



Europeiska ombudsmannen

Årsrapport 2018



Innehåll

Inledning	2
2018 i korthet	5
Centrala teman	7
2.1 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande	8
2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet	9
2.3 Tillgång till handlingar	10
2.4 Grundläggande rättigheter	12
2.5 Etiska frågor	13
2.6 EU:s byråer och andra organ	14
2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag	15
2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande	16
Kommunikation och samarbete	18
3.1 Kommunikation	19
3.2 Förbindelser med EU:s institutioner	21
3.3 Europeiska ombudsmannanätverket	24
3.4 Ombudsmannen besöker Washington DC	28
Ärenden och klagomål: hur vi arbetar för allmänheten	29
4.1 Typ av och källa till klagomål	31
4.2 Vem gällde klagomålen?	36
4.3 Vad gällde klagomålen?	37
4.4 Uppnådda resultat	38
4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag	41
Resurser	42
5.1 Budget	43
5.2 Användning av resurser	43
Så kontaktar man Europeiska ombudsmannen	44

Inledning

Det är med stor glädje jag presenterar årsrapporten för 2018 från Europeiska ombudsmannens kansli.

Kansliet har fått hantera betydligt fler klagomål inom mitt ämbetsområde från medborgare, det civila samhället, företag och media. Jag ser inte detta som att förvaltningen i EU har blivit sämre, utan som att medvetenheten har ökat om det arbete som mitt kansli utför och de positiva resultat som vi kan uppnå. Jag vill tacka EU:s institutioner, organ och byråer för deras medverkan i detta arbete och särskilt Europaparlamentet för dess fortsatta stöd.

Året kännetecknades också av att jag använde mig av en av ombudsmannens sällan använda befogenheter: befogenheten att lämna in en särskild rapport till Europaparlamentet, nämligen en rapport om ansvarsskyldigheten hos Europeiska unionens råd.

I många årtionden har allmänhetens uppfattning om EU delvis präglats av den skadliga myten att de nationella regeringarna har lite eller inget att säga till om när EU-lagstiftningen utformas. Det är därför viktigt för demokratin i EU och för en väl underbyggd offentlig debatt att denna myt ifrågasätts.

Eftersom allmänheten har rätt att få veta hur den egna regeringen bidrar till utformningen av EU-lagstiftningen, uppmanade jag Europaparlamentet att stödja mina förslag om att förbättra insynen i rådets lagstiftningsprocess. Jag är mycket tacksam över att parlamentsledamöterna gav så starkt stöd för mina förslag och hoppas att detta kommer att leda till konkreta förändringar före valet till Europaparlamentet 2019.

Under året infördes också formellt det påskyndade förfarandet för tillgång till begärda handlingar. Förfarandet innebär att vårt kansli försöker nå ett resultat i ett klagomål inom 40 dagar och har lett till vissa positiva resultat för de klagande.

I ombudsmannens arbete ingår att proaktivt övervaka hur regler om etik och ansvarsskyldighet genomförs. Under 2018 slutförde jag en kartläggning av hur 15 institutioner har hanterat reglerna om personal på hög nivå som börjar arbeta för den privata sektorn. Det glädde mig att se att det finns stor medvetenhet hos institutionerna om vikten av strikta regler om denna svängdörrsproblematik, även om mer arbete behövs på detta område.

Som en uppföljning av #metoo-rörelsen, som fortsätter att uppmärksamma trakasserier, särskilt trakasserier mot kvinnor, bestämde jag mig för att undersöka vilka policyer mot trakasserier som finns inom EU:s



Emily O'Reilly,
Europeiska ombudsmannen

förvaltning. Jag skrev till 26 EU-institutioner och EU-byråer och bad om information om policyerna: hur de tillämpas, huruvida institutionerna och byråerna har tagit emot klagomål om trakasserier och hur de har hanterat sådana klagomål. Min analys har nu offentliggjorts, och jag hoppas att den kommer att vara till hjälp i det utmanande arbetet att sätta stopp för trakasserier på arbetsplatsen.

Mitt kansli har ofta behandlat klagomål som rör EU-institutionernas användning av EU:s officiella språk. För att inleda en diskussion bad vi människor att komma med synpunkter på exempelvis den språkpolitik som tillämpas på EU:s webbplatser eller på i vilken utsträckning teknik kan användas för att tillhandahålla översättningar. En analys av svaren kommer att överlämnas till Europeiska kommissionen.

I mars höll vi vår årliga konferens för Europeiska ombudsmannanätverket i Bryssel. Huvudtemat var hur ombudsmännen kan bidra till att skapa mer inkluderande samhällen. Under ett uppföljningsseminarium i september, som mitt kansli stod som värd för, diskuterades de lärdomar som kunde dras från OECD:s undersökning om ombudsmannainstitutionernas betydelse för främjandet av en öppen förvaltning.

I oktober kunde jag med glädje meddela att 2019 års omgång av priset för god förvaltning hade inletts. Projektet kommer att firas och vinnarna tillkännages vid en ceremoni i juni 2019.

Sammanfattningsvis var 2018 ett intensivt och framgångsrikt år. När vi blickar framåt mot 2019 med det viktiga Europaparlamentsvalet och de pågående diskussionerna om demokratins framtid i den digitala tidsåldern, är EU-institutionernas åtagande att upprätthålla högsta standarder för etik och ansvarsskyldighet starkare än någonsin förut.



Emily O'Reilly

1

2018 i korthet

1 Januari

Ombudsmannen rekommenderar ECB:s ordförande Mario Draghi att säga upp sitt medlemskap i G30

7 Juli

Offentligt samråd om språkanvändningen inom EU:s institutioner inleds

2 Februari

Påskyndat förfarande för klagomål som rör tillgång till handlingar lanseras

8 Augusti

Rekommendationer om Europeiska kommissionens utnämning av sin generalsekreterare offentliggörs

3 Mars

Europeiska ombudsmannanätverkets årliga konferens hålls i Bryssel

9 September

Ombudsmannen står värd för ett seminarium om ombudsmannainstitutionernas betydelse för en öppen förvaltning

4 April

Ombudsmannen håller tal på Europeiska medborgarinitiativets dag

10 Oktober

2019 års omgång av priset för god förvaltning inleds

5 Maj

Ombudsmannen sänder en särskild rapport till parlamentet om bristen på ansvarsskyldighet i rådets lagstiftande arbete

11 November

Ombudsmannen deltar i det årliga symposiet om grundläggande rättigheter 2018

6 Juni

Ombudsmannen tilldelas priset *Vision for Europe* i Prag

12 December

Ombudsmannen besöker Washington DC för att diskutera USA:s och EU:s regler för etik och öppenhet

2

Centrala teman

Europeiska ombudsmannen hjälper allmänheten i kontakten med EU:s institutioner, organ och byråer. Det kan uppstå problem i allt från bristande insyn i beslutsfattandet till avslag på begäran om tillgång till handlingar, kränkningar av grundläggande rättigheter samt avtalsfrågor.

2.1 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande

För att EU-medborgarna ska kunna utöva sin demokratiska rättighet att delta i EU:s beslutsfattande, och för att de inblandade ska hållas ansvariga, måste lagstiftningsöverläggningarna vara tillräckligt öppna.

Ombudsmannen lämnade ett antal **rekommendationer** till Europeiska unionens råd om hur det skulle kunna bli enklare för allmänheten att följa EU:s lagstiftningsprocess. Till dessa hörde att rådet systematiskt bör registrera medlemsstaternas namn när de uttrycker sina ståndpunkter i förberedande organ samt ta fram tydliga kriterier för när statusen "LIMITE" (begränsad spridning) ska tillämpas för handlingar. Ombudsmannen föreslog också att rådet skulle skapa en särskild webbsida för varje lagstiftningsförslag och göra det offentliga registret över handlingar mer användarvänligt. Hon efterlyste Europaparlamentets stöd i frågan genom att utfärda en särskild rapport. En överväldigande del av Europaparlamentets ledamöter stödde ombudsmannens förslag vid en omröstning i kammaren.

Ansvarsskyldighet i beslutsfattandet gäller även inom den mer komplicerade delen av EU:s beslutsprocess, såsom kommittéförfarandena – en uppsättning

förfaranden genom vilka medlemsstaterna kontrollerar hur Europeiska kommissionen genomför EU-lagstiftningen. En ledamot av Europaparlamentet vände sig till ombudsmannen efter att kommissionen endast delvis beviljat åtkomst till protokoll från sammanträden där medlemsstaternas företrädare träffades för att diskutera och besluta om EU:s regler för bilutsläpp. Ombudsmannen påpekade att det i ett demokratiskt system med ansvarsskyldighet är viktigt att det finns förståelse för hur en genomförandeakt utarbetas och vilka ståndpunkter de olika medlemsstaternas företrädare har, och **uppmånade** därför kommissionen att ge betydligt bättre tillgång till protokollen från sammanträdena.

Ibland inrättar EU tillfälliga arbetsgrupper som ger råd inom ett visst politikområde. En sådan grupp – högnivågruppen – gav kommissionen råd om hur EU kan stödja forskning om den gemensamma säkerhets- och försvarspolitik. En icke-statlig organisation klagade till ombudsmannen om bristen på öppenhet kring denna grupp och konstaterade att den inte fanns med i kommissionens register över expertgrupper som ger expertråd om politiken. Ombudsmannen **konstaterade** att gruppen utförde samma uppgifter



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: att öka ansvarsskyldigheten gentemot allmänheten i EU:s lagstiftningsprocess genom större öppenhet skulle sända en viktig signal inför valet till Europaparlamentet 2019.

"Om medborgarna inte vet vilka beslut deras regeringar fattar när EU-lagstiftningen utformas, kommer skuldbeläggandet av Bryssel att fortsätta." Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Vi fann fyra administrativa missförhållanden i samband med utnämningen av Europeiska kommissionens generalsekreterare.

"Kommissionen bör dra lärdom av detta och ta fram ett nytt förfarande för att utnämna sin generalsekreterare." Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen

som en expertgrupp och uppmanade den därför att offentliggöra sina dagordningar, protokoll och inlagor från deltagarna. Alla framtida högnivågrupper bör tillämpa samma öppenhetsstandarder, menade hon.

Ansvarskyldighet i beslutsfattandet gäller också för en institutions interna beslut. Med anledning av två klagomål undersökte ombudsmannen hur Europeiska kommissionen utnämnde sin generalsekreterare i februari 2018 och fann fyra administrativa missförhållanden, bland annat att tillsättandet av tjänsten hade framställts som brådskande trots att det inte var det. Ombudsmannen konstaterade att

ansvaret för det administrativa missförhållandet vilade hos kommissionen som helhet och begärde att det i framtiden skulle finnas ett särskilt förfarande för utnämning av generalsekreteraren. Kommissionen vägrade att inrätta ett sådant utnämningförfarande trots att parlamentet ställde sig bakom ombudsmannens rekommendationer. Ombudsmannen avslutade sedan undersökningen och konstaterade att hon beklagade att kommissionen hade missat tillfället att återställa allmänhetens förtroende efter den problematiska utnämningen av kommissionens högst rankade tjänsteman.

2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

En stor del av ombudsmannens arbete går ut på att göra EU:s förvaltning mer lyhörd för vissa frågor, bland annat hur allmänhetens uppfattning om EU tar skada av svängdörrssituationen – när EU-tjänstemän börjar arbeta för den privata sektorn eller någon från den privata sektorn börjar arbeta för en EU-institution. Sådana förflyttningar kan väcka farhågor om intressekonflikter eller lobbyverksamhet gentemot tidigare kollegor.

Ombudsmannen har tidigare genomfört en undersökning av hur kommissionen hanterar svängdörrssituationer avseende personalen och lagt fram förslag på hur den kan förbättra sina förfaranden när det gäller att tillämpa bestämmelser på detta område. Emily O'Reilly följde upp under 2017 genom att inleda en undersökning på eget initiativ av i vilken utsträckning kommissionen hade genomfört hennes förslag.

Kommissionens reviderade bestämmelser om svängdörrssituationer infördes i september 2018 och reglerar de åtgärder som vidtas när personal har tjänstledigt samt när personal lämnar institutionen för att arbeta på annat håll. Varje år genomför kommissionen omkring 2 000 intressekonfliktkontroller av ny personal och omkring 400 kontroller av anställda som har för avsikt att börja arbeta utanför EU:s förvaltning.

Av ombudsmannens analys framgick att kommissionens hantering av svängdörrssituationer uppvisade brister i två viktiga avseenden. Kommissionen offentliggjorde



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

Tidigare kommissionsledamöters verksamhet efter mandatperiodens slut: Europeiska kommissionen bör göra mer för att förbättra förfarandena, begränsa intressekonflikterna och öka medborgarnas förtroende.

“Tidigare kommissionsledamöter har rätt till anställning efter mandatperiodens slut, men som tidigare tjänsteman måste de också se till att de genom sina handlingar inte undergräver medborgarnas förtroende för EU.” Emily O'Reilly

inte alltid uppgifter om att personal på hög nivå byter jobb (men det var bara för dessa som den fann att det kunde förekomma lobbyverksamhet) och informationen offentliggörs bara en gång om året. Ombudsmannen begärde att uppgifter skulle offentliggöras i samtliga fall och upprepade sitt tidigare förslag om att kommissionen mer regelbundet bör offentliggöra information om enskilda fall.

Ombudsmannen föreslog flera andra praktiska åtgärder. Exempelvis föreslog hon att tidigare anställda ska informera sina framtida arbetsgivare om kommissionen har infört villkor för dem. Hon föreslog också att om ett tillfälligt förbud mot lobbyverksamhet utfärdas för en tidigare anställd på hög nivå bör kommissionen informera den personens tidigare kollegor på institutionerna. Ett annat förslag är att information om att tidigare personal på hög nivå börjar arbeta för den privata sektorn bör offentliggöras direkt i öppenhetsregistret.

Ombudsmannen **undersökte** också hur 15 EU-institutioner och organ (däribland Europaparlamentet, rådet och revisionsrätten) offentliggör information om att deras personal på hög nivå ansöker om att få börja arbeta utanför EU:s förvaltning, liksom hur ofta sådan information offentliggörs samt uppgifternas omfattning och innehåll.

Ombudsmannen fann visserligen att de 15 institutionerna var mycket medvetna om vikten av att bestämmelserna på detta område genomfördes ordentligt, men hon hade samtidigt några förbättringsförslag. Hon föreslog att institutionerna skulle offentliggöra information om samtliga fall där de bedömer en ansökan om att börja arbeta utanför EU:s förvaltning. När tidigare anställda börjar jobba inom en organisation som finns med i öppenhetsregistret bör den information som offentliggörs i deras fall innehålla en länk till de uppgifter om organisationen som finns i öppenhetsregistret.

2.3 Tillgång till handlingar

Det påskyndade förfarandet för tillgång till handlingar inleddes formellt i februari och blev snabbt en viktig del av undersökningen av ärenden. Enligt detta system beslutar kansliet inom fem arbetsdagar från det att klagomålet har inkommit om det kan undersökas och försöker nå ett resultat inom 40 dagar.

En belgisk icke-statlig organisation använde sig av förfarandet för en begäran om tillgång till handlingar från Europeiska försvarsbyrån (EDA). **Undersökningen** ledde till att handlingarna (som rörde lobbyverksamhet i fråga om det europeiska försvarsforskningsprogrammet) lämnades ut och att Europeiska försvarsbyrån förbättrade sina förfaranden och system för att hantera och svara på begäranden om tillgång till handlingar.

Ibland hindrar den berörda institutionen tillgången till en handling i praktiken genom att dröja med att svara på den ursprungliga begäran. Detta skedde när en tysk medborgare begärde tillgång till handlingar med information om möten mellan EU:s kommissionsledamot med ansvar för budget och personal och tredje part. Klaganden vände sig till ombudsmannen eftersom kommissionen inte hade fattat något beslut om begäran efter mer än ett år. I samband med **undersökningen** angav kommissionen att den fortfarande inte kunde ta ställning till begäran, vilket föranledde ombudsmannen




European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision_faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision_faces/en/98631/html.bookmark...)

Europeiska ombudsmannens undersökning av Europeiska försvarsbyråns kontakter med försvarsindustrin: byrån ger tillgång till handlingar och förbättrar insynsförfaranden.

att utfärda en rekommendation om orimligt dröjsmål. Kommissionen lämnade sedan ut handlingar från tolv möten, vilket ombudsmannen ansåg vara en lämplig åtgärd.

Efter en annan undersökning uppmanade Emily O'Reilly kommissionen att anlägga ett pragmatiskt och medborgarvänligt perspektiv på öppenhet för att undvika att ge ett felaktigt intryck av hemlighetsmakeri. Kommissionen hade gett en journalist delvis tillgång till handlingar i samband med ett EU-projekt för att



tillhandahålla kostnadsfria wifi-hotspots i städer. Ombudsmannen [konstaterade](#) att kommissionen hade rätt i att det som kommissionen hade redigerat bort från handlingarna inte ingick i klagandens begäran. Hon föreslog emellertid att när endast en liten del av en handling går utöver det som klaganden begär, bör kommissionen i framtiden överväga att helt enkelt offentliggöra den informationen också.

Ombudsmannen utfärdade också en [rekommendation](#) om kommissionens vägran att ge allmänheten tillgång till handlingar som rör användningen av genetiskt modifierade organismer, som livsmedel eller foder. Greenpeace, en icke-statlig organisation, bad kommissionen att få allmän tillgång till handlingar om de olika alternativ som kommissionen övervägde innan den lade fram sitt förslag samt handlingar om hur det alternativ som presenterades i det förslaget hade valts ut.

Syftet med ett annat ärende var att få klarhet i när e-postmeddelanden kan betraktas som handlingar i samband med begäran om tillgång till handlingar. I denna [undersökning](#) bad ombudsmannen kommissionen att fastställa sin interna policy för när personalens e-postmeddelanden betraktas som handlingar och att svara på ombudsmannens uppfattning att tillgång till personalens e-postmeddelanden skulle kunna vara nödvändigt för att hantera allmänhetens begäranden om tillgång till EU-handlingar.

2.4 Grundläggande rättigheter

Ombudsmannen hanterar regelbundet klagomål som rör de grundläggande rättigheterna, såsom jämlikhet och icke-diskriminering. En anställd vid Europeiska investeringsbanken (EIB) vände sig till ombudsmannen för att **klaga** över könsdiskriminering på banken. Klaganden hade lämnat in en rapport enligt bankens visseblåsarpolicy om att banken inte gav kvinnor samma möjligheter som män att få tillgång till ledande befattningar. Ombudsmannen konstaterade att EIB tog för lång tid på sig att svara på klagandens rapport och uppmanade EIB att skärpa sin visseblåsarpolicy, vilket den gick med på att göra. Ombudsmannen uppmanade också banken att försöka åstadkomma en balanserad representation av män och kvinnor i ledande befattningar och att sikta högre än sitt mål om 33 procent kvinnor i ledande befattningar senast 2021.

Ombudsmannen följde i slutet av 2018 upp en tidigare undersökning om huruvida de grundläggande rättigheterna respekteras när medlemsstaterna genomför EU:s sammanhållningspolitik. Hon **frågade** kommissionen vad den har gjort för att hjälpa medlemsstaterna att införa system för att undersöka klagomål om de europeiska struktur- och investeringsfonderna. Eftersom undersökningen rörde hur EU-medel spenderas i medlemsstaterna, uppmanade ombudsmannen också medlemmar i Europeiska ombudsmannanätverket att undersöka hur deras regeringar tillämpar reglerna.

I början av 2018 lämnade två fackföreningar in ett **klagomål** till ombudsmannen om ett meddelande och arbetsdokument från Europeiska kommissionen om flygledningstjänsten. De klagande ansåg att den inte respekterade den grundläggande strejkrätten och att kommissionen inte hade någon befogenhet att vidta åtgärder inom detta område. Ombudsmannen fann att kommissionen inte hade överskridit sina strikta befogenheter genom att på ett icke-bindande sätt uppmuntra medlemsstaterna att tillämpa vissa förfaranden i händelse av strejk. Hon fann inte heller någon bevisning för att något av de förfaranden som kommissionen uppmuntrade stred mot den grundläggande strejkrätten.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

Europeiska investeringsbanken godtar våra rekommendationer om hur den på ett bättre sätt kan hantera frågor som rör könsdiskriminering och lika möjligheter. Vi har också föreslagit att de arbetar mot en jämnare könsfördelning på ledningsnivå.

2.5 Etiska frågor

En del av ombudsmannens arbete går ut på att göra EU-institutionerna mer medvetna om hur de – eller deras åtgärder – uppfattas av allmänheten. I denna anda, och till följd av ett [klagomål](#) från en icke-statlig öppenhetsorganisation i Bryssel, uppmanade ombudsmannen Mario Draghi, ordföranden för Europeiska centralbanken (ECB), att säga upp sitt medlemskap i G30, en privat organisation som består av chefer för stora privata banker och centralbanker samt medlemmar av den akademiska världen. Ombudsmannen konstaterade att ECB-ordförandens fortsatta medlemskap i G30 kunde undergräva allmänhetens förtroende för bankens oberoende, eftersom några av G30-medlemmarna är chefer för banker som direkt eller indirekt övervakas av ECB. ECB vägrade att rätta sig efter ombudsmannens förslag. Ombudsmannen beklagade bankens hållning, men hoppades samtidigt att hennes rekommendation skulle leda till större medvetenhet om sådana frågor i framtiden.

