

Linna ombudsmani  
tööaruanne  
2020



**Tallinn**



Ombudsman esitab iga aasta veebruaris linnavolikogule  
oma tegevuse põhjal ülevaate  
põhiõiguste ja -vabaduste tagamise põhimõtete  
ning hea halduse tava järgimisest  
linnaalitsuses ja linna asutustes.

(Tallinna põhimääruse § 54<sup>5</sup>)

# Linna ombudsmani (õigusvahemehe) roll

Ombudsman on oma tegevuses sõltumatu kodanike õigusi kaitsev õigusteadmistega ametiisik

- Põhitegevus on **linnaelanike kirjalike** kaebuste menetlemine linna asutuste tegevuse peale
- **Ombudsman kontrollib:**
  - **linnavalitsuse ja linna ametiasutuste** tegevust ning inimestega suhtlemist
  - **põhiõiguste ja -vabaduste tagamise põhimõtete** ning **hea halduse tava** järgimist

Probleeme lahendavad vastavalt pädevusele kas linnavalitsus või asjaomane linna asutus.

# Ombudsmanil on õigus

- Nõuda asutustelt teavet ja selgitusi (esitada järelepärimisi), kuulata ära taotluse esitaja ja linna asutus
- Anda kirjalik hinnang rikkumise osas
- Anda asutustele soovitusi, teha ettepanekuid ja muul viisil väljendada oma arvamust, ettepanekuga koos esitada soovituse asja õigeks lahendamiseks
- Esitada ettekanne asutuse üle järele valvavale asutusele, linnavalitsusele või vajadusel linnavolikogule
- Pöörduda riigivõimu organi poole ettepanekuga põhiõiguste tagamiseks

Ombudsmanil on kohustus esitada ülevaade oma tegevusest linnavolikogule iga aasta veebruaris.

# 2020. aasta kokkuvõte

Linna ombudsmani ametis oli kuni 30.10.2020 Jüri Kaljuvee, keda abistasid tema büroo koosseisus nõunik ja abi.

Linna ombudsmani poole pöörduiti perioodil 01.01.–01.12.2020

131 korral, sh kirjalikult 97 ning suuliselt 32 korral.

Dokumendiregistri kohaselt tehti linna ombudsmani büroo asjaajamises kokku 207 registreeringut, sh registreeriti 32 vastuvõttu ja 175 kirjavahetusega seotud dokumenti: 100 sisse tulnud ja 75 väljasaadetud dokumenti, millest 12 olid selgitustaotlused või märgukirjad.

# 2020. aasta olulisemad teemad (J.Kaljuvee)

- Linna ametite poolt isiku pöördumisele või selgitustaotlustele tähtaegselt või üldse vastamata jätmine
- Elamistingimused linna üürimajades ja -korterites (vibratsioon, hais, veeavarii likvideerimine, elektrisüsteemi toimimine)
- Teabe puudumine teenuste kohta: lapse sünnitoetuse õigusest teadasaamine; munitsipaaleluaseme järjekorras olemise kohta teabe puudumine
- Linna huvikooli tegevuse rahastamine vanemate poolt
- Rõdude kinniehitamine kortermajades
- Rahulolematus üürivaidluste komisjoni otsusega
- Teeninduse kvaliteet ning suhtlemiskultuur linnale teenuseid osutavates äriühingutes ja sihtasutustes

# Näiteid aastast 2020 (J. Kaljuvee)

- Kodaniku avaldus probleemidest korterinaabritega. Selgitasime võimalikke lahendusi. Kodanik tänas 8.05.2020 hea nõu eest.
- Kodaniku pöördumine 05.05.2020, et Tallinna Perekonnaseisumet keeldus poja sünnitoetuse maksimisest. 06.05.2020 tehtud linnapeale selgitustaotlus (kuna perekonnaseisumetit kureeris linnapea). Perekonnaseisumeti juhataja vastus 13.05.2020, kus teatati, et 11.05.2020 arutati sünnitoetuse määramise nõudeid linna õigusteenistusega ja selle tulemusena maksti tagantjärele välja sünnitoetus. Kirjas teatati, et tehti ettepanek edaspidi välja maksta see määruses toodud nõuetele vastavuse korral automaatselt. Telefoni teel kodanik avaldas tänu ombudsmanile.
- 20.04.2020 pöördus kodanik Tallinna Tondiraba Huvikooli nõutud annetuste kohta. Pöördusime Tallinna haridusameti poole ja palusime kontrollida kas huvikooli tegevus vastab lepingutele. Haridusameti vastus 30.04.2020 probleemi lahendusest.

# Näiteid aastast 2020 (J. Kaljuvee)

- 27.04.2020 pöördus kodanik järjekordselt Tondiraba Huvikooli kohta, kuna ta ei olnud saanud probleemile lahendust ka haridusametist. Ombudsman pöördus haridusameti juhataja poole. 14.05.2020 sai kodanik vastuse haridusametist koos probleemi lahendusega. 14.05.2020 saatis kodanik ombudsmanile ka tänukirja.
- Isiku pöördumine seoses sellega, et pole oma pöördumistele Tallinna Keskkonna- ja Kommunaalametile vastust saanud. 15.04.2020 ombudsmani selgitustaotlus ameti juhatajale. Ameti vastus 22.05.2020. Ombudsmani märgukiri 27.05.2020 ameti juhatajale. 04.06.2020 ameti juhataja vastus märgukirjale, et fakti kohta algatati distsiplinaarmenetlus.



