

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

■ Översikt

Europeiska ombudsmannen

2008

Bästa läsare!

VÄLKOMMEN till ombudsmannens översikt 2008. I denna nya publikation beskrivs kortfattat de viktigaste resultat som uppnåtts för olika klagande och de viktigaste policyfrågor som behandlats under året som gått. Min förhoppning är att översikten ska hjälpa dig att förstå ombudsmannens arbete.

Att föra unionen närmare medborgarna

Jag brukar ofta säga att en institutions sätt att reagera på klagomål är ett viktigt mått på hur medborgarcentrerad den är. I 36 % av de ärenden som avslutades under 2008 accepterade den berörda institutionen en vänskaplig förlikning eller löste ärendet. Totalt åtta fall får bli exempel på bästa praxis när det gäller hur en institution reagerar på de frågor som ombudsmannen tar upp. Fem av dessa "stjärnärenden" redovisas på följande två sidor. De övriga tre gäller Europeiska kommissionen (ärende 2672/2008/VL), EG-domstolen (2448/2008/WP) och för tredje året i rad Europeiska byrån för luftfarts-säkerhet (893/2006/BU).

Alla reagerade dock inte på ombudsmannens undersökningar på samma föredömliga sätt. Kommissionen vägrade till exempel att ändra sin inställning i ett ärende om åldersdiskriminering. Den vägran ledde till att jag lade fram min enda särskilda rapport under 2008 inför Europaparlamentet. Även om antalet undersökningar där jag var tvungen att rikta en kritisk anmärkning till EU:s institutioner minskade till 44 (från 55 under 2007), så är det fortfarande för många. För att hjälpa institutionerna och organen att förbättra sina prestationer offentliggjorde jag två undersökningar på min webbplats under 2008. Undersökningarna gällde hur de berörda institutionerna följt upp kritiska och ytterligare anmärkningar som framfördes 2006 och 2007.

Att verka som öppenhetens väktare

Ett rekordstort antal undersökningar (355) avslutades under 2008. De flesta tog mindre tid än ett år att genomföra. Under 2009 tänker vi förbättra våra prestationer ytterligare genom att avsluta ärenden på ännu kortare tid. Det allra vanligaste påståendet som undersöktes i de ärenden som behandlades under 2008 gällde bristande öppenhet (36 % av alla undersökningar). I samtliga dessa ärenden uppmanade jag EU:s institutioner och organ att garantera största möjliga öppenhet i sin verksamhet. Vissa ärenden rörde dataskydd, där en strategi för att nå en god balans mellan skyddet av personuppgifter och öppenhet är absolut nödvändig. I flera av dessa ärenden samrådde jag med Europeiska datatillsynsmannen, vars råd var till stor hjälp.

När det gäller frågan om öppenhet var kommissionens förslag om att ändra EU:s regler för allmänhetens tillgång till handlingar särskilt viktigt under 2008. Jag framförde kritik mot vissa delar av detta i övrigt goda förslag, och uppmanade Europaparlamentet att utnyttja sin roll som medlagstiftare i frågan för att garantera bästa tänkbara resultat för medborgarna. Som en del av mitt bidrag till diskussionen genomförde jag en jämförande undersökning bland mina kolleger i Europeiska ombudsmannanätverket om bästa praxis i medlemsstaterna för allmänhetens tillgång till information i databaser. Med utgångspunkt i resultaten från den undersökningen utformade jag konkreta förslag om hur EU:s regler för tillgång till handlingar borde ändras.

Att främja en servicekultur

Ombudsmannen mottog totalt 3 406 klagomål under 2008. Som vanligt försökte vi se till att alla som kunde ha anledning att klaga var medvetna om ombudsmannens tjänster. När det gäller företag, icke-statliga organisationer och andra organisationer, som tidigare hade utnyttjat ombudsmannen i ganska begränsad omfattning, offentliggjorde vi vår undersökning på eget initiativ om kommissionens betalningstider för att understryka vad vi kan göra för dem rent konkret.

I nästan 80 % av de registrerade ärendena kunde vi hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om



Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner och organ. Alla som är medborgare eller bosatta i någon av EU:s medlemsstater eller som företräder företag eller föreningar i en medlemsstat kan klaga till ombudsmannen. Ombudsmannen erbjuder en möjlighet att lösa problem med EU:s förvaltning snabbt, flexibelt och utan kostnad.

