



Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning

2013

Den Europæiske Ombudsmand





Indholdsfortegnelse

Indledning	4	
1	Oversigt over 2013	6
2	Hvor mange klager?	7
3	Hvem blev der klaget over?	10
4	Hvad blev der klaget over?	11
5	Opnåede resultater	12
6	Vigtige emner	15
6.1	Gennemsigtighed	15
6.2	Etiske spørgsmål	17
6.3	Borgernes deltagelse i EU's beslutningsproces	20
6.4	EU-finansierede projekter og programmer	22
6.5	Grundlæggende rettigheder	23
6.6	Servicekultur	25
7	Sådan behandler vi sager	27
8	Efterkommelse af Ombudsmandens forslag	29
9	Forbindelser med EU's institutioner	30
9.1	Europa-Parlamentet	30
9.2	Europa-Kommissionen	31
9.3	EU-agenturer	31
9.4	De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap	32
10	Forbindelser med netværk	33
11	Ressourcer	35
11.1	Budgettet	35
11.2	Anvendelse af ressourcer	35
11.3	Teamet bag Ombudsmanden	36
	Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?	37



Indledning



Videointroduktion af Emily O'Reilly til Den Europæiske Ombudsmands årsberetning for 2013.
<http://europa.eu/!hg96Qg>



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reillys, edsafælgelse for Den Europæiske Unions Domstol den 30. september 2013.
<http://europa.eu/!Vu88yR>

Det er mig en stor glæde at kunne fremlægge vores årsberetning for 2013.

Året har selvfølgelig været et overgangså for den europæiske ombudsmandsinstitution med professor P. Nikiforos Diamandouros' tilbagetrækning og Europa-Parlamentets valg af mig. Jeg havde den ære at aflægge ed den 30. september.

Med denne ed har jeg overtaget et ansvar, som kræver, at jeg lever op til og løfter den store arv fra begge mine forgængere, Jacob Söderman og Nikiforos Diamandouros.



Valg af Den Europæiske Ombudsmand 2013
Valget fandt sted den 2. og 3. juli på Europa-Parlamentets samling i Strasbourg. Høringerne i Parlamentets Udvalg for Andragender fandt sted den 18. juni. Der var seks kandidater, herunder tre medlemmer af Europa-Parlamentet, to nationale ombudsmænd fra henholdsvis Irland og Nederlandene og en kandidat fra Europarådet.



Roberta Metsola, MEP
Skønt at se, at hele det politiske spektrum lykønsker P. Nikiforos Diamandouros, den europæiske ombudsmand, med hans 10 år med hårdt arbejde og store fremskridt.

Jacob Söderman overtog ansvaret for at opbygge den nye institution og integrere den i det europæiske politiske liv og i det nye europæiske medborgerskab, som begyndte at vokse frem efter Maastrichttraktaten for 20 år siden.

Professor Nikiforos Diamandouros overtog embedet, netop som EU blev udvidet kraftigt med ti nye medlemsstaters tiltrædelse, med alle de muligheder og udfordringer, som denne periode bød på. Jeg vil gerne rette en stor tak til Nikiforos Diamandouros for hans hjælp og støtte i hele overgangsperioden.



Jeg har nu som den tredje Europæiske Ombudsmand overtaget ansvaret på et tidspunkt præget af stor turbulens i Europa.

En afgørende rolle, som Den Europæiske Ombudsmand spiller, er at sætte fokus på det, der optager borgerne, og bidrage til at slå bro over den brede kløft mellem dem og EU's institutioner.

Som Europæisk Ombudsmand vil jeg påtage mig mit ansvar for at hjælpe borgere og andre med bopæl i Europa med at kræve, at de europæiske institutioner skal være deres institutioner.

Med dette mål for øje vil jeg arbejde tæt sammen med Europa-Parlamentet, de nationale og regionale ombudsmænd og med hele familien af ombudsmænd.

Jeg vil i den forbindelse følge Den Europæiske Unions Domstols faste praksis, som skaber de rammer, inden for hvilke Ombudsmanden fremmer retsstatsprincippet i Den Europæiske Union. Jeg vil også følge principperne for god forvaltningsskik og offentlig tjeneste.

Mit endelige mål er at bidrage til at styrke ansvarlighed og gennemsigtighed i strukturerne og institutionerne på europæisk plan og dermed styrke demokratiet i Den Europæiske Union.

God fornøjelse med min første årsberetning. Den har fået et nyt udseende for at afspejle mit ønske om at gøre denne institution så tilgængelig og brugervenlig som muligt.

En mere detaljeret undersøgelse af de vigtige sager fra 2013 findes i *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.













Strasbourg, den 31. marts 2014

Emily O'Reilly



1 • Oversigt over 2013

2013 har været et vigtigt år for ombudsmandsinstitutionen: En ny ombudsmand blev valgt, overtog embedet og udstak en ny kurs for institutionen mod større gennemslagskraft, synlighed og relevans. Her er nogle af de vigtigste højdepunkter fra året:

<p>Januar Dialog mellem Kommissionen og ikke-religiøse grupper</p> 	<p>Februar Undersøgelse af »svingdøre« indledt</p> 	<p>Marts Kommissionen offentliggør dokumenter om Det Forenede Kongeriges undtagelse</p> 	<p>April Arrangementet »It's our Europe«</p> 
<p>Maj Ombudsmanden fremlægger årsberetning</p> 	<p>Juni Ombudsmanden løser tvist vedrørende 93 000 EUR</p> 	<p>Juli Ny ombudsmand valgt</p> 	<p>August Undersøgelse af EU-agenturer indledt</p> 
<p>September Seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd</p> 	<p>Oktober Ny ombudsmand overtager embedet</p> 	<p>November Rapport fra Frontex om grundlæggende rettigheder</p> 	<p>December Kommissionen indleder undersøgelse af spansk fodbold</p> 



2 • Hvor mange klager?

23 245

borgere, der blev hjulpet
af Den Europæiske
Ombudsmand i 2013



19 418

vejledninger givet via den
interaktive vejledning på
Ombudsmandens
websted

2 420

klager registreret i 2013

1 407

anmodninger om information
besvaret af Ombudsmandens
tjenestegrene

9

undersøgelser
indledt på eget
initiativ

20

undersøgelser
på eget initiativ
afsluttet

341

undersøgelser indledt på
grundlag af klager

441

undersøgelser på grundlag
af klager afsluttet

350

undersøgelser indledt
af Den Europæiske
Ombudsmand i 2013



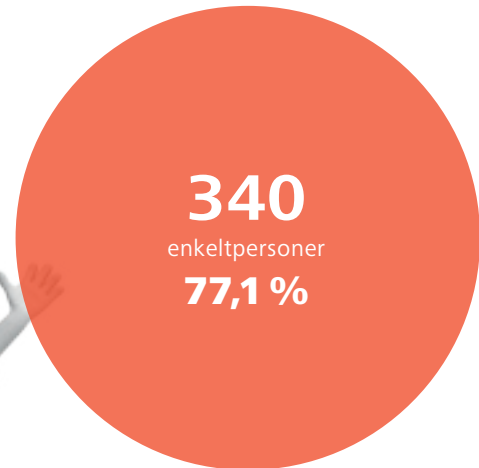
461

undersøgelser afsluttet
af Den Europæiske
Ombudsmand i 2013



441

kilde til klager i undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2013



National oprindelse af registrerede klager og undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2013

