

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

ÅRSBERETNING **2004**
SAMMENDRAG OG STATISTIK

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

ÅRSBERETNING **2004**
SAMMENDRAG OG STATISTIK

© Den Europæiske Ombudsmand 2005

Alle rettigheder forbeholdes.

Gengivelse eller kopiering fra denne udgivelse til undervisnings- eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Bagsidefotos taget af Fr. Glory Rozakis.

Rapporten i sin helhed kan findes på internettet:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/da/default.htm>



FORORD

2004 var et godt år for de europæiske borgeres rettigheder. Disse rettigheder blev i året, der gik, en realitet for yderligere 75 millioner mennesker, hvis lande den 1. maj tiltrådte Den Europæiske Union. De fik allerede i starten af juni den første mulighed for at udøve disse rettigheder ved valget til Europa-Parlamentet. Og så var der naturligvis vedtagelsen af traktaten om en forfatning for Europa, herunder chartret om grundlæggende rettigheder. Det vil helt sikkert skabe livlig debat og drøftelser om, hvad det betyder at være borger i Unionen, når forfatningen skal ratificeres i alle 25 medlemsstater.



For Den Europæiske Ombudsmand markerede 2004 afslutningen på institutionens anden mandatperiode. Institutionen er vokset fra to personer på kontoret i Strasbourg i september 1995 til en institution, som er respekteret af EU's institutioner og organer, og som borgerne, der i stadig større grad henvender sig til Ombudsmanden, har tillid til. Der var i det forgangne år en hidtil uset stigning på mere end 50 % i antallet af modtagne klager, hvilket er et tydeligt tegn på, at flere borgere i dag ved, at de har ret til at klage til Ombudsmanden over fejl eller forsømmelser.

Personligt var 2004 året, hvor jeg skulle bevise, at jeg kunne leve op til de løfter, jeg afgav, da jeg overtog posten som Europæisk Ombudsmand. Da mit mandat faldt sammen med sidste del af valgperioden 1999-2004, var jeg særligt opsat på at skabe resultater i forhold til de prioriteter, jeg opstillede den 1. april 2003. Disse prioriteter var at forbedre ombudsmandsinstitutionens effektivitet, at fremme retsstatsprincippet, god forvaltningsskik og respekt for menneskerettighederne samt kontakten med borgerne i hele Europa. Unionens udvidelse var omdrejningspunktet for disse tre prioriteter, mens min filosofi for opfyldelse af dem var at være både »reaktiv«, dvs. at svare klagerne, og »proaktiv«, dvs. at skabe kontakt til Ombudsmandens forskellige »kundegrupper« gennem en række initiativer, som havde til formål at forbedre servicen over for brugerne.

Indfrielse af mine løfter

En ombudsmandsinstitution skal bestræbe sig på at sikre, at alle de borgere, der henvender sig, får betimelig og passende hjælp eller rådgivning. Med dette for øje arbejdede vi i 2004 hårdt for at forberede institutionen på at kunne tjene borgerne i 25 medlemsstater på 21 traktatsprog. Den 1. maj var vi klar.

Og vi skabte resultater! Ombudsmanden var i 2004 i stand til at hjælpe næsten 70 % af klagerne, enten ved at indlede en undersøgelse, overføre sagen til en kompetent institution eller råde dem til, hvor de skulle henvende sig for at få løst deres problem hurtigt og effektivt. Men hvad mere er: Efter Ombudsmandens undersøgelser betalte institutionerne regninger og renter, udleverede dokumenter og afgav forklaringer, rådede bod på uretfærdig behandling og undskyldte for fejl. Kort sagt var EU's institutioner og organer opsat på at vise, at de var villige til at samarbejde med Ombudsmanden til borgernes bedste.

Min anden prioritet var at udbygge samarbejdet med ombudsmænd i hele Europa med henblik på at fremme retsstatsprincippet, god forvaltningsskik og respekt for menneskerettighederne. Med dette for øje udvidede jeg min informationstur, og efter at jeg den 1. maj havde besøgt alle 10 tiltrædelseslande, besøgte jeg inden årets udgang også Rumænien, Nederlandene, Portugal og Frankrig. Disse besøg viste deres værd. I alle lande mødtes jeg med borgere og potentielle klager for at forklare ombudsmandens rolle, jeg havde drøftelser med offentlige embedsmænd for over for dem at understrege vigtigheden af udenretslige klageinstanser samt drøftelser med mine ombudsmandskolleger for at afdække, hvordan man bedst forsvare og fremmer borgernes rettigheder. Med henblik på yderligere at promovere ombudsmandsinstitutionen tog jeg til Tyrkiet og Serbien og Montenegro for at rådgive dem om, hvordan man etablerer en sådan institution. I løbet af min informationstur og andre besøg holdt jeg i alt mere end 30 forelæsninger og andre



præsentationer og afholdt mere end 150 møder med ombudsmænd, offentlige embedsmænd og andre relevante parter.

Disse informationsbesøg bidrog også til at opfylde min tredje prioritet. Gennem offentlige forelæsninger, møder og interview med pressen havde jeg gode muligheder for at informere borgerne om deres rettigheder, og hvordan de bedst kan gøre brug af dem. Vi fortsatte med at optrappe vores bestræbelser på at målrette oplysninger til potentielle brugere af Ombudsmandens ydelser ved at henvende os til ngo'er, handelskamre, den akademiske verdens juridiske fakulteter og fakulteter for offentlig forvaltning samt andre interessegrupper på seminarer, møder og konferencer. Vores publikationer på op til 25 sprog blev udsendt i brede kredse og forelå også i elektronisk form med henblik på at udbrede kendskabet til Ombudsmanden i hele Europa.

Jeg håber og tror, at Europa-Parlamentet med sin beslutning den 11. januar i år om at genvælge mig udtrykte sin støtte til disse aktiviteter. Generelt betragter jeg den store støtte til mit kandidatur fra næsten alle de politiske grupper som håndgribeligt bevis på, hvor meget Parlamentet nu værdsætter denne institution. En sådan bred støtte på tværs af det politiske spektrum er afgørende for institutionen, nu hvor den går ind i sit andet årti.

De kommende år

Der er ingen tvivl, om at vi nu er nået til et afgørende tidspunkt i udviklingen af borgernes Europa. Forfatningen, som jeg håber, at borgere og parlamenter i de 25 medlemsstater vil støtte op om, er et stort skridt fremad på en lang række områder. Som observatør ved Det Europæiske Konvent, som udarbejdede udkastet til forfatningstraktaten, kæmpede jeg hårdt for at sikre, at borgernes interesser blev sat i højsædet i forhandlingerne. Retten til at klage til Ombudsmanden er en fremtrædende del af teksten. Derudover mener jeg, at en juridisk bindende rettighedserklæring udgør et af de største fremskridt for borgerne.

For at udnytte chartrets fulde potentiale er det nødvendigt at handle proaktivt for at udbrede kendskabet til de nye muligheder, som borgerne har fået, og for at støtte de offentlige myndigheder på alle niveauer i Unionen og tilskynde dem til at gøre chartrets rettigheder og hensigter til prøvestenen for deres handlinger. Det påhviler især Ombudsmanden at udbrede kendskabet til chartret, når debatten om forfatningen intensiveres i hele Unionen. Jeg har allerede over for mine samarbejdspartnere i EU's institutioner og i medlemsstaterne givet udtryk for min vilje til og mit engagement i forbindelse med at udføre denne opgave. Jeg opfatter dette som en integreret del af de tre udfordringer, som Ombudsmanden står over for i de kommende år.

Den første udfordring er at sikre, at borgernes rettigheder i medfør af EU-lovgivningen respekteres på alle niveauer i Unionen.

