

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

Europeiska ombudsmannen

■ Årsrapport

Europeiska ombudsmannen

2009

■ Årsrapport

**Europeiska
ombudsmannen**

© Europeiska unionen, 2010

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

ISBN 978-92-9212-218-8

ISSN 1680-3892

DOI 10.2869/21954

Denna rapport är publicerad på internet på följande adress: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Satt i Cambria, Calibri and Etelka — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg.

Alla fotografier © Europeiska unionen om inte annat anges.

Printed in Luxembourg

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

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

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Jerzy Buzek
Talman
Europaparlamentet
Rue Wiertz
1047 Bryssel
BELGIEN

Strasbourg den 19 april 2010

I enlighet med artikel 228.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och artikel 3.8 i Europaparlamentets beslut om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning lägger jag härmed fram min rapport för år 2009.

Med vänlig hälsning,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Innehåll

Inledning 7

1 Sammanfattning 11

2 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden 21

- 2.1 Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen 23
- 2.2 Den rättsliga grunden för ombudsmannens arbete 23
- 2.3 Ombudsmannens ämbetsområde 25
- 2.4 Tillåtlighet och grund för undersökningar 28
- 2.5 Ombudsmannens förfaranden 29

3 Klagomål och undersökningar 33

- 3.1 Översikt över undersökta klagomål 35
- 3.2 Analys av inledda undersökningar 40
- 3.3 Resultaten av ombudsmannens undersökningar 42
- 3.4 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis 48
- 3.5 Tematisk analys av avslutade undersökningar 49
- 3.6 Överföringar och rådgivning 68

4 Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter 71

- 4.1 Förbindelser med EU:s institutioner 73
- 4.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ 77
- 4.3 Förbindelser med andra intressenter 80

5 Resurser 87

- 5.1 Personal 89
- 5.2 Budget 94

Så kontaktar du Europeiska ombudsmannen 97

Inledning



DET är med stor glädje jag härmed lägger fram Europeiska ombudsmannens *Årsrapport 2009* som innehåller en redogörelse för ombudsmannens arbete för medborgare, företag och organisationer under året som gått. Jag hoppas att rapporten ska ge dig en bra översikt över de framsteg vi har gjort i arbetet med att främja en förvaltning av högsta kvalitet inom EU:s institutioner. Som vanligt ser vi fram emot att få dina synpunkter.



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 medborgarcentrerad förvaltning inom EU.

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. Särskilt viktig är Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, som nu är rättsligt bindande. I det sammanhanget tänker jag särskilt att främja den grundläggande rätten till god förvaltning, i enlighet med vad som fastställs i artikel 41 i stadgan. Redan i december 2009, som ett led i vårt bidrag till det offentliga samrådet om reformeringen av EU:s budgetförordning, underströk ombudsmannen att alla bestämmelser skulle ta hänsyn till artikel 41 genom att ge tjänstemännen vägledning om hur

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.

de skulle säkra såväl en sund finansstyrning som god förvaltning. Budgetförordningen borde till exempel i undantagsfall lämna utrymme för betalningar *ex gratia* som ersättning för allvarliga olägenheter eller lidande som orsakats av administrativa missförhållanden. Reformeringen av budgetförordningen erbjuder ett utmärkt tillfälle att omsätta den grundläggande rätten till god förvaltning i handling.

Med tanke på det stora antalet undersökningar som ombudsmannen genomför varje år om bristande öppenhet (36 % av undersökningarna under 2009), kommer jag också att fortsätta insistera på den grundläggande rätten att få tillgång till handlingar som anges i artikel 42 i stadgan och artikel 15 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. Och jag kommer att se till att rätten att vända sig till ombudsmannen och göra framställningar till parlamentet (artiklarna 43 respektive 44 i stadgan) är väl kända och utnyttjas korrekt, så att medborgarna på bästa sätt får tillgång till rättslig prövning.

I Lissabonfördraget införs också en ny möjlighet för medborgarna att delta i unionens demokratiska liv: "medborgarinitiativet". Detta borde kunna lämna ett viktigt bidrag till att öka de europeiska medborgarnas medinflytande. I början av 2010 lämnade jag mina synpunkter i det offentliga samrådet om hur medborgarinitiativet borde fungera i praktiken. Det är viktigt att försöka föregripa frågor som eventuellt kan uppkomma när rätten till medborgarinitiativ utnyttjas, framför allt frågor som kan leda till klagomål till ombudsmannen. Genom att identifiera sådana frågor i förväg och föreslå effektiva svar, tänker

ombudsmannen främja god förvaltning från Europeiska kommissionens sida för att därigenom bidra till att detta värdefulla nya instrument för medborgarna blir en framgång. Jag tänker också försöka se till att medborgare, föreningar som företrädar olika intressen och civilsamhället får nytta av de nya bestämmelserna i fördraget om samråd, dialog och möjligheten att offentliggöra och offentligt utbyta sina åsikter.

Ett resultatmässigt bra år

Ett andra prioriterat område för ombudsmannen blir att stärka servicekulturen inom EU:s förvaltning. Det framgår klart av svaren på mina undersökningar att Europeiska unionens institutioner, organ och byråer redan tillämpar en god praxis i sina administrativa förfaranden. I över hälften av de ärenden som avslutades under 2009 (56 %) accepterade den berörda institutionen en vänskaplig förlikning eller klarade upp ärendet. Detta kan jämföras med 36 % under 2008. Totalt nio särskilt viktiga ärenden, som redovisas i denna rapport, utgör exempel på bästa praxis när det gäller att reagera på klagomål.

Fyra undersökningar på eget initiativ om systemfrågor inom kommissionen, till exempel sena betalningar och tillgången på handlingar i överträdelseärenden, påbörjades. Ombudsmannen behandlade också ett antal ärenden som gällde viktiga principfrågor, till exempel behovet av att viktiga möten och granskningar måste dokumenteras korrekt. Även dessa ärenden sammanfattas i rapporten.

Även om ombudsmannen endast behövde lämna en kritisk anmärkning till institutionerna i 35 fall, jämfört med 44 fall under 2008 och 55 under 2007, finns det fortfarande utrymme för förbättringar. Jag kommer därför att fortsätta följa upp institutionernas reaktioner på kritiska och ytterligare anmärkningar genom att offentliggöra en årlig undersökning på min webbplats. Undersökningen för 2009 visade att om man lägger samman kritiska och ytterligare anmärkningar var uppföljningen tillfredsställande i 79 % av fallen. Uppföljningen av ytterligare anmärkningar var tillfredsställande i samtliga fall, medan andelen kritiska anmärkningar som följdes upp på ett tillfredsställande sätt var betydligt lägre, 62 %. Detta visar att det fortfarande återstår viktigt arbete, av ombudsmannen och av institutionerna själva, när det gäller att övertala tjänstemännen att en defensiv strategi gentemot ombudsmannen innebär en förlorad möjlighet för institutionen och riskerar att skada bilden av Europeiska unionen.

Att förbättra förvaltningens kvalitet till förmån för medborgarna utgör grundvalen för alla ombudsmannens åtgärder. När det gäller arbetet i mitt eget kansli gläder det mig att kunna rapportera att den

Att förbättra förvaltningens kvalitet till förmån för medborgarna utgör grundvalen för alla ombudsmannens åtgärder.

tid det tar för att slutföra undersökningar minskade från i genomsnitt 13 månader under 2008 till nio månader 2009. Vårt mål är att fortsätta minska tiden det tar att uppnå resultat genom undersökningar.

Ett år fyllt av kommunikation

År 2009 inleddes med att vi lanserade ombudsmannens nya webbplats. Den innehåller en interaktiv vägledning som hjälper medborgarna att hitta vilket organ de ska vända sig till med sina klagomål. Vägledningen har blivit en stor framgång. Över 26 000 personer fick hjälp under året. Antalet klagomål till vårt kansli gick ned från 3 406 under 2008 till 3 098 under 2009 tack vare att allt fler började hitta rätt adress direkt. Detta är mycket uppmuntrande för mig. För att stärka detta arbete ytterligare, intensifierade vi samarbetet under året med andra nätverk för information och problemlösning, såsom Europe Direct och SOLVIT.

Vi intensifierade våra ansträngningar att nå ut till potentiella klagande och organiserade en rad olika arrangemang tillsammans med icke-statliga organisationer, intressegrupper, företag och tankesmedjor. Denna uppsökande verksamhet, i kombination med de imponerande resultat vi uppnådde för klagande,

ledde till en 85 % ökning av medietäckningen av ombudsmannens arbete. Denna förbättrade täckning är avgörande för att öka medvetenheten om rätten att klaga och om ombudsmannens roll när det gäller att bevaka EU:s förvaltning. Ökningen av antalet påbörjade undersökningar som bygger på klagomål som mottagits under 2009, från 293 till 335, måste också delvis tillskrivas denna verksamhet.

I nästan 80 % av de ärenden som registrerades 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. Över 55 % av ärendena låg inom behörighetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, vilket bekräftar behovet av att ytterligare stärka samarbetet mellan de europeiska, nationella och regionala ombudsmän och utskott för framställningar som ingår i nätverket. Det sjunde seminariet för nationella ombudsmän i EU:s medlemsstater och kandidatländer, som genomfördes i Cypern i april, gav oss ett bra tillfälle att göra detta.

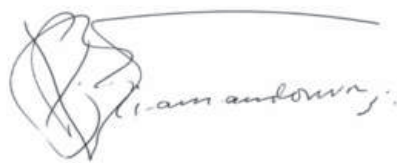
En sista viktig händelse under 2009 var antagandet av en uppdragsbeskrivning för institutionen. Den låter som följer:

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.

Med början under första delen av 2010 tänker jag utveckla en strategi för hela ombudsmannens mandatperiod som bygger på denna uppdragsbeskrivning.

Jag ser fram emot att tjäna medborgarna på den grunden under åren som kommer.

Strasbourg, den 16 februari 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Sammanfattning

EUROPEISKA ombudsmannens femtonde årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2009. Det är den sjunde årsrapporten som läggs fram av P. Nikiforos DIAMANDOUROS, som tillträdde som europeisk ombudsman den 1 april 2003.

■ Rapportens uppläggning

Rapporten består av fem kapitel. Den börjar med en personlig inledning av ombudsmannen, och följs av denna sammanfattning, som utgör kapitel 1.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens ämbetsområde och förfarandena för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Det innehåller alla viktiga händelser som ägde rum under förra året.

Kapitel 3 innehåller en översikt över de klagomål som behandlats under året, samt en djupanalys av de undersökningar som genomfördes. Det finns ett avsnitt om särskilt viktiga ärenden som identifierades av ombudsmannen, samt en tematisk analys som omfattar de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga slutsatser och sakinnehåll i ombudsmannens beslut under 2009. Kapitlet avslutas med en blick på ärenden som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde och på hur ombudsmannen följde upp de klagomålen.

Kapitel 4 ägnas åt ombudsmannens kontakter med EU:s övriga institutioner, organ och byråer, förbindelserna med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och en översikt över ombudsmannens kommunikationsverksamhet.

Kapitel 5 innehåller uppgifter om ombudsmannens personal och budget.

■ Europeiska ombudsmannens ämbetsområde

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. Ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden i EU-institutionernas, organens och byråernas verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol när den utövar sina domstolsfunktioner.

Ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden i EU-institutionernas, organens och byråernas verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol när den utövar sina domstolsfunktioner.

nernas, organens och byråernas verksamhet¹, med undantag för Europeiska unionens domstol² när den utövar sina domstolsfunktioner. Med Europaparlamentets godkännande har ombudsmannen definierat 'administrativt missförhållande' på ett sätt som kräver att rättsstatsprincipen, principer för god förvaltningssed och de grundläggande rättigheterna respekteras.

1. Genom artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (FEUF) (tidigare artikel 195 i fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen) utsträcks ombudsmannens ämbetsområde från klagomål om administrativa missförhållanden i verksamheten som bedrivs i "gemenskapens institutioner eller organ" till "unionens institutioner, organ eller byråer". I ombudsmannens årsrapport har vi tidigare använt termen "institutioner och organ". I fortsättningen kommer vi i stället att använda termen "institutioner" för att beteckna samtliga EU:s institutioner, organ eller byråer på de ställen där det är lämpligt.

2. Genom Lissabonfördraget ändrades namnet på Europeiska gemenskapernas domstol och förstainstansrätten. De kallas nu gemensamt för Europeiska unionens domstol och var för sig domstolen och tribunalen.

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

■ Klagomål och undersökningar

Översikt över undersökta klagomål

Ombudsmannen registrerade 3 098 klagomål under 2009, jämfört med 3 406 under 2008. Nästan 60 % av klagomålen ingavs via internet, i de flesta fall med användning av det elektroniska klagomålsformuläret, som finns på ombudsmannens webbplats på 23 språk.

Totalt behandlades 3 119 klagomål³, jämfört med 3 346 under 2008. Av alla de klagomål som behandlades ansågs 55 % (1 704 klagomål) ligga inom ämbetsområdet för någon medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. 23 % (727 klagomål) ansågs ligga inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Totalt 11 % gav upphov till en undersökning. I nästan 80 % av ärendena kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning av ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig för en snabb och effektiv lösning på sitt problem.

I nästan 80 % av ärendena kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning av ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig för en snabb och effektiv lösning på sitt problem.

23 % (727 klagomål) ansågs ligga inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Totalt 11 % gav upphov till en undersökning. I nästan 80 % av ärendena kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning av ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig för en snabb och effektiv lösning på sitt problem.

Totalt behandlade följaktligen ombudsmannen över 5 000 klagomål och förfrågningar om information från medborgare under året.

Analys av påbörjade undersökningar

Totalt påbörjades 335 nya undersökningar (jämfört med 293 under 2008) under 2009 på grundval av klagomål. Av dessa ingavs 84 % av enskilda medborgare, medan 16 % ingavs av företag och föreningar.

Ombudsmannen startade också fyra undersökningar på eget initiativ för att ta itu med eventuella systemfel som gällde Europeiska kommissionen.

Precis som alla andra år rörde de flesta av de undersökningar som ombudsmannen påbörjade under 2009 kommissionen (191 undersökningar, eller 56 % av samtliga). Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det logiskt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Man bör emellertid observera att motsvarande siffra för 2008 var 66 % av samtliga klagomål. Europaparlamentets förvaltning var föremål för 38 undersökningar (11 %), Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) för 30 (9 %), Europeiska unionens råd för 12 (4 %) och Europeiska unionens domstol för 9 (3 %). När det gäller domstolen är det viktigt att påpeka att ombudsmannen endast kan inleda undersökningar om dess icke-rättsliga arbete. Tjugotre andra EU-institutioner, organ och byråer var föremål för ytterligare 59 undersökningar.

De viktigaste typerna av påstådda administrativa missförhållanden i de undersökningar som inleddes under 2009 gällde bristande öppenhet, inklusive vägran att lämna ut information (121 ärenden eller 36 % av samtliga ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (48 ärenden, 14 %), försening som kunnat undvikas (45 ärenden, 13 %), felaktigt förfarande (44 ärenden, 13 %), försumlighet (22 ärenden, 6 %), underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet av Europeiska kommissionen att fullgöra sin uppgift som "fördragets övervakare" gentemot medlemsstaterna (21 ärenden, 6 %), felaktig rättstillämpning (19 ärenden, 6 %) och diskriminering (17 ärenden, 5 %).

3. Den statistiska kategorin "behandlat" betyder att en analys för att avgöra om klagomålet (i) faller inom ombudsmannens ämbetsområde, (ii) uppfyller tillåtlighetskriterierna och (iii) ger grund för att inleda en undersökning har genomförts. På grund av den tid som åtgär för detta skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål samma år.

Under 2009 avslutade ombudsmannen 318 undersökningar (jämfört med 355 under 2008). Av dessa undersökningar var 311 knutna till klagomål och sju skedde på ombudsmannens eget initiativ. De flesta

De flesta av undersökningarna avslutades inom ett år (70 %). Över hälften (55 %) avslutades inom tre månader. I genomsnitt tog det nio månader att avsluta en undersökning.

av undersökningarna avslutades inom ett år (70 %). Över hälften (55 %) avslutades inom tre månader. I genomsnitt tog det nio månader att avsluta en undersökning.

Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Ombudsmannen försöker alltid under sina undersökningar uppnå positiva resultat som tillfredsställer både den klagande och den institution som klagomålet riktas mot. Att unionens institutioner och organ är samarbetsvilliga är avgörande för möjligheten att uppnå sådana resultat. Förutom att bidra till att stärka förbindelserna mellan institutionerna och medborgarna bidrar sådana resultat till att man kan slippa en dyr och tidsödande rättegång. Ett positivt resultat för den klagande uppnåddes i 179 ärenden som avslutades under 2009 (56 % av samtliga ärenden). Dessa ärenden klarades antingen upp av institutionen eller så nåddes en vänskaplig förlikning. Detta kan jämföras med 129 ärenden under 2008, vilket var dubbelt så många sådana ärenden som bara två år tidigare, dvs. 2006.

I 18 % av fallen (58) påträffades inga administrativa missförhållanden. Detta är inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en uttömmande förklaring från den institution eller det organ det gäller, samt ombudsmannens bedömning av fallet.

Ombudsmannen fann att det förekom ett administrativt missförhållande i 12 % av fallen (37), men kunde trots detta uppnå ett positivt resultat för den klagande i två av de fallen, eftersom hans förslag till rekommendation accepterades. Ingen särskild rapport lämnades till Europaparlamentet under året. I 35 ärenden avslutades undersökningen med en kritisk anmärkning. En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att klagomålet var berättigat och visar institutionen i fråga vad som har varit fel för att hjälpa till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden.

Det är också i syfte att förbättra EU-institutionernas prestationer i framtiden som ombudsmannen i allt högre grad utnyttjar ytterligare anmärkningar när han ser en möjlighet att förbättra administrations kvaliteten. Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar i 28 ärenden under 2009.

Det är viktigt att institutionerna följer upp kritiska och ytterligare anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem. I det syftet offentliggjorde ombudsmannen under 2009 på sin webbplats en undersökning av den uppföljning som institutionerna gjort av samtliga kritiska och ytterligare anmärkningar som lämnats under 2008.

Särskilt viktiga ärenden [→→→]

Nio ärenden som avslutades under 2009 utgör exempel på bästa praxis och har betecknats som särskilt viktiga ärenden. De fungerar som en modell för alla EU:s institutioner, organ och byråer när det gäller

Nio ärenden som avslutades under 2009 utgör exempel på bästa praxis och har betecknats som särskilt viktiga ärenden.

hur de bäst bör reagera på de frågor som ombudsmannen tar upp.

Två gällde **kommissionens** hantering av överträdelseärenden på området för flygpassagerarnas rättigheter (**2980/2008/GG**) och miljön (**791/2005/(IP)FOR**). I ytterligare två ärenden visade kommis-

sionen prov på en konstruktiv strategi genom att gå med på att (i) återkalla ett beslut om återbetalning i ett personalärende (**1908/2007/JF**) och (ii) undersöka om det gick att återkalla ett beslut om återbetalning av 500 000 EUR i ett kontraktsärende (**2119/2007/ELB**).

På området för öppenhet och insyn gick **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning** (OLAF) med på att frisläppa en lång lista över handlingar till två belgiska företag (i de gemensamma ärendena **723/2005/OV** och **790/2005/OV**), medan **Europeiska rekryteringsbyrån** (EPSO) gick med på att låta samtliga kandidater, och inte bara de kandidater som inte godkänts, få tillgång till sina provresultat (**2346/2007/JMA**).

Slutligen reagerade tre genomförandeorgan föredömligt på ombudsmannens förslag: **genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation** (**1562/2008/BB**) och **genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet** (**2003/2008/TS**) i rekryteringsärenden, och **genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur** i ett ärende som gällde avslag på en bidragsansökan (**1537/2008/(TJ)GG**).

Tematisk analys av avslutade undersökningar

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. Ett urval av ärenden offentliggörs på ombudsmannens webbplats i sammanfattning på alla de 23 officiella EU-språken. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen, institutioner, organ och byråer som berörs av de 318 besluten om att avsluta ärenden under 2009, samt de olika skälen för att avsluta ärenden.

I avsnitt 3.5 i denna rapport analyseras de viktigaste resultaten när det gäller lagar och sakfrågor i ombudsmannens beslut under 2009. Avsnittet har lagts upp som en tematisk klassificering av undersökningarnas viktigaste ämnesområden, utifrån sju huvudkategorier⁴:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter;
- Kommissionen som fördragens övervakare;
- Tilldelning av kontrakt och bidrag;
- Genomförande av kontrakt;
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter;
- Uttagnings- och urvalsförfaranden;
- Institutionella frågor, policyfrågor etc.

I den tematiska analysens första del granskas ombudsmannens beslut under 2009 i klagomål som gäller (i) allmänhetens tillgång till handlingar, (ii) allmänhetens tillgång till information och (iii) skyddet av personuppgifter och de registrerades rätt att få tillgång till sina uppgifter. De undersökta frågorna gällde allt från förseningar med att ge tillgång till handlingar till skilda tolkningar av de undantag som anges i förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar⁵. Även ärenden som gällde skyddet av personuppgifter undersöktes.

Den andra kategorin av ärenden rörde klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragens övervakare. Ombudsmannen kan ta upp såväl sakfrågorna som förfarandet i samband med kommissionens behandling av sådana ärenden. Bland de påståenden som undersöktes under 2009 återfanns underlåtenhet att registrera klagomål, förseningar med att fatta beslut och att hålla den klagande informerad, och tvister om kommissionens beslut att inte driva vissa klagomål vidare.

Den tredje kategorin i den tematiska analysen gäller klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Ombudsmannens granskning av sådana ärenden begränsas till att undersöka om reglerna som styr förfarandet har följts, om fakta är korrekta och att inget maktmissbruk eller uppenbara felbedömningar har förekommit. Han kan också granska om institutionerna har uppfyllt sin skyldighet att ange skäl, och om skälen är konsekventa och rimliga. Under 2009 undersökte ombudsmannen frågor om orättvis behandling, felaktigt eller orättvist underkännande av anbud och förseningar.

I den fjärde kategorin analyseras ärenden där den klagande påtalar institutionens underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter i anslutning till kontrakt. När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen att det är motiverat att begränsa undersökningen till frågan om EU-institutionen har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse för den rättsliga grunden för sina åtgärder och varför institutionen eller organet anser att dess ståndpunkt när det gäller kontraktsfrågan är motiverad. Under 2009 undersökte ombudsmannen problem i samband med underleverantörer, frågor om tillåtliga kostnader och påståenden om orättvis behandling.

I den femte kategorin behandlas klagomål som gäller institutionens administrativa verksamhet, i första hand i samband med tillämpningen av tjänsteföreskrifterna för dess tjänstemän och andra relevanta texter. Dessa ärendens karaktär varierar kraftigt och de gäller nästan alla institutioner, organ och byråer.

4. På grundval av de undersökningar som inleddes under 2009 kan undersökningarna delas in efter ämnesområden på följande sätt: öppenhet (31 %), förvaltning och tjänsteföreskrifter (16 %), uttagningsprov och urvalsförfaranden (16 %), institutionella och politiska frågor (14 %), kommissionen som fördragens övervakare (9 %), genomförande av avtal (8 %), tilldelning av kontrakt eller bidrag (6 %).

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

I den sjätte kategorin av den tematiska analysen analyseras klagomål som gäller allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden. De flesta ärendena gällde EPSO och avsåg påståenden om bristande insyn, diskriminering och försening.

I den sista kategorin redovisas en serie övriga klagomål som riktats mot institutionerna och som avser deras beslutsfattande eller deras allmänna funktion.

■ Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

Förbindelser med EU:s institutioner

Konstruktiva förbindelser med EU:s institutioner är oerhört viktiga för Europeiska ombudsmannen, eftersom de bidrar till att uppnå en förvaltning av bästa tänkbara kvalitet. Ombudsmannen träffar regelbundet ledamöter och tjänstemän från EU:s institutioner, organ och byråer för att diskutera olika sätt att öka förvaltningens kvalitet och garantera en lämplig uppföljning av hans anmärkningar, rekommendationer och rapporter.

Under 2009 talade Nikiforos DIAMANDOUROS inför Europeiska kommissionens generaldirektörer och han genomförde en mängd andra möten med företrädare för kommissionen. Han fortsatte det nära samarbetet med SOLVIT, nätverket för att lösa klagomål avseende den inre marknaden, och intensifierade samarbetet med Europe Direct, som besvarar frågor från enskilda personer om EU.

När det gäller förbindelserna med Europaparlamentet var mötena med företrädare för parlamentet i samband med den pågående lagstiftningsprocessen för att revidera förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar av särskilt intresse. Ombudsmannen träffade också den nya ordföranden för utskottet för framställningar, Erminia MAZZONI LEP, den 2 september 2009 och redogjorde för sin *Årsrapport 2008* för utskottet den 14 september. Plenardiskussionen om ombudsmannens verksamhet under 2008, på grundval av betänkandet som utarbetats av Chrysoula PALIADELI LEP, ägde rum den 12 november.

Bland de ytterligare höjdpunkterna under året kan nämnas föredragningar inför reflexionsgruppen om Europas framtid och rådets arbetsgrupp om information. Ombudsmannen talade också inför Euro-

Bland de ytterligare höjdpunkterna under året kan nämnas föredragningar inför reflexionsgruppen om Europas framtid och rådets arbetsgrupp om information.

peiska ekonomiska och sociala kommittén, deltog i Europeiska investeringsbankens offentliga samråd om bankens politik för att hantera klagomål och insyn, samt förstärkte samarbetet med Europeiska rekryteringsbyrån.



Ombudsmannen fortsatte att kommunicera utåt med övriga institutioner, organ och byråer under 2009. Förutom sina möten med företrädare för parlamentet, kommissionen och rådet, träffade han också ledamöter i EU:s domstol, revisionsrätten, direktören för Europeiska byrån för bedrägeribekämpning och biträdande Europeiska datatillsynsmannen. Ombudsmannen ses här med revisionsrättens ordförande Vítor DA SILVA CALDEIRA.

Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Många klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina kolleger

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

i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU-rätt behandlas snabbt och effektivt. Det samarbetet äger till största delen rum inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket. Nätverket består nu av 94 kontor i 32 länder och omfattar den nationella och regionala nivån inom unionen, samt den nationella nivån i kandidatländerna plus Norge, Island och, nu senast, Schweiz. Europaparlamentets utskott för framställningar är också fullvärdig medlem av nätverket.

Ett av syftena med nätverket är att underlätta en snabb överföring av klagomål till den behöriga ombudsmannen eller ett liknande organ. I 977 fall under 2009 hänvisades den klagande till någon av medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket eller uppmanades att kontakta en medlem av nätverket.

I avsnitt 4.2 i denna rapport beskrivs nätverkets verksamhet under 2009. Höjdpunkten var det sjunde seminariet med EU-medlemsstaternas och kandidatländernas nationella ombudsmän som ägde rum i Paphos i Cypern i april. Seminariet organiserades gemensamt av Europeiska ombudsmannen och Cyperns Commissioner for Administration (ombudsman), Eliana NICOLAOU. Nationella och regionala ombudsmän från 29 länder deltog i seminariet, som fokuserade på migrationsfrågan.

Informationsbesök som samordnats med ombudsmän i medlemsstaterna och kandidatländerna visade sig vara mycket effektiva för att utveckla nätverket. Under 2009 besökte ombudsmannen kolleger i Slovakien (maj), Tjeckien (maj), Finland (oktober) och Estland (oktober).



Under året sträckte sig ombudsmannens ansträngningar att samarbeta med sina kolleger utanför verksamheten i Europeiska ombudsmannanätverket. Bland de viktiga evenemang som Nikiforos DIAMANDOUROS deltog i under 2009 var det internationella ombudsmannainstitutets nionde världskonferens som organiserades i juni i Stockholm, där även tvåhundraårsjubileet för den svenska justitieombudsmannen firades. Under konferensen för att markera detta viktiga tillfälle redovisades ombudsmannainstitutets utveckling från dess svenska rötter till dagens olika former.

Nätverket är en användbar mekanism för att utbyta information om EU:s lagstiftning och bästa praxis genom ovannämnda seminarier, ett nyhetsbrev som kommer ut två gånger per år, ett elektroniskt forum för diskussioner och spridning av dokument och en elektronisk daglig nyhetstjänst. Förutom dessa regelbundna informella informationsutbyten via nätverket finns det ett särskilt förfarande genom vilket nationella eller regionala ombudsmän kan be om skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och dess tolkning, inklusive frågor som uppkommer vid handläggning av enskilda ärenden. Under 2009 mottogs en sådan ny fråga.

Förbindelser med andra intressenter

Europeiska ombudsmannen ser det som sin plikt att se till att alla personer eller organisationer som eventuellt kan ha problem med EU:s institutioner är medvetna om rätten att klaga till honom om admi-

Europeiska ombudsmannen ser det som sin plikt att se till att alla personer eller organisationer som eventuellt kan ha problem med EU:s institutioner är medvetna om rätten att klaga till honom om administrativa missförhållanden.

nistrativa missförhållanden. I avsnitt 4.3 i denna rapport redovisas de otaliga sätt på vilka ombudsmannen har försökt öka medvetenheten om rätten att klaga under 2009. Cirka 145 föredragningar gjordes av ombudsmannen och hans personal inför olika grupper med intresse för hans arbete. Bland ombudsmannens viktigaste medieverksamhet under 2009 kan nämnas presskonferenser i Bryssel

och som en del av tidigare nämnda informationsbesök. Tjugoen pressmeddelanden skickades ut under året. Bland de ämnen som behandlades återfanns revideringen av EU:s regler om allmänhetens tillgång till handlingar, flygpassagerarnas rättigheter, sena betalningar från kommissionen, finansieringen av parlamentets byggnader och ett klagomål som ingetts av mikroprocessortillverkaren Intel.

Den 5 januari 2009 lanserade Europeiska ombudsmannen sin nya webbplats. Av särskilt intresse på den nya webbplatsen är den interaktiva vägledningen som syftar till att hjälpa enskilda personer att identifiera det lämpligaste organet att vända sig till med sina klagomål. Under 2009 var det över 26 000 personer som bad om och fick råd från ombudsmannen genom den interaktiva vägledningen. Webbplatsen uppdaterades regelbundet under året med beslut, sammanfattningar av ärenden, pressmeddelanden, uppgifter om kommande händelser och publikationer. Från den 1 januari till den 31 december 2009 hade webbplatsen 340 000 unika besökare som tillsammans såg över fyra miljoner sidor. Det största antalet besökare kom från Spanien, följt av Italien, Tyskland, Frankrike och Belgien.

Av särskilt intresse bland publikationerna under 2009 var den nya *Årsrapporten* och det nya sammanfattande dokumentet *Översikt 2008*.



I mars 2009 organiserade ombudsmannen ett seminarium i Bryssel för att bidra till att öka medvetenheten om den nya interaktiva vägledningen på Europeiska ombudsmannens webbplats och, på det hela taget, om hela utbudet av problemlösningssystemer som står till enskildas, företags och föreningars förfogande. Under seminariet presenterades de tjänster som erbjuds av Europeiska ombudsmannen, Europaparlamentets utskott för framställningar, SOLVIT och ECAS (European Citizen Action Service).

■ Resurser

I avsnitt 5.1 i denna rapport lämnas en översikt över strukturen på ombudsmannens kansli och där lämnas också viss biografisk information om ombudsmannen och hans förvaltning.

Avsnittet innehåller också information om ombudsmannens personalkonferenser och personalmöten. Personalkonferenserna utgör en integrerad del av ombudsmannens strategiska planering, i första hand

Personalkonferensen för 2009 ägde rum den 11–13 februari. Temat för konferensen var "Arbeta tillsammans".

genom att erbjuda en nyttig vägledning för beslutsfattande och utarbetandet av den årliga förvaltningsplanen (AMP). De ingår i en årlig cykel av händelser som ger personal och praktikanter en möjlighet att diskutera frågor som är direkt knutna till ombudsmannens arbete.

Personalkonferensen för 2009 ägde rum den 11–13 februari. Temat för konferensen var "Arbeta tillsammans". I likhet med sina föregångare betraktades även den tredje personalkonferensen som en mycket positiv erfarenhet av personalen.

Ombudsmannens tjänsteförteckning innehöll totalt 63 tjänster under 2009. De budgeterade anslagen för 2009 uppgick till 8 906 880 EUR.



Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden

DETTA kapitel innehåller en detaljerad beskrivning av Europeiska ombudsmannens roll, den rättsliga grunden för hans arbete, en beskrivning av hans ämbetsområde och information om tillåtlighet och grunderna för att inleda undersökningar. Kapitlet innehåller exempel på ärenden som behandlades under 2009 för att illustrera dessa element och lyfta fram särskilda händelser, såsom att Lissabonfördraget trädde i kraft och på vilket sätt det påverkade ombudsmannens arbete. Kapitlet avslutas med en översikt över ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar, inklusive den ökande användningen av informella förfaranden för att snabbt klara upp klagomål.

2.1 Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen

Enligt artikel 24 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (FEUF), tidigare artikel 21 i EG-fördraget, är rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen en av de medborgerliga rättigheterna

Möjliga fall av administrativa missförhållanden kommer till ombudsmannens kännedom i första hand genom klagomål, men ombudsmannen utför även undersökningar på eget initiativ.

i Europeiska unionen. Denna rättighet ingår också i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna¹ (artikel 43). Möjliga fall av administrativa missförhållanden kommer till ombudsmannens kännedom i första hand genom klagomål, men ombudsmannen utför även undersökningar på eget initiativ (se nästa del).

