



Den Europæiske Ombudsmand
Årsberetning
2017

DA

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Oversigt over 2017	5
Vigtige emner	7
2.1. Aktindsigt i EU-dokumenter	8
2.2. Ansvarlighed i EU's beslutningstagning	10
2.3. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed	12
2.4. Grundlæggende rettigheder	14
2.5. Ethiske spørgsmål	15
2.6. EU-agenturer og andre organer	16
2.7. EU-kontrakter og -tilskud	18
2.8. Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces	18
Kommunikation og samarbejde	20
3.1. Pris for god forvaltning	21
3.2. Kommunikation	23
3.3. Forbindelser med EU's institutioner	24
3.4. Det europæiske netværk af ombudsmænd	28
Behandling af klager: Sådan hjælper vi	32
4.1. Klagetyper og kilder	34
4.2. Hvem blev der klaget over?	39
4.3. Hvad blev der klaget over?	40
4.4. Opnåede resultater	41
4.5. Efterkommelse af Ombudsmandens forslag	44
Ressourcer	45
5.1. Budget	46
5.2. Anvendelse af ressourcer	46
Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?	47

Indledning



Emily O'Reilly, Europæisk Ombudsmand

Det er mig en stor fornøjelse af fremlægge vores årsberetning for 2017.

Igen har vi oplevet et travlt og produktivt år med positive resultater for alle de mennesker, vi arbejder for, på tværs af mange vigtige områder. Endnu en gang har vi været godt hjulpet i vores arbejde af Europa-Parlamentet og det nære samarbejde med EU's institutioner, organer og agenturer.

Borgernes ret til at se og deltage i EU's lovgivningsproces var omdrejningspunktet for vores undersøgelse om Rådets ansvarlighed og de forhandlinger, som foregår mellem Parlamentet, Rådet og Kommissionen – trepartsforhandlinger – når der forelægges nye lovforslag. Vi har allerede set en positiv ændring på disse områder, og vi vil fortsætte med at holde øje med udviklingen i 2018.

Det Forenede Kongeriges beslutning om at forlade EU udløste vores initiativ vedrørende åbenhed i Brexit-forhandlingerne og alle borgeres ret til at blive holdt underrettet om det sandsynlige resultat. Vi sørger fortsat for, at alle har mulighed for at blive hørt i denne udfordrende periode ved at opfordre interessenter til at deltage og ved at sikre, at der ikke er privilegeret adgang til hovedforhandlerne.

Vi var navnlig tilfredse med resultatet af vores undersøgelse om ubetalte praktikpladser i EU-Udenrigstjenesten. Vi påpegede, at EU's traktatmæssige

forpligtelse til ikkeforskelsbehandling ikke kunne ses i den manglende betaling af praktikanter, da dette betød, at det kun var de bedre stillede unge mennesker, som havde råd til at udnytte disse potentielt værdifulde muligheder. Et meget positivt svar fra den højtstående repræsentant Federica Mogherini medførte, at Parlamentet og Rådet aftalte at stille et budget til rådighed for EU-Udenrigstjenesten til dens praktikanter i delegationer rundt omkring i verden, og vi fortsætter med at holde øje med de praktiske resultater af denne glædelige udvikling.

Vi offentliggjorde en enkel vejledning til EU-tjenestemænd om, hvad de skal gøre, og hvad de skal undgå, når de taler med lobbyister, og vi glæder os over, at Kommissionen nu bruger vejledningen i sin uddannelse af personalet.

Vi er meget bevidste om, at der skal handles hurtigt, når enkeltpersoner søger EU-dokumenter i henhold til åbenhedsforordningen (1049/2001). Vi indførte derfor en ny hasteprocedure for disse klager, og vi glæder os meget over de første positive resultater. Dette blev gjort muligt gennem samarbejdet med Kommissionen, og vi sætter stor pris på dens samarbejdsorienterede tilgang.

Vores arbejde med grundlæggende rettigheder fortsatte i de sager, der vedrørte Frontex, samt i forbindelse med vores undersøgelse af erklæringen fra EU og Tyrkiet om tilbagesendelse af migranter fra Grækenland til Tyrkiet.

Vi fortsatte med at opfordre til større ansvarlighed gennem vores tilknytning til Den Europæiske Centralbank (ECB) og Den Europæiske Investeringsbank (EIB). Derudover havde vi en udbytterig drøftelse med formanden for Eurogruppen om denne vigtige gruppes ansvarlighed, selv om den ikke er en officiel EU-institution.

Vores værdifulde samarbejde med det europæiske netværk af ombudsmænd fortsatte, og igen holdt vi en inspirerende og fornøjelig konference i Bruxelles.

Højdepunktet i 2017 for mig personligt var den første uddeling af Den Europæiske Ombudsmands pris for god forvaltning. Det var helt vidunderligt at være vidne til det fremragende arbejde, som EU's tjenestemænd udfører, og frem for alt se dem være så berettiget stolte af deres arbejde.

Så 2017 var et travlt og succesrigt år, og mit kontor ser frem til at bygge videre på denne succes i det kommende år, endnu en gang med deltagelse af alle de engagerede medarbejdere i EU, som vi arbejder sammen med.



Emily O'Reilly

1.

Oversigt over 2017

Januar

Undersøgelse indledt af ECB's deltagelse i »Group of Thirty«

Juli

Undersøgelse af EMA's aktiviteter før indsendelse

Februar

Ombudsmanden anmoder EU-Udenrigstjenesten om at betale praktikanter i EU's udenlandske delegationer

August

Rådets svar til Ombudsmanden om ansvarligheden i dets lovgivningsarbejde

Marts

Vindere af prisen for god forvaltning afsløret

September

Ombudsmanden glæder sig over forslag om at styrke etiske regler vedrørende kommissærer

April

Ombudsmanden modtager Schwarzkopf Europe Award i Berlin

Oktober

EU-agenturer – Sådan håndteres risikoen for at skade omdømmet – Ombudsmandens arrangement

Maj

Kommissionen lover hidtil uset åbenhed i Brexit-forhandlingerne

November

Ombudsmanden fremlægger sit arbejde i Europa-Parlamentet

Juni

Det europæiske netværk af ombudsmænds årlige konference i Bruxelles

December

Brev til formand Tusk om gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed

2.

Vigtige emner

Den Europæiske Ombudsmand hjælper borgere i deres kontakt med EU's institutioner, organer og agenturer. De problemer, der opstår, spænder fra manglende åbenhed i beslutningsprocesser eller afslag på aktindsigt i dokumenter til overtrædelser af grundlæggende rettigheder og aftalemæssige spørgsmål.

2.1. Aktindsigt i EU-dokumenter

Aktindsigt i EU-dokumenter og dermed forbundne sager om åbenhed udgjorde fortsat størstedelen af alle forespørgslerne i 2017. Da aktindsigt i dokumenter ofte er tidskrævende, besluttede Ombudsmanden at indføre en ny hasteprocedure for disse klager, hvilket betyder, at enkeltpersoner potentielt kan få de dokumenter, de søger, inden for uger i stedet for måneder. Kontoret tog hasteproceduren i brug i en prøveperiode i efteråret 2017 og vil rulle den helt ud i 2018.



En vellykket [sag](#) om aktindsigt i dokumenter i 2017, som blev indledt, inden hasteproceduren blev indført, vedrørte Det Europæiske Agentur for Grænse- og Kystbevogtning (Frontex). Sagen vedrørte, hvordan Frontex behandlede en anmodning fra en journalist om aktindsigt i alle rapporter om alvorlige hændelser vedrørende Frontex-operationer, der fandt sted i Bulgarien mellem 2015 og 2016. Journalisten kontaktede Ombudsmanden, da han var bekymret for, at Frontex ikke udleverede alle de relevante dokumenter til ham, og at nogle af ændringerne ikke stemte overens med EU's regler om aktindsigt i dokumenter (forordning 1049/2001).

Efter at have foretaget en undersøgelse af de tilgængelige dokumenter foreslog Ombudsmanden, at Frontex skulle trække nogle af ændringerne tilbage, frigive flere dokumenter og forbedre sit interne system til søgning i dokumenter. Frontex gennemførte disse forslag og roste det gode samarbejde med Ombudsmandens kontor for, at konklusionerne hjalp med at skabe opmærksomhed internt om de nødvendige forbedringer i, hvordan agenturet behandler forespørgsler om aktindsigt i dokumenter.

Prøveperioden har allerede vist fordelene for klageren ved hasteproceduren. En forespørgsel om aktindsigt i dokumenter om Kommissionens beslutning om at standse overtrædelsesprocedurerne mod Ungarn vedrørende en kontrakt om et kernekraftværk medførte, at klageren modtog hovedparten af de dokumenter, der blev anmodet om, inden for en måned.

Andre forespørgsler, som er fremsat under hasteproceduren, omfatter én vedrørende dokumenter fra Kommissionen i forbindelse med lækager og en anden om Rådets vurdering af kandidaternes egnethed i forhold til at blive dommere og generaladvokat i Domstolen og Retten.

Klager over aktindsigt – tidsfrister for hasteprocedure¹

Dag 1 Bekræftelse sendt, sagen tildelt Ombudsmandens team for hasteprocedurer

Inden for dage Den relevante institution anmodes om kopi af dokumenter

Inden for 10 dage Indledende sagsmøde i Ombudsmanden

Inden for 20 dage Eventuelt møde med EU-institutionen

Inden for 25 dage Eventuelt andet sagsmøde i Ombudsmanden

Inden for 35 dage anbefaling, foreslået løsning eller beslutning

Inden for 40 dage Godkendelse fra kabinettet og Ombudsmanden

Note: »Dag« betyder en arbejdsdag. Der regnes fra den første arbejdsdag efter modtagelsen af dokumentet.

1. Denne beskrivelse vedrører »normale« sager efter forordning (EF) nr. 1049/2001, som ikke er særligt komplekse.

2.2. Ansvarlighed i EU's beslutningstagning

For at EU's borgere kan føle, at de tager del i EU, skal de kunne følge de igangværende drøftelser om udkast til lovgivning. Dette er ikke sundt fra et demokratisk synspunkt, men kan helt praktisk hjælpe med at opklare misforståelser om, hvordan EU's lovgivning udarbejdes, og hvilken rolle de nationale regeringer spiller. Med dette in mente indledte Ombudsmanden i marts en [strategisk undersøgelse](#) af åbenhed og ansvarlighed i Rådets lovgivningsarbejde. Hun stillede Rådet 14 spørgsmål om, hvordan lovgivningsdokumenter fra møder med medlemsstaternes ambassadører og viceambassadører plus de over 150 udvalg og arbejdsgrupper af nationale embedsmænd behandles i overensstemmelse med EU's lovgivning og standarder om åbenhed.

Efter Rådets svar, som understregede forbedringer på Rådets websted og i deres registreringssystem iværksatte Ombudsmanden en offentlig høring. Høringen omfattede spørgsmål om, hvilke foranstaltninger Rådet kunne træffe for at gøre det lettere at finde frem til lovgivningsdokumenter, hvilke vanskeligheder borgerne oplever, når de forsøger at få adgang til dokumenter, der vedrører Rådets forberedende organer, og hvor vigtigt det er at kende de enkelte medlemsstats holdninger. Der var 21 indlæg i høringen, herunder bidrag fra parlamenter, civilsamfund og enkeltpersoner. Ombudsmanden besluttede endvidere at undersøge dokumenter vedrørende tre eksempler på retsakter fra 2016 for at se den interne procedure for registrering, kategorisering og offentliggørelse af dokumenter som udkast til EU-lovgivning gennem Rådet. Denne undersøgelse slutter i 2018.

Ved udgangen af 2017 rettede Ombudsmanden sin opmærksomhed mod Det Europæiske Råd, som træffer afgørelser om EU's overordnede retning og politiske prioriteter. I lyset af Det Europæiske Råds vigtige strategiske rolle skrev Ombudsmanden til dets formand Donald Tusk og spurgte ham, om han ville overveje at offentliggøre oplysninger om møder, som han og hans kabinet holdt sammen med repræsentanter for interessenter. Ombudsmanden spurgte også Donald Tusk, om der vil blive

offentliggjort statusrapporter om EU's lederes løbende drøftelser om deres toårige arbejdsprogram (ledernes dagsorden).



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco



Den Europæiske Ombudsmand foreslår, at formand Tusk kun holder møder med registrerede lobbyister.

»Når formand Tusks møder med lobbyister offentliggøres, giver det borgerne et mere fuldstændigt billede af, hvem der forsøger at påvirke EU's beslutningstagning hvornår og hvordan.« Emily O'Reilly



EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process



Den Europæiske Ombudsmand arbejder på at øge åbenheden i EU på tværs af alle institutioner: den offentlige høring om åbenhed i Rådet og EU's forberedende grupper i lovgivningsprocessen.

