



Årsberetning 2014

Årsberetning - 16/02/2015

Indledning

Det er mig en stor glæde at kunne fremlægge vores årsberetning for 2014.

Det var et særdeles produktivt år for Den Europæiske Ombudsmand, da vi påbegyndte iværksættelsen af vores nye strategi, Hen imod 2019 , med et større fokus på de strategiske spørgsmål vedrørende EU's offentlige forvaltning, der berører millioner af europæere.

Ved at øge synligheden af kontoret og dets relevans håber vi at opnå en større positiv effekt på gennemsigtigheden og ansvarligheden i Den Europæiske Unions institutioner og agenturer til gavn for alle EU's borgere og andre bosiddende.

I 2014 bidrog vi til vigtige debatter på EU-plan ved i højere grad at udnytte vores beføjelse til at gennemføre strategiske undersøgelser på eget initiativ. Vi opnåede gode resultater i vores undersøgelse af forhandlingerne i forbindelse med det transatlantiske handels- og investeringspartnerskab (TTIP). Ombudsmanden deltog også i den fælles indsats for at øge gennemsigtigheden i forbindelse med lobbyvirksomhed i EU. Vi gennemførte flere undersøgelser af dette brede spørgsmål, herunder sammensætningen og gennemsigtigheden af Europa-Kommissionens ekspertgrupper og »svingdørsfænomenet«.

Vi løste også fortsat et betydeligt antal klager fra enkeltpersoner, medlemmer af civilsamfundets organisationer, virksomheder og andre interesser og bistod mange flere med at finde løsninger på deres problemer.

Ved udgangen af året havde jeg den ære at blive genvalgt uden modkandidater af Europa-Parlamentet med støtte på tværs af alle de største politiske grupper. Jeg gentager mit løfte om at arbejde uafhængigt og energisk på vegne af EU's borgere og bistå EU's institutioner i deres bestræbelser på at sikre borgerne og andre bosiddende i Europa den bedst mulige service.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl_EN as @EUombudsman

#EPlenary <http://t.co/MOyyRxx6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5

— EU Parliament Photo (@Europarl_Photo) December 16, 2014

Emily O'Reilly blev i dag genvalgt som europæisk ombudsmand af Europa-Parlamentet.



Emily O'Reilly blev genvalgt den 16. december 2014. <http://europa.eu/!dv48TW>

Congratulations to Emily O'Reilly for @EUOmbudsman re-election by @Europarl_EN ! Big majority is testament to her commendable work done

— EP President (@EP_President) December 16, 2014

Tillykke til Emily O'Reilly med hendes genvalg som europæisk ombudsmand af Europa-Parlamentet! Det store flertal, hun opnåede, vidner om hendes prisværdige indsats.

Jeg vil også fortsat arbejde tæt sammen med Europa-Parlamentet, de nationale og regionale ombudsmænd og med hele familien af ombudsmænd.

God fornøjelse med min anden årsberetning.

Strasbourg, den 16. februar 2015

Emily O'Reilly

Kapitel 1 - Oversigt over 2014

2014 har været et begivenhedsrigt år for ombudsmandsinstitutionen, hvor Ombudsmanden påbegyndte iværksættelsen af sin nye strategi for større gennemslagskraft, synlighed og relevans. Her er nogle af de vigtigste højdepunkter fra året:

Januar

Offentlig høring om det europæiske borgerinitiativ

Februar

Arrangementet »Beyond the crisis? Business in Europe 2014«

Marts

Arrangementet »Your wish list for Europe«

April

Gennemsigtighed i den nye EU-forordning om kliniske forsøg

Maj

Grundlæggende rettigheder i EU's samhørighedspolitik

Juni



Seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd

Juli

Regler om rapportering af uregelmæssigheder i EU-institutionerne

August

Gennemsigtighed i det transatlantiske handels- og investeringspartnerskab (TTIP)

September

»Svingdøre« i Kommissionen

Oktober

Menneskerettigheder og tvangsmæssige tilbagesendelser inden for rammerne af Frontex

November

ECB's brev til den irske finansminister offentliggøres

December

Ombudsmand genvalgt

Kapitel 2 - Vigtige emner

Da Emily O'Reilly overtog hvervet som europæisk ombudsmand i oktober 2013, bebudede hun, at hun ville anvende sin beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ af systemrelaterede problemer i EU-forvaltningen mere strategisk. Ombudsmanden vil gerne sikre, at hendes kontors arbejde bliver mere relevant for det, der optager almindelige europæiske borgere og andre bosiddende. Med henblik herpå udpegede hun en koordinator for undersøgelser på eget initiativ, der i samarbejde med kolleger skal styre de strategiske undersøgelser på eget initiativ for at opnå hurtige og effektive resultater. Mange af de sager, der er anvendt i dette afsnit som eksempler, blev indledt på Ombudsmandens initiativ.

2.1 Gennemsigtighed

Klager vedrørende manglende gennemsigtighed i EU-institutionerne topper fortsat listen over klager til Den Europæiske Ombudsmand. I flere år har 20-30 % af de klager, som Ombudsmandens kontor undersøger, vedrørt gennemsigtighed. De mest almindelige spørgsmål vedrørende gennemsigtighed, der er rejst, er institutionernes afslag på at give aktindsigt i dokumenter og/eller oplysninger. EU's charter om grundlæggende rettigheder



garanterer borgerne retten til aktindsigt i dokumenter.

I 2014 indledte Ombudsmanden en række undersøgelser af institutioners afslag på at give aktindsigt i vigtige EU-dokumenter med positive resultater. Som følge heraf offentliggjorde Europa-Kommissionen dokumenter vedrørende Grækenlands optagelse i eurozonen, Den Europæiske Centralbank (ECB) gav aktindsigt i et brev, som banken havde sendt til den irske regering, da den finansielle krise var på sit højeste, og Kommissionen udleverede interne dokumenter om EU's fælles fiskeripolitik.

Den græske sag, der var forelagt af en tysk journalist, vedrørte dokumenter om Grækenlands konvergensberetninger og korrespondance mellem Kommissionens tjenestegrene, med de græske myndigheder og med myndighederne i andre EU-medlemsstater.