Ytterligare information på EU:s 23 officiella språk hittar du på www.ombudsman.europa.eu. Där hittar du också denna översikt, de olika ärenden som nämns här och ombudsmannens fullständiga årsrapport för 2008 (på engelska från april 2009 och på samtliga officiella språk från juli 2009).

vart den klagande kunde vända sig. Ofta blev rådet att kontakta en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. Regionala ombudsmän från nätverket träffades i Berlin i november för att diskutera hur vi tillsammans kan förbättra vår service gentemot medborgarna. Jag fortsatte också mina kontakter med ledamöter och tjänstemän inom EU:s institutioner och organ för att uppmuntra dem att införa en serviceinriktad kultur. Den avsiktsförklaring som undertecknades med ordföranden för Europeiska investeringsbanken och beslutet från unionens byråer att tillämpa den Europeiska kodexen för god förvaltningssed i sina förbindelser med medborgarna hör till höjdpunkterna i detta arbete.

En sista viktig händelse under 2008 var revideringen av ombudsmannens stadga. Tack vare de ändringar som gjorts kan medborgarna känna fullt förtroende för ombudsmannens möjligheter att genomföra en grundlig undersökning av deras klagomål utan inskränkningar. Jag ser fram emot att fortsätta arbeta för medborgarna utifrån detta ännu kraftfullare mandat under 2009.

Strasbourg den 31 januari 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Exempel på ärenden som behandlades under 2008

UNDER 2008 undersökte ombudsmannen klagomål inom en rad olika områden, från öppenhet, institutionella frågor och policyfrågor till kommissionens roll som fördragets väktare. Undersökningarna gällde också problem i samband med allmänna uttagningsprov, rekryteringsförfaranden och personalfrågor samt avtalstvister och problematiska upphandlingar. Ett par exempel lämnas nedan, inklusive fem av åtta "stjärnärenden" från 2008.

Bristande öppenhet

→→→ **Europeiska rekryteringsbyrån** (EPSO) gick med på att på de sökandes begäran redovisa de utvärderingskriterier som tillämpades i olika urvalsförfaranden och visa en uppställning över individuella poäng. Detta var resultatet av en undersökning på eget initiativ av ombudsmannen, som berömde EPSO för att ha infört en sådan strategi för öppenhet (OI/5/2005/PB).

→→→ I ärende 754/2007/BU reagerade **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning** (OLAF) konstruktivt på en begäran om tillgång till handlingar. Genom att släppa två versioner av den rapport det gällde, den ena med den klagandes personuppgif-

ter och den andra utan de uppgifterna, uppfyllde OLAF EU:s regler om tillgång till handlingar samtidigt som man gav prov på en medborgarcentrerad strategi.

Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att den underlåtit att upprätta ett heltäckande register över de handlingar den producerar eller tar emot. Detta följde efter ett klagomål från den brittiska icke-statliga organisationen Statewatch. Eftersom ett sådant register borde ha funnits redan 2002 uppmanade ombudsmannen kommissionen att handla snabbt. Europaparlamentet stödde ombudsmannens uppmaning i en resolution (3208/2006/GG).

Avtalstvister

→→→ I två avtalsärenden berömde ombudsmannen **kommissionen** för dess konstruktiva strategi. I ärende 3490/2005/(ID)PB om en betalningstvist med ett italienskt företag, gällande ett EU-projekt för att förse fördrivna människor i Liberia med vatten, var kommissionen grundlig och konstruktiv under hela förfarandet. Kommissionen accepterade till och med de ytterligare aktuella utbetalningar som identifierades av dess egna enheter och den klagande. Resulta-

tet blev att över 100 000 EUR betalades ut till det italienska företaget.

→→→ I ärende 3784/2006/FOR, som gällde ett österrikiskt institut som deltog i ett forsknings- och utvecklingsprojekt inom kemiteknik, gick **kommissionen** med på att betala 54 000 EUR. Detta efter ombudsmannens uppmaning till kommissionen att ompröva sitt beslut att inte betala ett utestående belopp eftersom den inte hade erhållit slutavräkningen i tid.

Problem med överträdelseklagomål

Ombudsmannens undersökningar avslöjade en rad problem med kommissionens sätt att hantera klagomål om överträdelser. I ett ärende som gällde den spanska lagstiftningen om skärpt kapitalbeskattning kritiserade ombudsmannen kommissionen för att den tagit för god tid på sig och för att den underlåtit att informera den klagande på rätt sätt när den väl hade fattat ett formellt beslut om att inleda ett överträdelseförfarande.

Ombudsmannen gav förslag på hur kommissionen skulle kunna förbättra sina förfaranden (3737/2006/(BM)JMA). Kommissionen kritiserades också för att den underlåtit att lämna en fullgod och sammanhängande förklaring till varför den hade beslutat att avsluta ett ärende som gällde en möjlig överträdelse av gemenskapens miljölagar i ett italienskt vägbyggnadsprojekt (1962/2005/IP).

