

EUROOPA  
OMBUDSMAN



AASTAARUANNE 2003  
TÄITMISE KOKKUVÕTE JA STATISTIKA



ET

© Euroopa Ombudsman 2004

Kõik õigused kaitstud.

Kasutamine on lubatud koos allikale viitamisega hariduslikel ja mittekaubanduslikel eesmärkidel.



## EESSÕNA

Aastaaruanne on Euroopa Ombudsmani olulisim üllitis. Aruanne annab Euroopa Parlamendile ja Euroopa kodanikele ülevaate ombudsmani aasta jooksul tehtud tööst. Üksikasjalikult esitatakse kaebuse esitajate ning üldisemalt Euroopa Liidu kodanike ja alaliste elanike heaks saavutatud tulemused.

Aruanne rõhutab ombudsmani ja Euroopa Parlamendi vaheliste suhete tähtsust. Aruannet läbi vaadates ja arutades annab parlament hinnangu ombudsmani töö mõjule ning võimendab seda. Aruanne omakorda suurendab parlamendi võimet liidu institutsioonidelt ja organitelt aru pärida. Mis puudutab institutsioone ja organeid endid, on aruanne väärtuslikuks eneseregulatsioonivahendiks, sest selles tuuakse välja haldusesisesed valdkonnad, kus tuleks töökorraldust parandada.

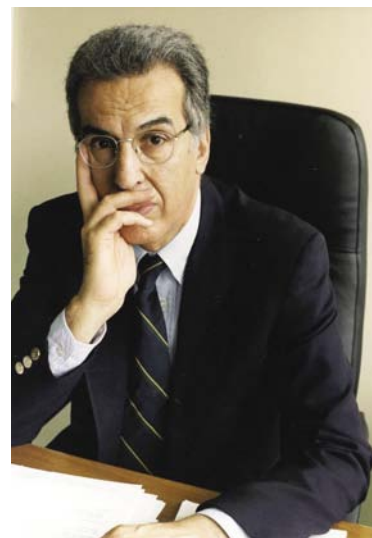
Et teha aastaaruanne kättesaadavamaks, otsustasin koostada sel aastal kommenteeritud kokkuvõtte ja avaldada see iseseisvalt laialdase levitamise eesmärgil. Kommenteeritud kokkuvõttes esitatakse esinduslik valik 2003. aastal käsitletud juhtumitest ja tuuakse välja kõige olulisem ombudsmani suhetes kodanike, EL institutsioonide ning teiste ombudsmanidega Euroopas ja kogu maailmas. Saadud kaebuste, algatatud järelepärimiste, antud nõuannete ja saavutatud tulemuste statistika on esitatud lihtsalt loetavas ning kokkuvõtlikus vormis.

Lisaks meie soovile muuta ombudsmani töö kättesaadavamaks on tähtsal kohal ka meie kohustus kasutada avaliku sektori raha parimal viisil ja suhtuda hoolivalt keskkonda. Loodame, et oleme kommenteeritud kokkuvõtet koostades ja tervikliku aastaaruande trükiarvu piirates toiminud kodanike parimates huvides. Terviklik aastaaruanne saadetakse endiselt Euroopa Parlamendi liikmetele, teistele Euroopa institutsioonidele, organitele ja asutustele, minu ametikaaslastele ning Euroopa Komisjoni euroinfopunktidele ning dokumentatsioonikeskustele. Kommenteeritud kokkuvõtet jagatakse märksa laiemale üldsusele, kaasa arvatud valitsusvälistele organisatsioonidele, tarbijajühingutele, kutseorganisatsioonidele ja ülikoolidele. See tagab vahendite ratsionaalsema kasutamise.

Kui Te soovite saada tervikliku aastaaruande koopiat mõnes liidu 20 ametlikust keelest, pöörduge palun Euroopa Ombudsmani büroo poole või laadige see alla minu veebilehelt:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/et/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros







## TÄITMISE KOKKUVÕTE

Euroopa Ombudsmani üheksas aastaaruanne Euroopa Parlamendile annab ülevaate ombudsmani tegevusest 2003. aastal.

See on esimene P. Nikiforos Diamandourose esitatud aastaaruanne pärast tema valimist Euroopa Parlamendi poolt Euroopa Ombudsmaniks 15. jaanuaril 2003, pärast Euroopa esimese ombudsmani Jacob Södermani otsust pensionilejäämise kohta. Hr Diamandouros asus ametisse 1. aprillil 2003 ja seega kajastab käesolev aruanne hr Södermani tööd 1. jaanuarist kuni 31. märtsini ning hr Diamandourose tööd 1. aprillist kuni 2003. a lõpuni.

### ARUANDE ÜLESEHITUS

Aruanne koosneb kuuest peatükist ja viiest lisast. Esimene peatükk on ombudsmani isiklik sissejuhatus, milles ta avaldab tänu oma eelkäijale, annab ülevaate aasta põhilistest tegevustest ja saavutustest ning selgitab oma eesmärgid.

Teine peatükk kirjeldab ombudsmani menetlusi kaebuste analüüsimisel ja uurimiste läbi viimisel ning annab ülevaate 2003. aastal käsitletud kaebustest.

Kolmas peatükk, aruande mahukaim osa, sisaldab valikut ombudsmani algatatud uurimistele järgnenud otsustest. Peatükk koosneb peamiselt kaebuste kohta tehtud otsustest, mis on järjestatud esmalt otsuse või tulemuse tüübi ja seejärel asjassepuutuva institutsiooni või asutuse alusel. Ombudsmani poolt omal initsiatiivil algatatud uurimistele järgnenud otsuseid ja liikmesriikide ombudsmanide päringuid käsitletakse eraldi.

Neljas peatükk puudutab suhtlemist Euroopa Liidu teiste institutsioonidega, samuti ombudsmani osalemist vaatljana Euroopa Tulevikukonvendis.

Viies peatükk käsitleb Euroopa ombudsmani sidemeid riiklike, piirkondlike ja kohalike ombudsmanide kogukonnaga Euroopas, nii praegustes kui tulevastes liikmesriikides.

Kuues peatükk käsitleb teabe- ja kommunikatsioonialast tegevust. See peatükk on jaotatud viieks osaks, andes ülevaate aasta tippsündmustest, konverentsidest ja kohtumistest praegustes ning tulevastes liikmesriikides, muudest üritustest nagu loengud külalisrühmadele, suhted meediaga ning online-kommunikatsioon.

Lisa A sisaldab statistikat Euroopa Ombudsmani 2003. a töö kohta. Lisades B ja C esitletakse detaile Ombudsmani eelarve ja personali kohta. Lisa D indekseerib kolmandas peatükis sisalduvad otsused kaasuste järjekorranumbrite, teemade ning väidetava haldusliku omavoli juhu tüübi alusel. Lisa E sisaldab teavet ombudsmani valimise protsessist.

### 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 on 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 järgimist.

Lisaks füüsiliste- ja juriidiliste isikute ning ühenduste kaebustele vastamisele algatab ombudsman uurimisi omal initsiatiivil ning teavitab kodanikke nende õigustest ja sellest, kuidas neid õigusi kasutada.

### **Kaebused ja uurimised 2003. aastal**

Laekunud kaebuste koguarv 2003. aastal oli 2436, 10% enam kui eelmisel aastal, seda osaliselt tänu tehtud jõupingutustele kodanike nende õigustest teavitamisel. Ligi pooled kaebused saadeti ombudsmanile elektroonilisel teel, kas elektronkirjaga või täites vastava kaebusevormi ombudsmani veebilehel.

