

EUROOPA OMBUDSMAN AASTAARUANNE 2005  
KOKKUVÕTE JA STATISTIKA



TÄHISTADES 10. AASTAPÄEVA 1995–2005

EUROOPA OMBUDSMAN AASTARUANNE 2005  
KOKKUVÕTE JA STATISTIKA

TÄHISTADES 10. AASTAPÄEVA 1995-2005

© Euroopa Ombudsman 2006

**Kõik õigused kaitstud.**

**Kasutamine on lubatud koos allikale viitamisega hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.**

**Aruande täistekst on avaldatud internetileheküljel:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/et/default.htm>**

*Printed in Belgium*

TRÜKITUD VALGELE KLOORIVABALE PABERILE

## SISSEJUHATUS

Euroopa ombudsmani institutsioon tähistas 2005. aastal oma kümnenadat aastapäeva. See oluline teetähis andis meile võimaluse järele mõelda esimese kümne aasta saavutuste üle ja kavandada koos oma põhiliste partneritega võimalikke tegevussuundi edasiseks. Erinevad üritused, mida me korraldasime, andsid rohkelt teavet selle kohta, mis oli töös hästi sujunud ja mida võiksime veel teha oma suhete osas Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega, ombudsmani kooskonna, kaebuste esitajate ja kodanikega laiemas mõttes. Enne esilekerkinud ideede põhjalikumat käsitlelu tahaksin aga pühendada paar sõna institutsiooni viimase kümne aasta tööle.



Alates 1995. aasta septembrist on Euroopa ombudsman käsitlenud kokku üle 20 000 kaebuse ja aidanud lugematul hulgal kodanikke, vastates nende teabenõuetele. Ametist lahkumisel võis minu eelkäija, esimene Euroopa ombudsman hr Jacob SÖDERMAN, öelda, et tähtsaimaks saavutuseks oli erinevate ELi institutsioonide ja asutuste koostöövalmiduse ulatus kodanike kaebuste lahendamisel. Institutsioonid ja asutused näitasid üles tahet töötada koos ombudsmaniga kodanike parema teenimise nimel nii töölevõtu vanusepiirangu kaotamisel kui ka paranduste sisseviimisel hilinenud maksete osas, nii dokumentide kättesaadavamaks muutmisel kui ka Euroopa Liidu põhiõiguste harta järjest suurema austamise küsimuses. Nende ja tegelikult ka väga paljude teiste saavutuste eest oleme ELi kodanikena Jacob SÖDERMANile alati tänulikud.

Peale ELi halduse tõhustamise on Euroopa ombudsmani institutsioon teinud pingutusi ka kõikide ELi riiklike, piirkondlike ja kohalike ombudsmanide sidemete arendamiseks eesmärgiga tagada ELi jurisdiktsiooni alla kuuluvate kodanike ja teiste elanike õiguste, kaasa arvatud põhiõiguste reaalne kaitse. Selline koostöö toimub peamiselt ombudsmanide Euroopa võrgustiku egiidi all, mis on viimase kümnendi jooksul kasvanud asendamatuks mehhanismiks kodanike kaebuste kiirel ja tõhusal käsitlemisel. 2005. aasta andis meile võimaluse hinnata võrgustiku saavutusi alates selle loomisest 1996. aastal Strasbourgis ning otsustada, kuidas üheskoos edasi minna.

Ombudsman on alates 1995. aasta septembrist teinud pingutusi, et jõuda kodanikeni ja tõsta nende õigusteadlikkust, eriti õiguse suhtes esitada kaebusi ja saada hüvitust. Algatuse edukuse tõend on fakt, et praegu esitatakse ombudsmanile iga kuu juba 300 kaebust, kusjuures 2005. aastal laekus kaebusi eelnevate aastatega võrreldes kõige rohkem.

### **Ombudsmani suhted teiste ELi institutsioonide ja asutustega**

Oleks muidugi palju parem, kui kodanikel ei tekiks kunagi vajadust Euroopa ombudsmani poole pöörduda ning asjassepuutuv asutus lahendaks kodanike kaebused võimalikult varajases staadiumis. Kodanike jaoks pole tähtis, kes nende probleemi lahendab. Tihti tahavad nad saada lihtsalt selgitust, põhjendust, vabandust või nõustamist ning seda saab kõige paremini teha just kaebusega seotud ametiasutus.

Kui kodanikel tekib vajadus esitada kaebus, tahavad nad probleemile võimalikult kiiret ja tõhusat lahendust. Minu hinnangul on asjassepuutuva asutuse pakutud lahendus kiirem ja lõppkokkuvõttes kõigile sobivam, sest institutsiooni suutlikkus leida lahendus tõstab kaebuse esitaja silmis asutuse usaldusvärsust ning tagab mõlemale osapoolle kasuliku tulemuse. Teisiti öeldes on riikliku asutuse tegutsemisviis kaebuste käsitlemisel põhiliseks näitajaks selle kohta, kuivõrd on asutus kodanikele suunatud. See oli minu peamine sõnum, mida soovisin edastada juubeliaasta üritustel, mida me koos teiste ELi institutsioonide ja asutustega korraldasime.



Suhete parandamisele kodanikega saab kaasa aidata iga ELi institutsioon ja asutus. Kaebuste põhjal saame me kõik õppida, kuidas pakkuda paremaid teenuseid, puudutagu need siis lepinguprobleemide lahendamist, dokumentide kättesaadavamaks muutmist või selgitamist, miks mõnda kandidaati ei valitud. Lõpptulemusena saavad ombudsmani tööst kasu mitte ainult kaebuste esitajad, vaid kõik, kes mingite institutsioonidega kokku puutuvad.

Kaebused viitavad tihti tõsisematele, keerukamatele või süstemaatilistele probleemidele või raskustele. Ombudsmani ülesanne on muu hulgas ka nende tuvastamine ja kõrvaldamise edendamine. Ombudsman on peale selle, et ta toimib välise kontrollimehhanismina, tähtsaks abiallikaks ka juhtidele, sest ta saab aidata ametiasutuste tööd parandada, viidates täiustamist vajavatele valdkondadele.

Selles kontekstis on äärmiselt oluliseks abivahendiks Euroopa hea halduse tava eeskiri. 2001. aastal Euroopa Parlamendis heaks kiidetud eeskiri selgitab kodanikele nende õigusi Euroopa Liidu halduskorralduses. See eeskiri on ka kasulik juhend teenistujatele, seades sihiks halduse kõige kõrgemate standardite täitmise. 2005. aastal ilmus eeskirja uus trükk 24 keeles. Euroopas ja ka mujal jagati laiali üle 100 000 eksemplari. Tulemuseks oli, et riigi- ja kohalike omavalitsuste asutused, koolid, ülikoolid, õppekeskused ja rahvaraamatukogud küsisid jagamiseks eksemplare juurde. See on üks tõeline Euroopa edu lugu. See eeskiri on kasutusele võetud paljudes riigi-, piirkondlikes ja kohalikes asutustes – Portugalist Itaaliani, Vallooniast Kreekani, Rumeeniast Horvaatiani. Arvestades seda, kui paljud asutused kogu Euroopas on selle eeskirja kasutusele võtnud, loodan ma jätkuvalt, et see võetakse vastu kõigis ELi institutsioonides ja asutustes, näiteks institutsioonidevahelise lepinguna. 2005. aastal korraldatud selleteemalised kohtumised Euroopa Komisjoni presidendi hr José Manuel BARROSO ning asepresidentide pr Margot WALLSTRÖMi ja hr Siim KALLASega osutusid äärmiselt positiivseteks ning ma loodan väga, et nimetatud projekti elluviimisel on oodata kiiret progressi. See väljendaks selgelt mõlemapoolset pühendumist teha ka edaspidi kodanike heaolu nimel koostööd.

Väga lootustandvaks sammuks pean ma 2005. aastal Euroopa Komisjonis vastu võetud teatist, mis kehtestab uue sisemenetluskorra ombudsmani järelepärimistele vastamiseks. Nimetatud teatis näeb ette, et volinikud võtavad iga juhtumi puhul isiklikult kindla poliitilise seisukoha, säilitades samal ajal peasekretariaadi olulise rolli. Mul on väga hea meel uue menetluskorra üle, mille eesmärk on minu arusaamise järgi parandada komisjoni vastuste järjekindlust ja taset ning kindlustada ombudsmani soovitudele ja märkustele kiire reageering. Kuna Euroopa Komisjon on institutsioon, millega on seotud umbes 70% ombudsmani uurimistest, on väga oluline, et komisjon asuks haldusomavoli küsimuste lahendamise ja kodanike teenindamise kultuuri edendamise korraldamise etteotsa. Käesolevas aastaaruandes on esitatud mitmed juhtumid, kus komisjoni reageeris piisavalt kiirelt ja konstruktiivselt probleemidele, millele ma olin tähelepanu juhtinud.

### Koostöö Euroopa ombudsmanide võrgustiku raames

Institutsiooni algusaastatest peale on Euroopa ombudsman teinud Euroopa ombudsmanide võrgustiku kaudu tihedat koostööd oma kolleegidega nii riiklikul, piirkondlikul kui ka kohalikul tasandil. Võrgustiku peamine eesmärk on tänapäeval sama aktuaalne ja tähtis kui alguseski: selleks on ELi jurisdiktsiooni all olevate kodanike ja teiste elanike õiguste tagamine.

ELi õiguse rakendamine on suures osas liikmesriikide ametiasutuste kohustus. Praktikas tähendab see seda, et ELi seadustest tulenevate õiguste austamine sõltub olulisel määral just ametiasutuste igapäevasest tööst ja sellest, millises ulatuses õnnestub järelevalveorganitel, sealhulgas ombudsmanidel, juurutada kõrgetasemelist haldust ja pakkuda vajaduse korral tõhusaid lahendeid. See küsimus muutub järjest olulisemaks, kuna pidevalt kasvab liikmesriikide asutuste ja ELi institutsioonide koostöö maht ning intensiivsus. Õiguste kaitsmiseks ja pakkumaks tõhusaid lahendeid peab ametiasutuste koostööd toetama ombudsmanide koostöö.

Eelnevat arvesse võttes uurisin ma 2005. aastal võimalusi, kuidas kindlustada ning edendada ombudsmanide rolli Euroopa arenevas juriidilises ja poliitilises kultuuris. Minu argumendiks oli, et selleks peab võrgustik muutma kodanike jaoks ombudsmanide koostööst tuleneva lisandväärtuse nähtavamaks nii kodanikele endile kui ka poliitikalikajundajatele ELi kõigil tasandil. Viimastega seoses on selles valdkonnas vaja veel kõvasti tööd teha. Meil on vaja esitada veenvaid tõendeid



selle kohta, et mitmekesisus ei tohiks olla takistuseks ombudsmanidega täielikult arvestamisel Euroopa uutes poliitikasuundades, mida liikmesriikide ametivõimud ja ELi institutsioonid pidevalt kujundavad.

Selleks et muuta meie koostöö avalikkuse jaoks selgemaks, kuulutasin välja, et nii avalikkusega kui ka meie omavaheliseks suhtlemiseks plaanib meie büroo teha rohkem investeringuid interneti kasutamise arendamiseks. Euroopa ombudsmani veebilehele on kavas panna interaktiivne juhend "Kes saab mind aidata?", mis annab kodanikele juhtnööre, millise ombudsmani juurde oleks kõige parem pöörduda, olgu see siis Euroopa, riiklikul või piirkondlikul tasandil. Järgmise kahe aasta jooksul on kavas töötada võrgustiku raames välja ka avaldus, mis selgitab kodanikele, mida nad võivad võrgustikku kuuluva ombudsmani poole pöördudes oodata. Võimalik on, et see võetakse vastu kuuendal riiklike ombudsmanide seminaril, mis toimub 2007. aastal Strasbourgis. Olles täielikult teadlik, kui hoolikalt tuleb sellist avaldust koostada, olen ma siiski kindel, et meie ühine arusaamine sellest, milline peaks ombudsman olema ja mida tegema, on piisav, nii et avalduse koostamine minu välja pakutud ajavahemikus on realistlik eesmärk. Avaldus pole tähtis mitte ainult kodanike jaoks, kes võivad vajada ombudsmani teenuseid väljaspool oma riiki, vaid sellele peaks saama toetuda ka ombudsmanide ja poliitikakujundajate kollektiivsetes ja individuaalsetes suhetes. Juba avalduse koostamise protsess ise oleks väärtuslik, sest see edendaks ja süvendaks meie üksteiselt õppimise võimalusi. Selline ettevõtmine saab praeguseks välja kujunenud koostööd ainult tugevdada.