For at sikre dette er det nødvendigt, at borgerne kender deres rettigheder. Som Europæisk Ombudsmand vil jeg fortsætte mit arbejde for at forbedre kvaliteten af informationen til borgerne og de potentielle klagere om deres rettigheder. Den stadige stigning i antallet af klager og anmodninger om oplysninger til Ombudsmanden tyder på, at vi er på rette vej, men der er stadig langt at gå.

I denne henseende er det endvidere vigtigt, at de offentlige forvaltninger på europæisk, nationalt, regionalt og lokalt plan tager hensyn til borgernes rettigheder i deres daglige arbejde. Gennemførelsen af EU-lovgivningen er jo trods alt hovedsagelig medlemsstaternes forvaltnings ansvar. Det er, når disse offentlige forvaltninger ikke tager hensyn til borgernes rettigheder, at de nationale og regionale ombudsmænd kommer ind i billedet. Deres rolle er særlig vigtig nu, hvor chartret er juridisk bindende. Jeg agter at udvide mit samarbejde med mine kolleger i medlemsstaterne ved at undersøge muligheden for fælles undersøgelser samt, hvorvidt det er gennemførligt at indføre et fælles telefonnummer for hele Unionen, hvor folk kan kontakte netværket af ombudsmænd. Dette ville være særligt relevant for borgere, som udøver deres ret til at færdes og opholde sig frit i Unionen.



Den anden udfordring er at sikre, at EU's institutioner og organer i alle henseender overholder de højeste forvaltningsstandarder.

EU's institutioner og organer er i stigende grad villige til at samarbejde med mig om borgernes klager, hvilket er en konstant opmuntring for mig, især fordi deres behandling af klager er en vigtig målestok for, hvor fokuserede de er på borgerne. Jo mere villig institutionen er at til at løse en klage eller acceptere de mindelige løsninger, som Ombudsmanden foreslår, jo bedre er det for alle parter. Af den grund agter jeg at gennemføre en dybtgående analyse af alle de mindelige løsninger, som Ombudsmanden har opnået siden institutionens oprettelse. I denne analyse vil jeg se nærmere på, om der er fællestræk, som kan bidrage til at afdække flere klager, hvor denne fremgangsmåde kan anvendes, da den tilgodeser alle parter.

Dette indgår i mine bestræbelser på at udbrede kendskabet til Ombudsmandens rolle som en ressource, der kan bidrage til at forbedre kvaliteten af den service, som Unionens forvaltning yder. EU's institutioner og organer kan drage lære af klagerne om, hvordan man giver en bedre service. På denne måde kan alle de, som af en eller anden grund har kontakt med institutionerne – og ikke kun klagerne – drage nytte af Ombudsmandens arbejde, mens institutionerne sandsynligvis vil opleve færre klager i fremtiden. Jeg agter endvidere at indlede flere undersøgelser på eget initiativ med henblik på at afdække problemer og fremme bedste praksis.

Der var i 2004 nogle få sager, hvor institutionernes svar på Ombudsmandens undersøgelser kunne have været bedre. Jeg fremlagde min første særlige beretning for Parlamentet, efter at Kommissionen ikke kunne give en overbevisende forklaring vedrørende forskelle i indplaceringen af pressesekretærer i delegationerne i tredjelande og afviste et forslag til henstilling om at revidere de pågældende bestemmelser. Dette var foranlediget af en klage med påstand om forskelsbehandling på grund af nationalitet. Jeg håber, at Parlamentet ved sin gennemgang af Ombudsmandens arbejde i 2004 vil tage højde for den samarbejdsvilje, som Kommissionen og de andre institutioner har udvist i langt størstedelen af sagerne, og opfordre dem til, at dette bliver reglen i alle sager i fremtiden. På denne måde kan vi sammen arbejde for at fremme de højeste forvaltningsstandarder.

Den tredje udfordring er at garantere, at Ombudsmandens institution tjener borgerne så effektivt som muligt.

Den Europæiske Ombudsmand har til opgave at håndhæve god forvaltningsskik. I den forbindelse er et af hans vigtigste værktøjer den europæiske kodeks for god forvaltningsskik. Som Europa-Parlamentet opfordrede til, da det i 2001 vedtog teksten, bruger Ombudsmanden kodeksen til at undersøge tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Til trods for den positive indflydelse, som kodeksen har haft, mener jeg stadig, at en lov om god forvaltningsskik, som gælder for alle EU's institutioner og organer, ville have mange fordele. En sådan ville over for både borgerne og tjenestemændene understrege vigtigheden af kodeksens principper. Den ville bidrage til at udrydde den forvirring, der i dag er omkring de forskellige kodekser for god forvaltningsskik, der gælder for de forskellige institutioner og organer. Endelig ville den som det vigtigste punkt bidrage til at gøre borgernes grundlæggende ret til god forvaltningsskik, som fastlagt i chartrets artikel 41 (forfatningens artikel II-101), til en realitet. Jeg vil derfor fortsætte med at opfordre Kommissionen til så hurtigt som muligt at foreslå lovgivning om fremme af god forvaltningsskik i Unionens institutioner og organer.

Konklusion

Til slut vil jeg gerne opsummere min vision for de næste fem år for Den Europæiske Ombudsmand. Min ambition er, at alle EU's borgere har mulighed for at kende deres rettigheder og vide, hvordan de skal sikre, at deres EU-rettigheder respekteres fuldt ud. Dette mål kan kun opnås gennem et tæt samarbejde, både med EU's institutioner, navnlig Europa-Parlamentet, og med de nationale og regionale ombudsmænd i medlemsstaterne. Endvidere er det en stor hjælp for mig, at jeg ved, at jeg har en entusiastisk og engageret medarbejderstab. Jeg er opmærksom på, at der med Parlamentets nylige, brede støtte til mig ligger et tungt ansvar på mine skuldre,



og jeg ser frem til at føre dette ud i livet nu, hvor institutionen går ind i sit andet tiår, ved fortsat at tjene EU's borgere på en omhyggelig, dynamisk, effektiv og frem for alt retfærdig og upartisk måde.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMMENDRAG

Den Europæiske Ombudsmands 10. årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2004. Det er den anden årsberetning, som skal fremlægges af P. Nikiforos DIAMANDOUROS, som startede som Europæisk Ombudsmand den 1. april 2003.

BERETNINGENS OPBYGNING

Denne årsberetning består af seks kapitler og fire bilag. Den indledes med et personligt forord fra Ombudsmanden, hvor han gennemgår årets vigtigste aktiviteter og resultater og redegør for sine fremtidige prioriteter. Dette sammendrag udgør kapitel 1.

I kapitel 2 beskrives Ombudsmandens procedurer til behandling af klager og gennemførelse af undersøgelser. Vigtige nye begivenheder fremhæves, og der gives et overblik over de klager, der blev behandlet i løbet af året, herunder en tematisk analyse af resultatet af sager, som blev afsluttet efter en undersøgelse. Denne analyse omfatter Ombudsmandens vigtigste afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold i 2004.

Kapitel 3 består af udvalgte sammendrag af disse afgørelser, hvilket illustrerer, hvor mange forskellige emner og institutioner der indgår i klager og undersøgelser på eget initiativ. Det omfatter sammendrag af alle de afgørelser, der indgår i den tematiske analyse i kapitel 2. Sammendragene af afgørelser om klager er først inddelt efter, hvilken type resultat undersøgelsen fik, og derefter efter institution eller organ. Sammendrag af afgørelser om undersøgelser på eget initiativ indgår i kapitlets sidste del.

Kapitel 4 omhandler forbindelserne med andre institutioner og organer i Den Europæiske Union. Først beskrives værdien af Ombudsmandens konstruktive samarbejde med EU's institutioner og organer, hvorefter de forskellige møder og begivenheder, som fandt sted i denne henseende i 2004, opføres.