Peaaegu 70% juhtudest 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 253 uut uurimist. Samuti tegeles ombudsman suure hulga teabenõuetega, millest 2538 esitati elektronkirja teel.

### **Ombudsmani uurimiste tulemused**

Ombudsman lõpetas 180 juhtumi uurimise otsuse tegemisega. Aastaruande kolmas peatükk sisaldab valikut neist otsustest, näitlikustades uurimiste ulatust teemade, tulemuse, asjasse puutuvate institutsioonide või asutuste alusel. Praktilistel põhjustel on otsused aruandesse lisatud ainult juhul, kui need sisaldavad uusi õiguslaseid tulemusi, ombudsmani pädevust või menetlustesse puutuvat uut materjali või on tuvastatud fakte, millel on üldisem tähtsus või tähendus. Kõik ombudsmani otsused, välja arvatud üksikud konfidentsiaalsed juhud, mille puhul pole võimalik tagada piisavat anonüümsust, avaldatakse ombudsmani veebilehel (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) kaebuse esitamise keeles ja inglise keeles.

#### ***Haldusliku omavoli juhtu ei tuvastatud***

Ombudsmani poolt läbi viidud uurimine ei tuvastanud halduslikku omavoli juhtu 87 juhtumi puhul. Selline tulemus pole aga mitte alati kaebuse esitaja jaoks negatiivne, sest kaebaja saab kasulikku infot asjaga seotud institutsiooni või asutuse poolt antud täielikust selgitusest nende tegevuse kohta. Näiteks:

- Kaebuse esitaja, kes küsis nõukogult juurdepääsu Euroopa Konvendi dokumentidele, leppis selgitusega, et nõukogu valduses nimetatud dokumente pole. Kaebuse esitaja arvates oli kasulik, et nõukogu selgitas oma institutsioonilist suhet konvendiga. Veelgi enam, kaebus viis Euroopa Konvendi presiidiumi päevakordade ja protokollide avaldamiseni Euroopa Konvendi veebilehel koheselt peale töö lõpetamist (1795/2002/IJH).
- Kontrollikoda tunnistas, et kaebuse esitaja nõuet dokumentide saamiseks ei käsitletud juurdepääsu reeglitele vastavalt. Kontrollikoda kohustus andma kaebuse esitajale vajalikku üksikasjalikku teavet ja hindama teabenõuet vastavalt eeskirjadele (1117/2003GG).
- Kaebuse esitaja juhtis Euroopa Pettustevastase Ameti (OLAF) tähelepanu väidetavatele ebakõladele EL rahastatud projektis. OLAF viis läbi juurdluse, kuid ei teavitanud selle tulemustest kaebuse esitajat, kes seetõttu esitas kaebuse ombudsmanile. OLAF teavitas kaebuse esitajat juurdluse tulemustest ombudsmani poolt läbi viidava uurimise käigus (1625/2002/IJH).

#### ***Institutsioonide poolt lahendatud juhud***

Ombudsmani teostatud uurimine lõppes 48 korral juhtumi lahendamisega institutsiooni või asutuse poolt kaebajat täielikult rahuldaval moel. Näiteks:



- Stockholmi Ülikooli poolt ombudsmanile esitatud kaebuse tulemusena tegi Euroopa Komisjon uurimisprojekti osas seni saamata lõppmakse, vabandas viivituse põhjustamise eest ja nõustus maksma viivist. Ühtlasi kinnitas komisjon ombudsmanile, et viivituse põhjustanud finantsmenetlus toimib nüüd rahuldavalt (1173/2003/(TN)IJH).
- Alltöövõtjale maksti tema poolt tehtud töö eest pärast ombudsmani sekkumist asjasse. Euroopa Komisjon selgitas, et ta ei saanud maksta projekti kaasatud peatöövõtjale probleemide tõttu tolle esitatud lõpparuandes. Kohe, kui peatöövõtja esitas parandatud lõpparuande, tegi komisjon lõppmakse. Seejärel maksis peatöövõtja alltöövõtjale, kes tänas ombudsmani tema abi eest (1960/2002/JMA).

### *Sõbralikud lahendid*

Ombudsmani eristab kohtust võimalus vahendamiseks, mis võib lõppkokkuvõttes viia mõlemaid pooli rahuldava positiivse tulemuseni. Kui Euroopa Ombudsman tuvastab haldusliku omavoli juhu, püüdleb ta võimalusel sõbraliku lahendi poole. See seisneb niteks soovitusel andmises, et asjassepuutuv institutsioon peaks ilma otseselt oma vastutust tunnistamata pakkuma kaebuse esitajale hüvitist või looma pretsedendi.

Ehkki seitse ettepanekut sõbraliku lahendi saavutamiseks olid 2003 aasta lõpul veel kaalumisel, jõuti aasta jooksul neljal juhul kokkuleppele. Sealhulgas:

- Juhtum, mille puhul Euroopa Komisjon nõustus maksma erandkorras täiendavat ex gratia hüvitist kaebuse esitajale, ehkki komisjoni arvates puudus tal selleks õiguslik kohustus. Kaebuse esitaja töötas institutsioonis ja väitis, et komisjon ei maksnud talle täies mahus ette nähtud sekretäritoetust, mille saamiseks ta oli õigustatud (1166/2002/(SM)IJH).
- Juhtum, milles Euroopa Komisjon nõustus ümber vaatama oma otsuse taotleda ühelt Saksa ühingult viimasele eraldatud 37 000 euro suuruse abiraha tagasimaksmist. Komisjon väljendas lõpliku kohtuvälise lahenduse kontekstis oma valmidust nõudest loobuda juhul, kui ühing näitab, et esitatud vahendeid on kasutatud projekti lõpptulemuste üldistes huvides. Ühing jäi seisukohale, et temapoolset lepingurikkumist aset ei leidnud, kuid võttis arvesse, et sõbralik lahend kaebuse osas on põhjendatud (0548/2002/GG).

### *Kriitilised märkused*

Kui sõbralik lahend pole võimalik, võib ombudsman juhtumi sulgeda kriitilise märkusega või teha soovitusettepaneku. Kriitilist märkust kasutatakse, kui haldusliku omavoli juhul ei paista olevat üldiseid järelemeid, kui asjassepuutuval institutsioonil pole enam võimalik midagi ette võtta selle kõrvaldamiseks ja kui ombudsman ei pea vajalikuks mingeid järgnevaid samme. Aasta jooksul tehti kriitilisi märkusi 20 korral. Näiteks:

- Euroopa Pettustevastane Amet (OLAF) avaldas pressiteate väidetava pistiseandmise kohta, mis oli üldsusele arusaadavalt suunatud teadlikult ühe konkreetse ajakirjaniku vastu. Ajakirjanik esitas kaebuse ombudsmanile, kes jõudis seisukohale, et OLAF käitus ebakorrektselt, kuna piisavaid tõendeid süüdistusteks avalikkusele kättesaadavaks tehtud ei olnud. Ombudsman otsustas, et kriitiline märkus võiks olla kaebuse esitajale sobivaks hüvituseks (1840/2002/GG).
- Kaebuse esitaja leping Euroopa Liidu politseiüksusega Sarajevos lõpetati väidetava üleastumise tõttu. Ombudsman asus seisukohale, et õigusriigi põhimõtete ja põhiõiguste tagamine üksuse tegevuses oli nõukogu vastutusallas. Kaebuse esitaja põhiõigusi rikuti, sest talle ei antud võimalust väljendada oma seisukohta juhtumi asjaolude kohta. Kuna leping lõpetati enam kui aasta tagasi, ei olnud enam kohane teha ettepanekut sõbralikuks lahendiks ja ombudsman sulges kaasuse kriitilise märkusega (1200/2003/OV).
- Ombudsman kritiseeris Euroopa Parlamenti avalikkusega peenetundelise suhtlemise nõude mittetäitmise pärast. Kriitika põhines elektronkirjal, mis saadeti vastuseks järelepärimisele hankekuutsete kohta. Kaebuse esitaja väitel oli elektronkirja toon sobimatu ja jättis mulje ülbest käitumisest (1565/2002/GG).



