



Europeiska ombudsmannen

# Årsrapport 2015







**Europeiska ombudsmannen**

# Årsrapport 2015



# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>1 2015 i korthet</b>	<b>6</b>
<b>2 Centrala teman</b>	<b>7</b>
2.1 Öppenhet	7
2.2 Insyn i EU:s beslutsfattande	9
2.3 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet	10
2.4 Etiska frågor	12
2.5 Grundläggande rättigheter	14
2.6 EU:s konkurrenspolitik	15
2.7 Allmänhetens deltagande i EU:s beslutsfattande	16
2.8 EU:s byråer	17
<b>3 Tjugårsjubileum för ombudsmannens ämbete</b>	<b>19</b>
<b>4 Förbindelser med EU:s institutioner</b>	<b>21</b>
4.1 Europaparlamentet	21
4.2 Utskottet för framställningar	21
4.3 Europeiska kommissionen	22
4.4 Övriga EU-institutioner och organ	22
4.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning	23
<b>5 Europeiska ombudsmannanätverket</b>	<b>25</b>
<b>6 Resurser</b>	<b>29</b>
6.1 Budget	29
6.2 Användning av resurser	29
6.3 Teamet bakom ombudsmannen	30
<b>7 Typ av och källa till klagomål</b>	<b>31</b>
<b>8 Vem gällde klagomålen?</b>	<b>34</b>
<b>9 Vad gällde klagomålen?</b>	<b>35</b>
<b>10 Uppnådda resultat</b>	<b>36</b>
<b>11 Så handlägger vi ärenden</b>	<b>38</b>
<b>12 Efterlevnad av ombudsmannens förslag</b>	<b>39</b>
<b>Så kontaktar man Europeiska ombudsmannen</b>	<b>40</b>



## Inledning



Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

Jag är mycket glad över att presentera vår årsrapport för 2015.

Året var speciellt för Europeiska ombudsmannen eftersom det gått 20 år sedan ämbetet inrättades. Ombudsmannen har hanterat 48 840 klagomål sedan 1995.

Genom att ombudsmannens arbete alltid har präglats av principerna oberoende och opartiskhet har ämbetet kommit att bli det respekterade organ det är i dag. Jag är stolt över att föra denna tradition vidare.

Året var även speciellt av ett annat skäl. Det visade på många sätt att ombudsmannens arbete kan ha positiv inverkan över tid på EU-förvaltningens uppträdande, vilket är i linje med min strategi för att öka ämbetets inflytande, relevans och synlighet.

Genom att utföra strategiska undersökningar om problem inom EU:s institutioner kunde mitt ämbete bidra till att höja den redan höga standarden i fråga om insyn och god förvaltning inom offentliga EU-organ ännu mer.

Så skedde när det gällde flera frågor och institutioner under 2015. I fråga om exempelvis handelsförhandlingar mellan EU och USA gjorde kommissionen stora framsteg genom att proaktivt offentliggöra många dokument om det transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP). Dessutom fastställde kommissionen att insyn skulle vara en grundläggande princip i dess nya handelsstrategi som offentliggjordes i oktober.

I enlighet med mitt kanslis rekommendationer att på lämpligt sätt hantera fenomenet med svängdörrar började kommissionen även offentliggöra namn på och information om vissa höga tjänstemän som lämnar institutionen för annat arbete.

Efter mina kontakter med Europeiska centralbanken upprättade banken regler om talaruppdrag och tillkännagav att den skulle offentliggöra information om möten med dess styrelseledamöter. Frontex godtog mina rekommendationer för att säkerställa att migranternas grundläggande rättigheter respekteras i samband med påtvingade återvändanden.

Ofta var mitt kansli inte ensamt om att agera i dessa frågor, men lyckades kanalisera den oro som medborgare, det civila samhället eller ledamöter av Europaparlamentet uttryckt genom att uppmana EU:s institutioner att vidta specifika åtgärder.

Även om dessa resultat medför systemförbättringar för medborgarna fortsätter den centrala delen av mitt arbete att bestå i att hjälpa enskilda individer som drabbas av problem med EU:s offentliga förvaltning. Jag är mycket glad över att kunna konstatera att efterlevandegraden bland EU:s institutioner var rekordhög 90 % år 2014, dvs. hela 10 procentandelar högre än året dessförinnan.

Under året presenterades även reformförslag för Europeiska ombudsmannanätverket, bland annat ett förslag om att genomföra parallella undersökningar på nationell nivå och EU-nivå. Förslagen, som bygger vidare på vårt framgångsrika samarbete i samband med undersökningen om Frontex, är avsedda att leda till större fördelar för medborgarna genom att våra gemensamma sakkunskaper utnyttjas.

Ombudsmän tenderar att betrakta framsteg utifrån vad som återstår att göra. Jag anser dock att det senaste årets insatser har banat väg för det kommande arbetet.

Jag vill rikta ett tack till alla som gör vårt arbete möjligt.



Emily O'Reilly



## Kapitel 1

# 2015 i korthet

2015 var ett händelserikt år för ombudsmannen som byggde vidare på sin strategi för mer inflytande, synlighet och relevans. Här är några av årets viktigaste händelser:

# 2015







Europeiska ombudsmannen finns tillgänglig för att hjälpa medborgarna i en rad frågor kopplade till EU:s institutioner, organ och byråer. Dessa omfattar alltifrån avtalsproblem till överträdelse av grundläggande rättigheter, bristande insyn i beslutsfattande samt avslag på begäran om tillgång till handlingar. Sedan Emily O'Reilly tillträdde sin tjänst 2013 har hon i allt högre grad kompletterat ombudsmannens klagomålshantering med strategiska undersökningar på eget initiativ. Syftet är att gynna så många medborgare som möjligt genom att undersöka problem som tycks vara systemrelaterade. Oavsett om en undersökning är resultatet av ett enskilt klagomål eller ingår i en strategisk undersökning är målet att säkerställa en öppen och välfungerande offentlig EU-förvaltning för medborgarna.

### 2.1 Öppenhet



Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

Påstådd brist på öppenhet fortsatte att vara det vanligaste problemet som ombudsmannen uppmärksammades på och utgjorde 22,4 % av klagomålen under 2015. Sådana klagomål kan exempelvis handla om att institutionerna har vägrat att ge tillgång till handlingar eller information.

Den [strategiska undersökning](#) som ombudsmannen inledde om öppenhet kring det föreslagna transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP) mellan EU och USA är ett sådant exempel. I mars 2015 svarade kommissionen på ombudsmannens förslag om hur TTIP-förhandlingarna ska göras öppnare



#1

**Cecilia Malmström**

Good, constructive discussions with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly today, on how to take transparency in [#TTIP](#) negotiations further

Kommissionären för handel, Cecilia Malmström, uttrycker sin uppskattning över de positiva och konstruktiva diskussionerna med Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly om hur insynen i TTIP-förhandlingarna ska öka ännu mer.

genom att lova att proaktivt offentliggöra fler TTIP-handlingar. Kommissionens agerande [välkomnades](#) av ombudsmannen. Ombuds-mannen [skrev](#) även till EU:s handelskommissionär Cecilia Malmström för att uttrycka sin uppskattning över de åtgärder som vidtagits och rekommendera att insyn ska vara ett genomgående drag i kommissionens nya handelsstrategi. När kommissionen offentliggjorde sin nya handelsstrategi i oktober var insyn en av dess tre grundläggande principer. [#1](#)

Dessa successiva åtgärder innebär stora framsteg när det gäller insyn i handelsförhandlingar. Kommissionens agerande var emellertid inte enbart resultatet av ombudsmannens arbete. Många aktörer, såsom det civila samhället och ledamöter av Europa-parlamentet, hade uttryckt sin oro i denna fråga. Men genom att inleda en undersökning och lämna specifika rekommendationer och förslag till kommissionen kunde ombudsmannen kanalisera mycket av den oro som uttryckts och bidra till konkreta resultat.



EU:s medlemsstater gav kommissionen i uppdrag att förhandla om TTIP på deras vägnar.

En annan institution som gjorde stora framsteg i arbetet med att bli öppnare under 2015 var Europeiska centralbanken (ECB). I maj [skrev](#) ombudsmannen till ECB:s ordförande Mario Draghi för att be om förtydliganden avseende en incident där potentiellt marknadskänslig information tycktes ha avslöjats för en begränsad grupp. Ordförande Draghi [svarade](#) att ombudsmannens skrivelse hade föranlett ECB att överväga ytterligare åtgärder för att förbättra insynen i dess kommunikationskanaler. I oktober offentliggjorde ECB nya vägledande principer för talaruppdrag där det fastställdes att ingen marknadskänslig information får avslöjas vid icke-offentliga evenemang eller bilaterala möten. Dessutom inrättades en "tyst period", vilket innebär att tal och offentliga kommentarer sju dagar före ECB-rådets möten inte får påverka förväntningarna om kommande penningpolitiska beslut. [#2](#)



#2

**Alberto Alemanno**

The [#ECB](#) embraces transparency following [@EUombudsman](#) recommendations | [@TheGoodLobby](#)

Europeiska centralbankens förbättrar insynen efter Europeiska ombudsmannens rekommendation.

I slutet av oktober tillkännagav banken att den från och med våren 2016 med tre månaders eftersläpning kommer att börja offentliggöra en förteckning över möten med dess styrelseledamöter. I december byggde man vidare på detta genom att tillkännage att den "tysta perioden" skulle förlängas så att styrelseledamöterna inte får träffa eller samtala med medier, marknadsdeltagare eller andra externa intressenter om frågor som rör penningpolitik veckan före ECB-rådets möten. Ombudsmannen [välkomnade](#) dessa åtgärder och konstaterade att ECB:s mycket stora ansvar gör det än viktigare för banken att eftersträva en så hög styrningsstandard som möjligt.

## 2.2 Insyn i EU:s beslutsfattande

I och med att EU:s lagstiftning påverkar i stort sett varje aspekt av medborgarnas liv måste lagstiftarna vara helt och hållet ansvariga inför allmänheten.

Detta var en del av den logiska grunden bakom ombudsmannens beslut att [inleda](#) en undersökning om insynen i fråga om trepartsdialoger i maj 2015. Trepartsdialoger är informella förhandlingar mellan Europaparlamentet, Europeiska unionens råd och Europeiska kommissionen som syftar till att nå en överenskommelse om lagstiftningsförslag. I EU:s medbeslutandeförfarande måste parlamentet och rådet tillsammans anta lagstiftningsförslag från kommissionen. Förfarandet kan omfatta upp till tre behandlingar, men den ökade användningen av trepartsdialoger har medfört att överenskommelser om omkring 80 % av EU:s lagar nu kan ingås vid den första behandlingen.

Flera aktörer – däribland ledamöter av Europaparlamentet, nationella parlamentariker, det civila samhällets organisationer och företag – har uttryckt oro över att de effektivitetsvinster som trepartsdialogen medför sker på bekostnad av insyn. [#3](#)

Ombudsmannen inledde sin undersökning genom att skicka skrivelser till [kommissionens ordförande](#), [parlamentets talman](#) och [rådets generalsekreterare](#) där hon påpekade att trepartsdialoger i allt högre utsträckning kommit att bli den metod som används för att fastställa innehållet i den slutgiltiga lagstiftningstexten. Ombudsmannen ställde en antal frågor, framför allt om det proaktiva offentliggörandet av handlingar i trepartsdialoger. Hon informerade även de tre institutionerna om att hon som en del av undersökningen ville undersöka akterna från trepartsdialogerna för två lagar som nyligen antagits (förordningen om kliniska prövningar och direktivet om hypotekslån). Dessa två lagar valdes ut eftersom de avser frågor av brett allmänintresse.

Vid en konferens för att undersöka insyn i trepartsdialoger, som anordnades av ombudsmannens kansli i september, deltog över 250 parlamentsledamöter, företrädare för intressegrupper, journalister, akademiker och andra. Deltagarna diskuterade fördelarna med att göra trepartsdialogprocessen öppnare, bland annat huruvida det är nödvändigt att offentliggöra scheman och dagordningar för sådana möten. [#1](#)

Efter att ha mottagit institutionernas synpunkter på insyn i trepartsdialoger och granskat akter [inledde](#) ombudsmannens kansli ett öppet samråd i december. Samrådet anordnades för att få synpunkter från icke-statliga organisationer, affärsorganisationer och andra organisationer i ett antal frågor, bland annat huruvida



Aoife White

Much EU law is hammered out in closed-door 'trialogues.' Got an opinion on that? [@EUombudsman](#) is listening: <http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark> ...

En stor del av EU-lagstiftningen utarbetas vid trepartsdialoger bakom stängda dörrar. Har du synpunkter på detta? Europeiska ombudsmannen lyssnar.



Storify



### Evenemang om trepartsdialoger och öppenhet i lagstiftningsprocessen

Onlineverksamhet i samband med evenemanget "Trilogues and transparent law-making", som Europeiska ombudsmannen anordnade den 28 september i samband med "International Right to Know Day".



Evenemang anordnat av Europeiska ombudsmannen: "Trilogues and transparent law-making".



g<sup>+</sup>

#1

Europeiska  
ombudsmannen

**[Pressmeddelande]** Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, har inlett en undersökning om insynen i trepartsdialoger för att främja öppenheten i lagstiftningsprocessen inom EU. Trepartsdialoger är informella förhandlingar mellan Europaparlamentet, rådet och kommissionen som syftar till att nå snabba överenskommelser om lagstiftningsförslag.

**EO asks all three institutions for**

- Information about proactive disclosure policy
- Lists of meetings, documents relating to ongoing trilogues, lists of participants, final compromise documents
- Minutes or notes drawn up after each meeting
- Reply expected by 30 September 2015
- Inspection of two trilogue files: Clinical Trials Regulation and Mortgage Credit Directive

**Aim:** Promote "Transparent Law-making" in EU

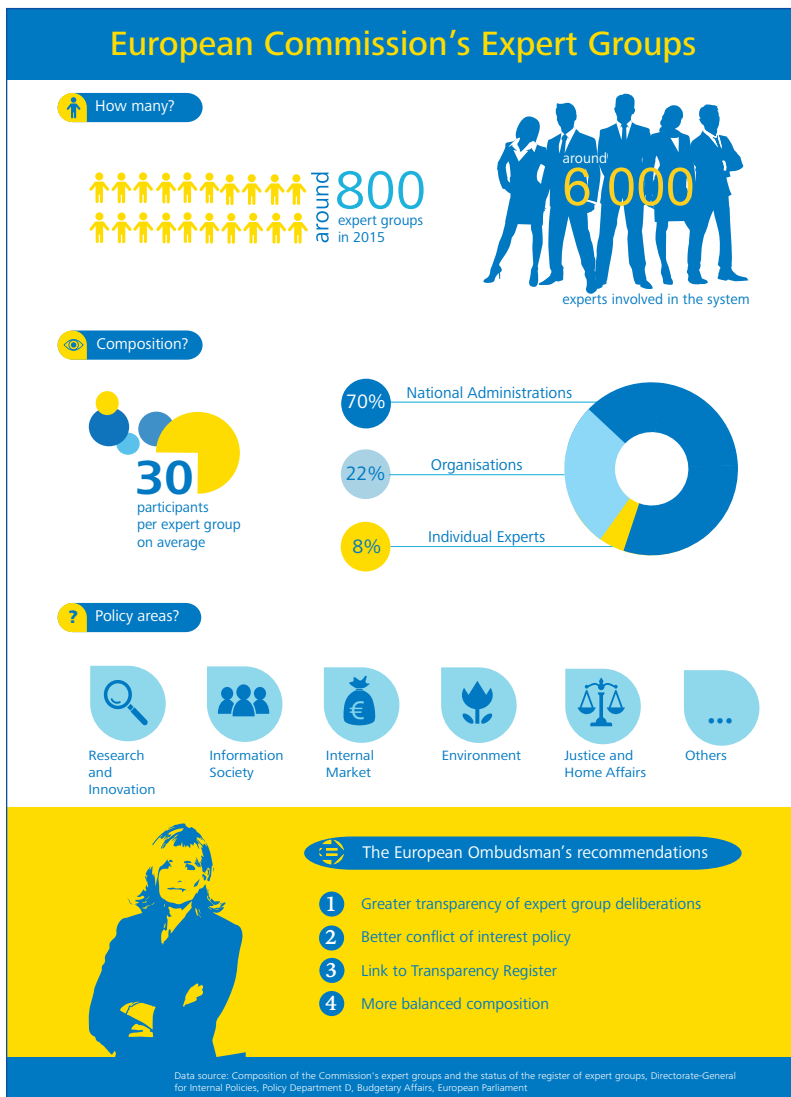
trepartsdialogprocessen är tillräckligt öppen och hur ökad insyn kan påverka lagstiftningsprocessen. Resultatet av det offentliga samrådet, undersökningen av trepartsdialogakterna och synpunkterna från var och en av de tre institutionerna kommer att ligga till grund för ombudsmannens övergripande bedömning av vilka åtgärder som kan vidtas för att öka insynen i fråga om trepartsdialoger. [g<sup>+</sup> #1](#)

Insyn handlar också om att offentliga förvaltningar ska vara öppna när det gäller resonemangen bakom besluten. Detta var centralt för ett [klagomål](#) från en tysk medborgare till ombudsmannen. Han anklagade kommissionen för att inte tillräckligt noggrant ha förklarat varför den inte undersökt hans klagomål om överträdelse där han påstod att Tyskland inte tillämpade direktivet om e-integritet. Ombudsmannen avgav en kritisk anmärkning eftersom hon fann att kommissionen inte hade redogjort för varför den inte vidtagit åtgärder i fråga om två av de frågor som den klagande tagit upp – hur Tyskland lagrar och behandlar uppgifter samt dess e-marknadsföringsregler.

## 2.3 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

Ofta behöver beslutsfattare inhämta synpunkter från experter för att kunna utarbeta lagstiftningsförslag. Kommissionen har för närvarande fler än 800 expertgrupper som den rådgör med i olika politiska frågor. Sammansättningen av dessa grupper och den begränsade offentliga tillgången till information om hur dessa grupper sköter sitt arbete har väckt kritik. Under 2014 inledde ombudsmannen en undersökning om dessa gruppers sammansättning och insynen i deras arbete. Bidrag som lämnades vid det efterföljande offentliga samrådet kom till användning vid utformningen av ombudsmannens förslag till förbättringar. I maj 2015 [svarade](#) kommissionen att den hade fastställt en ny policy i fråga om intressekonflikter för experter som utses i egenskap av individer. Den meddelade även att urvalsförfarandet för experter skulle bli öppnare och lovade att se över sitt register över expertgrupper. Ombudsmannen ansåg att dessa åtgärder var



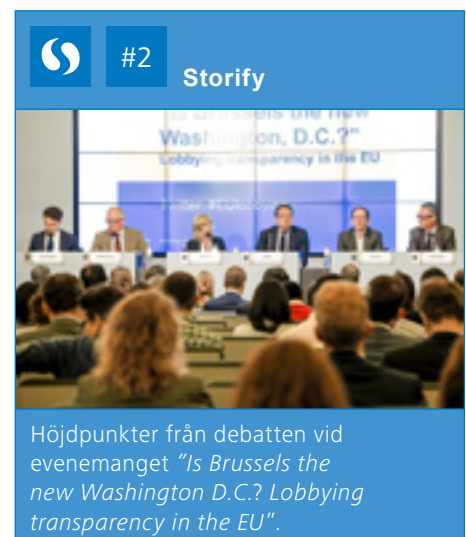


Omkring 800 expertgrupper bistår Europeiska kommissionen med politisk rådgivning.

lovande men att kommissionen fortfarande måste göra mer för att göra det möjligt för allmänheten att granska grupperna. I en rekommendation uppmanade hon kommissionen att offentliggöra detaljerade protokoll från expertgruppens möten.

Lobbyverksamheten i Bryssel var också ämnet för en diskussion på hög nivå på temat *"Is Brussels the new Washington D.C.?"* som ombudsmannen anordnade i maj 2015 och där kommissionens vice ordförande Frans Timmermans var en av talarna. I sitt inledningsanförande underströk ombudsmannen vikten av att EU-institutionerna inrättar ordentliga förfaranden för att säkerställa att deras ledamöter och tjänstemän är medvetna om hur inflytande kan utnyttjas. #2

Lobbyisternas sätt att utöva inflytande stod i fokus för en undersökning om företrädare för tobaksindustrin. Ombudsmannen fann att Barrosokommissionen – med undantag för GD Hälsa – inte varit tillräckligt öppen i fråga om lobbyverksamhet kopplad





Evenemang anordnat av Europeiska ombudsmannen: "Is Brussels the new Washington D.C.? Lobbying transparency in the EU".

till tobaksindustrin och därmed inte fullt ut tillämpat FN:s bestämmelser och riktlinjer på detta område. Ombudsmannen uppmanade kommissionen att online offentliggöra alla möten med tobakslobbyister eller deras juridiska ombud samt protokollen från dessa möten. I sitt [yttrande](#) över ombudsmannens rekommendation sa kommissionen att den redan uppfyller sina skyldigheter enligt Världshälsoorganisationens ramkonvention om tobakskontroll. Ombudsmannen [svarade](#) att hon starkt beklagar denna inställning och påpekade att folkhälsan kräver högsta möjliga standard. [#4](#)



#4

**Newstalk Lunchtime**

[@EUombudsman](#) on tobacco lobbying in the EU:  
[@EU\\_Commission](#) have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

Europeiska ombudsmannen om lobbyverksamhet kopplad till tobaksindustrin i EU: kommissionen får inte gömma sig bakom riktlinjernas icke-bindande karaktär.

## 2.4 Etiska frågor

Allmänhetens förtroende för EU:s institutioner kan undergrävas om medborgare upplever att höga tjänstemän kan lämna sina tjänster för anställningar, exempelvis i den privata sektorn, där lobbyverksamhet riktad mot deras tidigare kolleger sker. Efter två klagomål om ärenden kopplade till "svängdörrar" utarbetade ombudsmannen under 2014 en rad rekommendationer om hur man ska hantera sådana ärenden. I en [skrivelse](#) till kommissionens vice ordförande Kristalina Georgieva betonade ombudsmannen vikten av att kommissionen när den ger tidigare höga tjänstemän tillåtelse att ta annan anställning tydligt motiverar sitt beslut.

I december började kommissionen offentliggöra namnen på vissa höga tjänstemän som lämnar kommissionen för nya tjänster.

Informationen, som är tillgänglig för allmänheten, innehåller uppgifter om de berörda tjänstemännens tidigare skyldigheter och nya roll samt kommissionens egen bedömning av möjliga intressekonflikter. Ombudsmannen välkomnade detta agerande som är i linje med hennes [rekommendationer](#), men betonade att hon vidhöll att kommissionen bör offentliggöra namnen oftare än en gång om året som är vad lagstiftningen kräver. Hon uppmanade andra EU-institutioner och organ att också genomföra dessa insynsåtgärder i enlighet med EU:s tjänsteföreskrifter.

Anställning för f.d. kommissionärer var också ämnet för en [skrivelse](#) från ombudsmannen till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker där hon efterlyste proaktivare insyn i fråga om tjänster som f.d. kommissionärer tillträder. I sitt svar sa ordförande Juncker att kommissionen skulle göra protokollen från kommissionens möten tillgängliga snabbare när ett beslut fattas om f.d. kommissionärers sysselsättning efter sin ämbetsperiod. I en skrivelse i december vidhöll ombudsmannen att hon ansåg att kommissionen proaktivt bör offentliggöra yttrandena från den särskilda etiska kommittén, vilka kommissionen ska beakta, där kommissionärers framtida sysselsättning bedöms. [#5](#)

För att upprätthålla hög standard i fråga om etik i offentliga förvaltningar krävs också att externa rådgivare blir föremål för noggrann granskning av möjliga intressekonflikter. Detta var centralt för ett [ärende](#) där en brittisk icke-statlig organisation lämnade in ett klagomål om hur Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa) hade hanterat påstådda intressekonflikter som berörde medlemmar av Efsas arbetsgrupp om genetiskt modifierade insekter. Ombudsmannen fann att Efsa underlåtit att säkerställa att experter från den akademiska världen redovisar all relevant information för Efsa. Hon föreslog också att Efsa skulle se över sina regler avseende intressekonflikter.

I början av 2015 offentliggjorde ombudsmannen resultatet av sin undersökning om situationen när det gäller regler om visseblåsning inom EU-institutionerna. I sin undersökning, [som inleddes](#) i juli 2014, konstaterade hon att endast två av de nio institutioner som frågats ut av hennes kansli hade infört interna regler om visseblåsning. Kommissionen och revisionsrätten hade sådana regler, men parlamentet, rådet, EU-domstolen, Europeiska utrikestjänsten, Ekonomiska och sociala kommittén, Regionkommittén och Europeiska datatillsynsmannen hade det inte. [#6](#)

Svaren visade att mer måste göras för att visa allmänheten och potentiella visseblåsare att EU:s institutioner uppmuntrar visseblåsning och skyddar visseblåsare mot hämndaktioner.

En [undersökning](#) om Europeiska utrikestjänsten som ombudsmannen avslutade 2015 visade att det finns behov av sådana regler. Den klagande, som var anställd av Europeiska



Vicky Cann

Great letter to President Juncker from @EUombudsman to demand more transparency on #revolvingdoors moves by ex-comrs <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark> ...

Mycket bra skrivelse till ordförande Juncker från Europeiska ombudsmannen där hon kräver mer insyn i fråga om svängdörrar för f.d. kommissionärer.



Transparency Int. EU


@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate #whistleblowing guidelines [http://buzz.mw/bqc1k\\_f](http://buzz.mw/bqc1k_f) <http://bit.ly/QHjNV>

Europeiska ombudsmannen fann att endast två av nio institutioner hade lämpliga riktlinjer om visseblåsning.

unionens polisuppdrag, vände sig till ombudsmannen efter att ha förlorat sitt arbete. Den klagande mottog en skrivelse där det angavs att hans kontraktsanställning skulle upphöra åtta dagar efter det att han informerat insatschefen för den civila planeringsoch ledningskapaciteten (CPCC) vid Europeiska unionens råd om påstådda oegentligheter vid Europeiska unionens polisuppdrag. Den klagande hade redan tidigare skickat en skrivelse till uppdragschefen där han informerade om 20 påstådda oegentligheter vid Europeiska unionens polisuppdrag. Ombudsmannen konstaterade att tidpunkten för och texten i avskedet rimligen föranledde slutsatsen att den klagande sagts upp eftersom han uppmärksammat oegentligheter. Ombudsmannen kritiserade även den särskilda interna översynsprocess som använts för att undersöka den klagandes påståenden.

Vid slutet av 2015 informerade Europeiska utrikestjänsten ombudsmannen om att den antagit kommissionens regler om visseblåsning och enats om ett separat visseblåsningförfarande för sina uppdrag. Parlamentet och Regionkommittén antog också nödvändiga regler om visseblåsning. Ombudsmannen kommer att detaljgranska de regler som antagits och ser fram emot antagandet av regler på andra institutioner. Med tydliga regler på detta område ökar möjligheten att upptäcka eventuella felaktigheter inom EU-förvaltningen.

## 2.5 Grundläggande rättigheter

En mycket viktig del av ombudsmannens arbete utgörs av att säkerställa att EU:s institutioner respekterar de grundläggande rättigheterna. Även på detta område har EU:s institutioner genomfört viktiga förändringar som ett resultat av sitt goda samarbete med ombudsmannens kansli.  #7



#7



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants <http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos> ...

Europeiska ombudsmannen meddelar att det finns ett stort "utrymme för förbättringar" när det gäller hur Frontex hanterar gemensamma återvändanden för olagliga migranter.

Ombudsmannen genomförde en undersökning – parallellt med 19 medlemmar i Europeiska ombudsmannanätverket – om huruvida de grundläggande rättigheterna för migranter som tvingas att återvända till sina hemländer respekteras. Ombudsmannen undersökte vilken roll EU:s gränsmyndighet Frontex har när det gäller gemensamma påtvingade återvändanden och de 19 nationella ombudsmännen granskade hur påtvingade återvändanden genomfördes av medlemsstaterna. Ombudsmannen avslutade sin undersökning i maj med en rad [förslag](#), inbegripet att familjer med barn samt gravida bör placeras avskilt från andra återvändande och att byråer bör främja gemensamma regler om användningen av tvång. Frontex svar var exemplariskt. I december ställde sig parlamentet bakom ombudsmannens uppmaning i en tidigare undersökning från 2013 om att Frontex ska inrätta en klagomålsmekanism för att hantera överträdelser av de grundläggande rättigheterna i samband med byråns arbete. Kommissionen presenterade



därefter ett förslag till en förordning om en europeisk gräns- och kustbevakning för att ersätta Frontex. I förslaget ingår en sådan klagomålsmekanism. [#8](#)

Under 2015 avslutade ombudsmannen även sin undersökning om huruvida EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna respekteras vid medlemsstaternas användning av medel till projekt som finansieras av EU:s sammanhållningsfond. Hon inledde sin undersökning i maj 2014 efter det att framför allt det civila samhället uttryckt oro över att EU-medel kunde användas på ett sätt som undergräver dessa rättigheter, exempelvis i projekt som institutionaliserar människor med funktionshinder snarare än att integrera dem i samhället. Ombudsmannen använde sig av återkoppling från icke-statliga organisationer och nationella ombudsmän vid utarbetandet av [åtta förslag](#) till kommissionen angående dess övervakning av medlemsstaterna på detta område. I november svarade kommissionen med att presentera riktlinjer för medlemsstaterna om respekt för stadgan när det gäller sammanhållningspolitiken. Riktlinjerna ska senare följas upp med utbildning.

Ett klagomålsbaserat [ärende](#) om grundläggande rättigheter rörde en anställd vid parlamentet som har en dotter med allvarliga hjärnskador. Den anställda vände sig till ombudsmannen efter det att parlamentet försökt upphäva ett undantag som hon tidigare beviljats från bestämmelserna om att personalen regelbundet ska flytta. Ombudsmannen uppmanade parlamentet att behålla undantaget så länge som den klagandes dotters situation kräver moderns närvaro, även om detta innebär på obestämd tid. Parlamentet godtog rekommendationen.

## 2.6 EU:s konkurrenspolitik

Kommissionsbeslut i konkurrensärenden kan få påtagliga konsekvenser för företag eftersom de exempelvis avgör huruvida de senare har rätt att gå samman med varandra, anses vara delaktiga i en kartell eller använder sig av orättvis praxis. Höga standarder i fråga om administrativ praxis från kommissionens sida, däribland opartiskhet vid beslutsfattande, gäller även här.

Ett ärende kopplat till konkurrenspolitik rörde de offentliga uttalandena från 2012 och 2014 av den dåvarande konkurrenskommissionären om en pågående undersökning av en eventuell kartell. Crédit Agricole, en av de banker som undersöktes, lämnade in ett klagomål till ombudsmannen. Banken menade att uttalandena gav intrycket att kommissionen redan hade fastställt slutresultatet av undersökningen. Efter att ha undersökt ärendet uppmanade ombudsmannen i mars kommissionen att erkänna att administrativa missförhållanden hade förekommit och att vidta åtgärder för att undvika liknande problem i framtiden.



**Roberta  
Metsola MEP**

[#HappeningNow](#): meeting with stakeholders, [#Frontex](#) & [@EUombudsman](#) on our report on agency [@EP\\_Petitions](#) [@EP\\_Justice](#)



Möte med intressenter, Frontex och Europeiska ombudsmannen om betänkandet om Frontex från Europaparlamentets utskott för framställningar och utskottet för medborgerliga fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor.

Europeiska konkurrenskommissionären  
Margrethe Vestager.



#9

Finance  
News  
London**Finance News  
London**

European Ombudsman  
criticises ex-regulator in C.  
Agricole case <http://reuters/1MviiHb>

Europeiska ombudsmannen kritiserar  
tidigare beslut i ärendet Crédit Agricole.

Då ombudsmannen genom sitt slutgiltiga **beslut** avslutade undersökningen i november sa hon att hon var nöjd med att kommissionen hade vidtagit åtgärder för att undvika att detta händer på nytt i framtiden. Hon erinrade även om sitt tidigare konstaterande av administrativa missförhållanden då kommissionen gav intrycket av att den redan hade nått en slutsats om den klagandes deltagande i en kartell innan undersökningen var slutförd. #9

## 2.7 Allmänhetens deltagande i EU:s beslutsfattande

Medborgarna vill i allt högre utsträckning få möjlighet att säga vad de tycker i fråga om EU:s beslutsfattande. EU:s medborgarinitiativ, som trädde i kraft 2012, upprättades för att försöka att tillgodose detta önskemål. I enlighet med bestämmelserna i EU:s medborgarinitiativ kan en miljon medborgare från åtminstone sju medlemsstater uppmana kommissionen att lagstifta på ett visst område. #10



#10

**ECAS NGO**

For the [@EUombudsman](#) the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Europeiska ombudsmannen kräver att kommissionens svar på EU:s medborgarinitiativ är detaljerat och öppet.

Efter att ha tagit emot ett antal klagomål om de rättsliga och praktiska krav som är förknippade med att genomföra ett medborgarinitiativ beslutade sig ombudsmannen för att undersöka förfarandet för medborgarinitiativ och kommissionens roll

i sammanhanget. Ombudsmannen uppmanade organisatörer av medborgarinitiativ, det civila samhällets organisationer och berörda medborgare att lämna synpunkter på hur det fungerar. Dessa svar fungerade som underlag vid utarbetandet av [riktlinjer](#) för att förbättra funktionerna i EU:s medborgarinitiativ. Några förslag var att säkerställa att skälen till att avslå ett medborgarinitiativ är tydliga och begripliga och att införa enklare och enhetliga krav när det gäller personuppgifter som behövs som komplettering till namnteckningar. [#11](#)

Ombudsmannen [presenterade](#) dessa riktlinjer vid den årliga dagen för EU:s medborgarinitiativ i Europeiska ekonomiska och sociala kommittén i april. Hon konstaterade att EU:s medborgarinitiativ riskerar att bli ett misslyckande om det betraktas som ett verktyg som endast accepteras, men inte främjas av kommissionen. Kommissionen svarade att den skulle försöka att förbättra sina förklaringar om att inte vidta åtgärder i ett initiativ och att den hade förbättrat programvaran för insamling av uppgifter online. [#12](#)

Vikten av att samråda med allmänheten var också en fråga som togs upp i ett [klagomål](#) som European Competitive Telecommunications Association ingav till ombudsmannen. Organisationen anklagade kommissionen för att ha underlåtit att genomföra lämpligt offentligt samråd och konsekvensbedömning innan utarbetandet av ett förslag till förordning om den europeiska inre marknaden för elektronisk kommunikation, då delar av förslaget innebar utfasning av roamingavgifter. Ombudsmannen drog slutsatsen att även om kommissionen i normala fall bör följa miniminormer om offentliga samråd (i enlighet med vad som fastställs i kommissionens meddelande från 2002) hade den rätt att fastställa politiska prioriteringar och göra politiska val i den särskilda kontexten för detta lagförslag. Ombudsmannen uppmanade emellertid kommissionen att tydliggöra sina regler om de exakta och begränsade omständigheter då den kan begränsa ett offentligt samråd på grund av en politisk prioritering.

Även Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa) var föremål för ett klagomål avseende ett offentligt samråd. En walesisk icke-statlig organisation [klagade](#) på att Efsas offentliga samråd om användningen av glyfosat (ett växtbekämpningsmedel) inte var tillräckligt användarvänliga. Efter ombudsmannens ingripande förenklade Efsa sina förfaranden för deltagande i offentliga samråd.

## 2.8 EU:s byråer

Merparten av ombudsmannens arbete rör undersökningar om kommissionen, vilket återspeglar institutionens administrativa storlek, produktion och omfattning av skyldigheter. Men EU:s



**ECI Campaign**

.@EUombudsman: more can be done by the @EU\_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

Europeiska ombudsmannen anser att kommissionen kan göra mer för att förbättra EU:s medborgarinitiativ.



**Maria L Sanchez B**

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

För att EU:s medborgarinitiativ ska bli ett engagerande verktyg krävs det att medborgarna inte bara upplever att de blir hörda, utan verkligen lyssnade på, säger Europeiska ombudsmannen.



#13

**Miguel Ángel  
Blanes**

Good job of European  
Ombudsman. Congratulations  
[#transparency](#) [#opengov](#)  
[#democracy](#)

Väl utfört arbete av Europeiska  
ombudsmannen. Gratulerar!

byråer, som hanterar ett brett urval frågor om alltifrån grundläggande rättigheter till läkemedel, miljö och flygsäkerhet, spelar också stor, om än indirekt, roll i medborgarnas liv. De är också den näst största källan till undersökningar som genomförs av ombudsmannen. Precis som övriga institutioner och organ måste byråerna uppfylla högsta tänkbara standarder i fråga om insyn, ansvar och etik.

Ett [ärende](#) med koppling till en byrå som ombudsmannen hanterade under 2015 avsåg Helsingforsbaserade Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa). Ombudsmannen inledde en undersökning efter ett klagomål från en icke-statlig organisation om testningsförslag som innefattade djurförsök. Echa hävdade att den inte kunde avslå sådana förslag, medan den icke-statliga organisationen påstod att uppgifterna från den föreslagna testningen kunde fås fram med en alternativ metod. Ombudsmannen drog slutsatsen att Echas tolkning av sin roll var för strikt. Hon föreslog att Echa ska kräva att alla de som registrerar kemikalier ska visa att de har försökt att undvika djurförsök och förse dem med information som kan göra det möjligt för dem att undvika djurförsök. Echa gick med på att genomföra båda förslagen. [#13](#)

I oktober 2015 var det genomförandeorganet för forskning (REA), i Bryssel, som stod i [fokus](#). Ärendet gällde avslaget av en ansökan om en stipendiefinansierad tjänst inom ramen för EU:s forskningsprogram. Efter att först ha erbjudits tjänsten av ett universitet informerades den klagande om att hans tidigare praktik på ett privat företag ledde till att hans ansökan ansågs vara "etiskt oacceptabel", bland annat eftersom det förelåg en juridisk konflikt mellan personer i forskningsgruppen och detta företag. Han lämnade in ett klagomål till REA, men organet menade att beslut om anställning av forskare ska fattas av stipendiemottagarna, i detta fall universitetet. Forskaren vände sig till ombudsmannen och menade att förfarandet inte skett på ett öppet sätt. Ombudsmannen rekommenderade REA att öka sin tillsyn i fråga om rekryteringsrutiner vid institutioner som tilldelas forskningsstipendier. Organet godtog rekommendationen.

Ett annat [ärende](#) avsåg genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (Eacea) som av en liten icke-statlig organisation i Irland anklagades för att på ett orättvist sätt ha förkortat tidsfristen för ansökningar om finansiering av projekt för partnersamverkan. Efter ombudsmannens ingripande förklarade Eacea sitt agerande och den klagande kommer att kunna delta i ett projekt för partnersamverkan under 2016.





### Kapitel 3

## Tjugoårsjubileum för ombudsmannens ämbete



Europeiska ombudsmannen med parlamentsledamöterna Peter Jahr (till vänster) och Seán Kelly (till höger) firar Europeiska ombudsmannens tjugoårsjubileum.

Europeiska ombudsmannens ämbete, som inrättades genom Maastrichtfördraget, fyllde 20 år under 2015. För att högtidlighålla detta anordnade Emily O'Reilly ett symposium, till vilket hennes två föregångare Jacob Söderman och Nikiforos Diamandouros samt andra ombudsmän och akademiker var inbjudna, för att diskutera hur ombudsmannens sekretariat utvecklas samt viktiga frågor såsom insyn, god förvaltning och jurisprudence för ombudsmän. I sitt tal vid symposiet konstaterade ombudsmannen att hennes arbete är möjligt tack vare att EU:s institutioner fortsätter att acceptera och respektera ombudsmannens roll inom en bredare offentlig förvaltning.



Symposium för att högtidlighålla Europeiska ombudsmannens tjugoårsjubileum.



Europeiska ombudsmannen med Cecilia Wikström (till höger) och Marlene Mizzi (till vänster), ordförande respektive vice ordförande för Europaparlamentets utskott för framställningar, vid mottagningen för att högtidlighålla Europeiska ombudsmannens tjugoårsjubileum.



I november högtidlighöll sekretariatet jubiléet med en mottagning på Europaparlamentet där ordföranden för utskottet för framställningar, Cecilia Wikström, var gästtalare. Vid evenemanget deltog flera parlamentsledamöter, nationella ombudsmän, kontaktpersoner vid EU:s institutioner och andra intressenter.



Europeiska ombudsmannen presenterar sin Årsrapport för 2014 för Europaparlamentets talman Martin Schulz.

### 4.1 Europaparlamentet

Ombudsmannen anser att en god relation till Europaparlamentet är nödvändig för hennes arbete. Under 2015 träffade ombudsmannen talmannen Martin Schulz samt över 30 ledamöter från alla större politiska grupper och ett antal medlemsstater. Ombudsmannen deltar i utskottsmöten på begäran. Förra året framträdde hon för utskottet för framställningar och utskottet för medborgarligen fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor. Hon talade även vid den [gemensamma utfrågningen](#) "Towards a high degree of Accountability, Transparency & Integrity in the EU Institutions".

### 4.2 Utskottet för framställningar

Ombudsmannen har en ständig dialog med utskottet för framställningar. Denna kontakt är nödvändig för att stödja EU-medborgare och andra som är bosatta i EU när det gäller frågor som berör dem och för att samordna ombudsmannens arbete med utskottets arbete. 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. 2015 var ännu ett år som präglades av framgångsrikt samarbete med utskottets ordförande Cecilia

Wikström och parlamentsledamöter från alla politiska grupper. Ombudsmannen uppskattar de pågående gemensamma insatserna för att göra EU mer serviceinriktat och medborgarvänligt.

### 4.3 Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen är EU:s verkställande organ. Eftersom kommissionen är ansvarig för merparten av EU:s administrativa arbete är den även föremål för mycket uppmärksamhet från allmänheten. Till följd av detta rör majoriteten av klagomålen till ombudsmannen denna institution. Ombudsmannen har därför täta kontakter med kommissionen, och under 2015 träffade hon ordförande Juncker tre gånger. Dessutom hade hon möten med flera vice ordföranden, kommissionärer och generalsekreteraren. Månadsmötena på tjänstenivå fortsatte också under året. Ombudsmannen ser tillbaka på ett år av fortsatta insatser för att öka insynen och stärka samarbetet med kommissionen.



Europeiska ombudsmannen med Europeiska kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker.



Europeiska ombudsmannen med Europeiska kommissionens vice ordförande Frans Timmermans.

### 4.4 Övriga EU-institutioner och organ

Ombudsmannen har även viktiga kontakter med EU:s andra institutioner och organ för att bidra till att förbättra deras förvaltningskultur och interinstitutionella samarbete. Under 2015 sammanträffade ombudsmannen bland annat med generalsekreteraren för Europeiska unionens råd, verkställande direktören för Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet, vice ordföranden för Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Europeiska datatillsynsmannen, verkställande direktören för Europeiska kemikaliemyndigheten, ordföranden för Europeiska investeringsbanken och den tillfälliga direktören för Europeiska unionens byrå för de grundläggande rättigheterna.



Dessa möten är en avgörande del av ombudsmannens uppdrag att upprätthålla högsta möjliga standard i fråga om offentlig förvaltning och är grundläggande för hennes strategi att öka ämbetets relevans, synlighet och inflytande för medborgarna.

 #14  #15





**Aidan O'Sullivan**

Good meeting just now between @EUombudsman and @FedericaMog @eu\_eeas in #Strasbourg



Positivt möte i Strasbourg mellan Europeiska ombudsmannen och Federica Mogherini, EU:s höga representant för utrikes frågor och säkerhetspolitik.





**European Ombudsman**

.@euombudsman just concluded a fruitful meeting with @EIBtheEUBank President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor



Europeiska ombudsmannen har just avslutat ett givande möte med Europeiska investeringsbankens ordförande Werner Hoyer och vice ordförande Jonathan Taylor.

## 4.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Om en EU-institution bryter mot någon av de rättigheter som fastställs i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning kan ombudsmannen finna att administrativa missförhållanden föreligger.

Under 2015 granskade expertkommittén för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning EU:s genomförande av konventionen. Eftersom ombudsmannen ingår i den ram som övervakar detta genomförande tillhandahöll hon exempel på undersökningar som hennes sekretariat utfört. Ombudsmannen deltar även aktivt i omarbetningen av denna ram.



#16



**Catherine  
Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpframework

Europeiska ombudsmannen rekommenderar en helt och hållet oberoende ram med tillräckliga resurser och lämplig rättslig grund för övervakning av konventionen om rättigheter för personer med funktionshinder.

Ett av de klagomål som ombudsmannen hanterade kom från en döv person som hade begärt extra tid för uttagningsproven vid Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (Epso). Epso tillmötesgick inte denna begäran och den sökande vände sig till ombudsmannen som rådgör med intressenter och experter i frågan.

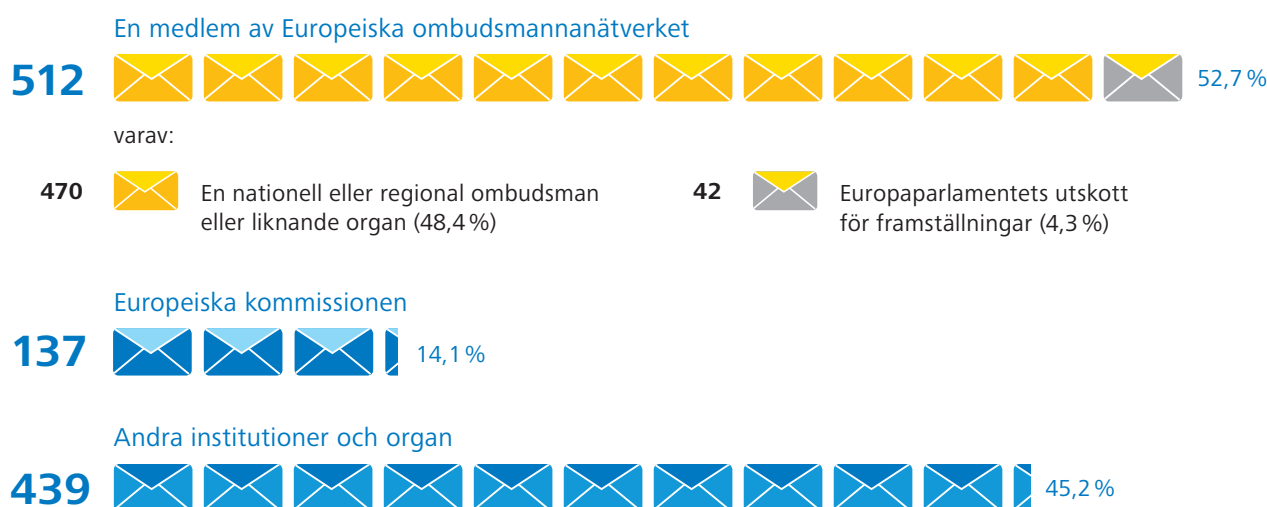
I fråga om ett annat klagomål ansåg ombudsmannen det oacceptabelt att genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur inte kunde tillhandahålla teckenspråkstolkning vid en Erasmus+-konferens efter att först ha bekräftat att man skulle göra detta. Några dagar före evenemanget informerade organisatörerna dem som begärt tjänsten att den tolk som skulle tillhandahålla den hade lämnat återbud. Ombudsmannen bad organet att se över sina arrangemang för tillhandahållande av teckenspråkstolkning för att förhindra att problemet uppstår på nytt. #16



## Kapitel 5

# Europeiska ombudsmannanätverket

Klagomål som hänsköts till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ 2015



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

Europeiska ombudsmannens strategiska mål är att öka inflytande, relevans och synlighet för sitt ämbete. Under 2015 började ombudsmannen även att, tillsammans med sina ombudsmannakolleger på nationell nivå, omarbeta det Europeiska ombudsmannanätverket för att göra det synligare och relevantare för den europeiska allmänheten. Nätverket omfattar 96 kontor i 36 europeiska länder samt Europaparlamentets utskott för framställningar.

Med synpunkter från nätverkets medlemmar som underlag utarbetade Europeiska ombudsmannen ett antal förslag för omarbetning av nätverket. Några av de viktigaste förändringarna var införandet av parallella undersökningar av Europeiska ombudsmannen och nationella ombudsmän samt tätare samarbete i frågor av ömsesidigt intresse.

Ett exempel var den parallella undersökningen om påtvingat återvändande för olagliga migranter. Europeiska ombudsmannen undersökte hur Frontex hanterade dessa påtvingade återvändanden samtidigt som kolleger från 19 nationella kontor



#17



**Gundi  
Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen:  
Investigators exchange  
experiences on [@FrontexEU](#)  
forced joint return flights  
[@EUombudsman](#)



Europeiska ombudsmannanätverket:  
undersökande tjänstemän utbyter  
erfarenheter om Frontex och  
medlemsstaternas gemensamma  
påtvungade återvändanden.

undersökte hur detta hanterades i medlemsstaterna. Utifrån slutsatserna utarbetade ombudsmannen flera förslag till Frontex. De undersökande tjänstemän som deltog i den parallella undersökningen anordnade ett uppföljningsmöte i Madrid i oktober. [#17](#)

Efter diskussioner med nationella kolleger informerade Europeiska ombudsmannen i december kommissionen om att Europeiska ombudsmannanätverket närmast kommer att undersöka huruvida migranternas grundläggande rättigheter respekteras i samband med användningen av medel från EU:s asyl-, migrations- och integrationsfond (Amif) på medlemsstatsnivå.

Ett annat exempel på tematiskt samarbete var Europeiska ombudsmannens samråd i december med alla nätverkskolleger om insyn i fråga om lobbyverksamhet. Syftet är att upprätta riktlinjer för tjänstemän på EU-nivå och nationell nivå i deras kontakter med företrädare för intressegrupper. Europeiska ombudsmannens beslut att fokusera på denna fråga är ett resultat av att inte bara EU-förvaltningar utan även nationella förvaltningar utsätts för påtryckningar från lobbyister. För att vara effektiva måste riktlinjerna för öppenhet i fråga om lobbyverksamhet spegla denna mångfacetterade verklighet. [g+ #2](#)

[g+](#)

#2

**Europeiska ombudsmannen**

Den här veckan besökte Europeiska ombudsmannen Wien och Budapest för att utbyta åsikter med de österrikiska och ungerska ombudsmännen när det gäller våra planer om att stärka samarbetet inom Europeiska ombudsmannanätverket. Hon träffade även journalister, intressenter och tjänstemän vid Europeiska unionens byrå för de grundläggande rättigheterna.



Ett av de andra reformförslagen för nätverket var att anordna ett större seminarium om året i Bryssel för Europeiska ombudsmannanätverket för att diskutera en fråga av stort allmänintresse. Vidare började Europeiska ombudsmannen förbättra den interna processen för att hantera förfrågningar från nationella kontor om EU-lagstiftning. Detta kommer att säkerställa att svar – som inhämtas från EU-institutioner – presenteras



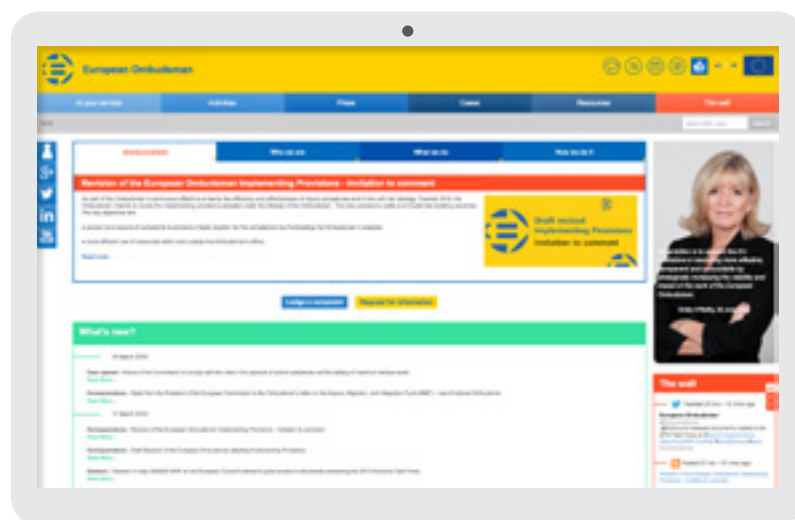


Seminarium för Europeiska ombudsmannanätverket i Warszawa.

i tillräckligt god tid för att de nationella kollegerna ska kunna använda dem i sina egna undersökningar. Nationella ombudsmannakontor har även uppmanats att skicka gemensamma bidrag till kommissionens offentliga samråd om lagstiftningsförslag där medborgarnas rättigheter berörs.

Europeiska ombudsmannanätverkets tionde nationella seminarium ägde rum i Warszawa i april. Vid konferensen

Europeiska ombudsmannens interaktiva vägledning hjälper årligen tusentals medborgare att hitta rätt organ för sina problem.



på temat ombudsmän mot diskriminering diskuterades hur ombudsmän hanterar ärenden som rör diskriminering, rättigheter för personer som tillhör nationella minoriteter och äldres rättigheter.

I december besökte ombudsmannen sina motparter i Wien och Budapest. Diskussionerna i båda huvudstäderna var inriktade på frågor såsom grundläggande rättigheter, insyn och lobbyverksamhet. Besöken var ett led i ombudsmannens strävan att öka nätverkets synlighet och understryka vikten av att samarbeta på nationell nivå och EU-nivå.

Ombudsmannens publikation *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?* innehåller mer information om olika sätt att få sin sak prövad.



## Kapitel 6

# Resurser

### 6.1 Budget

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar 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 2015 uppgick till 10 346 105 euro.

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som sekretariatet genomför. Ombudsmannainstitutionen granskas, precis som andra EU-institutioner, av Europeiska revisionsrätten.

### 6.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en [årlig förvaltningsplan](#) som innehåller konkreta åtgärder som sekretariatet behöver vidta för att genomföra institutionens mål och prioriteringar. Den årliga förvaltningsplanen för 2015 är den första som baseras på Europeiska ombudsmannens strategi "[Mot 2019](#)".



Europeiska ombudsmannens personal.





Beate Gminder blev Europeiska ombudsmannens nya generalsekreterare.

### 6.3 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 2015 innehöll Europeiska ombudsmannens tjänsteförteckning 66 tjänster. I september blev Beate Gminder ny generalsekreterare efter Ian Harden som gick i pension.

En komplett och regelbundet uppdaterad personalförteckning, med utförlig information om hur ombudsmannens sekretariat är uppbyggt och varje sektioners uppgifter, är tillgänglig på [ombudsmannens webbplats](#).



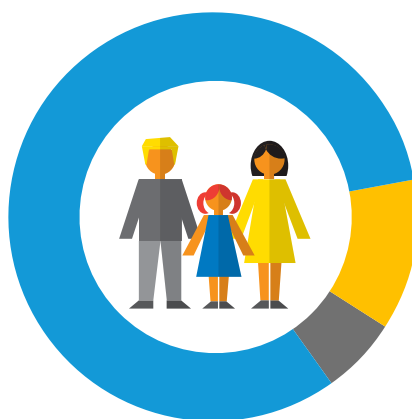


## Kapitel 7

# Typ av och källa till klagomål

Sedan 2015 har Europeiska ombudsmannen löpande anpassat sina undersökningsförfaranden för att göra dem effektivare och öka deras genomslagskraft för fler medborgare. Flera klagomålsbaserade ärenden inleddes därför inte enskilt utan i samband med strategiska undersökningar, exempelvis insyn vad gäller TTIP, sammansättningen av expertgrupper och respekten för mänskliga rättigheter inom ramen för EU:s sammanhållningsfond. Detta proaktivare strategiska tillvägagångssätt ledde säkert till att andra enskilda klagomål kunde undvikas.

medborgare som fick  
hjälp av Europeiska  
ombudsmannen 2015  
**17 033**



**13 966**

råd lämnades via den interaktiva vägledningen på ombudsmannens webbplats

**2 007**

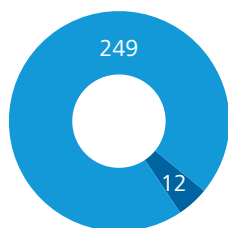
klagomål hanterades under 2015

**1 060**

förfrågningar om information besvarades av ombudsmannens tjänstenheter

**261**

undersökningar  
inleddes av Europeiska  
ombudsmannen 2015

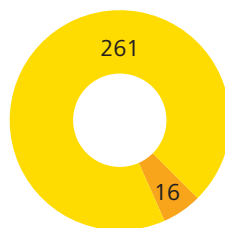


undersökningar som  
inleddes till följd  
av klagomål

undersökningar som  
inleddes på eget initiativ  
(3 strategiska undersökningar  
inberäknade)<sup>(1)</sup>

**277**

undersökningar  
avslutades av Europeiska  
ombudsmannen 2015

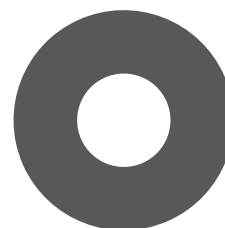


undersökningar  
till följd av klagomål  
som avslutades

undersökningar på eget  
initiativ som avslutades  
(8 strategiska undersökningar  
inberäknade)<sup>(2)</sup>

**6**

Strategiska  
initiativ<sup>(3)</sup>



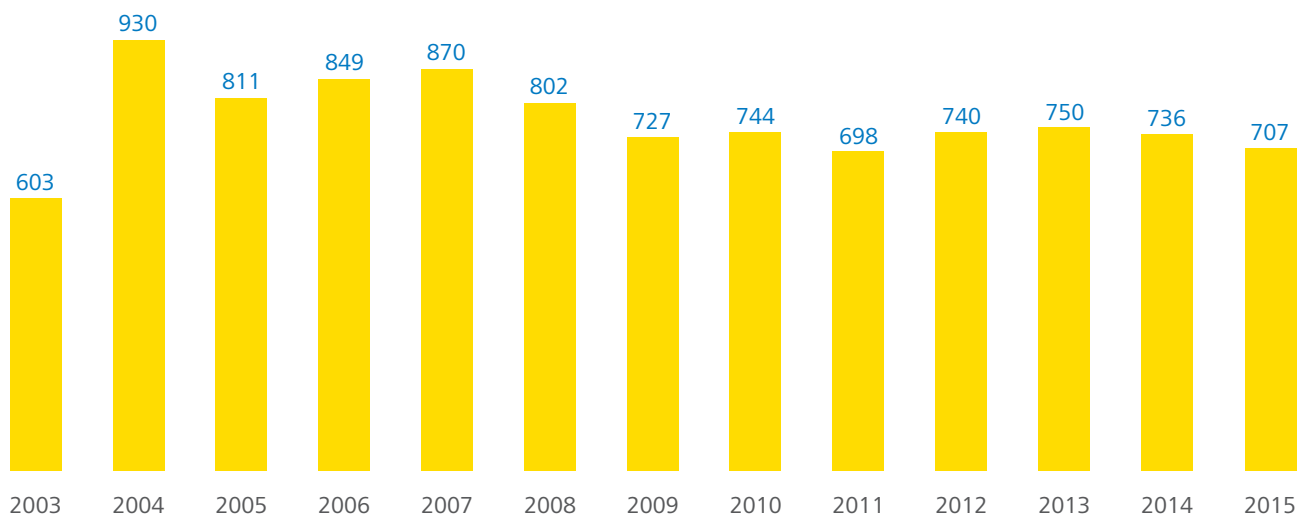
<sup>(1)</sup> Tekniska undersökningar på eget initiativ (såsom klagomål från tredjelandsmedborgare) skiljer sig från strategiska undersökningar på eget initiativ (exempelvis om insyn i trepartsdialoger och sena betalningar).

<sup>(2)</sup> Här ingick strategiska undersökningar om insyn vad gäller TTIP, visselblåsning, EU:s medborgarinitiativ, grundläggande rättigheter i EU:s sammanhållningspolitik och påtvingade återvändanden av Frontex.

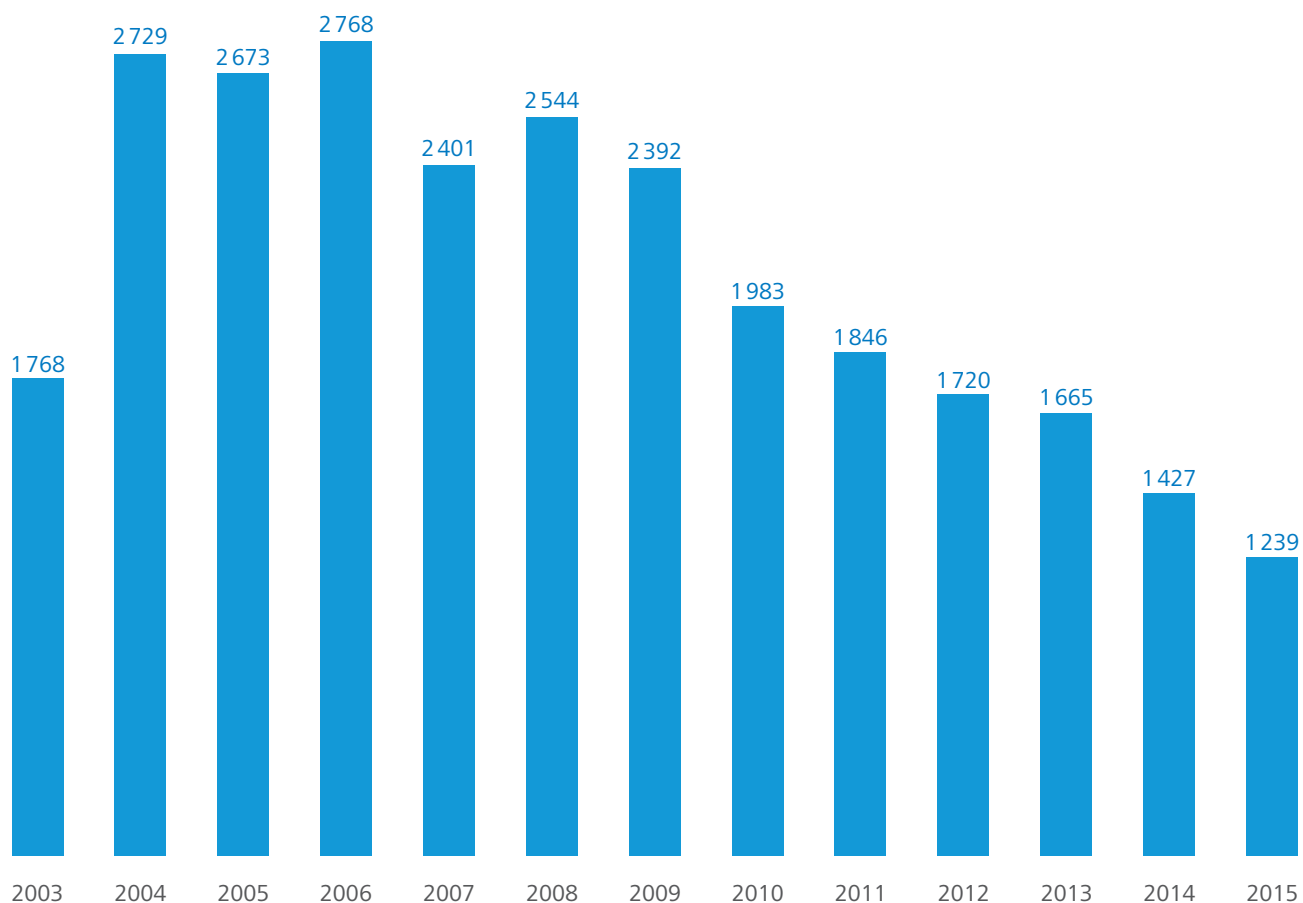
<sup>(3)</sup> Ombudsmannen valde att följa ett antal strategiskt viktiga ämnen utan att inleda en undersökning, exempelvis om insyn i Europeiska centralbanken, f.d. kommissionärers sysselsättning efter sin ämbetsperiod och Asyl-, migrations- och integrationsfonden (Amif).



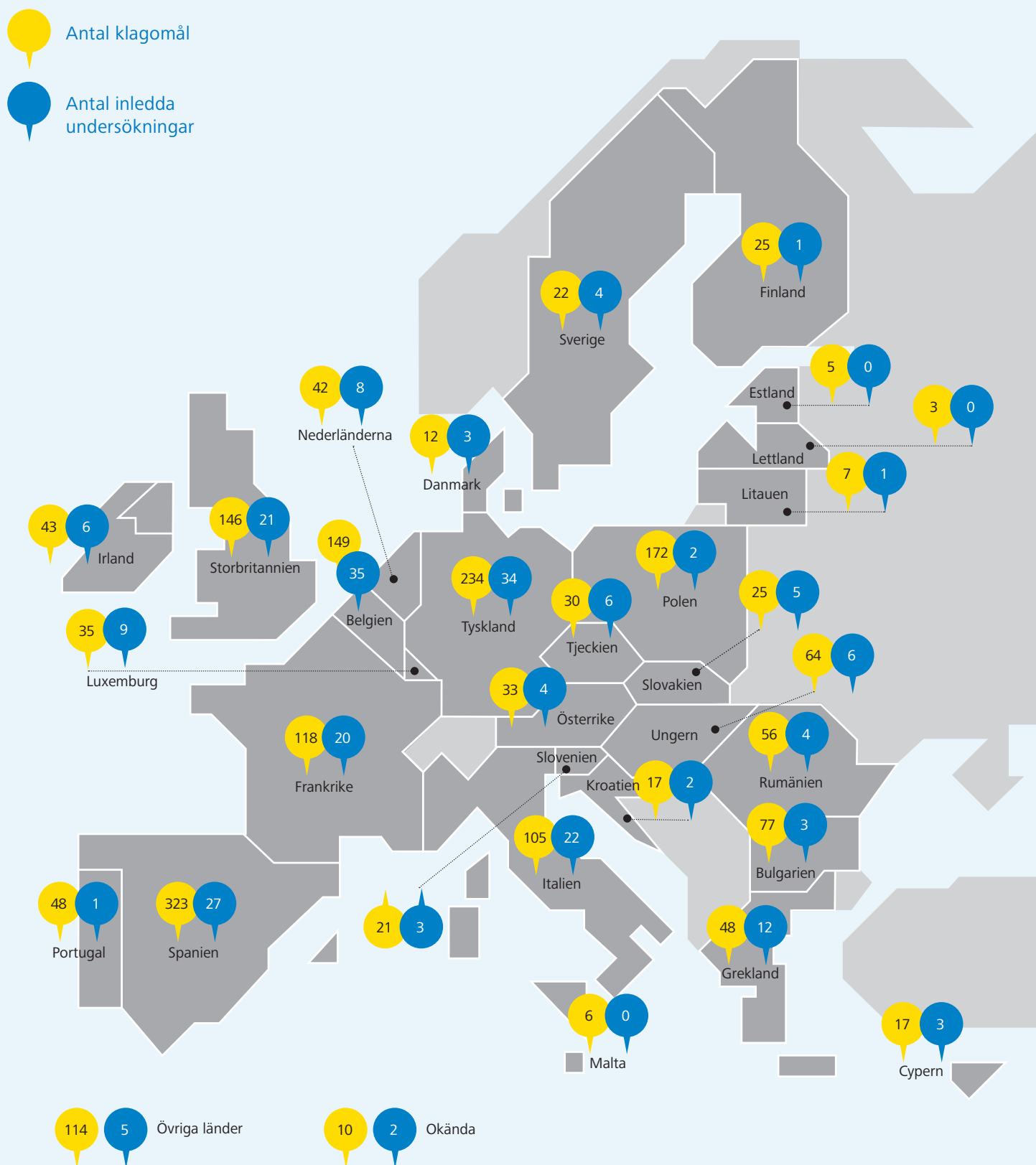
### Antal klagomål inom ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2015



### Antal klagomål utanför ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2015



## Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2015

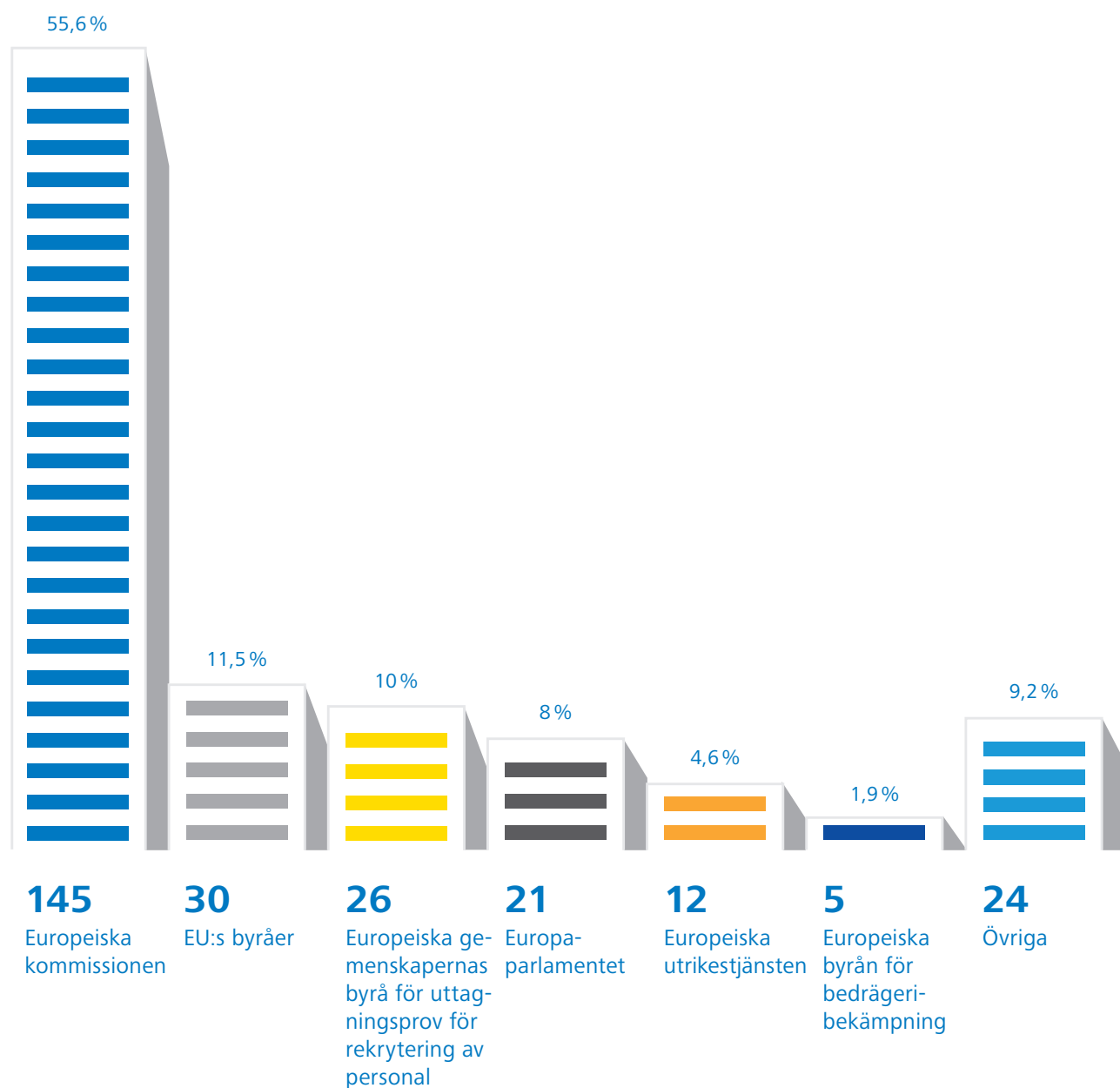




## Kapitel 8

# Vem gällde klagomålen?

Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2015 gällde följande institutioner



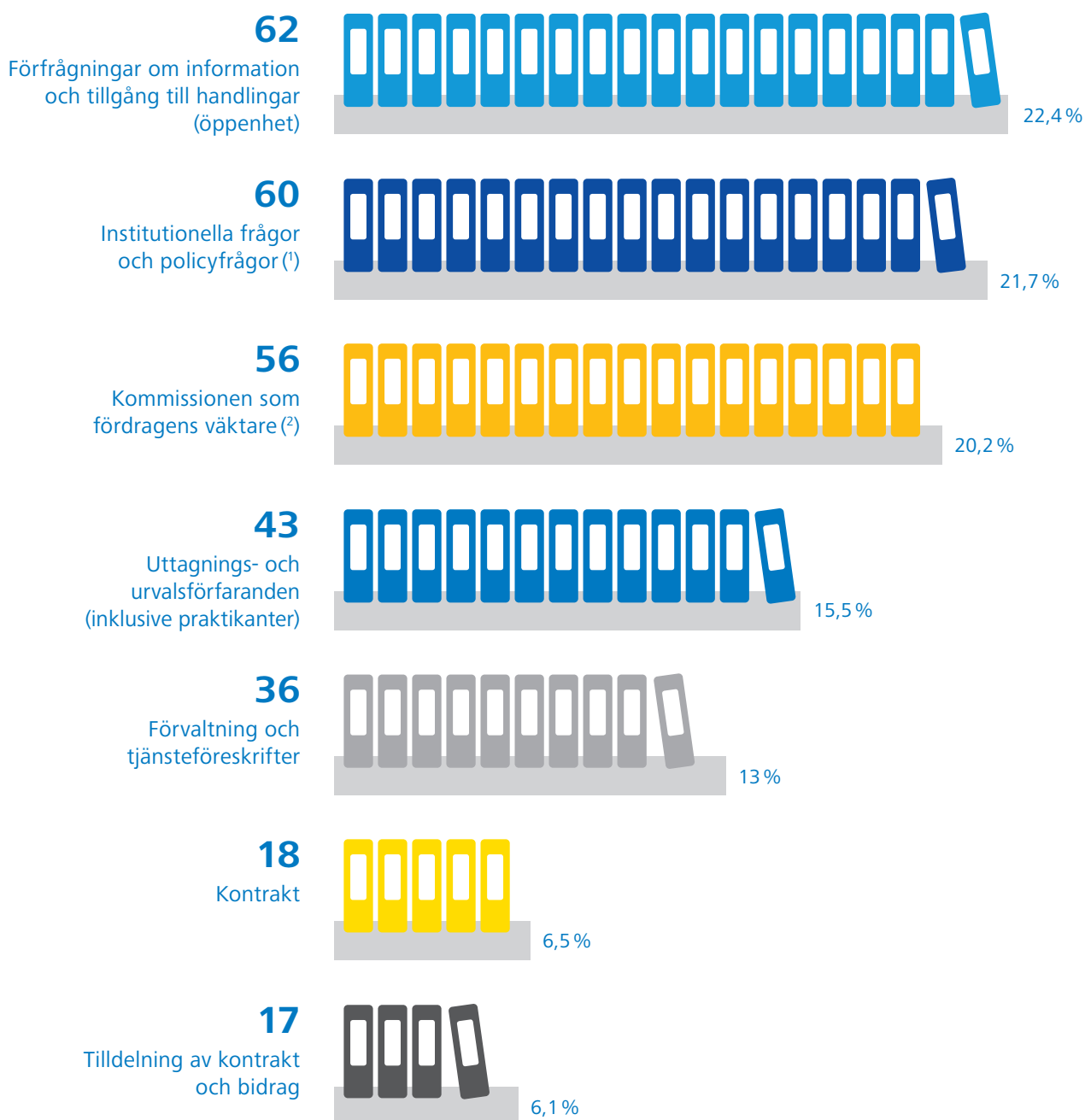
Anm.: En undersökning på eget initiativ som inleddes 2015 (om insyn i trepartsdialoger) rörde mer än en institution. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



## Kapitel 9

# Vad gällde klagomålen?

### Ämnesområden för Europeiska ombudsmannens undersökningar 2015



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

<sup>(1)</sup> Exempelvis intressekonflikter, fördröjningar eller andra brister i institutionernas förfaranden.

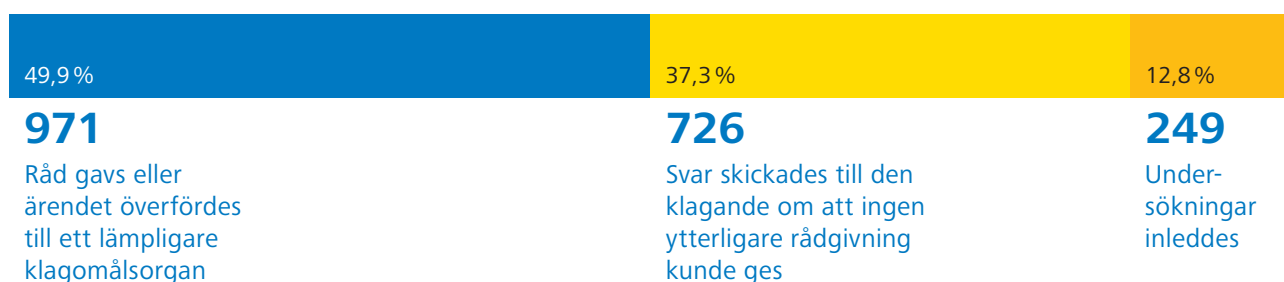
<sup>(2)</sup> Exempelvis kommissionens förfaranden i fråga om påstådd överträdelse av EU-lagstiftning i en medlemsstat.



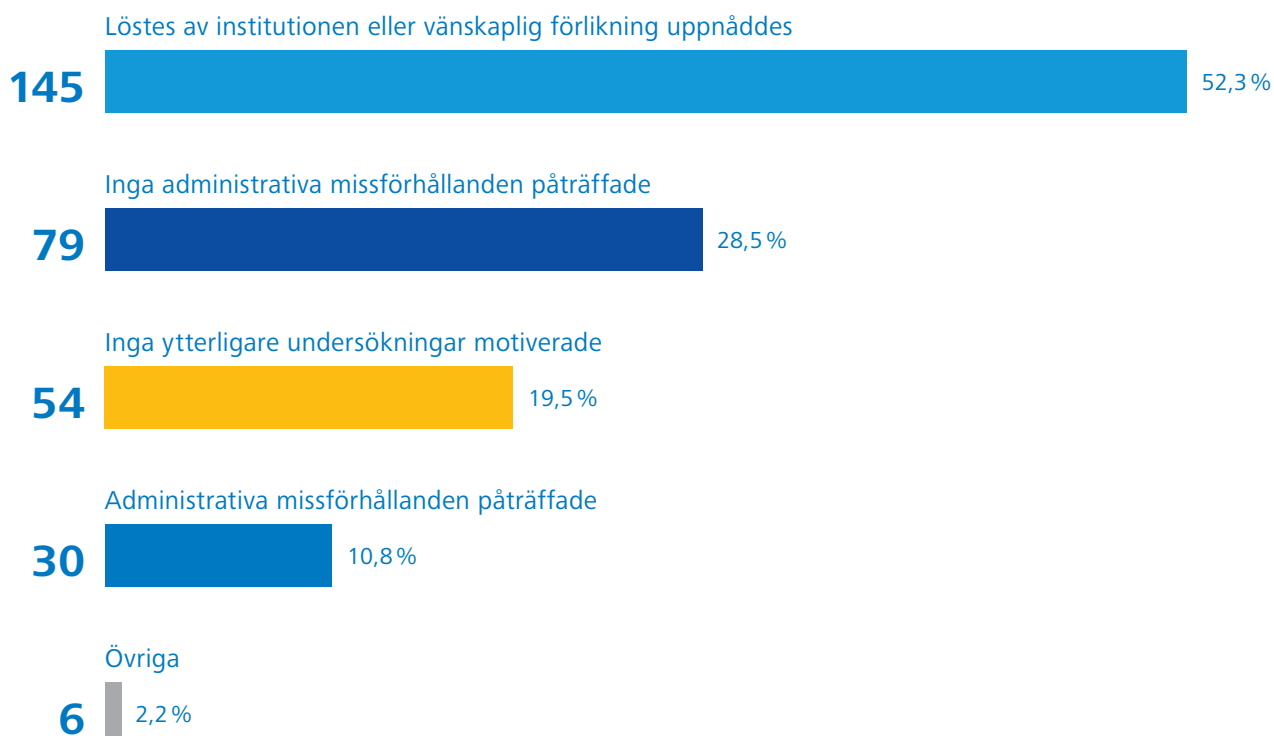
## Kapitel 10

# Uppnådda resultat

Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om klagomål som inkom under 2015



Resultat av Europeiska ombudsmannens undersökningar 2015

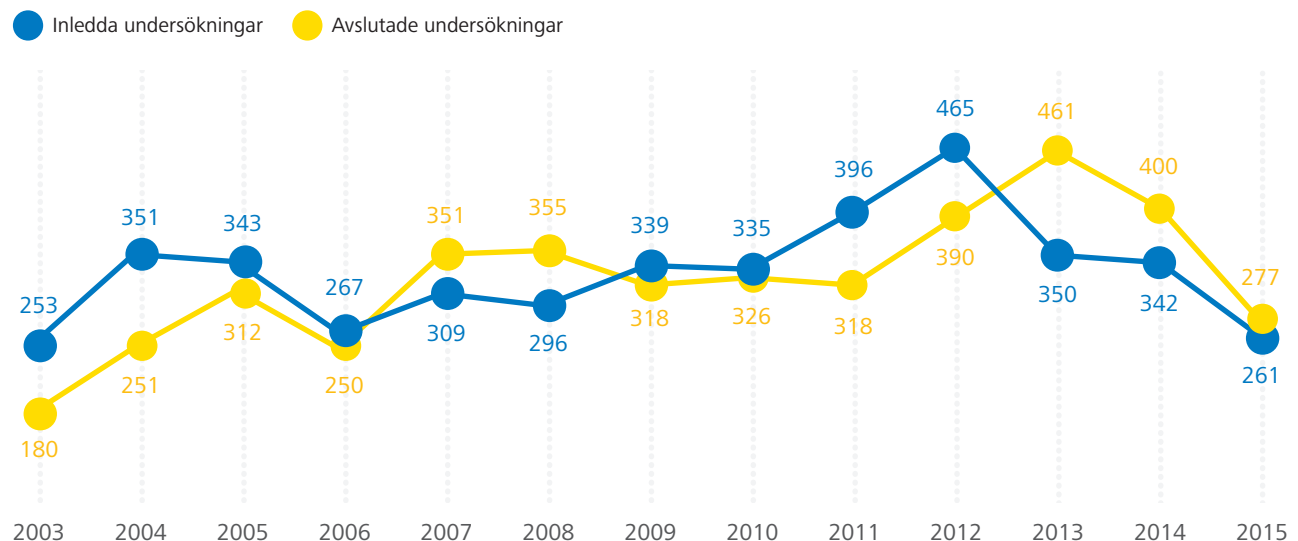


Anm.: I några fall finns det två eller flera skäl till att ombudsmannen avslutade undersökningar. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

## Undersökningar där missförhållanden påträffades av Europeiska ombudsmannen 2015

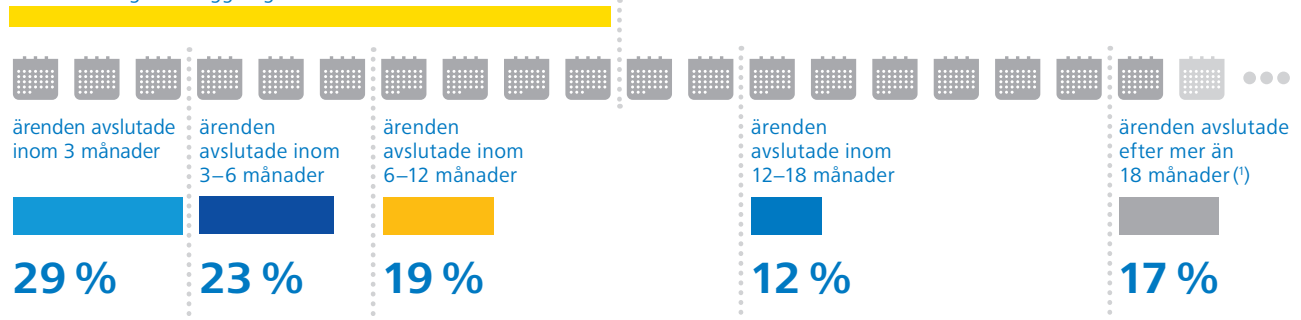


## Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen



## Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2015

Genomsnittlig handläggningstid: 10 månader



(\*) En del komplicerade ärenden kräver flera omgångar av 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.



Ombudsmannen lägger stor vikt vid att genomföra strategiska undersökningar som är av allmänintresse. Huvudparten av hennes arbete ägnas emellertid åt ärenden som bygger på klagomål från medborgare, företag, föreningar, icke-statliga organisationer och andra organisationer.

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 [onlineformulär för klagomål](#). Varje klagande tilldelas en bestämd ärendehandläggare som kontaktperson.

Om ett klagomål faller utanför ombudsmannens ämbetsområde försöker sekretariatet så långt som möjligt ge den klagande råd om andra organ som skulle kunna hjälpa till. Ombudsmannen kan även besluta sig för att överföra klagomål till andra organ, exempelvis en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, om den klagande går med på detta.

Om ett klagomål inte uppfyller kriterierna för tillåtlighet eller om grunderna för att inleda en undersökning om ett tillåtligt klagomål inte är tillräckliga, avslår ombudsmannen klagomålet. I sin skrivelse till den klagande tillhandahåller hon även råd när så är lämpligt, framför allt i fråga om huruvida ett annat organ på nationell nivå eller EU-nivå kan hjälpa till.

När ombudsmannen beslutar att inleda en undersökning undersöker hon först om den klagandes klagomål kan lösas snabbt. Hon kan exempelvis snabbt undersöka de handlingar som är kopplade till tvisten eller så kan hennes ärendehandläggare ringa institutionen för att diskutera möjligheten att nå en snabb lösning.

### Förbättrade förfaranden för handläggning av ärenden

I slutet av 2015 påbörjade ombudsmannen en översyn av sina förfaranden för handläggning av ärenden för att göra dem effektivare och få större inflytande. Reviderade förfaranden kommer att införas under 2016 efter denna översyn och samråd med Europaparlamentet.

Fullskaliga undersökningar är nödvändiga om klagomålet är komplicerat eller uppenbart kräver synpunkter från olika specialiserade tjänster inom den berörda institutionen. Ombudsmannen har flera alternativ att välja mellan. Hon kan föreslå en vänskaplig förlikning 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.





## Kapitel 12

# Efterlevnad av ombudsmannens förslag

### Efterlevnad av Europeiska ombudsmannens förslag 2014



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 förlikningar, rekommendationer, kritiska anmärkningar och ytterligare anmärkningar. Efterlevnaden är avgörande för att mäta inflytande och relevans för ombudsmannens arbete.

Rapporten *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014*, visar att institutionerna följde ombudsmannens förslag till 90 %. Detta är definitivt det bästa resultatet som hittills uppnåtts på detta område. Sedan sekretariatet började registrera efterlevnadsstatistik år 2011 har institutionerna i genomsnitt uppnått 80 %. Rapporten visar att efterlevnaden varierar betydligt mellan institutionerna – från 100 % i vissa fall till 0 % i värsta fall. Kommissionen uppnådde 86 % (en ökning från 73 % år 2013). Kommissionen är föremål för de flesta av de undersökningar ombudsmannen genomför, vilket har att göra med dess storlek i EU-förvaltningen.

Rapporten för 2015 kommer att göras tillgänglig under hösten 2016.



## Så kontaktar man 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 e-post

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### På internet

**Internet:** [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)

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

© Europeiska unionen, 2016

Alla foton och bilder är © Europeiska unionen, förutom omslaget (© Tom Grill / Getty Images) och sidan 8 (© Denis Ismagilov / Stocklib).

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

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-886-9	ISSN 1680-3892	doi:10.2869/88995	QK-AA-16-001-SV-C
PDF	ISBN 978-92-9212-846-3	ISSN 1680-4007	doi:10.2869/806216	QK-AA-16-001-SV-N

Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du  
behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil.

