



Europeiska ombudsmannen presenterar årsrapporten för 2003

Pressmeddelande nr. 13/2004 - 26/04/2004

Europeiska ombudsmannen, **P. Nikiforos Diamandouros**, presenterar idag sin årsrapport för 2003 för Europaparlamentets utskott för framställningar. Årsrapporten ger en översikt av ombudsmannens arbete under 2003 samt belyser de resultat som åstadkommit för EU-medborgarna. Detta är den första årsrapport som presenteras av Diamandouros, som tillträdde ämbetet som Europeisk ombudsman den 1 april 2003.

2003 års rapport innehåller många exempel på ombudsmannens arbete, vilket avser att:

Tjäna medborgarna: I nästan 70% av de ärenden som behandlades under 2003 hjälpte ombudsmannen klaganden genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller genom att ge råd om vart vederbörande skulle kunna vända sig för en snabb och effektiv lösning på problemet. Ombudsmannen inledde dessutom fem undersökningar på eget initiativ avseende viktiga frågor såsom integreringen av personer med funktionshinder. Som exempel på konkreta insatser för medborgarna under 2003 kan nämnas ökad insyn i rådets rekryteringsförfaranden samt kommissionens åtagande att ge icke framgångsrika anbudsgivare i upphandlingsförfaranden tid att vidta rättsliga åtgärder för att få prövat tilldelningsbesluten. För mer information om ombudsmannens handläggning av ärenden, inklusive exempel på klagomål från medborgare från alla delar av unionen, hänvisas till bilagorna I och II.

Informera medborgarna: Under 2003 gjorde ombudsmannen ihärdiga ansträngningar för att informera medborgarna om deras rättigheter. Under de senaste tolv månaderna har han besökt tolv av de nuvarande medlemsstaterna samt alla de tio nya medlemsstaterna. Under sina besök presenterade han sitt arbete för icke-statliga organisationer, handelskamrar, studenter, journalister samt andra intresserade medborgare. Pressmeddelanden publicerades i genomsnitt var sjunde arbetsdag för att uppmärksamma ombudsmannens beslut och aktiviteter. För att öka medvetenheten bland de medborgare som kan tänkas behöva nyttja ombudsmannens tjänster gick kommissionen med på ombudsmannens förslag att informera alla sökande och mottagare av vissa anslag och bidrag om deras rätt att klaga hos ombudsmannen.

Utöka medborgarnas möjligheter: Förutom att handlägga klagomål skyndsamt och effektivt samt att informera medborgarna om deras rättigheter så har ombudsmannen arbetat för att utöka medborgarnas möjligheter att ta tillvara sina rättigheter. Han deltog aktivt i konventet om Europas framtid för att tillförsäkra medborgarnas rättigheter en central plats i utkastet till konstitution. Under regeringskonferensen fortsatte han att förorda att



konstitutionstexten även skall omfatta rättsmedel utanför domstolarna så att de medborgare som stöter på problem i utövandet av sina rättigheter har tillgång till en snabb, kostnadsfri och flexibel lösning. Rättsmedel utanför domstolarna, i form av nationella och regionala ombudsmän samt liknande organ, kan spela en avgörande roll genom att tillförsäkra att medborgarna verkligen kan åtnjuta sina rättigheter enligt unionsrätten.

Dessa kraftansträngningar har gett resultat. De första tre månaderna 2004 medförde en aldrig förut skådad 64-procentig ökning av antalet klagomål till Europeiska ombudsmannen. Diamandouros menar att "Med bara några dagar kvar till utvidgningen är jag säker på att denna trend kommer att hålla i sig, särskilt med tanke på de höga förväntningar som de nya medborgarna har på unionen. Jag underskattar inte uppgiften vi har framför oss, men jag ser fram emot att anta utmaningen med stor energi, entusiasm och med en djupt liggande känsla för det stora ansvar detta medför."

En sammanfattning av ombudsmannens årsrapport för 2003 finns tillgänglig på 20 språk på hans webbplats. Besök gärna:
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/sv/default.htm>

För mer information, eller för ett exemplar av den fullständiga rapporten på något av de elva officiella EU-språken, vänligen kontakta: Rosita Agnew, pressattaché; tel:+32 (0) 2 284 25 42.