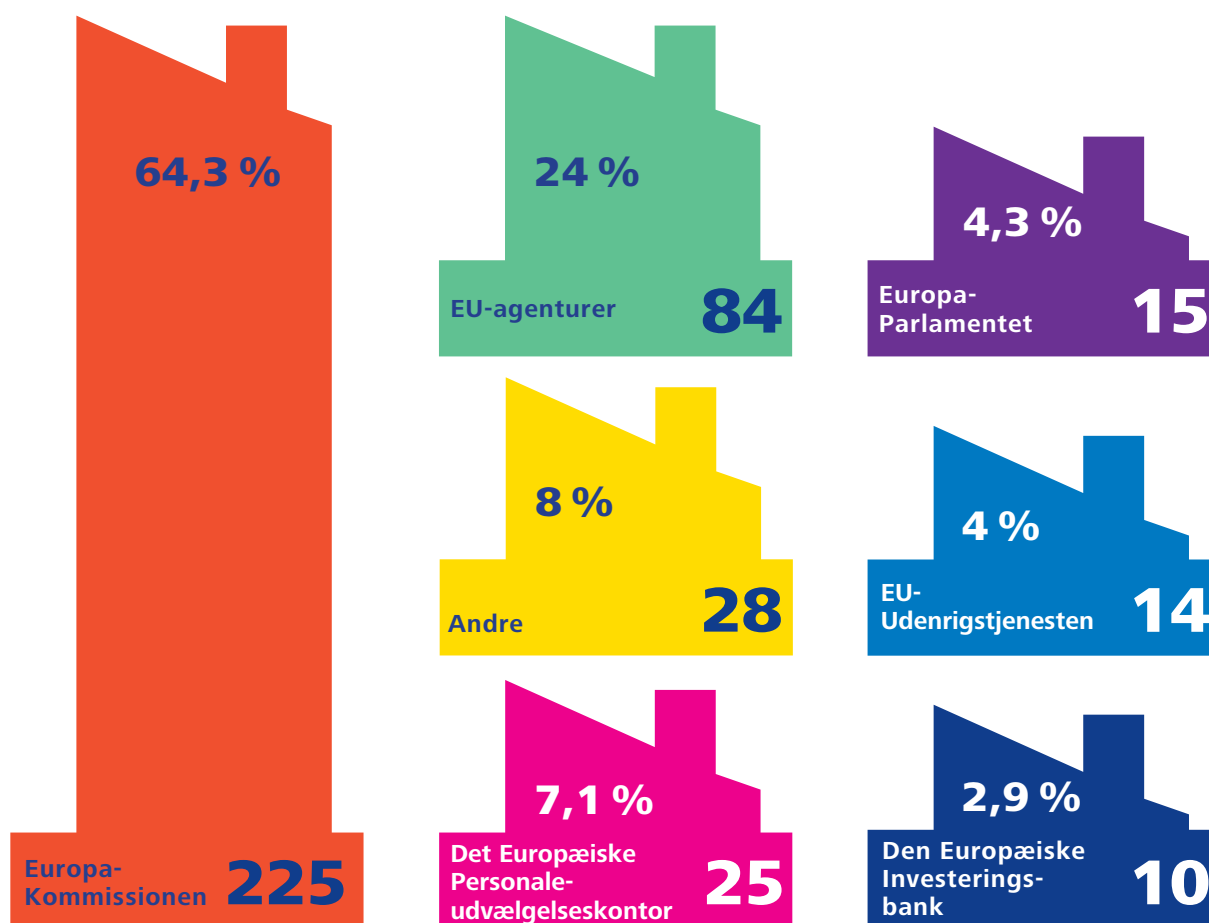




3 • Hvem blev der klaget over?

350

De undersøgelser, der blev foretaget af Den Europæiske Ombudsmand i 2013, vedrørte følgende institutioner:



Note 1: Ombudsmanden indledte to undersøgelser i 2013 på eget initiativ i forbindelse med mere end én institution. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

Note 2: Ombudsmanden indledte otte undersøgelser i 2013 efter en klage over mere end én institution. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.



4 • Hvad blev der klaget over?

Genstanden for undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2013

Anmodninger om oplysninger og aktindsigt i dokumenter (gennemsigtighed)



Kommissionen som traktaternes vogter¹



Institutionelle og politiske anliggender²



Forvaltning og personalevedtægt



Udvælgelsesprøver og -procedurer (herunder praktikanter)



Tildeling af kontrakter eller tilskud



Udførelse af kontrakter



Note: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

1. I henhold til artikel 17 i traktaten om Den Europæiske Union (TEU) skal Kommissionen drage »omsorg for gennemførelsen af traktaterne og af de foranstaltninger, der vedtages af institutionerne på grundlag heraf«.

2. Denne overskrift omfatter en gruppe klager mod institutionerne i forbindelse med deres politiske beslutningsaktiviteter eller deres generelle funktion.



5 • Opnåede resultater



2 354

foranstaltninger truffet af Den Europæiske Ombudsmand i forbindelse med klager modtaget i 2013

Resultater af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2013

Løst af institutionen eller mindelig løsning opnået

118 25,6 %

Ingen grund til yderligere undersøgelser

202 43,8 %

Ingen konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

120 26 %

Konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

50 10,8 %

Andet

19 4,1 %

Note: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelse af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

Sager, hvor der af Den Europæiske Ombudsmand blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser i 2013

Kritiske bemærkninger fremsendt til institutionen

40 **80 %**

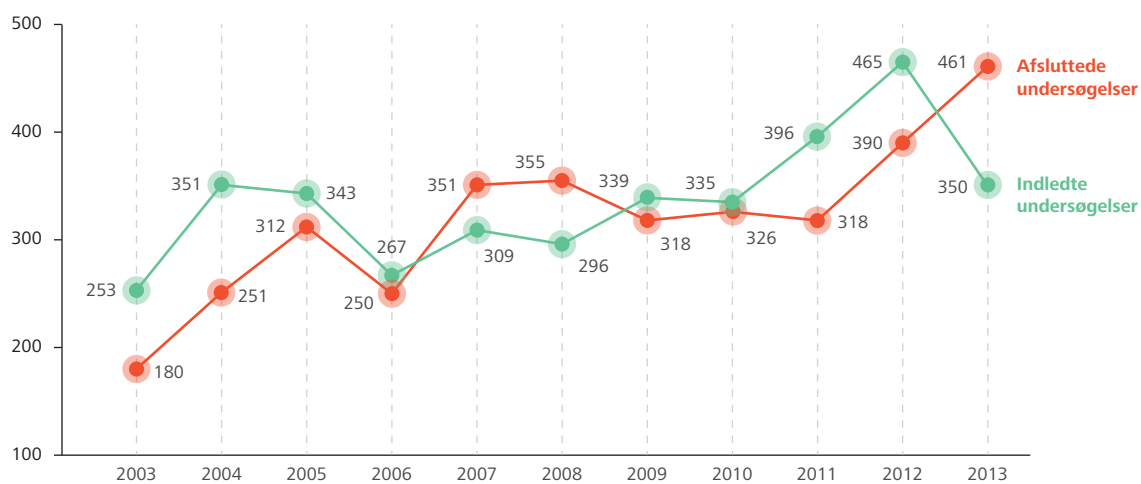
Forslag til henstillinger accepteret helt eller delvist af institutionen

9 **18 %**

Særlig beretning

1 **2 %**

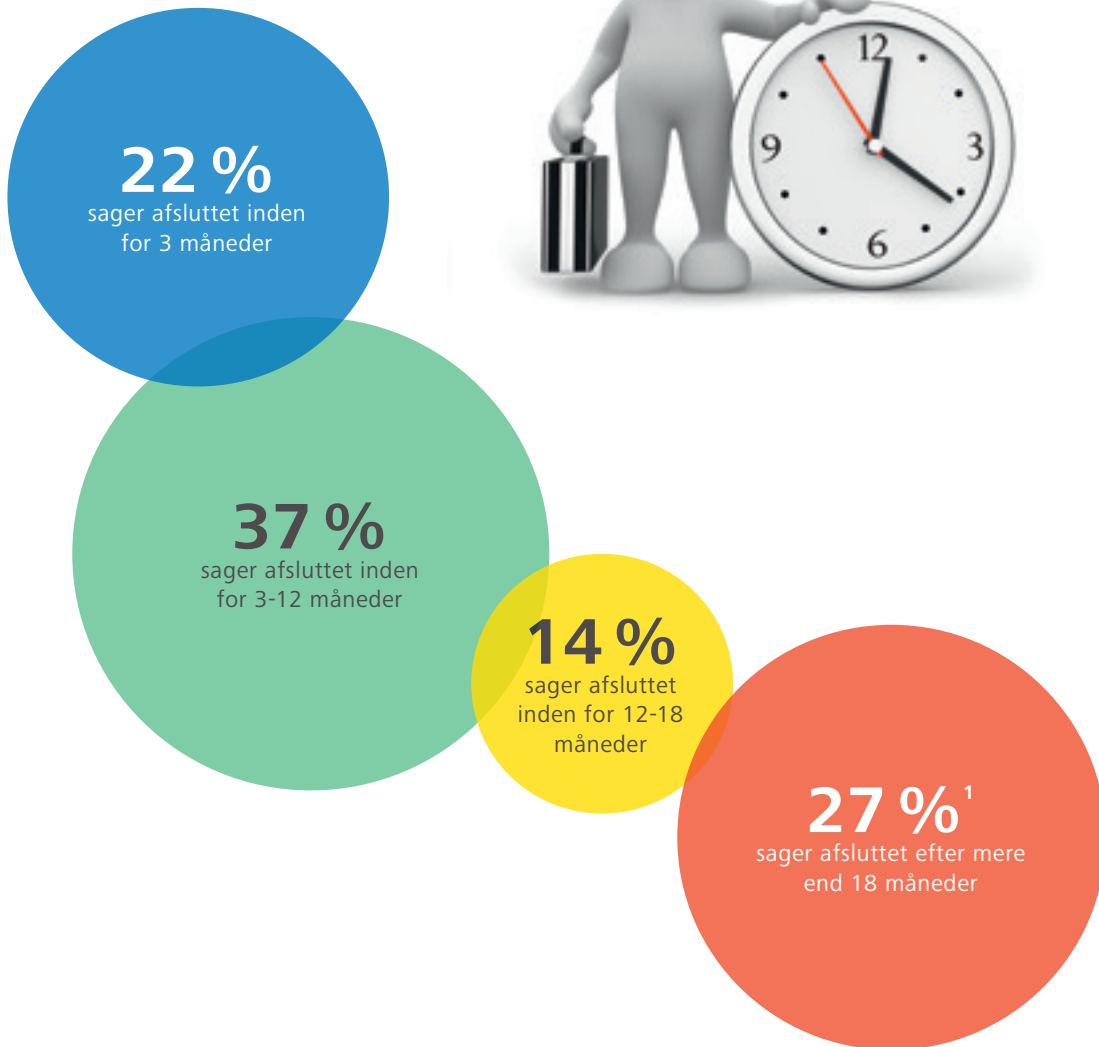
Udvikling i antallet af undersøgelser indledt og afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand





13 måneder i gennemsnit

Varighed af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2013



1. Nogle komplekse sager kræver flere konsultationsrunder med klageren og den berørte institution. På denne måde afdækker Den Europæiske Ombudsmands kontor ikke kun de faktiske omstændigheder fuldt ud, men forsøger også at finde en løsning, der er acceptabel for begge parter.



