



Europeiska
ombudsmannen

Översikt **2010**

Bästa läsare!

Välkommen till ombudsmannens nyutformade *Översikt 2010*.

I denna publikation beskrivs de viktigaste resultat som uppnåtts för olika klagande under det senaste året och de viktigaste utmaningar och möjligheter som institutionen står inför.

Femton år med Europeiska ombudsmannen

Årets *översikt* återspeglar institutionens nya visuella identitet som lanserades på femtonde årsdagen av vår institutions födelse – den 27 september 2010. Jag är övertygad om att vår nya visuella identitet ska hjälpa oss att visa upp bilden av en institution som är tillgänglig, rättvis och medborgarinriktad. När vi firade vårt femtonårsjubileum lanserades också strategin för ombudsmannens mandatperiod 2009-2014. Strategin innehåller en serie mål och prioriteringar för att uppnå ombudsmannens övergripande mål: att för det första se till att EU:s medborgare verkligen kan utnyttja sina rättigheter fullt ut och för det andra förstärka kvaliteten på EU:s förvaltning. Strategin finns på 23 språk på vår webbplats.



© Europeiska unionen

Resultat för de klagande under 2010

Vi gjorde goda framsteg mot att uppnå dessa mål under 2010. I över hälften av de ärenden som avslutades accepterade den berörda institutionen en vänskaplig förlikning eller löste frågan. Ytterligare sju ärenden avslutades när institutionen accepterade ett förslag till rekommendation. Tio särskilt viktiga ärenden, som redovisas nedan, utgör exempel på bästa praxis när det gäller att reagera på klagomål. Jag vill framför allt applådera samtliga institutioner för deras ansträngningar att se till att förvaltningen som helhet tar till sig de mer allmänna synpunkterna på hur man hanterar klagomål. Ett bra exempel på detta under 2010 var Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA). Genom att vidta den viktiga åtgärden att anta och offentliggöra en ny policy för tillgången på handlingar har EMA tillämpat två rekommendationer som jag gav till myndigheten.

Jag lade fram en särskild rapport i Europaparlamentet under 2010. Rapporten rörde Europeiska kommissionens underlåtenhet att samarbeta öppet och ärligt med ombudsmannen i hanteringen av ett visst ärende. På den positiva sidan kan nämnas att jag bara behövde göra kritiska anmärkningar i 33 ärenden, jämfört med 35 ärenden under 2009 och 44 under 2008. Jag kommer att fortsätta offentliggöra en årlig studie av hur institutionerna följer upp kritiska och ytterligare anmärkningar för att bättre kunna övervaka hur deras tillämpning av principerna för god förvaltningssed ytterligare förstärks.



Över 19 000 personer utnyttjade den interaktiva vägledningen på vår webbplats för att få råd om det bästa sättet för att få rättelse. Tack vare att allt fler individer på egen hand kunde hitta rätt väg att gå fick vi motta 409 klagomål färre som föll "utanför ämbetsområdet". Det totala antalet klagomål minskade därför från 3 098 under 2009 till 2 667 under 2010. I över 70 % av ärendena kunde vi hjälpa klaganden genom att inleda en undersökning, överföra ärendet eller lämna råd. Över 50 % av ärendena låg inom kompetensområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, vilket än en gång visar värdet av vårt samarbete på denna nivå. Vi lanserade också en ny visuell identitet för nätverket under 2010 för att öka medvetenheten om den viktiga tjänst som nationella och regionala ombudsmän erbjuder medborgarna.

Lissabonfördraget – ett år senare

När jag omvaldes till ombudsman i januari 2010 meddelade jag att en av mina viktigaste prioriteringar skulle bli att bidra till att EU verkligen levererar de fördelar för medborgarna som utlovas i Lissabonfördraget. I början av 2010 lämnade jag mina synpunkter i det offentliga samrådet om hur medborgarinitiativet borde fungera i praktiken. Ombudsmannen pläderade också för att institutionerna skulle tillämpa stadgan om de grundläggande rättigheterna, i första hand genom att undersöka sådant som den grundläggande rätten till god förvaltning,

inklusive den viktiga principen om rättvis behandling, samt rättigheterna för personer med funktionshinder och rätten att få tillgång till handlingar. När det gällde det senare var det under 2010 än en gång öppenheten som utgjorde den viktigaste kategorin vad gäller föremålet för undersökningarna. 33 % av samtliga undersökningar gällde öppenhet.