BILAGA I : ANALYS AV KLAGOMÅL UNDER 2003 *Hur många?*

Ombudsmannen tog emot 2 436 klagomål under 2003, vilket utgjorde en ökning med 10% jämfört med 2002 (2 211). Ombudsmannen inledde 248 undersökningar till följd av dessa klagomål. Han inledde dessutom fem undersökningar på eget initiativ. Detta utgör en ökning av antalet påbörjade undersökningar med 13% jämfört med 2002.

Mot vilka?

De flesta klagomål som behandlades av ombudsmannen under 2003 - 67% - var riktade mot Europeiska kommissionen. 39 klagomål avsåg Europaparlamentet (11% av det totala antalet undersökningar), 26 avsåg Europeiska byrån för uttagningsprov för rekrytering av personal (7%) och 20 avsåg rådet (6%).

Om vad?

Brist på, eller vägran att ge, information (28%), orättvis behandling (15%), diskriminering (12%), försening som kunnat undvikas (10%), förfarandemässiga fel (10%) samt försumlighet (5%) var de mest förekommande anledningarna till klagomål. Problem med upphandlingsförfaranden samt avtal ingångna med institutionerna ledde också till klagomål.

Från vilka?

Flest klagomål - 93% - kom från enskilda medborgare. Företag och organisationer stod för återstoden, 7%.

Störst antal klagomål kom från Tyskland - 18% av det totala antalet, följt av Frankrike (13%) och Spanien (12%). Om man tar folkmängd i beaktande så kom den största andelen klagomål från Luxemburg, följt av Finland, Belgien, Portugal och Grekland (angivet i nedanstående tabell under rubriken "Viktad andel (%)").

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi Ie Lu Annat **% EU-befolkning**

22



16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

2003 Klagomål

432

140

320

196

284

87

100

199

110

3



53

50

31

88

33

38

275

% av total

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4

1

2

11

Viktad andel (%) (1)

4



82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

2002 Klagomål

308

144

213

191

354

76

109

220

5



88

53

45

19

121

38

25

207

% av total

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

2

1

5

2

1

6



9

Viktad andel (%)

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

Vilket resultat?

Mer än en fjärdedel av de undersökningar (48) som avslutades under 2003 löstes av institutionerna – ett bevis på att EU-institutionerna är ivriga att lösa de problem som ombudsmannen gör dem uppmärksamma på. Därutöver antog institutionerna fem förslag till rekommendationer som ombudsmannen framfört. Inget fall krävde att ombudsmannen tog till sitt avgörande vapen - en särskild rapport till Europaparlamentet.

I 87 fall konstaterade ombudsmannen att inget administrativt missförhållande förelåg. Det är dock viktigt att komma ihåg att i dessa fall så erhåller klaganden åtminstone en fullständig förklaring från den berörda institutionen samt dessutom ombudsmannens syn på ärendet. Ombudsmannen gjorde en kritisk anmärkning i 20 ärenden. Nio nya förslag till rekommendationer framfördes under 2003.

Ombudsmannen tillhandahöll råd om vem som istället skulle kunna kontaktas åt nästan 1 300 medborgare vars klagomål föll utanför hans ämbetsområde. Han svarade dessutom på



2 538 e-postförfrågningar om information.

Hur lång tid?

Ombudsmannen fortsatte sina ansträngningar att avsluta alla undersökningar så snabbt som möjligt, normalt sett inom ett år. Vid årets slut hade tio oavslutade ärenden passerat målet på en ettårig handläggningstid.

BILAGA II: EXEMPEL PÅ KLAGOMÅL UNDER 2003 Brist på insyn

Rådet gav en portugisisk medborgare tillgång till sitt rättade prov efter ombudsmannens undersökning av ärendet. Medborgaren hade deltagit i ett uttagningsprov för handläggare och han bad om en kopia av sitt rättade prov efter att ha informerats om att han inte gått vidare till det muntliga provet. Rådet vägrade inledningsvis ge tillgång till provet, men ändrade sitt beslut mot bakgrund av de nya regler för tillgång till rättade prov som införts under undersökningens gång. (2059/2002/IP)

Till följd av ett klagomål från en brittiskt konsultfirma kritiserade ombudsmannen kommissionen för att den inte tillhandahållit tydlig information om ett program som den finansierade. Ombudsmannen fann att programmet reglerades av ett stort antal dokument med varierande rättslig ställning. Dessutom ansåg ombudsmannen att kommissionens omväxlande användning av begreppen "användare" och "partner" endast utgjorde ytterligare ett onödigt hinder i kommunikationen. Ombudsmannen begärde att kommissionen skulle undvika att ge information på ett vilseledande eller onödigt komplicerat sätt. (221/2002/ME)

En av ombudsmannens undersökningar medförde att föredragningslistor och protokoll från möten i Europeiska konventets presidium offentliggjordes efter att konventet slutfört sitt arbete. Ombudsmannen höll med om att "ett offentliggörande av presidiets föredragningslistor och protokoll innan konventet har slutfört sitt arbete skulle allvarligt undergräva konventets beslutsförfarande" men att "det verkar svårt att hävda att konventets beslutsförfarande skulle kunna undergrävas när konventet väl har avslutat sitt arbete". Undersökningen grundade sig på ett klagomål från "European Citizen Action Service" (ECAS), vars ansökan om tillgång till handlingarna avslagits. (1795/2002/IJH)

Sen betalning

Till följd av ett klagomål till ombudsmannen å Stockholms universitets vägnar gjorde kommissionen en slutbetalning i ett forskningsprojekt, bad om ursäkt för förseningen samt gick med på att betala ränta. Kommissionen försäkrade dessutom ombudsmannen att de brister i ekonomihanteringsprocessen som förorsakat förseningen hade rättats till och att systemet därmed fungerade tillfredsställande. (1173/2003/(TN)IJH)

En spansk underleverantör fick betalt för utförda tjänster efter att ombudsmannen ingripit i ärendet. Kommissionen förklarade att den inte kunde betala huvudleverantören på grund av problem med den slutrapport som huvudleverantören lämnat in. Så snart huvudleverantören gett in den justerade slutrapporten gjorde kommissionen slutbetalningen. Huvudleverantören betalade i sin tur underleverantören, som tackade ombudsmannen för hjälpen. (1960/2002/JMA)

Problem med upphandlingsförfarande

Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att inte ha följt reglerna i samband med ett upphandlingsförfarande. Klagomålet kom från ett Brysselbaserat konsortium. Det framgick att kommissionen gett oriktig information till svar på klagandens begäran om ett



förtydligande i samband med upphandlingsförfarandet för *Övervakning av genomförandet av projekt* (Takis och Balkan). (1351/2001/(ME)(MF)BB)

Avtalstvister

Kommissionen löste en avtalstvist med ett Wienbaserat forskningscentrum efter att ombudsmannen undersökt ärendet. Kommissionen hade hävdats att ett belopp på 30 000 euro inte kunde tas med i beräkningen eftersom det skulle innebära en överföring mellan kostnadskategorier, vilket krävde ett förhandsgodkännande. Klagandena accepterade kommissionens tolkning av reglerna för överföring och förstod att 9 000 euro därför inte kunde inkluderas i slutbetalningen. Kommissionen betalade därefter resterande belopp och klagandena förklarade sig nöjda med uppgörelsen. (1915/2002/BB)

Brist på artighet

Ombudsmannen kritiserade parlamentet för att inte ha följt kravet på att vara artigt i sina kontakter med allmänheten. Kritiken avsåg ett e-brev som skickats som svar på förfrågningar angående ett upphandlingsförfarande. Klaganden - en sammanslutning av grekiska översättningsbyråer - hävdade att tonen i e-brevet var olämplig och gav ett arrogant intryck. (1565/2002/GG)

Ombudsmannen kritiserade ekonomiska och sociala kommittén för att inte ha följt kravet på att agera artigt. En medborgare boende i Luxemburg ingav ett klagomål efter att kommittén anklagat honom för att gett "osann" information beträffande ett uttagningsprov som han i god tro påstod sig ha klarat. Ombudsmannen påpekade att om ett fel begåtts, vilket negativt påverkar en medborgares rättigheter eller intressen, så skall institutionen be om ursäkt och sträva efter att upphäva felets negativa konsekvenser. Detta hade ekonomiska och sociala kommittén inte gjort i fallet. (852/2003/OV)

Diskriminering

Efter ombudsmannens undersökning inledde kommissionen ett överträdelseförfarande beträffande ett möjligt fall av diskriminering i Sverige. Fallet gällde en tysk medborgare som studerade i Sverige och som var tvungen att betala en depositionsavgift till ett telebolag för att få ett telefonabonnemang. Eftersom svenska medborgare med personnummer inte behövde betala en depositionsavgift ansåg studenten att bolaget indirekt diskriminerade medborgare från andra EU-länder. Ombudsmannen höll med om detta och begärde att kommissionen skulle gå vidare med ärendet. (1045/2002/GG)

Kommissionen agerade för att undvika publicering av jobbbannonser som är diskriminerande på grund av språk. Detta till följd av ett klagomål å det italienbaserade "Universala Esperanto-Asociation" (en världsorganisation för språket esperanto) vägnar. I klagomålet hävdades att flera europeiska organisationer, vilka helt eller delvis finansieras av kommissionen, sysslade med språkdiskriminering. Genom att utannonsera lediga tjänster med kravet "engelska som modersmål" ansåg klaganden att tusentals personer diskriminerades. (659/2002/IP)

Vägran att ge information

Parlamentet gick med på att publicera namnen på godkända sökande i uttagningsprov samt att informera om detta förfarande i sina meddelanden om uttagningsprov. Detta till följd av ombudsmannens undersökning, i vilken konstaterades att en sådan publicering vore i överensstämmelse med parlamentets öppenhetsåtagande beträffande sitt rekryteringsförfarande. Ombudsmannens undersökning grundade sig på ett klagomål från



en finländare som inte godkänts i ett uttagningsprov för maskinskrivare. Han ville veta hur många av de 32 bästa sökandena som var män, men parlamentet vägrade att ge honom denna information. (341/2001/(BB)IJH)

Problem med ärenden angående bristande efterlevnad av gemenskapsrätten

Ombudsmannen fann att kommissionen gjort sig skyldig till ett fall av administrativt missförhållande genom att inte ta hänsyn till en medborgares rättmätiga och skäliga förväntningar. Missförhållandet berodde på att kommissionen, trots löfte därom, inte informerat en dansk medborgare om anledningen till att den inte ännu fattat ett beslut i hans klagomål om bristande efterlevnad av gemenskapsrätten. Klagomålet gällde danska myndigheters beskattning av begagnade bilar som importerats från ett annat EU-land. Klaganden hävdade att beskattningen i Danmark stred mot reglerna om fri rörlighet. (1237/2002/(PB)OV)

Inkonsekvent agerande

Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att ha agerat inkonsekvent i samband med ett forskningskontrakt med den irländska fiskerimyndigheten. Klagomålet kom från den ansvarige forskaren som hävdade att kommissionen hade underlåtit att granska slutrapporten, vilken skilde sig väsentligt från det utkast som den hade godkänt ett år tidigare. Klaganden hävdade att fiskerimyndigheten hade blivit instruerad att göra avsevärda ändringar i utkastet till slutrapport och att man därmed tagit bort, ändrat eller urvattnat slutsatserna. Klaganden hävdade att kommissionen skulle begärt en förklaring till ändringarna. (754/2003/GG)

Oegentligheter vid rekrytering

Europeiska byrån för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) godtog en cypriotisk medborgares ansökning till ett allmänt uttagningsprov efter ombudsmannens ingripande. EPSO hade inledningsvis avslagit ansökningen eftersom den inte givits in på rätt sätt. Medborgaren hävdade dock att på grund av tekniska problem med EPSO:s server så hade den obligatoriska elektroniska registreringen inte kunnat göras inom den tidsfrist som angivits i meddelandet om uttagningsprov. (OI/4/2003/ADB)

Personalproblem

Kommissionen gick med på att betala frivillig ersättning till en klagande med tanke på ärendets undantagskaraktär, trots att den inte ansåg sig ha någon rättslig skyldighet att betala ersättningen ifråga. Klaganden arbetade vid kommissionen och hävdade att kommissionen hade underlåtit att betala henne hela det sekreterartillägg som hon var berättigad till. (1166/2002/(SM)IJH)

För att läsa mer om dessa och andra ärenden som ombudsmannen behandlat, besök gärna: <http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm>

(1) Denna siffra har tagits fram genom att dividera den procentsats som speglar andelen av det totala antalet klagomål med den procentsats som speglar andelen av befolkningen.