6 • Vigtige emner

En mere detaljeret undersøgelse af de vigtige sager fra 2013 findes i *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.

6.1 Gennemsigtighed



Klager vedrørende manglende gennemsigtighed i EU-institutionerne har konstant toppet 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, møder, der finder sted bag lukkede døre, og den uigennemsigtige måde, hvorpå medlemmer af EU's ekspertgrupper udpeges. Aktindsigt i dokumenter er én af de rettigheder, som garanteres ved **EU's charter om grundlæggende rettigheder**.

En undersøgelse, der blev afsluttet i 2013, vedrørte dokumenter i relation til **Det Forenede Kongeriges undtagelse fra charteret om grundlæggende rettigheder**. Undtagelsen var et væsentligt spørgsmål under de mellemstatslige forhandlinger, der førte til vedtagelsen af Lissabontraktaten.

Europa-Kommissionens tjenestegrene havde udarbejdet dokumenterne i den forbindelse. Da man ønskede at få at vide, hvorfor britiske statsborgere ikke har samme rettigheder som andre EU-borgere, anmodede **European Citizen Action Service (ECAS)**, en NGO med hjemsted i Bruxelles, om at se dokumenterne. Kommissionen nægtede at udlevere dem med den begrundelse, at det var nødvendigt for den at beskytte både den juridiske rådgivning, den får, og dens interne beslutningsproces.

NGO'en klagede derpå til Ombudsmanden, som efter gennemgang af dokumenterne konkluderede, at Kommissionens argumenter for afslaget ikke var overbevisende. Efter at Ombudsmanden havde kritiseret Kommissionen stærkt for »et særdeles alvorligt tilfælde af fejl eller forsømmelser«, udleverede Kommissionen alle de ønskede dokumenter.

#4

Citizens' House
EUobserver.com @ecas_europe wins access to EU documents on UK opt-outs
euobserver.com/institutional/...

EUobserver
NGO wins access to EU documents on UK opt-outs
A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.

2 RETWEETS 3 LIKES

0:35 - 5 mars 2013

Citizens' House
EUobserver.com rapporterer, at ECAS får adgang til EU-dokumenter om Det Forenede Kongeriges undtagelser (»opt-outs«).

NGO får adgang til EU-dokumenter om Det Forenede Kongeriges undtagelser
En fem år lang kamp om adgang til dokumenter blev afsluttet i mandags, da EU's ombudsmand tilsluttede sig Europa-Kommissionens skridt til at give aktindsigt i dokumenter om forhandlinger om EU's charter om grundlæggende rettigheder.



En anden sag vedrørte **åbenhedsregistret**, som Kommissionen og **Parlamentet** driver i fællesskab. Dette register over lobbyister blev indført med henblik på at gøre EU's beslutningsproces mere gennemsigtig og gøre det muligt for offentligheden at få kendskab til, hvem der forsøger at øve indflydelse på beslutningstagerne i EU. Det indeholder oplysninger om, hvem der driver lobbyvirksomhed over for EU-institutionerne, hvilke interesser de forfølger, og hvilke beløb de investerer i disse aktiviteter. 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. Hidtil har omkring 6 500 lobbyister gjort dette.

The image shows a tweet from Andrew Duff, MEP, with a blue header containing a Twitter icon and the number #5. The tweet text reads: "New Ombudsman O'Reilly says: 'If it's public money, it has to be visible' euobserver.com/institutional/... Good thing to say @EUOmbudsman". Below the text is a screenshot of an article from EUobserver with the headline "If it's public money, it has to be visible" and a sub-headline "The EU capital is awash with secretive lobbying and 'revolving door' cases. O'Reilly, the newly-elected ombudsman, is promising to shake up the cosy consensus." The tweet is dated 07:50 - 27 okt. 2015.

Andrew Duff, MEP
Den nye Ombudsmand O'Reilly udtaler: »Hvis det er offentlige midler, skal det være synligt«, på euobserver.com. Godt sagt af Den Europæiske Ombudsmand.

»Hvis der er brugt offentlige midler, skal det være synligt« EU's hovedstad svirrer med rygter om hemmelig lobbyvirksomhed og »svingdørsager«. Emily O'Reilly, EU's nyvalgte ombudsmand, lover at ruske op i den hyggelige konsensus.

NGO'en **Friends of the Earth Europe** klagede til Kommissionen over, at to multinationale virksomheder i alvorlig grad havde underrapporteret deres udgifter til lobbyvirksomhed i registret. Friends of the Earth Europe var ikke tilfreds med Kommissionens svar og klagede til Ombudsmanden over, at Kommissionen ikke havde behandlet klagen korrekt, og at institutionen havde nægtet at give NGO'en aktindsigt i alle de relevante dokumenter.

Ombudsmanden **kritiserede Kommissionen** for over for NGO'en ikke at have gjort fyldestgørende rede for, hvorfor den havde afvist dens argumenter. Endvidere opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til, når den gennemgår registret, fuldt ud at tage hensyn til de **principper for åbenhed og integritet i forbindelse med lobbyvirksomhed, der er udarbejdet af Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD)**. Ombudsmanden rådede institutionen til systematisk at informere lobbyister og andre interesserepræsentanter om, at den vil frigive deres navne, hvis offentligheden anmoder om oplysninger om deres lobbyvirksomhed.

For at tilskynde til større gennemsigtighed i EU-institutionerne er Ombudsmanden, der nu i vid udstrækning betragtes som »gennemsigtighedens vogter i EU«, traditionelt vært for et seminar i Bruxelles i forbindelse med den internationale dag for ret til information, den 28. september. Dagen blev indført i 2003 af forkæmperen for adgang til information fra hele verden. I 2013 tog arrangementet med titlen **»International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?«** (International dag for ret til information: Hvor er vi nu?) sigte på at klarlægge, hvor store fremskridt der var gjort med hensyn til gennemsigtighed i EU-institutionerne i det seneste årti. Over 175 repræsentanter for sammenslutninger, NGO'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer og andre EU-institutioner deltog i arrangementet, som blev webstreamet live.



Den Europæiske Ombudsmands arrangement på den internationale dag for ret til information i 2013. <http://europa.eu/lyc69CP>

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

🔗 [Share](#)

@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

👤 @pascoesabido
📅 27 sept.

👤 @EUombudsman
📅 27 sept.

@EUombudsman agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
Den Europæiske Ombudsmand har fået Kommissionen til at forbedre politikken om interessekonflikter, så den nu også omfatter »tilsyneladende« interessekonflikter. Det handler om tillid til EU.

6.2 Etiske spørgsmål



I 2013 modtog Ombudsmanden en lang række klager vedrørende etiske spørgsmål, såsom interessekonflikter og praksis med »svingdøre« inden for EU-institutionerne. Termen »svingdøre« anvendes til at beskrive en situation, hvor ansatte i den offentlige sektor flytter til nært forbundne job i den private sektor eller omvendt.

I betragtning af at eksemplarisk etisk adfærd i EU's administration er af altafgørende betydning, offentliggjorde Ombudsmanden [principper for offentlig tjeneste](#) og etiske retningslinjer, som først



blev lanceret i Ombudsmandens kontor og efterfølgende videreføret til de ansatte i andre EU-institutioner. Endvidere har Ombudsmanden gentagne gange understreget, at EU's administration bør overholde »gyldne standarder« med hensyn til etisk adfærd.



