruktiivset tagasisidet nimetatud uurimiste käigus tõstatatud tähtsate küsimuste kohta.

Strasbourg, 31. jaanuar 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Euroopa Ombudsman uurib Euroopa Liidu institutsioonide, organite ja asutuste vastu esitatud kaebusi haldusliku omavoli kohta. 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 23 ametlikus keeles külastage palun veebisaiti <http://www.ombudsman.europa.eu>, kust leiata ka käesoleva *ülevaate*, siin avaldatud juhtumid ja lisaks täieliku *2010. aasta aruande*, mis on inglise keeles kättesaadav 2011. aasta maist ja kõikides ametlikes keeltes 2011. aasta juulist.

## Valik 2010. aasta juhtumitest

Järgmised juhtumid hõlmavad 2010. aastal käsitletud kaebuste põhikategoriaid ning samuti kõiki kõnealuse aasta eeskujulikke juhtumeid, mis on esile toodud sinise tekstiga.

### Läbipaistvus

Euroopa Ravimiamet andis juurdepääsu kahte rasvumisvastast ravimit käsitlevatele dokumentidele ning seejärel võttis vastu ja avaldas uued põhimõtted, mille eesmärk on anda veelgi ulatuslikum juurdepääs tema valduses olevatele dokumentidele (2560/2007/BEH).

Pärast ajakirjaniku esitatud kaebust oli Euroopa Parlament nõus andma juurdepääsu dokumentidele, mis on seotud Brüsselis asuvate teatud hoonete parlamendipoolse omandamise rahastamisega ning andis täiendavat teavet välisfinantseerimise kindlustamisel järgitud menetluse kohta (793/2007/BEH).

Euroopa Investeerimispank võttis ühendust Tadžikistani ametiasutustega eesmärgiga võimaldada juurdepääs raamlepingule, mille kohta esitas taotluse valitsusväline organisatsioon. Tadžikistani ametiasutused avaldasid lepingu ja järgmisel päeval teavitas investeerimispank sellest kaebuse esitajat (2145/2009/RT).

Seoses Hispaanias asuva Granadilla tööstussadama arendust käsitlevate dokumentide juhtumiga juhtis ombudsman tähelepanu asjaolule, et kui liikmesriigid soovivad, et komisjon ei avaldaks neilt saadud dokumente, siis peavad nad esitama ELi läbipaistvuse eeskirjadel põhinevad veenvad argumentid. Ombudsman tervitas komisjoni otsust avaldada selle juhtumiga seotud komisjonisisesed dokumendid (355/2007/FOR).

### Rikkumismenetlused

Ombudsman kritiseeris komisjoni, kuna see ei suutnud oma kaalutusõiguse kasutamise selgitamiseks esitada õigeid, selgeid ja arusaadavaid põhjuseid, kui lõpetas Austria vastu esitatud rikkumismenetluse, mis käsitles metsloomade tsirkuses pidamise täielikku keeldu (3307/2006/JMA).

### Lepingud ja pakkumised

Komisjon maksis Saksamaa ühendusele 6 025 EUR ning lisaks 1 586 EUR intressidena pärast seda, kui ombudsman palus komisjonil üle vaadata kaebuse esitaja väite, et komisjon oli projekti lõppmakset ebaõiglaselt vähendanud (3249/2008/KM).

### Puuetega inimeste õigused

Komisjon andis reserveeritud parkimiskoha puudega ametnikule tema karjääri viimaseks kaheks aastaks. Raske õnnetuse üleelanud ametnik väitis, et komisjon ei käsitlenud tema parkimiskohataotlust õiglaselt ja nõuetekohaselt (1226/2008/OV).

Nõukogu ametnike ülalpeetavate puudega pereliikmete toetamist käsitleva juhtumi korral leidis ombudsman, et nõukogu oli rakendanud täiel määral asjaomaseid seadusega ettenähtud õigusi, näinud nende õiguste täitmiseks ette asjakohased sisemeetmed ning võtnud lisameetmed, mis andsid personalieeskirjades tagatud õigustega võrreldes suuremad õigused (129/2009/VL).