Ombudsmannen inledde 323 undersökningar på grundval av klagomål, jämfört med 335 under 2009. Sex undersökningar på eget initiativ inleddes om systemfrågor och gällde Europaparlamentet, rådet, kommissionen och Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO). Jag ser fram emot att få konstruktiva reaktioner från institutionerna under 2011 om de viktiga frågor som tas upp i dessa undersökningar.

Strasbourg den 31 januari 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner, organ och byråer. Alla som är medborgare eller bosatta i någon av EU:s medlemsstater eller företag eller föreningar i en medlemsstat kan klaga till ombudsmannen. Ombudsmannen erbjuder en möjlighet att lösa problem med EU:s förvaltning snabbt, flexibelt och utan kostnad. Ytterligare information på EU:s 23 officiella språk hittar du på <http://www.ombudsman.europa.eu>. Där hittar du också denna *översikt*, de olika ärenden som tas upp här och ombudsmannens *årsrapport för 2010* (på engelska från maj 2011 och på samtliga officiella språk från juli 2011).

Urval av ärenden som behandlades under 2010

Följande ärenden omfattar de viktigaste typerna av klagomål som behandlades under 2010 och inkluderar alla årets särskilt viktiga ärenden som markerats med blått.

Öppenhet

Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) beviljade allmänheten tillgång till handlingar som gällde två läkemedel mot fetma och antog och offentliggjorde därefter en ny policy för att betydligt öka möjligheterna att få tillgång till handlingar som myndigheten förfogar över (2560/2007/BEH).

Sedan en journalist framfört klagomål gick Europaparlamentet med på att bevilja tillgång till handlingar som avsåg finansieringen av Europaparlamentets köp av vissa byggnader i Bryssel och lämnade ytterligare information om det förfarande som Europaparlamentet hade tillämpat för att säkra extern finansiering (793/2007/BEH).

Europeiska investeringsbanken (EIB) tog kontakt med myndigheterna i Tadzjikistan för att ge tillgång till ett ramavtal som hade begärts av en icke-statlig organisation. Myndigheterna i Tadzjikistan offentliggjorde avtalet och dagen därefter kunde EIB informera klaganden (2145/2009/RT).

I ett ärende som gällde handlingar som avsåg byggandet av en industrihamn i Granadilla i Spanien påpekade ombudsmannen att om medlemsstater begär av kommissionen att inte offentliggöra handlingar den får av dem, så måste de lämna övertygande argument som bygger på EU:s regler om öppenhet. Ombudsmannen välkomnade kommissionens beslut att offentliggöra sina egna interna handlingar i ärendet (355/2007/FOR).

Överträdelseärenden

Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att den underlåtit att ange korrekta, tydliga och begripliga skäl för utövandet av dess skönsmässiga befogenheter när den avslutade ett överträdelseförfarande mot Österrike om totalförbudet mot att hålla vilda djur i cirkusar (3307/2006/JMA).

Avtal och upphandlingar

Kommissionen betalade en tysk förening 6 025 EUR plus 1 586 EUR i ränta sedan ombudsmannen uppmanat kommissionen att ompröva klagandens påstående att kommissionen felaktigt hade minskat slutbetalningen för projektet (3249/2008/KM).

Rättigheter för personer med funktionshinder

Kommissionen beviljade en tjänsteman med funktionshinder en reserverad parkeringsplats för de återstående två åren av hennes anställning. Tjänstemannen, som hade drabbats av en allvarlig olycka, hävdade att kommissionen hade underlåtit att behandla hennes ansökan om parkeringsplatsen rättvist och korrekt (1226/2008/OV).