Den Europæiske Ombudsmands sag vedrørende det etiske ad hoc-udvalg i 2013. <http://europa.eu/!uG68Vx>

Den vigtigste »svingdørssag« fra 2013 var i forbindelse med [genudnævnelsen af en pensioneret højtstående tjenestemand i Kommissionen til formand for Kommissionens etiske ad hoc-udvalg](#). Udvalget, der består af tre personer, rådgiver [Kommissionen](#) i etiske spørgsmål. Hvis en tidligere kommissær ønsker at tage et job i den private sektor, som kunne kompromittere [Kommissionens](#) integritet, kan udvalget se nærmere på sagen. Den tidligere tjenestemand arbejdede på daværende tidspunkt for et stort advokatfirma, hvor han rådgav en lang række klienter, herunder et tobaksselskab.

Tre NGO'er – [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) og [Corporate Accountability International](#) – klagede til Ombudsmanden over genudnævnelsen med det argument, at der var tale om en interessekonflikt, da den tidligere tjenestemand repræsenterede private

interesser i sine kontakter med Kommissionen og derfor ikke opfyldte de nødvendige krav om uafhængighed.

Kommissionen afviste først klagerne argumenter og understregede, at klagerne ikke havde dokumenteret en konkret interessekonflikt. Efter Ombudsmandens opfattelse var alene muligheden for, at formanden for udvalget kunne have været påvirket af private interesser, uacceptabel. Kommissionen fulgte i sidste instans Ombudsmandens råd og [udnævnte en ny formand for udvalget](#).

I løbet af året undersøgte Ombudsmanden en anden vigtig [klage vedrørende en interessekonflikt](#) i forbindelse med [Den Europæiske Centralbank](#) (ECB). Mario Draghi, formanden for ECB, er også medlem af [Group of Thirty](#). Gruppen består af højtstående repræsentanter for centralbanker, internationale offentlige finansielle organer, private banker og investeringsselskaber samt politikere og akademikere. Den drøfter vigtige internationale økonomiske, finansielle og politiske udviklingstendenser og offentliggør rapporter.

NGO'en [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) klagede til Ombudsmanden over, at formandens medlemskab af gruppen underminerede ECB's uafhængighed, omdømme og integritet. CEO gjorde gældende, at gruppen er et »lobbyredskab« til fremme af private finansielle interesser, og opfordrede ECB til at kræve, at Mario Draghi trådte ud af gruppen.

Efter at have analyseret gruppens medlemmer, finansiering og mål fandt Ombudsmanden, at Mario Draghis medlemskab faktisk var foreneligt med hans rolle som formand for ECB. I analysen blev det også konkluderet, at gruppen ikke kunne betragtes som en lobby eller interessegruppe, men snarere som et forum for udveksling af synspunkter. Ombudsmanden bemærkede dog, at det i betragtning af ECB's i første omgang

utilstrækkelige svar til klageren var helt berettiget, at denne gav udtryk for bekymring med hensyn til spørgsmålet. Ombudsmanden afsluttede sagen med at råde ECB til at forbedre graden af gennemsigtighed ved på sit websted at nævne formandens medlemskab af gruppen og tage passende skridt til yderligere at forbedre kvaliteten af sin kommunikation med offentligheden.

I 2013 indledte Ombudsmanden også en [undersøgelse](#) af, hvordan Kommissionen gennemfører sine regler om interessekonflikter i »svingdørssager«. Denne var foranlediget af en klage fra [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) og [Spinwatch](#) over, at Kommissionen ikke har behandlet sådanne sager korrekt, hvilket kan være systemrelateret.

Endvidere klagede en tysk NGO til Ombudsmanden over, at [Den Europæiske Fødevareresikkerhedsautoritet](#) (EFSA) ikke i tilstrækkeligt omfang havde taget fat på en potentiel interessekonflikt, da lederen af dens enhed for genetisk modificerede organismer (GMO'er) flyttede til en biotekvirksomhed. Autoriteten er ansvarlig for risikovurdering i EU med hensyn til fødevareresikkerhed. Den har til opgave at give uafhængig videnskabelig rådgivning og oplysninger om eksisterende og nye risici i samarbejde med nationale myndigheder og andre interessenter.

Det fremgik således af Ombudsmandens undersøgelse, at EFSA ikke havde vurderet den påståede potentielle interessekonflikt grundigt, og EFSA blev opfordret til at styrke sine regler og procedurer for at undgå en sådan konflikt i fremtiden. EFSA accepterede Ombudsmandens henstilling, men [kun delvist](#): EFSA styrkede sine regler og procedurer, men begrænsede utilbørligt omfanget af, hvad der udgør en potentiel interessekonflikt.

Inden for rammerne af sine besøg hos EU-agenturer udtrykte Ombudsmanden sin tilfredshed med de foranstaltninger, som [Det Europæiske Kemikalieagentur](#) (ECHA)

havde truffet for at [forbedre kvaliteten af sin forvaltning](#). Disse besøg har til formål at sikre, at agenturerne respekterer principperne for god forvaltningsskik, såsom gennemsigtighed og høje etiske standarder. ECHA vedtog en ny politik vedrørende interessekonflikter og indførte foranstaltninger for at sikre større gennemsigtighed, håndtere potentielle interessekonflikter, lette adgangen til dokumenter og give tilbudsgivere og leverandører oplysninger.

Endvidere behandlede Ombudsmanden en række klager, hvori der blev udtrykt bekymring over sammensætningen af interessentgrupper, ekspertgrupper og andre vigtige arbejdsgrupper i EU med hensyn til gennemsigtighed og balance. Af de efterfølgende sager var den vigtigste i forbindelse med [Den Europæiske Banktilsynsmyndighed](#) (EBA). Myndigheden har til opgave at sikre et effektivt og konsekvent regulerings- og tilsynsniveau i hele den europæiske banksektor. Inden vedtagelsen af standarder, retningslinjer og henstillinger er EBA forpligtet til at høre sin interessentgruppe for banker (BSG). Gruppen består af 30 repræsentanter for bl.a. banksektoren og dens ansatte, små og mellemstore virksomheder (SMV'er), forbrugere og brugere af bankydelser.

Ombudsmandens undersøgelser afdækkede således en [manglende balance i EBA's udvælgelse af repræsentanter for sektoren, forbrugere, brugere og arbejdstagere](#). Ombudsmanden kritiserede navnlig EBA for ikke at sikre en geografisk balance inden for hver kategori og rådede EBA til i fremtiden at undgå risikoen for, at en enkelt medlemsstat synes at være overrepræsenteret. Myndigheden udtrykte vilje til at revidere sin tilgang i lyset af Ombudsmandens kritik.

6.3 Borgernes deltagelse i EU's beslutningsproces



Efter at [Lissabontraktaten](#) er trådt i kraft, og [EU's charter om grundlæggende rettigheder](#) er blevet juridisk bindende, har Ombudsmanden modtaget et stigende antal klager, der vedrører borgernes rettigheder, navnlig retten til at deltage i EU's beslutningsproces.

Blandt eksemplerne på borgernes deltagelse er [Kommissionens offentlige høringer](#) og [det europæiske borgerinitiativ](#) (ECI), hvor én million borgere kan anmode om, at [Kommissionen](#) tager initiativ til EU-lovgivning. Desuden skal institutionerne i henhold til Lissabontraktaten føre en »åben [...] og regelmæssig dialog med [...] civilsamfundet«.

I denne forbindelse gennemfører Kommissionen regelmæssigt dialogseminarer. Da [European Humanist Federation](#) (EHF) imidlertid anmodede om et sådant seminar sammen med Kommissionen, afslog Kommissionen denne anmodning. EHF, som repræsenterer 50 humanistiske organisationer fra mere end 20 lande, ønskede at drøfte den undtagelse for kirker, som findes i de europæiske ansættelsesregler. Kommissionen begrundede sit afslag med

behovet for at respektere kirker og religiøse organisationers status. Sammenslutningen klagede til Ombudsmanden, som [anmodede Kommissionen om at fastsætte klare regler](#) for sin dialog med religiøse og ikke-religiøse organisationer.

Flersprogethed, som Lissabontraktaten garanterer, er et andet vigtigt spørgsmål med hensyn til borgernes deltagelse. En irsk statsborger klagede til Ombudsmanden over, at [Europa-Parlamentet](#) siden 2007 — hvor irsk fik status som officielt EU-sprog — havde undladt at gøre sit websted tilgængeligt på irsk. Efter Ombudsmandens indgriben indvilligede Parlamentet i, at ikke bare de sektioner af webstedet, hvor offentligheden opfordres til at interagere med Parlamentet, skal være tilgængelige på irsk, men at [hele webstedet skal være tilgængeligt på irsk](#).

Hvert år gennemfører Ombudsmanden et større arrangement for borgerne for at engagere toppolitikere i EU i en dialog med borgerne. Dette interaktive arrangement henvender sig til borgere, sammenslutninger, NGO'er, civilsamfundsorganisationer, virksomheder, journalister, regionale og nationale repræsentationer, repræsentanter for andre EU-institutioner og andre interesserede parter. Arrangementet i 2013 fandt sted inden for rammerne af [borgernes Europaår 2013](#) og havde titlen »*It's our Europe: Let's get active!*« (Det er vores Europa: Lad os gøre noget!). Arrangementet havde mere end 400 deltagere.

De centrale emner for arrangementet var en søgning efter løsninger på den økonomiske krise og måder at opbygge et rent og sundt Europa på. Der blev fremvist mange vellykkede græsrodsinitiativer. Ombudsmanden tilrettelagde arrangementet for at hjælpe med til at sætte fokus på Europas borgere, og hvordan de konkret kan bidrage til at forme EU, enten ved at gøre brug af [det europæiske borgerinitiativ](#) (ECI), ved at klage til Den Europæiske Ombudsmand eller ved at mobilisere et stort antal borgere til at gennemføre græsrodsinitiativer.



Den Europæiske Ombudsmands arrangement »It's our Europe: Let's get active!« (Det er vores Europa: Lad os gøre noget!) i 2013.
<http://europa.eu/!Hm67Hq>

🐦
#7

European Ombudsman
@EUombudsman

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/!HhV64v

👍 5
🗨️ 1

03:10 · 2 apr. 2013

Brussels_Business (@Brussels_Biz) · 2 apr. 2013

@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
Well done to all of them! Keep up the good work!

Den Europæiske Ombudsmand
 Hør om Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World og andre borgerstyrede projekter ved Den Europæiske Ombudsmands arrangement »European Year of Citizens 2013 — It's our Europe: Let's get active!« den 23. april 2013.

Storyify
#2

It's our Europe: Let's get active!

Citizens' event organized by the office of the European Ombudsman on April 23rd, 2013, in the Parliament, Brussels, József Antall Building, room 2Q2. Parallel satellite events in a number of EP information offices across Europe.

by europa.eu/!Hm67Hq

It's our Europe: Let's get active!
 Begivenhed for borgerne tilrettelagt af Den Europæiske Ombudsmands kontor den 23. april 2013 kl. 9.30-12.30 i Europa-Parlamentet, Bruxelles, József Antall-Bygningen, lokale 2Q2. Parallele satellitbegivenheder i en række af Europa-Parlamentets kontorer i Europa.



Ombudsmanden var også inviteret til at tale på [afslutningskonferencen for borgernes Europaår 2013](#) i Vilnius, Litauen, det litauiske EU-formandskabs sidste store arrangement. Ombudsmandens tale havde fokus på unionsborgerskab og opbygningen af EU. Hun understregede, at den nuværende krise ikke kun er af økonomisk art, men også en identitets- og legitimitetskrise. Ombudsmanden opfordrede EU-institutionerne til i langt højere grad at engagere borgerne i EU's integrationsproces og modstå fristelsen til at være arrogante og sig selv nok. Hun tilskyndede også borgerne til at udøve deres unionsborgerskabsrettigheder, f.eks. ved at stemme ved valgene til Europa-Parlamentet, sørge for at blive hørt og udøve en reel indflydelse på EU-plan.



Ud over at [tale om unionsborgerskab](#) mødtes Ombudsmanden også med NGO'er, repræsentanter for erhvervslivet og journalister under sit ophold i Litauen.

6.4 EU-finansierede projekter og programmer



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.

Små og mellemstore virksomheder (SMV'er) og andre små enheder kan få alvorlige problemer, når [Kommissionen](#) ikke betaler dem rettidigt. Ombudsmanden konsulterer regelmæssigt virksomheder med hensyn til dette spørgsmål og andre bureaukratiske vanskeligheder, som de står over for. Ombudsmanden har gennem årene foretaget flere undersøgelser på eget initiativ af forsinket betaling og anmodet Kommissionen om at redegøre for de gjorte fremskridt og fremlægge betalingsstatistikker.

Ombudsmanden indledte en sådan undersøgelse i 2013. Den tog sigte på at undersøge Kommissionens resultater med hensyn til rettidige betalinger til kontrahenter og modtagere af tilskud og støtte. Ombudsmanden

anmodede Kommissionen om opdateringer af situationen og de foranstaltninger, den havde truffet for at løse problemet. Kommissionen peger i flere efterfølgende rapporter på et fald i antallet og pengeværdien af forsinkede betalinger. Der er imidlertid **fortsat problemer**. Eksempelvis er det samlede beløb af de renter, der påløber i forbindelse med forsinkede betalinger, steget. Ombudsmanden vil fortsat holde øje med spørgsmålet.



Betalingstvist vedrørende 93 000 EUR løst af Den Europæiske Ombudsmand i 2013. <http://europa.eu/!Mj89Xd>

I en vigtig sag fra 2013 hjalp Ombudsmanden med at løse en **betalingstvist vedrørende 93 000 EUR** mellem en fransk NGO og Kommissionen i forbindelse med et EU-finansieret forsknings- og teknologiprojekt i Rusland. NGO'en **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (EDNES) var projektkoordinator og gennemførte projektet med godt resultat. Kommissionen søgte imidlertid at få tilbagebetalt 93 000 EUR fra NGO'en, fordi den havde givet arbejde i underentreprise til en russisk virksomhed, hvilket ikke var tilladt i henhold til kontrakten.

EDNES klagede til Ombudsmanden, hvis undersøgelse viste, at Kommissionen selv havde erkendt, at NGO'en havde handlet i god tro, gennemført projektet med godt resultat og i alle faser informeret Kommissionen om projektets organisatoriske struktur, som den aldrig havde

gjort indvendinger imod. Ombudsmanden fandt, at kravet om tilbagebetaling var uforholdsmæssigt og uretmæssigt og en trussel mod selve eksistensen af NGO'en, som blev drevet af frivillige, der ikke modtog noget vederlag. I sidste instans overtalte Ombudsmanden Kommissionen til at frafalde kravet om tilbagebetaling.

6.5 Grundlæggende rettigheder



Ud over chartrets bestemmelser med henblik på at øge borgernes rettigheder, som Ombudsmanden henviser til i forbindelse med undersøgelser, ser Ombudsmanden også nærmere på andre aspekter af EU-administrationens forpligtelser med hensyn til grundlæggende rettigheder.

Den mest skelsættende sag inden for grundlæggende rettigheder i 2013 var foranlediget af afslaget fra **EU's agentur med ansvar for sikkerheden ved de ydre grænser** (Frontex) på at oprette en klagemekanisme. Frontex koordinerer samarbejdet mellem medlemsstaterne inden for sikkerheden ved EU's ydre grænser og ulovlig indvandring. Chartret er juridisk bindende for Frontex, og det samme gælder en EU-forordning, som fastsætter yderligere forpligtelser med hensyn til grundlæggende rettigheder for agenturet.

I 2013 stillede Ombudsmanden Frontex en række spørgsmål om, hvordan agenturet efterlever disse forpligtelser, og gennemførte en offentlig høring, hvor der kom bidrag fra borgere, NGO'er på menneskerettighedsområdet og andre organisationer. Ombudsmanden fandt, at Frontex generelt gjorde rimelige fremskridt hvad angår spørgsmål om grundlæggende rettigheder. Hun rådede imidlertid Frontex til at oprette en klagemekanisme for at kunne behandle klager fra migranter og andre berørte personer direkte. Agenturet afviste henstillingen med det argument, at enkeltstående tilfælde udelukkende er de berørte medlemsstaters ansvar.

Ombudsmanden var ikke enig i Frontex' argument og forelagde en **særlig beretning** for Europa-Parlamentet med anmodning om dets støtte til at overbevise Frontex om at revidere agenturets tilgang. Dette fandt sted i kølvandet på den tragedie, der opstod ud for den italienske ø Lampedusas kyst i slutningen af 2013, hvor flere hundrede migranter omkom.



Den Europæiske Ombudsmands særlige beretning vedrørende Frontex i 2013. <http://europa.eu/!yr37Xj>

g+ #1

European Ombudsman
Den Europæiske Ombudsman · 19. juni 2013 · Offentligt

Are the **Human Rights of asylum seekers** responsibility of the EU or its member states?

Against the backdrop of the **Human Rights** report and other recent humanitarian catastrophes at EU borders, it is vital that Frontex clearly and consistently sets standards and other obligations. It is not enough for Frontex to state that human rights violations are exclusively the responsibility of the member states.

You can read the press release and other documents concerning the case here: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

The photos are from the **Frontex** website.

Er asylansøgere menneskerettigheder EU's eller medlemsstaternes ansvar?

»På baggrund af tragedien ved #Lampedusa og andre nylige humanitære katastrofer ved EU's grænser er det af afgørende betydning, at Frontex selv behandler klager fra indvandrere og andre berørte personer. Jeg kan ikke acceptere Frontex' synspunkt om, at overtrædelser af menneskerettighederne udelukkende er de berørte medlemsstaters ansvar.«

Du kan læse pressemeddelelsen og andre dokumenter om sagen her: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

Fotos fra #Frontex' websted.