### **Ombudsmani suhted kodanikega ja võimalikud kaebuste esitajad**

Euroopa ombudsmani jõupingutustel teha tihedat koostööd ELi institutsioonide ja asutustega ning teiste ombudsmanidega kogu ELis on üks peamine eesmärk, nimelt kodanike optimaalse teenindamise tagamine. ELi kodanikele parimate teenuste pakkumise nimel korraldasime 2005. aastal oma 10. aastapäeva tähistamise käigus mitmeid meediale, valitsusvälistele organisatsioonidele, huvirühmadele, piirkondlikele ja kohalikele esindustele ning kodanikele suunatud üritusi. Me leidsime, et oleks kasulik uurida lähemalt mitmeid teemasid, mis võiksid meil aidata järgnevatel aastatel tõsta inimeste teadlikkust ombudsmanile kaebuse esitamise õigusest ning mis omakorda parandaks ELi asutuste tööd ja oleks kasulik kõigile.

Täheldati, et palju arenguruumi on õige teabe edastamise osas õigetele inimestele. Euroopa ombudsmanil on teadlikkuse tõstmise valdkonnas vaja esmajärjekorras tegeleda kahe probleemiga: paljud inimesed ei tea, kes on ombudsman, ja paljud ei tea, millega tegeleb EL. Igasugune edastatav teabematerjal peab arusaadavalt ja otsekoheselt käsitlema neid kahte küsimust. Ombudsman peab parandama interneti kaudu enda kohta käiva teabe edastamist. Info peab paremini jõudma võimalike kaebuste esitajateni. ELi institutsioonid peaksid süstemaatiliselt teavitama inimesi, kellega nad kokku puutuvad, nende õigusest esitada kaebus.

Samuti peab ombudsman tegema inimestele arusaadavaks selle, et kaebuste esitamine on väga avameelne protsess. Võib öelda, et ombudsman pakub kiiret, tasuta ja paindlikku teenust. Nendele, kes kardavad, et kaebuse esitamise korral suhtub asjassepuutuv institutsioon edaspidi neisse negatiivselt, kinnitan ma veel kord, et igasugune katse suhtuda kellesegi ebasoosivalt või kedagi ebasoosinguga ähvardada selle tõttu, et nad kasutavad oma õigust esitada ombudsmanile kaebus, on juba ise haldusomavoli juhtum. ELi institutsioonid ja asutused peaksid astuma vajalikke samme tagamaks, et nende ametnikud on sellest teadlikud ja käituvad vastavalt.

### **Kokkuvõtteks**

Käes on Euroopa Liitu proovile panevad ajad. Prantsusmaa ja Madalmaade kodanikud hääletasid Euroopa Liidu põhiseaduse ratifitseerimise vastu, hääletajate osalus Euroopa Parlamendi valimistel langeb jätkuvalt ja EL peab endiselt sõdima arusaama vastu, mille kohaselt on EL poliitilise eliidi poolt loodud inimestest kaugelejääv bürokraatlik institutsioon. Hiljutine Eurobaromeetri uuring näitas, et ainult 38% inimestest tunneb, et "nende hääl ELis loeb".

Euroopa ombudsmani institutsioon on loodud selleks, et aidata tuua ELi kodanikele lähemale ja muuta selle haldus inimnäolisemaks. Institutsioon põhineb sellel, et ombudsman on reaalne inimene, kes isiklikult suhtleb iga tema poole pöörduva kodanikuga, vaatab üle juhtumi ja püüab kaebust



lahendada. Iga selline mikrotasandil suhtlemine aitab kaasa ELi inimlikumaks muutmisele ja selle kodanikele lähemale toomisele. Ombudsman on kodanike ja institutsioonide vahelise usalduse loomise põhilüli. Ta suudab edendada kahe osapoole vahelist konstruktiivset dialoogi.

Üks kaebuse esitaja kirjutas: "Minu jaoks on juhtum nüüd lõpuks lõpetatud ja ma loodan, et saan oma tegemistes, mis on Euroopaga tihedalt seotud, pöörata uue lehekülje. Ma sooviksin teid kasuliku vahetalitamise eest tänada. Teie institutsioon on väga oluliseks lüliks, mille kaudu on kodanikel võimalik sõbralikult lahendada tundlikke probleeme, mis neil võib ELi institutsioonidega suheldes tekkida."

Ombudsman ei saa töötada ükski. Kõrgeima taseme halduse tagamine on ülesanne, mida tuleb täita üheskoos ELi institutsioonide ja asutustega. Lubaduste täitmine, sobivate hüvitismehhanismide loomine, vigadest õppimine, avalik ja jälgitav asjaajamine – kõik need on olulised aspektid kodanike usalduse võitmisel. Ombudsman peab kodanike õiguste täieulatusliku austamise tagamiseks kogu Euroopa Liidus tegema kooskõlastatult ja süstemaatiliselt koostööd oma kolleegidega riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil. Lisaks tuleb tal jätkata kodanike ja võimalike kaebuste esitajate teavitamist ombudsmani poolt osutatavast teenusest.

Euroopa ombudsmanina teen ma kõik, mis minu võimuses, et realselt täita, tuginedes meie institutsiooni esimese aastakümne saavutustele, institutsiooni ülesannet tuua Euroopa Liit selle kodanikele lähemale ja muuta ELi haldus inimnäolisemaks.

Strasbourg, 14. veebruar 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## KOKKUVÕTE

Euroopa ombudsmani üheteistkümnese aastaruanne Euroopa Parlamendile annab ülevaate ombudsmani tegevusest 2005. aastal. Tegemist on kolmanda aastaruandega, mille esitab hr P. Nikiforos DIAMANDOUROS, kes alustas tööd Euroopa ombudsmanina 1. aprillil 2003. aastal.

### ARUANDE ÜLESEHITUS

Aruanne koosneb kuuest peatükist ja viiest lisast. Aruanne algab ombudsmani eessõnaga, milles ta annab ülevaate aasta põhilistest tegevustest ning kirjeldab üldjoontes tulevikuplaane. Käesolev kommenteeritud kokkuvõte on aastaruande esimene peatükk.

Teine peatükk kirjeldab ombudsmani tegevust kaebuste käsitlemisel ja uurimiste läbiviimisel. Teises peatükis tuuakse esile olulised muudatused ja antakse ülevaate aasta jooksul käsitletud kaebustest, sealhulgas pärast uurimist lõpetatud juhtumite tulemuste temaatiline analüüs. Nimetatud analüüs hõlmab ombudsmani 2005. aasta otsuste kõige olulisemaid õiguslikke ja faktilisi tulemusi.

Kolmandas peatükis on esitatud osa selliste otsuste kokkuvõtetest, mis illustreerivad kaebuste ja omaalgatuslike uurimistega hõlmatud teemade ulatust ja kaasatud institutsioonide hulka. See peatükk sisaldab kõigi teise peatüki temaatilises analüüsis nimetatud otsuste kokkuvõtet. Kaebuste kohta tehtud otsuste kokkuvõtted on järjestatud esmalt tulemuse või tagajärje tüübi ja seejärel asjassepuutuva institutsiooni või asutuse alusel. Ombudsmani omaalgatuslikele uurimistele järgnenud otsuste kokkuvõtted on esitatud peatüki lõpus.

Neljas peatükk käsitleb suhteid Euroopa Liidu teiste institutsioonide ja asutustega. Peatüki alguses kirjeldatakse ombudsmani ning institutsioonide ja asutuste konstruktiivsete töösuhete olulisust, seejärel loetletakse 2005. aastal aset leidnud töösuhetega seotud koosolekud ja sündmused.

Viies peatükk käsitleb Euroopa ombudsmani suhteid riiklike, piirkondlike ja kohalike ombudsmanide kogukonnaga Euroopas ning mujal. Peatükis kirjeldatakse üksikasjalikult Euroopa ombudsmanide võrgustiku tegevust, samuti käsitletakse ombudsmani osalemist seminaridel, konverentsidel ja koosolekutel.

Kuues peatükk annab ülevaate ombudsmani teavitustegevusest. See kuueks osaks jagatud peatükk annab ülevaate aasta tippsündmustest, ombudsmani tutvustusvisiitidest, konverentsidest ja koosolekutest, kus ombudsman ja tema töötajad on osalenud, meediasuhetest, väljaannetest ja sidusteavitusest.

A-lisa sisaldab Euroopa ombudsmani 2005. aasta töö statistikat. B- ja C-lisas esitatakse andmed ombudsmani eelarve ja töötajate kohta. D-lisa indekseerib kolmandas peatükis sisalduvad otsused juhtumite järjekorranumbrite, teemade ning väidetava haldusomavoli juhtumi tüübi alusel. E-lisas kirjeldatakse Euroopa ombudsmani valimiskorda ja antakse ülevaate hr DIAMANDOUROSE tagasivalimisest 2005. aasta jaanuaris.

### LÜHIÜLEVAADE

#### **Euroopa ombudsmani missioon**

Euroopa ombudsmani büroo loodi Maastrichti lepinguga Euroopa Liidu kodakondsuse ühe osana. Ombudsman uurib kaebusi ühenduse institutsioonide või asutuste haldusomavoli kohta, välja arvatud Euroopa Kohtu ja Esimese Astme Kohtu puhul, kui need tegutsevad õigusemõistjana.



Euroopa Parlamendi heakskiidul on ombudsman määratlenud haldusomavoli viisil, mis eeldab inimõiguste austamist, õigusriigi põhimõtete ja hea halduse tava järgimist.

Lisaks üksikisikute, ettevõtete ja ühenduste kaebustele vastamisele teeb ombudsman ka ise aktiivselt tööd, algatades omal initsiatiivil uurimisi ning teavitades kodanikke nende õigustest ja sellest, kuidas neid õigusi kasutada.

### **Kaebused ja uurimised 2005. aastal**

2005. aastal laekus ombudsmanile 3 920 kaebust, mis tähendab 2004. aastaga võrreldes 5%-list kasvu<sup>1</sup>. Rekordarv kaebusi, koguhulgast 59%, saadeti ombudsmanile elektrooniliselt, kas e-postiga või täites vastava kaebusevormi ombudsmani veebilehel. 3 705 juhul saadi kaebus otse kodanikelt, samas kui ettevõtted ja ühendused esitasid 215 kaebust.

Üle 75% juhtumite puhul sai ombudsman kaebuse esitajat aidata, algatades antud küsimuses uurimise, suunates selle pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole probleemi kiireks ja tõhusaks lahendamiseks pöörduda. Aasta jooksul algatati kaebuste põhjal kokku 338 uut uurimist (sealhulgas üks ühisuurimine, mis hõlmas 389 üksikkaebust). Ombudsman algatas omal initsiatiivil viis uurimist.

Euroopa ombudsman tegeles 2005. aastal kokku 627 uurimisega, millest 284 jätkusid eelmisest aastast.

Nagu eelmistel aastatel oli ka tänavu enamik uurimisi seotud Euroopa Komisjoniga (koguhulgast 68%). Kuna Euroopa Komisjon on ühenduse peamine institutsioon, mis võtab vastu kodanikele vahetat mõju avaldavaid otsuseid, on loomulik, et just see institutsioon on kodanike kaebuste peamiseks sihtmärgiks. Euroopa Personalivaliku Ametiga (EPSO) oli seotud 73 uurimist, Euroopa Parlamendiga 58 ja Euroopa Liidu Nõukoguga 14.

Peamised väidetava haldusomavoli juhtumid olid vähene läbipaistvus, sealhulgas teabe andmisest keeldumine (188 juhtumit), ebaõiglus või võimulialdus (132 juhtumit), diskrimineerimine (103 juhtumit), ebarahuldav menetlus (78 juhtumit), välditavad viivitused (73 juhtumit), hooletus (44 juhtumit), suutmatus tagada kohustuste täitmist, st Euroopa Komisjoni suutmatus täita oma rolli "asutamislepingu täitmise järelevalvajana" liikmesriikide suhtes (37 juhtumit) ja õiguslikud eksimused (29 juhtumit).

E-posti teel saadi kokku 3 269 üksiktaotlust teabenõu saamiseks, 2004. aastal oli selliste taotluste arv 3 200 ja 2003. aastal 2 000.

