



Euroopa Ombudsman

# Euroopa hea halduse tava eeskiri

---

ET





**Missiooni kirjeldus** Euroopa Ombudsman püüab leida Euroopa Liidu institutsioonide vastu suunatud kaebustele õiglaseid lahendusi, ergutab läbipaistvuse edendamist ja toetab haldusametuste teeninduskultuuri arengut. Ombudsmani eesmärk on luua dialoogi kaudu usaldus kodanike ja Euroopa Liidu vahel ning parandada kõrgeimate käitumisharjumuste järgimist liidu institutsioonides.

## Sisukord

---

**2**

Eessõna

---

**4**

Sissejuhatus

---

**12**

Euroopa hea halduse tava eeskiri

---



# Eessõna

---

Hea lugeja!

Kui Euroopa Parlament 2001. aasta septembris *Euroopa hea halduse tava eeskirja* kinnitas, suutsid vaid üksikud ette kujutada selle mõju mitte üksnes ELi institutsioonidele ja kodanikele, kelle teenistuses need institutsioonid on, vaid ka riiklikele ja piirkondlikele ametiasutustele üle kogu Euroopa ja mujalgi.

Alates Euroopa Ombudsmani ametikohale asumisest 2003. aasta aprillis olen täheldanud, kuidas ELi institutsioonid ja nende töötajad pööravad üha suuremat tähelepanu sellele, et nende tegevus keskenduks kodanikule. Lisaks institutsioonide üha positiivsemale reageerimisele minu poolt üksikjuhtumite kohta esitatud soovitustele kajastub see ka nende valmiduses teha ennetavalt kindlaks puudused ja otsida võimalusi probleemide lahendamiseks juba enne nende tekkimist. Leian, et minu ennetav tegevus, mis hõlmab tihedat koostööd ELi institutsioonidega ning mille eesmärk on aidata parandada nende töö tulemuslikkust, on sama tähtis kui minu roll kaebuste käsitlemisel.

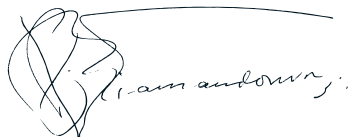
Teeninduskultuuri juurutamine ELi institutsioonide mitmekesisest töökeskkonnas ei ole lihtne ülesanne. ELi avalikus teenistuses töötavad väga mitmesuguse taustaga ja eri kultuuridest pärit inimesed, kelle seisukohad avaliku halduse rolli ja eesmärgi kohta võivad olla äärmiselt erinevad. Seepärast on kõikide institutsioonide, kaasa arvatud minu enda institutsiooni jaoks põhiküsimus teha selgeks kõikidele töötajatele, olenemata nende teenistusstaazist, palgaastmest ja taustast, et teeninduskultuur tähendab midagi enam kui lihtsalt seaduse järgimist. Teeninduskultuur nõuab, et iga ametnik püüaks analüüsida, kuidas ta kõige paremini saaks hea halduse põhimõtteid iga päev aktiivselt ellu viia, mitte lihtsalt haldusomavoli vältida.

Eeskirja sajad tuhanded koopiad, mida on levitatud kõikjal üle Euroopa ning laaditud alla minu veebilehelt, annavad tunnistust asjaolust, et eeskiri on ELi ametnike jaoks enam kui tavaline juhend. Sellest on saanud tähtis abivahend ka kodanikele, kes soovivad end oma õigustega paremini kurssi viia. Olulises osas kaebustes, mis minu büroole igal aastal laekub, on kaebuse esitaja eeskirja otseselt tsiteerinud, et selgitada, millist ettekirjutust või põhimõtet on tema arvates rikutud. Eeskirjas tutvustatakse kodanikele seda, mida ELi põhiõiguste harta artiklis 41 sisalduv õigus heale haldusele tegelikkuses tähendab ja mida kodanikud võivad konkreetselt Euroopa asutustelt oodata.

Ühtlasi on eeskiri õhutanud ametnikke tegema pingutusi selle nimel, et parandada halduse kvaliteeti nii üle Euroopa kui ka mujal. Alates Vallooniast kuni Kreekani ning endisest Jugoslaavia Makedoonia Vabariigist Djiboutini on hea halduse eeskirjad saanud inspiratsiooni Euroopa eeskirjast: viimane näide on 2010. aasta juunis Serbia Ombudsmani vastu võetud hea halduse tava eeskiri.