I ett ärende som gällde stödet till underhållsberättigade, funktionshindrade familjemedlemmar till rådets tjänstemän fann ombudsmannen att rådet hade infört de lagstadgade rättigheterna fullt ut, sett till att vidta lämpliga interna åtgärder så att rättigheterna verkligen kunde utövas och dessutom vidtagit ytterligare åtgärder som gick utöver de rättigheter som garanterades enligt tjänsteföreskrifterna (129/2009/VL).

Rekrytering

Europeiska ekonomiska och sociala kommittén gick med på att betala klaganden 3 965 EUR som ersättning för de materiella kostnader hon drabbats av sedan man felaktigt meddelat henne att hon hade valts ut för rekrytering (2924/2007/TS).

Rättvisa

Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur drog tillbaka sitt återbetalningskrav på 2 364 EUR och betalade klaganden ytterligare 2 722 EUR sedan ombudsmannen påpekat att den icke-statliga organisationen hade gjort ett uppenbart fel när den fyllde i blanketten för bidragsansökan (255/2009/JF).

Kommissionen drog tillbaka sitt krav på återbetalning av pengar som betalats till en extraanställd sedan ombudsmannen uppmanat kommissionen att ta ansvar för de upprepade misstag den begått. Klaganden hade dessutom hänvisat till sin svåra ekonomiska situation (906/2009/JF).

Institutionella frågor och policyärenden

Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA) bad klaganden om ursäkt och omprövade sina formella varningar sedan ombudsmannen påpekat att varningarna var oproportionerliga, kränkande och till och med eventuellt olagliga mot bakgrund av omständigheterna i det aktuella ärendet. EASA informerade dessutom ombudsmannen om att byrån tänkte föreslå ändringar av den tillämpliga lagstiftningen (1182/2009/JF).

Hur många klagomål och undersökningar?

Ombudsmannen registrerade 2 667 klagomål under 2010, varav 744 föll inom ämbetsområdet (jämfört med 3 098 klagomål 2009, varav 727 föll inom ämbetsområdet). Han inledde 335 undersökningar (jämfört med 339 under 2009) och slutförde 326 undersökningar under året (318 under 2009). Totalt behandlade ombudsmannen över 3 700 klagomål och förfrågningar om information.

Vilka åtgärder har ombudsmannen vidtagit?

I över 70 % av de ärenden som behandlats (1 997) kunde ombudsmannen hjälpa klaganden genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart klaganden skulle kunna vända sig.

När det gällde överföring och rådgivning hänvisades 50 % av klagandena till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, dvs. en nationell eller regional ombudsman i medlemsstaterna eller Europaparlamentets utskott för framställningar. Totalt 13 % hänvisades till kommissionen, medan 43 % uppmanades ta kontakt med andra organ, inklusive SOLVIT, som hanterar frågor med gränsöverskridande inslag som rör en bristfällig tillämpning av EU:s lagar från de offentliga myndigheterna i EU:s medlemsstater.

Observera: I vissa fall fick en klagande flera olika typer av råd. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

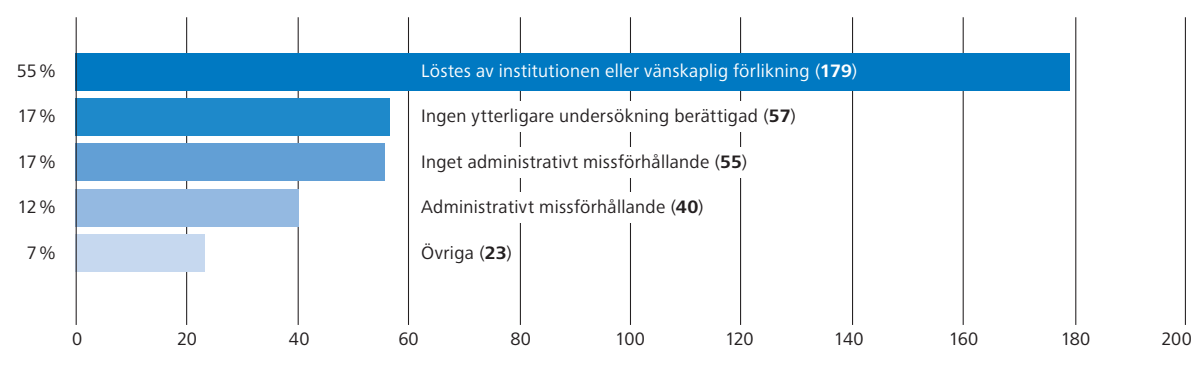
Källor för klagomål som lett till undersökningar

Enskilda medborgare	78 % (254)
Företag och föreningar	22 % (72)

Vad blev resultaten av de undersökningar som genomfördes?

I 179 av de ärenden som avslutades under 2010 uppnåddes ett positivt resultat när institutionen i fråga godtog en vänskaplig förlikning eller löste ärendet. I 55 ärenden påträffades inga administrativa missförhållanden. Administrativa missförhållanden upptäcktes i 40 fall: Institutionen accepterade ett förslag till rekommendation i sju av de fallen (jämfört med två under 2009) medan 33 ärenden avslutades med kritiska anmärkningar, inklusive ett ärende som avslutades med en särskild rapport till Europaparlamentet. I 14 ärenden lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar för att bidra till att förbättra framtida resultat.

Resultat av avslutade undersökningar



Observera: I vissa ärenden avslutades undersökningarna av två eller flera skäl. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

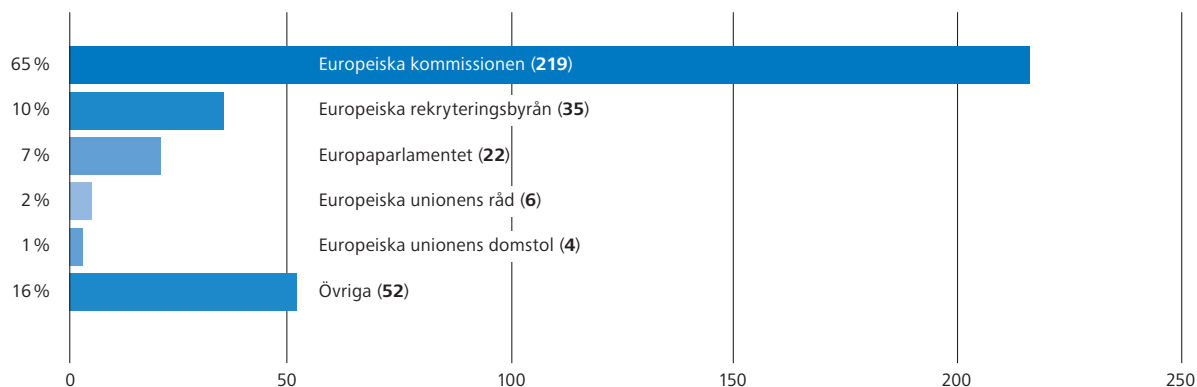
Vilka institutioner, organ, eller byråer gällde undersökningarna?

De flesta av de undersökningar som inleddes under 2010 (219 ärenden) gällde kommissionen (65 %). Siffran för 2009 var 191. Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det normalt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Därefter kom EPSCO med 35 undersökningar (30 under 2009). Antalet inledda undersökningar som gällde Europaparlamentet, rådet och EU-domstolen halverades i stort sett jämfört med 2009. Det är viktigt att påpeka att ombudsmannen inte kan inleda undersökningar i ärenden som gäller hur domstolen utövar sin domstolsfunktion.

Vilken typ av administrativt missförhållande gällde undersökningarna?