### **Ombudsmani uurimiste tulemused**

2005. aastal lõpetas ombudsman 312 juhtumi uurimise, millest 302 puhul oli tegu kaebustega ja kümme olid ombudsmani omaalgatuslikud uurimised. Tulemused olid järgmised:

#### *Haldusomavoli ei tuvastatud*

114 juhtumi korral ei tuvastanud ombudsmani läbi viidud uurimine haldusomavoli. Selline tulemus ei ole kaebuse esitaja jaoks alati negatiivne, sest kaebuse esitaja saab vähemalt kasulikku teavet asjaga seotud institutsiooni või asutuse antud täielikust selgitusest nende tegevuse kohta või vabandatakse kaebuse esitaja ees. Näiteks:

- Euroopa Komisjon selgitas põhjusi, miks otsustati jätta Hispaania ametivõimude suhtes algatamata väidetava seksuaalorientatsioonilise diskrimineerimise uurimine. Komisjon ütles, et probleemid, millega kaebuse esitajad – Hispaania kodanik ja Argentiina kodanik – kokku puutusid, jäävad ühenduse õiguse rakendusala väljapoole. Vastavalt komisjoni soovitusel nõuda hüvitust riiklikul tasandil esitasid kaebuse esitajad kaebuse Hispaania ombudsmanile. (1687/2003/JMA)

<sup>1</sup> Kusjuures 335 kaebust puudutasid ühte ja sama küsimust ning neid käsitleti ühe ühisuurimise käigus (juhtumi 3452/2004/JMA ja teiste juhtumite kokkuvõtte on esitatud alapealkirja all "Haldusomavoli ei tuvastatud").



- Euroopa Kodanike Teenistuse (ECAS) esitatud kaebuse puhul leidis ombudsman, et Euroopa Komisjoni miinimumnõuded huvitatud poolte nõustamiseks struktuurifondide tuleviku asjus on piisavalt selged ning et antud juhul oli komisjon neid ka järginud. Ombudsman ei välistanud aga, et miinimumnõuded võiksid olla selgemalt väljendatud või et teatud juhtudel oleks konsulteerimisel sobivam kasutada enam sektorivahelist ja terviklikku lähenemisviisi, ning teavitas Euroopa Kodanike Teenistust võimalusest esitada komisjonile vastav soovitus. (948/2004/OV)
- Ombudsmani uurimine seoses raamatute tasuta laenutamise ja rahvaraamatukogudest aitas selgitada Euroopa Komisjoni otsuse põhjuseid algatada Hispaania suhtes rikkumismenetlus ja leida võimalusi, kuidas saaks tasuta laenutamist kahjustamata ühenduse vastavat direktiivi õigesti rakendada. Ombudsman lähtus 389 kaebusest, milles väideti, et komisjoni otsus algatada Hispaania suhtes menetlus kahjustab rahvaraamatukogude tegevust avaliku põhiteenuse pakkujana ja on vastuolus kodanike põhiõigusega omada juurdepääsu kultuurile. Uurimine lõpetati, kui ombudsman sai teada, et komisjon oli küsimuse suunanud Euroopa Kohtule. (3452/2004/JMA ja muud)

Isegi kui ombudsman ei tuvasta haldusomavoli, võib ta leida võimaluse parandada tulevikus institutsiooni või asutuse halduse kvaliteeti. Sellisel juhul esitab ombudsman lisamärkuse, nagu näiteks järgmiste juhtumite puhul:

- Ombudsman soovitas Euroopa Komisjonil üle vaadata oma sise-eeskirjad seoses telefonikõnede registreerimisega pakkumismenetluse raames. Soovituse aluseks oli ombudsmani uurimine telefonivestluse korrakohasuse asjus, mis toimus komisjoni talituste ja teise pakkuja, kaebuse esitaja konkurendi vahel. Ombudsman ei leidnud tõendeid korra rikkumisest, kuid märkis, et komisjonil oleks olnud kergem kaebuse esitaja probleemiga tegeleda, kui nad oleks saanud esitada kõnealuse telefonivestluse kirjaliku protokoll. (1808/2004/JMA)
- Kaebuste, et Euroopa Liidu Komisjon ja Nõukogu ei suuda oma Brüsselis asuvate peahoonete lähedal tagada puuetega inimestele piisavalt parkimiskohti, uurimise tulemusena kiitis ombudsman heaks lisaparkimiskohtade palve esitamise Belgia ametivõimudele ja palus ennast tulemustega kursis hoida. Samas soovitas ta Euroopa Liidu Nõukogul üle vaadata seisukohad seoses puuetega inimeste juurdepääsu piiramisega parkimiskohtadele turvalisuse eesmärgil ning soovitas neil selles küsimuses Euroopa Komisjonist eeskujuga võtta. (2415/2003/JMA ja 237/2004/JMA)
- Ombudsman leidis, et kodanikega suhtlemise tõhususe ja läbipaistvuse parandamise nimel võiks Euroopa Komisjon täpsustada ELi finantsabi kasutamise suhtes esitatud kaebuste menetluskorda. Soovitus lähtus Madridi kohaliku võimu vähendatud toetuse kohta esitatud kaebuse uurimisest. Ombudsmani uurimise tulemusena nõustus komisjon edastama kaebuse esitajale teavet juhtumi käsitlemise kohta, võttes viivituse omaks ja vabandades selle pärast. (274/2004/JMA)
- Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) nõustus edaspidi konkursiteadetes lisama täpsustuse, et i) eelvaliku testi osalemiskutse ei tähenda, et kandidaadi sobivus oleks täielikult tõestatud, ning ii) hiljem sobimatuks tunnistatud kandidaatide kirjalikku testi ei hinnata. Sellise tulemuseni jõuti pärast ombudsmani lisamärkust seoses uurimisega, mis puudutas abitöökajade avalikul konkursil osalemisavalduse esitanud Ungari kodaniku kaebust. Ombudsman leidis, et sellekohase teabe lisamine aitaks vältida arusaamatusi ja parandada suhteid kandidaatidega. (839/2004/MHZ)

#### *Institutsioonide poolt lahendatud juhtumid ja sõbralikud lahendid*

Võimaluse korral püüab ombudsman saavutada tulemust, mis rahuldab nii kaebuse esitajat kui ka institutsiooni, mille suhtes kaebus esitati. Ühenduse institutsioonide ja asutuste koostöö on väga



oluline selliste tulemuste saavutamiseks, mis aitaksid omakorda parandada institutsioonide ja kodanike vahelisi suhteid ning vältida vajadust kallite ja ajamahukate kohtuvaidluste järele.

2005. aastal lahendasid institutsioonid või asutused pärast ombudsmanile laekunud kaebust ise 89 juhtumit. Näiteks järgmised juhtumid:

- Euroopa Komisjon lahendas Saksa teadusajakirjanikuga seotud hilinevad makse juhtumi, selgitades viivituse põhjuseid ja nõustades maksmata intressi. See oli tunnistuseks, et vahepeal oli astunud samme ekspertidele tasumise kiirendamiseks. Kaebuse esitaja tõi välja ka selle, et viimase lepingu eest oli ta saanud tasu juba 30 päeva jooksul. (1266/2005/MF)
- Euroopa Liidu Nõukogu aitas ombudsmanil lahendada juhtumit, mis puudutas tsiviilisikust IT-spetsialisti lepingu lõpetamist Euroopa Liidu politseimissioonil (EUPM) Sarajevos, ning tulemusena nõustus EUPM maksmata kaebuse esitajale palka kuni lepingus algselt ette nähtud ajani. Kaebuse esitaja nõudis, et nõukogu peaks tagasi võtma kõik tema vastu esitatud süüdistused, puhul leidis ombudsman, et kaebuse esitajal on õigus pidada ombudsmani varasema uurimise tulemust oma hea maine taastamiseks, kuna ombudsman oli tolle juhtumi puhul kinnitanud, et kaebuse esitaja õigust ennast kaitsta ei austatud. (471/2004/OV)
- Euroopa Komisjon avaldas kaks Ühendkuningriigi ametivõimudele saadetud kirja seoses rikkumismenetlusega ning ka Ühendkuningriigi vastuse, ja vabandas lubamatu viivituse pärast nimetatud dokumentide saamiseks esitatud avalduste käsitlemisel. Edasise uurimise tulemusena lubas komisjon avalikustada kaebuse esitajatele ka kolmel CD-ROMil sisalduvat Ühendkuningriigi ametivõimude antud teavet oma seisukoha toetamiseks. Rikkumismenetlus oli seotud Ühendkuningriigi väidetava suutmatusega järgida ühenduse seadust kaebuse esitajate kodude lähedal paikneva suure prüginäe küsimuses. (3381/2004/TN)

Kui ombudsman tuvastab haldusomavoli, püüdleb ta võimaluse korral alati sõbraliku lahendi poole. Mõnel juhul võib sellise lahendi saavutada siis, kui asjassepuutuv institutsioon või asutus pakub kaebuse esitajale hüvitist. Iga selline pakkumine tehakse *ex gratia*, see tähendab õiguslikku vastutust omaks võtmata ja pretsedenti loomata.

2005. aastal tehti 22 sõbraliku lahendi ettepanekut. Sellise lahendi saavutamise lõpetati seitsme juhtumi uurimine (sealhulgas üks juhtum, mille osas oli ettepanek esitatud 2004. aastal). 2005. aasta lõpus oli 18 sõbraliku lahendi ettepanekut veel kaalumisel, sealhulgas kaks juhtumit, mille puhul ombudsman palus komisjonil üle vaadata 2004. aastal tehtud ettepanekutest keeldumise põhjused. 2005. aastal saavutatud sõbralike lahendite seas olid järgmised:

- Euroopa Komisjon nõustus maksmata kahjutasuks 596 eurot kaebuse esitajale, kelle juhtumit ei käsitletud korra kohaselt ega õigeaegselt. Sellega tunnistati, et mitmete arusaamatuste ja halduseksimuste tõttu ei olnud kaebuse esitajale õigeaegselt makstud. Komisjon lisas, et kaebuse esitajale 596 euro suuruse kompensatsiooni pakkumiseni viisid mitmed ombudsmani poolt tuvastatud aspektid ja juhtumiga seotud erakorralised asjaolud. Nimetatud summa vastas tasumata makse pealt kogunenud intressile. (1772/2004/GG)
- Ombudsman uuris Soomes korraldatud 2004. aasta juunis toimunud Euroopa Parlamendi valimistega seotud teabekampaaniat ja institutsioon lubas, et nende Helsingi teabetalitus tagab tulevikus keeleküsimusele rohkem tähelepanu. Rootsi saatkond Soomes kaebas, et teabekampaanias kasutatud plakatitel oli info üksnes soome keeles. Euroopa Parlament tunnistas, et kampaanias esines puudujääke, samas ka, et rootsi keelt rääkivate inimeste osakaal Soome rahvastikust ei ole oluline selle keele staatuse seisukohast ELi ametliku keelena ega selle staatuse suhtes vastavalt Soome põhiseadusele. (1737/2004/TN)
- Euroopa Komisjon nõustus maksmata Portugali kodanikule lepituseks 1000 eurot, kui oli tunnistatud, et komisjon oleks võinud informeerida kaebuse esitanud naisterahvast sellest, et teda ei saa tegelikult tööle võtta, enne kui naine oli juba töökoha vastu võtnud. Kaebuse esitaja pidas komisjoni tegevust ebaõiglaseks, sest komisjon oli otsustanud, et kaebuse esitanud naine



ei saa kõnekeskuse operaatorina töötada alles pärast seda, kui viimane oli tööd juba alustanud. Nimetatud naisterahvas protesteeris ka reeglite vastu, mille kohaselt komisjon tunnistas ta operaatoriks ebasobivaks. Komisjon ei olnud nõus ombudsmani kahtlustusega, et komisjoni tegevuses on nimetatud reeglite rakendamisel seoses kaebuse esitaja juhtumiga esinenud haldusomavoli. (1336/2003/IP)

#### *Kriitilised märkused, soovitusettepanekud ja eriettekanded*

Kui sõbralik lahend ei ole võimalik, võib ombudsman juhtumi sulgeda kriitilise märkusega või teha soovitusettepaneku.

