



Europeiska ombudsmannen

# Årsrapport 2014







**Europeiska ombudsmannen**

Årsrapport  
2014



# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>1 2014 i korthet</b>	<b>6</b>
<b>2 Centrala teman</b>	<b>7</b>
2.1 Öppenhet	7
2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet	8
2.3 Öppenhet i fråga om uppgifter från kliniska prövningar	10
2.4 Grundläggande rättigheter	12
2.5 Etiska frågor	13
2.6 Medborgarnas deltagande i EU:s beslutsfattande	14
2.7 EU-finansierade program och projekt	15
2.8 EU:s konkurrenspolitik	16
<b>3 Hur många klagomål?</b>	<b>18</b>
<b>4 Vem gällde klagomålen?</b>	<b>21</b>
<b>5 Vad gällde klagomålen?</b>	<b>22</b>
<b>6 Uppnådda resultat</b>	<b>23</b>
<b>7 Så handlägger vi ärenden</b>	<b>25</b>
<b>8 Efterlevnad av ombudsmannens förslag</b>	<b>27</b>
<b>9 Förbindelser med EU:s institutioner</b>	<b>28</b>
9.1 Europaparlamentet	28
9.2 Utskottet för framställningar	28
9.3 Europeiska kommissionen	29
9.4 Övriga EU-institutioner och organ	29
9.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning	29
<b>10 Förbindelser med nätverk</b>	<b>31</b>
<b>11 Resurser</b>	<b>34</b>
11.1 Budgeten	34
11.2 Användning av resurser	34
11.3 Teamet bakom ombudsmannen	35
<b>Så kontaktar du Europeiska ombudsmannen</b>	<b>36</b>



## Inledning



Emily O'Reilly,  
Europeiska ombudsmannen.

Det är en glädje för mig att kunna presentera vår årsrapport för 2014.

Det har varit ett mycket produktivt år för Europeiska ombudsmannen, då vi har inlett genomförandet av vår nya strategi, *Mot 2019*, med större fokus på de strategiska frågorna för EU:s offentliga förvaltning, som påverkar miljontals européer.

Genom att öka ombudsmannakontorets synlighet och relevans hoppas vi få ökad positiv effekt på EU-institutionernas och EU-organens öppenhet och ansvarstagande, vilket gynnar alla EU:s medborgare och invånare.



#1



**EU Parliament  
Photo**



#EPhoto: Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman #EPlenary ombudsman.europa.eu/home.faces



Europaparlamentet valde i dag om Emily O'Reilly till Europeisk ombudsman.

Under 2014 har vi bidragit till viktiga debatter på EU-nivå genom att i större utsträckning använda vår befogenhet att inleda strategiska undersökningar på eget initiativ. Undersökningen av öppenheten i förhandlingarna om det transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP) har gett goda resultat. Ombudsmannen hade också del i det gemensamma arbetet för att öka öppenheten i fråga om lobbyverksamheten i EU. Vi genomförde flera undersökningar på detta område, bland annat i fråga om sammansättningen av Europeiska kommissionens expertgrupper och deras öppenhet, samt fenomenet med "svängdörrar".

Vi fortsatte också att lösa ett stort antal klagomål från enskilda personer, medlemmar i det civila samhällets organisationer, företag och andra intressegrupper, och hjälpte många fler att hitta lösningar på sina problem.

I slutet av året fick jag äran att bli enhälligt omvald av Europaparlamentet med stöd från alla de större politiska grupperna. Jag förnyar mitt åtagande att arbeta oberoende och oförtröttligt för EU:s medborgare och att bistå EU-institutionerna i deras strävan att ge Europas medborgare och invånare bästa möjliga service. ▶ #1  #1  #2

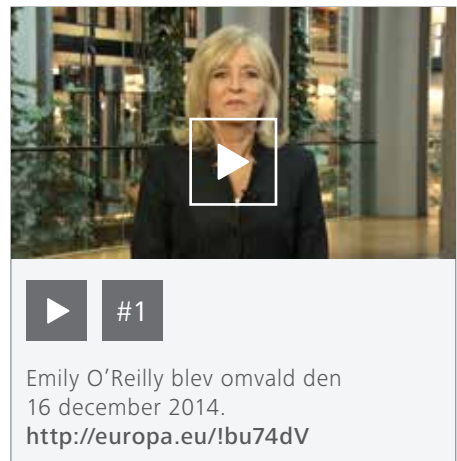
Jag kommer också att fortsätta det nära samarbetet med Europaparlamentet, nationella och regionala ombudsmän och hela ombudsmannafamiljen.

Här är min andra årsrapport. Trevlig läsning!

Strasbourg den 16 februari 2015



Emily O'Reilly





## Kapitel 1 2014 i korthet

Året 2014 var ett händelserikt år för ombudsmannakontoret, då ombudsmannen inledde arbetet med att genomföra den nya strategin för mer inflytande, synlighet och relevans. Här är några av årets viktigaste händelser:






När Emily O'Reilly tillträdde posten som Europeisk ombudsman i oktober 2013 förklarade hon att hon tänkte använda sin befogenhet att genomföra undersökningar på eget initiativ till att undersöka systemproblem i EU-förvaltningen på ett mer strategiskt sätt. Syftet är att försäkra sig om att ombudsmannens arbete ska bli relevantare för de problem som Europas vanliga medborgare och invånare upplever som angelägnast. Därför har hon tillsatt en samordnare för undersökningar på eget initiativ för att i samarbete med kolleger driva denna typ av strategiska undersökningar till snabba och effektiva resultat. Många av de ärenden som används som exempel i detta avsnitt rör undersökningar som inletts på ombudsmannens eget initiativ.

## 2.1 Öppenhet

Klagomål som rör bristande öppenhet från EU-institutionernas sida ligger fortfarande överst på listan över klagomål till Europeiska ombudsmannen. I flera år har 20–30 % av de klagomål som prövas av ombudsmannen gällt öppenhet. De vanligaste klagomålen som rör öppenhet är att institutionerna har vägrat att ge tillgång till handlingar och/eller information. I [Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna](#) garanteras medborgarna rätt till tillgång till offentliga handlingar.

Under 2014 inledde ombudsmannen ett antal undersökningar om institutioners vägran att ge tillgång till viktiga EU-handlingar, med positivt resultat. Följden blev att [Europeiska kommissionen](#) offentliggjorde handlingar om Greklands inträde i euroområdet, att [Europeiska centralbanken](#) (ECB) lämnade ut en skrivelse som den skickat till den irländska regeringen när finanskrisen pågick som värst, och att kommissionen lämnade ut interna handlingar om EU:s gemensamma fiskeripolitik.

Klagomålet om Grekland, som lämnades in av en tysk journalist, gällde handlingar om Greklands konvergensrapporter och skriftväxling mellan kommissionens enheter och de grekiska myndigheterna samt myndigheter i andra EU-medlemsstater.  #3

Efter det att ombudsmannen tagit upp ärendet identifierade generalsekretariatet 140 handlingar och lämnade ut dem till journalisten. [Ombudsmannen välkomnade detta agerande](#) och



#3



AsktheEU

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark...)

Europeiska ombudsmannen välkomnar att Europeiska kommissionen offentliggör 140 handlingar om Greklands inträde i euroområdet 2001.



#4

**Suzanne Lynch**

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter. "The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly välkomnar utlämnandet av Europeiska centralbankens skrivelse. "Skrivelsen borde ha lämnats ut mycket tidigare."



#2

Europeiska ombudsmannens ärende 2014 om ECB:s skrivelse till Irland. <http://europa.eu/!tu67CR>



#5

**European Movement**

.@EUombudsman: @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark) ... #EurMove

Europeiska ombudsmannen: Europeiska kommissionen lämnar ut interna handlingar om den gemensamma fiskeripolitiken.

påpekade hur viktigt det är att medborgare i EU förstår hur det går till när viktiga beslut som påverkar deras liv fattas, särskilt i kristider.

I en skrivelse till Irlands finansminister 2010 uppmanade ECB:s dåvarande ordförande, Jean-Claude Trichet, Irland att agera snabbt för att skydda sin ekonomiska stabilitet. När en irländsk journalist bad att få se skrivelsen 2011 vägrade ECB att lämna ut den. ECB hävdade att Irlands finansiella stabilitet måste skyddas mot bakgrund av det omfattande marknadstrycket och den extrema osäkerheten. #4

Ombudsmannen fann att ECB hade gjort rätt i att inte lämna ut skrivelsen 2011, vid den tidpunkt som journalisten begärde att få se den. EU var just då mitt uppe i en finanskris. Men nu hade över tre år gått sedan banken skickade skrivelsen. Till slut [följde ECB ombudsmannens rekommendation](#) att lämna ut den. Ombudsmannen påpekade att den ekonomiska krisen skapat stora svårigheter för Irlands befolkning och att medborgarna har rätt att få veta sanningen, oavsett hur plågsam den är. Hon fortsätter sitt samarbete med ECB för att förbättra bankens politik och praxis inom området öppenhet och etik. #2

I ett annat ärende som rör öppenhet hade en tysk forskare vänt sig till ombudsmannen sedan kommissionen vägrat ge honom fullständig tillgång till ett förslag till en ny förordning om den gemensamma fiskeripolitiken. Kommissionen hävdade att en fullständig tillgång till handlingarna skulle undergräva beslutsprocessen. #5

Till slut [följde kommissionen ombudsmannens rekommendation](#) att lämna ut handlingarna, dock först efter det att man nått en överenskommelse om reformen av fiskeripolitiken. Ombudsmannen välkomnade detta resultat men klargjorde att hon i framtiden förväntar sig att kommissionen ger tillgång till liknande handlingar omedelbart.

