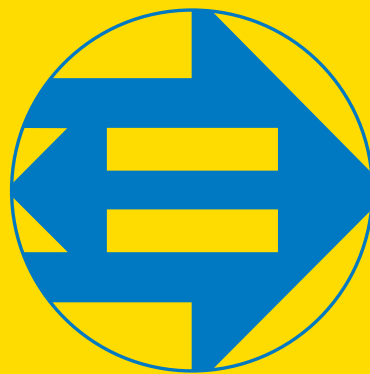
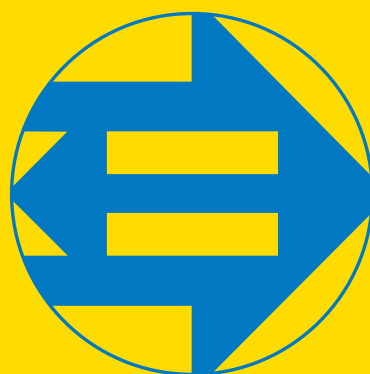




Den Europæiske
Ombudsmand
Oversigt
2012

DA



Kære læser

Velkommen til Ombudsmandens *Oversigt 2012*, som indeholder højdepunkter fra det forgangne år og kigger på de væsentligste udfordringer, som institutionen står over for.

2012: Rekordår for klager og undersøgelser

2012 var et særligt travlt år for Ombudsmanden og hans medarbejdere, med et rekordstort antal indledte og afsluttede undersøgelser. De 465 åbnede undersøgelser, der blev indledt, svarer til en stigning på 18% i forhold til 2011 (396). Antallet af afsluttede undersøgelser steg med 23% sammenholdt med året før og nåede dermed et nyt toppunkt på 390. Som i 2011 hjalp Ombudsmanden over 22 000 personer direkte: vi behandlede deres klager (2 442 sager), besvarede anmodninger om oplysninger (1 211), eller gav råd via den interaktive guide på vores websted (19 281). Vi intensiverede yderligere vores indsats for at nå ud til borgerne ved at offentliggøre et videoklip, der findes både på vores websted og på YouTube.



© Den Europæiske Union

Takket være den nyttige rådgivning, der stilles til rådighed via den interaktive guide, er antallet af klager, der falder uden for Den Europæiske Ombudsmands mandat, det laveste i ti år, nemlig 1 720. I 2012 strømlinede og intensiverede vi ligeledes vores procedure for behandling af disse klager. Vi fortsatte med at afslutte de fleste anmodninger om oplysninger (69%) inden for ét år, hvilket var en lille forbedring i forhold til vores resultat i 2011 (66%).

Det mest almindelige råd, som mit kontor giver, navnlig via den interaktive guide, er at kontakte et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Næsten 60% af de klager, der blev behandlet i 2012, henhørte under kompetenceområdet for et medlem af netværket. For at styrke samarbejdet mellem medlemmerne af netværket yderligere arrangerede vi i fællesskab seminarer i Bruxelles og Strasbourg for henholdsvis regionale ombudsmænd og forbindelsesofficerer fra nationale ombudsmandskontorer.

Et positivt år for samarbejdet med EU's forvaltning

I 2012 kan vi for første gang give et konkret svar på spørgsmålet »Hvor stor en succes er Den Europæiske Ombudsmand?«. To publikationer, der blev offentliggjort sidste år – nemlig opfølgingsundersøgelsen af kritiske og yderligere bemærkninger samt en ny overholdelsesrapport – konkluderede, at EU-institutionerne i fire ud af fem sager følger Ombudsmandens forslag. Hvor imponerende dette resultat end er, vil jeg fortsætte mine bestræbelser på at fremme en højere standard for institutionernes adfærd, som fastlagt i Ombudsmandens opgavebeskrivelse. Med

Den Europæiske Ombudsmand behandler klager om fejl eller forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Enhver statsborger eller bosiddende i EU, virksomhed eller organisation i en medlemsstat kan indgive klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden tilbyder en hurtig, fleksibel og gratis vej til løsning af problemer med EU-forvaltningen. Yderligere oplysninger er tilgængelige på alle officielle EU-sprog på vores websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Her finder du også denne *Oversigt*, de sager der er nævnt i denne publikation, samt *Årsberetningen for 2012* i sin fulde ordlyd (findes på engelsk fra maj 2013 og på alle de officielle sprog fra juli 2013).



denne målsætning in mente offentliggjorde Ombudsmanden fem public service-principper, der skal tjene som ledetråd for EU's tjenestemænd. Jeg gjorde opmærksom på disse principper på et møde med Kommissionens generaldirektør i marts måned, hvor jeg især understregede, at disse principper, i en tid hvor EU står over for en alvorlig krise, kan være med til at opbygge større tillid mellem borgerne og institutionerne. På vores største arrangement for interessenter til dato havde borgerne mulighed for at diskutere emnet »*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*« (Europa i krise: udfordringen med at vinde borgernes tillid) med formændene for Parlamentet, Kommissionen og Rådet, hvilket igen afspejlede et ledende princip i Ombudsmandens opgavebeskrivelse, nemlig at opbygge tillid gennem dialog mellem borgerne og EU.