I kapitel 5 redegøres der for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser med de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i og uden for Europa. Aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd beskrives nærmere ligesom Ombudsmandens deltagelse i seminarer, konferencer og møder.

Kapitel 6 giver et overblik over Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter. Kapitlet er opdelt i seks afsnit, som beskriver årets højdepunkter, Ombudsmandens informationsbesøg, konferencer og møder med deltagelse af Ombudsmanden og hans personale, kontakten til medierne, publikationer og onlinekommunikation.

Bilag A indeholder statistikker over Den Europæiske Ombudsmands arbejde i 2004. Bilag B og C indeholder nærmere oplysninger om Ombudsmandens budget og personale. I bilag D findes der et indeks over afgørelserne i kapitel 3 efter sagsnummer, genstand og påstået type fejl eller forsømmelser.

SYNOPSIS

Den Europæiske Ombudsmands opgaver

Den Europæiske Ombudsmands embede blev etableret i henhold til Maastricht-traktaten som en del af EU-borgerskabet. Den Europæiske Ombudsmand behandler tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med handlinger foretaget af Fællesskabets institutioner og organer, med undtagelse af Domstolen og Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. Ombudsmanden har med Europa-Parlamentets samtykke defineret »fejl eller forsømmelser« som omfattende respekt for menneskerettighederne, retsstatsprincippet og principperne for god forvaltningsskik.



Ud over at behandle klager fra enkeltpersoner, virksomheder og sammenslutninger arbejder Ombudsmanden proaktivt, iværksætter undersøgelser på eget initiativ og tager kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver disse rettigheder.

Retten til at klage til Ombudsmanden indgår i traktaten om en forfatning for Europa, som i øjeblikket er ved at blive ratificeret i EU's medlemsstater.

Klager og undersøgelser i 2004

Ombudsmanden modtog i 2004 3.726 klager, hvilket er 53 % flere end det foregående år. Klager fra de 10 nye medlemsstater, som tiltrådte Unionen den 1. maj 2004, står for 51 % af denne samlede stigning på 53 %. De resterende 49 % repræsenterer en stigning i klager fra de 15 gamle medlemsstater og andre steder i verden, hvilket viser, at kendskabet til Den Europæiske Ombudsmand nu er større i og uden for EU.

For første gang nogensinde blev flere end halvdelen af klagerne sendt elektronisk til Ombudsmanden, enten pr. e-mail eller via klageformularen på Ombudsmandens websted. I 3.536 sager blev klagerne sendt direkte fra enkeltpersoner, mens 190 klager kom fra sammenslutninger eller virksomheder.

Ombudsmanden var i stand til at hjælpe næsten 70 % af klagerne, enten ved at indlede en undersøgelse, overføre sagen til en kompetent institution eller råde dem til, hvor de skulle henvende sig for at få løst deres problem hurtigt og effektivt. Der blev indledt i alt 351 nye undersøgelser i 2004, herunder otte undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ.

De fleste af de klager, der førte til en undersøgelse, var over Kommissionen, nemlig 375 sager, hvilket udgjorde 69 % af de indledte undersøgelser. Da Kommissionen er det vigtigste fællesskabsorgan, der træffer beslutninger med direkte virkning for borgerne, er det naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Der var 58 klager over De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 48 klager over Europa-Parlamentet og 22 klager over Rådet for Den Europæiske Union.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser var manglende gennemsigtighed, herunder afslag på at give oplysninger (127 sager), forskelsbehandling (106 sager), undgåelig forsinkelse (67 sager), utilfredsstillende procedurer (52 sager), urimeligheder eller magtmisbrug (38 sager), manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har udfyldt sin rolle som »traktaternes vogter« over for medlemsstaterne (37 sager), uagtsomhed (33 sager) samt juridiske fejl (26 sager).

I 2004 sås endvidere den største stigning i anmodninger om oplysninger til Ombudsmanden nogensinde. Ombudsmanden modtog flere end 3.200 anmodninger pr. e-mail sammenlignet med ca. 2.000 i både 2003 og 2002.

Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Ombudsmanden afsluttede i 2004 251 undersøgelser. Heraf var 247 undersøgelser af klager, og fire var undersøgelser på eget initiativ. Afgørelserne var følgende:

Ingen fejl eller forsømmelser

I 113 sager afslørede Ombudsmandens undersøgelser intet tilfælde af fejl eller forsømmelser. Dette er ikke altid negativt for klageren, som i det mindste får en fuldstændig forklaring fra den berørte institution eller det berørte organ vedrørende dennes handlinger eller modtager en undskyldning. For eksempel:

- Kommissionen handlede hurtigt og konstruktivt for at afhjælpe en fejl, som havde betydet, at den afviste et foreløbigt tilbud fra en tysk konsulent på grund af overskridelse af indsendelsesfristen.



Det foreløbige tilbud blev udvalgt, og efter Ombudsmandens indgriben fik klageren det samme antal dage som de andre tilbudsgivere til at udarbejde det endelige tilbud. (221/2004/GG)

- Kommissionen afgav en god forklaring på det relevante retsgrundlag efter påstande fra et græsk forsikringsselskab om, at den havde undladt at sikre korrekt gennemførelse af visse direktiver i den nationale græske lovgivning. Selskabets formand skrev til Ombudsmanden for at takke ham for undersøgelsen, som havde gjort ham opmærksom på de muligheder, han havde for at tage yderligere skridt vedrørende sagens indhold. (841/2003/(FA)OV)

Selv om Ombudsmanden ikke konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, kan han måske se en mulighed for, at institutionen eller organet forbedrer kvaliteten i forvaltningen fremover. I sådanne tilfælde fremsætter Ombudsmanden en yderligere bemærkning, hvilket han f.eks. gjorde i følgende sager:

- Ombudsmanden bekræftede, at Kommissionen i henhold til undtagelserne i sine bestemmelser om aktindsigt i dokumenter, var berettiget til at nægte aktindsigt i visse dokumenter om forhandlinger i Verdenshandelsorganisationen (WTO). Det var miljøorganisationen »Friends of the Earth«, der havde anmodet om aktindsigt i dokumenterne. I lyset af at mange borgere forventer større åbenhed på dette vigtige politikområde, opfordrede Ombudsmanden imidlertid Kommissionen til at søge at finde andre måder, hvorpå disse forhandlinger kunne gøres mere gennemsigtige for borgerne, og dermed lette offentlighedens adgang til parternes meningsudvekslinger. (1286/2003/JMA)
- Efter en klage til Ombudsmanden forklarede Europa-Parlamentet over for en spansk statsborger, hvorfor dennes ansøgning om et praktikophold var blevet afvist. For at fremme højere forvaltningsstandarder bemærkede Ombudsmanden, at Parlamentet kunne overveje at offentliggøre mere specifikke oplysninger om de kriterier, der anvendes i bedømmelsen af praktikansøgninger. Han foreslog også, at Parlamentet overvejede at revidere sine bestemmelser for at tydeliggøre, at listen med navne på de personer, som accepterer tilbuddet om et praktikophold, bliver offentliggjort. (821/2003/JMA)
- Stifteren af en tysk dyrevelfærdsorganisation blev nægtet aktindsigt i dele af en missionsrapport udarbejdet af Kommissionens Fødevare- og Veterinærkontor. Ombudsmanden accepterede Kommissionens beslutning om at nægte aktindsigt, men bemærkede, at det ville være hensigtsmæssigt så vidt muligt at registrere ikke-fortrolige og fortrolige oplysninger hver for sig. Dette ville ifølge ham give bedre mulighed for delvis aktindsigt. Kommissionen bekræftede senere, at dens bestemmelser om aktindsigt havde ført til en tydeligere opdeling af fortrolige og ikke-fortrolige dokumenter. (1304/2003/PB)

Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, denne har klaget over. Samarbejdet med Fællesskabets institutioner og organer er afgørende for at opnå sådanne resultater, som bidrager til at styrke forbindelserne mellem institutionerne og borgerne og kan forhindre dyre og tidskrævende retssager.