2012. aastal võtsin vastu mitu Euroopa eeskirja täiendavat avaliku teenistuse põhimõtet. Järgnevas sissejuhatuses on kõnealuseid põhimõtteid üksikasjalikult tutvustatud. Loodan, et eeskiri on jätkuvalt inspiratsiooniallikas ja et avaliku teenistuse põhimõtetest on kasu kõigile neile, kes nii Euroopas Liidus kui ka mujal maailmas püüavad avalikus halduses teeninduskultuuri luua ja säilitada.

Elkõige soovin, et eeskiri oleks edaspidigi kasulik vahend kõikidele ELi institutsioonidele ja kodanikele, kelle teenistuses need institutsioonid on.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Nikiforos Diamandouros". The signature is written in a cursive style and is positioned to the right of a stylized, abstract drawing of a hand or a similar shape.

P. Nikiforos Diamandouros  
Euroopa Ombudsman

# Sissejuhatus

---

Hea haldus Euroopa Liidu institutsioonides, organites ja asutustes (edaspidi „ELi institutsioonid“) on kasulik kõikidele Euroopa kodanikele ja elanikele. Eriti tähtis on see nende inimeste jaoks, kes ELi institutsioonidega otseselt kokku puutuvad.

*Alates Euroopa hea halduse tava eeskirja* heakskiitmisest Euroopa Parlamendis 2001. aastal on sellest saanud olulise tähtsusega vahend, mille abil hea halduse põhimõtet tegelikkuses rakendatakse. See aitab üksikkodanikel mõista ja kasutada oma õigusi ning edendab avalikkuse huvi avatud, tõhusa ja sõltumatu Euroopa halduse vastu.

Eeskiri aitab kodanikel mõista, milliseid haldusstandardeid peavad ELi institutsioonid täitma. Ühtlasi annab see avalikele teenistujatele kasulikke näpunäiteid üldsusega suhtlemiseks. Tänu hea halduse põhimõtte tähenduse konkreetsemaks muutmisele aitab eeskiri neid kõrgeimaid haldusstandardeid järgida.

Samaaegselt eeskirja heakskiitmisega võttis Euroopa Parlament vastu resolutsiooni, milles kutsuti Euroopa Ombudsmani üles kohaldama eeskirja võimaliku haldusomavoli juhtumite uurimisel. Seetõttu esitab ombudsman asjakohaseid viiteid eeskirjale nii oma uurimistes kui ka hea halduse edendamisele suunatud ennetavas tegevuses.





---

Euroopa Liidu toimimise lepingu artikliga 228 antakse Euroopa Ombudsmanile volitused korraldada uurimisi seoses haldusomavoliga liidu institutsioonide, organite ja asutuse tegevuses, välja arvatud Euroopa Liidu Kohtu tegevus õigusemõistjana.

Igal liidu kodanikul on õigus pöörduda kaebusega ombudsmani poole. Kaebuse võivad esitada ka elanikud, ettevõtjad ja ühingud.

Tegemist on ühe liidu kodanike põhiõigusega, mis on tagatud põhiõiguste hartaga (artikkel 43).

Haldusomavoli kaebuse esitaja ei pea olema omavolist isiklikult mõjutatud või omama juhtumi suhtes erihuvi.

Ombudsman korraldab ka omaalgatuslikke uurimisi.

---

## Õigus heale haldusele

Ombudsmanil puuduvad volitused õiguslikult siduvate otsuste tegemiseks, samuti ei ole *Euroopa hea halduse tava eeskiri* õiguslikult siduv instrument. Eeskirja teatavad elemendid kattuvad aga Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 41 sätestatud põhiõigusega heale haldusele.

Alates Lissaboni lepingu jõustumisest 2009. aasta detsembris on põhiõiguste harta samaväärne aluslepingutega. Selle tagajärjel on nüüd kõikidel inimestel seadusjärgne õigus heale haldusele nende küsimuse arutamisel ELi institutsioonides.





## Õigus heale haldusele (Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 41)

1. Igaühel on õigus sellele, et liidu institutsioonid, organid ja asutused käsitleksid tema küsimusi erapooletult, õiglaselt ning mõistliku aja jooksul.

