



Europeiska ombudsmannen

Årsrapport
2019



Europeiska ombudsmannen

Årsrapport
2019

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Inledning | 4 |
| 2019 i korthet | 7 |
| Centrala teman | 9 |
| 2.1 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande | 10 |
| 2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet | 12 |
| 2.3 Tillgång till handlingar | 13 |
| 2.4 Grundläggande rättigheter | 13 |
| 2.5 Etiska frågor | 15 |
| 2.6 EU:s byråer och andra organ | 15 |
| 2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag | 16 |
| 2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande | 17 |
| Kommunikation och samarbete | 18 |
| 3.1 Kommunikation | 19 |
| 3.2 Förbindelser med EU:s institutioner | 20 |
| 3.3 Europeiska ombudsmannanätverket | 23 |
| 3.4 Pris för god förvaltning | 27 |
| Ärenden och klagomål: hur vi arbetar för allmänheten | 29 |
| 4.1 Typ av och källa till klagomål | 30 |
| 4.2 Vem gällde klagomålen? | 36 |
| 4.3 Vad gällde klagomålen? | 37 |
| 4.4 Uppnådda resultat | 38 |
| 4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag | 41 |
| Val av Europeisk ombudsman | 42 |
| Resurser | 44 |
| 6.1 Budget | 45 |
| 6.2 Användning av resurser | 45 |
| Så kontaktar man Europeiska ombudsmannen | 46 |

Inledning

Det är med stor glädje jag presenterar Europeiska ombudsmannens kanslis arbete under 2019, som presenteras i denna årsrapport.

Hantering av klagomål utgör fortfarande kärnverksamheten vid ombudsmannens kansli. Under 2019 fortsatte vi att ta emot ett stort antal klagomål från medborgare, det civila samhället, företag och media. Jag anser att detta inte bör ses som ett tecken på att EU-förvaltningen underpresterar, utan snarare som ett resultat av den ständigt ökande medvetenheten om det arbete som mitt kansli utför och de positiva resultat vi kan uppnå.

Ombudsmannens institutioners effektivitet är beroende av att de har konstruktiva relationer med de organisationer vars arbete de granskar. I detta syfte välkomnar jag det fortsatta samarbetet mellan EU:s institutioner, byråer och organ.

Jag värdesätter i synnerhet det pågående stödet från och de konstruktiva förbindelserna med Europaparlamentet och utskottet för framställningar. I januari 2019 gav parlamentet sitt överväldigande stöd till den särskilda rapporten om ansvarsskyldigheten hos rådet och insynen i hur det hanterar lagstiftning.

Som jag tidigare har påpekat anser jag att detta är en avgörande fråga för EU:s trovärdighet. Om lagstiftningsprocessen görs mer öppen kan detta bidra till att avveckla myter om att nationella regeringar eller medlemsstaterna bara "lyder order" från Bryssel.

Rådet har ännu inte genomfört rekommendationerna i den särskilda rapporten, men det finns allt större stöd bland medlemsstaternas regeringar för ökad insyn i arbetet vid rådets lagstiftande organ.

På grundval av detta inledde jag också ett antal mer specifika undersökningar av EU:s process för beslutsfattande och lagstiftning. Dessa omfattade följande: hur Eurogruppen hanterar handlingar som beskriver dess arbete och huruvida dessa är tillgängliga för allmänheten, bristen på insyn i de årliga besluten om fiskekvoter från medlemsstaternas regeringar i rådet, och underlåtenheten att ge allmänheten tillgång till de ståndpunkter som de nationella myndigheterna intagit om den risk som bekämpningsmedel utgör för bin i det EU-utskott som ansvarar för detta.

Vi har fortsatt att göra framsteg när det gäller att förbättra effektiviteten i hur kansliet hanterar klagomål. Undersökningarnas genomsnittliga tid har sjunkit, och det påskyndade förfarandet för tillgång till begärda handlingar har lett till positiva resultat för de klagande.



Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

I april stod vi värd för Europeiska ombudsmannanätverkets årliga konferens. Konferensen ägde rum i Europaparlamentet och huvudtemat inför valet till Europaparlamentet var hur medborgarnas deltagande i den demokratiska processen skulle kunna stärkas.

I juni kunde jag med glädje presentera vinnarna av andra omgången av priset för god förvaltning. Till priset hade 54 inspirerande projekt nominerats, från såväl EU:s största institutioner som från många byråer och andra organ. Det övergripande priset för god förvaltning gick till enheterna från kommissionen som arbetade med EU:s initiativ för att minska plastföroreningar och öka medvetenheten om problemet.

Detta är bara en ögonblicksbild av verksamheten vid mitt kansli under 2019, som beskrivs närmare i denna rapport. Det är också slutrapporten från min första mandatperiod som ombudsman. Jag känner mig hedrad över att Europaparlamentet i december valde mig till en andra mandatperiod.

Under 2020 kommer jag att fastställa strategin för min andra mandatperiod som ombudsman. De breda temana kommer dock att förbli desamma: att fortsätta att leverera resultat för EU-medborgarna och se till att EU-institutionernas verksamhet lever upp till de högsta administrativa standarderna, samtidigt som öppenhet och etik främjas.



Emily O'Reilly

1

2019 i korthet

1 Januari

[Europaparlamentet stöder ombudsmannens förslag om insyn i rådets lagstiftningsprocess](#)

7 Juli

[Beslut fattas om hur Europeiska läkemedelsmyndigheten hanterar möten med läkemedelsföretag](#)

2 Februari

[Ombudsmannen lovordar EU:s arbete med öppenhet kring brexit](#)

8 Augusti

[Europeiska utrikestjänsten samtycker till att ge ökad tillgång till information om det rådgivande organet, den globala teknikpanelen \(Global Tech Panel\)](#)

3 Mars

[Ombudsmannen lägger fram förslag om hur man kan förbättra EU-institutionernas genomförande av regler för svängdörrssituationer](#)

9 September

[Årsrapporten för 2018 presenteras för Europaparlamentets utskott för framställningar](#)

4 April

[Europeiska ombudsmannanätverkets konferens i Bryssel](#)

10 Oktober

[Ombudsmannen ber rådet om proaktiv öppenhet kring dokument med anknytning till fastställandet av årliga fiskekvoter](#)

5 Maj

[Årlig presskonferens – fokus på öppenhet i medlemsstaternas beslutsprocess](#)

11 November

[Ombudsmannen talar vid konferensen där tioårsdagen för EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna uppmärksammas](#)

6 Juni

[Priset för god förvaltning tilldelas Europeiska kommissionen för dess strategi för att minska plastföroreningar](#)

12 December

[Val av Europeisk ombudsman](#)

2

Centrala teman

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

2.1 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande

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

Ombudsmannen lämnade en rad **rekommendationer** till Europeiska unionens råd om att öka insynen i dess lagstiftningsprocess. Europaparlamentet gav ett överväldigande stöd till ombudsmannens förslag i början av 2019. Undersökningen och det stöd den fick gav upphov till fler reflektioner om öppenhet i rådet. Tio medlemsstater gick i täten, stödde en interinstitutionell lagstiftningsdatabas och föreslog att riktlinjerna för märkning av handlingar för att begränsa allmänhetens tillgång till dem skulle uppdateras, och att resultatet av förhandlingarna om lagförslag offentliggörs proaktivt. Ombudsmannen **välkomnade** det informella dokumentet och noterade att det är viktigt att erkänna kopplingen mellan å ena sidan bristande förståelse och engagemang från medborgarnas sida och å andra sidan en motsvarande brist på förtroende som kan ge näring åt en EU-fientlig kultur.

Flera andra ombudsmannaundersökningar fokuserade på hur nationella regeringar fattar beslut i Bryssel. Efter ett **klagomål** från den franska civilsamhällsgruppen POLLINIS bad ombudsmannen kommissionen att tillgängliggöra medlemsstaternas ståndpunkter om vägledning för bedömning av den risk för bin som bekämpningsmedel utgör. Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet utarbetade vägledningen år 2013, men den har ännu inte antagits på grund av oenighet mellan nationella myndigheter. Ombudsmannen noterade att det är nödvändigt att ge större tillgång till sådana handlingar för att säkerställa att EU-medborgarna ska kunna utöva sin fördragsbaserade rätt att delta i EU:s demokratiska process. Kommissionen vägrade att följa ombudsmannens förslag, men sade att den skulle fortsätta att reflektera över hur man skulle kunna säkerställa ytterligare insyn i sådana beslut. Ombudsmannen avslutade ärendet, bekräftade att hon upptäckt administrativa missförhållanden och meddelade att hon skulle fortsätta att noga bevaka utvecklingen.



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Bedömning av risken för bin med bekämpningsmedel – allmänhetens tillgång till medlemsstaternas ståndpunkter: Vi har mottagit över 400 meddelanden till stöd för vår undersökning. Vi uppskattar allt stöd! Efter Europeiska kommissionens svar överväger vi nästa steg.



European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Eurogruppens ordförande, Mário Centeno, samtycker till att öka öppenheten i hans institution efter vår begäran.

Vi välkomnar att han kommer att offentliggöra följande: dagordningar i god tid före sammanträden, mer information i sammanfattningar, datum för Eurogruppens arbetsgrupps möten...

Ett klagomål från den icke-statliga organisationen ClientEarth fick ombudsmannen att be rådet att offentliggöra handlingar med anknytning till medlemsstaternas årliga beslut om fiskekvoter. I dessa beslut fastställs de totala tillåtna fångstmängderna för vissa fiskbestånd i Nordostatlanten. I sin bedömning av ärendet skrev ombudsmannen att det är viktigt att allmänheten har tillgång till de olika alternativ och ståndpunkter som diskuteras för att säkerställa ansvarsskyldigheten.

I mitten av 2019 uppmärksammade ombudsmannen de organ som förbereder Eurogruppens möten, där finansministrarna i euroområdet sammanträder. Hon bad Eurogruppens ordförande, Mário Centeno, att höja ambitionsnivån för öppenheten i Eurogruppens arbetsgrupp. Som svar på detta kom finansministrarna i euroområdet överens om att förslagen till dagordning för Eurogruppens möten ska offentliggöras tidigare än innan och att den skrivelse som sammanfattar mötena ska vara mer detaljerad.

De kom också överens om att datumen för Eurogruppens arbetsgrupps möten ska offentliggöras och att dess webbplats ska innehålla mer information om vad arbetsgruppen gör.

En del av en ombudsmans roll är att se till att standarder upprätthålls och att en förvaltnings åtaganden att förbättra dess arbetsområden faktiskt fullgörs. Detta kan åstadkommas genom klagomålsbaserade undersökningar, eller så kan ombudsmannen agera på eget initiativ för att följa upp tidigare undersökningar.

Ett exempel på detta i ombudsmannens arbete gällde expertgrupper som ger kommissionen specialråd inom olika politikområden. Under 2017 genomförde ombudsmannen en omfattande analys av kommissionens system med expertgrupper, vilket ledde till viktiga förbättringar av insynen. Ombudsmannen mottog dock därefter ett klagomål som gällde den information som kommissionen hade offentliggjort om den ännu inte formella kommittén för försvarsforskningsprogrammet, som ger råd till kommissionen. Klaganden, den icke-statliga organisationen Vredesactie, hävdade att kommissionen inte hade tillhandahållit viss viktig information om gruppen, såsom protokollet från ett möte och synpunkter från deltagare vid tidigare möten. I samband med ombudsmannens undersökning uppdaterade kommissionen registret genom att lägga till mötesdagordningar och mötesprotokoll och åtog sig att undvika framtida förseningar. Kommissionen samtyckte även till att bedöma vilka bakgrundsdokument som kan offentliggöras i registret.