2.2 Den rättsliga grunden för ombudsmannens arbete

Ändringar av den rättsliga grunden till följd av Lissabonfördraget

Lissabonfördraget trädde i kraft den 1 december 2009. Artikel 195 i EG-fördraget om ombudsmannen blev artikel 228 i FEUF. Ombudsmannens ämbetsområde breddades från "gemenskapsinstitutioner eller gemenskapsorgan" till "unionens institutioner, organ och byråer". Detta leder framförallt till två saker:

1. Eftersom Lissabonfördraget avskaffar Europeiska Unionens pelarstruktur, faller nu det som tidigare utgjorde den andra pelaren (den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken) inom ombudsmannens ämbetsområde.
2. Enligt artikel 13 i fördraget om Europeiska Unionen (FEU) är Europeiska rådet en institution. Det omfattas därför numera av ombudsmannens ämbetsområde.

Ytterligare två ändringar bör nämnas. I artikel 228.1 i FEUF anges att ombudsmannen "väljs" snarare än "utses" av Europaparlamentet, medan artikel 228.4 i FEUF fastställer att ombudsmannens stadga är ett förfarande från Europaparlamentet, snarare än ett beslut. ■

Ombudsmannens arbete regleras av artikel 228 i FEUF (tidigare artikel 195 i EG-fördraget), ombudsmannens stadga och de genomförandebestämmelser som antagits av ombudsmannen enligt artikel 14

1. Stadgan proklamerades första gången i december 2000 och undertecknades och proklamerades på nytt den 12 december 2007 före undertecknandet av Lissabonfördraget den 13 december 2007, EUT C 303, 2007, s. 1. Enligt Lissabonfördraget får stadgan samma juridiska ställning som fördragen.

i stadgan. I juni 2008 antog Europaparlamentet ett beslut² som reviderar ombudsmannens stadga som trädde i kraft den 31 juli 2008. Den 3 december 2008 reviderade ombudsmannen sina genomförandebestämmelser i syfte att återspegla ändringarna i stadgan och för att dra nytta av erfarenheten sedan 2004, då bestämmelserna senast ändrades. De nya genomförandebestämmelserna trädde i kraft den 1 januari 2009. Stadgan och genomförandebestämmelserna finns på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Genomförandebestämmelserna kan också beställas i pappersversion från ombudsmannens kansli.

■ Klagomål och undersökningar på eget initiativ

Artikel 228 i FEUF ger ombudsmannen rätt att ta emot klagomål från medborgare i EU eller fysiska eller juridiska personer som är bosatta i eller har sitt säte i en medlemsstat. Ombudsmannen har också behörighet att inleda undersökningar på eget initiativ. Genom att utnyttja sin rätt att ta egna initiativ kan ombudsmannen undersöka potentiella fall av administrativt missförhållande som en person som inte själv har rätt att inge ett klagomål har gjort honom uppmärksam på. Ombudsmannen ger i sådana fall den person det gäller samma förfarandemässiga möjligheter under undersökningens gång som om ärendet hade behandlats som ett klagomål. Ombudsmannen beslutar i regel från fall till fall om han ska utnyttja sin initiativrätt på detta sätt eller ej. Inga sådana undersökningar på eget initiativ inleddes under 2009.

Samförståndsavtal med Europeiska investeringsbanken (EIB)

I sin årsrapport för 2006 förklarade ombudsmannen att han hade för avsikt att använda sin initiativrätt, med beaktande av eventuella framtida resursbegränsningar, när det enda skälet att inte undersöka ett klagomål om påstådda administrativa missförhållanden när Europeiska investeringsbanken bedrev utlåningsverksamhet utanför EU (extern utlåning) var att den klagande inte var medborgare eller bosatt i EU. I sin resolution av den 25 oktober 2007 välkomnade Europaparlamentet ombudsmannens avsiktsförklaring och uppmanade honom att eventuellt ingå ett samförståndsavtal med EIB.

Samförståndsavtalet³ undertecknades av ombudsmannen och EIB:s ordförande den 9 juli 2008. Syftet med avtalet är att förbättra intressenternas skydd från eventuella administrativa missförhållanden i samband med EIB:s verksamhet. Genom samförståndsavtalet utsträcks skyddet av de klagande till att även omfatta medborgare och boende i länder utanför EU eller som inte har registrerad verksamhet i EU. ■

Ombudsmannen kan också utnyttja sin behörighet att ta egna initiativ till att ta itu med vad som verkar vara systemfel inom institutionerna. Detta gjorde han i fyra fall under 2009 som alla gällde kommissionen, inklusive följande:

Begäran från medborgare om tillgång till dokument vid överträdelser

Ombudsmannen inledde och avslutade en undersökning på eget initiativ om kommissionens regler för att hantera begäran från medborgare om tillgång till dokument vid överträdelser. Målet var att se till att (i) medborgarna känner till hur man får tillgång till dokument vid överträdelser och att de, om de blir nekade tillgång, (ii) kan få information om ansvaret för nekandet ligger hos kommissionen eller en medlemsstat och om det är baserat på nationell lag eller EU-lag. Under undersökningen bad ombudsmannen medlemsstaterna att lämna synpunkter. Undersökningen avslutades utan att han påträffat några administrativa missförhållanden, men han uppmantrade kommissionen att informera medborgarna om att tillgång till dokumenten

2. Europaparlamentets beslut 2008/587 av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262/EGKS, EG, Euratom om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EUT L 189, 2008, s. 25.

3. Samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken beträffande information om bankens policies, standarder och förfaranden samt hantering av klagomål, inbegripet sådana från medborgare och boende i länder utanför Europeiska unionen, EUT C 244, 2008, s. 1.

erhålls genom en begäran till kommissionen, eller till myndigheterna i den berörda medlemsstaten, eller båda. Dessutom bör man informera medborgarna om att nationell lagstiftning gäller om en begäran skickas till en medlemsstats myndighet. Kommissionen skulle kunna ta med denna information på sin utmärkta och medborgarvänliga webbplats för överträdelser.

OI/2/2009/MHZ ■

2.3 Ombudsmannens ämbetsområde

Enligt artikel 228 i FEUF har Europeiska ombudsmannen rätt att ta emot klagomål om administrativa missförhållanden i verksamheten vid EU:s institutioner, organ och byråer, med undantag för domstolen och tribunalen då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Ett klagomål ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde om det:

- (i) inte gäller EU:s institutioner, organ och byråer;
- (ii) avser EU-domstolen, tribunalen eller personaldomstolen då dessa utövar sina domstolsfunktioner; eller
- (iii) inte gäller ett möjligt administrativt missförhållande.

Var och en av dessa punkter diskuteras mer utförligt nedan.

■ Europeiska unionens institutioner, organ och byråer

Europeiska ombudsmannens ämbetsområde omfattar unionens institutioner, organ och byråer. Institutionerna listas i artikel 13 i fördraget om Europeiska Unionen. Enligt denna artikel är rådet numera en

Europeiska ombudsmannens ämbetsområde omfattar unionens institutioner, organ och byråer.

institution och hör därför hemma under ombudsmannens ämbetsområde.

Det finns ingen definition av eller officiellt fastställd förteckning över EU:s institutioner, organ och byråer. Begreppet omfattar de organ som inrättats genom fördragen, såsom Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Europeiska centralbanken, samt organ som inrättats genom lagstiftning som lyder under fördragen, inklusive byråer som Europeiska miljöbyrån och Europeiska byrån för förvaltning av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser (Frontex). Eftersom Lissabonfördraget avskaffar Europeiska Unionens pelarstruktur faller numera eventuella administrativa missförhållanden i den andra pelaren (den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken) inom ombudsmannens ämbetsområde.

Klagomål mot de offentliga myndigheterna i medlemsstaterna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, även om de gäller frågor som omfattas av EU:s lagstiftning. Många sådana klagomål ligger inom ämbetsområdet för de nationella och regionala ombudsmännen i Europeiska ombudsmannätverket (se vidare nedan avsnitt 3.6).

Klagomål som inte gällde EU:s institutioner, organ och byråer

Den klagande hävdade att de grekiska myndigheterna krävde att han skickade in en orimlig mängd certifikat och dokument för att erkänna hans (tyska) examen. Han påstod också att myndigheterna inte tog hänsyn till den fastställda tidsfristen på fyra månader för att erkänna hans examen i enlighet med direktiv 2005/36/EG. Eftersom klagomålet var riktat mot de grekiska myndigheterna och inte gällde någon av EU:s institutioner, organ och byråer låg det utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Den klagande hade redan kontaktat den grekiske ombudsmannen som rådde honom att klaga hos kommissionen. Europeiska ombudsmannen lämnade följaktligen information till den klagande om hur man skickar in ett klagomål om överträdelse till kommissionen.

2769/2009/BEH (sekretessbelagt) ■

■ Domstolarna då de utövar sina domstolsfunktioner

Ombudsmannen kan inte undersöka klagomål mot domstolen, tribunalen eller personaldomstolen då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Följande ärende kan bidra till att belysa det förhållandet.

Klagomål om EU-domstolen när den utövar sin domstolsfunktion

En brittisk medborgare som vände sig till ombudsmannen hävdade att domstolen hade vägrat att undersöka frågor gällande EU-rätten som han hade skickat till den. Han hävdade att domstolens vägran att svara på hans frågor innebar maktmissbruk och att de borde lämnats för juridiskt avgörande av dess domare.

Innan han vände sig till ombudsmannen frågade den klagande domstolen om dess vägran att svara på frågor om EU-rätten enbart av processrättsliga skäl stred mot stadgan om de grundläggande rättigheterna. I sitt svar förklarade domstolen att den inte hade något att tillägga till sitt tidigare brev till den klagande.

Ombudsmannen informerade den klagande om att klagomålet låg utanför hans ämbetsområde eftersom det gällde EG-domstolen när den utövade sin domstolsfunktion.

634/2009/BU ■

■ Administrativt missförhållande

Europeiska ombudsmannen har konsekvent hävdad att "administrativt missförhållande" är ett brett begrepp och att god förvaltning bland annat kräver att man följer lagar och principer, inklusive grundläggande rättigheter. I detta avseende är det viktigt att nämna att stadgan om de grundläggande rättigheterna, som nu är rättsligt bindande, inkluderar rätten till god förvaltningssed som en grundläggande rättighet för unionens medborgare (artikel 41).

Rätten till god förvaltning

1. Var och en har rätt att få sina angelägenheter behandlade opartiskt, rättvist och inom skälig tid av EU:s institutioner, organ och byråer.
2. Denna rättighet innebär bl.a. att (a) var och en har rätt att bli hörd innan en enskild åtgärd som skulle beröra honom eller henne negativt vidtas mot honom eller henne, (b) var och en ska ha tillgång till de akter som berör honom eller henne, med förbehåll för berättigade intressen vad avser sekretess, tystnadsplikt och affärshemlighet, (c) förvaltningen är skyldig att motivera sina beslut.
3. Var och en har rätt att få ersättning av unionen för skador som orsakats av dess institutioner eller tjänstemän under deras tjänsteutövning, enligt de allmänna gemensamma principerna i medlemsstaternas lagstiftning.
4. Var och en ska kunna vända sig till unionens institutioner på något av fördragets språk och ska få svar på samma språk. ■

Stadgans rättsligt bindande karaktär och det rättsliga skydd för individer som detta kan resultera i kommer troligen att innebära att rätten till god förvaltning får större effekt. Ombudsmannens ansträngningar för att främja god förvaltning i allmänhetens intresse och sökandet efter icke-rättsliga lösningar på individers problem kommer troligtvis också att öka.

Som ett svar på en förfrågan från Europaparlamentet om en tydlig definition av "administrativt missförhållande", gav ombudsmannen följande definition i sin *Årsrapport 1997*:

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

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

År 1998 antog Europaparlamentet en resolution i vilken parlamentet välkomnade denna definition. Genom en skriftväxling mellan ombudsmannen och kommissionen under 1999 blev det klargjort att även kommissionen accepterade definitionen.

Det är dock viktigt att notera att definitionen inte begränsar administrativa missförhållanden till fall där regeln eller principen som överträds är "rättsligt" bindande. Principerna för god förvaltningssed sträcker sig längre än lagen och kräver att EU:s institutioner inte bara respekterar sina rättsliga skyldigheter, utan att de dessutom ska vara serviceinriktade och se till att företrädarna för allmänheten behandlas korrekt och kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. Även om ett brott mot gällande lagar och förordningar med nödvändighet innebär ett administrativt missförhållande, så är det alltså inte så att ett administrativt missförhållande automatiskt innebär ett brott mot gällande lagar och förordningar. Att ombudsmannen upptäcker ett fall av administrativt missförhållande innebär därför inte automatiskt att det föreligger ett olagligt beteende som skulle kunna beivras av en domstol⁴.

Det finns dock gränser för vad som utgör ett administrativt missförhållande. Ombudsmannen har till exempel alltid ansett att Europaparlamentets politiska arbete inte kan ge upphov till ett eventuellt administrativt missförhållande. Klagomål mot de beslut som fattas av parlamentets utskott, till exempel utskottet för framställningar, ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Ett klagomål som inte gällde ett administrativt missförhållande

Den klagande hade arbetat som lastbilschaufför i fjärrtrafik i 13 år. Han påstod att arbetsförhållandena försämrats markant sedan den europeiska lagstiftningen om organisering av arbetstiden vid vägtransporter trätt i kraft. Den klagande hävdade framförallt att införandet av maximalt antal arbetstimmar per vecka och skyldigheten att köra hem varannan vecka minskade hans inkomst och fritid och ökade hans utgifter.

Eftersom klagomålet inte gällde administrativa missförhållanden, fick han rådet att överväga att göra en framställan till Europaparlamentet.

2543/2009/FS ■

■ Servicekultur

Det är viktigt att inse att en anda präglad av en vilja att stå till medborgarnas tjänst är ett betydelsefullt inslag i en god förvaltning. Detta bör inte förväxlas med en anda där man fokuserar på att skuldbelägga, något som uppmuntrar de inblandade att inta försvarsställning. (I detta sammanhang bör det noteras att ombudsmannens undersökningar inte utgör disciplinära förfaranden eller förberedande disciplinära förfaranden.)

Ombudsmannens strategi för att främja en servicekultur inkluderar inte bara olika framsynta initiativ, utan utsträcks dessutom till behandlingen av klagomål. Ett viktigt inslag i en servicekultur är behovet av att erkänna misstag när de inträffar och att om möjligt rätta till missförhållanden. En snabb ursäkt kan vara allt som behövs för att tillfredsställa den klagande, eller åtminstone undvika att ombudsmannen behöver rikta formell kritik mot den institution det gäller.

I mer komplicerade fall där ombudsmannen preliminärt upptäcker ett administrativt missförhållande försöker han om möjligt främja en "vänskaplig förlikning" som kan vara acceptabel för både den klagande och institutionen i fråga. Man bör emellertid komma ihåg att bestämmelserna i ombudsmannens stadga (artikel 3.5⁵) och i genomförandebestämmelserna (artikel 6.1⁶) enbart gäller om det verkar föreligga ett administrativt missförhållande och om det verkar möjligt att undanröja det.

4. Se bland annat domarna från förstainstansrätten av den 28 oktober 2004 i de gemensamma målen T-219/02 och T-337/02, *Herrera mot kommissionen*, punkt 101, och av den 4 oktober 2006 i målet T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mot kommissionen*, punkt 128.

5. "Ombudsmannen skall så långt det är möjligt försöka att tillsammans med institutionen eller organet i fråga nå en lösning som rättar till felet eller gottgör försummelsen och som tillfredsställer klagomålet."

6. "Om ombudsmannen konstaterar administrativa missförhållanden ska han i så stor utsträckning som möjligt samarbeta med den berörda institutionen för att nå en uppgörelse i godo om att undanröja dem på ett tillfredsställande sätt för den person som lämnat in klagomålet."

■ Den europeiska kodexen för god förvaltningssed

Den 6 september 2001 godkände Europaparlamentet en kodex för god förvaltningssed som Europeiska unionens institutioner, deras förvaltningar och tjänstemän bör respektera i sina förbindelser med allmänheten. Kodexen beaktar de europeiska förvaltningsrättsliga principer som framgår av de europeiska domstolarnas rättspraxis och har inspirerats av nationell lagstiftning. Europaparlamentet uppmanade också ombudsmannen att tillämpa kodexen för god förvaltningssed när han undersöker klagomål och genomför undersökningar på eget initiativ.

Ombudsmannen välkomnar Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs beslut från juli 2009 att anta den europeiska kodexen för god förvaltningssed (se avsnitt 4.1 nedan).

2.4 Tillåtlighet och grund för undersökningar

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

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

Klagomål där inga lämpliga hänvänelser först gjordes

En tysk medborgare som begärde att få tillgång till vissa dokument klagade hos ombudsmannen eftersom rådet svarade honom på engelska trots att hans begäran var skriven på tyska. Han sa också att rådets motivering för att utöka tidsgränsen för att svara med 15 arbetsdagar stred mot förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar. Den klagande vidarebefordrade sitt brev till rådet, som svarade med en tysk översättning av svaret han erhållit tidigare. Han drog tillbaka sitt klagomål som gällde språket men vidhöll den andra anklagelsepunkten.

Det faktum att den klagande tog kontakt med rådet och ombudsmannen samtidigt (den 19 oktober 2009) gjorde att klagomålet till ombudsmannen blev otillåtligt. Ombudsmannen uppgav att rådet behöver en rimlig tidsperiod för att ta itu med frågan som klagomålet gäller. Han avslutade med att säga att om rådet före den andra veckan i november 2009 inte lyckats lämna ett tillfredsställande svar, så kan klagomålet framläggas på nytt.

2596/2009/CH ■

Enligt artikel 228 i FEUF ska ombudsmannen "företa de undersökningar som han finner berättigade". För att inte skapa omotiverade förhoppningar hos de klagande och för att se till att resurserna utnyttjas

Under 2009 ansågs det inte berättigat att genomföra en undersökning i 33 % av de tillåtliga fallen.

på bästa sätt, granskas alla tillåtliga klagomål noggrant för att kontrollera om det finns rimliga förutsättningar för att en undersökning ska leda till ett användbart resultat. I annat fall avslutar ombuds-

mannen ärendet eftersom han inte finner en undersökning berättigad. Ombudsmannen anser också att om ett klagomål redan har behandlats som en framställning av Europaparlamentets utskott för framställningar, så är en undersökning av ombudsmannen normalt sett inte berättigad, om inte nya fakta läggs fram. Under 2009 ansågs det inte berättigat att genomföra en undersökning i 33 % av de tillåtliga

fallen. När ombudsmannen anser att det saknas förutsättningar för att inleda en undersökning informerar han den klagande och, i vissa fall, skickar en anonymiserad version av beslutet till den berörda institutionen.

2.5 Ombudsmannens förfaranden

Alla klagomål som skickas till ombudsmannen registreras och bekräftas, normalt inom en vecka efter mottagandet. I bekräftelsen informeras den klagande om förfarandet och klagomålet tilldelas ett refe-

Alla klagomål som skickas till ombudsmannen registreras och bekräftas, normalt inom en vecka efter mottagandet.

rensnummer. Dessutom meddelas namn och telefonnummer till den person som handlägger klagomålet.

Klagomålet analyseras för att avgöra om en undersökning ska inledas och den klagande informeras om resultatet av analysen, normalt inom en månad. Om ingen undersökning inleds informeras den klagande om skälet till beslutet. Om möjligt överlämnas klagomålet till en annan instans, eller så informeras den klagande om ett behörigt organ som han eller hon kan vända sig till.

Under en undersökning informeras den klagande om varje nytt steg som tas. När ombudsmannen beslutar att avsluta undersökningen informerar han den klagande om resultatet av undersökningen och om sina slutsatser. Ombudsmannens beslut är inte juridiskt bindande och de skapar inga rättigheter eller skyldigheter för den klagande eller för berörda institutioner som kan genomdrivas enligt lag.

■ Förenklade undersökningsförfaranden

Som ett alternativ till att inleda en skriftlig undersökning om möjliga administrativa missförhållanden och i syfte att lösa det aktuella problemet skyndsamt, tillämpar ombudsmannen informella, flexibla förfaranden efter godkännande från och i samarbete med den institution det gäller.

Under 2009 löstes 114 ärenden sedan ett ingripande från ombudsmannen lyckades utverka ett snabbt svar på obesvarad korrespondens (se avsnitt 2.9 i *Årsrapport 1998* för detaljer kring förfarandet). Ett förenklat förfarande används även i vissa andra fall, till exempel i följande:

Kommissionen löser tvist om utestående bidrag och svarar på en informationsbegäran

En person begärde information om hur stort barnbidrag kommissionen betalar för hennes barn sedan hon lagt märke till att det barnbidrag hon fick utbetalat av kommissionen under en tremånadersperiod var för lågt. Hon meddelade därefter ombudsmannen att kommissionen inte hade svarat på hennes begäran och begärde att kommissionen skulle betala det utestående bidraget.

Med det förenklade förfarandet som utgångspunkt kontaktade ombudsmannens enheter kommissionen och bad den lösa frågan. Kommissionen gav ett positivt svar och bestämde sig för att betala 2 400 EUR till den klagande, dvs. det inestående bidraget. Kommissionen skickade också ett detaljerat svar på hennes informationsbegäran om bidrag per barn. Den klagande tackade ombudsmannen för hans positiva och snabba ingripande.

2248/2009/MF ■

■ Inledning av en undersökning

Om ombudsmannen skulle besluta sig för att inleda en skriftlig undersökning blir det första steget att översända klagomålet till den institution det gäller och begära att institutionen skickar ett yttrande till ombudsmannen, normalt inom tre kalendermånader. Europaparlamentet och kommissionen gick 2004 med på att acceptera en kortare tidsfrist på två månader för klagomål som gällde vägran att lämna ut handlingar.

■ Rättvist förfarande

Enligt kravet på rättvist förfarande får ombudsmannens beslut i ett ärende inte ta hänsyn till material som den klagande eller EU-institutionen väljer att skicka till ombudsmannen, om inte motparten har fått en möjlighet att se och reagera på det materialet.

Ombudsmannen skickar därför yttrandet från EU-institutionen till den klagande med en uppmaning om att lämna synpunkter. Samma förfarande följs om ytterligare undersökningar måste genomföras i ärendet.

Varken fördraget eller stadgan ger möjlighet till överklagande eller andra rättsliga åtgärder mot ombudsmannens beslut i samband med behandling eller resultat av ett klagomål. Ombudsmannen kan emellertid, precis som alla andra EU-institutioner, bli skadeståndsskyldig enligt artikel 340 i FEUF. Det är i princip möjligt att väcka talan om sådant skadestånd i EG:s domstolar på grund av ombudsmannens påstått felaktiga behandling av ett klagomål⁷.

■ Granskning av handlingar och hörande av vittnen

Enligt artikel 3.2 i ombudsmannens stadga ska gemenskapens institutioner förse ombudsmannen med all information som begärs av dem och ge ombudsmannen tillgång till relevanta handlingar. Efter 2008 års ändring av stadgan kan institutionerna och organen inte längre vägra tillgång till handlingar "om det finns vederbörligen fullgoda skäl för sekretess".

Ombudsmannens befogenheter att granska handlingar gör det möjligt för honom att kontrollera fullständighet och korrekthet för den information som lämnas av EU:s institutioner, organ och byråer i fråga.

Ombudsmannens befogenheter att granska handlingar gör det möjligt för honom att kontrollera fullständighet och korrekthet för den information som lämnas av EU:s institutioner, organ och byråer i fråga.

Det är därför en viktig garanti för den klagande och allmänheten att ombudsmannen kan genomföra en grundlig och komplett undersökning. Under 2009 utnyttjade ombudsmannen sin rätt att granska institutionens dokument i 23 ärenden.

Enligt artikel 3.2 i stadgan ska tjänstemän och andra anställda inom unionens institutioner avlägga vittnesmål på begäran av ombudsmannen. Återigen enligt den reviderade stadgan från 2008 måste EU:s tjänstemän som avlägger vittnesmål inför ombudsmannen inte längre "uttala sig på sin administrations vägnar och enligt instruktioner från denna". De är emellertid fortfarande bundna av relevanta regler i tjänsteföreskrifterna, i synnerhet har de fortfarande tystnadsplikt. Ombudsmannens rätt att höra vittnen utnyttjades inte under 2009.

Ombudsmannens skyldighet att bevara sekretessen för handlingar och upplysningar har förtydligats och stärkts genom den revidering av stadgan som genomfördes 2008. I sin ändrade form föreskriver stadgan att ombudsmannens tillgång till sekretessbelagda upplysningar eller dokument, framför allt känsliga dokument enligt artikel 9 i förordning (EG) nr 1049/2001⁸, ska följa sekretessreglerna för de EU-institutioner det gäller. De institutioner som tillhandahåller sådana sekretessbelagda uppgifter eller dokument ska informera ombudsmannen om att de är sekretessbelagda. Ombudsmannen ska dessutom i förväg ha kommit överens med institutionen om villkoren för behandling av sekretessbelagda upplysningar eller handlingar och annan information som omfattas av tystnadsplikt.

Under 2009 noterades initialt en skillnad i synsätt mellan ombudsmannen och rådet om rådets tillämpning av ombudsmannens stadga. Detta gällde specifikt sättet på vilket en undersökning av rådets dokument med begränsad spridning skulle genomföras. Med en lösning av problemet som mål deltog ombudsmannen i ett möte med rådets arbetsgrupp om information den 14 oktober 2009. Mötet var mycket nyttigt och ledde till en snabb och ömsesidigt tillfredsställande lösning på problemet.

7. Se till exempel målet T-412/05 *M mot ombudsmannen* [2008] REG II-197.

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

■ Öppet förfarande

Klagomål till ombudsmannen behandlas offentligt om inte den klagande begär sekretess.

Enligt artikel 13 i genomförandebestämmelserna ska den klagande ha tillgång till ombudsmannens dokumentation om det egna klagomålet. Enligt artikel 14 ska allmänheten ha tillgång till de handlingar som förvaras av ombudsmannen. Ombudsmannens beslut av den 3 december 2008 om ändring av genomförandebestämmelserna som nämns i avsnitt 2.2 ovan omfattar ändringar av artiklarna 13 och 14 i syfte att anpassa ombudsmannens rutiner till de nya förhållanden som gäller efter ändringen av hans stadga.

A large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the title text. It has a thick, rounded, modern design.

Klagomål och undersökningar

KAPITEL 3 innehåller en översikt över klagomål och undersökningar under 2009. Kapitlet inleds med en översikt över de klagomål som undersökts. Därefter följer en beskrivning av undersökningarna, inklusive erhållna resultat och exempel på ärenden. Ett avsnitt med särskilt viktiga ärenden som identifierats av ombudsmannen följs av en tematisk analys av de viktigaste resultaten när det gäller lagar och sakinnehåll i ombudsmannens beslut under 2009. Kapitlet avslutas med en blick på klagomål som ombudsmannen hänvisade till andra organ.

3.1 Översikt över undersökta klagomål

Ombudsmannen registrerade¹ 3 098 klagomål under 2009, jämfört med 3 406 under 2008. Totalt behandlas 3 119 klagomål², jämfört med 3 346 under 2008. Av samtliga klagomål som behandlades befanns 55 % (1 704 klagomål) ligga inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket och 23 % (727 klagomål) låg inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. En analys av de klagomål som behandlats av medlemmarna i nätverket förutom Europeiska ombudsmannen återfinns i slutet av kapitlet.

Totalt inledde Europeiska ombudsmannen 335 undersökningar på grundval av klagomål, medan ytterligare fyra undersökningar inleddes på ombudsmannens eget initiativ (kan jämföras med 293 respektive tre under 2008).

Tabell 3.1: Behandlade ärenden under 2009

Klagomål som registrerades 2009	3 098
Klagomål som behandlades 2009	3 119
Klagomål som låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket	1 704
Klagomål som låg inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde	727
Varav:	230 otillåtliga 162 tillåtliga, men utan grund för att inleda en undersökning 335 undersökningar påbörjade på grundval av klagomål
Undersökningar som inleddes på grundval av klagomål	335
Påbörjade undersökningar på eget initiativ	4
Avslutade undersökningar	318
Varav:	182 från 2009 (57 %) 80 från 2008 (25 %) 56 från tidigare år (18 %)

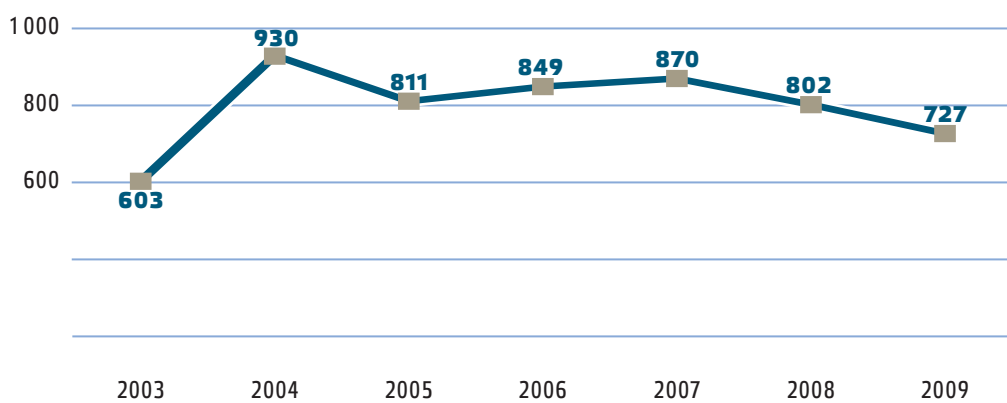
1. I Europeiska ombudsmannens årsrapport används den statistiska kategorin "registrerade klagomål" i stället för "mottagna klagomål" för att skilja på klagomål som faktiskt registrerats ett visst kalenderår och de klagomål som mottagits under samma period, men som registrerats följande år.

2. Den statistiska kategorin "behandlat" betyder att en analys för att avgöra om klagomålet (i) faller inom ombudsmannens ämbetsområde, (ii) uppfyller tillåtlighetskriterierna och (iii) ger grund för att inleda en undersökning har genomförts. På grund av den tid som åtgår för detta skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål samma år.

Under 2009 avslutade ombudsmannen 318 undersökningar (jämfört med 355 under 2008). Av dessa hade 182 registrerats under 2009, medan 80 var från 2008 och 56 från tidigare år.

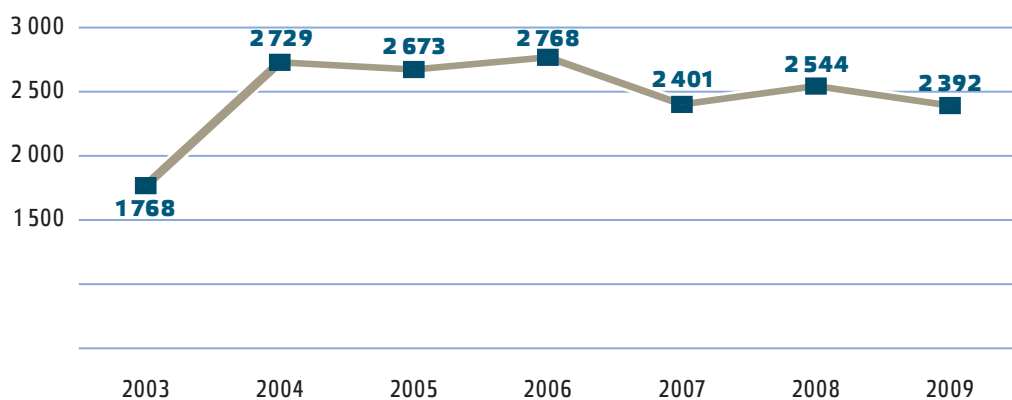
Som framgår av figur 3.1³, har antalet klagomål som ligger inom ombudsmannens ämbetsområden under de senaste fem åren gått från som minst 603 år 2003 till 727 under 2009. Toppen nåddes 2004 med 930 och den näst högsta nivån 2007 med 870 klagomål.

Figur 3.1: Antalet klagomål inom ämbetsområdet 2003–2009



Som framgår av figur 3.2⁴ har antalet klagomål utanför ombudsmannens ämbetsområde fallit under 2009 till 2 392, den lägsta siffran som registrerats sedan 2003, när den var 1 768. Ombudsmannen kommer att fortsätta sina ansträngningar att minska antalet klagomål utanför ämbetsområdet genom att tillhandahålla tydlig information om vad han kan och inte kan göra och genom att hjälpa till att styra de klagande till rätt adress första gången.

Figur 3.2: Antalet klagomål utanför ämbetsområdet 2003–2009



I tabell 3.2 visas det geografiska ursprunget för de klagomål som registrerades under 2009. Tyskland, som är EU:s folkrikaste land, ingav flest klagomål, följt av Spanien, Polen och Frankrike. I förhållande till befolkningens storlek kom emellertid de flesta klagomålen från Luxemburg, Malta, Cypern och Belgien.

3. Observera att under 2005 rörde 335 klagomål som låg inom ombudsmannens ämbetsområde samma fråga. För att medge en korrektare jämförelse mellan olika år har dessa klagomål räknats separat i figur 3.1 enbart upp till och inklusive det elfte klagomålet.

4. Observera att under 2006 rörde 281 klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde samma fråga. För att medge en korrektare jämförelse mellan olika år har dessa klagomål räknats separat i figur 3.2 enbart upp till och inklusive det elfte klagomålet.

