



## Årsrapport 2014

Årlig rapport - 16/02/2015

### Inledning

Det är en glädje för mig att kunna presentera vår årsrapport för 2014.

Det har varit ett mycket produktivt år för Europeiska ombudsmannen, då vi har inlett genomförandet av vår nya strategi, Mot 2019 , med större fokus på de strategiska frågorna för EU:s offentliga förvaltning, som påverkar miljontals européer.

Genom att öka ombudsmannakontorets synlighet och relevans hoppas vi få ökad positiv effekt på EU-institutionernas och EU-organens öppenhet och ansvarstagande, vilket gynnar alla EU:s medborgare och invånare.

Under 2014 har vi bidragit till viktiga debatter på EU-nivå genom att i större utsträckning använda vår befogenhet att inleda strategiska undersökningar på eget initiativ. Undersökningen av öppenheten i förhandlingarna om det transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP) har gett goda resultat. Ombudsmannen hade också del i det gemensamma arbetet för att öka öppenheten i fråga om lobbyverksamheten i EU. Vi genomförde flera undersökningar på detta område, bland annat i fråga om sammansättningen av Europeiska kommissionens expertgrupper och deras öppenhet, samt fenomenet med "svängdörrar".

Vi fortsatte också att lösa ett stort antal klagomål från enskilda personer, medlemmar i det civila samhällets organisationer, företag och andra intressegrupper, och hjälpte många fler att hitta lösningar på sina problem.

I slutet av året fick jag äran att bli enhälligt omvald av Europaparlamentet med stöd från alla de större politiska grupperna. Jag förnyar mitt åtagande att arbeta oberoende och oförtröttligt för EU:s medborgare och att bistå EU-institutionerna i deras strävan att ge Europas medborgare och invånare bästa möjliga service.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman  
#EPlenary <http://t.co/MOyyRk6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5  
— EU Parliament Photo (@Europarl\_Photo) December 16, 2014  
Europaparlamentet valde i dag om Emily O'Reilly till Europeisk ombudsman.



Emily O'Reilly blev omvald den 16 december 2014. <http://europa.eu/!bu74dV>

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

Gratulerar Emily O'Reilly till att ha blivit omvald av Europaparlamentet till Europeisk ombudsman! En stor majoritet vittnar om det goda arbete hon hittills utfört.

Jag kommer också att fortsätta det nära samarbetet med Europaparlamentet, nationella och regionala ombudsmän och hela ombudsmannafamiljen.

Här är min andra årsrapport. Trevlig läsning!

Strasbourg den 16 februari 2015

Emily O'Reilly

## **Kapitel 1 - 2014 i korthet**

Året 2014 var ett händelserikt år för ombudsmannakontoret, då ombudsmannen inledde arbetet med att genomföra den nya strategin för mer inflytande, synlighet och relevans. Här är några av årets viktigaste händelser:

Januari

Offentligt samråd om EU:s medborgarinitiativ

Februari

Evenemanget "Beyond the crisis? Business in Europe 2014"

Mars

Evenemanget "Your wish list for Europe"

April

Öppenhet i EU:s nya förordning om kliniska prövningar

Maj

Grundläggande rättigheter i EU:s sammanhållningspolitik

Juni



Seminarium för Europeiska ombudsmannanätverket

Juli

Regler om visseblåsare i EU-institutionerna

Augusti

Öppenhet i TTIP

September

”Svängdörrar” hos kommissionen

Oktober

Mänskliga rättigheter och Frontex påtvingade återvändande

November

ECB:s ”Irlandsbrev” offentliggörs

December

Ombudsmannen väljs om

## Kapitel 2 - Centrala teman

När Emily O'Reilly tillträdde posten som Europeisk ombudsman i oktober 2013 förklarade hon att hon tänkte använda sin befogenhet att genomföra undersökningar på eget initiativ till att undersöka systemproblem i EU-förvaltningen på ett mer strategiskt sätt. Syftet är att försäkra sig om att ombudsmannens arbete ska bli relevantare för de problem som Europas vanliga medborgare och invånare upplever som angelägnast. Därför har hon tillsatt en samordnare för undersökningar på eget initiativ för att i samarbete med kolleger driva denna typ av strategiska undersökningar till snabba och effektiva resultat. Många av de ärenden som används som exempel i detta avsnitt rör undersökningar som inletts på ombudsmannens eget initiativ.

### 2.1 Öppenhet

Klagomål som rör bristande öppenhet från EU-institutionernas sida ligger fortfarande överst på listan över klagomål till Europeiska ombudsmannen. I flera år har 20–30 % av de klagomål som prövas av ombudsmannen gällt öppenhet. De vanligaste klagomålen som rör öppenhet är att institutionerna har vägrat att ge tillgång till handlingar och/eller information. I



Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna garanteras medborgarna rätt till tillgång till offentliga handlingar.

Under 2014 inledde ombudsmannen ett antal undersökningar om institutioners vägran att ge tillgång till viktiga EU-handlingar, med positivt resultat. Följden blev att Europeiska kommissionen offentliggjorde handlingar om Greklands inträde i euroområdet, att Europeiska centralbanken (ECB) lämnade ut en skrivelse som den skickat till den irländska regeringen när finanskrisen pågick som värst, och att kommissionen lämnade ut interna handlingar om EU:s gemensamma fiskeripolitik.

Klagomålet om Grekland, som lämnades in av en tysk journalist, gällde handlingar om Greklands konvergensrapporter och skriftväxling mellan kommissionens enheter och de grekiska myndigheterna samt myndigheter i andra 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

Europeiska ombudsmannen välkomnar att Europeiska kommissionen offentliggör 140 handlingar om Greklands inträde i euroområdet 2001.

Efter det att ombudsmannen tagit upp ärendet identifierade generalsekretariatet 140 handlingar och lämnade ut dem till journalisten. Ombudsmannen välkomnade detta agerande och påpekade hur viktigt det är att medborgare i EU förstår hur det går till när viktiga beslut som påverkar deras liv fattas, särskilt i kristider.

I en skrivelse till Irlands finansminister 2010 uppmanade ECB:s dåvarande ordförande, Jean-Claude Trichet, Irland att agera snabbt för att skydda sin ekonomiska stabilitet. När en irländsk journalist bad att få se skrivelsen 2011 vägrade ECB att lämna ut den. ECB hävdade att Irlands finansiella stabilitet måste skyddas mot bakgrund av det omfattande marknadsstrycket och den extrema osäkerheten.

@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

Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly välkomnar utlämnandet av Europeiska centralbankens skrivelse. "Skrivelsen borde ha lämnats ut mycket tidigare."

Ombudsmannen fann att ECB hade gjort rätt i att inte lämna ut skrivelsen 2011, vid den tidpunkt som journalisten begärde att få se den. EU var just då mitt uppe i en finanskris. Men nu hade över tre år gått sedan banken skickade skrivelsen. Till slut följde ECB ombudsmannens rekommendation att lämna ut den. Ombudsmannen påpekade att den ekonomiska krisen skapat stora svårigheter för Irlands befolkning och att medborgarna har rätt att få veta sanningen, oavsett hur plågsam den är. Hon fortsätter sitt samarbete med ECB för att förbättra bankens politik och praxis inom området öppenhet och etik.

Europeiska ombudsmannens ärende 2014 om ECB:s skrivelse till Irland.



<http://europa.eu/!tu67CR>

In another transparency case, a German researcher complained to the Ombudsman after the Commission refused to grant him full access to a proposal for a new regulation on the Common Fisheries Policy. The Commission argued that full disclosure would undermine its decision-making process.

I ett annat ärende som rör öppenhet hade en tysk forskare vänt sig till ombudsmannen sedan kommissionen vägrat ge honom fullständig tillgång till ett förslag till en ny förordning om den gemensamma fiskeripolitiken. Kommissionen hävdade att en fullständig tillgång till handlingarna skulle undergräva beslutsprocessen.

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

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Europeiska ombudsmannen: Europeiska kommissionen lämnar ut interna handlingar om den gemensamma fiskeripolitiken.

Till slut följde kommissionen ombudsmannens rekommendation att lämna ut handlingarna, dock först efter det att man nått en överenskommelse om reformen av fiskeripolitiken. Ombudsmannen välkomnade detta resultat men klargjorde att hon i framtiden förväntar sig att kommissionen ger tillgång till liknande handlingar omedelbart.

## 2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

Bryssel håller snabbt på att bli världens näst viktigaste centrum för lobbyverksamhet efter Washington. Det är därför inte så konstigt att ombudsmannens arbete under 2014 i allt högre grad inriktades på öppenhet i fråga om lobbyverksamhet.

I detta sammanhang inledde ombudsmannen tre strategiska undersökningar på eget initiativ. Två av dem handlade om de pågående förhandlingarna om det transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP). Europeiska kommissionen förhandlar om avtalet på unionens vägnar enligt ett mandat från Europeiska unionens råd. Om avtalet mellan EU och USA ingås kommer det att skapa historiens största frihandelsområde. TTIP kommer att forma framtidens regler och normer inom områden som livsmedelssäkerhet, bilar, kemikalier, läkemedel, energi, miljö och arbetsplatser.

I juli inledde ombudsmannen en undersökning rörande EU:s ministerråds vägran att lämna ut de förhandlingsdirektiv som EU tillämpar i TTIP-förhandlingarna. Hon började också undersöka de åtgärder som kommissionen vidtar för att garantera öppenhet och allmänhetens deltagande i TTIP-förhandlingarna. Ombudsmannen hade redan tidigare lämnat förslag på åtgärder som kommissionen skulle kunna vidta för att medge tidig offentlig tillgång till TTIP-handlingarna och till närmare uppgifter om möten med intressenter. Problem som togs upp var vägran att lämna ut handlingar, otillåtet utlämnande av handlingar, fördröjningar och att vissa intressenter verkade ha en privilegierad tillgång till



TTIP-handlingar.

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

Ett steg närmare öppenhet om TTIP: Europeiska ombudsmannen ber rådet och kommissionen att offentliggöra fler TTIP-handlingar.

@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 håller med om att mandatet också bör offentliggöras. Tack till Europeiska ombudsmannen för erkännandet av våra ansträngningar hittills.

I oktober offentliggjorde rådet direktiven i fråga. Kort därefter tillkännagav kommissionen sina planer på att öka öppenheten i fråga om lobbyverksamhet och lovade att öka tillgången även till andra TTIP-handlingar. Ombudsmannen välkomnade dessa åtgärder och lämnade förslag på hur man skulle kunna öka öppenheten i TTIP-förhandlingarna ytterligare.

Europeiska ombudsmannens undersökning på eget initiativ om ökad öppenhet om TTIP 2014. <http://europa.eu/!xf39wt>

<http://europa.eu/!xf39wt>

Den tredje undersökningen gäller sammansättningen av och öppenheten i hundratals expertgrupper, vilkas råd kommissionen förlitar sig på i samband med utarbetande av lagstiftning och politik, som omfattar ämnesområden från skatter och banktjänster till trafiksäkerhet och läkemedel. Ombudsmannen genomförde först ett offentligt samråd för att undersöka hur balanserad sammansättningen av olika grupper var med avseende på relevant sakkunskap och intressen, huruvida det är ett problem att experter utses "i egenskap av individer" och om grupperna arbetar med största möjliga öppenhet.

.TI\_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups

<http://t.co/97OziV5zL0>

— TI EU Office (@TI\_EU) September 18, 2014

Synpunkterna från Transparency International EU har publicerats i Europeiska ombudsmannens samråd om expertgrupper.

Särskilt intressant är kommissionens Generaldirektorat för jordbruk (GD Jordbruk). Det har inrättat 14 grupper för dialog med det civila samhället som ska vara rådgivande organ för den gemensamma jordbrukspolitiken. EU använder mer än en tredjedel av sin budget på detta centrala politikområde. Ombudsmannen granskar därför sammansättningen av grupperna för att garantera balanserad representation i denna breda skala av ekonomiska och icke-ekonomiska intressegrupper.

Ombudsmannen är också engagerad i debatten om EU:s öppenhetsregister, som inrättats



för att göra EU:s beslutsfattande öppnare för insyn och för att göra det möjligt för medborgarna att få veta vem som försöker påverka EU:s beslutsfattare. Parlamentet och kommissionen förvaltar registret tillsammans. Företag, branschkonsulter, oberoende konsulter, branschorganisationer, akademiska institutioner, icke-statliga organisationer, organisationer som företräder religiösa samfund, organisationer som företräder lokala, regionala och kommunala myndigheter, samt andra som bedriver lobbyverksamhet gentemot EU:s institutioner kan registrera sig frivilligt. Över 7 000 organisationer finns med i registret.

Ombudsmannen lovordade Frans Timmermans, kommissionens förste vice ordförande med ansvar för bättre lagstiftning, kontakter mellan institutionerna, rättsstatsprincipen och stadgan om de grundläggande mänskliga rättigheterna, för hans planer att arbeta för ett obligatoriskt register. Hon välkomnade också kommissionens beslut av den 1 december 2014, som gör det obligatoriskt för alla kommissionens ledamöter och högre tjänstemän att offentliggöra alla kontakter och möten med intressenter och lobbyister på kommissionens webbplats. Ombudsmannen skulle dock vilja se att öppenhetsregistret regleras i lag och inte bara förblir en överenskommelse mellan institutionerna. Hon uppmanade rådet att delta i registret, och bad kommissionen införa mycket starkare incitament för lobbyisterna att registrera sig, i enlighet med parlamentets praxis.

## 2.3 Öppenhet i fråga om uppgifter från kliniska provningar

Under 2014 spelade ombudsmannen en central roll på området för öppenhet i fråga om uppgifter från kliniska provningar, genom att bidra till att utforma Europeiska läkemedelsbyråns (EMA) proaktiva öppenhetspolitik som antogs i oktober.

Under de senaste fem åren har ombudsmannen genomfört mer än ett dussin undersökningar av EMA:s vägran att lämna ut handlingar om hur man reglerar läkemedel och ger tillstånd till saluföring av dem, bland annat läkemedel mot multipel skleros, acne, bakterieinfektioner och fetma. Som svar på ombudsmannens ingripande verkade läkemedelsmyndigheten beredd att anta en proaktiv hållning i fråga om öppenhet och deklarerade 2012 att man infört nya öppenhetsregler som skulle ge allmänheten mycket bredare tillgång till uppgifter om kliniska provningar.

Under 2014 uttryckte dock ombudsmannen farhågor när läkemedelsmyndigheten verkade ta ett steg tillbaka genom att införa strikta sekretesskrav, begränsa tillgången till enbart läsning på skärm och införa stora begränsningar av användningen av uppgifter från kliniska provningar. EMA övergav så småningom regeln om enbart läsning på skärm. Därför välkomnade ombudsmannen, med några reservationer, myndighetens beslut i oktober 2014 att aktivt publicera de rapporter från kliniska provningar som ligger till grund för beslut om läkemedel från och med januari 2015. Ombudsmannen kommer att fortsätta att noga övervaka hur EMA gör uppgifter från kliniska provningar tillgängliga, och se till att



myndigheten håller bästa möjliga standard i fråga om öppenhet.

#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

Europeiska ombudsmannen ber Europeiska läkemedelsmyndigheten förklara underliga strykningar i prövningsrapporter. Livsviktig kamp.

Ombudsmannen har också välkomnat den nya EU-förordningen om kliniska provningar, som kräver att information om kliniska provningar ska kunna tillhandahållas och så småningom göras tillgänglig online. Hon gratulerade parlamentet och särskilt parlamentsledamoten Glenis Willmott och skuggföredragandena för att de på ett förtjänstfullt sätt styrkt lagstiftningen till ett mycket positivt resultat.

Ombudsmannen ägnade sitt traditionella evenemang "International Right to Know Day" åt öppenhet i fråga om uppgifter om klinisk provning. Evenemanget, som i år hade rubriken "Transparency and public health – how accessible is scientific data?", ägde rum den 29 september i Europaparlamentets lokaler i Bryssel. Sammanlagt omkring 150 företrädare för EMA, kommissionen, parlamentet, lobbyorganisationer, rättsväsende, näringsliv, icke-statliga organisationer, medierna, forskningsvärlden och aktivistorganisationer deltog i evenemanget.

Europeiska ombudsmannens evenemang på "International Right to Know Day" 2014. <http://europa.eu/!uD99vX>

[ View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify ]

Öppenheten på hälsovårdsområdet: Hur tillgängliga är forskningsuppgifter? "International Right to Know Day" uppmärksammas världen över av förespråkare för tillgång till information. I år har Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly granskat frågan om hur tillgängliga forskningsuppgifter är för patienter, läkare och forskare.

## 2.4 Grundläggande rättigheter

Under 2014 inledde ombudsmannen två strategiska undersökningar på eget initiativ om EU-förvaltningens skyldigheter beträffande grundläggande rättigheter. Den ena gäller skyddet av de grundläggande rättigheterna i EU:s sammanhållningspolitik. Unionen har inrättat denna politik för att skapa tillväxt och sysselsättning, hantera klimatförändringarna och energiberoendet samt för att minska fattigdom och social utslagning i EU:s mindre utvecklade regioner. Politiken samfinansieras av EU:s struktur- och investeringsfonder (ESIF), som förvaltas gemensamt av kommissionen och medlemsstaterna. De drygt 350 miljarder EUR som anslagits till ESIF för perioden 2014–2020 utgör mer än en tredjedel av EU:s hela budget för den perioden.

En del av dessa fonder är avsedda att hjälpa de mest sårbara i samhället, men det har väckts frågor om hur de grundläggande rättigheterna respekteras i tillämpningen av denna politik. Är det exempelvis så att pengar används till att "institutionalisera" personer med





funktionsnedsättningar i stället för att bidra till deras integrering? I denna undersökning har ombudsmannen ställt frågorna: hur tillämpas stadgan vid genomförandet av fonderna; kan kommissionen besluta om sanktioner för medlemsstater som inte respekterar de grundläggande rättigheterna; och kan kommissionen hålla inne eller återkräva medel som använts vid överträdelser av dessa rättigheter? Ombudsmannen har också bett sina kolleger i Europeiska ombudsmannanätverket och andra organ som bevakar mänskliga rättigheter att lämna kommentarer i frågan.

Europeiska ombudsmannens undersökning på eget initiativ om respekten för grundläggande rättigheter i EU:s sammanhållningspolitik 2014. <http://europa.eu/!Kh74cj>

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

Utmärkt initiativ av Europeiska ombudsmannen att undersöka sammanhållningsfondernas utgifter i förhållande till grundläggande rättigheter.

Mellan 2006 och 2014 tvingade EU nästan 13 000 migranter från länder utanför EU, som inte fick tillstånd att stanna i EU, att återvända till sina ursprungsländer. Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser (Frontex) samordnar och finansierar gemensamma återsändningsinsatser i samarbete med medlemsstaterna. Under 2013 uppmanade ombudsmannen Frontex att inrätta en klagomålsmekanism för att hantera överträdelser av de grundläggande rättigheterna i samband med byråns arbete.

Ombudsmannen fortsatte under 2014 sitt arbete på detta viktiga område genom att granska hur Frontex ser till att de återvändandes välbefinnande respekteras under flygningarna, exempelvis när det gäller sjuka eller kvinnor i långt framskriden graviditet. Hon ville också veta hur man garanterar oberoende övervakning under flygningarna och hur Frontex uppförandekod för gemensamma återsändanden tillämpas. Eftersom några av de nationella övervakningsorgan som samarbetar med Frontex vid gemensamma återsändanden är ombudsmän, har ombudsmannen bett dem dela med sig av sina erfarenheter.

## 2.5 Etiska frågor

Under 2014 hanterade ombudsmannen ett stort antal klagomål som gällde etiska frågor, t.ex. intressekonflikter och så kallade svängdörrssystem inom EU-institutionerna. Med svängdörrssystem menar man att offentligtanställda övergår till anställningar inom den privata sektorn som har nära anknytning till deras tidigare tjänster, eller tvärtom.

Ombudsmannen har upprepade gånger framhållit att EU:s förvaltning måste ställa högsta tänkbara krav på ett etiskt uppträdande. I detta sammanhang genomförde ombudsmannen två strategiska undersökningar.

Den första gäller kommissionens sätt att hantera svängdörrsären. Ombudsmannen



undersökte klagomål från fem icke-statliga organisationer och granskade 54 kommissionsärenden gällande svängdörrar. Hon hittade flera brister. Det var inte alltid tydligt om de avgående tjänstemännen lämnat tillräckliga uppgifter för att kommissionen skulle kunna fatta fullt informerade beslut, eller om kommissionen beaktade kommentarer från sina enheter i full utsträckning. Ombudsmannen rådde särskilt kommissionen att se över hur den hanterade svängdörrsärenden för att undvika intressekonflikter och för att undvika att undergräva allmänhetens förtroende. På sin webbplats uppmanade hon också kommissionen att offentliggöra svängdörrsärenden som gällde högre EU-tjänstemän.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqK4nD>

— CEO (@corporateurope) September 23, 2014

Icke-statliga organisationer välkomnar Europeiska ombudsmannens beslut: Kommissionen bör införa mer öppenhet i fråga om högre tjänstemäns svängdörrar.

Ombudsmannen frågade nio EU-institutioner, däribland kommissionen, parlamentet och rådet, om deras regler för att skydda visselblåsare. Vid den tidpunkten var det bara kommissionen som hade riktlinjer om visselblåsning, men inga interna regler. Från och med januari 2014 kräver tjänsteföreskrifterna att EU-institutionerna ska införa interna regler om visselblåsning. Ombudsmannen vill veta i vilken omfattning institutionerna har samrått med personalen och med allmänheten om dessa regler, samt hur de skyddar externa visselblåsare som leverantörer och underleverantörer i EU-finansierade program och projekt. För att föregå med gott exempel upprättade ombudsmannen egna interna regler om visselblåsning i samarbete med sin personalkommitté och uppgiftsskyddschef. Hon offentliggjorde reglerna och inbjöd alla intresserade parter att komma med kommentarer.

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

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

"Visselblåsare spelar en viktig roll för att uppdaga allvarliga oegentligheter" säger Europeiska ombudsmannen.

## 2.6 Medborgarnas deltagande i EU:s beslutsfattande

Ombudsmannen får allt fler klagomål som rör medborgerliga rättigheter, särskilt rätten att delta i EU:s beslutsprocess. Det gäller bland annat kommissionens offentliga samråd, och EU:s medborgarinitiativ. En miljon medborgare från åtminstone sju medlemsstater kan via EU:s medborgarinitiativ uppmana kommissionen att lägga fram nya lagförslag. Enligt Lissabonfördraget måste institutionerna dessutom föra en öppen och regelbunden dialog med det civila samhället.

Medborgarinitiativet började användas 2012. Det första initiativet, kallat Right2Water, lämnades till kommissionen under 2013. I initiativet föreslogs ny EU-lagstiftning som skulle kräva att nationella myndigheter förser sina medborgare med rent dricksvatten och sanitetsinrättningar i tillräcklig omfattning.



Under 2014 inbjöd ombudsmannen medborgarinitiativets organisatörer, det civila samhällets organisationer och andra intresserade personer att lämna sina synpunkter på medborgarinitiativet. Ombudsmannen vill särskilt bedöma om kommissionens programvara för insamling av underskrifter via nätet är effektiv nog för att skapa tillräckliga kontakter mellan medborgarinitiativets organisatörer och de nationella myndigheterna, samt huruvida frågorna kring skydd av privatlivet beaktas i processen. Ombudsmannen har också uppmanat intressenterna att komma med idéer för framtida ändringar av förordningen om det europeiska medborgarrättsinitiativet.

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

Bra initiativ från Europeiska ombudsmannen som inleder en undersökning av hur det europeiska medborgarinitiativet fungerar och av kommissionens roll/ansvar.

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

— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Starka ord om framtiden för det europeiska medborgarrättsinitiativet från Europeiska ombudsmannen.

I mars, inför valet till Europaparlamentet, inbjöd ombudsmannen medborgarna att delta i det interaktiva evenemanget "*Your wish list for Europe*". Ombudsmannen, Europaparlamentets ordförande Martin Schulz och dåvarande ordföranden för kommissionen José Manuel Barroso, deltog tillsammans för att lyssna på och samverka med medborgarna. I egenskap av EU:s kontrollorgan som valts för att garantera god förvaltning i Europa ville ombudsmannen försäkra sig om att Europa lever upp till sitt löfte att sätta medborgaren i centrum för beslutsfattandet.

Över 300 personer deltog i evenemanget, som sändes live över nätet. De frågor och förslag som deltagarna förde fram till panelen, antingen direkt eller via Twitter, sammanställdes så småningom till en "önskelista för Europa".

Europeiska ombudsmannens evenemang "*Your wish list for Europe*" 2014.

<http://europa.eu/!Kb83Cy>

## 2.7 EU-finansierade program och projekt

Ombudsmannen får varje år många klagomål från företag, icke-statliga organisationer, universitet, kommuner och andra juridiska personer som deltar i EU-finansierade projekt och program. Klagomålen handlar framför allt om försenade betalningar, avtalstvister, problem med anbudsinfordringar och brist på öppenhet, som i de flesta fall beror på att EU-institutioner vägrar att ge tillgång till handlingar eller information.

Ombudsmannen kritiserade exempelvis Europeiska investeringsbanken (EIB) för att den



godkänt att ett italienskt företag uteslöts från en upphandling om byggandet av en bro över floden Sava i Bosnien och Hercegovina. Brobygget är en del av ett större motorvägsprojekt som förbinder Kroatien med Bosnien och Hercegovina. Trots att företaget lämnat det lägsta anbudet uteslöt den lokala projekthandläggaren företaget med motiveringen att det inte uppfyllde upphandlingens kravspecifikationer.

**[Pressmeddelande]** Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly har kritiserat **Europeiska investeringsbanken (EIB)** för att den godkänt att ett italienskt företag uteslöts från en upphandling om byggandet av en bro i Bosnien och Hercegovina. EIB, som finansierar projektet, grundade sitt beslut på en felaktig rättstillämpning och ignorerade slutsatserna från sin egen klagomålsmekanism att uteslutandet av företaget var felaktigt.

Företaget överklagade beslutet vid EIB:s klagomålsmekanism, som höll med företaget och rekommenderade att EIB skulle återkalla sitt stöd till projektet. Bankledningen ignorerade dock klagomålsmekanismens slutsatser. Ombudsmannen fann att EIB:s ledning hade grundat sitt beslut på en felaktig tolkning av upphandlingsdokumenten. Hon kritiserade banken för detta administrativa missförhållande och varnade för att det skulle kunna undergräva förtroendet för EU:s åtagande att stärka rättsstatsprincipen i Bosnien och Hercegovina.

I ett annat ärende hade ett italienskt företag beviljats ett stöd på 4 miljoner euro från genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation (EACI) för att transportera keramik från Italien till Spanien på ett miljövänligare sätt än över vägnätet. På grund av den globala ekonomiska krisen och den plötsliga nedgången på den spanska bostadsmarknaden minskade dock efterfrågan på italiensk keramik dramatiskt. Företaget bad att få skjuta upp projektet, vilket EACI godtog. Eftersom företaget lämnade in sin begäran om slutbetalning för sent, vägrade EACI först att betala. Sedan ombudsmannen ingripit och konstaterat hur allvarligt den ekonomiska krisen påverkat klagandens projekt, gick EACI slutligen med på att betala företaget 2 miljoner euro .

Under året har ombudsmannen också hjälpt till att lösa en tvist mellan en brittisk välgörenhetsorganisation och genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (Eacea). Välgörenhetsorganisationen genomförde ett projekt som Eacea medfinansierade i samband med programmet *Youth in Action* . Eacea vägrade godkänna välgörenhetsorganisationens slutrapport och hävdade att resultatet inte överensstämde med det ursprungliga projektet. Eacea fortsatte med att återkräva den förfinansiering som hade utbetalats, sammanlagt nästan 74 000 euro. Välgörenhetsorganisationen klagade hos ombudsmannen och hävdade att det var rättsstridigt och orättvist av Eacea att återkräva dessa medel. Ombudsmannen fann att återkravet var rättsstridigt eftersom Eacea inte hade avslagit projektet i tid. Eacea accepterade slutligen ombudsmannens förslag och gick med på att betala klaganden runt 50 000 euro plus ränta för försenad betalning.

Ombudsmannen samråder regelbundet med näringslivet om de svårigheter företagen möter i sina affärsrelationer med EU-institutionerna. Vid ett av dessa samråd, med rubriken "



Beyond the crisis? Business in Europe ” , diskuterades vad som görs på EU-nivå för att hjälpa små, medelstora och stora företag. Evenemanget ägde rum i februari i parlamentets lokaler i Bryssel och samlade experter på hög nivå, sammanlagt omkring 100 deltagare. Broschyren *Europeiska ombudsmannen – Bra för företagsamheten* , en kortfattad presentation av viktiga ärenden som ombudsmannen har hanterat med positiva resultat, delades ut till alla deltagare.

Europeiska ombudsmannen evenemang ”Beyond the crisis? Business in Europe” 2014.  
<http://europa.eu/!tR48tY>

## 2.8 EU:s konkurrenspolitik

Under 2014 har ombudsmannen också handlagt klagomål från företag och andra juridiska personer om antitrustundersökningar och andra ärenden som rör kommissionens konkurrenspolitik.

Det tyska företaget Infineon var en av de klagande. I samband med undersökningen av en kartell för tillverkare av chip till smarta kort undersökte kommissionen Infineon, Philips , Samsung och Renesas , och fann att de var delaktiga i kartellen. Kommissionen hade en elektronisk kopia av ett internt e-postmeddelande från en konkurrent och hävdade att detta var ett centralt bevis mot Infineon. Företaget begärde att få se handlingen, eftersom man betvivlade dess äkthet. Kommissionen lämnade inte ut e-postmeddelandet förrän drygt en månad innan kartellen bötfälldes, trots att den haft handlingen i sex månader. Infineon klagade till ombudsmannen och förklarade att detta dröjsmål inneburit att företaget bara haft en vecka på sig för den komplicerade uppgiften att kontrollera om e-postmeddelandet var äkta. Kommissionens förklaring till dröjsmålet övertygade inte ombudsmannen, och hon kritiserade kommissionens uppförande .

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 tillgång till rivalens e-postmeddelande i undersökningen av en kartell för tillverkare av chip till smarta kort: Europeiska ombudsmannen kritiserar Europeiska kommissionens dröjsmål.

## Kapitel 3 - Hur många klagomål?



## **Kapitel 4 - Vem gällde klagomålen?**

## **Kapitel 5 - Vad gällde klagomålen?**

## **Kapitel 6 - Uppnådda resultat**

## **Kapitel 7 - Så handlägger vi ärenden**

Rätten att klaga hos Europeiska ombudsmannen slås fast i både fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) och EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna. EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål från unionsmedborgarna, eller från fysiska eller juridiska personer som är bosatta eller har sitt säte i en medlemsstat i unionen.

Ombudsmannen säkerställer att den kostnadsfria klagomålstjänsten är så rättvis, öppen och okomplicerad som möjligt. Klagande lämnar in sina klagomål till ombudsmannen genom någon form av skriftlig korrespondens, t.ex. genom att fylla i ett säkert klagomålsformulär på ombudsmannens webbplats. Ombudsmannen försöker alltid ge ett snabbt preliminärt svar genom att inom fyra veckor informera de klagande om vad hon kommer att göra med deras klagomål.

Ombudsmannen gör en saklig bedömning av varje enskilt klagomål. Detta gäller även klagomål som hon måste avvisa eftersom de ligger utanför hennes uppdrag. När det inträffar får de klagande ett individuellt svar, som i de flesta fall innehåller råd om vilka andra organ som kanske kan hjälpa den klagande. Ombudsmannen kan också besluta att



hänskjuta klagomål till sådana andra organ.

Klagomål som ligger inom ombudsmannens uppdrag handläggs i första hand av hennes specialiserade jurister. Varje klagande tilldelas en bestämd ärendehandläggare som kontaktperson.

Om ett klagomål inte uppfyller kriterierna för tillåtlighet eller om grunderna för att inleda en undersökning om ett annars tillåtligt klagomål inte är tillräckliga, motiverar ombudsmannen sitt beslut och ger när så är möjligt lämpliga råd.

När ombudsmannen beslutar att inleda en undersökning granskar hon klagomålet noggrant för att se om det kan lösas genom ett förenklat förfarande, exempelvis med en undersökning per telefon. Ombudsmannen kan också bestämma sig för att inleda en kontrollundersökning för en snabb kontroll av handlingarna i ärendet och en skyndsam slutsats om ärendets förutsättningar.

Fullskaliga undersökningar är nödvändiga om klagomålet är komplicerat eller uppenbart kräver synpunkter från olika specialiserade tjänster inom den berörda institutionen.

Ombudsmannen har flera alternativ om hon anser att klagomålet är berättigat. Hon kan föreslå en vänskaplig lösning som tillfredsställer klaganden eller utfärda ett förslag till rekommendation där hon ber institutionen rätta till det administrativa missförhållandet. Om det inte går att finna en lösning kan ombudsmannen besluta att utfärda kritiska anmärkningar. Ombudsmannen har även befogenhet att inleda undersökningar på eget initiativ. Hon kan använda denna befogenhet för att angripa problem som tycks vara inbyggda i systemet på EU:s institutioner eller för att undersöka möjliga fall av administrativa missförhållanden som hon görs uppmärksam på av personer utanför Europeiska unionen. Europeiska ombudsmannen tar varje år emot tusentals klagomål från medborgare, icke-statliga organisationer, företag och andra organisationer. Ombudsmannens medarbetare ser till att varje klagomål handläggs snabbt, noggrant och på ett serviceinriktat sätt.

## **Kapitel 8 - Efterlevnad av ombudsmannens förslag**

Varje år offentliggör ombudsmannen en heltäckande redogörelse för hur EU-institutionerna under det gångna året har ställt sig till ombudsmannens förslag att förbättra EU-förvaltningen. Förslagen kan ha formen av vänskapliga lösningar, förslag till rekommendationer, ytterligare anmärkningar, kritiska anmärkningar och råd.

Hittills har institutionerna till 80 procent följt ombudsmannens förslag. I fyra av fem ärenden gjorde institutionerna som ombudsmannen bad dem. Rapporten *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013* bekräftar denna trend. Rapporten visar att efterlevnaden varierar betydligt mellan institutionerna – från 100 procent i vissa fall



till 25 procent i värsta fall. Kommissionen är föremål för de flesta av de undersökningar ombudsmannen genomför, vilket har att göra med dess storlek i EU-förvaltningen. Under 2013 minskade kommissionens efterlevandegrad till 73 procent, från 84 procent år 2012.

Rapporten visar att institutionerna har gjort en del reella förbättringar inom olika områden, som etik, miljö, upphandlingar och öppenhet, till gagn för medborgarna. Ombudsmannen är fast beslutet att i samarbete med alla EU-institutioner se till att efterlevandegraden ökar ytterligare.

Rapporten för 2014 kommer att finnas tillgänglig under hösten 2015.

## **Kapitel 9 - Förbindelser med EU:s institutioner**

### 9.1 Europaparlamentet

Europeiska ombudsmannen fäster stor vikt vid relationen till Europaparlamentet . Under 2014 träffade hon över 50 parlamentsledamöter från alla de stora politiska grupperna för personliga samtal om olika frågor av gemensamt intresse. Hon sammanträffade också med olika politiska och nationella delegationer, exempelvis från Europaparlamentets Utskott för framställningar . Dessutom framträdde hon för utskottet för medborgerliga fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor, budgetkontrollutskottet, underutskottet för mänskliga rättigheter och utskottet för framställningar.

### 9.2 Utskottet för framställningar

Ombudsmannen har ett nära samarbete med Europaparlamentets utskott för framställningar för att hjälpa EU att på bästa möjliga sätt möta medborgarnas och invånarnas problem. Ombudsmannen hanterar klagomål mot EU:s institutioner, organ och byråer och utskottet för framställningar hanterar framställningar som rör EU:s verksamhetsområden runt omkring i Europa. Under 2014 samarbetade ombudsmannen med utskottets nya ordförande, parlamentsledamoten Cecilia Wikström, och med alla de politiska grupperna, för att göra EU mer serviceinriktat och tillgängligt för den vanliga medborgaren och invånaren i EU.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl\_EN @EP\_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Öppenhet, effektivitet, EU-institutionernas legitimitet: "Europeiska ombudsmannens styrka beror på relationen till Europaparlamentet och framställningsutskottet."





## 9.3 Europeiska kommissionen

Ombudsmannens relationer med Europeiska kommissionen är mycket viktiga, med tanke på kommissionens betydelse i EU-förvaltningen och eftersom den är föremål för det största antalet klagomål. Ombudsmannen lovordade den nya kommissionens ansträngningar för att öka öppenheten i sitt arbete, särskilt i samband med öppenheten kring lobbyverksamheten. Att bygga upp relationer på alla nivåer inom kommissionen är en av ombudsmannens prioriteringar. Under 2014 träffade ombudsmannen flera av kommissionens direktörer och enhetschefer. De regelbundna månadsmötena på direktörsnivå fortsatte också under året. Ombudsmannen ser fram emot att träffa kommissionens nya ordförande i början av 2015.

## 9.4 Övriga EU-institutioner och organ

Institutionella och administrativa kulturer kan variera mellan EU:s olika institutioner och byråer, och det är viktigt att starka arbetsrelationer utvecklas och bibehålls mellan dem och ombudsmannen. Under 2014 sammanträffade ombudsmannen bland annat med den operativa chefen för Europeiska utrikestjänsten, Europeiska datatillsynsmannen, ordföranden för Europeiska centralbanken, direktören för Europeiska unionens byrå för de grundläggande rättigheterna samt ordföranden för Europeiska investeringsbanken. Ombudsmannen utnyttjar dessa möten för att föra fram sina strategimål om ökad relevans, inflytande och synlighet och för att försäkra sig om att EU:s olika institutioner och byråer lever upp till högsta möjliga standard i fråga om offentlig förvaltning.

## 9.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Ombudsmannen samarbetar med internationella organisationer som Förenta nationerna, särskilt inom området mänskliga rättigheter, via FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen är en del av EU:s gällande regelverk sedan januari 2011. Ombudsmannen skyddar, främjar och övervakar genomförandet av konventionen på EU-institutionsnivå, tillsammans med Europaparlamentet, Europeiska kommissionen, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter och Europeiska forumet för funktionshinder. Under 2014 sammanträdde medlemmarna i detta ramverk en gång och anordnade ett möte med medlemsstaternas tillsynsorgan. Sedan i mars har en utlånad nationell tjänsteman förstärkt och stöttat ombudsmannens team i frågor om funktionsnedsättningar.

EU-institutionerna är skyldiga att se till att deras tjänster är tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar, att personer med funktionsnedsättningar har tillgång till information från institutionerna och möjligheter att kommunicera med dem, att arbetsmiljön hos EU-institutionerna är öppen, inkluderande och tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar samt att personer med funktionsnedsättningar kan delta till fullo i det politiska och offentliga livet.



Under 2014 hanterade ombudsmannen ett klagomål om att webbportalen Europass CV inte var tillgänglig för personer med synnedsättning. Europeiska centrumet för utveckling av yrkesutbildning, som driver portalen, har nu inrättat en handlingsplan för att förbättra portalens tillgänglighet. Ombudsmannen välkomnade detta och kommer att fortsätta övervaka frågan. Hon skickade klaganden en ljudversion av sitt beslut och lade upp det på sin webbplats.

För att se till att personer med nedsatt syn och andra kan få tillgång till handlingar på ombudsmannens egen webbplats, har hon under 2014 utvecklat ett register över offentliga handlingar. Ombudsmannen har också fokuserat på kommunikation på enkelt språk och på att göra besluten tillgängliga i stor stil eller i ljudversioner.

## Kapitel 10 - Förbindelser med nätverk

Klagomål som hänsköts till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ 2014

Europeiska ombudsmannen samarbetar nära med olika nätverk för att säkerställa att medborgarnas klagomål om EU-lagstiftningen hanteras snabbt och effektivt.

Många klagande kontaktar ombudsmannen när de har haft problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Sådana klagomål faller utanför ombudsmannens uppdrag och gäller ofta påståenden om att medlemsstaterna har överträtt EU-lagstiftningen. Nationella eller regionala ombudsmän inom Europeiska ombudsmannanätverket har bäst möjlighet att handlägga sådana ärenden. Europeiska parlamentets Utskott för framställningar är också en fullvärdig medlem av nätverket. Ett av nätverkets ändamål är att underlätta snabbt hänskjutande av klagomål till den behöriga medlemmen av nätverket, som kan vara en nationell eller regional ombudsman, ett liknande organ eller Europaparlamentets utskott för framställningar.

Nätverket består nu av nästan 100 kontor i 36 europeiska länder. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och liknande organ i EU:s medlemsstater, kandidatländer för EU-medlemskap, andra länder i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Nätverket fungerar som en användbar mekanism för utbyte av information om EU-lagstiftning och bästa praxis genom seminarier, ett nyhetsbrev varje halvår (och nu även elektroniskt varje kvartal) samt ett extranätforum för diskussion och utbyte av dokument.

Under 2014 var diskussionerna främst inriktade på ombudsmännens roll i undersökningen av klagomål från militär personal, åtal som väckts mot ombudsmannakontor av medborgare



när de varit missnöjda med kontorens svar på deras klagomål samt tvåspråkig undervisning för barn från nationella minoriteter.

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

Tack Europeiska ombudsmannen för ett fantastiskt samarbetsseminarium för Europeiska ombudsmannanätverket. Det var härligt att få delta och företräda ombudsmannen för parlaments- och hälsofrågor.

Nätverket höll två seminarier under året. I juni arrangerade Europeiska ombudsmannen tillsammans med Wales ombudsman för offentlig service ombudsmannanätverkets nionde regionala seminarium . Det ägde rum i Cardiff och man diskuterade under rubriken " *Ombudsmen and committees on petitions: voices of the voiceless* ". Främst granskades främjandet av unga människors rättigheter, den åldrande befolkningen, personer med funktionsnedsättning samt rätten till hälsovård och social omsorg av hög kvalitet. Två månader tidigare hade Europeiska ombudsmannen arrangerat nätverkets nionde samarbetsseminarium i Strasbourg. Vid seminariet granskades olika sätt att förbättra de tjänster som Europeiska ombudsmannens kontor förser nätverket med, hur nätverkets synlighet, inflytande och relevans ska kunna ökas, sociala medias roll för att öka nätverkets synlighet, samt ombudsmännens roll som väktare för öppenhet och tillgång till information.

I vissa fall kan ombudsmannen överväga om det är lämpligt att hänskjuta ett klagomål till Europeiska kommissionen , till Solvit eller till Ditt Europa – Rådgivning . Solvit är ett nätverk som kommissionen har upprättat i syfte att hjälpa personer som stöter på hinder när de försöker utöva sina rättigheter på unionens inre marknad. Ditt Europa – Rådgivning är ett annat EU-omfattande nätverk som kommissionen inrättat för att ge medborgarna råd om deras liv, arbete och resor inom EU. Innan ett klagomål hänskjuts eller den klagande uppmanas att vända sig till någon annan instans, gör ombudsmannens kansli sitt bästa för att ta reda på vilket annat kontor som har bäst möjlighet att ge hjälp.

Ombudsmannens publikation Problem med EU? Vem kan hjälpa dig? innehåller mer information om olika sätt att få sin sak prövad.

## Kapitel 11 - Resurser

### 11.1 Budgeten

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 avser löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 omfattar lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 avser utgifter i samband med allmänna funktioner som utförs av institutionen. De budgeterade anslagen



för 2014 uppgick till 9 857 002 euro.

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor, Robert Galvin, regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som kontoret genomför. Ombudsmannainstitutionen revideras, precis som andra EU-institutioner, av Europeiska revisionsrätten .

## 11.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en årlig förvaltningsplan som innehåller konkreta åtgärder som kontoret behöver vidta för att genomföra institutionens mål och prioriteringar. Förvaltningsplanen för 2014 var den sista som byggde på ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009–2014 .

## 11.3 Teamet bakom ombudsmannen

Institutionen har en högt kvalificerad och flerspråkig personal, som kan hantera klagomål om administrativa missförhållanden på de 24 officiella EU-språken och sprida information om ombudsmannens arbete. År 2014 innehöll Europeiska ombudsmannens tjänsteförteckning 67 tjänster.

En komplett och regelbundet uppdaterad personalförteckning, med utförlig information om hur ombudsmannens kontor är uppbyggt och varje sektioners uppgifter, är tillgänglig på ombudsmannens webbplats ( [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu) ) på de 24 officiella EU-språken.

Träffa Europeiska ombudsmannens team. <http://europa.eu/!Dr63Mn>

## Så kontaktar du Europeiska ombudsmannen

### Per post

Europeiska ombudsmannen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001  
Strasbourg Cedex

### Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

### Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62



### **Per e-post**

eo@ombudsman.europa.eu

### **På internet**

- Webbplats: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)
- Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)
- LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

### **Besök**

Kontakta oss i förväg om du vill besöka Europeiska ombudsmannens kontor i Bryssel eller Strasbourg.