European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

written replies to 10,000+ citizen enquiries

30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings visits to all member states during negotiations

200+ meetings with the Council and the European Parliament



Insyn i brexitförhandlingarna är en av våra prioriteringar.

Europeiska ombudsmannen har lovordat vårt arbete, inbegripet att vi offentliggjort mer än 100 förhandlingsdokument, gjort Michel Barniers kalender tillgänglig för allmänheten och att vi enbart träffat registrerade lobbyister.

Ombudsmannen avslutade ett tvåårigt **initiativ** som övervakade brexitförhandlingarna genom att lovorda den allmänt goda insynen. Hon uppmanade med kraft kommissionen och rådet att upprätthålla dessa standarder i alla framtida förhandlingar om förbindelserna mellan EU och Förenade kungariket. De framsteg som kommissionens arbetsgrupp för brexit gjort inbegriper att offentliggöra över 100 förhandlingsdokument, göra chefsförhandlaren kalender tillgänglig för allmänheten och endast träffa registrerade lobbyister. Arbetsgruppen hade en öppen arbetsprocess som fastställdes av Europeiska rådet.

2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

I en omfattande analys av hur kommissionen genomför sina regler för svängdörrssituationer fann ombudsmannen att de var bristfälliga i vissa viktiga avseenden. Hon lade därför fram ett antal **förslag** för att säkerställa en mer systematisk och effektiv strategi för att hantera tidigare anställda som går till den privata sektorn eller personer som kommer till kommissionen från den privata sektorn. Ombudsmannens mål är att förhindra situationer där t.ex. före detta kollegor blir lobbyister eller där det finns olämplig tillgång till konfidentiell information. Kommissionen lovade att genomföra många av ombudsmannens förslag. Dessa inbegrep att be personer som går till den privata sektorn att tillhandahålla mer information om den organisation de ska till och mer information om det nya arbetets karaktär.



Aidan O'Sullivan

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

År 2015 uppmanade Europeiska ombudsmannen kommissionens ordförande, Jean-Claude Juncker, att öka insynen i bedömningarna av nya jobb för kommissionsledamöter. I dag genomfördes detta för första gången.

Efter en klagomålsbaserad **undersökning** bad ombudsmannen generalsekretariatet vid Europeiska unionens råd att föra ett fullständigt register över alla möten som hålls mellan lobbyister och Europeiska rådets ordförande och/eller medlemmar av hans kansli. Hon sade också att medlemmarna i ordförandens kansli endast bör träffa, eller delta i evenemang som anordnas av, intresseorganisationer som finns med i öppenhetsregistret.



European Ombudsman

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/Yx74PC>

Vi välkomnar Europeiska rådets ordförandes offentliggörande av möten med lobbyister, men nästa ordförande för Europeiska rådet bör också offentliggöra sitt kanslis möten med lobbyister.

Ombudsmannen undersökte även insynen i "rådgivande organ" som påverkar utvecklingen av EU:s politik.

Undersökningen gällde högnivågruppen som kommissionen inrättat för att kunna ge råd om hur EU kan stödja forskning knuten till EU:s gemensamma säkerhets- och försvarspolitik. En icke-statlig organisation, European Network Against Arms Trade, klagade till ombudsmannen över bristen på insyn vad gäller högnivågruppen. Ombudsmannen fann att den, med tanke på gruppens syfte, bör tillämpa samma standarder för insyn som typiska "expertgrupper" som ger kommissionen råd om politik. Kommissionen svarade positivt och åtog sig att offentliggöra dagordningar, protokoll och deltagarnas inlagor för den tidigare gruppen, och lovade att för alla framtida sådana grupper tillämpa samma öppenhetsnormer som för expertgrupper.

2.3 Tillgång till handlingar

Precis som de senaste åren rör den största andelen undersökningar insyn, inbegripet ärenden om tillgång till handlingar. Klagande i dessa ärenden söker handlingar som utgörs av allt från mötesprotokoll till rättsliga yttranden och förberedande dokument. Vid bedömningen av dessa undersökningar tar ombudsmannen hänsyn till om det finns ett övervägande allmänintresse av att bevilja allmänheten tillgång eller om andra faktorer uppväger detta, t.ex. när handlingarna är kopplade till en institutions pågående utredning.

En akademiker [klagade](#) till ombudsmannen efter att Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) undanhöll tillgång till vissa handlingar om möten som myndigheten haft med företrädare för industrin om en viss fråga. Ombudsmannen undersökte frågan och fann att Esma hade interna anteckningar om dessa möten, som myndigheten borde ha övervägt att offentliggöra. Esma offentliggjorde därefter delvis åtta dokument. Ombudsmannen begärde att Esma i framtiden ska ange om dess onlinebibliotek med information till allmänheten innehåller detaljerade register över myndighetens möten med lobbyister.

Ett annat fall [gällde](#) handlingar som rörde möten mellan kommissionsledamoten med ansvar för rättsliga frågor, konsumentfrågor och jämställdhet och lobbyister. Efter att kommissionen inte besvarat begäran på sex månader vände sig klaganden till ombudsmannen. Efter det att ombudsmannen inlett en undersökning beviljade kommissionen därefter delvis tillgång till handlingarna, vilket gjorde det möjligt för ombudsmannen att avsluta ärendet.

I en rad andra undersökningar fann ombudsmannen att allmänheten bör beviljas tillgång till de begärda handlingarna. Dessa omfattade kommissionens [rättsliga yttrande](#) om inrättandet av en europeisk åklagarmyndighet, en [rapport](#) från Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf) – som hölls inne av Europeiska investeringsbanken (EIB) – om hur pengar som lånades ut till den tyska biltillverkaren Volkswagen användes till att tillverka apparater som orsakade missvisande resultat i utsläppstester, och [handlingar](#) från Europaparlamentet med anknytning till översynen av förteckningen över utgifter som kan täckas av ersättningar till ledamöter av Europaparlamentet.

2.4 Grundläggande rättigheter

Ombudsmannen mottar regelbundet klagomål om grundläggande rättigheter såsom jämlikhet, icke-diskriminering och rätten att höras.

Ombudsmannen behandlade ett [ärende](#) om hur Europeiska stödkontoret för asylfrågors (Easo) tolkar och intervjuare genomför intervjuer med asylsökande. Klaganden, den icke-statliga organisationen Advocates Abroad, uttryckte allvarlig oro över en särskild intervju med en asylsökande som senare deporterades. Easo erkände att intervjuaren hade ställt opassande frågor och att det hade uppstått problem med tolken.

Som svar på detta sade Easo att man skulle inrätta en klagomålsmekanism, en åtgärd som välkomnades av ombudsmannen, som noterade att mekanismen bör inrättas så snart som möjligt. För att förhindra liknande problem i framtiden bad ombudsmannen Easo att informera de nationella myndigheterna omedelbart och systematiskt i de fall det upptäcks att betydande fel har begåtts under intervjuer med asylsökande.

Ett annat ärende handlade om hur kommissionen hanterat ett [klagomål](#) om Italiens eventuella överträdelse av direktivet om likabehandling oavsett ras och om romernas boendeförhållanden. Klaganden, Amnesty International, gjorde kommissionen uppmärksam på detta år 2012. Som en reaktion på detta inledde kommissionen ett EU Pilot-förfarande för att utreda frågan. Efter nästan sex år hade kommissionen fortfarande inte fattat något beslut om huruvida formella överträdelseförfaranden skulle inledas mot Italien – en försening som ledde till att den icke-statliga organisationen vände sig till ombudsmannen. Ombudsmannen fann att förseningen inte var omotiverad, men uppmanade kommissionen att så snart som möjligt ta ställning i frågan.

Efter att ha fått information från anställda [skrev](#) ombudsmannen till parlamentet, rådet och kommissionen och bad dem att informera henne om sin interna politik när det gäller rätten till ledighet för anställda som blir föräldrar genom surrogatmoderskap.



Dan Merly-Sobovitz

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Tack, Europeiska ombudsmannen, för att du intagit en moralisk hållning om likabehandling för barn till hbt-personer och surrogatbarn. Denna strategiska utredning kommer dessvärre för sent för mina barn, men jag hoppas att den banar väg för framtiden.

Initiativet syftade till att hjälpa EU-institutionerna att tillvarata barns intressen i sin personalpolitik. De anställda som kontaktade ombudsmannen hade uppmärksammat inkonsekvenser mellan de olika EU-institutionerna på området för ledighetsrättigheter för anställda som blir föräldrar genom surrogatmoderskap.

Kommissionen svarade att dess standardpraxis sedan 2012 har varit att tillfälligt bevilja 20 veckors ledighet, samma ledighet som beviljas personal som blir föräldrar genom adoption. Kommissionen uppgav att den avser att formalisera denna praxis. Rådet svarade att det skulle följa kommissionens praxis, medan parlamentet sade att det var berett att inleda en interinstitutionell dialog för att finna en gemensam strategi för frågan.

En annan undersökning ledde till att kommissionen ändrade sin praxis för bedömning av akademiska kvalifikationer. Ändringen kom efter ett [klagomål](#) om kommissionens beslut att avslå en praktikansökan eftersom personen hade erhållit sin kandidatexamen på två år i stället för tre. Medan undersökningen pågick beviljade kommissionen klaganden att delta i urvalsförfarandet och godtar nu sökande som har erhållit en vanlig kandidatexamen på mindre än tre år.



European Ombudsman

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Kommissionen ändrade sin praxis för bedömning av akademiska kvalifikationer för dem som söker praktik.

Har du en treårig utbildning som du klarat på mindre än tre år? Du är nu behörig att ansöka!

2.5 Etiska frågor

EU:s offentliga förvaltning har många regler för att förebygga intressekonflikter eller andra etiska överträdelser. Ombudsmannens uppgift är att se till att reglerna tillämpas samt att hjälpa institutionerna att undvika en eventuell uppfattning om att etiska försummelser skulle kunna inträffa.

Den icke-statliga organisationen foodwatch [klagade](#) till ombudsmannen över företags sponsring av det rumänska rådsordförandeskapet. Ombudsmannen bad rådet att överväga att ändra sina riktlinjer för medlemsstater som innehar rådsordförandeskapet i syfte att ta itu med frågan om privat sponsring.

En [undersökning](#) av beslutet från Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa) att inte bevilja offentlig tillgång till intresseförklaringar från chefer på mellannivå ledde till att Efsa antog en ny öppenhetspolicy. Enligt den reviderade policyn offentliggörs intresseförklaringarna för hela den operativa förvaltningen. Efsa följde även ombudsmannens förslag att Efsa borde offentliggöra intresseförklaringarna från sin chefsforskare,

chefssamordnare för forskningsenheten och sina högsta politiska rådgivare. Ombudsmannen noterade med glädje att Efsa också har infört ett lämpligt system för att behandla begäran om tillgång till handlingar.