Möjlig åldersdiskriminering vid rekrytering

En belgisk frilanstolk som hade anlåtits av institutionerna för vissa möten under mer än 35 år klagade till ombudsmannen, eftersom han inte längre blev erbjuden arbete sedan han fyllt 65. Ombudsmannen bekräftade att detta var åldersdiskriminering, och som ett resultat ändrade Europaparlamentet sina rutiner (186/2005/ELB). Kommissionen gav däremot ingen nöjaktig förklaring till varför den särbehandlade frilanstolkar över 65 och vägrade att ändra sina rutiner. Eftersom ärendet rörde en viktig principfråga lade ombuds-

mannen fram en särskild rapport inför Europaparlamentet (185/2005/ELB).

→→→ I ett fall av påstådd åldersdiskriminering från rådet kunde ombudsmannen inte påvisa någon diskriminering. Rådet gick emellertid med på att göra en frivillig utbetalning på 1 000 EUR som ersättning för den olägenhet och stress som den klagande hade utsatts för. Rådet hade först erbjudit den klagande ett ettårigt avtal och sedan ändrat villkoren när det insåg att den klagande skulle fylla 65 under den aktuella perioden (1162/2007/FOR).

Hur många klagomål och undersökningar?

OMBUDSMANNEN registrerade 3 406 klagomål under 2008 (jämfört med 3 211 under 2007) och påbörjade 296 undersökningar (jämfört med 309 under 2007). Han avslutade 355 undersökningar under året (348 under 2007). Totalt behandlade ombudsmannen över 7 700 klagomål och förfrågningar om information.

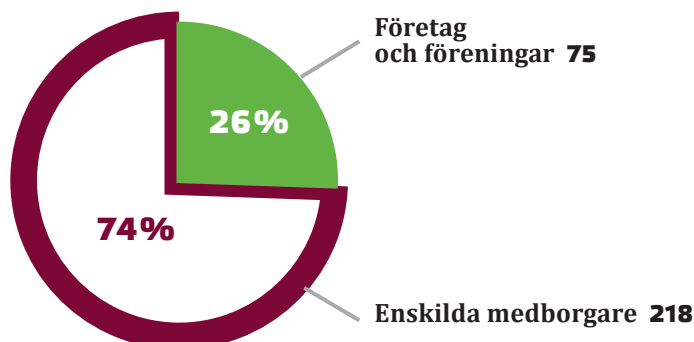
Vilka åtgärder har ombudsmannen vidtagit?

I nästan 80 % av de ärenden som registrerats (2 643) kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig.

OBS! I vissa fall fick en viss klagande flera olika typer av råd. Därför blir summan av de olika procentsiffrorna över 100 %.

När det gällde överföring och rådgivning hänvisades 55 % av de klagande till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, dvs. en nationell eller regional ombudsman i medlemsstaterna, eller till Europaparlamentets utskott för framställningar. Totalt 17 % hänvisades till Europeiska kommissionen. 36 % uppmanades att kontakta andra organ, såsom SOLVIT, som ägnar sig åt problem orsakade av offentliga myndigheters felaktiga tillämpning av de lagar som styr den inre marknaden.

Källor till klagomål som lett till undersökningar

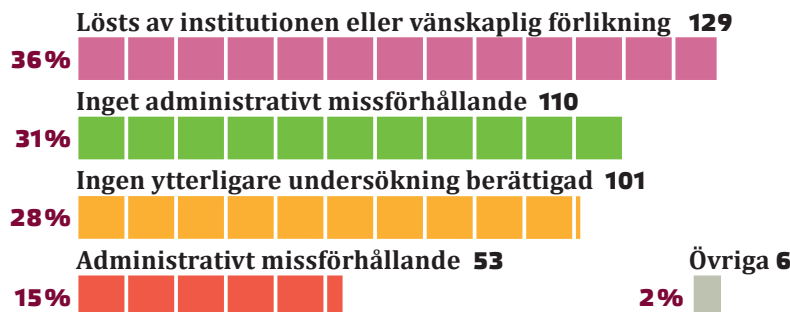


Vad blev resultatet av de undersökningar som genomfördes?

