

EUROOPA
OMBUDSMAN

AASTAARUANNE **2004**
TÄITMISE KOKKUVÖTE JA STATISTIKA

EUROOPA
OMBUDSMAN
AASTARUANNE 2004
TÄITMISE KOKKUVÕTE JA STATISTIKA

© Euroopa Ombudsman 2005

Kõik õigused kaitstud.

Kasutamine on lubatud koos allikale viitamisega hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.

Tagakaanel oleva foto autor on Glory Rozakis.

Aruande täistekst on avaldatud internetileheküljel:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/et/default.htm>



EESSÕNA

2004. aasta oli Euroopa kodanike õiguste seisukohast rikas aasta. Need õigused said reaalsuseks veel 75 miljoni inimese jaoks, kelle riigid ühinesid 1. mail Euroopa Liiduga. Üks esimesi võimalusi nimetatud õigusi teostada saabus juuni alguses, kui toimusid Euroopa Parlamendi valimised. Ning loomulikult juuni keskpaigas, mil võeti vastu Euroopa põhiseaduse leping, sealhulgas põhiõiguste harta. Euroopa põhiseaduse lepingu ratifitseerimise protsess kõigis 25 liikmesriigis kutsus kindlasti esile elava mõttevahetuse ja arutelu selle üle, mida tähendab Euroopa Liidu kodanikuks olemine.



Euroopa ombudsmani seisukohast tähistas 2004. aasta institutsiooni teise mandaadi lõppemist. Kaheliikmelisest meeskonnast Strasbourg'is 1995. aasta septembris on kasvanud välja institutsioon, mida austavad ELi institutsioonid ja asutused ning mida usaldavad kodanikud, kes järjest arvukamalt pöörduvad Euroopa ombudsmani poole. Eelmine aasta oli tunnistajaks esitatud kaebuste arvu rohkem kui 50%-lisele enneolematule kasvule – see on selge märk sellest, et järjest rohkem ollakse teadlikud oma õigusest esitada ombudsmanile kaebus haldusliku omavoli kohta.

Minu jaoks isiklikult tähendas 2004. aasta eelkõige otsustamist, kas ma suudan tegelikult täita Euroopa ombudsmani ametikohta vastu võttes antud lubadusi. Kuna minu mandaat langes kokku Euroopa Parlamendi 1999–2004 ametiaja lõpuga, olin huvitatud oma 1. aprillil 2003. aastal visandatud prioriteetide täitmisest. Nendeks prioriteetideks oli suurendada ombudsmani büroo tõhusust, edendada õigusriiki, head haldamist ja inimõiguste kaitset ning jõuda kodanikeni kogu Euroopas. Euroopa Liidu laienemine oli nende kolme prioriteedi keskseks teemaks, samas kui lähenemisviis, millest nende prioriteetide täitmisel juhindusin, on olnud nii “reageeriv”, s.t hõlmanud kaebustele vastamist, ja “kannustav”, s.t hõlmanud ombudsmani teenuste erinevate tarbijaskondadeni jõudmist erinevate algatuste kaudu, mis on kavandatud selleks, et kasutajad teenusest võimalikult suurt kasu saaksid.

Lubaduste täitmine

Ombudsman peab püüdlema selle poole, et tagada kõikidele ombudsmani poole pöörduvatele kodanikele abi ja nõuanded õigeaegselt ja asjakohasel viisil. Seda silmas pidades tegime me 2004. aastal kõvasti tööd, et muutuda institutsiooniks, mis oleks valmis teenindama 25 liikmesriigi kodanikke 21 asutamislepingu keeles. 1. maiks olime me selleks valmis.

Ning meid saatis edu! 2004. aastal sai ombudsman peaaegu 70% juhtudest kaebuse esitajat aidata, algatades antud küsimuses uurimise, suunates selle edasi pädevale asutusele või andes nõu, kelle poole probleemi kiireks ja tõhusaks lahendamiseks pöörduda. Kuid me saavutasime veelgi enam! Pärast ombudsmani uurimisi tasusid institutsioonid arveid ja maksid intressi, andsid välja dokumente ja esitasid selgutusi, heastasid enda poolt tehtud ülekohut ja vabandasid oma vigade pärast. Lühidalt, ELi institutsioonid ja asutused olid huvitatud sellest, et näidata oma valmisolekut teha kodanike heaolu nimel koostööd ombudsmaniga.

Minu teiseks prioriteediks oli suhete loomine ombudsmanidega kogu Euroopas, et edendada õigusriiki, head haldust ja austust inimõiguste vastu. Seda silmas pidades tõhustasin ma oma teavitamisalast ringkäiku ja olles 1. maiks külastanud kõiki kümmet ühinevat riiki, käisin ma enne aasta lõppu ka Rumeenias, Hollandis, Portugalis ja Prantsusmaal. Need külaskäigud on oma väärtust tõestanud. Iga külaskäik hõlmas kohtumisi kodanike ja võimalike kaebuste esitajatega, et selgitada ombudsmani rolli, seisukohtade vahetamist riigiametnikega selleks, et rõhutada mittekohtulike lahendite olulisust, samuti vestlusi mu ombudsmanidest kolleegidega selleks, et määrata kindlaks, kuidas on kõige parem kodanike õigusi kaitsta ja edendada. Selleks, et veelgi enam ombudsmani olemust tutvustada, käisin ma Türgis ning Serbias ja Montenegros, et anda nõu sealse ombudsmani institutsiooni loomise osas. Tervikuna võib öelda, et kogu teavitamisalase ringkäigu ja teiste



külaskäikude jooksul pidasin ma kokku rohkem kui 30 loengut ja esitlust, osalesin rohkem kui 150 kohtumisel ombudsmanide, riigiametnike ja teiste partneritega.

Need külaskäigud olid samas ka võtmetähtsusega mu kolmanda prioriteedi täitmisel. Avalikud loengud, koosolekud ja meedias antud intervjuud pakkusid arvukaid võimalusi kodanike teavitamiseks selles osas, millised on nende õigused ja kuidas on neid õigusi kõige parem kasutada. Me tõhustasime jätkuvalt oma jõupingutusi, et suunata teave ombudsmani teenuste võimalike kasutajateni, pöördudes seminaridel, kohtumistel ja konverentsidel vabaühenduste, kommertskodade, akadeemiliste ringkondade õigus- ja avaliku halduse osakondade ning ka teiste huvigruppide poole. Meie 25-keelseid erinevaid trükiseid levitati laialdaselt ja need muudeti elektrooniliselt kättesaadavaks, et aidata tõsta teadlikkust ombudsmani institutsiooni kohta kogu Euroopas.

Ma tahaksin arvata, et Euroopa Parlamendi otsus käesoleva aasta 11. jaanuaril valida mind tagasi ombudsmaniks on heakskiit sellele tegevusele. Üldisemalt võttes käsitan ma kõikide poliitiliste rühmade tugevat toetust oma kandidatuurile kui käegakatsutavat tõendit selle kohta, millist lugupidamist Euroopa Parlament on hakanud ombudsmani institutsiooni vastu tundma. Selline laiaulatuslik, erinevaid parteisid hõlmav toetus on väga oluline, kuna ombudsmani institutsioon on oma tegevuses suundumas teise aastakümnesse.

Vaadates tulevikku

On ilmselge, et oleme praegu kodanike Euroopa arengus väga olulises etapis. Põhiseadus, mis saab loodetavasti ELi kodanike ja 25 liikmesriigi parlamentide kinnituse, on suur samm edasi väga paljudes valdkondades. Olles vaatleja põhiseaduse eelnõu koostanud Euroopa Liidu tuleviku konvendi juures, seisin ma kindlalt selle eest, et kodanike õigused oleksid arutelude keskmeks. Ombudsmanile kaebuse esitamise õigus on tõesti põhiseaduse tekstis selgelt kirjas. Lisaks sellele usun ma, et õiguslikult siduv õiguste deklaratsioon on kodanike jaoks üks kõige olulisemaid edusamme.

Harta potentsiaali saavutamiseks on vaja ennetavat sekkumist, et teavitada kodanikke nende ees avanenud uutest võimalustest ning julgustada ja aidata ametiasutustel kõikidel Euroopa Liidu tasanditel muuta hartas sisalduvaid õigusi ja püüdlusi oma tegevuses otsustamise aluseks. Seetõttu peaks ombudsman eelkõige suurendama teadlikkust hartast, kuna arutelud põhiseaduse üle on kogu Euroopa Liidus muutumas tõhusamaks. Ma olen juba oma partneritele Euroopa Liidu institutsioonides ja liikmesriikides märku andnud oma valmisolekust ja kohustusest seda ülesannet täita. Minu jaoks on see lähiaastatel ombudsmani ees seisva kolme väljakutse lahutamatuks osaks.

Esimene väljakutse on tagada, et kodanike õigusi austatakse ELi seaduste alusel igal ELi tasandil.

Selleks, et see võimalik oleks, peavad kodanikud oma õigustest teadlikud olema. Euroopa ombudsmanina jätkan ma tööd selle nimel, et tõsta kodanikele ja võimalikele kaebuste esitajatele nende õiguste kohta antava teabe kvaliteeti. Ombudsmanile esitatud kaebuste ja teabenõuete arvu pidev kasv viitab sellele, et me liigume õiges suunas, kuid palju on siiski veel ära teha.

Samavõrd oluline on siinkohal see, et ametiasutused võtaksid Euroopa tasandil, samuti riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil oma igapäevases töös täielikult arvesse kodanike õigusi. ELi õiguse rakendamine on lõppude lõpuks suures osas liikmesriikide ametivõimude vastutusalas. Kui need riiklikud haldusorganid ei suuda neid õigusi täielikult arvesse võtta, on riiklikel ja piirkondlikel ombudsmanidel mängida järjest tähtsam roll, kuna harta muudetakse õiguslikult kohustuslikuks. Ma kavatsen veelgi intensiivistada koostööd oma kolleegidega liikmesriikides, uurides selleks võimalust viia läbi ühiseid uurimisi, samuti uurides seda, kui otstarbekas on kogu Euroopa Liidus ühtse telefoninumbri kasutuselevõtmine nende inimeste jaoks, kes soovivad ombudsmani võrgustikuga ühendust saada. See võiks olla eriti kasulik nende kodanike jaoks, kes kasutavad õigust Euroopa Liidus vabalt liikuda ja elada.



Teine väljakutse on tagada, et Euroopa Liidu institutsioonid ja asutused vastavad kõiges kõige kõrgematele haldusstandarditele.