### Soovitusettepanekud

Kui haldusliku omavoli juhud on eriti tõsised või üldiste järeldustega või kui asjassepuutuval institutsioonil on veel võimalik haldusliku omavoli juhte kõrvaldada, teeb ombudsman soovitusettepaneku. Asjassepuutuval institutsioonil või asutusel peab esitama ombudsmanile üksikasjaliku arvamuse kolme kuu jooksul.

2003. aastal tehti üheksa uut soovitusettepanekut. Samal ajal, kui neist nelja tulemus polnud aasta lõpuks veel teada, aktsepteerisid asjassepuutuval institutsioonid kolme ettepanekut ja veel kahte, mis olid tehtud 2002. aastal. Näiteks:

- Kaebuse esitajal ei õnnestunud läbida kirjalikku testi nõukogu korraldatud konkursil. Kuna nõukogu ei võimaldanud tal tutvuda oma eksamitööga, pöördus ta ombudsmani poole. Uurimise järel tegi ombudsman soovitusettepaneku juurdepääsu võimaldamiseks, millega nõukogu nõustus. See asetas nõukogu samasse olukorda komisjoni ja parlamendiga, mis nõustusid vastavalt 1999. ja 2000. aastal võimaldama kandidaatidel tutvuda nende eksamitöödega (2097/2002/GG).

### Omaalgatuslikud uurimised

Aasta jooksul lõppesid kaks omaalgatuslikku uurimist positiivsete tulemustega:

- Euroopa Personalivaliku Amet (EPSO) muutis oma otsust Küprose kodaniku väljaarvamise kohta töөлövärbamiskonkursilt pärast kaebust tehniliste probleemide üle elektroonilise registreerimise süsteemis. Ombudsman avas sellest asjast omaalgatusliku uurimise, kuna kaebuse esitaja polnud Euroopa Liidu kodanik ega alaline elanik (OI/4/2003/ADB).
- Euroopa Komisjon nõustus uue menetluse kasutusele võtmisega kõrvalejätetud pakkujate kiireks teavitamiseks hankemenetluse käigus ja mõistliku viivitusega enne lepingu allakirjutamist. See on vajalik, andmaks pakkujatele aega otsuse langetamise põhjuste uurimiseks ja otsuse vaidlustamiseks kohtumenetluses. Uut menetlust on üldjoontes kirjeldatud komisjoni 3. juuli 2003. a teatises. Ombudsman võttis arvesse, et uus menetlus järgib Euroopa Kohtu pretsedendiõigust, ja soovitas komisjonil järjekindlalt teavitada ebaedukaid pakkujaid nende õigusest otsust vaidlustada (OI/2/2002/IJH).

2003. a algutati viis omaalgatuslikku uurimist, neist neli olid veel aasta lõpul menetluses. Kaks uurimist põhinevad kaebustel, mis viitasid süstemaatilise probleemi võimalikkusele. Esimene neist puudutab sisemist kaebuste lahendamise süsteemi, mis rakendub liikmesriikidest komisjoni juurde suunatud rahvuslikele ekspertidele. Teine puudutab komisjoni tegevust hea haldustava edendamiseks Euroopa Koolides.

Kolmas omaalgatuslik uurimine võimaliku süstemaatilise probleemi üle puudutab puuetega inimeste integratsiooni, iseäranis komisjoni poolt juurutatud meetmeid tagamaks, et puuetega inimesi ei diskrimineeritaks nende suhetes institutsiooniga.

### Suhted teiste Euroopa Liidu institutsioonide ja asutustega

Positiivsete tulemuste saavutamiseks on ombudsman arendanud konstruktiivseid tööalaseid suhteid EL institutsioonide ja asutustega. 2003. aastal kohtus ombudsman kaheksa institutsiooni liikmete ja ametnikega, sealhulgas parlamendi, kohtu, Euroopa Investeeringupanga ning kontrollikoja presidentidega, Euroopa Komisjoni liikmete kolleegiumiga ja komisjoni peadirektoritega. Nendel kohtumistel rõhutas ombudsman, et tema roll hõlmab vahendamist ja sõbralikud lahendid on positiivseks tulemuseks nii kaebuse esitajale endale kui asjassepuutuval institutsioonile või asutusele.

Institutsioonide ja asutuste aktiivne koostöö on samuti hädavajalik tagamaks, et igapäevastele, kellel võiks olla põhjus esitada kaebus ombudsmanile, teavitataks tema õigusest nii toimida ja sellest, kuidas seda õigust rakendada. Komisjon reageeris positiivselt ombudsmani ettepanekule suurendada



teabe andmist abirahade ja toetuste taotlejatele ja saajatele alates neist, kelle suhtes rakendub viimane teatis<sup>1</sup>.

Ombudsmanil on lähedane ja tõhus tööalane suhe Euroopa Parlamendi petitsioonikomisjoniga, sealhulgas viiakse vajaduse korral läbi kaasuste vastastikuse üle andmise toimingut. Samuti soovib ombudsman sageli kaebuse esitajale suunata petitsioon Euroopa Parlamendile, eriti kui kaebuse esitaja soovib muutust Euroopa õiguses või poliitikas.

Ombudsman osales aktiivselt Euroopa Tulevikukonvendis eesmärgiga tagada Euroopa põhiseadusliku lepingu projektis kodanike õiguste asetamine keskele kohale. Oma ametiaja jooksul põhjendas hr Söderman edukalt põhiõiguste harta lisamist põhiseadusliku leppe projekti ja nii tema kui hr Diamandouros rõhused ombudsmani ning teiste kohtuväliste võimaluste selgesõnalisele tunnustamisele. Ehkki 2003. aastal lõppeesmärki ei saavutatud, peab ombudsman seda jätkuvalt olulise prioriteetsusega teemaks ja jätkab visalt oma pingutusi selle lisamiseks põhiseaduse lõppteksti.

### Koostöö ombudsmanidega üle kogu Euroopa

Euroopa Ombudsman teeb koostööd Euroopa ombudsmanide ja samalaadsete institutsioonide laia võrgustikuga. Võrgustik katab praegu 90 bürood 30 riigis, hõlmates neid Euroopa Liidus riiklikul ja regionaalsel tasemel ning riiklikul tasemel ELi kandidaatriikides, Norras ja Islandil.

Võrgustikusisene koostöö puudutab nii kaebuste menetlemist kui kodanike teavitamist. Paljud kaebuste esitajad pöörduvad Euroopa Ombudsmani poole, kui neil on probleeme riiklike, regionaalsete või kohalike ametivõimudega. Ehkki need kaebused ei ole Euroopa Ombudsmani pädevuses, saab paljudel juhtudel pakkuda tõhusat abi vastava riigi ombudsman. Euroopa Ombudsman suunab võimaluse korral sellised juhtumid otse edasi riiklikule ja regionaalsele ombudsmanile või annab kaebuse esitajale asjakohast nõu. Võrgustikus olevad ombudsmanid teavitavad kodanikke ka nende Euroopa õigusel põhinevatest õigustest ja sellest, kuidas neid õigusi kasutada ning kaitsta.

2003. a hoogustus koostöö liikmesriikide riiklike ja regionaalsete ombudsmanide ning kandidaatriikide riiklike ombudsmanidega. EL liikmesriikide riiklike ombudsmanide ja samalaadsete institutsioonide 4. seminar teemal "Ombudsmanid ning õiguste kaitse Euroopa Liidus" leidis Euroopa Ombudsmani ja Kreeka Ombudsmani poolt korraldatuna aset aprillis Ateenas. Euroopa Parlamenti esindas petitsioonikomisjoni president Vitaliano Gemelli. EL regionaalsete ombudsmanide ja sarnaste institutsioonide 4. kohtumine, millel Euroopa Ombudsmani ametkond osales, toimus aprillis Valencias toetatuna Sindic de Greuges de Valencia (regionaalne ombudsman) poolt. Arutatud teemade hulgas olid Euroopa tulevikuga, sisserände ja varjupaigaga ning keskkonnakaitsega seotud küsimused. Mais sai Euroopa Ombudsman kokku kandidaatriikide riiklike ombudsmanidega, osaledes Varssavis Poola Ombudsmani Andrzej Zolli korraldatud konverentsil. Kohtumine toimus teemal "Ombudsman ja Euroopa Liidu õigus".

Euroopa Ombudsmani võrgustikku kuuluvad ka kontaktametnikud, kes on nimetatud iga riikliku ombudsmani poolt ja on võrgustiku teiste liikmete jaoks esimesteks isikuteks, kelle poole pöörduda. 2003. a detsembris said kontaktametnikud kokku koosolekul Strasbourg'is, et pidada nõu teemal "Euroopa teave, nõuanne ja õigus kõigi jaoks". See oli esimene selline kohtumine 2004. aastal liiduga liituva kümne riigi kontaktametnike kaasamiseks.

Koosolekutevahelisel ajal toimib võrgustik Euroopa Ombudsmani kolme kommunikatsioonialgatuse kaudu: European Ombudsmen - Newsletter, kaks korda aastas üllitatavat trükist antakse välja üheskoos Rahvusvahelise Ombudsmani Instituudi Euroopa Regiooniga; Ombudsman Daily News, Euroopa Ombudsmani poolt virtuaalselt toodetav elektrooniline uudisteteenistus ja interaktiivne Internet Summit

<sup>1</sup> Teatis, mis käsitleb ettepanekut praegu komisjoni haldusautonoomia või institutsiooniliste eelisõiguste alusel kaetud abirahade alusakti kohta (K(2003)274 (lõplik)).



## Jõudmine kodanikeni

Ombudsmani töö põhiosa on teavitada kodanike nende õigustest, kaasa arvatud õigusest esitada kaebus Euroopa Ombudsmanile. 2003. a mai lõpul teatas ombudsman oma kavatsusest külastada enne liidu laienemist 1. mail 2004 kõiki kümnet liituvat riiki ja nii paljusid liikmesriike kui võimalik. 2003. a lõpuks oli ombudsman külastanud ühteist praegust ja viit tulevast liikmesriiki, kohtudes kõrgete ametiisikutega ning tutvustades oma tööd valitsusvälistele organisatsioonidele, kaubanduskodadele, üliõpilastele, ajakirjanikele ja teistele huvitatud kodanikele. Koostöö riiklike ombudsmani ametitega asjassepuutuvates riikides, samuti Euroopa Parlamendi ja Euroopa Komisjonide esindustega andis olulise panuse nende visiitide õnnestumisse.

Ombudsman ja tema töötajad osalesid 2003. a ühtekokku 80 konverentsil, kohtumisel ning töörühmas üle kogu liidu tänu kutsetele regionaalsetelt ametitelt, huvigruppidele, Euroopa institutsioonidelt, ülikoolidelt ja valitsusvälistelt organisatsioonidelt. Need kohtumised võimaldasid esitleda ombudsmani tööd ühtviisi nii võimalikele kaebuste esitajatele kui huvitatud kodanikele.

Materjali Euroopa Ombudsmani töö kohta levitati aasta jooksul laialdaselt, eriti Euroopa Parlamendi korraldatud lahtiste uste päevadel maikuu. Teave on tehtud samuti kättesaadavaks ombudsmani veebilehel, kuhu riputatakse korrapäraselt üles otsused, pressiteated, statistika ja ombudsmani kommunikatsioonitegevuse detailid.

Ombudsman jätkas konstruktiivsete tööalaste suhete arendamist meediaga, viies läbi kuus pressikohtumist ja kaheksa pressikonverentsi oma töö selgitamiseks ning näitlikustamiseks. Ühtekokku 45 ajakirjanikku intervjuerisid ombudsmani nii Strasbourg'is ja Brüsselis, kui ka ametlike visiitide raames liikmesriikidesse ning liituvatesse riikidesse. Pressiteateid avaldati keskmiselt iga seitsme tööpäeva tagant, pöörates tähelepanu ombudsmani otsustele ja kommunikatiivsetele tegevustele. Ajakirjanike teabenõudeid ombudsmani töö kohta menetleti viivitamatult kogu aasta vältel.

## Sisearengud

Aasta jooksul tegi ombudsman tõhusaid ettevalmistusi laienemiseks, et olla alates 1. maist 2004 valmis 25 liikmesriigi kodanike tõhusaks teenimiseks 21 lepingukeeles.

2002. aastal vastu võetud mitmeaastane eelarvekava näeb ette seoses laienemisega uute ametikohtade järk-järgulist loomist aastatel 2003-2005. Ametikohtade arv ombudsmani arengukava kohaselt kasvas 27-lt 2002. aastal 31-ni 2003. aastal, eelarvepädevate organite poolt 2003. a detsembris vastu võetud 2004. a eelarves on ette nähtud suurenemine 38-ni.

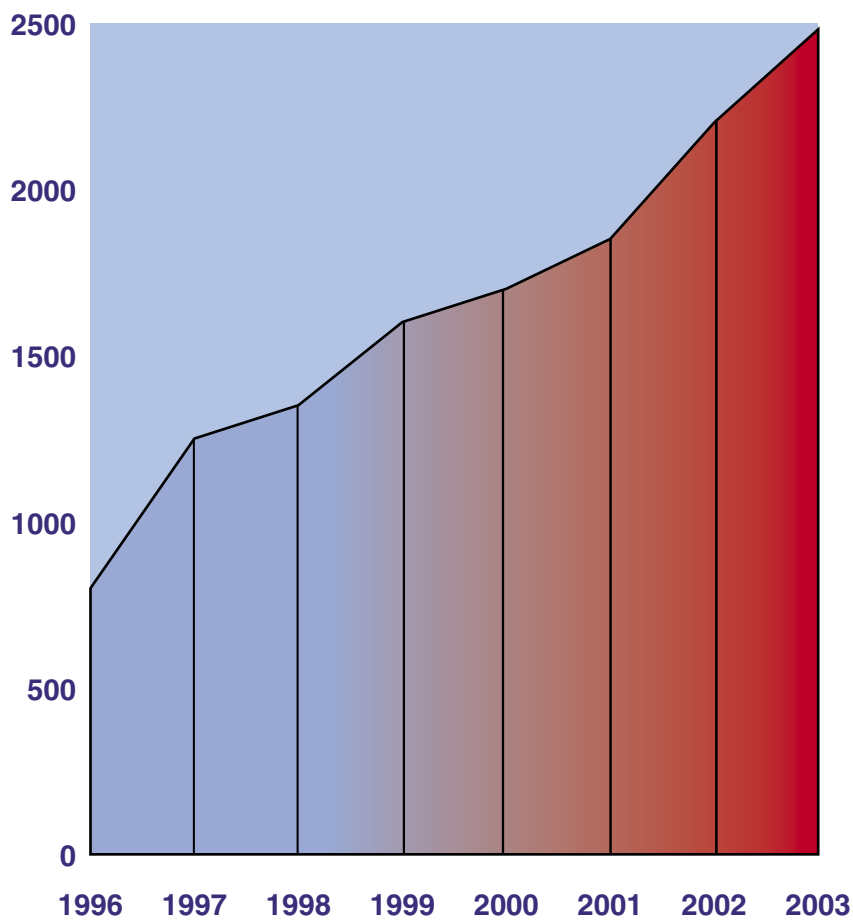
Aasta jooksul alustati ameti struktuuri ümbervaatamist ja selle inimressurssidega katmist. Samuti on ombudsman pannud aluse infotehnoloogia infrastruktuuri ja kaebuste andmebaasi märkimisväärsele parandamisele. Need algatused on võetud ette, et võimaldada ametil reageerida kaebuste arvu oodatavale suurenemisele ja parandada kodanikele osutatava teenuse kvaliteeti ning tõhusust.