Et udbytterigt år for borgerrettighederne

Med henblik på at forbedre relationerne mellem EU's institutioner og borgerne undersøgte Ombudsmanden, sammen med forskningsnetværket for EU's forvaltningsret (*Research Network on EU Administrative Law* (ReNEUAL)), på en conference i marts i Bruxelles muligheden for at vedtage et generelt regelsæt for administrative procedurer for EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. For at forbedre vores arbejde for borgerne deltog Ombudsmanden i et projekt, der blev forestået af Det Europæiske Institut for Kvalitetsstyring (*European Foundation for Quality Management* (EFQM)). Både resultatet og selve processen var yderst udbytterige. Takket være den succesfulde færdiggørelse af de tre identificerede prioriterede områder for forbedringer, anerkendes Ombudsmanden nu af EFQM som »*Committed to Excellence*«.

Ombudsmandens ansvar for handicappedes rettigheder blev anerkendt ved Rådets afgørelse om godkendelse af EU-bestemmelser i henhold til FN-konventionen om handicappedes rettigheder. Ombudsmanden vil, sammen med Parlamentets Udvalg for Andragender, arbejde for at beskytte, fremme og overvåge gennemførelsen af konventionen. Det er klart, at vi bliver nødt til at være ambitiøse, proaktive og vidtfavnende i vores bestræbelser på at sikre, at EU er på forkant med hensyn til at sikre respekten for handicappedes rettigheder, som nedfældet både i konventionen og i Chartret om Grundlæggende Rettigheder.

Alle ovennævnte aktiviteter betyder, at vi i slutningen af 2012 står i en god udgangsposition i forhold til de løfter, vi afgav i Ombudsmandens strategi for mandatet for 2009-2014. Et af de overordnede mål med strategien er at sikre, at Europas borgere drager fuld fordel af deres rettigheder, og vi glæder os derfor til at kunne arbejde frem mod dette mål med fornyet energi og entusiasme i 2013, Borgernes Europaår.

Strasbourg, den 31. januar 2013

P. Nikiforos Diamandouros

10 nøglesager fra 2012

Herunder finder du et udpluk af sager, som blev afsluttet i 2012. Seks sager vedrører gennemsigtighed, mens én sag vedrører Chartret om Grundlæggende Rettigheder. Ligeledes behandlede Ombudsmanden klager vedrørende rekruttering, respekt for borgerne samt erstatning.

Gennemsigtighed

I sag 2016/2011/AN fulgte **Den Europæiske Centralbank** (ECB) Ombudsmandens opfordring til at give klageren de ønskede oplysninger om indholdet af et brev fra ECB til den spanske regering. Ombudsmanden afsluttede sagen og opfordrede desuden ECB til fortsat at se gennemsigtighed ikke blot som en juridisk forpligtelse, men også som en mulighed for at fremme sin legitimitet i borgernes optik.

OI/3/2011/KM var en undersøgelse, som Ombudsmanden foretog på eget initiativ. Den vedrørte **Rådets** evne til at svare på genfremsatte begæringer inden for de frister, der er nedfældet i forordning 1049/2001 om offentlig aktindsigt i dokumenter. Ombudsmanden hilste kombinationen af generelle og institutionelle foranstaltninger velkommen, der blev foreslået af Rådet i forbindelse med undersøgelsen.

Kommissionen opregnede ligeledes en række foranstaltninger til forbedring af overholdelsen af forordning 1049/2001, efter at Ombudsmanden havde bedt den gøre rede for de skridt, man havde til hensigt at tage som opfølgning på hans undersøgelse i sag 849/2010/KM. Den gav ligeledes aktindsigt i de relevante dokumenter og undskyldte for forsinkelsen. I sag 1161/2010/BEH offentliggjorde **Kommissionen** de efterspurgte dokumenter i deres helhed og erkendte, at den påførte forsinkelse var uberettiget.