Ombudsmannen välkomnade kommissionens tillkännagivande i början av 2018 om att den skulle börja offentliggöra information om kommissionsledamöternas resekostnader varannan månad. Kommissionens tillkännagav detta i samband med att ombudsmannen [undersökte](#) ett klagomål från den icke-statliga öppenhetsorganisationen Access Info Europe om hur kommissionen hanterade begäranden från allmänheten om tillgång till information om kommissionens resekostnader under 2016. I sitt slutliga beslut kallade ombudsmannen den nya offentlighetspolicyn "ett mycket positivt steg mot större öppenhet på detta område".

I kölvattnet av #metoo-rörelsen beslutade ombudsmannen att kontrollera vilka policyer mot trakasserier som finns inom EU:s förvaltning. Hon skrev till 26 EU-institutioner och EU-byråer och bad om information om policyerna: hur de tillämpas, huruvida institutionerna och byråerna har tagit emot klagomål om trakasserier och hur de har hanterat sådana klagomål. Den bästa praxis som ombudsmannen identifierade omfattar åtgärder för att öka medvetenheten, utbildning, riskbedömning, åtgärdsuppföljning och rehabiliteringsåtgärder. I en allmän anmärkning konstaterar ombudsmannen att all EU-personal, oberoende av status, bör skyddas mot trakasserier och att detta skydd bör omfatta handlingar som begås av all personal, oavsett personalkategori.

Ombudsmannen lade också fram specifika [förslag](#) till Europaparlamentet om hur det kan förbättra sina förfaranden för att hantera klagomål om trakasserier. Detta skedde efter att en anställd i en politisk grupp i parlamentet hade lämnat in ett klagomål om att parlamentets rådgivande kommitté tog lång tid på sig att bedöma hans ärende om trakasserier. Ombudsmannen konstaterade att bristerna i förfarandena kunde ha en negativ inverkan på förfarandena för att förhindra trakasserier inom EU:s offentliga förvaltning i stort och föreslog att parlamentet skulle utarbeta riktlinjer om tidsramarna för den rådgivande kommittén för att slutföra arbetet med enskilda ärenden.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

"It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions."

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Samverkan med G30 bör ske på ett så öppet sätt som möjligt och inte grunda sig på medlemskap, eftersom ett sådant undergräver de öppenhetsåtgärder som Europeiska centralbanken har vidtagit under de senaste åren.

"Det är viktigt att visa för allmänheten att det finns en tydlig avgränsning mellan ECB som övervakare och finansindustrin som påverkas av ECB:s beslut." Emily O'Reilly

2.6 EU:s byråer och andra organ

Förutom att inleda klagomålsbaserade undersökningar eller undersökningar på eget initiativ försöker ombudsmannen bidra till förändring inom EU-institutionerna på annat sätt, bland annat genom att delta i offentliga samråd som berör hennes arbetsområde. Hon [skrev](#) till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker i början av 2018 och kom med förslag rörande insynen i EU:s modell för riskbedömning i livsmedelskedjan. Exempelvis föreslog hon att Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet skulle offentliggöra dagordningar och protokoll från möten om riskbedömning utan onödigt dröjsmål. Hon konstaterade också att allmänhetens intresse av att vetenskapliga studier är solida vanligtvis är viktigare än kommersiella intressen av att forskningsresultat skyddas.

Ombudsmannen fortsatte med sin undersökning på eget initiativ av hur Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) hanterar kontakterna med läkemedelsföretag innan dessa företag lämnar in ansökningar om godkännande för försäljning och inledde ett [offentligt samråd](#) om detta i oktober 2018. Under samrådet bad man om synpunkter på huruvida denna så kallade verksamhet innan ansökningar lämnas in är tillräckligt öppen och om det behövs mer öppenhet kring EMA:s vetenskapliga rådgivning till läkemedelsutvecklare. Samrådet pågick fram till slutet av januari 2019.

En [undersökning](#) av hur Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA) behandlar säkerhetsrapporter ledde till att byrån ändrade sina rutiner så att de som rapporterar säkerhetsproblem får återkoppling på om EASA har befogenhet att vidta åtgärder i de frågor som tagits upp. Denna förändring kom till stånd efter att en underhållsmekaniker för luftfartyg vänt sig till ombudsmannen eftersom han inte hade fått någon återkoppling på en säkerhetsrapport som han hade lämnat in.

Ett företag vände sig till ombudsmannen efter att Genomförandeorganet för forskning (REA) försökte återkräva en del av det bidrag som organet betalat ut till företaget inom ramen för ett EU-finansierat projekt. Efter ombudsmannens [ingripande](#) medgav genomförandeorganet att dess ursprungliga förklaring till varför den ville återkräva bidraget inte hade varit tillräckligt tydlig och erbjöd den klagande ytterligare möjlighet att lämna förklaringar i frågor som genomförandeorganet hade tagit upp.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Hur samarbetar Europeiska läkemedelsmyndigheten med läkemedelstillverkare innan dessa tillverkare ansöker om tillstånd för utsläppande på marknaden i EU? Vi ber er att lämna synpunkter på detta senast den 31 januari 2019.

2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag

Varje år hanterar ombudsmannen flera ärenden som rör EU-medel. Även om Europeiska kommissionen ser till att medlen fördelas och spenderas på rätt sätt, uppstår det ibland missförstånd eller problem i samband med detta kontrollförfarande.

I ett **ärende** vände sig ägaren till ett kroatiskt företag, vilket ingick i ett konsortium som genomförde ett EU-finansierat projekt, till ombudsmannen efter att kommissionen försökt återkräva ett större belopp än företaget hade tilldelats. Efter ombudsmannens ingripande gick kommissionen med på att sänka återkravsbeloppet med mer än 300 000 euro. Kommissionen bad emellertid inte klaganden om ursäkt, och inte heller följde den en annan rekommendation från ombudsmannen, nämligen att se över en del av sina granskningsresultat. Ombudsmannen föreslog att kommissionen i framtiden skulle se till att de åtgärder som den vidtar när den genomdriver finansiella bestämmelser är rättvisa och proportionerliga och bättre återspeglar de värden som EU grundar sig på.

En ytterligare **undersökning** som rör medel inleddes när European University Association (EUA) lämnade in ett klagomål till ombudsmannen om att kommissionen hade vägrat att betala kostnader (83 000 euro) som organisationen ådragit sig i samband med projektet *Alfa Puentes* – ett projekt för att främja regional integration i Latinamerika. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen inte hade lämnat tillräcklig motivering till att den vägrat betala beloppet till European University Association (EUA) och bad kommissionen att göra det. Som svar på detta diskuterade kommissionen frågan med de klagande igen och gick med på att ersätta kostnaderna.



The image shows a screenshot of a tweet from the European University Association (EUA). The tweet text is: "EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...". Below the tweet, there is a translation in Swedish: "European University Association välkomnar Europeiska ombudsmannens beslut och ser fram emot att fortsätta samarbetet med sina latinamerikanska partner."

Ett annat **ärende** gällde Europeiska kommissionens beslut att återkräva medel som beviljats en tysk icke-statlig organisation inom ramen för EU-programmet Life+. Kommissionen ansåg att medlen i fråga utgjorde vinst för den icke-statliga organisationen och ville återkräva 214 707 euro. Klaganden invände mot kommissionens ståndpunkt och vände sig till ombudsmannen. Under undersökningen gick kommissionen med på att inte längre försöka återkräva medlen.

2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande

EU med sina 24 officiella språk och över 500 miljoner medborgare är angeläget om att respektera och skydda den språkliga mångfalden. Vilka språk EU-institutionerna använder för att kommunicera med allmänheten är därför av stor betydelse. Alla EU-lagar måste offentliggöras på alla officiella språk, men utöver detta har EU-institutionerna en viss frihet när det gäller vilka språk som ska användas i särskilda situationer.

Det finns dock vissa skillnader mellan institutionerna i fråga om när och hur de tillämpar språkpolitiken. Särskilt gäller detta institutionernas webbplatser. Ombudsmannen höll ett **offentligt samråd** mellan juli och september där den bad om synpunkter på hur EU-institutionerna kan kommunicera med allmänheten på bästa sätt. Under samrådet inkom 286 svar, varav de allra flesta kom från enskilda personer (247), medan tre kom från medlemsstaterna och två från EU:s organ. En analys av svaren kommer att offentliggöras på ombudsmannens webbplats under 2019.

För att medborgarna ska kunna delta i det politiska beslutsfattandet måste de få tillgång till relevant information i god tid. Ett **ärende** om tillgång till handlingar illustrerar det här väl: en icke-statlig djurrättsorganisation vände sig till ombudsmannen efter att kommissionen vägrat att ge den tillgång till handlingar om de beräkningar som gjorts för att bedöma djuranvändningen i samband med ett utkast till konsekvensbedömning. Bedömningen genomfördes som en del av en ändring av EU:s lagstiftning om godkännande och utvärdering av kemikalier (Reach). Under utredningen gav kommissionen tillgång till handlingarna – något som också var i linje med en nyligen avkunnad dom från Europeiska unionens domstol om tillgång till handlingar i samband med lagstiftningsinitiativ.

Ombudsmannen fortsatte att tydligt stödja det europeiska medborgarinitiativet – där Europeiska kommissionen bör överväga att anta lagstiftning i en fråga som har resulterat i över en miljon underskrifter från minst sju medlemsstater. Under ett **tal** med anledning av Europeiska medborgarinitiativets dag konstaterade ombudsmannen att hennes kansli kommer att övervaka hur den nya lagstiftning som planeras om Europeiska medborgarinitiativet genomförs.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Vad tycker du om språkanvändningen inom EU:s institutioner? Vi har inlett ett offentligt samråd och ser fram emot att få ta del av dina synpunkter.



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, med kommissionens förste vice ordförande, Frans Timmermans, Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs ordförande, Georges Dassis, och biträdande minister för det bulgariska ordförandeskapet i rådet, Monika Panayotova, på Europeiska medborgarinitiativets dag 2018.

3

Kommunikation och samarbete

3.1 Kommunikation

Ombudsmannens kansli vidtog två betydande åtgärder under 2018 som en del av sitt pågående arbete med att öka sin synlighet. Den första var en översyn av webbplatsen, där den nya versionen publicerades i juli. Den nya webbplatsen är mer användarvänlig, med en bättre sökfunktion där ärendena ordnas efter ämne, format och datum. Viktiga frågor, publikationer och evenemang visas tydligt, så att användaren snabbt får en överblick över kansliets verksamhet.

Ombudsmannen lade också ut ett nytt videoklipp, som på ett enkelt sätt beskriver hennes arbete. Videoklippet lyfter fram tre olika områden som ombudsmannen kan undersöka – tillgång till information, problem med EU-finansiering och öppenhet kring lobbyverksamhet. De enskilda undersökningsområdena delas också upp på tre mycket korta videor, som är lätta att dela på sociala medier.