Tabell 3.2: Geografiskt ursprung för klagomål som registrerades under 2009

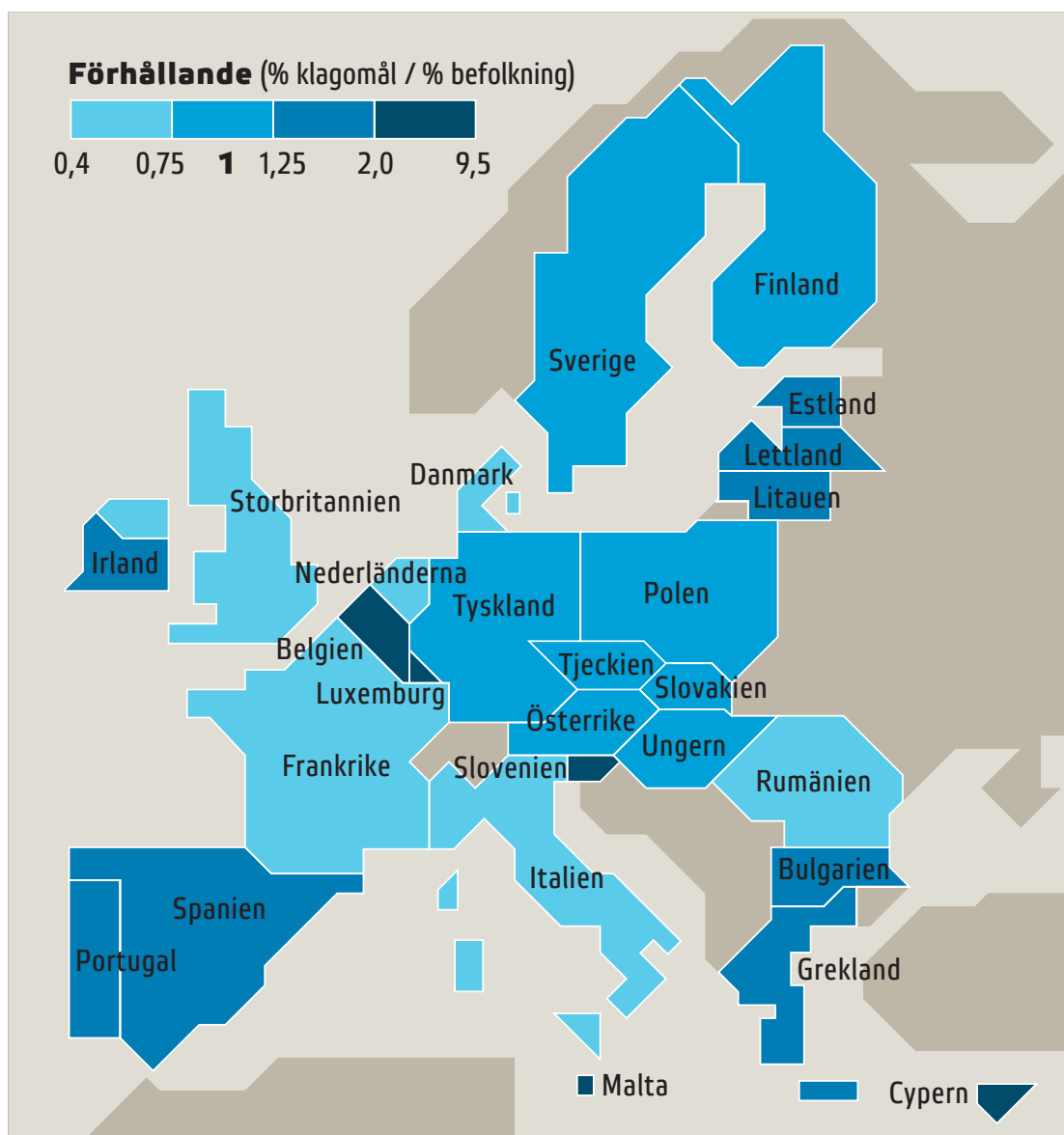
Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot
Luxemburg	29	0,9	0,1	9,4
Malta	25	0,8	0,1	8,1
Cypern	24	0,8	0,2	3,9
Belgien	207	6,7	2,1	3,2
Slovenien	29	0,9	0,4	2,3
Estland	17	0,5	0,3	1,8
Portugal	102	3,3	2,1	1,6
Bulgarien	77	2,5	1,6	1,6
Irland	40	1,3	0,9	1,4
Spanien	389	12,6	9,0	1,4
Litauen	30	1,0	0,7	1,4
Lettland	20	0,6	0,5	1,3
Grekland	91	2,9	2,3	1,3
Finland	42	1,4	1,1	1,2
Österrike	62	2,0	1,7	1,2
Polen	235	7,6	7,7	1,0
Tjeckien	59	1,9	2,1	0,9
Ungern	55	1,8	2,0	0,9
Tyskland	413	13,3	16,6	0,8
Slovakien	27	0,9	1,1	0,8
Sverige	42	1,4	1,8	0,8
Danmark	23	0,7	1,1	0,7
Rumänien	81	2,6	4,4	0,6
Frankrike	235	7,6	12,8	0,6
Nederländerna	59	1,9	3,3	0,6
Italien	183	5,9	11,9	0,5
Storbritannien	176	5,7	12,3	0,5
Övriga	157	5,1		
Okända	169	5,5		

ANMÄRKNING Klagomålskvoten har erhållits genom att dela 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. Alla procentsiffror i tabellen har avrundats till närmaste tiondel.

Under 2009 ingav 15 medlemsstater fler klagomål än vad som kunde förväntas med tanke på befolkningens storlek. Elva medlemsstater ingav färre och en ingav ett antal klagomål som återspeglade befolkningens storlek.

I kartan nedan visas hur troligt det är att personer i de olika medlemsstaterna inger klagomål till Europeiska ombudsmannen. Den bygger på antalet klagomål från de olika medlemsstaterna i förhållande till befolkningens storlek som visas i tabell 3.2 (se anmärkningen under tabell 3.2 för en förklaring av hur kvoten beräknas).

Geografiskt ursprung för klagomål som registrerades under 2009



Klagomål kan inges till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av EU:s 23 officiella språk⁵. Efter ett avtal som undertecknades i november 2006 mellan Europeiska ombudsmannen och de spanska

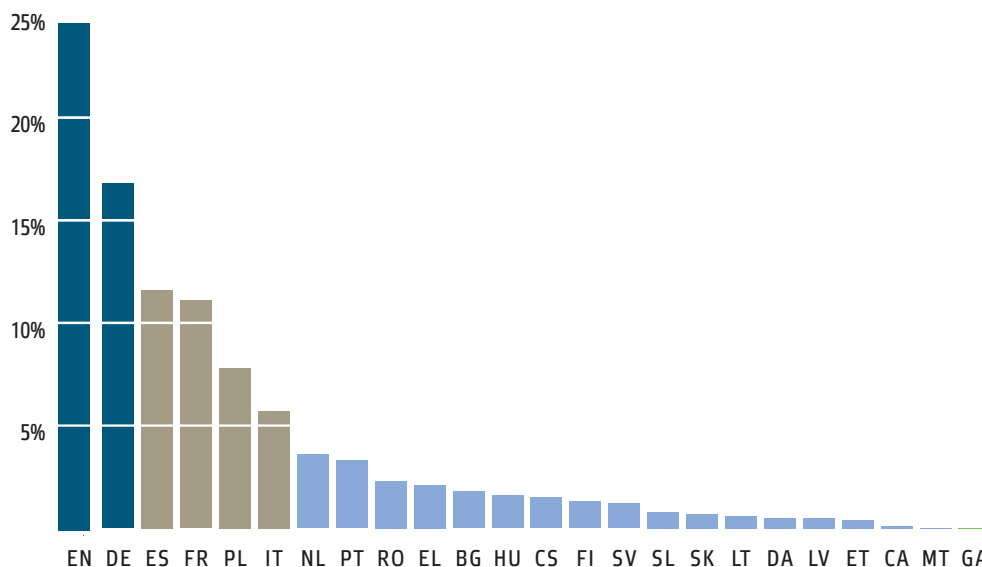
Klagomål kan inges till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av EU:s 23 officiella språk.

myndigheterna kan medborgare också klaga till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av de officiella språken i Spanien (katalanska/valensiska, galiciska och baskiska)⁶.

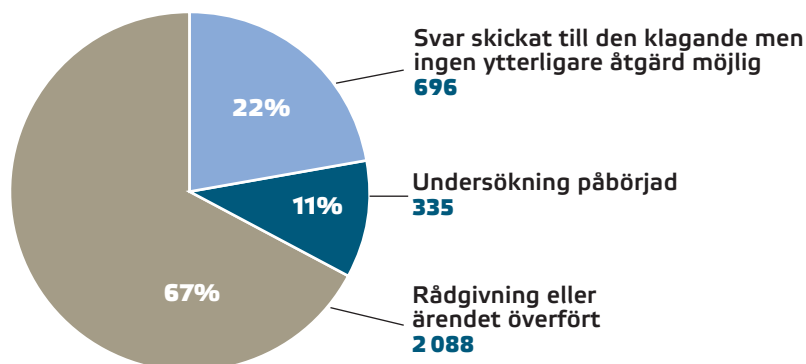
Som framgår av figur 3.3 valde de flesta klagande under 2009 att inge sina klagomål till ombudsmannen på engelska, följt av tyska, spanska och franska. Ett begränsat antal klagomål ingavs på estniska, katalanska, maltesiska och iriska.

5. Bulgariska, tjeckiska, danska, nederländska, engelska, estniska, finska, franska, tyska, grekiska, ungerska, iriska, italienska, lettiska, litauiska, maltesiska, polska, portugisiska, rumänska, slovakiska, slovenska, spanska och svenska.

6. Genom att underteckna detta avtal anpassade ombudsmannen sina rutiner till rådets slutsatser från juni 2005 om att tillåta användning av dessa språk för att underlätta de spanska medborgarnas kontakter med EU:s institutioner.

Figur 3.3: Klagomålenas fördelning på olika språk

Som framgår av figur 3.4 kunde ombudsmannen i nästan 80 % av alla ärenden hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet (11 % av alla ärenden) genom att överföra ärendet till ett behörigt organ eller genom att ge råd om vart den klagande kunde vända sig (67 %). I avsnitt 3.6 nedan redovisas de ärenden som överfördes eller där den klagande fick råd om vart han eller hon kunde vända sig. I 22 % av de ärenden som behandlades under 2009 skickades ett svar till den klagande där ombudsmannen meddelade att han ansåg att ytterligare åtgärder inte var möjliga. I vissa fall berodde detta på att den klagande inte angav vad han/hon önskade klaga på.

Figur 3.4: Typ av åtgärd som vidtagits av Europeiska ombudsmannen med anledning av mottagna klagomål

ANMÄRKNING Detta inkluderar de 215 klagomål som registrerades i slutet av 2008 och som behandlades 2009 men inte de 94 klagomål som registrerades i slutet av 2009 och som fortfarande behandlades vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

3.2 Analys av inledda undersökningar⁷

Samtliga klagomål som låg inom ombudsmannens ämbetsområde analyserades ytterligare för att avgöra tillåtligheten. Av de 727 klagomål som hamnade inom ämbetsområdet befanns 230 vara otillåtliga. För ytterligare 162 ärenden, som visserligen var tillåtliga, fann ombudsmannen inte att det var berättigat att inleda en undersökning.

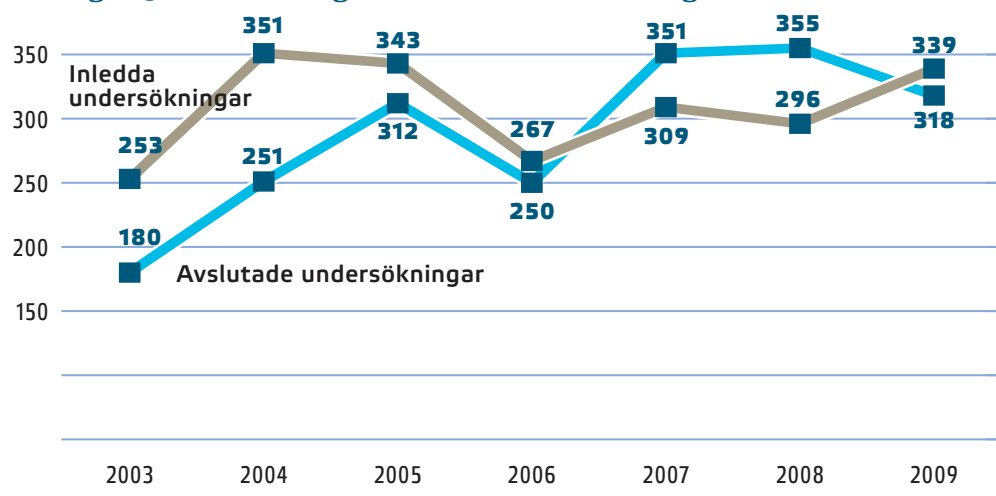
Figur 3.5: Klagomål som ligger inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



Totalt inleddes 335 nya undersökningar under året på grundval av klagomål. Detta utgör en ökning med 14 % jämfört med 2008. Ombudsmannen påbörjade också fyra undersökningar på eget initiativ.

Som framgår av figur 3.6 låg antalet undersökningar som påbörjades under 2009 strax under de höga nivåer som uppnåddes 2004 (351) och 2005 (343). Avslutade undersökningar kommer att analyseras i avsnitt 3.3 nedan.

Figur 3.6: Utveckling av antalet undersökningar



Totalt 84 % av de klagomål som ledde till en undersökning ingavs av enskilda medborgare, medan 16 % ingavs av företag och föreningar.

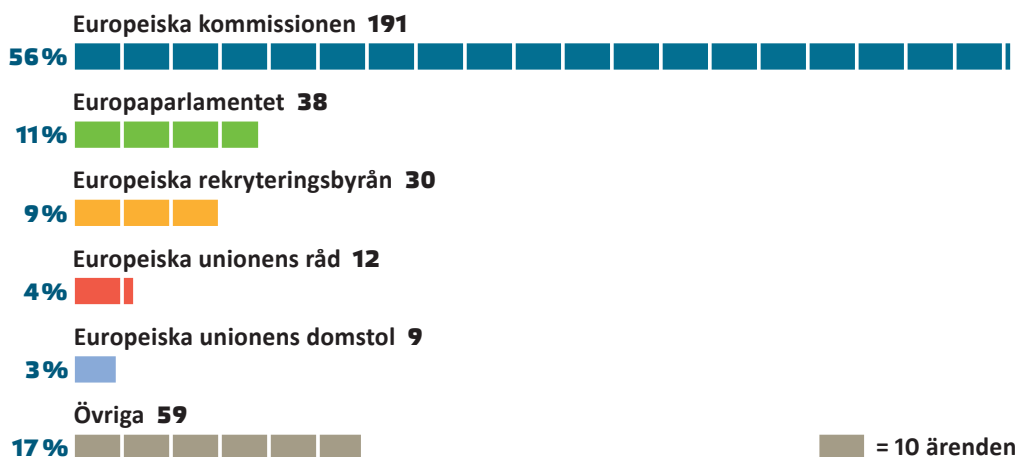
Tabell 3.3: Källor till klagomål som lett till undersökningar

Enskilda medborgare	84 % (283)
Företag och föreningar	16 % (52)

7. Precis som i *Årsrapport 2008* bygger analysen i detta avsnitt på antalet undersökningar som inleddes under 2009, snarare än – som under tidigare år – det totala antalet undersökningar som behandlades under året (dvs. inklusive ärenden som överförts från föregående år). Detta sätt att beräkna statistiken ger en bättre bild av trenderna från år till år.

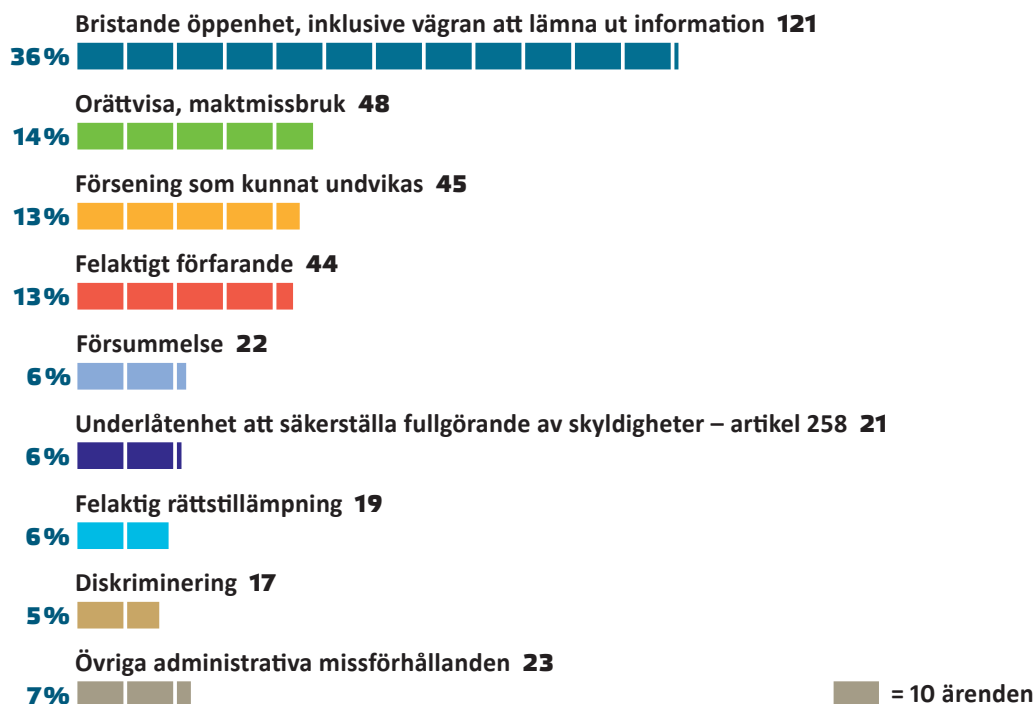
De flesta av de undersökningar som inleddes under 2009 rörde Europeiska kommissionen (56 %). Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det logiskt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Det kan emellertid vara värt att påpeka att medan det totala antalet påbörjade undersökningar som gällde kommissionen gick ned (från 195 under 2008 till 191 under 2009), så ökade antalet påbörjade undersökningar som gällde Europaparlamentets förvaltning, Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO), rådet och Europeiska unionens domstol (med tio, tio, två respektive sex undersökningar). När det gäller domstolen är det viktigt att påpeka att ombudsmannen endast kan inleda undersökningar om dess icke-rättsliga arbete. Tjugotre andra EU-institutioner, organ och byråer var föremål för ytterligare 59 undersökningar⁸.

Figur 3.7: Institutioner, organ och byråer som undersökts



De viktigaste typerna av påstådda administrativa missförhållanden i de undersökningar som inleddes under 2009 var bristande öppenhet, inklusive vägran att lämna ut information (36 % av samtliga ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (14 %), försening som kunnat undvikas (13 %), felaktigt förfarande (13 %), försumlighet (6 %), underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet av Europeiska kommissionen att fullgöra sin uppgift som "fördragets övervakare" gentemot medlemsstaterna (6 %), felaktig rättstillämpning (6 %) och diskriminering (5 %).

8. Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (6), Regionkommittén (6), genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (5), Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (5), Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (4), Europeiska polisakademien (3), Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (3), Europeiska investeringsbanken (3), Europeiska läkemedelsmyndigheten (3), genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet (3), Europol (3), Europeiska revisionsrätten (2), Europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (2), Kontoret för harmonisering av den inre marknaden (2), Översättningscentrum för Europeiska unionens organ (1), Europeiska centralbanken (1), Europeiska kemikaliemyndigheten (1), Europeiska försvarsbyrån (1), Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (1), Eurojust (1), Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser (1), Europeiska unionens publikationsbyrå (1), genomförandeorganet för det transeuropeiska transportnätet (1).

Figur 3.8: Typer av påstått administrativt missförhållande

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

3.3 Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Som framgår av figur 3.6 ovan avslutade ombudsmannen 318 undersökningar under 2009. Av dessa var 311 knutna till klagomål och sju var undersökningar på eget initiativ.

De flesta av de undersökningar som ombudsmannen avslutade under 2009 avslutades inom ett år (70 %). Över hälften (55 %) avslutades inom tre månader. Detta inkluderar ärenden som ombudsmannen kunde lösa mycket snabbt, till exempel genom att ringa upp den berörda institutionen och föreslå en lösning⁹ (se avsnitt 2.5 ovan). Över 80 % av undersökningarna avslutades inom 18 månader, medan återstående ärenden tog längre tid på grund av sin komplexitet eller förseningar. I genomsnitt tog det nio månader att avsluta ett ärende. Detta innebär en klar förbättring (genomsnittet under 2008 var 13 månader) och återspeglar det mål som angavs i *Årsrapport 2008* att ytterligare förbättra institutionens prestationer under 2009 genom att avsluta ärenden på kortare tid, med bibehållen eller förbättrad kvalitet. Förbättringen är i första hand ett resultat av att den ytterligare arbetsbelastning som var ett resultat av den kraftiga ökningen av antalet klagomål från 2004 och framåt nu har avslutats.

Tabell 3.4: Ärenden som avslutades under 2009 efter undersökningar

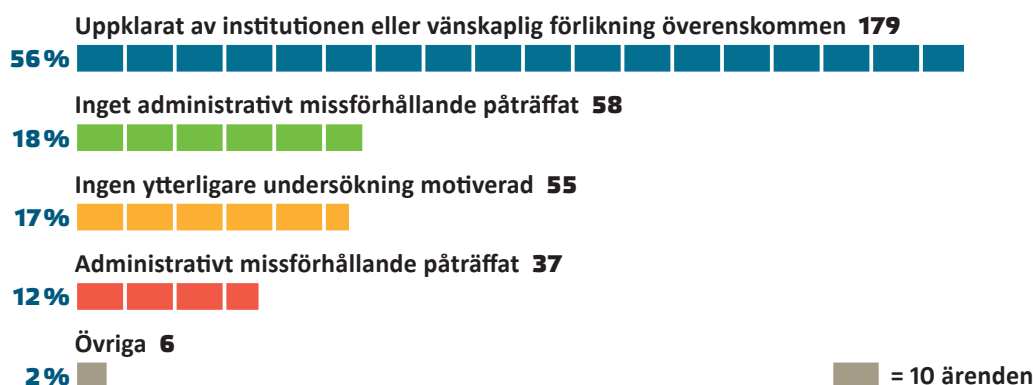
Genomsnittlig tid för undersökning	9 månader
Ärenden som avslutats inom 3 månader	55 %
Ärenden som avslutats inom 12 månader	70 %
Ärenden som avslutats inom 18 månader	81 %

ANMÄRKNING Beräkningarna utgår från en månad som består av 30 dagar. Man bör också observera att procentsiffrorna är kumulativa.

9. Det inkluderar också ärenden där ombudsmannen skulle ha genomfört en fullständig undersökning om inte den klagande hade tagit tillbaka sitt klagomål, och ärenden där ombudsmannen inte kunde gå vidare med sin undersökning på grund av att den klagande beslutat att gå till domstol.

Som framgår av figur 3.9 uppnåddes ett positivt resultat för den klagande i 179 ärenden som avslutades under 2009 (56 % av samtliga ärenden). Dessa ärenden klarades antingen upp av institutionen eller så nåddes en vänskaplig förlikning. Motsvarande siffra för 2008 var 129 ärenden. I ytterligare 55 ärenden klarades ärendet upp och inga ytterligare undersökningar behövdes. I 58 ärenden kunde ombudsmannen inte hitta något fall av administrativt missförhållande. Ombudsmannen fann att det förekom ett administrativt missförhållande i 37 fall. I två sådana ärenden accepterade den berörda institutionen ombudsmannens förslag till rekommendation, medan kritiska anmärkningar lämnades i 35 fall (se figur 3.10). Resultaten redovisas mera i detalj nedan¹⁰.

Figur 3.9: Resultat av avslutade undersökningar



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

■ Inget administrativt missförhållande

Under 2009 blev resultatet av 58 ärenden att inget administrativt missförhållande förelåg. Detta är inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en uttömmande förklaring av de åtgärder som vidtagits från den institution det gäller, samt ombudsmannens oberoende analys av ärendet. Samtidigt är ett sådant resultat ett påtagligt bevis på att institutionen eller organet i fråga har handlat i enlighet med principerna för god förvaltningssed.

→→→ Kommissionen hjälper till att lösa ett fall som gäller flygpassagerares rättigheter

En tysk resande blev tvungen att organisera sin egen hemresa till Tyskland från Madagaskar via Paris, eftersom Air France ställde in hans anslutningsflyg på grund av en strejk. Han hävdade att han inte hade fått någon hjälp eller ersättning från flygbolaget eller den ansvariga franska tillsynsmyndigheten, generaldirektoratet för civil luftfart (DGAC), som han dessutom inte kunde kommunicera med på grund av språkproblem. Den klagande vände sig till kommissionen med en begäran om hjälp, men var inte nöjd med svaret. I sitt klagomål till ombudsmannen påstod han att kommissionen hade underlåtit att se till att medlemsstaterna på ett korrekt sätt tillämpar reglerna om ersättning och hjälp till passagerare, om de nekas ombordstigning och om flyg ställs in eller blir kraftigt försenade.

Ombudsmannen ansåg att kommissionen aktivt hade stött den klagande genom att se till att DGAC vidtog nödvändiga åtgärder. Flygbolaget hade under tiden ersatt den resande. Ombudsmannen välkomnade också kommissionens meddelande om att den skulle hjälpa de nationella tillsynsorganen minska språkhindren för europeiska resenärer som stöter på problem.

2980/2008/GG ■

10. Analysen som följer bygger på undersökningar som avslutades under 2009. Om en undersökning avsåg flera påståenden eller klagomål kan det ha gett upphov till flera resultat från ombudsmannen.

Ytterligare anmärkningar

Även om ombudsmannen anser att det inte föreligger något administrativt missförhållande eller att det inte finns någon grund för att fortsätta med undersökningen, så kan han lämna en ytterligare anmärkning om han anser att det finns en möjlighet att förbättra förvaltningens kvalitet. En ytterligare anmärkning bör därför inte uppfattas som kritik mot institutionen som den riktas till, utan snarare som ett råd om hur man kan förbättra en viss rutin för att förbättra kvaliteten på den tjänst som erbjuds medborgarna. Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar i totalt 28 ärenden under 2009, inklusive följande:

Påstått sekretessbrott i fallet Ryanair/Aer Lingus

Kommissionen undersökte Ryanairs förslag att gå samman med Aer Lingus och förklarade att fusionen skulle vara oförenlig med den inre marknaden. Ryanair hävdade att kommissionen brutit mot sin skyldighet att skydda sekretessen för mycket känslig information som ingick i ett antal dokument i samband med förfarandena, inklusive meddelandet om invändningar.

Ombudsmannen påpekade att meddelandet om invändningar hade yppats för pressen. Detta utgjorde ett allvarligt brott mot sekretessen. Han konstaterade emellertid att man inte kunde utgå ifrån att kommissionen var ansvarig för läckan, eftersom de nationella konkurrensmyndigheterna även förfogade över den konfidentiella versionen av meddelandet om invändningar. Han lämnade en ytterligare anmärkning i vilken han uppmanade kommissionen att tillsammans med de nationella konkurrensmyndigheterna undersöka införandet av lämpliga mekanismer för att se till att sekretessbelagda upplysningar och handlingar förblir säkra.

1342/2007/FOR ■

■ Ärenden som klarats upp av institutionen och genom vänskaplig förlikning

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

Under 2009 löstes 166 ärenden av institutionen eller organet efter ett klagomål till ombudsmannen¹¹.

Kommissionen ber om ursäkt för försening

Den klagande ledde en undersökning som flera företag och organisationer genomförde för kommissionens räkning. Den klagande lämnade in slutrapport, ekonomisk redovisning och andra obligatoriska handlingar inom den tremånadersperiod som överenskommits. Kommissionen bekräftade att den tagit emot rapporten, men betalade inte det utestående beloppet. På den första av flera påminnelser från den klagande angav kommissionen semestrar och kapacitetsproblem som orsaker till förseningen. Den klagande vände sig därefter till ombudsmannen och hävdade att kommissionen hade underlåtit att hantera frågan och betala det utestående beloppet inom de 45 dagar man kommit överens om. Efter ett utdraget telefonförfarande som ombudsmannen föreslagit kommissionen, bad kommissionen den klagande om ursäkt för förseningen med att behandla hans ärende och lovade att beräkna och betala återstoden inom fyra veckor, om den klagande godkände beräkningen. Den klagande meddelade att han var nöjd med resultatet och att han nu hade kontakt med kommissionen om sitt ärende.

2650/2009/KM (sekretessbelagt) ■

11. Som anges i kapitel 2 var 114 av dessa ärenden sådana där ombudsmannen lyckades utverka ett snabbt svar på obesvarad korrespondens.

Om en undersökning ger till resultat att det verkar föreligga ett administrativt missförhållande försöker ombudsmannen alltid om möjligt uppnå en vänskaplig förlikning. Tretton ärenden avslutades under året

Om en undersökning ger till resultat att det verkar föreligga ett administrativt missförhållande försöker ombudsmannen alltid om möjligt uppnå en vänskaplig förlikning.

sedan en vänskaplig förlikning hade uppnåtts. I slutet av 2009 var 20 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling.

Ombudsmannen uppnår en vänskaplig förlikning på klagomål om VIP-biljetter

Två höga kommissionstjänstemän accepterade VIP-biljetter till VM i rugby i Paris från en leverantör av sportkläder. En icke-statlig organisation klagade till ombudsmannen om att detta kunde ha resulterat i en intressekonflikt eftersom båda tjänstemännen hanterade antidumpingärenden där leverantören av sportkläder kunde beröras. Ombudsmannen föreslog att kommissionen skulle erkänna att det hade varit bättre att inte låta sina tjänstemän acceptera en sådan gåva. Kommissionen gick med på förslaget och den klagande var nöjd med kommissionens uttalande.

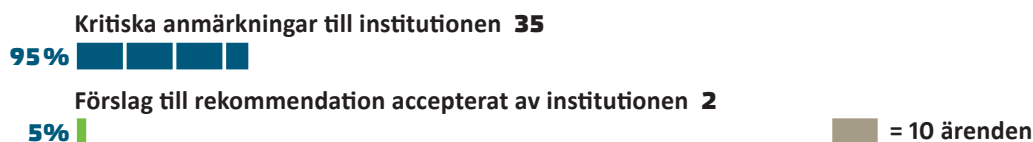
1341/2008/MHZ ■

I vissa fall kan ärendet klaras upp eller en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden görs *ex gratia*, dvs. utan något medgivande av juridisk skuld och utan att det skapar ett prejudikat.

■ Påträffade administrativa missförhållanden

Ombudsmannen ansåg att det förelåg administrativa missförhållanden i 12 % av de ärenden som avslutades under 2009. I 35 sådana ärenden avslutades ärendet med kritiska anmärkningar till institutionen i fråga (44 ärenden under 2008). Två ärenden avslutades när den aktuella institutionen accepterade ett förslag till rekommendation från ombudsmannen. Dessa resultat analyseras mer detaljerat nedan.

Figur 3.10: Undersökningar där administrativt missförhållande påträffades



Kritiska anmärkningar

Om en vänskaplig förlikning är omöjlig eller ansträngningarna att få till stånd en sådan lösning inte lyckas kan ombudsmannen antingen avsluta ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen i fråga

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att klagomålet var berättigat och visar institutionen i fråga vad som har varit fel för att hjälpa till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden.

eller lämna ett förslag till rekommendation. En kritisk anmärkning lämnas normalt om (i) det inte längre är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, (ii) det administrativa missförhållandet inte verkar vara av allmänt intresse, och (iii) det inte verkar krävas någon uppföljning från ombudsmannens sida.

En kritisk anmärkning lämnas också om ombudsmannen anser att ett förslag till rekommendation inte skulle vara till någon nytta eller i ärenden där institutionen inte accepterar ett förslag till rekommendation men ombudsmannen inte anser att det är lämpligt att lämna en särskild rapport till parlamentet.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att klagomålet var berättigat och visar institutionen i fråga vad som har varit fel för att hjälpa till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden.

Underlåtenhet att föra korrekta anteckningar under ett möte i fallet Intel

Under 2008 klagade mikroprocessortillverkaren Intel till ombudsmannen om att kommissionen hade begått vissa procedurfel när den undersökte om Intel hade missbrukat sin dominerande ställning. Intel hävdade att kommissionen hade underlåtit att föra protokoll under ett möte med en person i verkställande ledningen för datortillverkaren Dell som ägde rum i augusti 2006, trots att mötet direkt rörde kommissionens undersökning av Intel.

Ombudsmannen fann att mötet i augusti 2006 rörde undersökningen av Intel. Han fann också att kommissionen inte hade fört korrekta anteckningar under det mötet och att dess undersökningsdokumentation inte inkluderade en dagordning för det mötet. Ombudsmannen fann att detta utgjorde ett fall av administrativt missförhållande. Han lämnade en kritisk anmärkning om att kommissionen hade brutit mot principerna för god förvaltningssed genom att underlåta att göra korrekta skriftliga anteckningar från mötet i augusti 2006. Han redovisade emellertid ingen slutsats om huruvida kommissionen hade överträtt Intels rätt till försvar.

Ombudsmannen fann inget administrativt missförhållande i samband med Intels andra påstående att kommissionen uppmuntrat Dell att teckna ett avtal om informationsutbyte med mikrochiptillverkaren Advanced Micro Devices (AMD). Enligt den klagande gav detta avtal AMD tillgång till information i kommissionens undersökningsärende. Ombudsmannen fann emellertid att kommissionen underlåtit att föra korrekta anteckningar för ett telefonsamtal mellan kommissionen och Dell, under vilket avtalet om informationsutbyte diskuterades. Sådana anteckningar skulle ha kunnat bidra till att förtydliga relevanta fakta. Han rekommenderade därför, i en ytterligare anmärkning, att korrekta anteckningar i framtiden skulle föras för alla möten eller telefonsamtal med tredje part som rörde viktiga procedurfrågor.

