



Uppdragsbeskrivning Europeiska ombudsmannen försöker hitta rättvisa lösningar på klagomål mot Europeiska unionens institutioner, uppmuntrar öppenhet och verkar för en administrativ servicekultur. Ombudsmannens mål är att bygga förtroende genom dialog mellan medborgarna och Europeiska unionen samt att utveckla ett arbetssätt av högsta standard inom unionens institutioner.



Europeiska
ombudsmannen

Årsrapport 2011



Innehåll

Ombudsmannens inledning	4
1 Klagomål och undersökningar	11
1.1 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden	12
1.2 Översikt över undersökta klagomål 2011	19
1.3 Analys av inledda undersökningar	25
1.4 Resultaten av ombudsmannens undersökningar	28
1.5 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis	35
1.6 Tematisk analys av avslutade undersökningar	38
1.7 Överföringar och rådgivning	58
2 Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter	63
2.1 Förbindelser med EU:s institutioner, organ och byråer	64
2.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ	67
2.3 Förbindelser med övriga intressenter	71
3 Resurser	77
3.1 Personal	78
3.2 Budget	80
3.3 Användning av resurser	81
Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen	82

Ombudsmannens inledning

Det är med stor glädje jag härmed lägger fram Europeiska ombudsmannens *årsrapport 2011*. Jag hoppas att den ska ge dig användbar information om våra insatser för att främja en god förvaltning inom EU:s institutioner, organ och byråer och för att på ett effektivt sätt hantera klagomål från medborgare, företag och organisationer.



Rapporten inleds med en översikt där jag presenterar de viktigaste händelserna under 2011. Kapitel 1 innehåller en heltäckande redogörelse för ombudsmannens arbete med klagomål¹ och undersökningar samt en beskrivning av ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden. Kapitel 2 handlar om ombudsmannens förbindelser med andra av EU:s institutioner, organ och byråer¹, med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och med andra viktiga intressenter. Kapitel 3 innehåller slutligen uppgifter om ombudsmannens personal och budget.

Över 22 000 enskilda personer fick direkthjälp under 2011

Ett av huvudmålen för Europeiska ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009-2014² är att se till att Europeiska medborgare kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. År 2011 var framgångsrikt i det avseendet: över 22 000 enskilda personer fick direkthjälp av ombudsmannen. Bland dem som fick hjälp fanns enskilda som klagade till ombudsmannen (vi hanterade 2 510 klagomål under 2011), som fick svar på en begäran om information (1 284) och som fick råd genom den interaktiva vägledningen på vår webbplats (18 274). Antalet klagomål som lämnades till ombudsmannen minskade för tredje året i följd, vilket visar att vägledningen är en framgång. Antalet har sjunkit från en toppnotering på 3 406 klagomål 2008 till 2 510 klagomål 2011. Nedgången beror

huvudsakligen på att det är färre som klagar till ombudsmannen av fel orsaker. I stället klarar de direkt att på egen hand ta reda på hur de ska få rättelse.

Medborgare som fick hjälp av Europeiska ombudsmannen 2011	
Registrerade klagomål 2011	2 510
Råd genom den interaktiva vägledningen på ombudsmannens webbplats	18 274
Förfrågningar om information som besvarades av ombudsmannen	1 284

När enskilda vänder sig till oss när de borde ha klagat till en annan instans försöker vi ge dem råd eller överföra ärendet. I över 65 % av de klagomål vi hanterade 2011 kunde vi se till att medborgarna fick rättelse genom att inleda en undersökning av ärendet, överföra det till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande skulle vända sig. Över hälften av klagomålen låg inom ämbetsområdet för en medlem av det europeiska ombudsmannanätverket³ och strax över hälften av dessa (27 %) låg i sin tur inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.

En särskild Eurobarometer 2011 om medborgerliga rättigheter och EU-administrationens prestationer⁴ bekräftade att medborgarna sätter stort värde på sin grundläggande rättighet att klagat till Europeiska ombudsmannen. Det var bara rätten att fritt röra sig och uppehålla sig inom EU och rätten till god förvaltning som fastställs i EU:s stadga

1. I rapporten används ordet "institutioner" för att beskriva alla EU:s institutioner, organ och byråer.

2. Strategidokumentet finns tillgängligt på 23 språk på ombudsmannens webbplats på <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Nätverket omfattar nu över 90 kontor i 32 europeiska länder. Det innefattar de nationella och regionala ombudsmännen och liknande organ i EU:s medlemsstater, kandidatländerna och andra länder i EES- eller Schengenområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

4. För denna särskilda Eurobarometer, som beställdes av Europaparlamentet och ombudsmannen, genomförde TNS Opinion & Social personliga intervjuer med 27 000 medborgare i de 27 EU-medlemsstaterna mellan februari och mars 2011. Ombudsmannens sammanfattning av den särskilda Eurobarometern, den fullständiga särskilda Eurobarometern och faktabladet för varje medlemsstat finns på <http://www.ombudsman.europa.eu/sv/press/statistics.faces>

Ombudsmannens inledning

om de grundläggande rättigheterna som rankades som viktigare av medborgarna. Svaren på undersökningen ger stöd för att ombudsmannen fungerar som en viktig länk mellan de europeiska medborgarna och EU-administrationen.

Nå ut till medborgare och andra intressenter

En majoritet av dem som svarade på den särskilda Eurobarometerundersökningen uppgav att Europeiska ombudsmannen bör informera medborgarna om deras rättigheter och hur de ska utnyttjas. För att uppnå detta mål anordnade vi 2011 vårt största evenemang hittills för intressenter, *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"*.

Vi intensifierade också vårt arbete med att informera, erbjuda rådgivning och vägleda medborgarna genom att publicera broschyren *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?* Broschyren innehåller information om hela det utbud av mekanismer för problemlösning som enskilda som har problem med EU kan använda sig av, och efterfrågan har varit större än på någon av ombudsmannens tidigare publikationer. I linje med våra ansträngningar att främja integration av funktionshindrade, i enlighet med artikel 26 i stadgan om grundläggande rättigheter, har vi sett till



*Problem med EU?
Vem kan hjälpa dig?*

att både denna och andra publikationer finns tillgängliga som ljudversioner och med stor text.

För att öka medvetenheten om vårt arbete med att bekämpa administrativa missförhållanden vid EU-institutionerna började ombudsmannen från och med början av 2011 offentliggöra information på webbplatsen om undersökningar som inleds. Tanken är att det ska bli lättare för medborgare, journalister och andra intresserade att följa undersökningarna från början. Det är mycket viktigt att ombudsmannen fungerar som ett föredöme när det gäller insyn i verksamheten. Eurobarometerundersökningen visade att 42 % av alla europeiska medborgare inte är nöjda med EU-administrationens öppenhet och bara 9 % är nöjda. Med



Ombudsmannen anordnar varje år ett antal evenemang för medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, företag, journalister, regionala och nationella representationer och andra intresserade. Huvudevenemanget 2011 hade titeln *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"* och ägde rum i Bryssel den 18 mars 2011 med Europeiska rådets ordförande Herman Van Rompuy som huvudtalare. I diskussionspanelen ingick bland annat Europeiska ombudsmannen, P. Nikiforos Diamandouros, Europeiska kommissionens vice ordförande Viviane Reding, Europaparlamentets vice ordförande Diana Wallis och Hans Martens, som är chef för den europeiska tankesmedjan EPC (European Policy Center). Ann Cahill, som är ordförande för IPA – International Press Association – var ordförande för evenemanget, som samlade över 200 intressenter.



Det europeiska ombudsmannanätverket har stor betydelse för att hjälpa europeiska medborgare utnyttja sina EU-rättigheter i vardagen. Medlemmarna i nätverket möttes i Köpenhamn den 21-22 oktober 2011 för de nationella ombudsmännens åttonde seminarium. Seminariets tema var "*Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era*".



© Thomas Fryd

detta i åtanke tog jag tillfället i akt att den 28 september, på *International Right to Know Day*, uppmana EU-administrationen att arbeta mer aktivt för ökad öppenhet. Jag efterlyste användbara och medborgarvänliga onlineregister med dokument. I december 2011 antog vi ett beslut om att skapa ett allmänt dokumentregister för att göra det lättare för medborgarna att utöva sin rätt till tillgång till handlingar som innehas av ombudsmannen.

Samarbete med ombudsmän

Rätten till tillgång till handlingar är en grundläggande rättighet som fastställs i stadgan tillsammans med rätten att klaga till ombudsmannen och rätten till god förvaltning. Därför är det oroande att 85 % av dem som svarade på Eurobarometerundersökningen uppgav att de inte anser sig vara tillräckligt informerade om stadgan. Utöver mina övriga insatser för att främja medvetenheten om stadgan har jag uppmuntrat medlemmarna i det europeiska ombudsmannanätverket att sprida informationen i medlemsstaterna. Jag hade tillfälle att ta upp detta vid nätverkets åttonde nationella seminarium, som ägde rum i Köpenhamn i oktober

2011. Bland de viktiga beslut som fattades vid seminariet fanns en överenskommelse om att via nätverket försöka hitta bättre metoder för att underrätta medborgare i hela Europa om deras rättigheter.

Seminariet innehöll också en diskussion om principerna om allmännyttig verksamhet för EU-tjänstemän. Jag hade tidigare konsulterat de nationella ombudsmännen i nätverket om nationell praxis i medlemsstaterna och gjorde ett utkast med fem sådana principer, nämligen åtagande, integritet, objektivitet, respekt och öppenhet. Jag inledde ett offentligt samråd om utkastet i februari 2011, och i december offentliggjorde jag en analys av svaren på samrådet. Under första halvåret 2012 kommer jag att offentliggöra slutversionen av principerna på alla de 23 officiella EU-språken, tillsammans med en motivering. Jag är helt övertygad om att ett kort och koncist budskap om de grundläggande värderingar som EU-tjänstemäns uppträdande ska avspegla kan främja medborgarnas tilltro till EU-förvaltningen och de EU-institutioner den betjänar.

När det gäller samarbetet med nätverket under 2011 är det viktigt att ta upp det rekordhöga antalet frågor – 11 – som lämnades till Europeiska ombudsmannen.

Ombudsmannens inledning

Genom detta förfarande kan vem som helst av nätverkets medlemmar vända sig till mig för stöd och vägledning när det gäller aspekter av ärenden de hanterar som rör EU:s lagstiftning. Nätverkets nya extranät ger medlemmarna en helt ny överblick över frågeförfarandet. Dessutom enades vi i Köpenhamn om att information om frågorna ska finnas tillgänglig för allmänheten på Europeiska ombudsmannens webbplats.

Mer medborgarvänliga förfaranden

Utöver det rekordstora antalet frågor inledde Europeiska ombudsmannen hela 396 undersökningar 2011, vilket också är ett nytt rekord. Den ändring av våra förfaranden som vi genomförde 2011 för att göra dem mer medborgarvänliga kan vara en stor del av förklaringen till att 61 fler undersökningar inleddes jämfört med 2010. Vi införde en ny typ av undersökning, "förtydligande undersökning", som innebär att den klagande kan förtydliga sitt klagomål om ombudsmannen inledningsvis inte anser att det finns någon grund för att be EU-institutionen om ett yttrande i ett ärende.

Ombudsmannen förbättrade även det förenklade förfarandet, som syftar till en snabb lösning av klagomål om underlåtenhet att besvara korrespondens. Tidigare ansåg ombudsmannen normalt att ett klagomål som gällde underlåtenhet att svara var löst så snart institutionen skickade ett svar. När han granskade denna strategi ansåg han att det skulle vara mer medborgarvänligt om de klagande inte längre behövde komma med ett nytt klagomål om de inte var nöjda med svarets innehåll. Nu inbjuder han därför de klagande att komma med synpunkter. Såsom beskrivs närmare i kapitel 1

är de främsta statistiska följderna av den nya strategin att ombudsmannen nu avslutar färre ärenden som lösta av institutionerna och ett större antal ärenden med att inget administrativt missförhållande kan konstateras eller att inga ytterligare undersökningar är motiverade. En annan konsekvens är att det i genomsnitt tar något längre tid att slutföra undersökningar – tio månader 2011 jämfört med nio månader 2010. Enligt min mening uppvägs denna måttliga förlängning väl av de väsentliga förbättringar vi har infört för klagande. Vi fortsatte slutföra de flesta undersökningar – 66 % – inom ett år (samma procentandel som 2010). Vi uppnådde allt detta med en tjänsteförteckning om totalt 64 tjänster under 2011 och ett budgeterat anslag på 9 427 395 EUR.

Den slutliga förbättringen av våra förfaranden, som ombudsmannen beslutade om 2011, innebär en rationalisering av behandlingen av klagomål som faller utanför ombudsmannens ämbetsområde. Målet är att de klagande ska underrättas så snart som möjligt om Europeiska ombudsmannen inte kan ta upp deras klagomål. I fortsättningen kommer ombudsmannens registratorskontor att hantera dessa klagomål. Registratorskontoret kommer att förklara varför ombudsmannen inte kan hantera klagomålet och kommer när det är möjligt att överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge den klagande råd om vart han eller hon kan vända sig.

Främja serviceandan inom institutionerna

Precis som varje år rörde de flesta undersökningar under 2011 EU-kommissionen (231 undersökningar



eller 58 % av det totala antalet).

Eftersom kommissionen är den största EU-institution som fattar beslut som direkt berör medborgarna är det logiskt att den också blir det huvudsakliga målet för medborgarnas klagomål. Vid mitt möte i februari med kommissionärskollegiet beskrev jag översiktligt åtgärder för att stärka samarbetet med kommissionen i de europeiska medborgarnas intresse. Jag välkomnade kulturförändringen inom kommissionen under de senaste åren när det gäller att erkänna och rätta till misstag. Jag betonade också att kommissionens nästa steg för att ytterligare höja servicenivån skulle vara att erbjuda ersättning i tillämpliga fall.

Av undersökningarna 2011 gällde 42 (11 %) Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa), 16 (4 %) Europaparlamentet, 10 (3 %) Europeiska unionens råd och 3 (1 %) EU-domstolen. När det gäller domstolen är det viktigt att påpeka att ombudsmannen endast kan inleda undersökningar om dess icke-rättsliga arbete.

Ytterligare 101 undersökningar gällde 35 andra av EU:s institutioner, organ och byråer, vilket visar att ombudsmannens verksamhet bör omfatta hela EU-administrationen. Sammantaget står byråerna nu för över 10 % av de klagomål som leder till att ombudsmannen inleder en undersökning. Därför inledde jag i maj 2011 ett program med besök till EU:s byråer. Vissa av byråerna har reagerat på ett föredömligt sätt på ombudsmannens arbete med klagomål. Därför är det mödan värt att hitta och sprida bästa praxis för att hjälpa de ansvariga på EU:s byråer som försöker bygga upp och upprätthålla en serviceinriktad verksamhet. Jag gjorde sammanlagt sex besök under året och träffade den 1 juni cheferna för EU:s byråer och fick tillfälle att beskriva initiativet mer ingående.

De flesta fall av påstådda administrativa missförhållanden vid EU-institutionerna som togs upp i klagomål 2011 var: felaktig rättstillämpning (felaktig tillämpning vad gäller sakfrågor och/eller förfaranden) (28 % av undersökningarna), förfrågningar om information (16,2 %), rättvisa (13,6 %), skyldigheten att förklara skäl till besluten och möjligheterna att överklaga (8,1 %), rimlig tid för beslutsfattande (7,3 %), begäran om allmän tillgång till handlingar (7,1 %), frånvaro av diskriminering (6,8 %), skyldigheten att svara på brev på medborgarens språk med angivande av behörig tjänsteman (5,8 %), samt aktsamhetskravet (3,5 %).

Uppnå resultat för klagande

Under åren har jag ständigt betonat att en serviceinriktad institution inte ser klagomål som ett hot utan som en möjlighet att kommunicera effektivare och att i de fall misstag har begåtts rätta till dem och ta till sig lärdomen inför framtiden. I vår senaste publikation, *The European Ombudsman's guide to complaints*, som delades ut till de anställda vid alla EU-institutioner i november 2011, beskrivs denna filosofi mer ingående. Ledningens och personalens villighet att samarbeta med ombudsmannen för att uppnå en tillfredsställande lösning på klagomål är ett viktigt bevis på åtagandet att erbjuda god service. Det tio särskilt viktiga ärenden som jag har valt ut i år åskådliggör denna villighet bäst. De är markerade med blått i rapporten och är exempel på bästa praxis för EU-institutionernas svar på klagomål. Fem av dessa ärenden gäller kommissionen medan ett vardera gäller Europaparlamentet, Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa), Europeiska läkemedelsmyndigheten, Europeiska bankmyndigheten och Kontoret för harmonisering i den inre

Ombudsmannens inledning

marknaden. Problemen och områdena rör allt från öppenhet och rättvisa till funktionshinder, rättigheter, kontrakt och upphandlingar samt språkpolicy.

Ärendena finns i avsnitt 1.5 i denna rapport. En tematisk analys som följer nedan redogör för de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga aspekter och sakinhåll i ombudsmannens beslut som avslutar undersökningar 2011. I enlighet med vår satsning på att främja tillämpningen av stadgan om grundläggande rättigheter har särskild uppmärksamhet vid analysen ägnats åt ärenden som gäller rättigheter som fastställs i stadgan. De viktigaste ämnesområdena för analys är: (i) öppenhet, allmänhetens tillgång samt personuppgifter, (ii) kommissionen som fördragets väktare, (iii) tilldelning av kontrakt och bidrag, (iv) genomförande av kontrakt, (v) förvaltning och tjänsteföreskrifter, (vi) uttagnings- och urvalsförfaranden, samt (vii) institutionella frågor, policyfrågor osv.

Sammantaget slutförde ombudsmannen 318 undersökningar 2011, jämfört med 326 föregående år. Åtta av dessa var undersökningar som ombudsmannen genomförde på eget initiativ och som gällde olika frågor, från Epsos nya policy för öppna uttagningar till problem i samband med sena betalningar från kommissionen. Ombudsmannen drog slutsatsen att administrativa missförhållanden förelåg i 47 fall (en ökning från 40 fall 2010) och uppnådde ett positivt resultat för den klagande i 13 av dessa fall (jämfört med 7 föregående år) genom att göra förslag till rekommendationer som godtogs. Ombudsmannen utfärdade kritiska anmärkningar i 35 fall 2011, dvs. två fler än 2010. För att förbättra förvaltningens

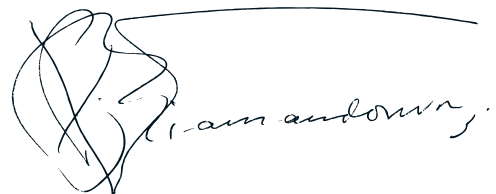
kvalitet utfärdade han 37 ytterligare anmärkningar 2011. Ombudsmannen kommer att fortsätta övervaka institutionernas uppföljningsåtgärder efter hans anmärkningar genom att offentliggöra en årlig studie på sin webbplats. Den relevanta studien för 2011 offentliggjordes i november.

Såsom redan angivits sjönk antalet ärenden som institutionerna löste 2011. Sammanlagt minskade antalet ärenden som löstes och vänskapliga förlikningar till 84 (jämfört med 179 år 2010). I 128 ärenden (jämfört med 57 år 2010) ansåg ombudsmannen att inga ytterligare undersökningar var motiverade. Han fann att inga administrativa missförhållanden förelåg i 64 ärenden (jämfört med 55 år 2010).

Fortsatt arbete med ombudsmannens strategi

År 2011 kunde vi uppfylla många av de löften som är en del av ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009-2014. Mycket återstår dock, och vi förväntar oss att ha lika mycket att göra 2012 med att höja EU-administrationens kvalitet och se till att EU-medborgarna kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. I dessa hårda tider kommer vi att arbeta för dessa eftersträvarvärda mål med förnyad energi och beslutsamhet.

Strasbourg den 13 februari 2012



P. Nikiforos Diamandouros

A large, stylized graphic in the background consists of a circle containing a person-like shape with arms raised. The figure is composed of several dark blue geometric shapes: a large vertical rectangle for the torso, two curved shapes for the arms, and a semi-circle at the top for the head. The entire graphic is set against a lighter blue background.

Klagomål och undersökningar

Kapitel 1 förklarar ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden, ger en överblick över de klagomål som handlagts under 2011 och en djupgående analys av avslutade undersökningar. Ett avsnitt redogör för särskilt viktiga ärenden och ger även en tematisk analys. Kapitlet slutar med en redogörelse av ärenden som hänskjutits till andra klagomålsinstanser.

Klagomål och undersökningar

1.1 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden

Europeiska ombudsmannens roll

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. Artikel 24 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) fastställer rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen som en av de medborgerliga rättigheterna i unionen. Även Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (artikel 43) innehåller denna rättighet. Eventuella administrativa missförhållanden kommer framför allt till ombudsmannens kännedom genom klagomål, även om ombudsmannen också kan göra undersökningar på eget initiativ.

Artikel 228 i EUF-fördraget, ombudsmannens stadga¹ och genomförandebestämmelserna, som antagits av ombudsmannen enligt artikel 14 i stadgan², reglerar ombudsmannens arbete. Stadgan och genomförandebestämmelserna finns tillgängliga på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Genomförandebestämmelserna kan också beställas i pappersformat från ombudsmannens kontor.

Ombudsmannens ämbetsområde

Artikel 228 i EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål som rör administrativa missförhållanden vid unionens institutioner, organ och byråer, med undantag av Europeiska unionens domstol när den utövar sina domstolsfunktioner.

Unionens institutioner, organ och byråer

EU-institutionerna listas i artikel 13 i fördraget om Europeiska unionen (FEU). Det finns ingen definition på eller officiell förteckning över EU:s organ och byråer. Termen omfattar organ som inrättats genom fördragen, som t.ex. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén, såväl som organ som inrättats genom lagstiftning, som t.ex. Europeiska centrumet för förebyggande och kontroll av sjukdomar och Europeiska jämställdhetsinstitutet. Lissabonfördraget breddade ombudsmannens ämbetsområde till att även omfatta eventuella administrativa missförhållanden inom ramen för den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken, inklusive den gemensamma säkerhets- och försvarspolitik.

Klagomål mot offentliga myndigheter i medlemsländerna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, även om de berör fall som faller inom ramen för EU-lagstiftningen. Många sådana klagomål faller under ämbetsområdet för nationella och regionala ombudsmän i Europeiska ombudsmannanätverket (se avsnitt 1.7 nedan).

1. I juni 2008 antog Europaparlamentet ett beslut som reviderar ombudsmannens stadga som trädde i kraft den 31 juli 2008. Europaparlamentets beslut 2008/587 av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262/EGKS, EG, Euratom om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning; EUT L 189, 2008, s. 25.

2. Den 3 december 2008 reviderade ombudsmannen sina genomförandebestämmelser för att återspegla ändringarna i stadgan från juni 2008 och för att dra nytta av erfarenheterna sedan 2004, då bestämmelserna senast ändrades. De nya genomförandebestämmelserna trädde i kraft den 1 januari 2009.



Administrativt missförhållande

På uppmaning från Europaparlamentet att ge en klar definition av begreppet administrativt missförhållande gav ombudsmannen följande svar, vilket välkomnades av parlamentet i en resolution som även antogs av kommissionen:

”Administrativa missförhållanden föreligger när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för det.”

Ombudsmannen har definierat administrativt missförhållande på ett sätt som kräver att rättstatsprincipen och principerna om god förvaltning och grundläggande rättigheter respekteras. Han har hela tiden intagit ståndpunkten att missförhållande är

också inspiration från nationella lagar. Europaparlamentet uppmanade också ombudsmannen att tillämpa kodexen för god förvaltningssed när han undersöker klagomål och genomför undersökningar på eget initiativ.

Det är viktigt att poängtera att den tidigare nämnda definitionen inte innebär att ett administrativt missförhållande bara kan föreligga om den regel eller princip som överträds är rättsligt bindande. Principerna för god förvaltning sträcker sig längre än lagstiftningen. De kräver att EU:s institutioner inte bara handlar i enlighet med sina rättsliga skyldigheter, utan också att de är serviceinriktade och ser till att allmänheten behandlas korrekt och kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. Även om ett brott mot lagar och förordningar med nödvändighet innebär ett administrativt missförhållande så innebär ett administrativt

| **Stadgan om de grundläggande rättigheterna anger rätten till god förvaltning som en grundläggande rättighet i EU-medborgarskapet (artikel 41).**

ett vitt begrepp och att god förvaltning bland annat kräver att lagar och principer efterlevs, vilket inkluderar de grundläggande rättigheterna. Stadgan om de grundläggande rättigheterna anger rätten till god förvaltning som en grundläggande rättighet i EU-medborgarskapet (artikel 41).

Den 6 september 2001 godkände Europaparlamentet en kodex för god förvaltningssed som EU:s institutioner, deras förvaltningar och tjänstemän bör respektera i sina kontakter med allmänheten. Kodexen beaktar de europeiska förvaltningsrättsliga principer som framgår av de europeiska domstolarnas rättspraxis och hämtar

missförhållande inte automatiskt ett brott mot gällande lagar och förordningar. Att ombudsmannen konstaterar ett administrativt missförhållande innebär därför inte automatiskt att handlingen är brottslig och skulle kunna avgöras av domstol³.

Det finns emellertid gränser för vad som utgör ett administrativt missförhållande. Ombudsmannen har t.ex. alltid ansett att Europaparlamentets politiska arbete inte kan ge upphov till misstanke om administrativt missförhållande. Klagomål mot beslut som fattats av parlamentets utskott, t.ex. utskottet för framställningar, ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde.

³. Se även tribunalens dom från den 28 oktober 2004 i de förenade målen T-219/02 och T-337/02, *Herrera mot kommissionen*, REGP 2004, s. I-A-319 och II-1407, punkt 101, och från den 4 oktober 2006 i mål T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mot kommissionen*, REG 2006 s. II-3995, punkt 128.