2. See õigus kätkeb:

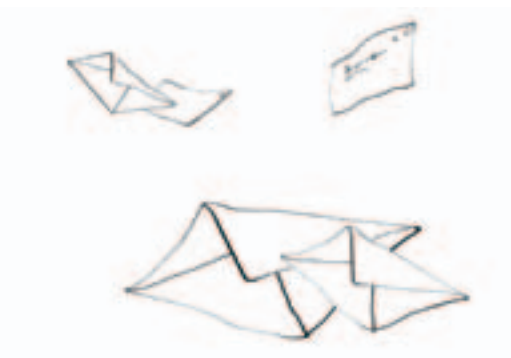
a. igaühe õigust, et teda kuulatakse ära enne seda, kui tema suhtes kohaldatakse üksikmeedet, mis võib teda kahjustada;

b. igaühe õigust tutvuda teda puudutavate andmetega, võttes samal ajal arvesse konfidentsiaalsuse ning ameti- ja ärisaladusega seotud õigustatud huve;

c. asutuste kohustust põhjendada oma otsuseid.

3. Igaühel on õigus saada liikmesriikide õiguse ühiste üldprintsiipide kohaselt liidult hüvitist mis tahes kahju eest, mida selle institutsioonid või teenistujad on oma ülesannete täitmisel tekitanud.

4. Igal kodanikul on õigus pöörduda liidu institutsioonide poole ühes aluslepingute keeltest ning talle tuleb vastata samas keeles.



## Avaliku teenistuse põhimõtted

Eeskirja, põhiõiguste harta ning üldisemalt ELi õiguse täielik ja õige kohaldamine sõltub sellest, kas haldusvaldkonnas valitseb teeninduskultuur, mille kohaselt avalikud teenistujad mõistavad hea halduse põhimõtteid ja need asutusesiseselt kasutusele võtavad.

Teeninduskultuuri olulise osa moodustavad eetilised standardid.

2012. aasta juunis avaldas ombudsman pärast üldsusega konsulteerimist kõrgetasemelise ülevaate ELi avalikus halduses järgitavatest eetilistest standarditest. Need koostati avaliku teenistuse viie põhimõttena, mida on tutvustatud allpool.

## Avaliku teenistuse põhimõtted, mis peaksid olema suunisteks ELi ametnikele

### 1. Pühendumine ELile ja selle kodanikele

Ametnikud peaksid olema teadlikud asjaolust, et liidu institutsioonid on liidu ja selle kodanike huvide teenistuses, täites aluslepingutes sätestatud eesmärgid.

Soovituste ja otsuste tegemisel peaksid ametnikud arvesse võtma ainult neid huvisid.

Ametnikud täidavad oma ülesandeid oma suutlikkuse piires ja püüdleval alati kõrgeimate kutsestandardite täitmise poole.

Ametnikud peavad silmas oma avalikkuse usaldusel põhinevat positsiooni ja on heaks eeskujuks teistele.

---

### 2. Ausus

Ametnikud peaksid juhinduma sündsustundest ja peaksid igas olukorras tegutsema nii, et see kannataks kõige põhjalikumalt avalikkuse kontrolli. Selle kohustuse täitmisel ei tohi piirduda vaid püsimisega juriidilise korrektsuse piires.

Ametnikud ei tohiks endale võtta rahalisi ega muid kohustusi, mis võiksid neid ülesannete täitmisel mõjutada, sealhulgas võtta vastu annetusi. Neil tuleb viivitamata deklareerida kõik erahuvid, mis on seotud nende ametiülesannetega.