Kansliets Twitter-konto – @EUOmbudsman – fick 17 procent fler följare under året, medan antalet följare på LinkedIn ökade med 13 procent. Plattformer som ombudsmannen har börjat använda på senare tid, som Instagram, fick betydligt fler (61 procent) följare medan ombudsmannens sida på Medium fick 40 procent fler läsare.

I oktober inledde ombudsmannen 2019 års omgång av priset för god förvaltning, som en uppföljning av den mycket framgångsrika första omgången, där projekt från flera av EU:s institutioner, organ och byråer nominerades. Nomineringar till priset kan göras av EU:s personal eller av företag, sammanslutningar eller grupper i det civila samhället. I samband med att ombudsmannen uppmanade till nomineringar konstaterade hon att "formellt erkännande av detta arbete bidrar till att institutionerna delar med sig av bästa praxis till varandra" och att hon hoppades att det skulle fungera som inspiration för framtida projekt. En prisceremoni kommer att hållas i juni 2019.



Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly talade med en grupp unga européer under Europeiska ungdomsevenemanget i Strasbourg i juni 2018.

Det var med stor glädje som ombudsmannens kansli deltog i Europeiska ungdomsevenemanget 2018, där tusentals ungdomar samlades i Strasbourg under två dagar i juni. Flera anställda deltog i evenemanget. De förklarade hur kansliet hjälper medborgarna och hur det synliggör sitt arbete på sociala medier. Ombudsmannen höll ett inledande tal där hon påminde ungdomar om rösträttens makt. Hon uppmanade dem att se valet till Europaparlamentet som en möjlighet att använda denna makt för att påverka beslut som fattas på EU-nivå.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Det finns många engagerade EU-tjänstemän som anstränger sig lite extra för att hjälpa medborgarna. Ge dem den bekräftelse som de förtjänar genom att nominera dem till vårt pris för god förvaltning 2019.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope

Europeiska ungdomsevenemanget i Strasbourg inleds: Följ med Europeiska ombudsmannens team och träffa ombudsmannen själv. Du får reda på vad hon kan göra för medborgarna och kan delge dina önskemål när det gäller Europas framtid.

3.2 Förbindelser med EU:s institutioner

3.2.1 Europaparlamentet

Ombudsmannen värdesätter i hög grad de goda förbindelserna med Europaparlamentet. Dess ledamöter utser ombudsmannen, som arbetar för att hjälpa människor som stöter på problem med EU:s förvaltning. Under 2018 talade ombudsmannen i parlamentets plenum och utbytte synpunkter med flera utskott, inklusive utskottet för framställningar, utskottet för rättsliga frågor, utskottet för internationell handel, utskottet för konstitutionella frågor samt budgetkontrollutskottet. Hon träffade talmannen Antonio Tajani och höll möten med flera ledamöter av Europaparlamentet från alla stora politiska grupper. Ombudsmannen ser fram emot att fortsätta de givande förbindelserna med det nyvalda parlamentet under 2019.



Europeiska ombudsmannen överlämnar sin årsrapport för 2017 till Europaparlamentets talman Antonio Tajani.

3.2.2 Utskottet för framställningar

En fortlöpande dialog med utskottet för framställningar är avgörande för ett effektivt system för att ta itu med de problem som allmänheten vänder sig till utskottet eller ombudsmannen med för vägledning och hjälp. Ombudsmannen hanterar klagomål som rör EU:s institutioner, organ och byråer, och utskottet för framställningar hanterar framställningar som rör EU:s verksamhetsområden runtom i EU. Under 2018 arbetade utskottet samtidigt med flera akter som rörde ombudsmannens arbete. Det glädde ombudsmannen att veta att hon kunde förlita sig på starkt stöd från ledamöterna i utskottet, som företrädar alla politiska grupper, och hon är entusiastisk över att arbeta med det nybildade utskottet.



PETI Committee Press

Joint [@EP_Petitions](#) & [@EPInstitutional](#) report on the [#transparency](#) of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council ([@EUombudsman](#)'s strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Gemensam rapport från Europaparlamentets utskott för framställningar och utskott för konstitutionella frågor om en särskild rapport från Europeiska ombudsmannen. Den rör hennes strategiska undersökning om insynen i lagstiftningsförfarandena i Europeiska unionens råds förberedande organ. Den gemensamma rapporten antogs med 31 röster för och tre nedlagda röster.

3.2.3 Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen övervakar merparten av EU:s administrativa arbete och får mycket uppmärksamhet från allmänheten. Eftersom kommissionen är den största EU-institutionen och har en enorm inverkan på miljontals människors liv, är det naturligt att en stor andel av klagomålen till ombudsmannen rör kommissionens arbete. Ombudsmannen träffade ordförande Jean-Claude Juncker och flera kommissionsledamöter under 2018 för att framföra de europeiska medborgarnas synpunkter. Kommissionen har redan en imponerande hög standard när det gäller den offentliga förvaltningen. Många områden behöver dock fortfarande förbättras. Därför är regelbundna, öppna och ärliga förbindelser mellan de båda institutionernas avdelningar den mest effektiva formen av samarbete.



Emily O'Reilly tillsammans med Jean-Claude Juncker, Europeiska kommissionens ordförande.

3.2.4 Andra institutioner, byråer och organisationer

Ombudsmannen upprätthåller även kontakter med EU:s andra institutioner, organ och byråer för att bevaka och stödja förvaltningskulturen och det interinstitutionella samarbetet. Under 2018 stod ombudsmannen i nära kontakt med Europeiska datatillsynsmannen (EDPS), Europeiska centralbanken (ECB), Europeiska investeringsbanken (EIB), Europeiska revisionsrätten och flera byråer. Starka förbindelser med alla EU:s institutioner, organ och byråer är en viktig del av ombudsmannens strategi "Mot 2019" och syftar till att göra EU-förvaltningen öppnare och mer serviceinriktad, till gagn för alla som bor i EU.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust.
<https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Tack Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, för ditt första besök hos Europeiska revisionsrätten. Ett givande utbyte av idéer ägde rum med revisionsrättens ordförande och ledamöter, och en presentation med tillhörande frågestund hölls för personalen. Båda institutionerna ser god EU-styrning som något avgörande för att upprätthålla medborgarnas förtroende.

3.2.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Som medlem i [EU:s ramverk](#) skyddar, främjar och övervakar ombudsmannen EU-förvaltningens tillämpning av [FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#). I september tog ombudsmannen över som ordförande för EU:s ramverk för ett år.

I sin strategiska undersökning av behandlingen av personer med funktionsnedsättning inom ramen för [EU:s gemensamma sjukförsäkringssystem \(RCAM\)](#) rekommenderade ombudsmannen att kommissionen skulle se över bestämmelserna för det gemensamma sjukförsäkringssystemet för att säkerställa att konventionen följs. Ombudsmannen identifierade vidare ett antal systemspecifika frågor som rör skydd av personer med funktionsnedsättningar och kom med ett antal förslag. Hon utfärdade också en [rapport](#) om sitt samråd riktad till organisationer för EU-personal med funktionsnedsättning – eller vars familjemedlemmar har någon funktionsnedsättning – och Europeiska handikappforumet.

Ombudsmannen avslutade sin strategiska undersökning om [tillgängligheten hos kommissionens webbplatser](#) och webbaserade verktyg för personer med funktionsnedsättning. Hon var nöjd med att kommissionen arbetade för att förbättra tillgängligheten på nätet och kom med ett antal [förslag](#) i detta syfte. Exempelvis föreslog hon att kommissionen på en rad olika webbplatser skulle tillhandahålla webbinnehåll i tillgängliga format som uppfyller strängare internationella standarder, anta en handlingsplan för webbtillgänglighet och införa obligatorisk utbildning om webbtillgänglighet för alla anställda som arbetar med webbplatser.

I december utfärdade ombudsmannen rekommendationer i en gemensam undersökning av två klagomål om [tillgängligheten i Europeiska rekryteringsbyråns \(Epsos\) urvalsförfaranden för kandidater med synnedsättning](#). Hon [uppmanade](#) Epsos att se till att den elektroniska ansökningsblanketten för urvalsförfaranden helt uppfyller tillgänglighetskraven för sökande med synnedsättning. Vidare efterlyste hon ett snabbt införande av tekniska hjälpmedel för kandidater under de datorbaserade proven, som äger rum i testcentrum runt om i världen.

Som en uppföljning till sin undersökning på eget initiativ om respekten för de grundläggande rättigheterna i genomförandet av EU:s sammanhållningspolitik [skrev](#) ombudsmannen till kommissionen angående kravet på att medlemsstaterna ska ha infört effektiva klagomekanismer för de europeiska struktur- och investeringsfonderna. Hon frågade exempelvis vilka åtgärder kommissionen har vidtagit för att hjälpa medlemsstaterna att införa sådana mekanismer och hur den har övervakat medlemsstaternas efterlevnad av denna skyldighet.

Ombudsmannen har också skrivit till kommissionen angående Europaskolorna och barn med funktionsnedsättning. Hon bad kommissionen att vidta nödvändiga åtgärder för att se till att föräldrar till barn som har särskilda utbildningsbehov och som är utslutna från Europaskolorna inte måste bidra till sina barns utbildningskostnader.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Rekommendation: EU bör erkänna att personer med funktionsnedsättning lider av en "allvarlig sjukdom" i enlighet med rekommendationerna i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

