

■ Översikt

Europeiska ombudsmannen

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
Európsky ombudsman
Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies

Bästa läsare!

VÄLKOMMEN till ombudsmannens "översikt 2009". I denna publikation beskrivs de viktigaste resultat som uppnåtts för olika klagande under det senaste året och de viktigaste utmaningar och möjligheter som institutionen står inför.

Ett betydelsefullt år för ombudsmän

År 2009 markerade 200-årsjubileumet av inrättandet av ombudsmän, vilket firades i Stockholm i juni med deltagande av kollegor från hela världen. För Europeiska ombudsmannens del var 2009 det 15:e verksamhetsåret och för mig personligen markerade det slutet på min första hela mandatperiod som ombudsman. Europaparlamentets beslut den 20 januari 2010 att återvälja mig för en andra mandatperiod tycker jag utgör en bekräftelse på det arbete som denna institution har bedrivit, och en uppmuntran att fortsätta vårt arbete för en mer öppen, ansvarig, serviceinriktad och medborgarinriktad EU-administration.

Det är en spännande tid att leda denna institution. En av ombudsmannens viktigaste prioriteringar under de kommande fem åren är att se till att EU verkligen levererar de fördelar som Lissabonfördraget utlovar för medborgarna. I detta sammanhang kommer jag särskilt att främja rätten till god förvaltning, i enlighet med vad som fastställs i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna. Med tanke på det stora antalet undersökningar om bristande öppenhet som vi genomför varje år (36 % av alla undersökningar under 2009) kommer jag också att fortsätta att insistera på den grundläggande rätten att få tillgång till handlingar. Jag kommer dessutom att se till att medborgarna är medvetna om rätten att vända sig till ombudsmannen och rätten att göra framställningar till Europaparlamentet, och att de används korrekt, för att garantera dem bästa möjliga till upprättelse.

Ett resultatmässigt bra år

En andra prioritering för ombudsmannen kommer att vara att stärka servicekulturen inom EU:s förvaltning. Av deras reaktioner i samband med våra undersökningar står det klart att de administrativa förfarandena vid unionens institutioner, organ och byråer redan håller en hög standard. I mer än hälften av de ärenden som avslutades under 2009 (56 %) accepterade den berörda institutionen en vänskaplig förlikning eller löste ärendet. Detta kan jämföras med 36 % under 2008. Totalt nio stjärnären, som redovisas på följande sidor, får bli exempel på bästa praxis när det gäller hur en institution reagerar på klagomål.

Fyra undersökningar på eget initiativ inleddes om systembetingade problem inom Europeiska kommissionen, t.ex. betalningstider och tillgång till handlingar i överträdelseärenden. Ombudsmannen behandlade också en lång rad ärenden om viktiga principiella frågor, t.ex. behovet av en korrekt dokumentation av relevanta möten och genomgångar. Även dessa ärenden sammanfattas i nästa avsnitt.

Även om ombudsmannen endast lämnade kritiska anmärkningar till institutionerna i 35 ärenden, jämfört med 44 under 2008 och 55 under 2007, finns det fortfarande utrymme för ytterligare förbättringar. Jag kommer därför att fortsätta att följa upp institutionernas reaktioner på kritiska och ytterligare anmärkningar genom att varje år offentliggöra en studie på min webbplats.

Att förbättra förvaltningskvaliteten i medborgarnas intresse är ett kriterium för all verksamhet som ombudsmannen bedriver. När det gäller det arbete som utförs av mitt eget ämbete kan jag med glädje nämna att den tid det tar att avsluta undersökningar minskade från i genomsnitt 13 månader under 2008 till nio månader under 2009, och vi jobbar vidare för att ytterligare minska den tid det tar att få fram resultat genom undersökningar.