@EUombudsman commends @EU_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti <http://t.co/ynTD4iVjTc>

— AsktheEU (@AskTheEU) February 4, 2014

Den Europæiske Ombudsmand roser Europa-Kommissionen for at offentliggøre 140 dokumenter om Grækenlands optagelse i eurozonen i 2001.

Efter Ombudsmandens indgriben fandt Generalsekretariatet 140 dokumenter og udleverede dem alle til journalisten. Ombudsmanden roste dette tiltag og understregede betydningen af, at de europæiske borgere forstår, hvordan vigtige afgørelser, der berører deres liv, træffes, navnlig i krisetider.

I et brev til den irske finansminister i 2010 opfordrede Jean-Claude Trichet, den daværende formand for ECB, Irland til at handle hurtigt for at beskytte landets finansielle stabilitet. Da en irsk journalist anmodede om at se brevet i 2011, afslog ECB at give aktindsigt i det. ECB gjorde gældende, at det var nødvendigt at beskytte Irlands finansielle stabilitet på baggrund af et betydeligt markedspres og en ekstrem usikkerhed.

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter."The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

— Suzanne Lynch (@suzannelynch1) November 6, 2014

Den Europæiske Ombudsmand Emily O'Reilly glæder sig over offentliggørelsen af brevet fra Den Europæiske Centralbank. »Brevet burde klart have været offentliggjort meget tidligere.«

Ombudsmanden konkluderede, at det var med rette, at ECB ikke havde givet aktindsigt i brevet i 2011, hvor journalisten anmodede om at se det. På daværende tidspunkt befandt EU sig i en finansiel krise. Der var imidlertid gået over tre år, siden ECB havde sendt brevet. I sidste instans rettede ECB sig efter Ombudsmandens henstilling om at give aktindsigt i brevet. Ombudsmanden understregede, at den økonomiske krise forårsagede store vanskeligheder for den irske befolkning, og at borgere har ret til at få sandheden at vide, uanset hvor ubehagelig den måtte være. Hun fortsætter sit samarbejde med ECB for at forbedre bankens politik og praksis inden for gennemsigtighed og etik.

Den Europæiske Ombudsmands sag vedrørende ECB's brev til Irland i 2014.



<http://europa.eu/!kQ74MH>

I en anden gennemsigtighedssag klagede en tysk forsker til Ombudsmanden, efter at Kommissionen nægtede at give ham fuld aktindsigt i et forslag til en ny forordning om den fælles fiskeripolitik. Kommissionen gjorde gældende, at fuld aktindsigt ville være til skade for dens beslutningsproces.

. @EUombudsman : @EU_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: <http://t.co/TCEHUHNeve> #EurMove

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Den Europæiske Ombudsmand: Europa-Kommissionen udleverer interne dokumenter om den fælles fiskeripolitik.

I sidste instans fulgte Kommissionen Ombudsmandens henstilling om at udlevere dokumenterne, dog først efter at der var indgået en aftale om en reform af politikken. Ombudsmanden hilste dette resultat velkomment, men gjorde det samtidig klart, at hun forventer, at Kommissionen i fremtidige tilfælde umiddelbart giver aktindsigt i lignende dokumenter.

2.2 Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed

Bruxelles er hurtigt ved at blive det næstvigtigste knudepunkt for lobbyvirksomhed i verden, efter Washington. Det er derfor ikke overraskende, at Ombudsmandens arbejde i 2014 i stigende grad havde fokus på gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed.

I denne forbindelse indledte Ombudsmanden tre strategiske undersøgelser på eget initiativ, hvoraf to var i forbindelse med de igangværende forhandlinger om det transatlantiske handels- og investeringspartnerskab (TTIP). Europa-Kommissionen forhandler aftalen på Unionens vegne på mandat fra Rådet for Den Europæiske Union . Hvis aftalen mellem EU og USA indgås, vil den skabe det største frihandelsområde i historien. TTIP vil udforme fremtidige regler og standarder på områder såsom fødevarerikkerhed, biler, kemikalier, lægemidler, energi, miljøet og arbejdspladsen.

I juli indledte Ombudsmanden undersøgelsen af afslaget fra Rådet for Den Europæiske Union på at offentliggøre de direktiver, som EU anvender til at forhandle TTIP. Hun indledte også en undersøgelse af de tiltag, som Kommissionen var ved at træffe med henblik på at sikre en gennemsigtig og offentlig deltagelse i TTIP-forhandlingerne. Tidligere havde Ombudsmanden forelagt foranstaltninger for Europa-Kommissionen, som den kunne træffe for at muliggøre en rettidig aktindsigt i TTIP-dokumenter og oplysninger om møder med interessenter. Der var bekymringer med hensyn til afslag på aktindsigt i dokumenter, ikke-autoriseret offentliggørelse af dokumenter, forsinkelser og det forhold, at visse interessenter tilsyneladende havde haft privilegeret adgang til TTIP-dokumenter.

One step closer to transparency in #TTIP : @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents <http://t.co/QzzcX77bC2>



— The Consumer Voice (@beuc) July 31, 2014

Et skridt nærmere på gennemsigtighed i TTIP: Den Europæiske Ombudsmand anmoder Rådet og Kommissionen om at offentliggøre flere TTIP-dokumenter.

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

— EU TTIP Team (@EU_TTIP_team) August 1, 2014

Vi er enige i, at mandatet også bør offentliggøres. Tak til Den Europæiske Ombudsmand for at anerkende vores hidtidige indsats.

I oktober offentliggjorde Rådet de pågældende direktiver . Kort tid efter bebudede Kommissionen sine planer om at øge gennemsigtigheden i forbindelse med lobbyvirksomhed og lovede at give bredere adgang til andre TTIP-dokumenter. Ombudsmanden hilste disse skridt velkomne og bebudede forslag til, hvordan gennemsigtigheden af TTIP-forhandlingerne kan styrkes yderligere.

Den Europæiske Ombudsmands undersøgelse på eget initiativ af den øgede gennemsigtighed i TTIP i 2014. <http://europa.eu/!hd79Ft>

Den tredje undersøgelse vedrører sammensætningen og gennemsigtigheden af flere hundrede ekspertgrupper , hvis rådgivning Kommissionen baserer sig på, når den fremsætter forslag til lovgivning og politik, der omfatter områder lige fra beskatning og banktjenester til trafikikkerhed og lægemidler. Ombudsmanden gennemførte først en offentlig høring for at afdække, hvor afbalanceret repræsentationen er inden for relevante ekspertiseområder og interesseområder i forskellige grupper, om udpegningen af medlemmer »med personligt mandat« er problematisk, og om grupperne arbejder så gennemsigtigt som muligt.

.TI_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups
<http://t.co/97OziV5zL0>

— TI EU Office (@TI_EU) September 18, 2014

Transparency International EU's input offentliggjort i forbindelse med Den Europæiske Ombudsmands høring om ekspertgrupper.

Af særlig interesse er Kommissionens Generaldirektorat for Landbrug (GD AGRI). Den er i færd med at oprette 14 grupper for civil dialog, der skal tjene som rådgivende organer for den fælles landbrugspolitik. EU anvender mere end en tredjedel af sit budget på dette meget vigtige politikområde. Ombudsmanden er derfor ved at se nærmere på sammensætningen af disse grupper for at sikre en afbalanceret repræsentation i denne brede vifte af økonomiske og ikkeøkonomiske interessegrupper.

Ombudsmanden er også involveret i debatten om EU's åbenhedsregister , der blev oprettet for at gøre EU's beslutningsproces mere gennemsigtig og gøre det muligt for borgerne at få kendskab til, hvem der forsøger at øve indflydelse på beslutningstagerne i EU. Parlamentet



og Kommissionen driver registret i fællesskab. Virksomheder, konsulentfirmaer, selvstændige konsulenter, brancheforeninger, akademiske institutioner, NGO'er, organisationer, der repræsenterer trossamfund, organisationer, der repræsenterer lokale, regionale og kommunale myndigheder, og andre, der driver lobbyvirksomhed over for EU-institutionerne, kan registrere sig frivilligt. Over 7 000 organisationer er opført i registret.

Ombudsmanden roste Frans Timmermans, der er første næstformand i Kommissionen med ansvar for bedre regulering, interinstitutionelle relationer, retsstatsprincippet og EU's charter om grundlæggende rettigheder, for hans planer om at arbejde hen imod et obligatorisk register. Hun udtrykte også sin tilfredshed med Kommissionens afgørelse af 1. december 2014, som forpligter alle medlemmer af Kommissionen og overordnede tjenestemænd til at offentliggøre alle kontakter og møder med berørte parter og lobbyister på Kommissionens websted. Ombudsmanden ønsker imidlertid, at åbenhedsregistret i sidste instans bliver fastsat i lovgivningen og ikke blot forbliver en interinstitutionel aftale. Hun opfordrede ligeledes Rådet til at deltage i registret og tilskyndede Kommissionen til at indføre meget stærkere incitament for lobbyister til at lade sig registrere, i overensstemmelse med Parlamentets praksis.

2.3 Gennemsigtighed om data fra kliniske forsøg

I 2014 spillede Ombudsmanden en vigtig rolle i forbindelse med gennemsigtighed om data fra kliniske forsøg ved at bidrage til at udforme den proaktive gennemsigtighedspolitik for Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA), som agenturet vedtog i oktober.

I de seneste fem år har Ombudsmanden gennemført mere end en halv snes undersøgelser af EMA's afslag på at offentliggøre dokumenter om, hvordan agenturet regulerer lægemidler og tillader markedsføringen heraf, herunder lægemidler til behandling af multipel sklerose, acne, bakterieinfektioner og fedme. Som reaktion på Ombudsmandens indgriben syntes EMA klar til at vedtage en proaktiv tilgang til gennemsigtighed og bebudede i 2012 en ny politik, som giver den bredest mulige aktindsigt i data fra kliniske forsøg.

I 2014 gav Ombudsmanden imidlertid udtryk for betænkelighed, da agenturet syntes at trække i land ved at planlægge at indføre strenge fortrolighedskrav, begrænse adgangen til » *screen only* «-visning og i vidt omfang begrænse brugen af data fra kliniske forsøg. EMA opgav efterfølgende » *screen only* «-politikken. Om end med visse forbehold glædede Ombudsmanden sig således over agenturets beslutning i oktober 2014 om proaktivt at offentliggøre de kliniske undersøgelsesrapporter, der ligger til grund for afgørelser truffet vedrørende lægemidler fra januar 2015. Ombudsmanden vil fortsat overvåge nøje, hvordan EMA stiller data fra kliniske forsøg til rådighed, og sikre, at agenturet opfylder de højeste standarder for gennemsigtighed.

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. <http://t.co/KsAQrBknEx>

— ben goldacre (@bengoldacre) November 12, 2014

Den Europæiske Ombudsmand anmoder Det Europæiske Lægemiddelagentur om at gøre



rede for bizarre bortredigeringer i forsøgsrapporter. Meget vigtig kamp.

Ombudsmanden udtrykte også sin tilfredshed med den nye EU-forordning om kliniske forsøg, hvorefter information om kliniske forsøg skal stilles til rådighed og i sidste ende gøres tilgængelig via internettet. Hun roste Parlamentet, navnlig parlamentsmedlem Glenis Willmott og skyggeordførerne, for med succes at have opnået et meget positivt resultat i forbindelse med lovgivningen.

Ombudsmanden satte på det traditionelle arrangement på den »internationale dag for ret til information« fokus på gennemsigtighed om data fra kliniske forsøg. Det havde titlen: » *Transparency and public health — how accessible is scientific data?* « (Gennemsigtighed og folkesundhed — Hvor tilgængelige er videnskabelige data?). Arrangementet fandt sted den 29. september i Parlamentet i Bruxelles. Det samlede repræsentanter for EMA, Kommissionen, Parlamentet, konsulentvirksomheder inden for offentlige anliggender, jurister, industrien, NGO'er, journalister, forskere og aktivister, i alt omkring 150 deltagere.

Den Europæiske Ombudsmands arrangement på den »internationale dag for ret til information« i 2014. <http://europa.eu/!fm86nr>

[View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify]
Gennemsigtighed og folkesundhed: Hvor tilgængelige er videnskabelige data? Den »internationale dag for ret til information« fejres rundt omkring i verden af forkæmpere for adgang til information. I år har Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, set nærmere på spørgsmålet om, hvordan gennemsigtige videnskabelige data er til gavn for patienter, læger og forskere.

2.4 Grundlæggende rettigheder

I forbindelse med EU-administrationens forpligtelser med hensyn til grundlæggende rettigheder indledte Ombudsmanden to vigtige strategiske undersøgelser på eget initiativ i 2014. Den ene vedrører beskyttelsen af grundlæggende rettigheder i forbindelse med EU's samhørighedspolitik. EU vedtog denne politik for at skabe vækst og job, imødegå klimaændringer og energifafhængighed samt mindske fattigdom og social udstødelse i de mindre udviklede regioner i EU. De europæiske struktur- og investeringsfonde (ESIF), som Kommissionen og medlemsstaterne forvalter i fællesskab, medfinansierer politikken. ESIF-bevillingen til 2014-2020 på mere end 350 mia. EUR udgør over en tredjedel af EU's budget for den pågældende periode.

Nogle af disse midler skal hjælpe de mest sårbare i samfundet, men der er rejst spørgsmål vedrørende respekten for grundlæggende rettigheder i gennemførelsen af politikken. Bliver midler eksempelvis brugt til at »institutionalisere« personer med handicap i stedet for at integrere dem? I forbindelse med denne undersøgelse har Ombudsmanden stillet følgende spørgsmål: Hvordan anvendes chartret på gennemførelsen? Kan Kommissionen pålægge medlemsstater, som ikke har opfyldt grundlæggende rettigheder, sanktioner, og kan Kommissionen suspendere finansieringen eller tilbagesøge midler, der er brugt i strid med sådanne rettigheder? Ombudsmanden har også opfordret sine kolleger i det europæiske



netværk af ombudsmænd og andre organer, der arbejder inden for beskyttelse af rettigheder, til at fremsætte bemærkninger til emnet.

Den Europæiske Ombudsmands undersøgelse på eget initiativ af respekten for grundlæggende rettigheder i EU's samhørighedspolitik i 2014. <http://europa.eu/!Vh38TW>

Excellent initiative by . @EUombudsman to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights <http://t.co/dh5bTkojlr>

— ERA Campaign (@eracampaign) May 22, 2014

Fremragende initiativ fra Den Europæiske Ombudsmand til at undersøge udgifterne til EU's samhørighedsfonde med hensyn til respekten for grundlæggende rettigheder.

Mellem 2006 og 2014 tvang EU næsten 13 000 tredjelandstatsborgere uden opholdsret på EU's område til at vende tilbage til deres oprindelseslande. Det Europæiske Agentur for Forvaltning af det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (Frontex) koordinerer og finansierer fælles tilbagesendelsesoperationer i samarbejde med medlemsstater. I 2013 opfordrede Ombudsmanden agenturet til at oprette en klagemekanisme for potentielle brud på grundlæggende rettigheder, der følger af dets arbejde.

Ombudsmanden videreførte arbejdet på dette vigtige område i 2014 ved at undersøge, hvordan Frontex sikrer respekten for tilbagesendtes velfærd under flyvninger, f.eks. syge eller højgravide. Hun vil også gerne vide, hvordan et uafhængigt tilsyn kan sikres under flyvninger, og hvordan Frontex' adfærdskodeks for fælles tilbagesendelsesoperationer gennemføres. Da ombudsmænd er blandt de nationale tilsynsorganer, der samarbejder med Frontex i fælles tilbagesendelsesoperationer, anmodede Ombudsmanden også dem om oplysninger om deres erfaringer.

2.5 Etiske spørgsmål

I 2014 behandlede Ombudsmanden en lang række klager vedrørende etiske spørgsmål, såsom interessekonflikter og praksis med »svingdøre« inden for EU-institutionerne. Termen »svingdøre« betegner en situation, hvor ansatte i den offentlige sektor flytter til nært forbundne job i den private sektor eller omvendt.

Ombudsmanden understregede gentagne gange, at EU's administration bør overholde »gyldne standarder« med hensyn til etisk adfærd. I denne forbindelse gennemførte Ombudsmanden to strategiske undersøgelser.

Den første vedrører den måde, hvorpå Kommissionen behandler »svingdørssager« . Ombudsmanden undersøgte klager fra fem NGO'er og gennemgik 54 sagsakter i »svingdørssager« i Kommissionen. Hun fandt mange fejl. Det var ikke altid klart, om afgående tjenestemænd gav Kommissionen tilstrækkelige oplysninger, der fuldt ud kunne danne grundlag for dens afgørelser, eller hvordan Kommissionen tog bemærkninger fra sine tjenestegrene i betragtning. Ombudsmanden rådede navnlig Kommissionen til at gennemgå



den måde, hvorpå den behandler »svingdørssager« for at undgå interessekonflikter og underminering af offentlighedens tillid. Hun opfordrede også Kommissionen til at offentliggøre »svingdørssager« vedrørende overordnede EU-tjenestemænd på dens websted.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqaK4nD>

— CEO (@corporateeurope) September 23, 2014

Ngo'er hilser Den Europæiske Ombudsmands afgørelse velkommen: Europa-Kommissionen bør indføre gennemsigtighed i forbindelse med »svingdørssager« vedrørende overordnede.

Ombudsmanden anmodede ni EU-institutioner, herunder Kommissionen, Parlamentet og Rådet, om deres regler for beskyttelse af informanter. På daværende tidspunkt havde kun Kommissionen retningslinjer for rapportering af uregelmæssigheder, men ingen interne regler. Fra januar 2014 skal EU-institutionerne i henhold til personalevedtægten indføre interne regler for rapportering af uregelmæssigheder. Ombudsmanden vil gerne vide, i hvilket omfang institutionerne har hørt medarbejderne og offentligheden om disse regler, og hvordan de beskytter eksterne informanter, f.eks. leverandører eller underleverandører i EU-finansierede programmer og projekter. Ombudsmanden gik foran med et godt eksempel og udarbejdede interne regler for rapportering af uregelmæssigheder i samarbejde med sit kontors personaleudvalg og databeskyttelsesansvarlige. Hun offentliggjorde dem og opfordrede alle interesserede parter til at sende feedback.

“Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,” @EUombudsman says: <http://t.co/t9VRXOOjK2> - #corruption #fraud #EU

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

»Informanter spiller en vigtig rolle med hensyn til at påvise alvorlige uregelmæssigheder«, siger Den Europæiske Ombudsmand.