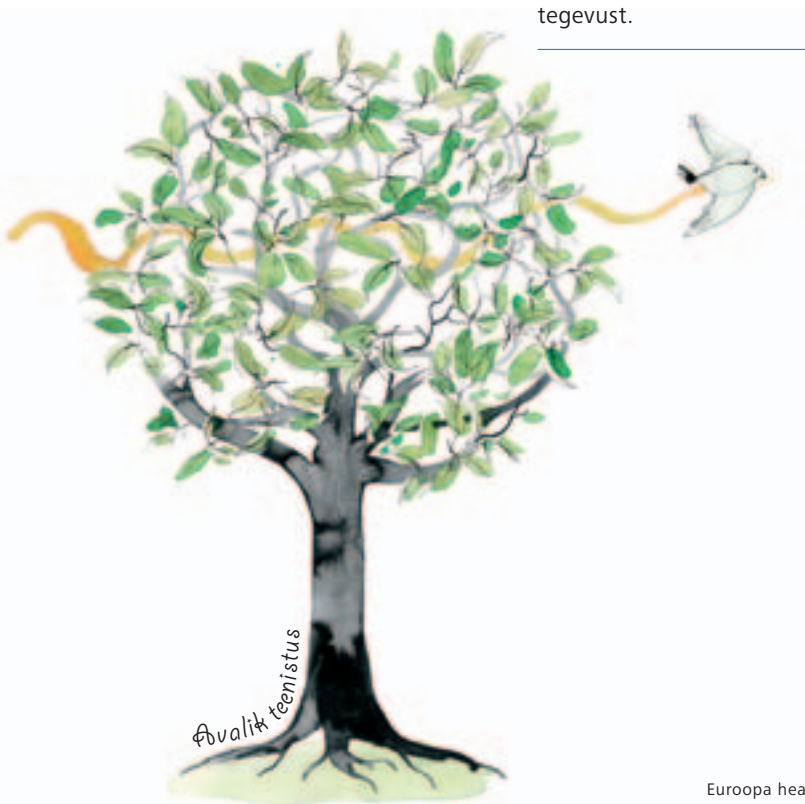
Ametnikud peaksid võtma meetmeid, hoidmaks ära huvide konflikte ja nende tekkimist. Nad peaksid tegutsema kiiresti, et lahendada iga tekkiv konflikt. Nimetatud kohustus kehtib ka pärast ametist lahkumist.

### 3. Objektiivsus

Ametnikud peaksid olema erapooletud ja eelarvamusteta, juhinduma tõenditest ja soovima ära kuulata erinevaid arvamusi. Nad peaksid olema valmis tunnistama oma vigu ja neid parandama.

Võrdlevaid hindamisi sisaldavates menetlustes peaksid ametnike soovitusel ja otsused põhinema üksnes konkreetsetel asjaoludel ja muudel õigusaktides selgesõnaliselt kindlaks määratud teguritel.

Ametnikud ei tohiks diskrimineerida ega lasta isiklikel sümpaatiatel või antipaatiatel mõjutada oma ametialast tegevust.



#### 4. Austus teiste vastu

Ametnikud peaksid näitama üles austust üksteise ja kodanike vastu. Nad peaksid olema viisakad, abi- ja koostöövalmid ning pidama kinni tähtaegadest.

Nad peaksid tegema pingutusi, et mõista, mida teised ütlevad, ja väljendada ennast selgelt, lihtsas keeles.

---

#### 5. Läbipaistvus

Ametnikud peaksid olema valmis oma tegevust selgitama ja oma tegusid põhjendama.

Nad peaksid andmeid nõuetekohaselt säilitama ja suhtuma positiivselt avalikkuse kontrolli oma tegevuse, sealhulgas selle vastavuse üle käesolevatele avaliku teenistuse põhimõtetele.

---



Nende põhimõtete meelepidamine aitab avalikel teenistujatel eeskirju ja põhimõtteid õigesti mõista ja kohaldada ning juhib neid otsuste langetamist nõudvates olukordades õiges suunas.

Asjaomased põhimõtted aitavad seega tõsta avaliku halduse kvaliteeti, tugevdavad õigusriigi põhimõtet ning vähendavad kaalutusõiguse meelevaldse kasutamise tõenäosust.

Kui see on asjakohane, viitab ombudsman kõnealustele põhimõtetele ELi institutsioonide, organite ja asutuste tegevuses esineda võiva haldusomavoli uurimisel.

## Eeskiri ja liikmesriigid

Sarnaselt harta artiklile 41 ja avaliku teenistuse põhimõtetele on eeskiri vahetult kohaldatav ainult Euroopa Liidu institutsioonide ja avalike teenistujate suhtes.

Sellest hoolimata on eeskiri olnud inspiratsiooniallikas teatavatele samalaadsetele tekstidele Euroopa Liidu liikmesriikides, kandidaatriikides ja kolmandates riikides.

Peale selle, nagu on täpsustatud põhiõiguste hartale lisatud selgitustes, põhineb õigus heale haldusele Euroopa Kohtu kohtupraktikal, mis käsitleb head haldust kui ELi õiguse üldpõhimõtet. Kui liikmesriikide tegevus jääb ELi õiguse reguleerimisalasse, on sellised üldpõhimõtted ka nende jaoks siduvad.



# Euroopa hea halduse tava eeskiri



## Euroopa Parlamendi poolt heakskiidetud eeskiri sisaldab järgmisi sisulisi sätteid<sup>1</sup>:

### Artikkel 1 Üldsäte

Avalikkusega suhtlemisel järgivad institutsioonid ja nende ametnikud käesolevas hea halduse tava eeskirjas (edaspidi „eeskiri“) sätestatud põhimõtteid.

### Artikkel 2 Reguleerimisalasse kuuluvad isikud

1. Eeskiri laieneb avalikkusega suhtlemisel kõikidele ametnikele ja muudele teenistujatele, kelle suhtes kohaldatakse personalieeskirja ja teenistustingimusi. Edaspidi hõlmab mõiste „ametnikud“ nii ametnikke kui ka muid teenistujaid.

2. Institutsioonid ja nende juhtkonnad võtavad tarvitusele vajalikud meetmed, et tagada käesoleva eeskirja sätete kohaldamine ka teiste nende heaks töötavate isikute, näiteks eraõiguslike

lepingute alusel tööle võetud isikute, riiklikest asutustest lähetatud ekspertide ning praktikantide suhtes.

3. Mõiste „avalikkus“ hõlmab füüsilisi ja juriidilisi isikuid olenemata sellest, kas nende elukoht või registrijärgne asukoht on liikmesriigis või mitte.

4. Käesolevas eeskirjas kasutatakse järgmisi mõisteid:

a. „institutsioon“ tähistab ELi institutsiooni, organit või asutust;

b. „ametnik“ tähistab Euroopa Liidu ametnikku või muud teenistujat.

### Artikkel 3 Reguleerimisalasse kuuluvad suhted

1. Käesolev eeskiri sisaldab hea halduse tava üldpõhimõtteid, mida kohaldatakse institutsioonide ja nende juhtkondade mis tahes suhetele avalikkusega, kui neid ei reguleerita erisätetega.

2. Käesolevas eeskirjas sätestatud põhimõtteid ei kohaldata institutsiooni ja tema ametnike vahelistele suhetele. Selliseid suhteid reguleerib personalieeskiri.

1. Alljärgnevat teksti on ajakohastatud, et see kajastaks Lissaboni lepinguga aluslepingute nomenklatuuri ja nende artiklite numeratsiooni tehtud muudatusi, samuti ombudsmani põhikirja 2008. aasta läbivaatamist. Parandati ka teatud tüpograafilised ja keelevead. Ombudsman kaalub arutelu algatamist eeskirja ajakohastamiseks.

## Artikkel 4 Õiguspärasus

Ametnik tegutseb vastavalt õigusaktidele ning järgib ELi õigusaktides sätestatud eeskirju ja menetlusi. Eelkõige peab ametnik silmas, et üksikisikute õigusi või huvisid mõjutavad otsused põhineksid õigusaktidel ning et nende sisu oleks õigusaktidega kooskõlas.

---

## Artikkel 5 Diskrimineerimisest hoidumine

1. Saadud taotluste menetlemisel ning otsuste tegemisel tagab ametnik võrdse kohtlemise põhimõttest kinnipidamise. Samas olukorras olevaid isikuid koheldakse samaväärselt.

---





**2.** Kui kohtlemine on erinev, tagab ametnik, et see oleks põhjendatud konkreetse juhtumi asjassepuutuvate objektiivsete asjaoludega.

---

**3.** Eelkõige väldib ametnik isikute põhjendamatut diskrimineerimist rahvuse, soo, rassi, nahavärvi, etnilise või sotsiaalse päritolu, geneetiliste omaduste, keele, usutunnistuse või veendumuste, poliitiliste või muude arvamuste, rahvusvähemusse kuulumise, varalise seisundi, sünnipäritolu, puuete, vanuse või seksuaalse sättumuse alusel.

---

## Artikkel 6 Proportsionaalsus

**1.** Otsuseid tehes tagab ametnik, et rakendatavad meetmed on proportsioonis taotletava eesmärgiga. Eelkõige hoidub ametnik kodanike õiguste piiramisest või neile nõudmiste esitamisest, kui kõnealused piirangud või nõudmised ei ole mõistlikus seoses eesmärgiga, mida meetme abil taotletakse.