Som led i sit mål om at gøre EU's lovgivning mere tilgængelig og ansvarlig så Ombudsmanden også på åbenheden i forbindelse med trepartsmøder – de uformelle forhandlinger om EU-lovforslag mellem Europa-Parlamentet og Rådet med Kommissionens tilstedeværelse. De tre institutioner svarede med oplysninger om, hvordan de indførte Ombudsmandens forslag (fremsat i 2016). De glædelige [ændringer](#) omfatter begyndende arbejde på en fælles lovgivningsdatabase, som klarlægger, hvilke fremtrædende personer der forhandler trepartsmøderne, og vurderer, hvordan datoerne for kommende trepartsmøder og resuméer af dagsordener bliver mere tilgængelige.


Mens undersøgelserne af åbenheden i trepartsmøderne og Rådets lovgivningsproces vedrørte EU-retten, er der indimellem behov for flere offentlige oplysninger om allerede vedtaget lovgivning. Dette var tilfældet med det system, som Kommissionen benytter til at sikre, at EU-retten er gennemført korrekt i medlemsstaterne. Dette system hedder EU Pilot og er Kommissionens metode til at følge op på medlemsstaterne uden

at gøre brug af en retlig overtrædelsesprocedure. Efter at have modtaget klager over, at systemet var for uigennemsigtigt, besluttede Ombudsmanden at indlede en [strategisk undersøgelse](#), hvori der blev anmodet om oplysninger om programmet, herunder hvad Kommissionen gør, når en medlemsstat gentagne gange svarer for sent eller ikke svarer med tilstrækkelige oplysninger. Ombudsmanden afsluttede undersøgelsen i september med praktiske forslag til at gøre det lettere for borgerne at følge Kommissionens foranstaltninger på dette område, herunder at den skulle offentliggøre en liste over igangværende EU Pilot-dialoger og status for hver enkelt sag.

sagde, at den ville udøve unik og hidtil uset åbenhed, og Rådet ville udarbejde »vejledende principper« om offentliggørelse af dokumenter. Ombudsmanden bemærkede også i sit brev betydningen af at offentliggøre input fra interessenter, et spørgsmål, som sandsynligvis vil få endnu større betydning i takt med, at forhandlingerne skrider frem. O'Reilly mindede også særskilt sine kolleger i det europæiske netværk af ombudsmænd om, at de kan benytte hendes kontor som knudepunkt for eksperter på Brexit-spørgsmål inden for EU-ret og -praksis fra Kommissionen og andre EU-institutioner.



European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President [@JunckerEU](#) commitment to 'unique and unprecedented' transparency <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark> ... [#Brexit](#)



Den Europæiske Ombudsmand glæder sig over formanden for Europa-Kommissionen Jean-Claude Junckers forpligtelse til unik og hidtil uset åbenhed.

»Mit kontor holder øjnene åbne for at sikre, at den nuværende proaktive tilgang til åbenhed fastholdes under Brexit-forhandlingerne.« Emily O'Reilly

Ombudsmanden skrev til [Kommissionen](#) og [Rådet](#) forud for den formelle indledning af Brexit-forhandlingerne for at minde begge institutioner om betydningen af åbenhed i lyset af de vidtrækkende konsekvenser af betingelserne for Det Forenede Kongeriges EU-exit for enkeltpersoner, deres familier og virksomheder. Begge institutioner svarede positivt, og Kommissionen

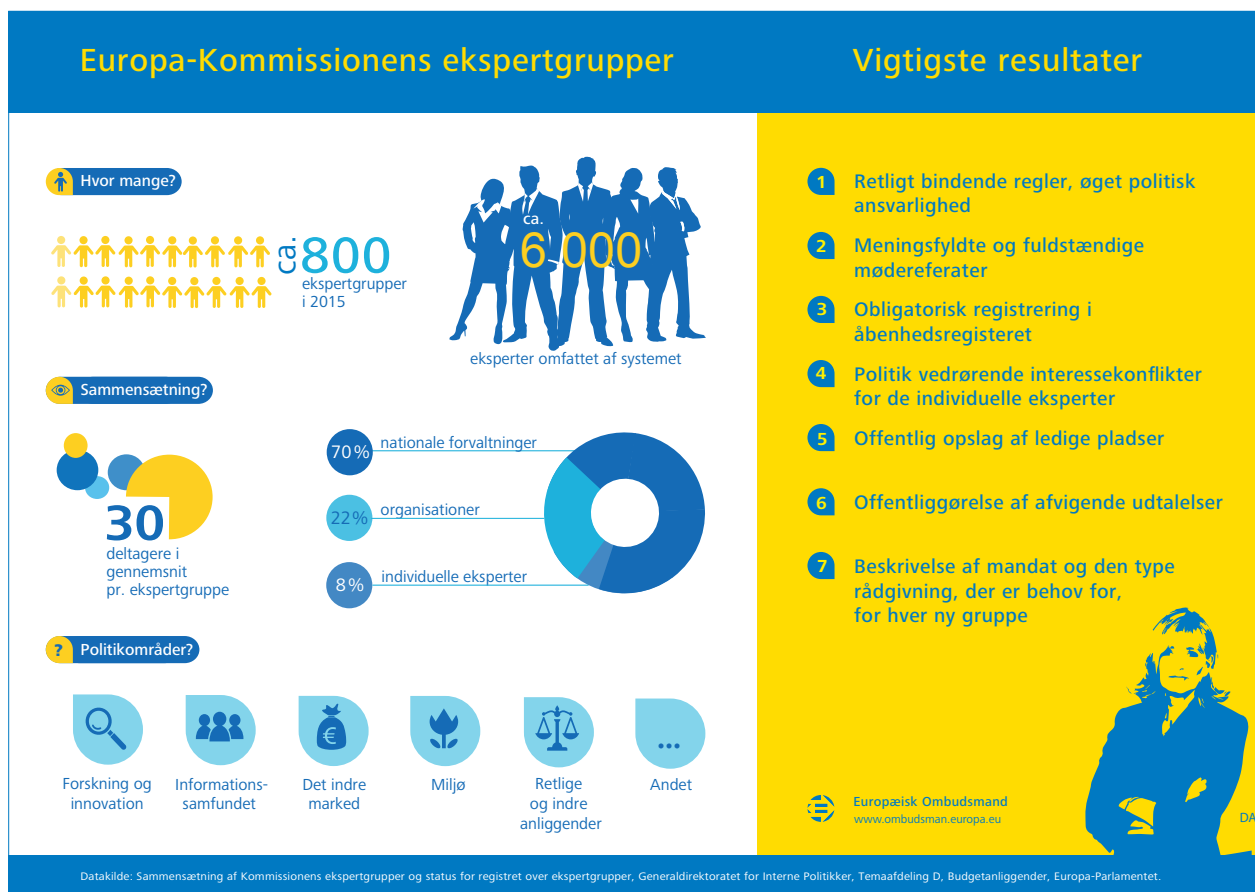
2.3. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, taler på workshoppen om EU's gennemsigtighedsregister og lobbyvirksomhed, Parlamentet og offentlig tillid, som Europa-Parlamentet arrangerede i maj (EU Transparency Register – lobbying, Parliament & public trust).

Ombudsmandens store strategiske undersøgelse om åbenhed i ekspertgrupperne – de hundredvis af grupper, som giver Kommissionen specialistinput – blev afsluttet med stor succes i efteråret 2017. I 2016 fremlagde Ombudsmanden – under hensyntagen til en offentlig høring – en række forslag om forbedring af Kommissionens tilsyn med disse grupper. Medio 2016 meddelte Kommissionen, at den ville give de gældende regler en overhaling. Ombudsmandens endelige afgørelse blev offentliggjort i efteråret 2017, en tidsramme, som gav kontoret mulighed for at analysere, om de annoncerede reformer rent faktisk var blevet gennemført.

Ændringerne i systemet omfattede indførelse af retligt bindende regler og politisk ansvarlighed. Derudover skal medlemmerne af ekspertgrupper være optaget i åbenhedsregistret, og der bør være offentlige invitationer til medlemskab af en gruppe og en politik for interessekonflikter for individuelle eksperter. Ombudsmanden sagde, at hun fortsat ville overvåge, hvordan Kommissionen gennemfører hendes to specifikke anbefalinger vedrørende ekspertgrupper, dvs. offentliggørelse af betydningsfulde og fuldstændige referater, og at en gruppes drøftelser generelt bør være gennemsigtige.



Datakilde: Sammensætning af Kommissionens ekspertgrupper og status for registret over ekspertgrupper, Generaldirektoratet for Interne Politikker, Temeafdeling D, Budgetanliggender, Europa-Parlamentet.

Efter endnu en klage om dette indledte Ombudsmanden en undersøgelse af Den Europæiske Centralbanks deltagelse i »Group of Thirty« (G30), en privat gruppe med base i USA, som samler lederne af visse store private banker og centralbanker samt medlemmer af den akademiske verden og internationale institutioner. Nogle af de globale banker fører ECB tilsyn med. Ombudsmandens beslutning om at indlede denne undersøgelse afspejlede det større ansvar for tilsyn med bankerne, som ECB har fået inden for de seneste år. Efter et møde med Ombudsmandens sagsbehandlere og repræsentanter for banken med henblik på at undersøge og drøfte dokumenter vedrørende ECB's deltagelse i G30 stillede Ombudsmanden ECB flere spørgsmål.

De omhandlede sammensætningen og finansieringen af G30, om ECB vil offentliggøre dagsordenen for og indholdet af G30-møderne, hvor mange møder nuværende og tidligere præsidenter for ECB har deltaget i, og om G30-medlemmerne omfatter banker, som ECB

aktuelt fører tilsyn med. ECB svarede, at den mente, at G30-møderne var i offentlighedens interesse, og at præsidenten for ECB Mario Draghi's medlemskab af G30 er foreneligt med ECB's uafhængighed og integritet. Efter at have analyseret svaret anbefalede Ombudsmanden Mario Draghi at **udsætte sit medlemskab** af G30 i resten af sin mandatperiode for at beskytte banken og dens præsident mod opfattelsen af, at bankens uafhængighed kunne være i fare. Ombudsmanden anbefalede også, at kommende præsidenter for ECB ikke bliver medlemmer af G30.

Ombudsmanden benyttede sin årlige pressekonference i maj til formelt at lancere listen over, hvad EU-tjenestemænd skal gøre, og hvad de skal undgå at gøre, når de taler med lobbyister. Listen er blevet runddelt til Kommissionen og Rådet samt delt på Twitter og er en nyttig vejledning for EU-tjenestemænd i, hvordan de sikrer, at de er opmærksomme på de forskellige typer lobbyaktiviteter.



Den Europæiske Ombudsmand

DA

Praktiske anbefalinger

vedrørende tjenestemænds interaktion med interesserepræsentanter

DET BØR DU GØRE

- 1 Kontroller, om interesserepræsentanterne skal registreres i **EU's åbenhedsregister**, inden du mødes med dem eller tager imod en invitation til et arrangement.
- 2 Forbered dig godt og undersøg nærmere, hvilke interesser de repræsenterer, og **hvem der finansierer dem**. Anmod eventuelt om yderligere oplysninger.
- 3 Sørg for, at de forud for mødet informerer dig om **formålet med mødet/emnet**, der skal drøftes, navnene på de deltagere og organisationer og/eller kunder, på hvis vegne de optræder, og eventuelle andre relevante oplysninger.
- 4 Vurder og undgå enhver **risiko for konflikter** mellem dine private interesser og offentlige interesse, og tænk over, hvordan dine handlinger kan opfattes.
- 5 **Stop op og overvej**, hvad du skal gøre, hvis du er i tvivl. Om nødvendigt kan du rådføre dig med din overordnede. Hvis det beslutes, at du bør gå videre, tilføj du et notat til sagen, hvori du forklarer hvorfor.
- 6 Vær opmærksom på, at ikke al interesserepræsentation finder sted i formelle sammenhænge. Lobbyvirksomhed kan også finde sted ved tilfældige møder og i **sociale sammenhænge**. Vær professionel til enhver tid.
- 7 Sørg for altid at **tage noter**, herunder om mødedato/-sted, navne på deltagere, organisationer og/eller kunder, og de drøftede emner. Brug din organisations officielle sagsstyringssystem.
- 8 Overhold de gældende **oplysningskrav** som f.eks. i Kommissionen, hvor der skal oplyses om møder mellem interesserepræsentanter og kommissærer, kabinetsmedlemmer og generaldirektører.
- 9 Indberet lobbyvirksomhed, der anses for at være uacceptabel, navnlig i lyset af EU's åbenhedsregisters **adfærdskodeks** for interesserepræsentanter.
- 10 Sæt dig ind i de specifikke regler, der gælder for din egen organisation, f.eks. gennem **kurser**. Når de specifikke regler afviger fra disse praktiske anbefalinger, bør førstnævnte regler normalt have forrang.

DET BØR DU IKKE GØRE

- 1 Undlad at mødes med interesserepræsentanter, der ikke er registreret i **EU's åbenhedsregister**, hvis dine egne regler forbyder eller fraråder dette. Bed repræsentanten registrere sig, såfremt dennes aktiviteter er omfattet.
- 2 Glem ikke at være opmærksom på, hvilke **motiver** de personer, der ønsker møder eller inviterer dig til arrangementer, har. Lobbyvirksomhed udøves af en række organisationer, herunder konsulent- og advokatfirmaer, ngo'er, tænketanke, græsrodsbevægelser osv...
- 3 Interager ikke med en bestemt interesserepræsentant uden at overveje at tilbyde **andre grupper** en lignende mulighed.
- 4 Accepter ikke invitationer til møder eller arrangementer, som kunne bringe din organisation i en **kompromitterende situation**.
- 5 Glem ikke at **afrapportere** til relevante kolleger og din overordnede efter møder og arrangementer.
- 6 Undlad at sige ja til møder **uden for arbejdstiden** og på offentlige steder. Hvis du gør det, skal du overveje at give din overordnede besked og involvere en anden kollega.
- 7 Gør eller sig ikke noget, der kunne opfattes som om, du giver en interesserepræsentant **særbehandling**.
- 8 Giv ikke en interesserepræsentant det indtryk, at et bestemt råd, en bestemt idé eller oplysning kan eller vil være **afgørende** i beslutningsprocessen.
- 9 Del ikke oplysninger, du **ikke har tilladelse til** at dele, og misbrug ikke fortrolige oplysninger.
- 10 Modtag ikke **erkendtligheder** fra en interesserepræsentant uden nøje overvejelse, og medmindre det er i overensstemmelse med de gældende regler. Informer om nødvendigt om eventuelle gaver og erkendtligheder, du har modtaget.

2.4. Grundlæggende rettigheder

Ombudsmanden behandler løbende klager vedrørende grundlæggende rettigheder såsom ligestilling og ikkeforskelsbehandling. I november 2017 afsluttedes en klage fra en ung østriger, som havde haft en ubetalt praktikplads i en EU-delegation i Asien. Ombudsmanden anbefalede, at praktikanter i EU-delegationer skulle betales en passende kompensation baseret på leveomkostningerne i det land, hvor delegationen er beliggende, så disse eftertragtede stillinger åbnes for så bred en pulje af personer som muligt. Den højtstående repræsentant Federica Mogherini svarede positivt på denne anbefaling. Ombudsmanden skrev derefter til budgetmyndighederne for at understrege betydningen af dette spørgsmål, herunder at det ville bevise, at EU overholder princippet om ikkeforskelsbehandling ved at gøre praktikpladser tilgængelige for som minimum nogen af dem, der har mere begrænsede ressourcer end andre. I november godkendte Parlamentet og Rådet budgettet for 2018, hvori der tildeles 1,2 mio. EUR til betaling til praktikanter i EU's delegationer.

Spanske NGO'er og borgere henvendte sig til Ombudsmanden med en klage over Kommissionen vedrørende aftalen mellem EU og Tyrkiet, som blev indgået i 2016. I henhold til aftalen tager Tyrkiet illegale migranter, som rejser ind i Grækenland, tilbage, mod at EU lovede at sende mere støtte til Tyrkiet. Klagerne beskyldte Kommissionen for ikke at svare eller for at give et utilstrækkeligt svar på de bekymringer, de havde givet udtryk for med hensyn til vurderingen af aftalens betydning for menneskerettighederne for de asylansøgere og migranter, som vendte tilbage til Tyrkiet fra Grækenland. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til i sine kommende statusrapporter om gennemførelsen af aftalen at indarbejde et særskilt afsnit med fokus på risici for menneskerettighederne og foranstaltninger til at reducere dem.

Særskilt skrev Ombudsmanden til Rådet for at gøre opmærksom på, at den eneste autoritative informationskilde til aftalen mellem EU og Tyrkiet var en pressemeddelelse. Hun påpegede, at Retten i starten af 2017 havde udtalt, at erklæringen om EU og Tyrkiet ikke kunne anses for en foranstaltning, som var vedtaget af Det Europæiske Råd eller en anden EU-institution. Hun opfordrede derfor Rådet til at overveje at gennemgå ordlyden af pressemeddelelsen, så den afspejlede den retlige virkelighed mere korrekt.



European Ombudsman

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>



Den Europæiske Ombudsmand glæder sig over EU's beslutning om at betale praktikanter i EU's udenlandske delegationer.

»Dette sender et budskab om, at EU overholder princippet om ikkeforskelsbehandling ved at gøre praktikpladserne tilgængelige for dem, som har færre økonomiske ressourcer end andre.« Emily O'Reilly

2.5. Ethiske spørgsmål

Efter flere offentlige interventioner fra Ombudsmanden om betydningen af stærke etiske regler for kommissærer og efter pres fra Europa-Parlamentet og flere civilsamfundsgrupper annoncerede Kommissionen i september forslag om igen at reformere adfærdskodeksen for kommissærer samt det etiske udvalg. Det etiske udvalg undersøger blandt andet, om de planlagte aktiviteter for kommissærer efter deres mandatperiode er forenelige med traktatens forpligtelser. Ændringerne omfatter en forlængelse af »karensperioden«, hvor tidligere kommissærer skal underrette Kommissionen, hvis de har til hensigt at påtage sig en professionel aktivitet. Den nye underretningsperiode for kommissærer bliver på to år og forlænges til tre år for en tidligere formand for Kommissionen. En anden ændring er, at Kommissionen proaktivt vil offentliggøre det etiske udvalgs udtalelser om kommissærers job efter deres mandatperiode. Kommissionens foranstaltninger og det etiske udvalgs beføjelser og rolle var også genstand for en af Ombudsmandens undersøgelser. Ombudsmandens sagsbehandlere undersøgte, hvordan det etiske udvalg udarbejdede sine udtalelser i forhold til flere tidligere medlemmer af Kommissionen (sager, der blot blev valgt for at illustrere det etiske udvalgs arbejde), og stillede Kommissionen flere spørgsmål om, hvordan det etiske udvalg udfører sit arbejde. Ombudsmandens analyse af Kommissionens svar og de ændringer, den offentliggjorde, vil fremkomme i 2018.

Ombudsmanden afsluttede endvidere sin undersøgelse af Kommissionens regler om forebyggelse af interessekonflikter for særlige rådgivere – eksperter, som yder ekspertrådgivning til kommissærer på ad hoc-grundlag. I løbet af undersøgelsen forbedrede Kommissionen systemet, så i juni konkluderede Ombudsmanden, at reglerne udgør et tilfredsstillende grundlag for at håndtere potentielle interessekonflikter. Hun foreslog ikke desto mindre, at Kommissionen kunne foretage yderligere forbedringer, herunder vedtage en mere proaktiv tilgang til sine vurderinger af interessekonflikter og forbedre borgernes adgang til oplysninger om særlige rådgivere.

Gennemførelse af regler om den såkaldte »svingdørsudfordring«, hvor EU's personale indimellem siger op for at arbejde for den private sektor, eller hvor personer kommer til en EU-institution fra den private sektor, er centralt for at fastholde høje etiske standarder i den offentlige administration. I lyset heraf skrev Ombudsmanden til 15 institutioner og agenturer og spurgte dem, hvordan de gennemfører EU-regler om »svingdøre« som fastlagt i tjenestemandsvedtægten (artikel 16).

I henhold til disse regler må ledende tjenestemænd ikke i et år udføre lobbyisme over for tidligere kolleger om spørgsmål, som de har været ansvarlige for i de sidste tre år. Ligeledes forpligtes de enkelte institutioner til at offentliggøre årlige oplysninger om gennemførelsen af denne forpligtelse, herunder en liste over de vurderede sager. Ombudsmanden fulgte ligeledes op på en tidligere undersøgelse ved at undersøge, hvordan Kommissionen gennemfører hendes retningslinjer og forslag til, hvordan man forbedrer håndteringen af »svingdørssituationer«. Denne analyse vil foreligge i 2018.



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Aktiviteter efter mandatperioden: Hvorfor traf Kommissionen ikke en beslutning om sin tidligere formand José Manuel Barroso?

»Tidligere kommissærer er forpligtet til at opføre sig med integritet og diskretion med hensyn til stillinger eller fordele, som de accepterer efter deres mandatperiode.« Emily O'Reilly

2.6. EU-agenturer og andre organer

EU's agenturer og andre organer var den næststørste kilde til klager i 2017. En af de klager, som Ombudsmanden [afsluttede](#), vedrørte, hvordan det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) håndterede spørgsmål vedrørende HPV-vacciner (humant papillomavirus). Ombudsmanden så navnlig på, hvordan EMA gennemførte en henvisningsprocedure – den tekniske betegnelse for en procedure, der omhandler spørgsmål vedrørende lægemidler, der allerede er på markedet – om HPV-vaccinen mod livmoderhalskræft.

Henvisningsproceduren blev foretaget af EMA's Udvalg for Risikovurdering inden for Lægemiddelovervågning, som overvåger sikkerheden af de lægemidler, som er på markedet. Udvalget undersøgte, om der var en årsagssammenhæng mellem HPV-vaccination og to syndromer, og konkluderede, at der ikke var dokumentation for en sådan sammenhæng. Ombudsmanden fandt, at udvalgets undersøgelse af de videnskabelige beviser var fuldstændig og uafhængig. Fremadrettet foreslog Emily O'Reilly, at EMA skulle give så mange oplysninger som muligt om dets udvalgs videnskabelige arbejde samt flere oplysninger om de dokumenter, det er i besiddelse af, så medlemmer af offentligheden lettere kan anmode om adgang til dem.



EU Medicines Agency

The [@EUombudsman](#) concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent [#vaccineswork](http://bit.ly/2hMeFOF)

Den Europæiske Ombudsmand konkluderede, at den sikkerhedsgennemgang, som EMA gennemførte med hensyn til HPV-vacciner, var fuldstændig og uafhængig.

EMA var også genstand for en af Ombudsmandens særskilte undersøgelser i 2017, denne gang én, som Emily O'Reilly selv tog initiativ til. Denne [strategiske undersøgelse](#) vedrørte EMA's aftaler vedrørende interaktioner med lægemiddelvirksomheder, inden disse virksomheder sender ansøgninger om markedsføringstilladelser. Ombudsmanden bemærkede, at sådanne interaktioner er i offentlighedens interesse, hvis de bidrager til at udvikle og sikre høj kvalitet, effektive og acceptabelt sikre lægemidler, men at der er en risiko for, at de kan påvirke EMA's efterfølgende beslutninger om ansøgninger om markedsføringstilladelse.



Ombudsmandens offentlige arrangement med titlen »EU agencies: How to manage the risk of reputational damage« i oktober med paneldeltagere (fra venstre til højre): Tracey Brown, direktør for Sense about Science, Bernhard Url, direktør for EFSA, Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand, ordstyrer Dave Keating, Monique Goyens, generaldirektør for BEUC, og Jukka Malm, vicedirektør for ECHA.



Den Europæiske Ombudsmand Emily O'Reilly med paneldeltager Bernhard Url, direktør for EFSA, og ordstyrer Dave Keating på Ombudsmandens offentlige arrangement med titlen »EU agencies: How to manage the risk of reputational damage« i oktober.

I september mødtes Ombudsmandens sagsbehandlere med repræsentanter for EMA for at drøfte EMA's indledende svar på undersøgelsen. En rapport fra dette møde – med yderligere detaljer om Ombudsmandens bekymringer om disse såkaldte aktiviteter før indsendelse – blev offentliggjort i december. Undersøgelsen fortsætter ind i 2018, og der er planlagt en målrettet offentlig høring i første kvartal.

Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet (EFSA) var genstand for en [klage](#) fra en fransk forening, som beskyldte EFSA for ikke at reagere hensigtsmæssigt på en række spørgsmål om dens rolle i forbindelse med godkendelsen af en genetisk modificeret majsart. EFSA fulgte Ombudsmandens forslag ved at give klageren yderligere oplysninger. Ombudsmanden foreslog også, at EFSA fremover skulle offentliggøre yderligere oplysninger fra ansøgerne som svar på sine anmodninger om præciseringer.

Ombudsmanden er løbende vært for offentlige arrangementer med det formål at undersøge emner, der vedrører hendes arbejde, i dybden. I oktober var emnet EU's agenturer, og hvordan de håndterer risikoen for skade på deres omdømme. Når agenturerne hjælper med at garantere alt fra sikkerheden af de fødevarer, vi spiser, de kemikalier, vi er udsat for, de lægemidler, vi indtager, og de fly, vi flyver i, er det afgørende, at offentligheden har tillid til deres arbejde. [Arrangementet](#) omhandlede, hvordan agenturer kan gennemføre de

højeste etiske standarder og åbenhedsstandarder, så de kan beskytte sig selv mod skade på deres omdømme.

Paneldeltagerne var Bernhard Url, direktør for Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet (EFSA), Jukka Malm, vicedirektør for Det Europæiske Kemikalieagentur (ECHA), Monique Goyens, direktør for den europæiske forbrugerorganisation (BEUC), og Tracey Brown, direktør for Sense about Science. Bernhard Url bemærkede, at EFSA forsøger at skabe tillid til sit arbejde blandt borgerne ved at fokusere på »kompetencer« – kvaliteten i arbejdet – men også på »art« – den måde, som agenturet udfører sit arbejde på. Jukka Malm bemærkede, at ECHA søger at gøre sit arbejde fuldt ud åbent, det vil sige ikke blot de forskningsresultater, der allerede foreligger, men også fremadrettet i forhold til det arbejde, det planlægger at gennemføre.



Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, direktør for EFSA: »Tak for den livlige debat, vi havde om et vigtigt spørgsmål for EU's agenturer: offentlighedens tillid til vores arbejde.«

2.7. EU-kontrakter og -tilskud

Kommissionen fører tilsyn med et stort antal projekter, der finansieres af EU. Den udfører en omfattende revision for at sikre, at offentlige midler anvendes, sådan som de bør. Dette kan dog til tider give anledning til tvister, og aftaleparterne henvender sig ofte til Ombudsmanden for at finde en løsning.

En belgisk NGO deltog f.eks. i et EU-finansieret projekt, som skulle løse nogle af de problemer, som ældre mennesker oplever, når de skal bruge IKT-løsninger. Organisationen henvendte sig til Ombudsmanden, efter at Kommissionen sagde, at den ville have 85 000 EUR tilbageført på grund af det, den kaldte et upålideligt system til registrering af arbejdstid. Ombudsmanden forhørte sig om sagen og konkluderede, at revisorerne havde anerkendt, at det arbejde, som klageren havde udført på to specifikke »produkter«, var lovligt ligesom den involverede arbejdstid. Hun foreslog derfor Kommissionen at reducere det beløb, den søgte at få tilbageført i forhold til disse to »produkter«.

Kommissionen accepterede hendes forslag og sænkede det beløb, den skulle have tilbagebetalt, med næsten 37 000 EUR. Ombudsmandens undersøgelse af andre aspekter af den foreslåede tilbageførsel pågår stadig.

Et nederlandsk konsulentfirma med speciale i innovation var medlem af et konsortium, som havde gennemført et projekt, der var samfinansieret af Kommissionen, og som havde til formål at skabe og gennemføre et »vandinnovationspartnerskab«. Firmaet henvendte sig til Ombudsmanden, efter Kommissionen havde sagt, at den ville reducere tilskuddet på grund af bekymringer over projektet. Klageren svarede, at Kommissionen ikke havde evalueret projektet ordentligt. I løbet af undersøgelsen foreslog Kommissionen, at den ville revurdere projektet og tage højde for ny dokumentation fra konsulentfirmaet. Ombudsmanden fandt, at sagen var afgjort, og lukkede den.

2.8. Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces

Det europæiske borgerinitiativ (ECI), som blev lanceret i 2012, giver borgerne mulighed for at udtrykke støtte til en politik eller en idé, som de mener, Kommissionen bør lovgive om. Et af de første initiativer, som Ombudsmanden Emily O'Reilly tog, efter hun blev valgt i 2013, var at indlede en strategisk undersøgelse af ECI's procedures funktionsmåde på grund af bekymringer om, at arrangørerne af ECI'er oplevede for mange tekniske vanskeligheder til at kunne tage et vellykket initiativ. Ombudsmanden fremsatte mange forslag, som skulle gøre det lettere at samle underskrifter og gennemføre større åbenhed i udvælgelsen af initiativer.

I 2017 bidrog Ombudsmanden også til Kommissionens høring om reformen af forordningen om ECI. Kommissionens forslag, som blev fremlagt i september, indeholdt mange af de elementer, som Ombudsmanden tidligere har foreslået. Disse var blandt andet oprettelse af et gratis onlineindsamlingssystem til ECI'er, forenklede datakrav og bedre udarbejdelse af og offentlig deltagelse i høringer efter et vellykket ECI. Ombudsmanden vil fortsat følge dette spørgsmål nøje, herunder overvåge, om Kommissionen forklarer sine valg vedrørende ECI'er tilstrækkeligt over for offentligheden.



ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

Den Europæiske Ombudsmand støtter anmodning om revision af ECI. Tak, Emily O'Reilly!

En anden måde at inddrage borgerne i EU's politiske beslutningsproces på er ved hjælp af offentlige høringer om planlagt lovgivning. Kommissionen, som er ansvarlig for at udarbejde EU's love, gør løbende brug af sådanne høringer. Hvor nyttige de er, afhænger imidlertid af, hvor tilgængelige de er for enkeltpersoner og organisationer. I 2016 klagede en spansk borger til Ombudsmanden over, at offentlige høringer sjældent blev holdt på alle EU's 24 officielle sprog. I løbet af undersøgelsen udarbejdede Kommissionen en ny og forbedret sprogpolitik for offentlige høringer.

De nye foranstaltninger, som trådte i kraft den 28. april 2017, omfatter f.eks. oversættelse af offentlige høringer i forbindelse med Kommissionens arbejdsprogram til alle EU's officielle sprog. Med den nye politik indførtes også en procedure for, hvilke sprog andre offentlige høringer skulle oversættes til. Ombudsmanden sagde i en [beslutning](#) i december, at hun ville overvåge gennemførelsen af den nye ordning, og foreslog, at Kommissionen på sit websted for offentlige høringer indsatte et afsnit om sin nye sprogpolitik og forklarede, hvorfor nogle høringer ikke er tilgængelige på alle EU-sprog.

3.

Kommunikation og samarbejde

3.1. Pris for god forvaltning



I marts var Ombudsmanden vært ved en prisuddelingsceremoni for den første pris nogensinde for god forvaltning. Til prisen var [90 projekter](#) nomineret fra de største EU-institutioner samt mange agenturer og andre organer. Der blev uddelt priser i [syv kategorier](#), og den overordnede pris for god forvaltning 2017 gik til et projekt i Kommissionens Generaldirektorat for Sundhed og Fødevarer sikkerhed, som fremmede EU's samarbejde om deling af vigtige oplysninger og ekspertise med det formål at hjælpe millioner af europæere, som lider af sjældne sygdomme.

Nomineringerne rakte fra innovative metoder til at involvere borgerne i den politiske beslutningsproces over udarbejdelse af lettilgængelige databaser til brugervenlige forklaringer på EU's politikker og programmer, livestreaming af ekspertmøder og brug af IT til at yde tjenester til offentligheden på en mere effektiv og åben måde. Rådets lægetjeneste modtog også en særlig pris for sit arbejde, herunder ved at hjælpe ofre for terrorangrebet på metroen i Bruxelles i 2016.



De overordnede vindere af Den Europæiske Ombudsmands pris for god forvaltning 2017 fra Kommissionens Generaldirektorat for Sundhed og Fødevarer sikkerhed modtager prisen af Den Europæiske Ombudsmand Emily O'Reilly.

Prisuddelingen viste, at den individuelle og kollektive indsats i EU's tjenestegrene gør en positiv forskel. Ombudsmanden bemærkede, at selv om hendes kontor drager EU's tjenestegrene til ansvar, indebærer en del af denne tilsynsrolle også anerkendelse af et godt stykke arbejde. Hun bemærkede endvidere, hvor passende det var, at den første prisuddelingsceremoni blev holdt omkring Romtraktatens jubilæum.

Prisuddelingsceremonien for Den Europæiske Ombudsmands første pris for god forvaltning.



European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the [#EOAward](#) & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Vi har modtaget nogle enestående projekter til Den Europæiske Ombudsmands pris for god forvaltning, og de er alle værd at kende i detaljer.



3.2. Kommunikation

Ombudsmandens femårige strategi (»Hen imod 2019«) er større indflydelse, vægt og synlighed for kontoret. Større synlighed hjælper med at sikre, at borgere, virksomheder, NGO'er og andre ved, hvem de skal henvende sig til, hvis de oplever problemer med EU-institutionerne.

Takket være en effektiv gennemførelse af strategien har kontoret også oplevet en stigning i det samlede antal behandlede klager i 2017 (fra 1 880 til 2 181) samt i antallet af modtagne klager, som ligger inden for Ombudsmandens mandat (fra 711 til 751). Denne stigning omfattede også en stigning i antallet af sager, som er mere komplekse og påvirker flere og flere spørgsmål i den bredere offentlige interesse.

Bortset fra specifikke henvendelser til interessenter såsom erhvervsorganisationer og civilsamfundsorganisationer søger kontoret også at øge synligheden af Ombudsmanden i medier og sociale medier og bruger disse platforme til at oplyse om specifikke undersøgelser eller henlede opmærksomheden på andre af Ombudsmandens aktiviteter.

Kontorets Twitterkonto [@EUOmbudsman](#) oplevede en 16 % stigning i antal følgere (nu over 19 000) mellem 2016 og 2017, hvoraf et tweet om Kommissionens forpligtelse til at skabe »unik« og »hidtil uset« åbenhed om Brexit var blandt de mest populære. Andre populære tweets vedrørte prisuddelingsceremonien for prisen for god forvaltning samt Ombudsmandens undersøgelse, hvor ECB blev anmodet om at præcisere sin deltagelse i Group of Thirty. Kontoret udvidede også sin tilstedeværelse på de sociale medier til Medium og Instagram for at introducere Ombudsmandens arbejde for nye målgrupper.

Kontoret fortsatte arbejdet med at renovere webstedet og gøre det mere brugervenligt. Det nye websted lanceres i 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, drøfter Rådet for Den Europæiske Union og lobbyvirksomhed samt Paradise Papers med nordiske journalister.

3.3. Forbindelser med EU's institutioner



Den Europæiske Ombudsmand i et møde med formanden for Europa-Parlamentet Antonio Tajani.

3.3.1. Europa-Parlamentet

Det stærke og varige forhold til Europa-Parlamentet er af stor betydning for Den Europæiske Ombudsmand. Europa-Parlamentet er alle europæeres stemme og vælger Ombudsmanden, som hjælper europæiske borgere og indbyggere, som oplever problemer med EU's administration. Ombudsmanden talte på et af Parlamentets plenarforsamlinger og i flere parlamentariske udvalg i årets løb, og hendes personale repræsenterede ofte institutionen ved parlamentariske møder, høringer og begivenheder. Ombudsmanden havde et vellykket første møde med den nyvalgte formand for Europa-Parlamentet Antonio Tajani i starten af 2017 og holdt møder med mange medlemmer af Europa-Parlamentet fra forskellige udvalg og hele det politiske spektrum.



Cecilia Wikström, formand for Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, på den årlige konference for det europæiske netværk af ombudsmænd i 2017.

3.3.2. Udvalget for Andragender

Udvalget for Andragender er et stærkt bindeled mellem Ombudsmanden og Europa-Parlamentet, både med hensyn til ansvarlighed og støtte. Det er vigtigt, at de to har et stærkt samarbejde, så de kan tjene medlemmer af offentligheden, som indbringer deres bekymringer for en af de to institutioner. Ombudsmanden betragter sit forhold til Udvalget for Andragender som meget vigtigt og sætter stor pris på det frugtbare samarbejde. Den løbende støtte fra udvalgsformanden, Cecilia Wikström, og fra alle medlemmerne opmuntrer Ombudsmanden i hendes arbejde med at hjælpe EU-institutionerne yderligere med at sætte den »gyldne standard« for god forvaltning.

3.3.3. Europa-Kommissionen

Europa-Kommissionen er ikke kun den udøvende, men også den største institution i EU, og dens arbejde har både direkte og indirekte indflydelse på millioner af europæiske borgeres liv. Det er derfor ikke overraskende, at en stor del af klagerne til Ombudsmanden omhandler Kommissionens arbejde. I 2017 glædede Ombudsmanden sig over at kunne opfordre til og igen glæde sig over flere foranstaltninger, som Kommissionen under præsident Juncker traf for at forbedre sine allerede høje standarder inden for offentlig forvaltning. Der er dog stadig mange udfordringer. Et åbent og ærligt arbejdsforhold mellem de to institutioner hjælper med at øge effektiviteten af Ombudsmandens klagebehandling.



Den Europæiske Ombudsmand med Frans Timmermans, Kommissionens førstestatsformand med ansvar for bedre regulering, interinstitutionelle forbindelser, retsstatsprincippet og chartret om grundlæggende rettigheder.

3.3.4. Andre institutioner, agenturer og organisationer

Ombudsmanden søger naturligvis fortsat at opretholde tætte forbindelser med mange andre EU-institutioner, -agenturer og organisationer. I 2017 var Ombudsmanden i tæt kontakt med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS), Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU), Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (FRA), Den Europæiske Centralbank (ECB), Den Europæiske Investeringsbank (EIB), Revisionsretten (ECA) m.fl. Stærke relationer med alle EU's institutioner, organer og agenturer er et vigtigt element af Ombudsmanden strategi »Hen imod 2019« for at skabe en mere åben og serviceorienteret EU-forvaltning til fordel for alle, som bor i EU.



Den Europæiske Ombudsmand i sit svar til EØSU på plenarmødet: Vi har så meget til fælles, når det handler om kampen for åbenhed, at vi bør samarbejde.

3.3.5. FN's konvention om handicappedes rettigheder

Som en del af [EU's ramme](#) beskytter, fremmer og overvåger Ombudsmanden gennemførelsen af [FN's konvention om handicappedes rettigheder](#) (UNCRPD) i EU's forvaltning.

Ombudsmandens strategiske undersøgelse af, om behandlingen af personer med handicap i henhold til [Kommissionens fælles sygeforsikringsordning](#) (JSIS) stemmer overens med UNCRPD, fortsatte i 2017. Ombudsmandens undersøgelsesteam [mødtes](#) med Kommissionen for at få yderligere oplysninger, og i november lancerede Ombudsmanden en [høring målrettet foreninger](#) af EU-personale med handicap, eller hvis familiemedlemmer har et handicap, og det europæiske handicapforum (EDF).



European Blind Union

[@EUombudsman](#) opens strategic inquiry into accessibility of [@EU_Commission](#) websites & online tools [#a11y](#) [#CRPD](#)

Den Europæiske Ombudsmand indleder en strategisk undersøgelse af tilgængeligheden af Europa-Kommissionens websteder og onlineværktøjer.

I juli lancerede Ombudsmanden en strategisk undersøgelse om [adgang til de websteder](#) og onlineværktøjer, som forvaltes af Kommissionen. Ombudsmanden rejste spørgsmål som vurdering af tilgængelighed, læsevenlige formater og uddannelse af Kommissionens personale. I oktober lovede Kommissionen at forbedre tilgængeligheden af sine websteder. Den sagde f.eks., at den kunne indlede et pilotprojekt om den [interinstitutionelle portal](#) for at gøre visse sider med generelle oplysninger om EU tilgængelige i et læsevenligt format. Kommissionen sagde også, at den ville overveje obligatoriske adgangskurser for sine webdesignere, webudviklere og webmastere.

I 2017 fortsatte Ombudsmanden sine bestræbelser på at gøre sit eget websted mere tilgængeligt og brugervenligt. En ekstern leverandør vurderede og validerede, at Ombudsmandens websted stemte

overens med retningslinjerne for adgang til webindhold (WCAG2.0), niveau AA (højest AAA). Ombudsmanden agter at gentage denne øvelse hvert andet år.

Ombudsmanden lagde en [erklæring om tilgængelighed](#) op på sit websted i juli. Den viser, hvilke dele af webstedet som ikke er tilgængelige, så brugerne har mulighed for at anmode om et tilgængeligt format, og der er link til en feedbackmekanisme, hvor brugerne kan indberette problemer. Revisionen af Ombudsmandens websted giver mulighed for at overholde så mange AAA-krav som muligt.

En af de klager, som Ombudsmanden modtog, vedrørte [personer med handicap, som stigmatiseres](#) af en billedadvarsel, som anvendes på tobaksprodukter, fordi billedet viste en person i kørestol med teksten »rygning forårsager slagtilfælde og handicap«. Ombudsmanden mente, at det i fremtiden ville være nyttigt at høre de relevante civilsamfundsgrupper om valget af billeder, inden de bliver offentligt tilgængelige.

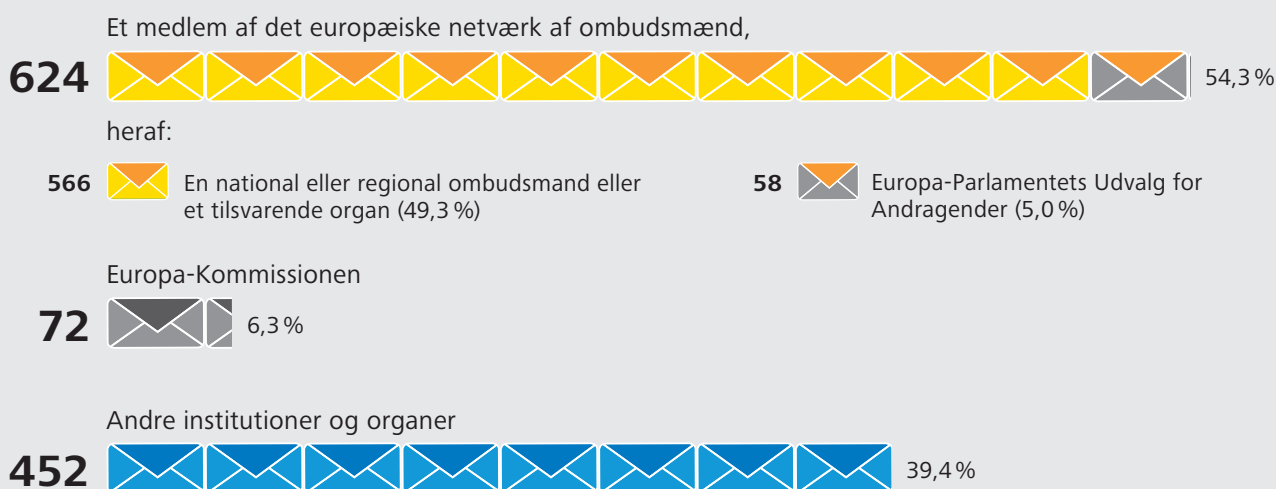
Ombudsmandens kontor fortsatte sine bestræbelser på at øge opmærksomheden på UNCRPD. I marts var repræsentanter for Ombudsmanden, Parlamentet og EU's agentur for grundlæggende rettigheder (FRA) værter ved et offentligt tilgængeligt webinar. Webinaret blev arrangeret af Den Europæiske Unions Agentur for Uddannelse inden for Retshåndhævelse (CEPOL) og præciserede, hvad UNCRPD betyder for EU's forvaltning, og fremlagde praktiske redskaber til at gennemføre den. I december [deltog](#) Ombudsmanden i det fjerde europæiske parlament af handicappede.



Den Europæiske Ombudsmand taler på det fjerde europæiske parlament af handicappede.

3.4. Det europæiske netværk af ombudsmænd

Klager oversendt til andre institutioner og organer; klagere rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2017 (i alt 1 148)



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

2017 var et begivenhedsrigt år for medlemmerne af det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO), som består af 96 kontorer i 36 europæiske lande samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Det største arrangement i netværket i 2017 var den anden årlige konference, som Den Europæiske Ombudsmand arrangerede i Bruxelles i juni. Denne konference samlede hele netværket sammen med andre deltagere, primært fra paraplyorganisationer og journalister med base i Bruxelles. I alt deltog omkring 240 personer.

Igen foregik konferencen på et afgørende tidspunkt i EU's historie: Mens sidste års konference fandt sted kort før den britiske folkeafstemning om EU-medlemskab,

faldt dette års konference sammen med starten på Brexit-forhandlingerne. Et af punkterne på dagsordenen var, hvordan man skaber mest mulig åbenhed og vished for EU-borgerne i forbindelse med Brexit. Uvished om rettigheder og forpligtelser efter Brexit og retten til fri bevægelighed er blandt de vigtigste bekymringer for de borgere, som er direkte berørt af Brexit. Det er britiske statsborgere, som bor i EU, og EU-borgere, som bor i Det Forenede Kongerige.

Konferencen undersøgte også, hvordan man opbygger inklusive samfund, der bekæmper populisme og fremmer integration. Mange mener, at 2016 var et populistisk år, men drøftelserne på konferencen viste, at ombudsmænd fortsat arbejder hårdt på at fremme tilliden til demokratiske institutioner og bekæmpe



Paneldeltagerne i den første drøftelse på konferencen i 2017 i det europæiske netværk af ombudsmænd (venstre mod højre): Sanjay Pradhan, direktør for Open Government Partnership, Bart Somers, borgmester i Mechelen i Belgien, Jacques Toubon, Defender of Rights, Frankrig, Gero Storjohann, næstformand for det tyske udvalg for andragender, og Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand.

populisme. Blandt andre aktiviteter er de involveret i at overvåge, om menneskerettighedsforpligtelser overholdes i forbindelse med tvungne tilbagesendelser af asylansøgere, vejlede asylansøgere i forbindelse med familiesammenføring og bistå asylansøgere med at få adgang til sprogindlæring og i sidste ende arbejdsstyrken.

På konferencens dagsorden var også den rolle, som ombudsmandsinstitutionerne spiller med hensyn til at styrke åben forvaltning, en forvaltningskultur inspireret af principperne om gennemsigtighed, ansvarlighed og deltagelse. I denne forbindelse modtog vi de foreløbige resultater af en undersøgelse gennemført i fællesskab af Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD) og Den Europæiske Ombudsmand. 86 nationale og subnationale ombudsmandskontorer fra 59 lande og territorier i hele verden deltog i denne undersøgelse om deres rolle i åben forvaltning.



Shada Islam

Absolutely convinced of role of [#EU](#) ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government [#ENO2017](#).

Helt overbevist om de europæiske ombudsmænds rolle med hensyn til at sikre borgernes rettigheder og åben forvaltning.

Undersøgelsen viste, at principperne for åben forvaltning er dybt rodfastet i ombudsmandsinstitutionernes praksis, selv om kun få er klar over, hvor meget de betyder. Det fulde resultat af undersøgelsen offentliggøres i september 2018, men 2017-udgaven af *Network in Focus*, ENO's årlige publikation, indeholder undersøgelsens foreløbige resultater og andre vigtige emner, som blev drøftet på konferencen i Bruxelles.

I september arrangerede Ombudsmanden og Kommissionen sammen en workshop for at fremme samarbejdet mellem Kommissionen og de nationale og regionale ombudsmænd og for at sikre bedre beskyttelse af borgernes rettigheder i overensstemmelse med EU-retten. Blandt de praktiske forslag, som blev fremsat, var etableringen af en interaktiv vejledning om de enkelte nationale eller regionale ombudsmænds beføjelser samt øget samarbejde om fortolkningen og gennemførelsen af EU-retten.

ENO fortsatte med at fokusere på parallelle undersøgelser og initiativer blandt interesserede ombudsmandskontorer på områder af fælles interesse. I juli 2017 indledte Den Europæiske Ombudsmand en undersøgelse af, hvordan Kommissionen behandlede en

overtrædelsessag mod de nederlandske myndigheder, efter de havde afvist at udstede et visum til klagerens ægtefælle, som var statsborger i et tredjeland. Den Europæiske Ombudsmand søgte at hjælpe den nationale ombudsmand i Nederlandene, som ikke fandt nogen beviser for, at nederlandske immigrationsmyndigheder havde anvendt de relevante EU-regler forkert.

I 2017 behandlede Den Europæiske Ombudsmand seks nye forespørgsler fra netværket. I en af forespørgslerne forsøgte den finske ombudsmand at finde ud af, om EU's regler om jernbanepassagerers rettigheder var forenelige med FN's konvention om handicappedes rettigheder (UNCRPD). Kommissionen svarede, at det var de, og bemærkede, at den var i gang med en konsekvensvurdering af forordningen om jernbanepassagerers rettigheder med henblik på at revidere den og forbedre rettighederne for personer med handicap eller nedsat mobilitet, der rejser med jernbane i EU.

Et andet spørgsmål, som blev rejst af den bulgarske ombudsmand, vedrørte forskelsbehandling som følge af markedsføring af produkter af ringere kvalitet i de central- og østeuropæiske medlemsstater. Kommissionen svarede, at den ville analysere de data,



Første plenarmøde på det europæiske netværk af ombudsmænds konference i 2017

den havde anmodet om fra de nationale myndigheder med ansvar for forbrugerbeskyttelse. Ombudsmanden anmodede Kommissionen om at underrette hende i starten af 2018 om udviklingen i sagen.

Under sin mission i Danmark i september holdt Ombudsmanden møder med den danske ombudsmand og danske politikere. Hun talte også ved offentlige arrangementer med journalister, akademikere og andre interesserede personer om sit arbejde med åbenhed og ansvarlighed i EU.

Tidligere på året rejste Ombudsmanden til Berlin, hvor hun deltog i et møde i den tyske Forbundsdags udvalg for andragender og mødtes med højtstående embedsmænd, herunder Peter Altmaier (stabschef for forbundskanslerens kontor), for at drøfte spørgsmål vedrørende EU's forvaltning. Hun modtog Schwarzkopf Europe Award 2017 fra Schwarzkopf Stiftung, en pris, som tidligere er vundet af formanden for Europa-Kommissionen, Jean-Claude Juncker, og den tidligere formand for Europa-Parlamentet, Martin Schulz.



Den Europæiske Ombudsmand efter at have modtaget Schwarzkopf Europe Award 2017. Hun ses her med (til højre) André Schmitz-Schwarzkopf og (til venstre) den irske ambassadør i Berlin, Michael Collins.



Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminar med Kommissionen og Den Europæiske Ombudsmand om anvendelse af EU-retten og behandling af klager med repræsentanter for de nationale ombudsmandskontorer.



EU-Parlamentet i DK

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



»Stor efterspørgsel efter journalistik af god kvalitet i en tid med falske nyheder,« sagde Den Europæiske Ombudsmand Emily O'Reilly til de danske journalister i Aarhus.

4.

Behandling af klager: Sådan hjælper vi

Den Europæiske Ombudsmands formål er at hjælpe enkeltpersoner, akademikere, virksomheder og andre organisationer, som oplever problemer med EU-forvaltningen. Det skal være så let som muligt for dem at få adgang til Ombudsmanden, og kontoret søger at være så fleksibelt som muligt for at hjælpe dem, der søger hjælp.

Ombudsmandens nye [gennemførelsesbestemmelser](#) gør klagebehandlingsproceduren mere effektiv. Denne resultatorienterede tilgang har ligeledes forbedret den ydelse, som Ombudsmanden tilbyder offentligheden, og har givet institutionen større gennemslagskraft i 2017.

Ombudsmandens sagsbehandlingsteam dækker en lang række emner og hjælper dem, som kontakter Ombudsmanden, på alle EU's 24 officielle sprog. Alle, som sender en klage til Ombudsmanden, bør få en bekræftelse på modtagelse inden for to dage.

Hvis en klage resulterer i en undersøgelse, afhænger længden af undersøgelsen af forskellige emner, herunder sagens kompleksitet. Da klagerne ofte er meget tidsfølsomme i forhold til aktindsigt i dokumenter, som andre EU-institutioner ligger inde med, indførte Ombudsmanden en ny hasteprocedure i 2017 til behandling af disse sager.



Den Europæiske Ombudsmand og dig Sådan fungerer det

DA

HVEM kan henvende sig til Den Europæiske Ombudsmand?

Borgere, ngo'er, foreninger, virksomheder, universiteter, journalister...

- med klager over en EU-institution, et EU-kontor eller et EU-agentur
- som allerede har forsøgt at løse problemet med det pågældende EU-organ
- når problemet er under to år gammelt
- når der ikke allerede er taget andre retlige skridt

Ombudsmanden kan hjælpe MED

- urimelig behandling fra EU-organers side
- problemer med EU-udbud/kontrakter
- for sene betalinger fra EU-fonde
- afslag på aktindsigt i dokumenter
- forsinket sagsbehandling hos EU-organer
- skjult eller uretmæssigt lobbyarbejde

HVAD kan Ombudsmanden gøre?

- Følge op på din klage hos EU-organet
- Hjælpe med at finde en retfærdig løsning på dit problem
- Fremsætte henstillinger til EU-organer
- Inspicere EU-dokumenter

SÅDAN kontakter du Ombudsmanden

- Du kan kontakte Ombudsmanden på alle 24 officielle EU-sprog
- Udfyld let og hurtigt klageformularen online www.ombudsman.europa.eu

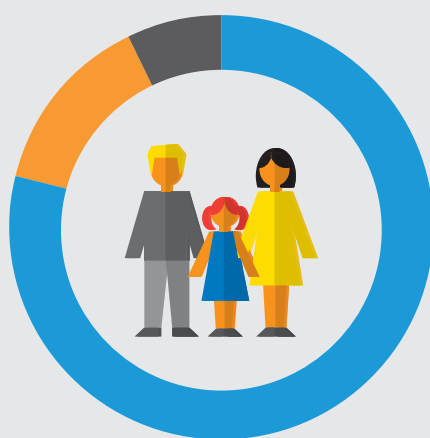
4.1. Klagetyper og kilder

4.1.1. Oversigt over klager og strategiske undersøgelser

Vejledning, klager og undersøgelser i 2017

15 837

Borgere, der blev hjulpet af Den Europæiske Ombudsmand i 2017



12 521

Vejledninger givet via den interaktive vejledning på Ombudsmandens websted

2 181

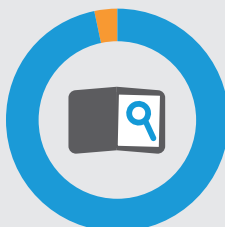
Klager behandlet i 2017

1 135

Anmodninger om information besvaret af Ombudsmanden

447

Undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2017



433

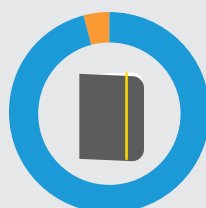
Undersøgelser indledt på grundlag af klager

14

Undersøgelser indledt på eget initiativ

363

Undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2017



348

Undersøgelser på grundlag af klager afsluttet

15

Undersøgelser på eget initiativ afsluttet

Mens størstedelen af kontorets arbejde er klagebaseret, foretager Ombudsmanden også mere bredere strategiske undersøgelser og initiativer, når hun mener, at der er grund hertil. Disse sager indledes på Ombudsmandens eget initiativ, enten hvis hun har

identificeret et systemisk problem, der skal undersøges i offentlighedens interesse, eller hvis hun har modtaget en eller flere klager over et spørgsmål af systemisk relevans.

Strategisk arbejde i 2017

Strategiske undersøgelser indledt i 2017

f.eks. åbenhed i Rådet, svingdøre med tidligere kommissærer, adgang til Kommissionens websteder for personer med handicap, aktiviteter før indsendelse af lægemiddelvurderinger til EMA.

Strategiske initiativer indledt i 2017 (anmodninger om præcisering, ikkeformelle undersøgelser)

f.eks. Det Europæiske Råds lobbyarbejde om åbenhed, åbenhed i Brexit, forbedring af ECI, oplysninger til offentligheden om erklæringen mellem EU og Tyrkiet, »svingdørsregler« i forskellige EU-institutioner og -organer, ENO's parallelle initiativ om ozonregler.

4

4

8

6

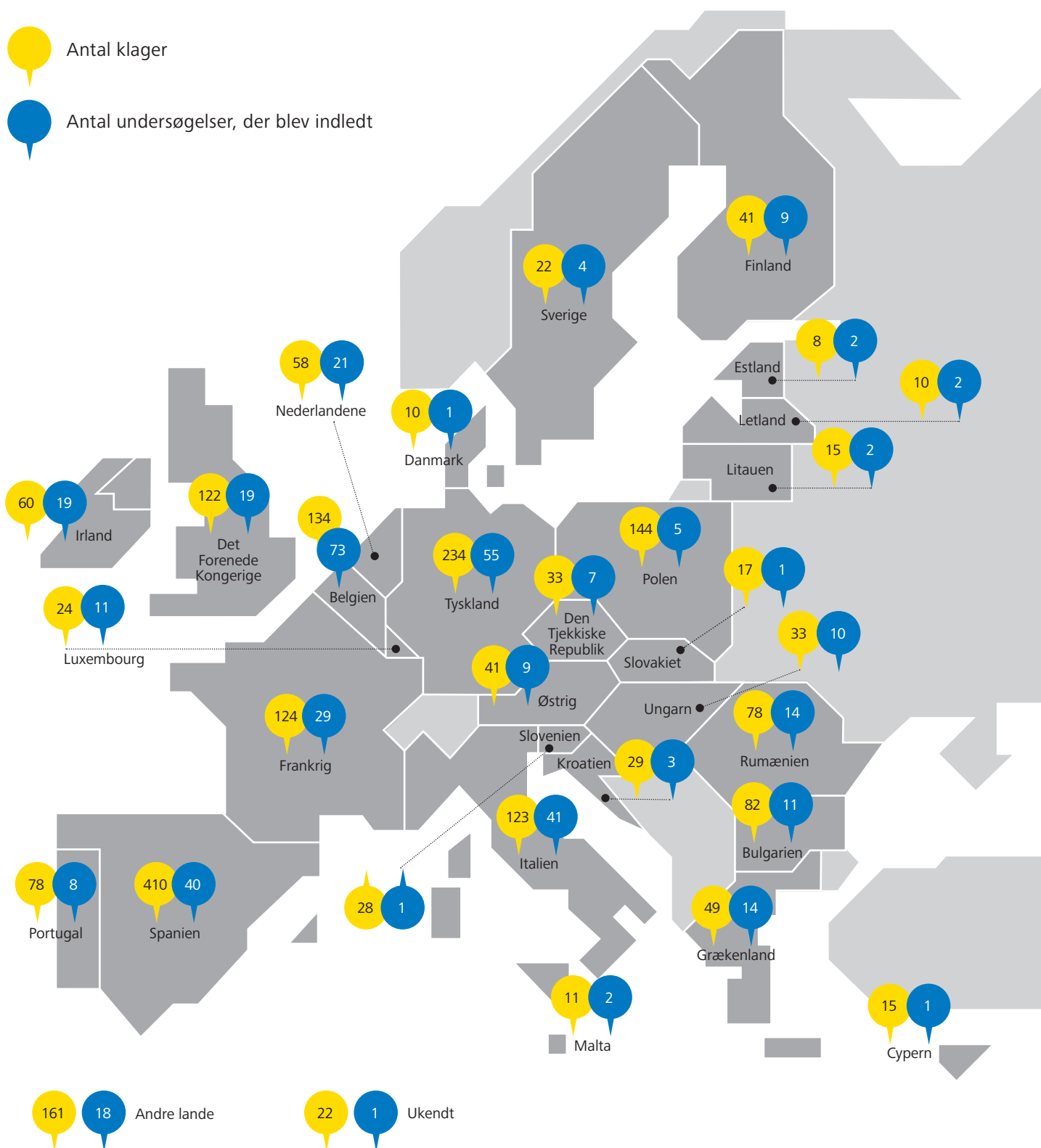
Strategiske undersøgelser afsluttet i 2017

f.eks. »ekspertgruppers« åbenhed, hvordan Kommissionen behandler overtrædelsesklager under »EU Pilot«, forsinkelser i afprøvning af kemikalier, undgåelse af interessekonflikter med Kommissionens særlige rådgivere.

Strategiske undersøgelser afsluttet i 2017

f.eks. adgang til Kommissionens websteder for personer med handicap, åbenhed i EIB, åbenhed i det europæiske finanspolitiske råd, forebyggelse af interessekonflikter i EIB, tidligere formand for Kommissionen Barroso og »svingdøre«, oplysninger til offentligheden om »erklæringen« mellem EU og Tyrkiet.

National oprindelse af klager registreret og undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2017



4.1.2. Klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat

Den Europæiske Ombudsmand modtager mange klager om spørgsmål, der ikke falder inden for hendes mandat, hovedsagelig fordi de ikke vedrører en EU-institutions eller et EU-organs arbejde. Klager, der involverer EU-institutioner, men vedrører rent politiske spørgsmål, lovgivningsarbejde eller Domstolens judicielle virksomhed, falder heller ikke inden for Ombudsmandens mandat.

I 2017 modtog Ombudsmanden over 1 300 klager, som ikke faldt inden for hendes mandat, idet størstedelen kom fra Polen, Spanien og Tyskland.

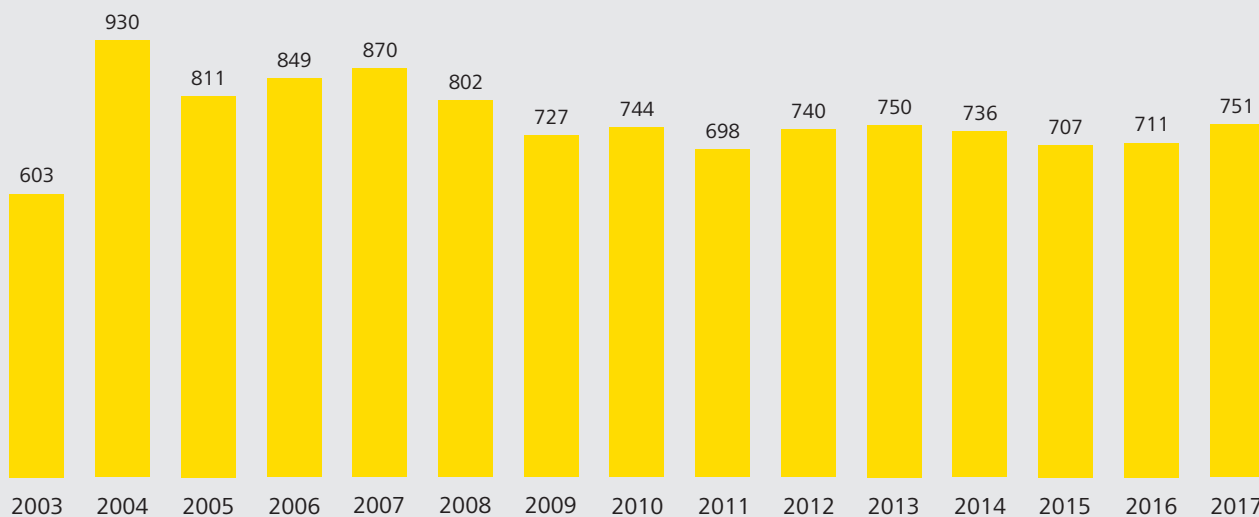
Der er primært tale om klager over nationale offentlige organer, nationale eller internationale domstole og private enheder. Undertiden er klager baseret på den fejlsluttelse, at Ombudsmanden er et klageorgan i forhold til nationale ombudsmænd. Klagerne omfatter en lang række områder. Tilbagevendende temaer er forbrugerbeskyttelse, beskatning, socialsikring, sundhedspleje og, i de senere år, spørgsmål vedrørende banker.