### Töölevõtmine

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee nõustus maksma kaebuse esitajale 3 965 EUR selliste materiaalsete kulude hüvitamiseks, mida kaebuse esitaja kandis pärast seda, kui komitee talle ekslikult teatas, et ta on valitud ametikohale (2924/2007/TS).

### Õiglus

Hariduse, Audiovisuaalvaldkonna ja Kultuuri Täitevamet tühistas oma 2 364 EUR suuruse tagastusnõude ning maksis kaebuse esitajale lisaks 2 722 EUR pärast seda, kui ombudsman juhtis tähelepanu asjaolule, et valitsusväline organisatsioon on teinud ilmse vea toetusavalduse täitmisel (255/2009/JF).

Komisjon tühistas abiteenistujale tehtud makse tagasinõudmise pärast seda, kui ombudsman kutsus komisjoni üles vastutama oma korduvate vigade eest. Kaebuse esitaja oli juhtinud tähelepanu samuti oma keerulisele finantsolukorrale (906/2009/JF).

### Institutsioonilised ja poliitilised küsimused

Euroopa Lennundusohutusamet vabandas kaebuse esitaja ees ja vaatas uuesti üle oma ametlikud hoiatused pärast seda, kui ombudsman leidis, et antud juhtumi asjaolusid arvestades oli hoiatus ebaproportsionaalne, alandav ja potentsiaalselt ebaseaduslik. Peale selle teatas amet ombudsmanile, et kavatseb teha ettepaneku muuta kohaldatavaid õigusakte (1182/2009/JF).

## Kui palju oli kaebusi ja uurimisi?

Ombudsman registreeris 2010. aastal 2 667 kaebust, millest 744 oli esitatud tema mandaadi raames (2009. aastal 3 098 kaebust, millest 727 oli esitatud ombudsmani mandaadi raames). Ombudsman algatas 335 uurimist (2009. aastal 339) ja lõpetas aasta jooksul 326 uurimist (2009. aastal 318). Kokku tegeles ombudsman rohkem kui 3 700 kaebuse ja teabenõudega.

### Mis meetmeid ombudsman võttis?

Enam kui 70 % (1 997) menetletud juhtumite korral suutis ombudsman kaebuse esitajat aidata uurimise algatamisega, juhtumi edastamisega pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda.

Juhtumite edastamise ja nõustamise korral suunati 50 % kaebuse esitajatest mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme juurde, st liikmesriigi riikliku või piirkondliku ombudsmani juurde, või Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoni poole. 13 % kaebustest edastati komisjonile, samas kui 43 % kaebuste korral julgustati kaebuse esitajat võtma ühendust muude asutustega, näiteks SOLVITiga, kes tegeleb piiriüleste probleemidega, mis tekivad siis, kui riigiasutused kohaldavad Euroopa Liidu õigusakte Euroopa Liidu liikmesriikides valesti.

Märkus: Mõningatel juhtudel anti kaebuse esitajale rohkem kui üht liiki nõuandeid. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

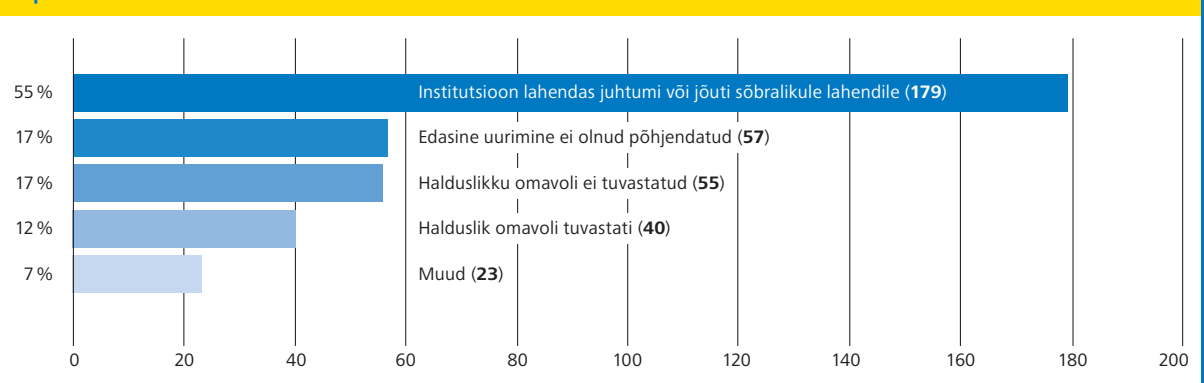
### Lõpetatud uurimiste algatamiseni viinud kaebuste allikad

