



EUROOPA PARLAMENT

2009–2014

---

*Istungidokument*

---

**A7-0297/2012**

1.10.2012

# RAPORT

Euroopa Ombudsmani 2011. aasta tegevuse aruanne  
(2012/2049(INI))

Petitsioonikomisjon

Raportöör: Erminia Mazzoni

RR\914417ET.doc

PE491.340v04-00

**ET**

*Ühinenud mitmekesisuses*

**ET**

## SISUKORD

	<b>lk</b>
EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK.....	3
SELETUSKIRI .....	9
PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS.....	13

## EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK

### Euroopa Ombudsmani 2011. aasta tegevuse aruande kohta

(2012/2049(INI))

*Euroopa Parlament,*

- võttes arvesse Euroopa Ombudsmani 2011. aasta tegevuse aruannet,
  - võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 24 kolmandat lõiku, artiklit 228 ja artiklit 298,
  - võttes arvesse Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikleid 41 ja 43,
  - võttes arvesse oma 18. juuni 2008. aasta resolutsiooni<sup>1</sup> Euroopa Parlamendi otsuse vastuvõtmise kohta, millega muudetakse Euroopa Parlamendi 9. märtsi 1994. aasta otsust 94/262/ESTÜ, EÜ, Euratom ombudsmani ülesannete täitmist reguleeriva korra ja üldtingimuste kohta<sup>2</sup>,
  - võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja Euroopa Ombudsmani vahel 15. märtsil 2006. aastal sõlmitud ja 1. aprillil 2006. aastal jõustunud koostöö raamkokkulepet,
  - võttes arvesse 1. jaanuari 2009. aasta ombudsmani põhikirja rakendussätteid<sup>3</sup>,
  - võttes arvesse oma varasemaid resolutsioone Euroopa Ombudsmani tegevuse kohta,
  - võttes arvesse kodukorra artikli 205 lõike 2 teist ja kolmandat lauset,
  - võttes arvesse petitsioonikomisjoni raportit (A7-0297/2012),
- A. arvestades, et Euroopa Ombudsmani 2011. aasta tegevuse aruanne esitati 22. mail 2012. aastal ametlikult Euroopa Parlamendi presidendile ning ombudsman Nikiforos Diamandouros tutvustas 19. juunil 2012. aastal Brüsselis aruannet petitsioonikomisjonile;
- B. arvestades, et vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklile 24 on „igal liidu kodanikul [...] õigus pöörduda ombudsmani poole, kelle ametikoht luuakse vastavalt artiklile 228”;
- C. arvestades, et Euroopa Liidu toimimise lepingu artikliga 228 volitatakse Euroopa Ombudsmani võtma vastu kaebusi haldusliku omavoli juhtude kohta liidu institutsioonide, organite ja asutuste tegevuses, välja arvatud Euroopa Liidu Kohus, kui see tegutseb õigusemõistjana;
- D. arvestades, et vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklile 298 abistab ELi institutsioone, organeid ja asutusi nende ülesannete täitmisel avatud, tõhus ja sõltumatu

<sup>1</sup> ELT C 286E, 27.11.2009, lk 172.

<sup>2</sup> EÜT L 113, 4.5.1994, lk 15.

<sup>3</sup> Vastu võetud 8. juulil 2002 ning ombudsmani otsustega muudetud 5. aprillil 2004 ja 3. detsembril 2008.

Euroopa halduskorraldus ning et sama artikkel pakub võimaluse kehtestada sel eesmärgil määruste abil teiseses õiguses konkreetsed ja kogu ELi halduskorralduse suhtes kohaldatavad sätted;