Det **Europæiske Lægemiddelagentur** (EMA) accepterede i sag 2493/2008/FOR at give offentlig indsigt i indberetninger om bivirkninger i forbindelse med et lægemiddel mod acne. EMA havde en lignende nøglesag i 2011.

I sag 808/2011/MHZ roste Ombudsmanden Det **Europæiske Råd** for at have undskyldt over for en borger, som havde henvendt sig til det for at give udtryk for sin bekymring vedrørende brugen af tjenestebiler. Ombudsmanden fandt, at Rådets oprigtige undskyldning er det bedste eksempel på EU-forvaltningens respekt for borgerne.

Den Europæiske Unions Charter om Grundlæggende Rettigheder

Som reaktion på Ombudsmandens undersøgelse på eget initiativ OI/3/2008/FOR, forpligtede **Kommissionen** sig til at reformere sit system for tidlig varslings – et elektronisk informationssystem, hvis formål er at identificere »trusler« mod EU's finansielle interesser og ry. Ombudsmanden fastholdt, at rettighederne for personer, der står opført i systemet, særlig disse personers grundlæggende rettigheder, der er nedfældet i chartret (f.eks. retten til at blive hørt og retten til aktindsigt i sagsmappen), skal beskyttes, også i perioden før systemet reformeres.

Tilskud

Kommissionen accepterede at betale over 100 000 EUR til en ngo i sag 53/2010/OV, som reaktion på påstande om, at den havde overtrådt princippet om berettigede forventninger ved at undlade at respektere en alternatv forenklet metode til indberetning af projektkomkostninger, der var gensidigt aftalt.

Høflighed

Som reaktion på sag 882/2009/VL, fremsatte **Kommissionen** en skriftlig undskyldning og et tilbud om betaling af 500 EUR som kompensation for tort, efter den havde sendt en fornærmende meddelelse til klagerens ægtefælle i forbindelse med en inddrivelsesprocedure, der vedrørte en påstand om for meget betalte familietillæg. Desuden arrangerede **Kommissionen** følgende en række interne kursusforløb for at understrege betydningen af etik og servicekultur.

Ansættelser

Efter at Ombudsmanden havde grebet ind i sag 371/2010/(MF)AN, vedtog **Kommissionen** en ny politik vedrørende anerkendelsen af nationale eksamensbeviser med det formål at tage højde for forskellige nationale praksisser. Den erklærede ligeledes, at klageren var kvalificeret til de relevante stillinger.

Hvor mange klager og undersøgelser?

Ombudsmanden registrerede 2 442 klager i 2012, hvoraf 740 lå inden for mandatet. Til sammenligning modtog han i 2011 2 510 klager, hvoraf 698 lå inden for mandatet. Han indledte 465 undersøgelser sammenlignet med 396 i 2011 og afsluttede 390 undersøgelser i årets løb (318 i 2011). I alt behandlede Ombudsmanden 3 671 klager og anmodninger om oplysninger – sammenlignet med 3 828 i 2011.

Hvilke foranstaltninger har Ombudsmanden truffet?

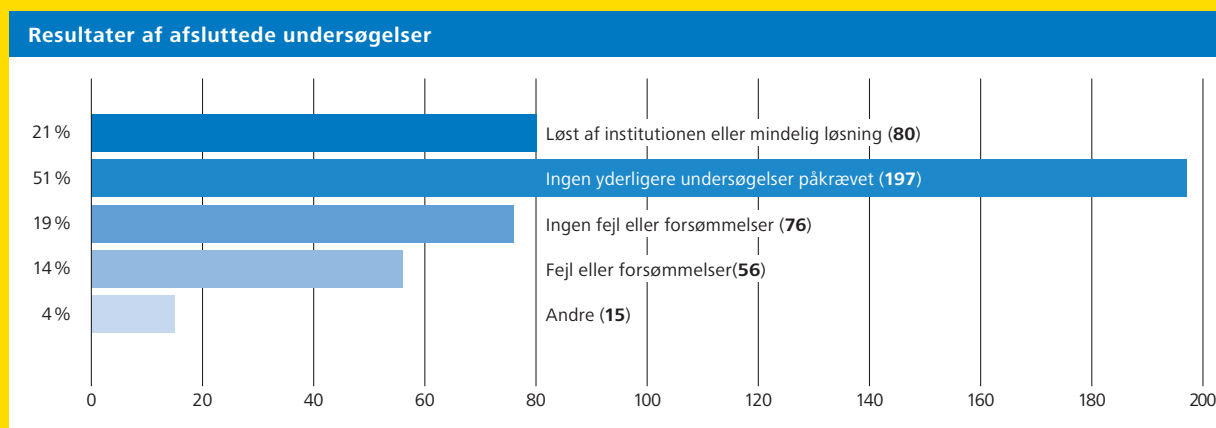
I over 75% af sagerne (1 854)¹ var Ombudsmanden i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. 52%² af de sager, som Ombudsmanden oversendte eller rådgav om, blev henvist til et andet medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, dvs. en national eller regional ombudsmand i medlemsstaterne, eller til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. I alt 11 % af sagerne blev henvist til Kommissionen. I 43% af sagerne opfordrede han klageren til at henvende sig til andre organer, herunder herunder EU-netværket SOLVIT. SOLVIT beskæftiger sig med problemer med et grænseoverskridende element, der opstår, når de offentlige myndigheder i EU-medlemsstaterne ikke implementerer EU's lovgivning korrekt.

