

L-OMBUDSMAN  
EWROPEW

IR-RAPPORT ANNWALI **2004**  
SOMMARJU EŻEKUTTIV U STATISTIČI



L-OMBUDSMAN  
EWROPEW

IR-RAPPORT ANNWALI **2004**  
SOMMARJU EŻEKUTTIV U STATISTIČI

© L-Ombudsman Ewropew 2005

**Id-drittijiet kollha huma miżmuma.**

**Hu permess li jkun hemm riproduzzjoni għal skopijiet edukattivi u mhux kummerċjali sakemm jinghata għarfien lis-sorsi.**

**Ir-ritratti fuq il-qoxra ta` wara gie meħuda minn Ms Glory Rozakis.**

**It-test shiħ tar-rapport hu ppubblikat fl-*internet* fis-sit:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/mt/default.htm>**



## DHUL

Is-sena 2004 kienet sena sinjura f'dak li jikkoncerna d-drittijiet taċ-ċittadini Ewropej. Dawn id-drittijiet saru realtà għal 75 miljun persuna oħra meta pajjiżhom fl-1 ta' Mejju sar membru ta' l-Unjoni Ewropea. Waħda mill-ewwel opportunitajiet għall-eżerċitar ta' dawn id-drittijiet giet kmieni f'Ġunju bl-elezzjonijiet tal-Parlament Ewropew. Usintendi, f'nofs Ġunju gie adottat it-Trattat li stabbilixxa Kostituzzjoni għall-Ewropa u li jinkludi l-Karta tad-Drittijiet Fundamentali. Fil-25 Stat Membru l-proċess ta' ratifikazzjoni tal-Kostituzzjoni għandu żgur iqajjem dibattitu u diskussjoni mqajma dwar xi jfisser tkun ċittadin ta' l-Unjoni.



Mill-perspettiva ta' l-Ombudsman Ewropew, l-2004 mmarkat it-tmien tat-tieni mandat ta' l-istituzzjoni. Minn tim ta' tnejn min-nies fi Strasburgu f'Settembru 1995, din kibret f'istituzzjoni li hi rispettata mill-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE u hija fdata miċ-ċittadini li qed iduru lejha f'numru li dejjem qed jiżdied. Is-sena li għaddiet rat żieda mingħajr precedenti ta' '1 fuq minn 50% fl-ilmenti mressqa - sinjal ċar li ċ-ċittadini qed isiru aktar konxji tad-dritt tagħhom li jressqu lmenti lill-ombudsman dwar amministrazzjoni hażina.

Għalija personalment, l-2004 kellha tiddeciedi dwar jekk jien stajt inwettaq il-wegħdiet li kont ghamilt meta bdejt ix-xogħol ta' Ombudsman Ewropew. Minhabba l-fatt li l-mandat tiegħi haġbat ma' l-aħħar parti tal-mandat legiżlattiv 1999-2004, kont herqan haġna biex inwettaq il-prijoritajiet li kont semmejt fl-1 ta' April 2003. Dawn kienu t-titjib fl-effettività ta' l-Uffiċċju ta' l-Ombudsman, il-promozzjoni ta' l-istat tad-dritt, l-amministrazzjoni tajba u r-rispett għad-drittijiet tal-bniedem, u li nilhaq iċ-ċittadini madwar l-Ewropa kollha. It-tkabbir ta' l-Unjoni kien it-tema ċentrali tat-tliet prijoritajiet, filwaqt li l-filosofija li biha mxejt biex nindirizzahom kienet kemm "reattiva", jiġifieri kienet tirrispondi għall-ilmenti, u kemm "proattiva", jiġifieri kienet tilhaq il-kostitwenti differenti ta' l-Ombudsman permezz ta' inizjattivi differenti mfassla biex iżidu kemm jista' jkun is-servizz għal min jutilizzah.

### Twettiq tal-wegħdiet tiegħi

Uffiċċju ta' l-Ombudsman għandu jaħdem biex jiżgura li ċ-ċittadini li jduru lejha biex jirċievu għajjnuna jew parir, jinqdew fil-ħin u b'mod xieraq. B'dan f'moħħna, fl-2004 stinkajna biex nibdlu l-istituzzjoni f'waħda li kienet lesta biex taqdi ċ-ċittadini ta' 25 Stat Membru fil-21 ilsien tat-Trattat. Sa l-1 ta' Mejju, konna f'pożizzjoni li nagħmlu dan.

U ksibna riżultati! Fl-2004, l-Ombudsman seta' jgħin lill-ilmentaturi fi kważi 70% tal-każi billi fetaħ inkjesta fuq il-każ, ittrasferieh lill-korp kompetenti, jew billi ta pariri dwar fejn wiehed għandu jfittex soluzzjoni f'waqtha u effettiva tal-problema. Imma aktar minn hekk! Wara li saru l-inkjesti mill-Ombudsman, l-istituzzjonijiet ħallsu l-kontijiet u l-imgħaxijiet, ħarġu dokumenti u taw spjegazzjonijiet, sewwew ingustizzji u skużaw ruħhom għall-iżbalji. Fi ftit kliem, l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE kellhom hegġa biex juru r-rieda tagħhom biex jaħdmu ma' l-Ombudsman għall-benefiċċju taċ-ċittadini.

It-tieni prijorità tiegħi kienet tinvolvi t-tiħni ta' relazzjonijiet ma' l-ombudsmen madwar l-Ewropa sabiex jiġu promossi l-istat tad-dritt, l-amministrazzjoni tajba u r-rispett għad-drittijiet tal-bniedem. B'dan f'moħħi, jiena wessajt il-vjaġġ informattiv tiegħi u wara li żort l-għaxar pajjiżi li kellhom jissiebhu fl-1 ta' Mejju, mort ir-Rumanija, l-Olanda, il-Portugall u Franza sa tmiem is-sena. Dawn iż-żjarat kienu utli haġna. Kull żjara kienet tinkludi laqgħat maċ-ċittadini u ma' lmentaturi potenzjali biex nispjega l-irrwol ta' l-ombudsman, kien hemm skambju ta' opinjonijiet ma' uffiċjali pubbliċi biex nenfasizzaw l-importanza ta' rimedji mhux ġudizzjarji u diskussjonijiet ma' l-ombudsman korrispondenti biex jiġi determinat kif jistgħu jiġu mharsa u promossi bl-aħħar mod id-drittijiet taċ-ċittadini. Biex nipromwovi aktar il-kuncett ta' l-ombudsman, jien żort it-Turkija u s-Serbja u



L-Montenegro biex nagħti pariri dwar it-twaqqif hemmhekk ta' l-istituzzjoni. Kollox ma' kollox, matul il-vjaġġ informattiv u żjarat oħra, jien tajt aktar minn 30 lezzjoni u preżentazzjoni u għamilt aktar minn 150 laqgħa, ma' Ombudsmen, uffiċjali pubbliċi u interlokuturi oħra.

Iż-żjarat ta' informazzjoni kienu importanti wkoll biex naħdem fuq it-tielet prijorità tiegħi. Lezzjonijiet pubbliċi, laqgħat u intervisti mal-midja offrewli ħafna opportunitajiet biex ninforma ċ-ċittadini dwar id-drittijiet tagħhom u dwar l-aħjar mod biex jużawhom. Aħna komplejna nżidu l-isforzi tagħna biex nimmiraw l-informazzjoni lejn l-utilizzaturi li potenzjalment jistgħu jagħmlu użu mis-servizz ta' l-Ombudsman billi permezz ta' seminars, laqgħat u konferenzi aħna kellimna organizzazzjonijiet mhux governattivi, kmamar tal-kummerċ, dipartimenti legali u ta' amministrazzjoni pubblika fil-qasam akkademiku u gruppi oħra interessati. Is-sensiela ta' pubblikazzjonijiet tagħna f'25 lingwa tqasmet sew u kienet disponibbli elettronikament biex tagħmel liċ-ċittadini ta' l-Ewropa aktar konxji dwar l-ombudsman.

Għandi nifhem li d-deċiżjoni tal-Parlament Ewropew biex nerġa' niġi elett fil-11 ta' Jannar din is-sena tikkostitwixxi approvazzjoni ta' dawn l-attivitajiet. B'mod aktar ġenerali, jien nikkunsidra s-sostenn qawwi għall-kandidatura tiegħi virtwalment mill-gruppi politiċi kollha bħala evidenza tanġibbli ta' l-istima li sar għandu l-Parlament Ewropew għal din l-istituzzjoni. Dan l-appoġġ minn kullimkien u mill-partiti kollha huwa ta' importanza fundamentali issa li l-istituzzjoni miexja lejn it-tieni deċennju tagħha.

### Is-snin li ġejjin

Wieħed ma jistax jiċċad li fl-iżvilupp ta' Ewropa taċ-ċittadini ninsabu f'fażi delikata. Il-Kostituzzjoni, li jien nispera li tiġi approvata miċ-ċittadini u mill-Parlamenti fil-25 Stat Membru, tirrappreżenta pass importanti 'l quddiem f'numru kbir ta' oqsma. Bħala osservatur fil-Konvenzjoni Ewropea li pproduċiet l-abbozz tal-Kostituzzjoni, jien iġġildat ħafna biex niżgura li l-interessi taċ-ċittadini jitpoġġew fil-qalba tad-dibattitu. Tabilhaqq id-dritt li jsir ilment lill-Ombudsman jikkupa pożizzjoni importanti fit-test. Lil hinn minn hekk, jien nemmen li abbozz ta' drittijiet li jobbliga legalment jikkostitwixxi wieħed mill-progressi l-aktar sinifikattivi għaċ-ċittadini.

Biex jinkiseb il-potenzjal kontenut fil-Karta hemm bżonn ta' intervent proattiv sabiex iċ-ċittadini jsiru jafu bil-possibilitajiet godda li nfethulhom u biex iħajru u jgħinu l-awtoritajiet pubbliċi fil-livelli kollha ta' l-Unjoni biex iqiegħdu d-drittijiet u l-aspirazzjonijiet tal-Karta fiċ-ċentru ta' l-azzjonijiet tagħhom. B'mod partikulari huwa dmir ta' l-Ombudsman li jqajjem kuxjenza dwar il-Karta hekk kif id-dibattitu dwar il-Kostituzzjoni qed jiżdied madwar l-Unjoni. Jien diġà tajt indikazzjoni lill-interlokuturi tiegħi fl-istituzzjonijiet ta' l-UE u fl-Istati Membri dwar ir-rieda u l-impenn tiegħi li nwettaq dan ix-xogħol. Jien nara dan bħala parti integrali tat-tliet sfidi li se jiffaċċja l-Ombudsman fis-snin li ġejjin.

*L-ewwel sfida hija li jiżgura li d-drittijiet taċ-ċittadini skond il-liġi ta' l-UE jitharsu f'kull livell ta' l-Unjoni.*

Sabiex dan iseħh, iċ-ċittadini għandhom ikunu konxji tad-drittijiet tagħhom. Bħala Ombudsman Ewropew, jien inkompli naħdem sabiex intejjeb il-kwalità ta' l-informazzjoni għaċ-ċittadini u l-ilmentaturi potenzjali għal dak li jikkonċerna d-drittijiet tagħhom. Iż-żieda sostenibbli fl-ilmenti u fit-talbiet għal informazzjoni li rċieva l-ombudsman tindika li mexxin fid-direzzjoni t-tajba, iżda fadal ħafna xi jsir.

F'dan ir-rigward huwa ta' importanza ugwali l-fatt li amministrazzjonijiet pubbliċi fil-livelli Ewropej, nazzjonali u lokali jagħtu kas b'mod sħiħ tad-drittijiet taċ-ċittadini fix-xogħol ta' kuljum tagħhom. L-implimentazzjoni tal-liġi ta' l-UE hija, wara kollox, fil-biċċa l-kbira r-responsabilità ta' l-amministrazzjonijiet ta' l-Istati Membri. Meta dawn l-amministrazzjonijiet pubbliċi jonqsu milli jagħtu kas b'mod sħiħ ta' dawn id-drittijiet, ombudsmen nazzjonali u reġjonali jassumu rwol fundamentali, aktar u aktar minħabba li l-Karta torbot legalment. Jien għandi intenzjoni li nsahħaħ aktar il-koperazzjoni tiegħi mal-kontropartijiet tiegħi fl-Istati Membri billi neżamina l-possibilità ta' inkjesti kongunti, kif ukoll billi nesplora l-fattibilità ta' numru tat-telefown wieħed minn naħa għal oħra ta' l-Unjoni għal nies li jixtiequ jagħmlu kuntatt man-network ta' ombudsmen. Dan jista'



jkun utli b'mod speċjali għal ċittadini li qed jeżerċitaw id-dritt li jivvjaġġaw u jkunu jgħixu fejn iridu fl-Unjoni.