- E. arvestades, et põhiõiguste harta artiklis 41 on sätestatud, et „igaühel on õigus sellele, et liidu institutsioonid, organid ja asutused käsitleksid tema küsimusi erapooletult, õiglaselt ning mõistliku aja jooksul”;
- F. arvestades, et haldusliku omavoliga on tegemist mitte ainult siis, kui avaliku sektori asutus ei tegutse tema jaoks kohustusliku eeskirja või põhimõtte kohaselt, ja arvestades, et hea halduse põhimõtete kohaselt peavad ELi institutsioonid olema teenistusvalmid ning tagama elanikele nõuetekohase kohtlemise ja nende õiguste täieliku kasutamise;
- G. arvestades, et see määratlus ei piira halduslikku omavoli vaid nende juhtudega, kui rikutav eeskiri või põhimõtte on õiguslikult siduv; arvestades, et hea halduse põhimõtted on hõlmavamad kui õigusaktid ning nõuavad, et ELi institutsioonid oleksid lisaks õiguslike kohustuste täitmisele ka teenistusvalmid ning tagaksid elanikele nõuetekohase kohtlemise ja õiguste täieliku kasutamise;
- H. arvestades, et ombudsmanile esitati 2011. aastal 2510 kaebust (2010. aastal 2667 kaebust), ta algatas 396 uurimist (335 uurimist 2010. aastal) ning viis lõpule 318 uurimist (326 uurimist 2010. aastal); arvestades, et kokku 2544 kaebusest, mida ombudsman käsitles 2011. aastal, kuulus tema pädevusse 698 (27 %);
- I. arvestades, et 1321 esitatud kaebust kuulusid Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikmete pädevusse; arvestades, et võrgustik koosneb riikide ja piirkondade ombudsmanidest; arvestades, et Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjon on Euroopa ombudsmanide võrgustiku täieõiguslik liige;
- J. arvestades, et ombudsman suunas 2011. aastal 59 kaebust petitsioonikomisjonile; arvestades, et 147 kaebuse esitajat suunati Euroopa Komisjoni ja 591 teistesse institutsioonidesse ja organitesse, kaasa arvatud SOLVIT ja nõuandeteenistus Teie Euroopa Nõuanne, ning samuti spetsialiseerunud ombudsmanide juurde või liikmesriikide muudesse kaebusi käsitlevatesse organitesse;
- K. arvestades, et 2011. aastal esitati peaaegu 61 % kaebustest interneti kaudu; arvestades, et enam kui pool (53 %) interneti kaudu esitatud kaebustest esitati ombudsmani veebisaidil leiduvat elektroonilist kaebuste vormi kasutades;
- L. arvestades, et viimasel paaril aastal märkimisväärselt vähenenud teabenõuete arv annab tunnistust sellest, et alates 2009. aasta jaanuarist ombudsmani veebisaidil kättesaadav interaktiivne juhised on õnnestunud;
- M. arvestades, et ombudsmani pädevusse mittekuuluvate kaebuste arv langes 2011. aastal 1846-ni, mis on alates 2003. aastast madalaim tase;
- N. arvestades, et tavapäraselt esitati enim kaebusi Saksamaalt ja Hispaaniast; arvestades, et 2011. aastal jõudis Hispaania teiselt kohalt esimesele ning talle järgnesid Saksamaa, Poola ja Belgia; arvestades, et rahvastikuarvuga võrreldes esitati kõige enam kaebusi

Luksemburgist, Küprosel, Belgiast, Maltalt ja Sloveeniast;

- O. arvestades, et ombudsman algatas 396 uurimist, millest 382 põhinesid kaebustel ja 14 olid omaalgatuslikud; arvestades, et 2011. aastal alustati siiani kõige rohkem uurimisi;
- P. arvestades, et enamik uurimisi puudutas Euroopa Komisjoni (231), teisel kohal oli EPSO (42); arvestades, et Euroopa Parlamenti puudutavate uurimiste arv langes 2010. aastaga võrreldes enam kui poole võrra; arvestades, et nõukogu puudutavate uurimiste arv kasvas kolmandiku võrra;
- Q. arvestades, et ombudsman lõpetas 2011. aastal 318 uurimist; arvestades, et enamik neist uurimistest (66 %) lõpetati ühe aasta jooksul ja kolmandik kolme kuu jooksul; arvestades, et keskmiselt kulus ühele uurimisele 10 kuud;
- R. arvestades, et 64 juhtumi puhul ei tuvastanud ombudsman halduslikku omavoli; arvestades, et haldusliku omavoli mittetuvastamine ei ole negatiivne tulemus, sest kaebuse esitajal võib olla kasu asjaomase institutsiooni täielikust selgitusest ning tulemus on tõendiks selle kohta, et institutsioon toimus hea haldustava põhimõtte kohaselt;
- S. arvestades, et 84 lõpetatud juhtumi puhul jõuti positiivsele tulemusele koos asjaomase institutsiooniga, kes nõustus kokkuleppelise lahendiga või lahendas probleemi; arvestades, et ombudsman püüab alati jõuda kokkuleppelise lahendini, kui see on vähegi võimalik; arvestades, et koostöö ELi institutsioonidega on kokkuleppelise lahendi saavutamiseks ülioluline;
- T. arvestades, et 47 juhtumi puhul tuvastas ombudsman haldusliku omavoli ning neist 13 juhtumi puhul nõustus asjaomane institutsioon kas täielikult või osaliselt soovitusel projektiga;
- U. arvestades, et 35 juhtumit lõpetati kriitilise märkusega ning 39 lõpetati lisamärkustega, mille eesmärk on aidata asjaomastel institutsioonidel parandada oma halduse kvaliteeti;
- V. arvestades, et ombudsman avaldab iga aasta oma leiud institutsioonide järelmeetmete kohta seoses kriitiliste ja lisamärkustega;
- W. arvestades, et rahuldavate järelmeetmete määr seoses 2010. aastal tehtud kriitiliste ja lisamärkustega oli 78 %; arvestades, et lisamärkustega seoses võetud järelmeetmed olid rahuldavad 95 % juhtumite puhul ning kriitiliste märkuste korral võetud järelmeetmed olid rahuldavad vaid 68 % juhtumite puhul;
- X. arvestades, et ombudsman esitas 2011. aastal 25 soovitusel projekti ning lõpetas 13 juhtumit, mille puhul asjaomane institutsioon nõustus soovitusel projektiga kas täielikult või osaliselt;
- Y. arvestades, et 2011. aastal ei esitanud ombudsman Euroopa Parlamendile ühtegi eriaruannet;
- Z. arvestades, et ombudsmani eelarvel on Euroopa Liidu eelarves eraldi jagu, mis koosneb kolmest jaotisest: jaotis 1 hõlmab palku, hüvitisi ja muid töötajatega seotud kulusid; jaotis