Dem, der søger hjælp, får svar på deres eget sprog med en forklaring af Ombudsmandens mandat og rådgivning, hvor dette er muligt, eller også overføres de til andre organer, som måske kan hjælpe dem.

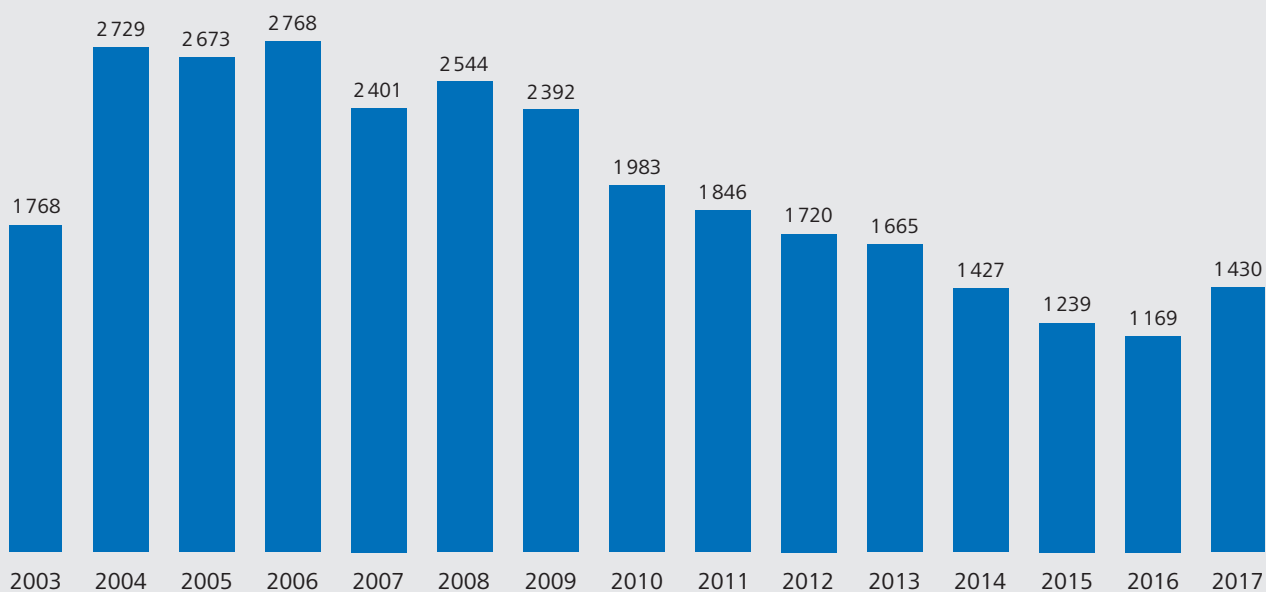
I forbindelse med klager, hvor der gives udtryk for utilfredshed med EU-lovgivning, råder Ombudsmanden normalt klageren til at henvende sig til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. Med hensyn til spørgsmål om gennemførelse af EU-retten rådes klagerne til at henvende sig til Europa-Kommissionen eller EU-netværk som SOLVIT eller Dit Europa – Råd & Vink. Klagerne kan også henvises til de nationale ombudsmænd.

I 2017 var der to spørgsmål, der tiltrak et stort antal enslydende klager (over ti klager om samme emne), men som ikke faldt ind under Ombudsmandens mandat. Det første vedrørte erklæringer om kvinder fremsat i Europa-Parlamentet af et polsk medlem af Europa-Parlamentet, og det andet omhandlede begivenheder i Catalonien.

Antal klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2003-2017

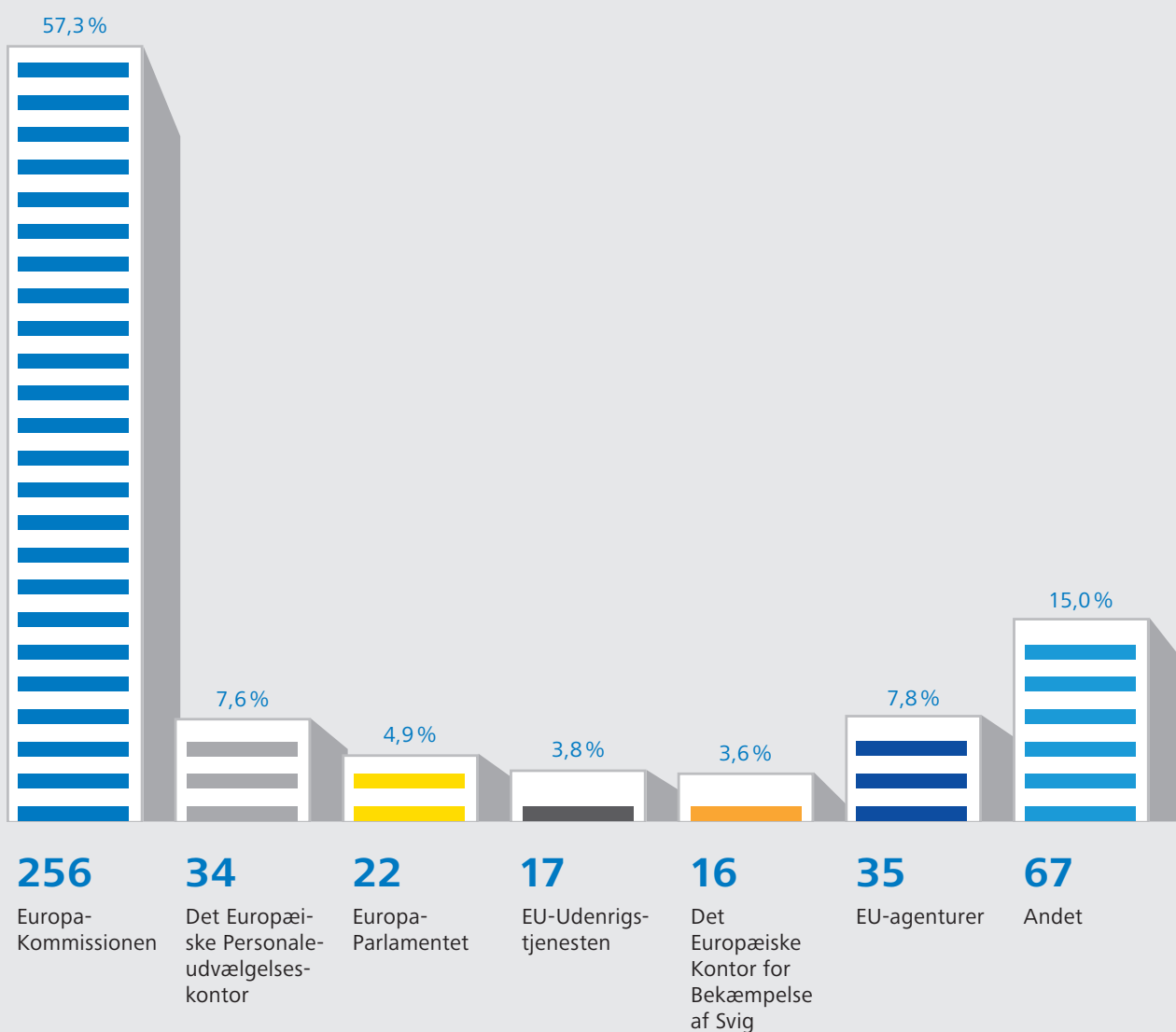


Antal klager, der falder uden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2003-2017



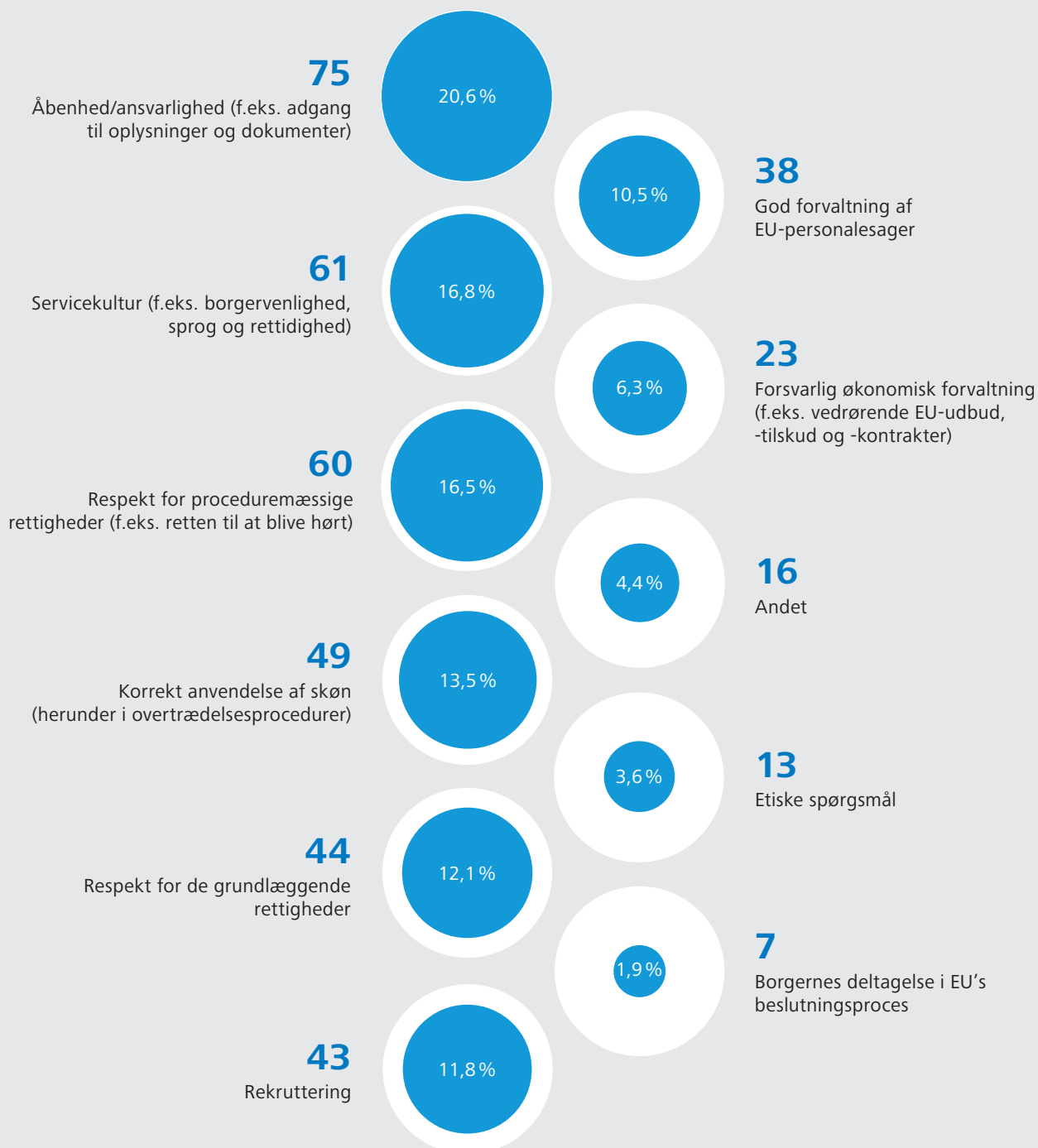
4.2. Hvem blev der klaget over?