*It-tieni sfida hija li niżgura li f'kull ma jagħmlu, l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE jkunu konformi ma' l-ogħla standards ta' amministrazzjoni.*

Id-disponibilità li dejjem tiżdied ta' l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE li jaħdmu miegħi għal soluzzjoni ta' lmenti taċ-ċittadini hija sors kostanti ta' inkoraġġiment. Dan jidher aktar minhabba li l-mod kif jirreagixxu għall-ilmenti huwa indikazzjoni ċara ta' kemm huma kkonċentrati fuq iċ-ċittadini. Aktar ma istituzzjoni tkun lesta li ssolvi l-ilmenti jew li taċċetta soluzzjonijiet ta' ħbiberija mressqa mill-Ombudsman, aktar ikun jaqbel għal dawk kollha kkonċernati. Għal din ir-raġuni, jien għandi intenzjoni li nwettaq analizi estensiva tas-soluzzjonijiet ta' ħbiberija miksuba mill-Ombudsman mit-twaqqif ta' l-istituzzjoni, bi tfittxija għal karatteristiċi komuni li jistgħu jgħinu għall-identifikazzjoni ta' aktar ilmenti li jistgħu jwasslu għal dan ir-riżultat fejn jirbaħ kulhadd.

Dan jagħmel parti mill-isforzi tiegħi li navvanza r-rwol ta' l-Ombudsman bħala riżorsa kapaci li tikkontribwixxi għat-titjib fil-kwalità tas-servizzi offruti mill-amministrazzjoni ta' l-Unjoni. L-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE jistgħu jitgħallmu kif joffru servizzi aħjar permezz ta' l-ilmenti. Ir-riżultat huwa li dawk kollha li jistgħu f'xi stadju jkollhom kuntatt ma' l-istituzzjonijiet – mhux biss dawk li jressqu lment – jibbenefikaw mix-xogħol ta' l-Ombudsman, filwaqt li l-istituzzjonijiet għadhom isibu ruħhom b'anqas ilmenti fil-futur. Jien għandi intenzjoni li nintroduci aktar inkjesti fuq inizjattiva tiegħi sabiex nidentifika problemi u nhegġeġ l-aħjar Prattika.

Kien hemm ftit każi fl-2004 fejn ir-risposta ta' l-istituzzjoni għal sħarriġ ta' l-Ombudsman setgħat kienet aħjar. Jien hejjejt l-ewwel rapport speċjali tiegħi lill-Parlament wara li l-Kummissjoni naqset milli ttipprovi spjegazzjoni konvinċenti għad-differenzi fil-grad ta' l-uffiċjali ta' l-istampa fid-delegazzjonijiet tagħha fil-pajjiżi tat-tielet dinjau waral-irrifjutat abbozz ta' rakkomandazzjonisabiex terga' tikkunsidra r-regoli kkonċernati. Dan gie segwit minn ilment li kien jallega diskriminazzjoni fuq bażi ta' nazzjonalità. Jien nispera li waqt li jkun qed jirrevedi x-xogħol ta' l-Ombudsman fl-2004, il-Parlament jieħu kont tal-koperazzjoni pożittiva ħafna li l-Kummissjoni u l-istituzzjonijiet l-oħra wrew fil-parti l-kbira tal-każi u jħajjarhom biex jestendu dan għall-każi kollha fil-futur. B'dan il-mod, nistgħu naħdmu flimkien biex nipromwovu l-ogħla standards ta' amministrazzjoni.

*It-tielet sfida hija l-garanzija li l-istituzzjoni ta' l-Ombudsman isservi liċ-ċittadin bl-aktar mod effiċjenti u effettiv possibbli.*

L-Ombudsman Ewropew huwa l-gwardjan ta' l-amministrazzjoni tajba. F'dan ir-rigward, strument prinċipali f'idejh huwa l-Kodiċi Ewropew ta' Imġiba Amministrattiva Tajba. Kif gie msejjaħ mill-Parlament Ewropew meta dan approva t-test fl-2001, l-Ombudsman juża dan il-Kodiċi meta jeżamina jekk hemmx amministrazzjoni ħażina.

Minkejja l-influenza pożittiva li kellu l-Kodiċi, jien inkompli nemmen li liġi dwar amministrazzjoni tajba, applikabbli għall-istituzzjonijiet kollha ta' l-UE fiha ħafna vantaġġi. L-adozzjoni tagħha kieku tenfasizza l-importanza tal-prinċipji inkluzi fil-Kodiċi kemm għaċ-ċittadini kif ukoll għall-uffiċjali. Din kieku tgħin biex tiġi eliminata l-konfużjoni li hemm bħalissa minhabba l-eżistenza parallela ta' kodiċi differenti dwar imġiba amministrattiva tajba għal ħafna mill-istituzzjonijiet u l-korpi. Fl-aħħar u fuq kollox, din kieku tagħti kontribut kbir biex jiġi rrealizzat id-dritt fundamentali taċ-ċittadini għal amministrazzjoni tajba kif stipulat fl-Artikolu 41 tal-Karta (Artikolu I-101 tal-Kostituzzjoni). Jien għalhekk inkompli bl-isforzi tiegħi biex inħajjar lill-Kummissjoni Ewropea sabiex din ttipponi, mill-aktar fis possibbli, liġi għall-promozzjoni ta' amministrazzjoni tajba mill-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-UE.

## Konkluzjoni

Nixtieq nagħti fil-qosor il-viżjoni tiegħi ta' l-istituzzjoni ta' l-Ombudsman Ewropew għall-ħames snin li ġejjin. L-ambizzjoni tiegħi hija li iċ-ċittadini kollha ta' l-UE jkollhom il-mezzi sabiex jagħrfu d-drittijiet tagħhom u jkunu kapaci jiżguraw li d-drittijiet tagħhom ta' l-UE jiġu rrispettati kollha kemm huma. Dan il-għan jista' jintlaħaq biss permezz ta' koperazzjoni mill-qrib kemm



ma' l-istituzzjonijiet ta' l-UE, b'mod speċjali mal-Parlament Ewropew kif ukoll ma' l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali fl-Istati Membri. Jien ninsab aktar konvint minn dan għax naf li nista' noqgħod fuq l-entuzjażmu u d-dedikazzjoni tan-nies li hemm jaħdmu miegħi. Bil-ħsieb tar-responsabilitajiet konsiderevoli li l-approvazzjoni reċenti tal-Parlament tefgħet fuqi, jien anzjuz li nagħmel dik l-ambizzjoni realtà, hekk kif l-istituzzjoni tidhol fit-tieni deċennju, billi nkompli naqdi liċ-ċittadini ta' l-UE b'mod diliġenti, dinamiku, effettiv u fuq kollox b'gustizzja u imparzjalità.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## SOMMARJU EŻEKUTTIV

L-għaxar Rapport Annwali ta' l-Ombudsman Ewropew lill-Parlament Ewropew jipprovdi rendikont ta' l-attivitajiet ta' l-Ombudsman matul l-2004. Dan huwa t-tieni Rapport Annwali pprezentat mis-Sinjur P. Nikiforos DIAMANDOUROS, li beda x-xogħol ta' Ombudsman Ewropew fl-1 ta' April 2003.

### STRUTTURA TAR-RAPPORT

Ir-Rapport jikkonsisti minn sitt kapitoli u erba' annessi. Jibda b'introduzzjoni personali mill-Ombudsman, li fiha hu jirrevedi l-attivitajiet u l-kisbiet u jagħti hjiel tal-prijoritajiet tiegħu għall-futur. Dan is-sommarju eżekuttiv jikkostitwixxi l-kapitolu 1.

Il-Kapitolu 2 jiddeskrivi l-proċeduri ta' l-Ombudsman fl-immaniġġjar u fit-tweqqif ta' l-inkjesti. Dan il-kapitolu jenfasizza żviluppi ġodda importanti u jagħti hjiel ta' l-ilmenti li ġew trattati matul is-sena, inkluża analiżi tematika tar-riżultati tal-każi li ġew konklużi wara inkjesta. Din l-analiżi tkopri l-aktar elementi sinifikanti fir-rigward tad-dritt u l-fatti inklużi fid-deċiżjonijiet ta' l-Ombudsman fl-2004.

Il-Kapitolu 3 jikkonsisti f'għażla ta' sommarji ta' dawk id-deċiżjonijiet u juri l-varjetà ta' suġġetti u istituzzjonijiet involuti fl-ilmenti u fl-inkjesti li saru fuq inizjattiva personali. Dan jinkludi sommarji tad-deċiżjonijiet kollha msemmija fl-analiżi tematika tal-Kapitolu 2. Is-sommarji ta' deċiżjonijiet dwar ilmenti huma l-ewwel imqassma skond it-tip i ta' konklużjoni jew riżultat u wara skond l-istituzzjoni konċernata. Sommarji tad-deċiżjonijiet wara inkjesta li saru fuq inizjattiva personali qegħdin fl-aħħar tal-kapitolu.

Il-kapitolu 4 jikkonċerna r-relazzjonijiet ma' isituzzjonijiet u korpi oħra ta' l-Unjoni Ewropea. Dan jibda billi jiddeskrivi l-valur tar-relazzjonijiet okkupazzjonali kostruttivi ta' l-Ombudsman ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi, qabel ma jsemmi l-laqgħat varji u l-avvenimenti li seħħu f'dan ir-rigward fl-2004.

Il-kapitolu 5 jirrigwarda r-relazzjonijiet ta' l-Ombudsman Ewropew mal-komunità ta' l-ombudsmen nazzjonali, reġjonali u lokali fl-Ewropa u barra mill-Ewropa. L-attivitajiet tan-network Ewropew ta' l-ombudsmen jiġu deskritti fid-dettal filwaqt li tiġi deskritta wkoll il-partecipazzjoni ta' l-Ombudsman f'seminars, konferenzi u laqgħat.

Il-kapitolu 6 jipprovdi wkoll deskrizzjoni ta' l-attivitajiet ta' komunikazzjoni ta' l-Ombudsman. Dan il-kapitolu huwa maqsum f'sitt partijiet li jkopru l-avvenimenti importanti tas-sena, iż-żjarat ta' informazzjoni ta' l-Ombudsman, konferenzi u laqgħat li jinvolvu l-Ombudsman u l-istaff tiegħu, ir-relazzjonijiet mal-midja, pubblikazzjonijiet u komunikazzjonijiet online.

L-Anness A fih statistiċi dwar il-ħidma ta' l-Ombudsman Ewropew matul l-2004. L-Annessi B u Ċ jagħtu dettalji dwar il-baġit u l-istaff ta' l-Ombudsman rispettivament. L-Anness D jagħti indiċi tad-deċiżjonijiet inklużi fil-Kapitolu 3 skond in-numru tal-każ, skond is-suġġett u skond it-tip ta' amministrazzjoni hażina li giet allegata.

### ĠABRA FIL-QOSOR

#### Il-missjoni ta' l-Ombudsman Ewropew

L-uffiċċju ta' l-Ombudsman Ewropew gie stabbilit permezz tat-Trattat ta' Maastricht bħala parti miċ-ċittadinanza ta' l-Unjoni Ewropea. L-Ombudsman jinvestiga lmenti dwar amministrazzjoni hażina fl-attivitajiet ta' istituzzjonijiet u korpi tal-Komunità, bl-eċċezzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja u l-Qorti ta' Prim'Istanza fl-irwol ġudizzjarju tagħhom. Bl-approvazzjoni tal-Parlament Ewropew, l-Ombudsman iddefinixxa 'amministrazzjoni hażina' b'tali mod li din tinkludi r-rispett tad-drittijiet umani, ta' l-istat tad-dritt u tal-principji ta' amministrazzjoni tajba.



Minbarra li jirrispondi għall-ilmenti mill-individwi, kumpaniji u assoċjazzjonijiet, l-Ombudsman jaħdem b'mod proattiv billi jintroduċi inkjesti fuq inizjattiva tiegħu u jikkomunika maċ-ċittadini biex jinfurmahom dwar id-drittijiet tagħhom u l-mod kif jistgħu jeżerċitaw dawn id-drittijiet.

Id-dritt li jsir ilment lill-Ombudsman huwa inkluz fit-Trattat li jstabbilixxi Kostituzzjoni għall-Ewropa, li preżentement tinsab fil-proċess ta' ratifikazzjoni mill-Istati Membri ta' l-UE.