ELi institutsioonide ja asutuste suurenev valmidus teha ombudsmaniga koostööd kodanike kaebuste lahendamisel on pidev innustuse allikas. Seda enam, et see, kuidas nad kaebustele reageerivad, on kõige tähtsam näitaja, mis peegeldab seda, kuivõrd kodanikukesksed nad on. Mida suurem on institutsiooni valmisolek kaebusi lahendada või ombudsmani poolt pakutud sõbralikke lahendeid heaks kiita, seda parem on see kõigi seisukohast. Just sel põhjusel kavatsen ma põhjalikult läbi analüüsida kõik ombudsmani poolt pärast ombudsmani institutsiooni loomist saavutatud sõbralikud lahendid, püüdes leida nende ühiseid omadusi, mis võiksid aidata identifitseerida rohkem kaebusi, mis võiksid kaasa tuua sellise tulemuse, millest võidavad mõlemad pooled.

See on üks osa minu jõupingutustes edendada ombudsmani rolli Euroopa Liidu ametiasutuste poolt pakutavate teenuste kvaliteedi tõusule kaasaaitajana. ELi institutsioonid ja asutused saavad õppida kaebustest seda, kuidas pakkuda paremaid teenuseid. Tulemuseks on see, et ombudsmani tööst võidavad kõik need, kes võivad mingis etapis puutuda kokku institutsioonidega, ja mitte ainult kaebuste esitajad; samas kui institutsioonide jaoks peaks tulemuseks olema tulevikus väiksem kaebuste arv. Samuti kavatsen ma käivitada omal algatusel rohkem uurimisi selleks, et tuvastada probleeme ja julgustada parimate tavade kasutamist.

2004. aastal olid vaid üksikud juhtumid, mille puhul oleks institutsiooni vastus ombudsmani uurimistele võinud olla parem. Ma esitasin oma esimese eriaruande Euroopa Parlamendile pärast seda, kui Euroopa Komisjon ei suutnud esitada veenvat selgitust erinevuste kohta oma kolmandates riikides asuvates delegatsioonides töötavate pressiametnike ametijärgkude osas ja lükkas tagasi soovitusettepaneku, milles soovitati asjakohased eeskirjad uuesti läbi vaadata. Selline samm järgnes kaebusele, milles väideti et on toimunud diskrimineerimine kodakondsuse alusel. Ma loodan, et ombudsmani 2004. aasta tegevuse läbivaatamisel võtab Euroopa Parlament arvesse väga positiivset koostööd, mida Euroopa Komisjon ja teised institutsioonid on teinud suurel enamikul juhtumitest, ning julgustab neid tulevikus seda kõikidel juhtudel tegema. Selliselt saame teha koostööd selle nimel, et edendada kõige kõrgemaid haldusstandardeid.

Kolmandaks üleskutseks on tagada, et ombudsmani institutsioon teenib kodanikke kõige tulemuslikumal ja tõhusamal viisil.

Euroopa ombudsman on hea halduse eestkostjaks. Seoses sellega on tema käsituses väga olulise abivahendina Euroopa hea halduskäitumise koodeks. Nii nagu Euroopa Parlament 2001. aastal koodeksi teksti heaks kiites ombudsmanile ettepaneku tegi, tuvastab ombudsman halduslikku omavoli koodeksi abil.

Olenemata sellest, milline positiivne mõju koodeksil on olnud, usun ma jätkuvalt, et head haldust käsitleval seadusel, mida kohaldatakse kõikide ELi institutsioonide ja asutuste suhtes, on palju eeliseid. Selle seaduse vastuvõtmine rõhutaks nii kodanike kui ka ametnike jaoks seda, kui olulised on koodeksis sätestatud põhimõtted. See aitaks kõrvaldada segadust, mille põhjuseks on praegu see, et enamikes institutsioonides ja asutustes eksisteerivad paralleelselt erinevad hea halduskäitumise koodeksid. Lõpuks tuleks kõige tähtsamana märkida, et see oleks samm selle poole, et muuta harta artiklis 41 (põhiseaduse artikkel II-101) sätestatud kodanike põhiõigus heale haldusele reaalsuseks. Seetõttu teen ma jätkuvalt jõupingutusi selle nimel, et julgustada Euroopa Komisjoni tegema nii kiiresti kui võimalik ettepanekut sellise seaduse vastuvõtmiseks, millega edendada head haldust ELi institutsioonides ja asutustes.

Lõpetuseks

Ma sooviksin esitada kokkuvõtte oma visioonist Euroopa ombudsmani institutsiooni järgmise viie aasta kohta. Minu püüdluseks on see, et kõikidel ELi kodanikel oleks võimalus olla teadlik oma õigustest ja omada teadmisi selle kohta, kuidas tagada, et nende ELi õigusi täielikult austataks. Seda eesmärki on võimalik täita ainult tiheda koostöö kaudu nii Euroopa Liidu institutsioonidega, eriti Euroopa Parlamendiga, kui ka liikmesriikide riiklike ja piirkondlike ombudsmanidega. Mulle annab täiendavat kindlust teadmine, et ma saan tugineda oma töötajate entusiasmile ja pühendumisele.



Unustamata suurt vastutust, mille Euroopa Parlament mulle oma hiljutises ja laiapõhjalises toetuses pani, ootan ma hetke, mil saan selle püüdluse teoks teha nüüd, kus ombudsmani institutsioon on oma tegevuse teises aastakümnes, jätkates selleks hoolsalt, dünaamiliselt, tulemuslikult ja mis kõige tähtsam, õiglaselt ja erapooletult ELi kodanike teenimist.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



TÄITMISE KOKKUVÕTE

Euroopa ombudsmani kümnes aastaaruanne Euroopa Parlamendile annab ülevaate ombudsmani tegevusest 2004. aastal. Tegemist on teise aastaaruandega, mille esitab P. Nikiforos DIAMANDOUROS, kes alustas tööd Euroopa ombudsmanina 1. aprillil 2003. aastal.

ARUANDE ÜLESEHITUS

Aruanne koosneb kuuest peatükist ja neljast lisast. Esimene peatükk on ombudsmani isiklik sissejuhatus, milles ta annab ülevaate aasta põhilistest tegevustest ja saavutustest ja kirjeldab oma tulevase prioriteete. Käesolev *Täitmise kokkuvõte* moodustab esimese peatüki.

Teine peatükk kirjeldab ombudsmani menetlusi kaebuste käsitlemisel ja uurimiste läbiviimisel. Teises peatükis tuuakse esile olulised uued muudatused ja antakse ülevaate aasta jooksul käsitletud kaebustest, sealhulgas pärast uurimist lõpetatud juhtumite tulemuste temaatiline analüüs. Nimetatud analüüs hõlmab kõige olulisemaid õiguslikke ja faktilisi tulemusi, mis sisalduvad ombudsmani 2004. aasta otsustes.

Kolmandas peatükis on esitatud osa nende otsuste kokkuvõtetest, mis illustreerivad kaebustes ja omal initsiatiivil algatatud uurimistes sisalduvate teemade ja kaasatud institutsioonide ulatust. See peatükk sisaldab kõikide 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 poolt omal initsiatiivil algatatud uurimistele järgnenud otsuste kokkuvõtted on esitatud peatüki lõpus.

Neljas peatükk käsitleb suhteid Euroopa Liidu teiste institutsioonide ja asutustega. Peatüki alguses kirjeldatakse väärtust, mida omavad ombudsmani konstruktiivsed töösuhted institutsioonide ja asutustega, ning seejärel loetletakse üles erinevad koosolekud ja sündmused, mis seoses sellega 2004. aastal aset leidsid.

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

Kuues peatükk annab ülevaate ombudsmani kommunikatsioonialasest tegevusest. See peatükk on jagatud kuueks osaks, andes ülevaate aasta tippsündmustest, ombudsmani tutvustusvisiitidest, konverentsidest ja koosolekutest, kus ombudsman ja tema töötajad osalesid, suhetest meediaga ja *online*-kommunikatsioonist.

A lisa sisaldab statistikat Euroopa ombudsmani 2004. aasta töö kohta. B ja C lisas esitatakse andmed ombudsmani eelarve ja personali kohta. D lisa indekseerib kolmandas peatükis sisalduvad otsused juhtumite järjekorranumbrite, teemade ning väidetava haldusliku omavoli juhu tüübi alusel.

SÜNOPSIS

Euroopa ombudsmani missioon

Euroopa ombudsmani büroo loodi Maastrichti lepinguga Euroopa Liidu kodakondsuse ühe osana. Ombudsman uurib kaebusi haldusliku omavoli juhtude kohta ühenduse institutsioonide või asutuste tegevuses, välja arvatud Euroopa Kohus ja Esimese Astme Kohus, kui need tegutsevad õigusemõistjana. Euroopa Parlamendi heakskiidul on ombudsman määratlenud haldusliku omavoli juhu mõiste viisil, mis eeldab inimõiguste austamist, õigusriigi põhimõtete ja hea haldustava järgmist.



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

Õigus esitada ombudsmanile kaebus sisaldub Euroopa põhiseaduse lepingus, mille ratifitseerimine on praegu Euroopa Liidu liikmesriikides pooleli.

Kaebused ja uurimised 2004. aastal

Laekunud kaebuste koguarv 2004. aastal oli 3726. See on 53% enam kui 2003. aastal. Sellest 53%-lisest kasvust 51% moodustasid 1. mail 2004. aastal Euroopa Liiduga ühinenud 10 uue liikmesriigi poolt esitatud kaebused. Ülejäänud 49% olid 15 vanast liikmesriigist ja mujalt maailmast saadetud kaebused, mis peegeldasid suuremat teadlikkust Euroopa ombudsmanist nii Euroopa Liidus kui ka mujal.

Esimest korda saadeti rohkem kui pooled kaebustest ombudsmanile elektroonilisel teel kas elektronkirjaga või olles täitnud vastava kaebusevormi ombudsmani veebilehel. 3536 juhul saadi kaebus otse kodanikelt, samas kui ühendused või äriühingud esitasid 190 kaebust.

Peaaegu 70% juhtumitest 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 kokku 351 uut uurimist, sealhulgas kaheksa ombudsmani poolt omal initsiatiivil algatatud uurimist.

Enamik kaebustest, mis viisid uurimiseni, olid esitatud Euroopa Komisjoni vastu – 375 juhtumit moodustasid 69% kõikidest algatatud uurimistest. Kuna Euroopa Komisjon on peamine ühenduse institutsioon, mis võtab vastu kodanikele vahetut mõju avaldavaid otsuseid, on normaalne, et just see institutsioon on kodanike kaebuste peamiseks sihtmärgiks. Euroopa Personalivaliku Ameti (EPSO) vastu esitati 58 kaebust, Euroopa Parlamendi vastu 48 kaebust ning Euroopa Liidu Nõukogu vastu 22 kaebust.