I 2004 blev 65 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden. Disse omfattede bl.a. følgende:

- Kommissionen betalte fakturaer på et samlet beløb på 17.437 euro til en lille tysk virksomhed, som henvendte sig til Ombudsmanden efter at have sendt syv rykkere til institutionen. Kommissionen forklarede, at forsinkelsen skyldtes tekniske ændringer i budgetprocedurerne, og forsikrede, at den nylige oprettelse af en finansafdeling betød, at problemet nu var løst. Efter at Ombudsmanden påpegede, at små og mellemstore virksomheder er særligt sårbare over for forsinkelser i betalingerne, indvilligede Kommissionen også i at udbetale rente. (435/2004/GG)



- Kort efter at Ombudsmanden havde indledt en undersøgelse, gav Parlamentet en italiensk politibetjent adgang til en ansættelsesprocedure inden for området almen sikkerhed. Ansøgeren havde kontaktet Parlamentet to gange for at klage over dets beslutning om at afvise hans ansøgning og påpegede, at han havde næsten fem års erfaring, hvilket opfyldte de relevante kriterier. Han klagede til Ombudsmanden, da Parlamentet ikke svarede. (1600/2003/ADB)

Når Ombudsmanden har konstateret et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. I nogle tilfælde kan der opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution eller det berørte organ tilbyder klageren kompensation. Dette drejer sig om kulanceerstatning fra institutionen, hvilket vil sige, at det ikke medfører erstatningsansvar eller skaber nogen form for præcedens.

I 2004 foreslog Ombudsmanden 12 mindelige løsninger. Fem sager blev afsluttet med en mindelig løsning (herunder to sager, hvor forslaget blev fremsat i 2003). Ved udgangen af 2004 var 11 forslag stadig under behandling. Blandt de mindelige løsninger, der blev opnået i 2004, var:

- En sag, hvor Kommissionen gav en klager aktindsigt i det resultat, han havde opnået i en køreprøve. Klageren havde ansøgt om en stilling som hjælpeansat chauffør i Kommissionen og havde fået afslag på at få oplyst sine resultater, efter at han ikke havde bestået prøven. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde undladt at begrunde sit afslag på klagerens anmodning om aktindsigt i sine egne resultater. (1320/2003/ELB)
- En sag, hvor Kommissionen havde udleveret en liste over dokumenter vedrørende Verdenshandelsorganisationens investeringsforhandlinger til Corporate Europe Observatory, en europæisk forsknings- og kampagnegruppe. Klageren, hvis begæring om aktindsigt havde været ret generel, modtog dermed de nødvendige oplysninger for at kunne fremsende en mere præcis begæring. (415/2003/TN)

Kritiske bemærkninger, forslag til henstillinger og særlige beretninger

Er en mindelig løsning ikke mulig, afslutter Ombudsmanden enten sagen med en kritisk bemærkning, eller han udarbejder et forslag til henstilling.

Der fremsættes normalt en kritisk bemærkning, hvor tilfældet af fejl eller forsømmelser ikke længere kan bringes til ophør af den pågældende institution, hvor tilfældet af fejl eller forsømmelser ikke synes at have nogen generelle følgevirkninger, og det ikke synes nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at hans eller hendes klage er berettiget, og institutionen eller organet får oplyst, hvad der er gået galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås fremover. Ombudsmanden fremsatte i 2004 36 kritiske bemærkninger. For eksempel:

- Ombudsmanden kritiserede, at Parlamentet havde undladt at træffe passende foranstaltninger for at fremme effektiv overholdelse af bestemmelserne om rygning i Parlamentets lokaler. Dette var foranlediget af en klage fra en dansk tjenestemand i Parlamentet. Ombudsmanden påpegede, at Parlamentet i lyset af den potentielle sundhedsrisiko ved passiv rygning skulle være særlig opmærksom på dette spørgsmål, idet det også kunne give anledning til retligt ansvar. (260/2003/OV)
- Ombudsmanden beklagede Kommissionens holdning i en sag om ansættelse af en svensk statsborger. Kommissionen nægtede at overveje klagerens klassifikation, som ifølge Ombudsmanden var uretfærdig. Han tilføjede, at Kommissionens undladelse af at kommentere en påstået intern misforståelse vedrørende en ledig stilling ikke var i overensstemmelse med dens forpligtelser i henhold til EU-lovgivningen. (1435/2002/GG)
- Ombudsmanden kritiserede De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) for at have undladt at give en passende begrundelse for sin beslutning om kun at korrespondere med ansøgere i en åben udvælgelsesprøve på engelsk, fransk eller tysk. Klageren



gjorde gældende, at denne beslutning krænkede princippet om ligestilling mellem de officielle sprog og arbejdsprogene i de relevante bestemmelser. I lyset af at dette drejede sig om en »actio popularis«-klage fandt Ombudsmanden det ikke passende at søge en mindelig løsning. (2216/2003/MHZ)

Det er vigtigt, at institutionerne og organerne følger op på Ombudsmandens kritiske bemærkninger, træffer foranstaltninger for at løse eksisterende problemer og undgå fejl eller forsømmelser i fremtiden. Kommissionen underrettede i 2004 Ombudsmanden om sin opfølgning på 11 kritiske bemærkninger, herunder:

- En sag, hvor Kommissionen undskyldte og undersøgte sagen, efter at Ombudsmanden havde kritiseret den for ikke at give en overbevisende forklaring på, hvorfor den ikke havde foretaget sig noget i næsten to år. Dette var foranlediget af to klager vedrørende statsstøtte fra den portugisiske stat, som Kommissionen ifølge klageren ikke havde behandlet korrekt. (2185/2002/IP)
- En sag, hvor Kommissionen beklagede, at klagerens henvendelse ikke skriftligt var blevet besvaret på en hensigtsmæssig og utvetydig måde, og bekræftede, at dens principper for god forvaltningsskik senere var blevet tydeliggjort. Ombudsmanden havde kritiseret Kommissionen for at have nægtet at godtgøre omkostninger til et anslået beløb på 170.000 euro for sekretærydelser leveret af et nederlandsk institut. (1986/2002/OV)

I sager, hvor tilfældet af fejl eller forsømmelser er særligt alvorligt eller har generelle følgevirkninger, eller hvor det stadig er muligt for den pågældende institution at afhjælpe tilfældet af fejl eller forsømmelser, fremsætter Ombudsmanden normalt et forslag til henstilling. Institutionen eller organet fremsætter en detaljeret udtalelse inden tre måneder.