Ombudsmannen [bekräftade](#) att den process som ledde fram till utnämningen av kommissionens högsta tjänsteman präglades av fyra fall av administrativa missförhållanden. Hon bad kommissionen att införa ett särskilt förfarande för utnämning av dess generalsekreterare för att undvika att en liknande situation uppstår igen. Detta bör inbegripa offentliggörande av meddelandet om ledig tjänst, och upptagande av utnämningen på dagordningen för kommissionsledamöternas veckosammanträde, tillräckligt långt i förväg för att det ska kunna diskuteras ordentligt. Mot slutet av 2019 gjorde kommissionen som ombudsmannen rekommenderade genom att inleda ett särskilt utnämningförfarande för tjänsten som generalsekreterare, inbegripet ett meddelande om ledig tjänst och en väldefinierad tidsplan.

2.6 EU:s byråer och andra organ

Under årens lopp har ombudsmannen genomfört flera undersökningar som innefattat Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) i ett försök att förbättra insynen i frågor som rör folkhälsan. Detta har lett till större insyn i sådana områden som kliniska prövningar. Med utgångspunkt i detta goda samarbete med EMA inledde ombudsmannen en undersökning på eget initiativ om hur EMA samarbetar med läkemedelsföretag innan de ansöker om godkännande för att saluföra sina läkemedel. Undersökningen, som även omfattade ett offentligt samråd, ledde till att EMA införde åtgärder för att förbättra processens oberoende och objektivitet. [EMA gick med på](#) att införa en logg över vetenskaplig rådgivning om läkemedel som befinner sig i förfaranden för godkännande för försäljning. Denna rådgivning kommer att offentliggöras när läkemedlet har godkänts för försäljning i Europa. EMA har också sagt att de experter som har en framträdande roll i rådgivning till läkemedelsföretag under ansökningsfasen före utsläppandet på marknaden i så stor utsträckning som möjligt inte ska vara de som utarbetar EMA:s utvärderingsrapport om ett nytt läkemedel.



The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Bra att Europeiska läkemedelsmyndigheten samtycker till att göra vetenskaplig rådgivning om läkemedel mer öppen och oberoende. För att verkligen öka konsumenternas förtroende för läkemedel måste rapporterna om interaktioner mellan EMA och läkemedelsföretag gå in på detaljerna, vilket vi har bett om tidigare.

Ett spanskt företag **klagade** till ombudsmannen efter det att Europeiska unionens byrå för nät- och informationssäkerhet (Enisa) underlåtit att svara på de frågor som företaget lämnat in vid utarbetandet av sitt anbud för ett kontrakt för att anordna ett evenemang, samtidigt som Enisa hade besvarat frågorna från en annan anbudsgivare. Ombudsmannen fann administrativa missförhållanden och rekommenderade Enisa att kompensera klaganden för den tid och de resurser som investerats i utarbetandet av dess anbud. Enisa godtog ombudsmannens förslag och erbjöd företaget en ex gratia-ersättning på 2 500 euro. Klaganden var nöjd med resultatet och ombudsmannen avslutade ärendet.

Europeiska utrikestjänsten var föremål för ett **klagomål** efter det att tjänsten beslutade att inte bevilja full offentlig tillgång till handlingar avseende Global Tech Panel, en panel som samlar ledare från teknikens, det civila samhällets och diplomatins värld för att ta itu med globala utmaningar. En undersökande journalist hade begärt tillgång till alla handlingar med anknytning till panelen. Han vände sig till ombudsmannen eftersom Europeiska utrikestjänsten, även om de beviljade tillgång till fyra handlingar, gjort omfattande maskeringar av handlingarna. Utrikestjänsten samtyckte till att offentliggöra mer av innehållet i handlingarna, och detta välkomnades av ombudsmannen.



European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Vi välkomnar Europeiska utrikestjänstens beslut att, som ett resultat av en av våra undersökningar, bevilja en undersökande journalist ökad tillgång till handlingarna rörande Global Tech Panel.

2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag

Varje år handlägger ombudsmannen olika ärenden som handlar om hur kommissionen förvaltat EU-finansierade projekt, vanligtvis baserat på frågor som uppstått efter revisioner. Om ett problem avslöjas genom en revision är kommissionen skyldig att återkräva medlen. På grund av missförstånd eller misstag i revisionen kan det dock hända att återkrav av medel inte kan motiveras. Ombudsmannen har goda förutsättningar att hjälpa till att hitta lösningar i sådana fall, eftersom hon har befogenhet att inspektera alla relaterade handlingar.

Ett tyskt företag **vände sig** till ombudsmannen efter att kommissionen återkrävt cirka 100 000 euro från det. Mellan 2010 och 2014 deltog företaget i ett EU-finansierat projekt i Namibia, som syftade till att utveckla Namibias nationella myndigheters kapacitet att förvalta EU-medel och EU-program. Kommissionen återkrävde pengarna efter det att en revision bedömde att personalkostnader inte var stödberättigande,

eftersom vissa anställda inte hade rätt kvalifikationer och vissa arbetade på allmänna helgdagar i strid med Namibias lagstiftning. Ombudsmannen påpekade att även om avtalet hade rekommenderat att de anställda skulle ha sådana kvalifikationer var detta inget krav. Efter ombudsmannens ingripande betalade kommissionen 97 461 euro till klaganden.

Ett annat **ärende** gällde hur kommissionen hanterade en revision av de utgifter för vilka ersättning begärts i tre EU-finansierade projekt. Kommissionen bad klaganden att lägga fram fler bevis för att styrka kostnaderna för personal och annan verksamhet. Därefter beslutade kommissionen att återkräva personalkostnaderna, eftersom den fann att de kompletterande handlingar som klaganden lämnat inte innehöll tillräckligt tillförlitliga uppgifter. Ombudsmannen fann att kommissionen hade agerat oproportionerligt genom att avslå alla personalkostnader. För att undvika

liknande incidenter i framtiden bad hon kommissionen att upprätta en tydlig förteckning över handlingar som kan tjäna som betrodda alternativa bevis, om det tidsregistreringssystem som används av en organisation som genomför ett projekt eller avtal senare konstateras vara otillförlitligt genom en revision.

Ombudsmannen kan också undersöka problem med upphandlingsförfaranden. Ett ärende gällde upphandlingsförfarandet för ett EU-finansierat kontrakt som förvaltas av EU:s delegation i Bolivia. Delegationen informerade klaganden, en tysk konsultbyrå, om att den hade tilldelats kontraktet, men att det inte skulle undertecknas förrän en obligatorisk sju dagar lång frysningsperiod hade löpt ut. Klaganden informerades om att ifall de uppgifter

som inkommit under frysningsperioden motiverade en mer detaljerad granskning av anbudet skulle klaganden omedelbart underrättas. En månad senare underrättade delegationen klaganden om att den hade valt ett företag vars anbud ursprungligen hade avslagits. Ombudsmannen fann att det inte förelåg något administrativt missförhållande i hur delegationen hade utvärderat anbudet som ursprungligen hade avisats. Hon ansåg dock att delegationen borde ha informerat klaganden om att den hade fått information från en annan anbudsgivare under frysningsperioden som skulle kunna påverka tilldelningen av kontraktet. På ombudsmannens begäran sade delegationen att den skulle kompensera klaganden för tid och resurser som efter frysningsperioden används för att utarbeta styrkande handlingar för anbudet.

2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande

Ombudsmannen framhåller medborgarnas rätt att medverka i EU:s demokratiska process, t.ex. genom att delta i offentliga samråd eller genom att ta reda på information om politik eller lagstiftning. Medborgare kan endast göra detta om de anser att EU:s offentliga förvaltning också arbetar för dem. Detta innebär att allmänheten på ett effektivt sätt bör kunna kommunicera med EU:s förvaltning på EU:s 24 officiella språk.

I detta syfte utarbetade ombudsmannen utkast till riktlinjer för språkanvändning på EU-institutionernas webbplats med utgångspunkt i de 286 svaren på hennes offentliga samråd i frågan. Riktlinjerna skickades till en rad EU-organ för kommentarer, varav de flesta svarade före årets slut. Ombudsmannen strävar efter att slutföra riktlinjerna under den första delen av 2020. De innehåller förslag om att institutionerna ska ha en särskild språkpolicy, att allmänheten ska kunna få ett svar på samma officiella EU-språk som de skrev till en institution på och att institutionerna när så är möjligt ska överväga att använda maskinöversättning.

Ombudsmannen har också använt sig av klagomålsbaserade undersökningar för att främja målet att säkerställa att EU:s officiella språk används så brett som möjligt av institutionerna. Ett litet företag i Frankrike klagade till ombudsmannen över att kommissionens webbsidor om "nya livsmedel" – typer




European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
 European Ombudsman Europäische Ombudsmand Ombudsman Eorpach
 Evropský veřejný ochránce práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
 Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman
 Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
 Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman
 Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic
 Euroopa Ombudsman Европейский оубдсман Médiateur Européen
 Ombudsman Ewropew Europos Ombude Mediatore Europeo
 Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Vår flerspråkiga personal är redo att hjälpa dig på något av EU:s 24 språk. Glad europeisk språkdag!

av livsmedel som produceras med nya metoder – endast var på engelska. Under loppet av ombudsmannens undersökning började kommissionen översätta information om förfarandet för godkännande av nya livsmedel till fler språk. Webbsidorna reviderades också så att de innehöll information om att ansökningar kan lämnas in på vilket EU-språk som helst.

3

Kommunikation och samarbete

3.1 Kommunikation



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, gjorde en video där medborgarna uppmanades att rösta i valet till Europaparlamentet i maj 2019.

Ombudsmannens kansli stärkte sin online-kommunikation under 2019 genom att använda Europeiska ombudsmannens webbplats för att belysa framgångsrika undersökningar. Huvudnyheten på webbplatsen uppdateras regelbundet i syfte att presentera uppdateringar med anknytning till olika ombudsmannaundersökningar. På så sätt får allmänheten lättförståelig information om ombudsmannens verksamhet. Exempel på detta är en berättelse om de åtgärder som [Europeiska läkemedelsmyndigheten](#) vidtagit till följd av en ombudsmannaundersökning, som gör vetenskaplig rådgivning om läkemedel mer öppen och oberoende, och [ett meddelande](#) för att tacka hundratals personer som kontaktade ombudsmannen för att ge stöd och uppmuntran till en specifik undersökning.

Ombudsmannens aktiviteter på Twitter, LinkedIn och Instagram ökade också. Kansliet använder dessa sociala mediekanalet för att på ett tydligt och intressant sätt informera om vad kansliet gör, vem det hjälper och dess resultat. De sociala mediekanalerna riktade också uppmärksamheten mot ombudsmannens roll i bredare

frågor, såsom vid övervakningen av tillämpningen av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och firade tillsammans med de andra EU-institutionerna viktiga datum, t.ex. tioårsdagen för Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

Under 2019 var Instagram den kanal som växte snabbast. Antalet följare ökade med 47 procent under året. På LinkedIn ökade antalet följare med 21 procent, medan Twitter, där kansliet har störst antal följare, gick från 22 600 i slutet av 2018 till 26 300 i december 2019, vilket motsvarar en ökning med 16 procent.

Ombudsmannens huvudsakliga kommunikations-evenemang offline är den årliga presskonferens där ombudsmannen presenterar årsrapporten för föregående år samt viktiga nya undersökningar. Under 2019 fokuserade presskonferensen på insynen i medlemsstaternas beslutsfattande i Bryssel, inbegripet beslutet att utarbeta en särskild rapport om rådets öppenhet till Europaparlamentet.