2.6 Borgernes deltagelse i EU's beslutningsproces

Ombudsmanden har modtaget et stigende antal klager, der vedrører borgernes rettigheder, navnlig retten til at deltage i EU's beslutningsproces. Disse omfatter Kommissionens offentlige høringer og det europæiske borgerinitiativ (ECI). Én million borgere fra mindst syv medlemsstater kan på grundlag af det europæiske borgerinitiativ anmode om, at Kommissionen tager initiativ til EU-lovgivning. Desuden skal institutionerne i henhold til Lissabontraktaten føre en »åben [...] og regelmæssig dialog med [...] civilsamfundet«.

Det europæiske borgerinitiativ blev lanceret i 2012, og i 2013 blev det første initiativ, kendt som Right2Water, forelagt for Kommissionen. Ifølge initiativet bør ny EU-lovgivning kræve, at de nationale myndigheder giver deres borgere adgang til tilstrækkeligt med rent drikkevand og sanitet.

Ombudsmanden opfordrede initiativtagere til borgerinitiativer, civilsamfundets organisationer og andre interesserede personer til at give feedback på det europæiske borgerinitiativ i 2014. Ombudsmanden ønsker specifikt at vurdere effektiviteten af



Kommissionens software til onlineindsamling af underskrifter for at afgøre, om kontakterne mellem initiativtagere til borgerinitiativer og de nationale myndigheder er tilstrækkelige, og om processen tager hensyn til privatlivets fred. Ombudsmanden har også opfordret til forelæggelse af idéer til eventuelle fremtidige ændringer af forordningen om det europæiske borgerinitiativ.

great initiative from @EUombudsman , opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU_Commission 's role/responsibility

— Philippe Wagner (@eu_pwagner) January 13, 2014

Fantastisk initiativ fra Den Europæiske Ombudsmand, som indleder en undersøgelse af, hvordan proceduren i forbindelse med det europæiske borgerinitiativ fungerer, og af Europa-Kommissionens rolle/ansvar.

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman : <http://t.co/uAFuqWRkGN>

— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Stærke ord om det europæiske borgerinitiativs fremtid fra Den Europæiske Ombudsmand.

Ombudsmanden inviterede borgere til det interaktive arrangement » *Your wish list for Europe* « i marts, i perioden forud for valgene til Europa-Parlamentet. Sammen med Martin Schulz, formand for Europa-Parlamentet, og José Manuel Barroso, den daværende formand for Europa-Kommissionen, lyttede hun til og engagerede sig i borgere. Som EU's vagthund, der er valgt til at sikre god forvaltning i Europa, ønsker Ombudsmanden at sørge for, at Europa lever op til sit mål om at sætte borgerne i centrum for beslutningstagningen.

Mere end 300 personer deltog i arrangementet, der blev webstreamet live. De spørgsmål og forslag, som deltagere fremlagde for panelet, enten direkte eller via tweets, kulminerede i en »ønskeseddel til Europa«.

Den Europæiske Ombudsmands arrangement »Your wish list for Europe« i 2014.

<http://europa.eu/!pm87WR>

2.7 EU-finansierede programmer og projekter

Hvert år modtager Ombudsmanden et stort antal klager fra virksomheder, NGO'er, universiteter, kommuner og andre juridiske personer, der er involveret i EU-finansierede projekter og programmer. Disse klager vedrører hovedsagelig forsinket betaling, kontraktlige tvister, problemer med udbudsprocedurer og manglende gennemsigtighed, hovedsagelig på grund af EU-institutionernes afslag på at give aktindsigt i dokumenter eller oplysninger.

Ombudsmanden kritiserede eksempelvis Den Europæiske Investeringsbank (EIB) for at støtte udelukkelsen af en italiensk virksomhed fra et offentligt udbud i forbindelse med opførelse af en bro over Sava-floden i Bosnien-Hercegovina. Opførelsen indgår i et større motorvejsprojekt, der forbinder Kroatien med Bosnien-Hercegovina. Selv om virksomheden afgav det laveste bud, udelukkede den lokale projektleder den med den begrundelse, at dens tilbud ikke opfyldte udbudsbetingelserne.



[Pressemeddelelse] Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, har kritiseret **Den Europæiske Investeringsbank (EIB)** for at støtte udelukkelsen af en italiensk virksomhed fra et offentligt udbud i forbindelse med opførelse af en bro i Bosnien-Hercegovina. EIB, der finansierer projektet, baserede sin afgørelse på en juridisk fejl og så bort fra sin egen klageinstans' konklusioner om, at udelukkelsen af virksomheden var ulovlig.

Virksomheden indbragte denne afgørelse for EIB's klageinstans, der var enig i virksomhedens argumenter og anbefalede, at EIB trak sin støtte til projektet tilbage. Bankens ledelse så imidlertid bort fra klageinstansens konklusioner. Ombudsmanden fandt, at EIB's ledelse havde baseret sin afgørelse på en fejlagtig fortolkning af udbudsdokumenterne. Hun kritiserede banken for disse fejl eller forsømmelser og udtrykte bekymring over, at sagen kunne rejse tvivl om EU's engagement i at styrke retsstatsprincipperne i Bosnien-Hercegovina.

I en anden sag fik en italiensk virksomhed tildelt et tilskud på 4 mio. EUR fra Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (EACI) til at transportere keramik fra Italien til Spanien på en mere miljøvenlig måde end ad vej. På grund af den globale økonomiske krise og det efterfølgende pludselige fald på det spanske boligmarked faldt efterspørgslen efter italiensk keramik imidlertid drastisk. Virksomheden anmodede om, at projektet blev suspenderet, og EACI accepterede denne anmodning. Da virksomheden fremsendte sin anmodning om endelig betaling for sent, nægtede agenturet i første omgang at betale. Efter Ombudsmandens indgriben, hvis konklusioner understregede, hvor alvorligt den økonomiske krise havde påvirket klagerens projekt, foretog agenturet i sidste instans en betaling til virksomheden på 2 mio. EUR.

I årets løb bidrog Ombudsmanden også til at løse en tvist mellem en britisk velgørenhedsorganisation og Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA). Velgørenhedsorganisationen gennemførte et projekt, som EACEA medfinansierede, inden for rammerne af programmet Aktive unge. Agenturet afviste at godkende velgørenhedsorganisationens endelige projektrapport med den begrundelse, at resultaterne ikke svarede til det oprindelige projekt, og krævede efterfølgende forfinansieringsbetalinger på i alt næsten 74 000 EUR tilbagebetalt. Velgørenhedsorganisationen klagede til Ombudsmanden over, at det var ulovligt og urimeligt af EACEA at inddrive midlerne. Ombudsmanden konkluderede, at inddrivelsen faktisk var ulovlig, fordi agenturet ikke gav afslag til projektet rettidigt. Agenturet endte med at acceptere Ombudsmandens forslag og indvilligede i at betale klageren omkring 50 000 EUR plus morarenter.

Ombudsmanden konsulterer regelmæssigt erhvervslivet om de vanskeligheder, de kommer ud for i deres kontakter med EU-institutionerne. I forbindelse med en sådan konsultation med titlen » *Beyond the crisis? Business in Europe* « blev det drøftet, hvad der gøres på EU-plan for at hjælpe små, mellemstore og store virksomheder. Arrangementet fandt sted i februar i Parlamentet i Bruxelles og samlede eksperter på højt plan og havde i alt omkring



100 deltagere. I brochuren *Den Europæiske Ombudsmand — God for erhvervslivet*, som deltagerne modtog, gives en kortfattet præsentation af vigtige sager, som Ombudsmanden har behandlet med positive resultater.

Den Europæiske Ombudsmands arrangement »Beyond the crisis? Business in Europe« i 2014 <http://europa.eu/!Dj84Yn>

2.8 EU's konkurrencepolitik

I 2014 behandlede Ombudsmanden også klager fra virksomheder og andre juridiske personer vedrørende antitrustundersøgelser og andre sager i forbindelse med Kommissionens konkurrencepolitik.

Den tyske virksomhed Infineon indgav en sådan klage. Virksomheden var omfattet af Kommissionens undersøgelse af »chipkortkartellet«, sammen med Philips, Samsung og Renesas, og i sidste instans idømte Kommissionen dem en bøde for at være medlem af kartellet. Kommissionen havde en elektronisk kopi af en intern e-mail fra en konkurrent, som angiveligt var vigtigt bevismateriale i Infineon-sagen. Virksomheden anmodede om at se dokumentet, da den betvivlede dets autencitet. Kommissionen udleverede først e-mailen lidt over en måned, inden kartellet blev idømt bøden, selv om den havde haft e-mailen i seks måneder. Infineon klagede til Ombudsmanden over, at virksomheden på grund af denne forsinkelse kun havde haft en uge til at udføre den komplekse opgave med at analysere, om e-mailen var autentisk. Kommissionens forklaring på forsinkelsen overbeviste ikke Ombudsmanden, og hun kritiserede Kommissionens adfærd.

Infineon's access to rival's email in smart card chips #cartel probe: @EUombudsman criticises @EU_Commission delay <http://t.co/CREWyfNPiN>

— A&O Antitrust Group (@AllenOveryComp) November 19, 2014

Infineons adgang til konkurrents e-mail i undersøgelse af chipkortkartellet: Den Europæiske Ombudsmand kritiserer Europa-Kommissionens forsinkelse.

Kapitel 3 - Hvor mange klager?



Kapitel 4 - Hvem blev der klaget over?

Kapitel 5 -Hvad blev der klaget over?

Kapitel 6 -Opnåede resultater

Kapitel 7 -Sådan behandler vi sager

Både traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) og EU's charter om grundlæggende rettigheder fastsætter retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand. TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at modtage klager fra enhver unionsborger eller fysisk eller juridisk person med bopæl eller hjemsted i en EU-medlemsstat.

Ombudsmanden sikrer, at den gratis klagetjeneste er så fair, gennemsigtig og ligetil som mulig. Klagerne kan indgive deres klage til Ombudsmanden på grundlag af skriftlig korrespondance, herunder via en sikker klageformular på Ombudsmandens websted. Ombudsmanden tilstræber at give et hurtigt første svar ved inden for fire uger at informere klagerne om, hvad hun vil gøre ved deres klage.

Ombudsmanden undersøger hver klage for sig. Dette omfatter klager, som hun er nødt til at afvise, fordi de ligger uden for hendes mandat. Når dette sker, modtager klagerne et individuelt svar, som i de fleste tilfælde omfatter råd om, hvilke andre organer der måske kan hjælpe klageren. Ombudsmanden kan også beslutte at oversende klager til andre sådanne organer.

Klager, som falder ind under Ombudsmandens mandat, behandles i første omgang af hendes specialiserede juridiske medarbejdere. Hver klager får tildelt en specifik sagsbehandler som kontaktperson.



Hvis en ny klage ikke opfylder kriterierne for antagelse til behandling, eller hvis der ikke er tilstrækkeligt grundlag til at indlede en undersøgelse af en klage, der i øvrigt kan antages til behandling, gør Ombudsmanden rede for sin afgørelse og yder rådgivning, når det er muligt og relevant.

Når Ombudsmanden beslutter at indlede en undersøgelse, undersøger hun omhyggeligt klagerens klagepunkter for at fastslå, om de kan løses i en forenklet procedure, f.eks. en telefonisk henvendelse. Hun kan også beslutte at indlede en kontrolundersøgelse i form af en hurtig kontrol af dokumenter og en lignende hurtig konklusion på grundlag af sagens realitet.

Fulde undersøgelser er nødvendige, når klagen er kompleks eller klart kræver input fra forskellige specialiserede tjenester i den pågældende institution.

Ombudsmanden har en række muligheder, hvis hun træffer en afgørelse til fordel for klageren. Hun kan foreslå en mindelig løsning, som vil imødekomme klageren, eller fremsætte et forslag til henstilling, hvori hun anmoder institutionen om at afhjælpe tilfældet af fejl eller forsømmelser. Hvis det ikke er muligt at finde en løsning, kan Ombudsmanden beslutte at fremsætte kritiske bemærkninger. Ombudsmanden har også beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ. På grundlag af denne beføjelse kan Ombudsmanden undersøge det, der synes at være systemrelaterede problemer i EU-institutionerne. Endvidere kan hun anvende denne beføjelse til at undersøge spørgsmål om et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af personer fra tredjelande. Hvert år modtager Den Europæiske Ombudsmand tusinder af klager fra borgere, NGO'er, virksomheder og andre organisationer. Ombudsmandens personale sørger for, at alle klager behandles hurtigt, omhyggeligt og på en serviceorienteret måde.