2 hõlmab hooneid, mööblit, seadmeid ja mitmesuguseid tegevuskulusid; jaotis 3 hõlmab institutsiooni üldiste ülesannete täitmisega seotud kulusid;

1. kiidab Euroopa Ombudsmani 2011. aasta tegevuse aruande heaks;
2. märgib, et ombudsman aitas 2011. aastal enam kui 22 000 kodanikku, kellest 2510 esitas kaebuse, 1284 teabenõude ja 18 274 sai nõu ombudsmani veebisaidil asuva interaktiivse juhise kaudu;
3. võtab teadmiseks asjaolu, et viimastel aastatel on ombudsmanile esitatud kaebuste koguarv järk-järgult kahanenud, sealhulgas eelkõige nende kaebuste arv, mis ei kuulu ombudsmani pädevusse; jälgib seda nähtust huviga, et hinnata, kas sellise kahanemise ja interaktiivse juhise kasutuselevõtu vahel on otsene seos;
4. võtab teadmiseks, et ombudsmanil oli enam kui 65 % kaebuste puhul võimalik alustada uurimist või suunata kaebuse esitaja pädeva organi poole, milleks oli näiteks mõni Euroopa ombudsmanide võrgustiku (kuhu kuulub ka Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjon) liige, Euroopa Komisjon või mõni muu kaebuste lahendamise tegelev asutus (nt SOLVIT); märgib, et 2011. aastal sai petitsioonikomisjon ombudsmanilt 59 kaebust;
5. märgib, et peamised väidetava haldusliku omavoli liigid, mida ombudsman 2011. aastal uuris, puudutasid seaduslikkuse küsimusi (28 % uurimistest), teabenõudeid (16,2 %), õiglust (13,6 %), otsuste põhjendusi ja edasikaebamise võimalusi (8,1 %), otsuste tegemise mõistlikku tähtaega (7,3 %), üldsuse juurdepääsu dokumentidele (7,1 %), diskrimineerimise keeldu (6,8 %) ning kohustust vastata kirjadele kodanike emakeeles ning märkida pädev ametnik (5,8 %);
6. märgib, et enamik ombudsmani poolt 2011. aastal algatatud uurimisi oli seotud Euroopa Komisjoniga (231 juhtumit), teisel kohal oli EPSO (42); on arvamusel, et kuna komisjon on institutsioon, kelle otsused avaldavad kodanikele otsest mõju, on loogiline, et tema vastu esitatakse enamik kaebusi;
7. märgib rahuloluga, et ombudsmani poolt Euroopa Parlamendiga seoses algatatud uurimised vähenesid 2010. aastaga võrreldes enam kui poole võrra; märgib, et ombudsman algatas kolmandiku võrra rohkem uurimisi seoses ELi Nõukoguga;
8. võtab teadmiseks, et ombudsman kohandas 2011. aastal oma menetlusi, et muuta need kodanikusõbralikumaks, ja võttis kasutusele uut liiki uurimise – selgitava uurimise –, mis võimaldab kaebuse esitajal oma kaebust selgitada, kui ombudsman ei ole esimesel pilgul veendunud, et on põhjust küsida ELi institutsiooni arvamust;
9. juhib tähelepanu asjaolule, et ombudsman palub nüüd kaebuste esitajatel teha märkusi, kui nad ei ole institutsiooni vastusega rahul, varem aga pidid kaebuste esitajad esitama uue kaebuse, kui nad ei olnud vastuste sisuga rahul;
10. on rahul sellega, et uue lähenemisviisi tulemusel lõpetab ombudsman vähem juhtumeid märkusega „institutsiooni poolt lahendatud” ning lõpetab rohkem selliseid juhtumeid, mille puhul ei leita halduslikku omavoli või mille puhul ei ole edasine uurimine