Kriitiline märkus tehakse tavaliselt juhul, kui asjassepuutuval institutsioonil pole enam haldusomavoli kõrvaldamiseks võimalik midagi ette võtta, kui haldusomavoli juhul ei paista olevat üldiseid tagajärgi ja kui ombudsman ei pea vajalikuks mingeid järgnevaid samme. Kriitiline märkus annab kaebuse esitajale kinnituse selle kohta, et tema kaebus oli põhjendatud, ning näitab asjaomasele institutsioonile või asutusele, mida on valesi tehtud, et aidata tulevikus haldusomavoli vältida. 2005. aastal tegi ombudsman 29 kriitilist märkust. Näiteks:

- Ombudsman kritiseeris Euroopa Liidu Nõukogu suutmatuse pärast sobivalt ja korralikult käsitleda palvet muuta dokumendid üldsusele kättesaadavaks. Sellele eelneva uurimise käigus selgus, et erinevalt nõukogu esialgsest vastusest kaebuse esitajale asjassepuutuvate dokumentide arvu kohta oli tegelikult olemas veel lisadokumente. Ombudsmani uurimise tulemusena võimaldati kaebuse esitajale juurdepääs nimetatud lisadokumentidele. Kuna nõukogu oli vastavas valdkonnas võtnud kasutusele uue sisekorraeeskirja, usub ombudsman, et konkreetse juhtumiga analoogseid probleeme tulevikus enam ei esine. (1875/2005/GG)
- Ombudsman kritiseeris Euroopa Komisjoni seoses juhtumiga, mis puudutas hilinevad maksimist väikesele Saksa ettevõttele, mis oli Galilei projektis alltöövõtja. Uurimise käigus ilmnis, et tegu on palju üldisema probleemiga: vastav lepinguline raamistik ei näinud ette ega soodustanud seda, et peatöövõtja nõuaks alltöövõtjate nimel intresse juhul, kui komisjon maksimisega hilineb. Ombudsman soovitas, et komisjon kaaluks standardlepingute muutmist nii, et intresside maksimine muutuks sellistel puhkudel automaatseks. Komisjon kinnitas, et nad püüavad arvestada järgmistes lepingutes väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete huvidega niipalju, kui seda võimaldavad ühenduse finantshuvid ja kehtivad õigusnormid. (530/2004/GG)
- Ombudsman kritiseeris Euroopa Pettustevastast Ametit seoses teabe käsitlemisega, mille oli neile edastanud üks Saksa ametnik seoses kahtlustatava ebaseadusliku tegevusega ühes ühenduse asutuses. Kaebuse esitaja väitis, et Euroopa Pettustevastane Amet ei andnud piisavalt infot selle kohta, kui palju aega neil tema kaebuse uurimiseks kuluda võiks. Ombudsman leidis, et nõuete järgi on Euroopa Pettustevastane Amet kohustatud teatama info edastajale, kui palju aega neil uurimise läbiviimiseks eeldatavasti kulub. (140/2004/PB)

Institutsioonide ja asutuste jaoks on oluline, et nad rakendaksid pärast ombudsmani kriitilisi märkusi järeelmeetmeid, et tulla toime lahendamata küsimustega ja vältida tulevikus haldusomavoli. 2005. aastal teavitas Euroopa Komisjon ombudsmani järeelmeetmetest 18 kriitilise märkuse osas, sealhulgas:

- Juhtum, mille korral ombudsman kritiseeris Euroopa Komisjoni suutmatuse pärast põhjendada piisavalt uurimise pikkust, mis oli kestnud peaaegu kolm aastat. Üldistele teguritele, nagu viivitusi põhjustav suur töökoormus, viidanud komisjon teatas ombudsmanile, et järgmine kord üritavad nad samalaadses olukorras, esitada üksikasjalikuma selgituse. (2229/2003/MHZ)
- Juhtum, mille puhul ombudsman kritiseeris Euroopa Komisjoni esindust Kopenhaagenis vastuse pärast kaebuse esitaja palvele saada teavet temaga seotud andmete töötlemise kohta. Komisjon kahetses, et nende esindus oli rikkunud andmekaitse eeskirju, ja teatas, et nad tulevad esindusele meelde, et andmekaitse eeskirju tuleb alati järgida. (224/2004/PB)



Kui haldusomavoli juhud on eriti tõsised või üldiste tagajärgedega või kui asjassepuutuv institutsioonil on veel võimalik haldusomavoli juhte kõrvaldada, teeb ombudsman tavaliselt soovitusettepaneku. Asjassepuutuv institutsioon või asutus peab esitama ombudsmanile üksikasjaliku arvamuse kolme kuu jooksul.

2005. aastal tehti 20 soovitusettepanekut. Lisaks sellele jõudis 2005. aastal otsuseni kaheksa 2004. aasta soovitusettepanekut. Üheksa juhtumit lõpetati aasta jooksul pärast seda, kui institutsioon oli soovitusettepaneku heakskiitnud. Seoses kolme juhtumiga esitati Euroopa Parlamendile eriettekanne. Kuus juhtumit lõpetati muudel põhjustel. 2005. aasta lõpus oli üksteist soovitusettepanekut veel kaalumisel, sealhulgas üks 2004. aasta ettepanek. 2005. aastal kiideti muuhulgas heaks järgmised soovitusettepanekud:

- Euroopa Komisjon nõustus maksma Prantsuse ajakirjanikule kompensatsiooniks 56 000 eurot. See on suurim hüvitussumma, mis on ombudsmanile esitatud kaebuse tagajärjel eales makstud. Kompensatsiooni maksmine lähtus ombudsmani järeldusest, et komisjon polnud suutnud käituda vastavalt kaebuse esitaja põhjendatud ootustele. Euroopa Komisjon oli tühistanud kaebuse esitaja projekti rahalise toetamise. (2111/2002/MF)
- Euroopa Komisjon kaotas 30 aasta vanusepiirangu kui ühe kriteeriumi, mille alusel valiti osalejaid täiendusõppeprogrammi. Otsus tulenes kaebusest, mis puudutas programmi reegleid. Ombudsman märkis, et mitmed teised ühenduse institutsioonid ja asutused rakendavad oma täiendusõppeprogrammides vanusepiirangut. Seetõttu teatas ta, et alustab nimetatud programmidega seoses omaalgatuslikku uurimist. (2107/2002/(BB)PB)
- Euroopa Komisjon lubas avaliku juurdepääsu kirjale, mille oli komisjonile saatnud Portugali rahandusminister Portugali ülemäärase eelarvepuudujäägi menetluse kohta. Komisjon ei võimaldanud varem Euroopa Parlamendi liikmele juurdepääsu kirjale põhjendusega, et kirja avalikustamine kahjustaks avaliku huvi kaitsmist Portugali finants-, rahandus- ja majanduspoliitika küsimuses. Ombudsman pöördus Portugali ametivõimude poole ning talle vastati, et Portugali praegust eelarveseisundit silmas pidades ei sisalda kiri midagi, mis võiks kahjustada Portugali majandus- ja rahanduspoliitikat. (116/2005/MHZ)

Kui ühenduse institutsioon või asutus ei suuda rahuldavalt vastata soovitusettepanekule, võib ombudsman saata Euroopa Parlamendile eriettekande. Eriettekanne on ombudsmani viimane relv ja viimane sisuline samm, mille ta juhtumi käsitlemiseks saab astuda; resolutsiooni vastuvõtmine ja Euroopa Parlamendi volituste kasutamine nõuavad juba parlamendi poliitilist otsust. 2005. aastal esitati kolm eriettekannet:

- Ombudsman esitas Euroopa Parlamendile eriettekande pärast seda, kui Euroopa Liidu Nõukogu ei suutnud piisavalt põhjendada, miks nad pole nõus pidama avalikke koosolekuid alati, kui nad tegutsevad seadusandjana. Ombudsman alustas nimetatud küsimuse uurimist pärast kaebuse saamist Saksamaalt pärit Euroopa Parlamendi liikmelt hr Elmar BROKilt ja Kristlik-Demokraatliku Liidu (CDU) noorterühma esindajalt, kelle väitel ei ole nõukogu kodukord kooskõlas Euroopa Liidu lepinguga, mille kohaselt peavad nõukogu ning teised ühenduse institutsioonid ja asutused võtma otsuseid vastu nii avalikult kui võimalik. Ombudsman soovitas, et Euroopa Liidu Nõukogu vaataks üle oma otsuse keelduda avalikest kohtumistest alati, kui nõukogu tegutseb seadusandjana. (2395/2003/GG)
- Ombudsman esitas Euroopa Parlamendile eriettekande seoses Euroopa Pettustevastase Ameti avaldustega, mille amet tegi ombudsmani läbi viidud uurimise käigus. Uurimine käsitles väidetavat altkäemaksu andmist Euroopa Pettustevastase Ameti poolt, mida võis tõlgendada kui ühe teatud ajakirjaniku vastu suunatud tegevust. Asjassepuutuv ajakirjanik esitas seejärel kaebuse ombudsmanile ja väitis, et Euroopa Pettustevastase Ameti poolt uurimise käigus esitatud info oli mõeldud "Euroopa ombudsmani eksitamiseks ja uurimise manipuleerimiseks". Oma eriettekandes soovitas ombudsman, et Euroopa Pettustevastane Amet tunnistaks, et nad olid ombudsmani uurimise käigus esitanud avaldustes ebatõeseid ja eksitavaid väiteid.



Ombudsman leidis, et nimetatud juhtum tõstas olulise põhimõttelise küsimuse, mis avaldab mõju ELi institutsioonide ja asutuste usaldusväärsusele kodanike silmis. (2485/2004/GG)

- Ombudsman saatis Euroopa Parlamendile eriettekanne pärast seda, kui ta oli leidnud, et ELi töötajate rahalises kohtlemises esineb diskrimineerimist nende töötajate suhtes, kelle lapsed vajavad eriõpet. Ombudsman esitas soovitusettepaneku, et komisjon võtaks tarvitusele abinõud, et erivajadustega laste vanemad" kelle lapsi nende puude astme tõttu ei võeta vastu Euroopa koolidesse, ei peaks maksma oma laste koolituskulude eest. Kuigi komisjoni vastus väljendas põhimõttelist valmisolekut üle vaadata kehtiv kord, mis on sõltuv eelarve piirangutest, mis on lahendatavad eelarvemenetluse käigus, järeltas ombudsman, et see pole piisavalt ühemõtteline nõusolek soovitusettepanekut järgida. (1391/2002/JMA ja muud)

### Omaalgatuslikud uurimised

Ombudsman kasutab oma õigust alustada omaalgatuslikku uurimist peamiselt kahel juhul. Esiteks, ta võib kasutada nimetatud õigust selleks, et uurida võimaliku haldusomavoli juhtu, kui sellekohase kaebuse on esitanud selleks mittevolitatud isik (nt kui kaebuse esitaja ei ole ELi kodanik või elanik või liikmesriigis registrijärgset asukohta omav juriidiline isik). 2005. aastal algatati kolm sellist omaalgatuslikku uurimist. Ombudsman võib omaalgatusliku uurimise õigust kasutada probleemide lahendamiseks, mis tunduvad olevat institutsioonides süstemaatilised. 2005. aastal tegi ombudsman seda kahel korral, sealhulgas järgmisel puhul:

- Ombudsman alustas omaalgatuslikku uurimist küsimuses, mis puudutas valimiskomisjonide kehtestatud hindamiskriteeriumide kättesaadavust kandidaatidele. Uurimine lähtus kolmest juhtumist, mida ombudsman oli 2005. aastal eelnevalt käsitletud ning mis puudutasid töökonkursside raames kandidaatidele kättesaadavat teavet. Euroopa Personalivaliku Ameti vastused nimetatud juhtumite puhul andsid üksikasjalikku lisateavet, millest oli kaebuste esitajatele nende hinnete mõistmisel abi. Kuna need juhtumid tõstasid olulisi üldisemat laadi faktilisi ja juriidilisi küsimusi, otsustas ombudsman alustada omaalgatusliku uurimise. (OI/5/2005/PB)

### Täiendav analüüs

Need ja teised juhtumid vaadatakse uuesti läbi aastaaruande teise peatüki lõpuosa järgmistest teemadest lähtuvalt: avatus ja andmekaitse, komisjon kui "asutamislepingu täitmise järelevalvaja", pakkumised, lepingud ja toetused ning töötajatega seotud küsimused ja töölevõtmine.

Aruande kolmas peatükk sisaldab kokkuvõtteid 65 otsuse kohta 312-st, millega lõpetati 2005. aastal juhtumid. Kokkuvõtted peegeldavad ombudsmani uurimistega seotud teemade ulatust ja institutsioone, samuti erinevaid tulemuste tüüpe.

Juhtumeid lõpetavad otsused avaldatakse tavaliselt ombudsmani veebilehel (<http://www.ombudsman.europa.eu>) inglise keeles ja kaebuse esitamise keeles, kui see ei ole inglise keel.