Kilde til klager, der førte til afsluttede undersøgelser i 2012

Virksomheder, organisationer og andre retlige enheder	14,7% (56)
Enkeltpersoner	85,3% (324)

Hvad kommer der ud af de gennemførte undersøgelser

I 89 sager, der blev afsluttet i 2012, nåede man frem til et positivt resultat, idet den berørte institution løste sagen, accepterede en mindelig løsning eller accepterede et udkast til henstilling. Der blev ikke konstateret nogen fejl eller forsømmelser i 76 sager, mens der blev konstateret fejl eller forsømmelser i 56 sager. Institutionen accepterede helt eller delvist Ombudsmandens løsningsforslag i ni af disse sager (sammenlignet med 13 i 2011). 47 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger, og i 30 tilfælde fremsatte Ombudsmanden yderligere bemærkninger for at bidrage til at forbedre de fremtidige resultater. Han fremlagde én særlig beretning for Europa-Parlamentet i årets løb.



Note i: I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Ovenstående procentsatser giver derfor tilsammen mere end 100%.

Note ii: I én sag, hvor Ombudsmanden konstaterede fejl eller forsømmelser, afsluttede han undersøgelsen med både en kritisk bemærkning og et udkast til henstilling, som institutionen accepterede fuldt ud.

1. Dette tal omfatter 95 klager registreret i slutningen af 2011, som blev behandlet i 2012. Det omfatter ikke 18 klager, der blev registreret i slutningen af 2012, og som stadig var under behandling ved årets udgang for at finde ud af, hvilke skridt der skulle tages.

2. Disse procentsatser giver tilsammen mere end 100%, da Ombudsmanden i nogle sager gav mere end én form for råd.

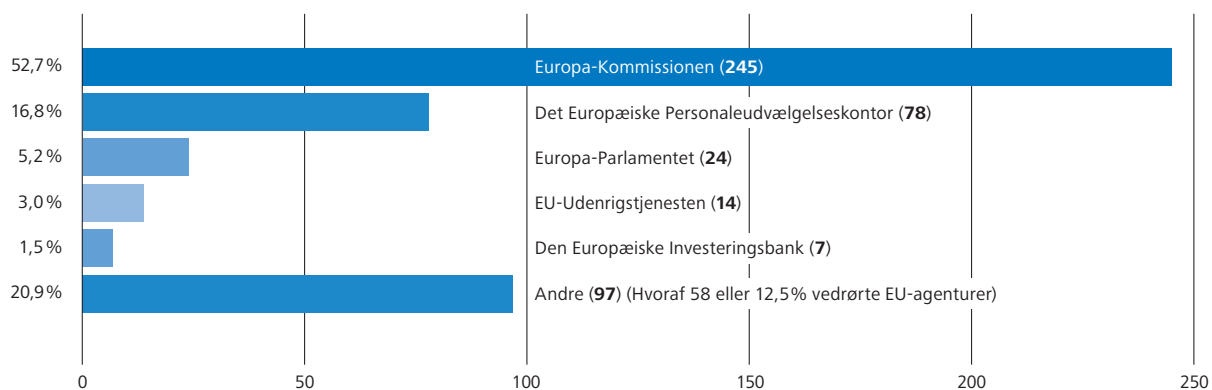
Hvilke institutioner, organer, kontorer eller agenturer vedrørte undersøgelserne?

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt i 2012, vedrørte Kommissionen, dvs. 245 sager (52,7%). Det tilsvarende tal for 2011 var 231 sager (58%). Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Derefter fulgte Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor med 78 undersøgelser (42 i 2011), efterfulgt af Europa-Parlamentet med 24 undersøgelser (16 i 2011).