Peamised väidetava haldusliku omavoli tüübid olid vähene läbipaistvus, sealhulgas teabe andmisest keeldumine (127 juhtumit), diskrimineerimine (106 juhtumit), välditavad viivitused (67 juhtumit), ebarahuldav menetlus (52 juhtumit), ebaõiglus või võimuliialdus (38 juhtumit), suutmatus tagada kohustuste täitmist, s.t Euroopa Komisjoni suutmatus täita oma rolli “asutamislepingu täitmise järelevalvajana” liikmesriikide suhtes (37 juhtumit), hooletus (33 juhtumit) ja õiguslikud eksimused (26 juhtumit).

2004. aasta oli tunnistajaks ombudsmanile esitatud teabenõuete kõigi aegade suurimale kasvule. E-posti teel saadi 3200 üksiktaotlust, võrreldes nii 2003. kui ka 2002. aasta 2000 taotlusega.

Ombudsmani uurimiste tulemused

2004. aastal lõpetas ombudsman 251 juhtumi uurimise. Nendest 247 juhtumi puhul oli tegemist kaebustega ja neli olid ombudsmani poolt omal initsiatiivil algatatud uurimised. Tulemused olid järgmised:

Haldusliku omavoli juhtu ei tuvastatud

Ombudsmani poolt läbi viidud uurimine ei tuvastanud haldusliku omavoli juhtu 113 juhtumi puhul. Selline tulemus ei ole aga mitte alati kaebuse esitaja jaoks negatiivne, sest kaebuse esitaja saab kasulikku teavet asjaga seotud institutsiooni või asutuse poolt antud täielikust selgitusest nende tegevuse kohta või vabandatakse kaebuse esitaja ees. Näiteks:

- Euroopa Komisjon tegutses kiiresti ja konstruktiivselt, et parandada viga, mis oli viinud komisjoni selleni, et ta lükkas tagasi Saksa konsultandi esialgse ettepaneku, kuna see esitati pärast esitamise tähtaega. Esialgne ettepanek valiti välja ja pärast ombudsmani sekkumist anti kaebuse esitajale lõpliku ettepaneku tegemiseks sama arv päevi kui teistele ettevalmistajatele. (221/2004/GG)



- Vastuseks Kreeka kindlustusseltsi süüdistusele selle kohta, et komisjon ei olnud suutnud tagada teatavate direktiivide nõuetekohast ülevõtmist Kreeka riiklikusse seadusandlusesse, esitas komisjon asjaomase õigusliku raamistiku kohta kasuliku selgituse. Kindlustusseltsi esimees kirjutas ombudsmanile, et tänada teda uurimise eest, mis juhtis ta tähelepanu tema käsutuses olevatele võimalustele võtta olulise tähtsusega küsimustes täiendavaid meetmeid. (841/2003/(FA)OV)

Isegi, kui ombudsman ei tuvasta haldusliku omavoli juhtu, võib ta näha institutsiooni või asutuse jaoks võimalust parandada institutsiooni või asutuse halduse kvaliteeti tulevikus. Sellisel juhul esitab ombudsman lisamärkuse, nagu näiteks järgmiste juhtumite puhul:

- Ombudsman kinnitas, et dokumentidele juurdepääsu käsitlevates eeskirjades sätestatud erandite alusel oli Euroopa Komisjonil õigus keelduda juurdepääsu võimaldamisest teatavatele dokumentidele Maailma Kaubandusorganisatsiooni (WTO) läbirääkimiste kohta. Dokumente taotles keskkonnaorganisatsioon "Maa sõbrad". Pidades silmas paljude kodanike ootust suuremale avatusele selles olulises poliitikavaldkonnas, soovitas ombudsman Euroopa Komisjonil siiski kaaluda täiendavate vahendite rakendamist, mis võiksid muuta need läbirääkimised kodanike jaoks läbipaistvamaks ja hõlbustada seeläbi ka avalikkuse juurdepääsu osapooltevahelisele teabevahetusele. (1286/2003/JMA)
- Pärast ombudsmanile esitatud kaebust selgitas Euroopa Parlament Hispaania kodanikule, miks tema praktikakoha taotlus tagasi lükati. Eesmärgiga edendada kõrgemaid haldusstandardeid märkis ombudsman, et Euroopa Parlament võiks kaaluda täpsema teabe andmist praktikakoha taotluste hindamise kriteeriumide kohta. Ombudsman tegi samuti ettepaneku, et Euroopa Parlament kaaluks oma eeskirja läbivaatamist, et määratleda selgelt, et isikute loetelu, kes võtavad praktikakoha vastu, on avalik dokument. (821/2003/JMA)
- Saksa loomade õiguste kaitse organisatsiooni asutajale keelduti võimaldamast juurdepääsu osale kontrollkäigu aruandest, mille koostas Euroopa Komisjoni Veterinaar- ja Toiduamet. Olgugi et ombudsman nõustus komisjoni otsusega keelduda juurdepääsu võimaldamisest, märkis ombudsman ära, et oleks kasulik salvestada mittekonfidentsiaalne teave konfidentsiaalsest teabest eraldi juhul, kui see on praktiliselt võimalik. See võiks ombudsmani sõnul lihtsustada osalise juurdepääsu võimaldamist. Euroopa Komisjon kinnitas seejärel, et komisjoni dokumentidele juurdepääsu eeskiri viis konfidentsiaalsete ja mittekonfidentsiaalsete dokumentide selgema eristamiseni. (1304/2003/PB)

Institutsioonide poolt lahendatud juhtumid ja sõbralikud lahendid

Võimaluse korral püüab ombudsman saavutada positiivset tulemust, mis rahuldab nii kaebuse esitajat kui ka institutsiooni, mille suhtes kaebus esitati. Ühenduse institutsioonide ja asutuste koostöö on väga oluline selleks, et saavutada edu selliste tulemuste poole püüdlisel, mis aitavad parandada institutsioonide ja kodanike vahelisi suhteid ja vältida vajadust kallite ja ajamahukate kohtuvaidluste järele.

2004. aastal lahendasid institutsioonid või asutused ise 65 juhtumit pärast ombudsmanilt saadud kaebust. Näiteks:

- Euroopa Komisjon tasus kogusummas 17 437 eurot arvete eest ühele väiksele Saksa ettevõttele, mis pöördus ombudsmani poole pärast seda, kui oli komisjonile saatnud arve maksmiseks seitse meeldetuletust. Euroopa Komisjon selgitas, et viivitus oli tingitud tehnilistest muudatustest eelarvemenetluses, ja kinnitas, et finantsüksuse loomine tähendas seda, et need küsimused on nüüd uuesti läbi vaadatud. Pärast seda, kui ombudsman osutas sellele, et makseviivituste suhtes on eriti kaitsetud väikese ja keskmise suurusega ettevõtted, nõustus Euroopa Komisjon maksma ka viivist. (435/2004/GG)
- Varsti pärast seda, kui ombudsman alustas uurimist, lubas Euroopa Parlament Itaalia politseinikul osaleda töölevõtmise menetluses üldise julgeoleku valdkonnas. Kandidaat oli kaks korda kontakteerunud Euroopa Parlamendiga, et vaidlustada parlamendi otsus lükata tema



taotlus tagasi, osutades sellele, et tema peaaegu viieaastane kogemus peaks vastama asjaomastele kriteeriumidele. Kui Euroopa Parlament talle ei vastanud, esitas ta kaebuse ombudsmanile. (1600/2003/ADB)

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

2004. aastal tehti 12 sõbraliku lahendi ettepanekut. Sõbraliku lahendi saavutamiseiga lõpetati viis juhtumit (sealhulgas kaks juhtumit, mille osas esitati ettepanek 2003. aastal). 2004. aasta lõpus oli 11 ettepanekut veel kaalumisel. 2004. aastal saavutatud sõbralike lahendite seas olid järgmised:

- Juhtum, milles Euroopa Komisjon võimaldas kaebuse esitajale juurdepääsu katsesõidul saavutatud tulemustele. Kaebuse esitaja oli taotlenud abiteenistuja ametikohta autojuhina Euroopa Komisjonis ja pärast seda, kui talle teatati katsesõidul läbikukkumisest, taotles ta edutult oma tulemuste avalikustamist. Ombudsman tuvastas, et Euroopa Komisjon ei olnud esitanud põhjuseid, miks kaebuse esitajale ei tohi võimaldada juurdepääsu oma tulemustele. (1320/2003/ELB)
- Juhtum, milles Euroopa Komisjon esitas Euroopa teadus- ja kampaaniarühmitusele *Corporate Observatory Europe* (Ühendatud Euroopa Vaatlusjaam) loetelu dokumentidest, mis käsitlevad Maailma Kaubandusorganisatsiooni (WTO) läbirääkimisi investeringute kohta. Kaebuse esitaja, kelle dokumentide taotlus oli olnud üsna üldine, sai seega teabe, mis oli vajalik täpsema taotluse esitamiseks. (415/2003/TN)

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 haldusliku omavoli kõrvaldamiseks võimalik midagi ette võtta, kui haldusliku omavoli 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 märgib asjaomase institutsiooni või asutuse jaoks ära selle, mida on valesti tehtud, selleks, et aidata tulevikus halduslikku omavoli vältida. 2004. aastal tegi ombudsman 36 kriitilist märkust. Näiteks:

- Ombudsman kritiseeris Euroopa Parlamendi suutmatust võtta piisavaid meetmeid, et parandada Euroopa Parlamendi ruumides suitsetamist käsitlevate eeskirjade tegelikku järgimist. Kriitiline märkus järgnes Euroopa Parlamendis töötava Taani ametiisiku kaebusele. Ombudsman osutas sellele, et pidades silmas suitsuga kokkupuutest tulenevat võimalikku kahjulikku mõju tervisele, peaks Euroopa Parlament pöörama sellele küsimusele erilist tähelepanu, kuna see tõstatas ka võimalikud õigusliku vastutuse küsimused. (260/2003/OV)
- Ombudsman taunis Euroopa Komisjoni suhtumist juhtumi puhul, mis käsitles Rootsi kodaniku töölevõtmist. Euroopa Komisjon keeldus uuesti läbi vaatamast kaebuse esitaja ametijärku, mille ombudsman oli tuvastanud ebaõiglase olevat. See, et komisjon ei esitanud vastust väidetava institutsioonisisese arusaamatuse kohta, mis käsitles ametikoha olemasolu, ei olnud ombudsmani sõnul kooskõlas Euroopa Komisjonile Euroopa Liidu õigusest tulenevate kohustustega. (1435/2002/GG)
- Euroopa ombudsman kritiseeris seda, et Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) ei suutnud nõuetekohaselt põhjendada oma otsust koostada kirjavahetus avatud konkursil osalevate kandidaatidega ainult inglise, prantsuse või saksa keeles. Kaebuse esitaja väitis, et see otsus rikub asjakohastes eeskirjades sisalduvat ametlike keelte ja töökeelte võrdsuse põhimõtet. Pidades silmas, et tegemist oli nn *actio popularis* tüüpi kaebusega, märkis ombudsman, et sõbraliku lahendi otsimine ei ole asjakohane. (2216/2003/MHZ)



Institutsioonide ja asutuste jaoks on oluline, et nad võtaksid pärast ombudsmani kriitilisi märkuseid järelemeetmed, et lahendada lahendamata küsimused ja vältida tulevikus halduslikku omavoli. 2004. aastal teavitas Euroopa Komisjon ombudsmani järelemeetmetest 11 kriitilise märkuse osas, sealhulgas:

- Palus vabandust ja käsitles kõnealust juhtumit pärast seda, kui ombudsman kritiseeris Euroopa Komisjoni selle eest, et komisjon ei suutnud anda veenvat selgitust selle kohta, miks komisjon ei olnud peaaegu kaks aastat võtnud mingeid meetmeid. See järgnes kahele Portugali valitsuse poolt antavat riigiabi käsitlevale kaebusele, millega kaebuse esitaja sõnul Euroopa Komisjon ei olnud suutnud nõuetekohaselt toimida. (2185/2002/IP)
- Väljendas kahetsust, et kaebuse esitaja ootusele ei oldud reageeritud kirjalikult nõuetekohaselt ja üheselt mõistetavalt ning kinnitades, et hea halduse põhimõtted on nüüdseks selgemalt sätestatud. Ombudsman oli kritiseerinud Euroopa Komisjoni selle eest, et komisjon keeldus maksmast 170 000 eurole hinnatud kulusid ühe Hollandi instituudi poolt osutatud sekretariaaditeenuste eest. (1986/2002/OV)

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

2004. aastal tehti 17 soovitusettepanekut. Lisaks sellele jõudis 2004. aastal otsuseni viis 2003. aasta soovitusettepanekut. Seitse juhtumit lõpetati aasta jooksul pärast seda, kui institutsioon soovitusettepaneku heaks kiitis. Seoses ühe juhtumiga esitati Euroopa Parlamendile eriettekanne. Viis juhtumit lõpetati muudel põhjustel. 2004. aasta lõpus oli üheksa soovitusettepanekut veel kaalumisel. 2004. aastal kiideti muuhulgas heaks järgmised soovitusettepanekud:

- Euroopa Pettustevastane Amet (OLAF) esitas üksikasjaliku selgituse vastuseks ombudsmani üleskutsele, et OLAF vaataks uuesti läbi oma nn Blue Dragoni juhtumi uurimise. Ombudsmani uurimise käigus ilmnis mitu aspekti, mis tõstatasid küsimuse selle osas, kas OLAFi poolt läbi viidud uurimine äriühingu Blue Dragoni juhtide poolt tehtud väidete osas oli adekvaatne. Pidades silmas OLAFi poolt esitatud teavet Euroopa Komisjoni poolt alustatud uurimise kohta, leidis ombudsman, et oleks mõistlik, kui OLAF ei alustaks uuesti oma uurimist. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Euroopa Komisjon andis üksnes *ex gratia* alusel 21 000 euro suuruse hüvituse väiksele Ühendkuningriigi äriühingule pärast seda, kui ombudsman leidis, et komisjon oli andnud äriühingule uurimis- ja arendustegevuslepingu raames ettepaneku tegemiseks ebapiisavalt aega. Tulemusena loeti ettepanek selles sisalduva vea tõttu tingimustele mittevastavaks. Euroopa Komisjon rõhutas, et ta püüab mitte tekitada kahju väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele, ja tunnistas, et erandlike asjaolude tõttu ei olnud kaebuse esitajal võimalik lepingut nõuetekohaselt täita. (1878/2002/GG)
- OLAF andis pärast ombudsmani sekkumist kaebuse esitajale kolm dokumenti ja selgitas, et ülejäänud kolme dokumenti, mida kaebuse esitaja oli taotlenud, ei eksisteeri. Kaebuse esitajaks oli ametnik, kes oli töötanud asutuses *Institute for Transuranium Elements* (ITU) Karlsruhes, ja kes taotles dokumente seoses juurdlusega, milles uuriti tema väiteid ITU töös esinevate raskete rikkumiste kohta. (220/2004/GG)

Kui ühenduse institutsioon või asutus ei suuda rahuldavalt vastata soovitusettepanekule, võib ombudsman saata Euroopa Parlamendile eriettekanne. Eriettekanne on ombudsmani viimane relv ja viimane sisuline samm, mille ta juhtumi käsitlemiseks võtab, kuna resolutsiooni vastuvõtmine ja Euroopa Parlamendi volituste kasutamine nõuavad parlamendi poliitilist otsust. 2004. aastal esitati üks eriettekanne:

- Ombudsman esitas eriettekanne Euroopa Parlamendile pärast seda, kui Euroopa Komisjon ei suutnud esitada ühtset ja veenvat selgitust erinevuste kohta oma kolmandates riikides asuvates delegatsioonides töötavate pressiametnike ametijärkudes osas, ja lükkas tagasi



soovituse tepaneku, milles soovitati nende ametikohtade liigitamise eeskirjad uuesti läbi vaadata. Pakistani kodanik, kes töötas pressi- ja teabetalituse ametnikuna Euroopa Komisjoni Islamabadi delegatsioonis, väitis, et madalamasse rühma liigitamisega langes talle osaks diskrimineerimine kodakondsuse alusel. (OI/2/2003/GG)

Omaalgatuslikud uurimised

Ombudsman kasutab oma õigust alustada omaalgatuslikku uurimist kahel juhul. Esiteks, ta võib kasutada seda õigust selleks, et uurida võimaliku haldusliku omavoli juhtu, kui sellekohase kaebuse on esitanud selleks mittevõitatud isik (nt kui kaebuse esitaja ei ole ELi kodanik või resident või liikmesriigis registrijärgset asukohta omav juriidiline isik). 2004. aastal alustati kaheksa sellist omaalgatuslikku uurimist, sealhulgas kuus sellist uurimist, mille kohta esitasid enne 1. mail kaebused 1. mail Euroopa Liiduga ühinenud liikmesriikide kodanikud. Neli sellist uurimist lõpetati aasta jooksul. Ombudsman võib omaalgatusliku uurimise õigust kasutada selleks, et lahendada probleeme, mis tunduvad olevat institutsioonides süsteemseks probleemiks. 2004. aasta jooksul lõpetati positiivse tulemusega kaks sellist omaalgatuslikku uurimist, täpsemalt:

- Komisjon võttis meetmed, et parandada Euroopa Koolide haldamist, püüdes identifitseerida kõige tõsisemaid tegevusega seotud puudusi ja neid kõrvaldada. Ombudsman tervitas Euroopa Komisjoni vastust ombudsmani poolt Euroopa Koolide hea halduse osas läbi viidud uurimisele ja eelkõige komisjoni pühendumist koostööle vanematega. Ombudsman julgustas Euroopa Komisjoni, et komisjon püüaks tagada, et Euroopa Koolid tunnistaksid oma peamise ülesandena vajadust anda vanematele teatavad õigused ja võita nende usaldus. Ombudsman avas selle uurimise pärast mitmeid kaebusi, milles väljendus Euroopa Koolides käinud laste vanemate pettumustunne ja tunne, nagu oleks neilt otsustusõigust ära võetud. (OI/5/2003/IJH)
- Euroopa Komisjon nõustus pärast ombudsmani omaalgatuslikku uurimist kehtestama asutusesisese kaebuste menetlemise lähetatud riiklike ekspertide jaoks. Pärast seda, kui ombudsman tõstis esile, et Euroopa Komisjon ei olnud esitanud selle lõplikku ajakava, märkis komisjon, et kaebuste menetluse võiks vastu võtta 2005. aasta märtsiks. Lähetatud riiklikud eksperdid on riiklikud või rahvusvahelised riigiteenistujad või erasektoris tööle võetud isikud, kes töötavad Euroopa institutsioonides ajutiselt. Ombudsman avas uurimise pärast seda, kui teda muutis valvsaks tõsiasi, et need eksperdid ei või omada juurdepääsu asutusesisesele kaebuste menetlusele. (OI/1/2003/ELB)

Täiendav analüüs

Need ja teised juhtumid vaadatakse uuesti läbi järgmistest aastaaruande teise peatüki lõpuosa teemadest lähtudes: juurdepääs dokumentidele ja andmekaitse, Euroopa Komisjon kui "asutamislepingu täitmise järelevalvaja", lepingud ja toetused, töölevõtmine ja töötajatega seotud küsimused. Kuna peaaegu 70% ombudsmani uurimistest käsitlevad Euroopa Komisjoni, sisaldab see osa hinnangut komisjoni suhetele ombudsmani ja kaebuste esitajatega, nagu see kajastub 2004. aasta otsustes ja komisjoni vastustes lisamärkustele ja kriitilistele märkustele. Ombudsman juhib Euroopa Parlamendi tähelepanu mitmetele juhtumitele, mille puhul oleks Euroopa Komisjon võinud reageerida positiivsemalt ja mille puhul komisjon märgib, et ombudsman tervitaks Euroopa Parlamendi algatusi, mis on kavandatud selleks, et julgustada komisjoni laiendama kõikide tulevaste juhtumite suhtes hea koostöö põhimõtet, mida ta näitas 2004. aastal üles valdava osa juhtumite puhul.

Aruande kolmas peatükk sisaldab kokkuvõtet 59 otsuse kohta 251 otsusest, millega lõpetati 2004. aastal juhtumid. Kokkuvõttes peegeldavad ombudsmani uurimistega hõlmatud teemade ulatust ja institutsioone, samuti erinevaid tulemuste tüüpe. Asjaomased juhtumid on valitud välja seetõttu, et need sisaldavad uusi õiguslikke tulemusi, uut materjali ombudsmani pädevuse või tema poolt kohaldatava menetluse kohta, või asjaolusid, mis on üldise tähtsusega või üldistes huvides.

Kõik ombudsmani poolt pärast uurimist tehtavad otsused, v.a mõned konfidentsiaalsed juhtumid, mida ei ole võimalik rahuldaval viisil anonüümseks muuta, avaldatakse ombudsmani veebilehel (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) 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 positiivseid tulemusi, on vajalikud konstruktiivsed tööalased suhted Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega. Selline koostöö toimub korrapärase koosolekute ja ühisüritustena, mille käigus ombudsman ja tema partnerid hakkavad üksteise tegevust paremini mõistma, uurivad seda, kuidas on kõige parem kaitsta ja edendada kodanike õigusi, ja identifitseerivad valdkondi, milles on tulevikus võimalik teha koostööd.

Ombudsman kohtus 2004. aastal institutsioonide ja asutuste liikmete ja ametnikega rohkem kui 30 korral. Need üritused hõlmasid ombudsmani töö tutvustamist, mille käigus andis ombudsman suuniseid selles osas, kuidas on kõige parem reageerida kaebustele ja kuidas tõsta menetluse kvaliteeti. Selline tegevus, mis on veel üheks näiteks ombudsmani tegevuse ennetavast dimensioonist, on osa ombudsmani institutsiooni duaalsest rollist nii väliskontrolli mehhanismina kui ka abiallikana, mis aitab tõsta halduskvaliteeti. Algatusi uuriti eesmärgiga suurendada institutsioonidevahelist koostööd, tagamaks eelkõige, et kõik, kellel võib olla põhjust ombudsmanile kaebust esitada, saavad teavet selle kohta, kuidas seda teha. Toimus ka täiendavaid koosolekuid, millel arutati ombudsmani tegevuse prioriteete ja nende saavutamiseks vajalikke ressursse, pöörates erilist tähelepanu ombudsmani institutsiooni eelarvele.

Ombudsman esitab igal aastal Euroopa Parlamendile aruande ja teavitab parlamendiliikmeid korrapäraselt oma tegevusest, esitades neile aasta jooksul koopiaid oma väljaannetest. 2004. aastal anti parlamendiliikmetele kaheksa väljaannet. Ombudsmanil on tõhus tööalane suhe Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoniga, sealhulgas viiakse läbi juhtumite vastastikuse üleandmise toimingut selleks, et pakkuda Euroopa kodanikele kõige efektiivsemat teenust. Samuti soovib ombudsman nendele kaebuste esitajatele, kes soovivad muutust Euroopa õiguses või poliitikas, suunata petitsioon Euroopa Parlamendile. DE ROSSA aruanne ombudsmani 2003. aasta aastaaruande kohta sisaldas ettepanekut, et petitsioonikomisjonist saaks Euroopa ombudsmanide võrgustiku täisliige. Ombudsman tervitas seda ettepanekut ja andis korraldusi selle ettepaneku kiireks rakendamiseks.

Suhted ombudsmanide ja sarnaste asutustega

Oma kolleegidega riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil tiheda koostöö tegemine on Euroopa ombudsmani jaoks tähtis prioriteet. See aitab tagada, et kodanike kaebustega tegeletakse kiiresti ja tõhusalt. See on samavõrd oluline selleks, et jälgida olulisi muutusi ombudsmanide töös, vahetada teavet ELi seaduste kohta ja jagada parimaid tavasid.

Võrgustik

Euroopa ombudsmanide võrgustik, mis on järjekindlalt arenenud võimsaks koostöövahendiks, on Euroopa ombudsmani jaoks esmatähtsusega. Võrgustik koosneb praegu umbes 90 büroost 29 riigis, hõlmates neid Euroopa Liidus riiklikul ja piirkondlikul tasemel ning riiklikul tasemel ELi kandidaatriikides, Norras ja Islandil. Olemas on tõhus mehhanism juhtumite käsitlemisel koostöö tegemiseks. See on eriti oluline, pidades silmas seda, 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. Ombudsman suunab võimaluse korral sellised juhtumid otse edasi riiklikule ja piirkondlikule ombudsmanile või annab kaebuse esitajale asjakohast nõu. 2004. aastal soovitas ombudsman 906 kaebuse esitajal pöörduda riikliku või piirkondliku ombudsmani poole ja suunas 54 kaebust otse edasi pädevale ombudsmanile. Võrgustikus olevad ombudsmanid teavitavad kodanikke ka nende Euroopa Liidu õigusel põhinevatest õigustest ja sellest, kuidas neid õigusi kasutada ning kaitsta.

Taotluse korral aitab Euroopa ombudsman samuti riiklikke ja piirkondlikke ombudsmanite uurimiste läbiviimisel, vastates nende ELi õigust käsitlevatele järelepärimistele või suunates nende päringud vastuse saamiseks asjakohasele ELi institutsioonile või asutusele. 2004. aastal saadi järelepärimisi Veneto (Itaalia) piirkondlikult ombudsmanilt, Iiri ombudsmanilt ja Küprose ombudsmanilt.



Võrgustik tegeleb sama aktiivselt kogemuste ja parimate tavade jagamise valdkonnas. See toimub seminaride ja koosolekute käigus, korrapäraselt ilmuva teabelehe, elektroonilise arutelufoorumi ja igapäevase elektroonilise uudisteteenistuse kaudu. Ettevalmistused ELi liikmesriikide ja kandidaatriikide riiklike ombudsmanide viiendaks seminariks algasid tõsisemalt 2004. aastal, mil Euroopa ombudsman ja tema Hollandi kolleeg, hr Roel FERNHOUT, kohtusid kolmel korral eesmärgiga tagada, et Haagis 2005. aasta septembris toimuvat seminari saadaks suur edu. Teabeleht *European Ombudsmen – Newsletter* oli 2004. aastal jätkuvalt väga väärtuslik abivahend ELi õiguse ja parimate tavade osas teabe vahetamisel. Teabelehe aprillis ja oktoobris avaldatud numbrid hõlmasid selliseid teemasid nagu uus Euroopa põhiseadus ja selle mõju ombudsmanidele; probleemid, millega puutuvad kokku inimesed, kes soovivad kasutada oma õigust liikumisvabadusele; ning takistused, millega puutuvad kokku puuetega inimesed. Ombudsmani elektrooniliste arutelufoorumite osas saavutasid dokumentide ja arutelude foorumid aasta jooksul tõelise edu, võimaldades ametnikel küsimuste ja vastuste esitamise kaudu teavet jagada. Algatati mitmeid ulatuslikke arutelusid sellistel erinevatel teemadel nagu ombudsmanide teleülekanDED ja ombudsmanide õigus külastada vanglaid, ning enamik riiklikke büroosid andsid oma panuse ühte või mitmesse arutellusse. Ombudsmani elektroonilist uudisteteenus – *Ombudsman Daily News* – kasutati igal tööpäeval, sealhulgas avaldati kõikide võrgustikuga hõlmatud riikide büroode artiklid, pressiteated ja avaldused.

2004. aastal intensiivistati ombudsmani poolt liikmesriikidesse ja kandidaatriikidesse tehtud tutvustusvisiitide tulemusel veelgi ombudsmanide võrgustiku raames toimuvat koostööd. Ombudsmanid kogu Euroopas andsid oma hindamatut abi nende tutvustusvisiitide korraldamisel, mille jaoks olid vajalikud korrapäraselt toimuvad põhjalikud ombudsmanide koosolekud, et otsida uusi koostöövõimalusi kodanike hüvanguks. 2004. aasta lõpuks oli ombudsman pärast 2003. aasta aprillis ametisse asumist külastanud kõiki 25 liikmesriiki.

Koosolekud

Aasta jooksul kandusid ombudsmani jõupingutused oma kolleegidega koostöö tegemisel väljapoole Euroopa ombudsmanide võrgustiku tegevust. Olles paljude ombudsmanide organisatsioonide aktiivne liige, osales ombudsman konverentsidel ja seminaridel Euroopas ja kaugemal, sealhulgas kaheksandal Rahvusvahelise Ombudsmani Instituudi (IOI – International Ombudsman Institute) maailmakonverentsil Kanadas Quebec Citys. Ombudsman osales huviga riiklike ja piirkondlike ombudsmanide poolt korraldatud üritustel või püüdis tagada, et tema büroo oleks nendel üritustel esindatud. Seoses tööga õigusriigi edendamise, inimõiguste austamise ja hea haldamise nimel osales ombudsman 2004. aastal mitmetel üritustel, eelkõige Türgis ning Serbias ja Montenegros, mille eesmärk oli luua uued ombudsmanide institutsioonid. Ta jätkas tööd selle nimel, et muuta teabeleht *European Ombudsmen – Newsletter*, elektrooniline arutelufoorum ja igapäevane uudisteteenus kättesaadavaks IOI Euroopa piirkonna laiemale liikmeskonnale.

Kommunikatsioonitegevus

Peamine eesmärk, mida kannavad ombudsmani jõupingutused konstruktiivse koostöö tegemisel ELi institutsioonide ja asutuste ning ombudsmanidest kolleegidega, on tagada kodanikele võimalikult hea teenuse osutamine. Antud eesmärgi saavutamisel on väga oluline kodanike teadlikkuse tõstmine oma õigustest ja eelkõige õiguse osas esitada ombudsmanile kaebus. Nimetatud valdkonnas tehti aasta jooksul ära palju tööd.

Ombudsman tõhustas 2004. aastal oma tutvustusvisiite liikmesriikidesse, ühinevatesse riikidesse ja kandidaatriikidesse. Iga visiidi raames kohtus ta kodanike, võimalike kaebuste esitajate, haldurite, kohtu liikmete ja juhtivate poliitikutega. Visiidid osutusid suurepäraseks vahendiks kodanike teadlikkuse suurendamisel oma õigustest. Lisaks sellele aitasid need õppekäigud suurendada ettekujutust ombudsmani tööst kohtuvõimu, seadusandliku ja täitevvõimu tähtsate liikmete seas riiklikul ja piirkondlikul tasandil ning rikastasid väärtuslikku koostööd, mida ombudsman teeb oma kolleegidega liikmesriikides ja kandidaatriikides. Visiitide edukuse seisukohast olid väga olulise tähtsusega asjaomaste riikide ombudsmanide büroode toetus, samuti Euroopa Parlamendi büroode ja Euroopa Komisjoni esinduste toetus.



Lisaks tutvustusvisiitide ajal toimunud üritustele osalesid ombudsman ja tema töötajad aasta jooksul rohkem kui 70 konverentsi, koosoleku ja töörühma töös kogu Euroopas, et arutleda sellistel teemadel nagu ELi jõupingutused kodanikega suhtlemisel, Euroopa põhiseadus ja puuetega inimeste õigused. Koosolekud aitasid suurendada nii võimalike kaebuste esitajate kui ka huvitatud kodanike teadlikkust ombudsmani tööst.

2004. aastal tõhustati meediategevust ning pressiteateid avaldati keskmiselt iga 11 päeva järel. Ombudsman andis Strasbourgis, Brüsselis ning erinevates riikides toimunud tutvustusvisiitidel trüki-, tele- ja elektroonilise meedia ajakirjanikele rohkem kui 40 intervjuud. Samuti tutvustas ombudsman oma tööd ja vastas küsimustele pressikonverentsidel, infotundidel, koosolekutel ja töölõunatel.

Ombudsmani tööd käsitlevaid materjale levitati aasta jooksul laialdaselt, eriti Euroopa Parlamendi korraldatud lahtiste uste päevadel maikuu. Brüsselis 1. mail toimunud lahtiste uste päevi kasutati selleks, et tutvustada infolehte *The European Ombudsman – At a glance* 24 keeles, samas kui kaebuse vorm ja brošüür tehti kättesaadavaks kõigis asutamislepingu keeltes vahetult pärast laienemist. Esimest korda oli ombudsmani aastaaruannet võimalik lugeda 20 keeles, kasutajasõbraliku *Täitmise kokkuvõtte* ja *Statistika* osa avaldamine muutis aruande veelgi laiemalt kättesaadavamaks.

Nimetatud trükised tehti kättesaadavaks ombudsmani veebilehel, samuti avaldati seal kõik korrapäraselt teatavakstehtavad otsused, pressiteated, statistilised andmed ja kommunikatsioonitegevusega seotud üksikasjad. Veebileht (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) tegi aasta jooksul läbi keelilise muudatuse – veebilehe koduleht ja navigeerimisleht, mis varem olid 11 keeles, muudeti kättesaadavaks ka 10 uues keeles, s.t ELi uute liikmesriikide keeltes ja iiri keeles.

10. aastapäeva ettevalmistused

Pidades silmas ombudsmani institutsiooni 10. aastapäeva, korraldas ombudsman Strasbourg'is töökoja, kutsudes kokku inimesed, kes olid institutsiooni rajamisel mänginud olulist rolli. See nn "asutajate töökoja" tekitas elava arutelu, mis võimaldas saada väärtuslikku teavet institutsiooni alguse, rajamise ja arengu kohta. 2005. aastal plaanitakse välja anda trükis, millega tähistatakse 10. aastapäeva ja mis on inspireeritud "asutajate töökoja" tegevuse tulemustest.

Sisearengud

2004. aasta esimese nelja kuu jooksul tugines ombudsman oma töös varasematel aastatel tehtud tööle, mille eesmärgiks oli olnud büroo ettevalmistamine laienemiseks. Tänu suurtele jõupingutustele tagati ombudsmani institutsiooni valmisolek tegelda alates 1. maist 25 liikmesriigi kodanike kaebustega 21 asutamislepingu keeles.

Ombudsmani arengukavas ettenähtud ametikohtade arv kasvas 31 ametikohalt 2003. aastal 38 ametikohani 2004. aastal, nagu ette nähtud Euroopa Parlamendi poolt 2002. aastal vastu võetud mitmeaastases eelarvekavas. Kava nägi seoses laienemisega ette uute ametikohtade järkjärgulise loomise aastatel 2003–2005. 2004. aasta detsembris eelarvepädevate institutsioonide poolt vastu võetud 2005. aasta eelarves nähakse ette ametikohtade arvu suurenemist 51-ni.

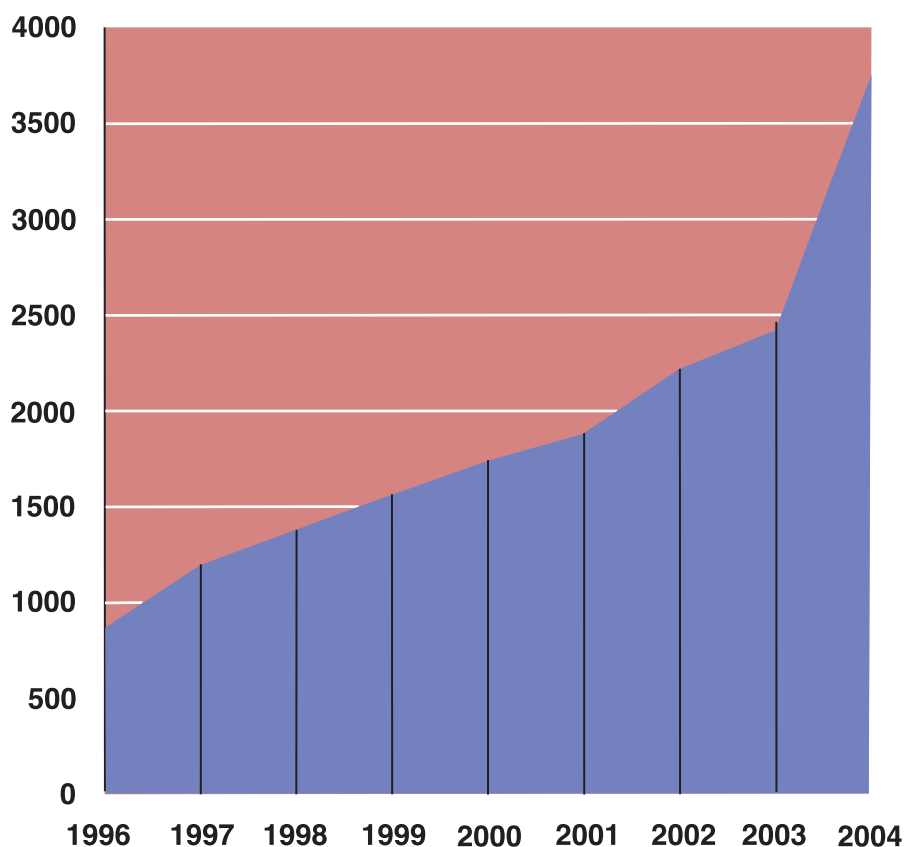
Ombudsmani uus kaebuste andmebaas võeti aasta jooksul täiel määral kasutusele ja see võimaldas bürool seista edukalt silmitsi väljakutsetega, mis kaasnesid kaebuste enneolematu kasvu ja kaebuste keelte ulatuse laienemisega. Koos inimressursside parema kasutamise ja büroo infotehnoloogilise infrastruktuuri pideva ajakohastamisega võimaldasid need algatused kodanikke 2004. aastal paremini teenindada.



STATISTIKA

1 2004. AASTAL KÄSITLETUD JUHTUMID

1.1	JUHTUMITE KOGUARV 2004. AASTAL	4 048
	– lõpetamata uurimiste arv 31.12.2003 seisuga	183 ¹
	– kaebused, mis ootasid 31.12.2003 seisuga otsust vastuvõetavuse osas	131
	– 2004. aastal laekunud kaebuste arv.....	3 726
	– Euroopa ombudsmani algatused	8



Kaebuste arvu suurenemine 1996 – 2004

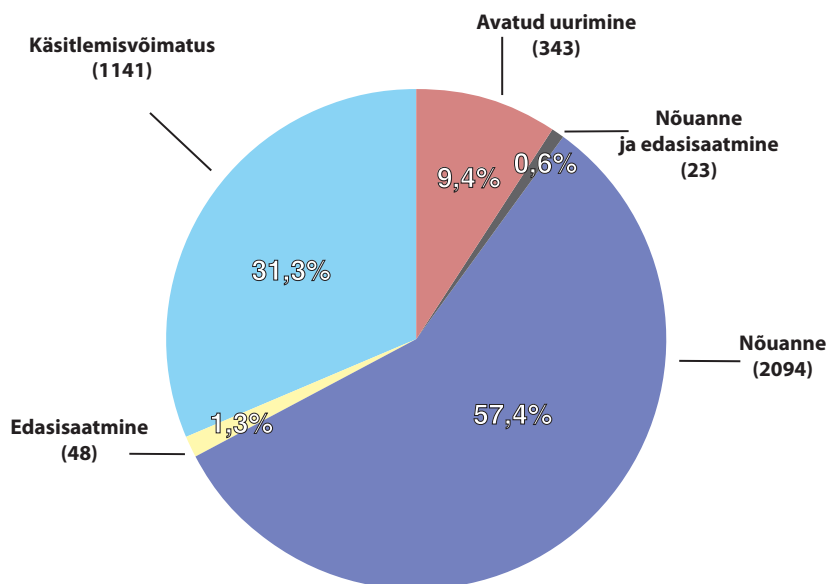
¹ Neli Euroopa ombudsmani omaalgatust ja 179 kaebusel põhinevat uurimist.



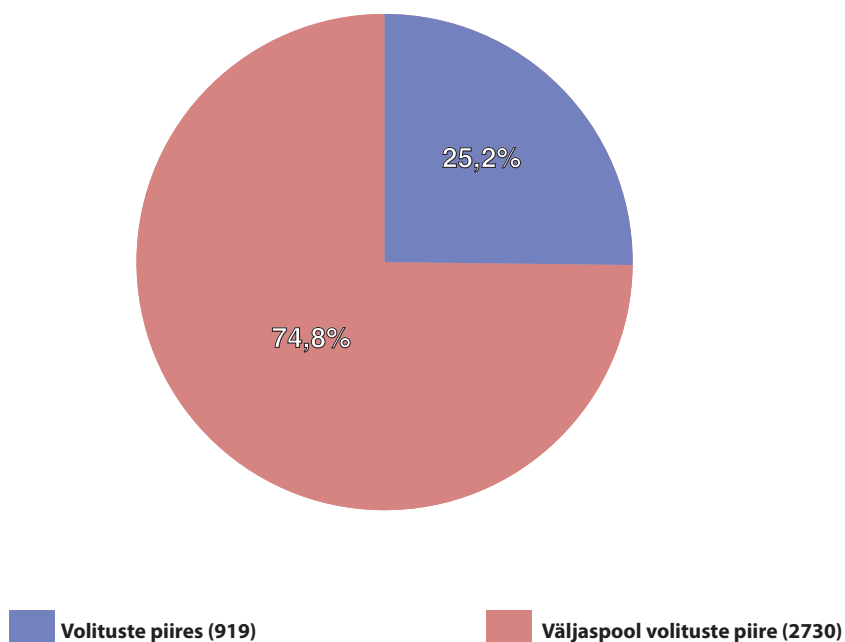
1.2 VASTUVÕETAVUSE KINDLAKSMÄÄRAMINE LÕPULE VIIDUD 94,6%