Kapitel 8 -Efterkommelse af Ombudsmandens forslag

Hvert år offentliggør Ombudsmanden en beretning om, hvordan EU-institutioner reagerer på de forslag, som Ombudsmanden fremsætter med henblik på at forbedre EU's forvaltning. Sådanne forslag fremsættes som mindelige løsninger, forslag til henstillinger, yderligere bemærkninger, kritiske bemærkninger og anbefalinger.

Hidtil har institutionerne efterkommet 80 % af Ombudsmandens forslag. I fire ud af fem sager følger institutionerne det, som Ombudsmanden anmoder dem om at gøre. Rapporten *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013* (Problemet løst? — Sådan reagerede EU-institutionerne i forhold til Ombudsmanden i 2013) bekræfter denne tendens. Som rapporten viser, kan graden af efterkommelse variere betydeligt fra den ene institution til den anden — fra 100 % i nogle tilfælde til 25 % i værste fald. I betragtning af Kommissionens størrelse i EU's forvaltning tegner den sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser. I 2013 faldt dens grad af efterkommelse til 73 %, fra 84 % i 2012.



Det fremgår af rapporten, at institutionerne har gjort nogle reelle forbedringer på områder lige fra etik til miljøet og fra udbud til gennemsigtighed, til gavn for borgerne. Ombudsmanden er fast besluttet på, i samarbejde med alle EU's institutioner, at sikre, at graden af efterkommelse øges yderligere.

Rapporten for 2014 vil foreligge i efteråret 2015.

Kapitel 9 -Forbindelser med EU's institutioner

9.1 Europa-Parlamentet

Den Europæiske Ombudsmand tillægger forbindelserne med Europa-Parlamentet stor betydning. I 2014 mødtes Ombudsmanden med over 50 medlemmer af Europa-Parlamentet individuelt på tværs af alle vigtige grupper vedrørende forskellige spørgsmål af fælles interesse. Endvidere mødtes hun med forskellige politiske og nationale delegationer, f.eks. fra Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender . Hun blev hørt af Udvalget om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender, Budgetkontroludvalget, Underkomitéen om Menneskerettigheder og Udvalget for Andragender.

9.2 Udvalget for Andragender

Ombudsmanden har et tæt samarbejde med Udvalget for Andragender for at hjælpe EU med på den bedst mulige måde at tage fat på det, der optager borgerne og andre bosiddende. Mens Ombudsmanden behandler klager over EU's institutioner, organer og agenturer, behandler Udvalget for Andragender andragender med hensyn til EU's aktivitetsområder i hele Europa. I 2014 arbejdede Ombudsmanden sammen med den nye formand, Cecilia Wikström, MEP, og alle politiske grupper med henblik på at hjælpe EU med at blive mere serviceorienteret og tilgængelig for almindelige europæiske borgere og andre bosiddende.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl_EN @EP_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Gennemsigtighed, effektivitet, EU-institutioners legitimitet: »Den Europæiske Ombudsmands styrke afhænger af forholdet til Europa-Parlamentet og Udvalget for Andragender.«

9.3 Europa-Kommissionen

Ombudsmandens forbindelser med Europa-Kommissionen er vigtige i betragtning af dens



størrelse i EU's forvaltning og af, at den er genstand for det største antal klager. Hun roste den nye Kommission for dens indsats for at forbedre gennemsigtigheden af dens arbejde, navnlig med hensyn til gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed. Etablering af forbindelser er én af Ombudsmandens prioriterede målsætninger på alle niveauer i Kommissionen. I 2014 mødtes Ombudsmanden med flere relevante direktører og kontorchefer i Kommissionen. De regelmæssige månedlige møder på direktørniveau fortsatte også i årets løb. Ombudsmanden ser frem til møder med Kommissionens nye formand i begyndelsen af 2015.

9.4 Andre EU-institutioner og -agenturer

De institutionelle og administrative kulturer kan variere mellem de forskellige EU-institutioner og -agenturer, og det er vigtigt, at der udvikles og fastholdes stærke samarbejdsrelationer mellem dem og Ombudsmanden. I 2014 mødte Ombudsmanden bl.a. den administrerende direktør for EU-Udenrigstjenesten, Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, formanden for Den Europæiske Centralbank, direktøren for Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder og formanden for Den Europæiske Investeringsbank. Ombudsmanden anvender disse møder til at fremme sine strategiske målsætninger om større relevans, gennemslagskraft og synlighed og også til at sikre, at de forskellige EU-institutioner og -agenturer overholder de »gyldne standarder« for offentlig forvaltning.

9.5 FN's konvention om handicappedes rettigheder

Ombudsmanden samarbejder med internationale organisationer såsom De Forenede Nationer, navnlig på menneskerettighedsområdet, på grundlag af FN's konvention om handicappedes rettigheder. Konventionen er siden januar 2011 en del af EU-rammen. Ombudsmanden beskytter, fremmer og overvåger gennemførelsen af konventionen i EU-institutionerne sammen med Europa-Parlamentet, Europa-Kommissionen, Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder og Det Europæiske Handicapforum. Medlemmerne af EU-rammen mødtes én gang i 2014 og tilrettelagde et møde med tilsynsorganer fra medlemsstaterne. Siden marts har en udstationeret national embedsmand støttet og styrket Ombudsmandens team på handicapområdet.

EU-institutionerne skal sikre, at deres tjenester er tilgængelige for personer med handicap, at personer med handicap har adgang til information fra og muligheder for at kommunikere med institutionerne, at EU-institutionernes arbejdsmiljø er åbent, inkluderende og tilgængeligt for personer med handicap, og at personer med handicap kan deltage effektivt og fuldt ud i det politiske og offentlige liv.

I 2014 behandlede Ombudsmanden en klage over, at Europass-CV-webportalen ikke er tilgængelig for personer med synshandicap. Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse driver portalen og har nu udarbejdet en handlingsplan for at forbedre portalens tilgængelighed. Ombudsmanden hilste tiltaget velkomment og vil fortsat være



opmærksom på spørgsmålet. Hun sendte en lydversion af sin afgørelse til klageren og offentliggjorde den på sit websted.