3.3 Europeiska ombudsmannanätverket

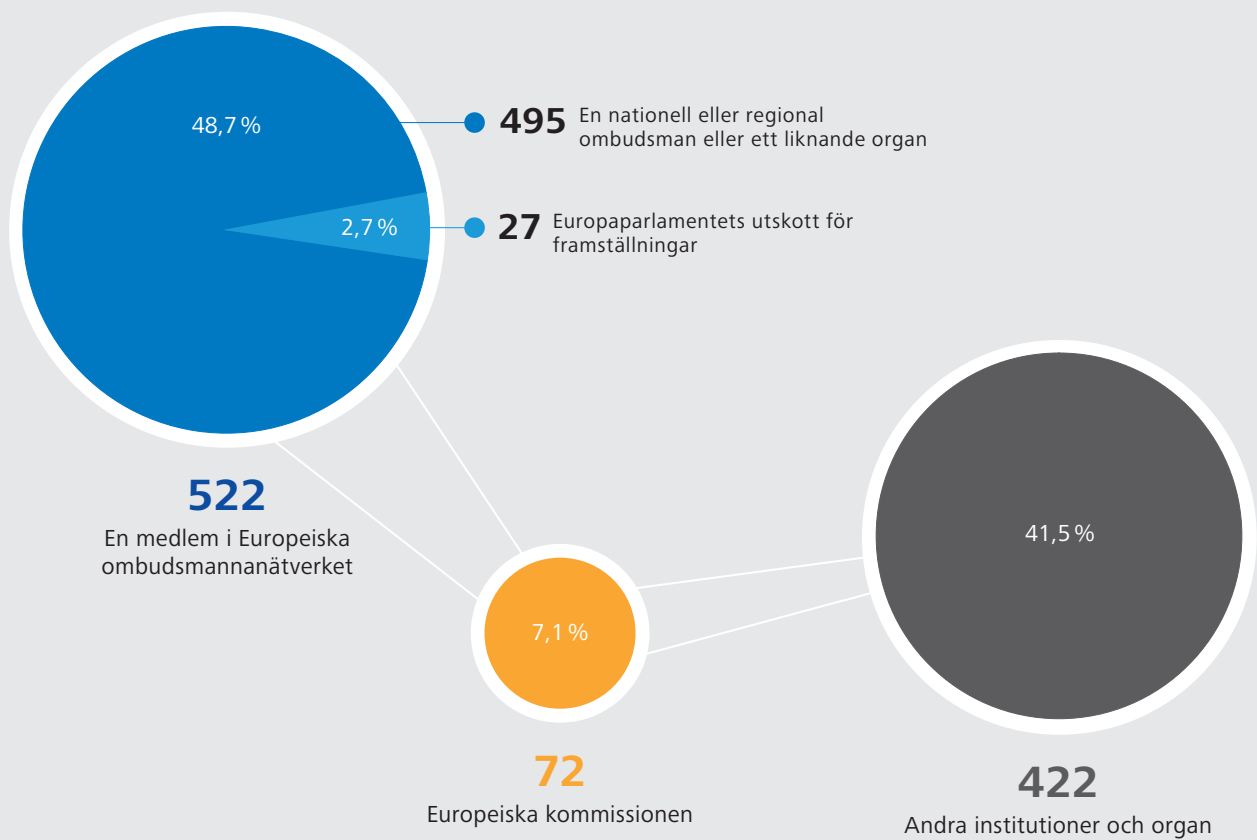


Paneldeltagarna i den första sessionen vid Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2018 (från vänster till höger): Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen; Andreas Pottakis, grekisk ombudsman; Georges Dassis, Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs ordförande; Shada Islam, moderator; Reinier van Zutphen, Nederländernas nationella ombudsman; Ulrike Guérot, professor i europeisk politik och demokratistudier samt Adam Bodnar, polsk ombudsman.

Huvudevenemanget för Europeiska ombudsmannanätverket – som består av 96 kanslier i 36 europeiska länder samt Europaparlamentets utskott för framställningar – var en konferens i mars, som sammanförde hela nätverket samt Brysselbaserade organisationer och journalister. Den första sessionen handlade om ett tema som är centralt för arbetet för ombudsmän överallt – hur man kan göra samhället rättvist och inkluderande för medborgarna. Emily O'Reilly inledde sessionen med att uppmana ombudsmännen att bidra till att förverkliga den nyligen antagna europeiska pelaren för sociala rättigheter.

Huvuddiskussionen handlade om hur ombudsmännen skulle kunna samarbeta bättre för att främja social rättvisa, hur EU-politiken passar in i det nationella sammanhanget och hur ett framtida EU skulle kunna se ut. En senare diskussion inriktades på hur ombudsmän, som ibland arbetar tillsammans med andra organ, t.ex. det EU-finansierade nätverket Solvit, kan hjälpa medborgare som stöter på problem eftersom en EU-lag inte tillämpas på rätt sätt. Flera ombudsmän uppmärksammade gränsöverskridande frågor, exempelvis problem som rör sociala trygghetsförmåner.

Klagomål som överfördes till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ under 2018 (1 016 totalt sett)





Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2018.

Som en uppföljning av konferensen i mars anordnade ombudsmannens kansli ett seminarium i Bryssel, som sammanförde sambandsmän och kommunikationsexperten från nätverket. Under seminariet tittade man på hur man kan fördjupa samarbetet inom nätverket, undersökte bästa metoder för att föra en dialog med medborgarna i dagens hyperuppkopplade värld och reflekterade över vilka lärdomar som kan dras av OECD:s undersökning om ombudsmansinstitutionernas betydelse för en öppen förvaltning.

Europeiska ombudsmannanätverket inriktade sig fortsatt på parallella undersökningar och initiativ hos berörda ombudsmän. I början av 2018 avslutade ombudsmannen ett strategiskt initiativ för att undersöka genomförandet av en EU-lag (förordning (EG) nr 1005/2009) om ämnen som bryter ned ozonskiktet. I sin avslutande skrivelse noterade ombudsmannen att kommissionen ännu inte hade hjälpt medlemsstaterna med deras efterlevnadskontroller, trots att den har rätt att göra det enligt lagen i fråga. Flera nationella ombudsmannakanslier gav en översikt över hur EU-lagen tillämpas nationellt.

Ett annat initiativ där samarbete sker med de nationella ombudsmännen handlade om i vilken utsträckning kommissionen utvärderar att nationella exportkreditinstitut (nationella organ som ger ekonomiskt stöd till företag som gör affärer på riskfyllda marknader) följer EU:s regler om mänskliga rättigheter och miljöfrågor. De nationella ombudsmännen tillfrågades om sina åsikter i frågan. Undersökningen, som skedde till följd av ett klagomål från en internationell sammanslutning av icke-statliga organisationer, resulterade i en [rekommendation](#) eftersom ombudsmannen ansåg att kommissionens årliga granskning av sådana organ var otillräcklig. Frågan var också föremål för en utfrågning av Europaparlamentets utskott för internationell handel, där ledamöterna stödde ombudsmannens ståndpunkt. Kommissionen gick med på att rätta sig efter ombudsmannens rekommendation, och ombudsmannen avslutade undersökningen och bad kommissionen att rapportera om sina framsteg efter ett år.

Förfarandet för förfrågningar, där Europeiska ombudsmannens kansli biträder nätverkets medlemmar genom att erhålla expertsvar från EU-institutionerna i frågor som omfattas av EU-lagstiftningen, fortsatte att vara en värdefull resurs för nätverkets medlemmar. En förfrågan kom från den spanska ombudsmannens kansli, som författade en skrivelse till Europeiska ombudsmannen om gemensamma återvändandeinsatser som samordnas av Frontex. Det spanska kansliet noterade vissa problem, bland annat att de personer som återsändes inte informerades om att det fanns en klagomålsmekanism och att information om mekanismen varken fanns i pappersformat eller på lämpligt språk (i detta fall spanska). Förfrågan ledde till att Frontex gjorde formuläret tillgängligt på sin webbplats och i tryckt form samt översatte det till spanska, ryska, serbiska och albanska.

Ombudsmannen fortsatte sina regelbundna besök vid de nationella ombudsmännens kanslier, och i februari besökte hon Grekland, där hon togs emot av ombudsmannen Andreas Pottakis. Under resan träffade Emily O'Reilly flera medlemmar av den grekiska regeringen och talade med lokala intressenter och journalister om sitt arbete på området öppenhet och ansvarsskyldighet i EU. Hon besökte också flyktinglägret Elaionas i närheten av Aten.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



Vilken betydelse har ombudsmannainstitutionerna för en öppen förvaltning? Hur kan de övertyga förvaltningarna om att bli öppnare? Vi genomförde en undersökning tillsammans med OECD, som vi presenterar nu och som du hittar på webbplatsen för Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Europeiska ombudsmannen träffar den grekiska ombudsmannen, Andreas Pottakis, och hans team i Aten för att diskutera närmare samarbete och bästa praxis när det gäller hantering av klagomål.

3.4 Ombudsmannen besöker Washington DC



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, under ett möte med direktören för Office of Congressional Ethics, Omar Ashmawy, i Washington DC.

I december 2018 besökte ombudsmannen Washington DC, där hon träffade många olika amerikanska beslutsfattare, tillsynsorgan, icke-statliga organisationer, tankesmedjor, akademiker och andra aktörer för att lära sig mer om standarder och regler för etik, öppenhet och ansvarsskyldighet, liksom deras genomförande, hos USA:s regering och kongress. Ombudsmannen diskuterade frågor som svängdörrssituationer, lobbyverksamhet, skydd för visselblåsare och lagen om informationsfrihet med olika amerikanska kontor. Hon träffade ledamöter av kongressen, generalinspektörer och särskilda rådgivare och höll ett [tal](#) om populism och allmänhetens förtroende hos den amerikanska tankesmedjan German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly och Edward G. Luce (journalist) diskuterar populism och förtroendet för Europa hos German Marshall Fund i Washington DC. Europa är en behändig syndabock för populistiska politiker. Ansvarsfulla och öppna institutioner är nu viktigare än någonsin.

4

Ärenden och
klagomål:
hur vi arbetar för
allmänheten

Europeiska ombudsmannens grundläggande uppgift är att se till att EU:s förvaltning tjänar allmänhetens intresse och att hjälpa alla dem som stöter på problem med EU:s institutioner. Ombudsmannen fortsätter visserligen att använda sig av sina initiativbefogenheter för att tjäna allmänhetens intresse, men merparten av kansliets arbete rör klagomål från individer, akademiker, företag och andra organisationer.

Ombudsmannens kansli strävar kontinuerligt efter att förbättra sina arbetsmetoder för att kunna bistå de hjälpsökande på ett så flexibelt och effektivt sätt som möjligt. Detta var en vägledande princip bakom de reviderade genomförandebestämmelserna för hantering av klagomål, som nu är väl etablerade.

Ombudsmannens nya webbplats, som lanserades under 2018, innehåller också ett nytt, användarvänligt gränssnitt för potentiella klagande. Precis som kansliets olika team som handlägger ärenden, återspeglar den nya webbplatsen ombudsmannens åtagande att bistå de hjälpsökande på alla 24 officiella EU-språk.

Ett annat initiativ som formellt lanserades under 2018 är ombudsmannens påskyndade förfarande för klagomål som rör allmänhetens tillgång till EU-institutionernas handlingar. Med tanke på att dessa klagomål ofta är av mycket brådsakande natur beslutade ombudsmannen att hantera dem på ett mer flexibelt och effektivt sätt.

När det gäller tillgång till handlingar om klagomål kontaktar ombudsmannens kansli nu institutionen på ett tidigare stadium i processen om så behövs. Det övergripande målet är att fatta ett beslut inom 40 dagar.



European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'

- 1 EU institution/body confirms it will **not** give you access to a document
- 2 You **submit a complaint** to the European Ombudsman
- 3 Ombudsman decides within five working days if she can **inquire into it**
- 4 Ombudsman aims to take a **decision within 40 working days**

Har du haft svårigheter att få tillgång till EU-handlingar? Vi har lanserat ett nytt påskyndat förfarande för klagomål som rör tillgång till handlingar.