### Suhted teiste Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega

Selleks et ombudsman saavutaks kodanike jaoks positiivse tulemuse, on vajalikud konstruktiivsed tööalased suhted Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega. Koostöö toimub korrapärase koosolekute ja ühisüritustena, mille käigus õpivad ombudsman ja tema partnerid üksteise tegevust paremini mõistma, uurivad, kuidas on kõige parem kaitsta ja edendada kodanike õigusi, ja tuvastavad valdkondi, milles on tulevikus võimalik teha koostööd.

Ombudsman kasutas institutsiooni kümnendat aastapäeva selleks, et tugevdada konstruktiivseid suhteid, mis olid loodud institutsiooni tegutsemise esimese aastakümne jooksul. 17. novembril 2005. aastal korraldas ta piduliku õhtusöögi ELi institutsioonide presidentidele ja peasekretäridele ning ELi asutuste ja ametite juhtidele. Õhtusöögist võttis osa üle 45 inimese, esindades ELi institutsioone, asutusi ja ameteid üle kogu Euroopa Liidu. Ürituse eesmärk oli rõhutada ombudsmani kindlat otsust teha tulevastel aastatel koostööd kõigi ELi institutsioonide, asutuste ja ametitega selleks, et parandada ELi halduse kvaliteeti. Arvestades asjaolu, et umbes 70% ombudsmani läbi viidavatest



uurimistest puudutab Euroopa Komisjoni, paluti põhikõne esitada komisjoni presidendil hr José Manuel BARROSOI. Oma kõnes andis komisjoni president ülevaate komisjoni poolt vastu võetud ombudsmani uurimistele vastamise uue sisemenetluskorra headest külgedest. Ombudsman kasutas sündmust selleks, et anda ülevaade oma rollist mitte ainult kui välisest kontrollmehhanismist, vaid ka kui hinnalisest abiallikast juhatajatele – ombudsman saab aidata ametiasutuste tööd parandada, juhtides tähelepanu valdkondadele, mis vajaksid täiustamist.

Ombudsman kordas seda sõnumit ka mitmetel teistel 2005. aastal peetud kohtumistel institutsioonide ja asutuste liikmete ning ametnikega. Nendel üritustel esitas ombudsman ettekandeid oma töö kohta ning andis samas juhtnõore, kuidas oleks kõige parem kaebustele vastata ja kuidas töökorda parandada. Eriti tähelepanuväärne oli selles suhtes 25. mail toimunud kohtumine volinike kolleegiumiga. Lisaks arutati 2005. aastal toimunud koosolekute käigus algatusi institutsioonide koostöö tugevdamiseks ning teabe ja parimate tavade vahetamiseks põhipartnerite vahel. Toimus ka koosolekuid, kus arutati ombudsmani prioriteete ja nende prioriteetide saavutamiseks vajalike vahendite üle, keskendudes eriti institutsiooni 2006. aasta eelarvele.

Ombudsman esitab igal aastal Euroopa Parlamendile aruande ja teavitab parlamendi liikmeid korrapäraselt oma tegevusest, esitades neile kogu aasta jooksul koopiaid oma väljaannetest. 2005. aastal esitati parlamendiliikmetele üheksa väljaannet. Ombudsmanil on viljaks tööalane suhe Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoniga, muuhulgas antakse vajaduse korral vastastikku üle juhtumeid, et pakkuda Euroopa kodanikele kõige tõhusamat teenust. Samuti soovib ombudsman nendele kaebuste esitajatele, kes soovivad muutust Euroopa õiguses või poliitikas, suunata petitsioon Euroopa Parlamendile. Ombudsmani ja petitsioonikomisjoni tööalased suhted muutusid 2005. aastal veelgi tugevamaks tänu MAVROMMATISE aruandele Ombudsmani tegevuse kohta 2004. aastal, mis rõhutas selliste konstruktiivsete tööalaste suhete tähtsust. Petitsioonikomisjoni koosolekul 12. oktoobril 2005. aastal võttis ombudsman kooskõlas Euroopa Parlamendi kodukorra reegli 195 punktiga 3 omal soovil enda peale kohustuse ilmuda komisjoni ette alati, kui ta esitab parlamendile eriettekande.

### Suhted ombudsmanide ja teiste samalaadsete asutustega

Euroopa ombudsman teeb tihedat koostööd oma kolleegidega riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil, et kindlustada kiire ja tõhus kodanike kaebuste käsitlemine ELi õiguse suhtes. Selline koostöö on samavõrd oluline selleks, et jälgida muutusi ombudsmanide töös, vahetada teavet ELi seaduste kohta ja jagada häid tavasid. Koostöö toimub peamiselt ombudsmanide Euroopa võrgustiku egiidi all, kuigi Euroopa ombudsman osaleb sama palju ka võrgustiku välistel konverentsidel, seminaridel ja koosolekutel.

#### *Ombudsmanide võrgustik Euroopas*

Euroopa ombudsmanide võrgustik, mis on järjekindlalt arenenud võimsaks koostööareeniks, on Euroopa ombudsmani jaoks esmatähtsusega. Võrgustik koosneb praeguseks peaaegu 90 büroost 30 riigis, hõlmates neid ELi liikmesriikides riiklikul ja piirkondlikul tasandil ning ELi kandidaatriikides, Norras ja Islandis riiklikul tasandil. On olemas tõhus mehhanism juhtumite käsitlemisel koostöö tegemiseks. See on eriti oluline, kui pidades silmas, et paljud kaebuste esitajad pöörduvad Euroopa ombudsmani poole, kui neil on probleeme riiklike, piirkondlike või kohalike ametivõimudega. Paljudel juhtudel saab tõhusat abi pakkuda vastava riigi ombudsman. Euroopa ombudsman suunab võimaluse korral sellised juhtumid otse edasi riiklikule ja piirkondlikule ombudsmanile või annab kaebuse esitajale asjakohast nõu. 2005. aastal soovitas ombudsman riikliku või piirkondliku ombudsmani poole pöörduda 945 kaebuse esitajal ja suunas otse edasi pädevale ombudsmanile 91 kaebust. Võrgustikus olevad ombudsmanid saavad aidata ka kodanike teavitamisel nende ELi õigusel põhinevatest õigustest ning sellest, kuidas neid õigusi kasutada ja kaitsta.

Lisaks regulaarsele teabe vahetamisele võrgustiku kaudu on olemas eriprotseduur, mis võimaldab riiklikel ja piirkondlikel ombudsmanidel esitada päringuid kirjalike vastuste saamiseks ELi õiguse ja selle tõlgendamise asjus, kaasa arvatud päringuid küsimustes, mis kerkivad esile seoses nende käsitletava konkreetse juhtumiga. Euroopa ombudsman vastab kas otse või suunab vajadusel päringu vastamiseks edasi mõnele teisele ELi institutsioonile või asutusele. 2005. aastal laekus



ombudsmanile neli päringut (kaks riiklikult ja kaks piirkondlikult ombudsmanilt) ning lõpetati kolm päringut (nende seas kaks 2004. aastal esitatud päringut).

Võrgustik tegeleb sama aktiivselt ka kogemuste jagamise ja hea tava tutvustamisega. See toimub seminaride ja koosolekute, korrapäraselt ilmuva teabelehe, elektroonilise arutelufoorumi ja igapäevase elektroonilise uudisteteenistuse kaudu.

Riiklike ombudsmanide seminare peetakse iga kahe aasta tagant ning neid korraldavad ühiselt Euroopa ombudsman ja tema riiklik kolleeg. Viienda seminari korraldas Madalmaade riiklik ombudsman hr Roel FERNHOUT ja see toimus Madalmaades Haagis 11.–13. septembrini 2005. aastal. Seminari raames Euroopa ombudsmani institutsiooni kümnenda aastapäeva tähistamiseks toimunud pidulikul õhtusöögil tänas hr DIAMANDOUROS oma kolleegid nende hindamatu toetuse eest institutsiooni tegutsemise esimesel aastakümnel.

2005. aasta seminar oli esimene seminar, millest võtsid osa ka kandidaatriikide ombudsmanid ja see oli esimene seminar pärast Euroopa Liidu kõigi aegade kõige suuremat laienemist. Kohtumisel osalesid ELi kõik 25 liikmesriiki, samuti Horvaatia, Rumeenia, Island ja Norra. Seminari teemat “Ombudsmani institutsioonide ja teiste sarnaste asutuste roll ELi õiguse rakendamisel” peeti ombudsmanide jaoks äärmiselt oluliseks kogu laienenud Euroopa Liidus. Järelevalveorganina on ombudsmanidel otsustav roll ELi liikmesriikides ELi õiguse täieliku ja korrektse rakendamise tagamisel. Haagis peetud arutelud keskendusid sellele, kuidas ombudsmanid saaksid kõige paremini oma rolli täitmiseks koos töötada. Võrgustiku liikmete edasise koostöö suhtes jõuti oluliste järeldusteni ning asjassepuutuvate algatuste edusammud vaadatakse üle järgmisel riiklike ombudsmanide seminaril, mis toimub 2007. aastal Strasbourgis.

Infoleht Euroopa Ombudsmanid (European Ombudsmen – Newsletter) oli 2005. aastal jätkuvalt väga väärtuslik abivahend ELi õiguse ja hea tava osas teabe vahendamisel. Teabelehe aprillis ja oktoobris avaldatud numbrid hõlmasid selliseid teemasid nagu tulevane ELi põhiõiguste amet (Fundamental Rights Agency of the EU), juurdepääs dokumentidele ja andmekaitse, diskrimineerimine ja takistused vabale liikumisele, mitmes liikmesriigis esinenud vanglatega seotud probleemid, arstiabi ja probleemid, millega immigrandid kokku puutuvad. Ombudsmani elektroonilised dokumentide ja arutelufoorumid arenesid aasta jooksul jätkuvalt ning võimaldasid büroodel jagada teavet küsimuste ja vastuste vormis. Alustati mitmeid olulisi arutelusid väga erinevatel teemadel, nagu raamatute tasuta laenutamine avalikest raamatukogudest ja ombudsmani otsuste avaldamine internetis. Ombudsmani elektrooniline uudisteteenus – Ombudsman Daily News – töötas igal argipäeval, sealhulgas avaldati kõigi võrgustikuga hõlmatud riikide büroode artiklid, pressiteated ja avaldused.

Tutvustusviisidid liikmes- ja kandidaatriikide ombudsmanide juurde osutusid samuti võrgustiku täiustamise seisukohast väga tõhusaks, olles suurepärane viis, kuidas tõsta teadlikkust erinevatest sidevahenditest, mida see võimaldab.

#### *Koosolekud*

Aasta jooksul kandusid ombudsmani jõupingutused oma kolleegidega koostöö tegemisel väljapoole Euroopa ombudsmanide võrgustikku. Ombudsmanide tegevuse, institutsioonide suhete arutamise ja heade tavade vahetamise eesmärgil osales ombudsman mitmel riiklike või piirkondlike ombudsmanide korraldatud üritusel ning kohtus paljude ombudsmanide ja ombudsmani institutsioonide esindajatega nii ELis kui ka kaugemalt.

#### **Teavitustegevus**

Olles alati pühendunud kodanike teadlikkuse tõstmisele nende õiguse suhtes esitada kaebusi, kasutas ombudsman institutsiooni kümnendat aastapäeva selleks, et korraldada mitmeid üritusi, mis olid suunatud ombudsmani rolli üksikasjalikumale tutvustamisele. 28. oktoobril organiseeris Université Robert Schuman'i Institut des hautes études européennes (Robert Schumani Ülikooli Euroopa Õpingute Keskus) Strasbourgis kollokviumi pealkirjaga “Le Médiateur européen: bilan et perspectives” (“Euroopa ombudsman – hinnang ja perspektiivid”). Üritusel, mille avas Strasbourgi linnapea ja senaator pr Fabienne KELLER, osales rohkem kui 80 akadeemikut, õpilased, juristid, ELi töötajad ja teised huvilised. 6. detsembril pidas ombudsman Brüsselis kaks üritust pealkirja all



“Euroopa ombudsman: 10 aastat, 20 000 kaebust – liiga palju või liiga vähe?”. Euroopa ajakirjanduse keskusega (European Journalism Centre) ühiselt korraldatud üritus toimus pressiseminari ja avalike õpikodade vormis ning oli suunatud ajakirjandusele, vabaühendustele, huvirühmadele, piirkondlikele ja kohalikele esindustele ning ombudsmani tööst huvitatud kodanikele. Nimetatud sündmuste käigus toimunud arutelud tõid esile võtmeprobleeme, mille üle ombudsmanil tuleb järele mõelda institutsiooni tegevuse teise aastakümne alguses.