Klagomål och undersökningar

Tillåtlighet och grund för undersökningar

Innan ombudsmannen kan inleda en undersökning måste ett klagomål uppfylla ytterligare kriterier för tillåtlighet. Enligt dessa kriterier, som anges i stadgan,

1. måste klagomålet innehålla uppgifter om klagomålets innehåll och vem som framför klagomålet (artikel 2.3),
2. får ombudsmannen inte ingripa i mål vid domstol eller ifrågasätta domstolsavgöranden (artikel 1.3),
3. måste klagomålet inges inom två år från den dag då omständigheterna på vilka klagomålet grundar sig blev kända av den person som framför klagomålet (artikel 2.4),
4. måste klagomålet föregås av lämpliga hänvänelser till de berörda institutionerna och organen (artikel 2.4),
5. får inte klagomål som rör arbetsförhållanden mellan å ena sidan institutioner och organ och å andra sidan deras tjänstemän och annan personal inges till ombudsmannen om inte alla andra möjligheter att framföra interna administrativa önskemål och klagomål har uttömts innan klagomålet inges (artikel 2.8).

Enligt artikel 228 i EUF-fördraget ska ombudsmannen "företa de undersökningar som han finner berättigade". För att inte skapa omotiverade förhoppningar hos de klagande och för att se till att resurser tillvaratas på bästa möjliga sätt, granskar ombudsmannens personal alla tillåtliga

klagomål noggrant för att kontrollera att det finns rimliga förutsättningar för att en undersökning ska leda till ett användbart resultat.

I ett undantagsfall 2011 (**268/2011/PB**) fann ombudsmannen att det inte förelåg några grunder för att inleda en undersökning på grund av de unika omständigheterna kring den klagandes förhållande till kommissionen. Ombudsmannen drog slutsatsen att det inte fanns någon realistisk möjlighet att han skulle kunna uppnå en lösning av problemet i fråga som skulle vara i den klagandes specifika intresse eller som skulle kunna leda till en lösning som låg i allmänhetens intresse. Han informerade den klagande om att han, när han fattade sitt beslut, hade tagit hänsyn till att den klagande i egenskap av EU-medborgare hade en grundläggande rättighet att vända sig till ombudsmannen. Ombudsmannen beklagade emellertid att han, trots att han gjort sitt bästa, måste dra slutsatsen att de flerfaldiga undersökningar han hade gjort av klagomålet som den klagande lämnat inte hade gjort det möjligt för honom att uppnå en meningsfull avslutning när det gällde den klagandes tvister med kommissionen.

Under 2011 beslutade ombudsmannen att han ska kunna inleda en "förtydligande undersökning" i de fall då han drar den preliminära slutsatsen att grunderna inte räcker för att be den berörda institutionen om ett yttrande om ett klagomål som ligger inom ombudsmannens ämbetsområde och är tillåtligt. Därigenom kan han ge den klagande möjlighet att lämna ytterligare information, förtydligande, stödjande handlingar eller kompletterande argumentation som stöd för sitt ärende. Om ombudsmannen fortfarande anser att



den information som den klagande lämnar är otillräcklig eller inte är övertygande kan han avsluta undersökningen med resultatet "inget administrativt missförhållande" eller "inga ytterligare undersökningar är motiverade", efter vad som är lämpligt. Om informationen eller klargörandena som den klagande lämnar i stället gör det ändamålsenligt att begära att den berörda institutionen lämnar ett yttrande kommer ombudsmannen att göra en sådan begäran.

Som exempel begärde den klagande i ärende **358/2011/ANA** att kommissionen skulle informera honom om de åtgärder den hade vidtagit för att säkerställa att den irländska revisionsmyndigheten på ett korrekt sätt granskat revisionen av vissa irländska finansinstitut för att förebygga ekonomiska oegentligheter i företagssektorn och finansiella oegentligheter. Den klagande vände sig därefter till ombudsmannen och hävdade att kommissionen inte hade utövat sin övervakande roll på ett korrekt sätt när det gällde revisionen av de berörda finansinstituten. Ombudsmannen ansåg att det utifrån den information som den klagande lämnade inte förelåg tillräckliga grunder för att begära att kommissionen skulle lämna ett yttrande. Han informerade därför den klagande om detta och inbjöd honom att förtydliga sitt påstående. Efter att ha granskat den klagandes svar drog ombudsmannen slutsatsen att man inte behövde begära att kommissionen skulle ge något yttrande eftersom (i) det stod klart att kommissionens övervakande befogenhet inom området lagstadgad revision var begränsad och (ii) inget administrativt missförhållande kunde fastställas utifrån de argument och bevis som den klagande

lagt fram när det gällde kommissionens bruk av sina befogenheter i detta fall.

Som en följd av denna ändring av förfarandet sjönk procentandelen tillåtliga ärenden i vilka ombudsmannen drog slutsatsen att det inte förelåg grunder för att inleda en undersökning från 40 % 2010 till 24 % 2011. Dessa ärenden "utan grunder" var i stort sett begränsade till sådana som redan hanterades av ett annat organ eller sådana där den klagande inte hade tillhandahållit tillräckliga skriftliga bevis som stöd för sitt klagomål.

Klagomål och undersökningar på eget initiativ

Artikel 228 i EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål från alla medborgare i unionen och fysiska eller juridiska personer som är bosatta i eller har sitt säte i en medlemsstat. Ombudsmannen har också befogenhet att inleda undersökningar på eget initiativ. Genom att utnyttja sin rätt att inleda undersökningar på eget initiativ kan ombudsmannen undersöka ett möjligt fall av administrativt missförhållande som en person som inte själv har rätt att framföra klagomål har gjort honom uppmärksam på. Ombudsmannen bedömer huruvida han ska utnyttja sin rätt att ta egna initiativ från fall till fall⁴. Ombudsmannens praxis i dessa fall är att ge den berörda personen samma förfarandemässiga möjligheter under undersökningen som om ärendet hade behandlats som ett klagomål. Ombudsmannen inledde två sådana undersökningar på eget initiativ under 2011.

Genom att utnyttja sin rätt att inleda undersökningar på eget initiativ kan ombudsmannen undersöka ett möjligt fall av administrativt missförhållande som en person som inte själv har rätt att framföra klagomål har gjort honom uppmärksam på.

⁴. Med stöd från Europaparlamentet meddelade ombudsmannen sin avsikt att använda sin befogenhet att agera på eget initiativ närhelst det enda skälet till att inte undersöka ett klagomål som gäller ett administrativt missförhållande vid Europeiska investeringsbanken (EIB) är att klaganden inte är medborgare eller bosatt i unionen. Han samtyckte till ett samförståndsavtal med EIB, som innefattar detta särskilda åtagande.

Klagomål och undersökningar

Ombudsmannen kan också utnyttja sin rätt att ta egna initiativ för att ta itu med vad som till synes är systemfel inom institutionerna. Han gjorde detta vid sex tillfällen 2011⁵. Ärende **OI/5/2011/BEH** gällde gränsvärden för radioaktivitet i livsmedel i EU före och efter kärnkraftsolyckan i Fukushima. Ärendet hade sin grund i flera klagomål från medborgare som hävdade bristande information från kommissionen när det gällde ändringar av de högsta tillåtna halterna. En annan undersökning gällde praxis i förhållande till oförbrukad mat i institutionernas lunchmatsalar. Ärende **OI/14/2011/BEH** riktade sig till Europeiska kommissionen, Europaparlamentet, Europeiska unionens råd, EU-domstolen, Europeiska revisionsrätten, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Europeiska centralbanken och Regionkommittén. Ärende **OI/2/2011/OV** gällde förhållandet mellan "EU Pilot"-metoden för att hantera klagomål om överträdelser och kommissionens meddelande från 2002 om den klagandes ställning i ärenden om överträdelser. Även ärende **OI/7/2011/EIS** gällde kommissionen och ärenden om överträdelser, denna gång kommissionens beslut att avbryta korrespondensen med en klagande som hade lämnat in 57 klagomål om överträdelser under loppet av två år. Ärende **OI/3/2011/KM** gällde rådets förmåga att hålla tidsfrister enligt förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar. Slutligen gällde ärende **OI/6/2011/VL** kommissionen och byggde på ett klagomål från en deltagare i en urvalskommitté som avsåg den del av klagomålet som i annat fall skulle ha varit preskriberad. Med undantag av **OI/5/2011/BEH** pågick alla dessa undersökningar i slutet av 2011.

År 2011 inledde ombudsmannen ett program med besök till EU:s byråer. Syftet var att främja god förvaltning och dela bästa praxis mellan byråerna. Utifrån erfarenheterna när programmet inleddes beslutades det att besöken formellt skulle genomföras på grundval av ombudsmannens behörighet att genomföra undersökningar på eget initiativ. Därför gäller de vanliga processrättsliga skyddsreglerna för undersökningar⁶. Efter varje besök informerar ombudsmannen skriftligen den berörda byrån om vad han har konstaterat. Om ombudsmannen lägger fram specifika förslag ber han normalt byrån att underrätta honom om eventuella uppföljande åtgärder. Beroende på byråns svar kan han antingen överväga att avsluta undersökningen eller vidta ytterligare åtgärder genom att utfärda formella rekommendationer. År 2011 gällde ombudsmannens undersökningar på eget initiativ i detta sammanhang sex byråer: Europeiska miljöbyrån (EEA) i Köpenhamn, Europeiska centrumet för kontroll av narkotika och narkotikamissbruk (ECNN) och Europeiska sjösäkerhetsbyrån (Emsa), båda i Lissabon, och Europeiska bankmyndigheten (EBA), Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) och Europeiska polisakademien (Cepol), vars representanter ombudsmannen träffade i London. Mer ingående information om dessa undersökningar finns på <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

5. En av de båda ovannämnda undersökningarna på eget initiativ, **OI/4/2011/AN**, rörde även systemfrågor, nämligen kommissionens underlåtenhet att se till att underleverantörer betalas de belopp de är berättigade till och som kommissionen har betalat ut till huvudentreprenören.

6. Dessa omfattar bland annat byråns rätt att begära att ombudsmannen behandlar uppgifter och handlingar som rör besöket som konfidentiella. Se artiklarna 5.1, 5.2 och 14.2 i genomförandebestämmelserna för ombudsmannen.



Ombudsmannens förfaranden

Skriftliga och förenklade undersökningsförfaranden

Alla klagomål som skickas till ombudsmannen registreras och bekräftas, vanligtvis inom en vecka efter mottagandet. I bekräftelsen får den klagande information om förfarandet och klagomålet tilldelas ett referensnummer. Dessutom meddelas namn och telefonnummer till den person som handlägger klagomålet.

Klagomålet analyseras inledningsvis för att avgöra om en undersökning ska inledas. Den klagande får i regel information om resultatet av analysen inom en månad. Om ingen undersökning inleds informeras den klagande om skälet till beslutet. Om ett klagomål inte faller inom ombudsmannens ämbetsområde överförs det om möjligt, eller så får den klagande lämplig rådgivning om ett behörigt organ dit han eller hon kan vända sig. För att så snabbt som möjligt kunna meddela klagande att han inte kan handlägga deras klagomål beslutade ombudsmannen 2011 att rationalisera hanteringen av klagomål som faller utanför hans ämbetsområde. I fortsättningen kommer registratorskontoret att handlägga dessa ärenden och förklara för berörda klagande varför ombudsmannen inte kan handlägga deras klagomål, samt om möjligt överföra klagomålet till ett behörigt organ eller ge de klagande råd om vart de kan vända sig.

Under en undersökning underrättar ombudsmannen den klagande om varje åtgärd han vidtar. När ombudsmannen beslutar att avsluta undersökningen meddelar han den klagande resultatet av undersökningen och sina slutsatser.

Ombudsmannens beslut är inte juridiskt bindande och medför inga juridiskt verkställbara rättigheter eller skyldigheter för den klagande eller för den berörda institutionen.

Som ett alternativ till att inleda en skriftlig undersökning om ett eventuellt administrativt missförhållande och för att lösa det aktuella problemet snabbt, använder ombudsmannen informella, flexibla förfaranden. Han gör detta efter godkännande från och i samarbete med den berörda institutionen. Under 2011 avgjordes 47 ärenden efter att ombudsmannen ingripit och lyckats få ett snabbt svar på obesvarad korrespondens (se avsnitt 2.9 i *Årsrapport 1998* för detaljer om förfarandet). Ytterligare fem ärenden avgjordes efter att ombudsmannen hade sett till att den klagande hade fått ett utförligare svar på sin korrespondens.

Siffrorna ovan är väsentligt lägre än motsvarande för 2010 (91 respektive 73). Detta beror på de förfarandemässiga ändringar som gjordes i början av 2011. Tidigare ansåg ombudsmannen normalt att ett klagomål som gällde underlåtenhet att svara var löst så snart institutionen skickade ett svar. När han granskade denna strategi ansåg han att det skulle vara mer medborgarvänligt om de klagande inte längre behövde komma med ett nytt klagomål om de inte var nöjda med svarets innehåll. Nu inbjuder han därför de klagande att komma med synpunkter. Många klagande väljer att inte göra detta. I dessa fall avslutar ombudsmannen normalt sin granskning med ett konstaterande av att inga ytterligare undersökningar behövs. Å andra sidan anger vissa klagande skäl till att de inte är nöjda med institutionens svar. Om ombudsmannen

Ombudsmannens beslut är inte juridiskt bindande och medför inga juridiskt verkställbara rättigheter eller skyldigheter för den klagande eller för den berörda institutionen.

Klagomål och undersökningar

anser att den klagandes skäl skulle kunna vara motiverade går han vidare med undersökningen och ber institutionen om ett yttrande. Om han anser att institutionens svar är tillfredsställande avslutar han ärendet med konstaterandet att inget administrativt missförhållande föreligger eller med att inga ytterligare undersökningar behövs, efter vad som är tillämpligt. De främsta statistiska följderna av den nya strategin är att ombudsmannen nu avslutar färre ärenden som lösta av institutionerna och ett större antal ärenden med att inget administrativt missförhållande kan konstateras eller att inga ytterligare undersökningar är motiverade.

Granskning av handlingar och hörande av vittnen

Enligt artikel 3.2 i ombudsmannens stadga ska EU:s institutioner förse ombudsmannen med all information som han begär och ge honom tillgång till relevanta handlingar. Ombudsmannens befogenheter att granska handlingar gör det möjligt för honom att kontrollera om den information som lämnats av den berörda EU-institutionen är fullständig och korrekt. Därmed utgör ombudsmannens behörighet att genomföra en grundlig och fullständig undersökning en viktig garanti för den klagande och allmänheten. Ombudsmannens behörighet att granska institutionens handlingar utnyttjas i allt högre grad och användes i 38 ärenden 2011, jämfört med 26 år 2010.

Artikel 3.2 i stadgan kräver att tjänstemän och annan personal vid EU:s institutioner avlägger vittnesmål på begäran av ombudsmannen. De är emellertid fortfarande bundna av reglerna i tjänsteföreskrifterna, i synnerhet tystnadsplikten. Ombudsmannen utnyttjade inte sin rätt att höra vittnen under 2011.

Kravet på ombudsmannen att bevara sekretessen i handlingar och information som han får under en undersökning klargjordes och stärktes vid revideringen av stadgan 2008. Den ändrade stadgan föreskriver att ombudsmannens tillgång till sekretessbelagda uppgifter eller handlingar, framför allt känsliga handlingar enligt artikel 9 i förordning 1049/2001⁷, ska följa säkerhetsreglerna för den berörda EU-institutionen. De institutioner som tillhandahåller sådana sekretessbelagda uppgifter eller handlingar ska informera ombudsmannen om att de är sekretessbelagda. Dessutom ska ombudsmannen i förväg ha kommit överens med den berörda institutionen om villkoren för hur sekretessbelagda uppgifter eller handlingar och annan information som omfattas av tystnadsplikten ska behandlas.

7. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar; EGT L 145, 31.5.2001, s. 43.



1.2 Översikt över undersökta klagomål 2011

År 2011 registrerade⁸ ombudsmannen 2 510 klagomål, jämfört med 2 667 år 2010. Av de 2 544 klagomål som behandlades⁹ låg 27 % (698 klagomål) inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.

Närmare 61 % av de klagomål som togs emot 2011 lämnades in via Internet. En stor andel av dessa (53 %) lämnades med hjälp av det elektroniska klagomålsformuläret, som finns på 23 språk på ombudsmannens

fortfarande är det viktigaste mediet för korrespondens gjordes och besvarades 50 förfrågningar via vanlig post och fax. Det påtagligt lägre antalet förfrågningar om information som tagits emot under de senaste åren (1 000 år 2010, 1 850 år 2009, 4 300 år 2008 och 4 100 år 2007) visar att ombudsmannens interaktiva vägledning, som finns på ombudsmannens webbplats, har varit en framgång sedan den lades ut i januari 2009. Vägledningen innebär att intresserade parter kan få information utan att göra en förfrågan. Ombudsmannen behandlade totalt över 3 800 klagomål och förfrågningar om information under 2011.

Det påtagligt lägre antalet förfrågningar om information som tagits emot under de senaste åren visar att ombudsmannens interaktiva vägledning, som finns på ombudsmannens webbplats, har varit en framgång sedan den lades ut i januari 2009.

| Närmare 61 % av de klagomål som togs emot 2011 lämnades in via Internet.

webbplats. År 2011 mottog ombudsmannen och besvarade över 1 200 förfrågningar om information, jämfört med cirka 1 000 år 2010. Även om ombudsmannens e-postkonto

Han inledde 382 undersökningar som byggde på klagomål och ytterligare 14 undersökningar på eget initiativ. Detta motsvarades av 323 respektive 12 år 2010.

Tabell 1.1: Behandlade ärenden 2011

Klagomål som registrerades 2011	2 510
Klagomål som behandlades 2011	2 544
Klagomål som låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket	1 321
Klagomål som låg inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde	698
Varav:	198 otillåtliga 118 tillåtliga men saknade grund att inleda en undersökning 382 undersökningar inledda på grundval av klagomål
Undersökningar som inleddes på eget initiativ	14
Avslutade undersökningar	318 (inklusive 8 undersökningar på eget initiativ)
Varav:	171 från 2011 89 från 2010 58 från tidigare år

8. Klagomål som "registrerades" under ett visst kalenderår, i motsats till klagomål som "mottogs" under samma period men registrerades efterföljande år.

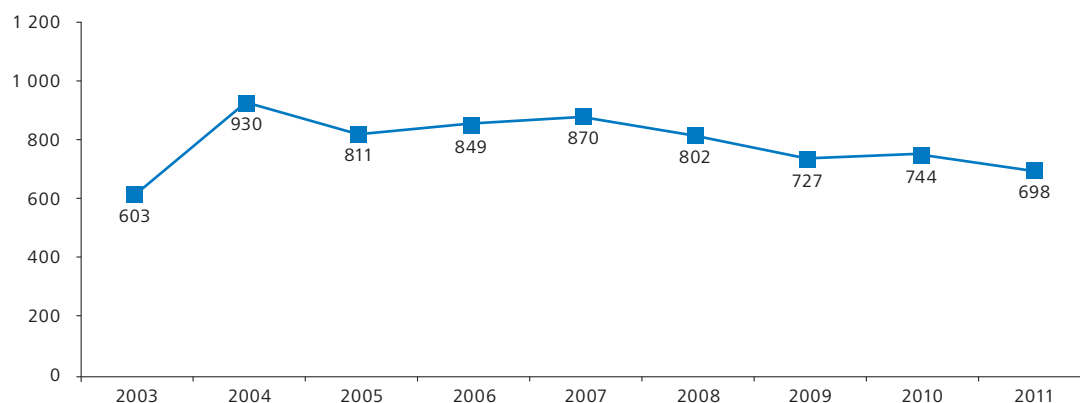
9. Den statistiska kategorin "behandlade" innebär att ombudsmannen har avslutat sin analys för att avgöra om klagomålet (i) faller inom hans ämbetsområde, (ii) uppfyller kriterierna för tillåtlighet och (iii) ger grund för att inleda en undersökning och har meddelat klaganden detta. På grund av den tid som en sådan analys kräver skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål under samma år. Antalet behandlade ärenden under ett visst år inkluderar ärenden som registreras i slutet av föregående år och behandlas i början av året i fråga. Det inkluderar inte antalet klagomål som registrerades i slutet av året i fråga och behandlades i början av efterföljande år.

Klagomål och undersökningar

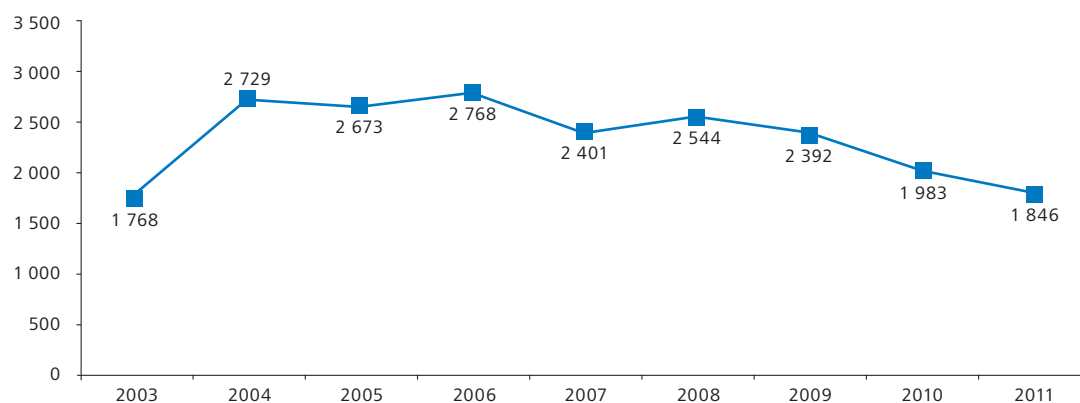
Som figur 1.1 visar¹⁰ har antalet klagomål som låg inom ombudsmannens ämbetsområde ökat under de senaste nio åren. Från en lägstanotering 2003 på 603 klagomål och en topp på 930 år 2004 samt i genomsnitt mellan 800 och 900 under perioden 2005-2008 har antalet minskat något.

Som figur 1.2 visar¹¹ sjönk antalet klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde till 1 846 under 2011, vilket är det lägsta antal som registrerats sedan 2003. Ombudsmannen kommer att fortsätta arbeta för att minska antalet klagomål utanför ämbetsområdet ytterligare genom att ge tydlig information om vad han kan och inte kan göra och genom att vägleda de klagande så att de hittar rätt instans från början.

Figur 1.1: Antalet klagomål inom ämbetsområdet 2003-2011



Figur 1.2: Antalet klagomål utanför ämbetsområdet 2003-2011



^{10.} År 2005 rörde 335 av de klagomål som ingavs och låg inom ombudsmannens ämbetsområde samma ärende. För att jämförelsen mellan olika år ska bli mer rättvisande har hänsyn endast tagits till 11 av dessa i figur 1.1.

^{11.} År 2006 rörde 281 av de klagomål som ingavs och låg utanför ombudsmannens ämbetsområde samma ärende. För att jämförelsen mellan olika år ska bli mer rättvisande har hänsyn endast tagits till 11 av dessa i figur 1.2.



Tabell 1.2 visar det geografiska ursprunget för klagomål som registrerades under 2011. Av tradition har klagande från Tyskland, EU:s folkrikaste medlemsstat, lämnat in flest klagomål, följt av Spanien. År 2011 ändrades

emellertid trenden och Spanien hamnade i topp, följt av Tyskland, Polen och Belgien. Flest antal klagomål med hänsyn till landets invånarantal kom dock från Luxemburg, Cypern, Belgien, Malta och Slovenien.

Tabell 1.2: Geografiskt ursprung för klagomål registrerade under 2011				
Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Cypern	26	1,0	0,2	5,2
Belgien	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovenien	28	1,1	0,4	2,8
Lettland	71	2,8	1,6	1,8
Bulgarien	38	1,5	0,9	1,7
Slovakien	361	14,4	9	1,6
Spanien	71	2,8	2,1	1,3
Irland	52	2,1	1,7	1,2
Finland	64	2,5	2,1	1,2
Portugal	233	9,3	7,7	1,2
Estland	31	1,2	1,1	1,1
Tjeckien	29	1,2	1,1	1,1
Litauen	18	0,7	0,7	1,0
Grekland	47	1,9	2	0,9
Österrike	53	2,1	2,3	0,9
Polen	41	1,6	1,8	0,9
Ungern	23	0,9	1,1	0,8
Tyskland	308	12,3	16,6	0,7
Nederländerna	9	0,4	0,5	0,7
Sverige	44	1,8	3,3	0,5
Rumänien	167	6,7	12,8	0,5
Danmark	141	5,6	12,3	0,5
Frankrike	3	0,1	0,3	0,4
Italien	42	1,7	4,4	0,4
Storbritannien	97	3,9	11,9	0,3
Övriga	137	5,5		
Okända	150	6,0		

Anmärkning: Kvoten har beräknats genom att procentandelen klagomål har delats med procentandelen invånare. Kvoten är större än 1 om landet i fråga lämnat fler klagomål än förväntat med hänsyn till landets invånarantal. Procentandelarna har avrundats till en decimal.

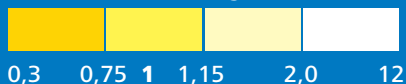
År 2011 stod 14 medlemsstater för fler klagomål än förväntat med hänsyn till deras invånarantal och 12 för färre, medan

antalet klagomål från en medlemsstat (Litauen) var det förväntade med hänsyn till invånarantalet.

Klagomål och undersökningar

Kartan nedan bygger på det antal klagomål ombudsmannen mottog från varje medlemsstat i förhållande till invånarantalet (se anmärkningen till tabell 1.2 ovan när det gäller beräkningen av kvoten).