Kodanikud	78 % (254)
Äriühingud ja ühendused	22 % (72)

### Uurimiste tulemused

2010. aastal lõpetatud 179 juhtumi korral loeti positiivseks tulemuseks see, kui asjaomane institutsioon aktsepteeris sõbralikku lahendit või lahendas juhtumi. Halduslikku omavoli ei tuvastatud 55 juhtumi korral. Halduslik omavoli tuvastati 40 juhtumi korral: seitsmel juhul aktsepteeris institutsioon soovitusel projekti (2009. aastal kahel juhul), samas kui 33 juhtumit lõpetati kriitilise märkusega, sealhulgas üks, mille tulemusel esitati Euroopa Parlamendile eriettekanne. 14 juhtumi korral tegi ombudsman lisamärkusi, et aidata edasist tööd paremaks muuta.

### Lõpetatud uurimiste tulemused



Märkus: Mõningatel juhtudel lõpetati uurimine kahel või enamal põhjusel. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

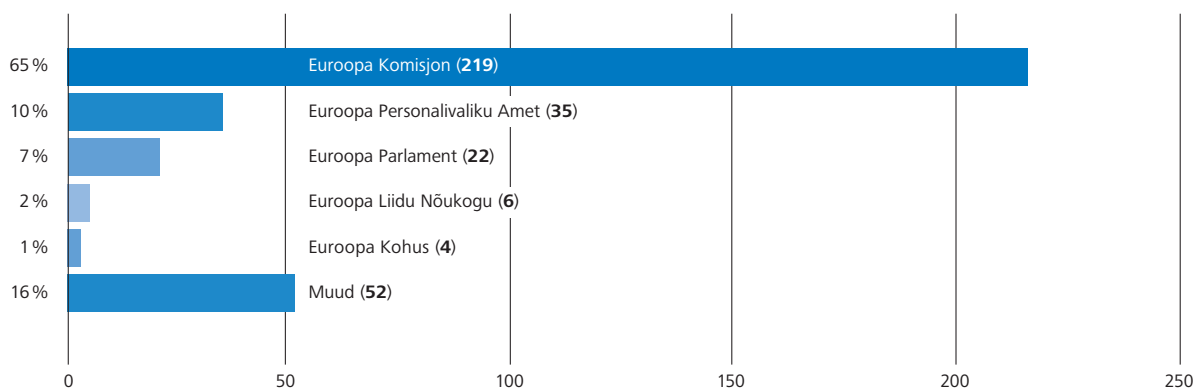
### Mis institutsioonide, organite või asutuste suhtes uurimisi korraldati?

Enamik 2010. aastal algatatud uurimisi oli seotud Euroopa Komisjoniga (65 %). 2009. aastal oli see arv 191. Et komisjoni näol on tegemist Euroopa Liidu peamise institutsiooniga, kes teeb kodanikele otseselt mõju avaldavaid otsuseid, siis on üsna tavapärane, et ta on ka kaebuste peamine sihtmärk. Teisel kohal oli EPSCO 35 kaebusega (2009. aastal 30). Parlamenti, nõukogu ja Euroopa Kohut puudutavate kaebuste arv vähenes 2009. aastaga võrreldes umbes poole võrra. Oluline on märkida, et ombudsman saab algatada uurimisi üksnes seoses kohtu töö selle osaga, mis ei ole seotud õigusemõistmisega.