For at sikre, at personer med synshandicap og andre kan få aktindsigt i dokumenter på Ombudsmandens eget websted, udviklede hun et offentligt dokumentregister i 2014. Hun havde også fokus på at kommunikere på et klart og forståeligt sprog og gøre afgørelser tilgængelige i storskrift- eller lydversioner.

Kapitel 10 -Forbindelser med netværk

Klager oversendt til andre institutioner og organer; klagerer rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2014

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med forskellige netværk for at sikre, at borgernes klager vedrørende EU-lovgivningen behandles hurtigt og effektivt.

Mange klagerer kontakter Ombudsmanden, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. Disse klager falder uden for Ombudsmandens mandat og drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Nationale eller regionale ombudsmænd i det europæiske netværk af ombudsmænd er de bedst egnede til at håndtere mange af disse sager. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fulgyldigt medlem af netværket. Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til det kompetente medlem af netværket, hvad enten det er en national eller regional ombudsmand eller et tilsvarende organ eller Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Netværket består nu af næsten 100 kontorer i 36 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, EU-kandidatlandene, andre lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Netværket tjener som et nyttigt værktøj for udveksling af oplysninger om EU-lovgivningen og bedste praksis gennem seminarer, et halvårligt (nu kvartårligt elektronisk) nyhedsbrev, et extranetforum til debat og dokumentudveksling.

Diskussionerne i 2014 vedrørte hovedsagelig ombudsmænds rolle i undersøgelsen af klager fra militærpersoner, retssager anlagt af borgere mod ombudsmandsinstitutioner, såfremt de var utilfredse med disse institutioners behandling af deres klager, og tosproget undervisning for børn fra nationale mindretal.

Thanks @EUombudsman for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of



Ombudsmen. Was great to take part & represent @PHSOmbudsman

— Alison Moulds (@alison_moulds) April 29, 2014

Tak til Den Europæiske Ombudsmand for et fantastisk seminar for kontaktpersonerne i det europæiske netværk af ombudsmænd. Det var dejligt at deltage og repræsentere Parliamentary and Health Service Ombudsman.

Netværket afholdt to seminarer i løbet af året. I juni tilrettelagde Den Europæiske Ombudsmand og Public Services Ombudsman for Wales (UK) i fællesskab netværkets niende regionale seminar. Det fandt sted i Cardiff og drøftede: »Ombudsmen and committees on petitions: voices of the voiceless« (Ombudsmænd og udvalg for andragender: de stemmeløses stemme). De hovedområder, der blev behandlet, var følgende: fremme af yngres rettigheder, en aldrende befolkning, personer med handicap og retten til sundheds- og socialydelser af høj kvalitet. To måneder tidligere havde Den Europæiske Ombudsmand tilrettelagt netværkets niende seminar for kontaktpersoner i Strasbourg. Det så nærmere på, hvordan de tjenester, som Den Europæiske Ombudsmands kontor yder netværket, kan forbedres, hvordan netværkets synlighed, gennemslagskraft og relevans kan øges, de sociale mediers rolle med hensyn til at øge netværkets synlighed og ombudsmænds rolle som vogtere af gennemsigtighed og adgang til information.

I nogle tilfælde kan Ombudsmanden finde det relevant at oversende en klage til Europa-Kommissionen, til SOLVIT eller til Dit Europa — Råd & Vink. SOLVIT er et netværk, som Kommissionen har oprettet for at bistå mennesker, der støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder i EU's indre marked. Dit Europa — Råd & Vink er endnu et EU-dækkende netværk, som Kommissionen har oprettet for at rådgive borgerne om deres liv, arbejde og rejser i EU. Inden en klage oversendes, eller klageren rådgives, gør Ombudsmandens tjenestegrene alt, hvad der står i deres magt, for at fastslå, hvilket andet kontor der er bedst egnet til at hjælpe.

Ombudsmandens publikation Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig? indeholder flere oplysninger om alternative klagemuligheder.

Kapitel 11 - Ressourcer

11.1 Budgettet

Ombudsmandens budget er en uafhængig sektion i EU-budgettet. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter. Afsnit 3 indeholder udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2014 til 9 857 002 EUR.

Med henblik på at sikre en effektiv forvaltning af ressourcerne udfører Ombudsmandens



interne revisor, Robert Galvin, regelmæssig kontrol af institutionens interne kontrolsystemer og de økonomiske opgaver, kontoret udfører. Som det er tilfældet med andre EU-institutioner, reviderer Den Europæiske Revisionsret også ombudsmandsinstitutionen.

11.2 Anvendelse af ressourcer

Hvert år vedtager Ombudsmanden en årlig forvaltningsplan, som identificerer konkrete foranstaltninger, som kontoret skal træffe for at udmønte institutionens målsætninger og prioriteringer. Forvaltningsplanen for 2014 var den sidste, der var baseret på Ombudsmandens strategi for mandatet 2009-2014.

11.3 Teamet bag Ombudsmanden

Institutionen har et højt kvalificeret, flersproget personale. Det sikrer, at den kan behandle klager over fejl eller forsømmelser på de 24 officielle EU-sprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde. Antallet af stillinger i Den Europæiske Ombudsmands stillingsfortegnelse udgjorde 67 stillinger i 2014.

En fuldstændig og løbende opdateret liste over medarbejdere, herunder detaljerede oplysninger om, hvordan Ombudsmandens kontor er opbygget, og hver sektioners opgaver, findes på Ombudsmandens websted (www.ombudsman.europa.eu) på de 24 officielle EU-sprog.

Mød Den Europæiske Ombudsmands team. <http://europa.eu/!Nt84TX>

Hvordan kontakter man

Den Europæiske Ombudsmand?

Pr. post

Den Europæiske Ombudsmand 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001
Strasbourg Cedex

Pr. telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Pr. fax



+33 (0)3 88 17 90 62

Pr. e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Online

- Website: www.ombudsman.europa.eu
- Twitter: twitter.com/EUombudsman
- Google+: plus.google.com/101520878267293271723
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026
- YouTube: www.youtube.com/eotubes

Besøg

Kontakt os venligst på forhånd, hvis du ønsker at besøge Den Europæiske Ombudsmands kontorer i Bruxelles eller Strasbourg.