De undersøgelser, der blev foretaget af Den Europæiske Ombudsmand i 2017, vedrørte følgende institutioner



4.3. Hvad blev der klaget over?

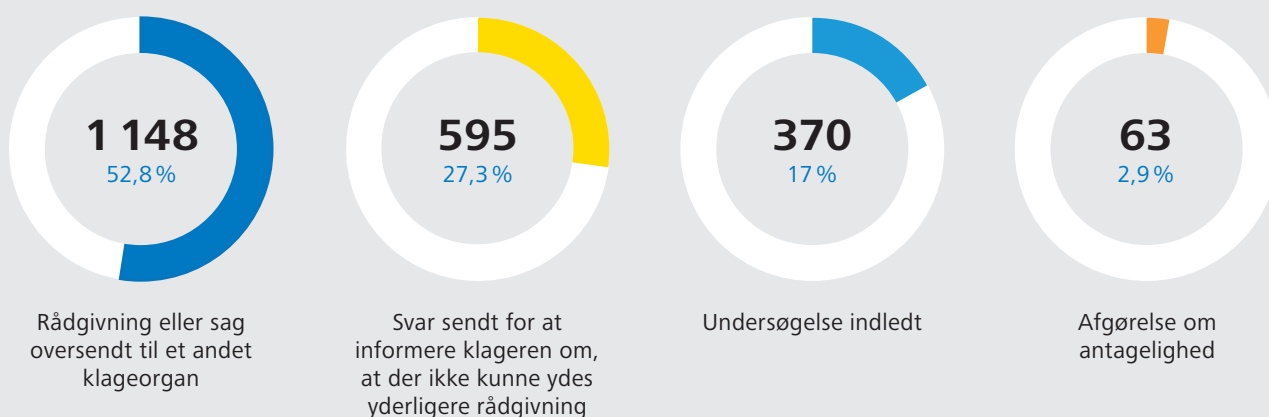
Genstanden for undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2017



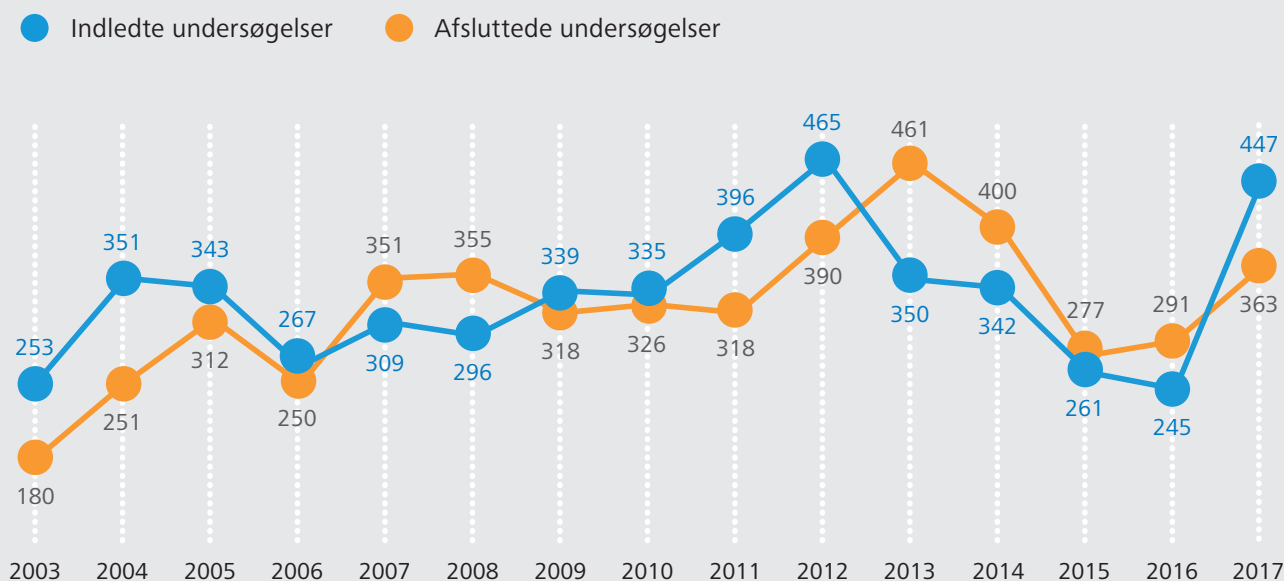
Note: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100 %.

4.4. Opnåede resultater

Foranstaltninger truffet af Den Europæiske Ombudsmand i forbindelse med klager modtaget i 2017



Udvikling i antallet af undersøgelser foretaget af Den Europæiske Ombudsmand



Note: 2017 stigningen i antallet af undersøgelser skyldes delvis både en stigning i antallet af klager og de nye gennemførelsesbestemmelser.

Resultater af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2017

Afsluttet af institutionen, løsning opnået eller delvist opnået

166

45,7 %

Ingen fejl eller forsømmelser

164

45,2 %

Ingen yderligere undersøgelser påkrævet

27

7,4 %

Fejl eller forsømmelser

24

6,6 %

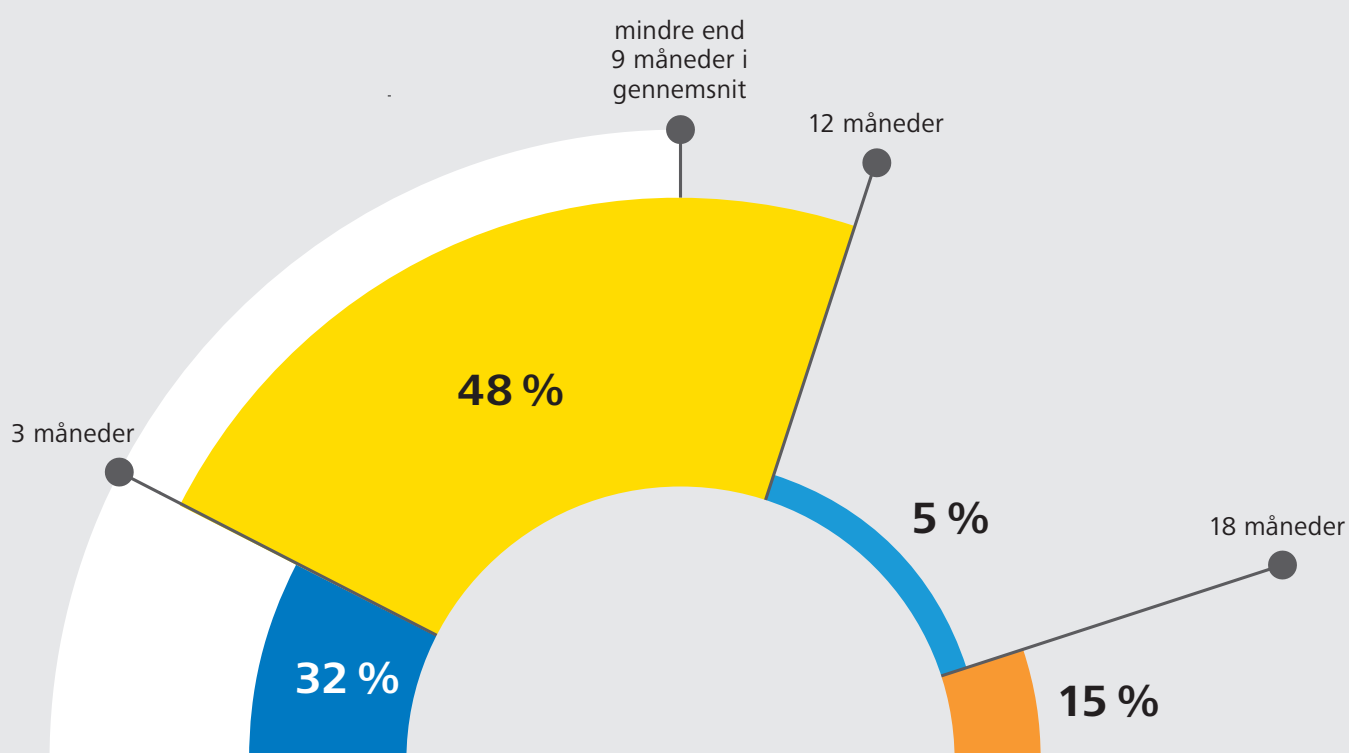
Andet

11

3,0 %

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

Varighed af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2017

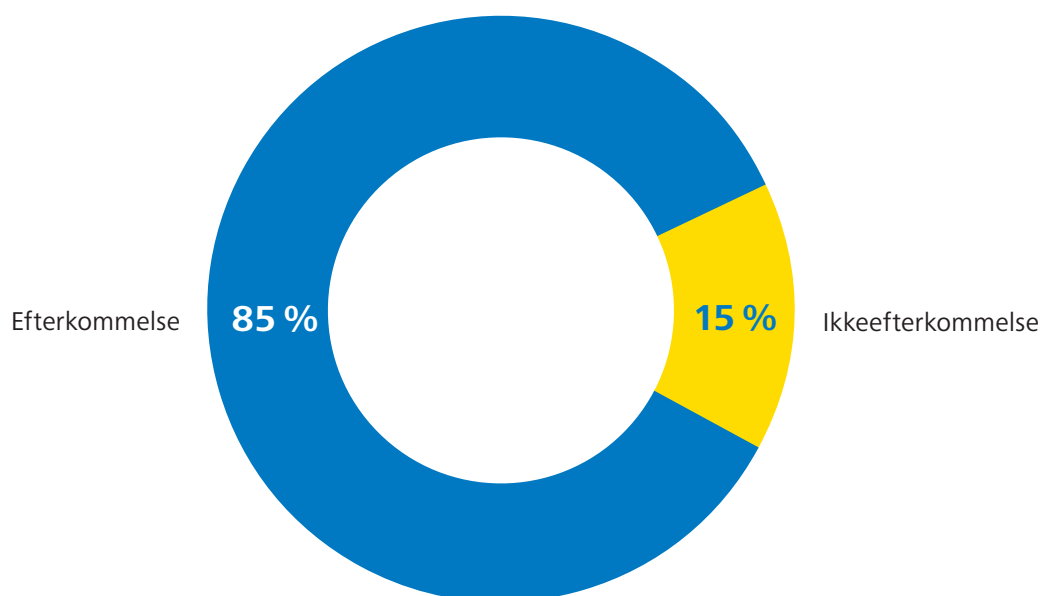


- Sager afsluttet inden for 3 måneder
- Sager afsluttet inden for 3-12 måneder
- Sager afsluttet inden for 12-18 måneder
- Sager afsluttet efter mere end 18 måneder¹

1. Nogle komplekse sager kræver flere konsultationsrunder med klageren og den berørte institution; de nye gennemførelsesbestemmelser forventes at nedbringe varigheden af undersøgelser.

4.5. Efterkommelse af Ombudsmandens forslag

Efterkommelse af Den Europæiske Ombudsmands forslag i 2016



Ombudsmanden har i de seneste seks år offentliggjort en årlig omfattende beretning om, hvordan EU-institutionerne reagerer på de forslag, som hun fremsætter med henblik på at forbedre EU's forvaltning. Sådanne forslag fremsættes som mindelige løsninger, henstillinger, kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger. Graden af efterkommelse er vigtig for at måle Ombudsmandens arbejdes indvirkning og relevans.

[Rapporten](#) *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016* afslører, at EU-institutionerne efterkom 85 % af Ombudsmandens forslag, en lille stigning fra 83 % i 2015. 11 af de 14 institutioner, der blev undersøgt, efterkom

100 %, mens Kommissionen – som tegner sig for den største andel af Ombudsmandens undersøgelser – efterkom 77 %. Som rapporten viser, kan graden af efterkommelse variere betydeligt fra den ene institution til den anden – fra 100 % i nogle tilfælde til 77 % i værste fald (en stigning fra 33 % i 2015). EU-Udenrigstjenesten, Rådet for Den Europæiske Union og Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) havde f.eks. en efterkommelsesgrad på 100 %.

Rapporten for 2017 vil foreligge i slutningen af 2018.

5.

Ressourcer

5.1. Budget

Ombudsmandens budget er en uafhængig sektion i EU-budgettet. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter. Afsnit 3 dækker udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2017 til 10 905 441 EUR.

Med henblik på at sikre en effektiv forvaltning af ressourcerne udfører Ombudsmandens interne revisor 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 Ombudsmanden.

5.2. Anvendelse af ressourcer

Hvert år vedtager Ombudsmanden en [årlig forvaltningsplan](#), der identificerer konkrete foranstaltninger, som kontoret skal træffe for at udmønte institutionens prioriterede målsætninger. Forvaltningsplanen for 2017 er den tredje, der er baseret på Den Europæiske Ombudsmands strategi – »[Hen imod 2019](#)«.

Institutionen har højt kvalificerede, flersprogede medarbejdere. Det sikrer, at den kan behandle klager over fejl eller forsømmelser på de 24 officielle EU-sprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde. I 2017 havde Ombudsmanden 81 medarbejdere.

En fuldstændig og løbende opdateret liste over medarbejdere, herunder detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kontors opbygning og hver sektionens opgaver, findes på [Ombudsmandens websted](#).

Hvordan
kontakter man
Den Europæiske
Ombudsmand?

Pr. telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Pr. e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Vores kontorer

On-line

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



Strasbourg

Postadresse

Médiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Besøgsadresse

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Bruxelles

Postadresse

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Besøgsadresse

Montoyer-Science (MTS)
Rue Montoyer 30
B-1000 Bruxelles

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

© Den Europæiske Union, 2018

Den Europæiske Union har copyright © til alle fotos og billeder med undtagelse af omslag
(© AlxeyPnferov / iStock).

Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikkekommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Sat med FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2739-4	ISSN 1680-3787	doi:10.2869/769147	QK-AA-18-001-DA-C
HTML		ISSN 1680-3906	doi:10.2869/34694	QK-AA-18-001-DA-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2795-0	ISSN 1680-3906	doi:10.2869/424120	QK-AA-18-001-DA-N

En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor.