Ett år fyllt av kommunikation

I början av 2009 lanserades ombudsmannens nya webbplats, som innehåller en interaktiv vägledning som hjälper medborgarna att hitta det organ de helst bör vända sig till när de har ett klagomål. Vägledningen har varit mycket framgångsrik och hjälpt över 26 000 människor under året. Det antal klagomål som ingavs till vårt kontor minskade från 3 406



Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner, organ och byråer. 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 <http://www.ombudsman.europa.eu>. Där hittar du också denna översikt, de olika ärenden som nämns här och ombudsmannens fullständiga årsrapport för 2009 (på engelska från april 2010 och på samtliga officiella språk från juli 2010).

under 2008 till 3 098 under 2009 vilket berodde på att allt fler individer hittade rätt adress vid första försöket. Jag tycker att detta är mycket uppmuntrande. För att ytterligare trygga detta stärkte vi under året vårt samarbete med andra informations- och problemlösande nätverk, t.ex. Europe Direct och SOLVIT.

Vi ökade våra insatser för att nå ut till potentiella klagande, och organiserade en rad olika evenemang tillsammans med icke-statliga organisationer, intressegrupper, företag och tankepartner. Dessa insatser ledde till att antalet undersökningar som inleddes på grundval av ingivna klagomål ökade, från 293 till 335. 16 % av de klagomål som ledde till undersökningar kom från företag och samfund och 84 % kom från enskilda personer.

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 vart den klagande kunde vända sig. Mer än 55 % av ärendena omfattades av behörighetsområdet för en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket, vilket bekräftade behovet att ytterligare stärka samarbetet mellan europeiska, nationella och regionala ombudsmän och framställningsutskott i nätverket.

Till sist vill jag nämna en viktig utveckling som ägde rum under 2009, nämligen antagandet av en verksamhetsförklaring för institutionen. Den lyder enligt följande:

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

Jag ser fram emot att tillsammans med mina anställda fortsätta att eftersträva dessa mål med ännu större kraft de kommande åren.

Strasbourg den 31 januari 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Exempel på ärenden som behandlades under 2009

NÅGRA exempel på de klagomål som ombudsmannen undersökte lämnas nedan. Dessa omfattar de huvudsakliga kategorierna av klagomål och inkluderar alla stjärnären från 2009.

Institutionella frågor och policyärenden

Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att inte ha gjort ordentliga anteckningar om ett möte under en undersökning om konkurrensbegränsande samverkan, trots att mötet direkt berörde undersökningen. Detta följde på ett klagomål från mikroprocessstillverkaren Intel (1935/2008/FOR).

Europeiska investeringsbanken gick med på att förbättra det sätt på vilket den dokumenterar genomgångar av miljökonsekvensbedömningar, sedan ombudsmannen funnit brister i bankens

rutiner. Ärendet rörde EIB:s beslut att samfinansiera ett projekt för höghastighetståg mellan Madrid och franska gränsen (244/2006/(BM)JMA).

Kommissionen medgav att det hade varit bättre om den inte hade låtit två högt uppsatta tjänstemän, som arbetade med antidumpningsärenden, ta emot VIP-biljetter till en rugbymatch från en leverantör av sportkläder. En icke-statlig organisation hävdade att detta kunde ha lett till en intressekonflikt (1341/2008/MHZ).

Bristande öppenhet

→→→ **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning** gick med på att ge tillgång till en lång lista med dokument efter samråd med de relevanta rättsliga myndigheterna i den berörda medlemsstaten. Två belgiska företag hade bett om dokumenten (förenade målen 723/2005/OV och 790/2005/OV).

→→→ **Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO)** beslutade att låta alla sökande, och inte bara icke godkända sökande, få tillgång till sina provresultat. Detta följde på ett klagomål om att godkända sökande inte fick ta del av resultaten av proven (2346/2007/JMA).

Avtalstvister och problem med anbud

→→→ **Kommissionen** gick med på att undersöka om den retroaktivt kunde godkänna en ansökan om att anlita underleverantörer, i syfte att dra tillbaka ett återkrav på nästan 500 000 EUR. Ombudsmannen bad kommissionen att ompröva sin ståndpunkt eftersom den klagande framgångsrikt hade slutfört de tre ifrågavarande projekten (2119/2007/ELB).

→→→ **Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur** bad om ursäkt i ett ärende som rörde ett avslag på en bidragsansökan, och meddelade att det hade vidtagit åtgärder för att avhjälpa de identifierade problemen. Det gick också med på att på nytt bedöma den klagandes bidragsansökan (1537/2008/(TJ)GG).