## 2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

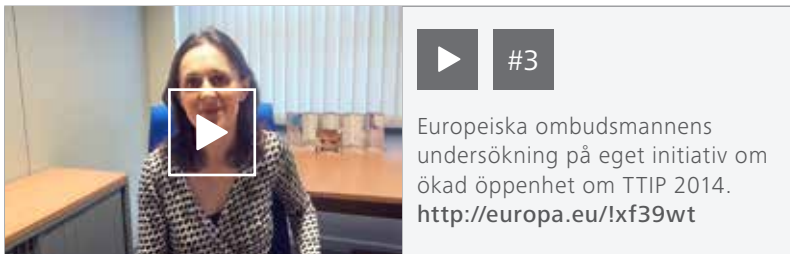
Bryssel håller snabbt på att bli världens näst viktigaste centrum för lobbyverksamhet efter Washington. Det är därför inte så konstigt att ombudsmannens arbete under 2014 i allt högre grad inriktades på öppenhet i fråga om lobbyverksamhet.

I detta sammanhang inledde ombudsmannen tre strategiska undersökningar på eget initiativ. Två av dem handlade om de pågående förhandlingarna om [det transatlantiska partnerskapet](#)

för handel och investeringar (TTIP). Europeiska kommissionen förhandlar om avtalet på unionens vägnar enligt ett mandat från [Europeiska unionens råd](#). Om avtalet mellan EU och USA ingås kommer det att skapa historiens största frihandelsområde. TTIP kommer att forma framtidens regler och normer inom områden som livsmedelssäkerhet, bilar, kemikalier, läkemedel, energi, miljö och arbetsplatser.

I juli inledde ombudsmannen en undersökning rörande EU:s ministerråds vägran att lämna ut de förhandlingsdirektiv som EU tillämpar i TTIP-förhandlingarna. Hon började också undersöka de åtgärder som kommissionen vidtar för att garantera öppenhet och allmänhetens deltagande i TTIP-förhandlingarna. Ombudsmannen hade redan tidigare lämnat förslag på åtgärder som kommissionen skulle kunna vidta för att medge tidig offentlig tillgång till TTIP-handlingarna och till närmare uppgifter om möten med intressenter. Problem som togs upp var vägran att lämna ut handlingar, otillåtet utlämnande av handlingar, fördröjningar och att vissa intressenter verkade ha en privilegierad tillgång till TTIP-handlingar. [#6](#) [#7](#)

I oktober [offentliggjorde rådet direktiven](#) i fråga. Kort därefter [tillkännagav kommissionen sina planer på att öka öppenheten](#) i fråga om lobbyverksamhet och lovade att öka tillgången även till andra TTIP-handlingar. Ombudsmannen välkomnade dessa åtgärder och lämnade förslag på hur man skulle kunna öka öppenheten i TTIP-förhandlingarna ytterligare. [#3](#)



Den tredje undersökningen gäller [sammansättningen av och öppenheten i hundratals expertgrupper](#), vilkas råd kommissionen förlitar sig på i samband med utarbetande av lagstiftning och politik, som omfattar ämnesområden från skatter och banktjänster till trafiksäkerhet och läkemedel. Ombudsmannen genomförde först ett offentligt samråd för att undersöka hur balanserad sammansättningen av olika grupper var med avseende på relevant sakkunskap och intressen, huruvida det är ett problem att experter utses "i egenskap av individer" och om grupperna arbetar med största möjliga öppenhet. [#8](#)



#6

**The Consumer Voice**

One step closer to transparency in #TTIP: @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents [bit.ly/1xDudD8](http://bit.ly/1xDudD8)

Ett steg närmare öppenhet om TTIP: Europeiska ombudsmannen ber rådet och kommissionen att offentliggöra fler TTIP-handlingar.



#7

**EU TTIP Team**

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

Vi håller med om att mandatet också bör offentliggöras. Tack till Europeiska ombudsmannen för erkännandet av våra ansträngningar hittills.



#8

**TI EU Office**

.TI\_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups [bit.ly/1o5OAVd](http://bit.ly/1o5OAVd)

Synpunkterna från Transparency International EU har publicerats i Europeiska ombudsmannens samråd om expertgrupper.



Frans Timmermans.  
Kommissionens förste vice ordförande med ansvar för bättre lagstiftning, kontakter mellan institutionerna, rättsstatsprincipen och stadgan om de grundläggande mänskliga rättigheterna.

Särskilt intressant är kommissionens Generaldirektorat för jordbruk (GD Jordbruk). Det har inrättat 14 grupper för dialog med det civila samhället som ska vara rådgivande organ för den gemensamma jordbrukspolitiken. EU använder mer än en tredjedel av sin budget på detta centrala politikområde. Ombudsmannen granskar därför sammansättningen av grupperna för att garantera balanserad representation i denna breda skala av ekonomiska och icke-ekonomiska intressegrupper.

Ombudsmannen är också engagerad i debatten om EU:s [öppenhetsregister](#), som inrättats för att göra EU:s beslutsfattande öppnare för insyn och för att göra det möjligt för medborgarna att få veta vem som försöker påverka EU:s beslutsfattare. Parlamentet och kommissionen förvaltar registret tillsammans. Företag, branschkonsulter, oberoende konsulter, branschorganisationer, akademiska institutioner, icke-statliga organisationer, organisationer som företräder religiösa samfund, organisationer som företräder lokala, regionala och kommunala myndigheter, samt andra som bedriver lobbyverksamhet gentemot EU:s institutioner kan registrera sig frivilligt. Över 7 000 organisationer finns med i registret.

Ombudsmannen lovordade Frans Timmermans, kommissionens förste vice ordförande med ansvar för bättre lagstiftning, kontakter mellan institutionerna, rättsstatsprincipen och stadgan om de grundläggande mänskliga rättigheterna, för hans planer att arbeta för ett obligatoriskt register. Hon välkomnade också kommissionens beslut av den 1 december 2014, som gör det obligatoriskt för alla kommissionens ledamöter och högre tjänstemän att offentliggöra alla kontakter och möten med intressenter och lobbyister på kommissionens webbplats. Ombudsmannen skulle dock vilja se att öppenhetsregistret regleras i lag och inte bara förblir en överenskommelse mellan institutionerna. Hon [uppsagade rådet att delta i registret](#), och bad kommissionen införa mycket starkare incitament för lobbyisterna att registrera sig, i enlighet med parlamentets praxis.

### 2.3 Öppenhet i fråga om uppgifter från kliniska prövningar

Under 2014 spelade ombudsmannen en central roll på området för öppenhet i fråga om uppgifter från kliniska prövningar, genom att bidra till att utforma [Europeiska läkemedelsbyråns](#) (EMA) proaktiva öppenhetspolitik som antogs i oktober.

Under de senaste fem åren har ombudsmannen genomfört mer än ett dussin undersökningar av EMA:s vägran att lämna ut handlingar om hur man reglerar läkemedel och ger tillstånd

till saluföring av dem, bland annat läkemedel mot multipel skleros, acne, bakterieinfektioner och fetma. Som svar på ombudsmannens ingripande verkade läkemedelsmyndigheten beredd att anta en proaktiv hållning i fråga om öppenhet och deklarerade 2012 att man infört nya öppenhetsregler som skulle ge allmänheten mycket bredare tillgång till uppgifter om kliniska prövningar.

Under 2014 [uttryckte dock ombudsmannen farhågor](#) när läkemedelsmyndigheten verkade ta ett steg tillbaka genom att införa strikta sekretesskrav, begränsa tillgången till enbart läsning på skärm och införa stora begränsningar av användningen av uppgifter från kliniska prövningar. EMA övergav så småningom regeln om enbart läsning på skärm. Därför välkomnade ombudsmannen, med några reservationer, myndighetens beslut i oktober 2014 att aktivt publicera de rapporter från kliniska prövningar som ligger till grund för beslut om läkemedel från och med januari 2015. Ombudsmannen kommer att fortsätta att noga övervaka hur EMA gör uppgifter från kliniska prövningar tillgängliga, och se till att myndigheten håller bästa möjliga standard i fråga om öppenhet. [#9](#)

Ombudsmannen har också [välkomnat den nya EU-förordningen om kliniska prövningar](#), som kräver att information om kliniska prövningar ska kunna tillhandahållas och så småningom göras tillgänglig online. Hon gratulerade parlamentet och särskilt parlamentsledamoten Glenis Willmott och skuggföredragandena för att de på ett förtjänstfullt sätt styrt lagstiftningen till ett mycket positivt resultat.