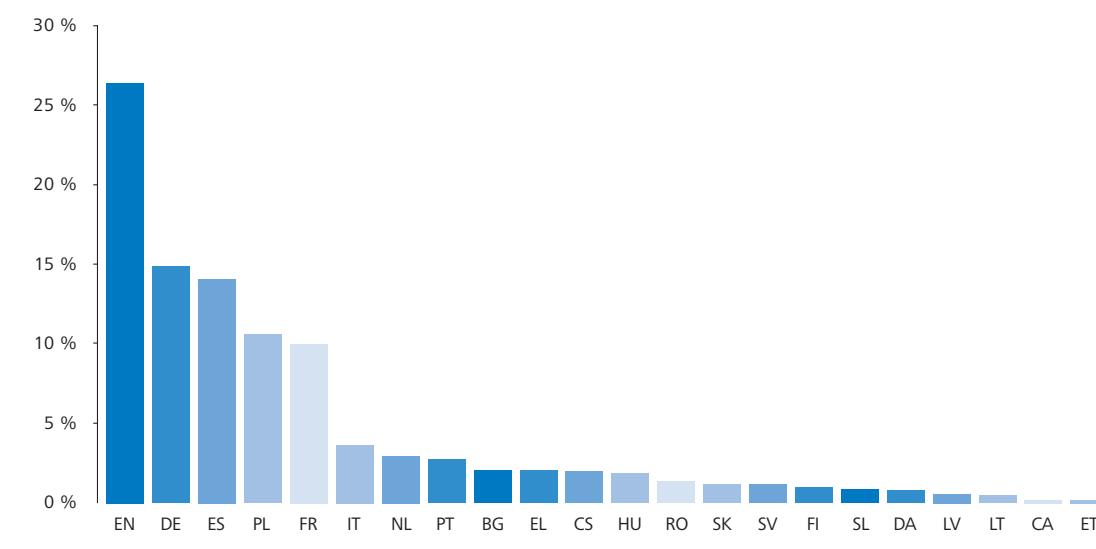
Förhållande (% klagomål / % befolkning)





En klagande kan lämna ett klagomål till ombudsmannen på valfritt av de 23 officiella EU-språken¹². Som framgår av figur 1.3 valde de flesta klagande under 2011 att inge sitt klagomål till ombudsmannen på engelska, följt av tyska och spanska.

Figur 1.3: Språkfördelning av klagomålen

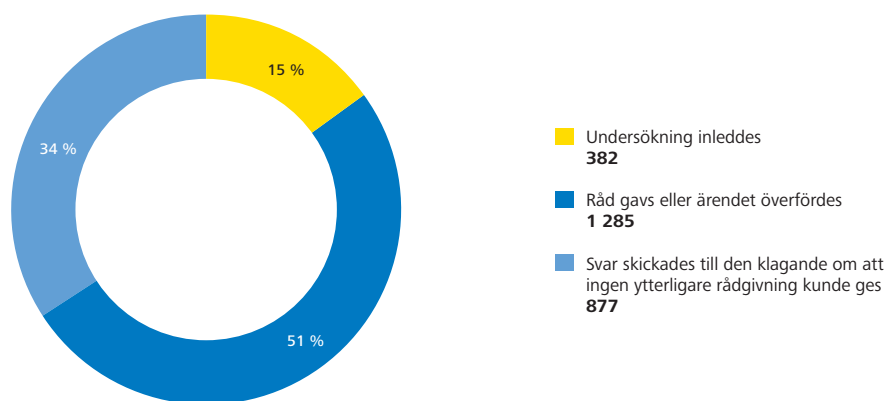


¹². Bulgariska, danska, engelska, estniska, finska, franska, grekiska, iriska, italienska, lettiska, litauiska, maltesiska, nederländska, polska, portugisiska, rumänska, slovakiska, slovenska, spanska, svenska, tjeckiska, tyska och ungerska. Enligt en överenskommelse i november 2006 mellan Europeiska ombudsmannen och den spanska regeringen får medborgare också klaga till ombudsmannen på något av de språk som har officiell status i Spanien (katalanska/valensiska, galiciska och baskiska). Genom att underteckna denna överenskommelse anpassade ombudsmannen sina rutiner till rådets slutsatser från juni 2005 om att tillåta användning av dessa språk för att underlätta de spanska medborgarnas kontakter med EU:s institutioner.

Klagomål och undersökningar

Som framgår av figur 1.4 kunde ombudsmannen hjälpa den klagande i över 65 % av ärendena. Han inledde antingen en undersökning (15 % av ärendena), överförde ärendet till ett behörigt organ eller gav den klagande råd om vart han eller hon kunde vända sig (51 %). Avsnitt 1.7 i denna rapport behandlar de ärenden ombudsmannen överförde eller där han gav den klagande råd om vart han eller hon skulle vända sig. I 34 % av de ärenden som ombudsmannen behandlade 2011 drog han slutsatsen att inga ytterligare råd kunde ges och meddelade den klagande detta. I vissa fall berodde detta på att den klagande inte hade angett vem eller vad han/hon önskade klaga på.

Figur 1.4: Åtgärder som vidtogs beträffande mottagna klagomål



Anmärkning: Siffrorna i tabellen ovan omfattar 124 klagomål som registrerades i slutet av 2010 och behandlades 2011. De omfattar inte 38 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och som fortfarande var under behandling i slutet av året för att avgöra vilken åtgärd som skulle vidtas.



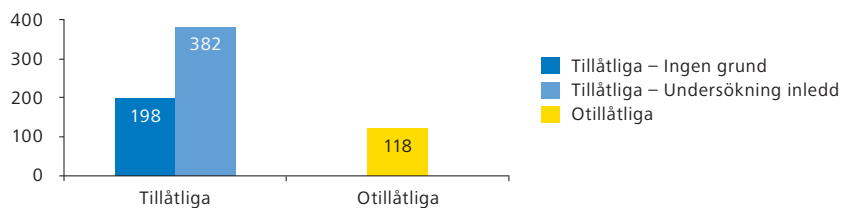
1.3 Analys av inledda undersökningar¹³

Som redan noterats ändrade ombudsmannen 2011 de förenklade förfarandena för att göra dem mer medborgarvänliga. Detta förklarar till stor del att han inledde flera undersökningar än 2010 och varför det i genomsnitt tog honom något längre att slutföra undersökningar 2011. Ändringen innebär även att ombudsmannen avslutade färre

ärenden som klarats upp av institutionen än 2010 och flera med konstaterandet att inga ytterligare undersökningar var motiverade.

Samtliga klagomål inom ombudsmannens ämbetsområde analyserades ytterligare för att avgöra tillåtligheten. Av de 698 klagomål som föll inom ämbetsområdet bedömdes 198 vara otillåtliga. I ytterligare 118 tillåtliga klagomål fann ombudsmannen ingen grund till att inleda en undersökning.

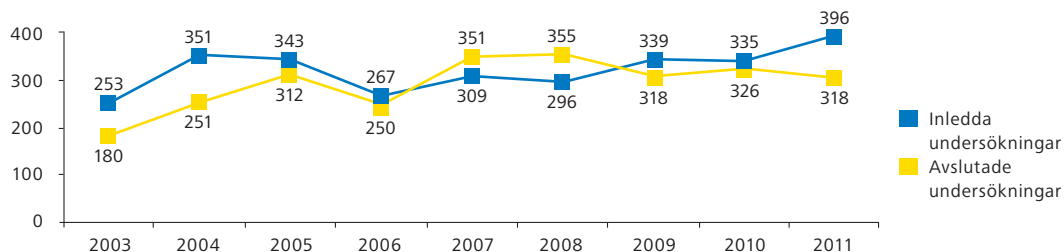
Figur 1.5: Klagomål inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



Totalt 382 nya undersökningar inleddes under året på grundval av klagomål. Det innebär en ökning med 15,5 % jämfört med 2010. Ombudsmannen inledde också 14 undersökningar på eget initiativ.

Som figur 1.6 visar var det antal undersökningar som ombudsmannen inledde 2011 det högsta någonsin och översteg de nivåer som nåddes 2004 (351) och 2005 (343).

Figur 1.6: Utveckling av antalet undersökningar



¹³. Analysen i detta avsnitt baseras på antalet undersökningar som inleddes under 2011 och inte det totala antalet undersökningar som behandlades under året.

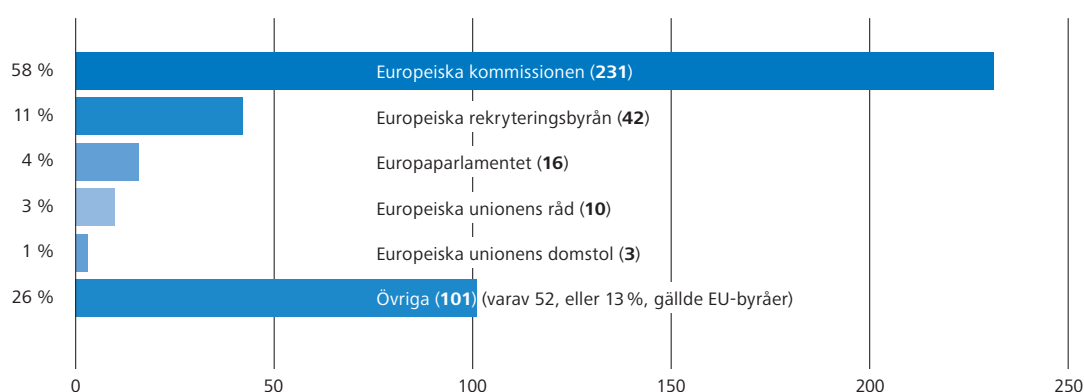
Klagomål och undersökningar

De flesta undersökningar som ombudsmannen inledde 2011 gällde Europeiska kommissionen.

De flesta undersökningar som ombudsmannen inledde 2011 gällde Europeiska kommissionen (baserat på 231 klagomål, eller 58 %). Den jämförbara siffran för 2010 var 219. Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt berör medborgarna är det logiskt att kommissionen också utgör det främsta målet för medborgarnas klagomål. Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa) hamnade på andra plats med 42 klagomål (35 år 2010). Antalet undersökningar som ombudsmannen inledde gällande

Europaparlamentet sjönk med mer än hälften jämfört med 2010. Å andra sidan inledde han en tredjedel fler som gällde Europeiska unionens råd jämfört med föregående år, medan antalet undersökningar som gällde EU-domstolen inte förändrades. Det är viktigt att påpeka att ombudsmannen endast kan inleda undersökningar om domstolens icke-rättsliga arbete. Trettiofem andra EU-institutioner, organ och byråer var föremål för ytterligare 101 undersökningar¹⁴.

Figur 1.7: Institutioner och organ som berördes av en undersökning



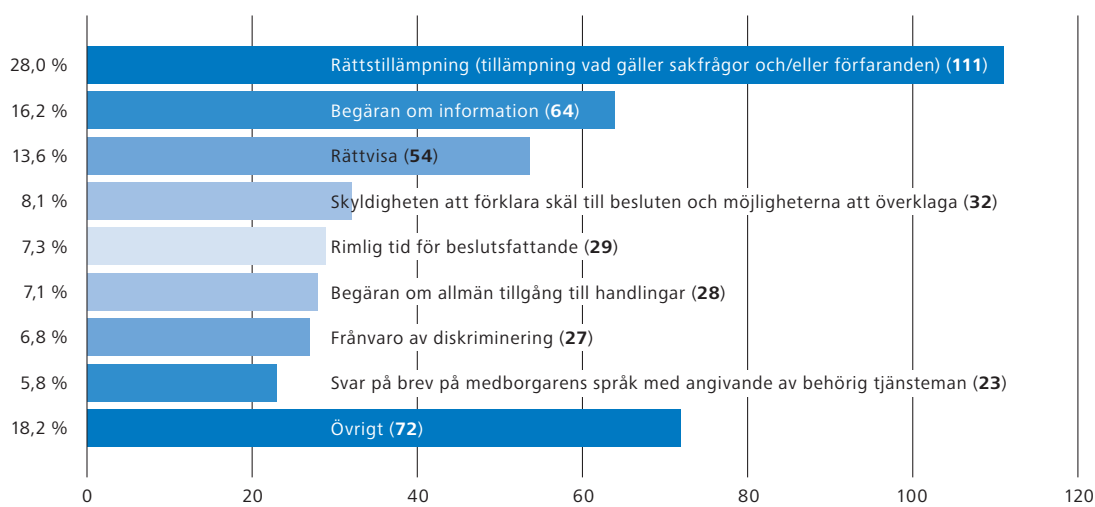
Anmärkning: Ombudsmannen inledde en undersökning 2011 på eget initiativ i samband med fler än en institution. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

14. Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (16), Europeiska utrikestjänsten (11), Europeiska läkemedelsmyndigheten (8), Europeiska bankmyndigheten (5), Eurojust (4), Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (4), Europeiska investeringsbanken (4), Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (3), Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (3), Europeiska centralbanken (3), Europeiska revisionsrätten (3), Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (3), Genomförandeorganet för det transeuropeiska transportnätet (2), Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (2), Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (2), Europeiska rådet (2), Europol (2), genomförandeorganet för forskning (2), Europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (2), Genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet (2), Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (2), Kontoret för harmonisering i den inre marknaden (2), det gemensamma företaget för ITER och utveckling av fusionsenergi (2), Europeiska unionens regionkommitté (1), Genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation (1), Europeiska unionens publikationsbyrå (1), Frontex (1), Europeiska jämställdhetsinstitutet (1), Europeiska kemikaliemyndigheten (1), Europeiska centrumet för kontroll av narkotika och narkotikamissbruk (1), Europeiska miljöbyrån (1), Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (1), Europeiska polisakademien (1), Europeiska sjösäkerhetsbyrån (1) och Europeiskt centrum för förebyggande och kontroll av sjukdomar (1).



De viktigaste typerna av påstådda felaktiga administrativa förhållanden som ombudsmannen undersökte 2011 gällde felaktig rättstillämpning (felaktig tillämpning vad gäller sakfrågor och/eller förfaranden) (28 % av undersökningarna), begäran om information (16,2 %), rättvisa (13,6 %), skyldigheten att förklara skäl till besluten och möjligheterna att överklaga (8,1 %), rimlig tid för beslutsfattande (7,3 %), begäran om allmän tillgång till handlingar (7,1 %), frånvaro av diskriminering (6,8 %) samt skyldigheten att svara på brev på medborgarens språk med angivande av behörig tjänsteman (5,8 %).

Figur 1.8: Påstådda administrativa missförhållanden gällande:



Anmärkning: I vissa fall gällde en undersökning två eller fler påstådda typer av administrativt missförhållande. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Klagomål och undersökningar

1.4 Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Enskilda medborgare ingav totalt 82 % av de klagomål som ledde till undersökningar (253) medan företag, föreningar och andra juridiska personer ingav 18 % av klagomålen (57).

Som figur 1.6 ovan visar avslutade ombudsmannen 318 undersökningar 2011. Han inledde 310 av dessa på grundval av klagomål och åtta på eget initiativ.

Enskilda medborgare ingav totalt 82 % av de klagomål som ledde till undersökningar (253) medan företag, föreningar och andra juridiska personer ingav 18 % av klagomålen (57).

Tabell 1.3: Källor till klagomål som lett till undersökningar vilka avslutats under 2011

Företag, föreningar och andra juridiska personer	18 % (57)
Enskilda medborgare	82 % (253)

De flesta av de undersökningar som avslutades av ombudsmannen under 2011 var klara inom ett år (66 %). Han avslutade över en tredjedel, närmare bestämt 36 %, inom tre månader. Bland dessa fanns ärenden som ombudsmannen kunde avsluta mycket snabbt, till exempel genom att ringa upp den berörda institutionen och föreslå en lösning¹⁵. Ombudsmannen avslutade över 80 % av undersökningarna inom 18 månader. I genomsnitt varade varje undersökning i tio månader medan genomsnittet för 2010 var nio månader.

Tabell 1.4: Längd på undersökning för ärenden som avslutades under 2011

Genomsnittlig längd på undersökning	10 månader
Ärenden som avslutats inom 3 månader	36 %
Ärenden som avslutats inom 12 månader	66 %
Ärenden som avslutats inom 18 månader	80 %

Anmärkning: Beräknat på 30 dagar per månad.

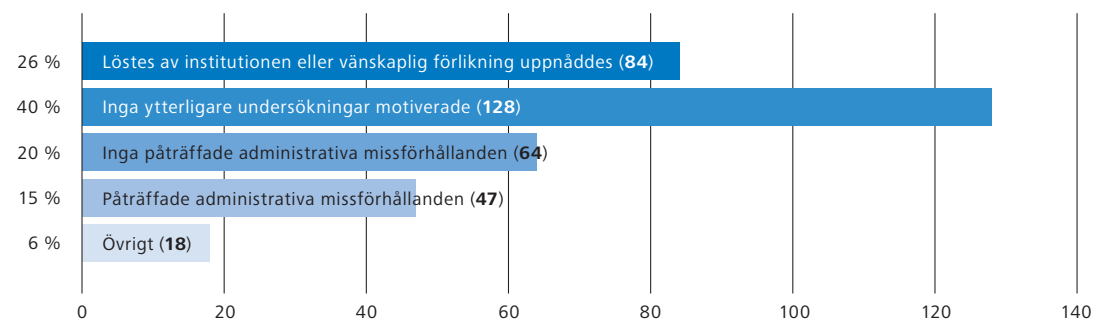
Som figur 1.9 visar uppnåddes ett positivt resultat i 84 av de ärenden som ombudsmannen avslutade 2011 genom att den berörda institutionen godtog en vänskaplig förlikning eller löste ärendet själva. Ombudsmannen konstaterade att inget administrativt missförhållande påträffades i 64 ärenden och att ett sådant påträffades i 47 andra ärenden. I 13 av dessa (jämfört med sju år 2010) godtog den berörda institutionen antingen helt eller delvis ett förslag till rekommendation. Ombudsmannen avslutade 35 ärenden med kritiska anmärkningar (se figur 1.10). I 39 ärenden lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar för att hjälpa berörda institutioner prestera bättre i framtiden. Resultaten redovisas mera i detalj nedan¹⁶.

¹⁵. Här ingår även sådana ärenden där ombudsmannen skulle ha gjort en fullständig undersökning om inte klaganden hade dragit tillbaka klagomålet, samt ärenden där ombudsmannen inte kunde gå vidare med sin undersökning eftersom klaganden beslutat att gå till domstol med ärendet.

¹⁶. Analysen som följer bygger på undersökningar som avslutats under 2011. Om en undersökning rörde mer än ett påstående eller krav kan detta ha gett upphov till flera resultat från ombudsmannen.



Figur 1.9: Resultat av undersökningar som avslutades 2011



Anmärkning 1: I några fall finns det två eller flera skäl till att undersökningen avslutades. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Anmärkning 2: I vissa fall där ombudsmannen fann att ett administrativt missförhållande förelåg avslutade han undersökningen med både en kritisk anmärkning och ett förslag till rekommendation som institutionen godtog helt.

Inget administrativt missförhållande

År 2011 avslutade ombudsmannen 64 ärenden där han inte fann att något administrativt missförhållande förelåg. Ett konstaterande av att inget administrativt missförhållande föreligger behöver inte innebära ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en fullständig förklaring från den berörda institutionen av vad som har gjorts. Den klagande får dessutom ombudsmannens oberoende analys av ärendet. Samtidigt, som ärendet nedan visar, är ett sådant resultat ett konkret bevis på att den berörda institutionen har agerat i enlighet med principen om god förvaltning.

Ett konstaterande av att inget administrativt missförhållande föreligger behöver inte innebära ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en fullständig förklaring från den berörda institutionen av vad som har gjorts.

Rätten till fri rörlighet i EU

En irländsk medborgare bosatt i Nederländerna diagnostiserades med en degenerativ sjukdom och förskrevs palliativa läkemedel som innehöll cannabis. Han gjorde flera försök att få tillstånd att göra ett kort besök hos sin familj i Irland. De irländska myndigheterna hävdade emellertid att han skulle gripas för narkotikainnehav så fort han kom in i landet. Han lämnade in ett klagomål om överträdelse till kommissionen, som fann att Irland inte hade överträtt EU-lagstiftningen. Han vände sig till ombudsmannen, som efter en undersökning (ärende **2062/2010/JF**) inte fann något administrativt missförhållande i kommissionen handläggning. Detta ärende gällde bestämmelser i Schengenregelverket som ännu inte var bindande för Irland. Därför var den irländska narkotikalagstiftning

rättsligt gällande och kunde tillämpas utan hänsyn till Schengenregelverket. Trots sitt konstaterande berördes ombudsmannen djupt av ärendet. Han underrättade därför den irländska ombudsmannen och ordföranden för den irländska människorättskommissionen om ärendet och uppmanade dem att vidta de åtgärder de fann lämpliga.

Klagomål och undersökningar

Ytterligare anmärkningar

Även om ombudsmannen inte hittar något administrativt missförhållande eller om han konstaterar att det inte finns grund för att fortsätta undersökningen, kan han lämna en ytterligare anmärkning om han ser ett tillfälle till att förbättra administrationens kvalitet vid den berörda institutionen. En ytterligare anmärkning ska inte tolkas som kritik av den institution anmärkningen riktar sig till. Syftet är i stället att ge institutionen råd om hur den kan förbättra en viss praxis för att höja kvaliteten på den service den erbjuder medborgarna. Ombudsmannen gjorde ytterligare anmärkningar i 39 ärenden under 2011, bl.a. följande:

Påstådd underlåtenhet att bevilja fullständig tillgång till handling

Kommissionens ledamot med ansvar för handel mötte företrädarna för en företagsorganisation 2008. En av det civila samhällets organisationer begärde tillgång till protokollet från detta möte och fick det endast delvis. Organisationen ingav ett klagomål till ombudsmannen (ärende **1633/2008/DK**), som fann att kommissionen inte gav tillräckliga skäl till sitt beslut att avslå tillgång till vissa delar av handlingen och att stryka ett avsnitt i den. Som svar angav kommissionen reviderade grunder till sitt beslut och beviljade tillgång till den del som tidigare hade strukits. Ombudsmannen ansåg att kommissionens svar på hans förslag om en vänskaplig förlikning i stort sett var tillfredsställande. Han gjorde emellertid en ytterligare anmärkning där han påminde om att institutionerna inte kan besluta att en viss del av en befintlig handling utgör en "delhandling" eller en annan handling bara för att uppgifterna där har en annan karaktär eller är av en annan typ. Dessutom bör institutionerna behandla hänvisningar till bilagor som en del av den berörda handlingen och bör inte utesluta dem från sin analys när de handlägger en ansökan om tillgång till handlingar.

Ärenden som lösts av institutionen och vänskapliga förlikningar

Om möjligt försöker ombudsmannen alltid uppnå ett positivt resultat som tillfredsställer både den klagande och den institution som klagomålet riktas mot. Att gemenskapens institutioner är samarbetsvilliga är avgörande för möjligheten att uppnå sådana resultat, som bidrar till att stärka förbindelserna mellan institutionerna och medborgarna och som innebär att man kan slippa dyra och tidsödande tvister.

Under 2011 uppnåddes en lösning eller en vänskaplig förlikning i 84 ärenden. Nedan följer ett åskådliggörande exempel på ett sådant ärende.

Bristande information

I samband med jordbävningen och tsunamin i Japan i mars 2011 skadades kärnkraftverket i Fukushima, vilket ledde till ökad radioaktivitet i det omgivande området. Ombudsmannen mottog flera klagomål från medborgare som hävdade att informationen var bristande om de förändringar av gränsvärdena för radioaktivitet i livsmedel som EU importerade från Japan. När ombudsmannen ställde frågan till kommissionen (i sin undersökning som inleddes på eget initiativ **OI/5/2011/BEH**) förklarade kommissionen att man omedelbart efter olyckan hade aktiverat de nödmekanismer för EU som antogs efter Tjernobylolyckan. De omfattade bland annat högre gränsvärden för radioaktivitet i livsmedel än de japanska. I april 2011 sänkte kommissionen gränsvärdena för radioaktivitet för att anpassa dem till de japanska.



Om en undersökning leder till ett preliminärt antagande om administrativt missförhållande försöker ombudsmannen om möjligt alltid att nå en vänskaplig förlikning. Han avslutade tio ärenden under året, bland annat ärendet nedan, där en vänskaplig lösning hade uppnåtts. Vid slutet av 2011 var 28 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling.

på dessa språk och förklara sin språkpolicy. Den klagande var fullt nöjd med KHIM:s ändrade språkpolicy. Ombudsmannen lovordade KHIM:s respons och ansåg att ärendet var löst.

Om en undersökning leder till ett preliminärt antagande om administrativt missförhållande försöker ombudsmannen om möjligt alltid att nå en vänskaplig förlikning.

Olaglig språkpolicy

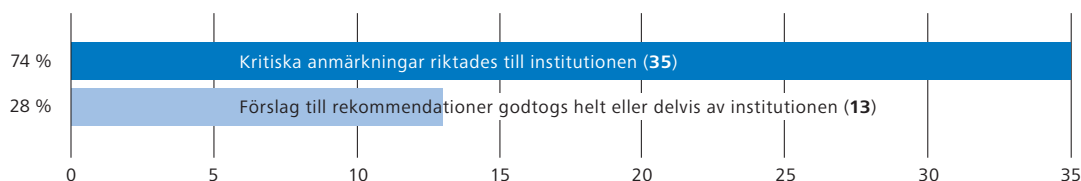
En polsk medborgare observerade att webbplatsen för Kontoret för harmonisering i den inre marknaden (KHIM) endast fanns på engelska, franska, tyska, italienska och spanska. Han skickade ett e-postmeddelande till KHIM på polska där han påpekade att webbplatsen inte fanns på polska och begärde att KHIM skulle åtgärda detta förhållande, som han ansåg var olagligt. KHIM svarade på engelska att man endast kunde besvara e-postmeddelanden på något av de fem ovannämnda språken. Den klagande fick rådet att för kommande förfrågningar använda något av dessa språk. Den klagande vände sig sedan till ombudsmannen (ärende **2413/2010/MHZ**), som inledde en undersökning av hans anspråk. Efter ombudsmannens undersökning ändrade KHIM sin praxis så att svar kan ges på valfritt av de 23 officiella EU-språken. Dessutom meddelade KHIM att man skulle göra webbplatsen tillgänglig

I vissa fall kan ärendet lösas eller en vänskaplig förlikning uppnås om den berörda institutionen erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden görs *ex gratia*, dvs. utan medgivande av juridisk skuld och utan att skapa prejudikat.

Påträffade administrativa missförhållanden

Ombudsmannen drog slutsatsen att administrativt missförhållande förelåg i 15 % av de fall som avslutades 2011. Han avslutade 35 sådana fall med kritiska anmärkningar till den berörda institutionen (33 ärenden 2010). Dessutom avslutade ombudsmannen 13 ärenden där den institution som klagomålet gäller godtog en rekommendation från honom.

Figur 1.10: Undersökningar där administrativa missförhållanden påträffades



Anmärkning: I ett ärende där ombudsmannen fann administrativa missförhållanden så godtogs förslaget till rekommendation delvis av institutionen, men ombudsmannen gjorde även en kritisk anmärkning. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Klagomål och undersökningar

Kritiska anmärkningar

Om en vänskaplig förlikning är omöjlig eller ansträngningarna att få till stånd en sådan lösning inte lyckas kan ombudsmannen antingen avsluta ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen i fråga eller lämna ett förslag till rekommendation. En kritisk anmärkning lämnas normalt om (i) det inte längre är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, (ii) det administrativa missförhållandet inte verkar vara av allmänt intresse och (iii) någon uppföljning från ombudsmannens sida inte verkar nödvändig. Ombudsmannen kan också göra en kritisk anmärkning om han anser att ett förslag till rekommendation inte skulle fylla någon funktion. Han kan även förfara så i ärenden där den berörda institutionen inte godtar ett förslag till rekommendation och där han inte anser det lämpligt att lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är motiverat. Det visar också för den berörda institutionen vilket fel den har gjort så att likartade administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden. Följande exempel åskådliggör omständigheter som kan leda till att ombudsmannen gör en kritisk anmärkning.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är motiverat. Det visar också för den berörda institutionen vilket fel den har gjort så att likartade administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden.

Vilseledande uppgifter

När en isländsk vulkan fick ett utbrott i april 2010 ställdes tusentals flygningar i Europa in. Den 4 maj 2010 offentliggjorde kommissionen på olika webbplatser information till drabbade flygpassagerare som bland annat innehöll ett dokument med frågor och svar. Påföljande dag skickade European Regions Airline Association (ERA) ett e-postmeddelande till kommissionen där man uppmärksammade kommissionen på något som man ansåg vara vilseledande uppgifter. ERA påpekade särskilt att dokumentet felaktigt antydde att passagerarna hade en automatisk rätt till ersättning i alla ärenden som gällde försenat bagage. Det tog kommissionen två veckor att komma fram till att en del av uppgifterna i dokumentet faktiskt var vilseledande och över en månad att ta bort dem från den berörda webbplatsen. I ärende **1301/2010/GG** kritiserade ombudsmannen kommissionen för att ha offentliggjort vilseledande uppgifter. Han drog också slutsatsen att det hade tagit kommissionen oacceptabelt lång tid att ta bort uppgifterna från webbplatsen. Ombudsmannen ansåg att en mycket snabbare åtgärd krävdes eftersom uppgifternas relevans minskade i och med att läget på de europeiska flygplatserna började återgå till det normala.

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar

För att se till att institutionerna lär av sina misstag och för att undvika administrativa missförhållanden i framtiden informerar ombudsmannen varje år allmänheten om sina resultat av institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar. Detta gör han genom en studie som offentliggörs på hans webbplats.



Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar från 2010¹⁷

Ombudsmannen uppmanade berörda institutioner att svara inom sex månader på kritiska och ytterligare anmärkningar som han gjorde 2010. Han fick svar på alla anmärkningar, även om det i vissa fall dröjde.

I vissa ärenden var uppföljningen till kritiska och ytterligare anmärkningar föredömlig och visade tydligt att ansvariga hade insett värdet av anmärkningarna för att förbättra den service de erbjuder medborgarna. I andra var svaret defensivt och en besvikelse, vilket tyder på att ytterligare arbete återstår från ombudsmannen och institutionernas sida för att se till att uppnå en EU-administration i toppklass. För både kritiska och ytterligare anmärkningar under 2010 var den sammantagna andelen tillfredsställande uppföljning 78 %. Uppföljningen av ytterligare anmärkningar var tillfredsställande i 95 % av ärendena, medan tillfredsställande uppföljning av kritiska anmärkningar var betydligt lägre och låg på 68 %.

För både kritiska och ytterligare anmärkningar under 2010 var den sammantagna andelen tillfredsställande uppföljning 78 %.

Sju av uppföljningarna förtjänar särskilt att omnämnas som ärenden som kan fungera som modeller för andra institutioner när det gäller hur man kan agera på bästa sätt vid kritiska och ytterligare anmärkningar. Det gäller Europaparlamentet (1825/2009/IP), kommissionen (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB och 1302/2009/TS), Europeiska byrån

för bedrägeribekämpning (Olaf) (182/2010/MHZ) och Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser (Frontex) (923/2009/FOR).

Förslag till rekommendationer

Om det är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, eller om det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller av allmänt intresse, brukar ombudsmannen i regel lämna ett förslag till den institutionen som berörs eller som klagomålet gäller. I enlighet med artikel 3.6 i ombudsmannens stadga måste institutionen skicka ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Under 2011 utfärdade ombudsmannen 25 förslag till rekommendationer, bland annat i ärendet nedan. Dessutom ledde 10 förslag till rekommendationer från 2010 till beslut 2011, medan ytterligare tre ärenden avslutades efter förslag till rekommendationer som gjordes 2009. Ombudsmannen avslutade 13 ärenden

under året där en institution godtog ett förslag till rekommendation antingen helt eller delvis. Ombudsmannen avslutade åtta ärenden med kritiska anmärkningar. I slutet av 2011 behandlades fortfarande 21 förslag till rekommendationer, inklusive tre som lämnades under 2010 och 18 som lämnades 2011.

¹⁷. Ombudsmannens uppföljningsstudie finns på:
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

Klagomål och undersökningar

Öppenhet, god förvaltning och icke-diskriminering

Kommissionen genomför regelbundet offentliga samråd så att medborgare, föreningar och andra intressenter kan vara delaktiga när EU-beslut fattas. År 2010 klagade en spansk advokat till ombudsmannen (ärende **640/2011/AN**) på att kommissionen hade offentliggjort ett samråd om beskattning inom den finansiella sektorn endast på engelska, franska och tyska. Kommissionen erkände att språkbarriären kunde hindra medborgare från att delta i samråden. Men man hävdade att tid och resurser kunde begränsa mångspråkigheten och hänvisade till att samråden inte måste offentliggöras på alla EU-språk. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionens återhållsamma språkpolicy utgjorde ett administrativt missförhållande och uppmanade kommissionen att offentliggöra sina samråd på alla 23 EU-språken eller tillhandahålla översättningar på begäran. Kommissionen måste skicka in ett detaljerat yttrande om rekommendationen senast den 29 februari 2012.

Särskilda rapporter

Om unionens institutioner inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet. Den särskilda rapporten kan innehålla rekommendationer.

Som anges i Europeiska ombudsmannens *Årsrapport 1998* är möjligheten att lägga fram en särskild rapport inför Europaparlamentet ovärderlig för ombudsmannens arbete. En särskild rapport till Europaparlamentet är det sista viktiga steg som ombudsmannen tar under behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är en fråga för den institutionens politiska bedömning. Ombudsmannen tillhandahåller naturligtvis all information och allt stöd som kan krävas av parlamentet när det behandlar en särskild rapport.

Enligt Europaparlamentets arbetsordning ansvarar utskottet för framställningar för parlamentets kontakter med ombudsmannen. Vid ett sammanträde med utskottet för framställningar den 12 oktober 2005 lovade ombudsmannen i enlighet med artikel 205.3 i parlamentets arbetsordning att besöka utskottet varje gång han lägger fram en särskild rapport för parlamentet.

Ombudsmannen lämnade inga särskilda rapporter till Europaparlamentet 2011.



1.5 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis

Tio särskilt viktiga ärenden som avslutades under 2011 utgör exempel på bästa praxis. Institutionernas villighet att samarbeta med ombudsmannen för att uppnå en tillfredsställande lösning på klagomål är ett viktigt bevis på åtagandet att erbjuda god service. I vissa fall har också ett konstruktivt engagemang från de klagandes sida varit avgörande för att ett utfall som gynnar båda parter har uppnåtts.

Ytterligare ett exempel på effektivt samarbete mellan ombudsmannen, den klagande och institutionen är ärende [2533/2009/VIK](#), som gäller påstådd språkdiskriminering på Epsos webbplats. Den klagande ifrågasatte Epsos påstående på webbplatsen att man av operativa skäl endast kunde svara på frågor på engelska, franska eller tyska. Epso förklarade att dess webbplats riktade sig till två olika målgrupper, nämligen (i) sökande till uttagnings- och urvalsförfaranden och (ii) allmänheten. När det gällde den första gruppen förklarade Epso skälen till att man ansåg att korrespondensen

| Tio särskilt viktiga ärenden som avslutades under 2011 utgör exempel på bästa praxis.

Ärende [3264/2008/GG](#) är ett sådant fall. Ombudsmannen gav kommissionen, särskilt dess generaldirektorat för informationssamhälle och medier, en eloge för det konstruktiva sättet att hantera ärendet. Kommissionen hade förmedlat antaganden till den klagandes arbetsgivare som rörde den klagande och hans fru och gick utöver en antydning om att en intressekonflikt skulle kunna föreligga i ärendet. I sitt svar lämnade kommissionen in ett förslag till brev som man tänkte skicka till den klagandes arbetsgivare för att klargöra situationen. Efter ytterligare kontakter mellan den klagande, ombudsmannen och kommissionen godtog kommissionen att ändra brevets lydelse. I det brev som slutligen skickades erkände kommissionen att man hade gått längre än vad plikten krävde genom att förmedla antaganden både om den klagande och om hans fru. Kommissionen angav vidare att antagandena senare hade visat sig vara ogrundade.

med sökande i urvalsförfaranden kunde begränsas till engelska, franska och tyska. Den klagande hade inga invändningar mot detta. När det gällde den andra gruppen påpekade Epso att man behandlade alla förfrågningar om information från medborgare på samma sätt. Den enda skillnaden var att det kunde ta längre tid att besvara en fråga som hade ställts på något annat språk än engelska, franska eller tyska, med tanke på att översättning kunde behövas. Den klagande godtog Epsos förklaringar men ansåg att denna information borde offentliggöras på Epsos webbplats. Han kom med detaljerade och konstruktiva förslag om detta, som Epso mottog i en positiv anda.

Med tanke på de många ärenden gällande öppenhet som ombudsmannen handlägger varje år är ärenden som illustrerar bästa praxis särskilt välkomna inom detta område. Ärende [2497/2010/FOR](#) gällde ett avslag på allmän

Klagomål och undersökningar

tillgång till förteckningen över deltagare i ett offentligt samråd som anordnades av Europeiska banktillsynskommittén (CEBS). Med tanke på att CEBS den 1 januari 2011 blev Europeiska bankmyndigheten (EBA) inriktades ombudsmannens undersökning på EBA. EBA hävdade att man omedelbart hade vidtagit åtgärder för att följa alla krav på öppenhet. Som ett tecken på detta åtagande samtyckte EBA till att låta den klagande ta del av CEBS deltagarförteckning.

Som svar på ett förslag till rekommendation från ombudsmannen samtyckte Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) till att tillhandahålla allmän tillgång till rapporter om misstänkta allvarliga biverkningar i samband med ett läkemedel. När ombudsmannen avslutade ärende [3106/2007/FOR](#) värdesatte ombudsmannen de stora framsteg läkemedelsmyndigheten som hade gjort när det gällde att öka insynen i sin verksamhet.

Kort efter att ombudsmannen hade inlett en undersökning i ärende [2609/2010/BEH](#) meddelade den klagande honom att kommissionen hade beviljat honom obegränsad tillgång till alla de handlingar han hade begärt. Handlingarna gällde kommissionens "Tolkningsmeddelande om tillämpningen av artikel 296 i fördraget på området för försvarsupphandlingar". Kommissionen hade till en början hävdade att de begärda handlingarna i sin helhet omfattades av undantaget enligt artikel 4.1 a andra strecksatsen i förordning 1049/2001, som gäller "försvar och militära frågor".

I samband med öppenhet rörde slutligen ärende [3072/2009/MHZ](#) att kommissionen inte hade handlagt ett klagomål om registret över intresseorganisationer (öppenhetsregistret) på ett omsorgsfullt sätt. En icke-statlig organisation ingav ett klagomål som gällde data om lobbyingbudgeten för en viss intressegrupp som kommissionen hade med i sitt register. Ombudsmannen lade fram ett förslag på vänskaplig lösning där han föreslog att kommissionen skulle be intressegruppen förklara sina lobbyingkostnader. Han föreslog också att kommissionen skulle fastställa och offentliggöra allmänna regler för (i) sina förfaranden för att handlägga klagomål som gäller registret, (ii) hur intressegrupper ska beräkna sina lobbyingbudgetar och (iii) hur dessa grupper ska rapportera sina stödberättigande aktiviteter för registrets ändamål. Kommissionen godtog alla dessa förslag.

Kontoret för harmonisering i den inre marknaden (KHIM) samtyckte till att ändra sin språkpolicy som svar på ombudsmannens undersökning i ärende [2413/2010/MHZ](#). Ombudsmannen hävdade att god förvaltningspraxis kräver att EU:s institutioner, organ och byråer så långt det är möjligt tillhandahåller information till medborgarna på deras eget språk. Därför samtyckte KHIM till att godta förfrågningar från EU-medborgare på vilket som helst av de språk som anges i artikel 55.1 i FEU och att svara på samma språk. Dessutom meddelade KHIM att man skulle göra webbplatsen tillgänglig på alla EU-språk och förklara sin språkpolicy bakom detta.



Ärendena [1804/2009/MHZ](#) och [899/2011/TN](#) rörde två bestämmelser i stadgan om grundläggande rättigheter, nämligen integrering av personer med funktionshinder och rättvisep principen¹⁸. Ärendena gällde närmare bestämt en bestämmelse i tjänsteföreskrifterna, som säger att personal kan få dubbelt barntillägg om barnet har en allvarlig sjukdom som medför stora utgifter. I det första ärendet samtyckte parlamentet till att ta hänsyn till de anställdas beslut att arbeta deltid vid beslut i ärenden där den berörda tjänstemannen har svårt att bevisa att den funktionsnedsättning hans eller hennes barn har medför stora utgifter. I det andra ärendet samtyckte kommissionen till att den borde ha betalat dubbelt bidrag till den klagande från det datum då han började arbeta som EU-tjänsteman och inte från det datum då han ansökte om bidrag. Ärendet avslutades snabbt efter att kommissionen hade svarat positivt på ett antal frågor som ombudsmannen hade ställt i sitt brev som inledde undersökningen.

Slutligen välkomnade ombudsmannen de åtgärder som kommissionen vidtog i ärende [1786/2010/PB](#), för att göra EU:s forskningsfinansiering mindre byråkratisk. Ärendet gällde de så kallade förfinansieringsmedel som kommissionen betalar ut inom EU:s sjunde ramprogram för forskning. Den klagande invände mot att kommissionen begärde att mottagare av EU-finansiering skulle garantera att medlen genererade ränta som skulle tillfalla EU-budgeten. Denna skyldighet var byråkratisk och oproportionerlig, hävdade den klagande. Ombudsmannen konstaterade att de aktuella

bestämmelserna i budgetförordningen och motsvarande tillämpningsföreskrifter kunde tolkas som ett stöd för den klagandes ståndpunkt, särskilt med tanke på den allmänna lojalitetsprincipen. Vidare ansåg ombudsmannen att det inte var förenligt med principen om sund ekonomisk förvaltning att införa skyldigheter som skapar orimligt stora bördor för stödmottagarna. Som svar meddelade kommissionen nya regler och ny praxis för att kunna genomföra ombudsmannens förslag på rekommendationer i detta ärende. Kommissionen införde förändringarna med omedelbar verkan. Mer allmänt uttryckte kommissionen sitt samtycke med ombudsmannen om att principen om sund ekonomisk förvaltning bör tillämpas i ett sammanhang med hänsyn till vilken politik som bedrivs. Kommissionen meddelade att man även hade för avsikt att tillämpa samma synsätt på lagstiftningsnivå.

¹⁸. Artiklarna 26 och 41.1 i stadgan.

Klagomål och undersökningar

1.6 Tematisk analys av avslutade undersökningar

Beslut som avslutar ärenden offentliggörs normalt på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelska och på klagandens språk, om detta inte är engelska. Dessutom tas en sammanfattning på engelska fram av varje beslut. Sammanfattningar av utvalda ärenden offentliggörs på webbplatsen på samtliga 23 officiella EU-språk. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen och EU-institutioner som berördes av de 318 ärenden som ombudsmannen beslutade att avsluta under 2011, samt de olika skälen till att avsluta ärendena.

I detta avsnitt presenteras de viktigaste resultaten när det gäller lagar och sakfrågor i ombudsmannens beslut under 2011. Här återfinns ärenden som hade stor inverkan på att främja öppenhet och god förvaltning hos EU:s institutioner, ärenden som fick ett särskilt positivt resultat för den klagande, samt ärenden som gav ombudsmannen tillfälle att

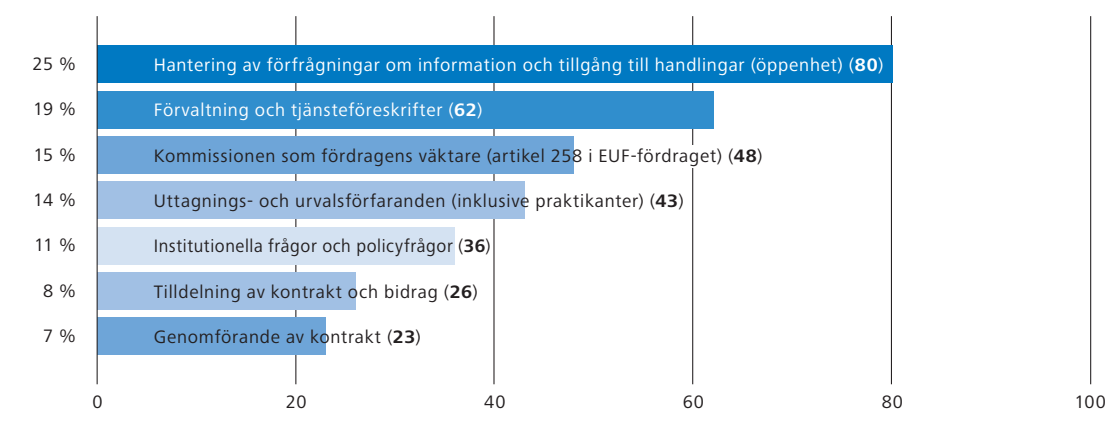
förtydliga viktiga punkter i lagstiftningen eller ta upp sådana ärenden som han inte tidigare hade träffat på. Eftersom ombudsmannen lägger stor vikt vid att främja tillämpningen stadgan om de grundläggande rättigheterna får ärenden som berör rättigheterna i denna stadga särskild uppmärksamhet.

I avsnittet analyseras följande viktiga ämnesområden:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång samt personuppgifter.
- Kommissionen som fördragets väktare.
- Tilldelning av kontrakt och bidrag.
- Genomförande av kontrakt.
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter.
- Uttagnings- och urvalsförfaranden.
- Institutionella frågor, policyfrågor osv.

Det finns en betydande överlappning mellan ämnesområdena ovan. Frågor om öppenhet väcks t.ex. ofta i klagomål som rör rekrytering eller kommissionens roll som fördragets väktare. Kategorierna har inte förtecknats i den ordning de visas i figur 1.11¹⁹.

Figur 1.11: Sakfrågor i avslutade ärenden



¹⁹. Figur 1.11 ger information om sakfrågor rörande alla undersökningar som slutfördes 2011. Figuren är tänkt att belysa vikten av de sakfrågor som diskuterades i förhållande till ombudsmannens totala arbetsbörda. Trots överlappningen tas varje ärende endast upp under en rubrik i figuren.



Öppenhet, allmänhetens tillgång samt personuppgifter

Allmänhetens tillgång till handlingar

Enligt artikel 10.3 i fördraget om Europeiska unionen ska besluten i unionen fattas "så öppet och så nära medborgarna som möjligt", medan artikel 15.1 i EUF-fördraget kräver att unionens institutioner, organ och byråer ska utföra sitt arbete så öppet som möjligt för att främja god förvaltning och garantera civilsamhällets deltagande. I artikel 15.3 i EUF-fördraget föreskrivs rätten till tillgång till EU:s institutioners, organs och byråers handlingar. Samma rättighet föreskrivs också i artikel 42 i stadgan om de grundläggande rättigheterna. Denna grundläggande rätt till tillgång till handlingar regleras i förordning 1049/2001²⁰.

Enligt förordning 1049/2001 kan de som begär tillgång till handlingar välja rättslig åtgärd: de kan överklaga en total eller partiell vägran att ge tillgång till handlingar i ett domstolsförfarande enligt artikel 263 i EUF-fördraget, eller lämna in ett klagomål till ombudsmannen. Under 2011 genomförde ombudsmannen undersökningar om 20 klagomål som rörde tillämpningen av förordning 1049/2001, varav 14 gällde kommissionen. Dessa undersökningar gällde såväl procedurfrågor som tillämpningen av undantagen för allmänhetens tillgång till handlingar enligt artikel 4 i förordningen.

När det gäller procedurfrågor verkar sen registrering och sena svar på förfrågningar vara relativt vanligt förekommande²¹. När det gäller tillämpningen av undantagen i artikel 4 verkar samma undantag åberopas gång på gång. Dessa belyses nedan²².

Undantag som gäller internationella förbindelser

I ärende 1051/2010/BEH vägrade kommissionen²³ att bevilja tillgång till ett avsnitt om viseringsfrågor i en rapport om möten mellan EU och företrädare för Ryska federationen. Kommissionen åberopade artikel 4.1 a tredje strecksatsen i förordningen 1049/2001 och förklarade att: (i) ett offentliggörande skulle göra bedömningar i viseringsfrågan som inte kommunicerades till den ryska delegationen allmänt kända och att (ii) ett offentliggörande skulle försvaga EU:s förhandlingsposition. Ombudsmannen tog hänsyn till att de intressen som skyddas av artikel 4.1 a enligt rättspraxis från EU:s domstolar anses vara särskilt känsliga. Institutionerna har därför stor handlingsfrihet när det gäller att avgöra huruvida ett offentliggörande kan undergräva det allmänna samhällsintresset. Ombudsmannen ansåg att argumentet att ett offentliggörande skulle försvaga EU:s förhandlingsposition styrktes av resultaten av granskningen. Dessutom fann han att det avsnitt i dokumentet som den klagande ville ha tillgång till handlade om pågående förhandlingar och

²⁰. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar; EGT L 145, 31.5.2001, s. 43. Den 30 april 2008 lade kommissionen fram ett förslag (KOM(2008)229 slutlig) om att ändra och ersätta förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar. Den 15 december 2011 röstade Europaparlamentet om *Cashman-rapporten* som behandlar kommissionens förslag.

²¹. Ombudsmannen välkomnar därför ett uttalande från kommissionen i dess uppföljning av en kritisk anmärkning han gjorde 2010, om att det gällande systemet är adekvat organiserat för handläggning av begäranden om tillgång till handlingar i allmänhet inom de tidsfrister som fastställs i förordning 1049/2001. Han tolkar detta uttalande så att kommissionen anser att tidsfristerna är realistiska och går att hålla.

²². I många ärenden åberopas mer än ett undantag.

²³. Innan ombudsmannens tjänsteavdelningar granskade dokumentet i fråga meddelade kommissionen ombudsmannen att det nu var utrikestjänsten (EEAS) som ansvarade för ärendet, efter att denna tjänst hade inrättats.

Klagomål och undersökningar

gjorde det möjligt att dra slutsatser om EU:s inställning till Ryska federationens strategi. Institutionens argument att ett offentliggörande skulle äventyra det ömsesidiga förtroendet mellan Ryska federationen och EU var därför trovärdigt.

Undantag som gäller juridisk rådgivning

I ärende **1170/2009/KM** begärde en tysk medborgare att rådet skulle bevilja honom tillgång till ett yttrande från rådets juridiska avdelning om den rättsliga grunden för en förordning om genetiskt modifierade foder och livsmedel. Rådet beviljade enbart tillgång till yttrandets inledning och hävdade att huvuddelen av dokumentet omfattades av undantaget i förordning 1049/2001 för skydd av juridisk rådgivning. Efter att ha granskat dokumentet drog ombudsmannen den preliminära slutsatsen att en korrekt tolkning av *Turco*-domen²⁴ gav vid handen att rådet inte visat att det var nödvändigt att vägra ge tillgång för att skydda sitt intresse av användbar juridisk rådgivning från sin juridiska avdelning. Ombudsmannen föreslog att rådet skulle bevilja fullständig tillgång till dokumentet. När det gällde de förfaranderättsliga frågor som den klagande tog upp föreslog ombudsmannen att rådet skulle informera de sökande om det datum då ett beslut ska fattas enligt förordning 1049/2001 och om de rättsmedel som står till deras förfogande före det datumet. Rådet instämde inte i ombudsmannens analys men beslutade ändå med tanke på den tid som hade gått att bevilja tillgång till dokumentet. Rådet samtyckte också till att informera de sökande om när det senast måste beslut om deras ansökan. Rådet avvisade förslaget att i förväg informera de sökande om de rättsmedel som står till deras förfogande.

Undantag som gäller inspektioner, utredningar och revisioner

Följande tre ärenden rörde ansökan om tillgång till handlingar som handlade om EU:s konkurrenslagstiftning. Ärende **297/2010/GG** gällde att kommissionens generaldirektorat för konkurrens (GD Konkurrens) avslog begäran om tillgång till dess interna procedurhandbok *Antitrust ManProc*, en "konkurrensmanual" för behandling av konkurrensärenden i enlighet med artiklarna 101 och 102 i EUF-fördraget. Kommissionen hävdade att det skulle vara till stor skada för dess beslutsförfarande om manualen lämnades ut, och att detta också skulle undergräva syftet med dess inspektioner och undersökningar inom det berörda området. Kommissionen förklarade dock också att den höll på att välja ut och anpassa utdrag ur dokumentationen om sina förfaranden i antitrustärenden för att kunna offentliggöra dem på sin webbplats som bästa metoder. Den klagande var inte nöjd med detta och vände sig till ombudsmannen. Ombudsmannen granskade konkurrensmanualen och drog slutsatsen att kommissionen hade rätt att vägra att offentliggöra vissa delar av den, men inte av hela dokumentet. Han uppmanade kommissionen att bevilja partiell tillgång till modulerna (den viktigaste delen av konkurrensmanualen) och att på informell väg tillsammans med den klagande försöka komma fram till en rättvis lösning på frågan om tillgången till de andra dokumenten som ingår i konkurrensmanualen. Kommissionen välkomnade ombudsmannens förslag och vidtog åtgärder för att genomföra det.

24. De förenade målen C-39/05 P och C-52/05 P, *Sverige och Turco mot rådet*, REG 2008, s. I-4723.



Ärende **1403/2010/GG** gällde en påstådd underlåtenhet från GD Konkurrens att i tid och på ett korrekt sätt handlägga en begäran om tillgång till handlingar om en granskning av ett statligt stöd. Kommissionen svarade den klagande under ombudsmannens undersökning och bad om ursäkt för fördröjningen. När det gällde sakfrågan hänvisade kommissionen till EU-domstolens dom i målet *Technische Glaswerke*²⁵, enligt vilken "det finns en allmän presumptionsregel med innebörden att offentliggörandet av handlingarna i ett sådant ärende i princip alltid undergräver skyddet för syftet med utredningen". Ombudsmannen noterade att den strategi som kommissionen valde var förenlig med EU:s lagstiftning som den tolkats av domstolen. Han ansåg vidare att den klagande inte hade visat att det fanns handlingar i kommissionens akt som inte omfattades av presumptionsregeln och inte hade utlämnats, eller att det förelåg ett övervägande allmänintresse av offentliggörandet. Ombudsmannen noterade emellertid att det var osannolikt att en sökande någonsin skulle kunna avvisa den ovannämnda presumptionen om han inte kände till vilka handlingar som ingår i akten. Därför noterade ombudsmannen med tillfredsställelse att kommissionen försåg den klagande med en förteckning över handlingar som ingick i akten i det berörda ärendet. Han gjorde dessutom en anmärkning där han uppmanade kommissionen att förfara på samma sätt i alla ärenden där de tänkte åberopa denna presumptionsregel.

Ombudsmannen var också enig med GD Konkurrens ståndpunkt i ärende **1735/2010/MHZ** om att vägra att tillhandahålla tillgång till kommissionens akt i en annan granskning av ett statligt stöd, även denna gång i ljuset av

domstolens dom i *Technische Glaswerke*. Han var däremot inte ense med kommissionen om att det gick att stödja sig på undantaget som gäller skyddet av dess beslutsförfarande (artikel 4.3 första stycket i förordning 1049/2001) eftersom han inte tror att kommissionens erfarna beslutsfattare kan påverkas på ett otillbörligt sätt genom påtryckningar utifrån.

I ärende **1581/2010/GG** hänvisade kommissionen återigen till undantaget som gäller skyddet för syftet med inspektioner, utredningar och revisioner när man vägrade bevilja tillgång till svar som medlemsstaterna och yrkesorganisationer hade skickat inom ramen för kommissionens undersökning av ett klagomål om överträdelse. Efter att ha granskat handlingarna var ombudsmannen inte övertygad om att kommissionen kunde använda det undantag den åberopade för att vägra tillgång till de delar av handlingarna som endast innehåller rena faktauppgifter. Kommissionen svarade att man skulle ompröva klagandens begäran för att kunna bevilja full eller partiell tillgång efter att ha samrått med de berörda medlemsstaterna.

Även ärende **2073/2010/AN** gällde tillgång till handlingar om ett överträdelseförfarande, denna gång rörande miljöfrågor i Spanien. Efter att ombudsmannen hade inlett sin undersökning beviljade kommissionen den klagande tillgång till en del av de begärda handlingarna och vägrade tillgång till andra. Ombudsmannen konstaterade att kommissionens vägran att bevilja tillgång till vissa handlingar från de spanska myndigheterna var motiverad med tanke på de undantag

²⁵. Mål C-139/07 P, *Kommissionen mot Technische Glaswerke Ilmenau*, dom av den 29 juni 2010, ännu inte rapporterad.

Klagomål och undersökningar

som dessa åberopade. När det gäller handläggningen av förfrågningar om tillgång till återstående handlingar kritiserade ombudsmannen kommissionen för att felaktigt vägra att utlämna vissa av sina interna handlingar till den klagande, för att underlåta att bedöma möjligheten att bevilja den klagande partiell tillgång och för att inte ha uppfyllt sin skyldighet att bedöma om det finns ett övervägande allmänintresse av offentliggörande. Han kritiserade också att handläggningen av klagandens bekräftande ansökan dröjde.

Undantag som gäller institutionens beslutsförfarande

Ärende **1294/2009/DK** gällde underlåtenhet att bevilja full tillgång till en rapport om konsekvensbedömningen av ett förslag till en rådets förordning. Under ombudsmannens utredning lade kommissionen fram sitt slutliga lagstiftningsförslag till rådet och Europaparlamentet, vilket till en del byggde på innehållet i den berörda rapporten. Trots att kommissionen slutligen beviljade full tillgång till rapporten gjorde ombudsmannen en analys av det ursprungliga beslutet att inte bevilja tillgång. Han konstaterade att kommissionen i sitt ursprungliga beslut inte visade tillräckligt väl (i) varför ett fullständigt offentliggörande vid den tidpunkten skulle ha undergrävt institutionens beslutsförfarande allvarligt och (ii) att det inte förelåg något övervägande allmänintresse av offentliggörande.

Allmänhetens tillgång till information

I artikel 41 i stadgan anges att var och en har rätt att få sina angelägenheter behandlade opartiskt, rättvist och inom skälig tid av unionens institutioner och organ. Detta omfattar också rätten att få ett svar. Ombudsmannen behandlade många ärenden under 2011 där medborgarna påstod att administrationen lämnat otillräckliga svar eller inte svarat alls. Dessa ärenden handlades med förenklade förfaranden för att de klagande skulle få svar snabbt. Ärende **1711/2010/BEH** utgör ett exempel på en fullständig undersökning av ett ärende då den klagande påstod att han inte fått någon information. Ärendet gällde kommissionens vägran att uppge värdet av de pensionsrättigheter som en tidigare tillfälligt anställd hade tjänat in. Kommissionen hävdade att det var klagandens ansvar att själv göra beräkningarna men förklarade vilken formel som skulle användas för detta ändamål samt vilka belopp som skulle sättas in i formeln i detta särskilda fall. Den klagande tackade ombudsmannen för hans stora ansträngningar att finna en lösning.

Även ärende **2470/2009/TN** gällde handläggning av en förfrågan om information, som denna gång var ställd till Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa). Efter att ha konstaterat att Epsa inte i rätt tid hade gett den klagande en tillräcklig tydlig förklaring, i enlighet med artikel 18 i *den europeiska kodexen för god förvaltningssed*, till att informationen inte kunde tillhandahållas avslutade ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning.



Uppgiftsskydd

Artiklarna 7 och 8 i stadgan om grundläggande rättigheter gäller respekt för privatlivet respektive skydd av personuppgifter. Bland de undantag som fastställs i artikel 4 i förordning 1049/2001 gäller artikel 4.1 b dessa rättigheter. Undantaget var aktuellt i ärende [3106/2007/FOR](#), rörande Europeiska läkemedelsmyndighetens (EMA) vägran att bevilja allmän tillgång till rapporter om misstänkta allvarliga biverkningar i samband med ett läkemedel. EMA samtyckte slutligen till att ge den klagande tillgång till de begärda handlingarna efter att ha avlägsnat personuppgifter för patienter och rapporterande läkare.

Kommissionen som fördragets väktare

Rättsstatsprincipen är en av Europeiska unionens grundläggande principer. En av kommissionens viktigaste uppgifter är att vara fördragets väktare²⁶. Genom artikel 258 i EUF-fördraget skapas ett allmänt förfarande enligt vilken kommissionen kan undersöka eventuella överträdelser av gemenskapsrätten från medlemsstaternas sida och hänskjuta dem till domstolen. Kommissionen kan inleda undersökningar på eget initiativ, på grundval av klagomål, eller som en reaktion på förfrågningar från Europaparlamentet om att behandla framställningar som ingetts till parlamentet enligt artikel 227 i EUF-fördraget. Andra förfaranden tillämpas vid särskilda frågor, t.ex. olagligt statligt stöd.

Viktigt i sammanhanget är "EU Pilot"²⁷, en arbetsmetod som 2007 utvecklats mellan kommissionen och medlemsstaterna och som har som syfte att komma till rätta med överträdelser mot gemenskapsrätten så tidigt som möjligt utan att behöva ta till överträdelseförfaranden. Syftet med projektet är att se till att medlemsstaterna tillämpar EU-rätten mer effektivt och att klagomål från medborgare och företag handläggs snabbare.

Ombudsmannen tar emot och handlägger klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare. När ombudsmannen inleder en undersökning i ett sådant ärende är han alltid noga med att klargöra att undersökningen inte kommer att gå in på om det föreligger någon överträdelse, eftersom Europeiska ombudsmannen inte har mandat att undersöka åtgärder som vidtas av medlemsstaternas myndigheter. Ombudsmannens undersökning avser enbart kommissionens agerande när den analyserar och behandlar klagomål om överträdelser som lämnats in. Ombudsmannen kan ta upp såväl förfarandemässiga aspekter som det sakliga innehållet i samband med kommissionens agerande.

Ombudsmannen tar emot och handlägger klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare.

Förfarandemässiga skyldigheter

När det gäller kommissionens förfarandemässiga skyldigheter gentemot de klagande är ombudsmannens viktigaste referens ett meddelande från kommissionen från 2002²⁸. I meddelandet föreskrivs en skyldighet att registrera klagomål och vissa undantag från denna skyldighet. Här fastställs också

²⁶. Enligt artikel 17 i EU-fördraget ska kommissionen "säkerställa tillämpningen av fördragen och av de åtgärder som institutionerna antar i enlighet med fördragen".

²⁷. Se kommissionens meddelande med titeln "En europeisk union som bygger på resultat – Tillämpningen av gemenskapsrätten, KOM(2007)502".

²⁸. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och Europeiska ombudsmannen om klagandens ställning i ärenden om överträdelser av gemenskapsrätten; EGT C 244, 10.10.2002 s. 5.

Klagomål och undersökningar

tidsfrister för att behandla klagomål och informera de klagande. Kommissionen offentliggjorde detta meddelande som ett svar på ombudsmannens tidigare undersökningar och den kritik som han framfört i dessa frågor. Ombudsmannen anser att meddelandet är en viktig grund för medborgarnas förtroende för kommissionen som fördragens väktare.

Som exemplet nedan visar avslöjade ombudsmannens undersökningar under 2011 ett antal förfarandemässiga brister.

Underlåtenhet att registrera klagomål och höra den klagande

Ärende 2403/2008/OV är ett sådant ärende, där kommissionen inte följde bestämmelserna i sitt meddelande från 2002. Kommissionen erkände att man inte hade respekterat vissa punkter, bland annat punkt 3 om registrering, och bad om ursäkt för detta. Däremot erkände kommissionen inte uttryckligen att man inte hade följt punkt 10 i meddelandet, som anger att den klagande ska höras innan ett klagomål avvisas. Ombudsmannen avslutade sin undersökning och konstaterade att han under tiden hade inlett en undersökning på eget initiativ om förhållandet mellan den nya metoden "EU Pilot" och de förfarandemässiga garantier som ges i meddelandet²⁹.

Den klagande i ärende 2587/2009/JF påstod att kommissionen inte hade hanterat hans betänkligheter om EU:s miljö- och energilagstiftning i Irland på ett korrekt sätt. Under ombudsmannens undersökning förklarade kommissionen

att den under tiden hade registrerat en del av klagandens efterföljande korrespondens som ett klagomål och att handläggning av klagomålet pågick. Kommissionen anordnade dessutom ett möte där den klagande personligen kunde förklara sina betänkligheter. Kommissionen försäkrade att man arbetar för att uppfylla sin skyldighet att övervaka att EU:s miljölagstiftning tillämpas på ett korrekt sätt och att man skulle granska alla dokumenterade överträdelser av berörda lagstiftning.

Försening

Ärende 489/2011/MHZ gällde en sju månader lång försening som kommissionen inte kunde rättfärdiga på klagandens observationer i ett överträdelseärende. Ombudsmannen konstaterade emellertid i brev som skickades direkt till den klagande att kommissionen tillhandahöll en föredömlig redovisning av skälen till sitt beslut att avsluta ärendet. Ombudsmannen gjorde en ytterligare anmärkning som gick ut på att kommissionen skulle följa principerna för god förvaltning om man efter att klagande har lämnat synpunkter på meddelandet om att kommissionen avser att avsluta överträdelseärendet skulle fatta det slutliga beslutet inom rimlig tid. Vid förseningar bör kommissionen förklara varför och i tillämpliga fall be om ursäkt.

Rätten till försvar

Ärendet 705/2010/ANA gällde rättigheterna för en tredje part som ingrep som stöd för Grekland i ett klagomål rörande överträdelse från Greklands sida. Kommissionen hävdade att man

²⁹. I ljuset av uppföljningen från kommissionen av en kritisk anmärkning som gjordes 2010 inledde ombudsmannen en undersökning på eget initiativ (OI/2/2011/OV) om förhållandet mellan "EU Pilot"-metoden för handläggning av klagomål om överträdelser och kommissionens meddelande från 2002. Han frågade särskilt om kommissionen avsåg att (i) ändra meddelandet och (ii) om kommissionen i så fall skulle rådgöra med ombudsmannen om detta. Undersökningen pågår.



tillgodosåg klagandens rättighet till försvar genom att ge honom möjlighet att uttrycka sina synpunkter under förfarandet och genom att ta hänsyn till och utvärdera all information som lämnades in. Kommissionen tillade att man under förfarandet strävade efter att göra en objektiv bedömning av klagomålet och utgå från en balanserad och grundlig utredning. Kommissionen beslutade slutligen att avsluta överträdelseärendet. I sitt beslut konstaterade ombudsmannen att kommissionen hade vidtagit åtgärder för att uppnå en lösning som tillfredsställde den klagande.

Sakfrågor

Vid undersökning av klagomål om överträdelser kan ombudsmannen även granska det sakliga innehållet i kommissionens analyser och slutsatser. Han kan t.ex. kontrollera om sådana analyser och slutsatser är rimliga, välgrundade och har förklarats tydligt

han meddela detta och samtidigt påpeka att det är EU-domstolen som är högsta instans i tolkningen av gemenskapsrätten. Sådana åsiktsskiljaktigheter är emellertid mycket ovanliga.

Tvist rörande utövandet av kommissionens skönsrättsliga befogenheter

Ärende 1561/2010/FOR gällde kommissionens påstådda underlåtenhet att på ett korrekt sätt utreda om Spanien följer EU:s miljöbestämmelser. En spansk medborgare hävdade att ett storskaligt byggprojekt hade skadat det naturliga habitatet för *Picris Willkommii*, en sällsynt växt som endast växer nära Guadianaflodens utlopp i Spanien. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen har lämnat en tillräcklig motivering för sitt beslut att utöva sin rätt att avsluta ärendet. Kommissionen förklarade i princip att ett fortsatt överträdelseförfarande inte skulle ge bättre skydd för *Picris Willkommii* än de som redan hade införts eller planerades

Ombudsmannens undersökningar och slutsatser respekterar fullt ut kommissionens skönsrättsliga befogenheter, som anges i fördragen och domstolens rättspraxis, för att bedöma om en överträdelse ska hänskjutas till domstolen eller inte.

för klagande. Ombudsmannens undersökningar och slutsatser respekterar fullt ut kommissionens skönsrättsliga befogenheter, som anges i fördragen och domstolens rättspraxis, för att bedöma om en överträdelse ska hänskjutas till domstolen eller inte³⁰. Om ombudsmannen skulle komma till en helt annan slutsats än kommissionen skulle

av de spanska myndigheterna, som hade samtyckt till att vidta olika bevarandeåtgärder. Ombudsmannen gjorde dock en ytterligare anmärkning där han uppmanade kommissionen att i liknande fall i framtiden uppmärksamma klagande på alla tänkbara nationella lösningar.

³⁰. I detta sammanhang noterar ombudsmannen att en överträdelse av EU-lagstiftningen inte automatiskt innebär att kommission ska ta till överträdelseförfaranden. Kommissionen måste dock motivera hur den använder sig av sitt omfattande utrymme för skönsrättslig bedömning.

Klagomål och undersökningar

Oenighet med kommissionens bedömning

Två ärenden gäller Schengenregelverket³¹.

Ärende **2267/2009/KM** gäller kommissionens påstådda underlåtenhet att inleda överträdelseförfaranden rörande viseringsreglerna enligt Schengen. Den klagande påstod att Tyskland tillämpade överdrivet hårda kriterier för värdgarantier, som visumsökande kan använda för att visa att de har tillräckliga medel för att täcka kostnaderna för sin vistelse i landet. Ombudsmannen var ense med kommissionens bedömning att bestämmelserna för att fastställa kreditvärdighet för borgensmän faller under nationell lag. Han ansåg det också kommissionens påståenden rimliga att (i) dessa bestämmelser inte får tillämpas godtyckligt och (ii) att den tyska praxisen inte var godtycklig. Slutligen ansåg ombudsmannen att kommissionens beslut att granska alla medlemsstaters praxis inte var orimligt. Med hänsyn till kommissionens ursäkt för sin ursprungliga underlåtenhet att svara den klagande avslutade ombudsmannen ärendet.

Tilldelning av kontrakt och bidrag

Ombudsmannen behandlar klagomål som rör tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Han anser emellertid att institutionerna, framför allt utvärderingskommittéerna och de upphandlande myndigheterna, har omfattande skönsmässiga befogenheter. Ombudsmannen menar att hans granskning av sådana ärenden bör begränsas till att kontrollera om reglerna som gäller för förfarandet följs, om fakta är korrekta och att det inte föreligger någon uppenbar felbedömning eller maktmissbruk. Han undersöker också om institutionerna har uppfyllt sina skyldigheter att ange skäl och om dessa är konsekventa och rimliga.

Bland de frågor som ombudsmannen granskade 2011 inom området kontrakt och bidrag fanns påstådd orättvisa och felaktig tillämpning av relevanta bestämmelser. När det gäller det förra är det viktigt att understryka att rättvisa omnämns i artikel 41.1 i stadgan som en del av den grundläggande rätten till god förvaltning.

Ombudsmannen har länge ansett att rättvisa är en av huvudprinciperna för god förvaltning.

Ombudsmannen har länge ansett att rättvisa är en av huvudprinciperna för god förvaltning. Han vill försöka uppnå en rimlig och rättvis balans mellan de rättigheter om intressen som står i konflikt med varandra, så som följande exempel under rubriken "Orättvisa" illustrerar, för att hjälpa andra att göra detsamma.

³¹. Ärende **2062/2010/JF**, som rör bestämmelser i Schengenregelverket som ännu inte är bindande för Irland, tas upp i avsnitt 1.4 ovan. Även i detta ärende är ombudsmannen ense med kommissionens bedömning av klagomålet om överträdelse.



Orättvisa

Ärende **2605/2009/MF** gällde ett försök från kommissionens sida att efter en revision återvinna ett bidrag från en icke vinstdrivande organisation. Ombudsmannen bad kommissionen förklara varför det inte gick att ändra slutsatserna den hade dragit av revisionsrapporten genom att ta hänsyn till handlingar som den klagande hade lämnat, om än för sent. Kommissionen svarade att man var beredd att göra en fullständig analys av handlingarna i fråga och se över beloppet för kommissionens ursprungliga betalningskrav.

Även ärende **1992/2010/RT** gällde ett påstått orättvist krav på återbetalning, denna gång från Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (EACEA). Den klagande hävdade att genomförandeorganet borde upphäva återbetalningskravet och anordna en revision av projektet. EACEA förklarade att två oberoende experter hade hittat svagheter i genomförandet av projektet och betonade att projektet inte uppnådde de viktigaste målen. Ombudsmannen konstaterade att experternas synpunkter var ingående och rimliga. Han ansåg dessutom att klagandens motargument inte räckte för att visa att experterna hade gjort en uppenbart felaktig bedömning när de utvärderade genomförandet av bidragsoverenskommelsen.

I ärende **258/2009/GG**, som också gällde EACEA, uppmanade ombudsmannen genomförandeorganet att göra en betalning *ex gratia* till den klagande för att försöka motverka de negativa konsekvenserna av organets handläggning av klagandens ansökan om ett projektbidrag på cirka 10 500 EUR

för ett vänortsprojekt. Ombudsmannen konstaterade att EACEA inte hade respekterat de tidsfrister organet själv hade satt upp och inte gjorde allt som stod i dess makt för att undvika den försening som uppstod. I sitt svar på ombudsmannens förslag till rekommendation förklarade EACEA att man var redo att betala ut 3 150 EUR till den klagande. Den klagande hade enligt egen utsago hoppats på en högre summa men var ändå nöjd. Den klagande tillade att ombudsmannens sätt att handlägga ärendet hade återgett den klagande tron på EU:s förvaltningsåtgärder.

I ärende **413/2010/BEH** avslog Genomförandeorganet för hälso- och konsumentfrågor (EAHC) klagandens begäran om ekonomiskt stöd för en konferens. Det skäl som angavs var att konferensen inte var planerad till den tidsram som fastställdes i förslagsinfordran. I ett avsnitt av förslaget hade den klagande felaktigt angett att konferensen skulle äga rum i september 2009, men den skulle i själva verket äga rum i september 2010. Det rätta datumet nämndes i andra delar av förslaget. Ombudsmannen konstaterade att det inte var uppenbart varför en sökande skulle göra betydande investeringar i form av tid och resurser på att utarbeta ett förslag på en konferens som låg utanför den aktuella tidsramen. EAHC borde därför ha misstänkt att den klagande hade angett fel uppgifter i det aktuella fältet och kunde lätt ha kontrollerat detta. Samtidigt gav ombudsmannen EAHC en eloge för att man hade vidtagit åtgärder för att utesluta en upprepning vid framtida infordringar av det problem den klagande hade råkat ut för.

Klagomål och undersökningar

Slutligen drog ombudsmannen i ärende **3018/2009/TN** slutsatsen att det berörda anbudsförfarande som inleddes av EU-domstolen uppfyllde principerna för sund ekonomisk förvaltning, likabehandling och rättvisa. För att förbättra domstolens anbudsförfaranden föreslog ombudsmannen att domstolen skulle överväga att lämna mer information till anbudsgivarna om typen av anbudsförfarande man valt att använda.

Åsidosättande av oskuldspresumtionen

I ärende **1348/2009/RT** konstaterade ombudsmannen att kommissionen genom att inte tillhandahålla bevis som underbyggde dess påståenden om klagandens brott mot upphandlingsförfarandets sekretess åsidosatte oskuldspresumtionen. När det gäller klagandens övriga påstående drog ombudsmannen slutsatsen att det utifrån de bevis som framkom vid hans granskning av handlingarna att det inte fanns något skäl till att betvivla att ordföranden för uttagningskommittén handlade oberoende och opartiskt. Dessutom hade kommissionen en rimlig förklaring till att klagandens anbud avslogs.

Inkonsekvent, felaktig eller missvisande information

Efter sin undersökning av ärende **920/2010/VIK** inbjöd ombudsmannen kommissionen att granska de handlingar man tillhandahåller i samband med sina upphandlingsförfaranden, med syftet att försöka eliminera bristen på precision och terminologisk oenhetlighet och att säkerställa att anbudsgivarna får klar och entydig information om urvalskriterierna. Ombudsmannen noterade att det inom ramen för denna granskning också vore lämpligt att

kommissionen såg till att de viktigaste termerna för upphandlingsförfarandet definieras tydligt, antingen i själva upphandlingsmeddelandet eller i ett dokument till vilket det tydligt hänvisas som är lätt åtkomligt.

Ombudsmannen välkomnade kommissionens beslut i ärende **1574/2010/MMN** att ändra sina riktlinjer för att undvika att framtida sökande till stipendieprogrammet blir vilseledda. Kommissionen hade hävdade att det av ansökningsformuläret och de riktlinjer man tillhandhöll för intresserade tydligt framgick att man hade beslutat att EU-stipendiet skulle begränsas till sökande som inte får några stipendier från andra källor. Ombudsmannen är ense med kommissionen om att ansökningsformuläret inte innehöll missvisande information. Frågan var i stället om bilagan till riktlinjerna gav intrycket att en sökande som även hade "ansökt" om ytterligare stipendier uppfyllde urvalskriterierna. Ombudsmannen hävdade att ordalydelsen i bilagan därför var missvisande.

Försening

Ombudsmannen fann två administrativa missförhållanden i ärende **703/2010/MHZ**, där den klagande påstod att kommissionen gjorde sig skyldig till olika administrativa oegentligheter vid handläggning av klagandens bidrag. Det ena ärendet gällde kommissionens försening, särskilt dess tillhandahållande av förfinansiering, vid en tidpunkt när de belopp som betalades ut inte längre kunde användas för projektet. Det andra ärendet gällde kommissionens underlåtenhet att underrätta den klagande, i egenskap av samordnare för projektet, om kommissionens direktkorrespondens med rektorn för det universitet som hade



beviljats bidraget. Kommissionen godtog huvuddelen av ombudsmannens förslag till rekommendation, men erkände också att den klagande och universitetet hade kunnat slutföra projektet med mycket goda resultat och en lägre nivå för EU-finansieringen än den ursprungligen planerade.

Genomförande av kontrakt

Enligt ombudsmannen föreligger ett administrativt missförhållande när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för organet. Ett administrativt missförhållande kan därmed även föreligga när det gäller hur skyldigheter som uppkommer genom avtal som EU:s institutioner ingår uppfylls.

I dessa fall är emellertid ombudsmannens möjlighet att göra granskningar med nödvändighet begränsad. Ombudsmannen anser att han vid en tvist inte ska försöka bedöma om det föreligger något kontraktsbrott av endera parten. Frågan kan bara behandlas ändamålsenligt av en behörig domstol, som skulle ha möjlighet att höra parternas argument om relevant nationell lagstiftning och bedöma motstridiga synpunkter på omtvistade sakfrågor.

När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen det därför motiverat att begränsa sin undersökning till frågan om EU-institutionen har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse av den rättsliga grunden till sina åtgärder och varför den anser att dess ståndpunkt till avtalet är motiverad. Om så är fallet konstaterar ombudsmannen att hans undersökning inte har visat på något administrativt missförhållande. Denna

slutsats påverkar inte parternas rätt att låta avtalstvisten prövas och avgöras av en behörig domstol.

År 2011 fick ombudsmannen åter möjlighet att undersöka om betalningar från kommissionen sker i tid. Som alltid behandlade han även avtalstvister angående stödberättigande kostnader och revisioner. Slutligen erbjuder avtalsområdet ombudsmannen rika möjligheter att granska rättvisepincipen och hur institutionerna tar hänsyn till den i sina avtalsförhållanden.

Sen betalning

År 2009, och efter två tidigare undersökningar (OI/5/99/GG och OI/5/2007/GG), inledde ombudsmannen ytterligare en undersökning på eget initiativ (OI/1/2009/GG), som gällde frågan om Europeiska kommissionens betalningar sker i rätt tid. Han drog slutsatsen att kommissionens svar på frågor som togs upp under det offentliga samråd som genomfördes som en del av denna undersökning i princip var övertygande. Antalet sena betalningar minskade betydligt mellan 2008, när de utgjorde 22,67 % av alla betalningar, och 2009, när andelen var 14,42 %. Det sammanlagda belopp som påverkades av förseningar mer än halverades uttryckt i procent mellan 2008 (13,95 %) och 2009 (6,63 %). Dessutom minskade den genomsnittliga förseningen avsevärt från 47,45 till 40,43 dagar. Ombudsmannen noterade dock att det fortfarande fanns problem och meddelade att han kommer att fortsätta bevaka frågan.

Tvister angående stödberättigande kostnader och revisioner

Många fall inom detta område gäller tvister angående stödberättigande kostnader, som ofta uppkommer som

Klagomål och undersökningar

en följd av revisionsresultat. Ärende **1512/2010/KM** är ett sådant fall, där klagande hävdar att kommissionen felaktigt har dragit av kostnader från ett EU-bidrag efter en revision. Kommissionen godtog argumentet att kostnader som under en revision visas inte vara stödberättigande måste dras av från summan stödberättigande kostnader som en uppdragstagare deklarerar och inte från EU-bidraget. Efter ytterligare en revision gällande kostnads-/intäktsbalansen för det berörda konsortiets medlemmar beslutade kommissionen att ingen återvinning krävdes. Kommissionen hade redan godtagit det andra argument som den klagande hade lagt fram, dvs. att revisorerna hade omdisponerat vissa kostnader på ett felaktigt sätt.

Även ärende **1663/2009/DK** uppstod efter att vissa kostnader hade identifierats som icke stödberättigande i en revisionsrapport. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen gav en detaljerad beskrivning av sina skäl för att deklarerar vissa kostnader som icke stödberättigande och att skälen byggde på relevanta bestämmelser. Han konstaterade också att kommissionen respekterade principerna för god förvaltningssed i sin korrespondens med den klagande i detta ärende. När det gäller klagandens krav på att kommissionen skulle avstå från att hota att säga upp klagandens bankgaranti konstaterade ombudsmannen att kommissionen hade laglig rätt att vidta relevanta åtgärder för att återvinna skuldbelopp, och kommissionen hotade inte utan underrättade snarare den klagande om att man avsåg att inleda korrekt förfarande för att återvinna beloppen.

Ärende **651/2010/KM** mot Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (EACEA) gällde organets underlåtenhet att erkänna vissa kostnader för nya projektpartner. I sitt yttrande förklarade EACEA att man hade sett över sitt beslut och samtyckt till att betrakta de nya projektpartnernas kostnader som stödberättigande från och med det datum då EACEA första gången underrättades om ändringarna av partnerskapet. Ursprungligen hade EACEA hävdat att de nya partnernas kostnader skulle vara stödberättigande först från det datum då det ändrade avtalet undertecknades.

Orättvisa

Den klagande i ärende **1733/2009/JF** ansåg att kommissionens krav på återbetalning var orättvist och vände sig till ombudsmannen. Kommissionen förklarade att den klagande hade underlåtit att lämna in nödvändiga rapporter och förväntade resultat i tid, vilket krävdes enligt avtalet. Vidare hänvisade kommissionen till sitt förslag till projektsamordnaren om att den klagande skulle lämna in relevanta handlingar även efter det avtalsenliga slutdatumet. Eftersom den klagande inte verkade vara medveten om förslaget bad ombudsmannen att kommissionen skulle överväga att godta en försenad rapport från den klagande. Kommissionen samtyckte till detta och kunde om det var motiverat även sänka de belopp kravet gällde.

Ärende **784/2009/IP** gällde underlåtenhet att betala för det arbete en frilanskonsult utförde för Europeiska polisakademien (Cepol). På grund av flera administrativa problem utförde den klagande sitt arbete utan att ha undertecknat något avtal.



Cepol bad henne därefter sluta arbeta eftersom de aktuella bestämmelserna inte tillät att Cepol skrev något avtal med henne, fastän man tidigare hade trott att det skulle vara tillåtet. Ombudsmannen föreslog en vänskaplig förlikning och uppmanade Cepol att överväga att utöver de 1 000 EUR man redan hade erbjudit den klagande dessutom erbjuda henne ytterligare 600 EUR. Detta belopp motsvarande förberedelse och uppföljning av de båda möten Cepol uttryckligen hade bett henne delta i. Cepol samtyckte till detta.

Den klagande i ärende **2610/2009/MF** – en underleverantör i ett projekt som gällde bistånd till tredje land – hävdade att hon inte längre kunde få anställning inom EU-finansierade projekt på grund av problem hon hade haft med kommissionen inom projekt i Sudan och Tchad. Hon upplevde sig vara offer för svartlistning och diskriminering. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen inte agerade rättvist³² genom att den (i) underlåtit att skriftligen meddela den klagande sina skäl till att begära att hon skulle avskedas från EU-projektet i Sudan och (ii) underlåtit att kontrollera huruvida den klagande innan hon avskedades fick möjlighet att lägga fram sin syn på den uppsägning som kommissionen ställde till hennes arbetsgivare.

Slutligen avslutades ärende **2170/2010/RT** efter att kommissionen hade samtyckt till att göra den utestående betalningen, inklusive ränta, på 15 727,68 EUR till ett företag som hade levererat en matta till en av kommissionens byggnader. Den klagande hävdade att kommissionen hade agerat orättvist genom att vägra göra betalningen.

Aktsamhetskravet

Ärende **1181/2008/KM** gällde verkställigheten av ett krav på över 40 000 EUR som uppkommit genom ett avtal som kommissionen felaktigt trodde hade ingåtts med den klagande, ett tyskt universitet. En professor vid universitetet ansökte om ett bidrag i klagandens namn, med användning av klagandens brevpapper, med dennes brevhuvud. Vid en revision som senare genomfördes konstaterades det att 39 989,94 EUR måste återbetalas. Kommissionen skickade en debetnota till den klagande, som enligt sitt svar till kommissionen inte kände till projektet. Kommissionen skickade därefter en påminnelse med begäran om betalning. Den klagande betonade att professorn inte hade rätt att ingå avtal för klagandens räkning. Kommissionen meddelade då den klagande att man skulle kvitta sitt krav och upplupen ränta mot en avräkning på en utbetalning till den klagande. Under sin undersökning noterade ombudsmannen att kommissionen inte hade fastställt vilken materiell rätt som hade tillämpats på avtalet och därmed inte hade gett någon tillfredsställande förklaring till att den klagande skulle anses bunden av avtalet. Kommissionen godtog slutligen att det inte fanns någon grund för att fastställa kravet att universitetet var bundet av avtalet och återbetalade det belopp man tidigare hade räknat av.

³². I sin uppföljningsstudie från 2010 rörande kritiska och ytterligare anmärkningar nämner ombudsmannen att han skulle fortsätta granska kommissionens användning av underleverantörer för att se till att denna praxis inte försvagar medborgarnas rättighet till en god förvaltning.

Klagomål och undersökningar

Förvaltning och tjänsteföreskrifter

Varje år tar ombudsmannen emot ett antal klagomål som rör institutionernas förvaltning (62 undersökningar eller 19 % av det totala antalet undersökningar som avslutades 2011). Denna verksamhet avser tillämpningen av tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och andra relevanta texter. Ibland står grundläggande rättigheter på spel, vilket ger ombudsmannen tillfälle att främja en korrekt tillämpning från institutionernas sida av stadgan om grundläggande rättigheter. I andra ärenden gäller tvisten EU-institutionernas tolkning av tjänsteföreskrifterna. I dessa ärenden försöker ombudsmannen se till att institutionerna åtminstone tar hänsyn till och på ett korrekt sätt tillämpar domstolens rättspraxis.

Den grundläggande rättigheten att bli hörd

Under sin handläggning av ärendet blev ombudsmannen medveten om möjliga brister i kommissionens praxis som visar sig när kommissionen genomför återvinningsåtgärder enligt artikel 85 i tjänsteföreskrifterna. Han inledde en undersökning på eget initiativ, **OI/4/2009/PB**, om tjänstemännens grundläggande rättighet att bli hörda när kommissionen beslutar att återvinna felaktigt utbetalda belopp. Kommissionen var helt överens med ombudsmannen om att rättigheten att bli hörd måste respekteras i detta sammanhang och hänvisade till åtgärder man hade vidtagit för att ombesörja detta. Ombudsmannen noterade att de förfarandemässiga ändringar som kommissionen genomförde innebar en kompromiss. Han drog dock slutsatsen att det var en godtagbar kompromiss med tanke på det särskilda sammanhanget och de relevanta förfarandemässiga skyddsåtgärderna.

Ärende **3800/2006/JF** gällde kommissionens beslut att upphäva den viktningsfaktor Storbritannien tillämpade på klagandens pension och begära att Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf) granskade ärendet. Detta följde efter ett anonymt brev som gav upphov till misstankar om att klagandens faktiska bosättningsort var Bryssel och inte Förenad kungariket. Den klagande hävdade att kommissionen inte gav honom möjlighet att försvara sig innan den antog ovannämnda beslut, som enligt hans mening var oberättigat. Trots sina tidigare invändningar erbjöd kommissionen slutligen den klagande 1 000 EUR som ersättning för ideell skada och ett brev med en ursäkt undertecknat av kommissionsledamoten med ansvar för kontakter mellan institutionerna och administration. Ombudsmannen betonade att kommissionens inledande åtgärder skadade klagandens ära och rykte. Trots detta välkomnade ombudsmannen varmt kommissionens, och särskilt den behöriga kommissionsledamotens, villighet att komma till rätta med klagomålet på ett tillfredsställande sätt. Han lovordade också klagandens goda vilja att godta kommissionens förslag.

Aktsamhetskravet

Ärende **OI/4/2010/ELB** illustrerar hur god förvaltning går utöver laglighet. Denna undersökning på eget initiativ gällde hur EU-institutionerna, bland annat Europaparlamentet, rådet och kommissionen, handlägger förfrågningar som lämnas in enligt tjänsteföreskrifterna om att ersätta beslut som inte är förenliga med rättspraxisens utveckling. Institutionerna ansåg att de inte hade någon skyldighet att se över sådana beslut. De påpekade att ett beslut blir slutgiltigt om det inte har bestridits inom den lagstadgade fristen.



De erinrade också om att effekterna av ett domstolsbeslut är begränsade till parterna i målet och hävdade att de endast tillämpar domstolsbeslut på andra parter under exceptionella omständigheter. I sin slutsats betonade ombudsmannen att det inte finns något som hindrar institutionerna från att granska en begäran från en tjänsteman om att ersätta ett definitivt beslut med ett nytt beslut som tar vederbörlig hänsyn till utvecklingen av rättspraxis. Han ansåg också att institutionerna genom att utnyttja sitt utrymme för skönsässig bedömning kan besluta att ta hänsyn till en begäran om att fatta ett nytt beslut. Ombudsmannen hävdade att en institution i enlighet med principerna för god förvaltning bör dra alla rimliga slutsatser av unionsdomstolarnas domslut.

Orättvisa

Tre ärenden rörde Europaparlamentets tolkning av särskilda bestämmelser i tjänsteföreskrifterna. Klagandena i ärendena **2986/2008/MF** och **2987/2008/MF** hävdade att Europaparlamentets praxis, som innebär att "multiplikationsfaktorn"³³ för dess tjänstemän automatiskt skulle öka till ett två år efter deras första befordran enligt det nya system som infördes genom reformen av tjänsteföreskrifterna 2004, var oförenlig med tjänsteföreskrifterna eftersom ökningen var automatisk och därmed godtycklig. Ombudsmannen höll med om detta och uppmanade Europaparlamentet att ändra sin praxis. Europaparlamentet vägrade, med hänvisning till att deras tolkning inte hade ifrågasatts genom domstolsbeslut. Parlamentet vidhöll sin ståndpunkt trots att ombudsmannen påminde om tribunalens tolkning av den relevanta bestämmelsen i dess dom av den 2 juli 2010 (*Lafili*-målet). Ombudsmannen kritiserade Europaparlamentet för detta allvarliga

administrativa missförhållande. Han påpekade att parlamentets praxis skiljer sig från alla övriga EU-institutioners och att den i vissa fall leder till betydande ekonomiska fördelar för parlamentets tjänstemän jämfört med tjänstemännen vid övriga institutioner.

Även ärende **1329/2010/MF** gällde bland annat Europaparlamentets metod för beräkning av multiplikationsfaktorn som tillämpas för tjänstemän som rekryterades före den 1 maj 2004 och befordrats efter detta datum. Den klagande hävdade att Europaparlamentet använde en beräkningsmetod för hans lön som skiljde sig från den metod som användes av alla övriga EU-institutioner. Ombudsmannen konstaterade att Europaparlamentets beräkningsmetod inte byggde på en uppenbart felaktig tolkning av den relevanta bestämmelsen. Han påpekade dock att enhetsprincipen inom EU-förvaltningen innebär att institutionerna bör tolka och tillämpa tjänsteföreskrifterna på ett enhetligt sätt. Han konstaterade att olika beräkningsmetoder ledde till löneskillnader som var oacceptabla och i motsats till vad parlamentets ansåg inte kunde betraktas som minimala. Ombudsmannen avslutade ärendet med förslaget att EU-institutionerna enas om en gemensam metod för beräkning av tjänstemännens nya grundlöner efter befordran. Han föreslog även att EU-institutionerna före nästa översyn av tjänsteföreskrifterna ska (i) införa en mekanism för att identifiera svårigheter att tolka de nya bestämmelserna och (ii) nå en gemensam ståndpunkt i en tillräckligt tidig fas för att skillnader i praxis ska kunna undvikas.

Ärende **1944/2009/MHZ** gällde felaktig information till den klagande om hennes anställningsvillkor vid en EU-delegation.

³³. Den 1 maj 2004 infördes genom reformen av EU:s tjänsteföreskrifter en ny karriärstruktur och nya löneskalor. Övergångsbestämmelserna inkluderar en "multiplikationsfaktor" som var utformad för att fastställa vilken andel av den nya löneskalan som skulle betalas till tjänstemän som rekryterats före den 1 maj 2004.

Klagomål och undersökningar

Ombudsmannen konstaterade att även om den klagande inte kunde förlita sig på principen om skydd för berättigade förväntningar när det gäller informationen i fråga skulle det vara orättvist om kommissionen inte tog på sig något ansvar för de allvarliga konsekvenser ett administrativt misstag ledde till. Utöver de ekonomiska följderna betonade den klagande att placeringen av hennes nya befattning skadade hennes mans hälsa. Ombudsmannen föreslog att den klagande skulle förflyttas till ett annat land. Samtidigt kontaktade den klagande kommissionens tjänsteavdelningar i detta ärende. Som en följd av detta förflyttades hon till Bryssel.

Påstådd underlåtenhet att respektera bestämmelserna om särskilda rådgivare

Ärende 476/2010/ANA gällde kommissionens handläggning av ett problem med en intressekonflikt i samband med att en oavlönad särskild rådgivare till en kommissionsledamot utsågs. Ombudsmannen fann ett antal förekomster av administrativa missförhållanden och gjorde motsvarande kritiska anmärkningar samt två ytterligare anmärkningar. Han föreslog främst att kommissionen kunde överväga att ändra verksamhetsdeklarationen för en framtida särskild rådgivare så att tillräcklig information erhålls om dennes bisysslor. Därigenom skulle eventuella intressekonflikter mellan särskilda rådgivares arbetsuppgifter och bisysslor kunna undvikas. Dessutom skulle kommissionen kunna begära att en framtida särskild rådgivare intygar att deklarationen är fullständig och att det så långt han eller hon känner till inte föreligger någon intressekonflikt med hans eller hennes framtida funktioner som särskild rådgivare.

Uttagnings- och urvalsförfaranden

EPSO

Europeiska rekryteringsbyrån (Epsos) är föremål för de flesta av ombudsmannens undersökningar som rör allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden. Många problem som upptäckts i samband med uttagningsprov anordnade av Epsos har lösts genom brådskande förfaranden, vilket har visat Epsos öppenhet när det gäller att hitta snabba och rättvisa lösningar på problem. Som vissa av ärendena nedan illustrerar kommer problemet med likabehandling upp gång på gång. Under 2011 hade ombudsmannen även möjlighet att dra slutsatser om Epsos nya policy för öppna uttagningsprov.

Problem i samband med Epsos nya policy för allmänna uttagningsprov

Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ (OI/9/2010/RT) av Epsos nya policy när det gäller bokning av tillträdesprov, kommunikation med sökande och situationen vid de olika provcentren. Som svar på ett antal frågor från ombudsmannen förklarade Epsos att (i) åtgärden att minska bokningsperioden för datorbaserade tillträdesprov betydligt var proportionerlig och nödvändig för att uppnå det övergripande målet att göra hela urvalsförfarandet snabbare, (ii) man överväger att återinföra sin tidigare praxis att skicka e-postmeddelanden om proven vid uttagningen 2011 för administratörer, (iii) varje provcentrum uppfyller minimistandarder och (iv) man kommer årligen att offentliggöra resultaten från olika enkäter om sökandenas tillfredsställelse. Ombudsmannen välkomnade denna information och gjorde två ytterligare anmärkningar som gällde



för det första för e-postmeddelandena om prov och för det andra för situationer när sökande inte har tillgång till Internet under den korta bokningsperioden.

Påstådd underlåtenhet att garantera likabehandling

Den klagande i ärende **1933/2010/BEH** hävdade att Epso genom att inte omboka hennes tid på utvärderingscentret hade underlåtit att ta hänsyn till hennes särskilda situation – dvs. att hon var gravid – och därmed att följa principen om likabehandling. Med tanke på ärendets speciella karaktär bad ombudsmannen Epso att skicka sitt yttrande utan dröjsmål. Epso uppfyllde denna begäran. I sitt yttrande sade sig Epso vara villiga att vidta ett antal åtgärder för att tillgodose klagandens särskilda behov. Det föreföll inte möjligt för den klagande att hitta en lösning i detta ärende, men ombudsmannen fann inga grunder för ytterligare undersökningar, med tanke på Epsos konstruktiva inställning i ärendet. Han uppmanade ändå Epso att se längre än till de åtgärder som föreslogs i yttrandet och titta på möjliga sätt för att tillgodose väntande mödrars behov när de är i liknande situationer som den klagande.

I ärende **1299/2010/MHZ** konstaterade ombudsmannen att Epso hade underlåtit att se till att rimliga omständigheter förelåg för den klagande att göra de datorbaserade tillträdesproven och att det skulle ha varit rättvist att Epso hade låtit honom göra om proven. Epso reagerade dock inte på klagomålet tillräckligt snabbt för att hinna åtgärda situationen medan ännu inga tekniska eller organisatoriska hinder förelåg. Dessutom erkände Epso

inte att man hade gjort fel och gav ingen ursäkt till den klagande vare sig i sitt yttrande om klagomålet eller i sitt svar på ombudsmannens förslag till rekommendation. Ombudsmannen gjorde en kritisk anmärkning.

Slutligen gällde ärende **1220/2010/BEH** påstått felaktig information om ett onlineansökningsformulär enligt vilken sökande kunde använda upp till 4 000 tecken vid svar på vart och ett av delavsnitten om sina skäl för att ansöka. Ombudsmannen konstaterade att den information som ges i den tyska versionen av formuläret verkligen var felaktigt och sannolikt vilseledde sökande. Samtidigt drog han slutsatsen att Epso hade vidtagit lämpliga åtgärder för att rätta till felet genom att dels ge sökandena möjlighet att rapportera problem de stöter på, dels offentliggöra uppdaterad information på webbplatsen om det högsta antalet tecken.

Bristande motivering

I ärende **14/2010/ANA** fick ombudsmannen tillfälle att granska Epsos till synes motstridiga skyldigheter, dvs. att å ena sidan ange skäl till sina beslut och å andra sidan skydda sekretessen för urvalskommitténs förfaranden. Ombudsmannen erinrade om att dessa skyldigheter balanseras genom Epsos beslut att efter ombudsmannens undersökning på eget initiativ om öppenhet i EU:s rekryteringsförfaranden tillhandahålla en bedömningsblankett med en analys av betygen i förhållande till de kriterier och delkriterier som urvalskommittén tillämpar. Ombudsmannen beklagar att urvalskommittén inte tillhandahöll en sådan analys i det aktuella ärendet.

Klagomål och undersökningar

Övriga institutioner, organ och byråer

Huvuddelen av de klagomål som rör rekrytering gäller Epso, men ombudsmannen får ibland klagomål även mot andra institutioner.

Ärende **696/2008/OV** gällde påstådda fel vid urvalsförfarandet för posten som verkställande direktör för Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa). Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att inte ha dokumenterat det resonemang som låg till grund för fastställandet av en slutlista över sökande som är kvar i slutomgången, som innehöll två sökande. Detta gjorde det omöjligt att kontrollera att kommissionen inte på ett otillbörligt och godtyckligt sätt hade begränsat antalet kandidater. I en ytterligare anmärkning angav ombudsmannen att kommissionen i enlighet med förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar vid begäran borde offentliggöra slutlistor vid urvalsförfaranden till befattningar på högre nivåer inom kommissionen och EU:s byråer.

I ärende **2755/2009/JF** om rekrytering av tjänstemäns familjemedlemmar rekommenderade ombudsmannen att kommissionens gemensamma forskningscentrum (JRC) ber den klagande om ursäkt och ser till att urvalet av sökande till befattningar inom JRC inte påverkas vare sig positivt eller negativt av familjeband eller släktförhållanden. Den klagande hade sökt en befattning inom en enhet vid JRC där hans fru arbetade. Ombudsmannen hävdade också att JRC dessutom bör se till att dess personal har arbetsförhållanden som gör det möjligt att kombinera yrkes- och familjeliv och

att de bör offentliggöra sina interna bestämmelser gällande rekrytering av familjemedlemmar. Kommissionen godtog utan förbehåll ombudsmannens förslag till rekommendation.

Institutionella frågor, policyfrågor och andra frågor

Under denna rubrik redovisas en serie klagomål som riktats mot institutionerna i samband med deras beslutsfattande verksamhet eller deras allmänna funktion³⁴. Bland de påstådda missförhållandena finns maktmissbruk, missvisande eller olämpliga uttalanden och underlåtenhet att uppfylla skyldigheter.

Maktmissbruk

Den klagande i ärende **856/2008/BEH** kontaktade kommissionen 2002 om vissa oegentligheter som enligt hans mening hade begåtts i samband med Europaparlamentets förvärv av byggnaden i Bryssel. Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf) inledde en undersökning. Under denna undersökning betraktade Olaf den klagande som en "berörd person" i den mening som avses i förordningen om Olaf och bad honom vittna, på grundval av artikel 4.3.2 i den förordningen. Ombudsmannen gjorde en granskning av de befogenheter Olaf har i samband med sina undersökningar, och drog slutsatsen att Olaf hade överskridit sina befogenheter genom att bjuda in den klagande till en utfrågning på grundval av ovannämnda bestämmelse. Olaf tillstod att dess agerande i detta ärende kunde ha gett upphov till ett missförstånd. Byrån betonade att personer som befinner sig i den klagandes situation endast kan ombes att lämna information under en

³⁴. Se även ärende **1301/2010/GG** om offentliggörande av felaktiga eller missvisande uppgifter om flygpassagerares rättigheter och kommissionens påstådda underlåtenhet att snabbt rätta dessa uppgifter, som beskrivs i avsnitt 1.4 ovan.



utfrågning om de själva så önskar. Olaf hade på detta sätt i huvudsak tillstått att byrån hade handlat på ett felaktigt sätt. Olaf bad inte den klagande om ursäkt, men byrån hade godtagit betydande delar av ombudsmannens förslag till rekommendation, bland annat det avsnitt som hänvisar till andra punkter som den klagande hade tagit upp.

Missvisande eller olämpliga uttalanden eller uppgifter

Ärende **715/2009/ANA** gällde kommissionens uttalanden i en rapport inom ramen för samarbets- och kontrollmekanismen om (i) att den bulgariska regeringen fortfarande tillåter skattefria butiker vid Bulgariens yttre gränser, (ii) att dessa butiker ökade sin omsättning betydligt under 2007 och (iii) att de utgör en knutpunkt för lokal korruption och organiserad brottslighet. Efter en kontroll av dokumentet lade ombudsmannen fram förslag till rekommendationer där kommissionen uppmanades att medge att uttalandena (ii) och (iii) saknade stöd i form av konkreta bevis som kommissionen förfogar över och att uttalande (i) var missvisande. Ombudsmannen avslutade ärendet med en kritisk anmärkning och gjorde en ytterligare anmärkning om att kommissionen bör se till att rapporterna inom samarbets- och kontrollmekanismen följer principerna om god förvaltning.

Ärende **884/2010/VIK** gällde påstådd brist på insyn i urvalet av valobservatörer och påstått oprofessionell ton i kommissionens korrespondens med den klagande. När den klagande, vars ansökan inte hade valts ut, bad om ytterligare information om kriterierna för urvalet av korttidsobservatörer svarade kommissionens handläggare:

”Vi ses i rätten”. Kommissionen bad den klagande om ursäkt för tonen i ett e-postmeddelande och gav ett ingående svar på dennes begäran om information. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen hade vidtagit åtgärder för att klara upp saken men gjorde två ytterligare anmärkningar för att förbättra institutionens uppträdande i framtiden.

Ombudsmannen drog i ärende **3031/2007/VL** slutsatsen att (i) den information kommissionen hade tillhandahållit om Erasmus Mundus-programmet innebar att studenter från länder utanför EU trodde att deras stipendier skulle göra att de kunde ha en rimlig levnadsstandard med europeiska mått och (ii) att det tillgängliga beloppet inte räckte till detta. Enligt ombudsmannens mening gav den information som kommissionen offentliggjort inte studenterna korrekt och tillförlitlig information. I sitt förslag till rekommendation föreslog ombudsmannen att kommissionen skulle göra *ex gratia*-betalningar på 1 500 EUR till var och en av de berörda studenterna för de olägenheter de hade upplevt. Han avslutade ärendet med en kritisk anmärkning efter att kommissionen hade avvisat förslaget till rekommendation.

Slutligen gällde ärende **260/2011/GG** *Europakalendern*, en skolkalender för gymnasieelever som kommissionen ger ut årligen. I januari 2011 ingav en irländsk präst ett klagomål till ombudsmannen om att kommissionen hade utelämnat kristna helgdagar som jul och påsk i 2010/2011 års utgåva, medan en del helgdagar från andra världsreligioner nämndes. Kommissionen hade skickat ut tre miljoner exemplar av kalendern, och den klagande ville att kommissionen skulle

Klagomål och undersökningar

framföra en ursäkt och återkalla dem. I februari 2011 meddelade ombudsmannen den klagande att kommissionen hade offentliggjort en ursäkt för misstaget på sin webbplats. Kommissionen skickade också en rättelse till alla lärare som hade beställt 2010/2011 års utgåva av Europakalendern. Ombudsmannen kom fram till att kommissionens åtgärder var tillräckliga och att det skulle vara oproportionerligt att trycka om 2010/2011 års utgåva.

Påstådd underlåtenhet att uppfylla skyldigheter

Ärende **2139/2010/AN** gällde nya bestämmelser för bistånd till tredjeländer enligt vilka det är strängt förbjudet att finansiera lokala skatter genom EU-bidrag. Ombudsmannen ansåg att kommissionen hade gett tillfredsställande förklaringar av de åtgärder som den hade vidtagit för att lösa de problem som uppstått på grund av att skatter inte är bidragsberättigande

1.7 Överföringar och rådgivning

I över 65 % av alla ärenden som behandlades under 2011 (1 667) kunde Europeiska ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, föra över det till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig. Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde gäller ofta påstådda överträdelse av EU:s lagstiftning från medlemsstaternas sida. Många sådana ärenden handläggs bäst av nationella eller regionala ombudsmän inom Europeiska ombudsmannanätverket. Även Europaparlamentets utskott för framställningar är fullvärdig medlem i nätverket. Ett av syftena med nätverket är att underlätta snabb överföring av klagomål till den behöriga nationella eller regionala ombudsmannen eller ett liknande organ.

Totalt 52 % av de klagomål (1 321) som Europeiska ombudsmannen behandlade under 2011 låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket.

enligt den nuvarande rättsliga ramen. Dessutom ansåg ombudsmannen att de provisoriska åtgärder som kommissionen vidtagit är ändamålsenliga. Däremot kritiserade ombudsmannen kommissionen i ärende **427/2011/MHZ** för att inte faktiskt ha visat att det var omöjligt för den att fullgöra sin skyldighet att senast den 1 januari 2008 se till att det gjordes en vetenskaplig utvärdering av vilka effekter användning av vissa nät har på valdjur som valar, delfiner och tumlare.

Totalt 52 % av de klagomål (1 321) som Europeiska ombudsmannen behandlade under 2011 låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. Av dessa låg 698 ärenden inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Som figur 1.12 visar överförde ombudsmannen i 609 fall klagomålet³⁵ till en medlem av nätverket eller gav den klagande rådet att kontakta en medlem av nätverket. Därmed överfördes eller hänvisades 550 klagomål till en nationell eller regional ombudsman eller ett liknande organ medan 59 överfördes eller hänvisades till Europaparlamentets utskott för framställningar.

35. Ett klagomål hänskjuts endast om klaganden på förhand samtyckt till detta.

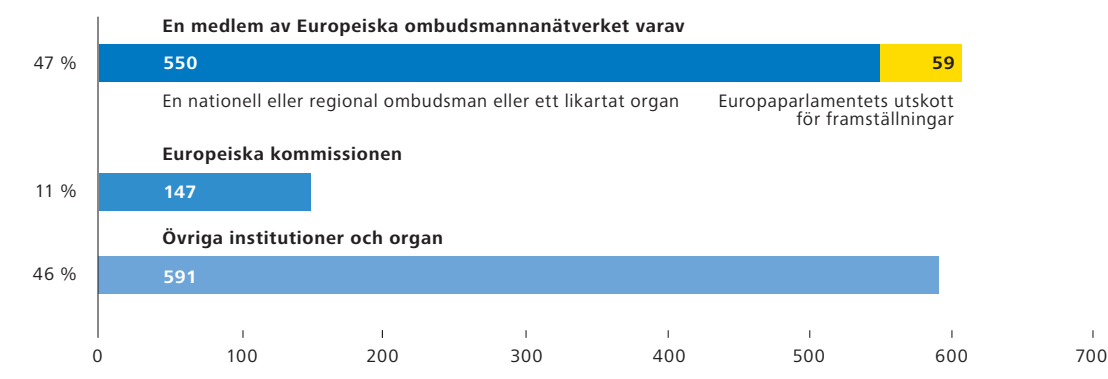


I vissa fall kan ombudsmannen anse det lämpligt att överföra klagomålet till EU-kommissionen, SOLVIT eller Ditt Europa. SOLVIT är ett nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa personer som ställs inför hinder när de försöker utöva sina rättigheter på EU:s inre marknad. Ditt Europa är ett annat EU-omspännande nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa och ge råd till medborgarna om att leva, arbeta och resa i EU. Innan ombudsmannen överför ett klagomål eller ger råd till den klagande gör ombudsmannens tjänstenheter sitt

yttersta för att bedöma vilken annan institution eller vilket annat organ som kan hjälpa henne eller honom bäst. År 2011 hänsköt ombudsmannen 147 klagomål till kommissionen³⁶ och 591 till andra institutioner och organ, bland annat SOLVIT och Ditt Europa, samt specialiserade ombudsmän eller klagomålsinstanser i medlemsstaterna.

Under 2011 gav ombudsmannen antingen råd till den klagande eller hänsköt ärendet i 51 % av alla fall, som exemplet nedan visar.

Figur 1.12: Klagomål överförda till andra institutioner och organ
Klagande som uppmanats kontakta andra institutioner och organ



Anmärkning 1: Ovanstående siffror inkluderar de 124 klagomål som registrerades i slutet av 2010 och behandlades under 2011 men inte de 38 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och som fortfarande var under behandling vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

Anmärkning 2: Eftersom ombudsmannen i vissa fall gav den klagande mer än en typ av rådgivning blir procentsiffrorna ovan totalt över 100 %.

³⁶. Denna siffra inkluderar vissa ärenden där ett klagomål mot kommissionen förklarades otillåtligt på grund av att klagomålet inte har föregåtts av lämpliga hänvändelser till institutionen innan det ingavs till ombudsmannen.

Klagomål och undersökningar

Klagomål som hänsköts till Europaparlamentet

I ärende **2304/2011/MMN** begärde en spansk medborgare som deltog i ett uttagningsprov som anordnades av Epso (Europeiska rekryteringsbyrån) att kommissionen skulle inrätta separata urvalsförfaranden för sökande med funktionsnedsättning. Kommissionen vidarebefordrade brevet till Epso, som meddelade den klagande att man ordnade speciallösningar vid urvalsproven beroende på funktionsnedsättningen. Epso meddelade också att man inte anordnar separata uttagningsprov för sökande med funktionsnedsättning eftersom den befintliga rättsliga ramen inte tillåter detta. Epso rådde den klagande att vända sig till EU-institutionernas personalavdelningar om han ville veta hur stor procentandelen anställda med funktionsnedsättning är vid institutionerna. Den klagande var inte nöjd med detta svar och vände sig till ombudsmannen, som ansåg att den klagande i själva verket begärde en ändring av den tillämpliga lagstiftningen snarare än klagade på administrativa missförhållanden. Därför hänsköt ombudsmannen med den klagandes samtycke ärendet till Europaparlamentet för att det skulle kunna handläggas som en framställning.

I ärende **2293/2011/KRW** hävdade den klagande, en tysk medborgare, att Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002³⁷ av den 13 maj 2002 om ändring av rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor lämnar en lucka i lagstiftningen när det gäller skadeståndsanspråk. Han angav också att EU hade underlåtit att inrätta en lämplig verkställighetsmekanism för förordning 889/2002, eftersom de nationella verkställande organen inte skulle ha behörighet att ingripa i frågor som väcks enligt förordningen. Han krävde att EU skulle åtgärda denna lucka i lagstiftningen. Eftersom den klagande ville ha en ändring av gällande lagstiftning hänsköt ombudsmannen med klagandens samtycke klagomålet till Europaparlamentet för att det skulle kunna handläggas som en framställning.

Klaganden får rådet att kontakta Europeiska kommissionen

I februari 2011 drog en medborgare en spansk översättningsbyrå inför rätta för att den hade underlåtit att betala honom 618 EUR. Han ansökte om tillämpning av det europeiska småmålsförfarandet för ärenden där värdet av ett krav inte överstiger 2 000 EUR³⁸. Med tanke på att han inte hade fått något svar på sin ansökan om tillämpning av förfarandet klagade medborgaren till ombudsmannen på att den spanska domstolen inte följde förordningen (ärende **2123/2011/MF**). Eftersom klagomålet inte gällde en EU-institution och dessutom ifrågasatte ett domstolsavgörande rådde ombudsmannen den klagande att vända sig till kommissionen på grund av en potentiell överträdelse av EU:s lagstiftning.

³⁷. EGT L 140, 30.5.2002, s. 2-5.


³⁸. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 861/2007 av den 11 juli 2007; EUT L 199, 31.7.2007, s. 1-22.



Klaganden får rådet att kontakta SOLVIT och Ditt Europa

I ärende **2239/2011/PMC** vände sig en medborgare som hade för avsikt att studera i Storbritannien till ombudsmannen med ett klagomål på att Storbritanniens gränsbyrå hade förvägrat henne ett EU-bevis om registrering eftersom det påstods att hon saknade heltäckande sjukförsäkring. Enligt den klagande borde hennes bulgariska försäkringstäckning och hennes europeiska sjukförsäkringskort ha räckt. Den klagande hade redan vänt sig till den behöriga nationella ombudsmannen (*Parliamentary and Health Service Ombudsman* i Storbritannien) i detta ärende. Eftersom klagomålet gällde en gränsöverskridande fråga föreslog Europeiska ombudsmannen att hon även kunde överväga att kontakta SOLVIT och Ditt Europa.

Enligt Lissabonfördraget är det av största vikt att institutionerna utvecklar och upprätthåller en kultur som innebär service till medborgarna och respekt för medborgarnas rättigheter. Den ovanstående tematiska analysen försöker fånga bredden och rikhaltigheten i ombudsmannens undersökningar under 2011 och visa på vilka olika sätt ombudsmannen försöker främja principerna om en servicekultur och förverkliga stadgan om de grundläggande rättigheterna. Läsare som vill studera ombudsmannens undersökningar närmare kan besöka ombudsmannens webbplats för mer omfattande sammanfattningar av hans beslut, samt beslut, förslag till rekommendationer och särskilda rapporter.

A large, stylized orange number '2' serves as a background for the page. It is composed of several thick, curved segments that form the shape of the digit. The color is a vibrant orange, and the style is modern and minimalist.

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

I detta kapitel redogörs för Europeiska ombudsmannens förbindelser med EU:s institutioner, andra ombudsmän och övriga viktiga intressenter under 2011. Här beskrivs i stora drag de sammanträden, seminarier och andra aktiviteter som har arrangerats för att se till att klagomål behandlas på ett effektivt sätt, att bästa praxis sprids så mycket som möjligt och att kännedom om ombudsmannens roll ökar bland de olika intressenterna.

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

2.1 Förbindelser med EU:s institutioner, organ och byråer¹

Ombudsmannen träffar regelbundet ledamöter och tjänstemän från EU:s institutioner för att diskutera olika sätt att öka förvaltningens kvalitet, betona vikten av en god hantering av klagomålen och garantera en lämplig uppföljning av hans anmärkningar, rekommendationer och rapporter.

Europeiska kommissionen

Med tanke på att Europeiska kommissionen står för den största andelen av de undersökningar ombudsmannen genomför varje år gör ombudsmannens tjänstenheter stora ansträngningar att samarbeta systematiskt med kommissionens ledamöter och tjänstemän. Den 15 februari utbytte Nikiforos Diamandouros åsikter med kommissionärskollegiet. Under 2011 träffade ombudsmannen budgetkommissionären Janusz Lewandowski samt Dominique Ristori, generaldirektör för Gemensamma forskningscentret (JRC), Hervé Jouanjean, generaldirektör för GD Budget, Irène Souka, generaldirektör för GD Personal och säkerhet och Karl Falkenberg, generaldirektör för GD Miljö.

Dessutom gjorde Nikiforos Diamandouros en föredragning den 25 maj, under EU-kommissionens gröna vecka, om ombudsmannens roll vid övervakning av vår påverkan på miljön. Han talade också vid ett möte för direktörerna vid JRC den 14 december om Europeiska ombudsmannens roll för att främja en hög servicenivå vid EU:s institutioner. Dessutom

sammanträdde Nikiforos Diamandouros med kommissionens chefsrådgivare Mercedes de Sola, Cristiano Sebastiani, ordförande för kommissionens centrala personalkommitté och Jens Nymand-Christensen, direktör vid kommissionens generalsekretariat med ansvar för förbindelserna med Europeiska ombudsmannen.

Under 2011 träffade Europeiska ombudsmannen biträdande chefen för Rådgivarbyrån för Europapolitik, Margaritis Schinas, och direktören för Europeiska kommissionens byrå för löneadministration och individuella ersättningar (PMO), Stephen Quest.

För att följa upp undersökningarna hade chefen för ombudsmannens rättsavdelning möte en gång i månaden med kommissionens direktör med ansvar för förbindelserna med Europeiska ombudsmannen. Ombudsmannens personal fortsatte sina kontakter med SOLVIT, Enterprise Europe Network och generaldirektoratet för kommunikation.

Europaparlamentet

När det gäller förbindelserna med Europaparlamentet var de olika aktiviteterna kring ombudsmannens *årsrapport 2010* som alltid särskilt viktiga. Ombudsmannen presenterade rapporten för parlamentsledamot Jerzy Buzek, Europaparlamentets ordförande, den 4 maj, för parlamentsledamot Erminia Mazzoni, ordförande för Europaparlamentets utskott för framställningar, den 5 maj och för utskottet för framställningar den 23 maj. Parlamentet tog upp rapporten vid sin plenardiskussion den 27 oktober, som leddes av utskottets föredragande, parlamentsledamoten Iliana Malinova Iotova.

Med tanke på att Europeiska kommissionen står för den största andelen av de undersökningar ombudsmannen genomför varje år gör ombudsmannens tjänstenheter stora ansträngningar att samarbeta systematiskt med kommissionens ledamöter och tjänstemän.

1. För enkelhetens skull används i denna rapport termen "institutioner" för alla EU:s institutioner, organ och byråer.



Europeiska ombudsmannen presenterade sin *årsrapport 2010* för parlamentsledamoten Jerzy Buzek, ordförande för Europaparlamentet, den 4 maj och för parlamentets utskott för framställningar den 23 maj.



Under 2011 talade Nikiforos Diamandouros vid ett flertal tillfällen inför Europaparlamentet. En av föredragningarna gjordes inför utskottet för rättsliga frågor och gällde förhållandet mellan parlamentets befogenheter och uppgiftsskydd, och en annan, med fokus på allmänhetens tillgång till EU:s handlingar, hölls för utskottet för medborgerliga fri- och rättigheter. Ombudsmannen gjorde också en föredragning om EU:s förvaltningsrätt vid ett seminarium i León i Spanien, som anordnades av Europaparlamentets utskott för rättsliga frågor och universitet i León. En inbjudan från presidiets arbetsgrupp vid parlamentet gav Nikiforos Diamandouros möjlighet att lägga fram sina tankar om uppförandekoden för ledamöter av Europaparlamentet och för lobbyister. Ombudsmannen gjorde även en föredragning inför budgetkontrollutskottet om att slå larm om missförhållanden och disciplinförfaranden mot tjänstemän och ytterligare en för Europaparlamentets juridiska avdelning om Europeiska ombudsmannens roll när det gäller att främja god förvaltning. Dessutom

gjorde han en föredragning inför generaldirektoratet för infrastruktur och logistik om god förvaltning inom området kontrakt och upphandling och för Europaparlamentets personalkommitté om Europeiska ombudsmannens strategi och handläggning av klagomål från anställda. Nikiforos Diamandouros träffade också Europaparlamentets juridiska rådgivare, Christian Pennera, och generaldirektören för infrastruktur och logistik, Constantin Stratigakis.

Övriga institutioner

Under 2011 träffade Europeiska ombudsmannen Herman Van Rompuy, ordförande för Europeiska rådet och Reijo Kemppinen, generaldirektör för press, kommunikation och protokoll på rådets generalsekretariat. Han träffade även Staffan Nilsson, ordförande för Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) och Martin Westlake, generalsekreterare för EESK.

I december besökte Nikiforos Diamandouros EU:s institutioner i Luxemburg och träffade Vassilios

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

Skouris, ordförande för EU-domstolen, Marc Jaeger, ordförande för tribunalen, Sean Van Raepenbusch, ordförande för personaldomstolen, Dimitrios Gratsias, domare vid tribunalen, Vítor Manuel Da Silva Caldeira, ordförande för Europeiska revisionsrätten, Ioannis Sarmas, ledamot av revisionsrätten, Philippe Maystadt, ordförande för Europeiska investeringsbanken (EIB) och Alfonso Querejeta, generalsekreterare för EIB. Nikiforos Diamandouros gjorde också en föredragning inför EIB:s personal.

År 2011 träffade ombudsmannen Europeiska datatillsynsmannen, Peter Hustinx, generaldirektören för Europeiska byrån för bedrägeribekämpning, Giovanni Kessler, och chefen för Europeiska rekryteringsbyrån, David Bearfield. Ombudsmannen talade också vid två tillfällen inför deltagarna i Erasmusprogrammet för offentlig förvaltning, som organiseras av Europeiska förvaltningsskolan.

Byråer

Under 2011 hade Nikiforos Diamandouros kontakt med Europeiska unionens olika byråer. I juni talade han inför nätverket för cheferna för EU:s byråer i Bryssel om god förvaltning och att skapa och upprätthålla en servicekultur. Under året besökte eller träffade ombudsmannen direktörer och personalkommittéer vid Europeiska bankmyndigheten, Europeiska läkemedelsmyndigheten, Europeiska polisakademin, Europeiska försvarsbyrån, Europeiska miljöbyrån, Europeiska sjösäkerhetsbyrån och Europeiska centrumet för kontroll av narkotika och narkotikamissbruk. För mer information om ombudsmannens program med besök till EU:s byråer under 2011, som syftar till att främja god förvaltning och dela bästa praxis mellan byråerna, se avsnittet "Klagomål och undersökningar på eget initiativ" i avsnitt 1.1 i denna rapport.



2.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Många klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina kolleger i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Detta samarbete äger oftast rum inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket. Nu ingår över 90 kontor i 32 europeiska länder i nätverket. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och likartade organ i EU:s medlemsstater, kandidatländerna för EU-medlemskap och andra länder inom EES- och/eller Schengenområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina kolleger i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt.

Nätverkets nya visuella identitet, som lanserades i september 2010, infördes gradvis under 2011 i publikationer, på webbplatser, vid evenemang och i andra medier. Många kontor inom nätverket införlivade nätverkets logotyp på sina webbplatser och vissa lät ta fram en ny design för sina brevpapper där logotypen ingår. Därmed ökade nätverkets synlighet betydligt under 2011.

Ett av huvudsyftena med nätverket är att underlätta en snabb överföring av klagomål till den behöriga ombudsmannen eller liknande organ. År 2011 överförde ombudsmannen i 609 fall klagomålet till en medlem av nätverket

eller gav den klagande rådet att kontakta en medlem av nätverket. Mer ingående information om detta samarbete finns i kapitel 1.

Av direkt betydelse för hanteringen av klagomål är också det särskilda förfarande genom vilket nationella och regionala ombudsmän kan vända sig till Europeiska ombudsmannen för att få skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och dess tolkning, även sådana frågor som uppkommer under handläggningen av enskilda fall. Under 2011 tog ombudsmannen emot 11 frågor, vilket är det största antalet hittills under ett år. Nationella ombudsmän lämnade in fem av frågorna och regionala ombudsmän de övriga sex. De vanligaste problem som togs upp gällde den fria rörligheten, som var föremål från frågor från ombudsmännen i Danmark, Irland, Vorarlberg (Österrike), Emilia-Romagna (Italien), Toscana (Italien) och Kanarieöarna

Under 2011 tog ombudsmannen emot 11 frågor, vilket är det största antalet hittills under ett år.

(Spanien), som alla gällde denna viktiga rättighet för EU-medborgarna. Frågan från ombudsmannen i Vorarlberg gällde differentierade skolavgifter för kommunala musikskolor för inhemska och utlänningar. Ombudsmannen i Emilia-Romagna kontaktade Europeiska ombudsmannen efter att italienska sjukvårdsmyndigheter vägrat ersätta sjukvårdskostnader som en gravid patient hade betalat i Tyskland.

Frågorna från ombudsmännen i Danmark och Piemonte (Italien) var miljörelaterade medan de från ombudsmännen i Nordirland (Storbritannien) och Andalusien (Spanien) gällde jordbruk.

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter



Europeiska ombudsmannanätverket höll sitt åttonde nationella seminarium i Köpenhamn den 20-22 oktober 2011. Efter 25 år som nationell ombudsman i Danmark gick Hans Gammeltoft-Hansen i pension den 31 januari 2012. Seminariet var ett perfekt tillfälle för Europas ombudsmän att hedra den ombudsman som har innehaft sitt ämbete längst i världen.

Den senare frågan gällde åtgärder som vidtagits efter utbrottet av E. coli-smitta i Tyskland. Slutligen lämnade ombudsmannen i Frankrike in en fråga om EU-programmet för utdelning av livsmedel till de sämst ställda.

För att hjälpa sina nationella eller regionala ombudsmannakollegor lösa de problem som togs upp i dessa olika fall svarade Europeiska ombudsmannen direkt på frågan eller bad EU-kommissionen svara.

Nätverket fungerar som en användbar mekanism för informationsutbyte om EU-lagstiftningen och bästa praxis genom seminarier, ett nyhetsbrev som kommer ut två gånger per år, och ett forum för en elektronisk diskussion och dokumentdelning, som innehåller en elektronisk tjänst med dagliga nyheter. I oktober 2011 lanserades extranätet för nätverket, som ersatte det forum som varit i drift sedan 2001. Extranätet har samma funktioner som föregångaren plus flera nya funktioner, och är utformat för att vara så interaktivt och användarvänligt som möjligt.

Bland de problem som diskuterades via forumet och extranätet 2011 fanns handläggningen av klagomål rörande tilldelning och genomförande av kontrakt, konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, bestämmelser gällande blodgivning, integration av yrkesorganisationer i ombudsmannens ämbetsområde, ombudsmännens roll när det gäller att skydda och främja mänskliga och grundläggande rättigheter, möjligheten att rösta för personer med nedsatt syn och hur offentliga organ handlägger medborgarnas begäranden om ekonomisk ersättning.

Nätverket anordnar seminarier för nationella ombudsmän vartannat år och för regionala ombudsmän vartannat år. Ombudsmannen och hans nationella eller regionala motpart samarbetar om att anordna seminarierna. Europeiska ombudsmannen och ombudsmannen i Danmark, Hans Gammeltoft-Hansen, anordnade gemensamt det åttonde nationella seminariet för det europeiska ombudsmannanätverket. Det hade titeln *"Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era"* och ägde rum i Köpenhamn den



Europeiska kommissionen erkänner i allt högre grad nätverkens betydelse för att överbrygga klyftan mellan Europa och dess medborgare. Kommissionen inbjöd Europeiska ombudsmannanätverket att ha en monter på den mässa för inre marknaden som anordnades i Krakow i Polen i oktober. Detta var den första inbjudan i sitt slag.



20-22 oktober 2011. Ombudsmannakontor från 30 länder var representerade på seminariet, bland annat ombudsmän från nästan alla EU:s medlemsstater och regionala företrädare från sju länder inom nätverket där sådana organ finns.

Efter 25 år som nationell ombudsman gick Hans Gammeltoft-Hansen i pension den 31 januari 2012. Seminariet var ett perfekt tillfälle för ombudsmännen i Europa att hedra den ombudsman som har innehaft sitt ämbete längst i världen.

Vid seminariet diskuterades många olika ämnen med fokus på rollen som ombudsman mellan politik och lag och om att överbrygga klyftan mellan EU och dess medborgare. För första gången var ordförandeskapet för Europeiska unionen representerat på ett av nätverkets seminarier. Maciej Szpunar, statssekreterare för rättsliga frågor och fördragsfrågor i Polen höll inledningsanförandet, där han tog upp fördragsfrågor. Ordföranden för Högsta förvaltningsdomstolen i Sverige, Mats Melin, tog upp rättsliga frågor.

Nätverkets medlemmar fattade flera viktiga beslut under seminariet, bland annat att göra nätverkets nyhetsbrev tillgängligt för allmänheten utan kostnad via Europeiska ombudsmannens webbplats och EU Bookshop, att tillhandahålla information via webbplatsen om frågor som lämnats in till Europeiska ombudsmannen, samt att genom nätverket hitta bättre metoder för att informera medborgare i hela Europa om deras rättigheter. Dessutom deltog Karl Falkenberg från EU-kommissionens generaldirektorat för miljö i seminariet för att diskutera hur samarbetet mellan kommissionen och medlemsstaterna i miljöfrågor kan förbättras.

EU-kommissionen inser i allt högre grad nätverkens betydelse för att överbrygga klyftan mellan Europa och dess medborgare. I oktober 2011 anordnade kommissionen tillsammans med det polska ordförandeskapet en mässa för den inre marknaden i Krakow i Polen för att informera medborgarna om hur de utnyttjar sina EU-rättigheter. Kommissionen inbjöd Europeiska ombudsmannanätverket

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

att ha en monter på mässan. Detta var den första inbjudan i sitt slag, och tack vare ett utmärkt samarbete mellan den polska ombudsmannen och Europeiska ombudsmannens kontor kunde kollegor från båda institutionerna bemanna en monter som tillhandahållits av organisatörerna, tala med över 5 000 medborgare under tre dagar och förse dem med information om många olika mekanismer för problemlösning som finns att tillgå på nationell och europeisk nivå.

Europeiska ombudsmannen tog tillfället i akt att träffa sina ombudsmannakollegor vid besök i EU:s medlemsstater under 2011. Nikiforos Diamandouros träffade ombudsmannen i Grekland (mars och november), Parliamentary and Health Service Ombudsman i Storbritannien (maj), ombudsmannen i Bulgarien (juli) och ombudsmannen i Portugal (november). Han träffade också ombudsmannen för Katalonien i Spanien i Barcelona (april), Belgiens regionala ombudsmän i Bryssel (mars) och ombudsmannen i Bolzano (Sydtirolen) i Italien i Strasbourg (mars).

År 2011 höll ombudsmannen flera möten med höga tjänstemän från Turkiet för att stödja den turkiska regeringens kontinuerliga ansträngningar att inrätta en nationell ombudsman i Turkiet. I detta sammanhang träffade han ministern för EU-frågor och chefsförhandlaren för Turkiets anslutning till EU i Bryssel i januari och i Istanbul i mars. Han träffade också tjänstgörande justitieminister i maj och justitieministern i december. En delegation från det turkiska justitieministeriet besökte ombudsmannen i Strasbourg i februari och ombudsmannen deltog i ett internationellt ombudsmannasymposium vid Doğuş University i Istanbul i mars.

Under året träffade Nikiforos Diamandouros även ordföranden för Mexikos nationella kommission för mänskliga rättigheter i Strasbourg (maj), FN:s ombudsman i New York (juni) och Ontarios ombudsman och vice ombudsman i Toronto (oktober) samt Quebecs ombudsman i Montreal (oktober).

Slutligen gjorde medlemmar av personalen på Europeiska ombudsmannens kontor föredragningar vid två utbildningssessioner som ägde rum i Rabat i maj och i december. AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) och den marockanska ombudsmannainstitutionen anordnade gemensamt den första sessionen. Det andra evenemanget anordnades av den marockanska ombudsmannainstitutionen i samarbete med sammanslutningen av ombudsmän i Medelhavsområdet. Titlarna på sessionerna var *"Inquiry and investigation methods in case-handling"* respektive *"Powers of the mediator and ombudsman in the defence of human rights"*.



2.3 Förbindelser med övriga intressenter

Europeiska ombudsmannen arbetar för att se till att alla personer och organisationer som har problem med EU:s institutioner känner till sin rätt att lämna in klagomål till honom om administrativa missförhållanden. Han vill också gärna öka medvetenheten mer generellt om sitt arbete för ökad öppenhet och ansvarighet och en mer serviceinriktad EU-administration.

Eftersom det hade gått över ett år sedan Lissabonfördraget trädde i kraft ville ombudsmannen gärna diskutera hur framgångsrikt det har varit och de utmaningar som väntar.

Dialogen med intressenterna är en mycket viktig prioritering i ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009-2014. År 2011 anordnade ombudsmannen ett högnivåseminarium med titeln *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"*. Eftersom det hade gått över ett år sedan Lissabonfördraget trädde i kraft ville ombudsmannen gärna diskutera hur framgångsrikt det har varit och de utmaningar som väntar. Seminariet var ombudsmannens höjdpunkt 2011 på kommunikationsområdet. Det ägde rum den 18 mars och lockade över 200 företrädare för olika intressenter. Det

var det tredje årliga marsevenemang som ombudsmannen har organiserat i Bryssel för medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, företag, det civila samhällets organisationer, journalister, regionala och nationella representationer och andra intresserade. Ordföranden för Europeiska rådet, Herman Van Rompuy, höll inledningstalet vid seminariet. Diskussionspanelen innefattade Europeiska ombudsmannen, P. Nikiforos Diamandouros, EU-kommissionens vice ordförande Viviane Reding, Europaparlamentets vice ordförande

Diana Wallis och Hans Martens, som är chef för den europeiska tankesmedjan EPC (European Policy Center). Ann Cahill, ordföranden för IPA – International Press Association – var ordförande för seminariet. Evenemanget strömmades live över Internet, och flera europeiska parlament, Europeiska kommissionen, Europa Direkt och andra kontor inom EU hjälpte till att informera allmänheten om länken.

Den 28 september – den internationella *"Right to know"*-dagen – stod ombudsmannen värd för ytterligare

Europeiska ombudsmannens höjdpunkt 2011 på kommunikationsområdet var ett seminarium med titeln *"Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?"*. Det ägde rum den 18 mars och lockade över 200 deltagare. Detta var det tredje årliga marsevenemang som Europeiska ombudsmannen har organiserat i Bryssel för medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, företag, det civila samhällets organisationer, journalister, regionala och nationella representationer och andra intresserade. Ordföranden för Europeiska rådet, Herman Van Rompuy, här på bild med Nikiforos Diamandouros, höll inledningstalet vid seminariet.



Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Under sitt besök i Portugal i november träffade Europeiska ombudsmannen republikens president Aníbal António Cavaco Silva.

ett seminarium i Bryssel. Syftet med detta evenemang var att utforska olika dimensioner av rättigheten till tillgång till information genom att sätta fokus på bästa praxis i och utanför Europa. Under evenemanget diskuterades det vilka lärdomar som EU kan dra från Europa och andra delar av världen och vilken praxis från andra länder som kan fungera som modell för EU:s institutioner i framtiden. Diskussionspanelen bestod av Europeiska ombudsmannen, P. Nikiforos Diamandouros, Heidi Hautala, Finlands minister för internationell utveckling, den tidigare parlamentsledamoten Thomas J. White, chargé d'affaires vid Amerikas förenta staters beskickning vid Europeiska unionen och Helen Darbishire, direktör för Access Info Europe. Geoff Meade, Europaredaktör för IPA, ledde diskussionerna. Över 100 företrädare för föreningar, icke-statliga organisationer, företag, det civila samhällets organisationer, journalister, regionala och nationella representationer och företrädare för andra EU-institutioner deltog i evenemanget. Den internationella "Right to Know"-dagen inrättades 2003 av förespråkare för tillgång till information över hela världen. Syftet är att öka medvetenheten om varje enskild persons rätt till tillgång till information.

Förutom att träffa beslutsfattare på hög nivå från medlemsstaterna tog ombudsmannen tillfället i akt att i samband med sina informationsbesök ta kontakt med målgrupper och media. Ombudsmannen träffade premiärminister Boyko Borissov och andra höga tjänstemän vid sitt besök i Bulgarien den 18-24 juli och träffade också företrädare för icke-statliga organisationer, universitetsstudenter och tidigare praktikanter från ombudsmannen i Bulgarien. I samband med motsvarande besök i Portugal den 19-22 november träffade Nikiforos Diamandouros republikens president Aníbal António Cavaco Silva, premiärministern Pedro Passos Coelho och andra höga tjänstemän. Besöket till Portugal innehöll också möten med företrädare för det civila samhället.

Strax före det Europeiska ombudsmannanätverkets åttonde seminarium, som ägde rum i Köpenhamn den 20-22 oktober passade ombudsmannen på att träffa danska intressenter. Europaparlamentets informationskontor och kommissionens representation i Köpenhamn hjälpte till att anordna dessa möten. Ombudsmannen höll två presskonferenser med journalister och akademiker med



specialisering på medieområdet. Han höll också en föreläsning för ett sjuttio-tal studenter, professorer, tjänstemän och yrkesverksamma jurister vid Köpenhamns universitet om möjligheten att anta en förvaltningslag för EU-administrationen. Slutligen träffade ombudsmannen företrädare för det civila samhällets organisationer som var intresserade av att lära sig mer om ombudsmannens tjänster.

För att ytterligare främja institutionens verksamhet företrädde Europeiska ombudsmannens generalsekreterare Ian Harden ombudsmannens kontor vid ett rundabordsmöte som ägde rum i Genève i samband med det artonde mötet i FN:s råd för mänskliga rättigheter den 26 september. Rundabordsamtalet hade titeln *"Actions taken by the various mediation bodies and perspectives, in view of the implementation of the United Nation's resolution on the role of the ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights"*. FN:s högkommissarie för mänskliga rättigheter, Navanethem Pillay, deltog i evenemanget som lockade cirka 200 deltagare, bland annat medlare, ombudsmän, FN-ambassadörer, icke-statliga organisationer och FN-organisationer.

Totalt sett under 2011 redogjorde ombudsmannen för sitt arbete vid ett 40-tal evenemang och bilaterala möten med viktiga intressenter såsom företrädare för rättsväsendet, näringslivsorganisationer, tankesmedjor, icke-statliga organisationer, företrädare från regional och lokal förvaltning, lobbyister och intressegrupper, akademiker, politiker på hög nivå samt tjänstemän. Dessa konferenser, seminarier och möten ägde rum i Bryssel, Strasbourg och i medlemsstaterna.

Under 2011 gjorde medlemmar av Europeiska ombudsmannens personal 85 föredragningar inför 2 478 medborgare i EU:s medlemsstater och länder utanför EU. Tyskland stod ensamt för cirka 55 % av besökarna, följt av Österrike, Frankrike, Italien och Nederländerna. Tjugo procent av besökarna kom från EU:s institutioner, medan andra kom ända från Förenta staterna, Kina och Ryssland. Budgetnedsänkningar begränsar antalet föredragningar som kan hållas varje år, men ombudsmannen försöker trots det så långt det är möjligt att tacka ja till inbjudningar och frågor från intresserade parter.

Ombudsmannen anordnade en rad tematiska evenemang under 2011 för att rikta uppmärksamheten på arbetet inom särskilda områden. Bland annat hölls ett seminarium den 28 september i samband med den internationella *"Right to Know"*-dagen. Syftet med detta evenemang var att utforska olika dimensioner av rättigheten till tillgång till information genom att sätta fokus på bästa praxis i och utanför Europa. Seminariet lockade över 100 deltagare. Diskussionspanelen bestod av Heidi Hautala, Finlands minister för internationell utveckling och tidigare parlamentsledamot, Thomas J. White, chargé d'affaires vid Amerikas förenta staters beskickning vid Europeiska unionen och Helen Darbishire, direktör för Access Info Europe.



Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter



Europeiska ombudsmannen gav över 30 intervjuer till journalister under 2011, bland annat till det franska tv-bolaget France 24 i november.

Under året höll ombudsmannen sju presskonferenser och pressmöten i Bryssel, Strasbourg och flera av medlemsstaterna. En av hans viktigaste medieaktiviteter var presskonferensen om ombudsmannens *Årsrapport 2010*, som ägde rum i Bryssel i maj. Nikiforos Diamandouros gav också över 30 intervjuer till journalister från tidningar, radio/TV och elektroniska

Resultaten från den särskilda Eurobarometern 75.1, som Europaparlamentet och Europeiska ombudsmannen beställde 2011, var särskilt viktigt för ombudsmannens arbete. TNS Opinion & Social, som genomförde undersökningen, intervjuade 27 000 medborgare i de 27 medlemsstaterna. Resultaten visade

Resultaten från den särskilda Eurobarometern 75.1, som Europaparlamentet och Europeiska ombudsmannen beställde 2011, var särskilt viktigt för ombudsmannens arbete.

medier. Ombudsmannens kontor utfärdade 20 pressmeddelanden under året, som bland annat omfattade sena betalningar, vilseledande information till flygpassagerare, nivåerna av livsmedelskontaminering efter Fukushima-olyckan, den särskilda Eurobarometern 75.1 med titeln *Europeiska ombudsmannen och de medborgarligena rättigheterna* som fokuserade på medborgarnas rättigheter och EU-administrationens resultat, mångspråkighet, intressekonflikter när medarbetare anställs vid eller lämnar en EU-institution och proaktiv öppenhet. Över 1 500 artiklar om Europeiska ombudsmannens arbete gavs ut i tryck eller online.

att de flesta anser att rättigheten till fri rörlighet och fri bosättning i EU och rättigheten till god förvaltning på EU-nivå är de viktigaste medborgarligena rättigheterna. Det gläder ombudsmannen att medborgarna anser att rättigheten till god förvaltning och rättigheten att inge klagomål till Europeiska ombudsmannen är mycket viktiga. Han kommer att använda undersökningsresultaten för att förbättra kvaliteten på sina egna tjänster, uppmuntra EU-administrationen att förbättra sin service och kommer att uppmäna medlemmar av Europeiska ombudsmannanätverket att sprida information om medborgarligena rättigheter i medlemsstaterna.



Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet under året med beslut, sammanfattningar av ärenden, pressmeddelanden, information om kommande arrangemang, audiovisuellt innehåll, publikationer och andra dokument. SSL-kryptering integrerades i online-blanketten för klagomål för ökad säkerhet. Länkar till sociala nätverk infördes på de flesta sidorna på webbplatsen. Flera nya avsnitt skapades, bland annat för öppnade ärenden,

Från den 1 januari till den 31 december 2011 hade ombudsmannens webbplats över 295 000 unika besökare, som tillsammans besökte över 6,2 miljoner sidor.

besök vid byråer och statistik och enkätundersökningar, som omfattade den särskilda Eurobarometern 75.1: *Europeiska ombudsmannen och de medborgerliga rättigheterna*. Dessutom skapades ett avsnitt den nya publikation som Europeiska ombudsmannen lanserade i oktober 2011 och som har titeln *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?*

Från den 1 januari till den 31 december 2011 hade ombudsmannens webbplats över 295 000 unika besökare, som tillsammans besökte över 6,2 miljoner sidor. Störst antal besökare kom från Luxemburg, följt av Storbritannien, Spanien, Tyskland, Italien och Frankrike. Det mest populära inslaget på ombudsmannens webbplats var åter den interaktiva vägledningen. Det är ett viktigt verktyg som är avsett att hjälpa enskilda personer att hitta det lämpligaste organet att vända sig till med sitt klagomål. Under 2011 sökte över 18 000 personer hjälp och fick råd från ombudsmannen via den interaktiva vägledningen.

Resurser

3

Detta kapitel ger en överblick över de resurser som ombudsmannen har haft till sitt förfogande under 2011. Det ger en översikt över kontorets struktur och beskriver vilka insatser som görs för att skapa ett smidigt informationsflöde bland medarbetarna och främja möjligheter till fortbildning. Den andra delen av kapitlet handlar om ombudsmannens budget och den sista delen gäller utnyttjandet av institutionens resurser.

Resurser

3.1 Personal

Institutionen har en högt kvalificerad och mångspråkig personal för att på ett lämpligt sätt kunna utföra sin uppgift enligt fördraget om Europeiska unionens funktion, dvs. att handlägga klagomål om administrativa missförhållanden på de 23 fördragsspråken och att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete. Genom regelbundna personalmöten, kombinerat med en årlig personalkonferens, informeras personalen om utvecklingen och uppmanas att reflektera över hur deras arbete bidrar till att uppnå institutionens mål enligt uppdragsbeskrivningen.

Personalkonferens och personalmöten

Europeiska ombudsmannens personalkonferenser är en integrerad del av ombudsmannens strategiplanering och fungerar som ett forum som ger inspiration och god vägledning inför policybesluten. De utgör en del av en årlig cykel av händelser som ger personal och praktikanter möjlighet till eftertanke och samtal om utvalda ämnen som är direkt kopplade till institutionens arbete och verksamhet. Målet är att stärka och fördjupa förståelsen för institutionens värderingar och uppdrag och att bidra till att dessa genomförs på ett effektivt sätt.

Personalkonferensen 2011 hölls den 4-6 april i Bad Herrenalb i Tyskland. För första gången inbjöd ombudsmannen personal från andra kontor inom Europeiska ombudsmannanätverket att delta i konferensen. Gästerna delade med sig av sina erfarenheter och kunskaper

till Europeiska ombudsmannens personal. Syftet var att identifiera bästa praxis inom politikområden som kan vara av intresse för ombudsmannens verksamhet. Deltagarna i konferensen reflekterade över de olika exemplen på praxis och diskuterade sinsemellan vilket av dem som skulle kunna förbättra ombudsmannens resultat.

Ombudsmannen sammankallar också regelbundet till personalmöten för att kontrollera att informationsflödet fungerar smidigt. Dessutom deltar personalen i både externa och interna utbildningsaktiviteter som är utformade för att främja deras fortbildning. Den 31 januari gjorde domaren Koen Lenaerts från EU-domstolen en föredragning inför ombudsmannens jurister om stadgan om grundläggande rättigheter, särskilt artikel 41, om den bindande rättigheten till god förvaltning. Han tog i detta sammanhang också upp förbindelserna mellan domstolarna i Luxemburg och Europeiska ombudsmannen. Den 18 februari höll Freddy Dezeure, chef för den externa revisionsenheten vid kommissionens GD INFSO (Informationssamhället och medier) och Ingrid Mariën-Dusak, ställföreträdande chef för enheten för rättsliga aspekter vid samma generaldirektorat, gjorde en föredragning om GD INFSO:s revisionsverksamhet, särskilt riskbaserad revision. De talade också om framgångsrika nya metoder som de har utvecklat för att hitta och granska stödmottagare som utgör en högre risk för bedrägeri. När det gäller internutbildning deltog personalen bland annat i träning i att tala offentligt och uttrycka sig tydligt samt i utbildning om tillgången till dokument efter Lissabonsfördragets ikraftträdande.

För första gången inbjöd ombudsmannen personal från andra kontor inom Europeiska ombudsmannanätverket att delta i konferensen.



Europeiska ombudsmannen håller regelbundna personalmöten för att se till att informationsflödet fungerar smidigt och främja möjligheterna till yrkesutveckling. Ombudsmannens personal träffades i Strasbourg i juli och december för att få information om den senaste administrativa, rättsliga och politiska utvecklingen som rör institutionen.

Ombudsmannen och hans personal

Ombudsmannen hade 64 tjänster till sitt förfogande under 2011. Vid slutet av året hade kontoret följande sammansättning:

Europeiska ombudsmannen: P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmannens kansli

Kanslichef:
Zina Assimakopoulou

Generalsekretariat

Generalsekreterare:
Ian Harden

Direktoratschefer

Gerhard Grill
João Sant'Anna

Rättsavdelningen

Rättsenhet A

Tillförordnad enhetschef:
Gerhard Grill

Rättsenhet B

Enhetschef:
Peter Bonnor

Rättsenhet C

Enhetschef:
Marta Hirsch-Ziemińska

Rättsenhet D

Enhetschef:
Fergal Ó Regan

Resurser

Registratorskontoret

Enhetschef:
Peter Bonnor

Administrations- och ekonomiavdelningen

Enheten för administration- och personal

Enhetschef:
Alessandro Del Bon

Enheten för budget och ekonomi

Enhetschef:
Loïc Julien

Enheten för kommunikation

Enhetschef:
Ben Hagard

Enheten för media, företag och det civila samhället

Tillförordnad enhetschef:
Ben Hagard

Europeiska ombudsmannens
uppgiftskyddsombud är Loïc Julien.

En fullständig och uppdaterad
personalförteckning med detaljerade
uppgifter om kansliets uppbyggnad
och varje avdelnings uppgifter finns
på ombudsmannens webbplats
(<http://www.ombudsman.europa.eu>) på
de 23 officiella EU-språken. Om du vill
ha en utskrift av förteckningen är du
välkommen att kontakta ombudsmannens
kansli.

3.2 Budget

Budgeten 2011

Sedan den 1 januari 2000 har
ombudsmannens budget var ett separat
avsnitt i Europeiska unionens budget
(för närvarande avsnitt VIII)¹. Den är
indelad i tre avdelningar. Avdelning 1
omfattar löner, ersättningar och andra
personalkostnader. Avdelning 2 avser
lokaler, möbler, utrustning och diverse
driftskostnader. Avdelning 3 omfattar
utgifter i samband med allmänna
funktioner som utförs av institutionen.

De budgeterade anslagen för 2011 uppgick
till 9 427 395 EUR.

Samarbete med andra institutioner

Ombudsmannen samarbetar när så är
möjligt med andra EU-institutioner för att
uppnå bästa möjliga resursanvändning
och för att undvika att personal vid flera
organisationer utför samma uppgifter.
Sådana tjänster betalas naturligtvis av
ombudsmannen och detta samarbete
har lett till avsevärda besparingar i EU:s
budget. Ombudsmannen samarbetar
i synnerhet med

- Europaparlamentet, inom områdena
internrevision och bokföring, liksom
tekniska tjänster som lokaler, IT,
kommunikationer, medicinska tjänster,
utbildning, översättning och tolkning,
- Europeiska unionens publikationsbyrå,
i diverse frågor som gäller publikationer,

1. Rådets förordning (EG, EKSG, Euratom) nr 2673/1999 av den 13 december 1999 om ändring av budgetförordningen av den 21 december 1977 för Europeiska gemenskapernas allmänna budget; EGT L 326, 18.12.1999, s. 1.



- EU:s utbetalningsbyrå (PMO) när det gäller pensioner och andra aspekter av uppsägning av tjänstemän och andra anställda.
- Översättningscentrum för Europeiska unionens organ, som står för många av de översättningar som ombudsmannen behöver i sitt arbete för medborgarna.

Budgetkontroll

För att säkerställa att ombudsmannens resurser förvaltas på bästa sätt genomför ombudsmannens internrevisor, Robert Galvin, regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som kansliet utför.

Liksom övriga EU-institutioner granskas även ombudsmannens institution av Europeiska revisionsrätten.

3.3 Användning av resurser

Ombudsmannen antar varje år en årlig förvaltningsplan med konkreta åtgärder som behöver vidtas för att institutionens prioriteringar ska kunna genomföras. Förvaltningsplanen innehåller resultatindikatorer för att mäta framstegen mot dessa mål. Ombudsmannen antar också en årlig verksamhetsrapport på årsbasis. Verksamhetsrapporten innehåller resultat av insatser för att uppnå målen enligt förvaltningsplanen, riskerna i samband med verksamheten, hur de resurser som ombudsmannen förfogar över används och en bedömning av hur effektivt och ändamålsenligt institutionens interna kontrollsystem är.

I början av 2012 kommer ombudsmannen att offentliggöra den årliga förvaltningsplanen, den årliga verksamhetsrapporten och den årliga resultatsammanställningen i förhållande till resultatindikatorerna för 2011.



Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen

Per post

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

Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

Webbplats

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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.

Denna Årsrapport finns på Internet på adressen:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europeiska unionen, 2012

Alla fotografier © Europeiska unionen om inte annat anges.

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 978-92-9212-320-8 . ISSN 1680-3892 . doi:10.2869/52081 . QK-AA-12-001-SV-C