---

**2.** Otsuste tegemisel tagab ametnik eraisiku huvide ja avaliku huvi tasakaalustatuse.

---

## Artikkel 7 Võimu kuritarvitamisest hoidumine

Volitusi kasutatakse üksnes eesmärgil, milleks need on asjassepuutuvate sätetega antud. Eelkõige väldib ametnik kõnealuste volituste kasutamist eesmärgil, mis ei tulene õigusaktidest või ei põhine konkreetsel avalikul huvil.

---

## Artikkel 8 Erapooletus ja sõltumatus

**1.** Ametnik on erapooletu ja sõltumatu. Ametnik hoidub igasugusest elanikke kahjustavast meelevaldsest tegevusest ega rakenda sooduskohtlemist mis tahes alustel.

---

**2.** Ametniku käitumine ei juhindu kunagi tema isiklikest, perekondlikest või riiklikest huvidest või poliitilisest survest. Ametnik ei osale otsuse tegemisel asjas, milles temal või tema lähedasel perekonnaliikmel on finantshuvid.

---

## Artikkel 9

### Objektiivsus

Otsuste tegemisel võtab ametnik arvesse asjassepuutuvaid tegureid ning omistab neist igaühele otsuses nõuetekohase kaalu, jättes samas arvestamata mis tahes mitteseonduvad asjaolud.

---

## Artikkel 10

### Õiguspärased ootused, järjekindlus ja teavitamine

1. Ametnik on oma haldustegevuses ning institutsiooni haldustegevuses järjekindel. Ametnik järgib institutsiooni tavapärasid halduspraktikat, välja arvatud, kui konkreetse juhtumi puhul on õiguslik alus kõnealusest tavast kõrvalekaldumiseks. Kui sellised põhjused on olemas, siis tuleb need vormistada kirjalikult.

---

2. Ametnik arvestab isikute õiguspäraseid ja mõistlikke ootusi, mis tulenevad institutsiooni varasemast tegevusest.

---

3. Vajaduse korral teatab ametnik taotluse esitajale, mida tema arvates tuleks küsimuse lahendamiseks teha ning kuidas menetlust jätkata.

---

## Artikkel 11

### Õiglus

Ametnik tegutseb erapooletult, õiglaselt ja mõistlikult.

---

## Artikkel 12

### Viisakus

1. Ametnik on avalikkusega suheldes teenistusvalmis, täpne, viisakas ning kättesaadav. Kirjadele, telefonikõnedele ja e-kirjadele vastates püüab ametnik olla võimalikult abivalmis ning anda esitatud küsimustele võimalikult ammendavad ja täpsed vastused.

---

2. Kui konkreetne küsimus ei kuulu ametniku vastutusalasasse, suunab ta kodaniku pädeva ametniku juurde.

---

3. Kui aset leiab isiku õigusi või huve kahjustav eksimus, palub ametnik selle pärast vabandust, püüab heastada oma eksimusest tulenevad negatiivsed tagajärjed kõige kohasemal viisil ning teavitab eeskirja artikli 19 kohaselt isikut tema õigusest esitada kaebus.

---

## Artikkel 13

### Kirjadele vastamine kodaniku keeles

Ametnik tagab, et igale liidu kodanikule või muule isikule, kes saadab institutsioonile kirja mõnes aluslepingu keeles, vastatakse samas keeles. Sama kehtib juriidiliste isikute, näiteks ühingute (valitsusväliste organisatsioonide) ning äriühingute kohta, kuivõrd see on võimalik.

## Artikkel 14

### Kättesaamist kinnitav teatis ja pädevast ametnikust teatamine

**1.** Iga institutsioonile saabunud kirja või kaebuse osas saadetakse kahe nädala jooksul avaldajale kirja või kaebuse kättesaamist kinnitav teatis, välja arvatud juhul, kui nimetatud ajavahemiku jooksul on võimalik saata sisuline vastus.

**2.** Vastuses või kaebuse kättesaamist kinnitavas teatises märgitakse küsimusega tegeleva ametniku nimi ja telefoninumber ning teenistus, milles ta töötab.

**3.** Kirja või kaebuse kättesaamist kinnitavat teatist ega vastust ei ole vaja saata juhtudel, kui kirjad või kaebused on pahatahtlikud nende liigse arvukuse või korduva või sisutu iseloomu tõttu.



## Artikkel 15

### Kohustus edastada kiri või kaebus institutsiooni pädevale teenistusele

1. Kui institutsioonile saadetud kiri või kaebus on adresseeritud või edastatud peadirektoraadile, direktoraadile või üksusele, kelle pädevusse see ei kuulu, tagavad selle teenistused toimiku viivitamatu edastamise institutsiooni pädevale teenistusele.

---

2. Teenistus, kuhu kiri või kaebus algselt saabus, teatab selle edastamisest kirja või kaebuse saatjale ning annab talle teada selle ametniku nime ja telefoninumbri, kellele toimik edastati.

---

3. Juhul, kui dokumentides ilmneb vigu või puudusi, juhib ametnik neile isiku või organisatsiooni liikme tähelepanu ning annab talle võimaluse vigade parandamiseks.

---

## Artikkel 16

### Õigus äraakuulamiseks ning märkuste esitamiseks

1. Juhtudel, mis puudutavad üksikisikute õigusi või huve, tagab ametnik isiku õiguste kaitse kõikides otsustamismenetluse etappides.

---

2. Igal isikul, kelle õigusi või huve mõjutavat otsust kavandatakse, on õigus enne otsuse tegemist esitada kirjalikke märkusi ning vajaduse korral suulisi tähelepanekuid.

---

## Artikkel 17

### Mõistlik otsustamistähtaeg

1. Ametnik tagab, et iga institutsioonile saadetud taotluse või kaebuse kohta tehakse otsus mõistliku aja jooksul, viivitamata ja igal juhul kahe kuu jooksul alates selle kättesaamise kuupäevast. Sama reegel kehtib ka isikute kirjadele ning sellistele haldusteatistele vastamisel, mille ametnik on saatnud kõrgemalseivatele ametnikele, et küsida juhiseid tehtavate otsuste kohta.

2. Kui institutsioonile saabunud taotluse või kaebuse kohta ei ole tõstatatud küsimuse keerukuse tõttu võimalik teha otsust eespool nimetatud tähtaja jooksul, teatab ametnik sellest esimesel võimalusel taotluse või kaebuse esitajale. Sellisel juhul tehakse lõplik otsus taotluse või kaebuse esitajale teatavaks lühima võimaliku aja jooksul.



## Artikkel 18

### Otsuste põhjendamise kohustus

1. Institutsiooni iga otsus, mis võib ebasoodsalt mõjutada eraisiku õigusi või huve, peab sisaldama põhjendusi, kus on märgitud selgelt asjassepuutuvad asjaolud ning otsuse õiguslik alus.

---

2. Ametnik hoidub tegemast otsuseid, mis põhinevad ebapiisavatel või ebakindlatel alustel või mis ei ole konkreetselt põhjendatud.

---

3. Kui samalaadsete otsustega seonduvast suurest isikutingist tulenevalt ei ole võimalik esitada otsuse üksikasjalikku põhjendust ning seetõttu saadetakse standardvastused, esitab ametnik kodanikule, kes seda selgesõnaliselt nõuab, hiljem konkreetse põhjenduse.

---



## Artikkel 19

### Edasikaebamise võimalustele osutamine

1. Institutsiooni otsuses, mis võib ebasoodsalt mõjutada üksikisiku õigusi või huve, tuleb osutada otsuse vaidlustamiseks ettenähtud edasikaebe võimalustele. Eelkõige märgitakse ära õiguskaitsevahendite liik, asutused, kus neid saab kasutada, ning nende kasutamise tähtajad.

2. Eelkõige viidatakse otsustes võimalusele pöörduda kohtusse ning esitada kaebusi ombudsmanile, nagu on sätestatud Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklites 263 ja 228.

## Artikkel 20

### Otsusest teatamine

1. Ametnik tagab, et isikuid, kelle õigusi või huve otsus mõjutab, teavitatakse sellisest otsusest kirjalikult niipea, kui see on vastu võetud.

2. Ametnik hoidub otsust muudele allikatele avaldamast enne, kui on teavitatud asjassepuutuvat isikut või asjassepuutuvaid isikuid.

## Artikkel 21

### Andmekaitse

1. Kodaniku isikuandmeid menetlev ametnik järgib eraelu puutumatust ja isikupuutumatust vastavalt Euroopa Parlamendi ja Euroopa Nõukogu 18. detsembri 2000. aasta määrusele (EÜ) nr 45/2001 üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ühenduse institutsioonides ja asutustes ning selliste andmete vaba liikumise kohta<sup>2</sup>.