1935/2008/FOR (sekretessbelagt) ■

En kritisk anmärkning innebär emellertid inte att den klagande får rättelse. Om någon form av rättelse eller ersättning krävs är det bäst om den berörda institutionen, när den väl har mottagit klagomålet, tar initiativet att erkänna det administrativa missförhållandet och erbjuder ersättning. I vissa fall kan detta utgöras av en enkel ursäkt. Genom att vidta en sådan åtgärd visar institutionen sin vilja att förbättra relationerna med medborgarna. Den visar också att den är medveten om att den gjort fel och kan därför undvika liknande administrativa missförhållanden i framtiden.

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar

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

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar från 2008

Ombudsmannen uppmanade de berörda institutionerna att svara, inom en period på sex månader, på de kritiska och ytterligare anmärkningar han lämnade under 2008. Han fick svar på alla sina anmärkningar, även om svaret kom sent i vissa fall. Detta utgör en betydande förbättring jämfört med 2007, när vissa svar kom för sent för att kunna beaktas i den studie som behandlade det året.

Om man slår samman kritiska och ytterligare anmärkningar var andelen tillfredsställande uppföljning 79 %. Uppföljningen av ytterligare anmärkningar var tillfredsställande i samtliga fall, medan andelen kritiska anmärkningar som följdes upp på ett tillfredsställande sätt var betydligt lägre, 62 %. Detta visar att det fortfarande återstår viktigt arbete, av ombudsmannen och av institutionerna själva, när det gäller att övertala tjänstemännen att en defensiv strategi gentemot ombudsmannen innebär ett förlorat tillfälle för institutionen och riskerar att skada bilden av Europeiska unionen.

→→→ Fem av uppföljningarna förtjänar att nämnas särskilt som fall som kan fungera som modeller för andra institutioner när det gäller hur man kan reagera på kritiska och ytterligare anmärkningar på bästa sätt. De gäller **Europaparlamentet (3464/2004/(TN)TS)**, **kommissionen (101/2004/GG och 3148/2007/BEH)**, **Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (1473/2006/TS)** och **Europeiska rekryteringsbyrån (01/8/2006/BU)**. De berörda institutionerna hanterade uppföljningen av dessa ärenden på ett föredömligt sätt. ■

Förslag till rekommendationer

Om det är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet eller om det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller av allmänt intresse brukar ombudsmannen i regel lämna ett förslag till rekommendation till institutionen, organet eller byrån i fråga. I enlighet med artikel 3.6 i ombudsmannens stadga måste institutionen, organet eller byrån skicka ett detaljerat yttrande inom tre månader. Under 2009 lämnades 15 förslag till rekommendationer. Dessutom ledde sju förslag till rekommendationer från 2008 till beslut under 2009, medan ytterligare två ärenden avslutades efter förslag till rekommendationer som lämnades 2007. Två ärenden avslutades under året när förslaget till rekommendation accepterades av institutionen. Fem ärenden avslutades med kritiska anmärkningar. I slutet av 2009 behandlades fortfarande 17 förslag till rekommendation, inklusive tre som lämnades under 2008 och 14 som lämnades 2009.

Underlåtenhet att dokumentera granskning av miljökonsekvensbedömning

EU har angett axeln Madrid-Barcelona/Perpignan-Montpellier som ett prioriterat projekt inom ramen för det transeuropeiska nätet. Projektet inkluderar en snabbtågsförbindelse mellan Madrid och franska gränsen. Europeiska investeringsbanken (EIB) ska finansiera mer än en fjärdedel av den totala kostnaden för projektet. I januari 2006 klagade en spansk medborgare till ombudsmannen om att det planerade järnvägssegmentet genom centrala Barcelona allvarligt kunde skada miljön för omgivande byggnader, till exempel Gaudis Sagrada Família. Den klagande hävdade att EIB borde granska projektet på nytt och ompröva sitt beslut att finansiera det.

Ombudsmannen undersökte klagomålet och kunde inte finna någon dokumentation som styrkte att EIB hade granskat de spanska myndigheternas miljökonsekvensbedömning. Han uppmanade EIB att utförligt dokumentera bedömningen innan projektet finansierades. Banken gick med på att ändra sina regler och förbättra sitt sätt att dokumentera granskningarna av framtida bedömningar.

244/2006/(BM)JMA ■

Särskilda rapporter

Om unionens institutioner, organ eller byråer inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt, kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet. Den

Om unionens institutioner, organ eller byråer inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt, kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.

särskilda rapporten kan innehålla rekommendationer.

Som angavs i Europeiska ombudsmannens *Årsrapport 1998* är möjligheten att lägga fram en särskild rapport inför Europaparlamentet ovärderlig för ombudsmannens arbete. En särskild rapport till Europaparlamentet utgör det sista viktiga steg som ombudsmannen

tar i behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är en fråga som omfattas av den institutionens politiska bedömning. Ombudsmannen tillhandahåller naturligtvis all information och allt stöd som kan krävas av parlamentet när det behandlar en särskild rapport. Ingen särskild rapport lämnades 2009.

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

3.4 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis

Nio ärenden som avslutades under 2009 utgör exempel på bästa praxis och har betecknats som särskilt viktiga ärenden. De fungerar som en modell för alla EU:s institutioner, organ och byråer när det gäller hur de bäst bör reagera på de frågor som ombudsmannen tar upp.

Ombudsmannen berömde **kommissionen** för dess stöd till en tysk medborgare i ett ärende som gällde flygpassagerarnas rättigheter. Undersökningen visade att kommissionen aktivt hade drivit den klagandes ärende och kontaktat de berörda franska myndigheterna för att se till att relevanta regler tillämpades korrekt (**2980/2008/GG**). För att garantera att EU:s lagar tillämpas fullt ut och korrekt öppnade kommissionen på nytt ett överträdelseförfarande för att kontrollera om man vidtagit åtgärder så att deponin i Malagrotta i närheten av Rom nu uppfyllde kraven i det relevanta direktivet (**791/2005/(IP)FOR**). Ombudsmannen hade lämnat en ytterligare anmärkning i sammanhanget.

När det gällde öppenhet gick **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF)** med på att släppa en lång rad handlingar efter samråd med relevanta rättsliga myndigheter i de berörda medlemsstaterna. Handlingarna hade begärts ut av två belgiska företag (de gemensamma ärendena **723/2005/OV** och **790/2005/OV**). **Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO)** gick med på att låta alla kandidater, och inte bara de som underkänts, få reda på sina resultat på olika prov. Detta efter ett klagomål där det påstods att godkända kandidater inte kunde få reda på vilka poäng de hade fått (**2346/2007/JMA**).

När det gällde kontrakt meddelade kommissionen att den var villig att undersöka om det kunde vara möjligt att i efterhand godkänna användningen av underleverantörer för att upphäva ett beslut om återbetalning av nästan 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Eftersom företaget på ett framgångsrikt sätt hade slutfört de tre projekt det hade åtagit sig, uppmanade ombudsmannen kommissionen att acceptera hans förslag till vänskaplig förlikning. I ärende **1908/2007/JF** gick kommissionen med på att återkalla ett krav på återbetalning eftersom kommissionen insåg att återbetalningen skulle försätta den klagande i en mycket vanskelig finansiell situation. Ombudsmannen berömde kommissionen för att den visat att den kan vara lyhörd när det gäller svåra personliga situationer, och inkluderade ärendet bland sina särskilt viktiga ärenden under 2009 för att illustrera hur institutionerna kan tillämpa rättvisepincipen i sitt arbete.

Bland de övriga exemplen på bästa praxis återfinns **1562/2008/BB**, där **genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation (EACI)** bad om ursäkt och lämnade ytterligare förklaringar till en underkänd sökande till en befattning. Organet nämnde också EACI:s engagemang för att identifiera ytterligare åtgärder inom sina tjänstenheter för att förbättra sina tjänstemäns medvetenhet om tillämpliga administrativa standarder. **Genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet** erkände att det i sitt ursprungliga beslut att utesluta en sökande hade underlåtit att förse honom med en tydlig och begriplig information

om möjligheten att överklaga. Genomförandeorganet försäkrade ombudsmannen om att sökande i framtiden skulle få adekvat information. Det bjöd dessutom in den sökande till en intervju (2003/2008/TS). Slutligen bad **genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur** den klagande om ursäkt och meddelade att det hade vidtagit åtgärder för att rätta till de problem som identifierats i ett ärende som gällde avslag på en bidragsansökan. Det gick också med på att granska ansökan på nytt (1537/2008/(TJ)GG).

3.5 Tematisk analys av avslutade undersökningar

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

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

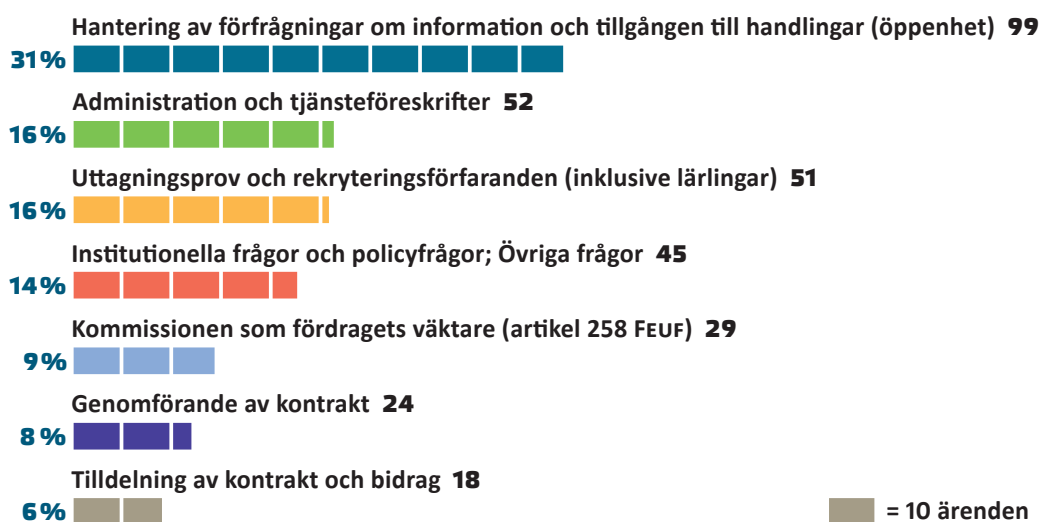
urval av ärenden offentliggörs på ombudsmannens webbplats i sammanfattning på alla de 23 officiella EU-språken. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen, institutioner, organ och byråer som berörs av de 318 besluten om att avsluta ärenden under 2009, samt de olika skälen för att avsluta ärenden.

I detta avsnitt analyseras de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga aspekter och sakfrågor i ombudsmannens beslut om att avsluta undersökningar under 2009. Avsnittet har lagts upp som en tematisk klassificering av undersökningarnas viktigaste ämnesområden utifrån följande sju huvudkategorier:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter;
- Kommissionen som fördragets övervakare;
- Tilldelning av kontrakt och bidrag;
- Genomförande av kontrakt;
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter;
- Uttagnings- och urvalsförfaranden;
- Institutionella frågor, policyfrågor m.m.

Observera att det finns betydande överlappningar mellan ovanstående kategorier. Frågor som gäller öppenhet tas till exempel ofta upp i klagomål som avser rekrytering eller kommissionens roll som fördragets övervakare. Man bör också observera att kategorierna inte anges i den ordning i vilka de förekommer i figur 3.11¹².

Figur 3.11: Sakinnehåll i avslutade undersökningar



12. Figur 3.11 innehåller information om alla undersökningar som "avslutades" under 2009 utifrån ämne. Under 2008 räknades detta diagram fram på grundval av alla påbörjade undersökningar. Eftersom den tematiska analysen ger en översikt över de mest betydelsefulla resultaten i ett urval av ärenden som "avslutades" under 2009 har det ansetts vara lämpligare att beräkna diagrammet utifrån samma grund. Diagrammet har placerats i detta avsnitt för att ge läsaren en uppfattning om betydelsen av den sakfråga som diskuteras i förhållande till det totala antalet ärenden som ombudsmannen har behandlat.

■ Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter

I detta avsnitt granskas ombudsmannens beslut under 2009 i ärenden som gällde (i) allmänhetens tillgång till handlingar, (ii) allmänhetens tillgång till information och (iii) skyddet av personuppgifter och de registrerades rätt att få tillgång till sina uppgifter.

Allmänhetens tillgång till handlingar

Enligt artikel 10.3 i fördraget om Europeiska unionen (före detta artikel 1 i FEU) ska besluten fattas i unionen "så öppet och så nära medborgarna som möjligt", medan det i artikel 15.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (FEUF) krävs att unionens institutioner, organ och byråer ska genomföra sitt arbete så öppet som möjligt för att främja gott styrelseskick och garantera deltagande från civilsamhället. I artikel 15.3 i FEUF (före detta artikel 255 i EG-fördraget) föreskrivs dessutom rätten att få tillgång till handlingar från unionens institutioner, organ och byråer. Denna rätt till tillgång till handlingar regleras i förordning (EG) nr 1049/2001¹³. Den 30 april 2008 lade kommissionen fram ett förslag¹⁴ om att ändra och ersätta förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar. Diskussionerna om denna revidering av lagstiftningen fortsatte under 2009. Efter undersökningar på eget initiativ av ombudsmannen under 1996 och 1999 antog även många andra EU-institutioner och EU-organ regler om tillgången på handlingar.

Enligt förordning (EG) nr 1049/2001 har den som begär tillgång till handlingar möjlighet att välja rättslig åtgärd: de kan överklaga en total eller partiell vägran att ge tillgång till handlingar i ett domstols-

Under 2009 genomförde ombudsmannen undersökningar om 19 klagomål rörande tillämpningen av förordning (EG) nr 1049/2001, av vilka 15 avsåg kommissionen.

förfarande enligt artikel 263 i FEUF (före detta artikel 230 i EG-fördraget) eller klaga till ombudsmannen. Under 2009 genomförde ombudsmannen undersökningar om 19 klagomål rörande tillämpningen av förordning (EG) nr 1049/2001, av vilka 15 avsåg kommissionen.

→→→ Två klagomål mot Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) (ärendena **723/2005/OV** och **790/2005/OV**) blev föremål för en gemensam undersökning. De gällde två belgiska företag som var föremål för en undersökning om användningen av falska intyg för import av bananer till förmånliga tullsatser. För att reda ut fakta och eventuellt förbereda ett överklagande hade de bett att få tillgång till en lång rad handlingar. OLAF vägrade ge tillgång till de flesta av de handlingarna med motiveringen att det skulle undergräva skyddet för dess undersökning och eventuella domstolsförfaranden i medlemsstaterna. Efter att ha inspekterat ärendet drog ombudsmannen slutsatsen att OLAF hade agerat felaktigt. Han lämnade ett förslag till vänskaplig förlikning och uppmanade OLAF att ompröva sitt beslut. OLAF accepterade förslaget till vänskaplig förlikning efter att ha samrått med de relevanta rättsliga myndigheterna i de berörda medlemsstaterna. ←←←

I ärende **1349/2008/GG** klagade en journalist, som hade ställt en serie frågor till OLAF och fått svar från en talesman för byrån, över att talesmannen hade för avsikt att vidarebefordra sina svar till olika tredje parter. OLAF ansåg att talesmannen hade agerat för egen räkning och inte i sin kapacitet som talesman för OLAF. Eftersom den personen faktiskt hade förklarat att han agerade som privatperson när han skickade e-postmeddelandet i fråga drog ombudsmannen slutsatsen att klagomålet låg utanför hans ämbetsområde och han avslutade ärendet.

En före detta tjänsteman vid kommissionen, som hade ingett ett klagomål till Europeiska datatillsynsmannen med påståendet att kommissionen hade kränkt hans rätt till dataskydd, ingav ett klagomål till ombudsmannen mot Europeiska datatillsynsmannen (ärende **491/2008/PB**). Den klagande hävdade att Europeiska datatillsynsmannen underlåtit att svara på hans skrivelser och dessutom vägrat ge honom tillgång till vissa handlingar. Europeiska datatillsynsmannen bad om ursäkt för förseningen med att besvara skrivelserna. Vad gällde tillgången till handlingarna ansåg ombudsmannen att Europeiska datatillsynsmannen ännu inte fastställt en strukturerad strategi för hur man skulle hantera sådana förfrågningar om tillgång till handlingar vid tidpunkten för beslutet, vilket stred mot relevanta regler. Ombudsmannen avslutade därför ärendet med en ytterligare anmärkning.

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

14. KOM(2008) 229 slutlig.

Flera klagomål gällde påstådda förseningar. I ärendena **1190/2008/DK** och **1010/2008/DK** pekade ombudsmannen på flera brister i kommissionens hantering av den klagandes begäran om tillgång till handlingar¹⁵. Ärendena gällde registrering av förfrågningar, uppfyllande av gällande tidsfrister och underlåtenhet att ge skäl för att utsträcka tidsfrister. Eftersom sådana brister redan hade identifierats i ett tidigare ärende (**367/2006/PB**), där ombudsmannen lämnade flera kritiska anmärkningar (som kommissionen besvarade mycket positivt) och eftersom fakta i dessa båda ärenden föregick kommissionens åtagande gentemot ombudsmannen, lämnade han inga nya kritiska anmärkningar. Ärende **541/2008/VIK** omfattade också anklagelser om att beslutet att avslå begäran om tillgång till handlingar var felaktigt. Under undersökningens gång framkom att den information den klagande ville ha hade offentliggjorts av de relevanta nationella myndigheterna. Ombudsmannen identifierade flera brister i kommissionens beteende, men lämnade inga kritiska anmärkningar, eftersom den klagande inte hade gjort några påståenden om dessa förfarandaspekter.

I ärende **1491/2008/(ID)(BU)CK** hävdade en kandidat i ett uttagningsprov som organiserats av Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) att han inte hade fått något svar på en begäran om tillgång till frågor och svar i det prov som han hade godkänts i. Flera månader senare avlog kommissionens generalsekreterare anhållan, samtidigt som han bad om ursäkt för förseningen, och erkände att den bekräftande ansökan hade försvunnit eller kommit bort. Detta ärende hade samband med ärende **1150/2008/(ID)(BU)CK** som samma klagande riktade mot EPSO. I det senare ärendet hävdade den klagande att EPSO underlåtit att överföra hans bekräftande ansökan till kommissionens generalsekretariat i enlighet med artikel 15.1 i Europeiska kodexen för god förvaltningssed. Rekryteringsbyrån talade bara om för den klagande att han borde ställa sin bekräftande ansökan till kommissionen. EPSO erkände att man borde ha gjort överföringen i enlighet med den rutin som kommissionen tillämpar för bekräftande ansökningar. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning i vilken han uppmanade EPSO att vidta alla nödvändiga steg för att fastställa sin självständighet i samband med hanteringen av förfrågningar om tillgång till handlingar.

I ärende **3085/2008/GG** kritiserade ombudsmannen kommissionen för att den inte redan från början hade identifierat den klagandes skrivelse som en begäran om tillgång till handlingar. Kommissionen hade också underlåtit att hantera den klagandes bekräftande ansökan korrekt. Även om kommissionens beslut att vägra tillgång till handlingar var korrekt till sitt sakinnehåll lämnade ombudsmannen en kritisk anmärkning eftersom kommissionen underlåtit att be om ursäkt för sina procedurfel.

Ärende **429/2007/PB** gällde också allvarliga förseningar i hanteringen av en begäran om tillgång till handlingar. Ombudsmannen lämnade en kritisk anmärkning. Frågan om vilka avgifter som skulle tas ut för att behandla förfrågningar om tillgång till mycket stora och omfattande handlingar togs även upp i detta ärende. Ombudsmannen ansåg att kommissionen inte hade följt de normer som anges i artikel 10 i förordning (EG) nr 1049/2001 för att ta ut sådana avgifter och lämnade även en kritisk anmärkning i detta avseende.

Ombudsmannen startade en undersökning på eget initiativ i samband med kommissionen om medborgarnas ansökningar om att få tillgång till handlingar i samband med överträdelseförfaranden (**OI/2/2009/MHZ**). Han avslutade visserligen undersökningen med att konstatera att det inte förelåg några administrativa missförhållanden, men han uppmanade kommissionen att informera medborgarna om att de kan få tillgång till sådana handlingar genom att ansöka till antingen kommissionen eller myndigheterna i medlemsstaten, eller båda. Medborgarna kunde också informeras om att om de skickade in sin begäran om tillgång till handlingar till myndigheterna i medlemsstaten, så är det den nationella lagstiftningen som gäller. Ombudsmannen tillade att kommissionen kunde ta upp sådan information på sin utmärkta och medborgarvänliga webbplats om överträdelseförfaranden¹⁶.

Andra av ombudsmannens undersökningar handlade om ytterligare undantag från allmänhetens rätt till tillgång till handlingar som anges i förordning (EG) nr 1049/2001. Ärende **70/2008/TS** gällde undantaget med avseende på risken för att undergräva beslutsförfarandet och utsätta tjänsteeenheter för otillbörliga yttre påtryckningar. Ombudsmannen ansåg att de skäl som angavs av kommissionen var varken

15. Ett illustrativt exempel på hur vissa tjänster fortfarande har svårt att uppfylla kraven i förordning 1049/2001 är ärendet 2673/2009/MHZ som slutligen klarades upp av institutionen.

16. Se även ärendet 1059/2008/(WP)VL i samband med tillgång till dokumentation i ett överträdelseförfarande.

giltiga eller adekvata. Han avslutade ärendet med kritiska anmärkningar. Ärende **488/2007/PB** gällde undantag från allmänhetens tillgång på grundval av skyddet av kommersiella intressen och skyddet av internationella förbindelser. Ombudsmannen ansåg att kommissionen hade underlåtit att redovisa adekvata skäl för sin vägran att ge full tillgång till handlingarna. Kommissionen svarade att den hade samrått med de berörda medlemsstaterna och att alla utom en hade gått med på att frisläppa handlingarna. Kommissionen lät meddela att den skulle hålla ombudsmannen informerad om den medlemsstatens ståndpunkt. Den klagande var nöjd med svaret och ombudsmannen avslutade ärendet. Han lämnade emellertid en ytterligare anmärkning om att kommissionen hade underlåtit att ta itu med viktiga frågor, till exempel om den ansåg att de aktuella handlingarna kom från medlemsstaterna eller var handlingar som utarbetats av kommissionens tjänstenheter. Han uppmanade kommissionen att förtydliga den frågan.

Ärende **819/2007/PB** gällde kommissionens vägran att ge tillgång till Irlands ansökan i ett ärende i domstolen med motiveringen att det skulle skada domstolsförfarandet. Under undersökningens gång utfärdade tribunalen en dom som verkade ha betydelse för den aktuella frågan. Ombudsmannen bad därför kommissionen ompröva sitt ursprungliga beslut mot bakgrund av domen. Kommissionen vidhöll sin vägran utan att lämna giltiga skäl. Ombudsmannen lämnade därför en kritisk anmärkning. Han konstaterade att kommissionens vägran verkade motiveras av att domen hade överklagats. Det kan inte motivera en vägran att bortse från den rättsliga tolkning som anges i den domen, hävdade han.

Allmänhetens tillgång till information

Ombudsmannen hanterade många klagomål som gällde påstådd underlåtenhet att lämna information. Många av dessa ärenden hanterades genom skyndsamma och förenklade förfaranden och avslutades därför snabbt sedan den berörda institutionen lämnat relevant information. I två fall inleddes en fullständig undersökning. Ärende **1694/2007/(WP)BEH** gällde ett påstående om att kommissionen hade lämnat otillräckliga och medvetet felaktiga svar på en begäran om information som gällde ett visst lagstiftningsförfarande. Medan ombudsmannen fann att påståendet om medvetet felaktig information var ogrundat, höll han med om att kommissionens svar till den klagande var otillräckligt. Eftersom kommissionen lämnade den relevanta informationen under undersökningens gång ansåg ombudsmannen att inga ytterligare åtgärder krävdes från hans sida. I ärende **443/2009/VL** anklagades Europeiska polisbyrå (Europol) för att inte ha besvarat skrivelser, där den klagande informerade byrå om vad han ansåg vara ett allvarligt hot mot den internationella säkerheten. Den underlät också att ge honom uppgifter om hur man kontaktar Europols sambandskontor i Tyskland. I sitt yttrande förklarade Europol att de frågor som togs upp av den klagande gällde nationella frågor och att informationen hade överförts till Tysklands sambandskontor för Europol som låg i Europols lokaler i Haag. Ombudsmannen avslutade därför ärendet.

Uppgiftsskydd

I ärende **3486/2006/(GK)(ID)RT** bad den klagande kommissionen att lämna ut anställningsuppgifter om en av sina anställda. Eftersom tjänstemannen vägrade ge tillstånd till detta, vägrade kommissionen uppge startdatum för hennes anställning. Ombudsmannen ansåg att kommissionen underlåtit att lämna en adekvat motivering för sin vägran och lämnade ett förslag till vänskaplig förlikning, som kommissionen accepterade. Den aktuella tjänstemannen hade emellertid samtidigt ingett ett klagomål till Europeiska datatillsynsmannen mot kommissionens avsikt att lämna ut informationen. När Europeiska datatillsynsmannen bekräftade att uppgifterna i fråga kunde lämnas ut, lämnade tjänstemannen in en stämningsansökan till tribunalen. Eftersom ett domstolsförfarande hade inletts avslutade ombudsmannen sin undersökning. Han lämnade en ytterligare anmärkning om att kommissionen borde informera den klagande om resultatet av domstolsförfarandet.

Ärende **672/2007/(WP)PB** gällde frågor i samband med hanteringen av ansökningar om tillgång till handlingar och tillämpbarheten för förordning (EG) nr 1049/2001 när det gäller reglerna om uppgiftsskydd. Ombudsmannen fann att kommissionens hantering av begäran i detta ärende fläckats av allvarliga och omotiverade förseningar som utgjorde ett administrativt missförhållande. Han lämnade en kritisk anmärkning. Vad gällde tillämpbarheten för förordning (EG) nr 1049/2001 hänvisade ombudsmannen till rättspraxis som uppkommit efter klagomålet och som verkade ha beaktats indirekt av kommissionen. Han ansåg att de rättsliga frågorna i sammanhanget inte längre var omdiskuterade.

→→→ Ärende **2346/2007/JMA** gällde EPSOs vägran att informera framgångsrika kandidater om deras poäng på olika prov. Ombudsmannen ansåg att EPSO genom att göra detta bortsåg från den grundläggande principen om öppenhet som anges i artikel 1 i FEU (numera artikel 10.3 i FEU) och i artikel 22 i Europeiska kodexen för god förvaltningssed. Han samrådde också med EDPS i ärendet. Datatillsynsmannen ansåg att testresultaten måste betraktas som personuppgifter som den klagande bör ha tillgång till. Medan EPSO ursprungligen tillbakavisade ombudsmannens förslag till vänskaplig förlikning som innebar att redovisa uppgifterna, beslutade byrån att ändra sin policy och ge alla kandidater tillgång till sina poäng efter att ha samrått med EPSOs styrelse. ←←←

■ Kommissionen som fördragets övervakare

Rättsstatens principer är grundläggande för Europeiska unionen. En av kommissionens viktigaste uppgifter är att vara fördragets övervakare¹⁷. Genom artikel 258 i FEUF (tidigare artikel 226 i EG-fördraget) uppkommer ett allmänt förfarande enligt vilket kommissionen kan undersöka eventuella överträdelser av EU-rätten från medlemsstaternas sida och hänskjuta dem till domstolen för avgörande. Kommissionen kan inleda undersökningar på eget initiativ, på grundval av klagomål eller som en reaktion på förfrågningar från Europaparlamentet om att behandla framställningar som ingetts till parlamentet enligt artikel 227 i FEUF (tidigare artikel 194 i EG-fördraget). Andra förfaranden tillämpas i samband med särskilda frågor, såsom olagligt statligt stöd.

Ombudsmannen tar emot och behandlar klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets övervakare. När ombudsmannen inleder en undersökning i ett sådant ärende är han alltid mycket noga med

Ombudsmannen tar emot och behandlar klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets övervakare.

att vid behov klargöra för den klagande att undersökningen inte kommer att avse om det föreligger en överträdelse, eftersom åtgärder som vidtas av medlemsstaternas myndigheter inte ingår i Europe-

iska ombudsmannens ämbetsområde. Ombudsmannens undersökning avser enbart kommissionens agerande för att analysera och behandla det klagomål om överträdelser som lämnats in till den. Ombudsmannen kan ta upp såväl tekniska aspekter som sakfrågor i samband med kommissionens agerande. I sina undersökningar och slutsatser respekterar ombudsmannen emellertid fullt ut kommissionens skönsmåssiga befogenheter enligt fördragen och EU-domstolens rättspraxis att avgöra om ett överträdelseförfarande ska påbörjas eller inte och att väcka talan inför domstolen mot den berörda medlemsstaten.

När det gäller kommissionens lagstadgade skyldigheter gentemot de klagande är ombudsmannens viktigaste utgångspunkt ett meddelande som offentliggjordes av kommissionen 2002¹⁸. I meddelandet anges ett antal skyldigheter som avser registrering av klagomål som ingetts till kommissionen och undantagen från de skyldigheterna, samt tidsfrister för att behandla klagomål och informera de klagande. Meddelandet offentliggjordes 2002 som svar på ombudsmannens tidigare undersökningar och kritik som han hade framfört mot kommissionen i samband med dessa frågor. Ombudsmannen anser att meddelandet utgör ett mycket viktigt steg framåt i fråga om att öka medborgarnas förtroende för kommissionen som fördragets övervakare. Under 2009 påvisade ombudsmannens granskning av hur kommissionen tillämpar sina egna regler vissa brister i kommissionens tillämpning av meddelandet. Ett exempel på dessa brister redovisas och analyseras här nedan.

Frågan om otillräcklig information till de klagande är ett återkommande problem. I ärendet **80/2009/BU** erkände visserligen kommissionen inledningsvis att man tagit emot skrivelser från en tjeckisk icke-statlig organisation som arbetade med miljöfrågor, men det var först sedan ombudsmannens undersökning hade påbörjats (dvs. över ett år senare) som den informerade den klagande om sin avsikt att inte registrera korrespondensen som ett klagomål och motiverade sitt beslut. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning om att kommissionen kunde informera alla de klagande vilkas korrespondens inte registrerades som ett klagomål, utan som i stället lades till i ett liknande, pågående ärende, om sin hantering

17. Enligt artikel 17 i FEU (tidigare artikel 211 i EG-fördraget) ska kommissionen "övervaka tillämpningen av bestämmelserna i detta fördrag och av bestämmelser som antagits av institutionerna med stöd av fördraget".

18. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och EU-ombudsmannen om klagandens ställning i ärenden om överträdelser av gemenskapsrätten EUT C 244, 2002, s. 5.

av det registrerade klagomålet. Ärende **1890/2008/(CHM)BU** gällde ett påstående från tre företag om att kommissionen inte handlat med vederbörlig omsorg när den skickade sina meddelanden om en förestående avslutning av ett överträdelseförfarande mot Portugal. Den underlät också att garantera att dess beslut om att avsluta ärendet levererades korrekt. Ombudsmannen påminde om att enligt punkterna 9 och 10 i kommissionens meddelande skulle den meddela den klagande om sitt slutliga beslut om att avsluta klagomål som gällde överträdelseförfaranden. Att inte göra det innebar ett administrativt missförhållande, vilket fick ombudsmannen att lämna en kritisk anmärkning. Han lämnade också tre ytterligare anmärkningar avseende proceduraspekterna av kommissionens hantering av klagomålen.

Ett annat återkommande problem, som redan nämnts, gäller registreringen av klagomål. I kommissionens meddelande anges en skyldighet att diarieföra de klagomål som tas emot i ett centralt klagomålsregister (punkt 3.1 i meddelandet). Undantagen till denna skyldighet anges i följande stycke: "Om det råder tvivel om skrivelsens natur, skall kommissionens generalsekretariat ta kontakt med den eller de berörda tjänsteavdelningarna inom femton kalenderdagar från mottagandet. Om tjänsteavdelningarna inte svarar inom femton arbetsdagar, diarieförs skrivelsen i det centrala klagomålsregistret." Denna tydliga skyldighet har gett upphov till ett antal problem. Ärende **2884/2008/(WP)GG** gällde en tysk kosmetiker som önskade få sina yrkeskvalifikationer erkända i Grekland. Eftersom ett överträdelseförfarande mot Grekland rörande liknande problem redan inletts, lade kommissionen till detta nya ärende i förfarandet. Den informerade sedan den klagande om att den hade för avsikt att avsluta ärendet eftersom den klagande kunde skicka sin begäran till de behöriga nationella myndigheterna. Ombudsmannen ansåg att kommissionens ståndpunkt var rimlig och att den hade skrivit till den klagande och informerat om sina avsikter på ett adekvat sätt. Kommissionen hade emellertid inte registrerat klagomålet förrän fem månader efter det att det mottogs. Eftersom klagomålet inte gällde detta, lämnade ombudsmannen en ytterligare anmärkning om att kommissionen borde granska sina rutiner i frågor som denna. Samma problem uppkom i ärende **1628/2008/TS**. Först sedan ombudsmannen hade inlett sin undersökning registrerade kommissionen korrespondensen som ett klagomål och gav den klagande den information som begärdes. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning om att kommissionen borde göra en tydlig åtskillnad mellan processen att identifiera, registrera och bekräfta mottagandet av klagomål från processen att besluta hur de olika klagomålen skulle behandlas.

Liknande problem gällande registrering av och information om klagomål identifierades i ärende **1174/2007/TN**, som gällde två klagomål om Sveriges påstådda underlåtenhet att genomföra EU:s regler om fri rörlighet för personer. Först sedan ombudsmannen lämnat ett förslag om vänskaplig förlikning lät kommissionen registrera det andra klagomålet och informera den klagande om sin hantering av de båda klagomålen. Samma registreringsproblem upptäcktes i ärendet **1087/2009/JMA**, som gällde de italienska myndigheternas vägran att registrera det dubbla efternamnet för den klagandes son. Ombudsmannen ansåg att kommissionen borde ha registrerat skrivelsen som ett klagomål. Om den inte hade tänkt göra det, borde den ha informerat den klagande om det. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning om att kommissionen borde informera den klagande om resultatet av de åtgärder den vidtar gentemot de italienska myndigheterna.

Ärende **3303/2008/ELB** som gällde ett påstått felaktigt beslut av kommissionen att inte registrera ett överträdelseklagomål mot Belgien för underlåtenheten att erkänna den klagandes franska sjuksköterskeexamen avslutades med resultatet att inget administrativt missförhållande förelåg. Ombudsmannen höll med kommissionen om att det inte förelåg någon överträdelse av EU-rätten, eftersom erkännande av examensbevis för akademiska ändamål faller inom medlemsstaternas behörighetsområde och det inte finns någon EU-lagstiftning som uttryckligen avser dessa frågor. Ombudsmannen avslutade också ärende **1440/2008/(WP)OV** med konstaterandet att det inte förelåg något administrativt missförhållande i samband med påståendet från en spansk medborgare att kommissionen hade underlåtit att förse honom med information om hur man överklagar de spanska tullavgifterna för vissa produkter. Ombudsmannens detaljerade analys avslöjade att kommissionen svarade på de klagandes frågor och gav honom all relevant information rörande tillämplbara förfaranden. Den höll honom också informerad om diskussionerna i ärendet i tullkodexkommittén.

Med anledning av de oroande synpunkter som framkom i samband med dessa och liknande ärenden inledde ombudsmannen 2009 en undersökning på eget initiativ av kommissionens rutiner för registrering av korrespondens och klagomål (**OI/3/2009/MHZ**). Den undersökningen pågick fortfarande i slutet av året.

Ombudsmannen kan också granska substansen i de analyser och slutsatser som kommissionen gör när den undersöker klagomål om överträdelser. Den granskningen syftar till att kontrollera om de slutsatser som kommissionen kommer fram till är rimliga, om de är väl motiverade och om de har förklarats utförligt för de klagande. Om ombudsmannen skulle komma till en helt annan slutsats än kommissionen så skulle han säga det, men understryka att det är EU-domstolen som har sista ordet när det gäller att tolka EU-rätten. Åsiktsskillnader av denna typ är emellertid mycket ovanliga. I de flesta av ovannämnda ärenden ansåg ombudsmannen att kommissionen gjort en korrekt bedömning av sakfrågan i ärendet¹⁹.

→→→ Ärende **2980/2008/GG** gällde ett påstående från en tysk medborgare om att kommissionen underlåtit att korrekt hantera ett klagomål för att se till att medlemsstaterna korrekt tillämpar EU:s förordning om flygpassagerarnas rättigheter. Undersökningen visade att kommissionen aktivt hade drivit den klagandes ärende och kontaktat de berörda franska myndigheterna. Enligt ombudsmannens åsikt borde kommissionens generaldirektorat för transport och energi ha beröm för sin aktiva strategi och stödet åt den klagande i detta ärende. ←←←

Även i ärende **443/2008/JMA**, som gällde påståendet att kommissionen underlåtit att korrekt hantera ett klagomål mot Spanien och felaktigt beslutat att inkludera hans klagomål i ett pågående horisontellt förfarande mot Spanien rörande rening av stadsvatten, drog ombudsmannen slutsatsen att enligt rättspraxis i Europeiska unionens domstol har kommissionen stora skönsmässiga befogenheter att besluta om enskilda klagomål ska sammanföras i ett enda, horisontellt förfarande eller ej. Kommissionen informerade dessutom den klagande om vilka åtgärder den vidtagit. I ärende **706/2007/(WP)BEH** ansåg ombudsmannen däremot att kommissionen underlåtit att hantera den klagandes överträdelseklagomål så snabbt och omsorgsfullt som möjligt och att denna underlåtenhet utgjorde ett fall av administrativt missförhållande. Klagomålet hade ingetts 2005 av en österrikisk medborgare mot Österrike för underlåtenheten att uppfylla kraven i EU:s lagstiftning om luftkvalitet. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen inte hade antagit någon ståndpunkt avseende klagomålet vid det tillfälle när den klagande vände sig till ombudsmannen 2007, trots en tillräckligt klar faktabakgrund.

→→→ Ärende **791/2005/(IP)FOR** gällde ett påstått orättvist beslut om att avsluta ett överträdelseförfarande mot Italien om en avfallsdeponi i Malagrotta i närheten av Rom. Den klagande ansåg att kommissionens beslut att avsluta ärendet var orättvist eftersom det förelåg ett antal oegentligheter i samband med ärendet. Ombudsmannen fann att tidsfristen för efterlevnad löpte ut den 16 juli 2009, och det faktum att deponin fortfarande inte uppfyllde relevanta normer när kommissionen avslutade överträdelseförfarandet var varken fel eller orättvist. Mot bakgrund av den viktiga information som den klagande försett honom med, uppmanade ombudsmannen emellertid kommissionen att kontrollera, efter det att tidsfristen i juli 2009 löpt ut, om åtgärder faktiskt hade vidtagits för att se till att deponin uppfyllde kraven i direktivet. Senare under 2009 öppnade kommissionen överträdelseförfarandet på nytt. ←←←

Ärende **1532/2008/GG** gällde en påstådd underlåtenhet att genomföra ett överträdelseförfarande mot Österrike. Kommissionen inledde en undersökning efter klagomål från 27 österrikiska medborgarinitiativ om att Wiens flygplats hade genomgått upprepade utvidgningar utan att en obligatorisk miljökonsekvensbedömning (MKB) hade genomförts. Kommissionen gick senare med på att de österrikiska myndigheterna kunde utföra en retroaktiv MKB. Ombudsmannens undersökning identifierade flera olika problem med denna retroaktiva MKB, däribland en eventuell intressekonflikt inom de nationella myndigheterna. Eftersom kommissionen ännu inte hade fattat något definitivt beslut i ärendet, avslutade ombudsmannen sin undersökning och angav att han utgick från att kommissionen skulle beakta hans slutsatser och farhågor när den fattade sitt slutgiltiga beslut.

19. Se till exempel ärende 822/2009/BU om påstådda överträdelser av miljödirektiven från Republiken Tjeckien och ärende 2036/2008/(CD)BEH om den påstådda inkompatibiliteten mellan österrikiska pensionsbestämmelser och fördragets bestämmelser om fri rörlighet.

■ Tilldelning av kontrakt och bidrag

Ombudsmannen behandlar klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Han anser emellertid att institutionerna, och framför allt utvärderingskommittéerna och, i samband med

Ombudsmannen behandlar klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag.

upphandlingar, de upphandlande myndigheterna, har stora skönmässiga befogenheter när det gäller vilka faktorer som ska beaktas när de fattar beslut om att tilldela ett kontrakt efter ett upphandlingsförfarande. Ombudsmannen anser att hans granskning av sådana ärenden bör begränsas till att undersöka om reglerna som styr förfarandet har följts, om fakta är korrekta och att inget maktmissbruk eller uppenbara felbedömningar har förekommit. Han kan också granska om institutionerna har uppfyllt sina skyldigheter att ange skäl, och om skälen är konsekventa och rimliga.

Ombudsmannen avslutade sex ärenden där de klagande hävdade att det förekommit orättvisa i utvärderingskommittéernas arbete på grund av intressekonflikter eller bristande opartiskhet från några av medlemmarnas sida. I ärende **3112/2007/MF** som gällde ett anbud för återställning av en nationalpark i Chad, ansåg ombudsmannen att omständigheterna i fallet rent objektivt kunde kasta tvivel över opartiskheten för en av utvärderingskommitténs ledamöter och att, i motsats till vad kommissionen ansåg, den ledamotens intygande av sin egen opartiskhet inte var tillräckligt för att undanröja tvivlen. Han fann att kommissionen inte vidtagit tillräckligt kraftfulla åtgärder för att avlägsna tvivlen och inte visat att dess åtgärder var de enda som stod till kommissionens förfogande. I ärende **2400/2006/JF** hävdade en konsultfirma att dess anbud inte varit framgångsrikt på grund av instruktioner som lämnats av kommissionens delegation i ett tredje land. Ombudsmannens undersökning kunde inte påvisa något som styrkte den klagandes påstående om instruktionerna i fråga.

I ärende **491/2007/PB** som gällde ett upphandlingsförfarande från kommissionens representation i Berlin och framför allt om konkurrensen varit rättvis och förfarandet öppet, fann ombudsmannen att det förekommit orimligt restriktiva krav i upphandlingen och att kommissionen underlåtit att svara korrekt på den klagandes begäran om information. Han uttryckte också oro över frånvaron av regler och rutiner i samband med intressekonflikter när det gällde nuvarande eller tidigare interna leverantörer av tjänster eller andra produkter, som deltar i upphandlingar. I en ytterligare anmärkning uppmanade han kommissionen att undersöka möjligheten att anta sådana regler eller riktlinjer.

I ärende **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** informerade kommissionen den klagande, som ursprungligen mottagit ett meddelande om att han tilldelats kontraktet, om att upphandlingsförfarandet hade ställts in på grund av oegentligheter i förfarandet och på grund av möjligt brott mot sekretess och opartiskhet, samt eventuell extern påverkan under utvärderingsförfarandet. Ombudsmannen lämnade ett förslag till rekommendation i vilket han uppmanade kommissionen att lämna mer specifika och adekvata skäl för att ställa in upphandlingsförfarandet. Efter att ha undersökt handlingarna i ärendet bekräftade ombudsmannen att de innehöll bevis som styrkte den förklaring som kommissionen hade lämnat som svar på hans förslag till rekommendation. Han avslutade därför ärendet med motiveringen att förslaget till rekommendation hade tillämpats.

I en undersökning på eget initiativ, **(OI/4/2005/GG)**, undersökte ombudsmannen vidare påståendet från en tysk icke-statlig organisation om att kommissionen avsiktligt hade missgynnat den och agerat bedrägligt när den avslog dess ansökan om att teckna ett ramavtal om partnerskap. Ombudsmannen identifierade allvarliga fall av administrativa missförhållanden. Utöver de brister han redan hade identifierat i tidigare likartade undersökningar (ärendena **1702/2001/GG** och **2862/2004/GG**), fann han att kommissionen avsiktligt hade dolt sanningen och därigenom vilselett den icke-statliga organisationen. Det sätt på vilket kommissionen hanterade ansökan från den icke-statliga organisationen hade allvarligt missgynnat den klagande. Som svar på ombudsmannens förslag till rekommendation medgav kommissionen att den borde ha hanterat ansökan med större omsorg. Den bad emellertid inte den klagande om ursäkt, utan påpekade att de aktuella rutinerna sedermera hade ändrats. Ombudsmannen fann att kommissionens medgivande inte var tillräckligt för att lösa de allvarliga frågor som tagits upp i hans förslag till rekommendation. Eftersom det administrativa missförhållandet inträffat för länge sedan och ett nytt partnerskapsavtal nu gällde, avslutade han emellertid ärendet med en kritisk anmärkning.

I ärende **1192/2008/BU**, slutligen, mot Europaparlamentet var den klagande missnöjd med resultatet av ett upphandlingsförfarande som gällde renoveringsarbete i parlamentets informationskontor i Malta. Han ifrågasatte om de utvärderingskriterier som fastställts var korrekta. Ombudsmannen fann inga administrativa missförhållanden från parlamentets sida och ansåg att dess förklaringar var rimliga. Han hänvisade till relevant rättspraxis, enligt vilken institutionerna har stora skönsmässiga befogenheter när det gäller att fastställa de faktorer som ska beaktas för att tilldela ett kontrakt, och fann inga bevis för att institutionen begått några uppenbara fel i bedömningen.

En andra grupp av klagomål gällde påstått felaktigt eller orättvist uteslutande av den klagandes förslag eller anbud²⁰. Ärende **1928/2008/TS** gällde avslag på en ansökan om stipendier för turkcypriska studenter. Kommissionen höll med om att utvärderingskommitténs förklaringar kunde ha varit tydligare. Ombudsmannen fann att kommitténs beslut att utesluta ansökningen inte stämde överens med den aktuella intresseinfordran. Han konstaterade emellertid att kommissionen höll med om att den klagande borde ha rätt att delta i stipendieprogrammet för 2009–2010. Ärende **2576/2008/(AF)GG** gällde ett påstått felaktigt uteslutande av den klagandes anbud eftersom han inte skickat med relevanta momshandlingar. Ombudsmannen undersökte ansökan och fann att den klagande inte hade kunnat visa att han skickat in det efterfrågade dokumentet. Inget administrativt missförhållande förelåg, men ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning för att undvika denna typ av problem i framtiden.

I ärende **3222/2005/IP** hävdade den klagande att kommissionens beslut att inte välja den klagandes anbud var ogrundat. Utvärderingskommittén hade räknat om anbudet på eget initiativ eftersom den felaktigt hade antagit att det innehöll räknefel. Dessa omotiverade ändringar resulterade i att anbudet översteg den maximala budgeten på 4 miljoner EUR med 21 EUR. Ombudsmannen fann att, i det aktuella fallet, hade en begäran om förtydligande gett den klagande en möjlighet att förtydliga anbudet. Underlåtenheten att begära ett sådant förtydligande resulterade i ett administrativt missförhållande. Kommissionen avvisade ombudsmannens förslag till vänskaplig förlikning som innebar att kommissionen borde försöka komma överens om lämplig ersättning för den förlorade möjligheten. Sedan den klagande meddelat att han övervägde att gå till domstol avslutade ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning.

→→→ Ärende **1537/2008/(TI)GG** gällde ett avslag från genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (EACEA) på en ansökan om bidrag från en vänortsorganisation på grund av att ett dokument saknades. Den klagande angav en serie fel i organets förfaranden och rutiner. Som svar på ombudsmannens undersökning bad genomförandeorganet den klagande om ursäkt och meddelade att det hade vidtagit åtgärder för att lösa de problem som angetts. Det gick med på att granska ansökan på nytt i enlighet med relevanta tilldelningskriterier. Återigen avslogs ansökan om bidrag. Ombudsmannen undersökte ärendet och fann att inget uppenbart fel kunnat upptäckas i samband med utvärderingen. Han lämnade emellertid en ytterligare anmärkning om att organet i framtiden borde lämna mer detaljerad information om resultaten av sina undersökningar till sökande som ifrågasatte utvärderingen av sina ansökningar. ←←←

Två ärenden gav en möjlighet att klarlägga skillnaden mellan olagliga handlingar och administrativa missförhållanden: i ärende **1561/2008/RT** ansåg ombudsmannen att den information som lämnats i en anbudsinfordran inte varit tillräckligt precis och uttömmande för de anbudsgivare som beslutat att lämna in sina anbud med budfirma (privatpost) eller för hand. Ombudsmannen lämnade ett förslag till vänskaplig förlikning som kommissionen avvisade med motiveringen att den information som lämnades uppfyllde tillämpliga bestämmelser i budgetförordningen. Ombudsmannen avslutade ärendet med en kritisk anmärkning och påminde om att begreppet "administrativt missförhållande" var ett bredare koncept än "olaglig handling". Det faktum att ett beslut fattats utan att man bryter mot några lagar innebär inte nödvändigtvis att det fattades i enlighet med principerna för god förvaltningssed. Ärende **271/2009/VL** lämnades in av en anställd vid ett av Europeiska konsumentcentrets kontor i Tyskland. Hennes anställningskontrakt kunde inte förnyas i tid, eftersom kommissionen, som finansierar centret via bidrag, inte kunde slutföra de nödvändiga förfarandena för att förnya bidraget i tid. Ombudsmannen höll med om att kommissionen inte brutit mot några rättsliga skyldigheter. Han var emellertid inte övertygad om att kommissionen hanterat ansökan om bidrag så skyndsamt som den borde för att han skulle kunna anse

20. Se även ärende 1414/2007/IP.

att den agerat i enlighet med principerna för god förvaltningssed. Eftersom kommissionen accepterade att ansökningar om bidrag bör behandlas före utgången av det år som föregår det år för vilket bidraget begärs, avslutade ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning.

■ Genomförande av kontrakt

Ombudsmannen anser att ett administrativt missförhållande föreligger då ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för detsamma. Ett administrativt missförhållande kan med andra ord även påträffas när det gäller uppfyllandet av skyldigheter som uppkommer genom kontrakt som EU-institutionen ingått.

Den granskning som ombudsmannen kan genomföra i sådana fall är emellertid med nödvändighet av begränsad omfattning. Ombudsmannen anser att han inte bör försöka avgöra om någon av parterna har brutit mot kontraktet, om frågan är omtvistad. Den frågan kan endast behandlas effektivt av en behörig domstol, som skulle ha en möjlighet att höra parternas argument om respektive nationell lagstiftning och bedöma motstridiga synpunkter på eventuella omtvistade sakfrågor.

När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen att det är motiverat att begränsa sin undersökning till frågan om EU-institutionen, EU-organet eller EU-byrån har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse för den rättsliga grunden för sina åtgärder och för varför institutionen, organet eller byrån anser att dess ståndpunkt när det gäller kontraktsfrågan är motiverad. Om så är fallet kommer ombudsmannen att dra slutsatsen att hans undersökning inte har påvisat några administrativa missförhållanden. Denna slutsats kommer inte att påverka parternas rätt att få sin avtalstvist prövad och slutgiltigt avgjord av en domstol med behörighet på området. Om parterna gör så kommer ombudsmannen att avsluta sin undersökning omedelbart utan någon ytterligare granskning, i enlighet med bestämmelsen i artikel 2.7 i hans stadga.

På grundval av ovannämnda undersökning har ombudsmannen avslutat flera undersökningar under 2009 med konstaterandet att det inte förelegat några administrativa missförhållanden eller att han inte ansett att ytterligare undersökningar var motiverade. Ärendena gällde bland annat tvister om förseningar med att göra utestående utbetalningar för arbete i vissa projekt²¹, underlåtenhet att betala ränta för försenade betalningar till ett företag²², tvister om tillåtliga kostnader och/eller belopp som ska återbetalas eller betalas ut efter revisioner²³, tvister om underlåtenhet att redovisa skäl när man begär att personer ska avskedas som arbetar för institutionens leverantörer, och brott mot rätten att bli hörd²⁴.

Till skillnad från tidigare år avslutade ombudsmannen inga ärenden som gällde försenade betalningar. Det verkar som om kommissionen antingen har förbättrat sitt system för betalningar eller anstränger sig att lösa relevanta problem innan dess leverantörer klagat till ombudsmannen. Man bör observera att under 2009 inledde ombudsmannen en uppföljning av sin tidigare undersökning på eget initiativ (**OI/5/2007/GG**) om försenade betalningar från kommissionen. Denna undersökning (**OI/1/2009/GG**) bör avslöja om några framsteg faktiskt har gjorts.

Ett återkommande problem som ombudsmannen behandlar i avtalsärenden avser de kontrakt som kommissionen tecknar för att genomföra EU-finansierade åtgärder eller program. I regel tecknar kommissionen avtal med ett visst företag eller konsortium som sedan genomför projektet i fråga med hjälp av underleverantörer, experter eller sina egna anställda. Några av dessa kontrakt och respektive ramprogram ger kommissionen vissa rättigheter gentemot uppdragstagarens experter eller anställda. Denna särskilda avtalsmiljö kan ge upphov till tvister mellan kommissionens uppdragstagare och deras personal eller experter, som ombudsmannen anser att kommissionen har ett visst ansvar för. Ärende **2449/2007/VIK** gällde avskedandet av en projektledare sedan kommissionen uttryckt sitt missnöje med det arbete han utfört. Även om ombudsmannen inte fann några administrativa missförhållanden i samband med sakfrågan, dvs. de skäl som framförts av kommissionen, så drog han slutsatsen att när

21. Ärendena 177/2008/RT och 670/2009/(BU)RT mot Europeiska kommissionen.

22. Ärende 1264/2008/MF mot Europaparlamentet.

23. Ärendena 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV och 1462/2007/DK mot kommissionen.

24. Ärendena 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN och 582/2008/MF mot kommissionen.

det gällde förfarandet hade kommissionen underlåtit att agera i enlighet med principerna för god förvaltningssed, när den inte gav den klagande en möjlighet att besvara kritiken. Ombudsmannens bidrag till det offentliga samrådet om revideringen av budgetförordningen innehöll konkreta förslag för att ta itu med denna typ av problem²⁵.

Ombudsmannen vill understryka att under 2009 avslutades många av de ärenden han behandlade som gällde kontraktsfrågor med konstaterandet att det inte förelåg några administrativa missförhållanden.

Ombudsmannen vill understryka att under 2009 avslutades många av de ärenden han behandlade som gällde kontraktsfrågor med konstaterandet att det inte förelåg några administrativa missförhållanden.

I ett ärende där han identifierade ett möjligt fall av administrativt missförhållande gjorde kommissionen en verklig ansträngning för att acceptera hans förslag till vänskaplig förlikning.

→→→ I ärende **2119/2007/ELB** drog kommissionen slutsatsen att vissa personalkostnader som det aktuella företaget begärde ersättning för inte kunde betalas, eftersom det hade lagt ut arbetet på under-

entreprenad utan förhandsgodkännande. Kommissionen begärde att få tillbaka hela beloppet för de tre projekten, totalt nästan 500 000 EUR. Ombudsmannen påpekade att kommissionen hade underlåtit att tydligt besvara precisa frågor som ställts till kommissionen om användningen av underentreprenörer. Han påpekade också att den klagande hade utfört sitt arbete på ett sätt som tillfredsställde kommissionen. Kommissionen gick också med på att beakta fördelarna med företagets begäran att använda underentreprenörer och förklarade att om det var motiverat och den klagande skickade bevis på sina utgifter för underentreprenaden så kunde den överväga att återkalla sitt återbetalningsbeslut. ←←←

I följande undersökningar påvisades inga administrativa missförhållanden²⁶: i ärende **2492/2008/VL** hävdade den klagande att kommissionens rekryteringsregler rörande intyget om exklusivitet och tillgänglighet (SEA), som den krävde av externa experter, stred mot experternas grundläggande rätt till anställning. Ombudsmannen konstaterade att SEA begränsade möjligheterna för centrala experter att ansöka om andra befattningar. Med tanke på att dessa experter spelade en nyckelroll vid tilldelning och genomförande av kontrakt var emellertid kommissionens eftersträlvade mål legitimt. Ombudsmannen konstaterade dessutom att det fanns möjligheter för nyckelexperter att utföra sina åligganden på deltid efter de ändringar som gjorts av SEA. De kan därför arbeta på andra projekt, under förutsättning att dessa ytterligare åtaganden är förenliga med deras skyldigheter enligt det befintliga projektet. I ärende **183/2008/MF** fann ombudsmannen inga administrativa missförhållanden i kommissionens agerande i samband med ett klagomål om påstått intrång i ett företags upphovsrätt. I ärende **1906/2007/VIK** hävdade en amerikansk medborgare att den utvärderingsprocess som tillämpades av kommissionen för utvärdering av projekt som får finansiellt stöd av EU:s program för att främja de mänskliga rättigheterna och demokrati världen över led av ett antal problem och brister. Efter en grundlig undersökning fann ombudsmannen inga administrativa missförhållanden och fann att inga ytterligare undersökningar var motiverade. Han konstaterade framförallt att OLAF under tiden hade undersökt den klagandes påståenden om bedrägeri och brister i ledningen.

■ Förvaltning och tjänsteföreskrifter

Varje år får ombudsmannen ta emot ett antal klagomål som gäller institutionernas administrativa verksamhet (52 undersökningar, eller 16 % av det totala antalet undersökningar som avslutades under 2009). Denna verksamhet avser tillämpningen av tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och andra relevanta texter. Dessa ärendens karaktär varierar kraftigt och de gäller nästan alla institutioner, organ och byråer.

25. Detta bidrag finns tillgängligt på ombudsmannens webbplats.

26. Samma sak kan sägas om ärendena 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB och 01/1/2008/(VIK)JMA, samtliga mot kommissionen.

Ombudsmannen kan med tillfredsställelse konstatera att när det gäller personalärenden ledde ett stort antal ärenden som behandlades under 2009 till positiva resultat tack vare förvaltningens framsynta

Ombudsmannen kan med tillfredsställelse konstatera att när det gäller personalärenden ledde ett stort antal ärenden som behandlades under 2009 till positiva resultat tack vare förvaltningens framsynta attityd.

attityd²⁷.



Ombudsmannen avslutade framgångsrikt ett ärende som gällde ett tidigare ombud som klagade till ombudsmannen om orättvisa återbetalningskrav som gällde pengar som felaktigt betalats ut av institutionen. Ombudsmannens strategi i sådana fall bygger på den rättspraxis som tillämpas av Europeiska unionens domstol²⁸

och överväganden om rättvisa och rimlighet. Att felaktiga utbetalningar görs till tjänstemän eller tredje man som är mindre medvetna om EU:s regler och föreskrifter spelar uppenbarligen en viss roll i detta avseende. I ärende **1908/2007/JF** gick kommissionen med på ett förslag till vänskaplig förlikning om att återkalla ett krav på återbetalning eftersom kommissionen insåg att återbetalningen skulle försätta den klagande i en mycket vanskelig finansiell situation. Ombudsmannen berömde kommissionen för att den avstod från återbetalningen och för att den visade att den kunde vara lyhörd för svåra personliga situationer. ←←←

Kommissionen visade prov på samma serviceanda i två andra fall. I ärende **2991/2008/(WP)GG** var den klagande en före detta representant som hade rätt till ett avgångsvederlag. Han ansökte, men efter tio månader hade han fortfarande inte fått betalt. Kommissionen erkände att den var ansvarig för förseeningen och gick med på att betala en dröjsmålsränta på 6 400 EUR. I ärende **2248/2009/MF** konstaterade den klagande att barnbidraget som betalades till henne var för lågt. När hon kontaktade kommissionen fick hon inga förklaringar. Ombudsmannen beslutade att tillämpa ett snabbspårförfarande och kontaktade byrån för löneadministration. Kommissionen svarade positivt och betalade 2 400 EUR, vilket motsvarade hela det inestående bidraget. Kommissionen gav också en uttömmande förklaring som svar på den klagandes begäran om information.

Även andra institutioner har svarat väldigt positivt på ombudsmannens förslag och rekommendationer inom detta område. Europaparlamentet gick med på att korrigera beräkningen av föräldralehdighet för en av sina anställda sedan ombudsmannen inlett en undersökning (ärende **2123/2008/ELB**). Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA) gick med på att korrigera lönegradsplaceringen för en av sina anställda²⁹, sedan ombudsmannen lämnat ett förslag till rekommendation (ärende **3567/2006/JF**).

I flera andra fall avslutade ombudsmannen sina undersökningar med att konstatera att det inte förelåg några administrativa missförhållanden. I ett ärende mot Europeiska ekonomiska och sociala kommittén gällande ett påstått omotiverat beslut att inte inleda ett disciplinärt förfarande mot en av kommitténs tidigare tjänstemän (ärende **1016/2008/JMA**), ansåg ombudsmannen att det inte fanns någon grund för att driva undersökningarna vidare, men lämnade en kritisk anmärkning om kommitténs underlåtenhet att besvara den klagandes skrivelser. I ärende **572/2008/OV** bekräftade ombudsmannen Europaparlamentets beslut att dra tillbaka ett sekreterarbidrag enligt den nya tjänsteförordningen. I ärende **2791/2007/(BEH)KM** bekräftade ombudsmannen kommissionens tolkning av artikel 45.2 i tjänsteförordningen och av de gemensamma reglerna om språkutbildning. I ärende **1179/2008/JF** som gällde att den klagande getts ett obilligt uppsägningsdatum hävdade ombudsmannen att den uppsägningstid på en månad som den klagande hade fått inte hade gett honom möjlighet att avsluta hyreskontraktet för sin lägenhet i tid för att återfå den forskottshyra han redan betalat. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning i samband med denna procedurfråga. Han stödde emellertid inte kravet på ersättning, eftersom den klagande hade bott kvar i lägenheten till dess hyresperioden löpt ut och därför inte hade lidit någon ekonomisk skada. Ombudsmannen bekräftade också kommissionens hållning i ärende **699/2007/(WP)BEH** om tillträde till en före detta tjänstemans läkarjournal, i ärende **2518/2008/(NM)GG** som gällde åldersdiskriminering och underlåtenhet att hantera en arbetsansökan korrekt och i ärende **2793/2007/WP** som gällde vägran att bevilja sjukförsäkringsskydd till en pensionerad kontraktsanställd.

27. Ärende 495/2009/ELB om överföring av pensionsrättigheter från unionens pensionssystem till nationella system utgör ett bra exempel.

28. Ärende T-205/01 *Ronsse mot kommissionen* [2002] REG-SC II-1065.

29. När det gäller lönegradsplacering av tjänstemän, se också ärende 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

Ombudsmannen vill också lyfta fram två klagomål som ingetts av funktionshindrade personer. I ärende **2631/2007/JMA** påstod en av kommissionens anställda som är rullstolsbunden att kommissionen inte hade ordnat lämpligt tillträde till den byggnad som klagomålet gällde. Kommissionen förklarade att den hade utlyst en anbudsinfordran och att ett ramkontrakt skulle undertecknas under första kvartalet 2009, och att byggnadsarbetena skulle vara genomförda i september 2009. Den bad om ursäkt för den olägenhet som detta orsakat den klagande. Ombudsmannen bad kommissionen rapportera till honom senast den 31 oktober 2009 om arbetena i fråga och ytterligare informera honom om de framsteg som gjordes med att anpassa flera av kommissionens byggnader så de motsvarade kravet att garantera att funktionshindrade får tillträde. Ärende **2350/2007/RT** mot Europaparlamentet gällde det påstådda misslyckandet att tilldela den klagande den praktikanttjänst som hon hade ansökt om och se till att hon behandlades korrekt under tiden som praktikant. Parlamentet medgav vissa brister, men underströk sina tjänstenheters vilja att erbjuda den klagande samma utbildningsmöjligheter som under det vanliga praktikantprogrammet. Som svar på ett förslag till rekommendation tillbakavisade parlamentet återigen den klagandes påståenden, men erbjöd sina ursäkter och förklarade de åtgärder som parlamentet vidtagit för att åtgärda de identifierade bristerna. Även om den klagande inte godtog parlamentets ursäkter, ansåg ombudsmannen att inga ytterligare undersökningar var motiverade med tanke på parlamentets löften inför framtiden och det faktum att parlamentet bett om ursäkt. Han lämnade en ytterligare anmärkning och påminde om att parlamentet och de övriga EU-institutionerna borde vara medvetna om behovet av att respektera de funktionshindrades värdighet.

01/6/2007/MHZ gällde personalförvaltningen i de vetenskapliga institut som ingår i kommissionens gemensamma forskningscentrum (GFC) i samband med en av ombudsmannens tidigare gemensamma undersökningar av enskilda klagomål om interna uttagningsprov för att ge tillfälligt anställda möjlighet att bli fast anställda tjänstemän. Syftet med undersökningen var att ge kommissionen en möjlighet att förklara sin personalpolitik vid GFC, inklusive anställningsvillkoren för de tillfälligt anställda. Ombudsmannen fann att kommissionens redovisning av sin personalpolitik vid GFC var nöjaktig. Vad gällde de tillfälligt anställdas situation lämnade ombudsmannen ett förslag till rekommendation om att kommissionen borde organisera interna uttagningsprov. Kommissionen vägrade, men informerade ombudsmannen om sitt bredare initiativ att organisera interna uttagningsprov inom EUR-27. Kommissionen påpekade att även de tillfälligt anställda kunde delta i dessa uttagningsprov, under förutsättning att de uppfyllde behörighetskraven. Ombudsmannen ansåg att inga ytterligare åtgärder var motiverade och avslutade ärendet.

Ombudsmannen vill också rikta uppmärksamheten på ett par fall där institutionernas negativa och avvisande svar på hans resultat varit särskilt nedslående. Ärende **344/2007/BEH** gällde Europaparlamentets underlåtenhet att slutföra ett förfarande för utvärdering av personalen³⁰, framför allt i samband med meritpoäng. Trots en dom från personaldomstolen som upphävde ett i allt väsentligt identiskt beslut från parlamentet som avsåg 2003, underlät parlamentet att ompröva sitt beslut för 2004. Ombudsmannen ansåg att parlamentet genom den domen redan hade informerats om det administrativa missförhållande han konstaterat. Han fann att en särskild rapport till parlamentet inte skulle fylla någon funktion och avslutade sin undersökning med en kritisk anmärkning.

Ett annat ärende avsåg problem i samband med förfarandet för meritvärdering som drabbat tjänstemän som flyttade från en institution till en annan. Den klagande hävdade i ärende **2007/2008/ELB** att kommissionens policy att tilldela de tjänstemän som överfördes från andra institutioner ett fast antal meritpoäng till, oavsett deras prestationer vid ursprungsinstitutionerna, begränsade den interinstitutionella rörligheten. Kommissionens regler som gällde detta ändrades innan ombudsmannens undersökning var avslutad.

Kommissionens reaktion på ombudsmannens undersökning var särskilt nedslående i ärende **01/7/2006/JF**. Detta ärende gällde avskedandet av en lokalt anställd i en delegation, som klagade till ombudsmannen över den "omänskliga och förnedrande" behandling hon utsatts för när hon avskedades av kontoret. Hon ansåg att kommissionen borde be om ursäkt. Kommissionen uttryckte bara sitt beklagande över den klagandes intryck och känslor som resultat av det sätt på vilket avskedandet skett, men insisterade på att de förfaranden som tillämpats av kontoret varit korrekta. Ombudsmannen kritiserade

30. Se också ärende 3004/2007/BEH vad gäller frågorna i samband med meritbedömning av personalen.

institutionen för att den inte gett den klagande en uppriktig, fullständig och meningsfull ursäkt och påpekade att detta var särskilt nedslående med tanke på att en ursäkt var allt som den klagande begärde.

■ Uttagnings- och urvalsförfaranden

Sedan Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) bildades gäller de flesta av ombudsmannens undersökningar om allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden detta organ. Med tanke på EPSOs uppenbara potentiella möjligheter att utgöra en framstående och privilegierad kontaktpunkt med ett stort antal EU-medborgare är det särskilt viktigt att kontoret utvecklar en kultur som bygger på service åt medborgarna och agerar öppet.

Många av de problem som upptäckts i uttagningsprov som organiserats av EPSO har lösts genom brådskande förfaranden som har visat EPSOs öppenhet när det gäller att hitta snabba och rättvisa lösningar

Många av de problem som upptäckts i uttagningsprov som organiserats av EPSO har lösts genom brådskande förfaranden som har visat EPSOs öppenhet när det gäller att hitta snabba och rättvisa lösningar på problem. Detta är tecken på en servicekultur och en äkta vilja att försöka hitta förbättringar.

på problem. Detta är tecken på en servicekultur och en äkta vilja att försöka hitta förbättringar. Av de 15 fullständiga undersökningar som gällde EPSO påträffade ombudsmannen inga administrativa missförhållanden i sex fall utan stödde EPSOs ståndpunkt. Ombudsmannen påträffade administrativa missförhållanden i tre fall och avslutade undersökningen med en kritisk anmärkning eller indirekt kritik. I ytterligare sex fall där ombudsmannen preliminärt ansåg att det

förelåg administrativa missförhållanden, accepterade EPSO hans förslag till lösning på problemet. Dessa siffror bekräftar att EPSO har ett visst manöverutrymme när det gäller att försöka lösa klagomål från missnöjda kandidater. Även om en viss spänning uppkommer när man ska försöka förena urvalskommittéernas behov av att stå fria från otillbörlig inblandning och påtryckningar, och det lika viktiga behovet av att garantera insyn och ansvarstagande i deras verksamhet, kan dessa två frågor behandlas adekvat om EPSO tillämpar en strategi som bygger på en kultur präglad av service och rättvisa. Ombudsmannen uppmuntras av resultaten av sitt samarbete med EPSO och har för avsikt att intensifiera det samarbetet med kontoret i syfte att ytterligare befästa de positiva resultat som hittills uppnåtts. Många av de följande exemplen illustrerar EPSOs positiva attityd.

Sex ärenden avslutades med resultatet att det inte förelåg administrativa missförhållanden, inklusive ärende **1245/2007/JF** om EPSOs elektroniska registreringsformulär och de svar som ges via kontorets webbplats. Tre andra fall gällde beslut som fattats av urvalspaneler som avvisat sökande på grund av bristande akademiska meriter (yrkeserfarenhet eller examensbevis) för att få tillträde till ett visst uttagningsprov. I ärendena **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** och **2116/2007/IP** hänvisade ombudsmannen till de breda skönsmässiga befogenheter som urvalspanelerna har när det gäller att bedöma de sökandes kvalifikationer och till syftet med ombudsmannens granskning som är begränsad till att undersöka om panelens bedömning varit behäftad med uppenbara fel.

Ärende **1943/2008/BB** gällde påståenden om orättvisa och diskriminering i utformningen av ett prov som en kandidat skulle göra i Malta. Ombudsmannen ansåg att EPSOs hade uppfyllt allt det som sades i meddelandet om uttagningsprovet och hade motiverat sin policy med argument som gällde kostnadseffektivitet och proportionalitet. Han lämnade emellertid en ytterligare anmärkning om att EPSO borde klargöra sin policy för kandidaterna i framtida meddelanden om uttagningsprov. Ärende **3035/2008/(MHZ)RT** gällde också ett påstående om diskriminering, denna gång på grund av språk. Den klagande hävdade att kandidater vilkas modersmål är engelska, franska eller tyska är gynnade i anställningsproven. Ombudsmannen höll med EPSO om att kandidaterna måste visa att de behärskar både huvud- och andraspråket i hela förfarandet. Han ansåg dessutom att termen "huvudspråk" bättre motsvarade kraven i tjänsteföreskrifterna än termen "modersmål".

Som nämnts ovan har EPSO visat prov på stor öppenhet när det gäller att hantera ombudsmannens resultat om administrativa missförhållanden och har verkligen försökt att hitta lösningar. I den andan kunde kontoret därför klara upp eller helt eller delvis acceptera förslagen till vänskaplig förlikning i följande sex ärenden. Ärendena **2893/2008/WP** och **3024/2008/DK** gällde vägran att ge kandidater tillträde till skriftliga prov i en uttagningsprov för läkare. Sedan kandidaterna misslyckats att lösa frågan med

urvalspanelerna vände sig kandidaterna till ombudsmannen. I båda fallen informerade EPSO ombudsmannen om att urvalspanelerna hade låtit kandidaterna delta i uttagningen. Ärende **1135/2006/(GK)(ID)MF** gällde en tvist om korrektheten för de korrigeringar som panelen och dess granskare gjort i en översättning från grekiska till italienska. Den klagande hävdade att den grekiska ursprungstexten var av dålig kvalitet och innehöll fel. Han påstod också att panelens medlemmar inte talade grekiska och att panelen inte använde en oberoende granskare. Ombudsmannen bad EPSO se till att den klagandes prov kontrollerades en tredje gång av en ny granskare. EPSO accepterade ombudsmannens förslag.

→→→ Ärende **2346/2007/JMA** gällde EPSOs vägran att informera framgångsrika kandidater om deras poäng på olika prov (se under "Uppgiftsskydd" ovan). Efter att ha samrått med sin styrelse beslutade EPSO att ändra sin policy och låta samtliga kandidater få tillgång till sina poäng. ←←←

I ärende **397/2009/CK** bad EPSO den klagande om ursäkt för förseningar i utbetalningen av resekostnader som den klagande ådragit sig för att delta i ett uttagningsprov och lovade att revidera de nuvarande reglerna för sådana ersättningar. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning och uppmanade EPSO att hålla honom informerad om resultatet av revideringen av sådana förfaranden. I ärende **1566/2007/DK** accepterade EPSO ombudsmannens förslag att kontoret borde ge den klagande en förklaring av skälen till de tekniska problem han drabbats av när han skulle göra ett preliminärt urvalsprov och låta honom göra om provet. EPSO accepterade förslaget till vänskaplig förlikning, men den klagande beslutade senare att han inte längre var intresserad av att göra om provet.

Ombudsmannen kritiserade EPSOs rutiner i enbart tre fall. Det första (ärende **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) gällde en påstådd underlåtenhet att planera en intervju till ett datum före den dag kandidaten skulle föda barn. Även om det inte gick att hitta en i alla avseenden tillfredsställande lösning erkände ombudsmannen EPSOs öppenhet när det gällde att ta itu med det allmänna problemet. Det andra ärendet gällde hans undersökning på eget initiativ som påbörjades 2007 och som avslutades 2009 (**01/4/2007/(ID)MHZ**). Undersökningen gällde möjligheten för de kandidater som inte godkänts i databaserade prov att få tillgång till sina egna frågor och svar. Efter att ha mottagit ett betydande antal enskilda klagomål om detta förfarande och efter att ha dragit slutsatsen att det rörde sig om ett fall av administrativt missförhållande³¹, inledde ombudsmannen sin undersökning. Många fler klagomål ingavs senare i samma fråga³². Ombudsmannen stödde inte EPSOs argument avseende de administrativa och finansiella svårigheter som sannolikt skulle uppkomma om kontoret gav kandidaterna sådan tillgång. Han påpekade att öppenhetsprincipen, samt de framsteg som institutionerna har gjort i dessa avseenden, inte kunde åsidosättas på grund av sådana svårigheter. EPSO hänvisade också till reglerna om tillgång till handlingar och rättspraxis gällande sekretessen för urvalspanelernas arbete och principen om lika behandling av kandidater. Eftersom ett antal ärenden förts till domstol där man ifrågasatte EPSOs vägran, ansåg ombudsmannen inte att det var motiverat att fortsätta den nuvarande undersökningen. I avvaktan på besluten från Europeiska unionens domstol om tillgången till frågorna i databaserade prov påminde ombudsmannen om de kritiska anmärkningar han lämnat i sina tidigare undersökningar om enskilda klagomål. Ombudsmannen lämnade också en kritisk anmärkning i ärende **99/2008/VIK** som gällde felaktigt innehåll i en muntlig essäfråga. Han hävdade att den formulering av svaret som EPSO ansåg vara korrekt kunde ifrågasättas och att det utgjorde ett administrativt missförhållande.

Även om majoriteten av klagomålen om rekrytering gäller EPSO får ombudsmannen ibland ta emot klagomål mot andra institutioner, framför allt nyetablerade byråer som fortfarande arbetar med att konsolidera sina rekryteringsförfaranden. Ombudsmannen vill gärna understryka den generellt sett positiva attityden från byråerna till hans undersökningar och rekommendationer.

→→→ Detta framkom återigen i ärende **2003/2008/TS** mot genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet (ERCEA), som gällde den påstådda underlåtenheten att reagera adekvat på upprepade förfrågningar om anställningsansökningar. Efter ombudsmannens undersökning beslutade ERCEA att ta hänsyn till ansökningar från kandidater som hade samma profil som den klagande. ERCEA kallade också den klagande till en intervju. Det erkände dessutom att det i sitt ursprungliga beslut att utesluta den sökande hade underlåtit att förse honom med en tydlig och begriplig information om möjligheten

31. Ärende 370/2007/MHZ.

32. Ärendena 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB och 801/2007/ELB.

att överklaga. Genomförandeorganet försäkrade ombudsmannen om att de sökande i framtiden skulle få adekvat information. <<<<

→→→ Genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation bad om ursäkt och lämnade ytterligare förklaringar till en kandidat som inte fått den sökta tjänsten. Det nämnde också sitt åtagande att identifiera ytterligare åtgärder inom de egna tjänsteehheterna för att förbättra tjänstemännens medvetenhet om tillämpliga administrativa normer (ärende **1562/2008/BB**). <<<<

Två undersökningar genomfördes av klagomål mot EU:s råd (ärendena **296/2008/RT** och **945/2008/(DK)RT**) som gällde påstått felaktigt avslag på ansökningar om att delta i allmänna uttagningsprov och orimliga förseningar med att besvara en begäran om granskning. Problemet i båda klagomålen gällde värdet av och motsvarigheten till ett visst franskt examensbevis. Ombudsmannen ansåg att urvalskommittén, som hade kontaktat den permanenta franska representationen till EU och bekräftat nivån på det aktuella examensbeviset, inte gick utanför gränserna för sina befogenheter när den utvärderade om den klagande uppfyllde kraven för att få delta. Han ansåg också att inga ytterligare undersökningar var motiverade om de påstådda förseningarna med att svara den klagande.

Ombudsmannen avslutade tre undersökningar om klagomål mot Europaparlamentet. I ärende **502/2008/VIK** hävdade den klagande att det förekommit ett brott mot institutionens interna regler i ett rekryteringsförfarande. Ombudsmannen ansåg att parlamentet hade agerat korrekt. Ärende **3348/2008/GG** gällde en påstådd underlåtenhet med att tillhandahålla formell information i rätt tid om ett rekryteringsbeslut. Inte heller här fann ombudsmannen att det förekommit administrativa missförhållanden. Ärende **2909/2007/JMA** slutligen, gällde parlamentets vägran att acceptera ansökningar som laddats ned från internet eller som presenterades på fotokopior av ansökningsformuläret, som offentliggjordes i EUT. Ombudsmannen accepterade inte parlamentets argument att det skulle innebära en omfattande arbetsbelastning för dess tjänsteeheter att behöva kontrollera fotokopior eller nedladdade formulär. Han välkomnade de mer flexibla rutiner som parlamentet meddelat och underströk att parlamentet tidigare faktiskt hade varit flexibla i detta avseende, och pekade på den flexibilitet som uppvisats av EPSO i de uttagningar som den organisationen organiserar.

Ombudsmannen avslutade också två rekryteringsärenden som gällde kommissionen. Ärende **2851/2008/TN** gällde felaktig behandling av en begäran om ersättning för en kandidats resekostnader. Ombudsmannen avslutade ärendet med kritiska anmärkningar eftersom kommissionen underlåtit att på ett nöjaktigt vis förklara förseningen på flera månader med att betala sådana kostnader. Han lämnade också en ytterligare anmärkning med förslag om att kommissionen borde förtydliga för kandidaterna vilken typ av stöddokument som behövdes för ersättningen. Ärende **224/2005/ELB** ingavs av en kandidat som inte godkändes i ett uttagningsprov som organiserades av kommissionen. I samband med två andra kandidater i samma uttagningsförfarande drog tribunalen slutsatsen att de muntliga proven var felaktiga. Den klagande som vänt sig till ombudsmannen hävdade att kommissionen borde behandla hennes ärende på ett sätt som stämde överens med domstolens beslut. Ombudsmannen föreslog att kommissionen kunde ersätta den klagande för den förlorade möjligheten. Kommissionen hävdade konsekvent att den enda effekten av domstolsmålen som gällde de andra två kandidaterna var att upphäva de individuella besluten som gällde dem. Efter ytterligare kontakter från ombudsmannen förklarade kommissionen att den klagande redan hade fått ersättning för den förlorade möjligheten att bli rekryterad av kommissionen i samband med ett annat uttagningsförfarande. Kommissionen kunde därför inte kompensera henne två gånger för samma förlust. Samtidigt som ombudsmannen instämde i det, påpekade han att kommissionen borde ha bett den klagande om ursäkt för de fel som begåtts och den borde ha förklarat för henne, i detalj, varför den i det här speciella fallet ansåg att det skulle vara omotiverat att tilldela henne ytterligare ersättning. Han avslutade ärendet med en kritisk anmärkning.

■ Institutionella frågor, policyfrågor etc.

I denna kategori redovisas en serie övriga klagomål som riktats mot institutionerna och som avser deras beslutsfattande eller deras allmänna funktion. De avslutade ärendena kommer att presenteras

I denna kategori redovisas en serie övriga klagomål som riktats mot institutionerna och som avser deras beslutsfattande eller deras allmänna funktion.

i fyra olika kategorier. De första tre gäller verksamheterna i kommissionen när det gäller (i) dess roll som initiativtagare till lagstiftning, (ii) konkurrenslagstiftningen och (iii) dess administrativa verksamheter. Den fjärde kategorin kommer att innehålla ärenden som gäller

andra institutioner, organ eller byråer.

Ärende **1102/2008/(SL)OV** gällde en påstådd underlåtenhet att åtgärda ett administrativt misstag som ingick i en förordning. Den klagande var ett belgiskt företag som exporterar en viss typ av avfall. Det protesterade mot ett fel i förordning (EG) nr 1013/2006 som felaktigt förhindrade export av vissa typer av avfall till Malaysia. Kommissionen erkände misstaget, men det tog lång tid innan det åtgärdades. Kommissionen bad om ursäkt för felet och förseningen och lovade att försöka hitta smidigare sätt att åtgärda sådana administrativa misstag i framtiden. Ärende **3594/2006/PB** gällde påstådda administrativa missförhållanden i kommissionens svar på skrivelser om påstådda tekniska brister i ventiler som förts ut på marknaden i EU/EES av en ventiltillverkare från tredje land. Ombudsmannen – som av uppenbara skäl inte har möjlighet att granska de tekniska förutsättningarna i sådana fall – fann att kommissionen hade kunnat svara den klagande bättre när det gällde de testresultat han skickat in. Han bad kommissionen informera den klagande om varför den uppenbarligen ansåg att testresultaten var irrelevanta. Ombudsmannen ansåg att kommissionen i sitt svar därefter på ett nöjaktigt sätt behandlade dessa frågor. Ärende **1289/2008/MHZ** gällde klassificeringen av nickelhaltiga ämnen och kontakter med näringslivet i detta sammanhang. Under ombudsmannens undersökning väckte några av den klagandes medlemmar talan inför engelska och europeiska domstolar om kommissionens klassificering av nickelhaltiga ämnen och dess motivering. I enlighet med artikel 195 i EG-fördraget (numera artikel 228 i FEUF) och artikel 2.7 i hans stadgar, arkiverade ombudsmannen följaktligen resultatet av sina undersökningar. När det gäller ärendets ”proceduraspekter” ansåg ombudsmannen att kommissionen lämnat nöjaktiga förklaringar på samtliga aspekter, förutom när det gällde en fråga i samband med spridning av ett dokument som skickats in av den klagande, utan den senares tillstånd. Ombudsmannen ansåg att kommissionen agerat felaktigt genom att göra det och lämnade en kritisk anmärkning. Ärende **406/2008/(WP)VIK** gällde den påstådda underlåtenheten från kommissionens sida att samråda med civilsamhället och att respektera tidsfristen för offentliggörande av sin femte rapport om det europeiska medborgarskapet. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen inte var skyldig att samråda med civilsamhället innan den offentliggjorde sin rapport om det europeiska medborgarskapet. Han påpekade emellertid att det helt klart skulle vara god förvaltningssed att samråda med de berörda parterna innan de aktuella rapporterna offentliggjordes. Under undersökningens gång lovade kommissionen att i framtiden genomföra sådana samråd. Ärende **97/2008/(BEH)JF** gällde påståendet att arbetet i en kommitté inte hade genomförts korrekt av kommissionen. Ombudsmannen fann att de bevis som stod till hans förfogande var tillräckliga för att styrka att de relevanta kommittémötena hade genomförts i enlighet med gällande procedurregler och de allmänna principerna för god förvaltningssed. Han påpekade emellertid att den klagande kunde överväga att inge en framställning till Europaparlamentet om hon önskade föreslå ändringar av kommittéförfarandet. Ärende **1520/2008/RT** gällde kommissionens påstådda underlåtenhet att respektera förordningen om registrering, utvärdering, godkännande och begränsning av kemikalier (REACH-förordningen) och påstått missbruk av EU-medel. Den klagande kontaktade kommissionen som företrädare för 140 andra europeiska föreningar verksamma inom djurskyddsområdet. Han bad kommissionen förbjuda experiment på djur och att införa alternativa testmetoder i enlighet med bestämmelserna i REACH-förordningen. Enligt kommissionen hade de nya metoder som föreslogs av den klagande ännu inte utvecklats i sådan grad att de kunde användas i regleringssyfte enligt REACH-förordningen. Efter en grundlig analys av de dokument som skickats in av båda parter ansåg ombudsmannen att den klagande inte kunnat visa att kommissionens resultat avseende de nya metoderna inte var grundade på utmärkt och oberoende vetenskapliga råd eller var behäftade med uppenbara bedömningsfel. Följaktligen ansåg han inte att det förelåg administrativa missförhållanden.

Ombudsmannen hanterade flera fel som gällde kommissionens verksamhet på området för konkurrens-lagstiftning. Ärende **2015/2008/GG** gällde ett påstått felaktigt beslut om att inte inleda ett förfarande efter ett klagomål om konkurrenshämmande verksamhet av nederländska tegeltillverkare. Ombudsmannen ansåg att kommissionen hade agerat inom ramen för sina befogenheter när den beslutade att inte driva sin undersökning. Kommissionen hade undersökt påståendena som framförts av den klagande och hade inte funnit tillräckliga bevis som kunde styrka dem. Han fann inte heller några uppenbara bedömningsfel. Ärende **1142/2008/(BEH)KM** gällde också ett påstått felaktigt beslut om att inte inleda konkurrensför-faranden mot två företag. I sitt yttrande hävdade kommissionen att (i) det aktuella allmännyttiga före-tagets agerande inte hade någon inverkan på den gränsöverskridande handeln och (ii) vad beträffar det andra företagets agerande hade kommissionen rätt att prioritera andra alternativ för att försöka öka konkurrensen på den nationella energimarknad det gällde, i stället för de alternativ som föreslogs av den klagande. Ombudsmannen ansåg att kommissionens ståndpunkt när det gällde det allmännyttiga före-taget var korrekt. Han fann också att kommissionen hade rätt när den hävdade att den hade rätt att på egen hand avgöra om den skulle inleda förfaranden på grundval av ett klagomål som gällde konkurrens-förhållanden. Ombudsmannens slutsats blev att kommissionen agerade inom gränsen för sina skönsmä-siga befogenheter när den beslutade att inte inleda en undersökning av det andra företaget.

Ärende **2967/2008/FOR** gällde ett påstående om olämpligt yppande av mycket känslig information under en undersökning om påstått olagligt statligt stöd som beviljats ett företag i samband med en över-enskommelse om flygplatsavgifter mellan det företaget och en statligt kontrollerad flygplatsoperatör. Ombudsmannen fann att kommissionen i Europeiska unionens tidning offentliggjort detaljerade uppgifter om vissa rabatter som beviljats företaget av flygplatsen, trots att flygplatsen skriftligen hade kommit överens med de nationella myndigheterna om att inte göra det. Han fann att yppandet av informationen var ett misstag och att det utgjorde ett administrativt missförhållande. Eftersom kommissionen erkänt att den begått ett misstag och dessutom bett om ursäkt innan ombudsmannen inledde sin undersökning, ansåg ombudsmannen inte att det var nödvändigt att lämna en kritisk anmärkning. Han välkomnade de nya åtgärder som vidtagits av kommissionen för att garantera att denna typ av fel inte inträffar på nytt. I ärende **1342/2007/FOR** (se också avsnitt 3.3) anklagades kommissionen igen för att på ett olämpligt sätt ha yppat mycket känslig information i samband med ett fusionsförfarande. Ombudsmannen fann att ett allvarligt brott mot sekretessen faktiskt hade inträffat. Han konstaterade emellertid att man inte kunde utgå från att kommissionen var orsak till läckan, eftersom även de båda berörda företagen och det nationella transportministeriet hade kopior av handlingen i fråga vid den aktuella tidpunkten. Ombuds-mannen drog dessutom slutsatsen att kommissionen, inom ramen för sina befogenheter, undersökte den klagandes påstående att det andra företaget hade orsakat läckan till pressen. Han kunde därför inte finna något administrativt missförhållande i denna del av påståendet. Ombudsmannen påpekade emellertid att den sekretessförklaring som användes av kommissionen inte var helt adekvat och han lämnade en kritisk anmärkning i det avseendet. Han berömde kommissionen för att den senare ändrade sin sekre-tesförklaring för att åtgärda detta fel. Ärende **1935/2008/FOR** gällde påstådda procedurfel i ett konkur-rensärende (se också avsnitt 3.3). Den klagande hävdade att kommissionen underlåtit att föra protokoll under ett möte, trots att mötet direkt rörde sakfrågan i kommissionens antitrustundersökning. Ombuds-mannen ansåg att mötet verkligen gällde sakfrågan i kommissionens undersökning och att kommissi-onen inte hade fört ett korrekt protokoll under det mötet. Ombudsmannen fann att detta utgjorde ett fall av administrativt missförhållande. Han ansåg inte att det förekommit administrativa missförhål-landen i samband med den klagandes andra påstående, som var att kommissionen uppmuntrat till ett utbyte av information som, enligt den klagande, gav otillbörlig tillgång till information i kommissionens undersökningsdokumentation. Ombudsmannen fann emellertid att kommissionen underlåtit att föra korrekta anteckningar från ett telefonsamtal under vilket avtalet om informationsutbyte diskuterades. Han rekommenderade därför, i en ytterligare anmärkning, att korrekta anteckningar i framtiden skulle föras om alla möten eller telefonsamtal med tredje part som rörde viktiga procedurfrågor.

I ärende **1341/2008/MHZ**, som gällde mottagandet av gåvor och representation av statstjänstemän, erkände kommissionen att det hade varit bättre att inte tillåta två höga tjänstemän, som handlade antidumpingärenden, att acceptera VIP-biljetter till en rugbymatch från en leverantör av sportkläder. En icke-statlig organisation hävdade att detta hade lett till en intressekonflikt.

Övriga ärenden som gällde kommissionen avsåg svartlistningen av en icke-statlig organisation³³, tillhandahållandet av vegetarisk mat i en matsal i en Europaskola³⁴, och den påstått felaktiga nedläggningen av en europeisk databas³⁵. Användning av olika alfabet i publikationer som framställs av EU:s publikationsbyrå³⁶ undersöktes också av ombudsmannen under 2009.

Ombudsmannen behandlade också ärende **107/2009/(JD)OV** mot Europeiska unionens råd rörande en påstådd underlåtenhet att informera medborgarna om nya viseringskrav för inresa i Schweiz. Eftersom den klagandes första påstående i själva verket ifrågasatte om det datum som angavs i rådets beslut var lämpligt, höll ombudsmannen med rådet om att påståendet gällde sakfrågan i beslutet och därför låg utanför hans ämbetsområde. När det gäller den påstådda underlåtenheten att informera människor korrekt ansåg ombudsmannen att han endast behövde undersöka om rådet självt hade en skyldighet att lämna information om informationen som lämnades av de schweiziska och brittiska myndigheterna var otillräcklig. Det visade sig att de schweiziska myndigheterna hade ställt tillräcklig information till de berörda flygbolagens förfogande. Ombudsmannen fann därför inget administrativt missförhållande.

Ärende **244/2006/JMA** mot Europeiska investeringsbanken (EIB) gällde bankens granskning av miljökonsekvensbedömningen (MKB) för det snabbtågsprojekt som ska förbinda Madrid med den franska gränsen via Barcelona. Efter en grundlig genomgång av MKB-dokumentet ansåg EIB att den hade genomförts korrekt. Att alternativa sträckningar hade beaktats av de ansvariga nationella myndigheterna utgjorde en del av denna bedömning. Efter att ha inspekterat handlingarna i ärendet kunde ombudsmannen inte finna någon dokumentation av den granskningen. Han lämnade ett förslag till rekommendation. EIB konstaterade i sitt svar att banken hade instruerat sina tjänstenheter att utarbeta ett meddelande som beskrev projektets aktuella status. Ombudsmannen fann att meddelandet uttryckligen angav en "analys av alternativ". Han ansåg att meddelandet uttryckligen bekräftade att EIB hade kontrollerat att miljökonsekvensbedömningen tog alternativa lösningar i beaktande. Det angav emellertid inte uttryckligen att EIB hade kontrollerat att miljökonsekvensbedömningen innehöll skäl för de nationella myndigheternas beslut. Eftersom EIB fortfarande hade möjlighet att uttryckligen bekräfta, innan pengar betalades ut, att skäl faktiskt angavs i miljökonsekvensbedömningen för beslutet som fattats av de nationella myndigheterna avseende den sträckning som valts, lämnade ombudsmannen en ytterligare anmärkning med ett förslag om att EIB borde överväga att registrera sin granskning av miljökonsekvensbedömningar på ett mer systematiskt sätt genom att utnyttja en heltäckande checklista för villkor som miljökonsekvensbedömningar måste uppfylla.

Ärende **310/2009/ELB** gällde Europaparlamentets påstått felaktiga vägran att låta en förening utnyttja parlamentets lokaler på grundval av reglerna som säger att inga seminarier kan äga rum inom dess lokaler om en registreringsavgift tas ut. Ombudsmannen påpekade att tillgång till parlamentets lokaler faller inom institutionens behörighetsområde och fann inte något administrativt missförhållande i detta avseende. Han lämnade emellertid en kritisk anmärkning i samband med institutionens underlåtenhet att ge den klagande information om möjligheterna att överklaga beslutet.

Ombudsmannen behandlade också två ärenden som gällde OLAF. Ärende **2930/2008/JMA**, som gällde ett påstående om underlåtenhet att hantera en undersökning korrekt, avslutades eftersom ombudsmannen under undersökningens gång fick veta att den spanska regionala ekonomiska och administrativa tribunalen hade utfärdat en dom som gällde ett mål som väckts av den klagande mot beslutet från de spanska tullmyndigheterna. Ombudsmannen fann att den klagandes yrkanden i detta mål i den spanska domstolen var identiska med de påståenden som nämndes i hans klagomål. Mot bakgrund av den spanska domstolens dom och på grundval av artikel 195 i EG-fördraget (numera artikel 228 FEUF) och artikel 2.7 i hans stadgar, beslutade ombudsmannen att avsluta ärendet. Ärende **1748/2006/JMA** gällde en klagande som hade arbetat för ett antal företag med olika EU-finansierade projekt och som hade blivit medveten om att en av hans tidigare anställda hade fått en skrivelse från OLAF med uppgift om att han gjort sig skyldig till allvarliga oegentligheter och med en begäran om information om honom i det sammanhanget. Den klagande skrev till OLAF vid flera tillfällen. Eftersom han inte ansåg att svaren

33. Ärende OI/3/2007/GG.

34. Ärende 2530/2008/TS.

35. Ärendena 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP och 472/2008/IP.

36. Ärende 2060/2008/VIK.

från OLAF var tillfredsställande, klagade han till ombudsmannen. Ombudsmannen konstaterade att OLAF har rätt att begära information från tredje part för att kunna genomföra sina undersökningar effektivt. Han ansåg emellertid att OLAF inte hade respekterat principerna om rättvisa och proportionalitet, samt principen om oskuldspresumtion. Han lämnade därför en kritisk anmärkning till OLAF. Ombudsmannen lämnade också andra kritiska anmärkningar och en ytterligare anmärkning i samband med flera aspekter av OLAF:s undersökning och beteende.

3.6 Överföringar och rådgivning

I nästan 80 % av de ärenden som behandlades 2009 kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande

Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde gäller ofta påstådda överträdelser av EU-rätten från medlemsstaternas sida. Många sådana ärenden hanteras bäst av en annan medlem av Europeiska ombudsmannanätverket.

kunde vända sig. Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde gäller ofta påstådda överträdelser av EU-rätten från medlemsstaternas sida. Många sådana ärenden hanteras bäst av en annan medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. Europaparlamentets utskott för framställningar deltar också i nätverket som fullvärdig medlem. Ett av syftena med nätverket är att underlätta en

snabb överföring av klagomål till den behöriga nationella eller regionala ombudsmannen eller ett liknande organ (se avsnitt 4.2 nedan).

Totalt 55 % (1 704) av de klagomål som behandlades av Europeiska ombudsmannen under 2009 låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket (727 av de ärendena låg inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde). I 977 ärenden överfördes den klagande till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket eller fick rådet att kontakta någon medlem av nätverket, såsom framgår av figur 3.12.³⁷ (792 ärenden överfördes till en nationell eller regional ombudsman, medan 185 klagande hänvisades till Europaparlamentets utskott för framställningar.)

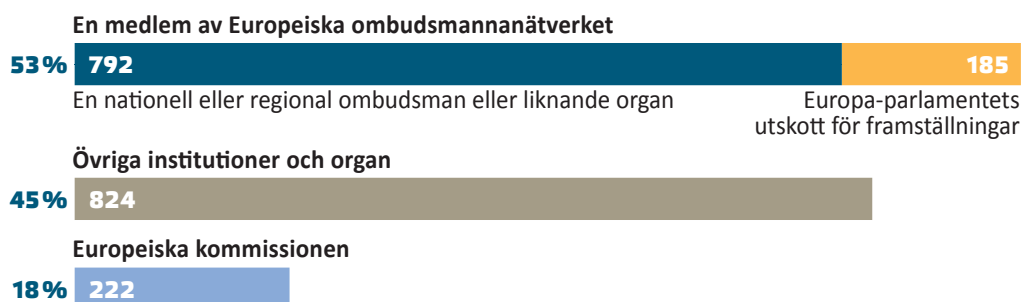
I vissa ärenden anser ombudsmannen att det är lämpligt att hänvisa den klagande till kommissionen eller till SOLVIT, ett nätverk som inrättats av kommissionen för att hjälpa människor som stöter på problem när de försöker utöva sina rättigheter på unionens inre marknad. Innan han överför ett klagomål eller ger råd åt en klagande gör ombudsmannens tjänsteenheter alla ansträngningar för att se till att bästa tänkbara råd ges. Under 2009 överfördes 222 klagande till Europeiska kommissionen³⁸, medan 824 ärenden överfördes till andra institutioner eller organ, såsom SOLVIT eller specialiserade ombudsmän eller organ i medlemsstaterna som behandlar klagomål.

Av alla ärenden som undersöktes under 2009 resulterade 67 % i rådgivning eller att ärendet överfördes. Återstoden av detta kapitel innehåller exempel på sådana ärenden.

37. Ett klagomål överförs endast efter medgivande från den klagande och under förutsättning att det verkar finnas grund för klagomålet.

38. I denna siffra ingår vissa ärenden där ett klagomål mot kommissionen förklarades otillåtligt eftersom lämpliga administrativa hänvändelser till institutionen i fråga inte hade gjorts innan klagomålet ingavs till ombudsmannen.

Figur 3.12: Klagomål överförda till andra institutioner och organ. Klagande uppmanas att kontakta andra institutioner och organ



ANMÄRKNING 1 Detta inkluderar 215 klagomål som registrerades mot slutet av 2008 och som behandlades 2009 men inte de 94 klagomål som registrerades mot slutet av 2009 och som fortfarande behandlades vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

ANMÄRKNING 2 I vissa fall fick en viss klagande flera olika typer av råd. Därför blir summan av de procentsiffrorna över 100 %.

Europeiska ombudsmannanätverkets medlemmar

En rumänsk medborgare som köpte en skåpbil i Österrike för att använda i Rumänien påstod att de nationella registreringsavgifterna som den rumänska regeringen tog ut var oproportionerligt höga. Han klagade också på att hans egendom drabbats av ett korrupt och godtyckligt beslut av en borgmästare. Den klagande hävdade också att EU "tolererade" korrupt beteende från den rumänska regeringens sida.

Vad gällde påståendena om den rumänska regeringen och de offentliga myndigheterna rådde ombudsmannen den klagande att vända sig till den rumänske ombudsmannen. Vad gällde anklagelsen om EU:s underlåtenhet att agera rådde ombudsmannen den klagande att vända sig till Europeiska kommissionen om han önskade klaga om en eventuell överträdelse av EU-rätten. Han råddes dessutom konsultera informationen på kommissionens webbplats om fordonsbeskattning i Rumänien.

2326/2009/CH ■

Den klagandes make är allvarligt funktionshindrad. Ett särskilt tillstånd ger honom rätt att parkera där parkering normalt sett skulle vara förbjudet. Detta tillstånd gäller i flera tyska delstater. Enligt den klagande, som är tysk, erkänns det också i Belgien och Luxemburg och har accepterats i Veere, en nederländsk kommun nära Middelburg. Den klagande och hennes make fick emellertid betala drygt 50 EUR när de parkerade sin bil i Middelburg. Middelburgs kommun verkar dessutom insistera på att klagomål ska inges på nederländska, trots att den klagande och hennes man inte behärskar det språket. Ombudsmannen kontaktade den nederländske ombudsmannen, som bad att klagomålet skulle överföras till honom på tyska.

2168/2009/FS ■

Den klagande hävdade att den tyska radio- och TV-licensmyndigheten (GEZ) kan kräva in avgifter och genomdriva sina krav, även retroaktivt, utan att behöva ett domstolsutslag. Det finns dessutom ingen offentlig kontroll av GEZ. Den klagande hävdade att skyldigheten att betala avgifter för radio och television strider mot den grundläggande rätten till informationsfrihet. Han hävdade att GEZ antingen skulle avskaffas eller bli föremål för effektiv offentlig kontroll för att medge att medborgarna försvarar sig själva mot orättvisa beslut. GEZ borde också behöva ett domstolsbeslut för att kunna genomdriva sina krav. Den klagande gick med på att hans klagomål överfördes till utskottet för framställningar i den tyska förbundsdagen.

2851/2009/FS ■

Den klagande får råd att kontakta Europeiska kommissionen

Den klagande hävdade att en tredje part hade ansökt om ett EU-bidrag för hennes egendom, ett markområde i Polen. Den klagande tog upp frågan med den relevanta byrån, som talade om för henne att detta var ett normalt förfarande. Missnöjd med svaret klagade hon till Europeiska ombudsmannen om att EU inte borde tolerera sådant agerande. Eftersom hennes klagomål gällde EU, rådde ombudsmannen den klagande att först ta kontakt med kommissionen, och att vända sig till polske ombudsmannen med mer detaljerad information, om hon ville klaga på byrån i fråga.

2699/2009/CH ■

Klagomål överfört till SOLVIT

En brittisk medborgare som är bosatt i Cypern klagade till Europeiska ombudsmannen och hävdade att hans hustru, som inte var EU-medborgare, hade ett uppehållstillstånd som gav henne rätt att bo tillsammans med honom i Cypern, men inte att arbeta. Ärendet överfördes till UK SOLVIT Centre, vars ingripande ledde till ett positivt resultat. Den klagandes hustru hade erhållit uppehållstillstånd innan Cypern blev medlem av EU, och det var av den anledningen som restriktionerna av rätten att arbeta gällde. Den klagande fick information om hur man kunde ansöka om ett nytt uppehållstillstånd, som skulle ge hans hustru rätt att arbeta i Cypern.

765/2009/EC ■

Förbindelser
med institutioner,
ombudsmän
och andra
intressenter

DET här kapitlet ger en översikt över Europeiska ombudsmannens ansträngningar att nå ut till EU-institutionerna¹, sina ombudsmannakolleger och andra viktiga intressenter. Syftet med denna verksamhet är att se till att klagomålen hanteras på ett effektivt sätt, dela med sig av bästa praxis och öka medvetenheten om ombudsmannens funktion när det gäller att främja god förvaltning, öppenhet och en servicekultur.

4.1 Förbindelser med EU:s institutioner

Konstruktiva relationer med EU:s institutioner är oerhört viktiga för Europeiska ombudsmannen, för att garantera att förvaltningen håller högsta möjliga standard. Ombudsmannen träffar EU-institutionernas ledamöter och tjänstemän regelbundet för att diskutera olika

Ombudsmannen träffar EU-institutionernas ledamöter och tjänstemän regelbundet för att diskutera olika sätt att förbättra förvaltningens kvalitet och se till att hans anmärkningar, rekommendationer och rapporter följs upp ordentligt.

sätt att förbättra förvaltningens kvalitet och se till att hans anmärkningar, rekommendationer och rapporter följs upp ordentligt. Hans verksamhet på det här området redovisas nedan.

■ Europaparlamentet

Det är Europaparlamentet som utser ombudsmannen och han rapporterar till parlamentet, främst genom att lägga fram denna årsrapport, men även genom särskilda rapporter. Ombudsmannen har utmärkta arbetsförbindelser med parlamentets utskott för framställningar, som svarar för parlamentets förbindelser med ombudsmannen och lägger fram ett betänkande om hans årsrapport. Ombudsmannen träffade den nya ordföranden för utskottet för framställningar, Erminia MAZZONI, den 2 september 2009.



Parlamentets årliga debatt om ombudsmannens verksamhet är en höjdpunkt i ombudsmannens kalender. På bilden svarar Nikiforos DIAMANDOUROS på frågor om sin Årsrapport 2008 vid parlamentets plenarsammanträde i Strasbourg den 12 november. Senare samma dag antog parlamentet en resolution om ombudsmannens verksamhet 2008 baserad på ett betänkande av Chrysoula PALIADELI, ledamot av utskottet för framställningar.

1. Genom artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt utökas ombudsmannens ämbetsområde från klagomål på administrativa missförhållanden rörande verksamheten vid "gemenskapens institutioner och organ" till "unionsinstitutionernas, unionsorganens eller unionsbyråernas verksamhet". I det här avsnittet av årsrapporten användes tidigare begreppet "institutioner och organ", men nu använder vi den kortare termen "institutioner" för att hänvisa till alla EU:s institutioner, organ och byråer.

Ombudsmannen lade fram sin *Årsrapport 2008* till parlamentets dåvarande talman Hans-Gert PÖTTERING och den dåvarande ordföranden för utskottet för framställningar Marcin LIBICKI den 23 april 2009. Den 14 september presenterades rapporten för utskottet för framställningar. Chrysoula PALIADELI sammanställde utskottets betänkande om ombudsmannens verksamhet 2008. Vid plenarsammanträdet den 12 november antog parlamentet en resolution baserad på Chrysoula PALIADELIS betänkande efter att ha hört ombudsmannens presentation och diskuterat rapporten. I sin resolution förklarar sig parlamentet nöjt med ombudsmannens arbete, hans konstruktiva samarbete med institutionerna och hans offentliga framtoning. Hans nya webbplats och interaktiva vägledning framhölls särskilt.

På utskottets begäran företrädde en av ombudsmannens medarbetare honom vid alla utskottets sammanträden 2009. Utskottet diskuterade en av ombudsmannens särskilda rapporter under året, nämligen den särskilda rapporten om åldersdiskriminering den 10 februari. Ombudsmannen noterade med tillfredsställelse att parlamentets betänkande, som sammanställdes av Miguel MARTÍNEZ och som återspeglade alla de punkter som ombudsmannen hade framhållit för parlamentet, antogs vid plenarsammanträdet i maj utan en enda avslagsröst.

Den pågående översynen av förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar² hade också en framskjuten position i ombudsmannens förbindelser med parlamentet 2009. Den 27 april träffade Nikiforos DIAMANDOUROS utskottet för medborgerska fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor för att diskutera parlamentets betänkande om översynen. Innan dess, den 20 januari, deltog han i ett gemensamt möte med Europaparlamentets utskott för medborgerska fri- och rättigheter och de nationella parlamenten för att diskutera frågan "Vad kan EU:s institutioner lära av medlemsstaternas bästa praxis när det gäller öppenhet och god samhällsstyrning?". Den 16 februari deltog slutligen ombudsmannen i en offentlig utfrågning organiserad av utskottet på temat "Problemen med och framtidsutsikterna för EU-medborgarskapet".

Valet av Europeiska unionens ombudsman

Enligt artikel 228.2 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt ska ombudsmannen väljas efter varje val till Europaparlamentet för dess valperiod. Hur valet ska gå till framgår av Europaparlamentets arbetsordning.

Europaparlamentet utlyste posten som ombudsman i Europeiska unionens officiella tidning den 10 september 2009³, och sista ansökningsdatum fastställdes till den 9 oktober 2009.

Närmare information om valet av Europeiska ombudsmannen finns på parlamentets webbplats:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

■ Europeiska unionens råd

Under året deltog ombudsmannen i ett seminarium organiserat av det svenska ordförandeskapet för EU, med titeln "Öppenhet och klarspråk i EU". Han berättade om sina erfarenheter av att undersöka klagomål om administrativa missförhållanden, i synnerhet när det gäller tillgången till handlingar.

En fråga av särskild vikt för ombudsmannens arbetsförbindelser med rådet 2009 härrörde från rådets tillämpning av ombudsmannens stadga. Frågan uppstod efter översynen av stadgan 2008⁴. Den 14 oktober 2009 deltog ombudsmannen i ett sammanträde med rådets arbetsgrupp för information för att diskutera frågan. Mötet var oerhört givande och ledde till en snabb och ömsesidigt tillfredsställande lösning (se kapitel 2).

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

3. EUT C 216, 10.9.2009, s. 7.

4. Europaparlamentets beslut 2008/587 av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EUT L 189, 17.7.2008, s. 25.

■ Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen är den institution som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar.

Europeiska kommissionen är den institution som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar. Därför är det viktigt att ombudsmannen och kommissionens företrädare träffas regelbundet för att medborgarnas klagomål ska hanteras på ett tillfredsställande sätt. Ombudsmannen träffade kommissionens generalsekreterare Catherine DAY ett antal gånger 2009. Han talade till kommissionens generaldirektörer för tredje gången den 28 maj, efter att ha gjort detsamma 2005 och 2007. Den 2 februari träffade medlemmar av ombudsmannens stab kommissionens tjänstemän för att diskutera kommissionens registrering av klagomål och undersökningar som har med överträdelseförfaranden samt översynen av reglerna för allmänhetens tillgång till handlingar att göra. Chefen för ombudsmannens rättsavdelning sammanträffade varje månad med den ansvarige för interinstitutionella förbindelser vid kommissionens generalsekretariat för att följa upp undersökningar som berörde kommissionen. Slutligen hade ombudsmannen två möten med Mercedes DE SOLA, chefsrådgivare vid kommissionens medlingsavdelning, för att diskutera frågor av gemensamt intresse.

Samarbetet med SOLVIT, ett nätverk som kommissionen har upprättat i syfte att hjälpa personer som stöter på hinder när de försöker utöva sina rättigheter på EU:s inre marknad, stärktes också under 2009. För första gången någonsin deltog en företrädare för SOLVIT vid det seminarium för nationella ombudsmän i EU:s medlemsstater och kandidatländerna som hålls vartannat år, den här gången på Cypern i april. Efter ett sammanträde med tjänstemän från GD Inre marknaden och tjänster den 17 februari träffade ombudsmannens medarbetare kommissionens SOLVIT-grupp den 17 juni och sedan återigen den 7 december. Båda parter var representerade vid en workshop i Stockholm den 9 oktober, under den årliga kongressen för nätverket *Enterprise Europe Network*. Slutligen gjorde ombudsmannen allt som stod i hans makt för att öka medvetenheten om SOLVITS roll under sina informationsbesök i medlemsstaterna och inbjöd SOLVIT att delta i det evenemang han organiserade den 13 mars under rubriken "*Problem solving in the EU – Where to turn?*" (Problemlösning i EU – Vart skall jag vända mig?) (se vidare nedan).



Samarbetet mellan ombudsmannen och av Europeiska kommissionen sponsrade nätverk som står till medborgares, organisationers och företags förfogande ökade 2009. Här håller Nikiforos DIAMANDOUROS inledningsanförandet vid årsmötet med nätverket Europe Direct i Tallinn den 23 september.

Ombudsmannens insatser för att utöka samarbetet med Europe Direct var också viktiga för att öka medvetenheten om alla de tjänster som finns att tillgå för medborgare, organisationer och företag som har frågor om eller problem med deras rättigheter enligt EU-rätten. Åtgärder vidtogs för att se till att nätverket Europe Direct och Europe Directs kontaktcentrum har fullständig information om vad Europeiska ombudsmannen och Europeiska ombudsmannanätverket gör. Detta är viktigt för att se till att de klagande vänder sig till rätt instans direkt. I december träffade ombudsmannen kommissionens generaldirektör med ansvar för kommunikation, Claus SØRENSEN, för att diskutera dessa och andra initiativ.

■ Europeiska ekonomiska och sociala kommittén

Den 13 maj talade ombudsmannen till Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) vid ett plenarsammanträde i Bryssel. Dagen innan träffade han kommitténs ordförande Mario SEPI, vice ordförande

Den 13 maj talade ombudsmannen till Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) vid ett plenarsammanträde i Bryssel. Vid ett andra möte den 9 november talade Nikiforos DIAMANDOUROS till kommitténs personal.

Irini Ivoni PARI, ordföranden för arbetstagargruppen George DASSIS, ordföranden för gruppen för övriga intressen Staffan NILSSON och generalsekreteraren Martin WESTLAKE. Vid sammanträdet talade Nikiforos DIAMANDOUROS främst om vad medborgarna enligt hans erfarenhet förväntar sig av EU:s institutioner. Vid ett andra möte den 9 november talade Nikiforos DIAMANDOUROS till kommitténs personal.

Han redogjorde för de typer av klagomål han hanterar, sin roll i förhållande till domstolarna, sitt förebyggande arbete och på vilket sätt han kan vara en resurs för förvaltningen. I sin presentation hänvisade han till den europeiska kodexen för god förvaltningssed, som kommittén antog i juli 2009. Ombudsmannen välkomnade detta varmt.

■ Europeiska investeringsbanken

Ombudsmannen ägnade avsevärd tid under 2009 åt att öka medvetenheten om sin roll som övervakare av Europeiska investeringsbanken (EIB), efter undertecknandet av samförståndsavtalet⁵ mellan ombudsmannen och EIB 2008. Den 1 december organiserade han ett evenemang med intressenter för att informera om sin del av detta arbete. Över 30 intresserade parter deltog i evenemanget, som ägde rum inom ramen för EIB:s offentliga samråd om dess klagomålsförfarande⁶. Företrädare för banken deltog i evenemanget och bidrog med matnyttiga klargöranden om hur EIB hanterar klagomål. Ombudsmannen var också representerad vid de möten som banken höll under året som en del av dess offentliga samråd.



För att öka medvetenheten om sin roll som övervakare av Europeiska investeringsbanken (EIB) organiserade ombudsmannen ett evenemang för intressenter i Bryssel den 1 december. Detta ägde rum inom ramen för EIB:s offentliga samråd om dess klagomålsförfarande. Över 30 intresserade parter deltog i evenemanget (se bilden).

5. Samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken beträffande information om bankens policies, standarder och förfaranden samt hantering av klagomål, inbegripet sådana från medborgare och boende i länder utanför Europeiska unionen, EUT C 244, 25.9.2008, s. 1.

6. Information om EIB:s policy för klagomålshantering finns på: <http://www.eib.org>

■ Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EpsO)

Den centrala roll som EPSO spelar i EU:s rekryteringsarbete, och därmed för förbindelserna med EU-medborgarna, innebär att EPSO står för en relativt stor andel av de klagomål som ombudsmannen undersöker. Ihärdiga ansträngningar de senaste åren har dock lett till en markant förbättring både av insynen i urvalsprocessen och EPSO:s respons på de sökandes frågor och klagomål. De pågående ansträngningarna för att modernisera EU:s rekryteringsförfaranden bör ge ytterligare förbättringar. Den 4 mars 2009 organiserade EPSO ett evenemang med anledning av genomförandet av ett antal åtgärder i dess utvecklingsprogram, däribland en ny webbplats, möjlighet att anmäla sig till uttagningsprov på Internet, en ny logotyp och ett nytt meddelande om uttagningsprov. Ombudsmannen representerades av generalsekreterare Ian HARDEN.

Nikiforos DIAMANDOUROS sammanträffade med EPSO:s direktör David BEARFIELD den 1 juli 2009 för att diskutera dessa och andra förbättringar och för att inleda diskussioner om ett eventuellt samförståndsavtal mellan de båda organen.

■ Övriga EU-institutioner

Ombudsmannen träffade också företrädare för ett antal andra EU-institutioner under 2009. Den 24 juni sammanträffade han med ordföranden för Europeiska gemenskapernas revisionsrätt, Vítor DA SILVA CALDEIRA, i Luxemburg och därefter deltog han i en arbetslunch med alla rättens ledamöter. Samma dag träffade han ordföranden för Europeiska gemenskapernas domstol, Vassilios SKOURIS. Den 25 september deltog Nikiforos DIAMANDOUROS i 20-årsfirandet av grundandet av Europeiska unionens tribunal och den 29 november träffade han tribunalens ordförande Marc JAEGER, som reste till Strasbourg för att tala till ombudsmannens personal. Den 22 oktober hade Nikiforos DIAMANDOUROS en diskussion med reflektionsgruppen för unionens framtid i Bryssel. Slutligen träffade han generaldirektören för Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) Franz-Hermann BRÜNER den 11 maj och den nye biträdande Europeiska datatillsynsmannen Giovanni BUTTARELLI den 29 juni.

4.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

För att kunna hjälpa så många klagande som möjligt samarbetar Europeiska ombudsmannen nära med sina motparter på nationell, regional och lokal nivå. Detta samarbete fyller en lika viktig funktion

För att kunna hjälpa så många klagande som möjligt samarbetar Europeiska ombudsmannen nära med sina motparter på nationell, regional och lokal nivå.

när det gäller att utbyta information om gemenskapsrätten, följa viktigare händelser i ombudsmannakretsar och dela med sig av bästa praxis. Till största delen sker detta samarbete inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, även om Europeiska ombudsmannen

också deltar i konferenser, seminarier och möten utanför detta nätverk.

■ Europeiska ombudsmannanätverket

Europeiska ombudsmannanätverket består nu av 94 ämbeten i 32 länder – på nationell och regional nivå inom EU och på nationell nivå i de länder som ansökt om EU-medlemskap samt Norge och Island och på senare tid också Schweiz.

Nätverket är dels ett effektivt verktyg för samarbete kring handläggningen av ärenden, dels ett forum för utbyte av erfarenheter och bästa praxis. Den sistnämnda funktionen tillgodoser nätverket genom seminarier och möten, ett regelbundet nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst.

Samarbete kring handläggningen av ärenden

Många personer som lämnar in klagomål till Europeiska ombudsmannen har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Ofta finns det en medlem av europeiska ombudsmannanätverket

Många personer som lämnar in klagomål till Europeiska ombudsmannen har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Ofta finns det en medlem av europeiska ombudsmannanätverket som kan vara till hjälp.

som kan vara till hjälp. Europeiska ombudsmannen hänvisar ärenden direkt till nationella eller regionala ombudsmän när detta är möjligt och ger annars den klagande lämpliga råd. Mer information om detta samarbete finns i kapitel 3.

För att göra EU-dimensionen i ombudsmännens arbete mer känd och klargöra hur ombudsmännen kan bistå personer vars klagomål rör tillämpningen av gemenskapsrätten antog nätverket ett uttalande i oktober 2007. Detta uttalande finns på Europeiska ombudsmännens webbplats i 23 språkversioner och omarbetades något vid det sjunde seminariet för nationella ombudsmän i EU:s medlemsstater och i kandidatländerna i Cypern i april 2009. Det reviderade uttalandet återspeglar det faktum att Europeiska ombudsmännens webbplats nu innehåller en interaktiv vägledning som hjälper besökarna att hitta den ombudsman eller det andra organ som är bäst lämpat för att hantera deras klagomål eller ge dem den information de behöver. Man enades också om att uttalandet ska ses över när det befinns nödvändigt.

I syfte att öka medvetenheten om nätverkets funktion när det gäller att hjälpa medborgarna att ta till vara sina rättigheter enligt EU-rätten utökade också Europeiska ombudsmannen samarbetet med Europe Direct 2009 (se avsnitt 4.1). Detta initiativ från ombudsmännens sida hänger samman med det tidigare meddelade beslutet att undersöka möjligheterna att inrätta ett enda telefonnummer för att komma i kontakt med europeiska ombudsmannanätverket. Efter att grundligt ha övervägt olika alternativ kom ombudsmannen fram till att det skulle vara effektivare och mer kostnadseffektivt att vidareutveckla Europe Directs kontaktcentrums nuvarande roll som en central inkörsport för allmänheten i stället för att inrätta en ny tjänst för människor med frågor om EU. Ombudsmannen har åtagit sig att förse kontaktcentrumet med information och material om nätverket så att enskilda personer vid behov kan lotsas till rätt instans.

Nationella och regionala ombudsmän kan be Europeiska ombudsmannen om skriftliga svar på frågor om gemenskapsrätten och dess tolkning, bland annat frågor som uppstår i deras handläggning av specifika ärenden. Europeiska ombudsmannen besvarar frågorna direkt eller vidarebefordrar dem där så är lämpligt till en annan EU-institution. Under 2009 inkom en fråga från den regionala ombudsmannen i Emilia-Romagna i Italien. Den handlade om tolkningen av EU:s regler om sociala trygghetssystem när anställda och deras familjer flyttar inom unionen.

Seminarier

Seminarier för nationella respektive regionala ombudsmän hålls vartannat år. För organisationen står Europeiska ombudsmannen och en nationell eller regional ombudsman.

Det sjunde seminariet för nationella ombudsmän i EU-medlemsstaterna och kandidatländerna hölls i Paphos i Cypern den 5–7 april 2009. Värdskapet för seminariet delades mellan ombudsmannen för



Det sjunde seminariet för nationella ombudsmän i EU-medlemsstaterna och kandidatländerna hölls i Paphos i Cypern i april 2009. Sammanlagt var nationella och regionala ombudsmän från 29 länder representerade vid seminariet, som handlade om fri rörlighet för europeiska medborgare, likabehandling av europeiska medborgare, tillträde för, integration och legalisering av invandrare, samt asyl och rätten till ett asylförfarande.

statsförvaltningen i Cypern Eliana NICOLAOU och Europeiska ombudsmannen. Sammanlagt var nationella och regionala ombudsmän från 29 länder representerade vid seminariet. Deltagare från Europaparlamentet, Europeiska kommissionen, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter, Europarådet och cypriotiska myndigheter närvarade också.

Seminariet hade titeln "Migration och dess inverkan på ombudsmännens arbete" och var uppdelat i fyra sessioner med olika teman. Inledningsanföranden hölls av Jacques BARROT, vice ordförande för Europeiska kommissionen med ansvar för rättvisa, frihet och säkerhet som i ett videomeddelande talade om europeisk immigration och asylpolitik, och Elspeth GUILD, personlig (*ad personam*) Jean Monnet-professor och professor i migrationsrätt vid universitetet i Nijmegen i Nederländerna, som gav en heltäckande och insiktsfull bild av migrationen i unionen.

Europeiska ombudsmännens nyhetsbrev

I nyhetsbrevet för europeiska ombudsmän (*European Ombudsmen – Newsletter*) redovisas det arbete som utförs av medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket och i Europaavdelningen inom Internationella ombudsmannainstitutet (IOI), som omfattar en större del av Europa. Nyhetsbrevet, som publiceras av Europeiska ombudsmannen, finns i engelsk, fransk, tysk, italiensk och spansk version, och det skickas till över 400 ombudsmannaämbeten på EU-nivå och på nationell, regional och lokal nivå. Två nummer ges ut per år, i april och oktober. De båda numren 2009 tog upp ett brett spektrum av ämnen. Bland annat publicerades artiklar om medborgarnas rätt till fri rörlighet, migrations- och asylfrågor, ombudsmännens funktion som övervakare av fängelser, brott mot rätten till hälso- och sjukvård, allmänhetens tillgång till handlingar samt överföring av offentliga funktioner till den privata sektorn. Andra artiklar handlade om skyddet för de mest sårbara i samhället, i synnerhet barn, människor med funktionshinder, hemlösa och äldre. Ett gemensamt tema för många av dessa artiklar är den funktion som ombudsmännen fyller när det gäller att se till att gemenskapsrätten genomförs helt och hållet.

Elektroniska kommunikationsverktyg

Ombudsmannens Internetforum för diskussion och dokumentutbyte för ombudsmän i Europa och deras medarbetare har visat sig vara ett synnerligen användbart verktyg för nätverket. Över 260 personer har tillgång till forumet, som erbjuder möjligheter till dagligt samarbete mellan ämbeten.

Den populäraste delen av forumet är nyhetstjänsten *Ombudsman Daily News*, som publiceras varje arbetsdag och innehåller nyheter såväl från ombudsmannaämbeten som från Europeiska unionen. Nästan alla nationella och regionala ombudsmannaämbeten i Europa bidrar till och använder tjänsten regelbundet.

Diskussionsforumet fungerade även 2009 som ett mycket praktiskt sätt för ombudsmannaämbeten att dela med sig av information genom att lägga ut frågor och svar. Några av de frågor som togs upp under året var gränsöverskridande hälso- och sjukvård, ensamkommande flyktingbarn, religiös diskriminering och samvetsfrihet, nationella säkerhetsorgan, klagomål mot centralbanker och kontakter med nationella SOLVIT-centrum.

Forumet innehåller bland annat en tillförlitlig förteckning över nationella och regionala ombudsmän i EU:s medlemsstater, Norge, Island, Schweiz och de länder som ansökt om medlemskap i EU. Förteckningen uppdateras varje gång kontaktuppgifterna för ett ombudsmannaämbete ändras och är därmed en oumbärlig resurs för ombudsmän runtom i Europa.

■ Ombudsmannamöten

Europeiska ombudsmannen samarbetade under året med sina kolleger även vid sidan av verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket. I syfte att främja ombudsmannaskap och utbyta bästa

Ett av de större evenemang som ombudsmannen deltog i 2009 var Internationella ombudsmannainstitutets (IOI) nionde världskonferens i juni i Stockholm, i samband med 200-årsjubileet för den svenska riksdagens ombudsmän (JO).

praxis var Nikiforos DIAMANDOUROS och hans medarbetare närvarande vid evenemang som anordnades av nationella och regionala ombudsmän över hela Europa, bland annat i Albanien, Grekland, Irland, Italien, Norge, Spanien, Sverige och Storbritannien. Ett av de större evenemang som ombudsmannen deltog i 2009 var Internationella ombudsmannainstitutets (IOI) nionde världskonferens i juni

i Stockholm, i samband med 200-årsjubileet för den svenska riksdagens ombudsmän (JO). Vid den konferens som hölls för att uppmärksamma denna viktiga tilldragelse följde man ombudsmannainstitutets utveckling från de svenska rötterna till dess olika aktuella former. Europeiska ombudsmannen talade också vid det brittiska och irländska ombudsmannaförbundets årsmöte i Warwick i Storbritannien i maj, samt vid Europeiska ombudsmannainstitutets generalförsamling i Florens i Italien i oktober. Ombudsmannens generalsekreterare Ian HARDEN representerade institutionen vid det tredje mötet med förbundet för ombudsmän i Medelhavsområdet i Aten i Grekland i december.

4.3 Förbindelser med andra intressenter

Europeiska ombudsmannen är fast beslutna att se till att alla personer och organisationer som råkar ut för problem med EU:s institutioner är medvetna om sin rättighet att lämna in ett klagomål om administrativa missförhållanden till honom. Han är mån om att mer generellt öka kunskapen om hans arbete genom att främja öppenhet, ansvarsskyldighet och serviceanda i EU:s förvaltning. Insatserna för att öka medvetenheten intensifierades ytterligare under 2009, då ombudsmannen och hans medarbetare höll omkring 145 presentationer.

Detta avsnitt ger en översikt över de många olika metoder som ombudsmannen under året använde för att öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål.

■ Konferenser och möten

Deltagande av ombudsmannen själv

Ombudsmannen ägnade avsevärd tid under 2009 åt att träffa viktiga intressenter för att förklara sin verksamhet och ta del av deras erfarenheter av EU:s förvaltning. Han redogjorde för sitt arbete vid över

Ombudsmannen ägnade avsevärd tid under 2009 åt att träffa viktiga intressenter för att förklara sin verksamhet och ta del av deras erfarenheter av EU:s förvaltning.

60 evenemang för jurister, branschorganisationer, tankesmedjor, ideella organisationer, företrädare för regionala och lokala förvaltningar, lobbyister och intressegrupper, akademiker, politiska företrädare på hög nivå och statstjänstemän. Dessa olika konferenser, seminarier och möten hölls i Bryssel och i medlemsstaterna, ofta inom

ramen för ombudsmannens informationsbesök (se nedan). Några särskilda höjdpunkter var problemlösningsevenemanget i Europaparlamentet i mars och workshopen för små och medelstora företag som var en del av SMF-veckan i maj 2009.

Deltagande av ombudsmannens medarbetare

Ombudsmannens medarbetare är lika aktiva när det gäller att främja medvetenheten om institutionen. Under 2009 hölls över 85 presentationer för omkring 2 600 medborgare från alla delar av EU. De flesta besökarna kom från Tyskland, följt av Frankrike, Österrike och Grekland. Bland deltagarna vid presentationerna fanns studerande och praktikanter, advokater och domare, journalister, företagare och lobbyister, regeringsföreträdare och statstjänstemän, personal från andra ombudsmannaämbeten och militär personal.

Europeiska ombudsmannen arbetar hårt för att se till att personer som har problem med att utöva sina rättigheter enligt EU-rätten vet till vem de kan vända sig. I mars 2009 organiserade han ett seminarium i Bryssel med titeln "*Problem solving in the EU — Where to turn?*" (Problemlösning i EU — Vart skall jag vända mig?). Över 100 personer deltog i detta evenemang och fick information om de tjänster som tillhandahålls av Europeiska ombudsmannen, Europaparlamentets utskott för framställningar och *European Citizen Action Service (ECAS)*.



De tillgängliga resurserna sätter en gräns för hur många presentationer som kan hållas under ett år, men ombudsmannen försöker att i görligaste mån tacka ja till inbjudningar och efterkomma önskemål från målgrupperna. Alla dessa presentationer är ytterst viktiga eftersom de bidrar till att ge EU-förvaltningen ett "mänskligt ansikte".

■ Informationsbesök

År 2003 inledde ombudsmannen ett intensivt program med informationsbesök i medlemsstaterna och anslutningsländerna. Syftet var dels att öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål, dels

Under 2009 gjorde ombudsmannen informationsbesök i Slovakien och Tjeckien i maj och i Finland och Estland i oktober.

att ytterligare intensifiera samarbetet med kolleger på nationell och regional nivå. Dessa besök har sedan dess fortsatt i samma takt. Under 2009 gjorde ombudsmannen informationsbesök i Slovakien och Tjeckien i maj och i Finland och Estland i oktober. Ombudsmannen reste också till Italien i juni för att delta i ett antal medvetenhetshöjande evenemang.

SLOVAKIEN — Den 13–15 maj 2009 besökte Europeiska ombudsmannen Slovakien. Besöket organiserades av det slovakiska ombudsmannaämbetet, som leds av Pavel KANDRÁČ. Nikiforos DIAMANDOUROS träffade Slovariens president Ivan GAŠPAROVIČ, premiärminister Robert FICO och parlamentets vice talman Miroslav ČÍŽ. Han sammanträffade också med det slovakiska advokatsamfundet och med den slovakiska handelskammaren samt med företrädare för SOLVIT och *Enterprise Europe Network* som deltog i dessa möten. Ombudsmannen höll ett föredrag vid ekonomiuniversitetet i Bratislava som företrädare för icke-statliga organisationer också närvarade vid. Efter en presskonferens rapporterade slovakiska tidningar, radio och tv utförligt om ombudsmannens besök.



SLOVAKIEN — Under sitt informationsbesök i Slovakien den 13–15 maj träffade Europeiska ombudsmannen Slovariens president och premiärminister samt parlamentets vice talman. Han deltog också i en rad medvetenhetshöjande evenemang. Bilden visar Nikiforos DIAMANDOUROS tillsammans med den slovakiske ombudsmannen Pavel KANDRÁČ, vars kansli organiserade besöket.