Överträdelseklagomål

→→→ Ombudsmannen berömde **kommissionen** för dess stöd till en tysk medborgare i ett ärende som rörde flygpassagerares rättigheter. Kommissionen följde aktivt klagandens fall och kontaktade de berörda franska myndigheterna för att se till att de relevanta reglerna tillämpades korrekt (2980/2008/GG).

→→→ **Kommissionen** återöppnade ett överträdelseförfarande för att kontrollera om deponin i Malagrotta, utanför Rom, nu var förenlig med bestämmelserna i det relevanta direktivet. Detta följde på en undersökning från ombudsmannens sida (791/2005/(IP)FOR).

Rekryteringsfrågor

→→→ **Genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation** bad om ursäkt och skickade ytterligare förklaringar till en icke godkänd sökande, samtidigt som det bekräftade att man skulle identifiera åtgärder för att öka sina tjänstemäns kännedom om tillämpliga administrativa normer (1562/2008/BB).

→→→ **Genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet** gick med på att kalla den klagande till en intervju och bekräftade att man i framtiden skulle ge icke godkända sökande tillräcklig information om möjligheterna att överklaga (2003/2008/TS).

Rättvisa

→→→ **Kommissionen** gick med på att dra tillbaka ett återkrav och medgav att återbetalningen skulle försätta klaganden i en ohållbar ekonomisk

situation. Ombudsmannen lovordade kommissionen för att den visade att den kan vara förstående inför svåra personliga situationer (1908/2007/JF).

Hur många klagomål och undersökningar?

OMBUDSMANNEN registrerade 3 098 klagomål under 2009 (jämfört med 3 406 under 2008) och inledde 339 undersökningar (296 under 2008). Han avslutade 318 undersökningar under året (355 under 2008). Totalt behandlade ombudsmannen nästan 5 000 klagomål och förfrågningar om information.

Vilka åtgärder har ombudsmannen vidtagit?

I nästan 80 % av de ärenden som behandlades (2 423) 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 %.

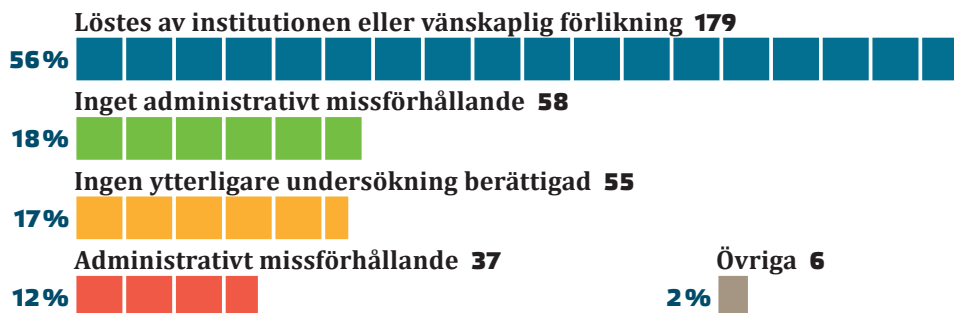
När det gäller överföring och rådgivning hänvisades 53 % av de klagande till en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket, dvs. en nationell eller regional ombudsman i medlemsstaterna, eller till Europaparlamentets utskott för framställningar. Totalt 18 % hänvisades till Europeiska kommissionen medan 45 % 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.

Vad blev resultatet av de undersökningar som genomfördes?

I 179 av de ärenden som avslutades under 2009 uppnåddes ett positivt resultat när den berörda institutionen godtog en vänskaplig förlikning eller löste ärendet. I 58 ärenden påträffades inga administrativa missförhållanden. Ombudsmannen framförde ytterligare anmärkningar för att hjälpa till att förbättra framtida prestationer i 28 ärenden. Administrativa missförhållanden upptäcktes i 37 ärenden: två ledde till förslag till rekommendationer som godkändes av institutionen och 35 avslutades med kritiska anmärkningar.

■ = 10 ärenden

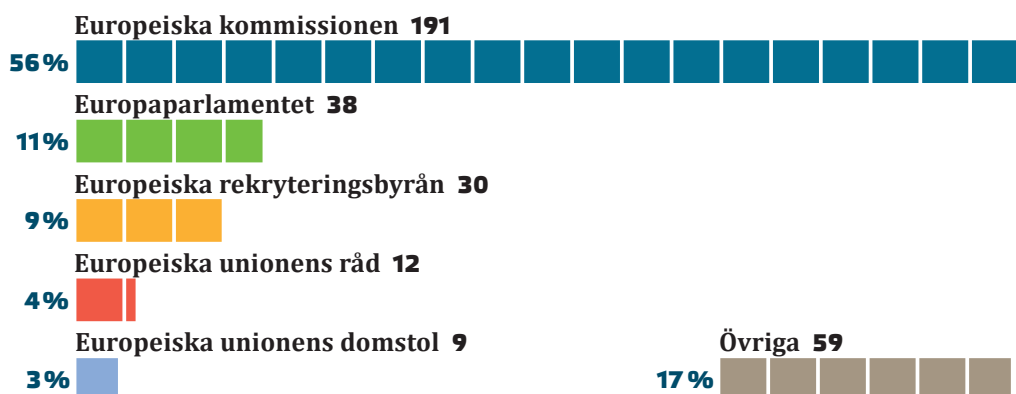
OBS! I vissa fall avslutades undersökningarna av två eller flera skäl. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.



Vilka institutioner, organ eller byråer gällde de genomförda undersökningarna?

De flesta av de undersökningar som inleddes 2009 rörde Europeiska kommissionen (56%). Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det normalt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Det ska emellertid noteras att samtidigt som det totala antalet inledda undersökningar som rörde kommissionen minskade med fyra under 2009, ökade antalet inledda undersökningar som rörde Europaparlamentet, EPSO, rådet och Europeiska unionens domstol (med tio, tio, två respektive sex undersökningar). När det gäller domstolen är det viktigt att nämna att ombudsmannen inte kan inleda undersökningar i ärenden som rör domstolens utövande av sin domstolsfunktion.

■ = 10 ärenden

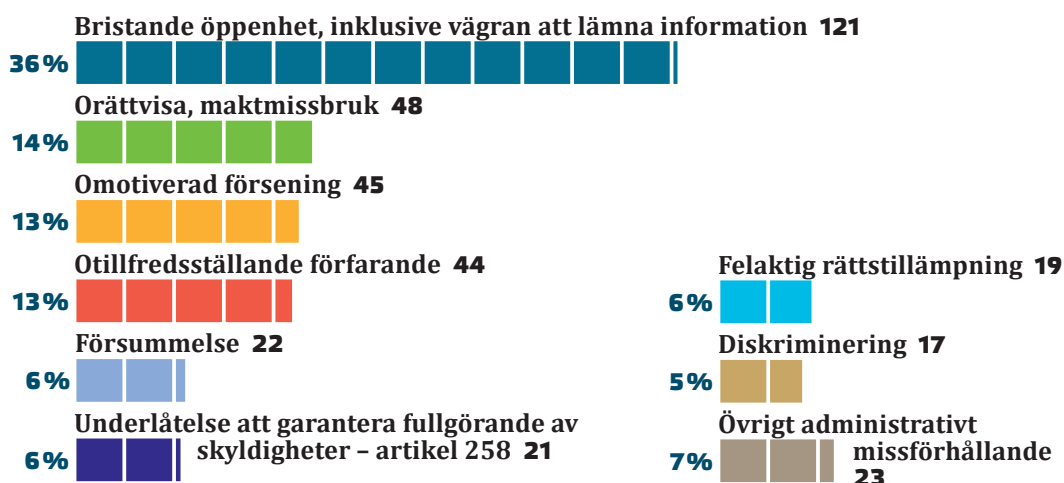


Vilken typ av administrativa missförhållanden gällde undersökningarna?

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 2009 gällde brist på öppenhet (36% av de undersökningar som inleddes).

■ = 10 ärenden

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

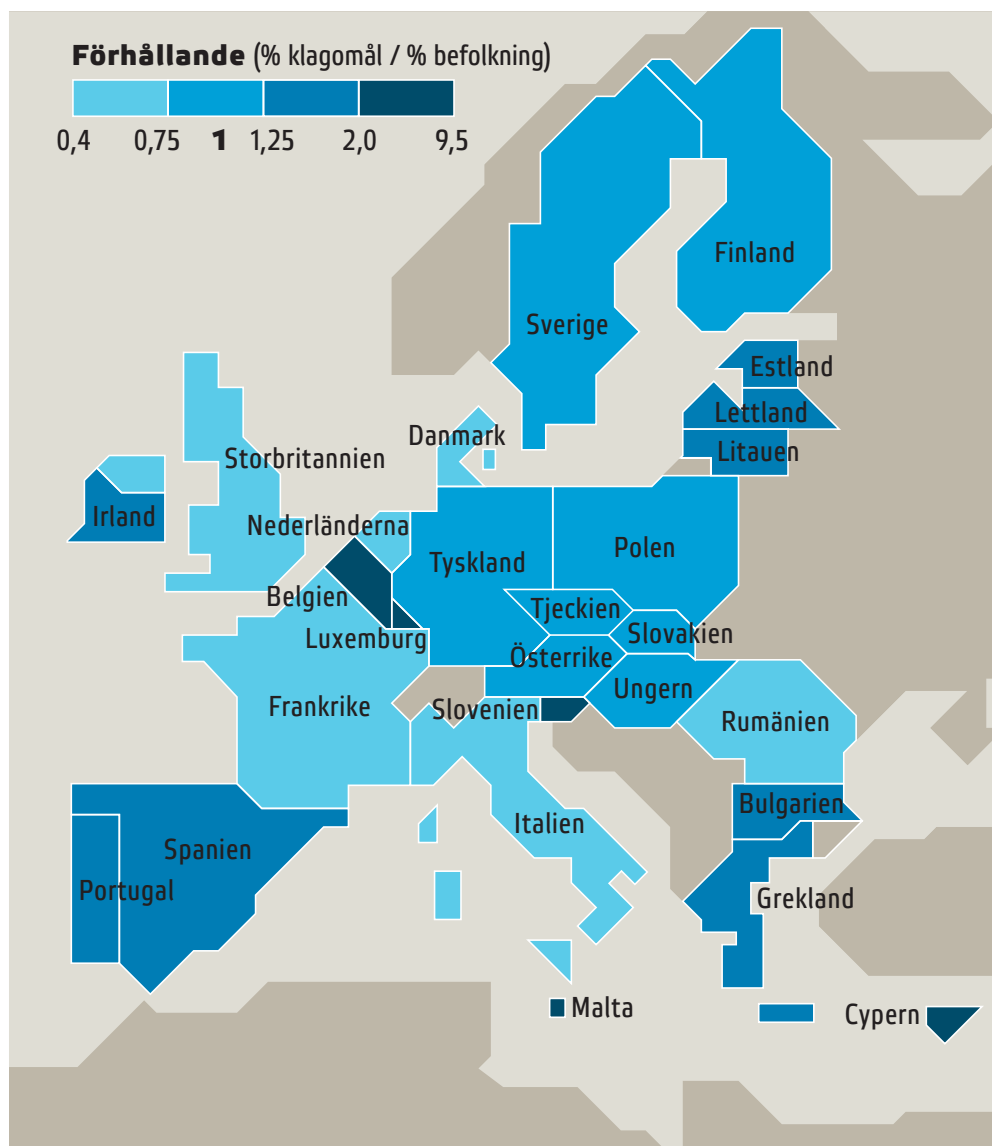


Vem skickar in klagomål?

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	413
Spanien	389
Polen	235
Frankrike	235
Belgien	207
Italien	183
Storbritannien	176
Portugal	102
Grekland	91
Rumänien	81
Bulgarien	77
Österrike	62
Tjeckien	59
Nederländerna	59
Ungern	55
Finland	42
Sverige	42
Irland	40
Litauen	30
Luxemburg	29
Slovenien	29
Slovakien	27
Malta	25
Cypern	24
Danmark	23
Lettland	20
Estland	17
Övriga	157
Okänt	169

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 förhållande till befolkningen. 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

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europeiska unionen, 2010

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-10-001-SV-D · ISSN 1831-3728