3.2 Förbindelser med EU:s institutioner

3.2.1 Europaparlamentet

Europaparlamentet är en stark och nödvändig partner till Europeiska ombudsmannen. Parlamentet väljer ombudsmannen och dess utskott för framställningar håller ombudsmannen ansvarig. År 2019 ställde sig Europaparlamentet bakom ombudsmannen rörande hennes särskilda rapport om öppenhet i rådet med en resolution som fick ett överväldigande stöd vid parlamentets plenarsammanträde. Det nya Europaparlamentet tillträdde efter att ha valts i maj 2019. Sedan dess har ombudsmannen hållit möten med parlamentets talman, David Sassoli, och nya ledamöter av Europaparlamentet från alla stora politiska grupper. Under 2019 talade ombudsmannen vid parlamentets plenarsammanträde och på inbjudan inför flera utskott under regelbundna möten och specialiserade utfrågningar. År 2019 omvalde parlamentet den sittande ombudsmannen, Emily O'Reilly, för en andra mandatperiod. Ombudsmannen ser fram emot att fortsätta de givande förbindelserna med parlamentet under 2020.

David Sassoli

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.

Jag gratulerar Emily O'Reilly till hennes förnyade utnämning till europeisk ombudsman. Jag ser fram emot att arbeta med henne för att öka insynen i EU:s institutioner och bygga upp medborgarnas förtroende.

3.2.2 Utskottet för framställningar

Utskottet för framställningar och ombudsmannen fortsatte att ha ett nära arbetsförhållande under 2019 för att säkerställa att medborgarnas bekymmer hanteras på lämpliga nivåer. Ombudsmannen hanterar klagomål som rör EU:s institutioner, organ och byråer medan utskottet för framställningar hanterar framställningar som rör EU:s verksamhetsområden runtom i Europa. Ombudsmannen välkomnade det nära samarbetet med det tidigare utskottet för framställningar och ser fram emot att arbeta med de nya ledamöterna under de kommande åren.

PETI Committee Press

[#EPlenary](#) approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1

12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Europaparlamentets plenarsammanträde godkänner det gemensamma betänkandet från Europaparlamentets utskott för framställningar och Europaparlamentets utskott för konstitutionella frågor om Europeiska ombudsmannens undersökning om öppenhet i rådets förberedande organ – 479/18/81.

3.2.3 Europeiska kommissionen

Eftersom kommissionen är den största EU-institutionen och har en enorm inverkan på miljontals människors liv, är det naturligt att en stor andel av klagomålen till ombudsmannen rör kommissionens arbete. Kommissionen är det verkställande organet för EU:s administrativa arbete och får därför mycket uppmärksamhet. Arbetsrelationen med kommissionen bar frukt när det gäller flera större undersökningar, och dialogen fortsätter på alla nivåer. År 2019 fick det nya kommissionskollegiet, under ordförande Ursula von der Leyen, sitt mandat av Europaparlamentet. Ombudsmannen var glad över att se att vice ordförande Věra Jourovás portfölj uttryckligen inbegriper öppenhet och etik, vilket är en ny utveckling.



Emily O'Reilly träffade Michel Barnier, EU:s chefsförhandlare för arbetsgruppen för brexit, i Strasbourg.

3.2.4 Andra institutioner, byråer och organisationer

Ombudsmannen upprätthåller även kontakter med EU:s andra institutioner, organ och byråer för att bevaka och stödja förvaltningskulturen och det interinstitutionella samarbetet. Under 2019 stod ombudsmannen i nära kontakt med Europeiska datatillsynsmannen (EDPS), Europeiska centralbanken (ECB), Europeiska investeringsbanken (EIB), Europeiska revisionsrätten, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och flera byråer.



European Central Bank

As part of #GlobalEthicsDay, we heard from Mihails Kozlovs from @EUAuditors about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the @EUombudsman, who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Som en del av "Global Ethics Day" (den globala etikdagen) berättade Mihails Kozlovs från revisionsrätten om dess särskilda rapport om EU-institutionernas etiska rammar och Rosita Hickey från Europeiska ombudsmannens kansli meddelade att hon delar ombudsmannens åsikter om integritet och god samhällsstyrning för offentliga institutioner.

3.2.5 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Som medlem i [EU:s ramverk](#) skyddar, främjar och övervakar ombudsmannen EU-förvaltningens tillämpning av [FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#). Ombudsmannen var ordförande för EU:s mekanism under 2019.

Tillsammans med Europeiskt handikappforum, Europaparlamentet och Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter arbetade ombudsmannen med idéer att lägga fram för kommissionen om att anta en mer ambitiös och omfattande europeisk handikappstrategi efter

EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs ordförande, Luca Jahier: Det var mycket givande att utbyta åsikter med Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, om EESK:s arbetsordning, uppförandekod och den nya rapporten från EESK:s sektion för sysselsättning, sociala frågor och medborgarna (SOC-sektionen) om rätten för personer med funktionsnedsättning att rösta i valet till Europaparlamentet i maj 2019.

2020. I detta syfte deltog ombudsmannens kansli i en utfrågning under överinseende av Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och i en konferens om Europeiska dagen för personer med funktionsnedsättning, där det efterlystes förbättringar inom EU:s förvaltning.

Ombudsmannen följde upp de förslag till förbättringar som gjordes inom ramen för hennes strategiska undersökning om [tillgängligheten på kommissionens webbplatser](#) och webbaserade verktyg för personer med funktionsnedsättning. Efter att ha granskat kommissionens ansträngningar att följa hennes förslag välkomnade ombudsmannen dess initiativ för att göra mer information tillgänglig i "lättläst" format. Kommissionen har tillhandahållit en lättläst version av [Europeiska unionens officiella webbplats](#), som fungerar som ingång till EU och är en värdefull informationskälla. Hon välkomnade även kommissionens fortsatta åtagande att uppfylla högre internationella standarder, dess avsikt att anta en handlingsplan för webbtillgänglighet och förbättrad utbildning för personalen.

När det gäller digital förvaltning [undersökte](#) ombudsmannen tillgängligheten hos de onlineverktyg som används av Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf). Efter ett klagomål från en person med nedsatt syn, som inte kunde rapportera ett fall av bedrägeri till Olaf då dess webbplats krävde en verifieringsmetod som var oförenlig med skärmläsaren, begärde

European Ombudsman

#WebAccessibility: [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Webbtillgänglighet: Europeiska ombudsmannen är nöjd med att kommissionen vidtar förbättringsåtgärder och lägger fram sex förslag.

ombudsmannen att Olaf skulle göra sina onlineverktyg mer tillgängliga. Efter att omedelbart ha förbättrat vissa av sina verktyg lovade Olaf att se över de återstående verktygen på sin webbplats under de följande månaderna. Detta visar hur ett enda klagomål kan få långtgående följder och leda till en förbättring av en institutions övergripande politik.

Ombudsmannen hanterade ett [klagomål](#) om kommissionens svar på påstådda kränkningar av de mänskliga rättigheterna i ett hem för personer med funktionsnedsättning i Ungern som samfinansierades av EU. Hon uttryckte oro över att kommissionens tolkning av en viktig bestämmelse i konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning om självständigt boende stred mot den ansvariga FN-kommitténs tolkning. Samtidigt som ombudsmannen

godtog att kommissionen inte hade rättslig grund för att återkräva EU-medlen till institutionen i detta särskilda fall föreslog hon att kommissionen skulle ta itu med den rättsliga grunden för att säkerställa att EU-medel används i enlighet med konventionen i framtiden. Efter att ha lagt fram ett antal förslag till förbättringar arbetar ombudsmannen med denna fråga i ett separat [klagomål](#) om hur medlemsstaterna använder EU-medel.

Kommissionen [informerade](#) ombudsmannen om åtgärder som den vidtagit för att se till att föräldrar till barn som har särskilda utbildningsbehov, och som inte får gå på Europaskolorna, inte tvingas bidra till sina barns utbildningskostnader. Kommissionen sade att den fullt ut skulle täcka dessa avgifter och gå i bräsch när det gäller att ändra de relevanta riktlinjerna för hur andra EU-institutioner hanterar denna fråga.

3.3 Europeiska ombudsmannanätverket

Årets fasta punkt för Europeiska ombudsmannanätverket – som består av 96 kanslier i 36 europeiska länder och Europaparlamentets utskott för framställningar – var den årliga konferensen i april. Konferensen ägde rum i Europaparlamentet i Bryssel och sammanförde medlemmar av nätverket med företrädare för EU:s institutioner och organisationer i Bryssel.

Vid det offentliga sammanträdet under konferensen tittade man på hur man kan stärka medborgarnas deltagande i den demokratiska processen. Vid sammanträdet, som skedde precis före valet till Europaparlamentet, undersöktes nya initiativ för mobilisering av allmänheten och dess deltagande i samhällslivet, och hur befintliga strukturer och institutioner måste anpassas till dessa, inklusive den roll ombudsmän måste spela. Vid konferensen tittade man även på aktuella frågor som är relevanta för ombudsmännens arbete, såsom förändrad demografi eller de nya EU-reglerna om skydd av personuppgifter, och de mjuka befogenheter som står till ombudsmannens institutioners förfogande.

En del av motiveringen till att anordna Europeiska ombudsmannanätverkets konferenser i Bryssel är att utnyttja expertisen hos de EU-institutioner som finns där. I detta syfte inbegrep 2019 års konferens en rad gemensamma sammanträden med Solvit, det nätverk som samordnas av kommissionen och som ger stöd till enskilda personer och organisationer som står inför gränsöverskridande problem i EU.



Europeiska ombudsmannen vid konferensen för Europeiska ombudsmannanätverket, som hölls i Europaparlamentet i Bryssel.

Europeiska ombudsmannanätverket inriktade sig fortsatt på parallella undersökningar och initiativ hos berörda ombudsmän. I juli 2019 avslutade ombudsmannen ett strategiskt initiativ som hade undersökt klagomålsmekanismerna i EU:s medlemsstater i frågor som rör EU:s struktur- och investeringsfonder. Sju nationella ombudsmannakanslier arbetade med initiativet tillsammans med Europeiska ombudsmannen. I sin avslutande skrivelse uppmanade Emily O'Reilly kommissionen att intensifiera sin övervakning av klagomålsmekanismerna och att uppmärksamma hur den direkt hanterar klagomål, samt att fullt ut utnyttja sina befogenheter för att ta itu med problem med klagomålsmekanismerna i medlemsstaterna.

Förfarandet för förfrågningar, där Europeiska ombudsmannen biträder nätverkets medlemmar genom att ta kontakt med andra EU-institutioner för att få riktade svar på frågor som omfattas av EU-lagstiftningen, fortsatte att vara en värdefull resurs. En sådan fråga kom från den danska justitieombudsmannen och handlade om hur EU:s regler om tillgång till miljöinformation bör tillämpas i EU:s medlemsstater. En annan fråga från de belgiska federala ombudsmännen gällde inresevisering för EU-medborgares familjemedlemmar från länder utanför EU och hur direktivet om medborgerliga rättigheter tillämpas i sådana fall.



European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

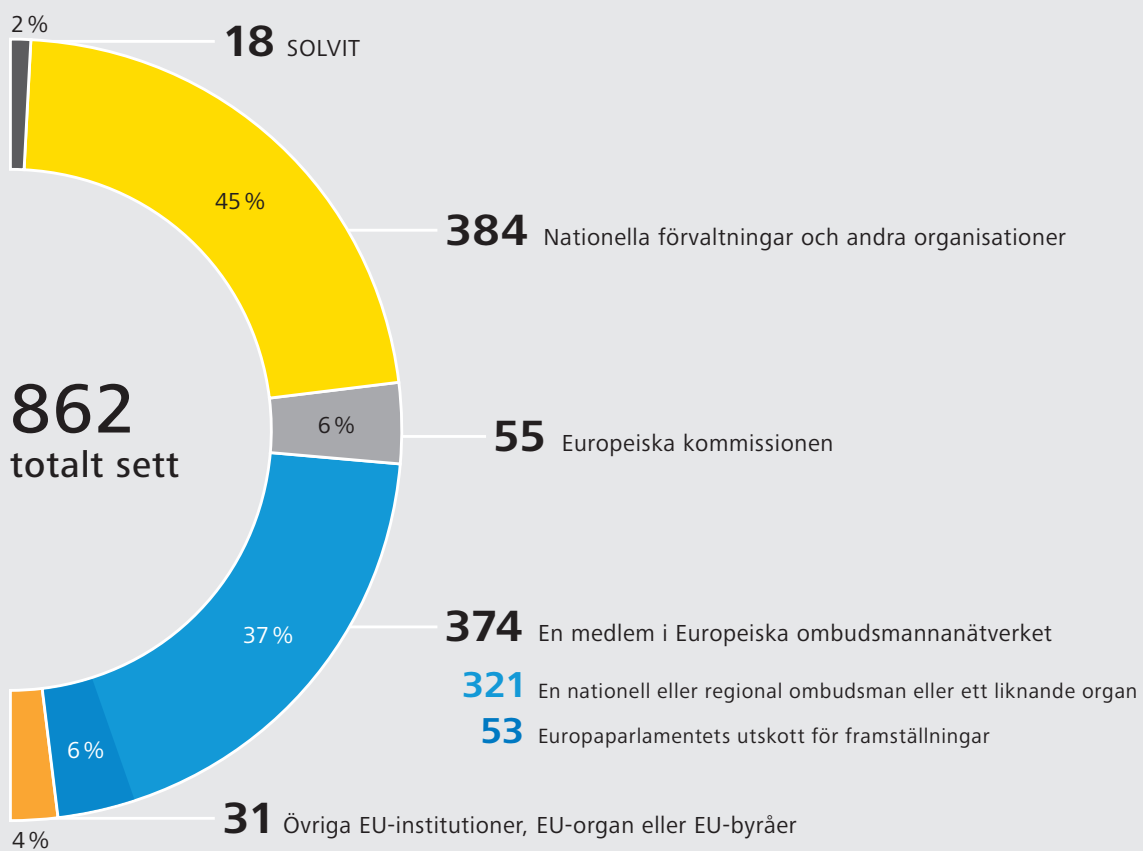


"Det som händer i Bryssel bör inte stanna i Bryssel. Vi måste använda så många kanaler som möjligt för att nå ut till och kommunicera med medborgarna", sade Europaparlamentsledamoten Maite Pagazaurtundúa under Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2019.



Diskussioner under den gemensamma arbetsgruppen Europeiska ombudsmannanätverket–Solvit.

Klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ under 2019 och klagomål som överfördes



Ett regionalt möte med Europeiska ombudsmannanätverket ägde rum i Lissabon i Portugal i december. Vid mötet samlades företrädare från ombudsmannakanslierna i Bulgarien, Cypern, Malta, Portugal och Spanien samt Europeiska ombudsmannens kansli. Vid mötet utvärderades undersökningen av strukturfonderna och man tittade på eventuella framtida ämnen för parallella undersökningar.

Genom att fortsätta med sina regelbundna besök hos sina nationella motparter reste Emily O'Reilly till Helsingfors, där hon träffade både den finländska justitieombudsmannen och justitiekanslern. Huvudfokus för besöket, som ägde rum i juni, var öppenhet, som omfattade lagstiftning i rådet och insyn i lobbyverksamhet.




EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasaliissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>








Europaparlamentets informationskontor i Finland anordnade en diskussion om gränserna för öppenhet vid Europahuset den 6 juni kl. 10.00–11.30 med Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, Finlands justitiekansler, Finlands justitieombudsman, Europaparlamentsledamoten Heidi Hautala och Transparency International Finlands ordförande Jaakko Korhonen. Diskussionen modererades av journalisten Olli Seuri.



I publikationen *Network in Focus 2019* samlas höjdpunkterna från Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2019.

3.4 Pris för god förvaltning

I juni stod ombudsmannen värd för prisutdelningsceremonin för andra omgången av priset för god förvaltning. Till priset hade 54 projekt nominerats, från såväl EU:s största institutioner som från många byråer och andra organ. Det övergripande priset för god förvaltning gick till enheterna från Europeiska kommissionen som arbetade med EU:s initiativ för att minska plastföroreningar och öka medvetenheten om problemet.

Vid ceremonin, som ägde rum i Bryssel, delade ombudsmannen också ut priser till projekt i sex tematiska kategorier, däribland kommunikation och öppen förvaltning. Bland vinnarna i kategorierna fanns ett innovativt projekt från Europol som använde sig av massunderrättelseverksamhet för att hitta sexuellt utnyttjade barn, och ett projekt som genomförts av



Ceremonin för priset för god förvaltning ägde rum i Solvay-biblioteket i Bryssel.



Emily O'Reilly under ceremonin.

Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet för att öka medvetenheten om hot mot bin. Personal från Europaparlamentet vann en särskild utmärkelse för sin kampanj i spåren av #MeToo-rörelsen om nolltolerans mot sexuella trakasserier på arbetsplatsen.

Ombudsmannen införde år 2017 priset för god förvaltning för att erkänna spetskompetens i EU:s offentliga förvaltning och uppmuntra till utbyte av goda idéer och god praxis. Utöver de vinnare som anges ovan omfattade de 54 nomineringarna även projekt för att göra det lättare att ansöka om EU-finansiering, presentera relativt nya koncept – såsom digital etik – på innovativa sätt, införa grön politik internt och proaktivt informera människor om deras EU-rättigheter.

En oberoende rådgivande nämnd bedömde nomineringarna och vinnarna valdes från slutlistor av ombudsmannen Emily O'Reilly.

European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward

Pris för god förvaltning: Och vi har de stora vinnarna: Kommissionens generaldirektorat för miljö och generaldirektorat för inre marknaden, industri, entreprenörskap samt små och medelstora företag för deras omfattande strategi för att minska plastföreningar och kampanjer för att öka medvetenheten om användningen av plast för engångsbruk.

Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all
My speech <https://europa.eu/!hc69uh>

Så stolt över mina kollegor vid kommissionens generaldirektorat för hälsa och livsmedelssäkerhet, Europeiska centrumet för förebyggande och kontroll av sjukdomar, Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och alla andra enheter som nominerats till priset för god förvaltning! Så glad att få dela det här ögonblicket med er. En eloge till alla.

4

Ärenden och
klagomål:
hur vi arbetar
för allmänheten

Europeiska ombudsmannens uppgift är att se till att EU:s förvaltning tjänar allmänhetens intresse och att hjälpa alla dem som stöter på problem med EU:s institutioner.

Den allra största delen av ombudsmannens kanslis arbete baseras på de klagomål det tar emot. Även i de fall där ombudsmannen inte inleder någon undersökning försöker kansliet hjälpa alla som söker hjälp.

Ombudsmannen genomför dessutom större strategiska undersökningar och initiativ när hon anser att det finns goda skäl till detta. Ombudsmannen inleder dessa ärenden på eget initiativ, antingen om hon har upptäckt systemrelaterade problem som ligger i allmänhetens intresse eller om hon har tagit emot ett eller flera klagomål om en systemviktig fråga.

Ombudsmannens webbplats, som lanserades 2018, har ett användarvänligt gränssnitt för potentiella klagande, men människor kan och kontaktar fortfarande vårt kansli via kommunikationskanaler offline. Ytterligare förbättringar planeras under det kommande året, inbegripet förbättringar av systemet för klagomål online.

Kansliets olika team som handlägger ärenden, och webbplatsen, återspeglar ombudsmannens åtagande att kommunicera med de hjälpsökande på alla 24 officiella EU-språk. Webbplatsen har även utformats för att uppfylla höga tillgänglighetsstandarder för personer med funktionsnedsättning.

Ombudsmannen förbättrade ytterligare det påskyndade förfarandet för klagomål som rör allmänhetens tillgång till EU-institutionernas handlingar. Tack vare det påskyndade förfarandet hanteras dessa klagomål nu tre gånger snabbare, vilket är viktigt med tanke på deras ofta mycket tidskänsliga karaktär.

4.1 Typ av och källa till klagomål

4.1.1 Översikt över klagomål och strategiska undersökningar

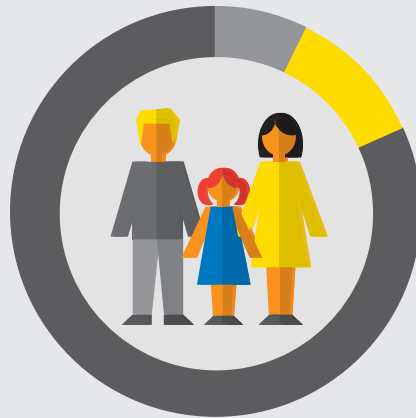
Ombudsmannen får endast inleda en undersökning av klagomål som ligger inom hennes ämbetsområde och har uppfyllt de nödvändiga "tillåtlighetskriterierna", såsom att ha försökt lösa frågan direkt med den berörda institutionen. Ombudsmannens kansli strävar dock efter att bistå alla som lämnar in klagomål. Utöver denna flexibla strategi för att hantera klagomål sker en pågående minskning av den tid det tar att slutföra undersökningarna.

Temana för kansliets arbete härrör från ombudsmannens mandat och de klagomål som mottagits, med tanke på att dessa står för de flesta ärendena. Liksom tidigare år är öppenhet fortfarande det främsta ämnet för klagomålen, och detta återspeglas också i kansliets strategiska arbete.

Råd, klagomål och undersökningar 2019

19 619

personer fick hjälp



16 045

råd gavs via den interaktiva vägledningen på ombudsmannens webbplats

2 201

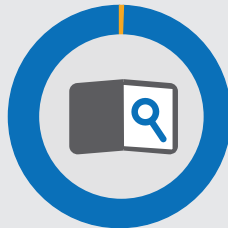
nya klagomål hanterades

1 373

förfrågningar om information besvarades av ombudsmannens tjänstenheter

458

undersökningar inleddes



456

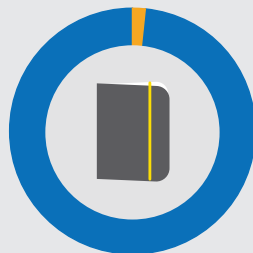
undersökningar inleddes till följd av klagomål

2

undersökningar inleddes på eget initiativ

560

undersökningar avslutades



552

undersökningar till följd av klagomål avslutades

8

undersökningar på eget initiativ avslutades

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

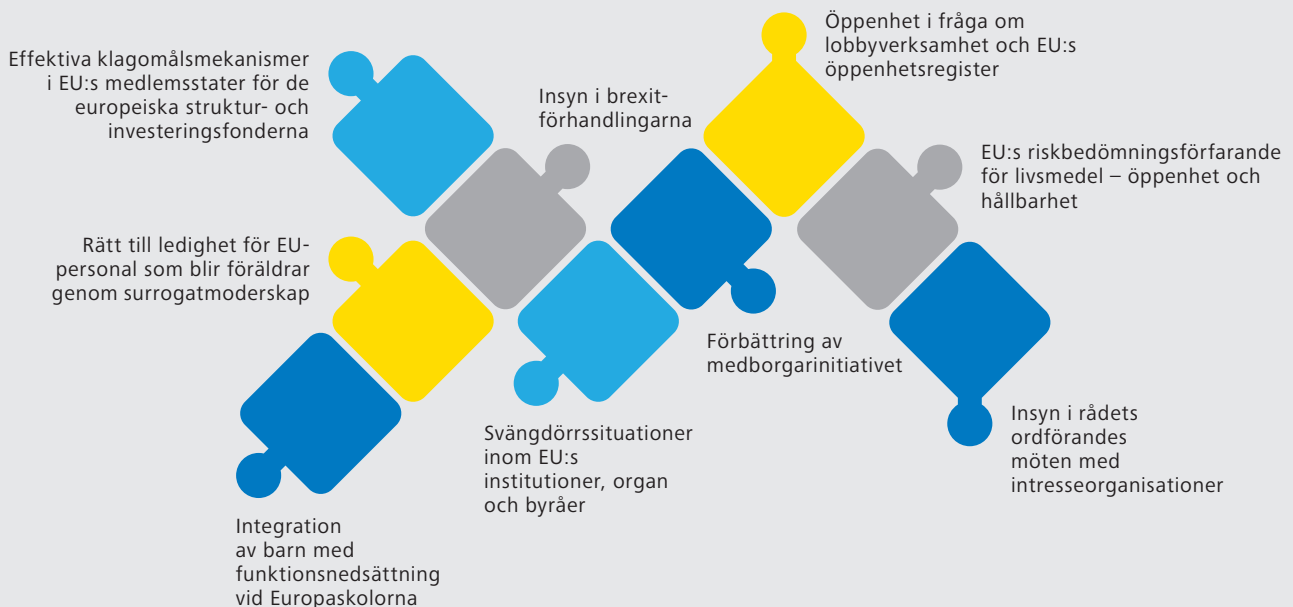
antingen om hon har upptäckt systemrelaterade problem som bör undersökas närmare i allmänhetens intresse eller om hon har tagit emot ett eller flera klagomål om en systemviktig fråga.

Strategiskt arbete 2019

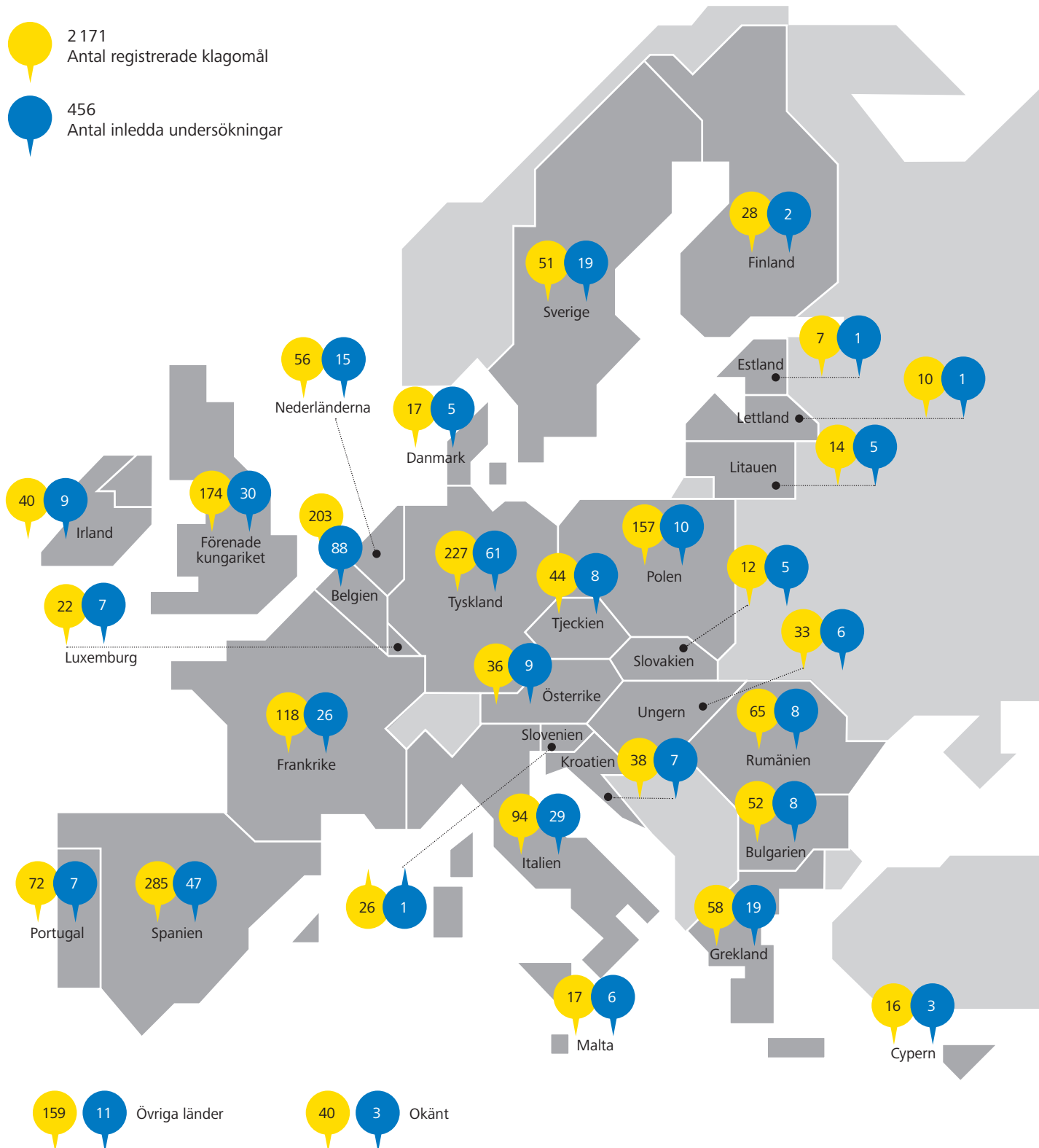
Strategiska undersökningar



Strategiska initiativ (förfrågningar för klargörande, ej formella undersökningar)



Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2019



4.1.2 Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde

Under 2019 hanterade Europeiska ombudsmannen mer än 1 300 klagomål som ligger utanför hennes ämbetsområde, främst för att de inte gällde arbetet inom en EU-institution eller ett EU-organ. Det största antalet sådana klagomål kom från Spanien, Polen och Tyskland.

Dessa klagomål handlade främst om problem som de klagande hade stött på med nationella, regionala eller lokala offentliga organ, nationella eller internationella domstolar (t.ex. Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna) och privata enheter (inbegripet flygbolag, banker eller företag och plattformar online). Ibland vänder sig också medborgarna till ombudsmannen eftersom de felaktigt tror att ombudsmannen är en överklagandeinstans för beslut som fattats av nationella eller regionala ombudsmannainstitutioner.

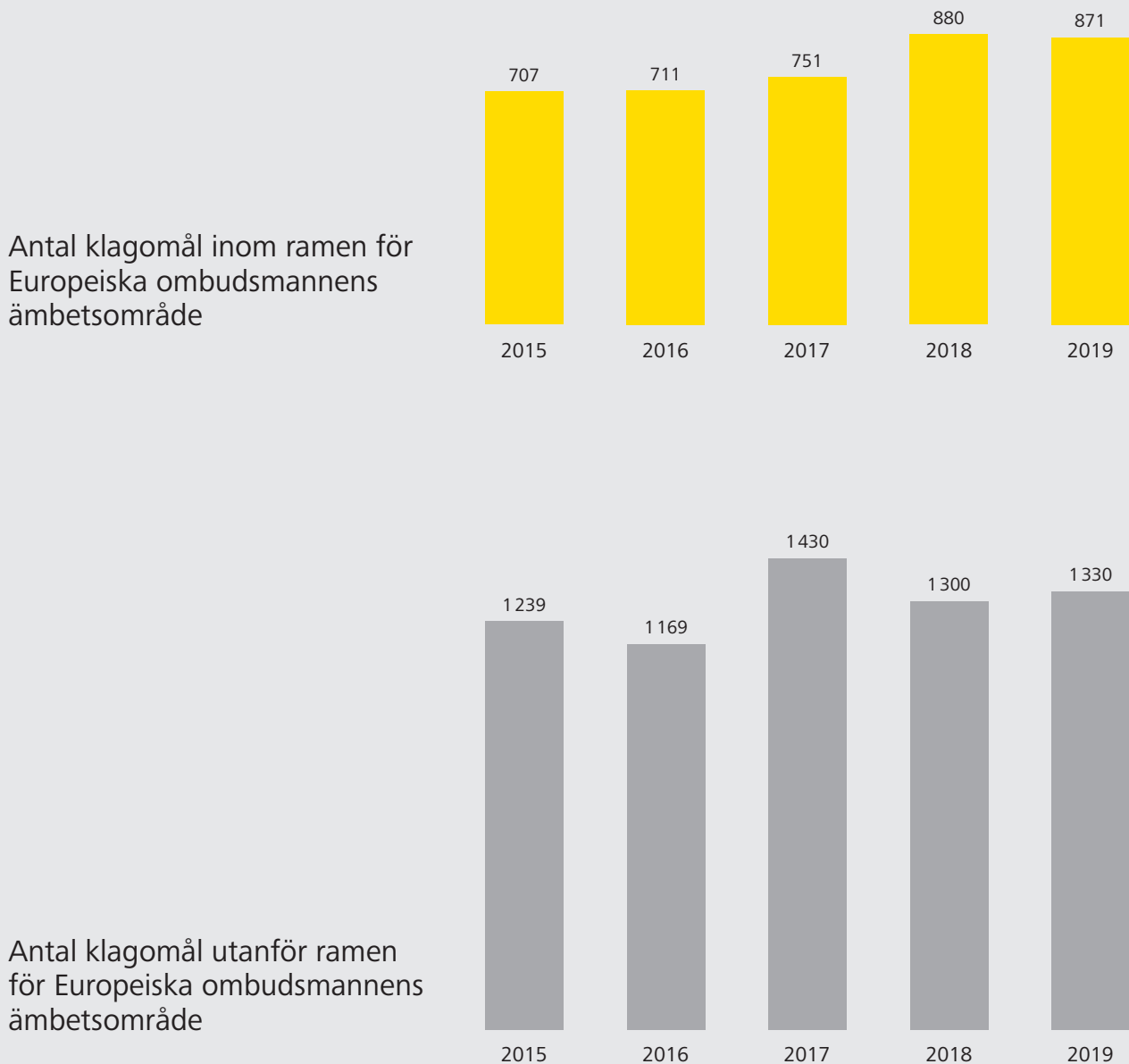
Sådana klagomål handlade främst om frågor rörande social trygghet, hälso- och sjukvård, beskattning och konsumentskydd. Under 2019 mottog ombudsmannen även ett stort antal klagomål från EU-medborgare som bor i en annan EU-medlemsstat än sin egen. Dessa personer klagade över de svårigheter de upplevde när de försökte registrera sig inför och/eller rösta i valet till Europaparlamentet 2019.

Ombudsmannen mottog även klagomål som, även om de riktades mot en EU-institution eller ett EU-organ, föll utanför hennes mandat. Denna kategori av klagomål gällde dessa institutioners politiska arbete eller lagstiftningsarbete eller EU-domstolens rättsliga verksamhet.

Ombudsmannen svarade alla hjälpsökande på språket i deras klagomål. Hon förklarade sitt mandat och gav så långt som möjligt råd om andra organ som kunde hjälpa till. Med klagandens samtycke överförde ombudsmannen också klagomål till medlemmar i Europeiska ombudsmannanätverket.

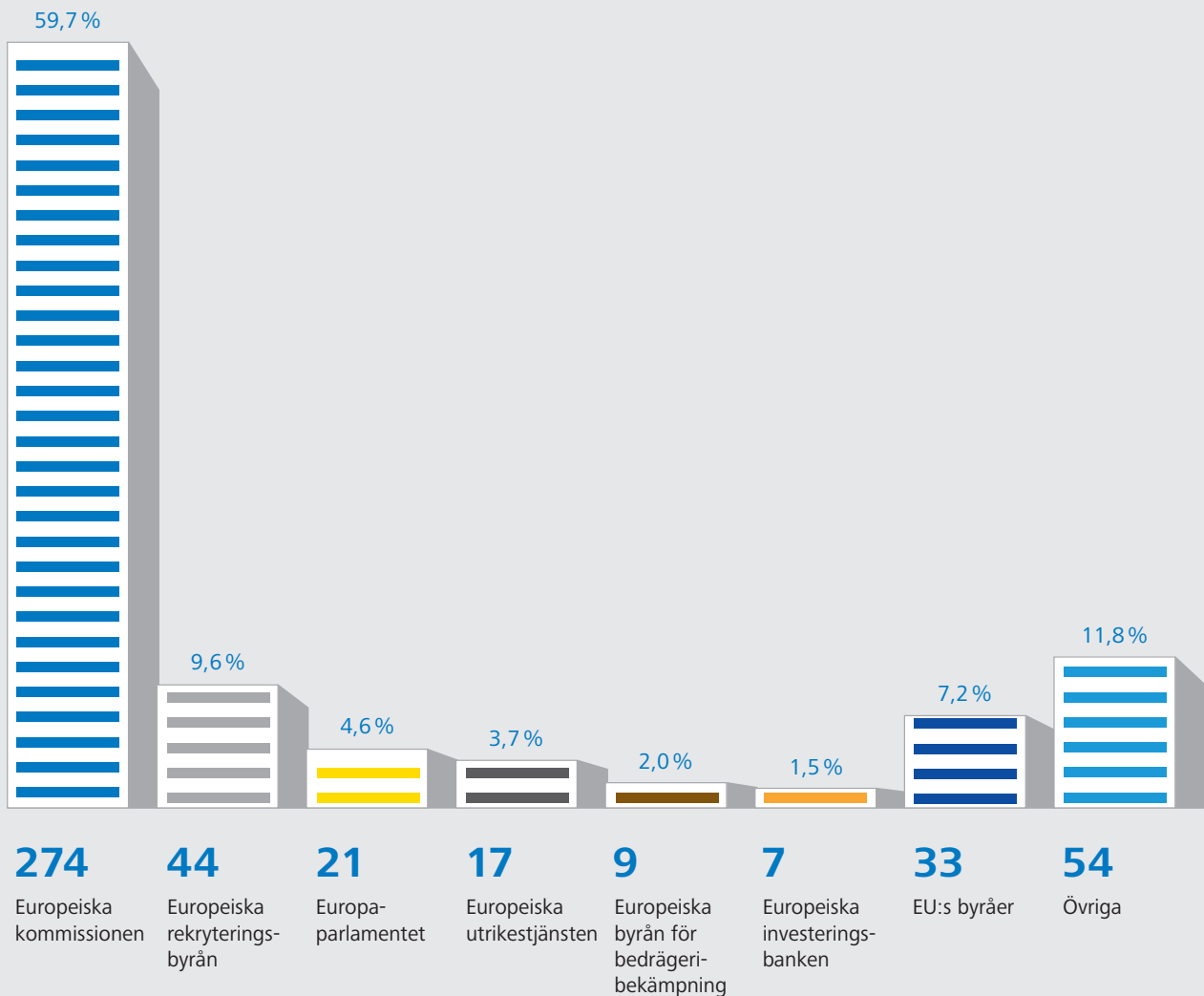
Klagande som uttrycker missnöje med viss EU-lagstiftning brukar ombudsmannen oftast hänvisa till Europaparlamentets utskott för framställningar. Klagande som tog upp frågor om genomförandet av EU-lagstiftningen hänvisades till nationella eller regionala ombudsmän eller till EU-nätverk som Solvit och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

Antal klagomål 2015–2019



4.2 Vem gällde klagomålen?

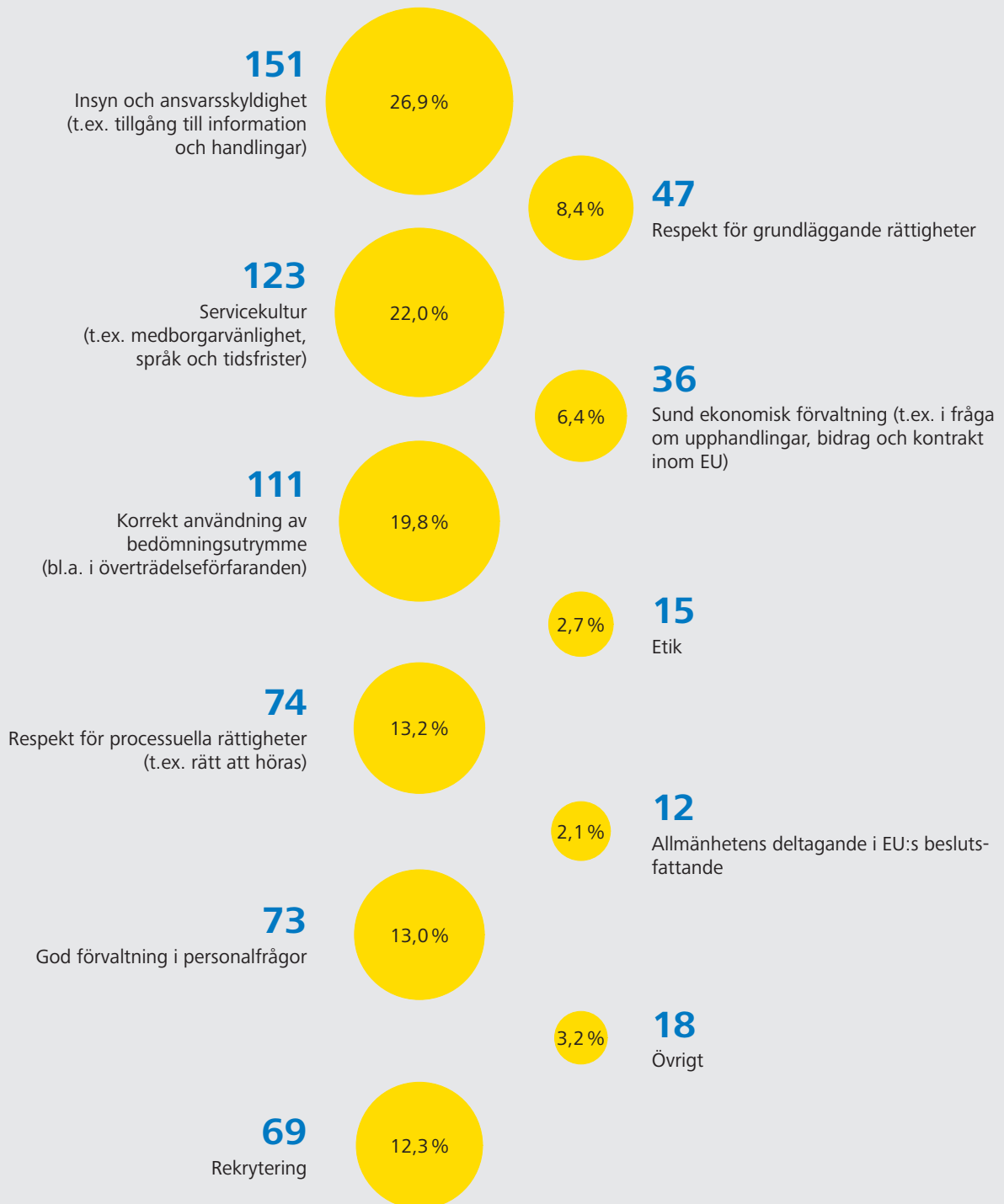
Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2019 gällde följande institutioner



Anm: Undersökningen på eget initiativ OI/1/2019/MIG har genomförts mot två institutioner. Procentsiffrorna ovan blir därför tillsammans över 100 procent.

4.3 Vad gällde klagomålen?

Ämnet för undersökningar som Europeiska ombudsmannen avslutade under 2019



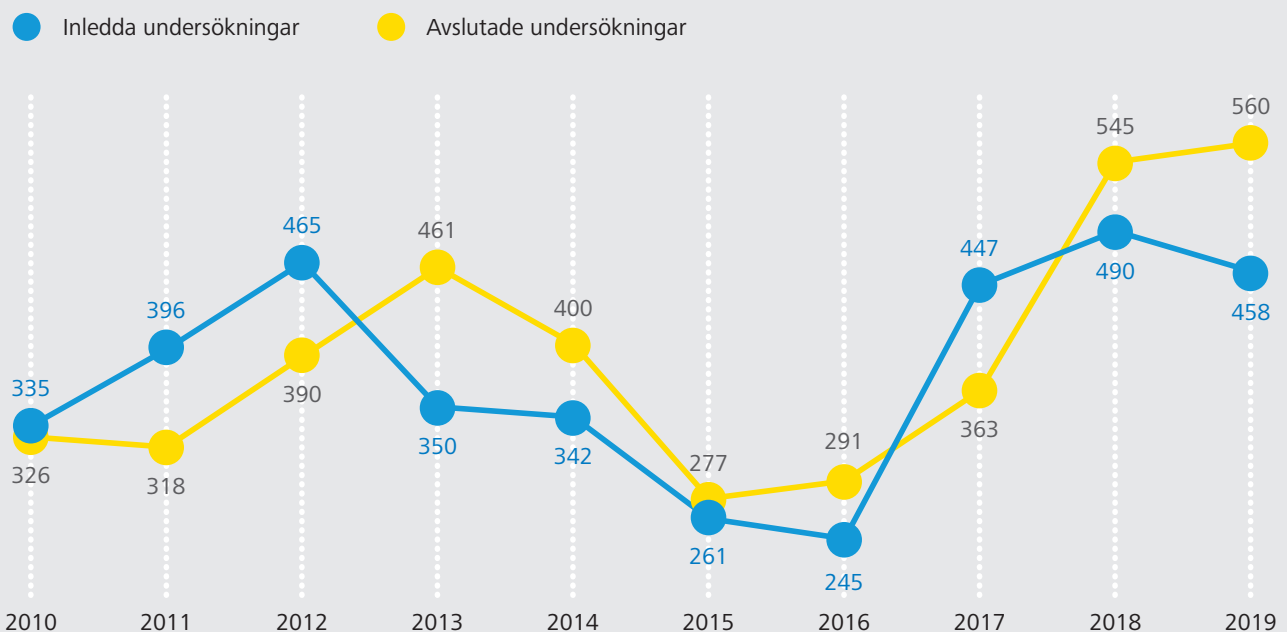
Anm: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 procent.

4.4 Uppnådda resultat

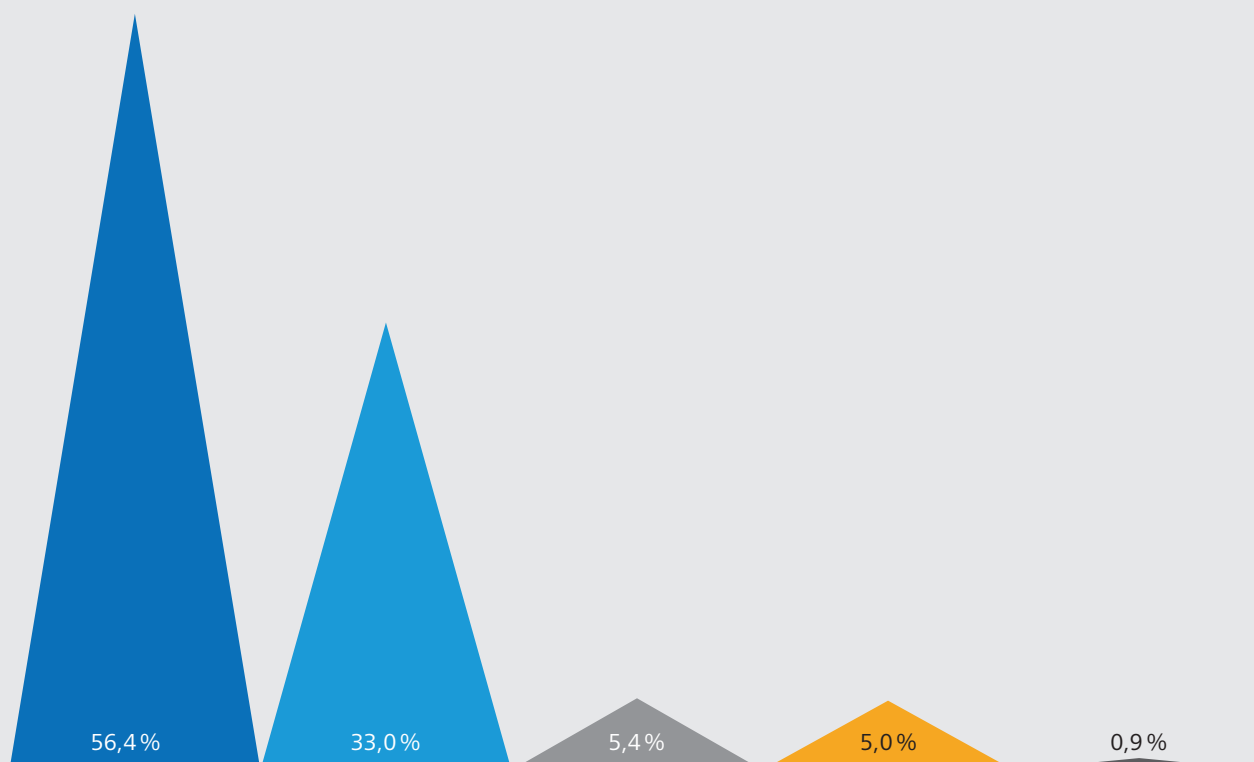
Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om nya klagomål som hanterades under 2019



Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen



Resultat av Europeiska ombudsmannens avslutade undersökningar 2019



316 Inga administrativa missförhållanden påträffade

187 Frågan reglerad av institutionen, vänskaplig förlikning helt eller delvis uppnådd

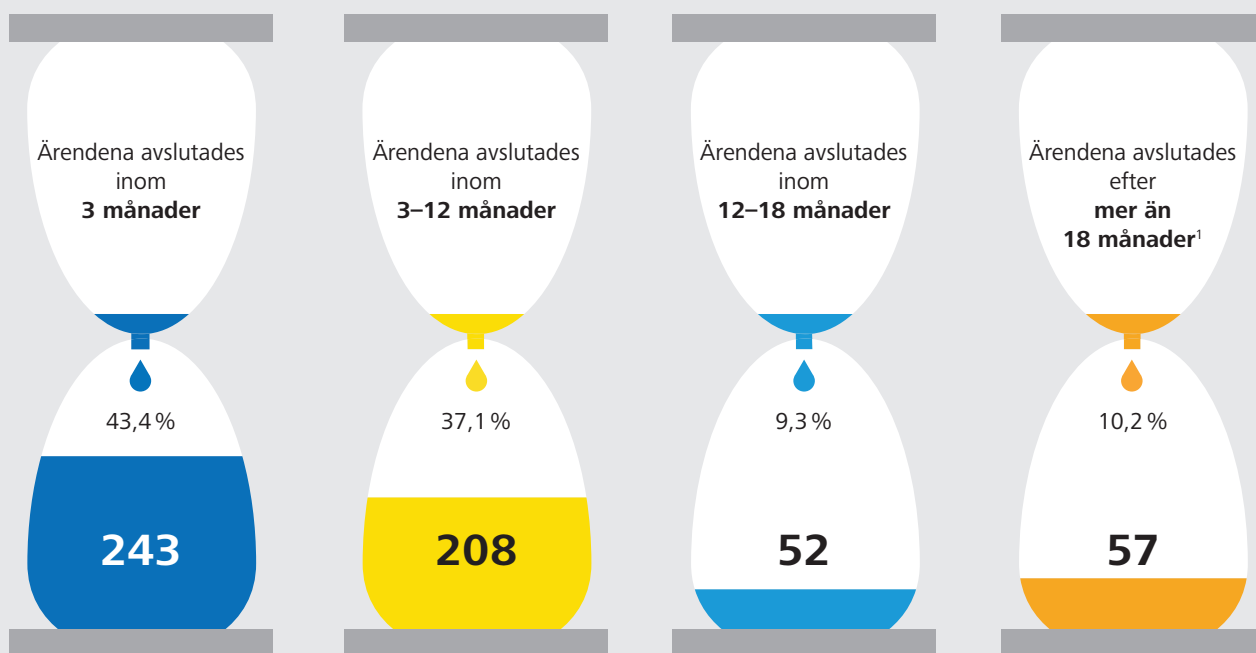
30 Inga ytterligare undersökningar motiverade

29 Påträffat administrativt missförhållande, rekommendation helt eller delvis överenskommen

5 Övrigt

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

Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2019 (i genomsnitt mindre än 7 månader)



1. Vissa komplicerade ärenden kräver flera omgångar av samråd med klaganden och den berörda institutionen.

4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag

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

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

Under 2018 följde EU-institutionerna ombudsmannens förslag i 77 procent av fallen, vilket är en liten minskning från 81 procent under 2017. Institutionerna reagerade positivt på 90 av ombudsmannens 117 förslag till förbättringar. Förslagen lades fram i 69 fall, och 52 av dessa ärenden ledde till att institutionerna vidtog åtgärder för att förbättra hur de fungerar. Elva institutioner hade en efterlevnad på 100 procent, medan Europeiska kommissionen – som står för flest ärenden – hade en efterlevnad på 70,9 procent.

Rapporten för 2019 kommer att göras tillgänglig i slutet av 2020.

5

Val av Europeisk ombudsman

I december 2019 omvaldes Emily O'Reilly av Europaparlamentet till en andra mandatperiod.

Europeiska ombudsmannen väljs direkt av Europaparlamentet i början av varje valperiod. I likhet med Europaparlamentets ledamöter innehar ombudsmannen ämbetet i fem år.

Förfarandet för att välja ombudsmannen för den kommande mandatperioden inleddes officiellt den 30 augusti när **inbjudan att inkomma med nomineringar** offentliggjordes i *Europeiska unionens officiella tidning*. Fem kandidater lyckades säkra det nödvändiga stödet av 40 ledamöter innan tidsfristen löpte ut den 30 september. Förutom den sittande ombudsmannen Emily O'Reilly, som sökte omval, var kandidaterna Giuseppe Fortunato (Italien), Julia Laffranque (Estland), Nils Muižneks (Lettland) och Cecilia Wikström (Sverige).

Som en del av processen för att kontrollera kandidaternas behörighet anordnade parlamentets utskott för framställningar en utfrågning den 3 december med var och en av kandidaterna. Vid utfrågningarna gavs kandidaterna möjlighet att presentera de prioriteringar som de skulle arbeta med om de valdes, och besvarade frågor från parlamentsledamöterna.

Själva valet ägde rum den 17–18 december, när parlamentet höll omröstning i kammaren om de fem kandidaterna. Eftersom ingen kandidat fick den nödvändiga majoriteten av rösterna i de två första omgångarna, fortsatte de två kandidaterna med det högsta antalet röster till den tredje och sista omgången. Emily O'Reilly säkrade 320 av 600 avgivna röster och **återvaldes som ombudsman**.

I **ett uttalande** efter omvalet tackade Emily O'Reilly parlamentsledamöterna för deras tvärpolitiska stöd och lovade att fortsätta att se till att EU upprätthåller de högsta standarderna inom förvaltning, öppenhet och etik.



European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



Emily O'Reilly har omvalts av Europaparlamentet med 320 röster av 600 avgivna röster. Hennes andra mandat kommer att pågå i fem år.

Emily O'Reilly: "Under de kommande fem åren kommer jag att hjälpa till att säkerställa att EU upprätthåller de högsta standarderna inom förvaltning, öppenhet och etik. EU:s medborgare förväntar sig och förtjänar ingenting mindre."

6

Resurser

6.1 Budget

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 omfattar lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 omfattar utgifter i samband med allmänna uppgifter som institutionen utför. De budgeterade anslagen för 2019 uppgick till 11 496 261 euro.

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

6.2 Användning av resurser

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

Institutionen har en högt kvalificerad flerspråkig personal med jämn könsfördelning i ledande befattningar. Detta säkerställer att den kan hantera klagomål om administrativa missförhållanden på de 24 officiella EU-språken och sprida information om ombudsmannens arbete i hela EU. Under 2019 fanns det 66 tjänster i ombudsmannens tjänsteförteckning, utöver vilka den hade 12 kontraktsanställda och erbjöd 9 nya praktikanter arbetslivserfarenhet.

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

Så kontaktar
man Europeiska
ombudsmannen

Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

Våra kontor



Strasbourg

Postadress

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

Besöksadress

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

På internet

-  ombudsman.europa.eu
-  twitter.com/EUombudsman
-  [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
-  [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
-  [youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



Bryssel

Postadress

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Besöksadress

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

Denna *Årsrapport* finns på internet på adressen:

www.ombudsman.europa.eu

© Europeiska unionen, 2020

Såvida inget annat anges är alla fotografier och bilder © Europeiska unionen, förutom omslaget (© MarianVejcik/iStock).

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

Satt i FrutigerNext.

| | | | | |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9483-154-5 | ISSN 1680-3892 | doi:10.2869/763170 | QK-AA-20-001-SV-C |
| PDF | ISBN 978-92-9212-988-0 | ISSN 1680-4007 | doi:10.2869/907546 | QK-AA-20-001-SV-N |
| HTML | ISBN 978-92-9483-076-0 | ISSN 1680-4007 | doi:10.2869/39460 | QK-AA-20-001-SV-Q |

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



Europeiska unionens
publikationsbyrå