põhjendatud;

11. märgib, et ombudsman vaatas samuti läbi tema pädevusest välja jäävate kaebuste käsitlemise, millega nüüd tegeleb ombudsmani ameti registriosakond, kes tagab, et kaebuste esitajaid teavitatakse võimalikult kiiresti sellest, et ombudsman ei saa nende kaebusega tegelda ja kelle poole neil tuleks pöörduda;
12. juhib tähelepanu asjaolule, et 2011. aasta eurobaromeetri eriuuringust kodanike õiguste ja ELi haldusaparaadi toimimise kohta<sup>1</sup> selgus, et kodanikud hindavad kõrgelt oma õigust esitada Euroopa Ombudsmanile kaebus ning et nende arvates olid sellest olulisemad vaid õigus vabalt liikuda ja elada liidu piires ning õigus heale haldusele;
13. avaldab ombudsmanile tunnustust brošüüri „Probleemid ELiga? Kes saab Teid aidata?“ avaldamise eest, mis sisaldab ülevaatlikku teavet kodanike ELiga seotud probleemide lahendamise mehhanismide kohta, ja selle eest, et see trükis on kättesaadav ka audioversioonis ja suures kirjas;
14. rõhutab, et viimastel aastatel saavutatud edust hoolimata on nende menetletud kaebuste osakaal, mis kuuluvad tõepoolest ombudsmani pädevusvaldkonda, ka 2011. aastal taas üsna tagasihoidlik (umbes 27 %) ning seetõttu tuleks ette võtta ulatuslikum ja ennetavam kodanikele mõeldud selgitustöö ombudsmani pädevusvaldkonna teemal, eelkõige tihedas koostöös riikide ja piirkondade ombudsmanidega, Euroopa Parlamendiga ja komisjoniga;
15. on ombudsmaniga ühel nõul selles suhtes, et nende põhiväärtuste otsene ja täpne sedastamine, mida ELi avalike teenistujate käitumine peaks kajastama, võib oluliselt suurendada kodanike usaldust Euroopa avaliku teenistuse ja ELi institutsioonide vastu;
16. toetab ombudsmani seisukohta, mille kohaselt ei pea institutsioon, kus teeninduskultuur on kinnistunud, kaebusi ohuks, vaid võimaluseks paremini suhelda ning tehtud vea puhul see parandada ja võtta tulevikus sellest õppust;
17. tuletab meelde, et põhiõiguste hartas (artikkel 41) käsitletakse õigust heale haldusele liidu kodanike põhiõigusena;
18. kutsub kõiki Euroopa Liidu institutsioone, organeid ja asutusi üles toimima kooskõlas Euroopa hea halduse tava eeskirjaga, mille parlament võttis vastu oma 6. septembri 2001. aasta resolutsiooniga<sup>2</sup>;
19. kiidab ombudsmani kestvaid jõupingutusi taotleda konstruktiivselt Euroopa Liidu üldiseid haldusmenetlusi käsitleva määruse väljatöötamiseks paremate tingimuste loomist, näiteks asjaomaste trükiste koostamise teel; rõhutab, et selline õigusakt, mis peaks tagama õiguslikult siduvad miinimumstandardid kvaliteedi ja menetlustagatiste osas kogu otseses ELi halduskorralduses, võiks toetuda ELi toimimise lepingu artiklile 298 ning selle konkreetseks sõnastamiseks tuleks konsulteerida tihedalt ombudsmaniga;
20. toetab ombudsmani seisukohta, mille kohaselt on hea halduse põhimõtted hõlmavamad

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/statistics.faces>

<sup>2</sup> EÜT C 72 E, 21.3.2002, lk 331.

kui õigusaktid ning nõuavad, et ELi institutsioonid, organid ja asutused oleksid lisaks õiguslike kohustuste täitmisele ka teenistusvalmid ning tagaksid elanikele nõuetekohase kohtlemise ja nende õiguste täieliku kasutamise;

21. avaldab ombudsmanile tunnustust selle eest, et ta avaldas ja jagas kõigile ELi institutsioonide, organite ja ametite töötajatele brošüüri „The European Ombudsman’s Guide to Complaints” eesmärgiga ergutada ELi haldusaparaati oma toimimist parandama, süvendades kohustust järgida kodanike teeninduskultuuri põhimõtteid;
22. kiidab ombudsmani koostööd Euroopa ombudsmanide võrgustikuga ning kutsub üles suunama seda koostööd ka aktiivsemate meetmetega Euroopa kodanikualgatuse edendamisele, kuna tegemist on uue vahendiga, mis võimaldab kodanikel otseselt osaleda ELi õigusaktide väljatöötamisel ning mis tagab, et õigusakti tehnilised nõuded ei oleks kodanikele liiga koormavad;
23. tuletab meelde, et Euroopa ombudsmanide võrgustiku 8. seminar peeti Kopenhaagenis 2011. aasta oktoobris; tuletab meelde, et petitsioonikomisjon on võrgustiku täieõiguslik liige ja oli seminaril esindatud; tuletab meelde, et võrgustiku liikmed leppisid seminaril kokku selles, et nad püüavad leida paremaid viise Euroopa kodanike teavitamiseks nende õigustest;
24. tuletab meelde, et ombudsman tutvustas seminaril ELi avalike teenistujate avaliku teenistuse põhimõtteid käsitleva teksti projekti, milles ta määras kindlaks viis põhimõtet, mis on järgmised: pühendumine ELile ja selle kodanikele, ausus, objektiivsus, austus teiste vastu ja läbipaistvus; võtab teadmiseks, et ombudsman korraldas kõnealuste põhimõtete teemal avaliku arutelu ja et teksti lõplik versioon avaldati 19. juunil 2012;
25. märgib rahuloluga, et ombudsman kasutas aruandlusperioodil oma volitusi aktiivselt ja tasakaalustatult ning kriitilise üksmeele ja tiheda koostöö vaimus teiste ELi asutustega;
26. nõuab kindlalt, et ombudsman jätkaks ressursside parima võimaliku kasutamise tagamist, vältides töötajate tarbetut kattumist ning tehes koostööd teiste olemasolevate ELi institutsioonidega, et tagada ELi eelarves tõhususe suurendamisest tulenev kokkuhoid;
27. teeb presidendile ülesandeks edastada käesolev resolutsioon ja petitsioonikomisjoni raport nõukogule, komisjonile, Euroopa Ombudsmanile, liikmesriikide valitsustele ja parlamentidele ning liikmesriikide ombudsmanidele või samalaadsetele pädevatele organitele.



## SELETUSKIRI

Euroopa Ombudsman esitas 22. mail 2012 oma 2011. aasta aruande Euroopa Parlamendi president Martin Schulzile. 19. juunil 2012 tutvustas ta aastaaruannet kohtumisel parlamendi petitsioonikomisjoniga, mis vastutab suhtlemise eest tema institutsiooniga.

Euroopa Ombudsmani volituste õiguslik alus on Euroopa Liidu toimimise lepingu artikkel 228, millega volitatakse ombudsmani võtma vastu kaebusi haldusliku omavoli juhtude kohta liidu institutsioonide, organite ja asutuste tegevuses, välja arvatud Euroopa Liidu Kohus, kui see tegutseb õigusemõistjana.

Õigus Euroopa Ombudsmanile kaevata on sätestatud Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklis 24 ja Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 43. Ombudsmani volitused laienesid Lissaboni lepingu jõustumisega, hõlmates nüüd võimalikku halduslikku omavoli ühise välis- ja julgeolekupoliitika (ÜVJP), sh ühise julgeoleku- ja kaitsepoliitika (ÜJKP) raames.

Kaebused liikmesriikide riigiasutuste vastu ei kuulu Euroopa Ombudsmani pädevusse, ka juhul, kui need puudutavad ELi õigusaktidega reguleeritud küsimusi. Paljud sellised kaebused kuuluvad Euroopa ombudsmanide võrgustiku riikide ja piirkondade ombudsmanide pädevusse. Petitsioonikomisjon on võrgustiku täieõiguslik liige.

Euroopa Parlament kiitis 6. septembril 2001 heaks Euroopa hea halduse tava eeskirja, mida ELi institutsioonid, nende haldusaparaat ja ametnikud peaksid elanikega suhtlemisel järgima. Eeskirjas võetakse arvesse Euroopa haldusõiguse põhimõtteid, mis on kujunenud välja Euroopa kohtupraktikas, ja siseriikliku õiguse sätteid.