2. Eelkõige hoidub ametnik töötlemast isikuandmeid mitte eesmärgipäraselt ning edastamast kõnealuseid andmeid selleks volitamata isikutele.

## Artikkel 22

### Teabenõuded

1. Ametnik annab isikutele tema vastutusalasse kuuluvas küsimuses teavet, mida nad taotlevad. Asjakohasel juhul teatab ametnik, kuidas tema pädevusvaldkonnas haldusmenetlust algatada. Ametnik jälgib, et edastatav teave on selge ja arusaadav.

2. Kui suuline teabenõue on menetlemiseks liiga keerukas või üldine, soovib ametnik asjassepuutuval isikul teabenõue kirjalikult vormistada.

2. EÜTL 8/1, 12.1.2001.

3. Kui ametnik ei saa taotletavat teavet avaldada konfidentsiaalsusnõuete tõttu, teeb ta asjassepuutuvalle isikule käesoleva eeskirja artikli 18 kohaselt teatavaks põhjused, miks ta ei saa teavet anda.

---

4. Teabenõuete puhul, mis ei kuulu tema vastutusalasse, suunab ametnik taotleja pädeva isiku juurde ning edastab tema nime ja telefoninumbri. Teabenõuete puhul, mis seonduvad ELi mõne muu institutsiooniga, suunab ametnik taotleja sellesse institutsiooni.

---

5. Vajaduse korral ning olenevalt teabenõude sisust soovitab ametnik teavet taotleval isikul pöörduda institutsiooni teenistuse poole, mis vastutab avalikkuse teavitamise eest.

---

## Artikkel 23

### Dokumentidele avaliku juurdepääsu taotlused

1. Ametnik menetleb dokumentidele juurdepääsu taotlusi kooskõlas institutsiooni vastuvõetud eeskirjadega ning määruses (EÜ) nr 1049/2001<sup>3</sup> sätestatud üldpõhimõtete ja piirangutega.

---

2. Kui ametnikul ei ole võimalik rahuldada dokumentidele juurdepääsu suulist taotlust, soovitatakse kodanikul vormistada see kirjalikult.

---

3. EÜT L 145/43, 31.5.2001.

## Artikkel 24

### Nõuetekohaste registrite pidamine

Institutsiooni osakonnad peavad nõuetekohaseid registreid sissetulevate ja väljaminevate kirjade, saadud dokumentide ning võetud meetmete kohta.

---

## Artikkel 25

### Eeskirja avalikustamine

1. Institutsioon võtab tarvitusele tõhusad meetmed, et teavitada avalikkust nende käesolevast eeskirjast tulenevatest õigustest. Võimaluse korral teeb institutsioon teksti elektrooniliselt kättesaadavaks oma kodulehel.

---

2. Euroopa Komisjon avaldab ja levitab eeskirja kõikide institutsioonide nimel brošüürina.

---



## Artikkel 26

### Euroopa Ombudsmanile kaebamise õigus

Kui institutsioon või ametnik ei järgi käesolevas eeskirjas sätestatud põhimõtteid, võib esitada Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 228 ning Euroopa Ombudsmani põhikirja<sup>4</sup> alusel kaebuse Euroopa Ombudsmanile.

## Artikkel 27

### Rakendamise kontroll

Iga institutsioon kontrollib eeskirja rakendamist selle kaheaastase kohaldamise järel ning teavitab kontrolli tulemustest Euroopa Ombudsmani.

4. Euroopa Parlamendi otsus ombudsmani kohustuste täitmist reguleeriva ametijuhendi ja üldiste tingimuste kohta. EÜT 1994 L 113, lk 15, viimati muudetud Euroopa Parlamendi 18. juuni 2008. aasta otsusega nr 2008/587/EÜ, Euratom (ELT 2008 L 189, lk 25).



© Euroopa Liit, 2013

Hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel paljundamine on lubatud, tingimusel et viidatakse allikale.

Väljaanne on avaldatud internetiaadressil <http://www.ombudsman.europa.eu>

Kujundus ja küljendus: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Taani, ning EntenEller A/S, Valby, Taani.

Joonistused: Toril Bækmark.

Kasutatud fondid: FrutigerNext ja Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-355-0 . doi:10.2869/69660 . QK-30-12-450-ET-C



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

<http://www.ombudsman.europa.eu>



Väljaannete talitus