1.3 KAEBUSTE KLASSIFIKATSIOON

1.3.1 Vastavalt Euroopa ombudsmani tegevusele kaebuste lahendamisel

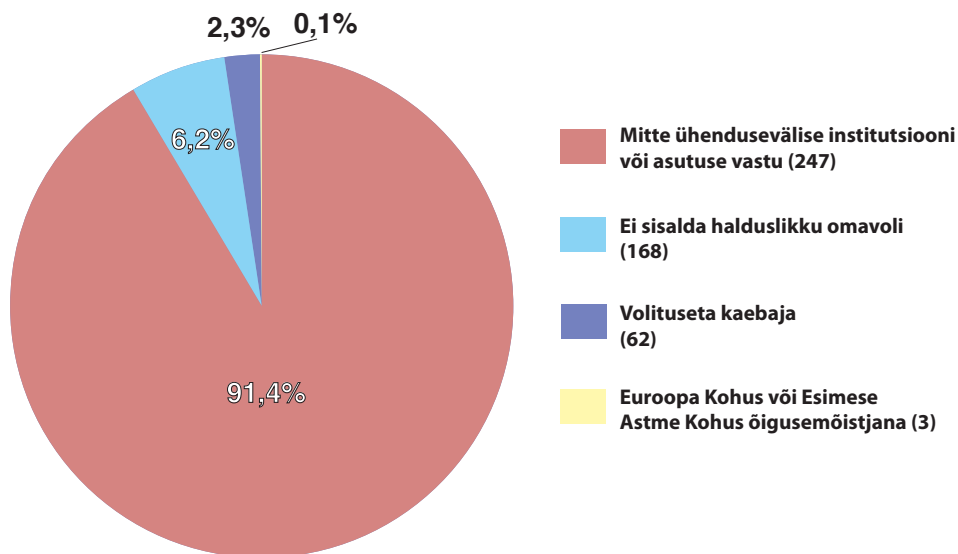


1.3.2 Vastavalt Euroopa ombudsmani volitustele



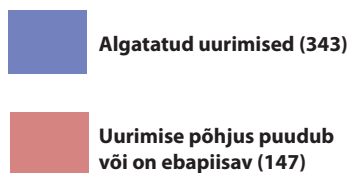
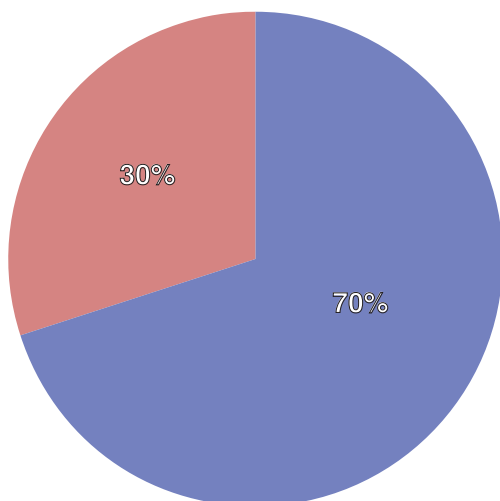


VÄLJASPOOL VOLITUSTE PIIRE

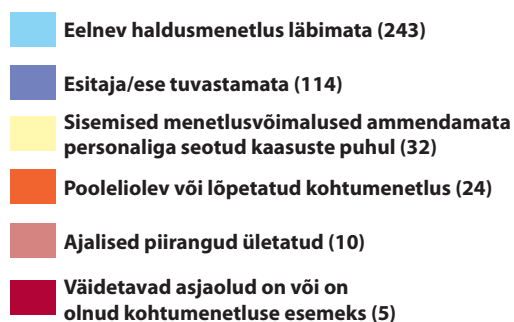
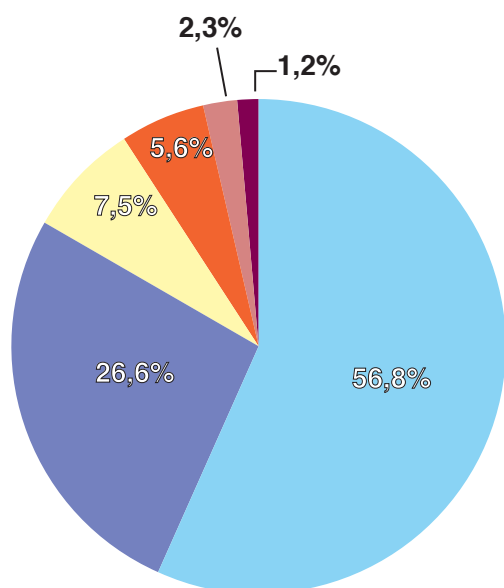


VOLITUSTE PIIRES

Vastuvõetavad kaebused

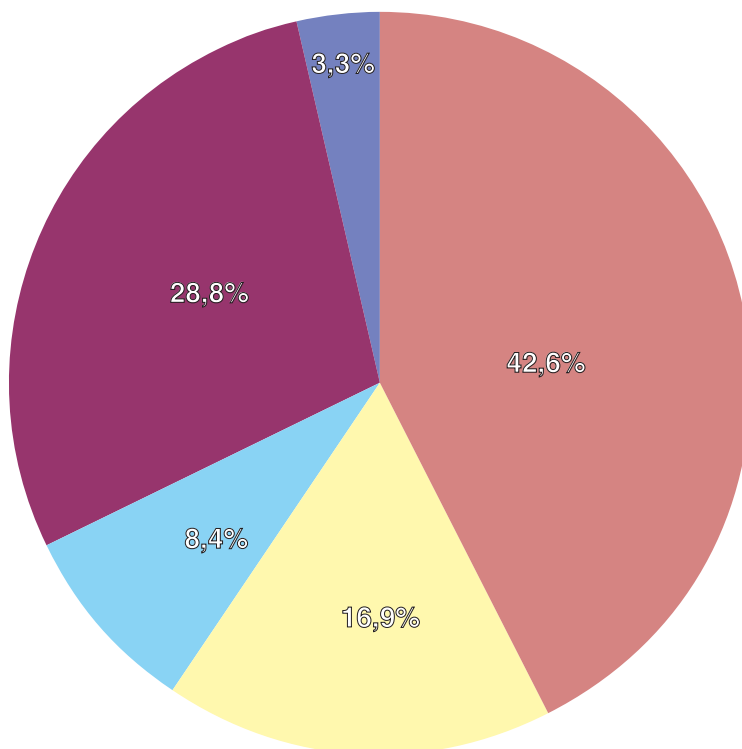


Vastuvõetamatud kaebused





2 EDASISAATMISED JA NÕUANDED



2. Nõuanne võtta ühendust mõne muu ombudsmaniga või esitada petitioon piirkondlikule või riigi pa

Nõuanne võtta ühendust Euroopa Komisjoniga (359)

Nõuanne võtta ühendust Euroopa Parlamendiga (179)

Nõuanne võtta ühendust muude asutustega (613)

Edasisaatmised (71)

Euroopa Parlamendile (13)

Euroopa Komisjonile (4)

Rahvuslikule või piirkondlikule ombudsmanile (54)

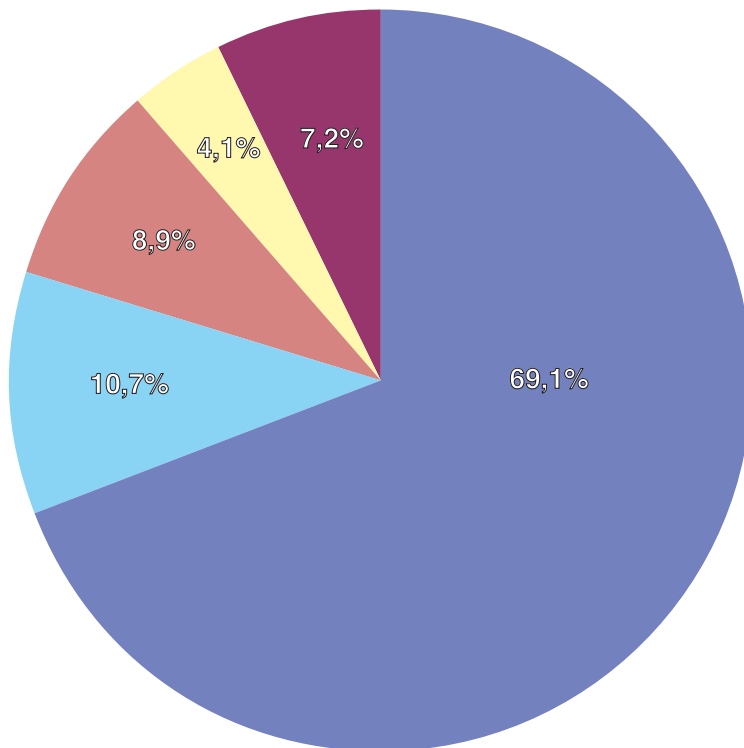


3 2004. AASTAL LÄBI VIIDUD UURIMISED 534

2004. aastal tegeles Euroopa ombudsman 534 uurimisega, millest 351 olid algatatud 2004. aastal (kaheksa omaalgatust) ja 183 olid 31.12.2003 seisuga lõpetamata uurimised.

3.1 UURIMISE ALL OLNUD INSTITUTSIOONID JA ASUTUSED

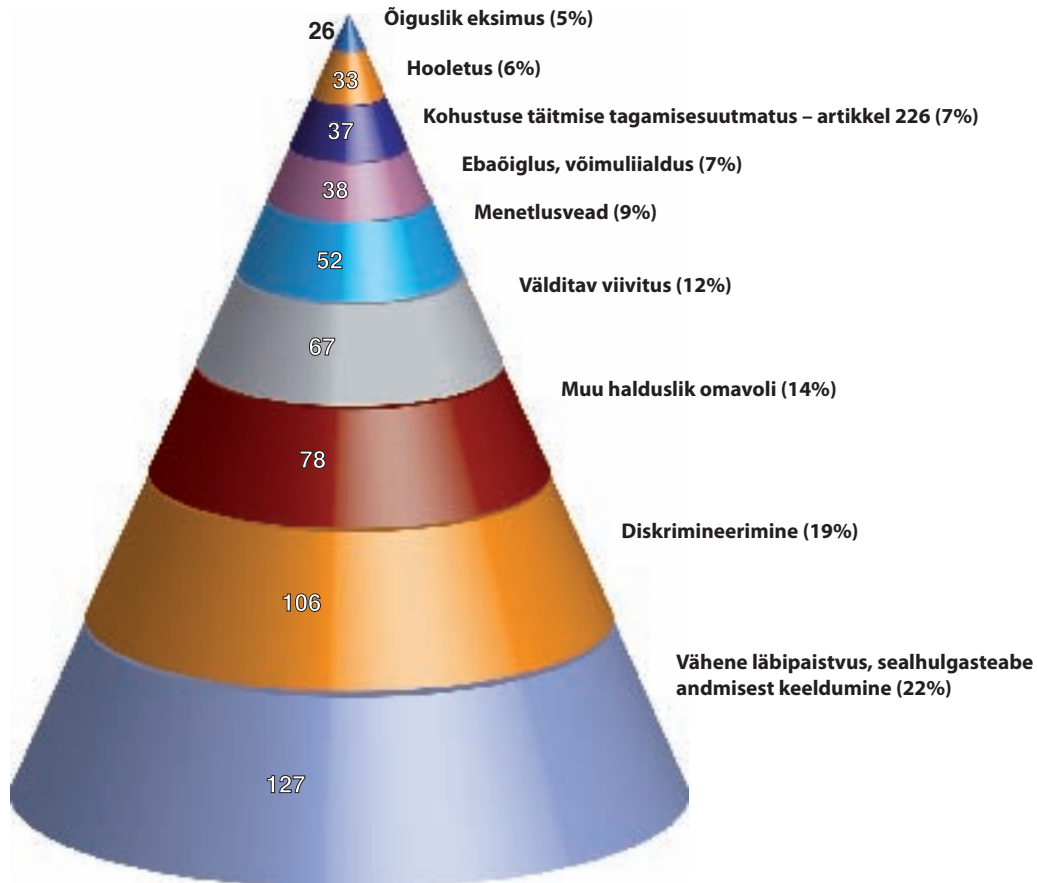
(Mõnedel juhtudel on tegemist kahe või enama institutsiooni või asutusega)



 Euroopa Komisjon (375)	
 Euroopa Personalivaliku Amet (58)	
 Euroopa Parlament (48)	
 Euroopa Nõukogu (22)	
 Teised (39):	
Euroopa Investeerimispank	7
Euroopa Pettustevastane Amet — OLAF	5
Regioonide komitee	5
Euroopa Keskpank	4
Euroopa Ühenduste Kohus	3
Euroopa Kontrollikoda	3
Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee	3
Rassismi ja Ksenofoobia Euroopa Järelevalvekeskus	2
Euroopa Toiduohutusamet	1
Bosnia politseimissioon	1
Eurojust	1
Europol	1
Euroopa Ühenduste Ametlike Väljaannete Talitus	1
Euroopa Ülikooli Instituut	1
Euroopa Keskkonnaagentuur	1

3.2 VÄIDETAVA HALDUSLIKU OMAVOLI TÜÜBID

(Mõnel juhul esineb väidetavalt kahte tüüpi halduslikku omavoli.)



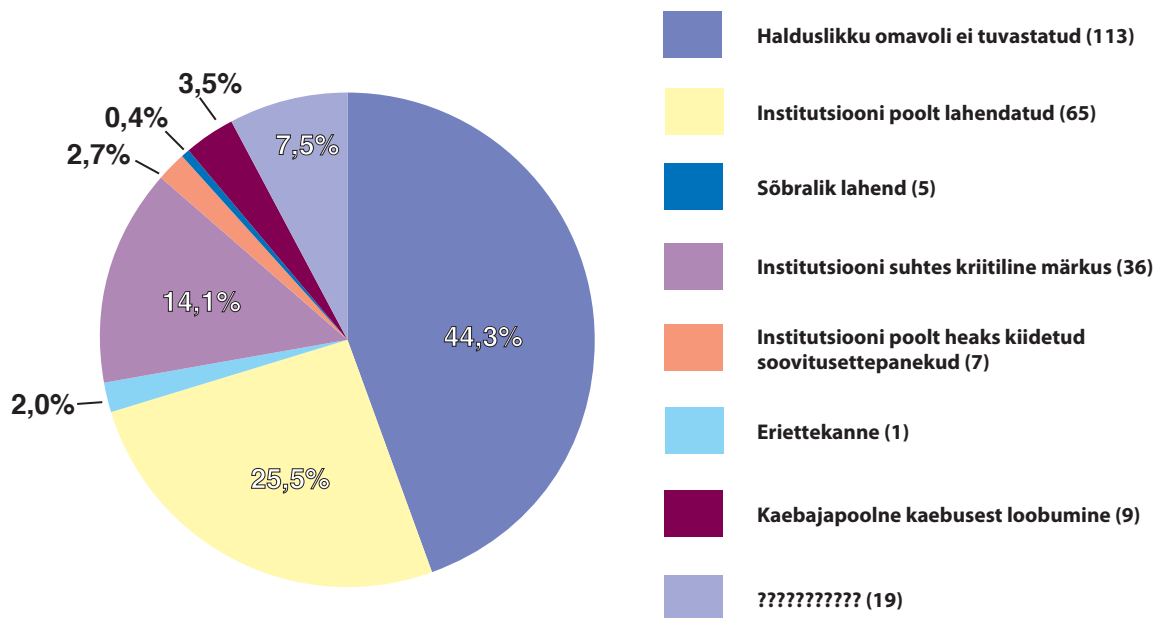
3.3 2004. AASTAL TEHTUD SÕBRALIKE LAHENDUSTE ETTEPANEKUD, SOOVITUSTEETTEPANEKUD JA ERIETTEKANDED

– sõbralike lahenduste ettepanekud	12
– soovitusettepanekud	17
– eriettekanDED	1



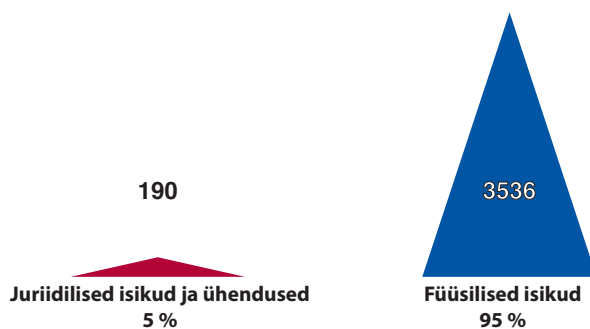
3.4 PÕHJENDATUD OTSUSEGA LÕPETATUD UURIMISED 251²

(Uurimise võib lõpetada ühel või mitmel järgneval põhjusel)



4 2004. AASTAL ESITATUD KAEBUSTE PÄRITOLU

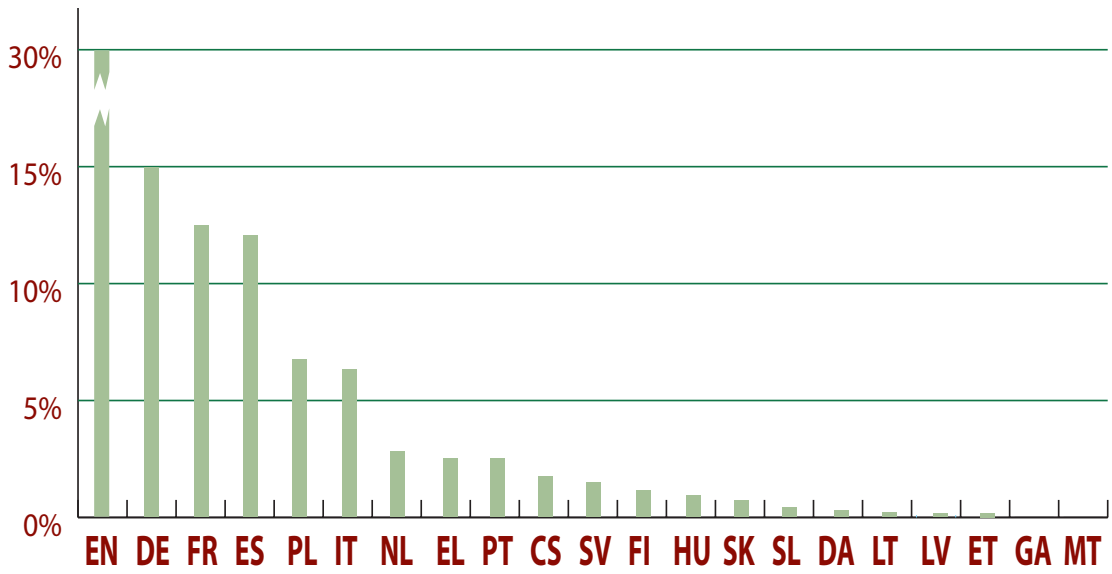
4.1 KAEBUSTE ALLIKAS



² Neli on ombudsmani omaalgatused.



4.2 KAEBUSTE KEELELINE PÄRITOLU





4.3 KAEBUSTE GEOGRAAFILINE PÄRITOLU

Riik	Kaebuste arv	Protsent kaebuste koguarvust	Protsent ELi rahvastikust	Määr ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luksemburg	40	1,1	0,1	10,9
Küpros	59	1,6	0,2	10,0
Belgia	268	7,2	2,3	3,2
Sloveenia	38	1,0	0,4	2,3
Soome	73	2,0	1,1	1,7
Iirimaa	53	1,4	0,9	1,6
Kreeka	129	3,5	2,4	1,4
Hispaania	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Slovakkia	52	1,4	1,2	1,2
Tšehhi	98	2,6	2,2	1,2
Rootsi	84	2,3	2,0	1,2
Austria	69	1,9	1,8	1,1
Poola	285	7,6	8,3	0,9
Taani	32	0,9	1,2	0,7
Saksamaa	464	12,4	18,0	0,7
Holland	88	2,4	3,5	0,7
Ungari	53	1,4	2,2	0,6
Leedu	18	0,5	0,8	0,6
Eesti	7	0,2	0,3	0,6
Prantsusmaa	303	8,1	13,5	0,6
Itaalia	269	7,2	12,6	0,6
Läti	9	0,2	0,5	0,5
Ühendkuningriik	195	5,2	13,0	0,4
Teised	404	10,9		

3

See näitaja on arvutatud selliselt, et kaebuste protsent on jagatud rahvaarvu protsendimääraga. Kui see näitaja on suurem kui 1, osutab see sellele, et kõnealune riik esitab ombudsmanile rahvaarvu suurustele tuginevalt oodatust rohkem kaebuseid. Kõik tabelis esitatud protsendid on ümardatud esimese kümnendkohani



KUIDAS OMBUDSMANI POOLE PÕÖRDUDA

KIRJA TEEL

Euroopa ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

TELEFONI TEEL

+33 3 88 17 23 13

FAKSI TEEL

+33 3 88 17 90 62

E-POSTI TEEL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

VEEBILEHT

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

MÜÜK JA TELLIMINE

Väljaannete talituse tasulised väljaanded on saadaval meie müügiesindustes üle maailma.

Kuidas väljaannet hankida?

Võtke ühendust müügiesinduste nimekirjast valitud esindusega ja esitage oma tellimus.

Kust saada müügiesinduste nimekirja?

- Väljaannete talituse veebileheküljelt <http://publications.eu.int/>
- või küsige paberväljaannet faksi teel: (352) 2929-42758



Väljaannete talitus

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-77-7



9 789295 022775