

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

**et** Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Ülevaade

# Euroopa Ombudsman

# 2009

## Hea lugeja!

**M**UL on hea meel tutvustada teile ombudsmani tegevust kajastavat dokumenti „Ülevaade 2009”. Selles väljaandes on esitatud ülevaade kõige olulisematest lahendustest, mis eelmisel aastal kaebuste esitajate jaoks saavutati ning vaadatakse üle institutsiooni peamised probleemid ja võimalused.

### Tähtis aasta ombudsmanide jaoks

2009. aasta oli ombudsmani institutsiooni 200. aastapäev, mida maailma eri paigus tegutsevad ombudsmanid tähistasid juunis Stockholmis. Euroopa Ombudsmani jaoks algas viieteistkümnes tegevusaasta ja lõppes ka minu esimene täispikk ametiaeg ombudsmanina. Euroopa Parlamendi 20. jaanuari 2010. aasta otsus valida mind tagasi teiseks täispikaks ametiajaks näitab minu arvates seda, et meie büroo tehtud tööd hinnatakse, ning annab meile jõudu püüelda avatuma, usaldusväärsema, rohkem teenustele suunatud ja kodanikekesksema Euroopa Liidu halduse suunas.

Praegu on institutsiooni juhtimise seisukohalt väga põnev aeg. Üks ombudsmani põhiprioriteete järgmisel viiel aastal on aidata kindlustada, et Euroopa Liit tagaks kodanikele Lissaboni lepinguga lubatud hüved. Sellega seoses kaitsen ma eelkõige Euroopa Liidu põhiõiguste hartas sätestatud põhiõigust heale haldusele. Arvestades, et igal aastal korraldan ma arvukalt uurimisi seoses läbipaistvuse puudumisega (36 % 2009. aasta uurimistest), edendan ka edaspidi dokumentidele juurdepääsu põhiõigust. Samuti tagan, et kodanikud oleksid teadlikud oma õigusest pöörduda ombudsmani poole ja esitada parlamendile petitsioone ning et nad seda õigust ka õigesti kasutaksid, et nõuda hüvitust parimal viisil.

### Hea aasta tulemuste poolest

Ombudsmani teine prioriteet on tugevdada teeninduskultuuri Euroopa Liidu halduses. Minu uurimistega seoses antud vastuste põhjal on selge, et Euroopa Liidu institutsioonid, organid ja asutused juba järgivad kõrgetasemelist haldustava. Rohkem kui poolte 2009. aastal lõpetatud juhtumite puhul (56 %) oli asjaomane institutsioon nõus sõbraliku lahendiga või lahendas probleemi. 2008. aastal lõppes nii 36 % juhtumitest. Allpool tutvustatud üheksa musterjuhtumit on näited parimast tavast kaebustele vastamisel.

Euroopa Komisjoni süsteemsete probleemidega seoses algatati neli omaalgatuslikku uurimist, näiteks seoses maksete õigeaegsusega ning juurdepääsuga dokumentidele rikkumismenetluste puhul. Ombudsman tegeles ka mitmesuguste oluliste põhimõttele küsimustega, nagu vajadus nõuetekohaselt dokumenteerida asjakohaseid koosolekuid ja kontrole. Ka nendest juhtumitest on esitatud järgmises peatükis kokkuvõtte.

Kuigi ombudsman pidi tegema institutsioonidele kriitilise märkuse üksnes 35 juhul (2008. aastal 44 ja 2007. aastal 55 juhul), on siinkohal endiselt arenguruumi. Seetõttu avaldan ka edaspidi veebilehel aastaülevaateid järeelmeetmetest, mida institutsioonid vastusena kriitilistele märkustele ja lisamärkustele võtavad.

Halduse kvaliteedi parandamine kodanike hüvanguks on ombudsmani kogu tegevuse nurgakivi. Ombudsmani büroo töö seisukohast on mul hea meel teatada, et uurimiste keskmine kestus lühenes 13 kuult 2008. aastal üheksale kuule 2009. aastal. Soovime uurimiste abil tulemuste saavutamisele kuluvat aega veelgi lühendada.