Der blev i 2004 fremsat 17 forslag til henstillinger. Derudover førte fem forslag til henstillinger fra 2003 til afgørelser i 2004. Syv sager blev i årets løb afsluttet ved at institutionen accepterede et forslag til henstilling. En sag førte til en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Fem sager blev afsluttet af andre årsager. Ved udgangen af 2004 var ni forslag til henstilling stadig under behandling. Blandt de forslag, der blev accepteret i 2004, var følgende:

- Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) afgav en detaljeret forklaring som svar på Ombudsmandens anmodning om, at institutionen skulle genoverveje sin undersøgelse i den såkaldte »Blue Dragon«-sag. Ombudsmandens undersøgelse havde afsløret en række punkter, som sættespørgsmålstegn ved OLAF's undersøgelse af påstande fremsat af bestyrelsesmedlemmer i virksomheden Blue Dragon. I lyset af de oplysninger, som OLAF udleverede vedrørende en igangværende undersøgelse i Kommissionen, fandt Ombudsmanden det rimeligt, at OLAF ikke skulle genoptage undersøgelsen. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Kommissionen udbetalte en kulanceerstatning på 21.000 euro til en lille britisk virksomhed, efter at Ombudsmanden fandt, at den ikke havde givet virksomheden tilstrækkelig tid til at udarbejde et tilbud i forbindelse med en forsknings- og udviklingskontrakt. Dette resulterede i, at forslaget blev vurderet til ikke at være kvalificeret som følge af en fejl. Kommissionen fremhævede, at den ikke på nogen måde ville skade små og mellemstore virksomheder, og anerkendte, at særlige omstændigheder havde gjort det vanskeligt for klageren at opfylde betingelserne. (1878/2002/GG)
- OLAF udleverede efter Ombudsmandens indgriben tre dokumenter til en klager og forklarede, at de andre dokumenter, som hun havde anmodet om, ikke eksisterede. Klageren, en tjenestemand, som havde arbejdet for Institute for Transuranium Elements (ITU) i Karlsruhe, havde anmodet om at få udleveret dokumenterne i forbindelse med en undersøgelse vedrørende hendes påstande om alvorlige uregelmæssigheder i ITU's arbejde. (220/2004/GG)

Hvis en fællesskabsinstitution eller et fællesskabsorgan ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Dette



er Ombudsmandens sidste udvej og er det sidste skridt, han tager i behandlingen af en sag, idet vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i Parlamentet. Der blev udarbejdet én særlig beretning i 2004:

- Ombudsmanden fremlagde en særlig beretning for Parlamentet, efter at Kommissionen ikke kunne give en sammenhængende og overbevisende forklaring på, hvorfor der var forskelle i indplaceringen af pressesekretærer i delegationerne i tredjelande og afviste et forslag til henstilling om at revidere bestemmelserne om klassificering af disse stillinger. En pakistansk statsborger, som arbejdede som presse- og informationssekretær i Kommissionens delegation i Islamabad, gjorde gældende, at han ved at være klassificeret i en lavere gruppe var blevet udsat for forskelsbehandling på grund af nationalitet. (OI/2/2003/GG)

Undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmanden bruger hovedsagelig i to tilfælde muligheden for at indlede undersøgelser på eget initiativ. For det første bruger han dem til at undersøge et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, når en uautoriseret person har indgivet en klage (f.eks. når klageren ikke er statsborger eller bosiddende i Unionen eller en juridisk person med hjemsted i en medlemsstat). Ombudsmanden indledte otte sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2004, herunder seks undersøgelser på grundlag af klager, som var indgivet før den 1. maj af statsborgere i de lande, som tiltrådte Unionen den 1. maj. Fire af disse undersøgelser blev afsluttet i årets løb. Ombudsmanden bruger endvidere muligheden for undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. To undersøgelser på eget initiativ blev afsluttet med et positivt resultat i årets løb:

- Kommissionen traf foranstaltninger for at forbedre forvaltningen på Europaskolerne, idet den forsøgte at afdække og tackle de mest alvorlige operationelle problemer. Ombudsmanden glædede sig over Kommissionens reaktion på hans undersøgelse om god forvaltningsskik på Europaskolerne, herunder navnlig forpligtelsen til at samarbejde med forældrene. Han opfordrede endvidere Kommissionen til at søge at sikre, at Europaskolerne selv som en del af deres primære opgave anerkender behovet for at give forældrene medbestemmelse og vinde deres tillid. Ombudsmanden indledte denne undersøgelse, efter forældre til børn på Europaskolerne i en række klager havde givet udtryk for frustration og manglende medbestemmelse. (OI/5/2003/IJH)
- Kommissionen indvilligede efter en undersøgelse på eget initiativ i at indføre en intern klageprocedure for udstationerede nationale eksperter. Efter at Ombudsmanden fremhævede, at Kommissionen ikke havde offentliggjort en fast tidsplan, anførte Kommissionen, at klageproceduren kunne være vedtaget inden marts 2005. Udstationerede nationale eksperter er nationale eller internationale tjenestemænd eller personer ansat i den private sektor, som midlertidigt arbejder for europæiske institutioner. Ombudsmanden indledte undersøgelsen, efter at han blev gjort opmærksom på, at disse eksperter tilsyneladende ikke havde adgang til en intern klageprocedure. (OI/1/2003/ELB)

Yderligere analyse

Disse og andre sager gennemgås underfølgende tematiske områder i dets sidste afsnit i årsberetningens kapitel 2: aktindsigt i dokumenter og beskyttelse af personoplysninger, Kommissionen som »traktatens vogter«, kontrakter og tilskud samt ansættelses- og personalespørgsmål. Eftersom næsten 70 % af Ombudsmandens undersøgelser omhandler Kommissionen, afsluttes kapitlet med en evaluering af Kommissionens forbindelser med Ombudsmanden og med klagerne på grundlag af afgørelserne fra 2004 og Kommissionens svar i løbet af året på Ombudsmandens yderligere bemærkninger og kritiske bemærkninger. Ombudsmanden henleder Parlamentets opmærksomhed på en række sager, hvor Kommissionen kunne have svaret mere positivt, og anfører, at han ville glæde sig over initiativer fra Parlamentet med sigte på at tilskynde Kommissionen til i fremtiden i alle sager at udvise den gode samarbejdsvilje, den i 2004 udviste i langt de fleste sager.



Årsberetningens kapitel 3 indeholder sammendrag af 59 af de i alt 251 afgørelser om afslutning af behandlingen af sager i 2004. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og institutioner, som Ombudsmandens undersøgelser berører, samt de forskellige typer resultater. De pågældende sager er udvalgt, fordi de omfatter nye afgørelser vedrørende retlige forhold, nyt materiale vedrørende Ombudsmandens kompetence eller procedurer eller afgørelser vedrørende faktiske forhold, som er af generel betydning eller interesse.

Alle Ombudsmandens afgørelser efter en undersøgelse, med undtagelse af nogle få fortrolige sager, som ikke kan anonymiseres tilstrækkeligt, er offentliggjort på Ombudsmandens websted (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) på engelsk og på klagens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.

Forbindelser med Den Europæiske Unions institutioner og organer

Et konstruktivt samarbejde med Den Europæiske Unions institutioner og organer er afgørende for, at Ombudsmanden kan opnå positive resultater for borgerne. Dette samarbejde omfatter regelmæssige møder og fælles arrangementer, hvor Ombudsmanden og hans samarbejdspartnere kan opnå større forståelse for hinandens arbejde, drøfte, hvordan man bedst kan forsvare og styrke borgernes rettigheder, og afdække områder, som de kan samarbejde om i fremtiden.

I 2004 mødtes Ombudsmanden ved flere end 30 lejligheder med medlemmer og tjenestemænd fra institutionerne og organerne. Disse arrangementer omfattede præsentationer af Ombudsmandens arbejde, hvor han vejledte tilhørerne i, hvordan de på bedste vis skulle besvare klager og forbedre deres procedurer. Denne aktivitet, som er en del af Ombudsmandens proaktive arbejde, indgår i institutionens dobbelte rolle som både en ekstern kontrolinstans og en ressource, som kan bidrage til at forbedre kvaliteten i forvaltningen. Der blev undersøgt initiativer med henblik på at forbedre det interinstitutionelle samarbejde, navnlig med hensyn til at sikre, at alle, som kan have grund til at klage til Ombudsmanden, får oplysninger om, hvordan man klager. Der blev endvidere afholdt møder for at drøfte Ombudsmandens prioriteter og de ressourcer, der skal bruges til at opfylde disse prioriteter, med særligt fokus på institutionens budget.

Ombudsmanden fremlægger hvert år en beretning for Europa-Parlamentet og holder regelmæssigt medlemmerne underrettet om sine aktiviteter ved at give dem kopier af sine publikationer i løbet af året. I 2004 fik parlamentsmedlemmerne udleveret otte publikationer. Der er et frugtbart samarbejde mellem Ombudsmanden og Parlamentets Udvalg for Andragender, herunder gensidig overførsel af sager, når det er relevant, med henblik på at tilbyde den mest effektive service til de europæiske borgere. Ombudsmanden rådgiver endvidere klagere, som ønsker en ændring i den europæiske lovgivning eller politik, om muligheden for at indgive et andragende til Parlamentet. De Rossa-betænkningen om Den Europæiske Ombudsmands årsberetning for 2003 omfattede et forslag om, at udvalget bliver fuldgældigt medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd. Ombudsmanden glædede sig over dette forslag og traf foranstaltninger for at sikre, at det hurtigt blev gennemført.

Forbindelser med ombudsmænd og tilsvarende organer

Den Europæiske Ombudsmand sætter et tæt samarbejde med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan højt. Dette bidrager til at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt. Det er tilsvarende vigtigt for at sætte fokus på vigtige hændelser inden for ombudsmandshvervet, udveksle oplysninger om EU-lovgivningen og udveksle bedste praksis.

Netværk

Det europæiske netværk af ombudsmænd, som støt har udviklet sig til et virksomt samarbejdsværktøj, er af stor betydning for Den Europæiske Ombudsmand. Netværket omfatter nu næsten 90 kontorer i 29 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i Unionen og på nationalt plan i ansøgerlandene, Norge og Island. Der findes en effektiv mekanisme for



samarbejde om sagsbehandling. Dette er særligt vigtigt i lyset af, at mange klager henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde kan ombudsmanden i den pågældende stat ofte tilbyde et effektivt klagemiddel. Den Europæiske Ombudsmand overfører, hvor dette er muligt, sager direkte til nationale eller regionale ombudsmænd eller råder klageren på en hensigtsmæssig måde. I 2004 rådede Ombudsmanden 906 klager til at henvende sig til en national eller regional ombudsmand og overførte 54 klager direkte til den kompetente ombudsmand. Ombudsmændene i netværket er også i en god position til at underrette borgerne om deres rettigheder i henhold til den europæiske lovgivning og om, hvordan de udøver og forsvarer disse rettigheder.

Den Europæiske Ombudsmand hjælper også på foranledning af de nationale og regionale ombudsmænd med deres undersøgelser ved at besvare spørgsmål om EU-lovgivningen eller ved at videresende spørgsmålet til den relevante institution eller det relevante organ i EU. Ombudsmanden modtog i 2004 spørgsmål fra den regionale ombudsmand i Veneto (Italien), den irske ombudsmand samt den cypriotiske ombudsmand.

Netværket er ligeledes aktivt i udvekslingen af erfaringer og bedste praksis. Dette sker gennem seminarer og møder, et regelmæssigt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedstjeneste. Der blev i 2004 for alvor taget hul på forberedelserne til det femte seminar for nationale ombudsmænd i EU's medlemsstater og kandidatlandene, idet Den Europæiske Ombudsmand og hans nederlandske kollega, Roel FERNHOUT, afholdt tre møder med henblik på at sikre, at dette seminar, som skal finde sted i Haag i september 2005, bliver en stor succes. Nyhedsbrevet *European Ombudsman – Newsletter* var igen i 2004 et særdeles værdifuldt værktøj til udveksling af oplysninger om EU-lovgivningen og bedste praksis. De to udgaver, som blev udsendt i april og oktober, omhandlede emner såsom den nye forfatning for Europa og dens indvirkning på ombudsmændene, de problemer, som de, der ønsker at gøre brug af den frie bevægelighed, støder på, samt de hindringer, som handicappede oplever. For så vidt angår Ombudsmandens elektroniske debatforum, kom dokument- og debatforaene rigtig i gang i 2004, så kontorerne nu kan udveksle oplysninger ved at lægge spørgsmål og svar ud på foraene. Der blev indledt flere store debatter om spørgsmål lige fra tv-dækningen af ombudsmænd til ombudsmænds ret til at besøge fængsler, og de fleste nationale kontorer bidrog til en eller flere af disse debatter. Ombudsmandens elektroniske nyhedstjeneste – *Ombudsman Daily News* – blev udsendt på alle arbejdsdage med artikler, pressemeddelelser og meddelelser fra kontorerne i alle landene i netværket.

I 2004 blev samarbejdet i netværket yderligere intensiveret med Ombudsmandens informationsbesøg i medlemsstaterne og ansøgerlandene. Ombudsmænd i hele Europa var en stor hjælp i tilrettelæggelsen af disse besøg, som systematisk gav ombudsmændene mulighed for på møder at afdække nye samarbejdsmetoder til fordel for borgerne. Ved udgangen af 2004 havde Ombudsmanden besøgt alle 25 medlemsstater, siden han overtog embedet i april 2003.

Møder

Ombudsmandens bestræbelser på at samarbejde med sine kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd. Som aktivt medlem af en række ombudsmandsorganisationer deltog Ombudsmanden i konferencer og seminarer i og uden for Europa, herunder Det Internationale Ombudsmandsinstituts (IOI) ottende verdenskonference i Quebec City, Canada. Han bestræbte sig på at deltage i arrangementer tilrettelagt af nationale og regionale ombudsmænd eller på at sikre, at kontoret var repræsenteret ved sådanne arrangementer. I forbindelse med sit arbejde for at fremme retsstatsprincippet, respekten for menneskerettighederne og god forvaltningsskik deltog Ombudsmanden i en række arrangementer i 2004, navnlig i Tyrkiet og Serbien og Montenegro, som havde til formål at etablere nye ombudsmandsinstitutioner. I samme forbindelse gjorde Ombudsmanden fortsat nyhedsbrevet *European Ombudsman – Newsletter*, det elektroniske debatforum og den daglige nyhedstjeneste tilgængeligt for alle medlemmer af IOI's europæiske region.



Kommunikationsaktiviteter

Det primære mål med Ombudsmandens bestræbelser på at samarbejde konstruktivt med EU's institutioner og organer samt med sine ombudsmandskolleger er at sikre borgerne den bedst mulige service. Det er væsentligt for at nå dette mål, at borgerne har kendskab til deres rettigheder og navnlig retten til at klage til Ombudsmanden. Der blev i årets løb gjort meget for at sikre dette.

Ombudsmanden optrappede sine informationsbesøg i medlemsstaterne og i tiltrædelses- og ansøgerlandene i 2004. Ved alle disse besøg mødtes han med borgere, potentielle klagere, administratorer, medlemmer af dommerstanden og højtstående politiske repræsentanter. Besøgene viste sig at være et fortræffeligt middel til at styrke borgernes kendskab til deres rettigheder. Endvidere bidrog de til at profilere Ombudsmandens arbejde blandt højtstående medlemmer af den dømmende, lovgivende og udøvende magt på nationalt og regionalt plan og berigede det værdifulde samarbejde. Ombudsmanden har med sine kolleger i medlemsstaterne og ansøgerlandene. Samarbejdet med de nationale ombudsmandskontorer samt med Europa-Parlamentets kontorer og Kommissionens repræsentationer og delegationer var i væsentlig grad med til at gøre disse besøg vellykkede.

Ud over de arrangementer, der var tilrettelagt i løbet af informationsbesøgene, talte Ombudsmanden og hans personale i årets løb på over 70 konferencer, møder og grupper i hele Europa med henblik på at drøfte emner som EU's bestræbelser på at kommunikere med borgerne, den europæiske forfatningstraktat og handicappedes rettigheder. Ved disse møder kunne Ombudsmandens arbejde præsenteres for både potentielle klagere og interesserede borgere.