Ombudsman jätkas 2005. aastal oma tutvustusvisiite liikmesriikidesse ja külastas novembris Ühendkuningriiki. Visiidi käigus kohtus ombudsman kodanike, võimalike kaebuste esitajate, haldurite, kohtu liikmete ja kõrgemate poliitikutega. Nimetatud visiit osutus erakordselt heaks vahendiks kodanike teadlikkuse tõstmisel oma õiguste kohta ja suurendas ettekujutust ombudsmani tööst kohtuvõimu, seadusandliku ja täitevvõimu tähtsate liikmete seas ning rikastas ombudsmani väärtuslikku koostööd kolleegidega Ühendkuningriigis.

Ombudsman ja tema töötajad jätkasid jõupingutusi tutvustamiseks 2005. aastal institutsiooni tööd konverentsidel, seminaridel ja koosolekutel ning kokku toimus aasta jooksul umbes 120 sellealast esitlust. Sellised kohtumised aitasid tõsta teadlikkust ombudsmani tööst nii võimalike kaebuste esitajate kui ka huvitatud kodanike seas.

Meediategevus oli jätkuvalt väga elav, ajakirjanikele saadeti üle kogu Euroopa laiali 17 pressiteadet. Ombudsman andis Strasbourgis, Brüsselis ja mujal trüki-, tele- ja elektroonilise meedia ajakirjanikele üle 50 intervjuu. Samuti tutvustas ombudsman oma tööd ja vastas küsimustele pressikonverentsidel ja koosolekutel.

Ombudsmani tööd käsitlevaid materjale levitati aasta jooksul laialdaselt, eriti Euroopa Parlamendi korraldatud lahtiste uste päeval. Brüsselis 30. aprillil toimunud lahtiste uste päeva kasutati selleks, et tutvustada 24 keeles ilmunud Euroopa ombudsmani kümnenda aastapäeva postkaarti. Ombudsman andis kümnenda aastapäeva puhul välja ka ülevaateraamatu. See raamat pealkirjaga “Euroopa ombudsman: algus, loomine, areng” (“The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution”) ilmus Haagis viienda riiklike ombudsmanide seminari raames nii kõvakui pehme kaanelises köites. 2005. aastal avaldati 24 keeles ka uue kujundusega Euroopa hea halduse tava eeskiri. Üle 100 000 eksemplari jagati laiali ombudsmanidele, Euroopa Parlamendi liikmetele, ELi institutsioonide ja asutuste juhtidele, liikmesriikides asuvatele Euroopa Komisjoni esindustele ja Euroopa Parlamendi büroodele, ELi võrgustikele, liikmesriikide riikliku ja piirkondliku tasandi ametiasutustele ning kodanikele ja organisatsioonidele, kes on üles näidanud erilist huvi ELi institutsioonide töö vastu. Nimetatud väljaande vastu oli huvi väga suur ning aasta lõpuks oli laekunud nõudmisi mitme tuhande lisaeksemplaride järele.

Nimetatud trükised tehti kättesaadavaks ombudsmani veebilehel, samuti avaldati seal kõik korrapäraselt teatavaks tehtavad otsused, pressiteated, statistilised andmed ja teavitustegevusega seotud üksikasjad. 2005. aastal loodi uus veebilehe rubriik, mis oli pühendatud täielikult institutsiooni kümnendale aastapäevale. See sisaldas ülevaateraamatut ning ka mitmeid kümnenda aastapäeva üritustega seotud dokumente. Loodi ka teine uus rubriik, mis sisaldas ombudsmani institutsiooni loomist puudutavaid ajaloolisi dokumente.

Ajavahemikus 1. jaanuarist kuni 31. detsembrini 2005. aastal külastati ombudsmani veebilehte 304 300 korral. Kõige rohkem, 71 166 korda, vaadati veebilehe ingliskeelset versiooni järgnesid prantsus-, itaalia-, hispaania-, saksa- ja poolakeelsed versioonid. Mis puudutab külastuste geograafilist asukohta, siis kõige rohkem külastajaid oli Belgiast (27 517 külastust), järgnesid Itaalia, Hispaania, Prantsusmaa, Saksamaa ja Poola.

## Sisearengud

Ombudsman jätkas 2005. aastal jõupingutusi, et tagada institutsiooni valmisolek tegeleda 25 liikmesriigi kodanike kaebustega 21 asutamislepingu keeles.

Tõsised muudatused toimusid 2005. aastal ombudsmani haldus- ja rahandusosakonnas, mis jagati neljaks sektoriks: haldussektoriks, finantssektoriks, kaebustekäsitlemise sektoriks ja teavitussektoriks. Ümberkorralduse eesmärk oli võimaldada üksikutes sektorites täpsemat spetsialiseerumist, kusjuures töö koordineerimise eest vastutab osakonnajuhataja. Juriidilises osakonnas tugevdati



juhtumite haldamise ja kvaliteedikontrolli menetlusi, selleks et tagada järjepidev seire ja suurema arvu kaebuste usaldusväärne käsitlemine suurema õigusametnike rühma poolt.

Ombudsmani arengukavas ette nähtud ametikohtade arv kasvas 38 ametikohalt 2004. aastal 51 ametikohani 2005. aastal, nagu oli ette nähtud Euroopa Parlamendi poolt 2002. aastal vastu võetud mitmeaastases eelarvekavas. Kava nägi seoses laienemisega ette uute ametikohtade järkjärgulise loomise aastatel 2003–2005. 2005. aasta detsembris eelarvepädevate institutsioonide vastu võetud 2006. aasta eelarves nähti ette ametikohtade arvu suurenemist 57-ni. Arvu suurenemise põhjuseks on peamiselt Euroopa Liidu järjekordne laienemine (Bulgaaria ja Rumeenia) ning otsus saavutada ombudsmani personalihalduse küsimuses täielik sõltumatus Euroopa Parlamendi teenustest. Üks kümnenda tegevusaasta prioriteetidest oligi üle vaadata olemasolevad koostöölepingud Euroopa Parlamendiga, just sellest küljest, et kohandada need uute tingimustega. 2006. aasta alguseks on plaanitud uue lepingu allakirjastamine, et jätkata intensiivset koostööd Euroopa Parlamendiga kõigis nendes valdkondades, mis võimaldavad olulist majanduslikku mastaabisäästu ja eelarve kokkuhoidu.

Ombudsman tutvustas 2006. aasta eelarvet, mis on koostatud vastavalt uuele eelarve struktuurile (nomenklatuurid). Uue struktuuri eesmärk on suurendada läbipaistvust ja hõlbustada eelarvepädeva institutsiooni tugevamat järelevalvet ning anda parem ülevaade sarnast laadi kuludest, mis vastavalt seni kasutusel olnud struktuurile olid jaotatud erinevate pealkirjade alla või erinevatesse peatükkidesse. 2006. aasta eelarve assigneeringud on kokku 7 682 538 eurot (võrreldes 7 312 614 euroga 2005. aastal).



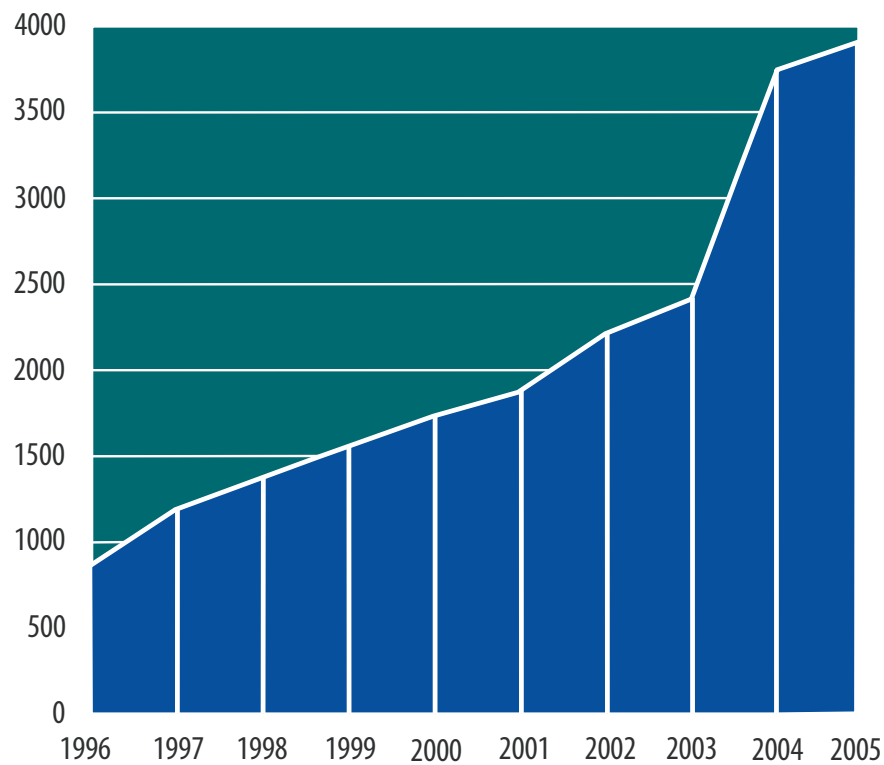


## STATISTIKA

## 1 2005. AASTAL KÄSITLETUD JUHTUMID

|     |  |                    |
|-----|--|--------------------|
| 1.1 | 2005. AASTA JUHTUMITE KOGUARV .....                              | 4 416 <sup>1</sup> |
|     | – Lõpetamata uurimiste arv 31.12.2004 seisuga .....              | 284 <sup>2</sup>   |
|     | – Vastuvõetavuse otsust ootavad kaebused 31.12.2004 seisuga..... | 207                |
|     | – 2005. aastal laekunud kaebused.....                            | 3 920 <sup>3</sup> |
|     | – Euroopa ombudsmani algatused.....                              | 5                  |

Kaebuste arvu suurenemine 1996-2005



<sup>1</sup> 389 kaebust puudutasid sama probleemi ning neid käsitleti ühe ühisuurimise all (54 pärinesid 2004. aastast ja 355 laekusid 2005. aastal).

<sup>2</sup> Kaheksa ombudsmani omaalgatuslikku uurimist ja 276 kaebustel põhinevat uurimist.

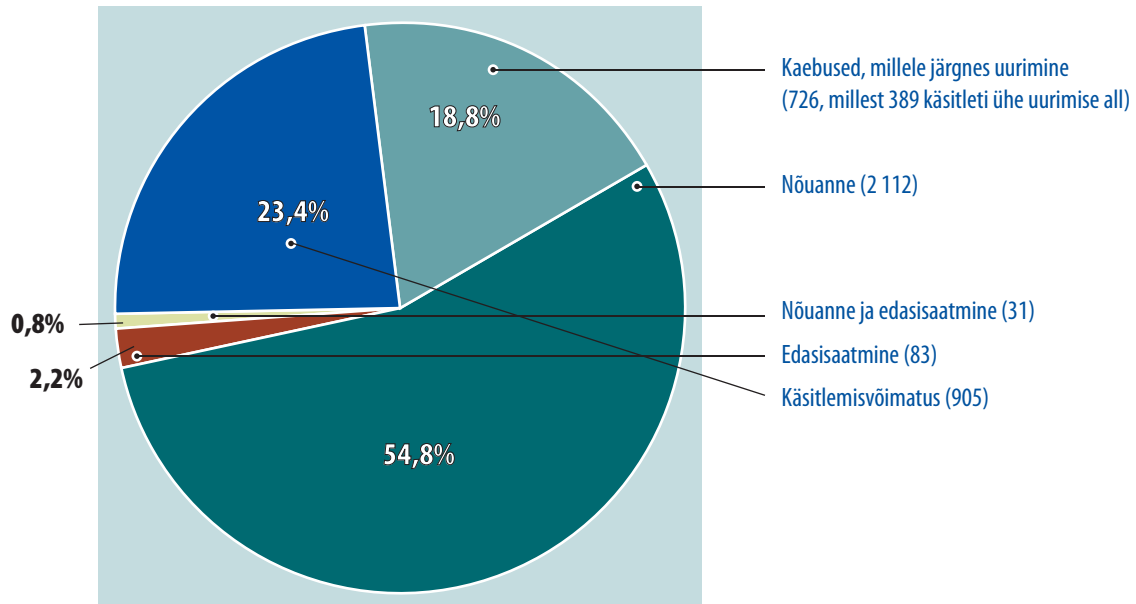
<sup>3</sup> 355 kaebust puudutasid sama probleemi, nagu on märgitud esimeses joonealuses märkuses.



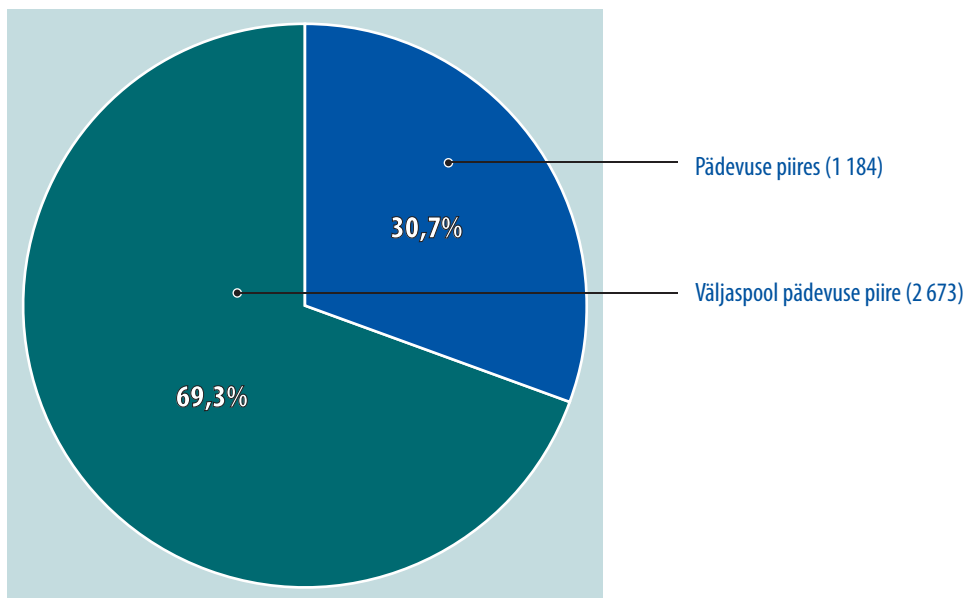
1.2 VASTUVÕETAVUSE KINDLAKSMÄÄRAMINE LÕPULE VIIDUD ..... 93%

1.3 KAEBUSTE KLASSIFIKATSIOON

1.3.1 Vastavalt Euroopa ombudsmani tegevusele kaebuste lahendamisel

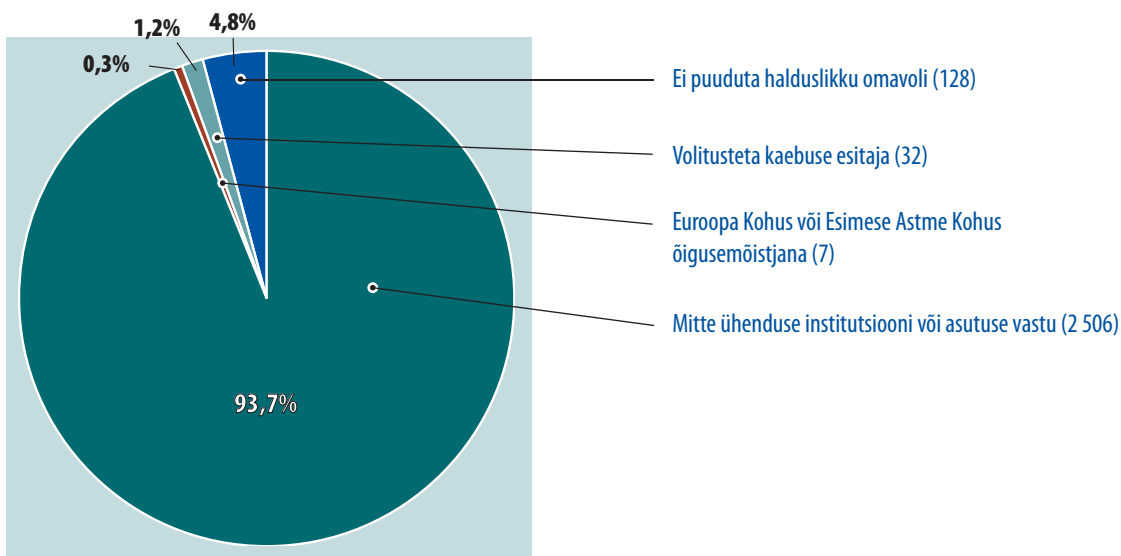


1.3.2 Vastavalt Euroopa ombudsmani pädevusele



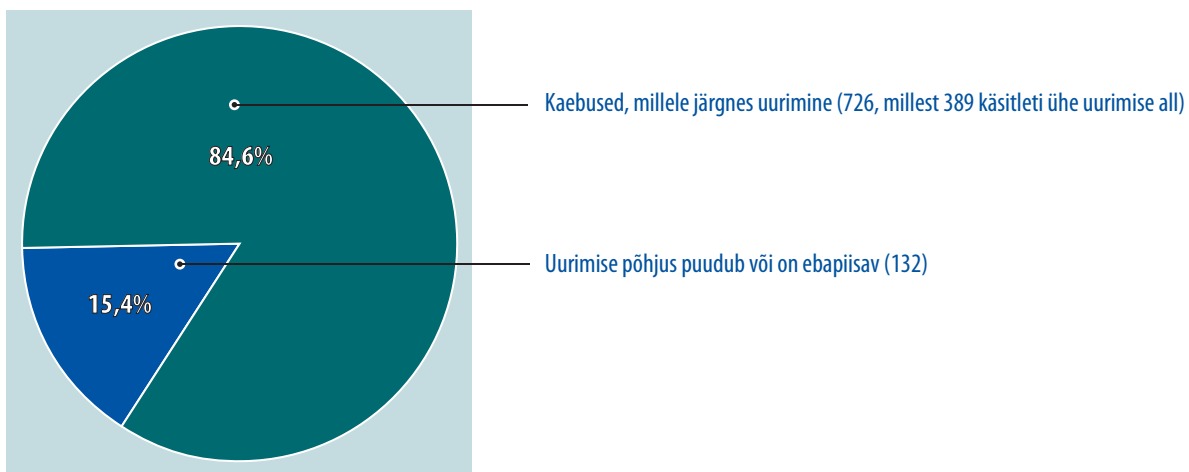


## VÄLJASPOOL PÄDEVUSE PIIRE

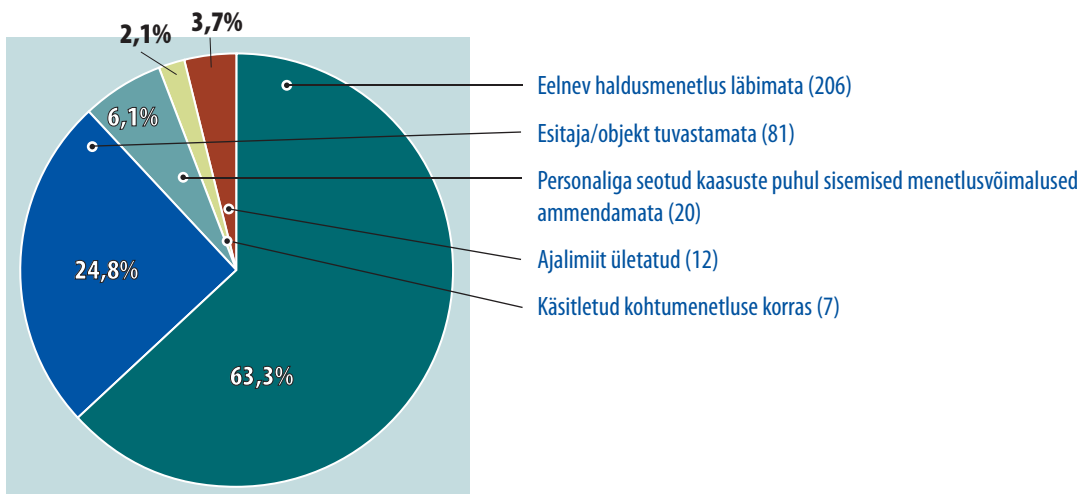


## PÄDEVUSE PIIRES

## Vastuvõetavad kaebused



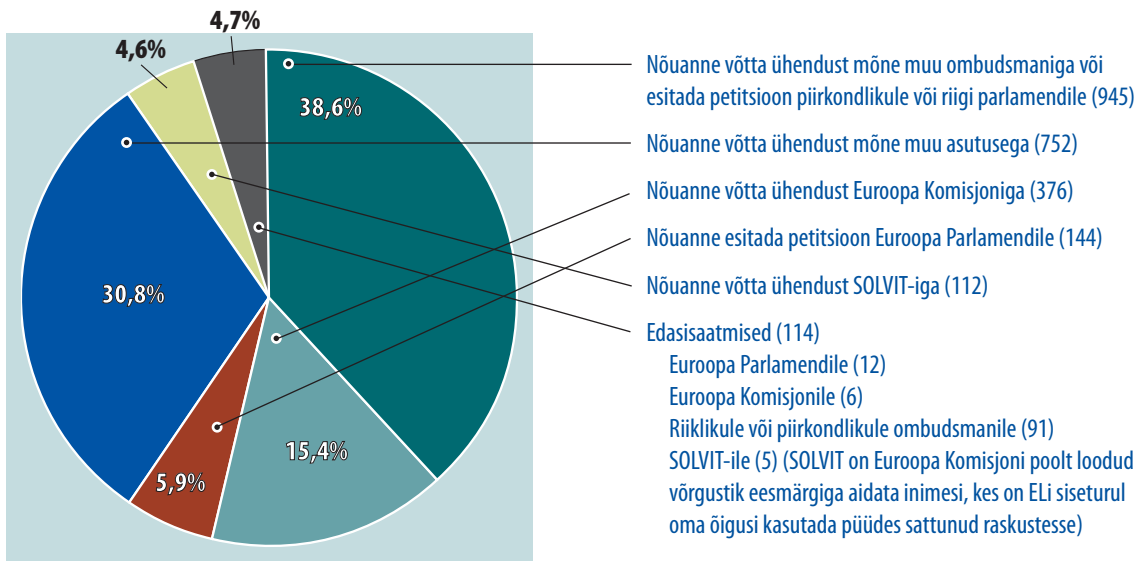
## Vastuvõetamatud kaebused





## 2 EDASISAATMISED JA NÕUANDED

(Mõnel juhul on antud rohkem kui üks nõuanne)

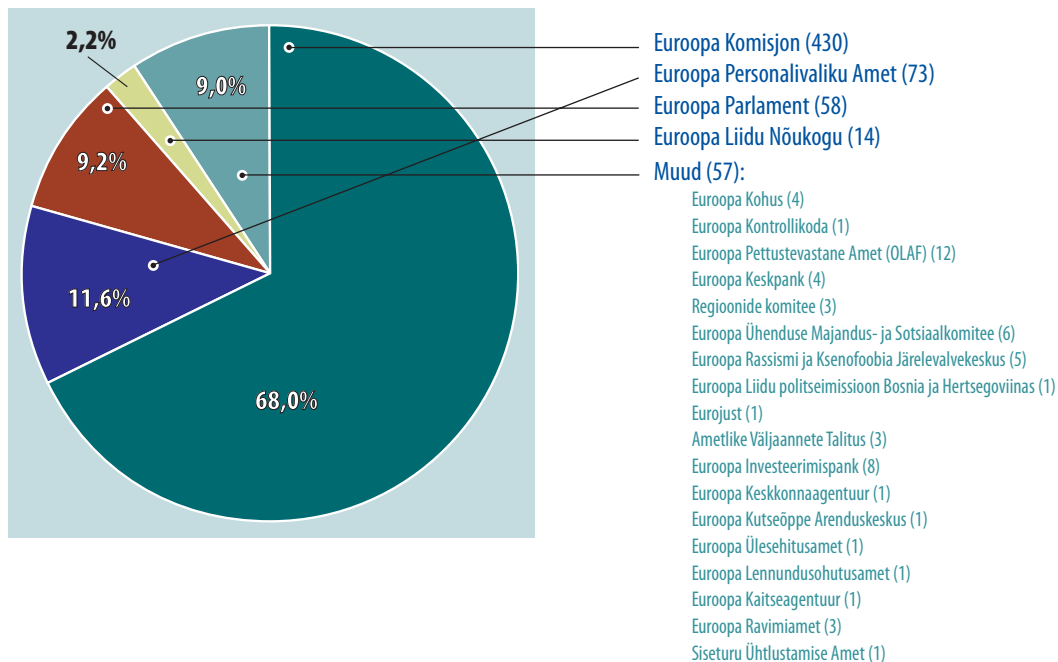


## 3 2005. AASTAL LÄBI VIIDUD UURIMISED ..... 627<sup>4</sup>

2005. aastal viis Euroopa ombudsman läbi 627 uurimist. Nendest 343 olid algatatud 2005. aastal (nende hulgas viis omaalgatuslikku) ning 284 olid 31.12.2004 seisuga lõpetamata uurimised.