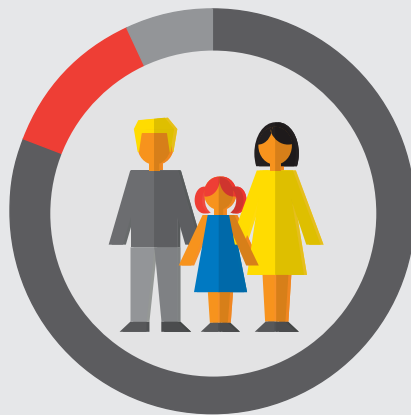
4.1 Typ av och källa till klagomål

4.1.1 Översikt över klagomål och strategiska undersökningar

Råd, klagomål och undersökningar 2018

17 996

personer fick hjälp
av Europeiska
ombudsmannen 2018



14 596

råd lämnades via den interaktiva
vägledningen på ombudsmannens
webbplats

2 180

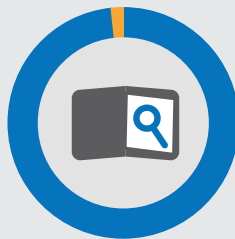
nya klagomål hanterades 2018

1 220

förfrågningar om information besvarades
av ombudsmannens tjänstenheter

490

undersökningar
inleddes av Europeiska
ombudsmannen 2018



482

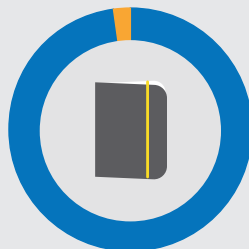
undersökningar inleddes till följd av
klagomål

8

undersökningar inleddes på eget initiativ

545

undersökningar
avslutades av Europeiska
ombudsmannen 2018



534

undersökningar till följd av klagomål
avslutades

11

undersökningar på eget initiativ
avslutades

Den stora merparten av kansliets arbete gäller klagomålsbaserade ärenden, men ombudsmannen genomför också bredare strategiska undersökningar och initiativ när hon anser att detta är befogat. Dessa ärenden inleds på ombudsmannens eget initiativ,

antingen om hon har upptäckt systemrelaterade problem som bör undersökas närmare i allmänhetens intresse eller om hon har tagit emot ett eller flera klagomål om en systemviktig fråga.

Strategiskt arbete 2018

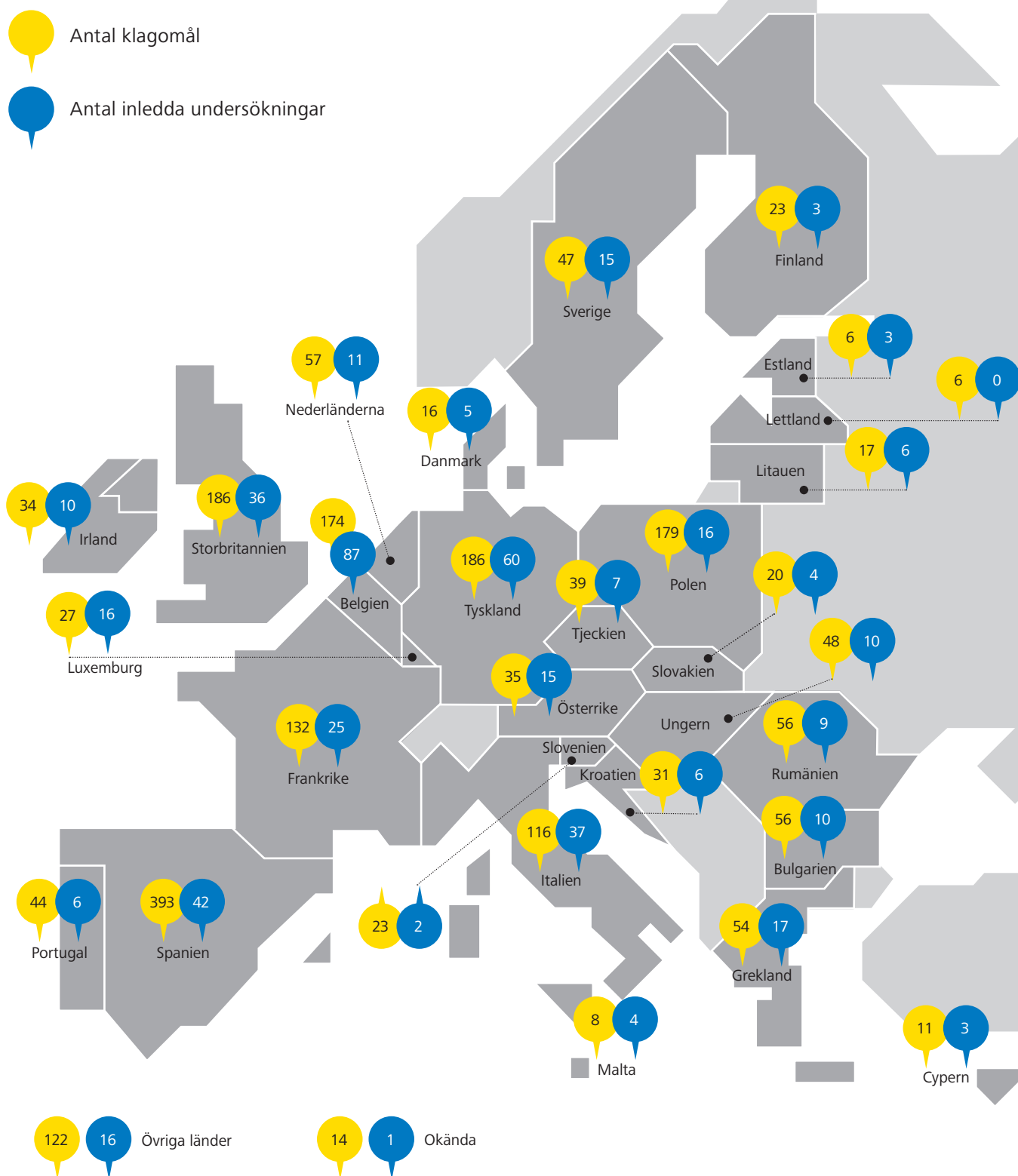
Strategiska undersökningar 2018



Strategiska initiativ 2018 (förfrågningar för klargörande, ej formella undersökningar)



Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2018



4.1.2 Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde

Under 2018 hanterade Europeiska ombudsmannen 1 300 klagomål som ligger utanför hennes ämbetsområde, främst för att de inte gällde arbetet inom en EU-institution eller ett EU-organ.

Dessa klagomål handlade främst om problem som de klagande hade stött på med nationella eller regionala offentliga organ, nationella eller internationella domstolar och privata enheter. Klagomålen handlade om frågor som rör konsumentskydd (t.ex. banker och flygbolag), socialförsäkring och hälso- och sjukvård, beskattning eller viseringsansökningar. Ibland vänder sig också medborgarna till ombudsmannen eftersom de felaktigt tror att ombudsmannen är en överklagandeinstans för beslut som fattats av nationella eller regionala ombudsmannainstitutioner.

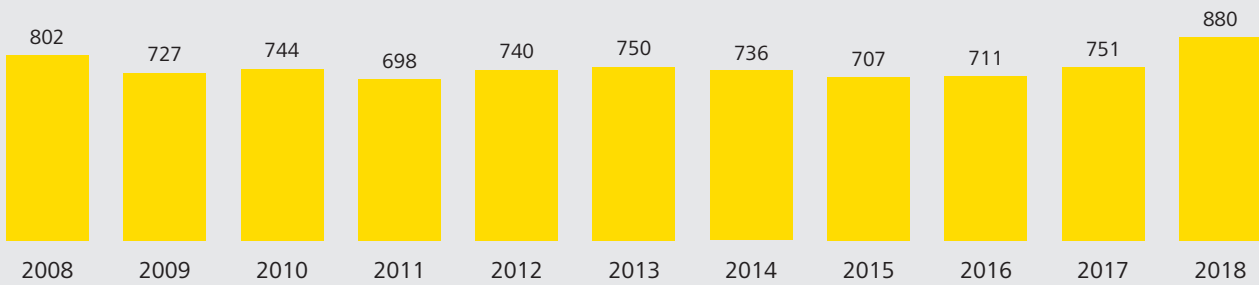
Ombudsmannen tog under 2018 emot ett stort antal likartade klagomål i tre frågor (fler än tio per fråga) som ligger utanför hennes ämbetsområde, nämligen korttidskontrakt för läkare i Spanien, administrativa böter som de italienska myndigheterna tar ut för avsaknaden av en klausul om förbud mot överföring av checkar och polisens förtryck i Rumänien.

Vissa klagomål, som visserligen gällde en EU-institution eller ett EU-organ, föll också utanför ombudsmannens ämbetsområde eftersom de rörde politiska frågor, Europaparlamentets lagstiftningsarbete eller den rättsliga verksamheten vid Europeiska unionens domstol.

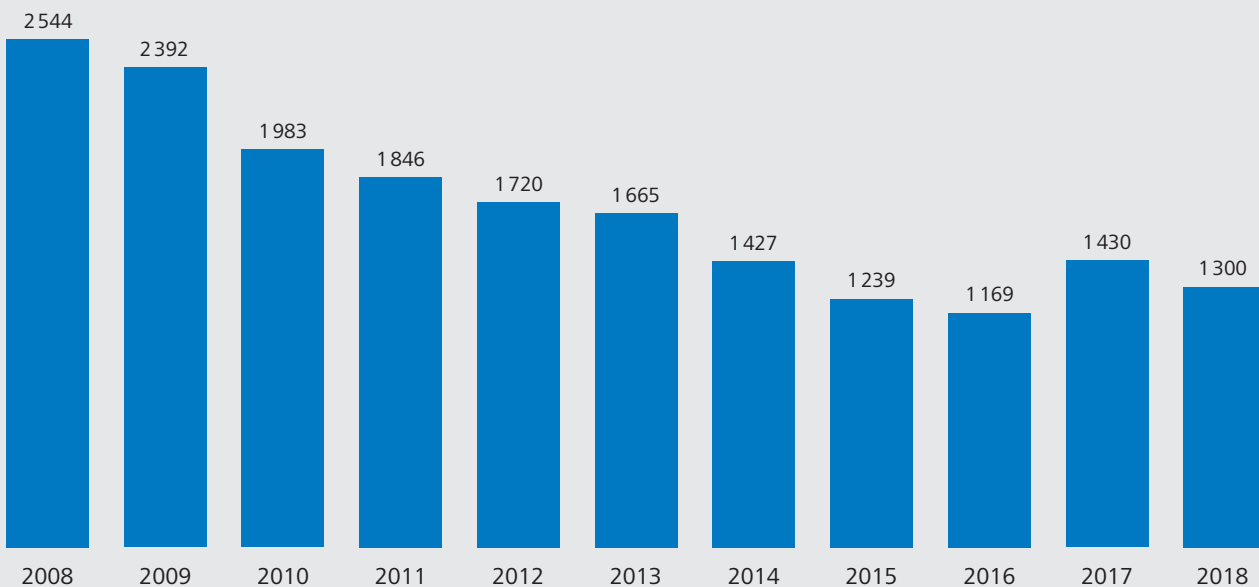
I alla dessa ärenden svarade ombudsmannen de hjälpsökande på det språk som användes i klagomålet. Hon förklarade ombudsmannens ämbetsområde och gav så långt som möjligt råd om andra organ som kan hjälpa till. Med klagandens samtycke överförde ombudsmannen också klagomål till medlemmar i Europeiska ombudsmannanätverket.