Medieaktiviteterne blev optrappet i 2004, og der blev i gennemsnit udsendt en pressemeddelelse hver 11. dag. Ombudsmanden gav mere end 40 interview til journalister fra den trykte presse radio og tv og de elektroniske medier i Strasbourg, Bruxelles og under sine informationsbesøg i andre lande og byer. Han præsenterede også sit arbejde og besvarede spørgsmål ved pressekonferencer, orienteringsmøder, møder og arbejdsfrokoster.

Materiale om Ombudsmandens arbejde blev distribueret i løbet af hele året, navnlig i forbindelse med de Åbent Hus-arrangementer, som Europa-Parlamentet afholdt i maj. Åbent Hus-arrangementet i Bruxelles den 1. maj blev brugt som lejlighed til at lancere brochuren *Den Europæiske Ombudsmand – Kort fortalt* på 24 sprog, mens Ombudsmandens klageformular og -brochure kort efter udvidelsen lå klar på alle traktatsprogene. For første gang forelå Ombudsmandens årsberetning på 20 sprog, mens en brugervenlig publikation med titlen *Sammendrag og statistik* gjorde beretningen nemmere at gå til.

Disse publikationer kan alle findes på Ombudsmandens websted sammen med afgørelser, pressemeddelelser, statistikker og detaljerede oplysninger om hans kommunikationsaktiviteter, som jævnligt bliver lagt ud på siden. Fra et sprogligt synspunkt blev webstedet (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) i 2004 forvandlet, idet webstedets hjemmesider og navigationssider, som tidligere fandtes på 11 sprog, nu også foreligger på 10 nye sprog – de nye EU's medlemsstaters ni sprog samt irsk.

Forberedelserne til Ombudsmandens 10-års-jubilæum

Med institutionens 10-års-jubilæum i 2005 for øje tilrettelagde Ombudsmanden en workshop i Strasbourg med deltagelse af personer, som havde spillet en vigtig rolle i forbindelse med institutionens oprettelse. Den såkaldte »Founders' Workshop« gav anledning til livlige drøftelser, hvor værdifulde oplysninger om institutionens oprindelse, oprettelse og tidlige historie kom for dagen. Det forventes, at der i 2005 udgives en publikation i forbindelse med jubilæet, som er inspireret af resultatet af »Founders' Workshop«.

**Udvikling internt i institutionen**

Ombudsmanden byggede i årets første fire måneder videre på de seneste års arbejde for at forberede institutionen til udvidelsen. Der blev gjort ihærdige anstrengelser for at sikre, at institutionen fra og med den 1. maj var i stand til at behandle klager fra borgere i 25 medlemsstater på 21 traktatsprog.

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse steg fra 31 i 2003 til 38 i 2004 i overensstemmelse med den flerårige budgetplan, som Parlamentet vedtog i 2002. I henhold til denne plan skulle antallet af stillinger stige gradvist i årene 2003-2005 i takt med udvidelsen. Budgettet for 2005, som budgetmyndigheden vedtog i december 2004, indeholder en planlagt stigning til 51 stillinger.

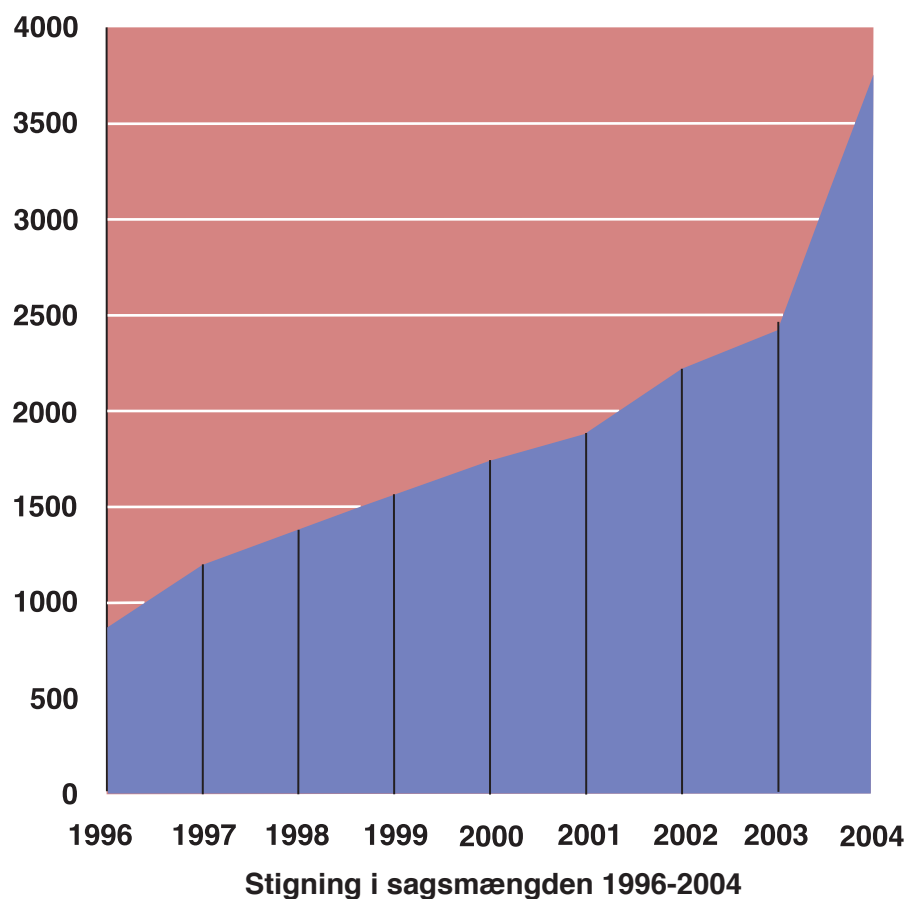
Ombudsmandens nye klagedatabase kom op at køre i årets løb, hvilket gjorde institutionen i stand til at klare den udfordring, der fulgte af den hidtil usete stigning i klagerne samt indførelsen af flere nye sprog. Sammen med en bedre udnyttelse af de menneskelige ressourcer og en stadig opgradering af informationsteknologiinfrastrukturen i institutionen betød disse initiativer, at borgerne i 2004 fik en bedre service.