### **Ilmenti u inkjesti fl-2004**

In-numru totali ta' lmenti li saru fl-2004 kien 3 726. Dan jirrappreżenta zieda ta' 53% meta pparagunat ma' l-2003. Minn din iż-żieda globali ta' 53%, 51% jirrappreżentaw ilmenti mill-10 Stati Membri godda li ssieħbu fl-Unjoni fl-1 ta' Mejju 2004. L-49% l-oħra jirrappreżentaw zieda fl-ilmenti mibgħuta mill-15-il Stati Membru l-antik u minn postijiet oħra fid-dinja u dan juri li ċ-ċittadini huma aktar konxji ta' l-Ombudsman Ewropew fl-UE u barra minnha.

Għall-ewwel darba, aktar minn nofs l-ilmenti ntbagħtu lill-Ombudsman b'mod elettroniku, jew permezz ta' l-e-mail jew permezz tal-formola għall-ilmenti li tinsab fil-website ta' l-Ombudsman. L-ilmenti ntbagħtu direttament minn ċittadini individwali fi 3 536 każ, filwaqt li 190 ilment saru minn assoċjazzjonijiet jew kumpaniji.

Fi kważi 70% tal-każi, l-Ombudsman kien kapaċi jgħin lill-ilmentatur billi fetahinkjesta tal-każ, għaddieh lill-korp kompetenti, jew ta parir dwar fejn dan għandu jmur għal soluzzjoni mill-aktar fis u effettiva tal-problema. Infethu total ta' 351 inkjesta għdida matul is-sena, inkluzi tmien inkjesti fuq inizjattiva personali ta' l-Ombudsman.

Hafna mill-ilmenti li wasslu għal inkjesta kienu kontra l-Kummissjoni Ewropea bi 375 każ li jirrappreżentaw 69% ta' l-inkjesti kollha li nfethu. Minhabba li l-Kummissjoni hija l-istituzzjoni prinċipali tal-Komunità li tfassal deċizzjonijiet li jkollhom impatt dirett fuq iċ-ċittadini, huwa normali li din għandha tkun l-oġġett prinċipali ta' l-ilmenti taċ-ċittadini. Kien hemm 58 ilment kontra l-Uffiċċju għar-Reklutaġġ ta' l-Impjegati tal-Komunitajiet Ewropej (EPSO), 48 kontra l-Parlament Ewropew u 22 kontra l-Kunsill ta' l-Unjoni Ewropea.

It-tipi prinċipali ta' amministrazzjoni hażina li ġew allegati kienu nuqqas ta' trasparenza, inkluz rifjut ta' informazzjoni (127 każ), diskriminazzjoni (106 każ), dewmien li seta' ġie evitat (67 każ), proċeduri mhux sodisfaċenti (52 każ), nuqqas ta' ġustizzja jew abbuż ta' poter (38 każ), nuqqas ta' sodisfazzjon ta' l-obbligazzjonijiet, li jfisser nuqqas mill-Kummissjoni li teżerċita l-irwol tagħha bħala «Gwardjan tat-Trattat» fil-konfronti ta' l-Istati (37 każ), negligenza (33 każ), u interpretazzjoni hażina tal-liġi (26 każ).

Is-sena 2004 rat l-akbar zieda fit-talbiet lill-Ombudsman għal informazzjoni. Aktar minn 3 200 talba individwali ntbagħtu permezz ta' l-e-mail, meta mqabblai ma' madwar 2000 fl-2003 u fl-2002.

### **Ir-riżultati ta' l-inkjesti ta' l-Ombudsman**

Fl-2004, l-Ombudsman għalaq 251 inkjesta. Minn dawn, 247 kienu inkjesti dwar ilmenti u erbgha kienu inkjesti fuq inizjattiva personali. Ir-riżultati kienu kif ġej:

#### *Ma nstabitx amministrazzjoni hażina*

F'113-il każ, l-inkjesta ta' l-Ombudsman uriet li ma kienx hemm amministrazzjoni hażina. Dan ma jfissirx neċessarjament riżultat negattiv għall-ilmentatur, li għallinqas jirċievi l-benefiċċju ta' spjegazzjoni kompleta mill-istituzzjoni jew mill-korp ikkonċernat dwar dak li ġara jew jirċievi apoloġija. Per eżempju:

- Il-Kummissjoni Ewropea rispondiet malajr u b'mod kostruttiv sabiex tikkoreġi żball li kien wassalha biex tirrifjuta pre-proposta minn konsulent Ġermaniż minhabba li ma' rrispettax l-iskadenza. Il-pre-proposta ntagħżlet u wara l-intervent ta' l-Ombudsman, l-ilmentatur ingħata l-istess numru ta' granet bħal promoturi l-oħra biex jipprepara l-proposta kompleta. (221/2004/GG)



- Il-Kummissjoni tat spjegazzjoni utli dwar il-qafas legali kkonċernat b'risposta għal allegazzjonijiet minn kumpanija ta' l-assikurazzjoni Ġermaniża li l-Kummissjoni naqset milli tiżgura traspożizzjoni korretta ta' ċerti direttivi fil-liġi nazzjonali Griega. Id-direttur tal-kumpanija kiteb lill-Ombudsman biex jirringrazzjah għall-istħarriġ tiegħu, liema stħarriġ kien għibidlu l-attenzjoni dwar il-possibiltajiet disponibbli biex jieħu azzjoni ulterjuri dwar materji ta' sustanza. (841/2003/(FA)OV)

Anke jekk l-Ombudsman ma' jsibx amministrazzjoni hażina, hu jista' jidentifika opportunità sabiex l-istituzzjoni jew il-korp itejbu l-kwalità ta' l-amministrazzjoni tagħhom fil-futur. F'dawk il-każi, l-Ombudsman jagħmel kumment ulterjuri, bħal ma għamel, per eżempju fil-każi li ġejjin:

- L-Ombudsman ikkonferma li, fuq il-bażi ta' l-eċċezzjonijiet stipulati fir-regoli tiegħu dwar aċċess għall-informazzjoni, il-Kummissjoni kellha raġun tirrifjuta l-aċċess għal ċerti dokumenti dwar negozjati ta' l-Organizzazzjoni Dinjija tal-Kummerċ (WTO). Id-dokumenti kienu ġew mitluba mill-organizzazzjoni ambjentali "Friends of the Earth". Minhabba l-aspettattivi ta' hafna ċittadini għal aktar trasparenza f'dan il-qasam politiku importanti, huwa stieden lill-Kummissjoni sabiex tikkunsidra mezzijiet ulterjuri li jistgħu jagħmlu dawn in-negozjati aktar trasparenti għaċ-ċittadini u għalhekk tiffacilita l-aċċess pubbliku għall-iskambji bejn il-partijiet. (1286/2003/JMA)
- Wara lment lill-Ombudsman, il-Parlament Ewropew ta spjegazzjoni lil ċittadin Spanjol dwar ir-raġuni għaliex l-applikazzjoni tiegħu għal taħriġ giet irrifjutata. Bil-għan li jipromwovi standards ogħla ta' amministrazzjoni, l-Ombudsman ikkummenta li l-Parlament seta' jikkunsidra li jipprovdi informazzjoni aktar specifika dwar il-kriterji li bihom jiġu kkunsidrati l-applikazzjonijiet għal taħriġ. Huwa ssuġġerixxa ukoll li l-Parlament jikkunsidra li jirrevedi r-regoli tiegħu sabiex jagħmilha ċara li l-lista ta' l-ismijiet tal-persuni li jaċċettaw offerta ta' taħriġ se tkun dokument pubbliku. (821/2003/JMA)
- Il-fundatur ta' l-organizzazzjoni Ġermaniża għad-drittijiet ta' l-annimali gie rrifjutat aċċess għal partijiet minn rapport ta' missjoni mhejji mill-Uffiċċju tal-Kummissjoni għall-Ikel u l-Veterinarja. Filwaqt li l-Ombudsman qabel mad-deċiżjoni tal-Kummissjoni dwar ir-rifjut ta' l-aċċess, huwa kkummenta li kien ikun utli kieku informazzjoni mhux kunfidenzjali tigi annotata separatament mill-informazzjoni kunfidenzjali, sakemm ikun possibbli. Hu qal li dan seta' jissimplifika l-għoti ta' aċċess parzjali. Il-Kummissjoni sussegwentement ikkonfermat li r-regoli tagħha dwar aċċess għal dokumenti wasslu għal separazzjoni aktar ċara bejn dokumenti kunfidenzjali u dokumenti mhux kunfidenzjali. (1304/2003/PB)

#### *Każi riżolti mill-istituzzjoni u każi riżolti permezz ta' soluzzjonijiet ta' hbiberija*

Sa fejn ikun possibbli, l-Ombudsman jipprova jsib soluzzjoni pożittiva li tissodisfa kemm lill-illmentatur kif ukoll lill-istituzzjoni li kontriha jitressaq l-ilment. Il-koperazzjoni bejn l-istituzzjonijiet u l-korpi tal-Komunità hija essenzjali għas-suċċess ta' dawn ir-riżultati, u dan jgħin biex itejjeb ir-relazzjoni bejn l-istituzzjonijiet u ċ-ċittadini u jista' jevita l-bżonn ta' litigazzjoni li tqum il-flus u tiegħu hafna hin.

Matul l-2004, 65 każ ġew riżolti mill-istituzzjoni jew mill-korp innifsu wara lment lill-Ombudsman. Fosthom kien hemm dawn li ġejjin:

- Il-Kummissjoni ħallset kontijiet li jammontaw għal EUR 17 437 lil kumpanija żgħira Ġermaniża li avviċinat l-Ombudsman wara li kienet bagħtet seba' noti ta' tifikira lill-istituzzjoni. Il-Kummissjoni spjegat li d-dewmien kien dovut għal bidliet tekniċi fil-proċeduri tal-baġit u tat assikurazzjoni li t-twaqqif ta' l-uffiċċju finanzjarju kien ifisser li l-affarijiet ġew reveduti. Wara li l-Ombudsman innota li kumpaniji żgħar jew medji huma dgħajfa b'mod partikulari fir-rigward ta' dewmien fil-hlas, il-Kummissjoni qablet li tħallas ukoll l-imgħaxijiet. (435/2004/GG)
- Ftit wara li l-Ombudsman fetaħ inkjesta, il-Parlament daħhal pulizija Taljan fi proċedura ta' reklutaġġ fil-qasam tas-sigurtà ġenerali. Il-kandidat kien avviċina l-Parlament darbtejn biex jikkuntesta d-deċiżjoni tal-Parlament li jirrifjuta l-applikazzjoni tiegħu, u kkummenta li l-esperjenza ta' hames snin għandha tissodisfa l-kriterji kkonċernati. Huwa lmentat ma' l-Ombudsman wara li l-Parlament naqas milli jirrispondi. (1600/2003/ADB)



Fejn l-Ombudsman isib amministrazzjoni ħażina, huwa dejjem jipprova jsib soluzzjoni ta' ħbiberija jekk ikun possibbli. F'xi każi, soluzzjoni ta' ħbiberija tista' tinstab jekk l-istituzzjoni jew il-korp ikkonċernat joffri kumpens lill-ilmentatur. Kull offerta ssir *ex gratia*: li jfisser, mingħajr ammissjoni ta' responsabilità legali u mingħajr ma tohloq precedent.

Matul l-2004, gew proposti 12-il soluzzjoni ta' ħbiberija. Hames każi ngħalqu meta nstabet soluzzjoni ta' ħbiberija (inklużi 2 każi fejn il-proposta saret fl-2003). Fl-aħħar ta' l-2004, 11-il proposta kien u għadhom qed jiġu kkunsidrati. Fost is-soluzzjonijiet ta' ħbiberija li nstabu fl-2004 kien hemm:

- Każ li fih il-Kummissjoni tat lill-ilmentatur aċċess għar-riżultat li għab fit-test tal-licenzja tal-karozza. L-ilmentatur kien applika għal post awziljarju ta' xufier mal-Kummissjoni u wara li sar jaf li m'għaddiex mit-test talab għar-riżultati tiegħu mingħajr suċċess. L-Ombudsman sab li l-Kummissjoni ma' kinetx tat raġunijiet dwar ir-raġuni għaliex l-ilmentatur m'għandux jingħata aċċess għar-riżultati tiegħu. (1320/2003/ELB)
- Każ li fih il-Kummissjoni tat lil Corporate Observatory Europe, grupp Ewropew ta' riċerka u sostenn, lista ta' dokumenti li jikkonċernaw in-negozjati dwar investment ta' l-Organizzazzjoni Dinjija tal-Kummerċ (WTO). L-ilmentatur kien għamel talba vaga għal dokumenti, u għalhekk irċieva l-informazzjoni meħtieġa biex jagħmel talba aktar preċiża. (415/2003/TN)

#### *Rimarki kritiċi, abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet u rapporti speċjali*

Fejn ma tkunx possibbli soluzzjoni ta' ħbiberija, l-ombudsman jista' jagħlaq il-każ b'rimarka kritika jew jagħmel abbozz ta' rakkomandazzjoni.