### Tihe teabevahetusaasta

2009. aasta algas ombudsmani uue veebilehe avamisega. Uus veebileht sisaldab interaktiivset juhendit, mille abil saab välja selgitada asutuse, kuhu oleks kaebusega kõige asjakohasem pöörduda. Juhend osutus väga edukaks ning sellest on aasta jooksul abi saanud rohkem kui 26 000 inimest. Meie büroole saadetud kaebuste arv vähenes 3 406-lt 2008. aastal 3 098-le 2009. aastal, sest järjest rohkem inimesi leidis esimese korraga üles õige aadressaadi. See on minu jaoks väga motiveeriv. Selle suundumuse jätkumiseks



**Euroopa Ombudsman** uurib kaebusi haldusomavoli kohta Euroopa Liidu institutsioonides, organites ja asutustes. Ombudsmanile võivad kaebuse esitada kõik ELi liikmesriikide kodanikud, elanikud, ettevõtted ja ühendused. Ombudsman pakub võimalust lahendada ELi ametkondadega tekkinud probleeme kiiresti, paindlikult ja tasuta.

Lisateavet ELi 23 ametlikus keeles leiab aadressilt <http://www.ombudsman.europa.eu>, kus on esitatud käesolev ülevaade, selles nimetatud juhtumid ning 2009. aasta aruanne (inglise keeles kättesaadav alates aprillist 2010 ning kõikides ametlikes keeltes alates juulist 2010).

tugevdasime aasta jooksul koostööd teiste teabevõrgustike ja probleemide lahendamise võrgustikega, nagu Europe Direct ja SOLVIT.

Suurendasime jõupingutusi võimalike kaebuste esitajate teavitamiseks, korraldades valitsusväliste organisatsioonide, huvirühmade, ettevõtete ja ekspertrühmadega mitmesuguseid üritusi. Selle tegevuse tulemusena tõusis kaebuste põhjal alustatud uurimiste arv 293-lt 335-le. Kõigist kaebuste alusel algatatud uurimistest esitati 16% ettevõtete ja ühenduste poolt ning 84% eraisikute poolt.

Peaaegu 80% registreeritud juhtumite puhul saime kaebuse esitajat aidata, alustades juhtumiga seoses uurimise, edastades kaebuse pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda. Rohkem kui 55% juhtumitest kuulus mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme pädevusse, mis kinnitab vajadust tugevdada koostööd võrgustikku kuuluvate Euroopa, riiklike ja piirkondlike ombudsmanide ning petitsioonikomisjonide vahel.

2009. aasta viimane oluline sündmus oli institutsiooni missioonikirjelduse vastuvõtmine. Selles sätestatakse järgmine:

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

Olen koos oma töötajatega valmis nende eesmärkide saavutamise nimel järgmistel aastatel kõvasti pingutama.

Strasbourg, 31. jaanuar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Valik 2009. aasta juhtumitest

JÄRGNEVALT on esitatud mõningad näited ombudsmani korraldatud uurimiste kohta. Need hõlmavad kaebuste põhikategooriaid ja kõiki 2009. aasta eeskujulikke juhtumeid.

## Institutsioonilised ja poliitilised küsimused

Ombudsman kritiseeris komisjoni suutmatuse pärast nõuetekohaselt protokollida trustivastase uurimise käigus toimunud koosolekut, kuigi koosolek oli uurimisega otseselt seotud. Selle peale oli kaebuse esitanud mikroprotsessorite tootja Intel (1935/2008/FOR).

Euroopa Investeerimispank oli nõus parandama keskkonnamõju hinnangu läbivaatamise dokumenteerimise korda pärast seda, kui ombudsman leidis asjaomases menetluses puudusi. See oli

seotud panga otsusega kaasrahastada Madridist Prantsusmaa piirini ehitatava kiirraudtee projekti (244/2006/(BM)JMA).

Komisjon tunnistas, et ei oleks tohtinud lubada kahel kõrgel ametnikul, kes tegelesid dumpinguvastaste juhtumitega, võtta spordirõivaste tarnijalt vastu VIP-pileteid ragbimängule. Üks valitsusväline organisatsioon leidis, et see võib kaasa tuua huvide konflikti (1341/2008/MHZ).

## Läbipaistvuse puudumine

→→→ **Euroopa Pettustevastane Amet** oli pärast asjassepuutuvate liikmesriikide asjaomaste õigusorganitega konsulteerimist nõus avaldama suure hulga dokumente. Dokumente olid nõudnud kaks Belgia ettevõtet (ühendatud juhtumid 723/2005/OV ja 790/2005/OV).