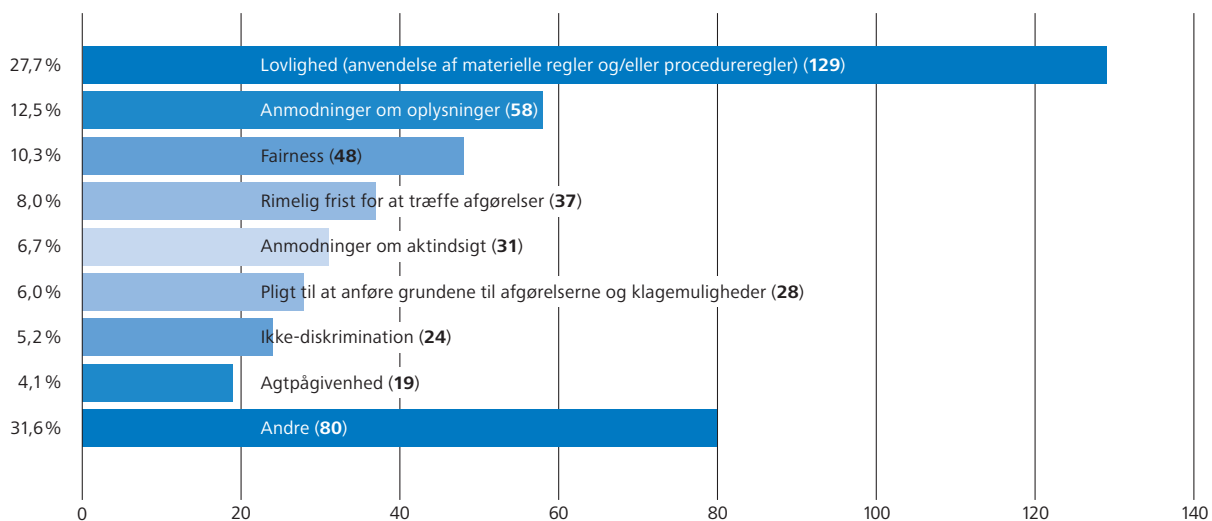
Hvilke former for fejl eller forsømmelser vedrørte undersøgelserne?

Fejl eller forsømmelser optræder, når en institution ikke handler i overensstemmelse med lovgivningen, ikke respekterer principperne for god forvaltningsskik eller krænker de grundlæggende rettigheder. De vigtigste former for påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2012, vedrørte lovlighed. Derefter fulgte anmodninger om oplysninger, fairness, og rimelige tidsfrister for afgørelser.

Institutioner og organer, der var genstand for undersøgelser



Former for påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med:



Bemærk: I nogle sager blev to eller flere former for fejl eller forsømmelser omfattet af samme undersøgelse. Ovenstående procentsatser giver derfor tilsammen mere end 100%.

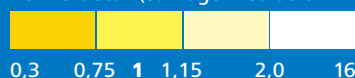
Klager fra hvem?

Kortet nedenfor viser den nationale oprindelse af de klager, som Ombudsmanden registrerede i 2012. Som det fremgår af klagesatsen, er antallet af klager fra en medlemsstat ikke nødvendigvis direkte proportionalt med dens befolknings størrelse.

Land	Antal klager	Forholdstal
Luxembourg	39	16,0
Cypern	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgien	182	3,5
Slovenien	31	3,2
Irland	50	2,3
Bulgarien	66	1,7
Ungarn	76	1,6
Spanien	340	1,5
Portugal	77	1,5
Litauen	23	1,3
Grækenland	74	1,3
Letland	16	1,3
Slovakiet	34	1,3
Danmark	34	1,3
Polen	235	1,2
Østrig	45	1,1
Estland	7	1,0
Finland	25	0,9
Sverige	38	0,9
Tjekkiet	42	0,8
Tyskland	273	0,7
Nederlandene	51	0,6
Rumænien	58	0,5
Det Forenede Kongerige	162	0,5
Frankrig	138	0,4
Italien	118	0,4
Andre	138	
Ukendt	26	

Bemærk: Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af det samlede antal klager fra hver enkelt medlemsstat med procentsatsen for den samlede EU-befolkning. Hvis tallet er større end 1, betyder det, at der kom flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse. Procentsatserne er afrundet til én decimal.

Forholdstal (% klager / % befolkning)



En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor. Vi vil også bestræbe os på at stille en lydversion til rådighed efter anmodning.