## EUROOPA OMBUDSMANI 2003. AASTA TÖÖD KAJASTAV STATISTIKA

### 1 2003. AASTAL KÄSITLETUD JUHTUMID

<b>1.1</b>	<b>JUHTUMITE KOGUARV 2003. AASTAL</b> .....	<b>2611</b>
	- lõpetamata kaebuste ja uurimiste arv 31.12.2002 seisuga	170 <sup>1</sup>
	- 2003. aastal laekunud kaebuste arv	2436
	- Euroopa Ombudsmani algatused	5



Kaebuste arvu suurenemine 1996 – 2003. aastatel

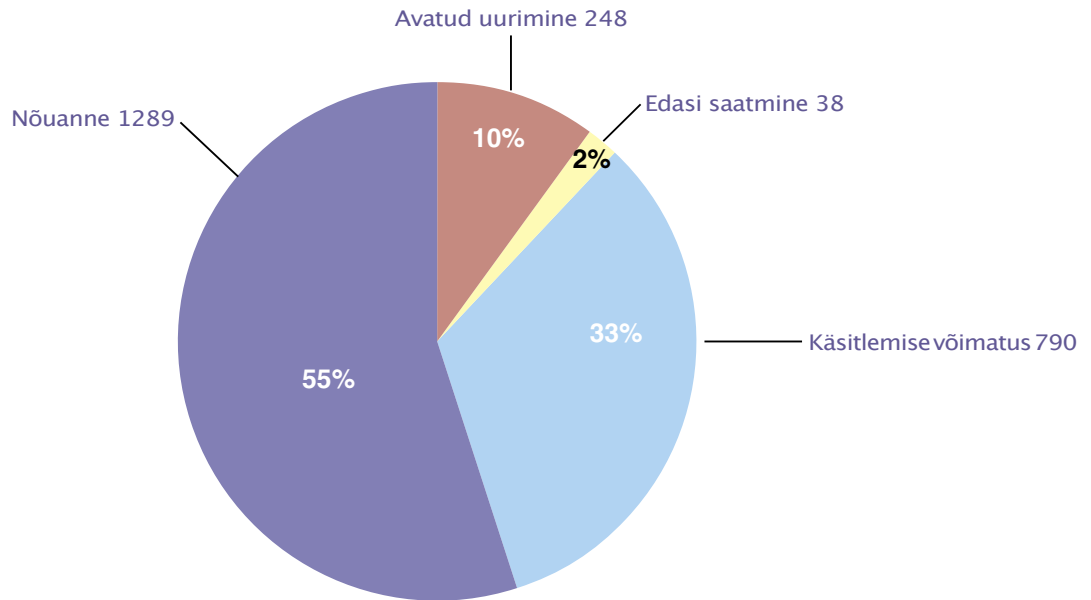
<sup>1</sup> Üks Euroopa Ombudsmani omaalgatus ja 109 uurimist.



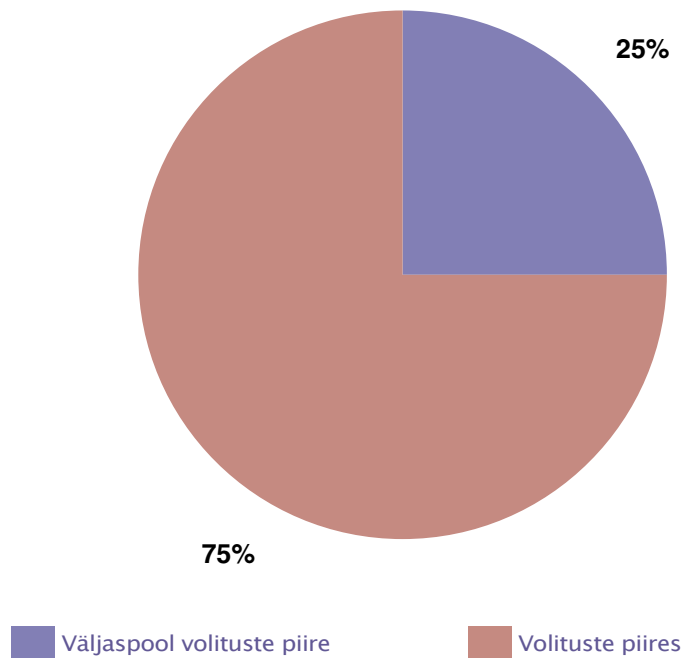
**1.2 VASTUVÕETAVUSE KINDLAKSMÄÄRAMINE LÕPULE VIIDUD 95%**

**1.3 KAEBUSTE KLASSIFIKATSIOON**

**1.3.1 Vastavalt Euroopa Ombudsmani tegevusele kaebuste lahendamisel**

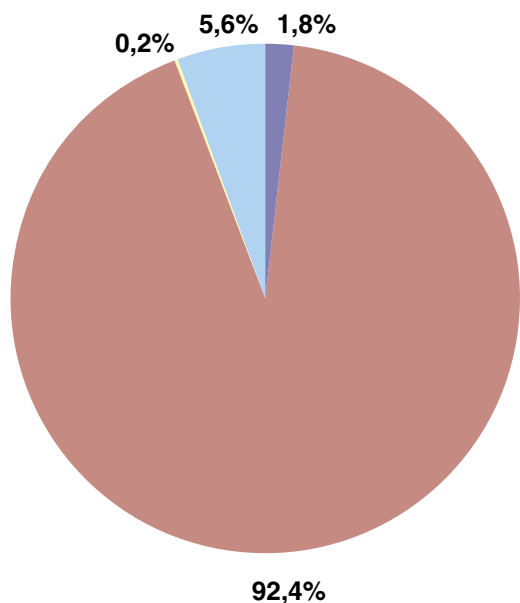


**1.3.2 Vastavalt Euroopa Ombudsmani volitustele**





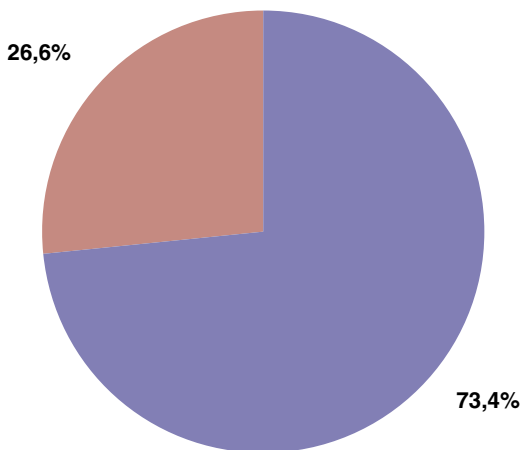
### VÄLJASPOOL VOLITUSTE PIIRE



- Ei sisalda halduslikku omavoli
- Euroopa Kohus või Esimese Astme Kohus õigusemõistjana
- Mitte ühenduse institutsiooni või asutuse vastu
- Volitusega kaebaja

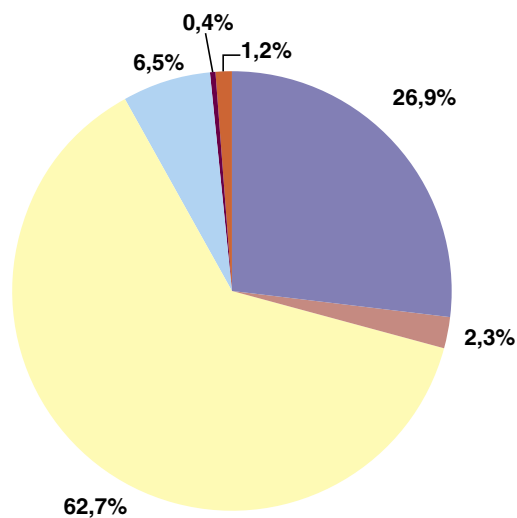
### VOLITUSTE PIIRES

#### - Vastuvõetavad kaebused



- Volituste piires
- Väljaspool volituste piire

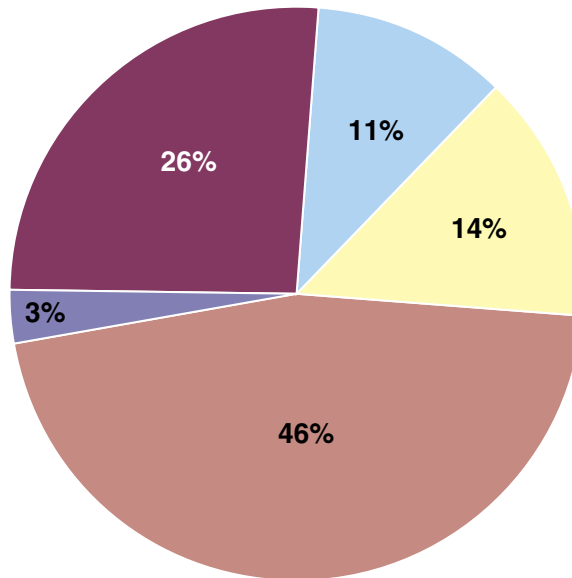
#### - Vastuvõetamatud kaebused




- Esitaja/ese tuvastamata
- Ajalised piirangud ületatud
- Eelnev haldusmenetlus läbimata
- Sisemised menetlusvõimalused ammendamata personaliga seonduvate kaasuste puhul
- Väidetavad asjaolud on või on olnud kohtumenetluse esemeks
- Poleli olev või lõpetatud kohtumenetlus



## 2 EDASI SAATMISED JA NÕUANDED



 Nõuanne võtta ühendust ombudsmaniga või esitada petitsioon regionaalsele või rahvuslikule parlamendile (616)

 Nõuanne võtta ühendust Euroopa Komisjoniga (189)

 Nõuanne võtta ühendust Euroopa Parlamendiga (143)

 Nõuanne võtta ühendust muu asutusega (341)

 Edasi saatmised (38)

Euroopa Parlamendile (6)

Euroopa Komisjonile (7)

Rahvuslikule või regionaalsele ombudsmanile (25)

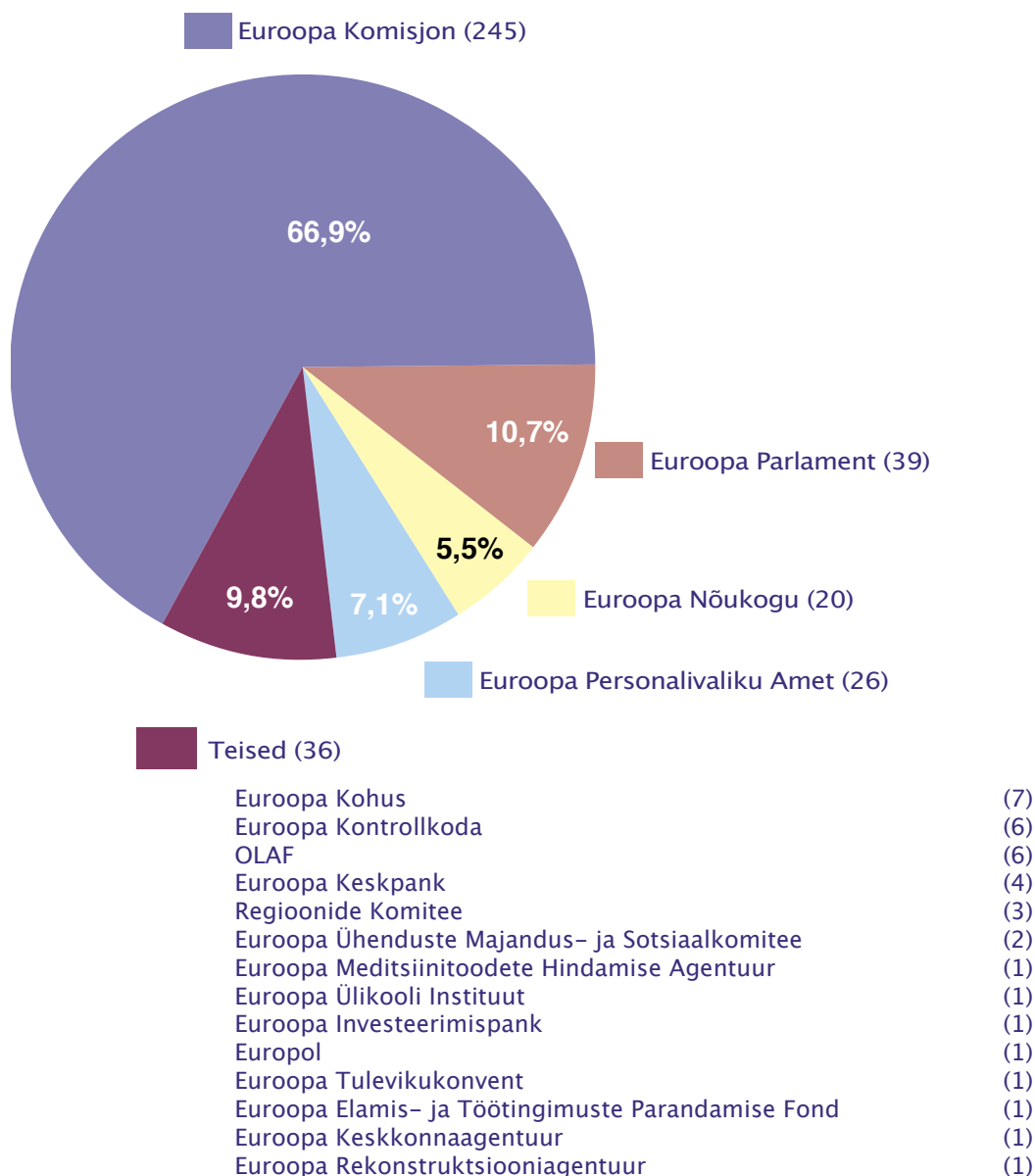


### 3 2003. AASTAL LÄBIVIIDUD UURIMISED

363

2003. aastal tegeles Euroopa Ombudsman 363 uurimisega, millest 253 olid algatatud 2003. aastal (viis oma-algatust) ja 110 olid 31.12.2002. seisuga lõpetamata uurimised

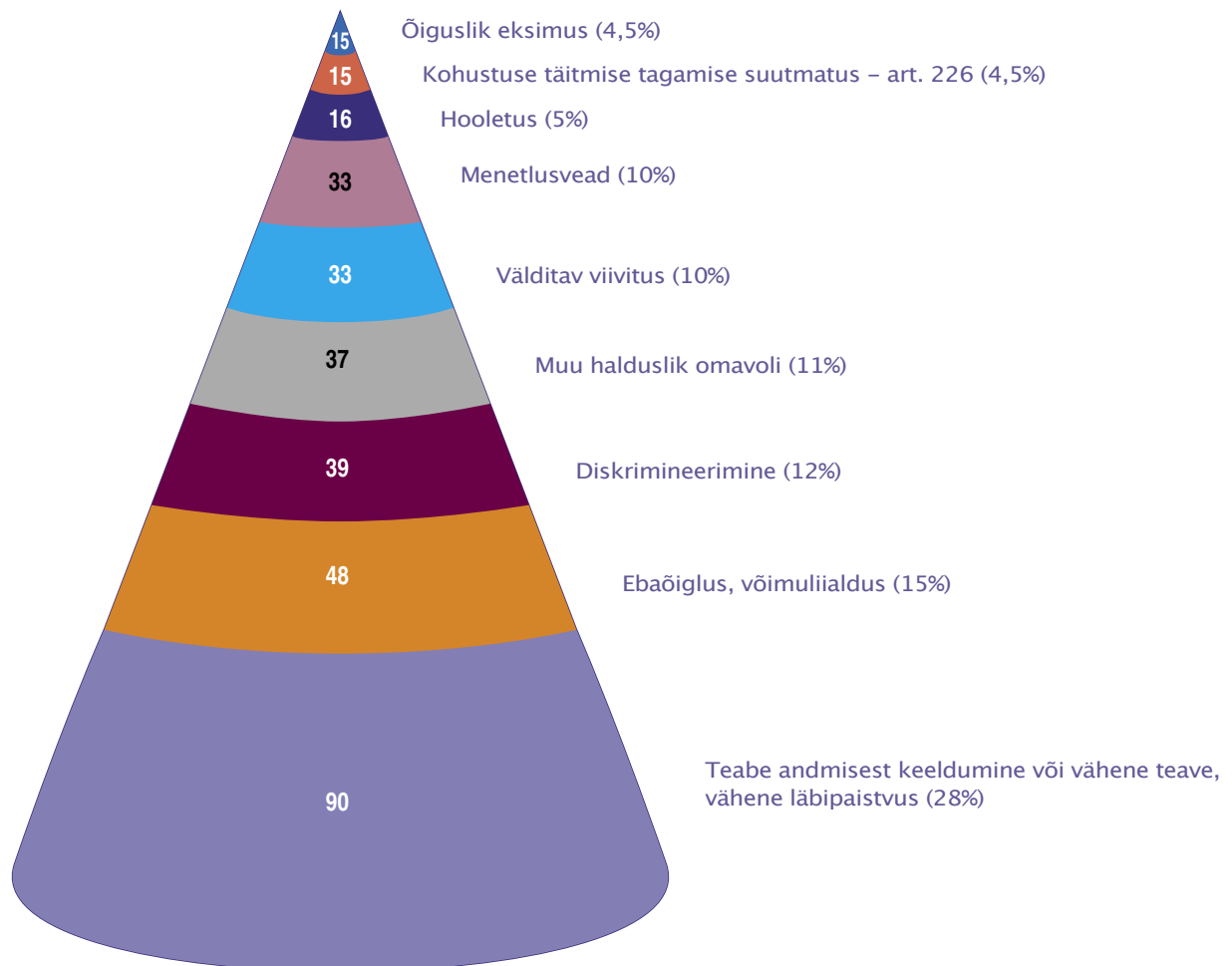
#### 3.1 UURIMISE ALL OLNUD INSTITUTSIOONID JA ASUTUSED<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Mõnedel juhtudel on tegemist kahe või enama instituutsiooni või asutusega.

### 3.2 VÄIDETAVA HALDUSLIKU OMAVOLI TÜÜBID

(Mõnedel juhtudel esineb väidetavalt kahte tüüpi halduslikku omavoli)



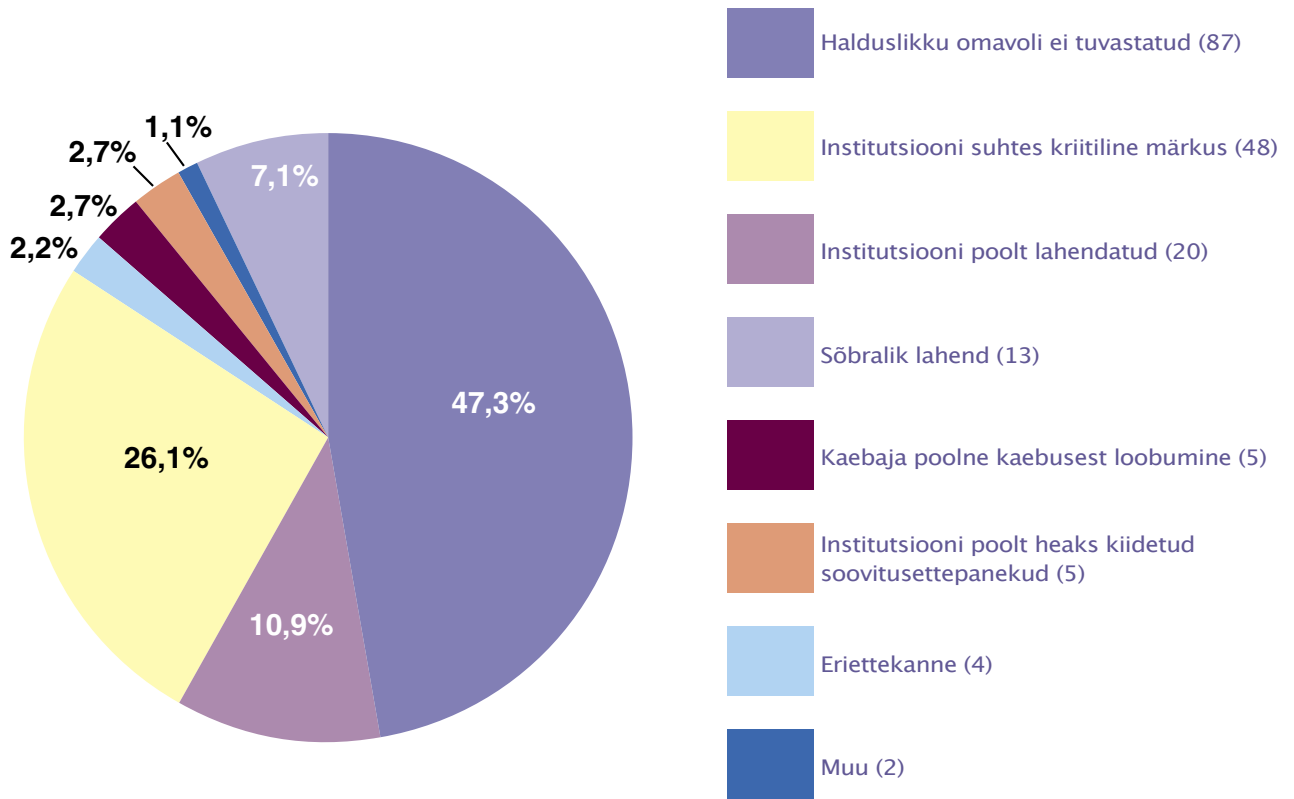
### 3.3 2003. AASTAL TEHTUD SÕBRALIKE LAHENDUSTE ETTEPANEKUD JA SOOVITUSTE PROJEKTID

- sõbralike lahenduste ettepanekud 18
- soovitude projektid 9



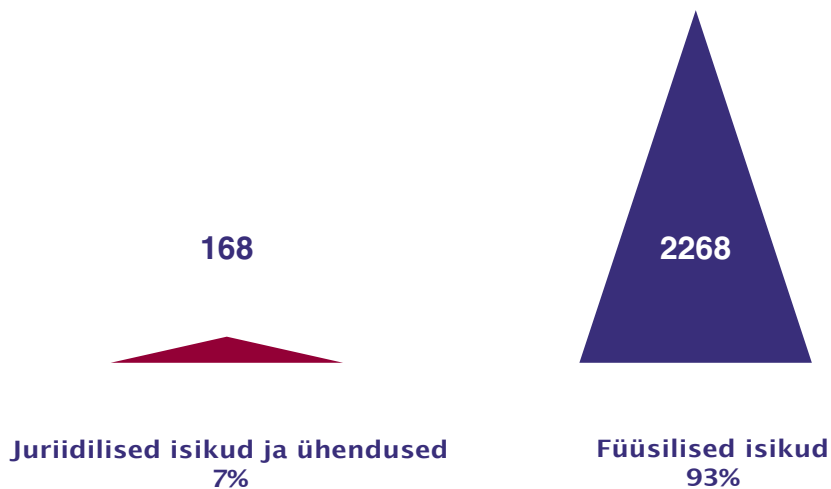
### 3.4 PÕHJENDATUD OTSUSEGA LÕPETATUD UURIMISED<sup>3</sup> ..... 180

(Uurimise võib lõpetada ühel või mitmel järgneval põhjusel)



## 4 2003. AASTAL ESITATUD KAEBUSTE PÄRITOLU



### 4.1 KAEBUSTE ALLIKAS

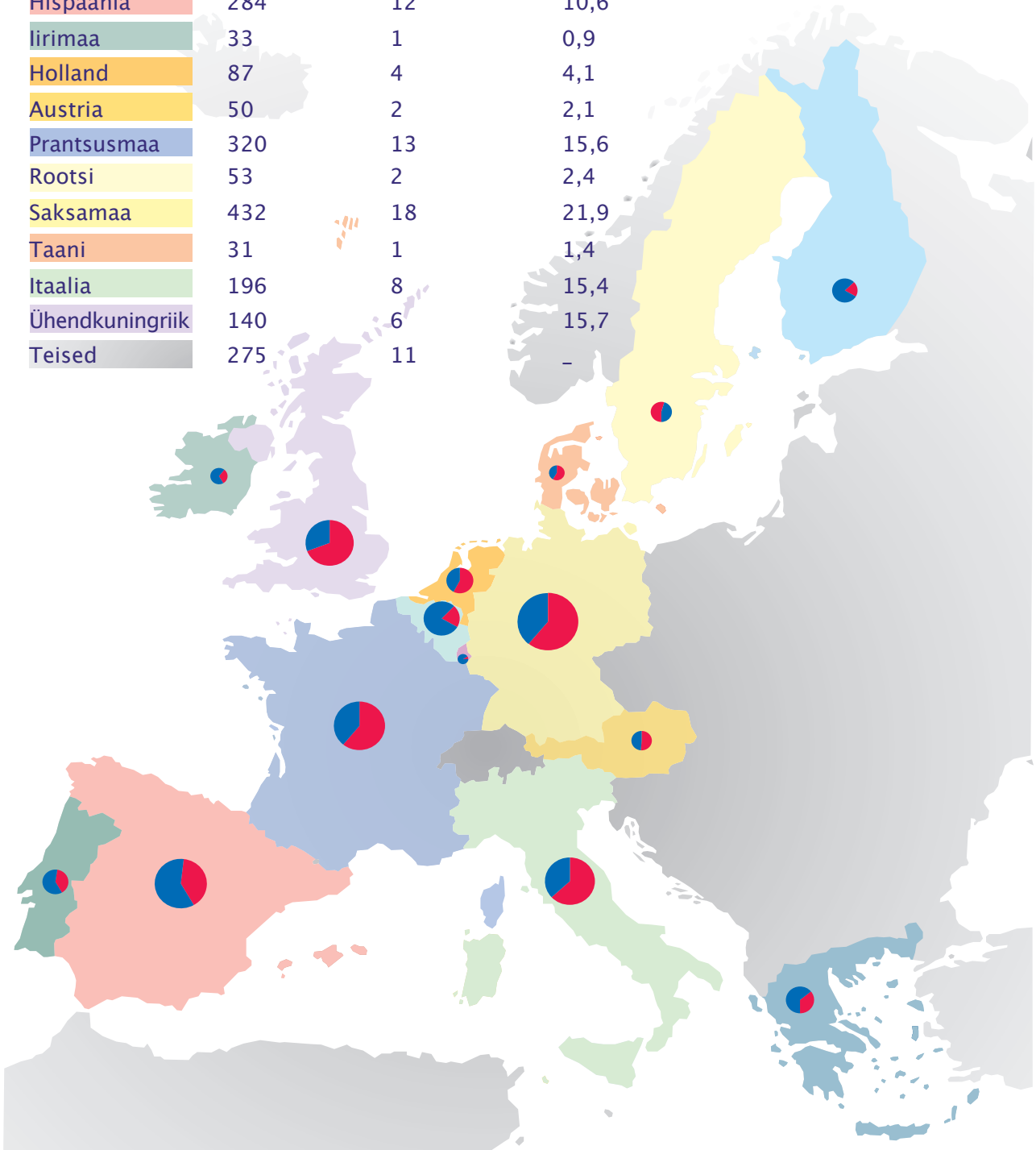


<sup>3</sup> Neist kaks Ombudsmani algatust.



## 4.2 KAEBUSTE GEOGRAAFILINE PÄRITOLU

Riik	Kaebuste arv	 % kaebuste koguarvust	 % ELi rahvastikust
Luksemburg	38	2	0,1
Soome	88	4	1,3
Belgia	199	8	2,7
Portugal	110	5	2,6
Kreeka	100	4	2,8
Hispaania	284	12	10,6
Iirimaa	33	1	0,9
Holland	87	4	4,1
Austria	50	2	2,1
Prantsusmaa	320	13	15,6
Rootsi	53	2	2,4
Saksamaa	432	18	21,9
Taani	31	1	1,4
Itaalia	196	8	15,4
Ühendkuningriik	140	6	15,7
Teised	275	11	-





## 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 2313

### FAKSI TEEL

+33 3 88 17 9062

### E-POSTI TEEL

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### VEEBILEHT

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



**Väljaannete talitus**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-12-2



9 789295 022126

[www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)