Rimarka kritika normalment issir jekk ma jkunx għadu possibbli għall-istituzzjoni kkonċernata li telimina l-att li jikkostitwixxi każ ta' amministrazzjoni ħażina, jekk l-amministrazzjoni ħażina tidher li ma kellhiex implikazzjonijiet generali jew jekk l-ebda azzjoni ta' segwitu mill-Ombudsman ma tidher meħtieġa. Rimarka kritika tikkonferma lill-ilmentatur li l-ilment tiegħu huwa ġustifikat u huwa ta' indikazzjoni għall-istituzzjoni jew għall-korp ikkonċernat dwar x'għamlu ħażin, sabiex tgħin biex tiġi evitata amministrazzjoni ħażina fil-futur. Fl-2004, l-Ombudsman għamel 35 rimarka kritika. Per eżempju:

- L-Ombudsman ikkritika n-nuqqas mill-Parlament li jiehu miżuri adegwati għal promozzjoni ta' harsien effettiv tar-regoli tiegħu dwar it-tipjip fil-bini tiegħu. Dan sar wara lment minn ufficjal Daniz li jahdem il-Parlament. L-Ombudsman innota li, minhabba l-effetti negattivi possibbli fuq is-saħħa minhabba espożizzjoni għat-tipjip, il-Parlament għandu jagħti attenzjoni lil din il-kwistjoni li setgħet tagħti lok għal responsabilità legali. (260/2003/OV)
- L-Ombudsman maqdar l-attitudini tal-Kummissjoni f'każ li jirrigwarda r-reklutaġġ ta' ċittadin Žvediz. Il-Kummissjoni rrifjutat li tikkunsidra li tirrevedi l-klassifikazzjoni ta' l-ilmentatur, u l-Ombudsman sab li dan kien ingust. Huwa zied li l-fatt li l-Kummissjoni ma kkomentatx dwar allegat nuqqas ta' ftehim intern li jikkonċerna d-disponibilità ta' impjeg ma kienx konformi ma' l-obbligazzjonijiet tagħha skond il-liġi ta' l-UE. (1435/2002/GG)
- L-Ombudsman ikkritika l-Ufficċju għar-Reklutaġġ ta' l-Impjegati tal-Komunitajiet Ewropej (EPSO) talli naqas milli jiġġustifika sew id-deċiżjoni tiegħu li jfassal il-korrispondenza lill-kandidati f'kompetizzjoni miftuħa bil-Ingliż, bil-Franċiż jew bil-Ġermaniż biss. L-ilmentatur allega li din id-deċiżjoni kienet tikser il-prinċipju ta' ugwaljanza tal-lingwi ufficjali u tal-lingwi tax-xogħol inklużi fir-regoli rilevanti. Minhabba li dan kien ilment tat-tip «*actio popularis*», l-Ombudsman qal li ma kienx xieraq li wiehed ifittex soluzzjoni ta' ħbiberija. (2216/2003/MHZ)

Huwa importanti li l-istituzzjonijiet u l-korpi jagħtu segwitu għar-rimarki kritiċi mill-Ombudsman, u jieħdu azzjoni biex isolvu problemi pendenti u jevitaw amministrazzjoni ħażina fil-futur. Matul l-2004, il-Kummissjoni infurmat lill-Ombudsman dwar l-azzjoni ta' segwitu tagħha fil-każ tal-11-il rimarka kritika, inkluż:



- Titlob mahfra u ssegwi l-każ ikkonċernat wara li l-Ombudsman ikkritikaha għax ma tatx spjegazzjoni konvinċenti dwar għaliex ma hadet l-ebda azzjoni għal mill-anqas sentejn. Dan gara wara żewġ ilmenti dwar għajnuna mill-istat mogħtija mill-Gvern Portugiż, li dwarhom skond l-ilmentatur il-Kummissjoni ma' haditx il-passi meħtieġa. (2185/2002/IP)
- Tesprimi soġġba li l-aspettativi ta' l-ilmentatur ma' ġewx indirizzati bil-miktub b'mod adegwat u b'mod mhux ambigwu u tikkonferma li minn dak iż-żmien il-prinċipji tagħha ta' amministrazzjoni tajba ġew spjegati aħjar. L-Ombudsman kien ikkritika l-Kummissjoni għaliex naqset milli tirrifondi l-ispejjeż ikkalkulati li jammontaw għal EUR 170 000 għal servizzi ta' segretarjat mogħtija minn istitut Olandiż. (1986/2002/OV)

Fil-każi fejn amministrazzjoni hażina tkun partikolarment serja, jew ikollha implikazzjonijiet ġenerali, jew ikun għad hemm possibiltà għall-istituzzjoni kkonċernata biex telimina l-amministrazzjoni hażina, l-Ombudsman normalment jagħmel abbozz ta' rakkomandazzjoni. L-istituzzjoni jew il-korp ikkonċernat għandhom jirrispondu lill-Ombudsman b'opinjoni dettaljata fi żmien tliet xhur.

Matul l-2004, saru-17 abbozz ta' rakkomandazzjoni. Barra minn hekk, hames abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet mill-2003 wasslu għal deċizzjonijiet fl-2004. Seba' każi nġhalqu matul is-sena li fiha abbozz ta' rakkomandazzjoni ġie aċċettat mill-istituzzjoni. Każ wiehed wassal għal rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Hames każi nġhalqu għal raġunijiet oħra. Fl-aħħar ta' l-2004 disa' abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet kienu għadhom qed jiġu kkunsidrati. Dawn li ġejjin kienu fost dawk li ġew aċċettati fl-2004:

- L-Uffiċċju Ewropew kontra l-Frodi (OLAF) ta spjegazzjoni dettaljata bi twegħiba għas-sejha ta' l-Ombudsman biex jirrevedi l-inkjesta tiegħu fil-każ hekk imsejjah 'Dragun Blu'. L-investigazzjoni ta' l-Ombudsman kixfet numru ta' punti li jagħtu lok għal tħassib dwar l-adegwatezza ta' l-inkjesta ta' l-OLAF dwar allegazzjonijiet magħmula mid-diretturi tal-kumpanija Dragun Blu. Minhabba l-informazzjoni li l-OLAF ta dwar investigazzjoni mill-Kummissjoni u li kienet għadha għaddejjja, l-Ombudsman sab li kien raġjonevoli li l-OLAF ma jergax jiftaħ l-inkjesta tiegħu. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Il-Kummissjoni tat kumpens ta' EUR 21 000, fuq bażi purament *ex gratia*, lil kumpanija żgħira Inġliża wara li l-Ombudsman sab li l-kumpanija ma nġhatatx żmien biżżejjed biex thejji proposta fil-qafas ta' kuntratt tar-riċerka u żvilupp. Dan fl-aħħar wassal sabiex il-proposta ma ġietx ikkunsidrata eliġibbli minhabba xi żbalji li kien fiha. Il-Kummissjoni saħqet li ma kellha l-ebda xewqa li twegġa' intrapriżi żgħar u medji u għarfet li ċirkustanzi eċċezzjonali kienu għamluha diffiċli għall-ilmentatur biex jeseġwixxi l-kuntratt sew. (1878/2002/GG)
- Wara l-intervent ta' l-Ombudsman, l-OLAF għadda tliet dokumenti lill-ilmentatrici u spjega li d-dokumenti l-oħra li hija kienet talbet ma kinux jeżistu. L-ilmentatrici, uffiċjal li kien jaħdem ma' l-Istitut għal Elementi tat-Transuranju (ITU) fil-Karsruhe, talbet għad-dokument bħala parti mill-inkjesta għall-allegazzjonijiet tagħha dwar xi irregolaritajiet fil-ħidma ta' l-ITU. (220/2004/GG)

Jekk l-istituzzjoni jew il-korp tal-Komunità jonqsu milli jirrispondu b'mod sodisfaċenti għall-abbozz ta' rakkomandazzjoni, l-Ombudsman jista' jibgħat rapport speċjali lill-Parlament Ewropew. Dan jikkostitwixxi l-aħħar arma ta' l-Ombudsman u huwa l-aħħar pass sostanzjali li jieħu meta jkun qed jieħu hsieb każ, minhabba li l-addozzjoni ta' riżoluzzjoni u l-eżerċitar tal-poteri tal-Parlament huma kwistjonijiet għall-ġudizzju politiku tal-Parlament. Kien hemm rapport speċjali wiehed fl-2004:

- L-Ombudsman ressaq rapport speċjali lill-Parlament wara li l-Kummissjoni naqset milli tipprovdi spjegazzjoni koerenti u konvinċenti għad-differenzi fil-grad ta' uffiċjali ta' l-istampa fid-delegazzjonijiet tagħha fil-pajjiżi terzi u rrifjutat abbozz ta' rakkomandazzjoni biex terġa' tikkunsidra r-regoli tagħha dwar il-klassifikazzjoni ta' dawn il-postijiet. Ċittadin Pakistani li kien jaħdem bħala Uffiċjal ta' l-Istampa u ta' l-Infurmazzjoni mad-delegazzjoni tal-Kummissjoni f'Isalamabad allega li minhabba li ġie kklassifikat fi grupp aktar baxx, saret diskriminazzjoni kontra tiegħu fuq il-baży ta' nazzjonalità. (OI/2/2003/GG)



## Inkjesti fuq inizjattiva personali

L-Ombudsman jista' jagħmel użu mill-poter ta' l-inizjattiva personali f'żewġ każi prinċipali. L-ewwel, hu jista' jużah biex jinvestiga każ possibbli ta' amministrazzjoni hażina meta lment jittressaq minn persuna mhux awtorizzata (i.e. meta l-ilmentatur ma jkunx ċittadin jew residenti ta' l-Unjoni jew persuna legali b'uffiċċju registrat fi Stat Membru). Tmienja minn dawn l-inkjesti fuq inizjattiva personali nfethu fl-2004, inklużi sitta fuq bażi ta' lmenti li saru qabel l-1 ta' Mejju minn ċittadini ta' pajjiżi li saru membri ta' l-Unjoni f'dik id-data. Erbgħa minn dawn l-inkjesti ngħalqu matul dik is-sena. L-Ombudsman jista' wkoll juża l-poter ta' l-inizjattiva personali biex isolvi dik li tkun tidher bħala problema fis-sistema ta' l-istituzzjonijiet. Żewġ inkjesti fuq inizjattiva personali ngħalqu b'riżultati pożittivi matul is-sena, u dawn huma:

- Il-Kummissjoni hadet azzjoni biex ittejjeb l-amministrazzjoni ta' l-Iskejjel Ewropej billi fittxet li tidentifika u ssolvi l-aktar nuqqasijiet operattivi serji. L-ombudsman laqa' r-rispons tal-Kummissjoni għall-istharrig tiegħu dwar l-amministrazzjoni tajba ta' l-Iskejjel wara l-inkjesta tiegħu, u b'mod partikulari, l-impenn tagħha biex tikkopera mal-ġenituri. Huwa kompli hajar lill-Kummissjoni biex din tfittex li tiżgura li l-Iskejjel innifishom jagħrfu bħala parti mill-missjoni prinċipali tagħhom il-bżonn li jagħtu poter lill-ġenituri u jirbħu l-fiducja tagħhom. L-Ombudsman fetaħ din l-inkjesta wara numru ta' lmenti mill-ġenituri li kellhom it-tfal tagħhom f'dawn l-Iskejjel u li kienu qed jesprimu is-sens ta' frustrazzjoni u n-nuqqas ta' poter. (OI/5/2003/IJH)
- Wara inkjesta fuq inizjattiva personali, il-Kummissjoni qablet li tintroduci proċedura ta' lmenti interna għal esperti nazzjonali li ġew sekondati. Wara li l-Ombudsman innota li l-Kummissjoni ma kinetx tat skeda definittiva dwar l-azzjoni li se tiehu, din indikat li l-proċedura ta' lmenti setgħet tiġi adottata sal-25 ta' Marzu 2005. Esperti nazzjonali li ġew sekondati huma impjegati ċivili internazzjonali, jew persuni impjegati mis-settur privat li qed jahdmu b'mod temporanju ma' l-istituzzjonijiet Ewropej. L-Ombudsman fetaħ inkjesta wara li ġie infurmat bil-fatt li dawn l-esperti jista' ma jkollhomx aċċess għal proċedura ta' lmenti interna. (OI/1/2003/ELB)

## Analizi ulterjuri

Dawn u każi oħra jergħu jiġu eżaminati mill-perspettivi tematiċi li ġejjin fis-sezzjoni finali tal-kapitolu 2 tar-Rapport Annwali: aċċess għal dokumenti u protezzjoni tad-'data', il-Kummissjoni bħal 'Gwardjan tat-Trattat', kuntratti u għotjiet, u reklutaġġ u kwistjonijiet ta' l-istaff. Minhabba li kważi 70% ta' l-inkjesti ta' l-Ombudsman jirrigwardaw il-Kummissjoni, din is-sezzjoni tinkludi evalwazzjoni tar-relazzjonijiet tal-Kummissjoni ma' l-Ombudsman u ma' l-ilmentaturi, kif jidher mid-deċizzjonijiet ta' l-2004 u fir-rispons tal-Kummissjoni matul dik is-sena għal rimarki oħra u għal rimarki kritiċi. L-Ombudsman jiġbed l-attenzjoni tal-Parlament għal numru ta' każi fejn il-Kummissjoni setgħet irrispondiet b'mod aktar pożittiv u jgħid li jilqa' inizjattivi mill-Parlament immirati biex iħajru lill-Kummissjoni testendi l-koperazzjoni tajba li wriet fil-parti l-kbira tal-każi fl-2004 għall-każi futuri kollha.

Il-Kapitolu 3 tar-Rapport fih sommarji ta' 59 minn total ta' 251 deċizzjoni li għalqu l-każi fl-2004. Is-sommarji jirriflettu varjetà ta' suġġetti u istituzzjonijiet koperti mill-inkjesti ta' l-Ombudsman u tipi differenti ta' deċizzjonijiet. Il-każi relevanti ntgħażlu għaliex fihom deċizzjonijiet ta' dritt godda, materjal gdid li jikkonċerna l-kompetenza jew il-proċeduri ta' l-Ombudsman, jew deċizzjonijiet ta' fatt li huma ta' importanza jew interess ġenerali.

Id-deċizzjonijiet kollha ta' l-Ombudsman li jsegwu inkjesta, bl-eċċezzjoni ta' xi każi kunfidenzjali u li ma' jistgħux jinżammu anononimi, jiġu ppublikati fuq il-website ta' l-Ombudsman (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) bl-Ingliż u bil-lingwa ta' l-ilmentatur jekk din tkun differenti.

## Relazzjonijiet ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-Unjoni Ewropea

Relazzjonijiet professjonali kostruttivi ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi ta' l-Unjoni Ewropea huma bżonjużi għall-Ombudsman sabiex jikseb riżultati pożittivi għaċ-ċittadini. Din il-koperazzjoni tiegħu l-forma ta' laqgħat regolari u avvenimenti kongunti li matulhom l-Ombudsman u l-interlokutori



tiegħu jakkwistaw għarfien akbar dwar ix-xogħol ta' xulxin, jesploraw kif l-aħjar jistgħu jiġu difiżi u promossi d-drittijiet taċ-ċittadini u jidentifikaw l-oqsma li fihom jistgħu jahdmu flimkien fil-futur.

L-Ombudsman iltaqa' ma' Membri u uffiċjali ta' istituzzjonijiet u korpi f'aktar minn 30 okkażjoni matul l-2004. Dawn l-avvenimenti kienu jinkludu preżentazzjonijiet fuq ix-xogħol ta' l-Ombudsman u matulhom hu offra pariri fuq kif l-aħjar jirrispondu għall-ilmenti u kif itejbu l-proċeduri. Din l-attività, każ ta' dimensjoni proattiva ta' l-Ombudsman, hija parti mill-irwol doppju ta' l-istituzzjoni, kemm bhala mekkanizmu ta' kontroll estern kif ukoll bhala rizorsa biex tittejjeb il-kwalità ta' l-amministrazzjoni. Ġew eżaminati inizjattivi bil-għan li tiżdied il-koperazzjoni bejn l-istituzzjonijiet innifishom, l-aktar biex ikun żgurat li kull min jista' jkollu raġuni biex iressaq ilment quddiem l-Ombudsman jirċievi l-informazzjoni dwar kif għandu jagħmel dan. Laqgħat oħra saru sabiex jiġu diskussi l-prijoritajiet ta' l-Ombudsman u r-rizorsi necessarji biex jintlahqu dawn il-prijoritajiet, b'attenzjoni partikulari għall-baġit ta' l-istituzzjoni.

L-Ombudsman jagħti rapport annwali lill-Parlament Ewropew u jzomm il-Membri regolarment infurmati dwar l-attivitajiet tiegħu billi jipprovdilhom kopji tal-pubblikazzjonijiet tiegħu matul is-sena. Tmien pubblikazzjonijiet kienu disponibbli għall-MPE fl-2004. Hemm relazzjoni ta' hidma fejjeda bejn l-Ombudsman u l-Kumitat tal-Petizzjonijiet tal-Parlament, u din tinkludi t-trasferiment lil xulxin ta' każi, fejn ikun jaqbel, sabiex joffru l-aktar servizz effiċjenti liċ-ċittadini Ewropej. Lill-ilmentatur u lil min qed ifittex li jibdel xi haġa fil-liġi jew fil-politika Ewropea, l-Ombudsman jagħti l-parir li dan iressaq petizzjoni quddiem il-Parlament. Ir-Rapport DE ROSSA dwar ir-*Rapport Annwali* ta' l-Ombudsman ta' l-2003 kien jinkludi proposta sabiex il-Kumitat isir membru sħiħ tan-network Ewropew ta' l-ombudsmen. L-Ombudsman laqa' din il-proposta u għamel arranġamenti għall-implimentazzjoni tagħha mill-aktar fis possibbli.

### Relazzjonijiet ma' l-ombudsmen u korpi simili oħra

Li jahdem mill-qrib mal-kontropartijiet tiegħu fl-livelli nazzjonali, reġjonali u lokali hija prijorità importanti għall-Ombudsman Ewropew. Dan jgħin biex jiżgura li l-ilmenti taċ-ċittadini jiġu ttrattati malajr u b'mod effettiv. Huwa bl-istess mod essenzjali biex wiehed iżomm traċċa ta' l-iżviluppi importanti fid-dinja ta' l-ombudsmen, l-iskambju ta' informazzjoni dwar il-liġi ta' l-UE u bdil ta' informazzjoni dwar l-aħjar prattika.

#### *Network*

In-network Ewropew ta' l-ombudsmen, li żviluppa bil-mod il-mod f'għodda b'saħħitha ta' kollaborazzjoni, huwa ta' importanza kbira għall-Ombudsman Ewropew. In-network issa jinkludi kważi 90 uffiċċju f'29 pajjiż, u jkopri l-livelli nazzjonali u reġjonali fi hdan l-Unjoni u fil-livell nazzjonali ta' pajjiżi applikanti għas-sħubija fl-UE, in-Norveġja u l-Islanda. Hemm mekkanizmu effettiv għal koperazzjoni fit-trattar tal-każi. Dan huwa partikolarment importanti minhabba li hafna min-nies li jilmentaw jitolbu l-għajjnuna ta' l-Ombudsman Ewropew meta dawn ikollhom problemi ma' l-amministrazzjoni nazzjonali, reġjonali jew lokali. F'hafna każi ombudsman fl-Istat ikkonċernat jista' jipprovdri rimedju effettiv. Meta possibbli, l-Ombudsman Ewropew jittrasferixxi l-każi direttament lill-ombudsmen nazzjonali u reġjonali, jew jagħti parir xieraq lill-ilmentatur. Matul l-2004, l-Ombudsman ta parir lil 906 ilmentatur sabiex dawn jitolbu l-għajjnuna ta' l-ombudsman nazzjonali jew reġjonali u ttrasferixxa 54 ilment direttament lill-ombudsman kompetenti. L-ombudsmen li qegħdin fin-network jinsabu wkoll f'pożizzjoni tajba biex jgħinu sabiex jinfurmaw liċ-ċittadini dwar id-drittijiet tagħhom skond il-liġi ta' l-UE u dwar kif jeżerċitaw u jiddefendu dawk id-drittijiet.

Jekk mitlub jagħmel hekk, l-Ombudsman Ewropew jgħin ukoll lill-ombudsmen nazzjonali u reġjonali bl-inkjesti tagħhom billi jirrispondu għal-mistoqsijiet dwar il-liġi ta' l-UE, jew billi jgħaddi mistoqsijiet lill-istituzzjoni jew korp ta' l-UE relevanti biex tingħata risposta. Fl-2004 l-Ombudsman irċieva mistoqsijiet mill-Ombudsman Reġjonali tal-Veneto (Italja), l-Ombudsman Irlandiż u l-Ombudsman Ciprijott.

In-network huwa attiv bl-istess mod f'dak li jirrigwarda skambju ta' esperjenzi u ta' l-aħjar prattika. Dan isehh permezz ta' seminars u laqgħat, ċirkulari li toħroġ regolarment, forum ta' diskussjoni



elettroniku u servizz elettroniku ta' ahbarijiet ta' kuljum. Il-preparazzjonijiet għall-ħames Seminar ta' l-Ombudsmen nazzjonali fl-Istati Membri ta' l-UE u fil-Pajjiżi Kandidati bdew bis-serjetà fl-2004, bl-Ombudsman Ewropew u l-kontroparti Olandiża tiegħu, is-Sur Roel FERNHOUT, jiltaqgħu tliet darbiet bil-għan li jiżguraw li dan is-Seminar, li għandu jsir f'The Hague f'Settembru 2005, ikun suċċess kbir. Iċ-Ċirkulari *l-Ombudsmen Ewropej* kompliet taqdi bhala għodda prezzjuża ħafna għall-iskambju ta' informazzjoni dwar il-liġi ta' l-UE u l-aħjar prattika fl-2004. Iż-żewġ ħarġiet, ippublikati f'April u f'Ottubru, kienu jkopru suġġetti bħall-Kostituzzjoni għall-Ewropa l-ġdida u l-implikazzjonijiet tagħha għall-ombudsmen, problema li jsibu dawk li jridu jagħmlu użu mid-dritt ta' libertà ta' movimenti, u l-ostakoli li jsibu n-nies b'diżabilità. F'dak li jirrigwarda l-forum ta' diskussjoni elettroniku ta' l-Ombudsman, l-iskambju ta' dokument u l-fora ta' diskussjoni bdew matul is-sena, u ppermettew lill-uffiċċji li jaqsmu l-informazzjoni billi jsiru mistoqsijiet u jingħataw risposti. Inbdew bosta diskussjonijiet importanti, dwar kwistjonijiet li jvarjaw mill-kopertura televiżiva ta' l-ombudsmen sad-drittijiet ta' l-ombudsmen li jzuru l-ħabsijiet, bil-parti l-kbira ta' l-uffiċċji nazzjonali jikkontribwixxu għal waħda jew għal aktar minn dawn id-diskussjonijiet. U s-servizz elettroniku ta' ahbarijiet ta' l-Ombudsman *L-Ahbarijiet ta' Kuljum ta' l-Ombudsman* – ġie ppublikat kull ġurnata ta' xogħol, inklużi artikli, stqarrijiet għall-istampa, avviżi minn uffiċċji f'kull pajjiż kopert min-network.

Il-koperazzjoni fi ħdan in-network żdiedet aktar fl-2004, bhala riżultat taż-żjarat ta' informazzjoni ta' l-Ombudsman fl-Istati Membri u fil-pajjiżi kandidati. L-Ombudsmen madwar l-Ewropa taw għajnunha imprezzabbli fit-tnejja ta' dawn iż-żjarat, li sistematikament ipprovdew għal laqgħat dettaljati bejn l-ombudsmen sabiex jiġu esplorati metodi ġodda biex jaħdmu flimkien għall-benefiċċju taċ-ċittadini. Sa l-aħħar ta' l-2004, l-Ombudsman kien żar il-25 Stati Membri kollha minn mindu ġie mogħti din il-kariga f'April ta' l-2003.

### *Laqgħat*

Matul is-sena, l-isforzi ta' l-Ombudsman biex jikkollabora mal-kontropartijiet tiegħu marru aktar lil hinn mill-attivitajiet tan-network Ewropew ta' l-ombudsmen. Bhala membru attiv ta' numru ta' organizzazzjonijiet ta' l-ombudsman, huwa ha sehem f'konferenzi u seminars fl-Ewropa u barra mill-Ewropa, inluża t-tmien Konferenza Dinjija ta' l-Istitut Internazzjonali ta' l-Ombudsman (IOI) fi Quebec City, il-Kanada. Hu kien ħerqan li jieħu sehem f'avvenimenti organizzati minn ombudsmen nazzjonali u reġjonali jew li jiżgura li l-Uffiċċju tiegħu ikun rappreżentat f'dawn l-avvenimenti. Fil-kuntest tax-xogħol tiegħu biex jippromwovi l-istat tad-dritt, ir-rispett għad-drittijiet umani u l-amministrazzjoni tajba, fl-2004 l-Ombudsman ha sehem f'numru ta' avvenimenti, b'mod partikulari fit-Turkija u fis-Serbja u Montenegro, bil-għan li jstabbilixxi l-istituzzjonijiet ta' ombudsman il-ġodda. Ukoll, f'dan ir-rigward, l-Ombudsman kompla jipprovdi *l-Ombudsmen Europe, - Ċirkulari*, il-forum elettroniku ta' diskussjoni, is-servizz ta' ahbarijiet ta' kuljum lil numru akbar ta' membri tar-Regjun Ewropew ta' l-IOI.