Institutsioonide jaoks tähendab see õigusriigi põhimõtete, hea halduse põhimõtete ja põhiõiguste austamise põhimõtete järgimist. Põhiõiguste harta (artikkel 41) hõlmab õigust heale haldusele ELi kodanike põhiõigusena. Harta on ELi institutsioonide, organite ja ametite haldusüksustele täitmiseks kohustuslik.

Ombudsmani haldusliku omavoli määratlus, mille on heaks kiitnud Euroopa Parlament ja Euroopa Komisjon, on järgmine: „Halduslik omavoli tähendab seda, et avalik asutus ei tegutse kooskõlas kõnealuse asutuse jaoks siduva eeskirja või põhimõttega”.

See määratlus ei piira halduslikku omavoli vaid nende juhtudega, kui rikutav eeskiri või põhimõte on õiguslikult siduv. Hea halduse põhimõtted on hõlmavamad kui õigusaktid ning nõuavad, et ELi institutsioonid oleksid lisaks õiguslike kohustuste täitmisele ka teenistusvalmid ning tagaksid elanikele nõuetekohase kohtlemise ja õiguste täieliku kasutamise.

Sestap tähendab ebaseaduslikkus ombudsmani pädevusse kuuluvate asjade puhul halduslikku omavoli, kuid halduslik omavoli ei hõlma automaatselt ebaseaduslikkust. Ombudsmani uurimistest selgunud halduslik omavoli ei tähenda seega automaatselt, et sellega kaasnes ebaseaduslik käitumine.

Ombudsman on aga arvamusel, et Euroopa Parlamendi poliitiline töö ei tekita võimaliku haldusliku omavoli probleeme. Parlamendikomisjonide, nt petitsioonikomisjoni otsuste vastu

esitatud kaebused ei kuulu seega ombudsmani pädevusse.

## **Kaebused ja uurimised**

Ombudsman registreeris 2011. aastal 2510 kaebust; 2010. aastal oli kaebusi 2667. Kokku 2544 käsitletud kaebusest kuulus 698 (27 %) ombudsmani pädevusse.

Ligi 61 % 2011. aastal saadud kaebustest oli esitatud interneti teel. Neist suure osa (53 %) puhul oli kasutatud elektroonilise kaebuse vormi, mis on kättesaadav ombudsmani veebisaidil ELi 23 ametlikus keeles.

Viimastel aastatel märkimisväärselt vähenenud teabenõuete arv (2010. aastal 1000, 2009. aastal 1850, 2008. aastal 4300 ja 2007. aastal 4100) näitab ombudsmani veebisaidil kättesaadava interaktiivse juhise edu. See võimaldab huvitatud osapooltel saada teavet ilma taotlust esitamata.

Ombudsman alustas kaebuste põhjal 382 uurimist ning algatas lisaks ise 14 uurimist (2010. aastal vastavalt 323 ja 12).

Ombudsmani pädevusse kuuluvate kaebuste arv on viimase üheksa aastaga järjest tõusnud. Kui 2003. aastal esitati 603 kaebust, siis 2004. aastal juba 930 ning ajavahemikus 2005–2008 esitati keskmiselt 800–900 kaebust ning seejärel on see arv veidi kahanenud.

Ombudsmani pädevusse mittekuuluvate kaebuste arv langes 2011. aastal 1846-ni, mis on alates 2003. aastast madalaim tase. Ombudsman püüab edaspidigi vähendada nende kaebuste arvu, mis ei kuulu tema pädevusse. Selleks annab ta selget teavet selle kohta, mida ta saab ja ei saa teha, ning aitab kaebuste esitajal leida õige isiku.

Ombudsman suunas 609 juhtumi puhul kaebuse esitaja Euroopa ombudsmanide võrgustiku liikme juurde või soovitas kaebuse esitajal võrgustiku liikmega ühendust võtta. Samuti suunati 550 kaebust riigi või piirkonna ombudsmanile või samalaadsele organile ning 59 Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjonile.

Mõnel juhul võib ombudsman pidada asjakohaseks suunata kaebus Euroopa Komisjonile, SOLVITile või nõuandevõrgustikule Teie Euroopa Nõuanne. SOLVIT on komisjoni loodud võrgustik, mille eesmärk on aidata inimesi, kellel esineb raskusi oma õiguste kasutamiseega liidu siseturul. Teie Euroopa Nõuanne on veel üks üleliiduline võrgustik, mille komisjon lõi selleks, et aidata ja nõustada kodanikke seoses nende elu, töö ja reisimisega ELis.