I en anden sag i forbindelse med grundlæggende rettigheder konkluderede Ombudsmanden, at **Kommissionen ikke overskred sine beføjelser ved at være vært for en fotoudstilling om par af samme køn**. Arrangementet med titlen »*Different families – same love*« (forskellige familier – samme kærlighed) fandt sted i **Kommissionens** lokaler under protektion af Kommissionens næstformand Viviane Reding, kommissær med ansvar for spørgsmål vedrørende ikkeforskelsbehandling. I udstillingen indgik opfordringer til juridisk at anerkende ægteskab mellem personer af samme køn samt til at give lesbiske par adgang til medicinsk assisteret kunstig befrugtning. Den europæi-

ske afdeling af ILGA ([International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association](#)) tilrettelagde udstillingen.

En borger klagede til Ombudsmanden og gjorde gældende, at Kommissionen havde overskredet sine beføjelser ved at være vært for udstillingen og placere den under sin protektion, da EU ikke har kompetence i forbindelse med ægteskab, familie og assisteret reproduktion. Klageren følte også, at Kommissionen udsatte de EU-borgere for forskelsbehandling, der ikke er enige i de opfattelser, som udstillingen promoverede.

Ombudsmanden var enig i Kommissionens forklaring om, at den har en juridisk forpligtelse til at bekæmpe forskelsbehandling, herunder på grund af seksuel orientering, og derfor havde ret til at være vært for en udstilling, der havde til formål at fremme ikkeforskelsbehandling. Ombudsmanden afsluttede sagen ved at råde Kommissionen til at anvende en ansvarsfraskrivelse i forbindelse med fremtidige udstillinger for at undgå at give det indtryk, at den anerkender alle budskaber, der fremgår af udstillinger, som den er vært for.

I en anden vigtig sag gjorde en tidligere ansat ved [Agenturet for Grundlæggende Rettigheder](#) (FRA) gældende over for [Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig](#) (OLAF), at der var uregelmæssigheder i agenturet. OLAF indledte en undersøgelse, men afsluttede efterfølgende sagen og nægtede at give informanten en begrundelse for sagens afslutning.

OLAF gjorde gældende, at kontoret ikke var forpligtet til at give en begrundelse, og at det var nødt til at beskytte fortroligheden af sine undersøgelser og sin institutions uafhængighed. [Ombudsmanden afviste OLAF's argumenter](#) og understregede, at alle EU-institutioner skal informere borgerne om deres afgørelser, og at dette ikke indebærer videregivelse af fortrolige oplysninger.

6.6 Servicekultur



En af Den Europæiske Ombudsmands væsentlige prioriterede målsætninger er at fremme en servicekultur i EU-forvaltningen. I 2013 offentliggjorde Ombudsmanden en ny version af [den europæiske kodeks for god forvaltningsskik](#). Ombudsmanden mødte også tjenestemænd fra forskellige EU-institutioner og -agenturer på alle niveauer for at gøre dem opmærksomme på behovet for at fastholde en servicekultur over for borgerne.



Den Europæiske Ombudsmands sag om spansk fodbold i 2013.
<http://europa.eu/!Bn76BB>



Uforholdsmæssigt store forsinkelser er et konstant problem inden for EU's administration. Ombudsmanden behandlede en højtprofileret sag om [Kommissionens](#) passivitet i mere end fire år i en statsstøtteklage vedrørende fire spanske fodboldklubber. Investorer i europæiske fodboldklubber havde klaget til Kommissionen over, at Spanien overtrådte EU's statsstøtteregler ved at yde urimelige skattefordele til de fire spanske klubber. Der gik mere end fire år, uden at der blev truffet nogen afgørelse. Klageren gjorde gældende, at Kommissionens passivitet i denne sag muligvis havde forbindelse til den omstændighed, at den ansvarlige kommissær støtter et af de pågældende fodboldhold og var minister i den spanske regering, der vedtog skattefordelene på daværende tidspunkt.

Efter at Ombudsmanden havde anmodet Kommissionen om at behandle denne klage, [indledte Kommissionen en undersøgelse af finansieringen af de pågældende fodboldklubber](#). Ombudsmanden roste dette skridt og understregede, at det er vigtigt, at den europæiske offentlighed ser, at Kommissionen hurtigt behandler problemer med hensyn til påståede overtrædelser af statsstøttereglerne, hvorved eventuelle mistanker om en interessekonflikt fjernes.

I flere sager klagede borgere til Ombudsmanden, når institutioner havde begået proceduremæssige fejl, undladt at besvare korrespondance eller fejlinformeret borgere. Takket være Ombudsmandens indgriben løste de institutioner, som klagerne var rettet mod, mange tvister og forbedrede deres procedurer.

En sådan sag vedrørte en kvinde, som deltog i en udvælgelsesprøve for freelancekonferencetolke, som blev afholdt af Kommissionen. Kommissionen indkaldte hende til at deltage i en prøve. Den dag, hvor prøven skulle finde sted, meddelte institutionen hende imidlertid, at hun ikke kunne deltage i prøven, da hun ikke opfyldte ét af kriterierne for udvælgelsesprøven. Kandidaten klagede til Ombudsmanden over, at Kommissionen ikke rettidigt havde informeret hende om, at hun ikke kunne deltage i prøven. [Kommissionen accepterede Ombudsmandens rådgivning](#) og betalte klageren en erstatning på 300 EUR.

En anden sag vedrørte en rejsende, hvis flyvning var blevet forsinket i 23 timer, og som havde henvendt sig til luftfartsselskabet, det nationale håndhævelsesorgan og Kommissionen for at få hjælp. Han klagede derpå til Ombudsmanden over, at den relevante [EU-klageformular](#) var ukorrekt, og ønskede, at Kommissionen gennemgik klageproceduren eller oplysningerne i formularen. [Kommissionen efterkom dette ønske](#) og takkede Ombudsmanden for at have gjort den opmærksom på spørgsmålet.



7 • Sådan behandler vi sager



Sådan arbejder vi hos Den Europæiske Ombudsmand.
<http://europa.eu/!kC76hj>

Både [traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde \(TEUF\)](#) og [Den Europæiske Unions 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 muligt. Klagere kan indgive deres klage til Ombudsmanden på grundlag af skriftlig korrespondance, herunder via en sikker klageformular på Ombudsmandens websted. I betragtning af den usikkerhed, som mange i første omgang føler i forbindelse med deres klage, tilstræber Ombudsmanden 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.

Når det kan konkluderes, at en ny klage ikke opfylder kriterierne for antagelse til behandling, eller der ikke er tilstrækkeligt grundlag til at indlede 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 er af den opfattelse, at der bør indledes en undersøgelse, undersøger hun omhyggeligt klagerens klagepunkter for at fastslå, om de kan løses i en forenklet procedure.

Forenklete procedurer er normalt hurtigere og mindre formelle end fulde undersøgelser. De omfatter telefoniske henvendelser og afklarende undersøgelser, som gør det muligt for klageren at knytte bemærkninger til Ombudsmandens foreløbige vurdering om, at der måske ikke er nogen gyldige grunde til at indlede en mere omfattende undersøgelse. 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 eksempelvis nødvendige, når klagen ikke haster, 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 tilfælde af fejl eller forsømmelser.