### Mis liiki halduslikku omavoli uuriti?

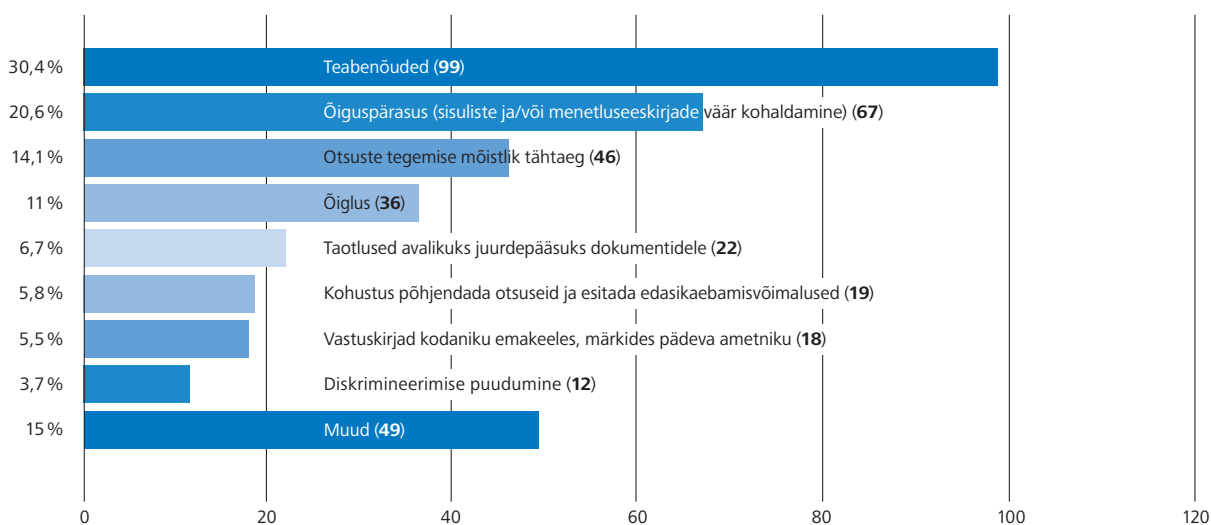
Halduslik omavoli tekib siis, kui institutsioon ei tegutse vastavalt seadusele, ei järgi hea haldustava põhimõtteid või rikub põhiõigusi. Peamised haldusliku omavoli liigid, mida ombudsman 2010. aastal uuris, käsitlesid (i) seaduslikkuse või õigluse rikkumist, (ii) teabenõuetega seotud kohustuste ja otsuse tegemise tähtaegadega seotud rikkumisi.

#### Uurimise all olevad institutsioonid ja asutused



Märkus: Kaks 2010. aastal algatatud uurimist olid omaalgatuslikud ja suunatud rohkem kui ühele institutsioonile. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

#### Väidetava haldusomavoli liigid – (i) rikkumised või (ii) ametikohustuste rikkumised seoses järgneva:



Märkus: Mõningatel juhtudel uuriti ühe uurimise käigus kaht või enamat väidetava haldusliku omavoli liiki. Seetõttu on juhtumite koguprotsent rohkem kui sada.