Ombudsman suunas 2011. aastal 147 kaebuse esitajat komisjoni ja 591 teistesse institutsioonidesse ja organitesse, kaasa arvatud SOLVIT ja Teie Euroopa Nõuanne, ning samuti spetsialiseerunud ombudsmanidele või liikmesriikide kaebusi käsitlevatele organitele. Rohkem kui 51 % puhul juhtumitest, mida ombudsman käsitles 2011. aastal, ta kas soovitas kaebuse esitajal pöörduda mujale või suunas juhtumi edasi.

Ombudsman kohandas 2011. aastal oma menetlusi, et muuta need kodanikusõbralikumaks. Seepärast algatati rohkem uurimisi kui 2010. aastal ning uurimiste lõpetamine võttis 2011. aastal keskmiselt veidi rohkem aega. Muutus tähendas ka seda, et ombudsman lõpetas vähem juhtumeid märkusega „institutsiooni poolt lahendatud” ning rohkem neid, mille puhul ei

olnud edasine uurimine põhjendatud.

Ombudsmani pädevusse kuulunud 698 kaebusest olid 198 vastuvõetamatud ning kuigi veel 118 kaebust olid vastuvõetavad, ei leidnud ombudsman uurimise algatamiseks alust.

Suurem osa ombudsmani poolt 2011. aastal alustatud uurimisi (58 %) puudutas Euroopa Komisjoni. Kuna komisjon on peamine ELi institutsioon, kelle otsused avaldavad kodanikele otsesest mõju, on loogiline, et tema vastu esitatakse enamik kodanike kaebusi. Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) oli 42 kaebusega (2010. aastal 35) teisel kohal.

Euroopa Parlamendi puudutavate ombudsmani algatatud uurimiste arv langes 2010. aastaga võrreldes enam kui poole võrra. Teisalt algatas ta eelmise aastaga võrreldes kolmandiku võrra rohkem nõukogu puudutavaid uurimisi, kuid Euroopa Kohtuga seotud uurimiste arv jäi samaks. Lisaks keskenduti 101 uurimises veel 35 ELi institutsioonile, organile ja asutusele.

Peamised väidetava haldusliku omavoli liigid, mida ombudsman 2011. aastal uuris, puudutasid seaduslikkuse küsimusi (28 % uurimistest), teabenõudeid (16,2 %), õiglust (13,6 %), otsuste põhjendusi ja edasikaebamise võimalusi (8,1 %), otsuste tegemise mõistlikku tähtaega (7,3 %), üldsuse juurdepääsu dokumentidele (7,1 %), diskrimineerimise keeldu (6,8 %) ning kohustust vastata kirjadele kodanike emakeeles ning märkida pädev ametnik (5,8 %).

Ombudsman lõpetas 2011. aastal 318 uurimist, millest 310 põhinesid kaebusel ja 8 olid omaalgatuslikud. Kodanikud esitasid 82 % kaebusi, mille põhjal algatati uurimine (253), samas kui ettevõtjad, organisatsioonid ja muud juriidilised isikud esitasid 18 % (57).

Enamik ombudsmani poolt 2011. aastal lõpetatud uurimisi viidi lõpule ühe aasta jooksul (66 %). Ombudsman lõpetas rohkem kui kolmandiku uurimistest (36 %) kolme kuuga. Üle 80 % uurimistest lõpetas ta 18 kuuga. Uurimine kestis keskmiselt 10 kuud (9 kuud 2010. aastal).

Ombudsman lõpetas 2011. aastal 64 uurimist, mille puhul ta ei tuvastanud halduslikku omavoli. Haldusliku omavoli mittetuvastamine ei ole kaebuse esitaja jaoks tingimata negatiivne tulemus, sest tal võib olla kasu asjaomase institutsiooni täielikust selgitusest oma toimimise kohta. Samuti saab kaebuse esitaja kasu ombudsmani sõltumatust juhtumianalüüsist. Samal ajal tõendatakse, et institutsioon on toiminud kooskõlas hea halduse tavadega.

Isegi kui ombudsman ei tuvasta halduslikku omavoli või järeldab, et uurimise jätkamiseks puudub alus, võib ta teha lisamärkuse, kui ta määrab kindlaks võimaluse tõhustada institutsiooni halduse kvaliteeti. Lisamärkust ei tohiks käsitada kriitikana asjaomase institutsiooni aadressil. Pigem on selle eesmärk anda institutsioonile nõu selle kohta, kuidas ta saaks parandada konkreetset tava, et tõsta kodanikele pakutava teenuse kvaliteeti. Ombudsman tegi 2011. aastal lisamärkusi 39 juhtumi puhul.

Institutsioonid lahendasid 2011. aastal 84 juhtumi puhul probleemi ise või jõuti kokkuleppelise lahendini. ELi institutsioonide koostöö on oluline selliste tulemuste saavutamisel, mis aitavad tugevdada suhteid institutsioonide ja kodanike vahel, ja see võib hoida ära vajaduse kalli ja aeganõudva kohtuvaidluse järele.

Kui kokkuleppelise lahendini ei jõuta, lõpetab ombudsman juhtumi kas kriitilise märkusega

asjaomasele institutsioonile või esitab soovituselise projekti. Ombudsman teeb harilikult kriitilise märkuse siis, kui a) asjaomasel institutsioonil ei ole enam võimalik halduslikku omavoli kõrvaldada, b) haldusliku omavoli juhtumil ei ole laiemaid tagajärgi ja c) ombudsmani järeelmeetmed ei näi olevat vajalikud. Ombudsman teeb kriitilise märkuse samuti siis, kui ta on arvamisel, et soovituselise projekt ei ole otstarbekas, kui institutsioon ei võta soovituselise projekti vastu või kui ombudsman ei pea asjakohaseks esitada parlamendile eriaruannet.

Kriitiline märkus kinnitab kaebuse esitajale, et ta kaebus on põhjendatud. Samuti annab see asjaomasele institutsioonile märku, et ta on toiminud valesti ning võimaldab edaspidi sarnasest halduslikust omavolist hoiduda.

Kui institutsioonil on võimalik halduslik omavoli kõrvaldada, või kui halduslik omavoli on eriti tõsine või laiemate tagajärgedega, esitab ombudsman harilikult institutsioonile soovituselise projekti. Vastavalt ombudsmani põhikirja artikli 3 punktile 6 peab institutsioon saatma talle kolme kuu jooksul üksikasjaliku arvamuse.

Ombudsman esitas 2011. aastal 25 soovituselise projekti. Ta lõpetas aasta jooksul 13 juhtumit, mille puhul asjaomane institutsioon nõustus soovituselise projektiga kas täielikult või osaliselt. Ombudsman lõpetas kaheksa juhtumit kriitilise märkusega.

Kui institutsioon ei vasta soovituselise projektile rahuldavalt, võib ombudsman saata Euroopa Parlamendile eriaruande. Eriaruanne võib sisaldada soovitusi. Euroopa Parlamendile esitatav eriaruanne on viimane samm, mida ombudsman võib juhtumi käsitlemisel teha. aastal ei esitanud ombudsman Euroopa Parlamendile ühtegi eriaruannet.

Uurimiste peamised valdkonnad hõlmasid 2011. aastal järgmist:

- avatus, üldsuse juurdepääs, isikuandmed;
- komisjon kui aluslepingute järelevalvaja;
- hankelepingute sõlmimine ja toetuste andmine;
- lepingute täitmine;
- haldus ja personalieeskirjad;
- konkursid ja valikumenetlused.

Euroopa Ombudsman teeb tihedat koostööd oma kolleegidega liikmesriikides. Koostöö toimub Euroopa ombudsmanide võrgustiku raames, mis hõlmab üle 90 ameti 32 Euroopa riigis. Sinna kuuluvad Euroopa Liidu liikmesriikide, ELi kandidaatriikide ja muude Euroopa Majanduspiirkonna ja/või Schengeni ala riikide ja piirkondade ombudsmanid ja samalaadsed asutused ning samuti Euroopa Ombudsman ja Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjon.

Võrgustik korraldab iga aasta seminare vaheldumisi riiklike ja piirkondlike ombudsmanide jaoks. Euroopa Ombudsman ja Taani ombudsman korraldasid ühiselt võrgustiku 8. seminari teemal „Õigus, poliitika ja ombudsmanid Lissaboni lepingu ajajärgul”. See toimus Kopenhaagenis 20.–22. oktoobril 2011. Petitsioonikomisjoni esindas Margrete Auken (Verts/ALE).

## PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

<b>Vastuvõtmise kuupäev</b>	19.9.2012
<b>Lõpphääletuse tulemus</b>	+: 19 -: 0 0: 1
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed</b>	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinaru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed</b>	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed (kodukorra art 187 lg 2)</b>	Elisabeth Köstinger