### 3.1 UURIMISE ALL OLNUD INSTITUTSIOONID JA ASUTUSED

(Mõnel juhul on ühe uurimisega seotud kaks või enam institutsiooni või asutust)



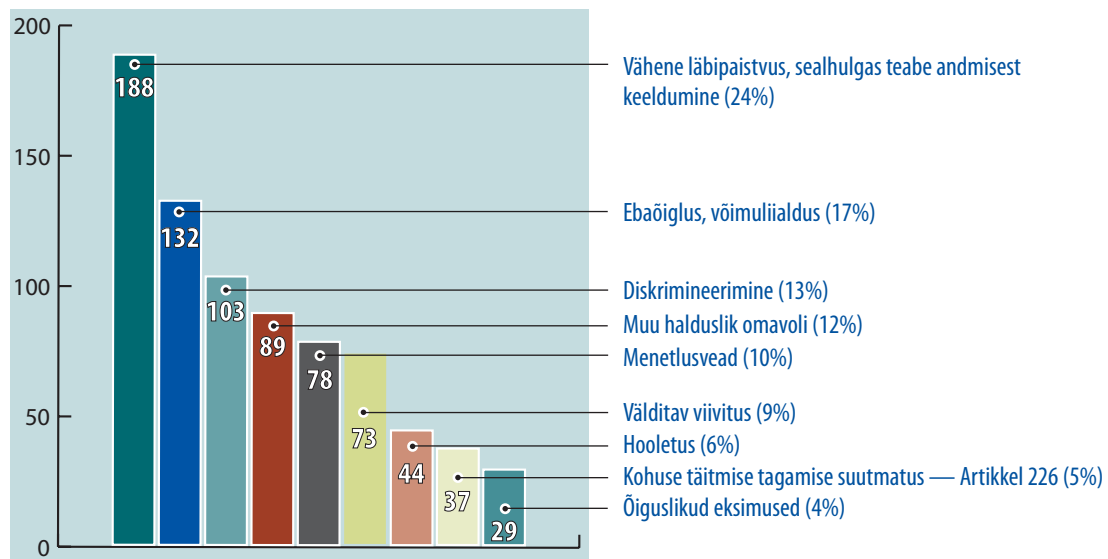
<sup>4</sup>

Nagu varem märgitud, käsitleti punkti 1.1 juurde kuuluvas joonealuses märkuses mainitud 389 juhtumit ühe uurimise all.



### 3.2 VÄIDETAVA HALDUSOMAVOLI TÜÜBID

(Mõnel juhul esineb väidetavalt kahte tüüpi haldusomavoli)

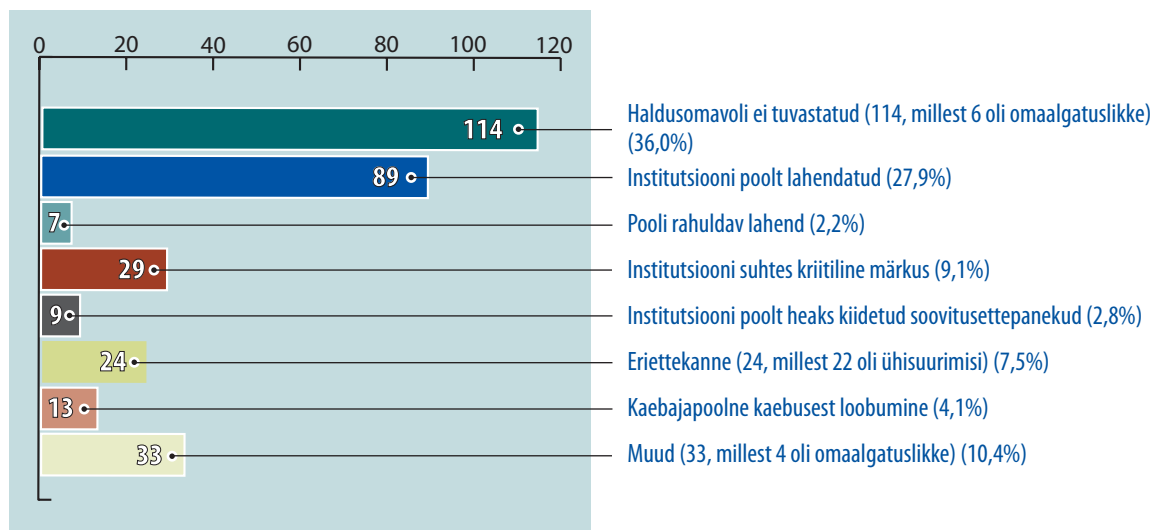


### 3.3 2005. AASTAL TEHTUD SÕBRALIKE LAHENDITE ETTEPANEKUD, SOOVITUSETTEPANEKUD JA ERIETTEKANDED

|   |                |
|---|----------------|
| — Sõbralike lahendite ettepanekud ..... | 22             |
| — Soovitusettepanekud .....             | 20             |
| — Eriettekanded.....                    | 3 <sup>5</sup> |

### 3.4 PÕHJENDATUD OTSUSEGA LÕPETATUD UURIMISED ..... 312<sup>6</sup>

(Uurimise võib lõpetada ühel või mitmel järgmisel põhjusel)



<sup>5</sup> Üks eriettekanne käsitles 22 kaebust.

<sup>6</sup> Neist kümme oli ombudsmani initsiatiivil algatatud uurimisi.



## 4 2005. AASTAL LAEKUNUD KAEBUSTE PÄRITOLU

### 4.1 KAEBUSTE ALLIKAS

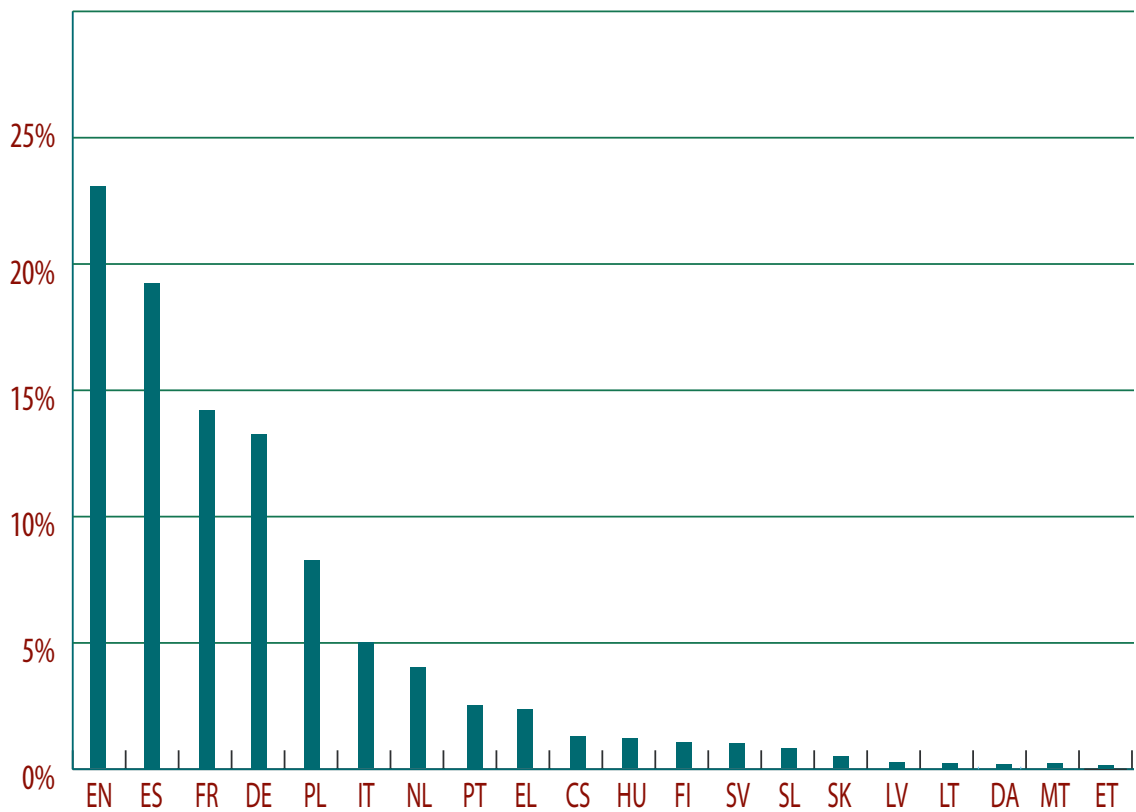


Ettevõtted ja ühendused  
5,5% (215)



Üksikisikud  
94,5% (3 705)

### 4.2 KAEBUSTE JAOTUS KEELE ALUSEL





## 4.3

## KAEBUSTE GEOGRAAFILINE PÄRITOLU

| Riik            | Kaebuste arv | Protsent kaebuste koguarvust | Protsent ELi rahvastikust | Määr <sup>1</sup> |
|-----------------|--------------|------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Malta           | 40           | 1,0                          | 0,1                       | 11,6              |
| Küpros          | 57           | 1,5                          | 0,2                       | 8,7               |
| Luksemburg      | 33           | 0,8                          | 0,1                       | 8,5               |
| Belgia          | 252          | 6,4                          | 2,3                       | 2,8               |
| Sloveenia       | 47           | 1,2                          | 0,4                       | 2,8               |
| Hispaania       | 775          | 19,8                         | 9,5                       | 2,1               |
| Iirimaa         | 64           | 1,6                          | 0,9                       | 1,8               |
| Kreeka          | 134          | 3,4                          | 2,4                       | 1,4               |
| Portugal        | 114          | 2,9                          | 2,3                       | 1,3               |
| Soome           | 55           | 1,4                          | 1,1                       | 1,2               |
| Poola           | 346          | 8,8                          | 8,3                       | 1,1               |
| Austria         | 75           | 1,9                          | 1,8                       | 1,1               |
| Tšehhi          | 80           | 2,0                          | 2,2                       | 0,9               |
| Rootsi          | 69           | 1,8                          | 2,0                       | 0,9               |
| Ungari          | 76           | 1,9                          | 2,2                       | 0,9               |
| Leedu           | 24           | 0,6                          | 0,7                       | 0,8               |
| Madalmaad       | 103          | 2,6                          | 3,5                       | 0,7               |
| Prantsusmaa     | 380          | 9,7                          | 13,2                      | 0,7               |
| Slovakkia       | 32           | 0,8                          | 1,2                       | 0,7               |
| Läti            | 13           | 0,3                          | 0,5                       | 0,7               |
| Saksamaa        | 410          | 10,5                         | 17,9                      | 0,6               |
| Itaalia         | 215          | 5,5                          | 12,7                      | 0,4               |
| Ühendkuningriik | 197          | 5,0                          | 13,1                      | 0,4               |
| Eesti           | 4            | 0,1                          | 0,3                       | 0,4               |
| Taani           | 16           | 0,4                          | 1,2                       | 0,4               |
| <b>Muud</b>     | 309          | 7,9                          |                           |                   |

<sup>1</sup> See näitaja on arvutatud nii, et kaebuste protsents on jagatud rahvaarvu protsendimääraga. Kui see näitaja on suurem kui 1, osutab see sellele, et kõnealune riik esitab ombudsmanile rahvaarvu suurust arvestades oodatust rohkem kaebusi. Kõik tabelis esitatud protsendid on ümardatud esimese kümnendkohani.



## KUIDAS OMBUDSMANI POOLE PÖÖRDUDA

### KIRJA TEEL

Euroopa ombudsman  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
France

### TELEFONI TEEL

+33 3 88 17 23 13

### FAKSI TEEL

+33 3 88 17 90 62

### E-POSTI TEEL

eo@ombudsman.europa.eu

### VEEBILEHT

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

EUROOPA OMBUDSMAN MENETLEB KAEBUSI HALDUSE KOHTA EUROOPA LIIDU INSTITUTSIOONIDES JA ASUTUSTES



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)