Klagande som uttrycker missnöje med viss EU-lagstiftning brukar ombudsmannen oftast hänvisa till Europaparlamentets utskott för framställningar. Klagande som tog upp frågor om genomförandet av EU-lagstiftningen hänvisades till nationella eller regionala ombudsmän eller till EU-nätverk som Solvit och Ditt Europa – Rådgivning. Alternativt informerades de klagande om möjligheten att lämna in ett överträdelseklagomål till Europeiska kommissionen.

Antal klagomål inom ramen för Europeiska ombudsmannens ämbetsområde 2008–2018

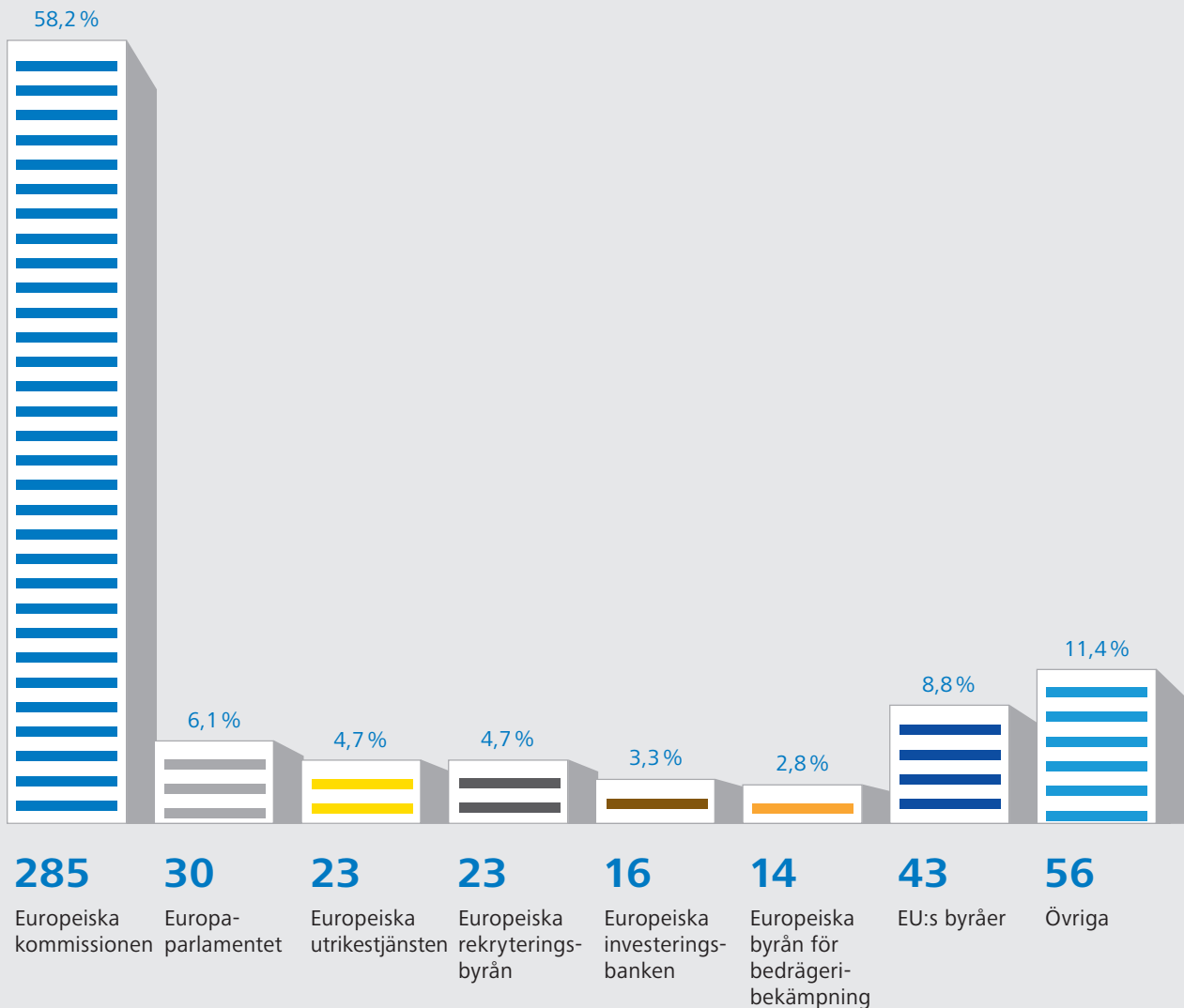


Antal klagomål utanför ramen för Europeiska ombudsmannens ämbetsområde 2008–2018



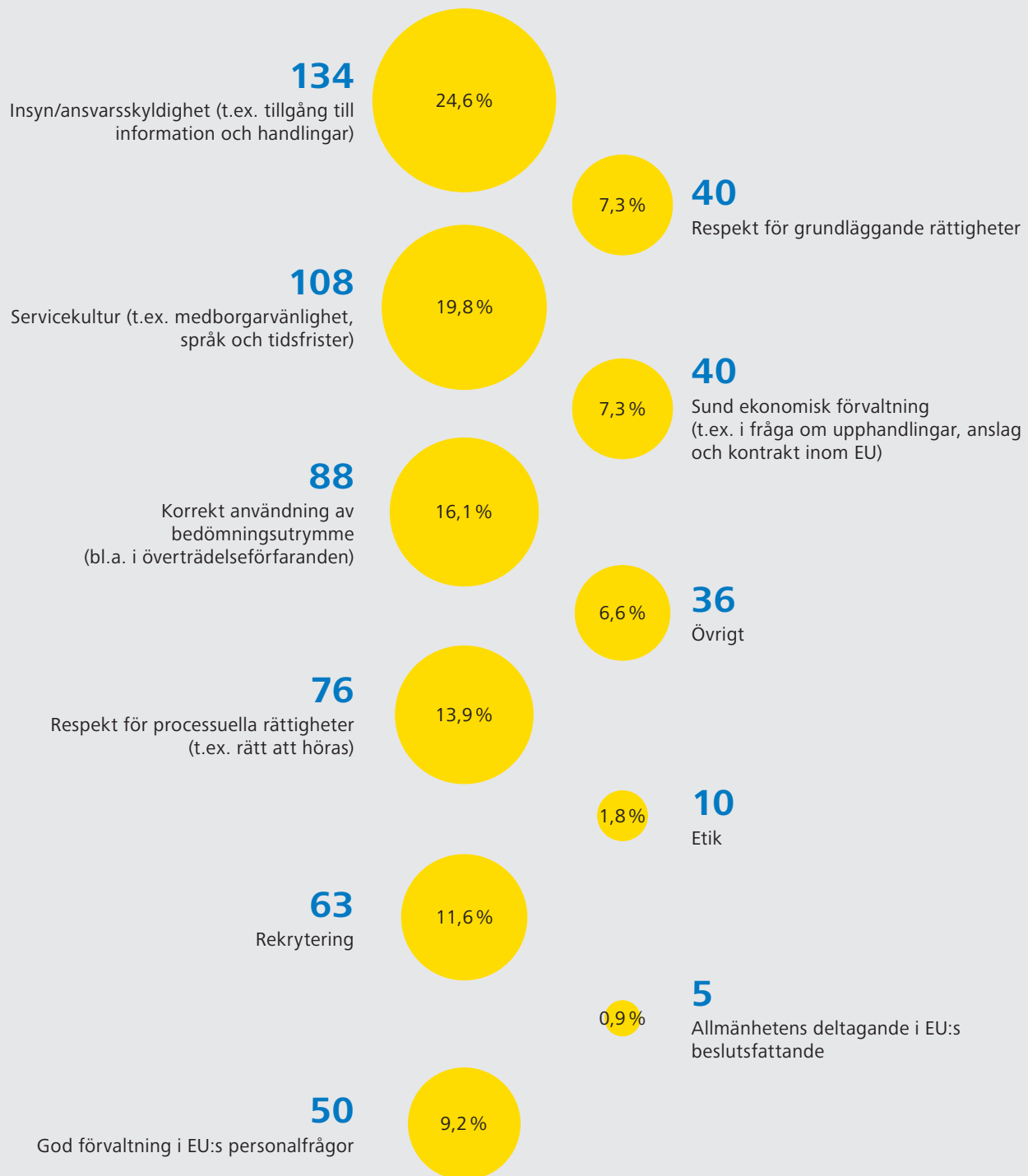
4.2 Vem gällde klagomålen?

Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2018 gällde följande institutioner



4.3 Vad gällde klagomålen?

Ämnet för undersökningar som Europeiska ombudsmannen avslutade under 2018



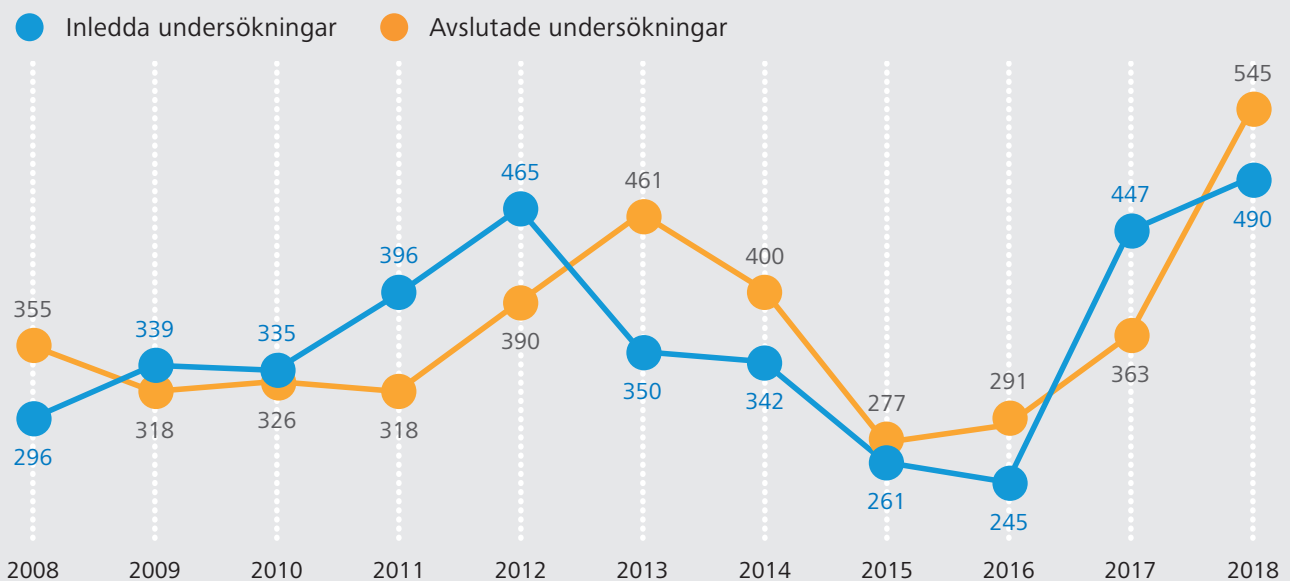
Anm.: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför tillsammans över 100%.