### **Attivitajiet ta' komunikazzjoni**

L-għan prinċipali ta' l-isforzi ta' l-Ombudsman hu li jaħdem b'mod kostruttiv ma' l-istituzzjonijiet u l-korpi Ewropej u ma' shabu l-ombudsmen sabiex jiżgura l-aħjar servizz possibbli liċ-ċittadini. Importanti għal dan l-għan huwa li titqajjem kuxjenza fost iċ-ċittadini dwar id-drittijiet tagħhom u, b'mod partikulari d-dritt tagħhom li jilmentaw ma' l-Ombudsman. Sar ħafna f'dan ir-rigward matul is-sena.

L-Ombudsman zied iż-żjarat ta' informazzjoni tiegħu lill-Istati Membri, lil pajjiżi kandidati u lil pajjiżi applikanti fl-2004. F'kull zjara, hu ltaqa' ma' ċittadini, ma' lmentaturi u ma' ilmentaturi potenzjali, amministraturi, membri tal-qorti u rappreżentanti politiċi għolja. Iż-żjarat kienu mezz eċċellenti biex jagħmlu liċ-ċittadini aktar konxji dwar id-drittijiet tagħhom. Barra minn hekk, għenu biex jgħollu l-profil tax-xogħol ta' l-Ombudsman fost il-membri prinċipali ta' l-oqsma tal-ġudikatura, tal-leġiżlatura u ta' l-eżekuttivi fil-livelli nazzjonali u reġjonali u zied il-kollaborazzjoni siewja li l-Ombudsman ikollu mal-kontropartijiet tiegħu fl-Istati Membri u fil-pajjiżi kandidati. Is-sostenn ta' l-uffiċċji ta' l-ombudsman fil-pajjiżi kkonċernati, kif ukoll ta' l-Uffiċċji tal-Parlament Ewropew u



tar-Rappreżentazzjonijiet u d-Delegazzjonijiet tal-Kummissjoni Ewropea, ta kontribuzzjoni kritika fir-rigward tas-suċċess ta' dawn iż-żjarat.

Flimkien ma' l-avvenimenti li seħhew matul dawn iż-żjarat ta' informazzjoni, l-Ombudsman u l-istaff tiegħu indirizzaw aktar minn 70 konferenza, laqgħa u grupp fl-Ewropa kollha matul is-sena, sabiex jiddiskutu kwistjonijiet bħal ma huma l-isforzi ta' l-UE sabiex tikkomunika maċ-ċittadini, il-Kostituzzjoni għall-Ewropa u d-drittijiet ta' nies b'diżabilità. Dawn il-laqgħat għenu biex iqajmu kuxjenza dwar ix-xogħol ta' l-Ombudsman kemm fost minn potenzjament jista' jressaq ilment kif ukoll fost ċittadini li għandhom interessi simili.

L-attivitajiet tal-midja żdiedu fl-2004, b' medja ta' stqarrija għall-istampa kull 11-il ġurnata. L-Ombudsman ta aktar minn 40 intervista lil ġurnalisti mill-istampa, mix-xandir u mill-midja elettronika fi Strasburgu, fi Brussell u matul iż-żjarat ta' informazzjoni tiegħu. Huwa ppreżenta x-xogħol tiegħu u ta risposti għal domandi matul konferenzi għall-istampa, aġġornamenti, laqgħat u ikliet tax-xogħol.

Materjal dwar ix-xogħol ta' l-Ombudsman tqassam matul is-sena b' mod partikulari matul il-Ġranet Miftuħin għall-Pubbliku tal-Parlament Ewropew f' Mejju. Il-Ġurnata Miftuħa ta' Brussell fl-1 ta' Mejju giet uttilizzata għall-introduzzjoni tal-fuljett f' 24 lingwa *L-Ombudsman Ewropew – F'daqqa t'Għajn*, filwaqt li l-formola għall-ilmenti u l-brochure kienu disponibbli fil-lingwi kollha tat-Trattat ftit wara t-tkabbir. Għall-ewwel darba, ir-Rapport Annwali ta' l-Ombudsman kien disponibbli f' 20 lingwa, filwaqt li verżjoni pubblikata ta' *Sommarju Eżekuttiv u Statistiċi* li aktar tiffacilita l-użu għamlet ir-Rapport aktar aċċessibbli.

Dawn il-pubblikazzjonijiet kienu disponibbli fil-website ta' l-ombudsman flimkien ma' deċiżjonijiet, stqarrijiet għall-istampa, statistiċi u dettalji ta' l-attivitajiet ta' komunikazzjoni li tqiegħdu regolarment. Mill-aspett lingwistiku, il-website (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) matul is-sena giet ittrasformata billi l-homepages tas-sit u l-paġni ta' navigazzjoni, li qabel kienu fi 11-il lingwa, saru disponibbli f' 10 lingwi godda – id-disa' lingwi ta' l-Istati Membri ta' l-UE u l-Irlandiż.

### Preparazzjonijiet għall-10 anniversarju

B'harsa lejn l-10 anniversarju ta' l-istituzzjoni fl-2005, l-Ombudsman organizza workshop fi Strasbourg, li fih laqqa' flimkien l-individwi kollha li kellhom sehem importanti fit-twaqqif ta' l-istituzzjoni tiegħu. Il-“Workshop tal-Fundaturi” ta lok għal diskussjonijiet imqanqla, u ppermetta li tittiehed informazzjoni siewja dwar l-origini, it-twaqqif u l-iżvilupp bikri ta' l-istituzzjoni. Pubblikazzjoni li tfakkar l-10 anniversarju, ispirata mis-sejbiet tal-“Workshop tal-Fundaturi” għandha tohroġ fl-2005.

### Żviluppi interni

Matul l-ewwel erba' xhur ta' l-2004, l-Ombudsman bena fuq ix-xogħol li sar fis-snin ta' qabel sabiex l-Uffiċċju jittejjja għat-tkabbir. Sforzi kbar żguraw li l-istituzzjoni tkun mgħammra biex tiehu hsieb ilmenti miċ-ċittadini tal-25 Stat Membru f' 21 lingwa tat-Trattat mill-1 ta' Mejju.

In-numru ta' postijiet fl-organigramma ta' l-Ombudsman żdied minn 31 fl-2003 għal 38 fl-2004, kif previst mill-pjan tal-baġit plurijennali adottat mill-Parlament fl-2002. Dan il-pjan ipprovda biex ftit ftit ikunu introdotti postijiet godda konnessi mat-tkabbir matul l-2003-5. Żieda għal 51 post hija prevista fil-baġit ta' 2005 adottat mill-awtoritajiet baġitarji f'Diċembru 2004.

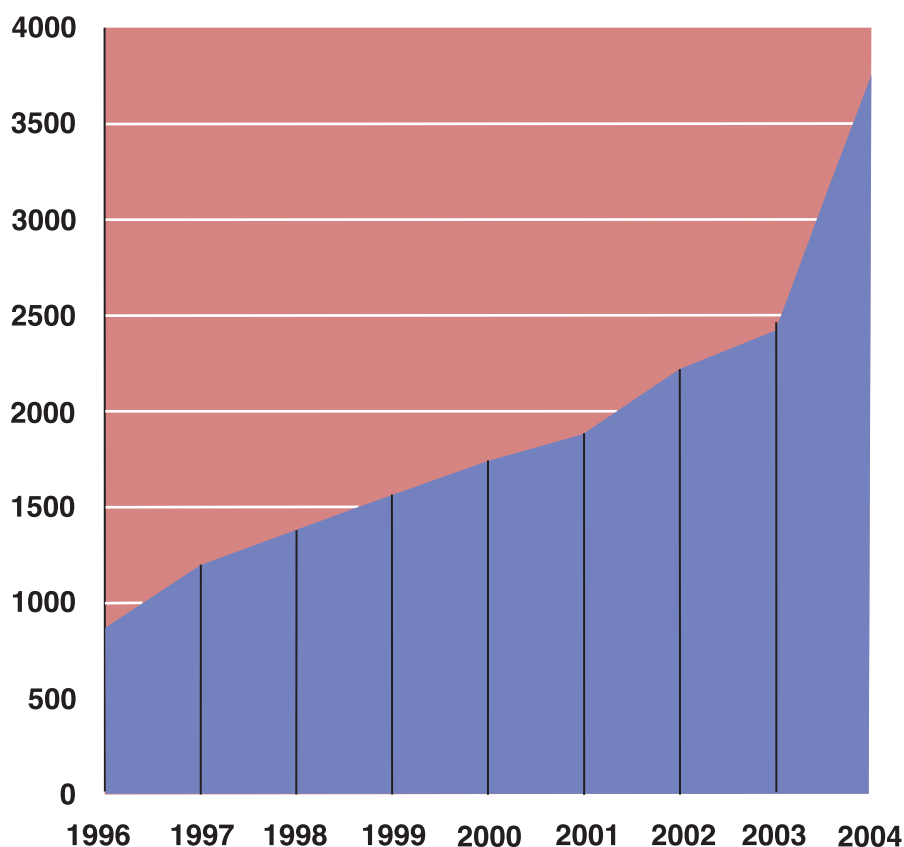
Id-database ta' l-ilmenti l-ġdid ta' l-Ombudsman sar totalment operattiv matul is-sena u ppermetta lill-Uffiċċju li jiffaċċja b'suċċess l-isfida li nholqot biż-żieda mingħajr precedenti fin-numru ta' lmenti u t-twessigh fil-varjeta' ta' lingwi koperti. Dan flimkien ma' użu aħjar tar-riżorsi umani u t-titjib kontinwu fl-infrastruttura tat-teknoloġija ta' l-informazzjoni fl-Uffiċċju, ippermetta servizz aħjar għaċ-ċittadini matul l-2004.



# STATISTIĊI

## 1 KAŻI TRATTATI MATUL L-2004

<b>1.1</b>	<b>NUMRU TOTALI TA' KAŻI FL-2004.....</b>	<b>4 048</b>
	– inkjesti mhux magħluqa fil-31.12.2003 .....	183 <sup>1</sup>
	– inkjesti li jistennew deċiżjoni dwar l-ammissibilità fil-31.12.2003.....	131
	– ilmenti li waslu fl-2004 .....	3726
	– inizjattiva personali ta' l-Ombudsman Ewropew .....	8



Żieda fl-ilmenti 1996 – 2004

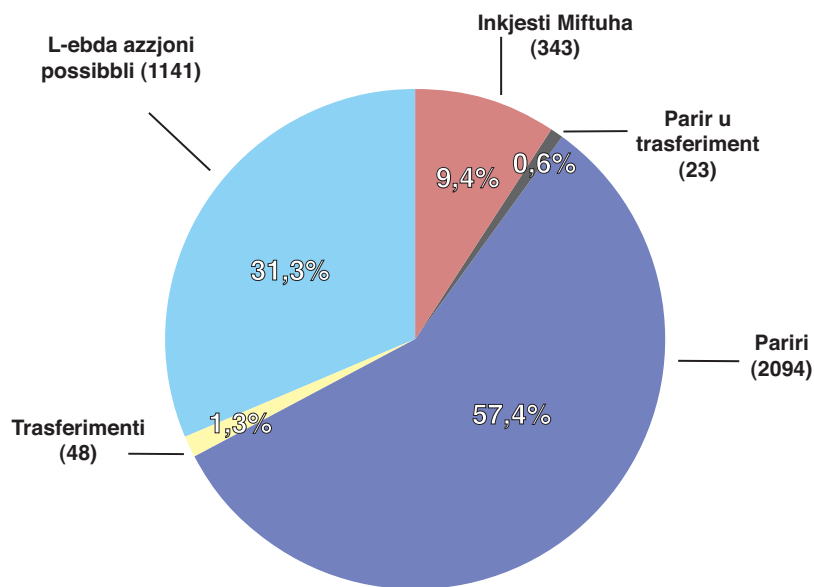
<sup>1</sup> Li minnhom erbgħa kienu inkjesti fuq inizjattiva personali ta' l-Ombudsman Ewropew u 179 inkjesta ibbażati fuq ilmenti.