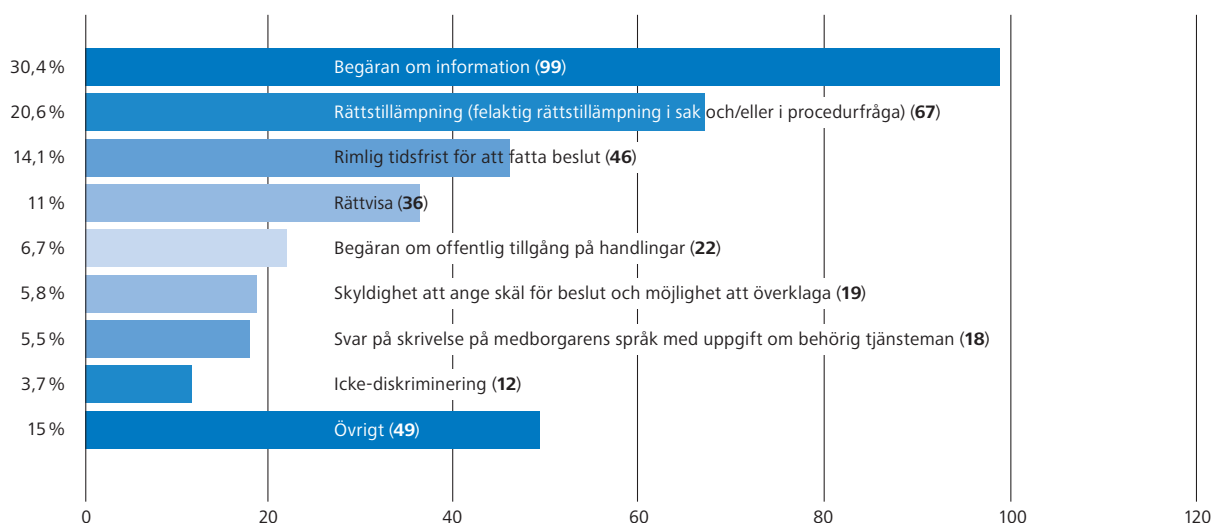
Ett administrativt missförhållande föreligger när en institution underlåter att handla i enlighet med lagen, inte respekterar principerna för god förvaltningssed eller kränker grundläggande rättigheter. De viktigaste typerna av administrativa missförhållanden som undersöktes av ombudsmannen under 2010 gällde (i) felaktig rättstillämpning eller orättvisa, (ii) överträdelse av skyldigheter i samband med begäran om information och tidsfrister för att fatta beslut.

Undersökta institutioner och organ



Observera: Två undersökningar som inleddes under 2010 var undersökningar på eget initiativ som avsåg fler än en institution. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

Typ av påstått administrativt missförhållande – (i) brott mot, eller (ii) brott mot skyldighet avseende:



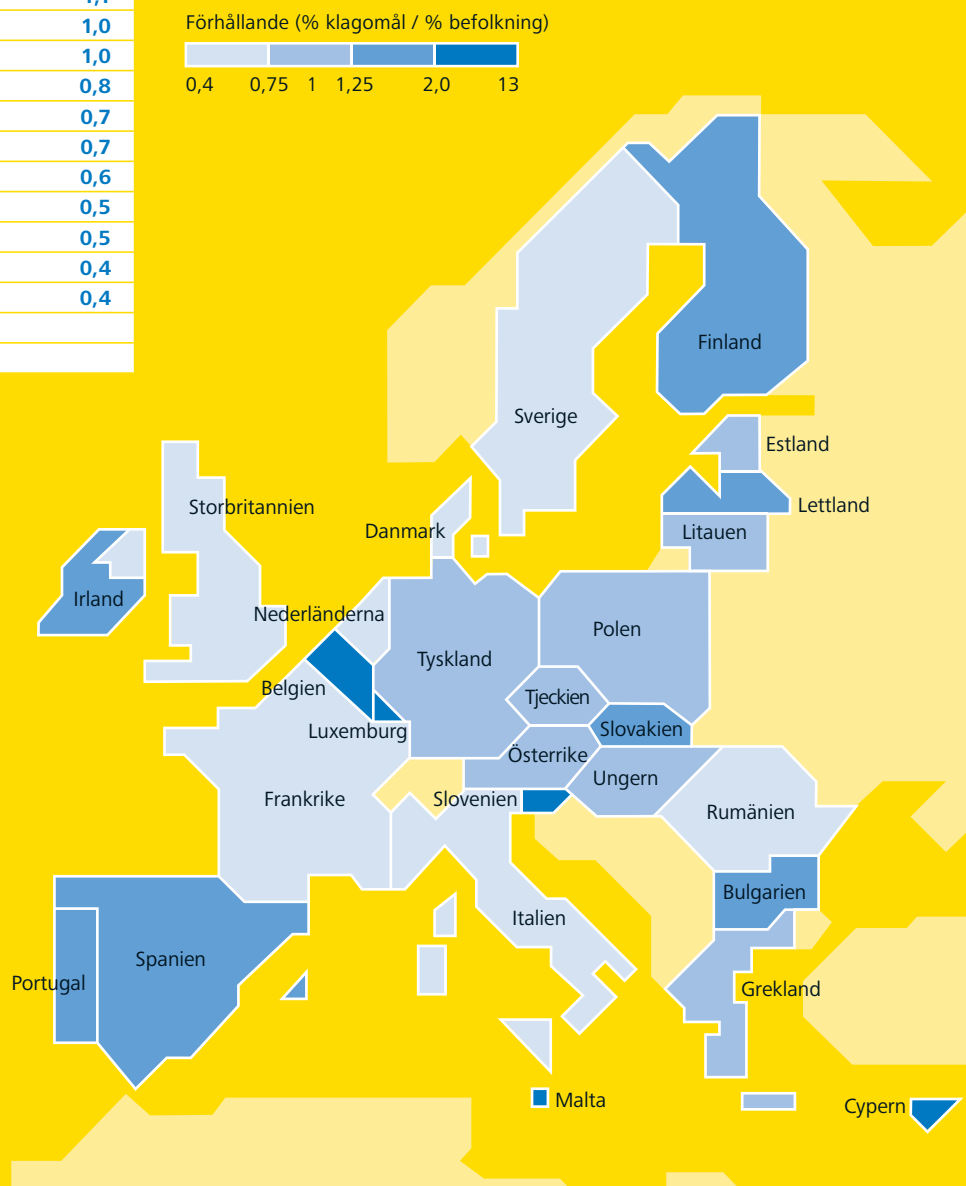
Observera: I vissa fall har två eller flera typer av påstådda administrativa missförhållanden undersökts i samma undersökning. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

Vem skickar in klagomål?

På kartan nedan visas hur troligt det är att personer i de olika medlemsstaterna klagar till Europeiska ombudsmannen. Kartan bygger på antalet klagomål från varje medlemsstat i relation till befolkningens storlek. Det absoluta antalet klagomål per medlemsstat redovisas också.

Land	Antal klagomål	Kvot
Luxemburg	34	12,7
Cypern	22	4,1
Belgien	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovenien	34	3,2
Lettland	21	1,6
Bulgarien	63	1,5
Slovakien	43	1,5
Spanien	349	1,5
Irland	32	1,3
Finland	39	1,3
Portugal	71	1,3
Estland	9	1,1
Tjeckien	63	1,1
Litauen	20	1,1
Grekland	65	1,1
Österrike	48	1,1
Polen	214	1,0
Ungern	51	1,0
Tyskland	375	0,8
Nederländerna	60	0,7
Sverige	32	0,7
Rumänien	73	0,6
Danmark	16	0,5
Frankrike	171	0,5
Italien	132	0,4
Storbritannien	132	0,4
Övriga	131	
Okänt	151	

Observera: Klagomålskvoten har erhållits genom att dela den procentuella andelen av det totala antalet klagomål från varje medlemsstat med medlemsstatens procentuella andel av EU:s totala befolkning. Om den kvoten är större än 1 innebär det att landet i fråga ingav fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde vänta sig med tanke på befolkningens storlek.



Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil. Vi ska också försöka erbjuda en ljudversion på begäran.

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Denna översikt offentliggörs på Internet på följande adress:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europeiska unionen, 2011
Återgivning i utbildningssyfte och andra icke-kommersiella syften medges om källan anges.
Design och layout av Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark och EntenEller A/S, Valby, Danmark.
Satt i FrutigerNext och Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-297-3 . ISSN 1831-3728 . doi:10.2869/42797 . QK-AD-11-001-SV-C



Publikationsbyrån



Mixed Sources
Product group from well-managed forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council