# Näiteid aastast 2020 (J. Kaljuvee)

- 30.09.2020 pöördus ombudsmani poole hoonestusühistu juhatuse esimees, et keskkonna- ja kommunaalamet ei ole nende pöördumisele vastanud. 01.10.2020 ameti vastus. 21.10.2020 ombudsmani märgukiri ameti juhatajale. Ameti vastus kodanikule, kus lubati tööd võtta kavva.
- 18.07.2020 kodaniku pöördumine seoses koduhooldusega. 22.07.2020 selgitustaotlus valdkonna abilinnapeale. 11.08.2020 vastus selgitustaotlusele. Probleem leidis üldiselt lahenduse.
- 05.05.2020 pöördus kodanik seoses linnale kuuluval elamispinnal avarii tulemusena elektrisüsteemi mittenõuetekohase toimimisega. Ombudsman pöördus selgitustaotlusega Tallinna Linnavaraameti poole ja palus väljastada elektri paigalduse erakorralise auditi Erika tn 13. Auditi otsuses fikseeriti, et elektripaigaldis ei vasta kehtestatud ohutusnõuetele ega ole ettenähtud otstarbel kasutamiseks ohutu. Mitmekordse kirjavahetuse järel lubati probleem lahendada.

# Linna eesmärgid

Tallinna linn organisatsioonina on inimesekeskse ja läbipaistva juhtimisega ning koostööaldis.

Linn suhtleb avalikkuse ja huvirühmadega avatult ja arusaadavalt ning inimestel on linnaga mugav suhelda.

(Tallinna arengustrateegia „Tallinn 2035“)

# Ombudsmani tegevuse eesmärgid

- Efektiivsemale ja inimlikumale avalikule haldusele kaasaaitamine
- Linnaelanike ja linnavõimu lähendamine
- Igale elanikkonna grupile sobiliku juurdepääsu tagamine linna teenustele

# 2021. aasta algus

- **Sotsiaalvaldkonnas**
  - ravikvaliteet ja klientidega suhtlemine raviteenuste osutamisel
- **Linnaplaneerimises**
  - detailplaneeringus kokkulepitud, projekteerimistingimustes ja ehitusloas märgitud tingimuste tegelik realiseerimine kasutusloa väljaandmisel
  - otstarbekas asjaajamine kasutusloa menetlemisel
  - ehitustegevusest tulenev lubatav müratase
  - mõistlikud menetlus- ja otsuse tegemise tähtajad ning asjaosaliste teavitamine

# 2021. aasta algus

- **Liikluskorralduses**
  - asjaosaliste kaasamine ja nende teavitamine liikluskorralduse muutmisel
- **Muudes küsimustes** (postkontorid Lasnamäel, võlaõiguslikud vaidlused, riigi ja linna meetmed COVID-i perioodil)
- **Suulistel vastuvõttudel** isikutele selgituste jagamine
- Tallinna ombudsmani **info muutmine linna veebilehel**

# Asutuste vaheline koostöö ja hea halduse tava

- Võrdne kohtlemine ja sellest tulenev õiguspärane ootus
- Tehtavate otsuste proportsionaalsus
- Otsuste põhjendamise kohustus
- Isikutele antavad õigeaegsed, selged, arusaadavad ja täpsed sõnumid
- Järelevalve korraldus kokkulepete täitmise üle

# Edasised plaanid

- **Põhiteemad:**
  - linnaplaneerimine
  - sotsiaalvaldkond
- Tallinna õigusaktides **linnaelanikele pandud kohustuste ja menetlusprotsesside analüüs**
- **Temaatilised kohtumised** konkreetsetel linnaelu teemadel linnaelanike ja nende esindusorganisatsioonidega
- **Ombudsmani rolli täpsustamine**

# Koostöö

- Roll suhetes teiste linna organitega (muu hulgas üürikomisjon, korteriühistukomisjon, sisekontroll, linnavolikogu revisjonikomisjon ja linnavolikogu kantselei kontrolliosakond, linna õigusteenistus)
- Kohtumised ja arutelud linna ametiasutuste ja hallatavate asutustega
- Koostöö riiklike institutsioonide esindajatega (Õiguskantsler, Justiitsministeerium, Rahandusministeerium, linnavolikogu õiguskomisjon)
- Linnavolikogu fraktsioonide ettepanekute ärakuulamine
- Sidemete loomine teiste analoogset tööd tegevate institutsioonidega eelkõige Euroopas



# Täna!



**Toomas Sepp**  
Tallinna ombudsman  
[ombudsman@tallinnlv.ee](mailto:ombudsman@tallinnlv.ee)