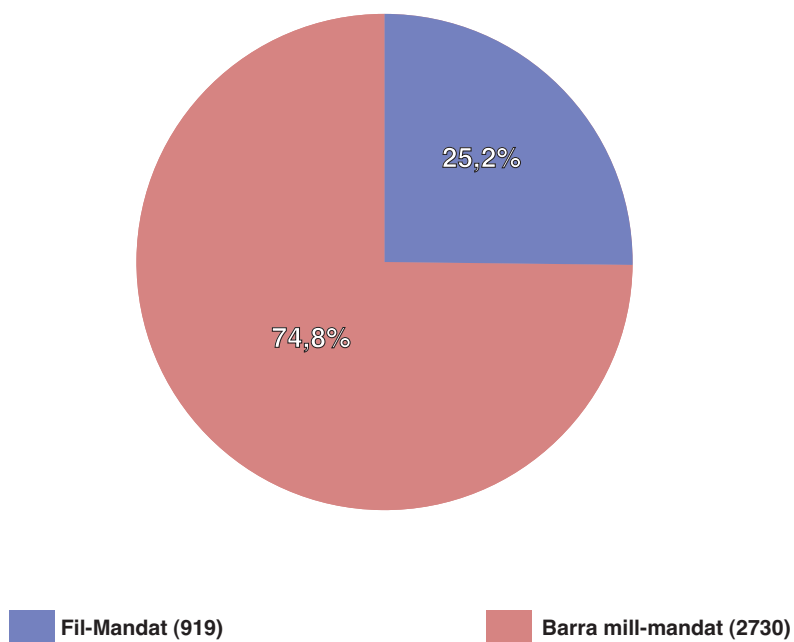
**1.2 EŻAMI TA' AMMISSIBILITÀ/INAMMISSIBILITÀ KOMPLETAT .....94,6%**

**1.3 KLASSIFIKAZZJONI TA' L-ILMENTI**

**1.3.1 Skond it-tip ta' azzjoni li ttieġdet mill-Ombudsman Ewropew għall-benefiċċju ta' l-ilmentatur**

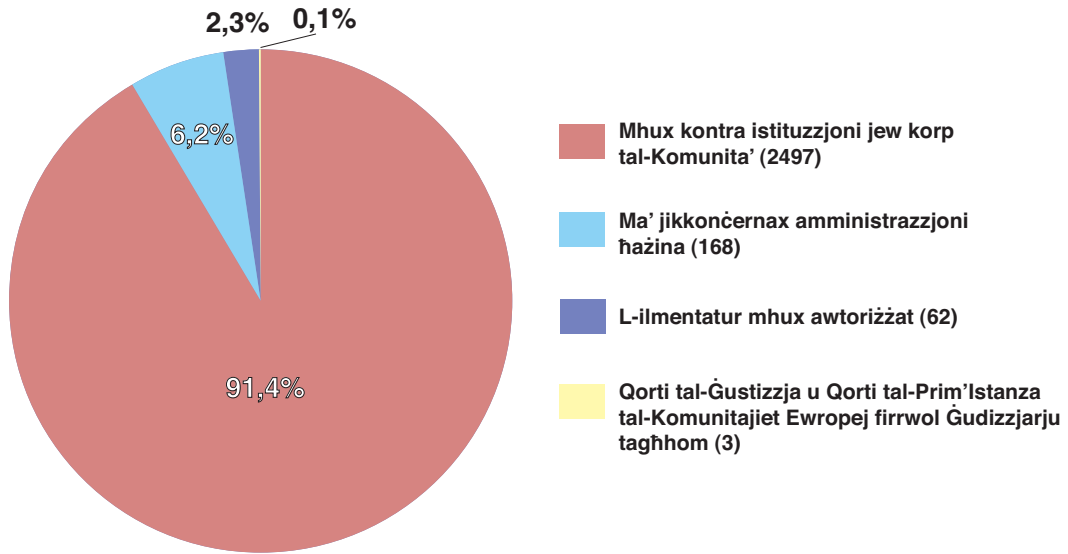


**1.3.2 Skond il-Mandat ta' l-Ombudsman Ewropew**



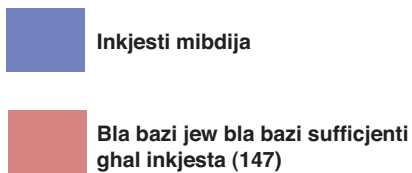
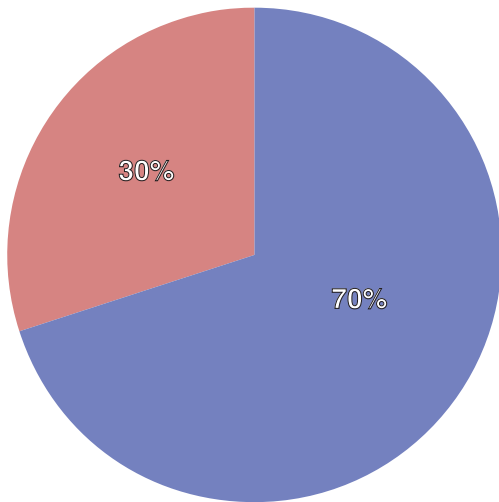


### BARRA MILL-MANDAT

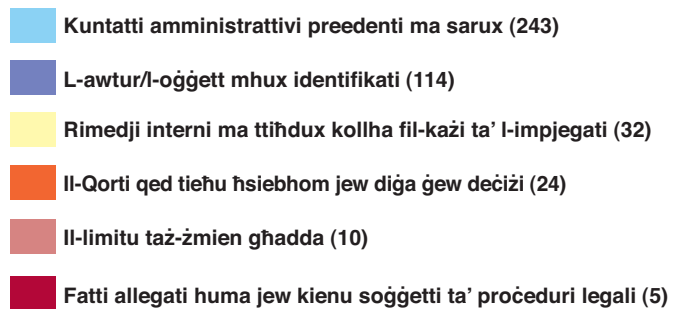
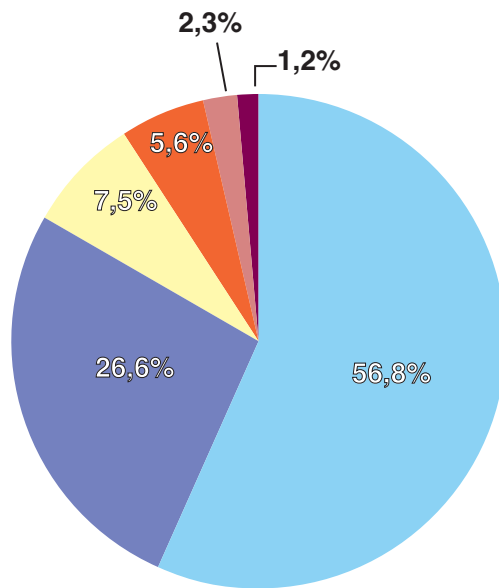


### FIL-MANDAT

#### Ilmenti Ammissibbli

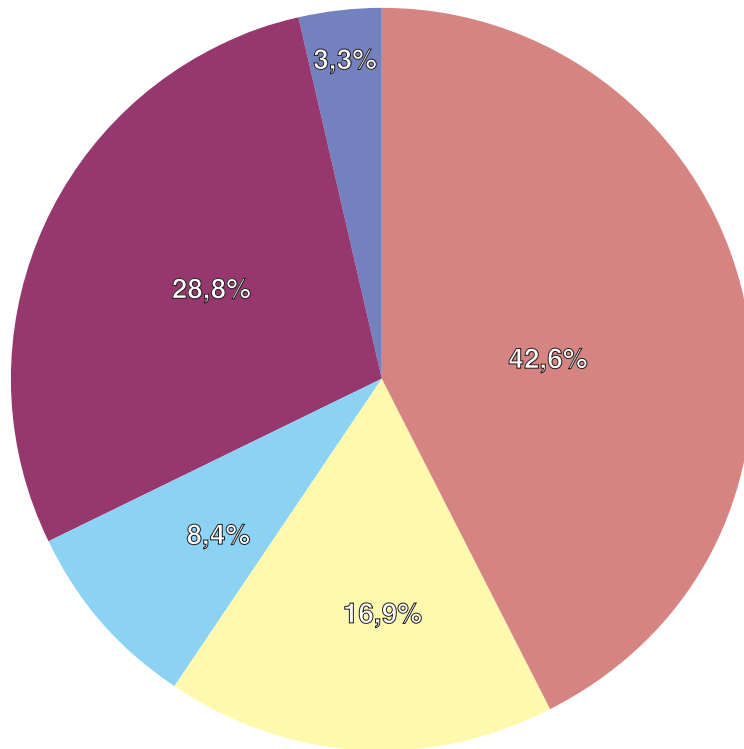


#### Ilmenti mhux ammissibbli





## 2 TRASFERIMENTI U PARIRI



- Parir biex isir kuntatt ma' ombudsman iehor jew biex issir petizzjoni lil parlament regionali jew nazzjonali (906)
- Parir biex isir kuntatt mal-Kummissjoni Ewropea (359)
- Parir biex titressaq petizzjoni quddiem il-Parlament Ewropew (179)
- Parir biex isir kuntatt ma' korpi ohra (613)
- Trasferimenti (71)
  - Lill-Parlament Ewropew (13)
  - Lill-Kummissjoni Ewropea (4)
  - Lill-Ombudsman nazzjonali jew reġjonali (54)

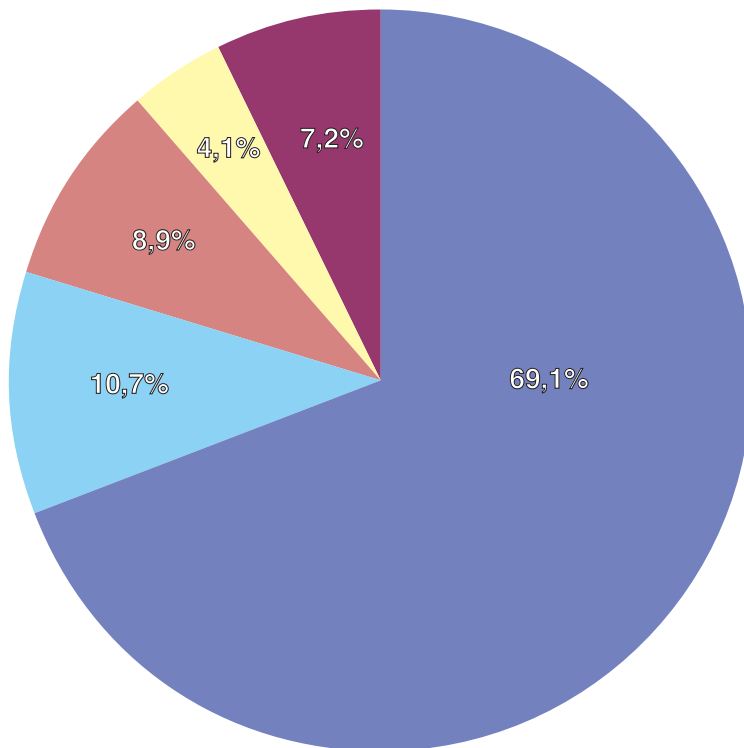


**3 INKJESTI FL-2004 ..... 534**

Fl-2004, l-Ombudsman Ewropew ħa ħsieb 534 inkjesta, 351 domanda mibdija fl-2004 (li minnhom tmienja fuq inizjattiva personali) u 183 domanda li ma ntemmex fil-31.12.2003.

**3.1 ISTITUZZJONIJIET U KORPI SUĠĠETTI GĦAL INKJESTI**

(F'xi każi, żewġ istituzzjonijiet jew korpi, jew aktar jintlaqtu mill-inkjesti)

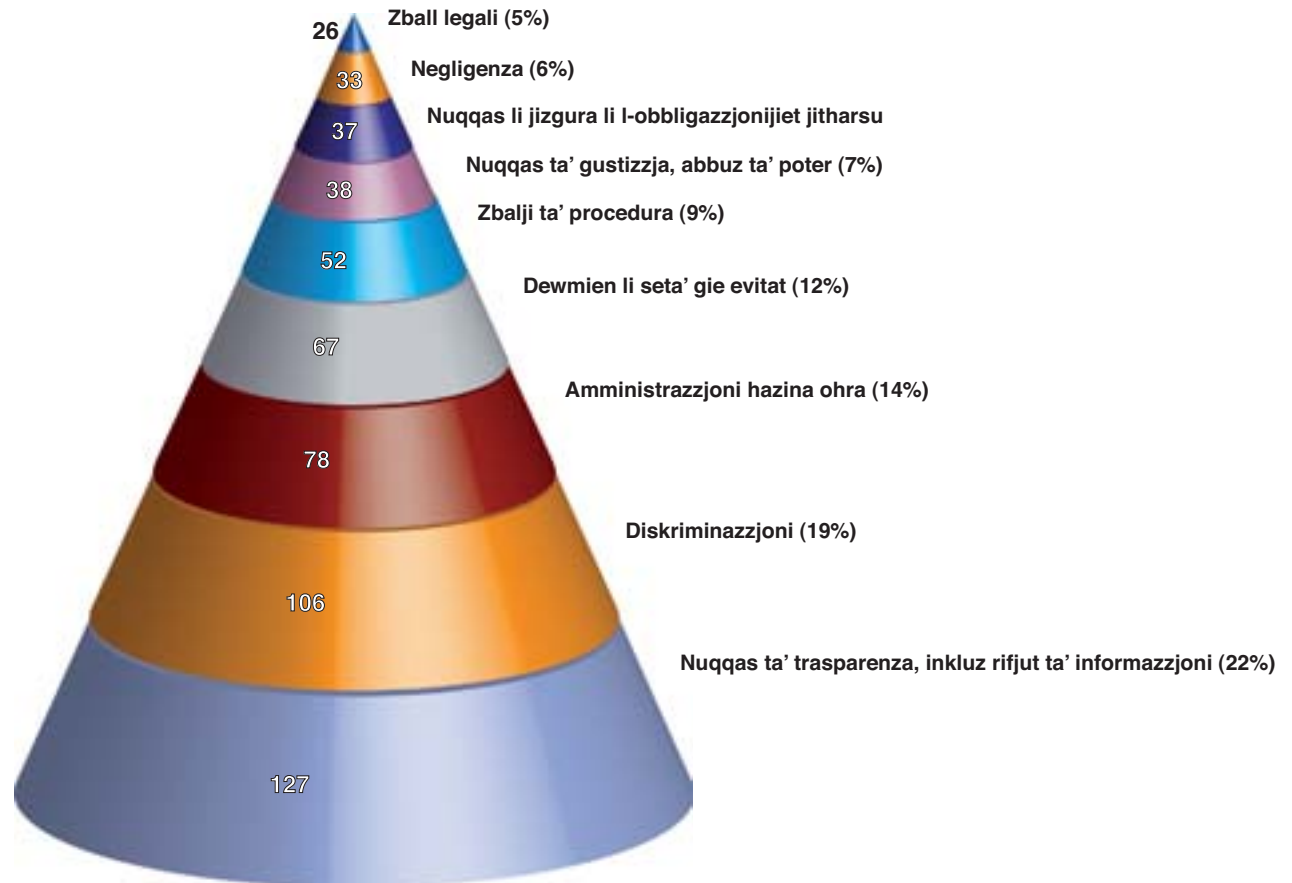


- Kummissjoni Ewropea (375)
- Uffiċċju għar-Reklutaġġ ta' l-Impjegati tal-Komunitajiet Ewropej (58)
- Parlament Ewropew (48)
- Kunsill ta' l-Unjoni Ewropea (22)
- Ohra (39):
  - Bank Ewropew ta' l-Investment (7)
  - Uffiċċju Ewropew kontra l-Frodi (OLAF) (5)
  - Il-Kumitat tar-Regjuni ta' l-Unjoni Ewropea (5)
  - Bank Ċentrali Ewropew (4)
  - Qorti tal-Ġustizzja tal-Komunitajiet Ewropej (3)
  - Qorti Ewropea ta' l-Awdituri (3)
  - Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew (3)
  - Ċentru ta' Monitoraġġ Ewropew dwar ir-Razzizmu u l-Ksenofobija (2)
  - L-Awtorità Ewropea għas-Sigurtà ta' l-Ikel (1)
  - Missjoni tal-Pulizija ta' l-Unjoni Ewropea fil-Boznija Heregovina (1)
  - Eurojust (1)
  - Europol (1)
  - Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet Uffiċjali tal-Komunitajiet Ewropej (1)
  - Istitut Ewropew Universitarju (1)
  - L-Aġenzija Ewropea ta' l-Ambjent (1)



### 3.2 TIP TA' AMMINISTRAZZJONI HAŻINA ALLEGATA

(F'xi każi kienu allegati żewġ tipi ta' amministrazzjoni hażina )



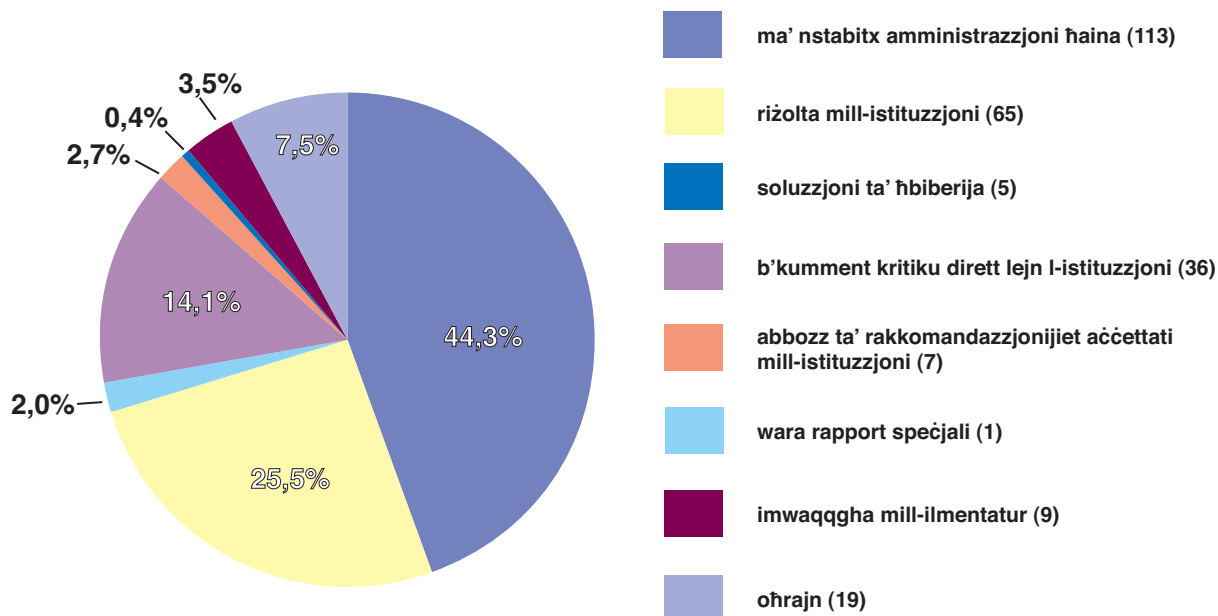
### 3.3 PROPOSTI GĦAL SOLUZZJONIJIET TA' HBIBERIJA, ABBOZZI TA' RAKKOMANDEZZJONIJIET U RAPPORTI SPEĊJALI MHEJJJA FL-2004

- proposti għal soluzzjonijiet ta' hbiberija 12
- abbozz ta' rakkomandazzjonijiet 17
- rapporti speċjali 1



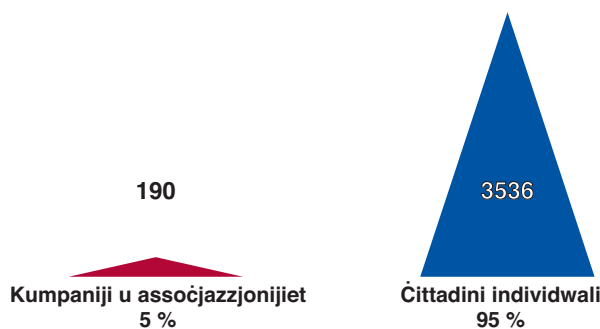
**3.4 INKJESTI MAGĦLUQA B'DEĊIŻJONI MMOTIVATA ..... 251<sup>2</sup>**

(Inkjesta tista' tigi magħluqa minhabba waħda jew aktar mir-raġunijiet li ġejjin)



**4 ORIĠINI TA' L-ILMENTI REĠISTRATI FL-2004**

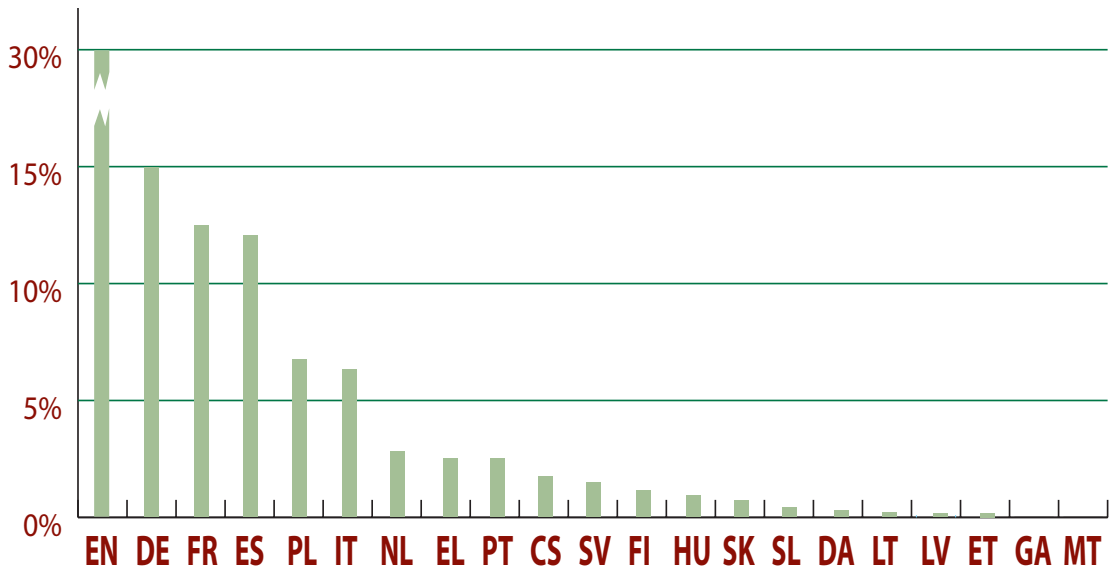
**4.1 SORS TA' L-ILMENTI**



<sup>2</sup> Li minnhom erbgħa fuq inizjattiva ta' l-Ombudsman.



## 4.2 TQASSIM LINGWISTIKU TA' L-ILMENTI





### 4.3 ORIGINI ĠEOGRAFIKA TA' L-ILMENTI

Pajjiż	Numru ta' Ilmenti	% ta' Ilmenti	% tal-Popolazzjoni ta' l-UE	Rata <sup>3</sup>
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Il-Lussemburgu	40	1,1	0,1	10,9
Ċipru	59	1,6	0,2	10,0
Il-Belġju	268	7,2	2,3	3,2
L-Islovenia	38	1,0	0,4	2,3
Il-Finlandja	73	2,0	1,1	1,7
L-Irlanda	53	1,4	0,9	1,6
Il-Greċja	129	3,5	2,4	1,4
Spanja	482	12,9	9,2	1,4
Il-Portugall	116	3,1	2,3	1,4
Is-Slovakja	52	1,4	1,2	1,2
Ir-Repubblika Ċeka	98	2,6	2,2	1,2
L-iżvezja	84	2,3	2,0	1,2
L-Awstrija	69	1,9	1,8	1,1
Il-Polonja	285	7,6	8,3	0,9
Id-Danimarka	32	0,9	1,2	0,7
Il-Ġermanja	464	12,4	18,0	0,7
L-Olanda	88	2,4	3,5	0,7
L-Ungerija	53	1,4	2,2	0,6
Il-Lituwanja	18	0,5	0,8	0,6
L-Estonja	7	0,2	0,3	0,6
Franza	303	8,1	13,5	0,6
L-Italja	269	7,2	12,6	0,6
Il-Latvja	9	0,2	0,5	0,5
Ir-Renju Unit	195	5,2	13,0	0,4
<b>Oħra</b>	<b>404</b>	<b>10,9</b>		

<sup>3</sup> Din il-figura għet ikkalkolata billi għet diviża l-perċentwali ta' l-ilmenti mal-perċentwali tal-popolazzjoni. Fejn ir-risultat huwa akbar minn 1, dan jindika li l-pajjiż ikkonċernat iressaq aktar ilmenti quddiem l-Ombudsman min-numru ta' lmenti li setgħu għew previsti meta wiehed iqis id-daqs tal-popolazzjoni tiegħu. Il-perċentwali fit-tabella hawn fuq tqarrbu sa punt decimali.



## KIF TAGĦMEL KUNTATT MA' L-OMBUDSMAN EWROPEW

### **BIL-POSTA**

L-Ombudsman Ewropew  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
Franza

### **BIT-TELEFOWN**

+33 3 88 17 23 13

### **BIL-FAKS**

+33 3 88 17 90 62

### **BL-E-MAIL**

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

### **WEBSITE**

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





**Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-81-5