4.4 Uppnådda resultat

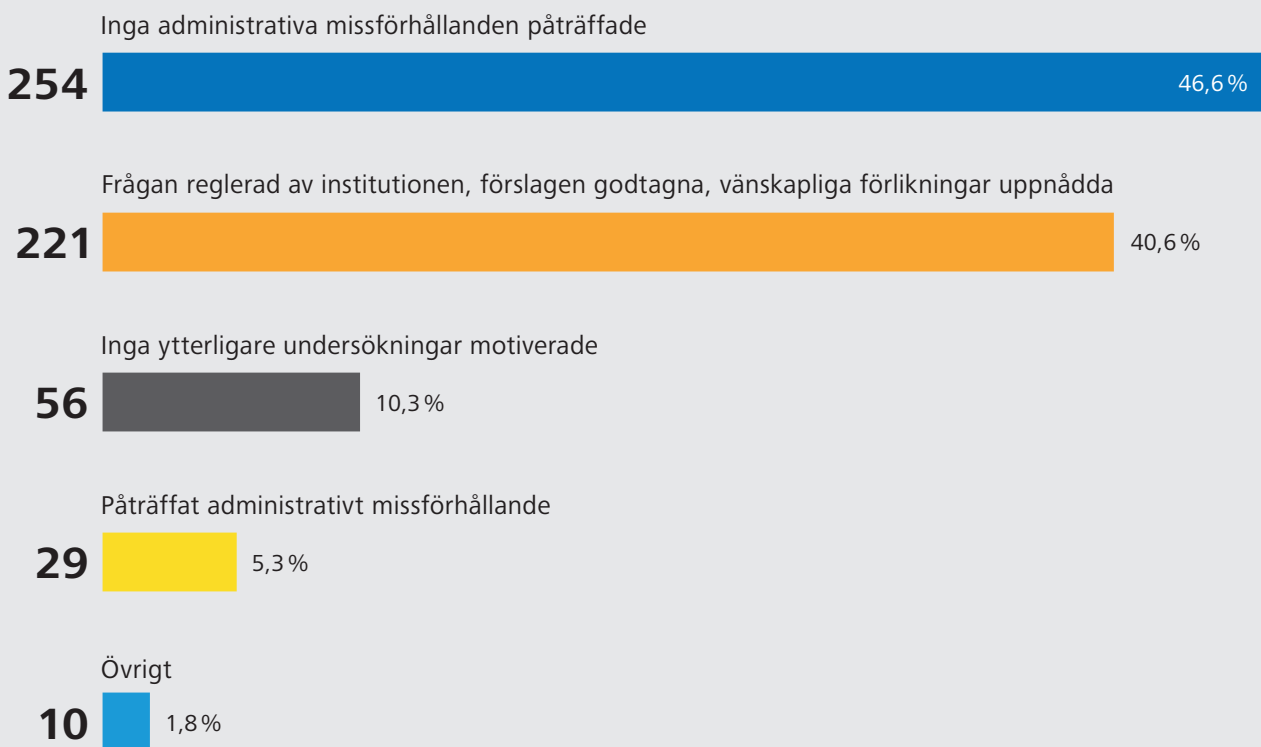
Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om nya klagomål som hanterades under 2018



Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen

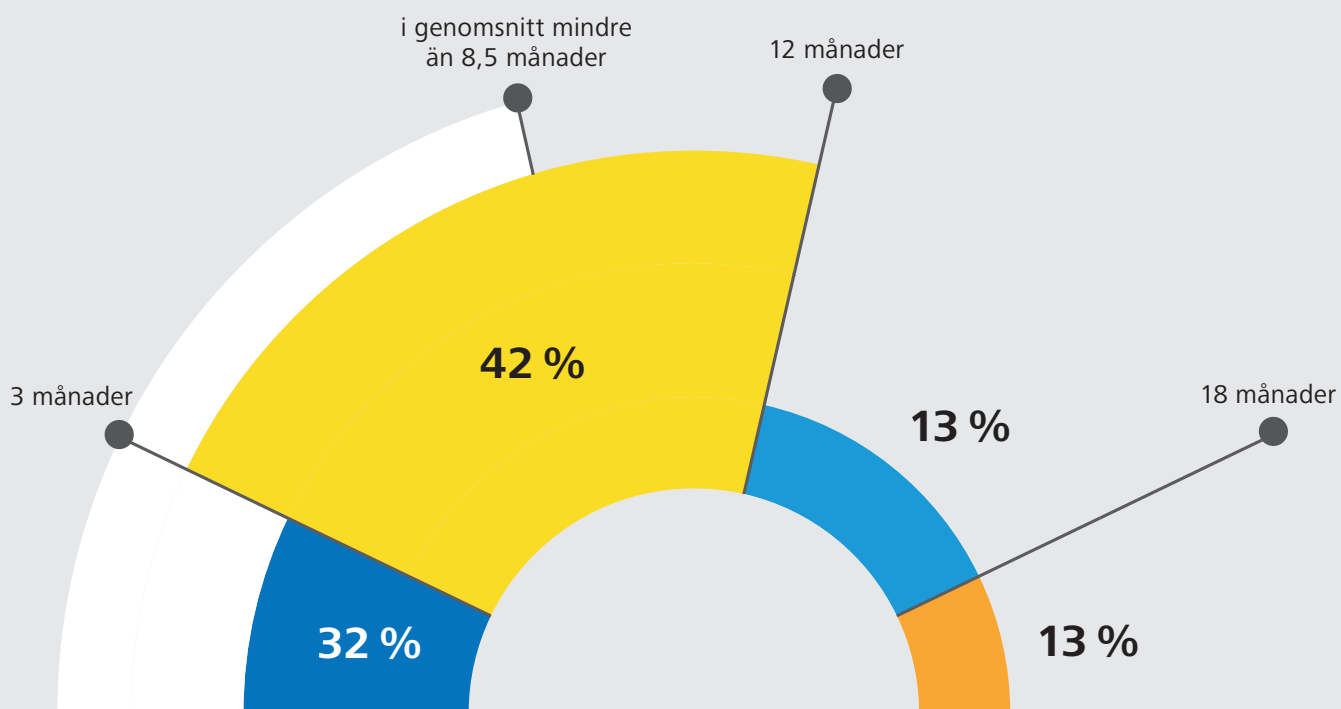


Resultat av Europeiska ombudsmannens avslutade undersökningar 2018



Anm.: I några fall finns det två eller flera skäl till att ombudsmannen avslutade undersökningar. Procentsiffrorna ovan blir därför tillsammans över 100%.

Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2018



- Ärendena avslutades inom 3 månader
- Ärendena avslutades inom 3–12 månader
- Ärendena avslutades inom 12–18 månader
- Ärendena avslutades efter mer än 18 månader¹

1. Vissa komplicerade ärenden kräver flera omgångar av samråd med klaganden och den berörda institutionen. De nya genomförandebestämmelserna förväntas minska undersökningstiderna.

4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag

I samband med undersökningar kan ombudsmannen lägga fram förslag till EU:s institutioner och organ om hur de kan hantera ett problem eller förbättra sina administrativa förfaranden. Förslagen kan ha formen av vänskapliga förlikningar, rekommendationer och förslag.

Ombudsmannen genomför årligen en omfattande analys av hur institutionerna har ställt sig till hennes förslag i undersökningar som avslutades under det gångna året. Denna analys offentliggörs i den årliga rapporten *Putting it right?* och omfattar efterlevnadsgraden och andra konkreta exempel som visar på effekterna av och relevansen hos ombudsmannens arbete.

Under 2017 följde EU-institutionerna ombudsmannens förslag i 81 procent av fallen, vilket är en liten minskning från 85 procent under 2016. Institutionerna reagerade positivt på 80 av ombudsmannens 99 förslag till förbättringar. I 148 andra ärenden ansåg ombudsmannen att institutionerna hade vidtagit åtgärder för att förbättra sin verksamhet. Åtta av de 14 institutionerna hade en efterlevnad på 100 procent, medan Europeiska kommissionen – som står för flest ärenden – hade en efterlevnad på 76 procent.

Rapporten för 2018 kommer att göras tillgänglig i slutet av 2019.

5

Resurser

5.1 Budget

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 omfattar lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 omfattar utgifter i samband med allmänna uppgifter som institutionen utför. De budgeterade anslagen för 2018 uppgick till 10 837 545 euro.

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som sekretariatet genomför. Ombudsmannen granskas, precis som andra EU-institutioner, av Europeiska revisionsrätten.

5.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en [årlig förvaltningsplan](#), som innehåller konkreta åtgärder som kansliet avser att vidta för att uppnå målen och prioriteringarna i ombudsmannens femårsstrategi "[Mot 2019](#)". Den årliga förvaltningsplanen för 2018 är den fjärde som bygger på denna strategi.

Institutionen har en högt kvalificerad flerspråkig personal, som kan hantera klagomål om administrativa missförhållanden på de 24 officiella EU-språken och sprida information om ombudsmannens arbete i hela EU. Under 2018 hade ombudsmannen sammanlagt 65 anställda.



Cesira D'Aniello, generalsekreterare på Europeiska ombudsmannens kansli.

I september 2018 anslöt sig Cesira D'Aniello till kansliet som generalsekreterare. Hon efterträdde Beate Gminder, som åtog sig nya uppgifter inom Europeiska kommissionen.

Utförlig information om hur ombudsmannens kansli är organiserat och vilka uppgifter de olika enheterna har finns på [ombudsmannens webbplats](#).

Så kontaktar
man Europeiska
ombudsmannen

Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

Våra kontor



Strasbourg

Postadress

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

Besöksadress

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

På internet

Webbplats: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bryssel

Postadress

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Besöksadress

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

Denna årsrapport finns på internet på adressen:

www.ombudsman.europa.eu

© Europeiska unionen, 2019

Alla foton och bilder är © Europeiska unionen, förutom omslaget (© Anthony SEJOURNE/Stock).

Återgivning i utbildningssyfte och andra icke-kommersiella syften medges om källan anges.

Satt i FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-059-3	ISSN 1680-3892	doi:10.2869/897197	QK-AA-19-001-SV-C
PDF	ISBN 978-92-9483-029-6	ISSN 1680-4007	doi:10.2869/42034	QK-AA-19-001-SV-N
HTML	ISBN 978-92-9483-037-1	ISSN 1680-4007	doi:10.2869/599660	QK-AA-19-001-SV-Q

Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil.