

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN



SAMMANFATTNING OCH STATISTIK

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

SAMMANFATTNING OCH STATISTIK

årsrapport 2006

© Europeiska ombudsmannen 2007

Alla rättigheter förbehålls.

Användning av materialet för utbildningssyften och andra ickekommersiella syften är tillåten förutsatt att källan anges.

Foton:

Omslagets framsida: © istockphoto.com/urbancow

Omslagets baksida: © Europeiska ombudsmannen

Sidan 5: © Europeiska ombudsmannen

Rapporten är publicerad i sin helhet på Internet under följande adress: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

TRYCKT PÅ VITT, KLORFRITT PAPPER

INLEDNING

I början av varje år sätter jag mig ner för att lägga sista handen vid texten i Europeiska ombudsmannens viktigaste publikation – årsrapporten. Den nödvändiga och oavbrutna koncentration som krävs för att slutföra arbetet med ett sådant manus är av oskattbart värde. Jag får inte bara möjlighet att gå igenom de framsteg som gjorts under de föregående tolv månaderna, utan även att identifiera områden där det finns utrymme för förbättringar. Min avsikt är att på följande sidor förmedla resultaten av dessa reflektioner till er.



Ombudsmannens primära roll – Att hjälpa klagande

Antalet klagomål som mottogs av Europeiska ombudsmannen under 2006 låg kvar nära de rekordhöga nivåer som nåddes under 2005 och 2004, vilket visar att antalet klagomål till ombudsmannen nu har stabiliserats vid en tidigare oöverträffad nivå på 320 klagomål per månad. I det absoluta flertalet av de ärenden som togs emot under 2006 kunde jag hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till behörig instans eller ge råd om vart den klagande skulle vända sig för att snabbt och effektivt få problemet löst. Årsrapportens sammanfattning innehåller en översikt av de ärenden som behandlats under 2006, medan kapitel 2 och 3 i själva rapporten innehåller en mer detaljerad analys och presentation av ärendena.

Många positiva resultat – Exempel på bästa praxis

De sammanfattningar av ärenden som denna rapport innehåller ger många exempel på hur EU:s institutioner och organ reagerar positivt på problem som jag uppmärksammar dem på. I den här rapporten har jag för första gången identifierat sex särskilt viktiga ärenden som utgör exempel på bästa praxis som jag vill framhäva. Bland dessa finns bland annat ett ärende där Europeiska kommissionen gick med på att ompröva sin tolkning av dataskyddsdirektivet för att ta hänsyn till en medborgares intressen, ett konstruktivt svar från Europeiska investeringsbanken i ett ärende som gällde tillgång till handlingar, och Europaparlamentets beslut att avskaffa åldersgränser i sitt praktikprogram. Min avsikt med att framhäva dessa ärenden är att presentera förebilder för god förvaltning som alla EU-institutioner och EU-organ kan hämta inspiration från och jämföra sin egen praxis med. Ytterligare information om dessa ärenden finns i den sammanfattning som följer nedan. Dessa sex särskilt viktiga ärenden förtecknas även i bilaga D till den fullständiga årsrapporten.

Några försummade tillfällen

Jag har sedan jag tillträdde tjänsten som Europeisk ombudsman den 1 april 2003 varit mån om att främja en servicekultur inom EU:s förvaltning. Det är det minsta medborgarna förtjänar. EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna innefattar rätten till god förvaltning och vi är förpliktade att uppfylla detta löfte till EU:s medborgare.

Som jag så ofta har sagt är den offentliga förvaltningens sätt att reagera på klagomål ett viktigt mått på hur medborgarorienterad den är. Även om framsteg har gjorts på många områden förde år 2006 beklagligt nog med sig en ökad andel ärenden som jag avslutade med en kritisk anmärkning och en lika viktig minskning av antalet ärenden där en vänskaplig förlikning uppnåddes. Att institutionernas godtagande och genomförande av ombudsmannens förslag till rekommendationer är på nedgående är likaledes beklagligt.



Den här utvecklingen borde vara en anledning till oro för alla som vill att relationerna mellan Europeiska unionen och dess medborgare ska bli bättre. Klagomål utgör en möjlighet att ställa saker och ting till rätta och visa att institutionen eller organet i fråga menar allvar med respekten för medborgarens grundläggande rätt till god förvaltning. Jag är inte säker på att det är så lätt för medborgaren att få de uttalanden som ofta görs av institutionerna om att de vill komma "närmare medborgaren" att stämma överens med det faktum att precis samma institutioner ofta försummar att ta vara på de möjligheter att förbättra relationerna som erbjuds av ombudsmannen.

En del av problemet verkar vara att tanken att principerna för god förvaltning kräver mer av institutionerna och de enskilda tjänstemännen än att bara undvika olagligt beteende ännu inte har förståtts fullt ut och fått tillräckligt genomslag bland vissa personer inom förvaltningen. Jag kommer under 2007 att fortsätta att särskilt betona denna centrala poäng. Jag har dessutom för avsikt att, i syfte att se till att mina undersökningar får konkreta och bestående konsekvenser, under 2007 genomföra och publicera studier av hur alla ytterligare anmärkningar och kritiska anmärkningar som gjorts under 2006 har följts upp. Detta borde bidra till att ytterligare uppmuntra institutionerna i fråga att förbättra sin praxis till gagn för medborgarna.

Att arbeta med institutionerna för att främja en servicekultur

Ungefär 70 % av ombudsmannens undersökningar gäller Europeiska kommissionen. Det är därför synnerligen viktigt att kommissionen ikläder sig en ledande roll när det gäller att främja en servicekultur. Jag har i avsikt att uppnå detta mål inlett en rad bilaterala möten med var och en av de utnämnda kommissionsledamöterna, för att understryka de centrala principer för god förvaltning som man måste hålla fast vid på varje nivå i kommissionen och för att fokusera på områden där mina undersökningar av klagomål har givit mig anledning till oro. Öppenheten och engagemanget hos de elva kommissionsledamöter som jag hittills har sammanträffat med visar tydligt att de inser värdet i att ge konstruktiv respons på klagomål. Mina möten med EU:s övriga institutioner och organ var också uppmuntrande, och kapitel 4 i denna årsrapport innehåller närmare uppgifter om dessa.

Att främja subsidiaritet vid rättelser

Med hänsyn till den stora andel klagomål jag årligen tar emot som ligger utanför mitt ämbetsområde fortsatte jag under hela 2006 mina ansträngningar för att främja subsidiaritet vid rättelser. Många av de människor som inkommer med klagomål till mig verkar inte känna till de utomrättsliga medel för upprättelse som är tillgängliga för dem i medlemsstaterna, eller att nationella och regionala ombudsmän kan ha behörighet att behandla deras klagomål, även ärenden där EU:s lagstiftning är berörd. Europeiska ombudsmannanätverket är en central resurs när det gäller att hjälpa nationella och regionala ombudsmän att hantera ärenden som berör EU:s lagstiftning så effektivt som möjligt. Under 2006 låg över 75 % av de klagomål jag tog emot utanför mitt ämbetsområde, främst därför att de gällde nationella eller regionala förvaltningsåtgärder i medlemsstaterna. I de allra flesta av dessa ärenden hade en annan medlem av Europeiska ombudsmannanätverket behörighet att hantera den fråga som klagomålet gällde. I alla sådana fall, och med förhandstillstånd från klaganden, överförde jag klagomålet direkt till rätt ombudsman eller gav råd om vart den klagande skulle vända sig. Sådana överföringar och råd är utan tvivel till stor hjälp för medborgarna, men det vore helt klart att föredra om medborgaren kunde kontakta rätt ombudsman redan från början.

En bättre riktad kommunikationsstrategi

Vi arbetar följaktligen hårt för att genom Europeiska ombudsmannanätverket leda medborgarna till rätt ombudsman genom att tillhandahålla tydlig och förståelig information om den mångfald av medel för upprättelse som de har tillgång till på europeisk, nationell och regional nivå. Den här informationen tillhandahålls medborgarna genom länkar till nationella och regionala ombudsmän på min webbplats, vilka användes över 44 000 gånger förra året, genom information om nätverket i mina publikationer och genom gemensamma presentationer med den berörda nationella eller regionala ombudsmannen under mina informationsbesök i medlemsstaterna.

Förutom de aktiviteter som bedrivs genom nätverket har vi även intensifierat våra kommunikationsinsatser mer allmänt. Vi har under året utvecklat tre nyckelstrategier för att nå ut till allmänheten – en övergripande mediastrategi, en plan för att radikalt se över ombudsmannens webbplats och en noga underbyggd policy för att bli mer målinriktade och nå ut till potentiella klagande. Den här sistnämnda strategin är livsviktig om den nuvarande andelen klagomål som ligger utanför mitt ämbetsområde ska kunna minskas. Avsikten bakom alla tre insatser är att se till att alla som kan ha ett tillåtligt klagomål som ska läggas fram inför Europeiska ombudsmannen känner till hur man gör det, och att de som har ett klagomål som ligger utanför mitt ämbetsområde vet vem de ska vända sig till för att få hjälp. Den här kommunikationsverksamheten bör även bidra till att öka allmänhetens medvetenhet om Europeiska ombudsmannens roll när det gäller att ställa EU:s förvaltning till svars.

Personalretreat

Några av de ämnen som diskuterades i detalj under Europeiska ombudsmannens allra första personalretreat som ägde rum i oktober 2006 var innebörden av god förvaltning från både en begreppslig och en procedurmässig synpunkt, hur en servicekultur inom ombudsmannens sekretariat kan förstärkas och främjas, samt hur man kan nå ut till medborgarna i allmänhet och rikta sig till särskilda, mer specialiserade, målgrupper. En retreat är en övning i självreflektion som inbegriper alla medarbetare på en institution. Syftet är att utveckla och förstärka förståelsen för institutionens värderingar och uppdrag samt att främja deras faktiska förverkligande. Alla medarbetare uppmuntrades att ta aktiv del i överläggningarna och att ge uttryck för sina åsikter om de olika ämnen som diskuterades. Efter retreaten rådde ett brett samförstånd om att den helt klart visat sig vara en mycket produktiv och givande erfarenhet som förtjänade att upprepas.

Alla aktiviteter som jag har berört i denna inledning beskrivs i detalj i årsrapporten, medan en mer kortfattad redogörelse för ombudsmannens arbete tillhandahålls i årsrapportens sammanfattning och statistik, som även publiceras som en separat publikation. Jag hoppas att båda publikationerna ska ge er en fullständig redogörelse för Europeiska ombudsmannens arbete under 2006 och uppmuntra er att ta reda på mer om den institution som jag har äran att leda. Jag ser för egen del fram emot ännu ett utmanande år under 2007, med det dubbla syftet att arbeta med institutionerna för att främja god förvaltning och sätta nytt fokus på mina kommunikationsinsatser, så att alla som kan behöva använda sig av Europeiska ombudsmannens tjänster får korrekt och tillräcklig information om hur de ska gå tillväga.

Strasbourg den 22 februari 2007

P. Nikiforos Diamandouros



SAMMANFATTNING

Europeiska ombudsmannens tolfte årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2006. Detta är den fjärde årsrapporten som läggs fram av P. Nikiforos Diamandouros, som tillträdde som europeisk ombudsman den 1 april 2003.

RAPPORTENS UPPLÄGGNING

Rapporten består av sex kapitel och fyra bilagor. Den börjar med en personlig inledning av ombudsmannen, där han går igenom årets viktigaste verksamheter och resultat samt kortfattat beskriver olika idéer för det kommande året. Kapitel 1 utgörs av denna sammanfattning.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Det innehåller en översikt över de klagomål som behandlats under året, inklusive en tematisk analys av resultaten av de ärenden som avslutats efter en undersökning. Analysen omfattar de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga frågor och faktiska omständigheter i ombudsmannens beslut under 2006.

Kapitel 3 innehåller sammanfattningar av ett urval av ombudsmannens beslut under 2006, vilka täcker bredden av ämnen och institutioner som berörs av klagomål och av ombudsmannens undersökningar på eget initiativ. Sammanfattningarna är disponerade först efter typ av resultat och sedan efter institution eller organ som berörs. Sammanfattningar av beslut efter undersökningar på eget initiativ och exempel på förfrågningar som lämnats in av nationella och regionala ombudsmän redovisas i slutet av kapitlet.

Kapitel 4 ägnas åt förbindelserna med andra EU-institutioner och EU-organ. Kapitlet inleds med en redogörelse för varför det är värdefullt att ombudsmannen har konstruktiva arbetsrelationer med institutionerna och organen. Därefter följer en uppräknings av möten och evenemang under 2006 med anknytning till detta.

I kapitel 5 redovisas Europeiska ombudsmannens förbindelser med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och på andra håll i världen. Verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket beskrivs utförligt, och även ombudsmannens deltagande i seminarier, konferenser och möten redovisas.

I kapitel 6 ges en översikt över ombudsmannens kommunikationsverksamhet. Kapitlet är indelat i sex avsnitt som tar upp årets höjdpunkter, ombudsmannens informationsbesök, konferenser och möten där ombudsmannen och hans anställda deltagit, kontakter med massmedierna, publikationer och Internetkommunikation.

I bilaga A redovisas statistik över Europeiska ombudsmannens arbete under 2006. Bilagorna B och C innehåller uppgifter om ombudsmannens budget respektive personal. Bilaga D är en förteckning över de beslut som beskrivs i kapitel 3, ordnade efter ärendenummer, ämne och typ av påstått administrativt missförhållande. Där förtecknas även de särskilt viktiga ärendena och alla ärenden som avslutades med en kritisk anmärkning under 2006.

RESUMÉ

Europeiska ombudsmannens ämbetsområde

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa



missförhållanden i gemenskapsinstitutionernas och gemenskapsorganens verksamhet, med undantag för domstolen och förstainstansrätten då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Med Europaparlamentets godkännande har ombudsmannen definierat "administrativt missförhållande" på ett sätt som inkluderar respekt för de mänskliga rättigheterna, rättsstatens principer och god förvaltnings sed.

Förutom att reagera på klagomål från enskilda personer, företag och organisationer arbetar ombudsmannen proaktivt genom att inleda undersökningar på eget initiativ, anordna möten med ledamöter och tjänstemän vid EU:s institutioner och organ, och aktivt informera medborgarna om deras rättigheter och om hur de kan utöva dessa.

Klagomål och undersökningar under 2006

Under 2006 mottog ombudsmannen 3 830 klagomål. Detta utgör en liten ökning (2 %) jämfört med 2005¹, men bekräftar även att den dittills oöverträffat höga nivå av klagomål som uppnåddes 2004 har stabiliserats. Sammanlagt 57 % av alla klagomål som mottogs under 2006 skickades på elektronisk väg, antingen per e-post eller via det klagomålsformulär som finns på ombudsmannens webbplats. Klagomålen skickades direkt av enskilda medborgare i 3 619 fall, medan 211 kom från organisationer eller företag.

I nästan 70 % av fallen kunde ombudsmannen hjälpa de klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till behörig instans eller ge råd om vart den klagande skulle vända sig för att snabbt och effektivt få problemet löst.

Sammanlagt inleddes under året 258 nya undersökningar på grundval av klagomål. Ombudsmannen inledde dessutom 9 undersökningar på eget initiativ. Under 2006 hanterade Europeiska ombudsmannen sammanlagt 582 undersökningar, varav 315 överfördes från 2005.

Liksom tidigare år avsåg de flesta undersökningarna, dvs. 387 eller 66 % av samtliga undersökningar, Europeiska kommissionen. Med tanke på att kommissionen är den främsta av de gemenskapsinstitutioner som fattar beslut med direkta konsekvenser för medborgarna, är det normalt att kommissionen också är huvudföremålet för medborgarnas klagomål. Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) var föremål för 74 undersökningar (13 % av samtliga undersökningar), Europaparlamentet för 49 (8 %) och Europeiska unionens råd för 11 (2 %).

De vanligaste typerna av påstått administrativt missförhållande var bristande öppenhet, inbegripet vägran att ge information (25 % av ärendena), orättvisa eller maktmissbruk (19 %), felaktigt förfarande (12 %), försening som kunnat undvikas (9 %), diskriminering (9 %), försumlighet (8 %), felaktig rättstillämpning (5 %) och underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet från Europeiska kommissionens sida att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (4 %).

Sammanlagt 3 540 enskilda förfrågningar om information mottogs per e-post, att jämföra med omkring 3 200 under både 2005 och 2004. Alla erhöll individuella svar från rätt medarbetare vid ombudsmannens sekretariat.

Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Under 2006 avslutade ombudsmannen 250 undersökningar. Av dessa var 247 knutna till klagomål och 3 undersökningar på ombudsmannens eget initiativ. Nedan följer en översikt över resultaten av dessa undersökningar.

¹ Det bör noteras att under 2006 mottogs 281 klagomål i samma ämne, jämfört med 2005 då 335 klagomål gällde samma ämne.

*Inget administrativt missförhållande*

I 95 ärenden fann ombudsmannen vid sin undersökning att det inte förelåg något administrativt missförhållande. Ett sådant resultat är inte alltid negativt för den klagande, som från institutionen eller organet i fråga åtminstone får en utförlig förklaring till agerandet samt ombudsmannens synpunkter på ärendet. Till exemplen på ärenden där inget administrativt missförhållande konstaterades under 2006 hör de följande:

- Ombudsmannen mottog ett klagomål rörande Europeiska investeringsbankens (EIB) hantering av förfrågningar om information om EIB:s eventuella finansiering av ett projekt i Tjeckien. EIB hade i sin första reaktion på förfrågningarna om information gjort den allmänt formulerade anmärkningen att dess vägran att ge tillgång till information överensstämde med den policy och de regler som gällde vid den aktuella tidpunkten. Under ombudsmannens undersökning inkom EIB med en mer specifik förklaring, i vilken man hänvisade till allmänintresset vad beträffar internationella förbindelser. Ombudsmannen drog slutsatsen att EIB inte hade överträtt sina regler om tillgång till information. Därför avslutade ombudsmannen ärendet och konstaterade att inget administrativt missförhållande förelåg. Han uppmanade dock EIB att för framtida ändamål komplettera en eventuell vägran att ge information med en lämplig förklaring till skälen för att göra så, riktad till den person som begär informationen innan problemet når det stadium då det blir ett klagomål inför ombudsmannen. (3501/2004/PB)
- En deltagare i ett allmänt uttagningsprov som organiserades av Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) hävdade i ett klagomål till ombudsmannen att uttagningsprovet inte var tillräckligt öppet och välorganiserat, samt att tidsfristerna för registrering för uttagningsproven inte hade iakttagits. Ombudsmannen kom efter sin undersökning fram till att EPSO, regelbundet och i enlighet med uppmaningen till intresseanmälan, hade försett kandidaterna med information om de olika stegen i urvalsförfarandet. Han drog slutsatsen att den information som lämnats av EPSO hade varit tydlig och tillräcklig, varför inget administrativt missförhållande förelåg. (472/2006/DK)
- En svensk översättningsbyrå lämnade in ett klagomål till ombudsmannen om en uppmaning att lämna anbud som utfärdats av domstolen. Uppmaningen innehöll ett krav som inte nämndes i det ursprungliga meddelandet om upphandling och som byrån inte kunde uppfylla. Ombudsmannen fann att det enligt de relevanta reglerna var tillräckligt om vissa krav endast specificerades i uppmaningen att lämna anbud och inte i meddelandet om upphandling också. Han drog slutsatsen att domstolen inte, som klaganden påstod, hade ändrat villkoren under förfarandet och fann därför att inget administrativt missförhållande förelåg. (2523/2005/TN)

Även om ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden kan han påpeka en möjlighet för institutionen eller organet att förbättra kvaliteten på sin förvaltning i framtiden. I sådana fall framför ombudsmannen en "ytterligare anmärkning", något som skedde i bl.a. följande ärenden:

- Ombudsmannen konstaterade inte något administrativt missförhållande med avseende på Europaparlamentets beslut att avslå klagandens anbud efter en anbudsinfordran. Han uppmärksammade dock parlamentet på ett uttalande som det hade gjort angående sin befogenhet att göra en skönsmässig bedömning vid förfaranden för anbudsinfordran. Ombudsmannen påpekade att uttalandet inte verkade överensstämma med anbudsinfordran i detta fall, eller med principerna för god förvaltning när det gäller utövandet av skönsmässiga befogenheter. (1315/2005/BB)
- Ombudsmannen föreslog för Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) att tillsättningsmyndigheten bör sända ett preliminärt svar när den förväntar sig att dess svar på ett överklagande, som gjorts enligt artikel 90.2 i tjänsteföreskrifterna, kommer att meddelas efter den dag då den föreskrivna fristen på fyra månader har löpt ut. Detta följde på en undersökning av ett klagomål från en kandidat som hade underkänts i ett allmänt uttagningsprov. EPSO beklagade förseningen i detta enskilda fall. Ombudsmannen tog vara på det tillfälle som detta klagomål erbjöd för att klargöra att han är behörig att pröva lagligheten av en uttagningskommittés beslut. EPSO hade bestridit ombudsmannens befogenhet att göra det i detta ärende. (1217/2004/OV)

*Ärenden som lösts av institutionen samt 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 och organ är samarbetsvilliga har en avgörande betydelse för möjligheten att uppnå sådana resultat, som bidrar till att stärka relationerna mellan institutionerna och medborgarna och som innebär att man kan slippa en dyr och tidsödande tvistlösning.

Under 2006 löstes 64 ärenden av institutionen eller organet i fråga efter ett klagomål till ombudsmannen. Hit hörde bland annat följande ärenden:

- Kommissionen löste ett ärende som rörde försenad betalning avseende ett utbytesprogram för elever mellan Berlin i Tyskland och Halton i Storbritannien, efter det att en lokal myndighet i Berlin ingivit ett klagomål till ombudsmannen. Kommissionen meddelade även att den hade vidtagit åtgärder för att förbättra sin förvaltning på området för vänortssamarbete. Ombudsmannen välkomnade detta svar men tillade att det skulle vara lämpligt att även betala ränta i sådana fall. (3172/2005/WP)
- Kommissionen gick med på att betala ett inestående lönebelopp till en tjänsteman efter att ombudsmannen undersökte ärendet. Tjänstemannen hade blivit sjuk kort efter det att hon tillträtt sin tjänst och beviljades slutligen en invaliditetsersättning. Kommissionen vägrade att betala henne för en längre period, med motiveringen att hon inte hade visat att hennes frånvaro hade medicinska orsaker. Till följd av ombudsmannens undersökning gick kommissionen med på att betala den inestående lönen, jämte den ränta som yrkats av klaganden. (106/2005/TN)
- Regionkommittén ersatte en kandidats resekostnader för en anställningsintervju och gick med på att betala ränta efter ombudsmannens granskning av ärendet. Som svar på klagandens yrkande att kommitténs ersättningsförfarande bör förbättras anförde kommittén att förseningen berodde på särskilda omständigheter och att dess förfaranden inte behövde revideras. I en ytterligare anmärkning föreslog ombudsmannen att kommitténs administrativa standarder skulle förbättras ytterligare om den systematiskt följde upp betalningsärenden som det förhandenvarande. Detta skulle kunna göras genom att kontakta sökande om vissa nödvändiga handlingar saknades och i händelse av förseningar hålla de sökande underrättade om förseningarna och skälen till dessa. (800/2006/WP)

Om en undersökning leder till att ett administrativt missförhållande konstateras försöker ombudsmannen alltid att om möjligt få till stånd en vänskaplig förlikning. I vissa fall kan en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet i fråga erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden görs frivilligt, dvs. utan att institutionen medger någon juridiskt bindande ansvarsskyldighet som skulle kunna vara prejudicerande.

Under 2006 föreslogs vänskaplig förlikning i 28 fall. Tre ärenden, inklusive två fall där förslaget framfördes 2005, avslutades under året sedan en vänskaplig förlikning uppnåts. I slutet av 2006 var 27 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling. Bland de vänskapliga förlikningar som uppnåddes under 2006 märks följande:

- Europeiska investeringsbanken (EIB) gav partiell tillgång till en revisionsberättelse efter ett klagomål till ombudsmannen. EIB gick dessutom med på att ge bolaget i fråga privat tillgång till avsnitt i revisionsberättelsen som särskilt berörde den koncern som bolaget ingick i. Revisionsberättelsen gällde ett EU-finansierat projekt i Afrika som koncernen hade deltagit i. EIB hade först vägrat att ge tillgång till revisionsberättelsen. Ombudsmannen välkomnade EIB:s konstruktiva förhållningssätt som en förebild för framtida ärenden rörande tillgång till handlingar. (1776/2005/GG)
- Efter ett klagomål från en tysk medborgare gick kommissionen med på att ompröva sin tolkning av EU:s dataskyddsdirektiv². Enligt klaganden hade delstaten Hamburgs offentliga

²

Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46 av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter, EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.



myndigheter olagligen överlämnat personuppgifter till företag, med kännedom om att företaget i fråga skulle använda uppgifterna för direkt marknadsföring. Kommissionen uppgav först att dataskyddsdirektivet inte omfattade något skydd mot sådana omständigheter. Efter ombudsmannens ingripande gick den med på att ompröva sin bedömning. (2467/2004/PB)

- Efter ombudsmannens ingripande i ärendet gick Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA) med på att häva det planerade återkravet av bidrag som betalats ut till klaganden. Ombudsmannen fann att EASA hade gett klaganden ofullständig information som kunde vilseleda honom och föreslog som en vänskaplig förlikning att EASA skulle överväga att stryka återkravet av åtminstone en del av bidraget. EASA vidhöll sin åsikt att inget administrativt missförhållande hade förelegat, men "med hänsyn till detta ärendes unika karaktär och med största högaktning för ombudsmannens yttrande" hävde byrån återkravet till fullo. (1729/2005/(PB)JF)

Kritiska anmärkningar, förslag till rekommendationer och särskilda rapporter

Om en vänskaplig förlikning inte går att uppnå eller försöken att uppnå en sådan misslyckas avslutar ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen eller organet i fråga, eller lämnar ett förslag till rekommendation.

Kritiska anmärkningar avges normalt i fall (i) där ett administrativt missförhållande inte längre kan undanröjas av institutionen, (ii) där ett administrativt missförhållande inte tycks ha några allmänna återverkningar och (iii) där inga fortsatta åtgärder från ombudsmannens sida förefaller nödvändiga. En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är berättigat och informerar institutionen eller organet i fråga om vilka fel som har begåtts, så att administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden. Under 2006 avslutade ombudsmannen 41 undersökningar med att avge kritiska anmärkningar. Några exempel:

- Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att inte ha vidtagit ytterligare åtgärder för att få Tyskland att efterleva en dom från EG-domstolen rörande den tyska förpackning sförordningen. Detta skedde efter att flera europeiska dryckesföretag hade klagat på att kommissionen inte var tillräckligt aktiv i frågan. Domstolen hade i en dom funnit att den tyska förpackningsförordningen avseende vissa drycker utgjorde ett hinder för handel inom gemenskapen. Med hänsyn till att ett av de överträdelseförfaranden som rörde den tyska förordningen fortfarande pågick, ansåg ombudsmannen att hans ståndpunkter, som kom till uttryck i den kritiska anmärkningen, lämpligen kunde beaktas av kommissionen inom ramen för det förfarandet. (1037/2005/GG)
- Ombudsmannen kritiserade EPSO för att ha underlåtit att tillhandahålla information som begärts av en kandidat i ett allmänt uttagningsprov för att hjälpa honom att förstå sitt resultat i ett översättningsprov som han underkänts på. EPSO varken hävdade att tillhandahållandet av informationen skulle innebära en orimlig administrativ börda eller angav något annat giltigt skäl till sin underlåtenhet att förse klaganden med denna information. (674/2004/PB)
- Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att ha vägrat den icke-statliga miljöorganisationen *Friends of the Earth* tillgång till handlingar. Handlingarna gällde de vetenskapliga frågorna rörande säkerheten hos genetiskt modifierade (GM) livsmedel och hade av kommissionen överlämnats till Världshandelsorganisationen (WTO). Ombudsmannen erinrade om att undantagen från allmänhetens rätt att få tillgång till handlingar måste tolkas och tillämpas strikt. Han fann därför att kommissionen i detta ärende hade tillämpat en alltför vid tolkning av bestämmelserna i fråga. (582/2005/PB)

Det är viktigt att institutionerna och organen följer upp kritiska anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem och undvika administrativa missförhållanden i framtiden. Ombudsmannen kommer under 2007 att genomföra och publicera en undersökning av den uppföljning som av de berörda institutionerna vidtagits när det gäller alla kritiska anmärkningar som gjorts under 2006. En liknande undersökning av den uppföljning som gjordes av de 38 ärenden där en ytterligare anmärkning avgavs under 2006 kommer också att genomföras.



I ärenden där det förefaller nödvändigt att ombudsmannen vidtar ytterligare åtgärder, dvs. där det är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, eller i ärenden där det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller kan få allmänna återverkningar, lämnar ombudsmannen normalt ett förslag till rekommendation till institutionen eller organet i fråga, som måste svara ombudsmannen med ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Under 2006 lämnades tretton förslag till rekommendationer. Dessutom resulterade tio förslag till rekommendationer från 2005 i beslut under 2006. Fyra ärenden avslutades under året genom att ett förslag till rekommendation accepterades av institutionen. Två ärenden ledde till att en särskild rapport lämnades till Europaparlamentet. Nio ärenden avslutades av andra skäl. I slutet av 2006 var nio förslag till rekommendationer fortfarande under behandling, däribland ett som lämnades 2004. Till de förslag till rekommendationer som avgavs under 2006 hör de följande:

- Ombudsmannen uppmanade kommissionen att snarast möjligt behandla ett klagomål om EU:s arbetstidsdirektiv. Enligt ett klagomål från en tysk läkare överträdde Tyskland direktivet vad beträffade läkares arbete på sjukhus och den tid som de har jour. Kommissionens argument var att förändringar i direktivet var på väg. Ombudsmannen ansåg dock att kommissionen inte hade rätt att skjuta på behandlingen av klagomålet med anledning av att direktivet kan komma att ändras någon gång i framtiden. (3453/2005/GG)
- Ombudsmannen uppmanade kommissionen att korrigera felaktig och vilseledande information i broschyrer, affischer och en videopresentation om flygpassagerares rättigheter. Detta föranleddes av klagomål från två flygbolagsorganisationer. De kritiserade den information som kommissionen tillhandahöll om resenärers rätt till kompensation och assistans vid nekad ombordstigning, inställda eller kraftigt försenade flygningar. Ombudsmannen fann inte att de klagandes påståenden var berättigade, men han identifierade vissa felaktiga och vilseledande uttalanden i informationsmaterialet och bad kommissionen att korrigera dem. (1475/2005/(IP)GG och 1476/2005/(BB)GG)

Kommissionens detaljerade yttrande om ombudsmannens förslag till rekommendation i ärende 3453/2005/GG skulle avges i december 2006, och i ärendena 1475/2005/(IP)GG och 1476/2005/(BB)GG i mars 2007. Eftersom dessa undersökningar fortfarande var under behandling i slutet av 2006 tas de inte upp i kapitel 3 i årsrapporten.

Följande förslag till rekommendationer hörde till dem som accepterades under 2006:

- Kommissionen accepterade ombudsmannens konstaterande av att god förvaltningspraxis skulle ha krävt att den försökte klargöra uttalanden som gjorts vid ett utskottssammanträde i ett tyskt delstatsparlament och bekräftade att den skulle bemöda sig om att göra det. Detta skedde med anledning av ett förslag till rekommendation i vilket ombudsmannen uppmanade kommissionen att vidta lämpliga åtgärder för att ta reda på om det förekom inslag av statligt stöd i försäljningen av ett statligt ägt bolag i Tyskland. Enligt klaganden skulle detta kräva ett klargörande av uttalanden som gjorts vid det tyska delstatsparlamentets utskottssammanträde och som tydde på att statligt stöd hade förekommit. (642/2004/GG)
- Kommissionen accepterade ett förslag till rekommendation i vilket ombudsmannen uppmanade kommissionen att anta ett beslut om klagandens överträdelseklagomål så snabbt som möjligt och meddela klaganden sitt beslut. En dansk bilhandlare hade vänt sig till ombudsmannen med påståendet att kommissionen hade underlåtit att uppfylla sitt åtagande att avsluta hans överträdelseklagomål rörande Danmarks beskattning av importerade bilar. (956/2004/PB)

Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan inte bemöter ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt, kan ombudsmannen lägga fram en särskild rapport för Europaparlamentet. Detta är det tyngsta vapnet i ombudsmannens arsenal, och det är den sista konkreta åtgärd han vidtar i behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är frågor som avgörs genom parlamentets politiska bedömning. Två särskilda rapporter lades fram under 2006:



- Ombudsmannen uppmanade rådet att ompröva valet av språk som används på EU:s ordförandeskaps webbplatser. Detta föranleddes av ett klagomål från en tysk organisation som hävdade att dessa webbplatser bör vara tillgängliga inte bara på engelska och franska, utan även på tyska. Rådet hävdade att det är den medlemsstat som innehar ordförandeskapet som ensam ansvarar för sin webbplats. Ombudsmannen delade inte denna uppfattning och lade, efter rådets förkastande av hans förslag till rekommendation, fram ärendet inför Europaparlamentet. (1487/2005/GG)
- I en särskild rapport till parlamentet hävdade ombudsmannen att kommissionens påstående att den inte kunde uppnå ett politiskt samförstånd om hur man skulle gå till väga inte befriade kommissionen från sin plikt att ge ett överträdelseklagomål korrekt behandling. En tysk leverantör av vadslagnings tjänster inom sport hade lämnat in ett klagomål till kommissionen efter att de tyska myndigheterna hade förelagt honom att sluta erbjuda sina tjänster, varigenom han tvingades att lägga ned sin näringsverksamhet. Den klagande ansåg att detta utgjorde en kränkning av friheten att tillhandahålla tjänster. Efter att ha lagt fram en särskild rapport informerade kommissionen parlamentet och ombudsmannen om att den hade fattat ett beslut om överträdelseklagomålet. (289/2005/GG)

Undersökningar på eget initiativ

Det finns i huvudsak två slag av omständigheter där ombudsmannen utnyttjar sin rätt att inleda undersökningar på eget initiativ. För det första kan han göra detta för att undersöka ett tänkbart fall av administrativt missförhållande när ett klagomål har ingivits av en person som inte är behörig (dvs. om den klagande inte är medborgare eller bosatt i EU eller juridisk person med säte i en medlemsstat). Fem undersökningar på eget initiativ inleddes i sådana ärenden under 2006. Dessutom kan ombudsmannen utnyttja sin initiativrätt för att ta itu med förhållanden som förefaller vara genomgående problem i institutionerna. Detta gjorde han vid fyra tillfällen under 2006, bl.a. i följande två fall:

- Ombudsmannen bad kommissionen undersöka möjligheten till ökad användning av medling för att hantera tvister som uppstår inom ramen för de entreprenadavtal som den finansierar. Kommissionens svar var positivt och den förband sig att främja alternativa metoder för tvistelösning i framtiden, genom att införa en frivillig medlingsklausul i sina standardavtal för upphandling. När han avslutade sin undersökning bad ombudsmannen kommissionen att senast den 30 juni 2007 ge honom uppföljningsinformation rörande såväl medlingsklausulen som institutionens arbete för att utöka användningen av medling till att även omfatta tvister om bidrag. Ombudsmannen underströk dessutom vikten av att rekommendera användningen av medling vid konflikter mellan entreprenörer och underentreprenörer. (OI/1/2006/TN)
- I januari 2006 inledde ombudsmannen en undersökning på eget initiativ rörande Europaparlamentets regler och policy för övre åldersgränser i sitt praktikprogram. I sina rekommendationer hänvisade ombudsmannen till (i) artikel 21 om icke-diskriminering i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, (ii) ny rättspraxis från EG-domstolen, enligt vilken principen om icke-diskriminering på grund av ålder är en allmän princip i gemenskapsrätten, och (iii) kommissionens beslut, efter en rekommendation från ombudsmannen, att avskaffa åldersgränser i sitt praktikprogram. Parlamentet informerade ombudsmannen om att det från och med den 15 februari 2006 inte längre tillämpar någon övre åldersgräns avseende sitt praktikprogram. (OI/3/2006/BB)

Särskilt viktiga ärenden som utgör exempel på bästa praxis

Ovannämnda svar från **Europeiska kommissionen** på ombudsmannens undersökning på eget initiativ av frågan om medling (OI/1/2006/TN) och **Europaparlamentets** svar på undersökningen på eget initiativ av frågan om eventuell åldersdiskriminering (OI/3/2006/BB) utgör åskådliga exempel på bästa praxis som förtjänar att tas med bland de "särskilt viktiga ärenden" som presenteras i ombudsmannens årsrapport för 2006. De tjänar dessutom som förebild för EU:s övriga institutioner och organ när det gäller hur man bäst reagerar på de frågor som ombudsmannen tar



upp. Kommissionen gav ytterligare prov på sin vilja att arbeta konstruktivt med ombudsmannen i ovannämnda ärende, genom att gå med på att ompröva sin tolkning av EU:s dataskyddsdirektiv (2467/2004/PB). Genom att ta till sig ombudsmannens argument och den klagandes problem, visade kommissionen att den är beredd att sätta medborgaren i centrum för sin verksamhet. Ombudsmannen välkomnar detta beteende.

Ytterligare ett exempel på ett konstruktivt svar från institutionerna kom i ovannämnda ärende nr 106/2005/TN, där kommissionen gick med på att betala ett inestående belopp och ränta till en tjänsteman som en del av hennes lön. **Europeiska byrån för luftfartssäkerhet** (EASA) stod för ett exempel på sann servicekultur när den, trots att den vidhöll sin åsikt att inget administrativt missförhållande förelåg, gick med på ombudsmannens vänskapliga förlikning (se 1729/2005/JF ovan). Slutligen utgjorde det innovativa sätt på vilket **Europeiska investeringsbanken** (EIB) efterkom klagandens begäran om tillgång till en revisionsberättelse i ärende nr 1776/2005/GG, samtidigt som den skyddade tredje parts legitima intressen, ett exempel på svar på ett klagomål som skulle kunna tjäna som förebild för framtida ärenden som rör tillgång till handlingar.

Ytterligare analys

Det sista avsnittet av kapitel 2 i årsrapporten innehåller granskningar av dessa och andra ärenden ur följande tematiska perspektiv: (i) öppenhet, inklusive tillgång till handlingar och information, och dataskydd; (ii) kommissionens uppgift som fördragets väktare; (iii) upphandling, kontrakt och bidrag; samt (iv) personalfrågor, inklusive rekrytering.

Kapitel 3 i rapporten innehåller sammanfattningar av 59 av totalt 250 beslut varigenom ärenden avslutades under 2006. Sammanfattningarna återspeglar det stora urvalet av ämnen och institutioner som berördes av ombudsmannens undersökningar liksom de olika slagen av resultat.

Beslut som innebär att ett ärende avslutas offentliggörs normalt på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelska och på den klagandes språk, om detta inte är engelska.

Förbindelser med EU:s institutioner och organ

Konstruktiva relationer med EU:s institutioner och organ har avgörande betydelse för att ombudsmannen ska kunna utföra sitt arbete för medborgarna på ett effektivt sätt. Samarbetet sker genom regelbundna möten och gemensamma arrangemang. Ombudsmannen använder de tillfällen som dessa möten ger för att förklara sin roll när det gäller att främja god förvaltning inom EU:s institutioner och organ.

Särskilt viktiga under 2006 var de bilaterala mötena med Europeiska kommissionens ledamöter för att diskutera genomförandet av kommissionens nya förfarande för hanteringen av ombudsmannens undersökningar, vilket infördes i november 2005. I juni 2006 hade ombudsmannen även ett mycket produktivt möte med kommissionens personal med ansvar för att samordna hanteringen av ombudsmannens undersökningar. Av central betydelse för att underlätta alla dessa möten var kommissionens vice ordförande Margot Wallström, som bland annat ansvarar för förbindelserna med ombudsmannen, och kommissionens generalsekreterare Catherine Day. I december talade Margot Wallström även till ombudsmannens personal i Strasbourg, där hon gav en översikt över det arbete som kommissionen har lagt ned på att förbättra sina förbindelser med medborgarna.

Ombudsmannen vidareutvecklade sina konstruktiva arbetsrelationer med Europaparlamentets ledamöter under 2006. Diamandouros deltog under 2006, förutom i en rad enskilda möten med parlamentsledamöter, i fyra av utskottet för framställningars sammanträden, där han presenterade sin årsrapport och sina särskilda rapporter, vilka täckte en rad olika ämnen. På utskottets begäran företrädde ombudsmannen även av en medarbetare vid de sammanträden som utskottet höll under året i fråga.

Ombudsmannen fortsatte under 2006 att vända sig utåt till de andra institutionerna och organen. I mars sammanträdde han med ordförandena för domstolen, förstainstansrätten



och personaldomstolen, ordföranden för revisionsrätten och ordföranden för Europeiska investeringsbanken i Luxemburg. I oktober sammanträffade han med cheferna för Europeiska byrån för återuppbyggnad och Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning i Grekland. Under hela året gjorde han dessutom presentationer av sitt arbete inför olika grupper av medarbetare vid EU:s institutioner i Bryssel, Luxemburg och Strasbourg.

I syfte att säkerställa bästa möjliga service till medborgarna undertecknade ombudsmannen ett flertal viktiga avtal under 2006.

I mars 2006 undertecknade han ett nytt avtal med Europaparlamentet, som täcker samarbete på områden som byggnadspolicy, informationsteknik och kommunikationer. Det nya avtalet bör göra det möjligt för ombudsmannen att göra ett ytterst omdömesgillt bruk av de resurser som beviljas hans ämbete, samtidigt som det garanterar honom absolut självständighet i hans arbete.

Ett annat viktigt avtal som undertecknades 2006 var samförståndsavtalet med Europeiska datatillsynsmannen. Syftet med avtalet är att se till att klagomål som gäller uppgiftsskydd behandlas på ett konsekvent sätt och att förhindra onödigt dubbelarbete. Ombudsmannen och europeiska datatillsynsmannen, Peter Hustinx, undertecknade samförståndsavtalet i Bryssel den 30 november.³

Tidigare samma dag undertecknade ombudsmannen ett avtal med Spaniens regering för att ge medborgare möjlighet att inge klagomål till Europeiska ombudsmannen på något av Spaniens övriga officiella språk (baskiska, katalanska/valencianska och galiciska). Genom att underteckna avtalet anpassade ombudsmannen sin verksamhet till rådets slutsatser från juni 2005, som innebär att dessa språk ska kunna användas för att underlätta de spanska medborgarnas kommunikationer med EU:s institutioner. Spaniens ständige representant i EU, ambassadör Carlos Bastarache Sagües, undertecknade avtalet på den spanska regeringens vägnar.

Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina motsvarigheter på nationell, regional och lokal nivå i syfte att se till att medborgarnas klagomål med anknytning till EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Detta är särskilt viktigt eftersom många klaganden vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. En ombudsman i det berörda landet kan i många fall tillhandahålla effektiva åtgärder. Detta samarbete är också viktigt när det gäller att följa viktigare händelser på ombudsmannaområdet, utbyta information om EU:s lagstiftning och dela med sig av bästa praxis. Till största delen sker samarbetet inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, även om Europeiska ombudsmannen också deltar i konferenser, seminarier och möten utanför detta nätverk.

Europeiska ombudsmannanätverket

Europeiska ombudsmannanätverket omfattar nu nästan 90 enheter i 31 länder, såväl på nationell och regional nivå inom EU som på nationell nivå i de länder som ansökt om EU-medlemskap, samt Norge och Island. Nätverket fungerar som en effektiv mekanism för samarbete kring behandling av ärenden. Där så är möjligt hänskjuter Europeiska ombudsmannen ärenden direkt till nationella och regionala ombudsmän eller ger den klagande lämpliga råd. Under 2006 rådde ombudsmannen 828 klagande att vända sig till en nationell eller regional ombudsman och hänsköt 363 klagomål (varav 270 i samma ämne) direkt till den behöriga ombudsmannen.

Vid sidan av det regelbundna informationsutbyte som sker genom nätverket finns det ett särskilt förfarande som nationella och regionala ombudsmän kan använda om de vill ha skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och tolkningen av denna, bl.a. frågor som aktualiseras i deras behandling av enskilda ärenden. Europeiska ombudsmannen besvarar frågan direkt eller vidarebefordrar den, om detta är mer lämpligt, till rätt EU-institution eller EU-organ. Under 2006 mottog ombudsmannen

3

Samförståndsavtal mellan europeiska ombudsmannen och europeiska datatillsynsmannen, EUT C 27, 7.2.2007, s. 21.



två sådana frågor (en från en nationell och en från en regional ombudsman), och tre ärenden avslutades (varav två som överförts från 2005). Detaljerade uppgifter om frågorna finns i kapitel 3.

Nätverket är också aktivt när det gäller att sprida erfarenheter och bästa praxis – mål som det strävar efter att uppnå genom seminarier och möten, ett regelbundet nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst.

Seminarier för nationella och regionala ombudsmän anordnas vartannat år gemensamt av Europeiska ombudsmannen och en nationell eller regional motsvarighet. Det femte seminariet för regionala ombudsmän i EU:s medlemsstater, som anordnades av Englands lokala regeringsombudsman Tony Redmond och Europeiska ombudsmannen, ägde rum i London den 19–21 november. Ungefär 80 deltagare, från vart och ett av de sex länder där det finns ombudsmän på regional nivå (dvs. Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Österrike och Storbritannien⁴), deltog i evenemanget. Temat för seminariet var "Working together to promote good administration and defend citizens' rights in the EU" (Att arbeta tillsammans för att främja god förvaltning och försvara medborgarnas rättigheter i EU). Programmet innehöll sessioner om EU:s lagstiftning, främjande av god förvaltning, klagomålshantering och ombudsmän i samarbete.

Kontaktpersonerna, som fungerar som den första kontaktpunkten för nätverket vid de nationella ombudsmännens sekretariat, möts också vartannat år. Det femte seminariet för kontaktpersoner ägde rum den 18–20 juni i Strasbourg. Seminariet hade titeln "Upholding fundamental rights – Sharing best practice" (Att upprätthålla grundläggande rättigheter – Att dela bästa praxis) och syftade till att utgöra ett forum för åsiktsutbyte mellan kontaktpersoner om bästa praxis inom deras respektive institutioner, samt för diskussioner om deras arbete för att främja grundläggande rättigheter. Seminariet gav dessutom kontaktpersonerna en möjlighet att granska nätverkets funktion och föreslå olika sätt för att förbättra den. Sammanlagt deltog 28 personer från 26 europeiska länder i seminariet, inklusive, för första gången, företrädare från de nationella ombudsmannainstitutionerna i Bulgarien, Kroatien och Rumänien.

Nyhetsbrevet för europeiska ombudsmän, *European Ombudsmen – Newsletter*, fungerade även 2006 som ett extremt värdefullt verktyg för utbyte av information om EU:s lagstiftning och bästa praxis. Årets båda nummer, som publicerades i april och oktober, innehöll artiklar om EU-lagstiftningens ledande ställning, ömsesidigt erkännande av utbildningsbevis, EU:s miljölagstiftning och tillgång till miljöinformation, ombudsmännens roll vid tillsynen av fängelser, allmän tillgång till bredbandsinternet, diskriminering när det gäller tillgången till sysselsättning, yttrandefrihet, barns rättigheter, samt migration och asylproblem. Ombudsmannens Internetbaserade fora för diskussion och utbyte av dokument vidareutvecklades under året, vilket gav olika enheter möjligheter att utbyta information genom att lägga in frågor och svar. Flera omfattande diskussioner inleddes om så vitt skilda frågor som oberoende övervakning av fängelser, permanent uppehållstillstånd för invandrarbarn födda i EU, kampen mot diskriminering och främjande av likabehandling, samt rätten att rösta i lokala val inom EU. Dessutom publicerades ombudsmannens elektroniska nyhetstjänst – *Ombudsman Daily News* – varje arbetsdag, med artiklar, pressmeddelanden och tillkännagivanden från enheter över hela nätverket.

Informationsbesök hos ombudsmän i medlemsstaterna och ansökarländerna har också visat sig vara ett mycket effektivt sätt att utveckla nätverket och utgöra ett utmärkt sätt att öka medvetenheten om de olika kommunikationsverktyg som nätverket ger tillgång till. Under 2006 besökte Europeiska ombudsmannen sina ombudsmannakollegor i Luxemburg (mars), Spanien (maj), Nordirland (november) och Bulgarien (november).

Möten

Ombudsmannen ägnade sig under året åt samarbete med sina kollegor även utanför verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket. I syfte att sprida information om ombudsmannafunktionen, diskutera förbindelserna mellan institutionerna och utbyta

⁴ Länderna räknas upp i EU:s protokollsordning, dvs. i alfabetisk ordning efter ländernas namn på det egna språket. Denna protokollsordning används genomgående i denna publikation.



bästa praxis deltog han i 28 evenemang som anordnades av nationella och regionala ombudsmän, samt sammanträffade med ett brett spektrum av ombudsmän och företrädare för ombudsmannainstitutioner i och utanför EU.

Kommunikationsverksamhet

Att nå ut till medborgarna är en verksamhet som är central för ombudsmannens funktion. Ansträngningarna för att sprida information om rätten att klaga på administrativa missförhållanden intensifierades ytterligare under 2006. Ombudsmannen och hans personal gjorde omkring 120 presentationer under konferenser, seminarier och möten som ägde rum under året. Ombudsmannens besök i Luxemburg, Spanien, Nordirland och Bulgarien gav honom ytterligare ett tillfälle att främja medvetenheten bland medborgarna i dessa länder.

Medieaktiviteterna intensifierades under 2006: 22 pressmeddelanden distribuerades till journalister över hela Europa. Till de frågor som togs upp hörde valet av språk för EU:s ordförandeskaps webbplats, insyn på området för lobbying och stöd, ett klagomål om underlåtenhet att genomföra arbetstidsdirektivet på rätt sätt samt brist på öppenhet i rådets verksamhet. Ombudsmannen gav över 40 intervjuer till journalister från tryckta medier, etermedier och elektroniska medier i Bryssel, Strasbourg och på andra platser. Han redogjorde dessutom för sitt arbete och besvarade frågor under presskonferenser och möten.

Material om ombudsmannens arbete distribuerades till ett stort antal mottagare under året, särskilt under Europaparlamentets dagar med "öppet hus" i maj. Nya utgåvor av två viktiga kommunikationsverktyg publicerades under 2006: vägledningen och klagomålsformuläret med titeln *Europeiska ombudsmannen: Kan han hjälpa dig?* blev tillgänglig på 23 språk, och broschyren *Europeiska ombudsmannen: I korta drag* på 25 språk. En fransk utgåva av ombudsmannens minnesbok med titeln *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* ("Europeiska ombudsmannen: bakgrund, inrättande, utveckling") publicerades i både en inbunden version och en pocketversion i november. Ombudsmannen fortsatte att distribuera exemplar av sina övriga publikationer under året, särskilt *Den europeiska kodexen för god förvaltningssed* på 25 språk. En version av kodexen på makedonska språket producerades 2006 för att bidra till främjandet av god förvaltning i f.d. jugoslaviska republiken Makedonien.

Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet med beslut, pressmeddelanden och utförlig information om hans kommunikationsverksamhet. I maj flyttade webbplatsen, tillsammans med EU:s övriga institutioners, organs och byråers webbplatser, till den nya toppdomänen .eu. Den officiella Internetadressen är nu: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Mellan den 1 januari och den 31 december 2006 besöktes ombudsmannens webbplats av 416 533 nika besökare. De engelskspråkiga sidorna på webbplatsen konsulterades oftast, följda av de franska, spanska, tyska och italienska sidorna. När det gäller besökens geografiska ursprung kom det största antalet besökare från Italien, följt av Sverige, Storbritannien, Spanien och Tyskland. Länkavdelningen på ombudsmannens webbplats innehåller länkar till nationella och regionala ombudsmäns webbplatser över hela Europa. Det gjordes över 44 000 besök hos länksidorna under 2006, vilket tydligt demonstrerar det mervärde som Europeiska ombudsmannens arbete med att samordna Europeiska ombudsmannanätverket har för medborgarna.

Intern utveckling

Ombudsmannen fortsatte under 2006 sina ansträngningar att se till att institutionen kan hantera klagomål från medborgare i 25 medlemsstater på 21 fördragsspråk. Förberedelser gjordes dessutom inför Bulgariens och Rumäniens anslutning till EU den 1 januari 2007.

När det gäller personalstyrkan utsåg ombudsmannen sin första generalsekreterare den 1 augusti 2006, efter ett allmänt rekryteringsförfarande. Dessutom rekryterades en tredje förste juridisk handläggare till avdelningen för rättsliga frågor för att hjälpa till med att ytterligare stärka förfarandena för hantering av ärenden och kvalitetskontroll.



Ombudsmannens tjänsteförteckning omfattade sammanlagt 57 tjänster år 2006, mot 51 tjänster år 2005. Denna ökning hörde framför allt samman med förberedelserna för Bulgariens och Rumäniens anslutning till EU samt med verkställandet av beslutet om att ombudsmannens personaladministration ska vara helt fristående från parlamentet. Ingen ökning planeras i budgeten för 2007, som antogs av de budgetansvariga myndigheterna i december 2006.

I syfte att utveckla och förstärka förståelsen för institutionens värderingar och uppdrag samt främja deras faktiska förverkligande, anordnade ombudsmannen en personalretreat i oktober 2006. Detta var första gången i institutionens korta historia som den genomförde en sådan aktivitet.

Som en del i förberedelserna inför retreaten uppmanades medarbetarna att ge uttryck för sina synpunkter på sekretariatets övergripande funktioner och på effekterna av ombudsmannens arbete i vid bemärkelse så här långt, genom att delta i en självbedömning. Detta skedde i form av en enkät där medarbetarna utvärderade olika aspekter av Europeiska ombudsmannens arbetsförfaranden och arbetsmetoder inom de olika sektorerna av institutionens verksamhet, samt ombudsmannens resultat när det gäller medborgarna i allmänhet. Ett kompletterande syfte med denna viktiga aktivitet var att förstärka riskhanteringen inom institutionen, i enlighet med kraven i EU:s standarder för internkontroll.

Resultaten av enkäten tjänade tillsammans med annat bakgrundsmaterial som en grund för diskussionerna under retreaten, vilka fokuserades på (i) innebörden av god förvaltning från både en begreppslig och en procedurmässig synpunkt, (ii) hur man kan nå ut till medborgarna i allmänhet och rikta sig till särskilda, mer specialiserade, målgrupper samt (iii) hur en servicekultur inom ombudsmannens sekretariat kan förstärkas och främjas. Alla medarbetare uppmuntrades att ta aktiv del i överläggningarna. Efter retreaten rådde ett brett samförstånd om att den helt klart visat sig vara en mycket produktiv och givande erfarenhet som förtjänade att upprepas.

Ombudsmannen antog en ny budgetstruktur för år 2007. Totalanslaget för 2007 uppgår till 8 152 800 euro (mot 7 682 538 euro år 2006).

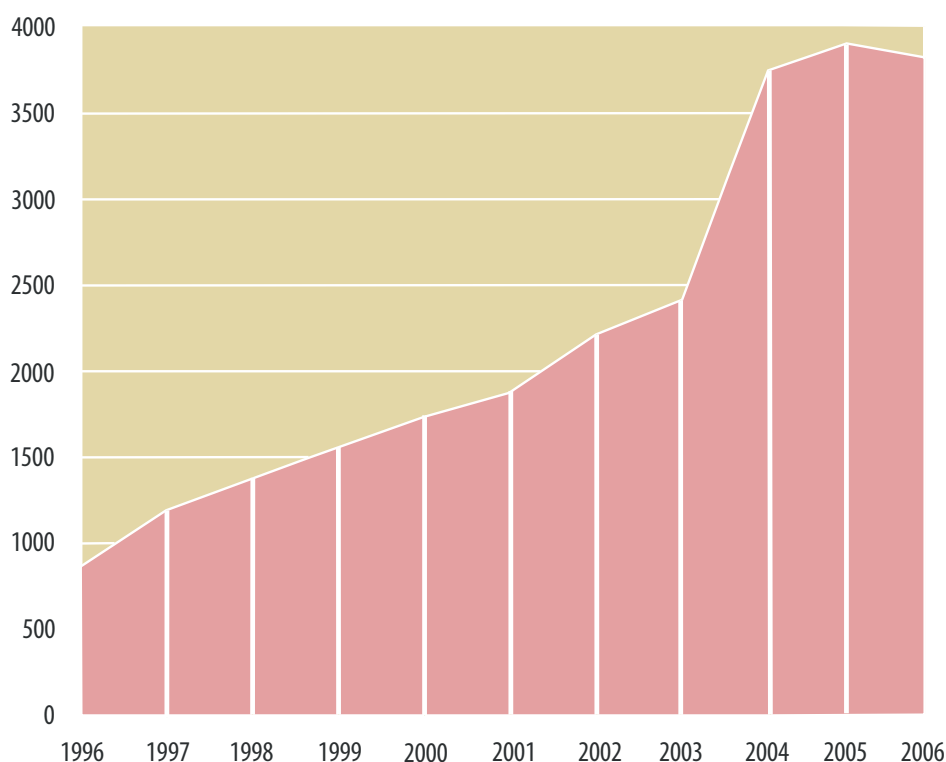


STATISTIK

1 ÄRENDEN SOM BEHANDLADES UNDER 2006

1.1	TOTALT ANTAL ÄRENDEN UNDER 2006	4 422 ¹
	— Undersökning som inte avslutats den 31 december 2005	315 ²
	— Klagomål för vilka beslut om tillåtlighet avvaktades den 31 december 2005	270
	— Klagomål mottagna under 2006	3 830 ³
	— Europeiska ombudsmannens undersökningar på eget initiativ	9

Antal klagomål mottagna 1996–2006



¹ Varav 281 klagomål i samma ämne.

² Varav 3 undersökningar på Europeiska ombudsmannens eget initiativ och 312 undersökningar på grundval av klagomål.

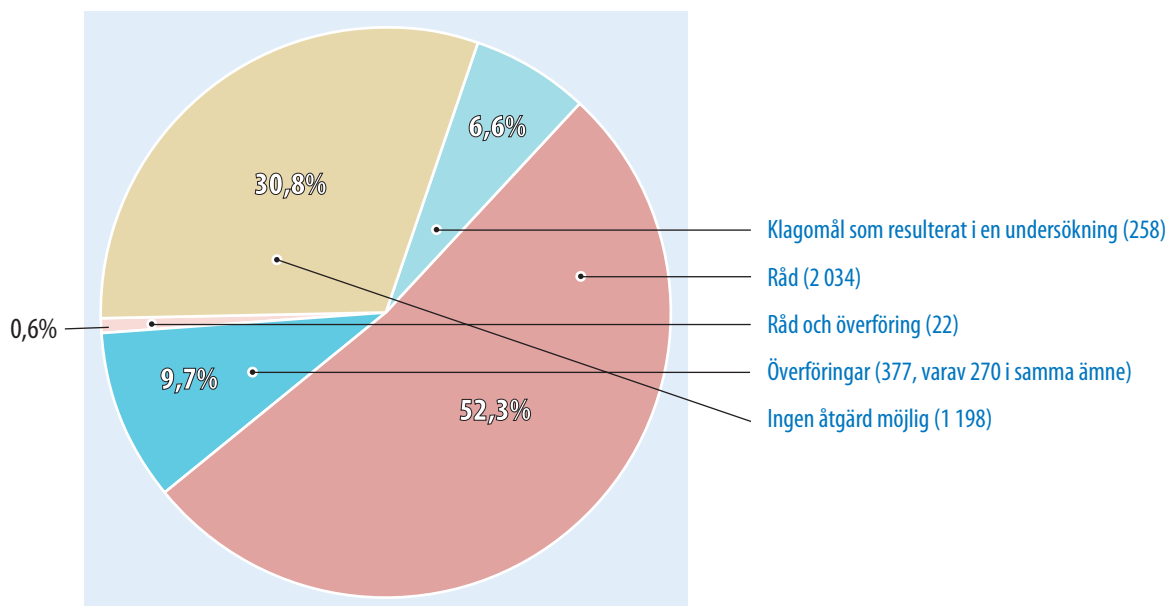
³ Varav 281 klagomål i samma ämne enligt vad som nämns i fotnot 1.



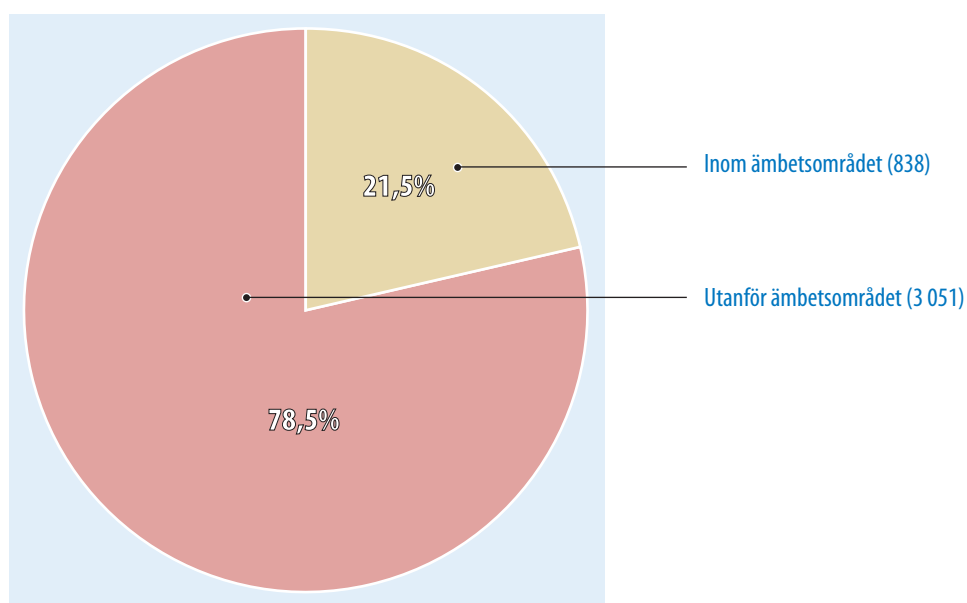
1.2 UNDERSÖKNING AV TILLÅTLIGHET/OTILLÅTLIGHET SLUTFÖRD95%

1.3 KLASSIFICERING AV KLAGOMÅLEN

1.3.1 Enligt typen av åtgärd som Europeiska ombudsmannen vidtagit för att hjälpa klaganden

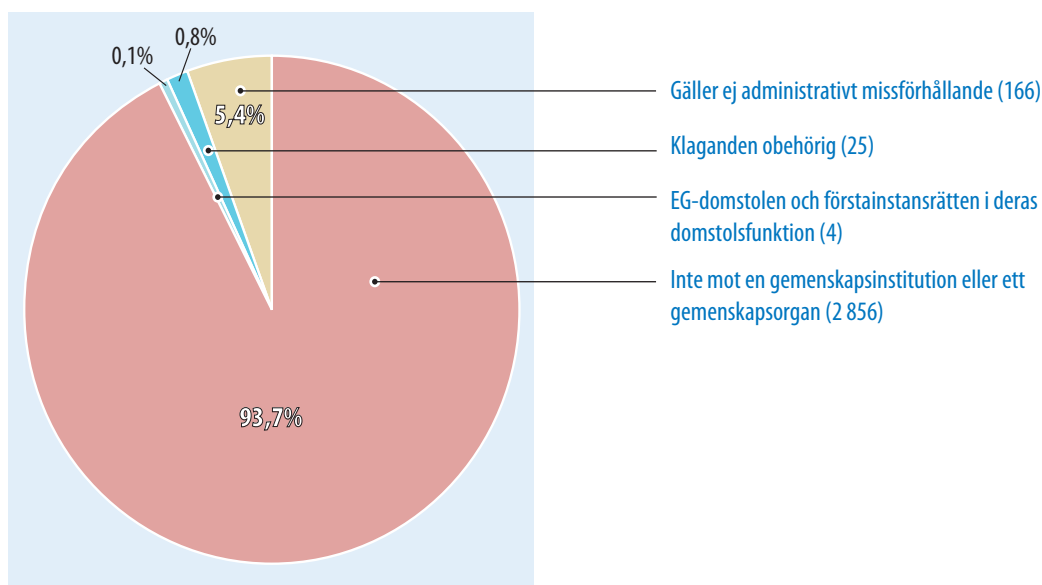


1.3.2 I förhållande till Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



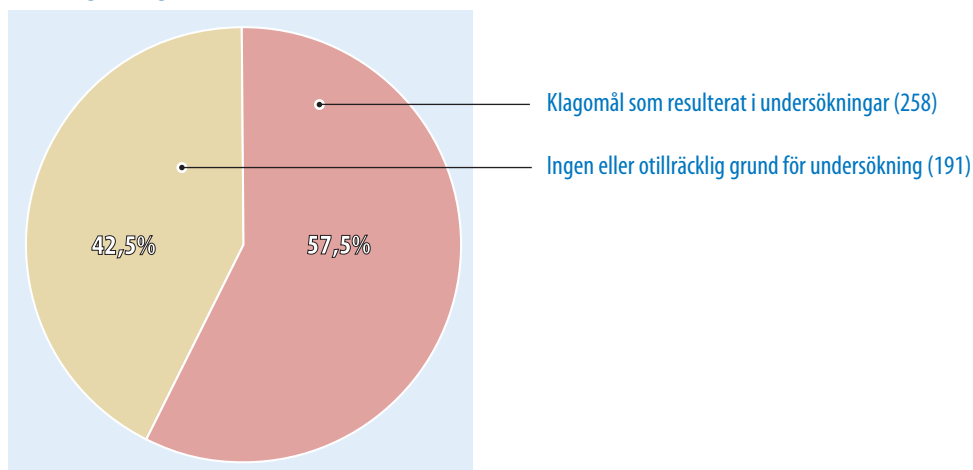


UTANFÖR ÄMBETSOMRÅDET

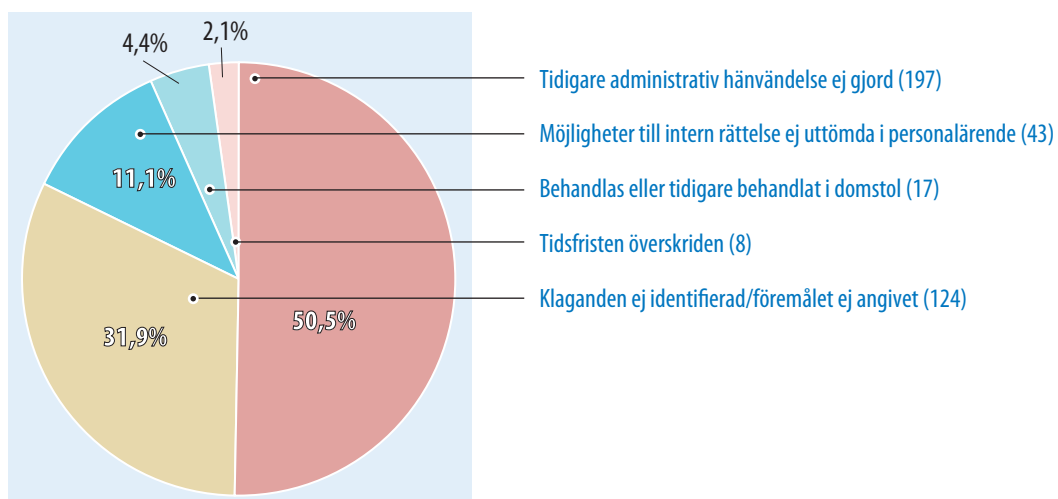


INOM ÄMBETSOMRÅDET

Tillåtlige klagomål



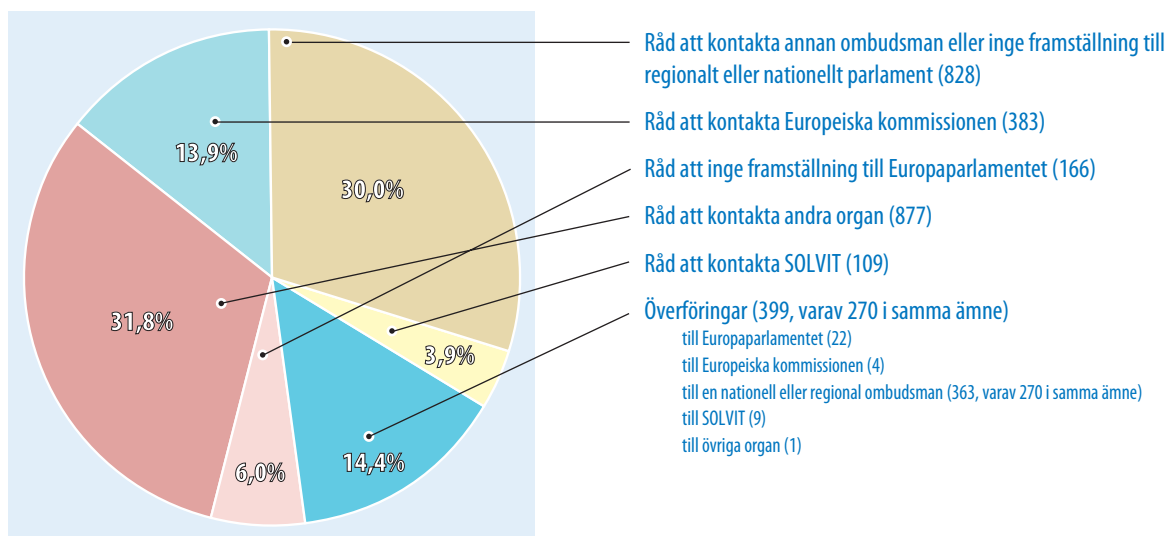
Otillåtlige klagomål





2 ÖVERFÖRINGAR OCH RÅD

(I vissa ärenden gavs flera råd.)

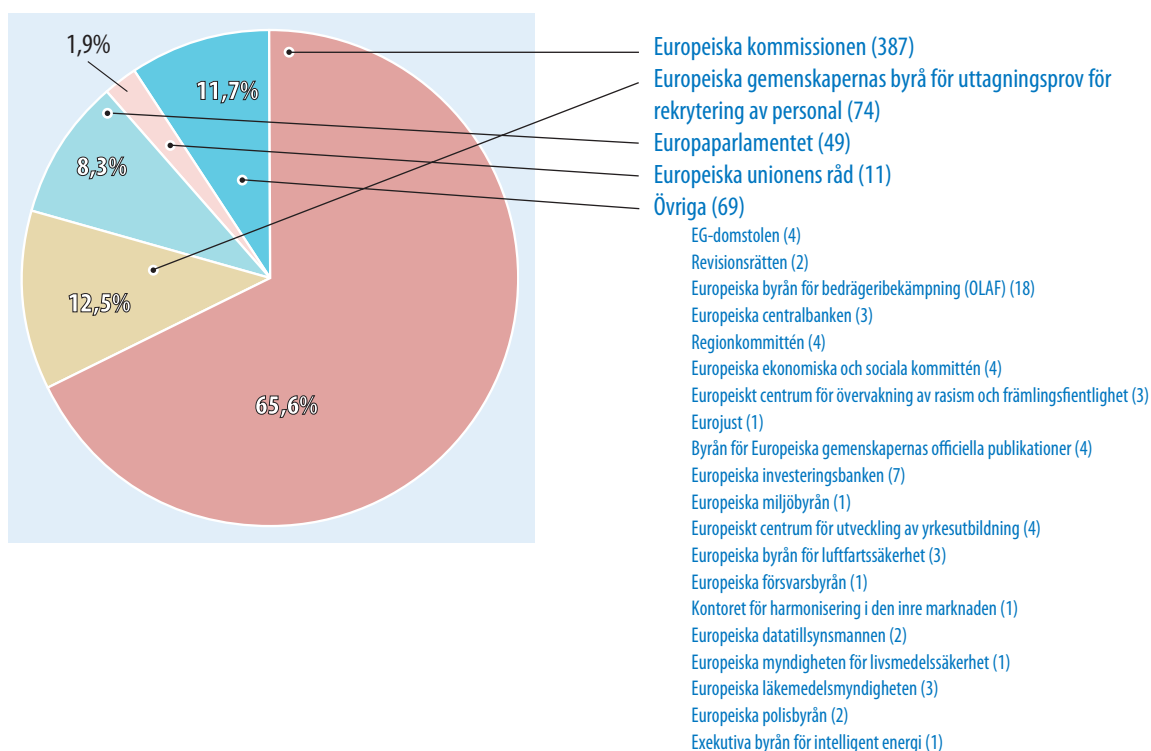


3 UNDERSÖKNINGAR UNDER 2006 582

Under 2006 genomförde Europeiska ombudsmannen 582 undersökningar. Av dessa inleddes 267 under 2006, varav 9 på eget initiativ, medan 315 överfördes från 2005, varav 3 på eget initiativ.

3.1 INSTITUTIONER OCH ORGAN SOM VARIT FÖREMÅL FÖR UNDERSÖKNINGAR

(I vissa fall berörde undersökningen två eller fler institutioner eller organ.)

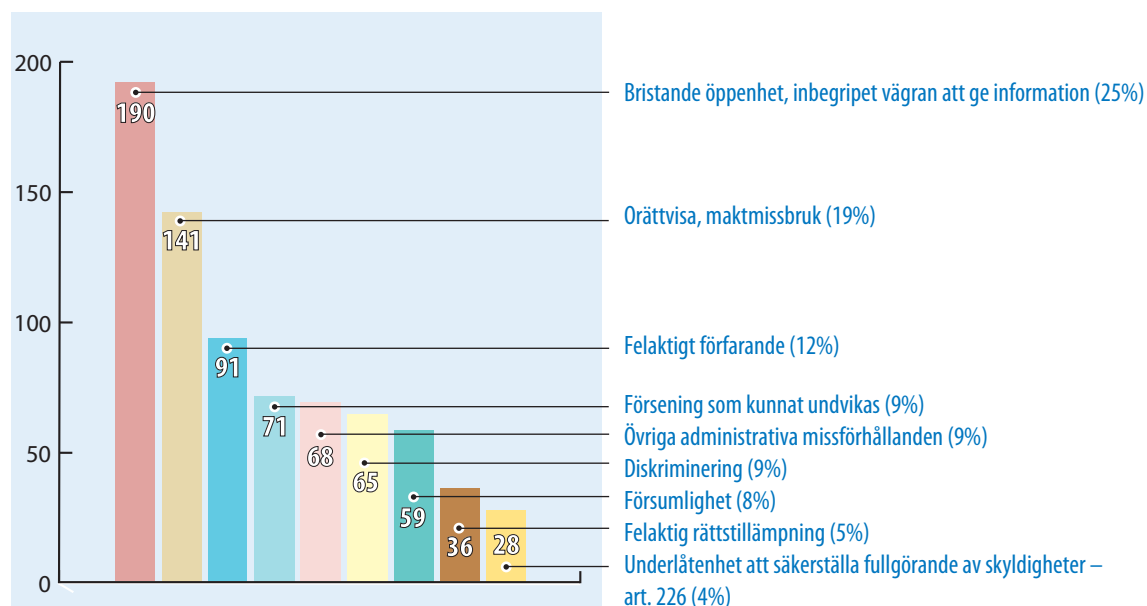




3.2

TYP AV PÅSTÅTT ADMINISTRATIVT MISSFÖRHÅLLANDE

(I vissa ärenden påstods det föreligga två eller fler typer av administrativt missförhållande.)



3.3

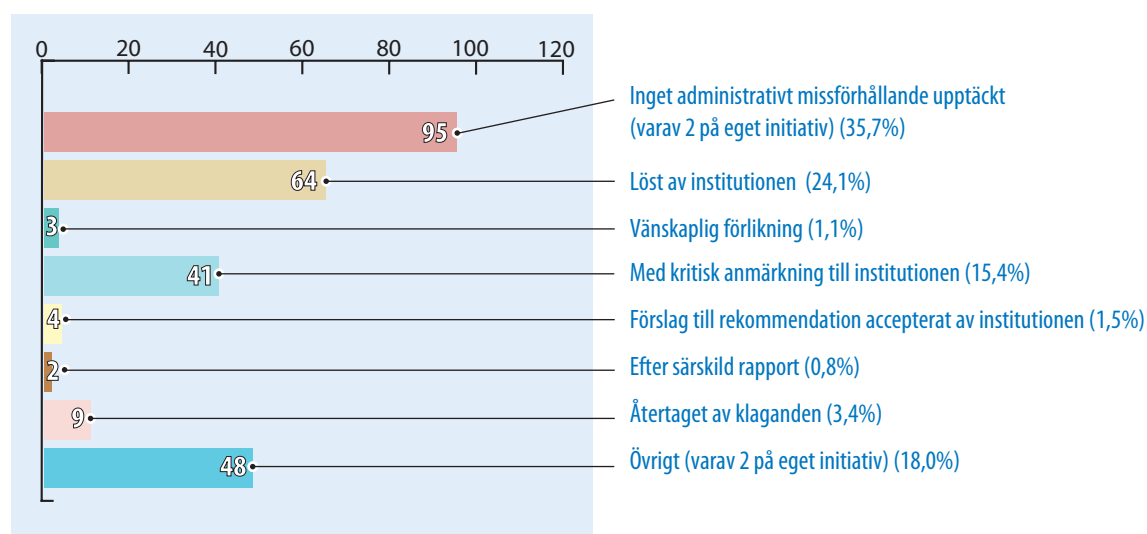
FÖRSLAG TILL VÄNSKAPLIG FÖRLIKNING, FÖRSLAG TILL REKOMMENDATIONER OCH SÄRSKILDA RAPPORTER SOM LAGTS FRAM UNDER 2006

– Förslag till vänskaplig förlikning	28
– Förslag till rekommendationer	13
– Särskilda rapporter	2

3.4

UNDERSÖKNINGAR SOM AVSLUTATS 250⁴

(Undersökningarna avslutades på en eller flera av följande grunder.)



4

Varav 3 undersökningar på ombudsmannens eget initiativ.



4 URSPRUNG FÖR DE KLAGOMÅL SOM REGISTRERADES 2006

4.1 VEM KLAGAR?

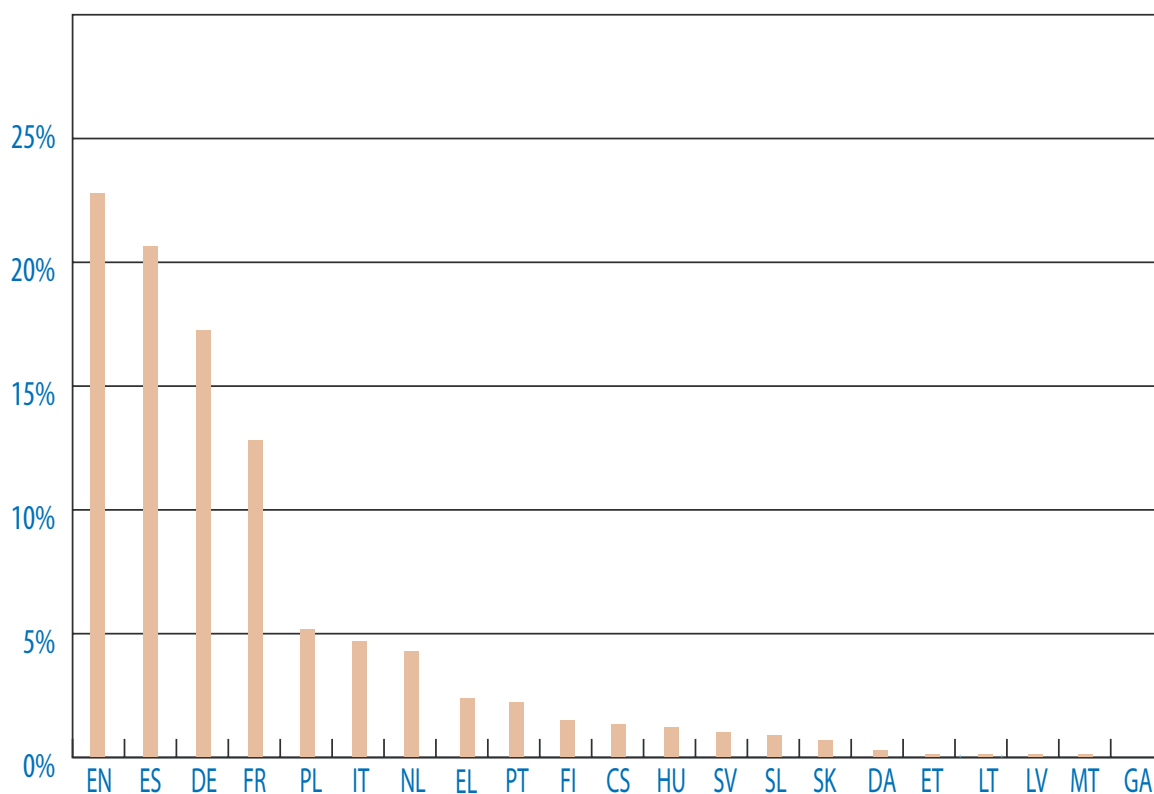


Företag och organisationer
5,5 % (211)



Enskilda medborgare
94,5 % (3 619)

4.2 KLAGOMÅLENS FÖRDELNING PÅ OLIKA SPRÅK





4.3

KLAGOMÅLENS GEOGRAFISKA URSPRUNG

Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot ¹
Luxemburg	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cypern	44	1,1	0,2	7,6
Belgien	241	6,3	2,3	2,8
Slovenien	44	1,1	0,4	2,7
Spanien	781	20,4	9,4	2,2
Finland	74	1,9	1,1	1,7
Irland	47	1,2	0,9	1,4
Österrike	81	2,1	1,8	1,2
Grekland	105	2,7	2,4	1,1
Portugal	96	2,5	2,3	1,1
Ungern	72	1,9	2,2	0,9
Slovakien	37	1,0	1,2	0,8
Tjeckien	67	1,7	2,2	0,8
Tyskland	537	14,0	17,8	0,8
Nederländerna	106	2,8	3,5	0,8
Polen	228	6,0	8,2	0,7
Sverige	53	1,4	1,9	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Frankrike	335	8,7	13,6	0,6
Lettland	12	0,3	0,5	0,6
Danmark	20	0,5	1,2	0,4
Italien	207	5,4	12,7	0,4
Storbritannien	147	3,8	13,0	0,3
Litauen	9	0,2	0,7	0,3
Övriga	291	7,6		
Okänt	102	2,7		

¹ Beräknas som kvoten mellan andelen av klagomålen och andelen av befolkningen. Om kvoten för ett land är större än 1, anger detta att landet i fråga lämnar in fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde förvänta sig med tanke på befolkningens storlek. Alla procenttal i tabellen ovan har avrundats till en decimal.



HUR MAN KONTAKTAR EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

PER BREV

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR-67001 Strasbourg Cedex
Frankrike

PER TELEFON

(33-3) 88 17 23 13

PER FAX

(33-3) 88 17 90 62

PER E-POST

eo@ombudsman.europa.eu

WEBBPLATS

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

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN UNDERSÖKER KLAGOMÅL OM ADMINISTRATIVA MISSFÖRHÅLLANDEN
INOM EUROPEISKA UNIONENS INSTITUTIONER OCH ORGAN



EUROPEISKA OMBUDSMANNEN OCH HANS PERSONAL

www.ombudsman.europa.eu