## Kellelt saadi kaebusi?

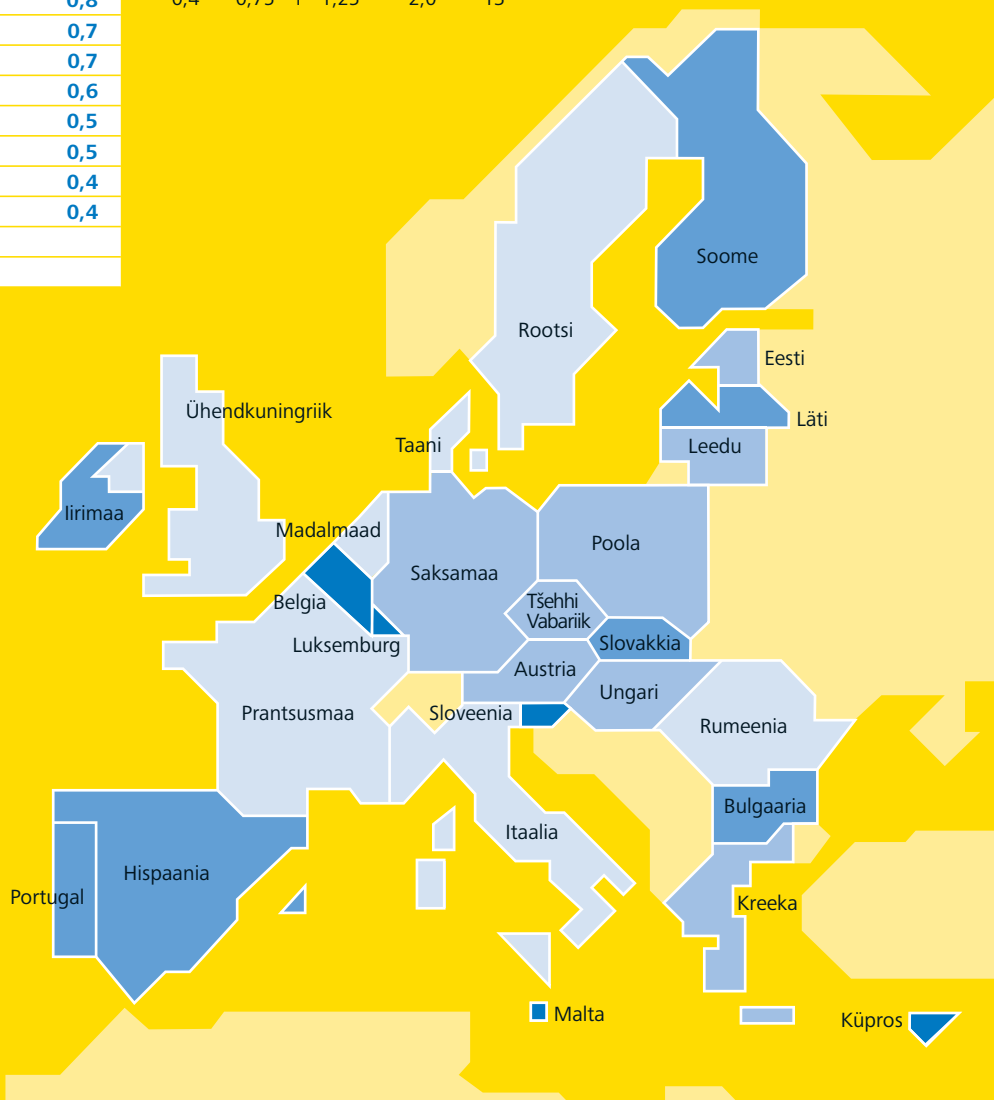
Järgmisest tabelist on näha, millise tõenäosusega esitavad Euroopa Ombudsmanile kaebuse ühe või teise liikmesriigi elanikud. See põhineb iga riigi kaebuste ja rahvaarvu suhtel. Esitatud on ka iga riigi kaebuste absoluutarv.

Riik	Kaebuste arv	Suhtarv
Luksemburg	34	12,7
Küpros	22	4,1
Belgia	207	3,7
Malta	9	3,4
Sloveenia	34	3,2
Läti	21	1,6
Bulgaaria	63	1,5
Slovakkia	43	1,5
Hispaania	349	1,5
Iirimaa	32	1,3
Soome	39	1,3
Portugal	71	1,3
Eesti	9	1,1
Tšehhi Vabariik	63	1,1
Leedu	20	1,1
Kreeka	65	1,1
Austria	48	1,1
Poola	214	1,0
Ungari	51	1,0
Saksamaa	375	0,8
Madalmaad	60	0,7
Rootsi	32	0,7
Rumeenia	73	0,6
Taani	16	0,5
Prantsusmaa	171	0,5
Itaalia	132	0,4
Ühendkuningriik	132	0,4
Muud	131	
Teadmata	151	

Märkus: Kaebuste suhtarv on saadud igast liikmesriigist laekunud kõikide kaebuste protsendi jagamisel liikmesriigi rahvaarvu osakaaluga kogu Euroopa Liidu rahvastikust. Kui saadud arv on suurem kui 1, siis näitab see, et asjaomane riik on esitanud ombudsmanile rohkem kaebusi, kui võinuks riigi rahvaarvu põhjal eeldada.

Suhtarv (kaebuste % / rahvastik %)

0,4 0,75 1 1,25 2,0 13



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

#### **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>

© Euroopa Liit, 2011

Hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel paljundamine 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 978-92-9212-282-9 . ISSN 1831-3566 . doi:10.2869/38195 . QK-AD-11-001-ET-C



Väljaannete talitus



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council