→→→ **Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO)** oli nõus lubama kandidaatidel, ka nendel, kes osutasid valituks, tutvuda oma testide tulemustega. See põhines kaebusel seoses asjaoluga, et edukatel kandidaatidel ei õnnestunud saada teada oma tulemusi (2346/2007/JMA).

## Lepingutest tulenevad vaidlused ja probleemid seoses pakkumistega

→→→ **Komisjon** nõustus uurima, kas tal oleks võimalik anda tagantjärele luba alltöövõtu kasutamiseks, et tühistada sissenõudekorraldus väärtuses ligikaudu 500 000 EUR. Ombudsman kutsus komisjoni üles oma seisukohta üle vaatama, sest kaebuse esitaja oli kolm asjaomast projekti edukalt lõpetanud (2119/2007/ELB).

→→→ **Hariduse, Audiovisuaalvaldkonna ja Kultuuri Täitevasutus** palus vabandust seoses toetustaotluse tagasilükkamise juhtumiga ning teatas, et on võtnud meetmeid tuvastatud probleemide kõrvaldamiseks. Samuti nõustus ta taotluse ümberhindamisega (1537/2008/(T)GG).

## Rikkumiste kohta esitatud kaebused

→→→ Ombudsman kiitis **Komisjoni** toetuse eest Saksa kodanikule lennureisija õigusi käsitleva juhtumi puhul. Komisjon tegeles kaebuse esitaja juhtumiga aktiivselt ning võttis ühendust Prantsusmaa ametiasutustega, et tagada asjakohaste eeskirjade nõuetekohane kohaldamine selles juhtumis (2980/2008/GG).

→→→ **Komisjon** avas uuesti rikkumismenetluse, et kontrollida, kas Rooma lähedal Malagrottas asuv prügilala on viidud vastavusse prügiladirektiiviga. Sellele eelnes ombudsmani korraldatud uurimine (791/2005/(IP)FOR).

## Töölevõtmisega seotud probleemid

→→→ **Konkurentsivõime ja Uuendustegevuse Täitevasutus** palus vabandust ja esitas lisaselgitusi mittevõitluse osutunud kandidaadile, kinnitades seejuures, et teeb kindlaks meetodid, mille abil parandada oma ametnike teadlikkust kohaldatavatest haldusstandarditest (1562/2008/BB).

→→→ **Euroopa Teadusnõukogu Rakendusamet** nõustus kutsuma kaebuse esitaja vestlusele ning kinnitas, et tulevikus antakse mittevõitluse osutunud kandidaatidele piisavalt teavet võimalike heastamisvahendite kohta (2003/2008/TS).

## Õiglus

→→→ **Komisjon** nõustus tühistama sissenõudekorralduse, tunnistades, et sissenõudmismenetluse jätkamisega asetaks ta kaebuse esitaja raskesse

majandusolukorda. Ombudsman kiitis komisjoni selle eest, et ta näitas üles mõistvust raskes isiklikus olukorras (1908/2007/JF).

## Kui palju oli kaebusi ja uurimisi?

**2** 009. AASTAL registreeris ombudsman 3 098 kaebust (2008. aastal 3 406) ning algatas 339 uurimist (2008. aastal 296). Aasta jooksul lõpetati 318 uurimist (2008. aastal 355). Kokku tegeles ombudsman ligikaudu 5 000 kaebuse ja teabenõudega.

## Mis meetmeid ombudsman võttis?

Peaaegu 80 % (2 423) menetletud juhtumite puhul suutis ombudsman kaebuse esitajat aidata uurimise algatamisega, juhtumi edastamisega pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole pöörduda.

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

Juhtumite edastamise ja nõustamise puhul suunati 53 % kaebuse esitajatest mõne Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme juurde, st liikmesriigi riikliku või piirkondliku ombudsmani juurde, või Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoni poole. 18 % kaebustest edastati Euroopa Komisjonile, samas kui 45 % kaebuste puhul julgustati kaebuse esitajat võtma ühendust muude asutustega, näiteks SOLVITiga, kes tegeleb probleemidega, mis tekivad siis, kui riigiasutused on valesti kohaldanud siseturu õigusakte.