I 129 av de ärenden som avslutades under 2008 uppnåddes ett positivt resultat när den berörda institutionen godtog en vänskaplig förlikning eller löste ärendet. I 110 ärenden påträffades inga administrativa missförhållanden. Ombudsmannen framförde ytterligare anmärkningar för att hjälpa till att förbättra framtida prestationer i 41 ärenden. Administrativa missförhållanden upptäcktes i 53 fall: åtta ledde till att ett förslag till rekommendation godkändes av institutionen, ett ledde till en särskild rapport till Europaparlamentet och 44 avslutades med kritiska anmärkningar.

 = 10 ärenden

OBS! I vissa fall avslutades undersökningarna av två eller flera skäl. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

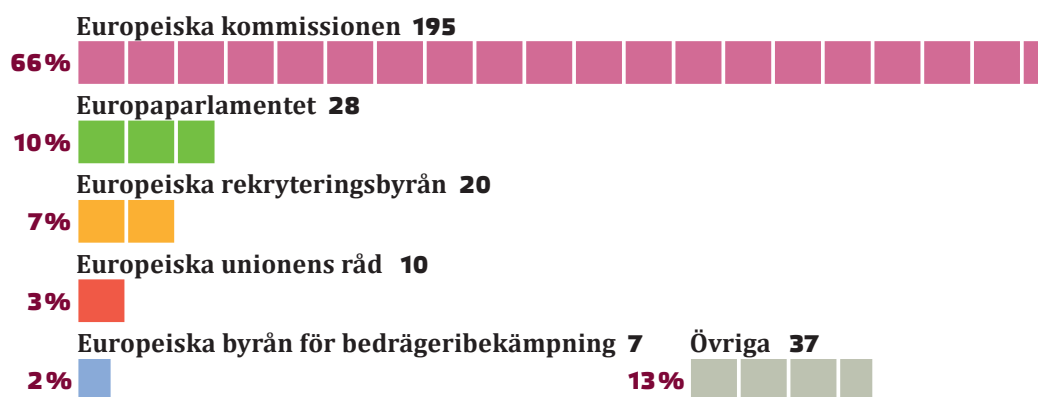


Vilka institutioner och organ gällde de genomförda undersökningarna?

De flesta av de undersökningar som inleddes 2008 rörde Europeiska kommissionen (66%). Eftersom kommissionen är den gemenskapsinstitution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det normalt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål.

 = 10 ärenden

OBS! I ett fall rörde samma undersökning två institutioner. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

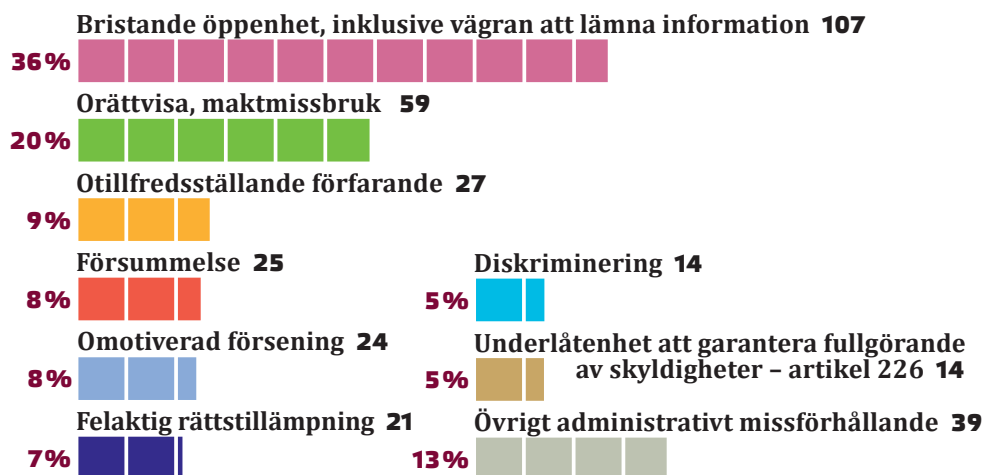


Vilken typ av administrativt missförhållande gällde undersökningarna?

Ett administrativt missförhållande föreligger om en institution underlåter att handla i enlighet med lagen, inte följer principerna för god förvaltningssed eller kränker grundläggande rättigheter. Det vanligaste påståendet om administrativt missförhållande som ombudsmannen behandlade under 2008 gällde brist på öppenhet (36% av de undersökningar som påbörjades).

 = 10 ärenden

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

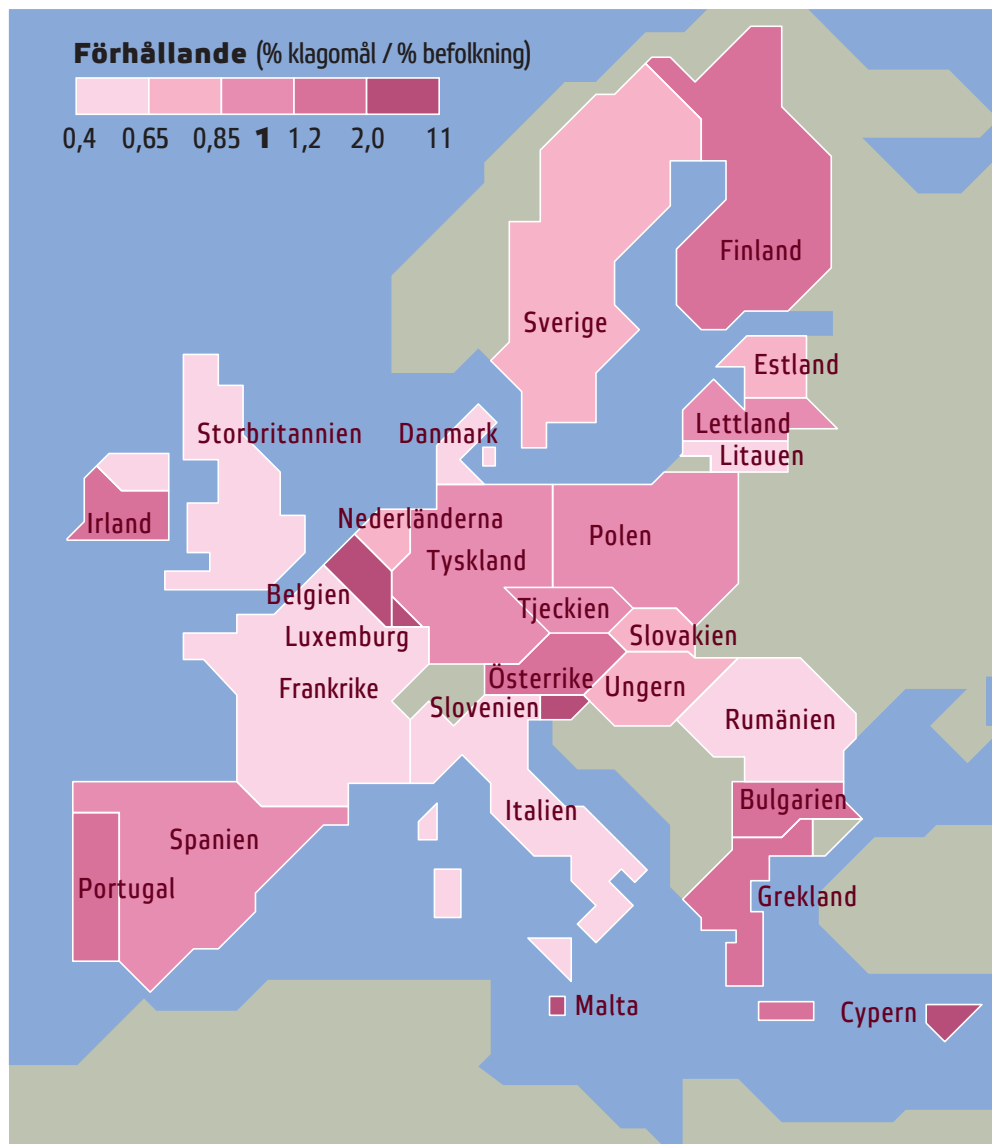


Vem skickar in klagomål?

OBS! Klagomålskvoten har erhållits genom att man delat den procentuella andelen av det totala antalet klagomål från varje medlemsstat med den procentuella andelen av EU:s totala befolkning. Om den kvoten är större än 1,0 innebär det att landet i fråga ingav fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde vänta sig med tanke på befolkningens storlek.

Land	Ärenden
Tyskland	546
Spanien	352
Polen	270
Frankrike	240
Belgien	229
Italien	219
Storbritannien	197
Grekland	110
Österrike	108
Rumänien	97
Portugal	95
Nederländerna	78
Bulgarien	74
Tjeckien	66
Sverige	52
Finland	49
Ungern	46
Irland	45
Slovenien	41
Malta	36
Cypern	35
Luxemburg	33
Slovakien	29
Danmark	23
Lettland	18
Litauen	11
Estland	7
Övriga	221
Okänt	79

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



Europeiska ombudsmannen

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIKE
Tfn +33 3 88 17 23 13
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Europeiska gemenskaperna, 2009

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Tryckt på CyclusPrint, fint tryckpapper som framställts uteslutande från återvinningsmassa.

QK-AD-09-001-SV-D · ISSN 1831-3728