Ombudsmannen ägnade sitt traditionella evenemang *"International Right to Know Day"* åt öppenhet i fråga om uppgifter om klinisk prövning. Evenemanget, som i år hade rubriken *"Transparency and public health – how accessible is scientific data?"*, ägde rum den 29 september i Europaparlamentets lokaler i Bryssel. Sammanlagt omkring 150 företrädare för EMA, kommissionen, parlamentet, lobbyorganisationer, rättsväsende, näringsliv, icke-statliga organisationer, medierna, forskningsvärlden och aktivistorganisationer deltog i evenemanget. [#4](#) [#1](#)



Europeiska ombudsmannens evenemang på *"International Right to Know Day"* 2014.  
<http://europa.eu/!uD99vX>



#9



Ben Goldacre

[#AllTrials @EUombudsman](#) asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. [ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark...)

Europeiska ombudsmannen ber Europeiska läkemedelsmyndigheten förklara underliga strykningar i prövningsrapporter. Livsviktig kamp.



#1

Storify



**Öppenheten på hälsovårdsområdet: Hur tillgängliga är forskningsuppgifter?**

*"International Right to Know Day"* uppmärksammas världen över av förespråkare för tillgång till information. I år har Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly granskat frågan om hur tillgängliga forskningsuppgifter är för patienter, läkare och forskare.



Europeiska ombudsmannens undersökning på eget initiativ om respekten för grundläggande rättigheter i EU:s sammanhållningspolitik 2014. <http://europa.eu/!Kh74cj>



#10



ERA Campaign

Excellent initiative by [@EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman) to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights [ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark...)

Utmärkt initiativ av Europeiska ombudsmannen att undersöka sammanhållningsfondernas utgifter i förhållande till grundläggande rättigheter.

## 2.4 Grundläggande rättigheter

Under 2014 inledde ombudsmannen två strategiska undersökningar på eget initiativ om EU-förvaltningens skyldigheter beträffande grundläggande rättigheter. [Den ena gäller skyddet av de grundläggande rättigheterna i EU:s sammanhållningspolitik](#). Unionen har inrättat denna politik för att skapa tillväxt och sysselsättning, hantera klimatförändringarna och energiberoendet samt för att minska fattigdom och social utslagning i EU:s mindre utvecklade regioner. Politiken samfinansieras av [EU:s struktur- och investeringsfonder](#) (ESIF), som förvaltas gemensamt av kommissionen och medlemsstaterna. De drygt 350 miljarder EUR som anslagits till ESIF för perioden 2014–2020 utgör mer än en tredjedel av EU:s hela budget för den perioden.

En del av dessa fonder är avsedda att hjälpa de mest sårbara i samhället, men det har väckts frågor om hur de grundläggande rättigheterna respekteras i tillämpningen av denna politik. Är det exempelvis så att pengar används till att "institutionalisera" personer med funktionsnedsättningar i stället för att bidra till deras integrering? I denna undersökning har ombudsmannen ställt frågorna: hur tillämpas stadgan vid genomförandet av fonderna; kan kommissionen besluta om sanktioner för medlemsstater som inte respekterar de grundläggande rättigheterna; och kan kommissionen hålla inne eller återkräva medel som använts vid överträdelser av dessa rättigheter? Ombudsmannen har också bett sina kolleger i [Europeiska ombudsmannanätverket](#) och andra organ som bevakar mänskliga rättigheter att lämna kommentarer i frågan. ▶ #5 #10

Mellan 2006 och 2014 tvingade EU nästan 13 000 migranter från länder utanför EU, som inte fick tillstånd att stanna i EU, att återvända till sina ursprungsländer. [Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser](#) (Frontex) samordnar och finansierar gemensamma återsändningsinsatser i samarbete med medlemsstaterna. Under 2013 uppmanade ombudsmannen Frontex att inrätta en klagomålsmekanism för att hantera överträdelser av de grundläggande rättigheterna i samband med byråns arbete.

Ombudsmannen fortsatte under 2014 sitt arbete på detta viktiga område genom att granska [hur Frontex ser till att de återvändandes välbefinnande respekteras under flygningarna](#), exempelvis när det gäller sjuka eller kvinnor i långt framskriden graviditet. Hon ville också veta hur man garanterar oberoende övervakning under flygningarna och hur Frontex uppförandekod för gemensamma återsändanden tillämpas. Eftersom några

av de nationella övervakningsorgan som samarbetar med Frontex vid gemensamma återsändanden är ombudsmän, har ombudsmannen bett dem dela med sig av sina erfarenheter.

## 2.5 Etiska frågor

Under 2014 hanterade ombudsmannen ett stort antal klagomål som gällde etiska frågor, t.ex. intressekonflikter och så kallade svängdörrssystem inom EU-institutionerna. Med svängdörrssystem menar man att offentliganställda övergår till anställningar inom den privata sektorn som har nära anknytning till deras tidigare tjänster, eller tvärtom.

Ombudsmannen har upprepade gånger framhållit att EU:s förvaltning måste ställa högsta tänkbara krav på ett etiskt uppträdande. I detta sammanhang genomförde ombudsmannen två strategiska undersökningar.

Den första gäller [kommissionens sätt att hantera svängdörrsärenden](#). Ombudsmannen undersökte klagomål från fem icke-statliga organisationer och granskade 54 kommissionsärenden gällande svängdörrar. Hon hittade flera brister. Det var inte alltid tydligt om de avgående tjänstemännen lämnat tillräckliga uppgifter för att kommissionen skulle kunna fatta fullt informerade beslut, eller om kommissionen beaktade kommentarer från sina enheter i full utsträckning. Ombudsmannen rådde särskilt kommissionen att se över hur den hanterade svängdörrsärenden för att undvika intressekonflikter och för att undvika att undergräva allmänhetens förtroende. På sin webbplats uppmanade hon också kommissionen att offentliggöra svängdörrsärenden som gällde högre EU-tjänstemän. [#11](#)

Ombudsmannen frågade nio EU-institutioner, däribland kommissionen, parlamentet och rådet, om [deras regler för att skydda visselblåsare](#). Vid den tidpunkten var det bara kommissionen som hade riktlinjer om visselblåsning, men inga interna regler. Från och med januari 2014 kräver tjänsteföreskrifterna att EU-institutionerna ska införa interna regler om visselblåsning. Ombudsmannen vill veta i vilken omfattning institutionerna har samrått med personalen och med allmänheten om dessa regler, samt hur de skyddar externa visselblåsare som leverantörer och underleverantörer i EU-finansierade program och projekt. För att föregå med gott exempel upprättade ombudsmannen egna interna regler om visselblåsning i samarbete med sin personalkommitté och uppgiftsskyddschef. Hon offentliggjorde reglerna och inbjöd alla intresserade parter att komma med kommentarer. [#12](#)



#11



CEO

NGOs welcome  
@EUombudsman ruling:  
#EU Commission should  
introduce #transparency about  
senior #revolvingdoors cases  
[tinyurl.com/ohkx37j](http://tinyurl.com/ohkx37j)

Icke-statliga organisationer välkomnar Europeiska ombudsmannens beslut: Kommissionen bör införa öppenhet i fråga om högre tjänstemäns svängdörrar.



#12



EurActiv

"Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,"  
@EUombudsman says:  
[ow.ly/zH1yC](http://ow.ly/zH1yC) - #corruption  
#fraud #EU

"Visselblåsare spelar en viktig roll för att uppdaga allvarliga oegentligheter", säger Europeiska ombudsmannen.



#13

**Philippe Wagner**

great initiative from @EUombudsman, opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU\_Commission's role/responsibility

Bra initiativ från Europeiska ombudsmannen som inleder en undersökning av hur det europeiska medborgarinitiativet fungerar och av kommissionens roll/ansvar.



#14

**ECI Campaign**

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman: [ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark...)

Starka ord om framtiden för det europeiska medborgarrättsinitiativet från Europeiska ombudsmannen.



#6

Europeiska ombudsmannens evenemang "Your wish list for Europe" 2014.  
<http://europa.eu/!Kb83Cy>

## 2.6 Medborgarnas deltagande i EU:s beslutsfattande

Ombudsmannen får allt fler klagomål som rör medborgerliga rättigheter, särskilt rätten att delta i EU:s beslutsprocess. Det gäller bland annat [kommissionens offentliga samråd](#), och [EU:s medborgarinitiativ](#). En miljon medborgare från åtminstone sju medlemsstater kan via EU:s medborgarinitiativ uppmana [kommissionen](#) att lägga fram nya lagförslag. Enligt Lissabonfördraget måste institutionerna dessutom föra en öppen och regelbunden dialog med det civila samhället.

Medborgarinitiativet började användas 2012. Det första initiativet, kallat Right2Water, lämnades till kommissionen under 2013. I initiativet föreslogs ny EU-lagstiftning som skulle kräva att nationella myndigheter förser sina medborgare med rent dricksvatten och sanitetsinrättningar i tillräcklig omfattning.

Under 2014 inbjöd ombudsmannen [medborgarinitiativets organisatörer, det civila samhällets organisationer och andra intresserade personer](#) att lämna sina synpunkter på medborgarinitiativet. Ombudsmannen vill särskilt bedöma om kommissionens programvara för insamling av underskrifter via nätet är effektiv nog för att skapa tillräckliga kontakter mellan medborgarinitiativets organisatörer och de nationella myndigheterna, samt huruvida frågorna kring skydd av privatlivet beaktas i processen. Ombudsmannen har också uppmanat intressenterna att komma med idéer för framtida ändringar av förordningen om det europeiska medborgarrättsinitiativet. [#13](#) [#14](#)

I mars, inför valet till Europaparlamentet, inbjöd ombudsmannen [medborgarna att delta i det interaktiva evenemanget "Your wish list for Europe"](#). Ombudsmannen, Europaparlamentets ordförande Martin Schulz och dåvarande ordföranden för kommissionen José Manuel Barroso, deltog tillsammans för att lyssna på och samverka med medborgarna. I egenskap av EU:s kontrollorgan som valts för att garantera god förvaltning i Europa ville ombudsmannen försäkra sig om att Europa lever upp till sitt löfte att sätta medborgaren i centrum för beslutsfattandet.

Över 300 personer deltog i evenemanget, som sändes live över nätet. De frågor och förslag som deltagarna förde fram till panelen, antingen direkt eller via Twitter, sammanställdes så småningom till en "önskelista för Europa". [#6](#)

## 2.7 EU-finansierade program och projekt

Ombudsmannen får varje år många klagomål från företag, icke-statliga organisationer, universitet, kommuner och andra juridiska personer som deltar i EU-finansierade projekt och program. Klagomålen handlar framför allt om försenade betalningar, avtalstvister, problem med anbudsinfordringar och brist på öppenhet, som i de flesta fall beror på att EU-institutioner vägrar att ge tillgång till handlingar eller information.

Ombudsmannen kritiserade exempelvis Europeiska investeringsbanken (EIB) för att den godkände att ett italienskt företag uteslöts från en upphandling om byggandet av en bro över floden Sava i Bosnien och Hercegovina. Brobygget är en del av ett större motorvägsprojekt som förbinder Kroatien med Bosnien och Hercegovina. Trots att företaget lämnat det lägsta anbudet uteslöt den lokala projekthandläggaren företaget med motiveringen att det inte uppfyllde upphandlingens kravspecifikationer. [g+ #1](#)

Företaget överklagade beslutet vid EIB:s klagomålsmekanism, som höll med företaget och rekommenderade att EIB skulle återkalla sitt stöd till projektet. Bankledningen ignorerade dock klagomålsmekanismens slutsatser. Ombudsmannen fann att EIB:s ledning hade grundat sitt beslut på en felaktig tolkning av upphandlingsdokumenten. [Hon kritiserade banken för detta administrativa missförhållande](#) och varnade för att det skulle kunna undergräva förtroendet för EU:s åtagande att stärka rättsstatsprincipen i Bosnien och Hercegovina.

I ett annat ärende hade ett italienskt företag beviljats ett stöd på 4 miljoner euro från [genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation](#) (EACI) för att transportera keramik från Italien till Spanien på ett miljövänligare sätt än över vägnätet. På grund av den globala ekonomiska krisen och den plötsliga nedgången på den spanska bostadsmarknaden minskade dock efterfrågan på italiensk keramik dramatiskt. Företaget bad att få skjuta upp projektet, vilket EACI godtog. Eftersom företaget lämnade in sin begäran om slutbetalning för sent, vägrade EACI först att betala. Sedan ombudsmannen ingripit och konstaterat hur allvarligt den ekonomiska krisen påverkat klagandens projekt, gick EACI slutligen med på att [betala företaget 2 miljoner euro](#).

Under året har ombudsmannen också [hjälpt till att lösa en tvist](#) mellan en brittisk välgörenhetsorganisation och [genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur](#) (Eacea). Välgörenhetsorganisationen genomförde ett projekt som Eacea medfinansierade i samband med programmet *Youth in Action*. Eacea vägrade godkänna välgörenhetsorganisationens

g+ #1 Europeiska ombudsmannen

**[Pressmeddelande] Europeiska ombudsmannen** Emily O'Reilly har kritiserat **Europeiska investeringsbanken (EIB)** för att den godkände att ett italienskt företag uteslöts från en upphandling om byggandet av en bro i Bosnien och Hercegovina. EIB, som finansierar projektet, grundade sitt beslut på felaktig rättstillämpning och ignorerade slutsatserna från sin egen klagomålsmekanism att uteslutandet av företaget var felaktigt.



slutrapport och hävdade att resultatet inte överensstämde med det ursprungliga projektet. Eacea fortsatte med att återkräva den förfinansiering som hade utbetalats, sammanlagt nästan 74 000 euro. Vålgörenhetsorganisationen klagade hos ombudsmannen och hävdade att det var rättsstridigt och orättvist av Eacea att återkräva dessa medel. Ombudsmannen fann att återkravet var rättsstridigt eftersom Eacea inte hade avslagit projektet i tid. Eacea accepterade slutligen ombudsmannens förslag och gick med på att betala klaganden runt 50 000 euro plus ränta för försenad betalning.

Ombudsmannen samråder regelbundet med näringslivet om de svårigheter företagen möter i sina affärsrelationer med EU-institutionerna. Vid ett av dessa samråd, med rubriken "*Beyond the crisis? Business in Europe*", diskuterades vad som görs på EU-nivå för att hjälpa små, medelstora och stora företag. Evenemanget ägde rum i februari i parlamentets lokaler i Bryssel och samlade experter på hög nivå, sammanlagt omkring 100 deltagare. Broschyren *Europeiska ombudsmannen – Bra för företagsamheten*, en kortfattad presentation av viktiga ärenden som ombudsmannen har hanterat med positiva resultat, delades ut till alla deltagare. ►#7




Europeiska ombudsmannen  
evenemang "*Beyond the crisis?  
Business in Europe*" 2014.  
<http://europa.eu/!tR48tY>

## 2.8 EU:s konkurrenspolitik

Under 2014 har ombudsmannen också handlagt klagomål från företag och andra juridiska personer om antitrustundersökningar och andra ärenden som rör kommissionens konkurrenspolitik.

Det tyska företaget **Infineon** var en av de klagande. I samband med undersökningen av en kartell för tillverkare av chip till smarta kort undersökte kommissionen Infineon, **Philips**, **Samsung** och **Renesas**, och fann att de var delaktiga i kartellen. Kommissionen hade en elektronisk kopia av ett internt e-postmeddelande från en konkurrent och hävdade att detta var ett centralt bevis mot Infineon. Företaget begärde att få se handlingen, eftersom man betvivlade dess äkthet. Kommissionen lämnade inte ut e-postmeddelandet förrän drygt en månad innan kartellen bötfälldes, trots att den haft handlingen i sex månader. Infineon klagade till ombudsmannen

och förklarade att detta dröjsmål inneburit att företaget bara haft en vecka på sig för den komplicerade uppgiften att kontrollera om e-postmeddelandet var äkta. Kommissionens förklaring till dröjsmålet övertygade inte ombudsmannen, och hon [kritiserade kommissionens uppförande](#).  [#15](#)



#15

**A&O Antitrust  
Group**

Infineon's access to rival's email in smart card chips [#cartel](#) probe: [@EUombudsman](#) criticises [@EU\\_Commission](#) delay [goo.gl/k5NC7K](http://goo.gl/k5NC7K)

Infineons tillgång till rivalens e-postmeddelande i undersökningen av en kartell för tillverkare av chip till smarta kort: Europeiska ombudsmannen kritiserar Europeiska kommissionens dröjsmål.



## Hur många klagomål?

**23072**

Medborgare fick hjälp av  
Europeiska ombudsmannen  
2014

**19170**

Råd lämnades via  
den interaktiva  
vägledningen på  
ombudsmannens  
webbplats

**1823**

Förfrågningar om  
information besvarades  
av ombudsmannens  
tjänstenheter

**2079**

Klagomål  
registrerades  
2014



**325**

Undersökningar  
inleddes till följd av  
klagomål

**17**

Undersökningar  
inleddes på eget  
initiativ

**387**

Undersökningar till  
följd av klagomål  
avslutades

**13**

Undersökningar  
på eget initiativ  
avslutades

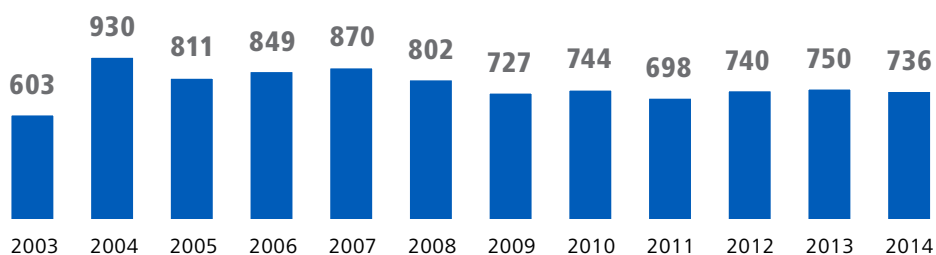
**342**

Undersökningar inleddes av  
Europeiska ombudsmannen 2014

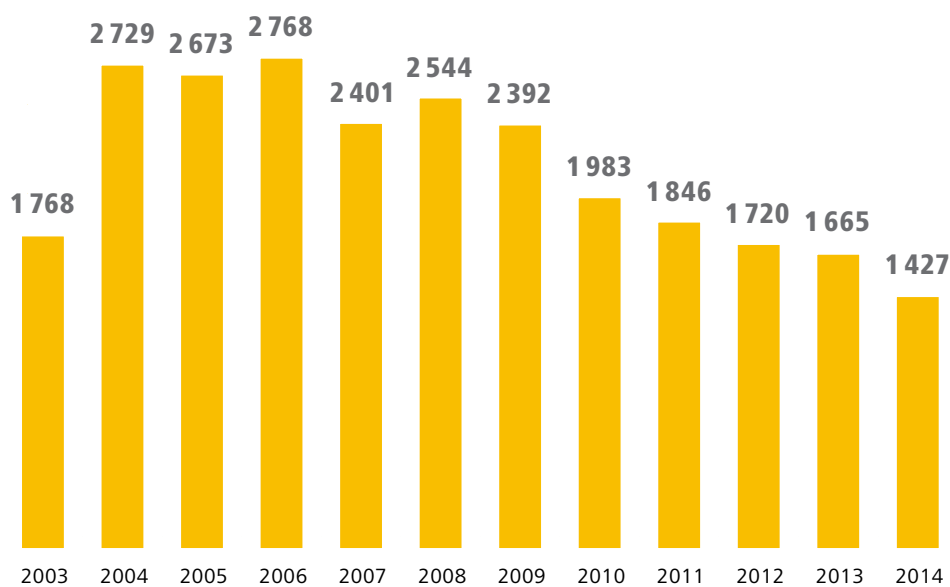
**400**

Undersökningar avslutades av  
Europeiska ombudsmannen 2014

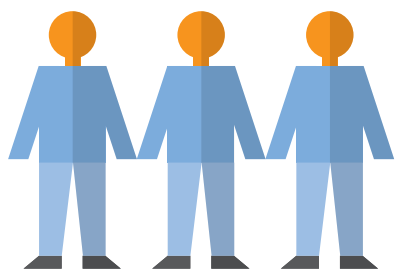
**Antal klagomål inom ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2014**



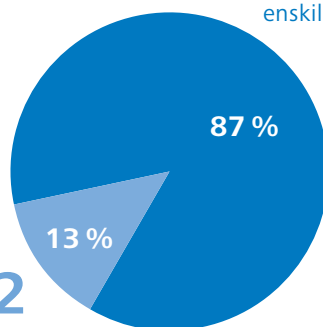
**Antal klagomål utanför ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2014**



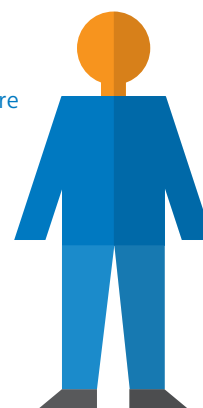
**Källor till klagomål i undersökningar som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2014**



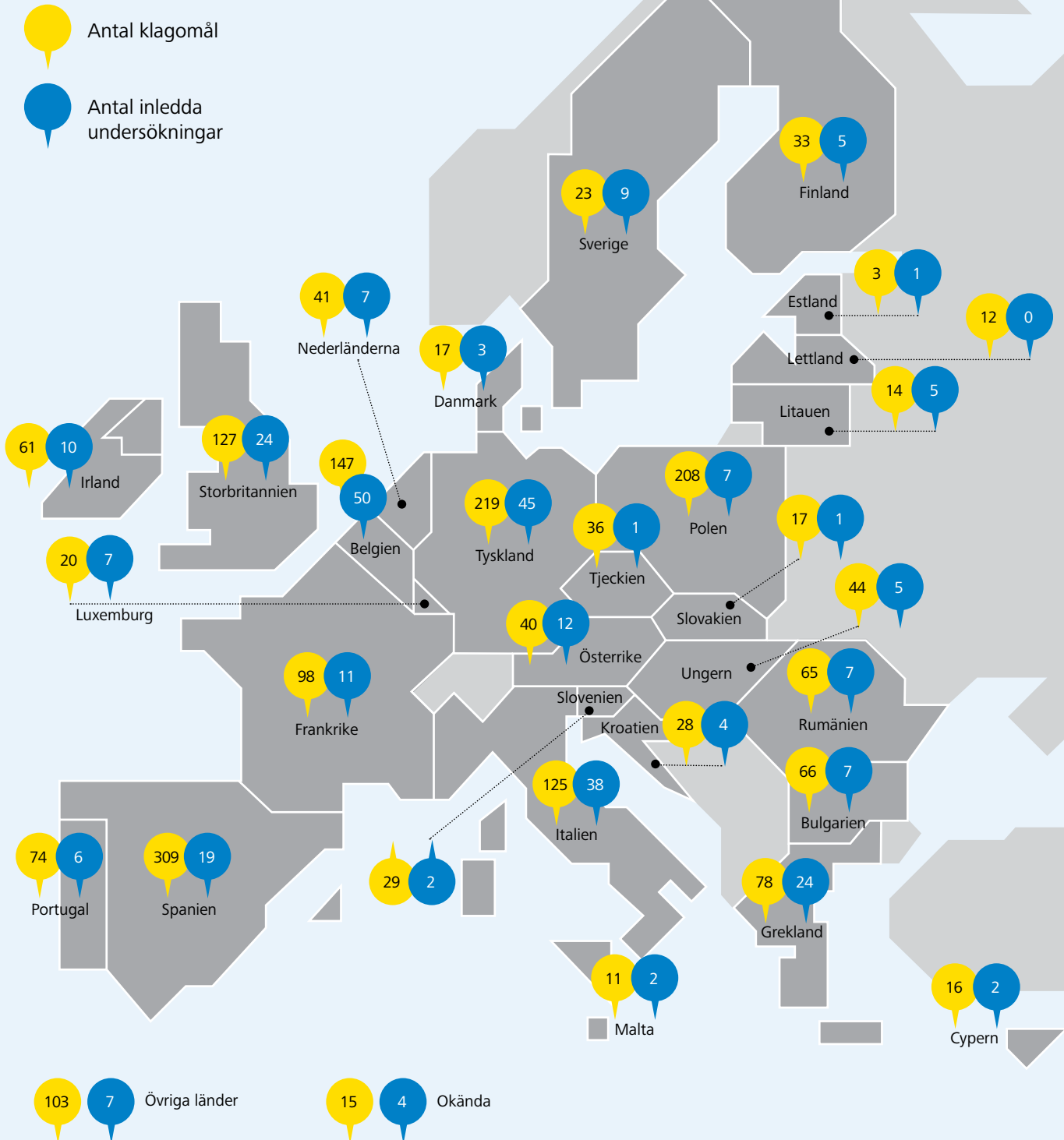
**52**  
företag, föreningar  
och andra juridiska  
personer



**335**  
enskilda medborgare



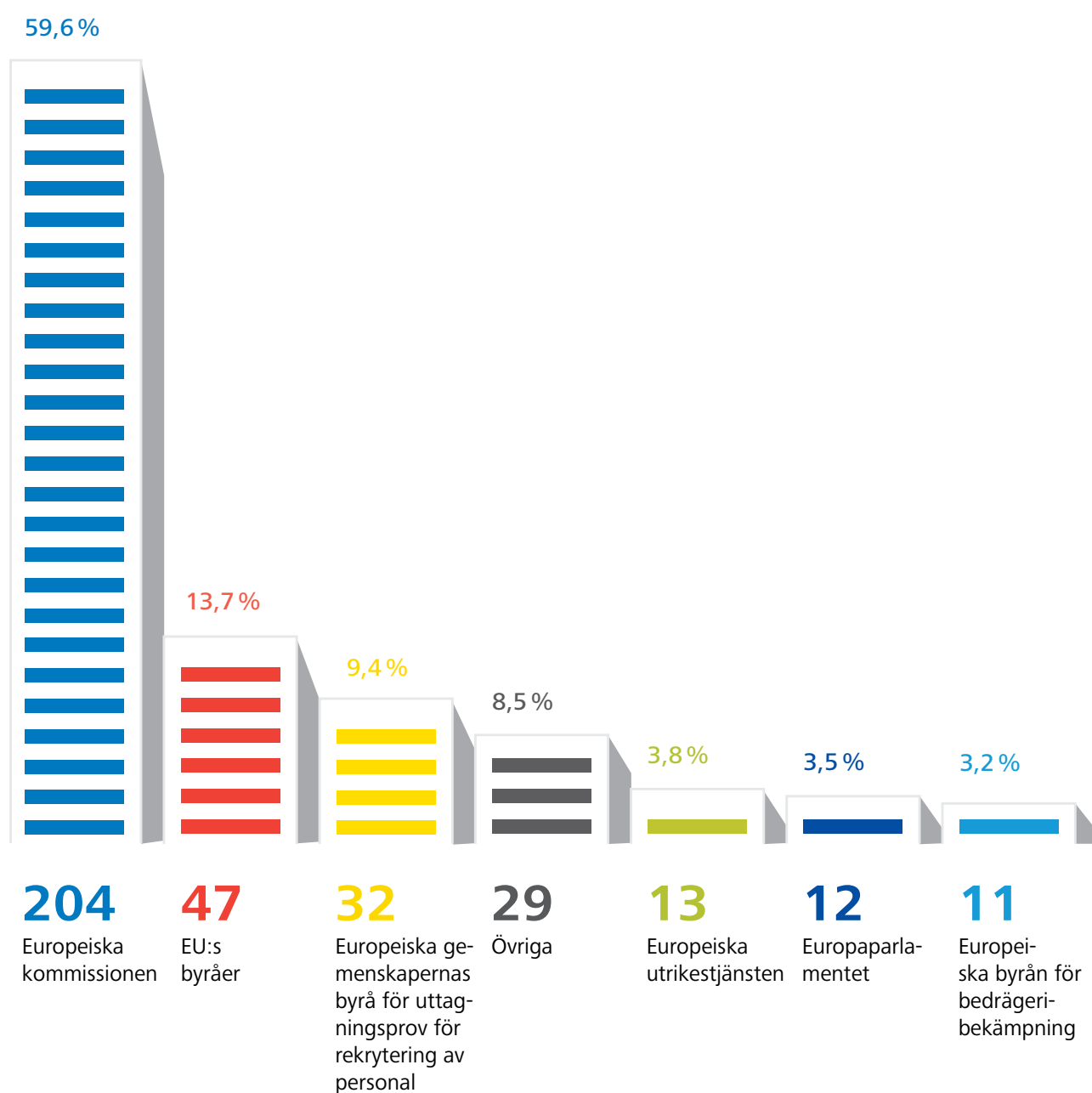
**Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2014**





## Vem gällde klagomålen?

Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen under 2014 gällde följande institutioner



Anm.: Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ 2014 som gällde mer än en institution. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



## Ämnesområden för Europeiska ombudsmannens undersökningar 2014

Förfrågningar om information och tillgång till handlingar (öppenhet)

86 21,5 %

Kommissionen som fördragets väktare <sup>(1)</sup>

77 19,3 %

Uttagnings- och urvalsförfaranden (inklusive praktikanter)

77 19,3 %

Institutionella frågor och policyfrågor <sup>(2)</sup>

64 16,0 %

Förvaltning och tjänsteföreskrifter

45 11,3 %

Tilldelning av kontrakt och bidrag

33 8,3 %

Genomförande av kontrakt

24 6,0 %

Anm.: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

<sup>(1)</sup> Enligt artikel 17 i fördraget om Europeiska unionen ska kommissionen "säkerställa tillämpningen av fördragen och av de åtgärder som institutionerna antar i enlighet med fördragen".

<sup>(2)</sup> Denna rubrik täcker en rad olika klagomål mot institutionerna i fråga om deras beslutsfattande verksamhet och allmänna funktion.



## Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om klagomål som inkom under 2014



## Resultat av Europeiska ombudsmannens undersökningar 2014

Löstes av institutionen eller vänskaplig förlikning uppnåddes

133 33,3 %

Inga ytterligare undersökningar motiverade

163 40,8 %

Inga administrativa missförhållanden påträffade

76 19,0 %

Administrativa missförhållanden påträffade

39 9,8 %

Övriga

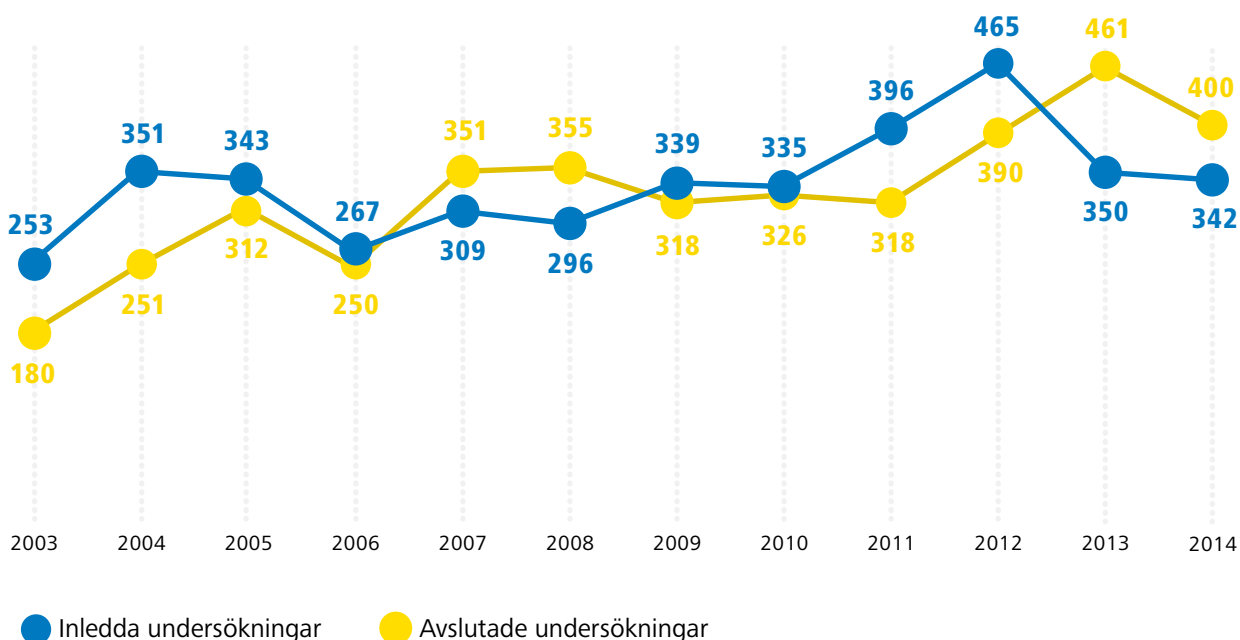
13 3,3 %

Anm.: I några fall finns det två eller flera skäl till att ombudsmannen avslutade undersökningar. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

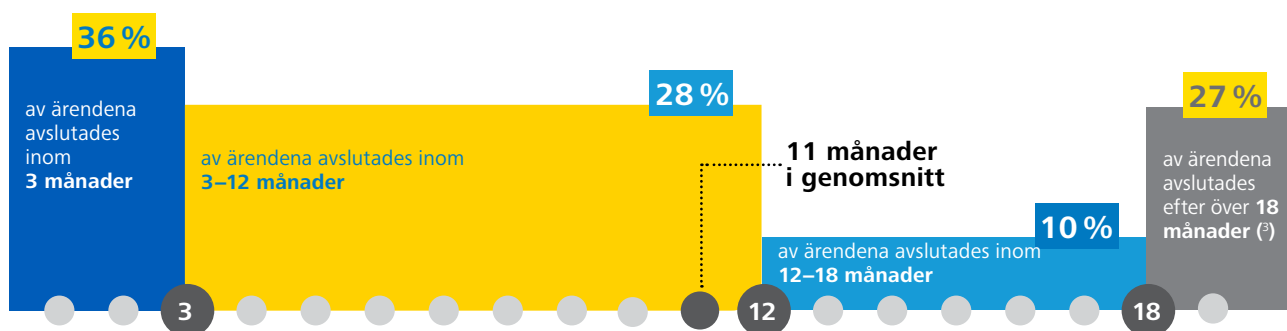
### Undersökningar där missförhållanden påträffades av Europeiska ombudsmannen 2014



### Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen



### Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2014



<sup>(3)</sup> En del komplicerade ärenden kräver flera omgångar samråd med klaganden och den berörda institutionen. På detta sätt får Europeiska ombudsmannen inte bara fullständig klarhet i sakförhållandena, utan kan även försöka nå en lösning som är godtagbar för båda parter.



Rätten att klaga hos Europeiska ombudsmannen slås fast i både [fördraget om Europeiska unionens funktionssätt](#) (EUF-fördraget) och [EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna](#). EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål från unionsmedborgarna, eller från fysiska eller juridiska personer som är bosatta eller har sitt säte i en medlemsstat i unionen.

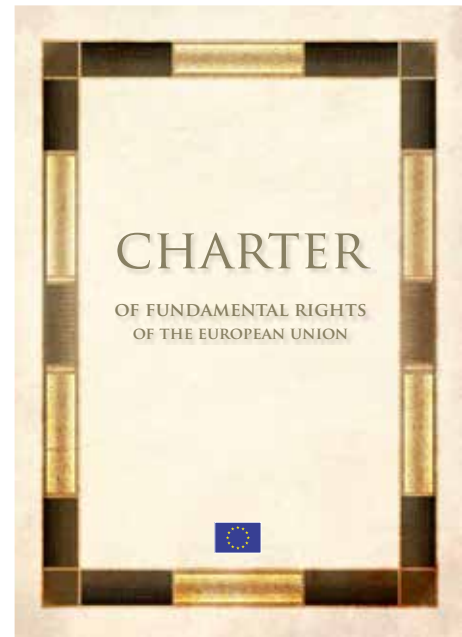
Ombudsmannen säkerställer att den kostnadsfria klagomålstjänsten är så rättvis, öppen och okomplicerad som möjligt. Klagande lämnar in sina klagomål till ombudsmannen genom någon form av skriftlig korrespondens, t.ex. genom att fylla i ett säkert klagomålsformulär på ombudsmannens webbplats. Ombudsmannen försöker alltid ge ett snabbt preliminärt svar genom att inom fyra veckor informera de klagande om vad hon kommer att göra med deras klagomål.

Ombudsmannen gör en saklig bedömning av varje enskilt klagomål. Detta gäller även klagomål som hon måste avvisa eftersom de ligger utanför hennes uppdrag. När det inträffar får de klagande ett individuellt svar, som i de flesta fall innehåller råd om vilka andra organ som kanske kan hjälpa den klagande. Ombudsmannen kan också besluta att hänskjuta klagomål till sådana andra organ.

Klagomål som ligger inom ombudsmannens uppdrag handläggs i första hand av hennes specialiserade jurister. Varje klagande tilldelas en bestämd ärendehandläggare som kontaktperson.

Om ett klagomål inte uppfyller kriterierna för tillåtlighet eller om grunderna för att inleda en undersökning om ett annars tillåtligt klagomål inte är tillräckliga, motiverar ombudsmannen sitt beslut och ger när så är möjligt lämpliga råd.

När ombudsmannen beslutar att inleda en undersökning granskar hon klagomålet noggrant för att se om det kan lösas genom ett förenklat förfarande, exempelvis med en undersökning per telefon. Ombudsmannen kan också bestämma sig för att inleda en kontrollundersökning för en snabb kontroll av handlingarna i ärendet och en skyndsamt slutsats om ärendets förutsättningar.





Fullskaliga undersökningar är nödvändiga om klagomålet är komplicerat eller uppenbart kräver synpunkter från olika specialiserade tjänster inom den berörda institutionen.

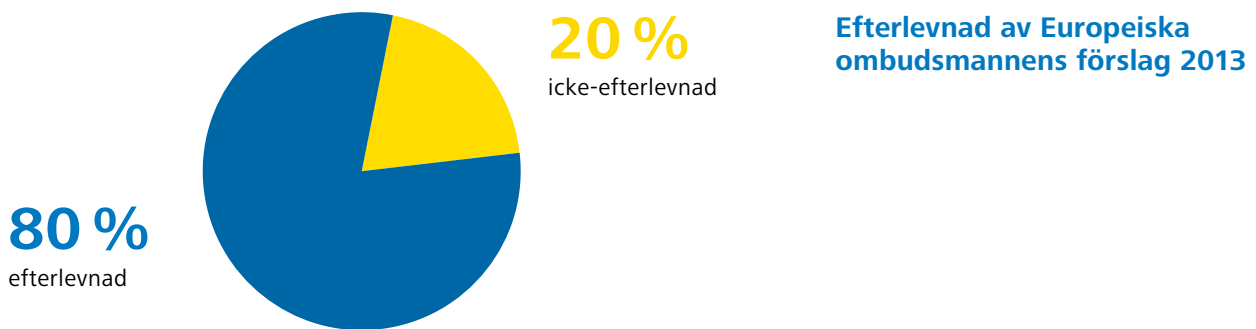
Ombudsmannen har flera alternativ om hon anser att klagomålet är berättigat. Hon kan föreslå en vänskaplig lösning som tillfredsställer klaganden eller utfärda ett förslag till rekommendation där hon ber institutionen rätta till det administrativa missförhållandet. Om det inte går att finna en lösning kan ombudsmannen besluta att utfärda kritiska anmärkningar. Ombudsmannen har även befogenhet att inleda undersökningar på eget initiativ. Hon kan använda denna befogenhet för att angripa problem som tycks vara inbyggda i systemet på EU:s institutioner eller för att undersöka möjliga fall av administrativa missförhållanden som hon görs uppmärksam på av personer utanför Europeiska unionen. Europeiska ombudsmannen tar varje år emot tusentals klagomål från medborgare, icke-statliga organisationer, företag och andra organisationer. Ombudsmannens medarbetare ser till att varje klagomål handläggs snabbt, noggrant och på ett serviceinriktat sätt.



## Kapitel 8

# Efterlevnad av ombudsmannens förslag

Varje år offentliggör ombudsmannen en heltäckande redogörelse för hur EU-institutionerna under det gångna året har ställt sig till ombudsmannens förslag att förbättra EU-förvaltningen. Förslagen kan ha formen av vänskapliga lösningar, förslag till rekommendationer, ytterligare anmärkningar, kritiska anmärkningar och råd.



Hittills har institutionerna till 80 procent följt ombudsmannens förslag. I fyra av fem ärenden gjorde institutionerna som ombudsmannen bad dem. Rapporten *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013* bekräftar denna trend. Rapporten visar att efterlevnaden varierar betydligt mellan institutionerna – från 100 procent i vissa fall till 25 procent i värsta fall. Kommissionen är föremål för de flesta av de undersökningar ombudsmannen genomför, vilket har att göra med dess storlek i EU-förvaltningen. Under 2013 minskade kommissionens efterlevandegrad till 73 procent, från 84 procent år 2012.

Rapporten visar att institutionerna har gjort en del reella förbättringar inom olika områden, som etik, miljö, upphandlingar och öppenhet, till gagn för medborgarna. Ombudsmannen är fast beslutet att i samarbete med alla EU-institutioner se till att efterlevandegraden ökar ytterligare.

Rapporten för 2014 kommer att finnas tillgänglig under hösten 2015.



Kapitel 9

## Förbindelser med EU:s institutioner

### 9.1 Europaparlamentet



Emily O'Reilly lade fram sin årsrapport för 2013 till Martin Schulz den 15 september 2014.

Europeiska ombudsmannen fäster stor vikt vid relationen till [Europaparlamentet](#). Under 2014 träffade hon över 50 parlamentsledamöter från alla de stora politiska grupperna för personliga samtal om olika frågor av gemensamt intresse. Hon sammanträffade också med olika politiska och nationella delegationer, exempelvis från Europaparlamentets [Utskott för framställningar](#). Dessutom framträdde hon för utskottet för medborgarliga fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor, budgetkontrollutskottet, underutskottet för mänskliga rättigheter och utskottet för framställningar.



#16



**Beatriz Becerra**

#Transparency, efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of [@EUombudsman](#) depends on relationship with [@Europarl\\_EN](#) [@EP\\_Petitions](#)"

Öppenhet, effektivitet, EU-institutionernas legitimitet: "Europeiska ombudsmannens styrka beror på relationen till Europaparlamentet och framställningsutskottet."

### 9.2 Utskottet för framställningar

Ombudsmannen har ett nära samarbete med Europaparlamentets utskott för framställningar för att hjälpa EU att på bästa möjliga sätt möta medborgarnas och invånarnas problem. Ombudsmannen hanterar klagomål mot EU:s institutioner, organ och byråer och utskottet för framställningar hanterar framställningar som rör EU:s verksamhetsområden runt omkring i Europa. Under 2014 samarbetade ombudsmannen med utskottets nya ordförande, parlamentsledamoten Cecilia Wikström, och med alla de politiska grupperna, för att göra EU mer serviceinriktat och tillgängligt för den vanliga medborgaren och invånaren i EU. [#16](#)

### 9.3 Europeiska kommissionen

Ombudsmannens relationer med [Europeiska kommissionen](#) är mycket viktiga, med tanke på kommissionens betydelse i EU-förvaltningen och eftersom den är föremål för det största antalet klagomål. Ombudsmannen lovordade den nya kommissionens ansträngningar för att öka öppenheten i sitt arbete, särskilt i samband med öppenheten kring lobbyverksamheten. Att bygga upp relationer på alla nivåer inom kommissionen är en av ombudsmannens prioriteringar. Under 2014 träffade ombudsmannen flera av kommissionens direktörer och enhetschefer. De regelbundna månadsmötena på direktörsnivå fortsatte också under året. Ombudsmannen ser fram emot att träffa kommissionens nya ordförande i början av 2015.

### 9.4 Övriga EU-institutioner och organ

Institutionella och administrativa kulturer kan variera mellan EU:s olika institutioner och byråer, och det är viktigt att starka arbetsrelationer utvecklas och bibehålls mellan dem och ombudsmannen. Under 2014 sammanträffade ombudsmannen bland annat med den operativa chefen för [Europeiska utrikestjänsten](#), [Europeiska datatillsynsmannen](#), ordföranden för [Europeiska centralbanken](#), direktören för [Europeiska unionens byrå för de grundläggande rättigheterna](#) samt ordföranden för [Europeiska investeringsbanken](#). Ombudsmannen utnyttjar dessa möten för att föra fram sina strategimål om ökad relevans, inflytande och synlighet och för att försäkra sig om att EU:s olika institutioner och byråer lever upp till högsta möjliga standard i fråga om offentlig förvaltning.

### 9.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Ombudsmannen samarbetar med internationella organisationer som [Förenta nationerna](#), särskilt inom området mänskliga rättigheter, via [FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#). Konventionen är en del av EU:s gällande regelverk sedan januari 2011. Ombudsmannen skyddar, främjar och övervakar genomförandet av konventionen på EU-institutionsnivå, tillsammans med [Europaparlamentet](#), [Europeiska kommissionen](#), [Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter](#) och [Europeiska forumet för funktionshinder](#). Under 2014 sammanträdde medlemmarna i detta ramverk en gång och anordnade ett möte med medlemsstaternas tillsynsorgan. Sedan i mars har en utlånad nationell tjänsteman förstärkt och stöttat ombudsmannens team i frågor om funktionsnedsättningar.



EU-institutionerna är skyldiga att se till att deras tjänster är tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar, att personer med funktionsnedsättningar har tillgång till information från institutionerna och möjligheter att kommunicera med dem, att arbetsmiljön hos EU-institutionerna är öppen, inkluderande och tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar samt att personer med funktionsnedsättningar kan delta till fullo i det politiska och offentliga livet.

Under 2014 hanterade ombudsmannen ett klagomål om att webbportalen [Europass CV](#) inte var tillgänglig för personer med synnedsättningar. [Europeiska centrumet för utveckling av yrkesutbildning](#), som driver portalen, har nu inrättat en handlingsplan för att förbättra portalens tillgänglighet. Ombudsmannen välkomnade detta och kommer att fortsätta övervaka frågan. Hon skickade klaganden en ljudversion av sitt beslut och lade upp det på sin webbplats.

För att se till att personer med nedsatt syn och andra kan få tillgång till handlingar på ombudsmannens egen webbplats, har hon under 2014 utvecklat ett register över offentliga handlingar. Ombudsmannen har också fokuserat på kommunikation på enkelt språk och på att göra besluten tillgängliga i stor stil eller i ljudversioner.



## Klagomål som hänsköts till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ 2014

En medlem av Europeiska ombudsmannanätverket varav:



Europeiska kommissionen



Andra institutioner och organ



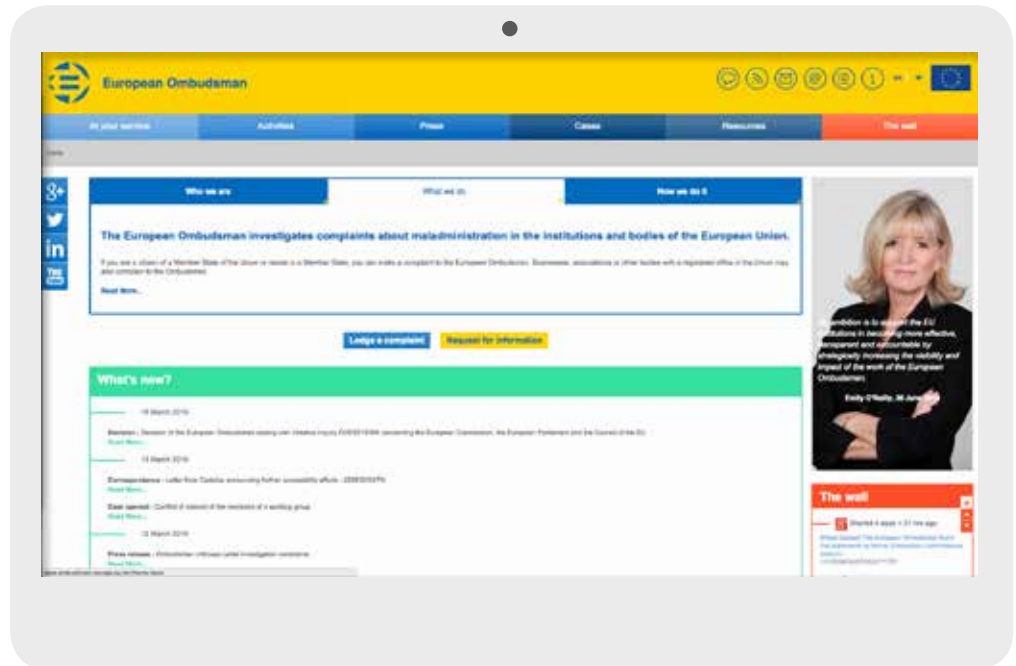
Anm.: Ombudsmannen gav i vissa fall de klagande mer än en typ av råd. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Europeiska ombudsmannen samarbetar nära med olika nätverk för att säkerställa att medborgarnas klagomål om EU-lagstiftningen hanteras snabbt och effektivt.


Många klagande kontakter ombudsmannen när de har haft problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Sådana klagomål faller utanför ombudsmannens uppdrag och gäller ofta påståenden om att medlemsstaterna har överträtt EU-lagstiftningen. Nationella eller regionala ombudsmän inom [Europeiska ombudsmannanätverket](#) har bäst möjlighet att handlägga sådana ärenden. [Europaparlamentets Utskott för framställningar](#) är också en fullvärdig medlem av nätverket. Ett av nätverkets ändamål är att underlätta snabbt hänskjutande av klagomål till den behöriga medlemmen av nätverket, som kan vara en nationell eller regional ombudsman, ett liknande organ eller Europaparlamentets utskott för framställningar.

Nätverket består nu av nästan 100 kontor i 36 europeiska länder. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och liknande organ i EU:s medlemsstater, kandidatländer för EU-medlemskap, andra länder i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Europeiska ombudsmannens interaktiva vägledning hjälper årligen 20 000 medborgare att hitta rätt problemlösningsorgan att kontakta.



Nätverket fungerar som en användbar mekanism för utbyte av information om EU-lagstiftning och bästa praxis genom seminarier, ett nyhetsbrev varje halvår (och nu även elektroniskt varje kvartal) samt ett extranätforum för diskussion och utbyte av dokument.

Under 2014 var diskussionerna främst inriktade på ombudsmännens roll i undersökningen av klagomål från militär personal, åtal som väckts mot ombudsmannakontor av medborgare när de varit missnöjda med kontorens svar på deras klagomål samt tvåspråkig undervisning för barn från nationella minoriteter.  #17



#17



**Alison Moulds**

Thanks [@EUombudsman](#) for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent [@PHSOmbudsman](#)

Tack Europeiska ombudsmannen för ett fantastiskt samarbetsseminarium för Europeiska ombudsmannanätverket. Det var härligt att få delta och företräda ombudsmannen för parlaments- och hälsofrågor.

Nätverket höll två seminarier under året. I juni arrangerade Europeiska ombudsmannen tillsammans med [Wales ombudsman för offentlig service ombudsmannanätverkets nionde regionala seminarium](#). Det ägde rum i Cardiff och man diskuterade under rubriken *"Ombudsmen and committees on petitions: voices of the voiceless"*. Främst granskades främjandet av unga människors rättigheter, den åldrande befolkningen, personer med funktionsnedsättning samt rätten till hälsovård och social omsorg av hög kvalitet. Två månader tidigare hade Europeiska ombudsmannen arrangerat [nätverkets nionde samarbetsseminarium](#) i Strasbourg. Vid seminariet granskades olika sätt att förbättra de tjänster som Europeiska ombudsmannens kontor förser nätverket med, hur nätverkets synlighet, inflytande och relevans ska kunna ökas, sociala medias roll för att öka nätverkets synlighet, samt ombudsmännens roll som väktare för öppenhet och tillgång till information.

I vissa fall kan ombudsmannen överväga om det är lämpligt att hänskjuta ett klagomål till [Europeiska kommissionen](#), till [Solvit](#) eller till [Ditt Europa – Rådgivning](#). Solvit är ett nätverk som kommissionen har upprättat i syfte att hjälpa personer som stöter på hinder när de försöker utöva sina rättigheter på unionens inre marknad. Ditt Europa – Rådgivning är ett annat EU-omfattande nätverk som kommissionen inrättat för att ge medborgarna råd om deras liv, arbete och resor inom EU. Innan ett klagomål hänskjuts eller den klagande uppmanas att vända sig till någon annan instans, gör ombudsmannens kansli sitt bästa för att ta reda på vilket annat kontor som har bäst möjlighet att ge hjälp.

Ombudsmannens publikation [Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?](#) innehåller mer information om olika sätt att få sin sak prövad.





## 11.1 Budgeten

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 avser löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 omfattar lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 avser utgifter i samband med allmänna funktioner som utförs av institutionen. De budgeterade anslagen för 2014 uppgick till 9 857 002 euro.

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor, Robert Galvin, regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som kontoret genomför. Ombudsmannainstitutionen revideras, precis som andra EU-institutioner, av [Europeiska revisionsrätten](#).

## 11.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en [årlig förvaltningsplan](#) som innehåller konkreta åtgärder som kontoret behöver vidta för att genomföra institutionens mål och prioriteringar. Förvaltningsplanen för 2014 var den sista som byggde på ombudsmannens [strategi för ämbetsperioden 2009–2014](#).



Europeiska ombudsmannens team.

### 11.3 Teamet bakom ombudsmannen

Institutionen har en högt kvalificerad och flerspråkig personal, som kan hantera klagomål om administrativa missförhållanden på de 24 officiella EU-språken och sprida information om ombudsmannens arbete. År 2014 innehöll Europeiska ombudsmannens tjänsteförteckning 67 tjänster.

En komplett och regelbundet uppdaterad personalförteckning, med utförlig information om hur ombudsmannens kontor är uppbyggt och varje sektionens uppgifter, är tillgänglig på ombudsmannens webbplats ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) på de 24 officiella EU-språken. ► #8

▶

#8

Träffa Europeiska ombudsmannens team.  
<http://europa.eu/!Dr63Mn>



## Så kontaktar du 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](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### På internet

**Webbplats:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

### Besök

Kontakta oss i förväg om du vill besöka Europeiska ombudsmannens kontor i Bryssel eller Strasbourg.

Denna *Årsrapport* finns på internet på adressen:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europeiska unionen, 2015

Alla foton, videor och bilder: © Europeiska unionen, om inget annat anges.

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

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Tryck ISBN 978-92-9212-757-2 . ISSN 1680-3892 . doi: 10.2869/495655 . QK-AA-15-001-SV-C

EPUB ISBN 978-92-9212-758-9 . ISSN 1680-4007 . doi: 10.2869/89218 . QK-AA-15-001-SV-E

PDF ISBN 978-92-9212-789-3 . ISSN 1680-4007 . doi: 10.2869/1354 . QK-AA-15-001-SV-N

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.