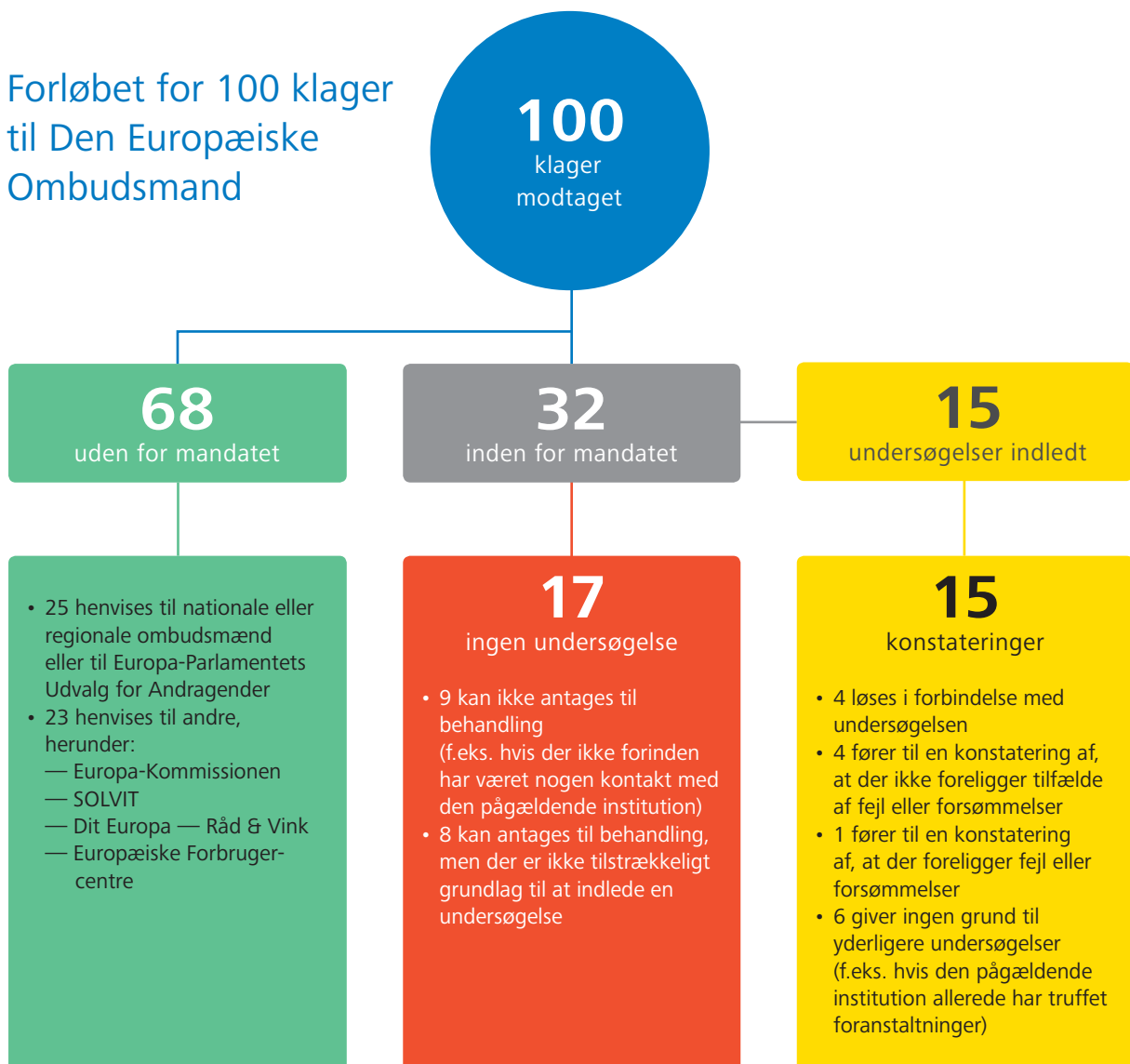
Hvis det ikke er muligt at finde en løsning, kan Ombudsmanden beslutte at fremsætte kritiske bemærkninger. Hvis den pågældende institution imidlertid af eget initiativ beslutter at løse klagerens klagepunkter, inden Ombudsmanden når frem til resultater, vil hun sædvanligvis finde det unødvendigt at kritisere institutionen gennem en formel konstatering af fejl eller forsømmelser.

Ombudsmanden har også beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ. På grundlag af denne beføjelse kan Ombudsmanden undersøge spørgsmål om et muligt

tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af en person, der ikke er beføjet til at indgive en klage. Endvidere kan Ombudsmanden bruge denne beføjelse til at løse det, der synes at være systemrelaterede problemer i EU-institutionerne.

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. Dette er hvad der typisk sker med 100 klager:

Forløbet for 100 klager til Den Europæiske Ombudsmand





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.

Efterkommelse af Den Europæiske Ombudsmands forslag i 2012



Rapporten for 2012 med titlen *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Problemet løst? – Sådan reagerede EU-institutionerne i forhold til Ombudsmanden i 2012) viser generelt, at institutionerne efterkom Ombudsmandens forslag 80 % af tiden, hvoraf det for nogle var 100 %. **Kommissionen**, der tegner sig for den højeste andel af de undersøgelser, som Ombudsmanden gennemfører, efterkom Ombudsmandens forslag i 84 % af tilfældene.

g+ #2

TILBAGEBLIK: EU's institutioner afgav 118 positive svar på 148 forslag fra Ombudsmanden i sager, der blev afsluttet i 2012.

Visse institutioner nåede helt op på 100 %. Især Den Europæiske Centralbank, Det Europæiske Lægemiddelagentur og Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme samarbejdede alle særdeles konstruktivt med Ombudsmanden i 2012.

Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig, #OLAF, fortjener også at blive nævnt for dets ihærdige bestræbelser på at forbedre procedurerne til fordel for borgerne.

#EU #Administration

Den Europæiske Centralbank (ECB), Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) og Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (ECDC) havde et særligt konstruktivt samarbejde med Ombudsmanden, og Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) gjorde en betydelig indsats for at forbedre dets procedurer til fordel for borgerne.

Beretningen for 2013 vil blive offentliggjort i løbet af efteråret 2014.



9 • Forbindelser med EU's institutioner

Den Europæiske Ombudsmand mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU-institutionerne for at drøfte, hvordan man kan højne kvaliteten af forvaltningen, understrege betydningen af en god klagebehandling og sikre en passende opfølgning af Ombudsmandens henstillinger og beretninger.

De møder, der fandt sted, efter at Emily O'Reilly var blevet valgt i 2013, gav hende lejlighed til at fremlægge sin vision og sine prioriteter for fremtiden. En af Ombudsmandens prioriteter er at sætte fokus på det, der optager borgerne, og bidrage til at slå bro over kløften mellem dem og institutionerne. Hun forklarede, at hun ville gøre dette ved at øge synligheden af sit kontors arbejde og ved at gennemgå de interne strukturer og klagebehandlingsprocesser med henblik på at opnå effektivitetsgevinster til fordel for offentligheden. Ombudsmanden opfordrede også institutionerne til at overholde »gyldne standarder« hvad angår effektivitet, gennemsigtighed, etisk adfærd og ansvarlighed for at vinde borgernes tillid. Hun gav tilsagn om at ville arbejde tæt sammen med institutionerne.

9.1 Europa-Parlamentet



Emily O'Reilly mødte Martin Schulz i oktober 2013.

Efter sin overtagelse af embedet mødte Emily O'Reilly Martin Schulz, formand for [Europa-Parlamentet](#), og Klaus Welle, generalsekretær. Endvidere forelagde Ombudsmanden en særlig beretning for Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender om afslaget fra [EU's agentur med ansvar for sikkerheden ved de ydre grænser](#) (Frontex) på at oprette en klagemekanisme. Hun bebudede, at hun havde til »hensigt at samarbejde med Europa-Parlamentet og engagere sig proaktivt med Kommissionen og de andre EU-institutioner for at fremme borgeres rettigheder og interesser«, og mødte også flere medlemmer af Europa-Parlamentet individuelt og medlemmer af Parlamentets personale.



Martin Schulz, formand for Europa-Parlamentet
Jeg ser frem til at møde den nye Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, i Strasbourg.

9.2 Europa-Kommissionen



Emily O'Reilly mødte José Manuel Barroso i oktober 2013.

I betragtning af, at **Europa-Kommissionen** tegner sig for den højeste andel af de undersøgelser, som Ombudsmanden gennemfører hvert år, gør Ombudsmandens tjenestegrene en betydelig indsats for at etablere et systematisk samarbejde med Kommissionens medlemmer og tjenestemænd.

Efter sin overtagelse af embedet mødte Emily O'Reilly José Manuel Barroso, Europa-Kommissionens formand, Maroš Šefčovič, Europa-Kommissionens næstformand med ansvar for interinstitutionelle forbindelser og administration, Catherine Day, generalsekretær, Giovanni Kessler, generaldirektør for **Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig**, Rytis Martikonis, generaldirektør for Generaldirektoratet for Oversættelse, og Jonathan Faull, generaldirektør for Generaldirektoratet for det Indre Marked og Tjenesteydelser.

A screenshot of a tweet from Maroš Šefčovič (@MarosSefcovic) on October 14, 2013. The tweet is in English and says: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." The tweet has one reply. The background of the screenshot is light blue with a Twitter logo and a "#10" badge in the top left corner. Below the tweet, there is a caption in Danish: "Den Europæiske Ombudsmand I morgen mødes Emily O'Reilly med @MarosSefcovic, næstformand i @EU_Commission, i Bruxelles bit.ly/17QYjtm" and another line: "Maroš Šefčovič, næstformand i Europa-Kommissionen, kommissær for interinstitutionelle forbindelser og administration Jeg ser meget frem til vores møde og fremtidige samarbejde."

9.3 EU-agenturer

I de seneste omkring 15 år er der blevet oprettet et stort antal **EU-agenturer** i hele Europa. På grundlag af Den Europæiske Ombudsmands kompetence til at gennemføre undersøgelser på eget initiativ har Ombudsmanden indledt et besøgsprogram til agenturerne. Programmet gør det muligt for Ombudsmanden at mødes med de forskellige agenturer for at understrege betydningen af god forvaltningsskik, god klagebehandling og en servicekultur. Det er også en mulighed for at afdække og udbrede bedste praksis blandt agenturerne.

Da Ombudsmanden var i Vilnius for at tale ved det afsluttende arrangement i forbindelse med borgernes Europaår 2013, benyttede hun lejligheden til at udveksle synspunkter med Virginija Langbakk, direktør for **Det Europæiske Ligestillingsinstitut** (EIGE), og andre medlemmer af personalet.



Yderligere oplysninger om besøgsprogrammet findes i artiklen med titlen *The European Ombudsman's visits to EU agencies – identifying and spreading best practices* (Den Europæiske Ombudsmands besøg hos EU-agenturer – afdækning og udbredelse af bedste praksis) i [november 2013-udgaven](#) af nyhedsbrevet fra det europæiske netværk af ombudsmænd.

9.4 De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap

Foruden forbindelser med EU samarbejder Ombudsmanden også med andre internationale organisationer, såsom De Forenede Nationer, navnlig på menneskerettighedsområdet. Som led i EU-rammen i forbindelse med [De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap](#) (handicapkonventionen) har Ombudsmanden opgaven med at beskytte, fremme og overvåge gennemførelsen af konventionen i EU-institutionerne. Det er en opgave, som Ombudsmanden har sammen med [Europa-Parlamentet](#), [Europa-Kommissionen](#), [Agenturet for Grundlæggende Rettigheder](#) (FRA) og [Det Europæiske Handicapforum](#). Sammen udgør de EU-rammen for handicapkonventionen. Konventionen trådte i kraft for EU i januar 2011.

I 2013 konsulterede Ombudsmanden først de øvrige medlemmer af EU-rammen med henblik på at udvikle et flerårigt arbejdsprogram for Ombudsmandens særlige rolle. Hun konsulterede også [Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd](#), [Den Europæiske Gruppe af Nationale Menneskerettighedsinstitutioner](#) (NHRI'er) og [Det Europæiske Netværk af Ligestillingsorganer](#) (Equinet). Blandt de spørgsmål, der falder ind under Ombudsmandens ansvarsområde, er kravet til EU-institutionerne om at 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 2013 indledte Ombudsmanden en undersøgelse af Parlamentets tilbagekaldelse af en undtagelse, som fritog en af dets ansatte fra den årlige personalemobilitet på grund af hendes særlige familieforhold. Ombudsmanden indledte en anden undersøgelse af påstande om, at [Europass-CV'et](#) – et værktøj, der drives af [Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse](#) (Cedefop) – ikke er tilgængeligt for personer med synshandicap. I disse sager, der begge er igangværende, har Ombudsmanden henledt de pågældende institutioners opmærksomhed på handicapkonventionen.

I forlængelse af Ombudsmandens indkaldelse af interessetilkendegivelser fra embedsmænd i EU-medlemsstaterne, der blev offentliggjort i 2013, sluttede en udstationeret national ekspert på handicapområdet sig til Ombudsmandens team i begyndelsen af 2014. Eksperten vil bistå Ombudsmanden med at definere hendes arbejdsprogram på handicapområdet og også med at finde måder, hvorpå man bedre kan nå ud til borgere og EU-ansatte for at informere dem om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til handicapkonventionen.

Siden 2013 har alle Ombudsmandens publikationer været tilgængelige i storskrift- eller lydversioner efter anmodning. I løbet af året gjorde Ombudsmanden en indsats for at udvikle et offentligt dokumentregister, og en af de væsentlige grunde hertil er at sikre, at personer med synshandicap kan få aktindsigt i dokumenterne.



10 • Forbindelser med netværk

Klager oversendt til andre institutioner og organer; klagerne rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2013

Et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmande heraf:



Europa-Kommissionen



Andre institutioner og organer



Note: Da Ombudsmanden i nogle sager gav klageren mere end én type af rådgivning, udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

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. Sådanne klager falder uden for Ombudsmandens mandat og drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Nationale eller regionale ombudsmande i [det europæiske netværk af ombudsmande](#) er de bedst egnede til at håndtere mange af disse sager. Europa-Parlamentets [Udvalg for Andragender](#) er også fuldgældigt 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.



Indgiv en klage



Anmodning om oplysninger

Den Europæiske Ombudsmands interaktive vejledning hjælper årligt 20 000 borgere med at finde det rette problemløsningsorgan at kontakte.

Netværket består nu af 94 kontorer i 35 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmande og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, EU-kandidatlandene, andre lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og/eller Schengenområdet, 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 nyhedsbrev, et extranet til elektronisk debat og dokumentudveksling.

Blandt de spørgsmål, der blev diskuteret i 2013, var Den Europæiske Ombudsmands rolle i forbindelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap (handicapkonventionen), undersøgelser, som ombudsmande foretager på eget initiativ, integration af sociale medier i ombudsmandskontorerens kommunikationsstrategier, gennemførelse af funktionerne i nationale forebyggende mekanismer og innovation inden for ombudsmandskontorer.

I 2013 tilrettelagde Den Europæiske Ombudsmand og den [irske ombudsmand](#) i fællesskab det [niende nationale seminar for](#)



det europæiske netværk af ombudsmænd.

Seminaret fandt sted i Dublin fra den 15. til den 17. september, og en bred vifte af emner blev diskuteret, herunder innovation inden for ombudsmandskontorer, hvordan man kan reformere sig ud af stramninger og sørge for, at borgerne får indflydelse.

g+ #3

European Ombudsman

What do we do when the well has dried up and the people are protesting and complaining to us — the ombudsmen?

In 11 months already, in both at the administration of the remaining services that support individuals and families, and across the policy choices that concern the other services (for example, in relation to state aid matters, or how we would sometimes to mitigate conditions like the delays around those getting visas if you're in EU). Through the way in which we choose our investigations and how we subsequently mediate them?

Read Emily O'Reilly's speech, delivered today at the 9th national seminar of the European Network of Ombudsmen. <http://bit.ly/1bok4n8>

Hvad gør vi, når kilden er tørret ud, og folk protesterer og klager til os — ombudsmændene?

Er det nok bare at se på forvaltningen af de resterende ordninger, der yder støtte til enkeltpersoner og familier, og ignorere de politiske valg, som har betydet, at de andre ordninger er blevet nedlagt eller reduceret i størrelse og antal, eller har vi på en eller anden måde pligt til at gå ind i debatten om disse politiske valg, om ikke andet så gennem den måde, vi vælger vores undersøgelser på, og hvordan vi efterfølgende formidler dem?

Læs Emily O'Reillys tale, som hun holdt i dag på det 9. nationale seminar i det europæiske netværk af ombudsmænd: <http://bit.ly/1bok4n8>

I nogle tilfælde kan Ombudsmanden finde det relevant at oversende en klage til **Euro- pa-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.



Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?

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



11 • Ressourcer

11.1 Budgettet

Ombudsmandens budget er en uafhængig sektion i EU-budgettet. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godt gørelser 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 2013 til 9 731 371 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 prioriterede målsætninger. Forvaltningsplanen for 2013 var den tredje, der var baseret på Ombudsmandens [strategi for mandatet 2009-2014](#). Målene for 2013 — som for de øvrige år, der er omfattet af strategien — var at lytte, levere, overbevise, kommunikere og tilpasse. Forvaltningsplanen indeholder resultatindikatorer til måling af udviklingen mod opnåelsen af disse mål. Resultatindikatorerne og de relevante mål gennemgås og revideres om nødvendigt årligt.

Ombudsmanden vedtager ligeledes en [årlig aktivitetsrapport](#) om resultaterne af aktiviteterne i forhold til de målsætninger, der er fastlagt i forvaltningsplanen, de risici, der er forbundet med aktiviteterne, anvendelsen af de ressourcer, der er stillet til Ombudsmandens disposition, samt effektiviteten af institutionens interne kontrolsystem.



Mød Den Europæiske Ombudsmands team. <http://europa.eu/!Hb67yT>



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 2013.

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.



Den Europæiske Ombudsmands team.



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

Websted: 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.



Denne *Årsberetning* er offentliggjort på internettet på:
www.ombudsman.europa.eu



© Den Europæiske Union, 2014

Den Europæiske Union har copyright © til alle fotos, videoer og billeder, medmindre andet er anført. Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikkekommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Design og layout: Rosendahls A/S, Albertslund, Danmark, og EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Sat med FrutigerNext og Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-573-8 . ISSN 1680-3787 . doi:10.2869/36034 . QK-AA-14-001-DA-C

EPUB ISBN 978-92-9212-597-4 . ISSN 1680-3906 . doi:10.2869/4032 . QK-AA-14-001-DA-E

PDF ISBN 978-92-9212-549-3 . ISSN 1680-3906 . doi:10.2869/31413 . QK-AA-14-001-DA-N



Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning • Årsberetning

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.