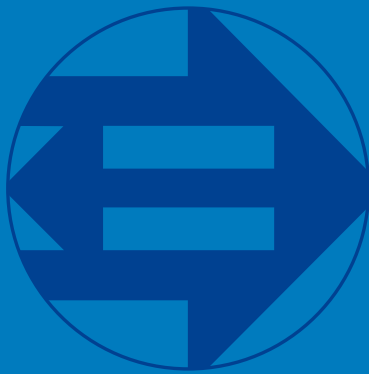
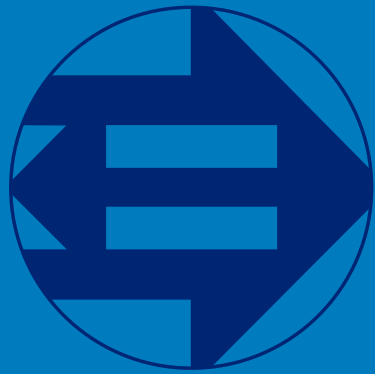
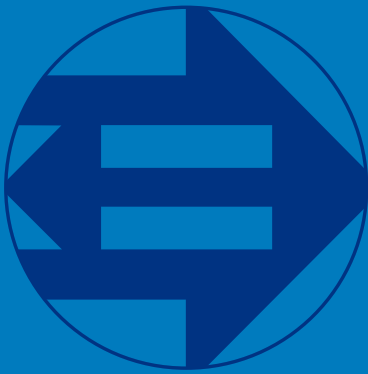




Europeiska
ombudsmannen

Årsrapport
2012

SV



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



Europeiska
ombudsmannen

Årsrapport
2012





Innehåll

Ombudsmannens inledning	4
1 Klagomål och undersökningar	11
1.1 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden	12
1.2 Översikt över undersökta klagomål 2012	18
1.3 Analys av inledda undersökningar	24
1.4 Resultaten av ombudsmannens undersökningar	29
1.5 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis	36
1.6 Tematisk analys av avslutade undersökningar	38
1.7 Överföringar och rådgivning	56
2 Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter	59
2.1 Förbindelser med EU:s institutioner, organ och byråer	60
2.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ	61
2.3 Förbindelser med övriga intressenter	63
2.4 Rättigheterna för personer med funktionshinder	68
3 Resurser	71
3.1 Personal	72
3.2 Budget	74
3.3 Användning av resurser	75
Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen	76

Ombudsmannens inledning



Det är med stor glädje jag härmed lägger fram Europeiska ombudsmannens *årsrapport 2012*. Rapporten innehåller en fyllig redovisning av våra insatser för att hantera klagomål, en översikt över våra insatser för att främja god förvaltningssed inom EU:s institutioner, organ och byråer samt en redovisning av våra aktiviteter för att nå ut till medborgarna och se till att de kan utnyttja sina rättigheter fullt ut.



Rapporten inleds med en översikt där jag presenterar de viktigaste händelserna under 2012. Kapitel 1 innehåller en heltäckande redogörelse för ombudsmannens arbete med klagomål och undersökningar samt en beskrivning av ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden. Kapitel 2 handlar om ombudsmannens förbindelser med andra av EU:s institutioner, organ och byråer¹, med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och med andra viktiga intressenter. Det innehåller också, för första gången, ett avsnitt om rättigheterna för personer med funktionshinder. Kapitel 3 innehåller slutligen uppgifter om ombudsmannens personal och budget.

Ett rekordår i fråga om klagomål och undersökningar

Ombudsmannen och hans personal hade ovanligt mycket att göra under 2012. Ett rekordstort antal undersökningar inleddes och avslutades. De 465 undersökningar som inleddes utgjorde en ökning med 18 % jämfört med 2011². Antalet avslutade undersökningar ökade med 23 % jämfört med föregående år och nådde en ny toppnotering på 390. Precis som under 2011 fick över 22 000 enskilda personer hjälp genom att ombudsmannen hanterade deras klagomål (2 442 ärenden), besvarade en begäran om information (1 211) eller lämnade råd genom den interaktiva vägledningen på vår webbplats (19 281).

Det totala antalet klagomål som lämnades till ombudsmannen minskade för fjärde året i följd, vilket visar att den interaktiva vägledningen är en framgång. Antalet har sjunkit från en toppnotering på 3 406 klagomål 2008 till 2 442 klagomål 2012. Nedgången beror huvudsakligen på att det är färre som klagar till ombudsmannen av fel orsaker. När enskilda personer vänder sig till oss när de i stället borde ha klagat till en annan instans försöker vi ge dem råd eller överföra ärendet. Det vanligaste rådet från ombudsmannens kontor är att ta kontakt med någon av medlemmarna i det europeiska ombudsmannanätverket³. Närmare 60 % av klagomålen som behandlades under 2012 låg inom ämbetsområdet för en medlem av det europeiska ombudsmannanätverket. Strax över hälften av dessa (30 % av det totala antalet) låg i sin tur inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. När det gäller klagomål som låg utanför ämbetsområdet var antalet 1 720, det lägsta på tio år.

Efter vår effektivisering av processen för att hantera klagomål som ligger utanför ämbetsområdet blev det möjligt att hantera dem betydligt snabbare under 2012. På grund av den ökade arbetsbelastningen tog det emellertid något längre tid att genomföra undersökningar, elva månader under 2012, jämfört med tio månader 2011. Trots detta slutfördes fortfarande de flesta undersökningar (69 %) inom ett år, vilket innebar en viss ökning jämfört med resultatet 2010 (66 %). Allt detta uppnåddes med en tjänsteförteckning om totalt 66 tjänster under 2012 och ett budgeterat anslag på 9 516 500 EUR.

1. I rapporten används ordet "institutioner" för att beskriva alla EU:s institutioner, organ och byråer.

2. Som förklaras i årsrapporten för 2011 ändrades ombudsmannens arbetssätt under 2011, vilket resulterade i ett rekordstort antal undersökningar, 396 stycken, påbörjades det året. Den ytterligare ökningen under 2012 utgör en förlängning av den trenden.

3. För närvarande ingår 99 kontor i 35 europeiska länder i nätverket. Det innefattar de nationella och regionala ombudsmännen och liknande organ i EU:s medlemsstater, kandidatländerna och andra länder i EES- eller Schengenområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Ombudsmannens inledning

Ett år med intensiv bevakning av EU:s förvaltning

Precis som varje år rörde de flesta undersökningar under 2012 EU-kommissionen (245 undersökningar eller 53 % av det totala antalet). Eftersom kommissionen är den största EU-institution som fattar beslut som direkt berör medborgarna är det logiskt att den också blir det huvudsakliga målet för medborgarnas klagomål. Av undersökningarna 2012 gällde 78 (17 %) Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa), vars beslut är viktiga för de medborgare som vill arbeta inom EU:s förvaltning. Detta utgör inte bara en fördubbling av antalet undersökningar jämfört med föregående år (42 undersökningar), utan dessutom har Epsas svar på några av de frågor som togs upp under 2012 beklagligt nog gett anledning till oro.

Totalt 24 (5 %) av undersökningarna som inleddes under 2012 avsåg Europaparlamentet, 14 (3 %) avsåg Europeiska utrikestjänsten och sju (1,5 %) gällde Europeiska investeringsbanken. Ytterligare 97 undersökningar (21 % av det totala antalet) gällde andra institutioner, organ och byråer inom EU. Av dessa undersökningar gällde 58 EU:s byråer. Jag fortsatte mitt program med besök till byråerna och gjorde totalt åtta besök under året.

Precis som alla andra år har jag även i denna rapport beskrivit särskilt viktiga ärenden som kan fungera som en modell för hur man bör reagera på de frågor som tas upp av ombudsmannen. Sex av årets tio särskilt viktiga ärenden gällde kommissionen, medan Europeiska rådet, Europeiska unionens råd, Europeiska centralbanken och Europeiska läkemedelsmyndigheten är företrädna med var sitt särskilt viktigt ärende. Sex ärenden gällde öppenhet, medan

ytterligare ett ärende avsåg EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna. Även frågor som gäller rekrytering, respekt för medborgarna och ersättningar ingår.

Ärendena återfinns i avsnitt 1.5 i denna rapport. I en tematisk analys som följer nedan redogörs för de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga aspekter och sakinnehåll i ombudsmannens beslut som avslutade undersökningar under 2012. De viktigaste ämnesområdena för analys är: (i) öppenhet, allmänhetens tillgång till handlingar samt personuppgifter (22 % av det totala antalet avslutade undersökningar), (ii) kommissionen som fördragets väktare (22 %), (iii) tilldelning av kontrakt och bidrag (7 %), (iv) genomförande av kontrakt (4 %), (v) förvaltning och tjänsteföreskrifter (17 %), (vi) uttagnings- och urvalsförfaranden (21 %) samt (vii) institutionella frågor, policyfrågor osv. (12 %). För första gången någonsin är antalet undersökningar som gäller kommissionen som fördragets väktare lika många som undersökningar som gäller öppenhet. Med tanke på den viktiga roll som ombudsmannen spelar på detta område är det beklagligt att kommissionens nya meddelande om förbindelserna med den klagande i samband med överträdelse av EU:s lagar till skillnad från det tidigare meddelandet inte är riktat till ombudsmannen. Jag skrev till kommissionens generalsekreterare om detta i juni 2012.

Sammantaget slutförde ombudsmannen 390 undersökningar 2012. Tio av dessa var undersökningar som ombudsmannen genomförde på eget initiativ. Ombudsmannen drog slutsatsen att administrativa missförhållanden förelåg i 56 ärenden (en ökning från 47 ärenden 2011) och uppnådde ett positivt resultat för den klagande i nio av dessa ärenden (jämfört med 13 föregående år) genom



att göra förslag till rekommendationer som godtogs. Ombudsmannen utfärdade kritiska anmärkningar i 47 ärenden 2012, dvs. tolv fler än 2011. Även detta ger anledning till oro, och ombudsmannen kommer att övervaka institutionernas uppföljningsåtgärder noga i den årliga studien av uppföljningen av kritiska och ytterligare anmärkningar. Vad gäller det senare lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar i 30 ärenden under 2012 i syfte att förbättra förvaltningens kvalitet.

Antalet ärenden som institutionerna klarade upp själva eller där de godtog en vänskaplig förlikning minskade något till 80 (jämfört med 84 under 2011). I 197 ärenden (jämfört med 128 år 2011) ansåg ombudsmannen att inga ytterligare undersökningar var motiverade. Många av dessa var resultatet av förändringar av det förenklade förfarande som ombudsmannen införde 2011. Han fann att inga administrativa missförhållanden förelåg i 76 ärenden (jämfört med 64 år 2011).

Ett positivt år vad gäller resultatet av ombudsmannens arbete

Under 2012 fick vi för första gången ett konkret svar på frågan "Hur framgångsrik är Europeiska ombudsmannen?". I en uppföljningsstudie av kritiska och ytterligare anmärkningar och en ny efterlevanderapport som publicerades förra året drogs slutsatsen att i fyra av fem ärenden (82 %) godtog EU:s institutioner ombudsmannens rekommendationer. Av de 120 fall där ombudsmannen lämnade anmärkningar och rekommendationer i samband med de ärenden som avslutades under 2011 lämnade institutionerna med andra ord 98 positiva svar antingen under 2011 eller 2012. Uppföljningsstudien och efterlevanderapporten som omfattar ärenden som avslutades under 2012

kommer i fortsättningen att slås samman för att ge en heltäckande bild av i vilken omfattning EU:s institutioner följer ombudsmannens rekommendationer. Vi har för avsikt att publicera denna nya kombinerade rapport i november varje år.

Den feedback vi fick på uppföljningsstudien under året från Europeiska rådets ordförande Herman Van Rompuy stärkte mig ytterligare i min övertygelse om värdet av dessa rapporter och, vilket är ännu viktigare, av behovet av att fortsätta vårt hårda arbete för medborgarna. Ordförande Herman Van Rompuy skrev:

"Detta arbete är ytterligare ett viktigt inslag i arbetet med att visa för allmänheten att unionen har inbyggda kontrollfunktioner. Även för den majoritet av medborgarna som inte behöver vända sig till ombudsmannen är det viktigt att veta att det finns sådana skyddsmekanismer och att de tillämpas aktivt."

Vi kommer naturligtvis att fortsätta våra ansträngningar att främja bästa tänkbara rutiner hos institutionerna på det sätt som anges i ombudsmannens uppdragsbeskrivning. I det syftet publicerade ombudsmannen 2012 på samtliga officiella EU-språk en uppsättning offentliga förvaltningsprinciper som bör vara vägledande för EU:s tjänstemän. De fem principerna för den offentliga förvaltningen är engagemang för EU och dess medborgare, integritet, objektivitet, respekt för andra människor och öppenhet. Principerna utgår från bästa praxis i medlemsstaterna och formulerades efter ett inledande samråd med Europeiska ombudsmannanätverket. Det förekom även ett offentligt samråd om ett första utkast till principer. Sedan principerna offentliggjorts utarbetade ombudsmannen riktlinjer om etik och normer för sitt eget kansli.

Ombudsmannens inledning



Höjdpunkten för Europeiska ombudsmannens kommunikation under 2012 var ett seminarium med rubriken "Europa i kris: utmaningen att vinna medborgarnas förtroende". José Manuel Barroso, Europeiska kommissionens ordförande, var en av huvudtalarna under arrangemanget.

Ett framgångsrikt år vad gäller kontakt med medborgarna

Jag riktade uppmärksamheten på dessa principer när jag träffade kommissionens generalsekreterare i mars. Framför allt underströk jag att principerna kan bidra till att stärka medborgarnas förtroende för institutionerna vid en tidpunkt när EU står inför en allvarlig kris. Under vårt största arrangemang hittills för intressenterna fick medborgarna ett tillfälle att diskutera frågan "Europa i kris: utmaningen att vinna medborgarnas förtroende" med parlamentets talman samt kommissionens och rådets ordförande.

Under arrangemanget presenterades olika konkreta åtgärder som europeiska och nationella institutioner kan vidta för att vinna medborgarnas förtroende – åtgärder som återspeglar en av grundprinciperna i ombudsmannens uppdragsbeskrivning, dvs. att bygga förtroende genom en dialog mellan medborgarna och EU. Tack vare arrangemangets interaktiva karaktär kunde de som inte var i rummet följa diskussionen via webbsändning och ställa frågor och lämna kommentarer via Twitter. På en "tweetvägg" i seminarierummet redovisades medborgarnas bidrag som talarna fick en möjlighet att ta upp. Ett videoklipp som



Den 28 september anordnade ombudsmannen ett seminarium i Bryssel i samarbete med EIB:s klagomålsmekanism med rubriken "International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks".



Det åttonde regionala seminariet med Europeiska ombudsmannanätverket anordnades i Bryssel den 14-16 oktober.



publicerades i år på vår webbplats och YouTube visar vår beslutsamhet att nå ut till medborgarna med hjälp av nya och innovativa metoder.

En annan höjdpunkt i ombudsmannens årliga kalender över tematiska händelser är den internationella dagen för rätt till insyn (*International Right to Know Day*) som inträffar den 28 september varje år. Under 2012 stod ombudsmannen, i samarbete med Europeiska investeringsbankens (EIB) klagomålsmekanism, värd för seminariet "*Transparency and accountability in international development banks*". Arrangemanget följde efter det nionde årsmötet med de oberoende ansvarsmekanismerna (IAM, *Independent Accountability Mechanisms*), som ägde rum den 25-27 september 2012 och som organiserades gemensamt av ombudsmannen, Europeiska investeringsbanken och Luxemburgs universitet.

Ombudsmannen deltog också i organiserandet av ytterligare tre arrangemang som var av stor betydelse för institutionen. För det första organiserade han tillsammans med nätverket för forskning om EU:s förvaltningsrätt (ReNEUAL) en konferens i Bryssel i mars. Syftet med konferensen var att undersöka möjligheten att anta en förvaltningslag för EU, dvs. en allmän uppsättning regler för administrativa förfaranden i EU:s institutioner, organ och byråer. Under konferensen diskuterades också det eventuella innehållet i en sådan lag vad gäller reglering, beslutsfattande i enskilda fall, offentliga kontrakt och informationsnät. Ombudsmannen var också med och anordnade det åttonde regionala seminariet för Europeiska ombudsmannanätverket i Bryssel i oktober 2012. Seminariet ägde rum i det flamländska parlamentet och den franskspråkiga gemenskapens parlament i Belgien. I juni anordnades slutligen det åttonde samarbetsseminariet med Europeiska ombudsmannanätverket i Strasbourg. Seminariets avslutande sammanträden ägnades åt ombudsmännens roll när det gäller att skydda och främja grundläggande rättigheter.

Ombudsmannens inledning

Ett år med goda resultat för institutionen

En fråga i samband med grundläggande rättigheter som ombudsmannen fokuserade särskilt på under 2012 var integreringen av personer med funktionshinder. Ombudsmannens centrala roll vad gäller funktionshinder uppmärksammades när rådet i oktober antog ramar på EU-nivå i enlighet med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Tillsammans med parlamentets utskott för framställningar, kommissionen, unionens byrå för grundläggande rättigheter och Europeiskt handikappforum kommer ombudsmannen att arbeta för att skydda, främja och övervaka tillämpningen av konventionen. Konventionen är det första fördrag om mänskliga rättigheter som EU någonsin har ratificerat. Ombudsmannen anser det vara av utomordentligt stor betydelse att unionen uppfyller de löften den har gett sina medborgare genom att underteckna och ratificera konventionen.

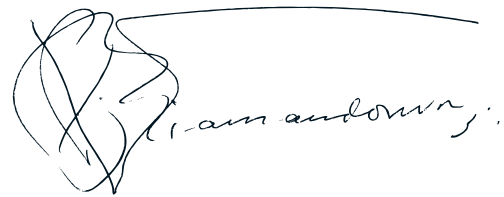
För att se till att vi utnyttjar de befintliga resurserna på bästa sätt deltog ombudsmannen i ett projekt som leddes av Europeiska stiftelsen för kvalitetsstyrning under 2012. Resultatet, liksom själva processen, var synnerligen givande. Tack vare det framgångsrika slutförandet av de tre förbättringsprioriteringar som angetts betraktas ombudsmannen nu officiellt som *"Committed to Excellence"*. De tre projekten var inriktade på att (i) effektivisera behandlingen av klagomål som låg utanför uppdraget, (ii) definiera och förtydliga ansvarsområdena för enhetschefer, direktörer och generalsekreterare samt (iii) skapa en enkel mekanism för återkoppling för

klagomål i form av en webbaserad undersökning av tillfredsställelsen. Under året genomförde ombudsmannen också en undersökning om strategi och ledningsformer där externa och interna intressenter ombads utvärdera ombudsmannens prestationer.

Arbetet under det kommande året

De aktiviteter som angetts ovan innebär att vi i slutet av 2012 ligger bra till vad gäller de löften som är en del av ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009-2014⁴. Eftersom ett av de övergripande målen för strategin är att se till att EU:s medborgare kan utnyttja sina rättigheter fullt ut ser vi fram emot att arbeta med förnyad energi och entusiasm för att förverkliga det målet under 2013, som är Europaåret för medborgarna.

Strasbourg den 11 februari 2013

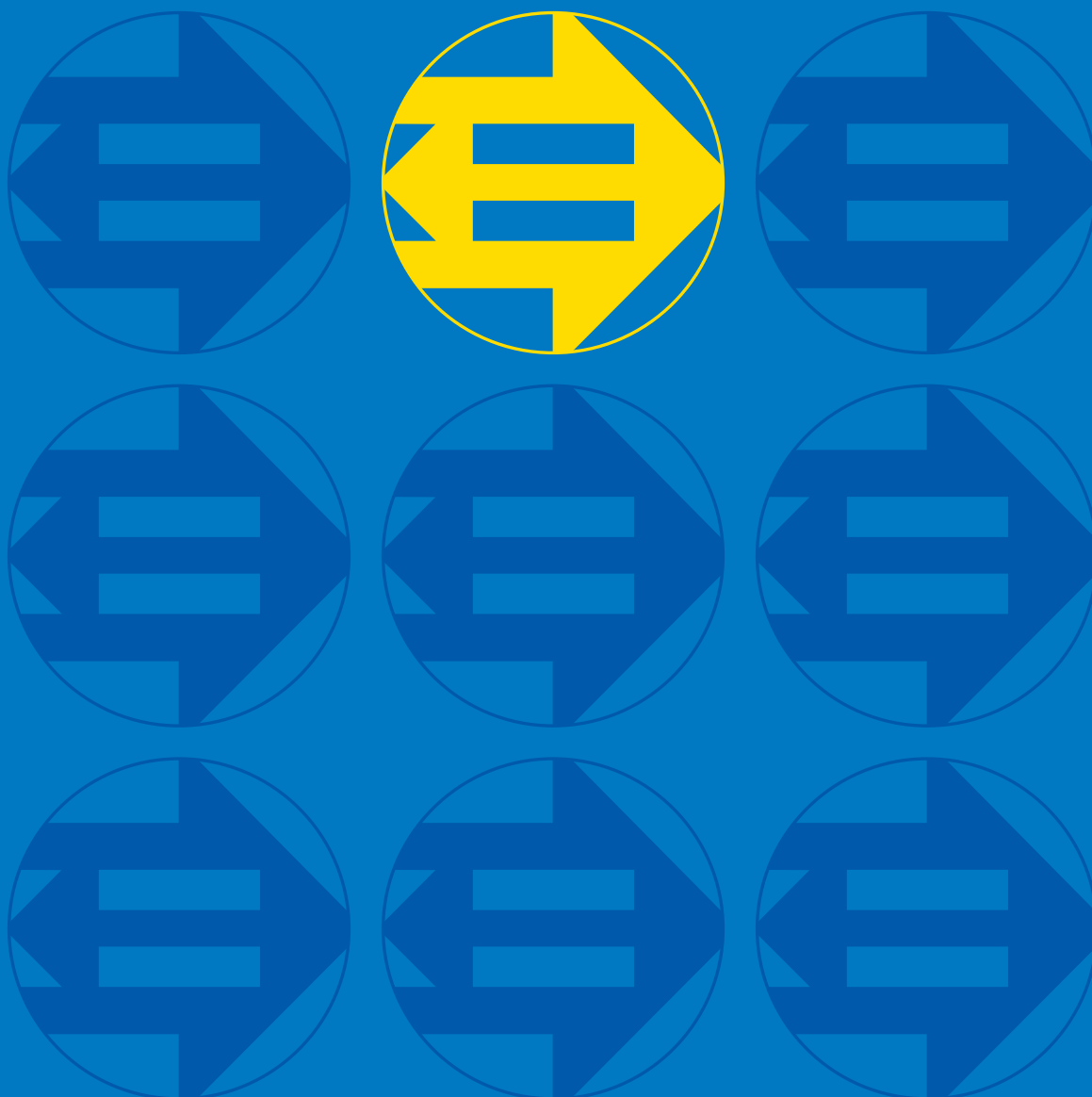


P. Nikiforos Diamandouros

4. Strategidokumentet finns tillgängligt på 23 språk på ombudsmannens webbplats på <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Klagomål och undersökningar

I kapitel 1 förklaras ombudsmannens ämbetsmannaområde och förfaranden. Det innehåller en överblick över de klagomål som handlagts under 2012 och en djupgående analys av avslutade undersökningar. I ett avsnitt redogörs för särskilt viktiga ärenden inklusive en tematisk analys. Kapitlet avslutas med en redogörelse av ärenden som hänskjutits till andra klagomålsinstanser.



Klagomål och undersökningar

1.1 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden

Europeiska ombudsmannens roll

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. I artikel 24 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) fastställs rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen som en av de medborgerliga rättigheterna i unionen. Även Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (artikel 43) innehåller denna rättighet. Eventuella administrativa missförhållanden kommer framför allt till ombudsmannens kännedom genom klagomål, även om ombudsmannen också kan göra undersökningar på eget initiativ.

Ombudsmannens arbete regleras genom artikel 228 i EUF-fördraget, ombudsmannens stadga¹ och genomförandebestämmelserna som antagits av ombudsmannen enligt artikel 14 i stadgan². Stadgan och genomförandebestämmelserna finns tillgängliga på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Genomförandebestämmelserna kan också beställas i pappersformat från ombudsmannens kontor.

Klagomål mot offentliga myndigheter i medlemsländerna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde även om de berör fall som faller inom ramen för EU-lagstiftningen.

Ombudsmannens ämbetsområde

Artikel 228 i EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål som rör administrativa missförhållanden vid unionens institutioner, organ och byråer, med undantag av Europeiska unionens domstol när den utövar sina domstolsfunktioner.

Unionens institutioner, organ och byråer

EU-institutionerna listas i artikel 13 i fördraget om Europeiska unionen (FEU). Det finns ingen definition på eller officiell förteckning över EU:s organ och byråer. Termen omfattar organ som inrättats genom fördragen, som t.ex. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, såväl som organ som inrättats genom lagstiftning, t.ex. Europeiska bankmyndigheten. I Lissabonfördraget breddades ombudsmannens ämbetsområde till att även omfatta eventuella administrativa missförhållanden inom ramen för den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken, inklusive den gemensamma säkerhets- och försvarspolitik.

Klagomål mot offentliga myndigheter i medlemsländerna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde även om de berör fall som faller inom ramen för EU-lagstiftningen. Många sådana klagomål faller under ämbetsområdet för nationella och regionala ombudsmän i Europeiska ombudsmannanätverket (se avsnitt 1.7 nedan).

Eventuella administrativa missförhållanden kommer framför allt till ombudsmannens kännedom genom klagomål, även om ombudsmannen också kan göra undersökningar på eget initiativ.

1. I juni 2008 antog Europaparlamentet ett beslut som reviderar ombudsmannens stadga som trädde i kraft den 31 juli 2008 (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, 2008, s. 25).

2. Den 3 december 2008 reviderade ombudsmannen sina genomförandebestämmelser för att återspegla ändringarna i stadgan från juni 2008 och för att dra nytta av erfarenheterna sedan 2004, då bestämmelserna senast ändrades. De nya genomförandebestämmelserna trädde i kraft den 1 januari 2009.



Administrativt missförhållande

På uppmaning från Europaparlamentet att ge en klar definition av begreppet administrativt missförhållande gav ombudsmannen följande svar, vilket välkomnades av parlamentet i en resolution som även antogs av kommissionen:

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

Ombudsmannen har definierat administrativt missförhållande på ett sätt som kräver att rättsstatsprincipen och principerna om god förvaltning och grundläggande rättigheter respekteras.

Ombudsmannen har definierat administrativt missförhållande på ett sätt som kräver att rättsstatsprincipen och principerna om god förvaltning och grundläggande rättigheter respekteras. I stadgan om de grundläggande rättigheterna anges rätten till god förvaltning som en grundläggande rättighet i EU-medlemskapet (artikel 41).

Den 6 september 2001 godkände Europaparlamentet en kodex för god förvaltningssed som EU:s institutioner, deras förvaltningar och tjänstemän bör respektera i sina kontakter med allmänheten. Kodexen beaktar de europeiska förvaltningsrättsliga principer som framgår av de europeiska domstolarnas rättspraxis och hämtar också inspiration från nationella lagar. Ombudsmannen kommer att offentliggöra en ny utgåva av kodexen i början av 2013.

Det är viktigt att poängtera att den tidigare nämnda definitionen inte innebär att ett administrativt missförhållande bara kan föreligga om den regel eller princip som överträds är rättsligt bindande. Principerna för god förvaltning sträcker sig längre än lagstiftningen. Enligt dem måste EU:s institutioner inte bara handla i enlighet med sina rättsliga skyldigheter, utan också vara serviceinriktade och se till att allmänheten behandlas korrekt och kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. Även om ett brott mot lagar och förordningar med nödvändighet innebär ett

administrativt missförhållande så innebär ett administrativt missförhållande inte automatiskt ett brott mot gällande lagar och förordningar. Att ombudsmannen konstaterar ett administrativt missförhållande innebär därför inte automatiskt att handlingen är brottslig och skulle kunna avgöras av domstol³.

Det finns emellertid gränser för vad som utgör ett administrativt missförhållande. Ombudsmannen har t.ex. alltid ansett att Europaparlamentets politiska arbete inte kan ge upphov till misstanke om administrativt missförhållande. Klagomål mot beslut som fattats av parlamentets utskott, t.ex. utskottet för framställningar, ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde.

³ Se även tribunalens dom av den 28 oktober 2004 i de förenade målen T-219/02 och T-337/02, *Herrera mot kommissionen*, REGP 2004, s. I-A-319 och II-1407, punkt 101, och av den 4 oktober 2006 i mål T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mot kommissionen*, REG 2006 s. II-3995, punkt 128.

Klagomål och undersökningar

Tillåtlighet och grund för undersökningar

Innan ombudsmannen kan inleda en undersökning måste ett klagomål uppfylla vissa 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 vid domstol eller ifrågasätta domstolsavgöranden (artikel 1.3),
3. måste klagomålet 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 hänvändelser till de berörda institutionerna och organen (artikel 2.4),
5. får inte klagomål som rör arbetsförhållanden mellan å ena sidan institutioner och organ och å andra sidan deras tjänstemän och annan personal inges till ombudsmannen om inte alla andra möjligheter att framföra interna administrativa önskemål och klagomål har uttömts innan klagomålet inges (artikel 2.8).

Enligt artikel 228 i EUF-fördraget ska ombudsmannen "företa de undersökningar som han finner berättigade". Under 2011 beslutade ombudsmannen att de ärenden där han ger den klagande en möjlighet att lämna ytterligare information, styrkande handlingar eller ytterligare argument till stöd för sitt ärende ska betraktas som undersökningar (förtydligande undersökningar). Om ombudsmannen fortfarande anser att den information som den klagande lämnar är otillräcklig eller inte är övertygande kan han avsluta undersökningen med resultatet "inget administrativt missförhållande" eller "inga ytterligare undersökningar är motiverade", efter vad som är tillämpligt. Om informationen eller klargörandena som den klagande lämnar i stället gör det ändamålsenligt att begära att den berörda institutionen lämnar ett yttrande kommer ombudsmannen att göra en sådan begäran.

Som en följd av denna ändring av förfarandet sjönk procentandelen tillåtliga ärenden i vilka ombudsmannen drog slutsatsen att det inte förelåg grunder för att inleda en undersökning från 40 % 2010 och 24 % 2011 till bara 12 % 2012. Dessa ärenden "utan grunder" var i stort sett begränsade till sådana som redan hanterades av ett annat organ eller sådana där den klagande inte hade tillhandahållit tillräckliga skriftliga bevis som stöd för sitt klagomål. Det kan tilläggas att antalet undersökningar som inleddes av ombudsmannen steg från 396 år 2011 till 465 år 2012.

Enligt artikel 228 i EUF-fördraget ska ombudsmannen "företa de undersökningar som han finner berättigade".



Klagomål och undersökningar på eget initiativ

Artikel 228 i EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål från alla medborgare i unionen och fysiska eller juridiska personer som är bosatta i eller har sitt säte i en medlemsstat. Ombudsmannen har också befogenhet att inleda undersökningar på eget initiativ. Genom att utnyttja sin rätt att ta egna initiativ kan ombudsmannen undersöka ett möjligt fall av administrativt missförhållande som en person som inte själv har rätt att framföra klagomål har gjort honom uppmärksam på. Ombudsmannens praxis i dessa fall är att ge den berörda personen samma förfarandemässiga möjligheter under undersökningen som om ärendet hade behandlats som ett klagomål. Ombudsmannen inledde två sådana undersökningar på eget initiativ under 2012.

Ombudsmannen kan också utnyttja sin rätt att ta egna initiativ för att ta itu med vad som verkar vara systemfel inom institutionerna. Han gjorde detta vid fem tillfällen 2012.

Ombudsmannen kan också utnyttja sin rätt att ta egna initiativ för att ta itu med vad som verkar vara systemfel inom institutionerna. Han gjorde detta vid fem tillfällen 2012. Ärende **OI/1/2012/MHZ** och **OI/6/2012/MHZ** gällde Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa). Det förra gällde den fas i vilken uttagningskommittén i allmänna uttagningsprov kontrollerar kandidaternas styrkande handlingar, medan det senare avsåg den information som lämnas i uppmaningar att anmäla intresse och gällde de korrigerande åtgärder som stod till kandidaternas

förfogande. Ärende **OI/3/2012/CK** gällde den information som lämnas till kandidaterna om resultatet av urvalsförfaranden som organiseras av Europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (Enisa). Ärende **OI/2/2012/VL** gällde att kommissionens meddelande från 2002 om förbindelserna med den klagande i samband med överträdelse av gemenskapsrätten inte hade ställts till förfogande på alla EU:s officiella språk. Ärende **OI/5/2012/BEH-MHZ** slutligen gällde hur Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser (Frontex) tillämpade sina skyldigheter i samband med grundläggande rättigheter. Den sistnämnda undersökningen omfattade också en offentlig utfrågning.

Ytterligare åtta undersökningar på eget initiativ inleddes under 2012 i samband med ombudsmannens program för

besök till EU:s byråer⁴. Besöken avsåg Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning (Cedefop), Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (Eurofound), EU:s enhet för rättsligt samarbete (Eurojust), Europeiska polisbyrån (Europol), Europeiska systemrisknämnden (ESRB), Enisa, Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa) och Frontex. Syftet med dessa besök är att främja god förvaltningssed och sprida god praxis. Omfattande information om dessa undersökningar finns på <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. En fullständig förklaring av förfarandet i samband med dessa besök lämnas i årsrapporten för 2011.

Klagomål och undersökningar

Ombudsmannens förfaranden

Skriftliga och förenklade undersökningsförfaranden

Alla klagomål som skickas till ombudsmannen registreras och bekräftas, vanligtvis inom en vecka efter mottagandet. I bekräftelsen får den klagande information om förfarandet, och klagomålet tilldelas ett referensnummer. Dessutom meddelas namn och telefonnummer till den person som handlägger klagomålet. Dessutom ges information om skydd av den klagandes personuppgifter.

Varje klagomål analyseras därefter för att avgöra om det faller inom ombudsmannens ämbetsområde. För att så snabbt som möjligt kunna meddela de klagande att han inte kan handlägga deras klagomål beslutade ombudsmannen 2011 att rationalisera hanteringen av klagomål som faller utanför hans ämbetsområde. I fortsättningen kommer registratorskontoret att handlägga dessa ärenden och förklara för berörda klagande varför ombudsmannen inte kan handlägga deras klagomål samt om möjligt överföra klagomålet till ett behörigt organ eller ge de klagande råd om vart de kan vända sig. Den klagande kan lämna en motiverad begäran till ombudsmannen om att ompröva beslutet att ett klagomål faller utanför hans ämbetsområde.

Detta nya förfarande för hantering av sådana klagomål har inneburit en betydande minskning av den tid som krävs för att svara på klagomål i ärenden som faller utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Detta nya förfarande för hantering av sådana klagomål har inneburit en betydande minskning av den tid som krävs för att svara på klagomål i ärenden som faller utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Om ett klagomål faller inom ämbetsområdet kommer ombudsmannen att undersöka om det uppfyller tillåtligheitsvillkoren. Han kommer därefter, i regel inom en månad, att fatta beslut om huruvida han ska inleda en undersökning. Om ingen undersökning inleds informeras den klagande om skälet till beslutet.

Om ombudsmannen anser att en undersökning behövs kan han välja mellan ett antal olika möjligheter:

- Om det krävs ytterligare information från den klagande kan ombudsmannen uppmana henne/honom att lämna förtydliganden. Beroende på de förtydliganden som inkommer kan ombudsmannen besluta att avsluta ärendet. Om han anser att den aktuella institutionen bör förklara sin ståndpunkt kan han be den om ett yttrande.
- Ombudsmannen kan besluta att inspektera handlingarna i institutionens dokumentation (se nedan) för att se om det är nödvändigt att be institutionen om ett yttrande.
- Som ett alternativ till att inleda en skriftlig undersökning om möjliga administrativa missförhållanden och i syfte att snabbt rätta till det aktuella problemet kan ombudsmannen kontakta institutionen informellt för att försöka få till stånd en lösning. Detta inträffar ofta i ärenden där klagomålet gäller en institutions underlåtenhet att svara eller att avge ett lämpligt svar. Under 2012 avgjordes 53 ärenden sedan ombudsmannen lyckats få till stånd ett snabbt svar på obesvarad eller otillräckligt besvarad korrespondens.⁵

5. Som framgår av årsrapporten för 2011 ändrades ombudsmannens förfaranden i samband med detta under 2011 för att de klagande skulle få en möjlighet att lämna synpunkter på institutionens svar. De viktigaste statistiska konsekvenserna av detta är att ombudsmannen nu avslutar färre ärenden som avgjorda av institutionen, medan han avslutar ett större antal ärenden med att konstatera att inget administrativt missförhållande föreligger eller att inga ytterligare undersökningar är motiverade.



Under en undersökning informeras den klagande om varje nytt steg som tas. När ombudsmannen beslutar att avsluta en undersökning informerar

Enligt artikel 3.2 i stadgan måste tjänstemän och annan personal vid EU:s institutioner avlägga vittnesmål på begäran av ombudsmannen. De är

| Under en undersökning informeras den klagande om varje nytt steg som tas.

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.

Granskning av handlingar och hörande av vittnen

Enligt artikel 3.2 i ombudsmannens stadga ska EU:s institutioner förse ombudsmannen med all information som han begär och ge honom tillgång till relevanta handlingar. Ombudsmannens befogenheter att granska handlingar gör det möjligt för honom att kontrollera om den information som lämnats av den berörda EU-institutionen är fullständig och korrekt. Därmed utgör ombudsmannens behörighet att genomföra en grundlig och fullständig undersökning en viktig garanti för den klagande och allmänheten. Ombudsmannens behörighet att granska institutionens handlingar utnyttjades i 36 ärenden 2012, jämfört med 38 år 2011.

emellertid fortfarande bundna av reglerna i tjänsteföreskrifterna, i synnerhet tystnadsplikten. Ombudsmannen utnyttjade inte sin rätt att höra vittnen under 2012.

Kravet på ombudsmannen att bevara sekretessen i handlingar och information som han får under en undersökning klargjordes och stärktes vid revideringen av stadgan 2008. I den ändrade stadgan föreskrivs att ombudsmannens tillgång till sekretessbelagda upplysningar eller handlingar, framför allt känsliga handlingar enligt artikel 9 i förordning 1049/2001⁶, ska följa säkerhetsreglerna för den berörda EU-institutionen. De institutioner som tillhandahåller sådana sekretessbelagda uppgifter eller handlingar ska informera ombudsmannen om att de är sekretessbelagda. Dessutom ska ombudsmannen i förväg ha kommit överens med den berörda institutionen om villkoren för hur sekretessbelagda uppgifter eller handlingar och annan information som omfattas av tystnadsplikten ska behandlas.

⁶ 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, 31.5.2001, s. 43.

Klagomål och undersökningar

1.2 Översikt över undersökta klagomål 2012

År 2012 registrerade⁷ ombudsmannen 2 442 klagomål, jämfört med 2 510 år 2011. Av de 2 460 klagomål som behandlades⁸ låg 30 % (740 klagomål) inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.

Totalt 67 % av de klagomål som togs emot 2012 lämnades in via internet.

Totalt 67 % av de klagomål som togs emot 2012 lämnades in via internet. En stor andel av dessa (56 %) lämnades med hjälp av det elektroniska klagomålsformuläret, som finns på 23 officiella EU-språk på ombudsmannens webbplats. År 2012 mottog ombudsmannen och besvarade över 1 200 förfrågningar om information. Även om ombudsmannens e-postkonto fortfarande är det viktigaste mediet för

korrespondens lämnades och besvarades 128 förfrågningar via vanlig post och fax. Det påtagligt lägre antalet förfrågningar om information som tagits emot under de senaste åren (1 200 år 2011, 1 000 år 2010, 1 850 år 2009, 4 300 år 2008 och 4 100 år 2007) visar att den interaktiva vägledning som finns på ombudsmannens webbplats har varit en framgång sedan den lades ut i januari 2009. Vägledningen innebär att intresserade parter kan få information utan att göra en förfrågan. Ombudsmannen behandlade totalt över 3 600 klagomål och förfrågningar om information under 2012.

Han inledde 450 undersökningar som byggde på klagomål och ytterligare 15 undersökningar på eget initiativ. Detta motsvarades av 382 respektive 14 år 2011.

Det påtagligt lägre antalet förfrågningar om information som tagits emot under de senaste åren visar att den interaktiva vägledning som finns på ombudsmannens webbplats har varit en framgång sedan den lades ut i januari 2009.

Tabell 1.1: Behandlade ärenden 2012

Klagomål som registrerades 2012	2 442
Klagomål som behandlades 2012	2 460
Klagomål som låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket	1 467
Klagomål som låg inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.	740
Varav:	228 otillåtliga 62 tillåtliga, men saknade grund att inleda en undersökning 450 undersökningar inledda på grundval av klagomål
Undersökningar som inleddes på eget initiativ	15
Avslutade undersökningar	390 (inklusive 10 undersökningar på eget initiativ)
Varav:	206 från 2012 113 från 2011 71 från tidigare år

7. Klagomål som "registrerades" under ett visst kalenderår, i motsats till klagomål som "mottogs" under samma period men registrerades efterföljande år.

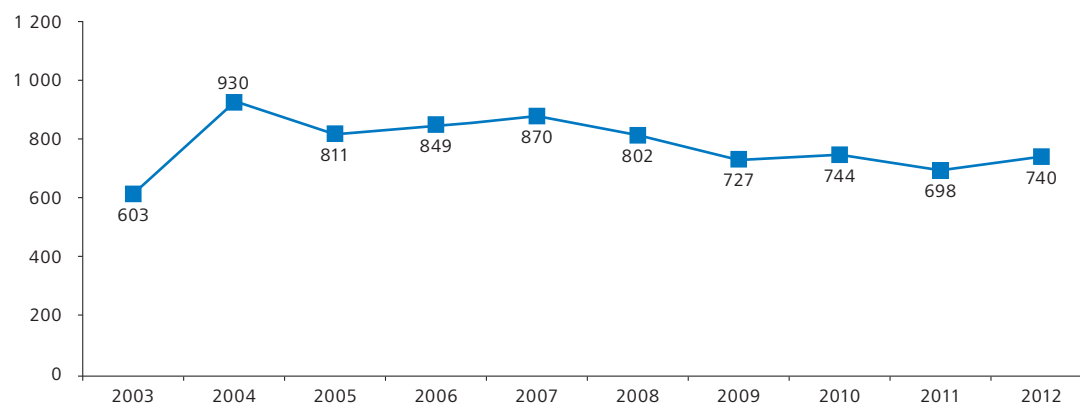
8. Den statistiska kategorin "behandlade" innebär att ombudsmannen har avslutat sin analys för att avgöra om klagomålet (i) faller inom hans ämbetsområde, (ii) uppfyller kriterierna för tillåtlighet och (iii) ger grund för att inleda en undersökning och har meddelat klaganden detta. På grund av den tid som en sådan analys kräver skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål under samma år. Antalet behandlade ärenden under ett visst år inkluderar ärenden som registreras i slutet av föregående år och behandlas i början av året i fråga. Det inkluderar inte antalet klagomål som registrerades i slutet av året i fråga och behandlades i början av efterföljande år.



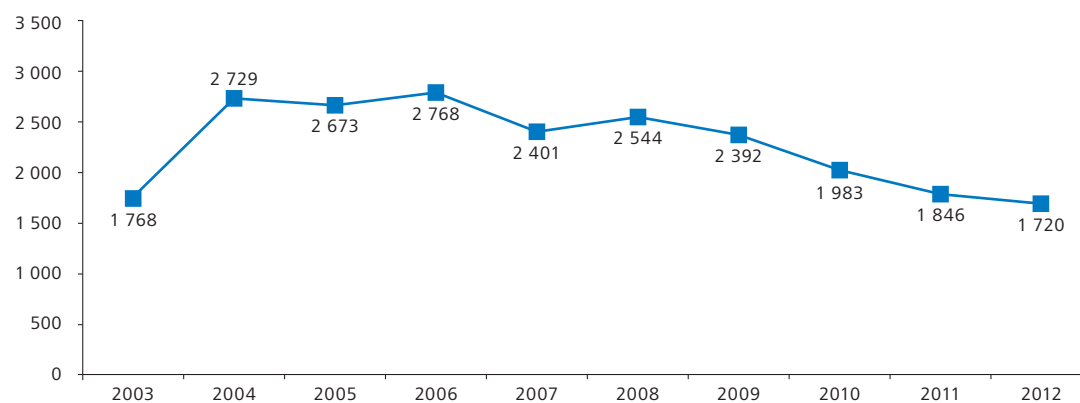
Som figur 1.1 visar⁹ har antalet klagomål som låg inom ombudsmannens ämbetsområde ökat kraftigt perioden 2003-2004, legat på cirka 830 perioden 2005-2008 och legat på i genomsnitt 730 sedan 2009.

Som figur 1.2 visar¹⁰ sjönk antalet klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde till 1 720 under 2012, vilket är det lägsta antal som registrerats sedan 2002. Ombudsmannen kommer att fortsätta arbeta för att minska antalet klagomål utanför ämbetsområdet ytterligare genom att ge tydlig information om vad han kan och inte kan göra och genom att vägleda de klagande så att de hittar rätt instans från början.

Figur 1.1: Antalet klagomål inom ämbetsområdet 2003-2012



Figur 1.2: Antalet klagomål utanför ämbetsområdet 2003-2012



9. År 2005 rörde 335 av de klagomål som ingavs och låg inom ombudsmannens ämbetsområde samma ärende. För att jämförelsen mellan olika år ska bli mer rättvisande har hänsyn endast tagits till 11 av dessa i figur 1.1.

10. År 2006 rörde 281 av de klagomål som ingavs och låg utanför ombudsmannens ämbetsområde samma ärende. För att jämförelsen mellan olika år ska bli mer rättvisande har hänsyn endast tagits till 11 av dessa i figur 1.2.

Klagomål och undersökningar

Tabell 1.2 visar det geografiska ursprunget för klagomål som registrerades under 2012. Av tradition har klagande från Tyskland, EU:s folkrikaste medlemsstat, lämnat in flest klagomål, följt av Spanien. År 2011 ändrades emellertid trenden och Spanien hamnade i topp, en position som landet behöll under 2012. Precis som 2011 följdes Spanien av Tyskland, Polen och Belgien. Flest antal klagomål med

hänsyn till landets invånarantal kom återigen från Luxemburg, Cypern, Malta, Belgien och Slovenien.

År 2012 stod 17 medlemsstater för fler klagomål än förväntat med hänsyn till deras invånarantal, nio för färre, medan antalet klagomål från en medlemsstat (Estland) var det förväntade med hänsyn till invånarantalet.

Tabell 1.2: Geografiskt ursprung för klagomål registrerade under 2012				
Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot
Luxemburg	39	1,6	0,1	16,0
Cypern	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgien	182	7,5	2,1	3,5
Slovenien	31	1,3	0,4	3,2
Irland	50	2,0	0,9	2,3
Bulgarien	66	2,7	1,6	1,7
Ungern	76	3,1	2,0	1,6
Spanien	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Litauen	23	0,9	0,7	1,3
Grekland	74	3,0	2,3	1,3
Lettland	16	0,7	0,5	1,3
Slovakien	34	1,4	1,1	1,3
Danmark	34	1,4	1,1	1,3
Polen	235	9,6	7,7	1,2
Österrike	45	1,8	1,7	1,1
Estland	7	0,3	0,3	1,0
Finland	25	1,0	1,1	0,9
Sverige	38	1,6	1,8	0,9
Tjeckien	42	1,7	2,1	0,8
Tyskland	273	11,2	16,6	0,7
Nederländerna	51	2,1	3,3	0,6
Rumänien	58	2,4	4,4	0,5
Storbritannien	162	6,6	12,3	0,5
Frankrike	138	5,7	12,8	0,4
Italien	118	4,8	11,9	0,4
Övriga	138	5,7		
Okända	26	1,1		

Anmärkning: Kvoten har beräknats genom att procentandelen klagomål har delats med procentandelen invånare. Kvoten är större än 1 om landet i fråga lämnat fler klagomål än förväntat med hänsyn till landets invånarantal. Procentandelarna har avrundats till en decimal.



Kartan nedan bygger på det antal klagomål ombudsmannen mottog från varje medlemsstat i förhållande till invånarantalet (se anmärkningen till tabell 1.2 ovan när det gäller beräkningen av kvoten).

Förhållande (% klagomål / % befolkning)



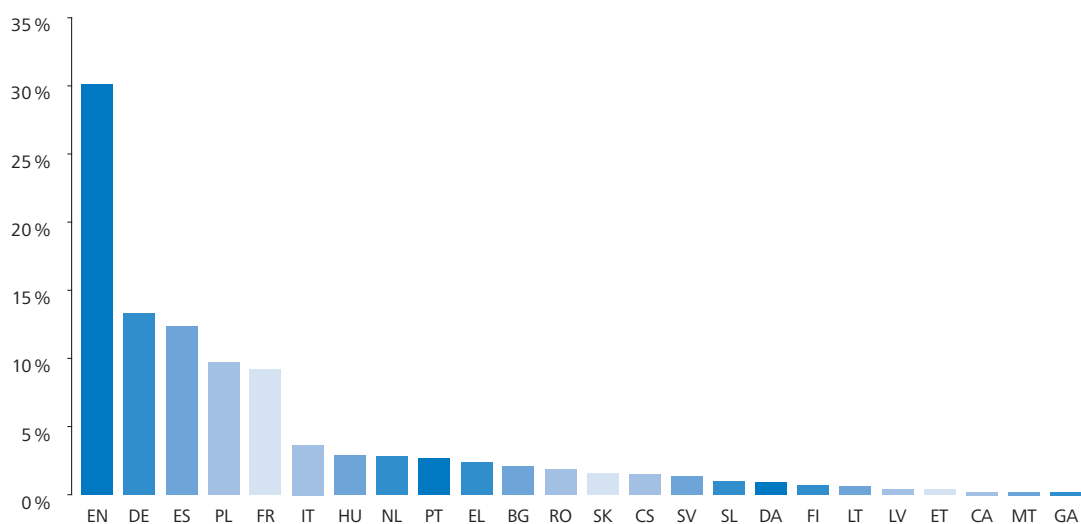
Klagomål och undersökningar

En klagande kan lämna ett klagomål till ombudsmannen på vilket som helst av de 23 officiella EU-språken¹¹. Som framgår av figur 1.3 valde de flesta klagande under 2012 att inge sitt klagomål till ombudsmannen på engelska, följt av tyska och spanska.

Som framgår av figur 1.4 kunde ombudsmannen hjälpa den klagande i över 75 % av ärendena. Han inledde antingen en undersökning (18,3 % av ärendena), överförde ärendet till ett

behörigt organ eller gav den klagande råd om vart han eller hon kunde vända sig (57,1 %). Avsnitt 1.7 i denna rapport behandlar de ärenden ombudsmannen överförde eller där han gav den klagande råd om vart han eller hon skulle vända sig. I 24,6 % av de ärenden som ombudsmannen behandlade 2012 drog han slutsatsen att inga ytterligare råd kunde ges och meddelade den klagande detta. I vissa fall berodde detta på att den klagande inte hade angett vem eller vad han/hon önskade klaga på.

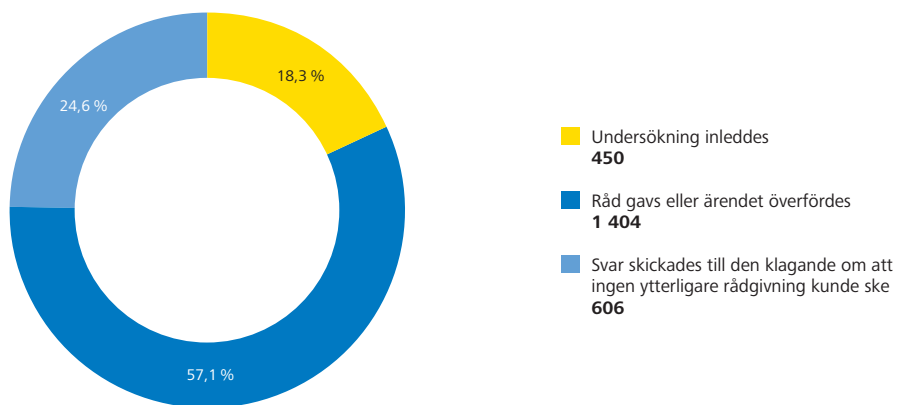
Figur 1.3: Språkfördelning av klagomålen



¹¹. Bulgariska, danska, engelska, estniska, finska, franska, grekiska, iriska, italienska, lettiska, litauiska, maltesiska, nederländska, polska, portugisiska, rumänska, slovakiska, slovenska, spanska, svenska, tjeckiska, tyska och ungerska. Enligt en överenskommelse i november 2006 mellan Europeiska ombudsmannen och den spanska regeringen får medborgare också klaga till ombudsmannen på något av de språk som har officiell status i Spanien (katalanska/valencianska, galiciska och baskiska). Genom att underteckna denna överenskommelse 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 1.4: Åtgärder som vidtogs vid mottagning av klagomål



Anmärkning: Siffrorna i tabellen ovan omfattar 95 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och behandlades under 2012. De omfattar inte 18 klagomål som registrerades i slutet av 2012 och som fortfarande var under behandling i slutet av året för att avgöra vilken åtgärd som skulle vidtas.

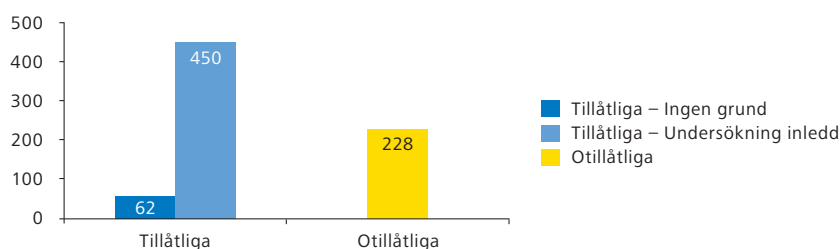
Klagomål och undersökningar

1.3 Analys av inledda undersökningar¹²

Som redan noterats ändrade ombudsmannen 2011 de förenklade förfarandena för att göra dem mer medborgarvänliga.

Samtliga klagomål inom ombudsmannens ämbetsområde analyserades ytterligare för att avgöra tillåtligheten. Av de 740 klagomål som föll inom ämbetsområdet bedömdes 228 vara otillåtliga. I ytterligare 62 tillåtliga klagomål fann ombudsmannen ingen grund för att inledda en undersökning.

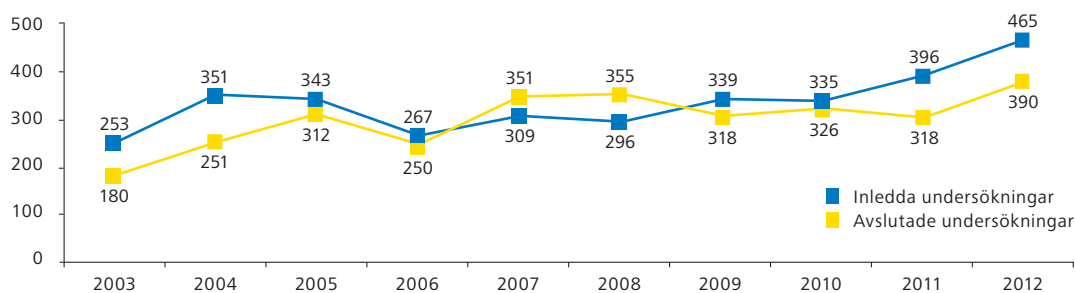
Figur 1.5: Klagomål inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



Totalt 450 nya undersökningar inleddes under året på grundval av klagomål. Det innebär en ökning med 18 % jämfört med 2011. Ombudsmannen inledde också 15 undersökningar på eget initiativ.

Som figur 1.6 visar var det antal undersökningar som ombudsmannen inledde 2012 det högsta någonsin och översteg de nivåer som nåddes 2011 (396) och 2004 (351).

Figur 1.6: Utveckling av antalet undersökningar



12. Analysen i detta avsnitt baseras på antalet undersökningar som inleddes under 2012 och inte det totala antalet undersökningar som behandlades under året.

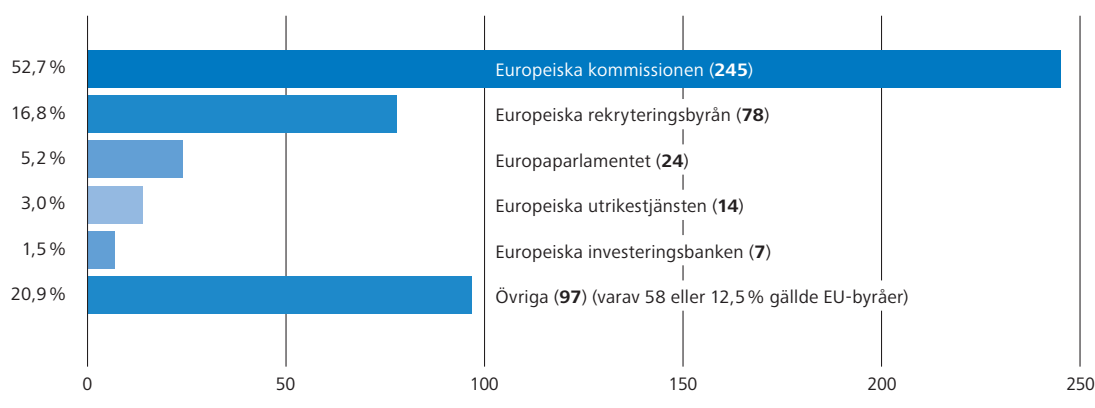


De flesta undersökningar som ombudsmannen inledde 2012 gällde Europeiska kommissionen (baserat på 245 klagomål, eller 52,7 %). Den jämförbara siffran för 2011 var 231. Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt berör medborgarna är det logiskt att kommissionen också utgör det främsta målet för medborgarnas klagomål. Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa)

hamnade på andra plats med 78 klagomål (42 år 2011). Antalet undersökningar som ombudsmannen inledde gällande Europaparlamentet ökade med 50 % jämfört med 2011. Han inledde 14 undersökningar som avsåg Europeiska utrikestjänsten (EEAS) och sju som gällde Europeiska investeringsbanken (EIB). Tjugotvå andra EU institutioner, organ och byråer var föremål för ytterligare 97 undersökningar¹³.

De flesta undersökningar som ombudsmannen inledde 2012 gällde Europeiska kommissionen.

Figur 1.7: Institutioner och organ föremål för undersökningar

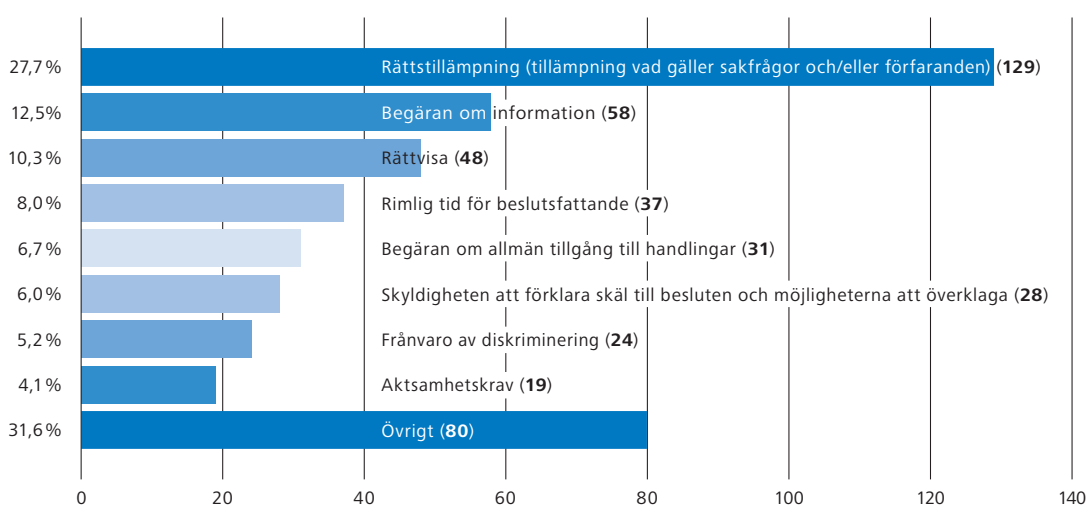


13. Frontex (5), Europeiska kemikaliemyndigheten (5), Genomförandeorganet för forskning (5), Europeiska läkemedelsmyndigheten (5), Europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (5), Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (4), Kontoret för harmonisering i den inre marknaden (4), Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (3), Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (3), Europeiska bankmyndigheten (3), Översättningscentrum för Europeiska unionens organ (2), Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (2), Genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation (2), Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (2), Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning (1), Europeiska gemensamma företaget för Iter och utveckling av fusionsenergi (1), Europeiska försvarsbyrån (1), Organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation (1), Europeiska unionens institut för säkerhetsstudier (1), Europeiska institutet för innovation och teknik (1), Europeiska systemrisknämnden (1) och Europeiskt centrum för förebyggande och kontroll av sjukdomar (1).

Klagomål och undersökningar

De viktigaste typerna av påstådda felaktiga administrativa förhållanden som ombudsmannen undersökte 2012 gällde rättstillämpning (27,7 %), begäran om information (12,5 %), rättvisa (10,3 %) och rimlig tid för beslutsfattande (8 %).

Figur 1.8: Påstådda administrativa missförhållanden gällande:



Anmärkning: I vissa fall gällde en undersökning två eller fler påstådda typer av administrativt missförhållande. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



Tabell 1.3 visar det geografiska ursprunget för klagomål som registrerades under 2012. Belgien hade flest inledda undersökningar, följt av Italien, Tyskland, Spanien och Storbritannien. Flest antal inledda undersökningar med hänsyn till landets invånarantal avsåg klagomål från Luxemburg, Belgien, Slovenien och Irland. Som framgår av en jämförelse med tabell 1.2 ovan är antalet klagomål från en viss medlemsstat inte direkt proportionellt mot antalet inledda undersökningar.

År 2012 stod 11 medlemsstater för fler klagomål än förväntat med hänsyn till deras invånarantal och 14 för färre, medan antalet klagomål från två medlemsstater (Spanien och Portugal) var det förväntade med hänsyn till invånarantalet.

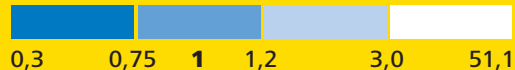
Land	Antal inledda undersökningar	% av inledda undersökningar	% av EU:s befolkning	Kvot
Luxemburg	23	5,1	0,1	51,1
Belgien	103	22,9	2,1	10,9
Slovenien	7	1,6	0,4	3,9
Irland	15	3,3	0,9	3,7
Estland	4	0,9	0,3	3,0
Cypern	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danmark	7	1,6	1,1	1,4
Grekland	14	3,1	2,3	1,4
Litauen	4	0,9	0,7	1,3
Ungern	11	2,4	2,0	1,2
Spanien	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bulgarien	6	1,3	1,6	0,8
Nederländerna	12	2,7	3,3	0,8
Slovakien	4	0,9	1,1	0,8
Finland	4	0,9	1,1	0,8
Italien	42	9,3	11,9	0,8
Österrike	5	1,1	1,7	0,7
Sverige	5	1,1	1,8	0,6
Storbritannien	34	7,6	12,3	0,6
Rumänien	11	2,4	4,4	0,6
Tyskland	39	8,7	16,6	0,5
Lettland	1	0,2	0,5	0,4
Frankrike	24	5,3	12,8	0,4
Tjeckien	3	0,7	2,1	0,3
Polen	9	2,0	7,7	0,3
Övriga	12	2,7		

Anmärkning: Kvoten har beräknats genom att procentandelen klagomål har delats med procentandelen invånare. Kvoten är större än 1 om landet i fråga lämnat fler klagomål än förväntat med hänsyn till landets invånarantal. Procentandelarna har avrundats till en decimal.

Klagomål och undersökningar

Kartan nedan bygger på det antal undersökningar som inleddes efter klagomål som ombudsmannen mottog från varje medlemsstat i förhållande till invånarantalet (se anmärkningen till tabell 1.3 ovan när det gäller beräkningen av kvoten).

Förhållande (% inledda undersökningar / % befolkning)





1.4 Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Som figur 1.6 ovan visar avslutade ombudsmannen 390 undersökningar 2012.

Enskilda medborgare ingav totalt 85,3 % av de klagomål som ledde till undersökningar som avslutades under 2012 (324) medan företag, föreningar och andra juridiska personer ingav 14,7 % av klagomålen (56).

Tabell 1.4: Källor till klagomål som lett till undersökningar vilka avslutats under 2012

Företag, föreningar och andra juridiska personer	14,7 % (56)
Enskilda medborgare	85,3 % (324)

De flesta av de undersökningar som avslutades av ombudsmannen under 2012 slutfördes inom ett år (69 %). Han avslutade nästan en tredjedel, närmare bestämt 32 %, inom tre månader. Bland dessa fanns ärenden som ombudsmannen kunde avsluta mycket snabbt, till exempel genom att ringa upp den berörda institutionen och föreslå en lösning¹⁴. Ombudsmannen avslutade över 79 % av undersökningarna inom 18 månader. I genomsnitt varade varje undersökning i elva månader.

Enskilda medborgare ingav totalt 85,3 % av de klagomål som ledde till undersökningar som avslutades under 2012 (324) medan företag, föreningar och andra juridiska personer ingav 14,7 % av klagomålen (56).

Tabell 1.5: Undersökningens längd för ärenden som avslutades under 2012

Genomsnittlig tid för undersökning	11 månader
Ärenden som avslutats inom 3 månader	32 %
Ärenden som avslutats inom 12 månader	69 %
Ärenden som avslutats inom 18 månader	79 %

Anmärkning: Beräknat på 30 dagar per månad.

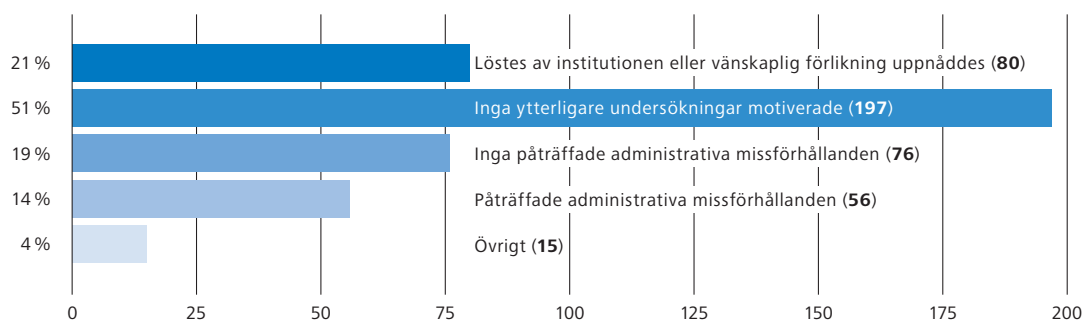
Som figur 1.9 visar uppnåddes ett positivt resultat i 80 av de ärenden som ombudsmannen avslutade 2012 genom att den berörda institutionen godtog en vänskaplig förlikning eller själv löste ärendet. Ombudsmannen konstaterade att inget administrativt missförhållande påträffades i 76 ärenden och att ett sådant påträffades i 56 andra ärenden. I nio av dessa (jämfört med 13 år 2011) godtog den berörda institutionen antingen helt eller delvis ett förslag till rekommendation. Ombudsmannen avslutade 47 ärenden med kritiska anmärkningar och lämnade en särskild rapport (se figur 1.10). I 30 ärenden lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar för att hjälpa berörda institutioner prestera bättre i framtiden. Resultaten redovisas mer i detalj nedan¹⁵.

¹⁴. Här ingår även sådana ärenden där ombudsmannen skulle ha gjort en fullständig undersökning om inte klaganden hade dragit tillbaka klagomålet, samt ärenden där ombudsmannen inte kunde gå vidare med sin undersökning eftersom klaganden beslutat att gå till domstol med ärendet.

¹⁵. Analysen som följer bygger på undersökningar som avslutats under 2012. Om en undersökning rörde mer än ett påstående eller krav kan detta ha gett upphov till flera resultat från ombudsmannen.

Klagomål och undersökningar

Figur 1.9: Resultat av undersökningar som avslutades 2012



Anmärkning i: I några fall finns det två eller flera skäl till att undersökningen avslutades. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Anmärkning ii: I ett fall där ombudsmannen fann att ett administrativt missförhållande förelåg avslutade han undersökningen med både en kritisk anmärkning och ett förslag till rekommendation som institutionen godtog helt.

Inget administrativt missförhållande

Ett konstaterande av att inget administrativt missförhållande föreligger behöver inte innebära ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en fullständig förklaring från den berörda institutionen av vad som har gjorts.

År 2012 avslutade ombudsmannen 76 ärenden där han inte fann att något administrativt missförhållande förelåg. Ett konstaterande av att inget administrativt missförhållande föreligger behöver inte innebära ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en fullständig förklaring från den berörda institutionen av vad som har gjorts. Den klagande får dessutom ombudsmannens oberoende analys av ärendet. Samtidigt, som ärendet nedan visar, är ett sådant resultat ett konkret bevis på att den berörda institutionen har agerat i enlighet med principen om god förvaltning.

Överträdelse av EU-rätten

De lokala myndigheterna på ön Samos i Grekland avslag en vinodlares begäran om att få tillåtelse att producera sitt eget vin eftersom den grekiska lagstiftningen tvingar vinodlare att sälja hela sin produktion till den samoanska kooperationsföreningen. Vinodlaren överklagade det beslutet till den grekiska regeringen och gav också ett klagomål till kommissionen om att den aktuella grekiska lagen innebar en överträdelse av

EU-rätten. Han klagade senare till ombudsmannen om att kommissionen på ett omotiverat sätt hade fördröjt behandlingen av hans klagomål och brutit mot skyldigheten att agera opartiskt och objektivt och att ombudsmannen borde göra en fullständig undersökning av hans klagomål om överträdelse. Ombudsmannen avslutade sin undersökning (ärende **1625/2010/ANA**) med konstaterandet att det inte förelåg något administrativt missförhållande från kommissionens sida.

Ytterligare anmärkningar

Även om ombudsmannen inte hittar något administrativt missförhållande eller om han konstaterar att det inte finns grund för att fortsätta undersökningen kan han lämna en ytterligare anmärkning om han ser ett tillfälle till att förbättra administrationens kvalitet vid den berörda institutionen. En ytterligare anmärkning ska inte tolkas som kritik av den institution anmärkningen riktar sig till. Syftet är i stället att ge institutionen råd om hur den kan förbättra en viss praxis för att höja kvaliteten på den service den erbjuder medborgarna. Ombudsmannen gjorde ytterligare anmärkningar i 30 ärenden under 2012.



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 2012 uppnåddes en lösning eller en vänskaplig förlikning i 80 ärenden. Nedan följer ett åskådliggörande exempel på ett sådant ärende.

Felaktig tillämpning av regler

Kommissionen godkände användningen av ett antal neonikotinoider (bekämpningsmedel) för växtskydd. I mars 2012 förklarade den österrikiska ombudsmannanämnden för Europeiska ombudsmannen att nya vetenskapliga rön pekade på att vissa bekämpningsmedel hade lett till en ökad dödlighet bland bin. Nämnden ansåg att kommissionen hade underlåtit att beakta dessa nya rön, som stödde en försiktig användning av bekämpningsmedel. Enligt den relevanta EU-förordningen ska godkännandet av ämnen omprövas om det framkommer nya vetenskapliga rön som pekar på att de inte längre uppfyller godkännandekraven, till exempel på grund av att de utgör en fara för djurens hälsa. Under ombudsmannens undersökning (ärende **512/2012/BEH**) lade kommissionen fram en förteckning över åtgärder som den redan vidtagit för att komma till rätta med den ökade dödligheten för bin. Kommissionen hade till exempel inrättat ett referensbibliotek för bihälsa och beställt en studie om problemets omfattning. Den begärde också att Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa) skulle granska riskbedömningen för alla neonikotinoider och deras effekt på bin. Dessa åtgärder tillfredsställde den klagande.

Om en undersökning leder till ett preliminärt antagande om administrativt missförhållande försöker ombudsmannen om möjligt alltid nå en vänskaplig förlikning. Han avslutade nio ärenden under året, bland annat ärendet nedan, där en vänskaplig lösning hade uppnåtts. Vid slutet av 2012 var 18 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling.

Indrivning av kostnader

Under perioden 2004-2005 genomförde den belgiska icke-statliga organisationen Vluchtelingenwerk Vlaanderen ett projekt som syftade till att hjälpa migrantentreprenörer att bygga upp mikroföretag i Demokratiska republiken Kongo. Totalt kostade projektet över 750 000 EUR, varav kommissionen stod för mer än 500 000 EUR. Den icke-statliga organisationen startade framgångsrikt 59 mikroföretag. Samtidigt som projektet genomfördes bad den icke-statliga organisationen kommissionen att godta en enklare metod för kostnadsredovisning eftersom den hade haft svårt att erhålla korrekta kvitton eller fakturor från lokala entreprenörer. Kommissionens kontaktperson godkände skriftligen denna begäran. När kommissionen reviderade projektet och upptäckte att det inte fanns några styrkande handlingar för vissa kostnader uppmanade den Vluchtelingenwerk Vlaanderen att återbetala 150 000 EUR. Det icke-statliga organet klagade till ombudsmannen om att detta indrivningskrav varken var motiverat eller proportionellt. Ombudsmannen bad kommissionen (ärende **53/2010/OV**) fastställa om den icke-statliga organisationen hade tillämpat den alternativa metoden för kostnadsredovisning och att i så fall återbetala motsvarande belopp till den icke-statliga organisationen. Institutionen godtog ombudsmannens förslag till vänskaplig förlikning och återbetalade över 100 000 EUR till den icke-statliga organisationen.

Om en undersökning leder till ett preliminärt antagande om administrativt missförhållande försöker ombudsmannen om möjligt alltid nå en vänskaplig förlikning.

Klagomål och undersökningar

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

Påträffade administrativa missförhållanden

Ombudsmannen drog slutsatsen att administrativt missförhållande förelåg i 14 % av de fall som avslutades 2012. Han avslutade 47 sådana fall med kritiska anmärkningar till den berörda institutionen (35 ärenden 2011). Dessutom avslutade ombudsmannen nio ärenden där den institution som klagomålet gäller godtog ett förslag till rekommendation och lämnade en särskild rapport.

Kritiska anmärkningar

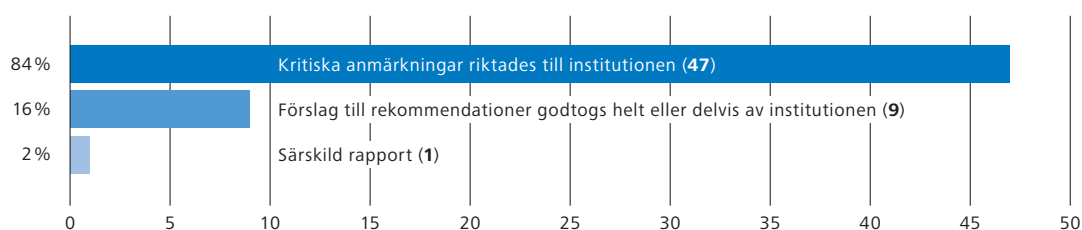
Om en vänskaplig förlikning är omöjlig eller ansträngningarna att få till stånd en sådan lösning inte lyckas kan ombudsmannen antingen avsluta

ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen i fråga 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) någon uppföljning från ombudsmannens sida inte verkar nödvändig. Ombudsmannen kan också göra en kritisk anmärkning om han anser att ett förslag till rekommendation inte skulle fylla någon funktion. Han kan även förfara så i ärenden där den berörda institutionen inte godtar ett förslag till rekommendation och där han inte anser det lämpligt att lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.

En kritisk anmärkning innebär inte att den klagande har fått rättelse. Det visar för den berörda institutionen vilket fel den har gjort så att likartade administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden. Följande exempel åskådliggör omständigheter som kan leda till att ombudsmannen gör en kritisk anmärkning.

En kritisk anmärkning innebär inte att den klagande har fått rättelse. Det visar för den berörda institutionen vilket fel den har gjort så att likartade administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden.

Figur 1.10: Undersökningar där administrativa missförhållanden påträffades



Anmärkning: I ett ärende där administrativt missförhållande förelåg godtog institutionen helt förslaget till rekommendation men ombudsmannen lämnade också en kritisk anmärkning. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



Restriktiv språkpolicy

Kommissionen rådfrågar regelbundet medborgare, föreningar och andra intressenter för att de ska kunna delta i EU:s beslut. År 2010 klagade en spansk advokat till ombudsmannen om att kommissionen offentliggör handlingarna som avser många sådana samråd enbart på engelska och att kommissionens språkpolicy är godtycklig och strider mot principerna om öppenhet, god förvaltning och icke-diskriminering. Ombudsmannen höll med den klagande (ärende **640/2011/AN**) om att medborgarna inte kan förväntas delta i samråd som de inte förstår. Han anser att flerspråkigheten är mycket viktig för att medborgarna ska kunna utöva sin rätt att delta i EU:s demokratiska liv, vilket Lissabonfördraget garanterar. Han drog slutsatsen att kommissionens restriktiva språkpolicy utgör ett administrativt missförhållande och uppmanade institutionen att offentliggöra sina dokument i samband med offentliga samråd på alla EU:s 23 språk eller tillhandahålla översättningar på begäran. Kommissionen avvisade ombudsmannens rekommendationer och hävdade att tidsfrister och tillgängliga resurser styr principen om flerspråkighet och att det inte finns någon juridisk rättighet för medborgarna att konsultera dokument på samtliga EU-språk. År 2012 antog parlamentet en resolution i vilken det uppmanade kommissionen att revidera sin restriktiva språkpolicy i samband med offentliga samråd.

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar

För att hjälpa institutionerna att lära av de undersökningar han har genomfört offentliggör ombudsmannen varje år en studie¹⁶ om institutionernas uppföljning av hans kritiska och ytterligare anmärkningar.

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar från 2011

Ombudsmannen uppmanade berörda institutioner att svara inom sex månader på kritiska och ytterligare anmärkningar som han gjorde 2011. Han fick svar på praktiskt taget alla anmärkningar, även om det i vissa fall dröjde.

I vissa ärenden var uppföljningen till kritiska och ytterligare anmärkningar föredömlig. Tio av uppföljningarna förtjänar särskilt att omnämnas som ärenden som kan fungera som modeller för andra institutioner när det gäller hur man kan agera på bästa sätt vid kritiska och ytterligare anmärkningar. Det gäller kommissionen (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** och **1301/2010/GG**), EU-domstolen (**3018/2009/TN**), Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), Europeiska försvarsbyrån (**1342/2010/MHZ**), Europeiska unionens polisuppdrag för de palestinska territorierna (**OI/1/2010/MMN**), Europeiska gemensamma företaget för Iter och utveckling av fusionsenergi (**439/2011/AN**) och Genomförandeorganet för hälso- och konsumentfrågor (**413/2010/BEH**).

För både kritiska och ytterligare anmärkningar sammantagna under 2011 var andelen tillfredsställande uppföljning 84 %. Uppföljningen av ytterligare anmärkningar var tillfredsställande i 89 % av ärendena, medan tillfredsställande uppföljning av kritiska anmärkningar var lägre och låg på 80 % (även om den var betydligt högre än siffran för 2010 på 68 %).

För både kritiska och ytterligare anmärkningar sammantagna under 2011 var andelen tillfredsställande uppföljning 84 %.

¹⁶. Ombudsmannens uppföljningsstudie för 2011 finns på: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/sv/12374/html.bookmark>

Klagomål och undersökningar

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 den institution som berörs eller som klagomålet gäller. I enlighet med artikel 3.6 i ombudsmannens stadga måste institutionen skicka ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Under 2012 utfärdade ombudsmannen 17 förslag till rekommendationer, bland annat i ärendet nedan. Dessutom ledde 16 förslag till rekommendationer från 2011 till beslut 2012, medan ytterligare tre ärenden avslutades efter förslag till rekommendationer som gjordes 2010. Ombudsmannen avslutade nio ärenden under året där en institution antingen helt eller delvis godtog ett förslag till rekommendation. Ombudsmannen avslutade 47 ärenden med kritiska anmärkningar. I slutet av 2012 behandlades fortfarande 14 förslag till rekommendationer, inklusive två som lämnades under 2011 och 12 som lämnades 2012.

Rätten att bli hörd

Kommissionens datoriserade system för tidig varning EWS (*Early Warning System*) upptar personer, företag, icke-statliga organisationer, föreningar eller andra parter som kommissionen anser innebär ett hot mot EU:s finansiella intressen. EU:s förvaltningar kan blockera eller upphäva kontrakt eller betalningar om anbudsgivaren eller entreprenören i fråga står upptagen i EWS. Efter att ha mottagit ett antal klagomål om EWS genomförde ombudsmannen en undersökning på eget initiativ (ärende [OI/3/2008/FOR](#)) inklusive en offentlig utfrågning, till vilken många intressenter bidrog. Deltagarna kritiserade kommissionen för att ha listat enskilda personer och andra parter utan att systematiskt informera dem och för att inte ha förklarat hur de kan överklaga. I ett förslag till rekommendation uppmanade ombudsmannen kommissionen att garantera rättigheterna för de personer det gällde att bli hörda innan de listas och även att respektera deras rätt att få tillgång till sitt ärende och se till att de informeras om sin rätt att klaga till ombudsmannen eller gå till domstol. Kommissionen reagerade genom att meddela sin avsikt att revidera EWS under 2013 och att därvid beakta såväl ombudsmannens resultat och resultatet av ett pågående överklagande inför domstolen (T-320/09, *Planet AE mot kommissionen* av den 13 april 2011) rörande EWS.



Särskilda rapporter

Om unionens institutioner inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet. Den särskilda rapporten kan innehålla rekommendationer.

Möjligheten att lägga fram en särskild rapport inför Europaparlamentet är ovärderlig för ombudsmannens arbete. Det är det kraftfullaste verktyget som står till hans förfogande.

En särskild rapport till Europaparlamentet är det sista viktiga steg som ombudsmannen tar under behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövändet av parlamentets befogenheter är en fråga för den institutionens politiska bedömning. Ombudsmannen tillhandahåller naturligtvis all information och allt stöd som kan krävas av parlamentet när det behandlar en särskild rapport.

Enligt Europaparlamentets arbetsordning ansvarar utskottet för framställningar för parlamentets kontakter 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 besöka utskottet varje gång han lägger fram en särskild rapport för parlamentet.

Ombudsmannen lämnade en särskild rapport till Europaparlamentet under 2012.

Intressekonflikt och principerna om god förvaltning

Wiens flygplats (Österrike) har utvidgats genom ett antal byggprojekt sedan 1999. År 2006 klagade 27 österrikiska medborgarorganisationer till kommissionen om att de österrikiska myndigheterna hade överträtt EU:s lagstiftning genom att inte göra en miljökonsekvensbedömning av projekten. Kommissionen begärde att de österrikiska myndigheterna i efterhand skulle göra en sådan bedömning. Organisationerna klagade till ombudsmannen om att myndigheten som hade ansvaret för att genomföra bedömningen i efterhand själv hade utfärdat några av tillstånden för projekten och att, i enlighet med EU:s lagstiftning, de inte hade tillgång till ytterligare granskningsförfaranden på nationell nivå. En första undersökning i ärendet avslutades av ombudsmannen sedan kommissionen hade uppgett att den inte kunde avsluta överträdelseförfarandet förrän den var övertygad om att de österrikiska myndigheterna hade vidtagit de nödvändiga åtgärderna för att uppfylla kraven i EU:s lagstiftning. Ombudsmannen inledde en andra undersökning (ärende **2591/2010/GG**) efter det att organisationerna hade vänt sig till honom igen. Han drog slutsatsen att kommissionen underlåtit att (i) uppfylla principerna för god förvaltning, (ii) på ett korrekt sätt bemöta de klagandes argument att det förelåg en uppenbar intressekonflikt och att vidta åtgärder när det förelåg en klar överträdelse av EU:s lagstiftning och (iii) följa hans råd. Han lämnade därför en särskild rapport till Europaparlamentet och bad om dess stöd med att övertala kommissionen att ändra sin strategi i det aktuella ärendet.

Klagomål och undersökningar

1.5 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis

Tio särskilt viktiga ärenden som avslutades under 2012 utgör exempel på bästa praxis.

Tio särskilt viktiga ärenden som avslutades under 2012 utgör exempel på bästa praxis. Ärendena avser en uppsättning olika EU-institutioner och organ och en mängd olika frågor. Med tanke på de många ärenden som avser öppenhet som ombudsmannen behandlar varje år är de första sex fallen nedan speciellt välkomna. Ett annat ärende gäller bestämmelserna i stadgan om de grundläggande rättigheterna, medan kommissionens konstruktiva svar i ärenden som gäller respekt för medborgare, rekrytering och bidrag även har inkluderats.

I ärende [2016/2011/AN](#) försåg **Europeiska centralbanken** (ECB) den klagande med en lämplig redovisning av sina skäl, inklusive en detaljerad beskrivning av innehållet i den skrivelse han hade begärt att få och dess syfte. Banken hade vägrat bevilja tillgång till skrivelsen eftersom ett offentliggörande kunde undergräva EU:s ekonomiska och monetära politik. Efter att ha granskat det aktuella dokumentet instämde ombudsmannen i bedömningen. Sedan han fått tillstånd från ECB:s ordförande kunde ombudsmannen bekräfta för den klagande att den aktuella skrivelsen inte innehöll något förslag om att ändra den spanska konstitutionen. Ombudsmannen lämnade också en ytterligare anmärkning om att ECB borde fortsätta betrakta öppenheten som inte bara en rättslig skyldighet utan dessutom en möjlighet att förstärka dess legitimitet i medborgarnas ögon.

Ombudsmannen välkomnade kombinationen av allmänna och institutionella åtgärder som föreslogs i samband med undersökningen på eget initiativ [OI/3/2011/KM](#) som gällde **rådets** förmåga att besvara bekräftande ansökningar inom de tidsfrister som anges

i förordning (EG) nr 1049/2001. Eftersom det tar tid att behandla ansökningar avdelade rådet ytterligare personal till uppgiften att behandla initiala ansökningar och avsatte en person som skulle svara för sambandet med medlemsstaternas delegationer. Det gjorde det också möjligt att sammankalla vissa möten med kort varsel. Slutligen kan svar på bekräftande ansökningar nu vid behov antas genom ett formellt skriftligt förfarande eftersom ordinarie möten med Coreper/rådet inte förekommer lika ofta under vissa månader.

Kommissionen släppte samtliga de handlingar den klagande begärde att få se i ärende [1161/2010/BEH](#). Handlingarna gällde överträdelseförfaranden i samband med vissa tullfrågor vid import av vapen och varor med dubbla användningsområden. Ombudsmannen uttryckte sin oro över att det tog så lång tid för kommissionen att fatta beslut om den klagandes bekräftande ansökan, men samtidigt konstaterade han med tillfredsställelse att kommissionen själv erkände att förseningen faktiskt var omotiverad och applåderade dess konstruktiva strategi.

Kommissionen beskrev ett antal åtgärder som det relevanta generaldirektoratet hade vidtagit för att förbättra efterlevnaden av förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar efter det att ombudsmannen uppmanat kommissionen att förklara vilka åtgärder den vidtagit eller hade för avsikt att vidta för att säkra efterlevnaden av förordningen. I sitt inledande svar på ärende [849/2010/KM](#) medgav kommissionen att den underlätit att handlägga den klagandes skrivelse i enlighet med förordningen. Den gav tillgång till de relevanta dokumenten och bad om ursäkt för förseningen. Den klagande var nöjd med de handlingar han mottagit, men vidhöll sin kritik av hanteringen av hans begäran. Detta ledde till de åtgärder som angetts ovan.



Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) gick med på att bevilja offentlig tillgång till rapporter om negativa reaktioner på ett läkemedel mot akne som svar på ett förslag till rekommendation från ombudsmannen. Sedan den klagande framfört kritik genomförde ombudsmannen ytterligare undersökningar som inkluderade ett möte med EMA. Efter det kunde han bekräfta att EMA inte hade undanhållit några relevanta handlingar och att handlingarna med all rätt hade redigerats för att skydda personuppgifter. När han avslutade ärende [2493/2008/FOR](#) påpekade ombudsmannen att EMA hade gjort viktiga framsteg när det gällde att öka insynen i sitt arbete¹⁷.

I ärende [808/2011/MHZ](#) berömde ombudsmannen **Europeiska rådet** för att det bett en medborgare som protesterade mot den privata användningen av tjänstebilar om ursäkt. Den klagande hade uppmanat Europeiska rådet att svara på ett antal frågor och skicka en kopia av de relevanta reglerna när det gällde användningen av tjänstebilar. Enligt ombudsmannen utgör rådets uppriktiga ursäkt det bästa exemplet på en EU-förvaltning som visar respekt för sina medborgare. Utan denna respekt kan inte gapet mellan EU och dess medborgare minskas, framhöll han. Ombudsmannen fann också att de svar som den klagande erhållit inledningsvis var otillräckliga.

Som svar på undersökningen på eget initiativ [OI/3/2008/FOR](#) lovade **kommissionen** att reformera sitt system för tidig varning (EWS) – ett datoriserat informationssystem som ska identifiera "hot" mot EU:s finansiella intressen och rykte. Ombudsmannen insisterade på rättigheterna för personer som ingår i EWS, framför allt de grundläggande rättigheterna för sådana personer enligt vad som anges i stadgan om de grundläggande rättigheterna (till exempel rätten att bli hörd och rätten att få tillgång

till uppgifterna) måste skyddas, bland annat under den övergångsperiod som leder till en reformering av EWS.

När det gällde bidrag gick **kommissionen** med på att återbetala över 100 000 EUR till en icke-statlig organisation sedan ombudsmannen lämnat ett förslag till vänskaplig förlikning. I ärende [53/2010/OV](#) hävdade den klagande att kommissionen överträdde principen om legitima förväntningar genom att underlåta att respektera de metoder för redovisning av kostnader som hade överenskommits.

Sedan ombudsmannen ingripit i ärende [371/2010/\(MF\)AN](#) införde **kommissionen** en ny policy rörande erkännandet av nationella diplom för att kunna ta hänsyn till olika nationella rutiner. Den förklarade också att den klagande i detta ärende var behörig att söka de tjänster det gällde. Detta följde efter det att generaldirektoratet för personal hade vägrat godkänna den sökandes diplom, framför allt eftersom hon inte fått ut sin master 2-examen efter tre års universitetsstudier.

Som svar på ärende [882/2009/VL](#) skickade direktören för en av **kommissionens** tjänstenheter en skriftlig ursäkt till den klagande och erbjöd sig att betala 500 EUR som en ersättning för den moraliska skada hon drabbats av. Detta följde på ett förolämpande meddelande till den klagandes make i samband med ett indrivningsförfarande som gällde utbetalning av familjebidrag som påstods vara för höga. Kommissionen organiserade också en serie interna utbildningssessioner för att understryka betydelsen av etik och servicekultur i kontakterna med EU:s medborgare. Åtgärderna var en reaktion på ombudsmannens kommentar att användningen av oacceptabelt språk i det aktuella e-postbrevet mycket väl kan ha varit ett symptom på ett mer djupgående problem inom kommissionens tjänstenheter.

¹⁷. Observera att EMA hade ett liknande särskilt viktigt ärende 2011.

Klagomål och undersökningar

1.6 Tematisk analys av avslutade undersökningar

Beslut som avslutar ärenden offentliggörs normalt på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelska och på klagandens språk, om detta inte är engelska. Dessutom tas en sammanfattning på engelska fram av varje beslut. Sammanfattningar av utvalda ärenden offentliggörs på webbplatsen på samtliga 23 officiella EU-språk. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen och EU-institutioner som berördes av de ärenden som ombudsmannen beslutade att avsluta under 2012 samt de olika skälen till att avsluta ärendena.

I detta avsnitt presenteras de viktigaste slutsatserna, både rättsliga och i sakfrågor, i ombudsmannens beslut under 2012.

I detta avsnitt presenteras de viktigaste slutsatserna, både rättsliga och i sakfrågor, i ombudsmannens beslut under 2012. Här återfinns ärenden som hade stor inverkan på att främja öppenhet och god förvaltning hos EU:s institutioner, ärenden som fick ett särskilt positivt resultat för den klagande, samt ärenden som gav ombudsmannen

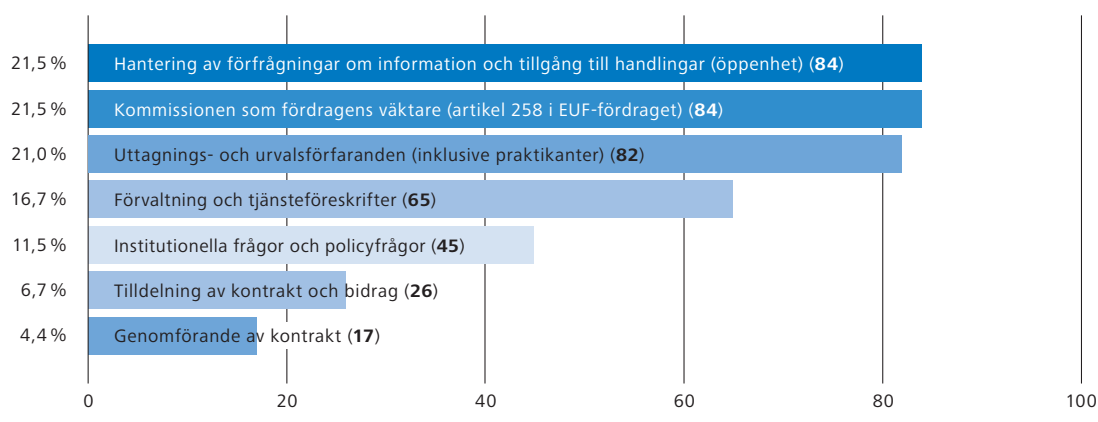
tillfälle att förtydliga viktiga punkter i lagstiftningen eller ta upp sådana ärenden som han inte tidigare hade träffat på. Eftersom ombudsmannen lägger stor vikt vid att främja tillämpningen av stadgan om de grundläggande rättigheterna får ärenden som berör rättigheterna i denna stadga särskild uppmärksamhet.

I avsnittet analyseras följande viktiga ämnesområden:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång samt personuppgifter.
- Kommissionen som fördragets väktare.
- Tilldelning av kontrakt och bidrag.
- Genomförande av kontrakt.
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter.
- Uttagnings- och urvalsförfaranden.
- Institutionella frågor, policyfrågor osv.

Det finns en betydande överlappning mellan ämnesområdena ovan. Frågor om öppenhet väcks t.ex. ofta i klagomål som rör rekrytering eller kommissionens roll som fördragets väktare. Kategorierna har inte förtecknats i den ordning de visas i figur 1.11¹⁸.

Figur 1.11: Sakfrågor i avslutade ärenden



Anmärkning: I vissa ärenden avslutade ombudsmannen undersökningar med två eller fler sakfrågor. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

18. Figur 1.11 ger information om sakfrågor rörande alla undersökningar som slutfördes 2012. Figuren är tänkt att belysa vikten av de sakfrågor som diskuterades i förhållande till ombudsmannens totala arbetsbörda.



Öppenhet, allmänhetens tillgång samt personuppgifter

Allmänhetens tillgång till handlingar

Enligt artikel 10.3 i fördraget om Europeiska unionen ska besluten i unionen fattas "så öppet och så nära medborgarna som möjligt", medan artikel 15.1 i EUF-fördraget kräver att unionens institutioner, organ och byråer ska utföra sitt arbete så öppet som möjligt för att främja god förvaltning och garantera civilsamhällets deltagande. I artikel 15.3 i EUF-fördraget föreskrivs rätten till tillgång till EU:s institutioners, organs och byråers handlingar. Samma rättighet föreskrivs också i artikel 42 i stadgan om de grundläggande rättigheterna. Denna grundläggande rätt till tillgång till handlingar regleras i förordning (EG) nr 1049/2001¹⁹.

I artikel 15.3 i EUF-fördraget föreskrivs rätten till tillgång till EU:s institutioners, organs och byråers handlingar. Samma rättighet föreskrivs också i artikel 42 i stadgan om de grundläggande rättigheterna.

Enligt förordning (EG) nr 1049/2001 kan de som begär tillgång till handlingar välja rättslig åtgärd: De kan överklaga en total eller partiell vägran att ge tillgång till handlingar i ett domstolsförfarande enligt artikel 263 i EUF-fördraget eller lämna in ett klagomål till ombudsmannen. Som framgår av nedanstående omfattar ombudsmannens undersökningar såväl procedurfrågor som tillämpningen av undantagen för allmänhetens tillgång till handlingar enligt artikel 4 i förordningen.

Procedurfrågor

Sen registrering och sena svar på förfrågningar verkar vara ganska vanligt förekommande. I ärende **1972/2009/ANA** erkände kommissionen den oskäligen fördröjning som inträffat i hanteringen av den klagandes bekräftande ansökan

och lovade att sådana förseningar inte skulle inträffa i framtiden. I ärende **2938/2009/EIS** fann ombudsmannen att kommissionens hantering av den klagandes ansökan helt klart inte uppfyllde principerna för god förvaltning. Kommissionen bad om ursäkt. I en ytterligare anmärkning underströk ombudsmannen att det skulle vara till god hjälp om kommissionen kunde vidta åtgärder för att förhindra att sådana brister uppkom igen. I ärende **2466/2011/ER** hävdade den klagande att kommissionen på ett olagligt sätt hade utsträckt tidsfristen för att fatta beslut om hans bekräftande ansökan. Ombudsmannen avslutade ärendet utan att ha mottagit kommissionens yttrande eftersom (i) kommissionens svar var tre månader försenat och (ii) informationen som redan hade ställts till hans förfogande var tillräcklig för

att behandla klagomålet. Han påpekade att enligt förordning (EG) nr 1049/2001 är tidsfristerna bindande. Undantag är endast möjliga i undantagsfall och när detaljerade skäl har lämnats. I det aktuella fallet begränsade sig kommissionen till att säga att den fortfarande inte förfogade över alla de delar den behövde för att göra en slutgiltig bedömning.

I ärende **1472/2011/MMN** som gällde en vägran att ge tillgång till de svar som lämnats av Frankrike och Spanien på ett frågeformulär var kommissionens svar kraftigt försenat. Samtidigt som den bad den klagande om ursäkt visade kommissionens svar till både den klagande och ombudsmannen att den verkade anse att behovet att samråda med medlemsstaterna i enlighet med

¹⁹. 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, 31.5.2001, s. 43.

Klagomål och undersökningar

artikel 4.5 i förordning (EG) nr 1049/2001 ger den rätt att överskrida de tidsfrister som anges i förordningen för att besvara en begäran om tillgång till handlingar. Ombudsmannen konstaterade att unionens domstolar har klargjort att det faktum att institutionen har inlett en dialog, enligt artikel 4.5, med den medlemsstat från vilken begäran om tillgång ursprungligen kom, inte ger den rätt att överskrida de tidsfrister som fastställs i förordningen.

I ärende **1683/2010/MMN** som gällde tillgången till handlingar i samband med ett allmänt uttagningsförfarande som organiserats av Epso, hävdade den klagande att kommissionen handlat fel och misslyckats med att ange skäl när den för andra gången överskred tidsfristen för att fatta beslut om hans bekräftande ansökan. Ombudsmannen påpekade att kommissionen inte angett några skäl för sitt beslut. Han konstaterade dessutom att förordning (EG) nr 1049/2001 klart medger en förlängning av tidsfristen för att besvara en bekräftande ansökan. Kommissionen bad om ursäkt för förseningen. Vad gäller själva begäran om att få tillgång förklarade kommissionen att handlingarna inte existerade. Ombudsmannen ansåg att dessa förklaringar var trovärdiga. Det glädde honom också att kommissionen inte begränsade sig till ovanstående uttalande utan beviljade tillgång till vissa handlingar som kunde vara av intresse för den klagande och riktade uppmärksamheten på två handlingar som gällde uttagningskommitténs arbete.

Sakfrågor: tillämpning av undantagen

Många av ombudsmannens övriga undersökningar inom detta område gällde undantagen till medborgarnas tillgång till handlingar som anges i artikel 4 i förordning (EG) nr 1049/2001.

Undantag som gäller inspektioner, undersökningar och revisioner

I följande två ärenden återopade institutionen undantaget som avsåg behovet att skydda syftet med undersökningar enligt tredje strecksatsen i artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1049/2001 för att vägra ge tillgång till de aktuella handlingarna.

Ärende **292/2011/AN** gällde tillgången till handlingar som avsåg överträdelseförfaranden²⁰.

Ombudsmannen lämnade ett förslag till vänskaplig förlikning som kommissionen accepterade genom att lämna ut två av de tre berörda handlingarna. Vad gällde den tredje uppgav kommissionen att den behövde samråda med de spanska myndigheterna först eftersom dokumentet ursprungligen kom från dem. Ombudsmannen angav att han litade på att kommissionen skulle slutföra samrådet med de spanska myndigheterna inom rimlig tid och informera den klagande om sitt motiverade beslut i fråga om utlämningen av handlingarna så snart som möjligt därefter.

Ombudsmannen fann i ärende **2914/2009/DK** att Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) på felaktiga grunder hade vägrat lämna ut två interna granskningsrapporter. Granskningarna i fråga hade dessutom redan avslutats. Det fanns därför ingen risk för att själva förfarandet skulle undergrävas genom ett offentliggörande. EMA gick med på att ompröva sin vägran och ge tillgång till rapporterna samt en medföljande skrivelse om tillämpningen av de rekommendationer som lämnades i rapporterna.

²⁰. Se också ärende **1972/2009/ANA** där kommissionen vägrade ge tillgång till ett dokument med motiveringen att den måste skydda den dialog den inlett med de grekiska myndigheterna i syfte att bringa den relevanta grekiska lagstiftningen i överensstämmelse med EU-lagstiftningen.



Undantag som gäller institutionens beslutsprocess

I ärende **127/2010/VIK** som gällde tillgången till handlingar som avsåg föreslagna investeringar i kärnenergi utnyttjade kommissionen undantaget som avser behovet av att skydda sin beslutsprocess (nämligen artikel 4.3 i förordning (EG) nr 1049/2001). Ombudsmannen var inte övertygad. Under undersökningens gång blev det emellertid uppenbart att investeraren inte hade gett tillstånd till att lämna ut handlingarna. Eftersom de tillämpliga rättsliga ramarna gällde innan Lissabonfördraget trädde i kraft stod det inte alls klart om handlingar av den typ som den klagande hade begärt att få tillgång till kunde lämnas ut utan tillstånd från den berörda medlemsstaten, personen eller organisationen. Ombudsmannen drog därför slutsatsen att inga ytterligare undersökningar var motiverade. Han informerade emellertid också den klagande om möjligheten att inge en ny ansökan om tillgång, eftersom en sådan ansökan skulle komma att bedömas på grundval av de regler som gällde efter det att Lissabonfördraget trädde i kraft och som stämde av kravet på medgivande med behovet av öppenhet.

Undantag som gäller skyddet av personuppgifter

Bland de undantag som anges i artikel 4 i förordning (EG) nr 1049/2001 finns artikel 4.1 b som avser den grundläggande rätten till integritet och skydd av personuppgifter. I ärende **3136/2008/EIS** begärde den klagande, som var föremål för en Olaf-undersökning, tillgång till (i) de handlingar på grundval av vilka Olaf beslutat att genomföra undersökningen och (ii) information om undersökningens resultat. Olaf vägrade. Ombudsmannen granskade Olafs dokumentation och samrådde med Europeiska datatillsynsmannen. På grundval av detta drog han slutsatsen att

de skäl som Olaf angett för att vägra ge tillgång till handlingarna var giltiga och adekvata. Vad gällde den andra frågan som den klagande tog upp konstaterade ombudsmannen att Olaf, enligt hans bedömning, hade lämnat information om resultatet av sin undersökning. Ombudsmannen konstaterade emellertid att den grundläggande rätten till god förvaltning som anges i artikel 41 i stadgan om de grundläggande rättigheterna kräver att en person som varit föremål för en undersökning ska informeras inom rimlig tid om resultatet av den undersökningen när den väl har slutförts. I det aktuella ärendet underlät Olaf att göra detta.

Ärende **682/2010/TN** gällde en begäran om tillgång till en rapport innehållande personuppgifter. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen i princip hade rätt att vägra ge tillgång eftersom den klagande inte hade fastställt varför det var nödvändigt att överföra personuppgifterna. Han föreslog emellertid att kommissionen skulle ompröva sitt beslut och ge tillgång till andra delar av rapporten. Eftersom kommissionen inte instämde helt lämnade ombudsmannen en kritisk anmärkning som gick ut på att kommissionen inte hade lämnat övertygande argument för varför partiell tillgång inte kunde beviljas. Han lämnade också en ytterligare anmärkning som syftade till att lämna bättre information om förfaranden till sökande som begärde tillgång till handlingar innehållande personuppgifter.

Allmänhetens tillgång till information

I artikel 41 i stadgan anges att var och en har rätt att få sina angelägenheter behandlade opartiskt, rättvist och inom skäligen tid av unionens institutioner och organ. Detta omfattar också rätten att få ett svar. Ombudsmannen behandlade

Klagomål och undersökningar

Ombudsmannen behandlade många ärenden under 2012 där medborgarna påstod att administrationen lämnat otillräckliga svar eller inte svarat alls.

många ärenden under 2012 där medborgarna påstod att administrationen lämnat otillräckliga svar eller inte svarat alls. Dessa ärenden handlades i regel med förenklade förfaranden för att de klagande skulle få svar snabbt.

Ärende **1451/2011/BEH** utgör ett exempel på en grundlig undersökning av allmänhetens tillgång till information. Undersökningen gällde påståendet att kommissionen lämnat felaktig information om rätten till fri rörlighet. Den klagande hävdade att ett avsnitt i kommissionens riktlinjer för EU:s direktiv om medborgerliga rättigheter (direktiv 2004/38/EG) inte stämmer överens med EU:s lagstiftning enligt den tolkning som görs av EU-domstolen i dess dom i *Akrich*-målet (mål C-109/01). Ombudsmannen upptäckte att det faktiskt förelåg ett problem och uppmanade kommissionen att revidera det relevanta avsnittet. Kommissionen hävdade att den inte hade för avsikt att ändra riktlinjerna för tillfället, men att den kommer att utvärdera det eventuella mervärdet av en uppdatering på grundval av resultaten från sin andra rapport om tillämpningen av direktiv 2004/38/EG som ska offentliggöras under 2013. Efter att ha konstaterat att kommissionen höll med om att det relevanta avsnittet i riktlinjerna kunde vara tydligare, avslutade ombudsmannen ärendet men bad kommissionen att hålla honom informerad.

Uppgiftsskydd

Artiklarna 7 och 8 i stadgan om de grundläggande rättigheterna gäller respekt för privatlivet respektive skydd av personuppgifter. Den senare rättigheten var aktuell i ärende

2384/2011/AN som ingavs av en person som varit föremål för en undersökning av Olaf. Olaf lämnade ut detaljer om resultatet av undersökningen till tredje part. Uppgifterna offentliggjordes i en tidningsartikel i den klagandes hemland. Europeiska datatillsynsmannen ansåg att utlämnandet stred mot EU:s dataskyddsbestämmelser. Den klagande begärde att Olaf skulle erkänna att man handlat fel och be om ursäkt. Olaf vägrade. Efter ombudsmannens undersökning skickade Olaf emellertid en skrivelse till den klagande i vilken den beklagade att den inte agerat i enlighet med dataskyddsbestämmelserna i det aktuella fallet och bad den klagande om ursäkt.

Kommissionen som fördragets väktare

Rättsstatsprincipen är en av Europeiska unionens grundläggande principer. En av kommissionens viktigaste uppgifter är att vara fördragets väktare²¹. Genom artikel 258 i EUF-fördraget skapas ett allmänt förfarande enligt vilket kommissionen kan undersöka eventuella överträdelser av unionsrätten från medlemsstaternas sida och hänskjuta dem till domstolen. 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 EUF-fördraget. Andra förfaranden tillämpas vid särskilda frågor, t.ex. olagligt statligt stöd.

Viktigt i sammanhanget är "EU Pilot"²², en arbetsmetod som utvecklats mellan kommissionen och medlemsstaterna 2007

21. Enligt artikel 17 i EU-fördraget ska kommissionen "säkerställa tillämpningen av fördragen och av de åtgärder som institutionerna antar i enlighet med fördragen".

22. Se kommissionens meddelande med titeln "En europeisk union som bygger på resultat – Tillämpningen av gemenskapsrätten, COM(2007)502".



och som har som syfte att komma till rätta med överträdelser mot unionsrätten så tidigt som möjligt utan att behöva ta till överträdelseförfaranden. Syftet med projektet är att se till att medlemsstaterna tillämpar EU-rätten mer effektivt och att klagomål från medborgare och företag handläggs snabbare.

registrera klagomål och vissa undantag från denna skyldighet. Här fastställs också tidsfrister för att behandla klagomål och informera de klagande. Kommissionen offentliggjorde detta meddelande som ett svar på ombudsmannens tidigare undersökningar och den kritik som han framfört i dessa frågor. Ombudsmannen

Ombudsmannen tar emot och handlägger klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare.

Ombudsmannen tar emot och handlägger klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare. När ombudsmannen inleder en undersökning i ett sådant ärende är han alltid noga med att klargöra att undersökningen inte kommer att gå in på om det

anser att meddelandet är en viktig grund för medborgarnas förtroende för kommissionen som fördragets väktare.

Som exemplen nedan visar avslöjade ombudsmannens undersökningar under 2012 ett antal förfarandemässiga brister.

Ombudsmannens undersökning avser enbart kommissionens agerande när den analyserar och behandlar klagomål om överträdelser som lämnats in.

föreligger någon överträdelse, eftersom Europeiska ombudsmannen inte har mandat att undersöka åtgärder som vidtas av medlemsstaternas myndigheter. Ombudsmannens undersökning avser enbart kommissionens agerande när den analyserar och behandlar klagomål om överträdelser som lämnats in. Ombudsmannen kan ta upp såväl förfarandemässiga aspekter som det sakliga innehållet i samband med kommissionens agerande.

Förfarandemässiga skyldigheter

När det gäller kommissionens förfarandemässiga skyldigheter gentemot de klagande är ombudsmannens viktigaste referens ett meddelande från kommissionen från 2002²³, med en reviderad version som antogs 2012²⁴. I meddelandet föreskrivs en skyldighet att

Försening och brist på due diligence

I ärende 773/2011/OV fann ombudsmannen att kommissionen, i strid mot den klagandes påstående att kommissionen underlåtit att på ett korrekt sätt behandla hans klagomål om överträdelse, hade skickat ett antal svar i sakfrågan. I ärende 230/2011/(TS)EIS påpekade ombudsmannen däremot att kommissionen, när den behandlar klagomål om överträdelser, inte är befriad från de begränsningar som uppkommer genom de grundläggande rättigheterna och principerna om god förvaltning. Han ansåg att det faktum att frågan var komplicerad inte motiverade den försening som uppkommit i det aktuella fallet. När det gällde den "konsekventa strategi" som kommissionen förde fram som ett argument förklarade ombudsmannen att en sådan inte får leda till onödiga förseningar.

23. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och Europeiska ombudsmannen om klagandens ställning i ärenden om överträdelser av gemenskapsrätten; EGT C 244, 10.10.2002, s. 5.

24. COM(2012)154 final: Meddelande från kommissionen till rådet och Europaparlamentet, Uppdatering av klagandens ställning i ärenden om unionsrättens tillämpning.

Klagomål och undersökningar

Ärendena **930/2010/CK** och **1827/2009/CK** gällde en påstådd brist på noggrannhet i behandlingen av två klagomål om överträdelse. För att kunna hjälpa kommissionen att förbättra sina förfaranden lämnade ombudsmannen två ytterligare anmärkningar i det första ärendet. I det andra ärendet beklagade ombudsmannen det abrupta sätt på vilket kommissionen avfärdade den klagandes argument. Han konstaterade också att den senare utvecklingen inneburit att konflikten mellan kommissionen och den klagade om den korrekta tolkningen av de grekiska skattereglerna hade blivit omtvistad.

I ärende **1775/2012/ER**, som gällde underlåtenheten att svara på och korrekt behandla ett klagomål om överträdelse som ingetts av en italiensk cigarettimportör, erkände kommissionen mottagandet av klagomålet kort efter det att den kontaktats av ombudsmannen. En tjänsteman från kommissionen kontaktade dessutom den klagande via telefon och informerade honom om att han var den nye handläggaren. Ett möte med den klagande ägde rum strax därefter.

Sakfrågor

Vid undersökning av klagomål om överträdelse kan ombudsmannen även granska det sakliga innehållet i kommissionens analyser och slutsatser²⁵. Han kan t.ex. kontrollera om sådana analyser och slutsatser är rimliga, välgrundade och har förklarats tydligt för klagande. Ombudsmannens undersökningar och slutsatser respekterar fullt ut kommissionens skönsmässiga befogenheter, som anges i fördragen och i domstolens rättspraxis, för att bedöma om en överträdelse ska hänskjutas till domstolen eller inte.²⁶ Om ombudsmannen

skulle komma till en helt annan slutsats än kommissionen skulle han meddela detta och samtidigt påpeka att det är EU-domstolen som är högsta instans i tolkningen av unionsrätten. Sådana åsiktsskiljaktigheter är emellertid mycket ovanliga.

Underlåtenhet att lämna adekvat motivering

I ärende **1623/2009/FOR** drog ombudsmannen slutsatsen att kommissionen underlåtit att tydligt förklara skälen till att den inte gått vidare med ett klagomål rörande en påstådd överträdelse av rättigheterna för rättsinnehavarna på den finska televisionsmarknaden. I sitt svar på ombudsmannens förslag att den skulle förklara sin ståndpunkt tydligt uppgav kommissionen att ärendet i ljuset av den klagandes fortsatta korrespondens överförts till "EU Pilot", varigenom kommissionen skulle kontakta Finland för att begära information eller försöka lösa problemet. På ett likartat sätt ansåg ombudsmannen att kommissionen i ärende **1260/2010/RT** inte lämnat en lämplig motivering för sitt beslut att avsluta ett klagomål om överträdelse i vilket den klagande hävdade att de franska myndigheterna underlåtit att uppfylla bestämmelserna i EU:s lagstiftning om parallellimport av veterinärmedicinska läkemedel. Efter ombudsmannens förslag till rekommendation beslutade kommissionen att inleda ett nytt överträdelseförfarande rörande de hinder som grossisterna ställs inför när de försöker parallellimportera veterinärmedicinska läkemedel.

Oenighet med kommissionens bedömning

Ärende **1909/2009/BEH** gäller ett klagomål om påstådd överträdelse där den klagande hävdar att de österrikiska myndigheterna i strid med EU:s lagstiftning inte gjort

Ombudsmannens undersökningar och slutsatser respekterar fullt ut kommissionens skönsmässiga befogenheter, som anges i fördragen och i domstolens rättspraxis, för att bedöma om en överträdelse ska hänskjutas till domstolen eller inte.

²⁵. Se till exempel ärende **2591/2010/GG** som gäller kommissionens underlåtenhet att på ett korrekt sätt genomföra ett överträdelseförfarande gentemot Österrike rörande Wiens flygplats som beskrivs i avsnitt 1.4 ovan.

²⁶. I sammanhanget noterar ombudsmannen att en överträdelse av EU-lagstiftningen inte automatiskt innebär att kommission ska ta till överträdelseförfaranden. Kommissionen måste dock motivera hur den använder sig av sitt omfattande utrymme för skönsmässig bedömning.



en individuell bedömning av om hans kund, D., utgör ett hot mot den allmänna säkerheten. Kommissionen ansåg att den inte kunde dra slutsatsen att de österrikiska myndigheterna hade överträtt EU:s lagstiftning på grundval av den information som lämnats. Kommissionen beslutade att inte inleda ett överträdelseförfarande. Ombudsmannen ansåg att kommissionen angav rimliga motiv till stöd för sin ståndpunkt att de österrikiska myndigheterna faktiskt utfört en individuell bedömning. Kommissionen underlät emellertid att på ett korrekt sätt behandla den del av klagomålet som avsåg de österrikiska myndigheternas beslut att (i) inte bevilja D. en viss tidsfrist för att lämna österrikiskt territorium och (ii) inte bevilja ett tillfälligt upphävande av utvisningsbeslutet i samband med hans överklagande, vilket EU:s lagstiftning medger enbart i särskilt brådskande fall. Ombudsmannen uppmanade kommissionen att på nytt behandla klagomålet om överträdelse i detta avseende. Kommissionen vidhöll att de österrikiska myndigheterna hade undersökt om ärendet var brådskande och kommit fram till att det faktiskt var ett brådskande ärende. Ombudsmannen ansåg inte att kommissionens svar var övertygande. Eftersom det handlade om ett isolerat fall avslutade han ärendet med en kritisk anmärkning.

Tilldelning av kontrakt och bidrag

Ombudsmannen behandlar klagomål som rör tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Han anser emellertid att institutionerna, framför allt utvärderingskommittéerna och de upphandlande myndigheterna, har omfattande skönsmässiga befogenheter. Ombudsmannen menar att hans

granskning av sådana ärenden bör begränsas till att kontrollera om reglerna som gäller för förfarandet följs, om fakta är korrekta och att det inte föreligger någon uppenbar felbedömning eller maktmissbruk. Han undersöker också om institutionerna har uppfyllt sina skyldigheter att ange skäl och om dessa är konsekventa och rimliga.

Bland de frågor som ombudsmannen granskade 2012 inom området kontrakt och bidrag fanns påstådd brist på likabehandling av anbudsgivarna och brist på öppenhet. I det första ärendet som beskrivs nedan fick ombudsmannen en möjlighet att påminna kommissionen om att principerna om god förvaltning kan kräva att institutionerna gör mer än vad som föreskrivs i lagen.

Brist på likabehandling

Ärende 642/2008/MMN gällde en påstådd intressekonflikt för en teknisk rådgivare i ett upphandlingsförfarande. Den klagande hävdade att kommissionen brutit mot principen om likabehandling eftersom en av utvärderingskommitténs rådgivare hade varit anställd hos den framgångsrike anbudsgivaren. Ombudsmannen uppmanade bland annat kommissionen att omformulera den förklaring om opartiskhet och sekretess som skulle undertecknas av samtliga medlemmar av utvärderingskommittén och alla observatörer för att se till att den tydligt täcker alla tänkbara intressekonflikter, nämligen "faktiska", "potentiella" och "skenbara" intressekonflikter. I sitt svar angav kommissionen att de relevanta bestämmelserna i budgetförordningen enbart omfattade "faktiska" och "potentiella" intressekonflikter och att "skenbara" konflikter enbart är relevanta om det efter en undersökning framkommer att det föreligger en "faktisk"

Bland de frågor som ombudsmannen granskade 2012 inom området kontrakt och bidrag fanns påstådd brist på likabehandling av anbudsgivarna och brist på öppenhet.

Klagomål och undersökningar

eller "potentiell" intressekonflikt. Ombudsmannen var inte övertygad. Eftersom kommissionen uppgav att den skulle revidera förklaringen om opartiskhet och sekretess drog han emellertid slutsatsen att inga ytterligare undersökningar var motiverade. Samtidigt angav han att han skulle begära att kommissionen inom en rimlig tidsperiod rapporterade om resultatet av den meddelade granskningen.

I ärende **3000/2009/JF** fann ombudsmannen att kommissionen underlåtit att säkra likabehandling av anbudsgivare och att detta undergrävde den klagandes möjligheter att lyckas i upphandlingsförfarandet. Han föreslog en vänskaplig lösning som innebar att kommissionen skulle ersätta den klagande för de kostnader han ådragit sig för att delta i förfarandet. Resultatet blev att kommissionen betalade ut över 10 000 EUR.

I ärende **105/2011/TN** avvisades den klagandes anbud när det visade sig att den som föreslagits som teamledare hade lovat att arbeta heltid med ett annat EU-finansierat projekt som skulle genomföras samtidigt. Ombudsmannen fann att kommissionen gjort sig skyldig till ett administrativt missförhållande genom att rekommendera den upphandlande myndigheten att utesluta företagets anbud innan det hade fastställts att den föreslagna teamledaren skulle vara otillgänglig för projektet. Beslutet att utesluta anbudet var emellertid korrekt. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning för att minska risken för att liknande problem skulle uppkomma i framtiden.

Bristande öppenhet

I ärende **1683/2011/TN** som gällde ett upphandlingsförfarande för ett leveranskontrakt erkände kommissionen att förfarandet inte varit helt öppet. Kommissionen uppgav att den förhandlade med den klagande för att komma fram till en vänskaplig lösning på

frågan samtidigt som den utarbetade sitt yttrande. Ombudsmannen uppskattade att kommissionen hade tagit ansvar för misstaget och att den förhandlade om en lösning med den klagande.

Genomförande av kontrakt

Enligt ombudsmannen föreligger ett administrativt missförhållande när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för det. Ett administrativt missförhållande kan därmed även föreligga när det gäller uppfyllandet av skyldigheter som uppkommer genom avtal som EU:s institutioner ingår.

I dessa fall har emellertid ombudsmannen begränsade möjligheter att göra granskningar. Ombudsmannen anser att han vid en tvist inte ska försöka bedöma om det föreligger något kontraktsbrott av endera parten. Frågan kan bara behandlas ändamålsenligt av en behörig domstol.

När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen det därför motiverat att begränsa sin undersökning till frågan om EU-institutionen har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse för den rättsliga grunden till sina åtgärder och varför den anser att dess ståndpunkt när det gäller avtalet är motiverad. Om så är fallet konstaterar ombudsmannen att hans undersökning inte har påvisat något administrativt missförhållande. Denna slutsats påverkar inte parternas rätt att låta avtalstvisten prövas och avgöras av en behörig domstol.

År 2012 fick ombudsmannen möjlighet att undersöka ett antal frågor i samband med grundläggande rättigheter när det gäller kontrakt, i första hand rätten att bli hörd. Han undersökte också anklagelser om orättvisa, i första hand tvister som gällde tillåtliga kostnader och revisionsåtgärder. Slutligen undersökte ombudsmannen även



År 2012 fick ombudsmannen möjlighet att undersöka ett antal frågor i samband med grundläggande rättigheter när det gäller kontrakt, i första hand rätten att bli hörd. Han undersökte också anklagelser om orättvisa, i första hand tvister som gällde tillåtliga kostnader och revisionsåtgärder.

omfattningen av kommissionens ansvar gentemot underleverantörer.

Underlåtenhet att respektera grundläggande rättigheter

Ärende 2635/2010/TN gällde kommissionens påstådda underlåtenhet att meddela den klagande att den ansåg att han hade brutit mot den uppförandekodex som gällde för EU:s valobservatörsuppdrag. Eftersom ombudsmannen inte var helt övertygad om att den klagandes rättigheter enligt stadgan om de grundläggande rättigheterna samt EU:s kodex för god förvaltningssed hade respekterats föreslog han åtgärder som kommissionens kunde vidta för att rätta till detta. Kommissionen lämnade garantier för att den klagande även i fortsättningen var en fullt valbar kandidat för framtida observatörsuppdrag. Kommissionen uppgav också, när det gällde dess allmänna förfaranden för att upptäcka överträdelser av EU-observatörernas uppförandekodex, att den redan höll på att genomföra ombudsmannens förslag att göra en översyn.

I ärende 1045/2011/RT beslutade kommissionen efter en Olaf-undersökning att driva in hela det belopp som betalats ut för två projekt. Den klagande påstod att kommissionen inte hade hört den klagande i samband med de anklagelser som framfördes. Ombudsmannen ansåg att den klagande faktiskt hade en möjlighet att bli hörd eftersom den kunde skicka in sina kommentarer före och under själva indrivningsförfarandet för att på det viset ändra resultatet till sin förmån. Skrivelsen som skickades inför indrivningen och som angav skälen till förfarandet innehöll emellertid inte någon uttrycklig inbjudan att skicka kommentarer om den förestående indrivningen och tydligt angivna tidsfrister

för att göra det. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning om detta.

Ärende 2386/2010/MHZ gällde avskedandet av en polsk expert från hans befattning som teamledare för ett EU-finansierat projekt i Bosnien och Hercegovina. Den klagande hävdade bland annat att hans rätt att bli hörd och bli informerad om skälen för kommissionens begäran inte hade respekterats. Ombudsmannen ansåg att kommissionens underlåtenhet att säkra den klagandes rätt till försvar innan den begärde att hans arbetsgivare skulle avskeda honom utgjorde ett fall av administrativt missförhållande. Han kritiserade också kommissionen för att inte ha lämnat övertygande skäl för att inte informera myndigheterna i Bosnien och Hercegovina om sin begäran att avskeda den klagande.

Påstådd orättvisa

Många av ärendena inom detta område gäller tvister över bidragsberättigade kostnader som ofta uppkommer i samband med revisionsresultat. I vissa fall är institutionens ståndpunkt rimlig, även om det inte var fallet vad gäller klagomålet i ärende 3373/2008/JF som uppkom efter det att en revisionsrapport angett att vissa kostnader inte var bidragsberättigade i ett EU-stött projekt. Ombudsmannen uppmanade kommissionen att avstå från sitt ersättningskrav eftersom det var oproportionerligt och orättvist. Kommissionen vägrade. Ombudsmannen underströk då att tystnaden från EU:s projektansvariga tjänstemän rörande de åtgärder som organisationer som den klagandes vidtar i de projekt de genomför kan leda till att de senare förleds att tro att de handlar i enlighet med gällande regler. När detta inte är fallet och när de projektansvariga tjänstemännen blir

Klagomål och undersökningar

medvetna om sådana åtgärder bör de vidta förebyggande åtgärder. När de underlåter att göra det bör det vara möjligt att vidta disciplinära åtgärder. Eftersom detta tog upp en viktig principfråga ansåg ombudsmannen att en särskild rapport till Europaparlamentet kunde vara motiverad. Han beslutade emellertid att inte lägga fram en sådan rapport innan han genomfört en undersökning på eget initiativ om vissa aspekter av kommissionens beteende i samband med de projekt den finansierar.

Å andra sidan drog ombudsmannen slutsatsen att bidragsavtalet faktiskt gav kommissionen den juridiska rätten att avvisa de personalkostnader som den klagande redovisat i ärende **351/2011/OV** om vägran att ersätta personalkostnaderna för en projektpartner. Ombudsmannen ansåg också att kommissionen hade utövat sina skönsmässiga befogenheter till den klagandes förmån i största möjliga utsträckning eftersom den hade godkänt att en del av personalkostnaderna överfördes till kategorin "kostnader för underleverantörer". Kommissionens vägran att beakta den återstående delen av de icke bidragsberättigade kostnaderna var därför, enligt ombudsmannen, inte orättvis.

Ärende **901/2011/OV** gällde också indrivningen av icke bidragsberättigade kostnader i samband med ett projekt efter en revision. Den klagande vände sig till ombudsmannen och hävdade att kommissionens ståndpunkt var omotiverad och orättvis. Han hävdade att han agerat i god tro och på grundval av information

Ibland står grundläggande rättigheter på spel, vilket ger ombudsmannen tillfälle att främja en korrekt tillämpning från institutionernas sida av stadgan om grundläggande rättigheter.

som erhållits från projektsamordnaren. Ombudsmannen fann att kommissionens slutsats att de relevanta kostnaderna inte var bidragsberättigade var korrekt. Han

påpekade också att samordnaren inte var kommissionens företrädare och att kommissionen inte var bunden av några uttalanden som gjordes av samordnaren, något som inte framgick av kommissionens uttryckliga instruktioner. Ingen sådan uttrycklig information hade lämnats, ansåg han. Följaktligen ansåg han inte att det förelåg något administrativt missförhållande.

Kommissionens ansvar gentemot underleverantörer

Den klagande i ärende **535/2010/RT** arbetade som expert på ett projekt som finansierades av kommissionen. Han fick endast betalt för en del av sitt arbete och begärde att kommissionen skulle ingripa för att se till att han fick den betalning han hade rätt till. Kommissionen underlät att göra detta. Sedan ombudsmannen hade ingripit bad kommissionen huvudentreprenören göra den utestående betalningen. Ombudsmannen avslutade ärendet och tillade att han litade på att kommissionen, trots de negativa svar den fått hittills, skulle fortsätta uppmana sin huvudentreprenör att göra den utestående betalningen, genom att utnyttja alla till buds stående medel för att övertyga huvudentreprenören att ändra sin samarbetsvilliga hållning.

Förvaltning och tjänsteföreskrifter

Varje år tar ombudsmannen emot ett antal klagomål som rör personalfrågor, i första hand tillämpningen av institutionernas tjänsteföreskrifter för tjänstemän och

andra relevanta texter. Ibland står grundläggande rättigheter på spel, vilket ger ombudsmannen tillfälle att främja en korrekt tillämpning från institutionernas



sida av stadgan om grundläggande rättigheter. I andra ärenden gäller tvisten EU-institutionernas tolkning av tjänsteföreskrifterna. I dessa ärenden försöker ombudsmannen se till att institutionerna åtminstone tar hänsyn till och på ett korrekt sätt tillämpar domstolens rättspraxis.

Aktsamhetskrav

Ärende **11/2012/(ZV)AN** avsåg en fråga som gällde stadgan om de grundläggande rättigheterna. Den gällde frånvaron av bestämmelser som ger lärare som utstationerats till Europaskolorna rätt till föräldraledighet. Undersökningen gällde kommissionen i dess kapacitet som medlem av Europaskolornas styrelse och som en av finansiärerna. Ombudsmannen ansåg att omöjligheten att utnyttja föräldraledighet inte låg i linje med stadgans bestämmelser och andra bestämmelser i EU:s lagstiftning. Under undersökningens gång ändrades Europaskolornas tjänsteföreskrifter genom att möjligheten att ansöka om föräldraledighet infördes. Den klagandes begäran om föräldraledighet kunde därför beviljas.

Ärende **1810/2011/BEH** gällde behandlingen av den klagandes begäran om intern förflyttning och hjälp från Frontex, Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser. Ombudsmannen ansåg att Frontex underlåtit att inom rimlig tid besvara den klagandes begäran om intern förflyttning. Vad gällde begäran om hjälp fann han att Frontex hade genomfört en korrekt undersökning av de fakta som redovisats. Frontex utsåg till exempel en intern utredare som erbjöd tillräckliga garantier för självständighet och professionellt yrkeskunnande och som utarbetade en heltäckande rapport som byggde på de uttalanden och vittnesutsagor som samlats in. Vad gällde

tidsaspekten konstaterade ombudsmannen att Frontex hela tiden och i jämn takt hade fört den klagandes ärende framåt och regelbundet informerat honom om aktuell status för hans ärende. Ombudsmannen drog slutsatsen att Frontex ståndpunkt att det var lämpligt att inte vidta några brådskande åtgärder var rimlig.

Orimliga krav

I ärende **1752/2011/RT**, där kommissionen vägrade ersätta den klagande för hans barns resekostnader eftersom han beslutade att lämna Guinea innan kommissionen hade förklarat att det förelåg en krissituation i det landet, riktade ombudsmannen uppmärksamheten på barnens ålder och uppmanade kommissionen att överväga om den kunde hitta en lösning genom att erbjuda sig att betala resekostnaderna frivilligt. Kommissionen gick med på det.

Ärende **141/2011/RT** gällde fastställandet av den klagandes hemort. I sitt yttrande erkände kommissionen att Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa) hade begått ett misstag när den angav Bryssel som hemort i stället för Marseille. Eftersom den klagande inte bestred ovanstående beslut inom den tidsfrist som anges i tjänsteföreskrifterna var kommissionen bunden av Efsas beslut. Ombudsmannen ansåg inte att det var konsekvent av kommissionen att erkänna att Efsas beslut var felaktigt, samtidigt som den grundade sitt eget beslut på det. Kommissionen gick med på att på nytt fastställa den klagandes hemort.

Problem i samband med befordran

I ärende **2744/2009/(MF)JF** hävdade den klagande att en anställd vid Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) hade befordrats efter politiska påtryckningar. Ombudsmannens undersökning påvisade att EESK faktiskt hade befordrat tjänstemannen det gällde på ett sätt som stred mot

Klagomål och undersökningar

kommittén egna interna regler. Han fann dessutom bevis på oskäligen inblandning i befodringsärendet. EESK erkände att man handlat felaktigt och rev upp det felaktiga beslutet. Kommittén vidtog också lämpliga åtgärder för att förhindra att liknande situationer inträffar i framtiden. Ombudsmannen kritiserade emellertid att EESK underlåtit att reagera på hans förslag till rekommendation på ett korrekt sätt när den lämnade uppgifter som klart stred mot fakta i EESK:s egen dokumentation. Mot bakgrund av de särskilt allvarliga oegentligheter som framkommit och eftersom ett sådant beteende äventyrar EU-institutionernas öppenhet och image vidarebefordrade ombudsmannen sitt beslut till Europaparlamentets talman som kunde lämna det vidare till det av parlamentets utskott som har ansvaret för EESK.

Ärende 683/2010/OV gällde också en tvist om en befordran. Den här gången hade den klagande utstationerats från rådet till kommissionen 2004. På grund av ett fel i it-systemet hade kommissionen behandlat honom som "överförd tjänsteman". Kommissionen befordrade den klagande 2008, men när den insåg att befordran byggde på poäng som ackumulerats som "utstationerad" och inte som "överförd" tjänsteman upphävdes befordran. Efter ombudsmannens ingripande gick kommissionen med på att it-misstaget utgjorde grund för klagomålet och att den kunde ha hanterat begäran om överföring snabbare. Den föreslog att den klagande skulle befordras.

Den klagande i ärende 475/2012/KM vände sig till ombudsmannen med påståendet att kommissionen hade underlåtit att betala de belopp hon

hade inestående som resultat av en befordran med retroaktiv effekt. Hon bad kommissionen betala ut det hon hade inestående eftersom det verkade rätt och rimligt att hon skulle få ut sin inestående betalning. Knappt en månad efter det att undersökningen inletts informerade den klagande ombudsmannen om att kommissionen hade godkänt hennes krav genom att befordra henne per den 1 januari 2010 och betala ut det inestående beloppet.

Felaktig behandling av ett klagomål

Den klagande i ärende 862/2011/AN hade utan framgång deltagit i ett certifieringsförfarande. Han ingav ett klagomål i enlighet med artikel 90.2 i tjänsteföreskrifterna. Kommissionen vidarebefordrade klagomålet till Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa) i dess egenskap av behörigt organ, men Epsa blev medveten om detta först fem månader senare när den antog att klagomålet hade avvisats i tysthet på grund av att preskriptionstiden hade överskridits. Ombudsmannen ansåg att andemeningen i artikel 90.2 gjorde det omöjligt för Epsa att inta denna ståndpunkt. Han lämnade ett förslag till rekommendation som innebar att Epsa borde anse att klagomålet ingavs den dag rekryteringsbyrån faktiskt mottog det. Han uppmanade också Epsa att bedöma klagomålets tillåtlighet vad gäller beaktandet av tidsfristen på grundval av det datum när klagomålet ingavs till det icke-behöriga organet. Epsa godtog ombudsmannens andra förslag till rekommendation men inte det första. Byrån ansåg att domstolens rättspraxis stödde byråns ståndpunkt. Ombudsmannen var inte övertygad av Epsas argument och avslutade ärendet med en kritisk anmärkning.



Uttagnings- och urvalsförfaranden

Epso

Europeiska rekryteringsbyrån (Epso) är föremål för de flesta av ombudsmannens undersökningar som rör allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden. Under årens lopp har Epso fört en konstruktiv dialog med ombudsmannen för att lösa klagomål snabbt och på ett sätt som hjälper den klagande. För vissa av ärendena fortsatte denna trend under 2012, som exemplen nedan visar. I vissa ärenden gav dock byråns svar på några av de problem som togs upp under året anledning till oro.

Organisationsfrågor

Ärende **989/2011/ER** gällde Epsos policy för bokning av datorbaserade tillträdesprov i allmänna uttagningsförfaranden. I sitt beslut påminde ombudsmannen om resultaten i undersökningen på eget initiativ **OI/9/2010/RT** enligt vilka det nya datoriserade bokningsförfarandet är en proportionell och nödvändig åtgärd för att förkorta hela urvalsförfarandet. Han ansåg att Epso på ett korrekt sätt hade informerat den klagande om konsekvenserna av att missa tidsfristen för att boka sitt tillträdesprov. Den klagande angav dessutom inga särskild skäl till varför hon inte hade tillgång till internet under bokningsperioden. Epso hade dessutom skyndsamt besvarat hennes frågor. Ombudsmannen föreslog emellertid att Epso i framtiden kunde proaktivt beakta den särskilda situationen för kandidater som uppgav att de inte kunnat boka sina datoriserade tillträdesprov. Epso kunde också överväga att ange konsekvenserna av att missa tidsfristerna för att boka datorbaserade tillträdesprov i riktlinjerna för allmänna uttagningsprov.

I ärende **521/2012/EIS** som löstes genom ett förenklat förfarande på kortare tid än 30 dagar gav Epso den klagande en ny chans att göra det relevanta provet i sitt hemland och återbetalade dessutom hennes extra resekostnader. Den klagande hade avslutat första delen av sitt tillträdesprov och hade börjat arbeta med andra delen när datorsystemet slutade fungera med resultat att hon inte kunde slutföra provet på platsen.

Oklar information

Ärende **1370/2010/BEH** gällde ett påstått administrativt missförhållande i organiserandet av ett allmänt uttagningsprov som syftade till att upprätta en reservlista för assistenter inom fastighetssektorn. Eftersom han ansåg att de skriftliga prov han hade gjort inte uppfyllde kraven i meddelandet om uttagsprovet vände sig den klagande till Epso, som insisterade på att proven faktiskt uppfyllde kraven i meddelandet. Efter att ha analyserat formuleringarna ansåg ombudsmannen att meddelandet om uttagningen inte hade varit tillräckligt tydligt. Han lämnade därför en kritisk anmärkning.

Övriga institutioner, organ och byråer

Huvuddelen av de klagomål som rör rekrytering gäller visserligen Epso, men ombudsmannen får ibland klagomål även mot andra institutioner, ofta kontor eller byråer som har inrättats nyligen.

Som svar på undersökningen på eget initiativ **OI/3/2012/CK** meddelade Europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (Enisa) sin nya politik vad gäller urvalsförfaranden och tillhandahöll en kopia av sina reviderade riktlinjer för rekrytering. Enligt Enisas

Klagomål och undersökningar

reviderade policy informeras nu kandidaterna om varje steg i förfarandet via e-post. Undersökningen avsåg Enisas policy att inte besvara kandidaternas begäran om information om resultatet av urvalsförfaranden.

Ärende **1513/2010/VIK** gällde möjligheterna för studenter som deltagit i urvalsförfarandet CAST RELEX 2008 för kontraktsanställda att söka lediga tjänster inom EU:s institutioner och byråer. Den klagande i det aktuella ärendet besvarade en intresseinfordran som offentliggjorts av genomförandeorganet för europeiska forskningsrådet (ERCEA). ERCEA avslag hennes ansökan eftersom det ansåg att bara kandidater från "den normala Cast-databasen" hade rätt att delta. Ombudsmannen konstaterade att det inte fanns något i intresseförfrågan som antydde att kandidater som inkluderats i CAST RELEX-databasen inte skulle ha rätt att delta. Kommissionen svarade att den i början av 2012 hade beslutat låta andra EU-institutioner och byråer få tillgång till databasen CAST RELEX 2008. Giltigheten för den aktuella reservlistan utsträcktes dessutom till den 31 december 2012.

Ärende **1017/2010/MMN** gällde rekryteringsförfarandet för Europeiska historiens hus. Som svar på den klagandes påstående höll ombudsmannen med om att parlamentet hade lovat att offentliggöra uppgifter om urvalsförfarandet för tillfälligt anställda och/eller kontraktsanställda på Epsos webbplats, eller åtminstone skapat det intrycket. Underlåtenheten att uppfylla det (faktiska eller underförstådda) åtagandet i det här aktuella ärendet utgjorde ett exempel på administrativt missförhållande. Ombudsmannen angav också aspekter av parlamentets förfaranden som kunde förbättras och lämnade tre ytterligare anmärkningar.

Den klagande i ärende **328/2011/TN** hävdade att Europeiska centrumet för förebyggande och kontroll av sjukdomar (ECDC) underlåtit att genomföra det relevanta urvalsförfarandet på ett rättvist och korrekt sätt. Ombudsmannen pekade på ett antal brister i förfarandet. För det första beslutade urvalskommittén felaktigt att inte beakta det skriftliga provet. För det andra informerades kandidaterna aldrig om villkoret att de måste uppnå minst 70 % av full poäng. ECDC underlät också att på ett korrekt sätt informera kandidaterna om resultatet av rekryteringsförfarandet. Ombudsmannen applåderade ECDC:s positiva reaktion på hans förslag till vänskaplig förlikning.

Ärende **1167/2011/MMN** mot Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) gällde Esmas avslag på en ansökan om anställning. I sitt svar till ombudsmannens resultat att det förelåg ett administrativt missförhållande erbjöd sig Esma att offentliggöra ett nytt meddelande om lediga tjänster som var i princip identiskt likadant som det som lett till klagomålet. Den klagande angav att han var intresserad av att erhålla ersättning. Han ansåg också att offentliggörandet av en ny ledig tjänst inte skulle vara en adekvat åtgärd, på grund av skillnaden mellan det nya förslaget till meddelande om ledig tjänst och det ursprungliga. Mot bakgrund av detta skickade Esma ett nytt förslag till meddelande om ledig tjänst som den klagande också avvisade. Ombudsmannen avslutade ärendet med konstaterandet att (i) den klagande hade gjort klart att han bara skulle acceptera ekonomisk ersättning, (ii) Esma erbjudit sig att vidta adekvata åtgärder för att eliminera det administrativa missförhållandet och (iii) den klagande inte framfört övertygande skäl som visade varför ekonomisk kompensation skulle vara att föredra.



Ärende **2017/2011/RT** gällde kommissionens underlåtenhet att lämna en adekvat förklaring på varför den dröjt med att offentliggöra resultaten av ett uttagningsprov. Ombudsmannen ansåg att det tog för lång tid för kommissionen att offentliggöra resultatet av uttagningsproven. Dessutom kunde kommissionen inte lämna tillräckliga skäl för varför det tog tio månader att offentliggöra resultaten. Slutligen ansåg kommissionen inte någon gång under denna tiomånadersperiod att det kunde vara lämpligt att informera kandidaterna om när den hade för avsikt att offentliggöra resultaten och redovisa skälen för förseningen.

Ärende **1264/2012/VL** gällde kommissionens institut för framtidsstudier (IPST) och påstådd diskriminering av en arbetssökande som valde att inte resa med flyg och som följaktligen fann att hans anställningsintervju hade inställts och att hans begäran om ersättning för tågbiljetten hade avslagits. Kort efter det att ombudsmannen bett kommissionen lämna ett yttrande hade den klagande informerat honom om att kommissionen beslutat ersätta honom för den icke återbetalda kostnaden för tågbiljetten som han hade köpt.

I ärende **278/2011/RT** ansåg ombudsmannen att genomförandeorganet för det transeuropeiska transportnätet (TEN-T EA) hade underlåtit att förklara exakt varför den klagandes motiverande skrivelse inte medgav att hon placerades på slutlistan. Han föreslog att TEN-T EA skulle förklara exakt varför den klagandes skrivelse var mindre övertygande än de skrivelser som skickats in av framgångsrika kandidater. I sitt svar redovisade TEN-T EA i detalj sina skäl.

Den klagande i ärende **1425/2012/VIK** deltog i ett urvalsförfarande som organiserats av Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (Eurofound). För att ansöka måste han fylla i en ansökningsblankett och ladda upp den i systemet. Han hävdade att han inte hade möjligheter att skicka in sin ansökan i den form som Eurofound krävde. Eurofound kunde inte upptäcka några kompatibilitetsproblem med avseende på programvaran på det sätt som den klagande hävdade men beslutade att som ett undantag godta den klagandes ansökan efter det att tidsfristen löpt ut. Eurofound föreslog också att den klagande skulle ta kontakt med någon av institutets it-ansvariga om han fortsatte att uppleva svårigheter med att skicka in den aktuella blanketten.

Institutionella frågor, policyfrågor och andra frågor

Under denna rubrik redovisas en serie klagomål som riktats mot institutionerna i samband med deras beslutsfattande verksamhet eller deras allmänna funktion.

Kontroll på platsen²⁷

Ärende **2676/2009/ANA** gällde Olafs uppträdande under en kontroll på platsen. Enligt den klagande följde inte Olaf gällande regler och principerna för god förvaltning och överträdde därmed den klagandes rättigheter. Efter ombudsmannens undersökning, som omfattade att begära in information från de grekiska myndigheterna som var närvarande under kontrollen på platsen fann ombudsmannen att Olaf, inom ramen för en kontroll på platsen, måste se till att tillräckligt tydligt klargöra gällande rättigheter och garantier i samband med förfarandet för de berörda personerna

²⁷. Se också ärende **512/2012/BEH** om kommissionens påstådda underlåtenhet att ta upp frågan om ökad dödlighet bland bin. Ärendet beskrivs under 1.4 ovan.

Klagomål och undersökningar

och att Olaf i det aktuella fallet hade underlåtit att göra detta. Beteendet hos de personer som företräder EU:s institutioner ska dessutom uppfylla högsta tänkbara standarder. Om en medborgare hävdar att beteendet hos en sådan företrädare inte uppfyller sådana normer bör den aktuella institutionen kunna lämna en tillfredsställande förklaring som tillbakavisar anklagelserna.

Ärende **2450/2008/BEH** gällde kommissionens övervakande roll i ett byggprojekt i Tirana. Den klagande hävdade att kommissionens delegation till Albanien inte hade gett honom korrekt stöd (i) i hans ansträngningar att se till att projektets arbeten genomfördes i enlighet med kontraktet och (ii) i hans konflikter med andra parter som var engagerade i projektet. Efter att ha kontrollerat ärendet konstaterade ombudsmannen att den klagande, som var en nyckelperson i projektet, rapporterat flera fall av hot mot honom själv till kommissionen. Kommissionen insåg det allvarliga i dessa händelser som också togs upp under två möten. Men att göra detta var inte tillräckligt med beaktande av situationens allvar, som gjorde att man helt klart borde ha förväntat sig beslutsammare åtgärder från kommissionens sida. Ombudsmannen ansåg också att kommissionen inte utnyttjade sina befogenheter att begära en undersökning som kunde fastställa fakta i samband med en allvarlig olycka där en anställd avled. Vad gällde den klagandes påstående att kommissionen underlåtit att stödja honom i hans ansträngningar att säkra att villkoren i arbetskontraktet följdes kunde ombudsmannen i sin undersökning inte påvisa några administrativa missförhållanden. Mot bakgrund av Europeiska revisionsrättens särskilda expertkunskaper och ansvar

när det gäller att granska utnyttjandet av EU:s medel uppmanade ombudsmannen revisionsrätten att granska vissa aspekter av ärendet som inte omfattades av hans undersökning.

Ärende **814/2010/JF** gällde kommissionens underlåtenhet att reagera på krav om extern revidering av Europaskolorna, framför allt frågor som gällde skolornas misstag och ledningsformer. Ombudsmannen fann att kommissionens föreslagna reaktion verkade följa ett förslag från Europaparlamentet att Europaskolorna skulle hämta sin inspiration från världens bästa utbildningssystem, identifierade i en studie från OECD. Ombudsmannen ansåg att ett deltagande i den studien inte på ett adekvat sätt skulle tillfredsställa den klagandes krav på extern och oberoende revision.

Ombudsmannen inledde undersökningen på eget initiativ **OI/14/2011/BEH** för att främja bästa praxis i fråga om hur personalmatsalar som ställs till förfogande av EU:s institutioner och organ hanterar överbliven mat. I ljuset av sin undersökning drog han slutsatsen att det skulle vara ett konkret tecken på unionens omsorg om behövande människor att undersöka möjliga sätt att hantera överbliven mat på ett sätt som är både ekonomiskt och som följer etiska riktlinjer. Han välkomnade initiativ som redan tillämpats av institutionerna för att förebygga slöseri med mat. Han ansåg att man i största möjliga utsträckning borde prioritera resurssnål användning och framför allt använda överbliven mat för mänsklig konsumtion. Ombudsmannen konstaterade att parlamentet under tiden hade tagit upp frågan och utfärdat en relevant rekommendation.



Påstådd diskriminering

Ärende 2650/2008/MMN gällde en påstådd vägran från Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) att medge en ändring av ett centraliserat godkännande för försäljning som innehades av ett läkemedelsföretag. Ombudsmannen fann att det enligt gällande lagstiftning åligger innehavaren av godkännande för försäljning att se till att produkterna är korrekt märkta när de förs ut på marknaden. EMA:s ståndpunkt att märkningsmetoden som föreslagits av den klagande inte överensstämde med gällande lagstiftning föreföll vara korrekt. När det gällde frågan om diskriminering som den klagande också tagit upp ansåg ombudsmannen att innehavaren av godkännande för försäljning och en parallellimportör inte nödvändigtvis befinner sig i samma situation. Även om man skulle anta att de befinner sig i en jämförbar situation skulle det faktum att EMA felaktigt har tillåtit parallellimportörer att tillämpa olagliga märkningsrutiner inte ge den klagande rätt att erhålla EMA:s godkännande för samma rutiner.

I ärende 3419/2008/KM²⁸ som gällde en underlåtenhet från Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (Easa) att översätta vissa samrådshandlingar (så kallade meddelanden om föreslagna ändringar) konstaterade ombudsmannen att Easa tagit konkreta steg i rätt riktning. Byrån lovade att göra klart på sin webbplats att översättningar av sammanfattningar av meddelanden om föreslagna ändringar kunde begäras och att offentliggöra alla de översättningar som redan gjorts, samt att vid behov utsträcka tidsfristen för samråd. Ombudsmannen hävdade emellertid att det var av grundläggande betydelse att samrådshandlingarna ställdes till förfogande på samtliga officiella språk och att den rekommendation han lämnat i det aktuella ärendet tog vederbörlig hänsyn till behovet av att handskas varsamt med offentliga medel. Han kritiserade Easas vägran att översätta meddelandena om föreslagna ändringar eller åtminstone sammanfattningar av dem.

²⁸. Se även ärende 640/2011/AN gällande kommissionens språkpolicy för offentliga samråd som beskrivs i avsnitt 1.4 ovan.

Klagomål och undersökningar

1.7 Överföringar och rådgivning

I över 75 % av alla ärenden som behandlades under 2012 (1 854) kunde Europeiska ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, föra över det till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig. Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde gäller ofta påstådda överträdelse av EU:s lagstiftning från medlemsstaternas sida. Många sådana ärenden handläggs bäst av nationella eller regionala ombudsmän inom Europeiska ombudsmannanätverket. Även Europaparlamentets utskott för framställningar är fullvärdig medlem i nätverket. Ett av syftena med nätverket är att underlätta snabb överföring av klagomål till den behöriga nationella eller regionala ombudsmannen eller ett liknande organ.

Totalt 60 % av de klagomål (1 467) som Europeiska ombudsmannen behandlade under 2012 låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket.

Totalt 60 % av de klagomål (1 467) som Europeiska ombudsmannen behandlade under 2012 låg inom ämbetsområdet för en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. Av dessa låg 740 ärenden inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Som figur 1.12 visar överförde ombudsmannen i 727 fall klagomålet²⁹ till en medlem av nätverket eller gav den klagande rådet att kontakta en medlem av nätverket. Därmed överfördes eller hänvisades 664 klagomål, inklusive de två exempel som anges nedan, till en nationell eller regional ombudsman eller ett liknande organ, medan 63 överfördes eller hänvisades till Europaparlamentets utskott för framställningar.

Klagomål som överförts till en regional ombudsman

En person med funktionshinder bosatt i Italien hade bett de offentliga myndigheterna om bidrag för att få permanent hjälp, vilket skulle göra det möjligt för henne att bo i sitt eget hus i enlighet med italiensk lag. De relevanta lokala myndigheterna svarade att de endast kunde bevilja henne en liten summa pengar. Eftersom hon inte var nöjd med det svaret vände sig den klagande till Europeiska ombudsmannen som i sin tur överförde hennes ärende (ärende **255/2012/CMV**) till den regionala ombudsmannen i Lombardiet (Italien). De regionala ombudsmannen informerade senare Europeiska ombudsmannen om att de relevanta lokala myndigheterna hade beslutat att bevilja den klagande hela det belopp hon hade begärt.

Klagomål som överförts till en nationell ombudsman

En tolvårig rumänsk flicka som är bosatt i Frankrike rapporterade att hennes far, som är rumänsk medborgare, satt i fängelse i Rumänien medan hon var bosatt i Frankrike med sin mor och två yngre systrar. Hennes mor var svårt sjuk. Hon bad ombudsmannen hjälpa henne att överföra domen till Frankrike så att han kunde vara närmare sin familj, eller "förkorta" den så att han kunde återvända hem. Ombudsmannen överförde ärendet (ärende **522/2012/AN**) till den franska ombudsmannen som överlämnade ärendet till den avdelning inom hans kontor som hanterar frågor som gäller barnets rättigheter.

I vissa fall kan ombudsmannen anse det lämpligt att överföra klagomålet till EU-kommissionen, SOLVIT eller Ditt Europa – Rådgivning. SOLVIT är ett nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa personer som ställs inför hinder när de försöker utöva sina rättigheter på EU:s inre marknad. Ditt Europa – Rådgivning

29. Ett klagomål hänskjuts endast om klaganden på förhand samtyckt till detta.



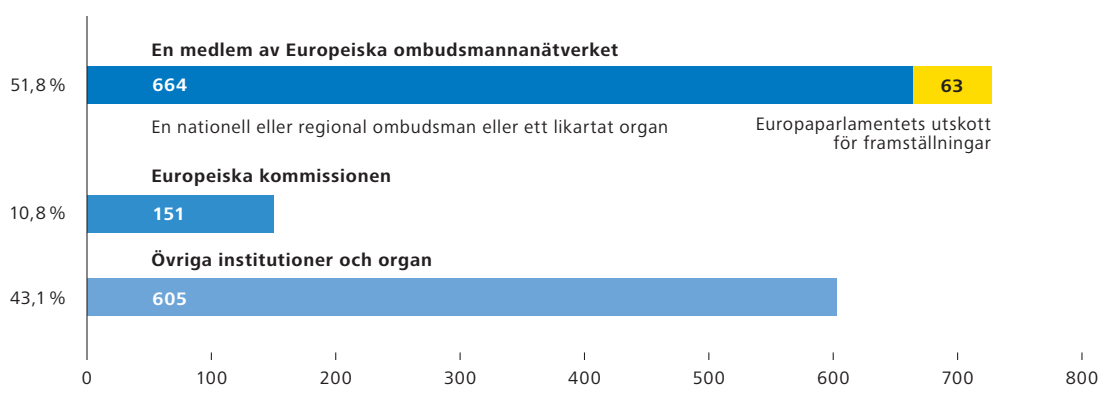
är ett annat EU-omspännande nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa och ge råd till medborgarna om att leva, arbeta och resa i EU. Innan ombudsmannen överför ett klagomål eller ger råd till den klagande gör ombudsmannens tjänstenheter sitt yttersta för att bedöma vilken annan institution eller vilket annat organ som bäst kan hjälpa den klagande. År 2012 hänsköt ombudsmannen 151 klagomål till kommissionen³⁰ och 605 till andra institutioner och organ, bland annat SOLVIT och Ditt Europa, samt specialiserade ombudsmän eller klagomålsinstanser i medlemsstaterna.

Under 2012 gav ombudsmannen antingen råd till den klagande eller hänsköt ärendet i 53 % av alla fall, som exemplen nedan visar.

Klaganden får rådet att kontakta Europeiska kommissionen

En maltesisk medborgare lämnade in ett klagomål till MFSA (Malta Financial Services Authority – den maltesiska medlemmen av FIN-Net³¹) mot ett finansiellt tjänsteföretag i Malta. Eftersom hon inte var nöjd med svaret från MFSA vände hon sig till Europeiska ombudsmannen och bad honom senare överföra hennes klagomål (ärende **1231/2012/CMV**) till kommissionen. Ombudsmannen överförde hennes klagomål till kommissionens generaldirektorat för inre marknaden och tjänster. I sitt svar till den klagande förklarade kommissionen att den inte hade behörighet att behandla ärendet och uppmanade den klagande att skicka in all ny information som skulle kunna bevisa att MFSA tillämpat EU:s regler felaktigt.

Figur 1.12: Klagomål överförda till andra institutioner och organ
Klagande som uppmanats kontakta andra institutioner och organ



Anmärkning i: Ovanstående siffror inkluderar de 95 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och behandlades under 2012 men inte de 18 klagomål som registrerades i slutet av 2012 och som fortfarande var under behandling vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

Anmärkning ii: Eftersom ombudsmannen i vissa fall gav den klagande mer än en typ av rådgivning blir procentsiffrorna ovan totalt över 100 %.

30. Denna siffra inkluderar vissa ärenden där ett klagomål mot kommissionen förklarades otillåtligt på grund av att klagomålet inte har föregåtts av lämpliga hänvändelser till institutionen innan det ingavs till ombudsmannen.

31. FIN-Net är ett nätverk av nationella utomrättsliga organisationer för lösning av finansiella tvister inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, EES (EU:s medlemsstater plus Island, Liechtenstein och Norge). Medlemmarna av FIN-Net ser till att konsumenterna i gränsöverskridande tvister med leverantörer av finansiella tjänster kommer i kontakt med rätt organisation samt lämnar nödvändig information om dem. Kommissionen introducerade nätverket 2001.

Klagomål och undersökningar

När kommissionen underlät att besvara en italiensk cigarettimportörs klagomål om överträdelse för andra gången vände han sig till ombudsmannen. Den senare kontaktade kommissionen (ärende **1775/2012/ER**) som registrerade den klagandes klagomål om överträdelse, besvarade hans skrivelser och accepterade hans begäran om att få träffa kommissionen. Under mötet och de därpå följande kontakterna försåg cigarettimportören kommissionen med ytterligare information, argument och stödjande handlingar. Ombudsmannen fick senare höra av kommissionen och den klagande att institutionen aktivt behandlade den klagandes klagomål om överträdelse.

Klaganden får rådet att kontakta SOLVIT

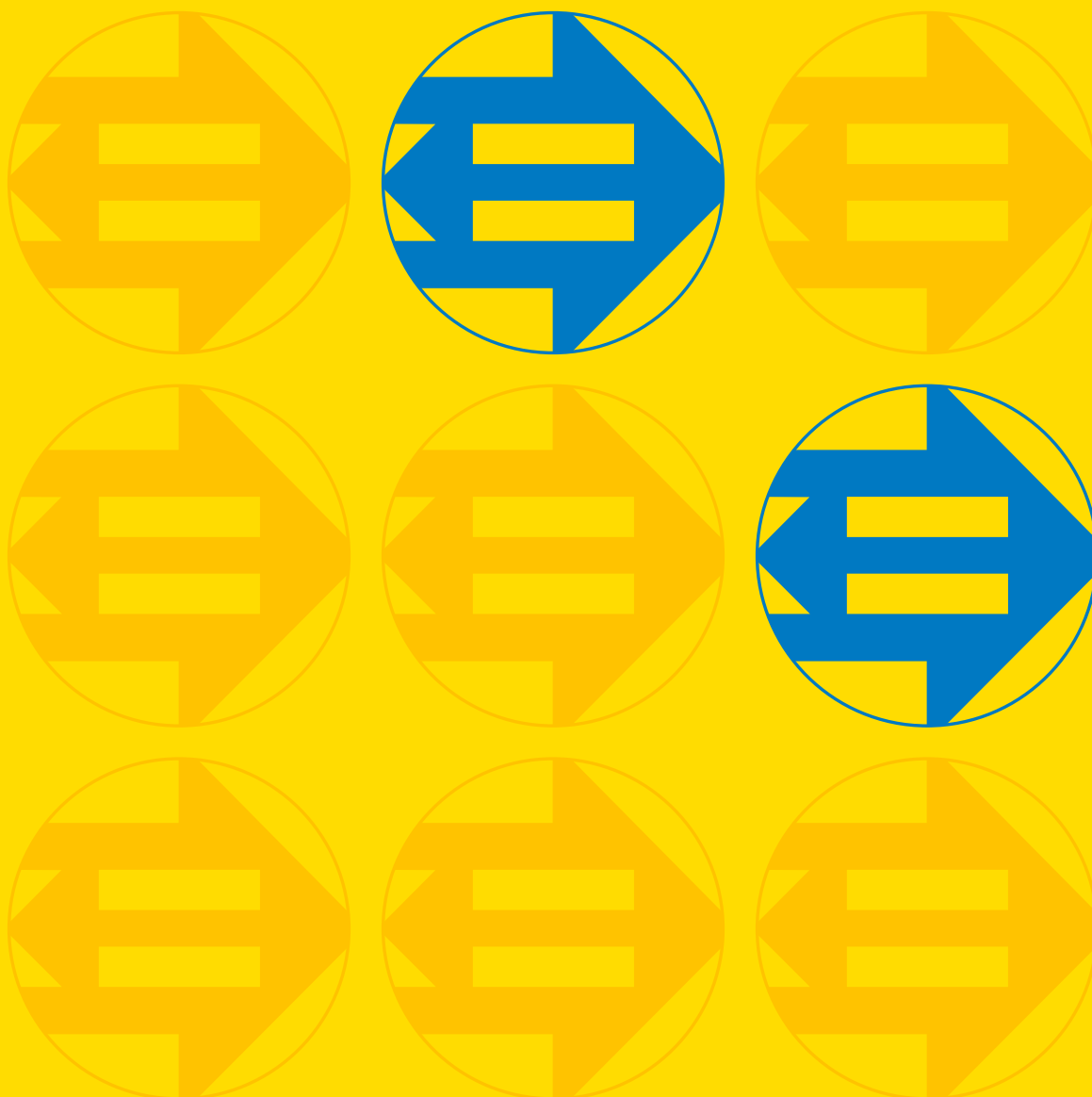
I ärende **644/2012/MF** ingav en fransk medborgare ett klagomål mot tyska myndigheter om nivån på sin pension. Hon ansåg att den pension hon mottog inte motsvarade det antal år hon arbetat och att de tyska myndigheterna inte hade beräknat beloppet korrekt. Ombudsmannen överförde ärendet till SOLVIT i Frankrike som senare meddelade honom sin avsikt att inleda en undersökning och kontakta de relevanta tyska myndigheterna för att avgöra frågan.

I ett annat ärende (ärende **1944/2012/HK**) klagade en spansk medborgare på ett beslut från kontoret som har hand om sysselsättnings- och bidragsfrågor vid det brittiska arbets- och pensionsministeriet (DWP). Hon hade flyttat från Spanien till Storbritannien och arbetade deltid under två år innan hon drabbades av cancer och tuberkulos. DWP ansåg att hon inte kunde anses vara fast bosatt i landet och att hon därför inte hade rätt till arbetslöshets- och sjukbidrag. Ombudsmannen överförde ärendet till SOLVIT i Spanien.

Enligt Lissabonfördraget är det av största vikt att institutionerna utvecklar och upprätthåller en kultur präglad av service till medborgarna och respekt för medborgarnas rättigheter. Ovanstående tematiska analys försöker fånga bredden och rikhaltigheten i ombudsmannens undersökningar under 2012 och visa på vilka olika sätt ombudsmannen försöker främja principerna om en servicekultur och förverkliga stadgan om de grundläggande rättigheterna. Läsare som vill studera ombudsmannens undersökningar närmare kan besöka ombudsmannens webbplats för mer omfattande sammanfattningar av hans beslut, förslag till rekommendationer och särskilda rapporter.

2 Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

I detta kapitel redogörs för Europeiska ombudsmannens förbindelser med EU:s institutioner, andra ombudsmän och övriga viktiga intressenter under 2012. Här beskrivs i stora drag de sammanträden, seminarier och andra aktiviteter som har arrangerats för att se till att klagomål behandlas på ett effektivt sätt, att bästa praxis sprids så mycket som möjligt och att kännedom om ombudsmannens roll ökar bland de olika intressenterna.



Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

2.1 Förbindelser med EU:s institutioner, organ och byråer¹

Ombudsmannen träffar regelbundet ledamöter och tjänstemän från EU:s institutioner för att diskutera olika sätt att öka förvaltningens kvalitet, betona vikten av en god hantering av klagomålen och garantera en lämplig uppföljning av hans anmärkningar, rekommendationer och rapporter.

Europeiska kommissionen

Med tanke på att Europeiska kommissionen står för den största andelen av de undersökningar ombudsmannen genomför varje år gör ombudsmannens tjänstenheter stora ansträngningar att samarbeta systematiskt med kommissionens ledamöter och tjänstemän.

Under 2012 träffade ombudsmannen Maroš Šefčovič, kommissionens vice ordförande med ansvar för interinstitutionella förbindelser och förvaltning.

Den 22 mars träffade Nikiforos Diamandouros kommissionens generaldirektörer för en diskussion.

Dessutom sammanträdde Nikiforos Diamandouros med Rytis Martikonis, vice generaldirektör med ansvar för översättningar och Stephen Quest, direktör vid kommissionens byrå för löneadministration och individuella ersättningar (PMO) och gjorde en föredragning inför PMO:s ledningsteam.

Europaparlamentet

Ombudsmannen presenterade sin *årsrapport 2011* för parlamentsledamot Martin Schulz, Europaparlamentets talman, den 22 maj och för Europaparlamentets utskott för framställningar den 19 juni. Parlamentet tog upp rapporten vid sin plenardiskussion den 25 oktober. Föredragande var parlamentsledamot Erminia Mazzoni, ordförande för utskottet för framställningar.

Nikiforos Diamandouros presenterade dessutom sin särskilda rapport (ärende 2591/2010/GG) för utskottet för framställningar den 19 juni. Under året träffade Nikiforos Diamandouros även generaldirektören med ansvar för infrastruktur och logistik, Constantin Stratigakis, och Maria Panagiotou, medordförande för assistentkommittén.

Med tanke på att Europeiska kommissionen står för den största andelen av de undersökningar ombudsmannen genomför varje år gör ombudsmannens tjänstenheter stora ansträngningar att samarbeta systematiskt med kommissionens ledamöter och tjänstemän.



Europeiska ombudsmannen presenterade sin *årsrapport 2011* för parlamentsledamot Martin Schulz, Europaparlamentets talman, den 22 maj.

1. För enkelhetens skull används i denna rapport termen "institutioner" för alla EU:s institutioner, organ och byråer.



Övriga institutioner

Under 2012 träffade Nikiforos Diamandouros Mario Draghi, Europeiska centralbankens ordförande, Werner Hoyer, Europeiska investeringsbankens ordförande, David Bearfield, chef för Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa) och Laraine Laudati, dataskyddsansvarig vid Olaf.

Han gjorde dessutom en föredragning för Erasmusprogrammet för offentlig förvaltning som organiserades av Europeiska förvaltningsskolan.

Byråer

Under 2012 hade Nikiforos Diamandouros kontakt med Europeiska unionens olika byråer för att understryka betydelsen av god förvaltning, god behandling av klagomål och av att skapa och upprätthålla en servicekultur.

Under året besökte eller träffade ombudsmannen direktörer och personalkommittéer från FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, ESRB, Enisa, Frontex och Echa.

För mer information om ombudsmannens program med besök till EU:s byråer under 2012, som syftar till att främja god förvaltning och dela bästa praxis mellan byråerna, se avsnittet "Klagomål och undersökningar på eget initiativ" i avsnitt 1.1 i denna rapport.

2.2 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 i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Detta samarbete äger oftast rum inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket. För närvarande ingår 99 kontor i 35 europeiska länder i nätverket. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och likartade organ i EU:s medlemsstater, kandidatländerna för EU-medlemskap och andra länder inom EES- och/eller Schengenområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Ett av huvudsyftena med nätverket är att underlätta en snabb överföring av klagomål till den behöriga ombudsmannen eller liknande organ. År 2012 överförde ombudsmannen i 727 fall klagomålet till en medlem av nätverket eller gav den klagande rådet att kontakta en medlem av nätverket. Mer ingående information om detta samarbete lämnas i kapitel 1.

Av direkt betydelse för hanteringen av klagomål är också det särskilda förfarande genom vilket nationella och regionala ombudsmän kan vända sig till Europeiska ombudsmannen för att få skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och dess tolkning, även sådana frågor som uppkommer under handläggningen av enskilda fall. Under 2012 tog ombudsmannen emot tre sådana

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

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

frågor. Den irländska ombudsmannen lämnade in en av frågorna, som avsåg bidrag till landsbygdsutveckling, medan de regionala ombudsmännen i Markerna (Italien) och Veneto (Italien) ställde frågor som gällde arbetstagarnas fria rörlighet respektive sjukvårdsförsäkring.

För att hjälpa sina nationella eller regionala ombudsmannakolleger lösa de problem som togs upp i dessa olika fall svarade Europeiska ombudsmannen direkt på frågan eller bad EU-kommissionen svara.

Nätverket fungerar som en användbar mekanism för informationsutbyte om EU-lagstiftningen och bästa praxis genom seminarier, ett nyhetsbrev som kommer ut två gånger per år och ett forum för en elektronisk diskussion och dokumentdelning, extranätet.

Bland de problem som diskuterades via extranätet 2012 fanns ombudsmännens roll när det gäller att skydda och främja mänskliga och grundläggande rättigheter, ombudsmännens befogenheter att inleda rättsliga förfaranden avseende administrativa akter, de system för handläggning av ärenden som tillämpas av ombudsmännen, ombudsmännens användning av sociala medier för kontakterna med allmänheten,

kvarhållandet av alkoholpåverkade personer i offentliga miljöer, säkerhetskontroller på flygplatser, patienters rätt att få tillgång till sina sjukjournaler samt rivning av byggnader som uppförts utan bygglov.

Nätverket anordnar seminarier för nationella ombudsmän och för regionala ombudsmän vartannat år. Ombudsmannen och hans nationella eller regionala motpart samarbetar om att anordna seminarierna.

Europeiska ombudsmannen och de tre regionala ombudsmännen i Belgien anordnade gemensamt det åttonde regionala seminariet för det europeiska ombudsmannanätverket. Det ägde rum i Bryssel den 14-16 oktober 2012. Ombudsmän och personal från ombudsmannakontor och liknande organ från de sex EU-länder där sådana regionala institutioner existerar samt från Schweiz deltog i seminariet, liksom företrädare för Europaparlamentets utskott för framställningar.

Under seminariet diskuterades en mängd olika ämnen, bland annat konsekvenserna för ombudsmännen av den ökande förekomsten av interna tvistlösningsmekanismer, kontakterna med medborgarna, kontakterna



Europeiska ombudsmannen och de tre regionala ombudsmännen från Belgien organiserade gemensamt det åttonde regionala seminariet för det europeiska ombudsmannanätverket i Bryssel den 14-16 oktober.



Det åttonde sambandsseminariet med Europeiska ombudsmannanätverket ägde rum i Strasbourg den 24-26 juni.



med förvaltningarna och hur ombudsmannakontoren kan förbättra den service de ger medborgarna. Seminariets deltagare hade äran att få lyssna på följande huvudtalare: Rainer Wieland, Europaparlamentets vice talman, Koen Lenaerts, vice ordförande för EU-domstolen och Luc Van den Brande, före detta ordförande för EU:s regionkommitté.

Det åttonde sambandsseminariet med Europeiska ombudsmannanätverket hölls i Strasbourg den 24-26 juni 2012. Totalt var ombudsmannakontor från 26 länder representerade av företrädare för sin personal, förutom Europaparlamentet, kommissionen och EU:s byrå för de grundläggande rättigheterna. Under seminariets sex sammanträden diskuterades Europeiska medborgarinitiativet (ECI) och rätten att göra framställningar, utvecklingen av förfaranden för handläggning av ärenden, omstruktureringen av ombudsmannakontoren, ökad synlighet för nätverket och dess medlemmar, ombudsmännens roll när det gäller skyddet av grundläggande rättigheter och ombudsmannens roll när det gäller att skydda fängslade personer.

2.3 Förbindelser med övriga intressenter

Europeiska ombudsmannen arbetar för att se till att alla personer och organisationer som har problem med EU:s institutioner känner till sin rätt att lämna in klagomål till honom om administrativa missförhållanden. Han vill också gärna öka medvetenheten mer generellt om sitt arbete för ökad öppenhet och ansvarighet och en mer serviceinriktad EU-administration.

Dialogen med intressenterna är en mycket viktig prioritering i ombudsmannens strategi för ämbetsperioden 2009-2014. Den 24 april anordnade ombudsmannen i Bryssel ett interaktivt seminarium med titeln *"Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust"*. Över 300 deltagare deltog i detta årliga vårevenemang som vänder sig till medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, företag, organisationer från civilsamhället, journalister, regionala och nationella representationskontor, företrädare för andra EU-institutioner och andra intresserade personer. Diskussionerna

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter



Höjdpunkten för Europeiska ombudsmannens kommunikation under 2012 var ett seminarium med rubriken "Europa i kris: utmaningen att vinna medborgarnas förtroende". Martin Schulz, Europaparlamentets talman, och Helle Thorning-Schmidt, Danmarks statsminister och dåvarande ordförande för EU-rådet, var två av huvudtalarna under seminariet.

under seminariet fokuserade på konkreta åtgärder som de europeiska och nationella institutionerna kan vidta för att vinna medborgarnas förtroende. Huvudtalare var Martin Schulz, Europaparlamentets talman, Helle Thorning-Schmidt, Danmarks statsminister och dåvarande ordförande för EU-rådet samt José Manuel Barroso, kommissionens ordförande. BBC:s EU-korrespondent Shirin Wheeler ledde seminariet.

En annan höjdpunkt i ombudsmannens årliga kalender över tematiska händelser är den internationella dagen för rätt till insyn (*International Right to Know Day*) som anordnas den 28 september varje år. År 2012 anordnade ombudsmannen ett seminarium i Bryssel i samarbete med EIB:s klagomålsmekanism med rubriken "*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*". Över 100 företrädare för föreningar, icke-statliga organisationer, företag, organisationer från civilsamhället, journalister, regionala och nationella företrädare och andra EU-institutioner deltog i seminariet.

Under sitt besök på Cypern den 17-19 september träffade ombudsmannen president Demetris Christofias samt företrädare för civilsamhällets organisationer. De diskuterade genomförandet av EU:s lagstiftning och EU-finansierade program samt de problem de står inför i sina kontakter med EU:s institutioner. I en rundabordskonferens med journalister diskuterade Nikiforos Diamandouros, tillsammans med den cypriotiska ombudsmannen Eliza Savvidou, goda styrelseformer, rättsstatsprincipen, öppenhet och demokrati. Nikiforos Diamandouros beskrev Europeiska ombudsmannens förbindelser med nationella ombudsmän. Värd för mötena var Europaparlamentet i Cypern. Ombudsmannen höll också ett anförande vid Cyperns universitet med rubriken "*Good administration, accountability and the rule of law: the role of the ombudsman.*"

I samband med inrättandet av en oberoende parlamentarisk ombudsman i Turkiet deltog Europeiska ombudsmannen i en



Under sitt besök i Cypern i september träffade Europeiska ombudsmannen republikens president Demetris Christofias.



workshop organiserad av turkiska justitieministeriet i Istanbul den 26-27 januari. Han träffade också Volkan Vural, före detta turkisk ambassadör och för närvarande medlem av styrelsen för federationen av turkiska industri- och affärsidkare TÜSİAD, ansvarig för utrikes frågor och EU-efterlevnad, samt professor Hasan Yaşar, vice minister för EU-frågor. Under båda dessa möten, där Nikiforos Diamandouros redogjorde för Europeiska ombudsmannens roll, diskuterades utkastet till en lag om inrättandet av en ombudsman i Turkiet. Ombudsmannen var en av talarna under workshopen.

Tillsammans med styrkommittén för ReNEUAL² organiserade ombudsmannen i mars en konferens i Bryssel med titeln *"Towards an EU administrative procedure law?"* för att diskutera argumenten för och emot en förvaltningslag för EU. Över 100 personer deltog i konferensen. Bland talarna återfanns Europeiska ombudsmannen, flera professorer från ReNEUAL:s styrkommitté och företrädare för EU:s institutioner.

För att ytterligare främja synergierna med organ som ägnar sig åt mänskliga rättigheter företrädde Europeiska ombudsmannens generalsekreterare Ian Harden kontoret vid ett möte organiserat av FRA i Wien i oktober. Deltagarna diskuterade olika sätt att "gjuta liv i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna". Valet av 2013 till Europaåret för medborgarna och lanseringen av det första europeiska medborgarinitiativet (ECI) i maj blev en lämplig miljö för åtgärder som är avsedda att förstärka det europeiska medborgarskapets natur och innehåll. I samband med detta organiserade den icke-statliga organisationen Ecas (European Citizen Action Service) en konferens i Bryssel i november under rubriken *"Building the EU citizen pillar"*. Direktör João Sant'Anna företrädde Europeiska ombudsmannens kontor. Under samma månad företrädde direktör Gerhard Grill ombudsmannens kontor vid en workshop om tillgången till kliniska försöksdata och öppenhet som organiserats av EMA i London.

2. *Research Network on EU Administrative Law*. Nätverket ägnar sig åt det potentiella och faktiska behovet av en förenkling av EU:s förvaltningsrätt.

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter



Den 28 september 2012 anordnade ombudsmannen i samarbete med EIB:s klagomålsmekanism ett seminarium i Bryssel under rubriken "International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks."

Ombudsmannen och ledande medlemmar av hans personal presenterade under 2012 kansliets arbete vid över 50 olika arrangemang och bilaterala möten med de viktigaste intressenterna, till exempel företrädare för rättsväsendet, företagssammanslutningar, tankesmedjor, icke-statliga organisationer, företrädare för regionala och lokala förvaltningar, lobbyister och intressegrupper, forskare, politiska företrädare på hög nivå och offentliga tjänstemän. Dessa konferenser, seminarier och möten ägde rum i Bryssel och i medlemsstaterna.

Under 2012 gjorde medlemmar av Europeiska ombudsmannens personal 94 föredragningar inför 2 408 medborgare i EU:s medlemsstater och länder utanför EU. Tyskland stod ensamt för cirka 55 % av besökarna, följt av Frankrike, Belgien och Danmark. Närmare 20 % av besökarna kom från EU:s institutioner, medan andra kom ända från Kanada, Kina och Etiopien. Budgetnedskärningar begränsar antalet föredragningar som kan hållas varje år, men ombudsmannen försöker trots det så långt det är möjligt att tacka ja till inbjudningar och frågor från intresserade parter.

En av ombudsmannens viktigaste medieaktiviteter under 2012 var presskonferensen om ombudsmannens *årsrapport 2011*, som ägde rum i Bryssel i maj. Nikiforos Diamandouros gav också över 30 intervjuer till journalister från tidningar, radio/tv och elektroniska medier. Ombudsmannens kontor utfärdade under året 18 pressmeddelanden, som bland annat omfattade viktiga öppenhetsärenden som rörde EMA, kommissionens restriktiva språkpolicy i samband med offentliga samråd, dess system för tidig varning och dess åtgärder för att bekämpa dödligheten hos bin. Dessutom gavs 1 700 artiklar om Europeiska ombudsmannens arbete ut i tryck eller på internet.

Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet under året med beslut, sammanfattningar av ärenden, pressmeddelanden, uppgifter om kommande händelser, audiovisuellt innehåll, publikationer och andra handlingar. En "strategisektion" öppnades på webbplatsens "resursdel". Där redovisas bland annat ombudsmannens strategi för mandatet, de årliga förvaltningsplanerna och de årliga



Nikiforos Diamandouros och ledande medlemmar av hans personal gav över 30 intervjuer åt journalister under 2012.



verksamhetsrapporterna. Dessutom skapades en sektion för en ny publikation med rubriken *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies*.

Under hösten 2012 lanserade ombudsmannen en anonym återkopplingsmekanism där alla klagande som lämnar in sina klagomål via webbplatsen uppmanas att svara på ett antal frågor efter det att deras ärende har avslutats. Resultaten från den undersökningen kommer att göra det möjligt för ombudsmannen att hela tiden förbättra servicen åt de klagande.

Under perioden 1 januari-31 december 2012 hade ombudsmannens webbplats över 310 000 unika besökare, som tillsammans besökte över 6,2 miljoner sidor.

Under perioden 1 januari-31 december 2012 hade ombudsmannens webbplats över 310 000 unika besökare, som tillsammans besökte över 6,2 miljoner sidor. Störst antal besökare kom från Luxemburg, följt av Spanien, Belgien, Polen, Nederländerna och Frankrike. Det mest populära inslaget på ombudsmannens webbplats var åter den interaktiva vägledningen. Det är

ett viktigt verktyg som är avsett att hjälpa enskilda personer att hitta det lämpligaste organet att vända sig till med sitt klagomål. Under 2012 sökte över 19 000 personer hjälp och fick råd från ombudsmannen via den interaktiva vägledningen.

Under 2012 beslutade ombudsmannen att bredda omfattningen av och räckvidden för sina kommunikationsaktiviteter genom att utveckla användningen av sociala medier. Under ombudsmannens våraktivitet den 24 april var de sociala medierna för första gången en integrerad del av en av ombudsmannens aktiviteter. Diskussionerna webbsändes direkt

på tre språk, och en Twitterfeed med kommentarer från publiken visades i rummet. WiFi ställdes till alla deltagares förfogande för att underlätta interaktionen mellan deltagarna i och utanför rummet. Frågor och kommentarer från webbpubliken matades aktivt in i diskussionerna i rummet så att samtliga talare kunde besvara frågor och kommentarer som mottogs via Twitter.

Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

En tjänsteman med ansvar för sociala medier anställdes i juli, och under sommaren aktiverade ombudsmannen sin egen sida på LinkedIn. Den 10 september öppnades ombudsmannens kanal på YouTube och klippet med titeln "Trasslat in dig i EU-administrationen?" publicerades på 23 språk. Dessutom inleddes arbetet på att säkra bredast möjliga distribution av klippet via olika kommunikationskanaler på internet. I slutet av 2012 hade klippet visats över 19 900 gånger på Europeiska kommissionens audiovisuella portal och på ombudsmannens YouTube-kanal. Den 11 oktober öppnade ombudsmannainstitutionen sitt officiella Twitter-konto.

2.4 Rättigheterna för personer med funktionshinder³

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning trädde i kraft för EU den 22 januari 2011. Konventionen ger upphov till följande två verksamhetsområden för ombudsmannen:

Tillämpning av FN:s konvention internt

Samtliga EU:s institutioner, organ och byråer, inklusive ombudsmannen, måste tillämpa FN:s konvention i samband med sin verksamhet. I det syftet håller ombudsmannen på att

- förbättra tillgängligheten för sin webbplats, sina publikationer och de nya lokalerna i Bryssel,
- öka medvetenheten bland sina anställda, till exempel genom artiklar i det interna nyhetsbrevet, och
- delta i den interinstitutionella EU-kommitté (*Comité de préparation pour les affaires sociales*) som har ansvaret för att undersöka möjligheterna att harmonisera genomförandet av FN:s konvention inom EU:s förvaltning.

Delta i det ramverk som anges i artikel 33.2 i FN:s konvention

Enligt artikel 33.2 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska det inrättas ett system som består av en eller flera oberoende mekanismer som har ansvaret för att främja, bevaka och övervaka konventionens tillämpning. Den 29 oktober 2012 stödde EU:s råd

3. Ombudsmannen kommer i fortsättningen att utnyttja denna rapport för att årligen informera medborgarna om sina aktiviteter när det gäller rättigheterna för personer med funktionshinder.



kommissionens förslag till ett ramverk för EU som omfattar Europeiska ombudsmannen tillsammans med parlamentets utskott för framställningar, byrån för grundläggande rättigheter, kommissionen och Europeiskt handikappforum. Ett konstituerande möte med ramverket ägde rum den 23 januari 2013 i Bryssel.

De uppgifter som ska utföras genom ramverket har tre olika dimensioner:

Skydda

Europeiska ombudsmannen utkräver ansvarighet av EU:s institutioner genom att undersöka klagomål och genom att genomföra undersökningar på eget initiativ. Ombudsmannens skyldighet att undersöka och rapportera om klagomål kommer att bli central för EU:s ansträngningar att skydda sina rättigheter enligt FN:s konvention genom att se till att institutionerna själva uppfyller sina skyldigheter med avseende på sådana rättigheter. De enskilda personer som anser att en EU-institution inte agerar i enlighet med FN:s konvention har rätt att vända sig till ombudsmannen för att försöka få rättelse.

I februari 2012 inledde ombudsmannen till exempel en undersökning (ärende **2455/2011/JF**) som gällde ett klagomål där den klagande hävdade att (i) Epsos webbplats inte är användarvänlig för personer med nedsatt syn och att (ii) Epso saknar en tydlig och konsekvent policy för kandidater med nedsatt syn. I skrivelsen till Epso i vilken ombudsmannen inledde sin undersökning framhöll ombudsmannen särskilt FN:s konvention om rättigheterna för personer med funktionsnedsättningar och uppmanade Epso att beakta konventionen i sitt svar. Ombudsmannens undersökning pågår.

Klagomål kan lämnas till ombudsmannen, inte bara om EU-institutionernas tillämpning av konventionen utan dessutom om det sätt på vilket kommissionen utövar sin roll när det gäller att genomdriva EU:s lagstiftning gentemot medlemsstaterna.

Främja

För att främja tillämpningen av FN:s konvention kommer ombudsmannen att fortsätta arbeta proaktivt i syfte att informera medborgarna och EU:s tjänstemän om deras respektive rättigheter och skyldigheter och för att identifiera och understryka goda förvaltningsrutiner. Under 2012 deltog ombudsmannen och hans personal i en serie möten som handlade om rättigheterna för personer med funktionsnedsättningar. Dessutom har detta särskilda kapitel om funktionsnedsättningar lagts till i årsrapporten 2012.

Övervaka

Genom sina undersökningar på eget initiativ kan ombudsmannen proaktivt övervaka verksamheten i EU:s förvaltning. Även om det inte ingår i ombudsmannens mandat att systematiskt övervaka lagstiftningsaktiviteten skrev ombudsmannen till parlamentets talman i februari 2012 i samband med den pågående revideringen av EU:s tjänsteföreskrifter. Ombudsmannen anser att förfarandet för att revidera tjänsteföreskrifterna erbjuder ett värdefullt tillfälle att se till att EU:s förvaltning är medveten om sitt ansvar när det gäller rättigheterna för personer med funktionsnedsättning.

Som framgår av avsnitt 2.2 i denna rapport får Europeiska ombudsmannen hjälp av Europeiska ombudsmannanätverket för att upprätta ett nära samarbete med

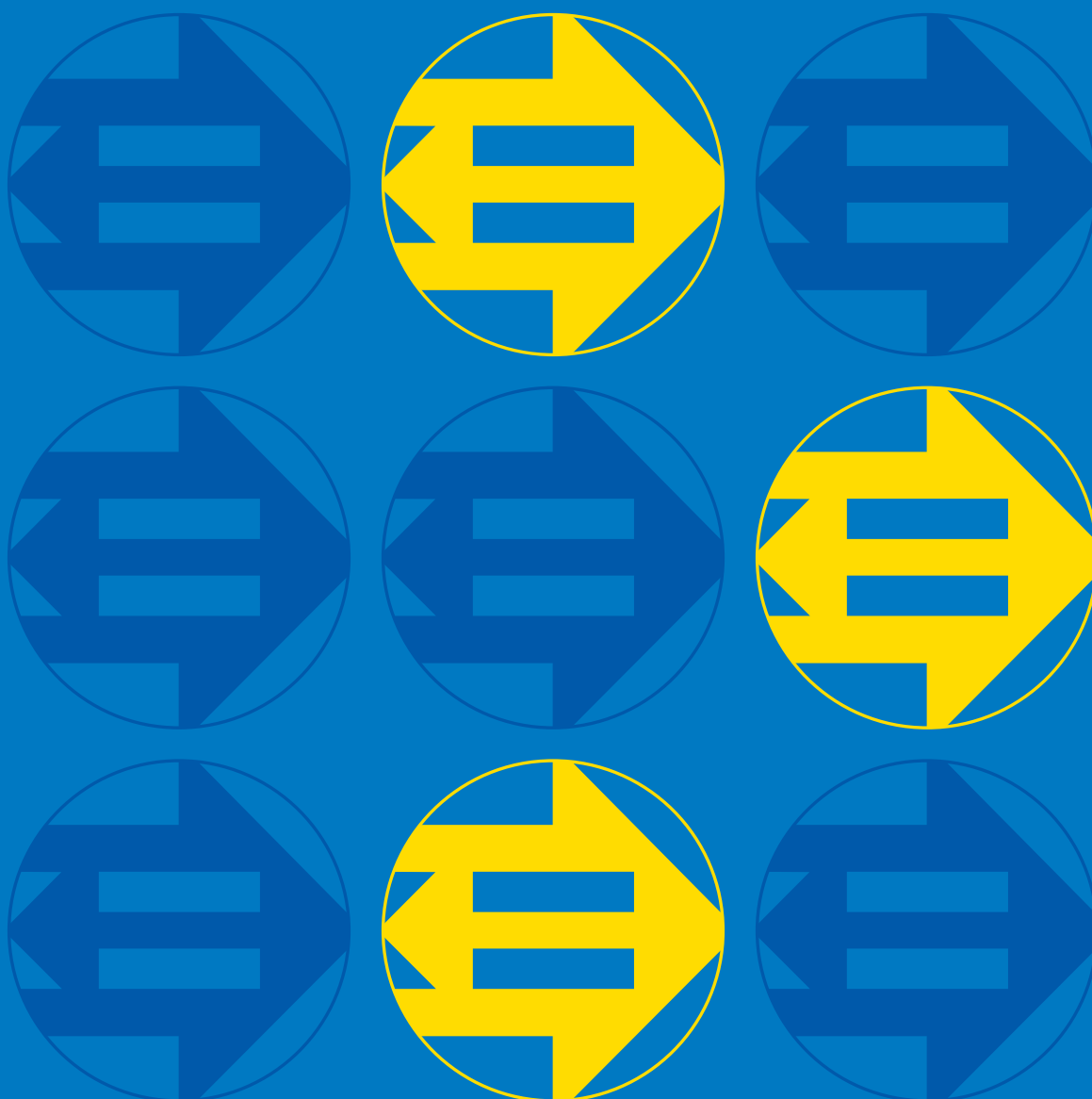
Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

nationella och regionala ombudsmän i medlemsstaterna. För att hitta och sprida exempel på bästa praxis när det gäller rättigheterna för personer med funktionsnedsättningar kommer Europeiska ombudsmannen att utnyttja nätverkets kommunikationsverktyg för att starta ett utbyte av information med nationella och regionala ombudsmän kring alla ovanstående aspekter av tillämpningen av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Under 2013 tänker Europeiska ombudsmannen även samråda med de övriga medlemmarna av EU:s artikel 33.2-ramverk för att utveckla ett flerårigt arbetsprogram som bygger på en analys av behov och tillgängliga resurser och som beskriver hans roll när det gäller att främja och övervaka tillämpningen av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning inom EU:s institutioner.

3 Resurser

Detta kapitel ger en överblick över de resurser som ombudsmannen har haft till sitt förfogande under 2012. Det ger en översikt över kontorets struktur och beskriver vilka insatser som görs för att skapa ett smidigt informationsflöde bland medarbetarna och främja möjligheter till fortbildning. Den andra delen av kapitlet handlar om ombudsmannens budget, och den sista delen gäller utnyttjandet av institutionens resurser.



Resurser

3.1 Personal

Institutionen har en högt kvalificerad och mångspråkig personal för att på ett lämpligt sätt kunna utföra sin uppgift enligt fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, dvs. att handlägga klagomål om administrativa missförhållanden på de 23 fördragsspråken och att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete. Genom regelbundna personalmöten, kombinerat med en årlig personalkonferens, informeras personalen om utvecklingen och uppmanas att reflektera över hur deras arbete bidrar till att uppnå institutionens mål enligt uppdragsbeskrivningen.

Personalkonferenser och personalmöten

Europeiska ombudsmannens personalkonferenser är en integrerad del av ombudsmannens strategiplanering och fungerar som ett forum som ger inspiration och god vägledning inför policybesluten. De utgör en del av en årlig cykel av händelser som ger personal och praktikanter möjlighet till eftertanke och samtal om utvalda ämnen som är direkt kopplade till institutionens arbete och verksamhet. Målet är att stärka och fördjupa förståelsen för institutionens värderingar och uppdrag och att bidra till att dessa genomförs på ett effektivt sätt.

För andra året i följd hölls personalkonferensen i Bad Herrenalb i Tyskland den 28-30 mars 2012. Under en av sessionerna hade ombudsmannen bjudit in utbildare från Europeiska förvaltningsskolan som organiserade teambyggande aktiviteter för personalen i syfte att undersöka potentiella synergier för effektivt teamarbete.

Under en av sessionerna hade ombudsmannen bjudit in utbildare från Europeiska förvaltningsskolan som organiserade teambyggande aktiviteter för personalen i syfte att undersöka potentiella synergier för effektivt teamarbete.

Ombudsmannen kallar också regelbundet till personalmöten för att kontrollera att informationsflödet fungerar smidigt. Dessutom deltar personalen i både externa och interna utbildningsaktiviteter som är utformade för att främja deras fortbildning. När det gäller den interna fortbildningen deltog personalen bland annat i ett seminarium om etik och korrekt uppförande och ett annat om enkel och tydlig engelska.

Ombudsmannen och hans personal

Ombudsmannen hade 66 tjänster till sitt förfogande under 2012. Vid slutet av året hade kontoret följande sammansättning:

Europeiska ombudsmannen: P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmannens kansli

Kanslichef:
Zina Assimakopoulou

Generalsekretariat

Generalsekreterare:
Ian Harden

Kommunikationsavdelningen

Enhetschef:
Ben Hagard

Direktorat A

Direktör:
João Sant'Anna

Klagomål och undersökningar, enhet 1

Enhetschef:
Marta Hirsch-Ziemińska

Klagomål och undersökningar, enhet 2

Enhetschef:
Fergal Ó Regan

Registratorskontoret

Chef:
Peter Bonnor



Europeiska ombudsmannen sammankallar regelbundet till personalmöten för att kontrollera att informationsflödet fungerar smidigt och för att främja de anställdas fortbildning. Ombudsmannens personal sammanträdde i Strasbourg i juli och december för att få information om den senaste administrativa, juridiska och politiska utvecklingen som rör institutionen.

Direktorat B

Direktör:

Gerhard Grill

Klagomål och undersökningar, enhet 3

Enhetschef:

Lambros Papadias

Klagomål och undersökningar, enhet 4

Tillförordnad enhetschef:

Bernhard Hofstätter

Personal-, administrations- och budgetavdelningen

Chef:

Loïc Julien

Uppgiftsskyddsombud

Rosita Agnew

En fullständig och uppdaterad personalförteckning med detaljerade uppgifter om kansliets uppbyggnad och varje avdelnings uppgifter finns på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på de 23 officiella EU-språken. Om du vill ha en utskrift av förteckningen är du välkommen att kontakta ombudsmannens kansli.

Resurser

3.2 Budget

Budgeten 2012

Sedan den 1 januari 2000 har ombudsmannens budget varit ett separat avsnitt i Europeiska unionens budget (för närvarande avsnitt VIII)¹. Den är indelad i tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 avser lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 omfattar utgifter i samband med allmänna funktioner som utförs av institutionen.

De budgeterade anslagen för 2012 uppgick till 9 516 500 EUR.

Budgetkontroll

För att säkerställa att ombudsmannens resurser förvaltas på bästa sätt genomför ombudsmannens internrevisor, Robert Galvin, regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som kansliet utför.

Liksom övriga EU-institutioner granskas även ombudsmannens institution av Europeiska revisionsrätten.

Samarbete med andra institutioner

Ombudsmannen samarbetar när så är möjligt med andra EU-institutioner för att uppnå bästa möjliga resursanvändning och för att undvika att personal vid flera organisationer utför samma uppgifter. Sådana tjänster betalas naturligtvis av ombudsmannen, och detta samarbete har lett till avsevärda besparingar i EU:s budget. Ombudsmannen samarbetar i synnerhet med:

- Europaparlamentet, inom områdena internrevision och bokföring liksom tekniska tjänster som lokaler, it, kommunikationer, medicinska tjänster, utbildning, översättning och tolkning,
- Europeiska unionens publikationsbyrå, i diverse frågor som gäller publikationer,
- EU:s utbetalningsbyrå (PMO) när det gäller pensioner och andra aspekter av uppsägning av tjänstemän och andra anställda, och
- Översättningscentrum för Europeiska unionens organ, som står för många av de översättningar som ombudsmannen behöver i sitt arbete för medborgarna.

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



3.3 Användning av resurser

Ombudsmannen antar varje år en årlig förvaltningsplan med konkreta åtgärder som behöver vidtas för att institutionens prioriteringar ska kunna genomföras. Förvaltningsplanen innehåller resultatindikatorer för att mäta framstegen mot dessa mål. Ombudsmannen antar också en årlig verksamhetsrapport. Verksamhetsrapporten innehåller resultat av insatser för att uppnå målen enligt förvaltningsplanen, riskerna i samband med verksamheten, hur de resurser som ombudsmannen förfogar över används och en bedömning av hur effektivt och ändamålsenligt institutionens interna kontrollsystem är.

I början av 2012 offentliggjorde ombudsmannen på sin webbplats den årliga förvaltningsplanen, den årliga verksamhetsrapporten och den årliga resultatsammanställningen i förhållande till resultatindikatorerna för 2011.



Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen

Per post

Europeiska ombudsmannen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

Webbplats

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

Denna Årsrapport finns på Internet på adressen:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Publikationsbyrå

© Europeiska unionen, 2013

Alla fotografier © Europeiska unionen om inte annat anges.

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

Design och layout av Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark och EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-497-7 . ISSN 1680-3892 . doi:10.2869/17978 . QK-AA-13-001-SV-C

Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil. Vi ska också försöka erbjuda en ljudversion på begäran.