TJECKIEN — Den tjeckiske offentlige försvararen av rättigheter (ombudsmannen) organiserade Europeiska ombudsmannens informationsbesök i Brno och Prag den 17–20 maj. I Brno hade Nikiforos DIAMANDOUROS ett långt möte med ombudsmannen Otakar MOTEJL och hans medarbetare. Han förde diskussioner med de högsta företrädarna för Tjeckiens rättsväsende, däribland högsta domstolens president Iva BROŽOVÁ. Han träffade också företrädare för icke-statliga organisationer och regionrådet för den sydöstra sammanhållningsregionen vid ett informationsmöte som organiserades under hans besök. I Prag träffade Nikiforos DIAMANDOUROS Tjeckiens president Václav KLAUS, premiärminister Jan FISCHER och ministern för mänskliga rättigheter Michael KOCÁB. Han diskuterade också med den tjeckiska handelskammaren och tjeckiska företrädare för SOLVIT och *Enterprise Europe Network*.



TJECKIEN — Den tjeckiske offentlige försvararen av rättigheter (ombudsmannen) organiserade Europeiska ombudsmannens informationsbesök till Brno och Prag den 17–20 maj. Besöket fick stor uppmärksamhet i tjeckiska medier, efter en gemensam presskonferens med Nikiforos DIAMANDOUROS och Otakar MOTEJL. Här ses de tillsammans med journalister.

FINLAND — Europeiska ombudsmannen besökte Finland den 25–28 oktober, på inbjudan av EU-minister Astrid THORS. Före besöket träffade Nikiforos DIAMANDOUROS kommissionsledamot Olli REHN, som ansvarar för utvidgningsfrågor, för att diskutera EU-frågor som berör Finland. I Helsingfors träffade ombudsmannen riksdagens justitieombudsman Riitta-Leena PAUNIO och hennes medarbetare och presenterade sitt arbete för icke-statliga organisationer, näringslivsföreträdare, universitetsstudenter och medier. Han träffade Finlands president Tarja HALONEN, Högsta förvaltningsdomstolens president Pekka HALLBERG och EU-minister Astrid THORS. Han höll också möten med den biträdande justitiekanslern Mikko PUUMALAINEN, dataskyddsombudsmannen Reijo AARNIO och ett antal riksdagsutskott.



FINLAND — Europeiska ombudsmannen besökte Finland den 25–28 oktober. Finska riksdagens justitieombudsman organiserade besöket tillsammans med Europaparlamentets informationskontor och Europeiska kommissionens representation. En höjdpunkt under besöket var ett möte med den förste Europeiska ombudsmannen, riksdagsledamoten Jacob SÖDERMAN, som introducerade Nikiforos DIAMANDOUROS vid ombudsmannens föredrag på Helsingfors universitet och deltog i det efterföljande pressmötet.

ESTLAND — Ombudsmannen gjorde ett informationsbesök i Estland den 29–30 oktober, organiserat av justitiekanslern Indrek TEDER. Ombudsmannen talade till justitiekanslerns personal och hade en lång diskussion med kanslern och biträdande justitiekansler Madis ERNITS. Han träffade Estlands president Toomas HENDRIK ILVES, parlamentets talman Ene ERGMA och justitieminister Rein LANG under sitt besök. Han höll också ett offentligt föredrag på universitetet i Tartu och träffade företrädare för Estlands näringsliv samt den estniska domarunionen. Innan Nikiforos DIAMANDOUROS reste till Tallinn träffade han kommissionens vice ordförande med ansvar för kommissionens förvaltning, revision och bedrägeribekämpning, Siim KALLAS, för att diskutera syftet med informationsbesöket.

ESTLAND — Under ombudsmannens informationsbesök i Estland organiserade Europaparlamentets informationskontor i Tallinn en genomgång för icke-statliga organisationer och journalister samt ett antal intervjuer i medierna för att bidra till att öka medvetenheten om ombudsmannens besök. Här ses Nikiforos DIAMANDOUROS tillsammans med chefen för parlamentets informationskontor, Kadi HERKÜL, vid genomgången.



ITALIEN — ANCI (det italienska kommunförbundet) inbjöd Europeiska ombudsmannen till ett evenemang i Palermo den 2–3 juni för att öka medvetenheten om hans verksamhet. Där träffade Nikiforos DIAMANDOUROS företrädare för regionala myndigheter, däribland ordföranden i regionstyrelsen Alberto CAMPAGNA och Palermos borgmästare Diego CAMMARATA. Därefter reste ombudsmannen till Rom, där flera möten väntade, främst med Italiens president Giorgio NAPOLITANO. Han talade vid ett evenemang som organiserades av det italienska advokatsamfundet och diskuterade med Sabino CASSESE, lagman vid italienska konstitutionsdomstolen, och med parlamentsledamoten Sandro GOZI, som lade fram lagförslaget om inrättande av ett nationellt ombudsmannaämbete i Italien. Nikiforos DIAMANDOUROS träffade också chefen för det italienska EU-departementet Roberto ADAM och italienska SOLVIT-företrädare.

ITALIEN — Nikiforos DIAMANDOUROS besökte Italien den 2–5 juni, på inbjudan av generalsekreteraren för det italienska kommunförbundets avdelning på Sicilien, Andrea PIRAINO, för att tala till förbundets medlemmar. På bilden beskriver Nikiforos DIAMANDOUROS sin verksamhet och de typer av klagomål han hanterar vid evenemanget i Palermo. Ombudsmannen i Misilmeri, Pierangelo BONANNO, hjälpte till att organisera ombudsmannens besök i Palermo.



Alla dessa besök bidrog i mycket hög grad till strävan att öka medvetenheten om medborgarnas rättigheter enligt gemenskapsrätten, ge Europeiska ombudsmannen och hans nationella motsvarigheter en högre offentlig profil och sprida information om rätten att lämna in klagomål.

Medieaktiviteter

Ombudsmannen är medveten om den viktiga roll som massmedierna spelar när det gäller att informera allmänheten, berika debatten och göra hans tjänster mer synliga i alla EU:s medlemsstater. En

En proaktiv mediepolicy är en central del av hans verksamhet och av hans insatser för att främja respekten för rättigheterna enligt EU:s lagstiftning, liksom för att förbättra förvaltningskvaliteten.

proaktiv mediepolicy är en central del av hans verksamhet och av hans insatser för att främja respekten för rättigheterna enligt EU:s lagstiftning, liksom för att förbättra förvaltningskvaliteten.

Bland ombudsmannens huvudsakliga medieaktiviteter under 2009 märks ett antal presskonferenser: i Bryssel för att presentera årsrapporten och i Bratislava, Prag, Helsingfors och Tallinn inom ramen för de ovannämnda informationsbesöken. Pressmöten med intresserade journalister från ett antal tidningar och nyhetsbyråer gav också ombudsmannen möjlighet att förklara sitt arbete för medborgarna och att redogöra för sin ståndpunkt i relevanta frågor. Slutligen lät sig Nikiforos DIAMANDOUROS under 2009 intervjuas vid omkring 40 tillfällen av journalister från tryckta medier, etermedier och elektroniska medier – i Strasbourg, i Bryssel och på andra platser, främst under informationsbesöken.



Ombudsmannens verksamhet fick stor uppmärksamhet i medierna 2009, främst i samband med ett klagomål från mikroprocessortillverkaren Intel, insynsfrågan och Årsrapporten 2008. Här ger ombudsmannen en intervju i europarl tv, efter debatten om hans verksamhet 2008 i parlamentet.

21 pressmeddelanden offentliggjordes och distribuerades till journalister och berörda parter runtom i Europa under året. Bland de ämnen som togs upp märks översynen av EU:s regler för allmänhetens tillgång till handlingar, flygpassagerares rättigheter, sena betalningar från Europeiska kommissionen, finansieringen av Europaparlamentets byggnader och ett klagomål från mikroprocessortillverkaren Intel.

Mediatäckningen av ombudsmannens arbete ökade betydligt mellan 2008 och 2009, och antalet pressklipp ökade med 85 %. Detta berodde till stor del på den omfattande rapporteringen om det ovan nämnda klagomålet från Intel (se avsnitt 3.3).

Publikationer

Material om ombudsmannens arbete distribuerades på bred front under hela året, särskilt under Europaparlamentets "öppet hus"-dagar i Bryssel och Strasbourg i maj.

Av särskilt intresse när det gäller publikationer under 2009 var den omstöpta *Årsrapporten* och det nya sammanfattande dokumentet *Översikt 2008*. Ombudsmannen fick många positiva reaktioner på dessa

Alla ombudsmannens publikationer finns tillgängliga på hans webbplats <http://www.ombudsman.europa.eu> och kan rekvideras kostnadsfritt från EU Bookshop på adressen <http://bookshop.europa.eu>

båda skrifter, som gjorts om fullständigt för att bli mer användarvänliga och tillgängliga. Båda publikationerna togs fram på de 23 officiella EU-språken och distribuerades till viktiga intressenter och till allmänheten. Alla ombudsmannens publikationer finns tillgängliga på

hans webbplats <http://www.ombudsman.europa.eu> och kan rekvideras kostnadsfritt från EU Bookshop på adressen <http://bookshop.europa.eu>

2009 slutförde också ombudsmannen förberedelserna av institutionens nya visuella profil, däribland nya logotyper för både Europeiska ombudsmannen och Europeiska ombudsmannanätverket. Den nya visuella profilen ska införas 2010.

■ Elektronisk kommunikation

E-postkommunikation

Nästan 60 % av alla klagomål som ombudsmannen tog emot under 2009 ingavs via Internet. I en stor del av fallen (72 %) användes det elektroniska klagomålsformuläret, som finns på ombudsmannens webbplats i 23 språkversioner.

Under 2009 användes ombudsmannens huvudsakliga e-postkonto till att besvara sammanlagt över 1 850 e-postmeddelanden med förfrågningar om information. Detta kan jämföras med 4 300 förfrågningar 2008, 4 100 stycken 2007 och 3 500 stycken 2006. Den betydande minskningen av antalet förfrågningar om information 2009 beror till stor del på succén för ombudsmannens nya interaktiva vägledning, som finns på hans webbplats. Tack vare den kan intresserade själva leta upp information utan att behöva skicka en förfrågan. Omkring 1 600 av de 1 850 e-postmeddelandena med förfrågningar om information var individuella förfrågningar, som alla fick individuella svar av en medarbetare till ombudsmannen. Omkring 250 ingick i ett massutskick som främst handlade om svårigheter som katalanska TV-kanaler påstods ha råkat ut för när det gäller sändningar i regionen Valencia.

Utveckling av webbplatsen

Den 5 januari 2009 lanserade Europeiska ombudsmannen sin nya webbplats. Syftet är att ge besökarna tydlig, koncis och lättförståelig information om vad Europeiska ombudsmannen kan göra. Webbplatsen innehåller en översikt av vad ombudsmannen hittills har uppnått och förklarar hur man inger ett klagomål. Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet under året med beslut, sammanfattningar av ärenden, pressmeddelanden, information om kommande aktiviteter och publikationer.

Ett särskilt intressant inslag på den nya webbplatsen är ombudsmannens interaktiva vägledning, som ska hjälpa människor att få reda på vilket organ de i första hand bör vända sig till med sina klagomål.

Under 2009 använde sig 26 000 personer av ombudsmannens interaktiva vägledning för att få råd.

Denna tjänst är till stor nytta för medborgare, företag och andra organisationer runt om i Europa. Under 2009 använde sig 26 000 personer av ombudsmannens interaktiva vägledning för att få råd. Det vanligaste rådet var att klaga hos Europeiska ombudsmannen, följt av

rådet att kontakta Europe Direct, information om Europeiska kommissionens roll när det gäller att se till att EU-rätten tillämpas och råd om hur man kontaktar en nationell eller regional ombudsman.

Under 2009 hade ombudsmannens webbplats omkring 340 000 unika besökare som tillsammans tittade på över 4 miljoner sidor. De flesta besökarna kom från Spanien, följt av Italien, Tyskland, Frankrike och Belgien.

För att säkerställa att ombudsmannens webbplats även fortsatt är en av EU:s bästa deltog ombudsmannens personal i arbetet i EU:s interinstitutionella redaktionskommitté för Internet (CEiii).

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the image, set against a solid beige background. The number is composed of a vertical stem and a curved base.

Resurser

DET här kapitlet ges en översikt över de resurser som ombudsmannainstitutionen hade tillgång till 2009. Kapitlet innehåller en beskrivning av det arbete som olika avdelningar och enheter utför samt de ansträngningar som görs för att se till att informationsflödet inom personalgruppen fungerar friktionsfritt och för att skapa möjligheter till professionell utveckling. Den andra delen av kapitlet handlar om ombudsmannens budget.

5.1 Personal

Ombudsmannainstitutionen ska behandla klagomål om administrativa missförhållanden på 23 fördragspråk och öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål. Som stöd i sin strävan att se till att institutionen klarar att sköta dessa uppgifter på ett bra sätt har ombudsmannen

Genom regelbundna personalmöten och en årlig personalretreat får alla medarbetare information om vad som händer inom institutionen och uppmanas att reflektera över hur deras arbete bidrar till att dess mål nås.

en högt kvalificerad och mångspråkig personal. Genom regelbundna personalmöten och en årlig personalretreat får alla medarbetare information om vad som händer inom institutionen och uppmanas att reflektera över hur deras arbete bidrar till att dess mål nås.

■ Personalretreat

Europeiska ombudsmannens personalretreater är en viktig del av ombudsmannens strategiplanering, framför allt genom att de ger inspiration och nyttig vägledning inför utformningen av policyer och den årliga ledningsplanen. Retreaterna utgör ett led i en årlig cykel av sammankomster som ger personalen och praktikanterna möjlighet att redovisa sina åsikter i ämnen med direkt koppling till ombudsmannens arbete. De slutsatser som dras vid retreaterna bidrar till utformningen av ombudsmannens strategiska mål, som i sin tur vägleder verksamheten vid de enskilda enheterna.

Personalretreater utgör ett led i en årlig cykel av sammankomster som ger personalen och praktikanterna möjlighet att informellt diskutera ämnen med direkt koppling till ombudsmannens arbete. 2009 års retreat ägde rum den 11–13 februari och hade temat "Arbeta tillsammans". De ämnen som diskuterades var hantering av klagomål, kontakter med andra institutioner, användning av klarspråk samt information till, delaktighet för och uppskattning av personalen.



2009 års retreat ägde rum den 11–13 februari och hade temat "Arbeta tillsammans". Årets retreat var en uppföljning av 2008 års retreat, som var inriktad på institutionens identitet och begreppet god förvaltning, men årets konferens handlade mer om kansliets interna arbete. Som ett led i förberedelserna inför retreaten uppmanades medarbetarna att besvara samma självutvärderingsenkät som användes för 2006 års retreat. Syftet var att möjliggöra en direkt jämförelse av resultaten, för att kunna se vilka framsteg som hade gjorts och vilka områden som återstod att ta itu med. Enkätresultaten och analysen av enkäten låg sedan till grund för upprättandet av det slutliga programmet för föredragen och diskussionerna under retreaten.

Liksom tidigare retreatar uppfattades även denna som var den tredje i ordningen som mycket positiv av medarbetarna. Nästa retreat kommer att äga rum i februari 2010.

■ Personalmöten

Ombudsmannen ordnar regelbundet personalmöten. Syftet är att bidra till ett jämnt flöde av information bland medarbetarna och att ge dem tillfälle att utvecklas i sitt arbete. Under mötena brukar ombudsmannen dels ge en översikt över sin verksamhet under den senaste tiden och den närmaste framtiden, dels redogöra för sådan administrativ, rättslig och politisk utveckling som påverkar institutionen. Generalsekreteraren och avdelnings- och enhetscheferna spelar också en aktiv roll vid personalmötena. Under 2009 hölls personalmöten den 10 juli och den 11 december. Dessa möten fungerade som nyttiga forum för diskussion och informationsutbyte.



För att hålla personalen informerad om utvecklingen inom andra EU-institutioner bjuder ombudsmannen in externa talare som håller föredrag om relevanta ämnen. Den 20 november 2009 reste Marc JAEGER, ordförande för Europeiska unionens tribunal, till Strasbourg för att tala om "Principen om god förvaltning i gemenskapsrätten". Här ses han tillsammans med ombudsmannen.

För att hålla personalen informerad om utvecklingen inom andra EU-institutioner bjuder ombudsmannen också in externa talare som håller föredrag om relevanta ämnen. Den 20 november 2009 reste Marc JAEGER, ordförande för Europeiska unionens tribunal, till Strasbourg för att tala om "Principen om god förvaltning i gemenskapsrätten". Detta utmärkta föredrag gav upphov till en mängd frågor och kommentarer om ett ämne som är av central betydelse för ombudsmannens arbete.

Ombudsmannen och hans personal

Nedan ges en översikt över organisationen av ombudsmannens kansli och viss bakgrundsinformation om ombudsmannen och de personer som har ledande befattningar. Avslutningsvis ges en kort beskrivning av funktionerna för ombudsmannens personalkommitté och uppgiftsskyddsombudet.

Europeiska ombudsmannen

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EUROPEISK OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS föddes i Aten i Grekland den 25 juni 1942. Han valdes till europeisk ombudsman den 15 januari 2003 och tillträdde tjänsten den 1 april samma år. Den 11 januari 2005 omvaldes han för en ny femårsperiod.

Från 1998 till 2003 var han den första grekiska nationella ombudsmannen. Från 1993 till augusti 2009 var han professor i komparativ statsvetenskap vid institutionen för statsvetenskap och offentlig förvaltning vid universitetet i Aten (tjänstledig från 2003 till 2009). Under åren 1995 till 1998 ledde han arbetet vid det grekiska nationella centrumet för samhällsvetenskaplig forskning (EKKE).

Han tog kandidatexamen (B.A.) i statsvetenskap vid *Indiana University* i USA 1963 och därefter magisterexamen (M.A.) 1965, licentiatexamen (M.Phil.) 1969 och doktorsexamen (Ph.D.) 1972 i samma ämne vid *Columbia University* i USA. Innan han började arbeta vid universitetet i Aten 1988 innehade han lärar- och forskartjänster vid *State University of New York* respektive *Columbia University* (1973–1978). Från 1980 till 1983 tjänstgjorde han som direktör för utveckling vid *Athens College* i Aten i Grekland. Från 1983 till 1988 var han programdirektör för Väst-europa, Mellanöstern och Nordafrika vid *Social Science Research Council* i New York. Från 1988 till 1991 var han direktör vid det grekiska institutet för internationella och strategiska studier i Aten, en tankesmedja med fokus på politik som inrättats med stöd från Ford- och MacArthurstiftelserna. Under 1997 innehade han en tjänst som gästprofessor i statsvetenskap vid Juan March-centrumet för högre studier i samhällsvetenskap (Madrid).

Han har varit ordförande för den grekiska statsvetenskapliga föreningen (1992–1998) och för den amerikanska föreningen för studier av det moderna Grekland (1985–1988). Mellan 1999 och 2003 var han ledamot av den grekiska nationella kommissionen för mänskliga rättigheter och mellan 2000 och 2003 var han medlem av det grekiska nationella rådet för förvaltningsreformer. Mellan 1988 och 1995 var han en av ordförandena för underkommittén för Sydeuropa vid *Social Science Research Council* i New York, vars verksamhet finansieras genom anslag från Volkswagenstiftelsen. Han är därtill en av huvudredaktörerna för publikationsserien *New Southern Europe* och har erhållit forskningsanslag från Fulbrightstiftelsen och *National Endowment for the Humanities*.

Han har skrivit mycket om politik och historia i Grekland, Sydeuropa och Sydösteuropa, särskilt demokratisering, stats- och nationsbyggande samt förhållandet mellan kultur och politik. ■

— Europeiska ombudsmannens sekretariat

Europeiska ombudsmannens sekretariat har ansvaret för att sköta ombudsmannens personliga kansli och ge ombudsmannen råd om förbindelserna med EU:s övriga institutioner och frågor som har med ombudsmannens hantering av ärenden att göra. Sekretariatet har också en rad administrativa uppgifter, såsom att administrera ombudsmannens kalendarium, samordna hans inkommande och utgående korrespondens, hantera protokollfrågor i samband med institutionens arbete och utföra allmänna sekreterartjänster åt ombudsmannen.

Generalsekreterare

Generalsekreteraren ansvarar för strategiplanering inom institutionen och har uppsikt över den allmänna förvaltningen vid kansliet. Han ger ombudsmannen råd om kansliets struktur och ledning,

Generalsekreteraren ansvarar för strategiplanering inom institutionen och har uppsikt över den allmänna förvaltningen vid kansliet.

planeringen av verksamheten och övervakningen av dess arbete och resultat. När det specifikt gäller arbetet vid rättsavdelningen bistår han ombudsmannen med rådgivning och hjälp i handläggningen av klagomål och undersökningar. Slutligen samordnar generalsekreteraren förbindelserna mellan ombudsmannens kansli och de andra EU-institutionerna, och han har en viktig roll när det gäller att utveckla förbindelserna med ombudsmannaämbeten i Europa och att nå ut till EU-medborgarna.

Ian HARDEN — GENERALSEKRETERARE

Ian HARDEN föddes i Norwich i England den 22 mars 1954. Han studerade juridik vid *Churchill College* i Cambridge, där han tog en filosofie kandidatexamen (BA) med högsta betyg 1975 och en juris kandidatexamen (LLB) 1976. Efter examen arbetade han på juridiska institutionen vid universitetet i Sheffield, där han var adjunkt 1976–1990, lektor 1990–1993 och docent 1993–1995 och där han 1995 blev professor i offentlig rätt. Han kom till Europeiska ombudsmannens kansli som förste juridisk handläggare 1996, var chef för sekretariatet 1997–1999 och därefter chef för rättsavdelningen från 2000. Den 1 augusti 2006 utsågs han till generalsekreterare för ombudsmannens kansli. Han är ensam författare eller medförfattare till ett stort antal arbeten om EG-rätt och offentlig rätt, bl.a. *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992), *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) och *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Han är medlem av *Association française de droit constitutionnel* och den brittiska *Study of Parliament Group* samt hedersprofessor vid universitetet i Sheffield. ■

Rättsavdelningen

Rättsavdelningen består huvudsakligen av jurister vars främsta uppgift är att analysera de klagomål som kommer in till Europeiska ombudsmannen och att genomföra undersökningar under överinseende

Rättsavdelningen består huvudsakligen av jurister vars främsta uppgift är att analysera de klagomål som kommer in till Europeiska ombudsmannen och att genomföra undersökningar under överinseende av chefen för rättsavdelningen och fyra chefer för rättsgrupper.

av chefen för rättsavdelningen och fyra chefer för rättsgrupper. Chefen för rättsavdelningen har, utöver ansvaret för att leda avdelningen, även uppgiften att ge ombudsmannen råd i frågor som gäller institutionens rättsliga strategi och inriktning.

Under 2009 bestod avdelningen av sammanlagt 25 personer: chefen för rättsavdelningen, fyra rättsgruppschefer, tre förste juridiska hand-

läggare, fjorton juridiska handläggare, två juristlingvister och en assistent till chefen för rättsavdelningen. Rättsavdelningen hade under året ansvar för 21 praktikanter.

João SANT'ANNA — CHEF FÖR RÄTTSAVDELNINGEN

João SANT'ANNA föddes i Setúbal i Portugal den 3 maj 1957. Han studerade juridik vid universitetet i Lissabon 1975–1980 och fick advokatlicens i Lissabon 1981. Mellan 1980 och 1982 arbetade han som jurist vid den juridiska och administrativa divisionen inom det portugisiska ministeriet för inrikesfrågor för Lissabonregionen. Åren 1982–1984 fortsatte han sina juridiska studier på området immaterialrätt vid Ludwig-Maximilian-universitetet och Max Planck-institutet i München. När han återkom till Portugal 1984 utnämndes han till chef för den juridiska och administrativa divisionen inom det portugisiska ministeriet för inrikesfrågor för Lissabonregionen. År 1986 blev han tjänsteman vid Europaparlamentet och tjänstgjorde i tur och ordning vid generaldirektoratet för press och information, vid generaldirektoratet för forskning, vid generaldirektoratet för personal och ekonomi och slutligen vid Europaparlamentets rättstjänst. Han kom till Europeiska ombudsmannens kansli som chef för administrations- och ekonomiavdelningen år 2000. Den 1 juli 2007 utsågs han till chef för rättsavdelningen. ■

— Chefer för rättsgrupper

Varje rättsgruppschef leder ett arbetslag bestående av juridiska handläggare och praktikanter för att garantera en klagomålshantering av högsta kvalitet. Rättsgruppscheferna hjälper chefen för rättsavdelningen att se till att avdelningens arbete är korrekt, blir färdigt i tid och är konsekvent. Detta innebär bland annat att de verkar för och kontrollerar att interna rutiner, standarder och tidsfrister efterlevs. Rättsgruppscheferna har även egna ansvarsområden som liknar de juridiska handläggarnas (se nedan). De företräder också ombudsmannen vid vissa offentliga evenemang. Alla rättsgruppscheferna är direkt underställda chefen för rättsavdelningen, som de har regelbundna möten med.

Det finns för närvarande fyra rättsgruppschefer. I alfabetisk ordning är de: Peter BONNOR, som är dansk och har arbetat vid ombudsmannens kansli sedan 1998, Gerhard GRILL, tysk medborgare, som kom till ombudsmannens kansli år 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBSKA, polsk medborgare, som kom till kansliet 2003 och Fergal Ó REGAN från Irland, som började 2006.

— Juridiska handläggare

De juridiska handläggarna behandlar klagomål, som kan inges till ombudsmannen på vilket som helst av Europeiska unionens 23 fördragsspråk. De föreslår och genomför dessutom undersökningar på ombudsmannens eget initiativ, besvarar förfrågningar om information från medborgare, hjälper ombudsmannen i rättsliga frågor, ger råd om rättsliga förfaranden, nyheter och traditioner i sina respektive medlemsstater och håller presentationer om ombudsmannens arbete.

Administrations- och ekonomiavdelningen

Administrations- och ekonomiavdelningen är ansvarig för allt arbete vid ombudsmannens kansli som inte direkt rör handläggning av klagomål och genomförande av undersökningar. Sedan den 1 juli 2008

Administrations- och ekonomiavdelningen är ansvarig för allt arbete vid ombudsmannens kansli som inte direkt rör handläggning av klagomål och genomförande av undersökningar.

består avdelningen av fyra enheter, vilka beskrivs nedan, samt sekretariatet för hantering av klagomål. Chefen för administrations- och ekonomiavdelningen samordnar det övergripande arbetet på avdelningen. I detta sammanhang är han ansvarig för den allmänna organisationen och driften av ombudsmannens kansli och för

personalpolitiken vid kansliet samt för att föreslå och genomföra institutionens strategi när det gäller budget och ekonomi och för att företräda ombudsmannen i ett antal interinstitutionella forum. Under 2009 hade avdelningen sammanlagt 31 anställda.

João SANT'ANNA

CHEF FÖR ADMINISTRATIONS- OCH EKONOMIAVDELNINGEN (TILLFÖRORDNAD) ■

— Sekretariatet för hantering av klagomål

Sekretariatet för hantering av klagomål har ansvaret för att registrera, distribuera och följa upp de klagomål som lämnas in till Europeiska ombudsmannen. Sekretariatet ser till att alla klagomål registreras i en databas, att mottagandet bekräftas och att klagomålen överlämnas till rättsavdelningen. Sekretariatet har ansvar för att hantera all inkommande och utgående korrespondens som avser klagomål, för att hålla uppgifterna om klagomålen i databasen aktuella under hela klagomålsförfarandet, för att kontrollera att tidsfrister hålls, för att ta fram statistik över klagomål och för att arkivera handlingar som har samband med klagomål. Peter BONNOR är chef för sekretariatet för hantering av klagomål.

— Administrations- och personalavdelningen

Administrations- och personalavdelningen har stor bredd i sina arbetsuppgifter. Avdelningen har bland annat till uppgift att rekrytera personal och administrera personalärenden, hantera inkommande och utgående korrespondens, sköta telefonväxeln och kansliets infrastruktur, samordna översättningen av handlingar, organisera och sköta det juridiska referensbiblioteket och hantera institutionens dokumentations- och arkivpolicy. Dessutom ansvarar avdelningen för institutionens IT-policy och för att tillgodose kansliets IT-behov, en uppgift som den utför i nära samarbete med Europaparlamentet. Chef för avdelningen är Alessandro DEL BON, som har både tyskt och italienskt medborgarskap och som kom till ombudsmannens kansli 1998.

— Budget- och ekonomiavdelningen

Budget- och ekonomiavdelningen är ansvarig för att se till att ombudsmannens kansli följer gällande budgetregler och att de tillgängliga medlen används på ett ekonomiskt och effektivt sätt samt ges ett tillfredsställande skydd. Dessutom ansvarar avdelningen för att upprätta och verkställa lämpliga interna kontrollmekanismer för det ändamålet. Dessa skyldigheter härrör från det faktum att Europeiska ombudsmannen har en självständig budget. Budgeten utarbetas och verkställs av ekonomiska assistenter under den delegerade utanordnarens ansvar. Chef för avdelningen är Loïc JULIEN, som är fransman och började arbeta för ombudsmannen 2005.

— Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsavdelningen ansvarar för produktion av ombudsmannens publikationer och PR-material, för underhåll och utveckling av ombudsmannens webbplatser och för institutionens visuella profil. Dessutom samordnar avdelningen Europeiska ombudsmannanätverket och mer generellt relationerna med ombudsmannasammanslutningar i och utanför Europa. Chef för avdelningen är Ben HAGARD, brittisk medborgare, som kom till ombudsmannens kansli 1998.

— Avdelningen för media, företag och det civila samhället

Avdelningen för media, företag och det civila samhället är ansvarig för att bistå ombudsmannen i hans strävan att nå ut till enskilda och organisationer som kan behöva hans tjänster. Avdelningen bidrar till att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete inom hela EU. Den upprätthåller och främjar förbindelser med massmedier, organiserar ombudsmannens informationsbesök och andra evenemang samt samarbetar med andra EU-institutioner i fråga om utåtriktade initiativ. Dessutom är det personal vid avdelningen som ansvarar för att skriva ombudsmannens publikationer och anföranden. Rosita AGNEW, som är irländska och började arbeta för ombudsmannen 2001, är chef för avdelningen.

— Personalkommitté

Ombudsmannens personalkommitté företräder personalens intressen och främjar en löpande dialog mellan institutionen och personalen. Personalkommittén har i hög grad bidragit till att verksamheten har kunnat fungera smidigt, både genom att ge personalen tillfälle att uttrycka sina åsikter och genom att uppmärksamma ledningen på problem i fråga om tolkningen och tillämpningen av föreskrifter. Personalkommittén lämnar förslag till hur verksamheten ska organiseras och drivas liksom förslag med syftet att förbättra personalens levnads- och arbetsvillkor. I detta sammanhang har personalkommittén spelat en viktig roll vid de årliga personalretreater som har genomförts sedan 2006.

För närvarande består kommittén av tre valda medlemmar, nämligen Daniel KOBLENCZ (ordförande), Elodie BELFY och Christopher MILNES.

— Uppgiftsskyddsombud

Alla EU-institutioner har ett uppgiftsskyddsombud som samarbetar med Europeiska datatillsynsmannen och ser till att registrerade personers fri- och rättigheter inte riskerar att kränkas som en följd av databehandling. Uppgiftsskyddsombudet ser också till att registeransvariga och registrerade informeras om sina rättigheter och skyldigheter enligt förordning 45/2001/EG¹. Sedan mars 2006 är det Loïc JULIEN som är uppgiftsskyddsombud vid Europeiska ombudsmannens kansli.

5.2 Budget

■ Budgeten för 2009

Sedan den 1 januari 2000 är ombudsmannens budget ett självständigt avsnitt i Europeiska unionens budget (för närvarande avsnitt VIII)². Den består av tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar löner, bidrag och andra personalkostnader, avdelning 2 avser lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader, och avdelning 3 inbegriper utgifter i samband med allmänna uppgifter som utförs av institutionen.

De budgeterade anslagen 2009 uppgick till 8 906 880 EUR.

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter (EUT L 8, 12.1.2001, s. 1).

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

■ Samarbete med andra institutioner

Ombudsmannen samarbetar där så är möjligt med andra EU-institutioner för att uppnå bästa möjliga resurshushållning och undvika att samma uppgifter utförs av flera organisationers personal. Ombuds-

Ombudsmannen samarbetar där så är möjligt med andra EU-institutioner för att uppnå bästa möjliga resurshushållning och undvika att samma uppgifter utförs av flera organisationers personal.

mannen betalar naturligtvis för de berörda tjänsterna, men samarbetet har ändå medfört ökad effektivitet och därmed lett till avsevärda besparingar i gemenskapsbudgeten. Ombudsmannen samarbetar i synnerhet med följande organisationer:

- (i) Europaparlamentet, i fråga om internrevision och redovisning samt tekniska tjänster, bland annat lokaler, IT, kommunikationer, medicinska tjänster, utbildning, översättning och tolkning;
- (ii) Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer, i diverse frågor med koppling till publikationer;
- (iii) Översättningscentrum för Europeiska unionens organ, som står för många av de översättningar som ombudsmannen behöver i sitt arbete för medborgarna.

■ Budgetstyrning

För att se till att de resurser som ställs till ombudsmannens förfogande förvaltas på ett effektivt sätt gör ombudsmannens internrevisor Robert GALVIN regelbundna kontroller av institutionens interna styrsystem och av de ekonomiska transaktioner som kansliet utför.

I likhet med övriga EU-institutioner granskas ombudsmannainstitutionen också av Europeiska revisionsrätten.

Så kontaktar du Europeiska ombudsmannen

Per brev

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
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
EU:s institutioner, organ och byråer.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIKE