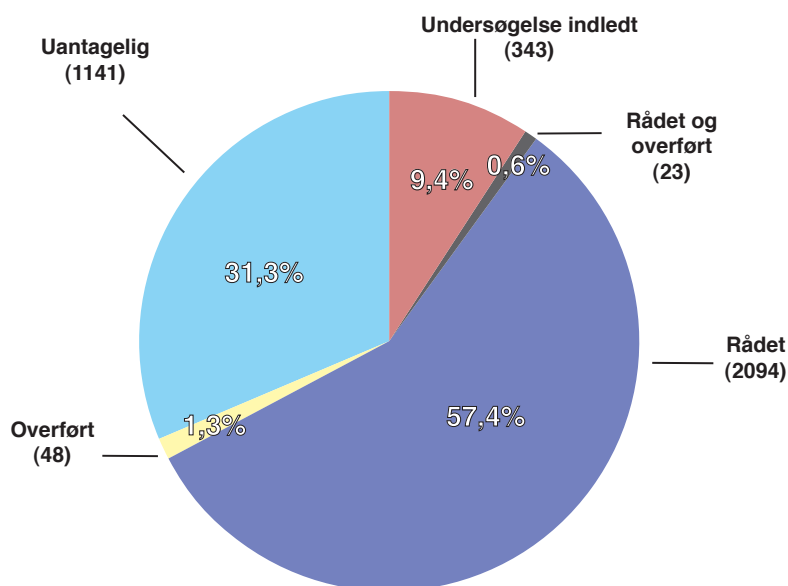
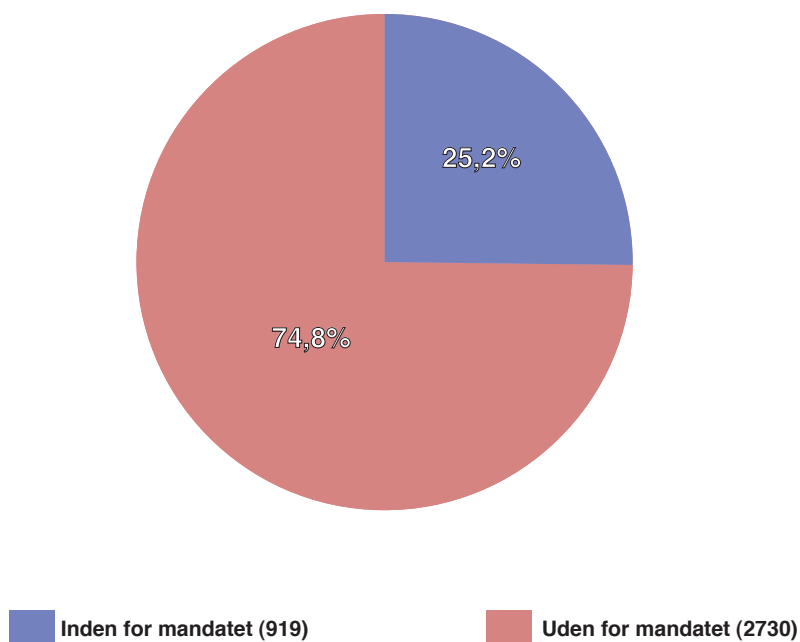
STATISTIK

1 BEHANDLEDE SAGER I 2004

1.1	SAMLET SAGSMÆNGDE I 2004.....	4 048
–	undersøgelser, der ikke var afsluttet pr. 31.12.2003	183 ¹
–	klager, der afventer afgørelse om antagelighed pr. 31.12.2003	131
–	klager modtaget i 2004	3 726
–	Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser på eget initiativ	8

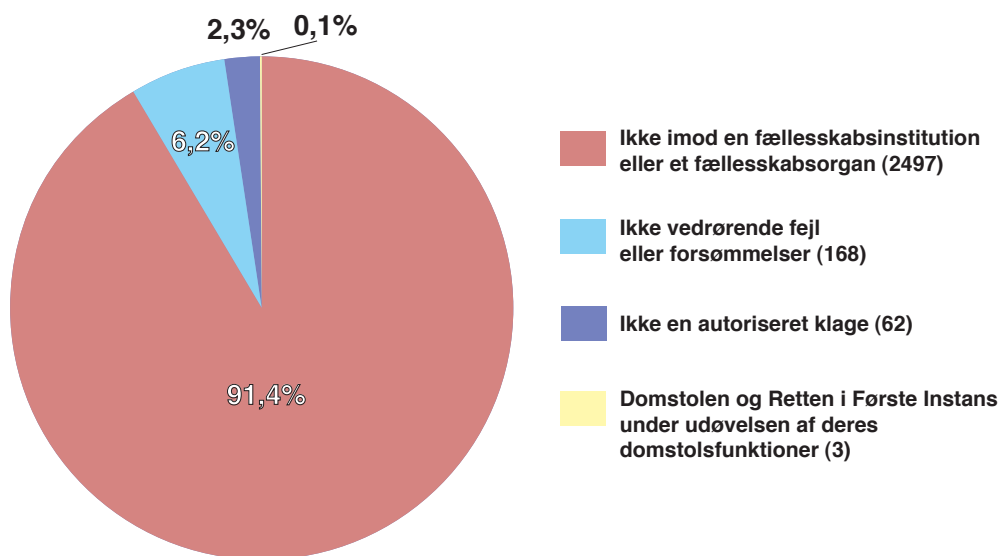


¹ Heraf fire undersøgelser på eget initiativ foretaget af Den Europæiske Ombudsmand og 179 undersøgelser baseret på klager.

**1.2 AFSLUTTET UNDERSØGELSE AF ANTAGELIGHED/UANTAGELIGHED94,6%****1.3 KLASSIFICERING AF KLAGERNE****1.3.1 Klager i overensstemmelse med den type foranstaltning,
Den Europæiske Ombudsmand har truffet for at imødekomme klagerne****1.3.2 Klager i overensstemmelse med Den Europæiske Ombudsmands
mandat**

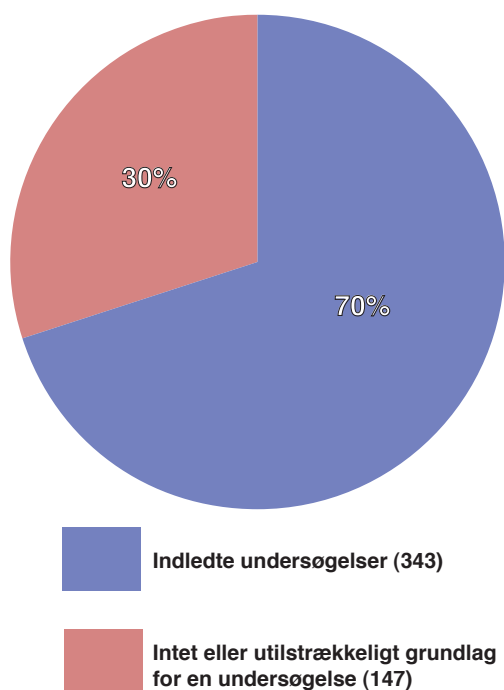


UDEN FOR MANDATET

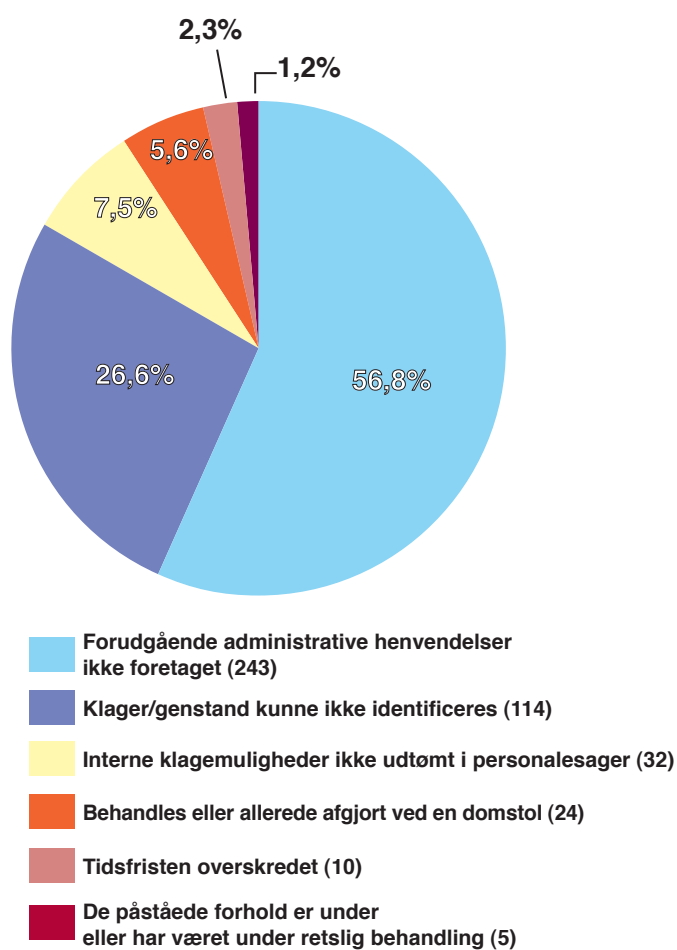


INDEN FOR MANDATET

Klager, der kunne antages til behandling

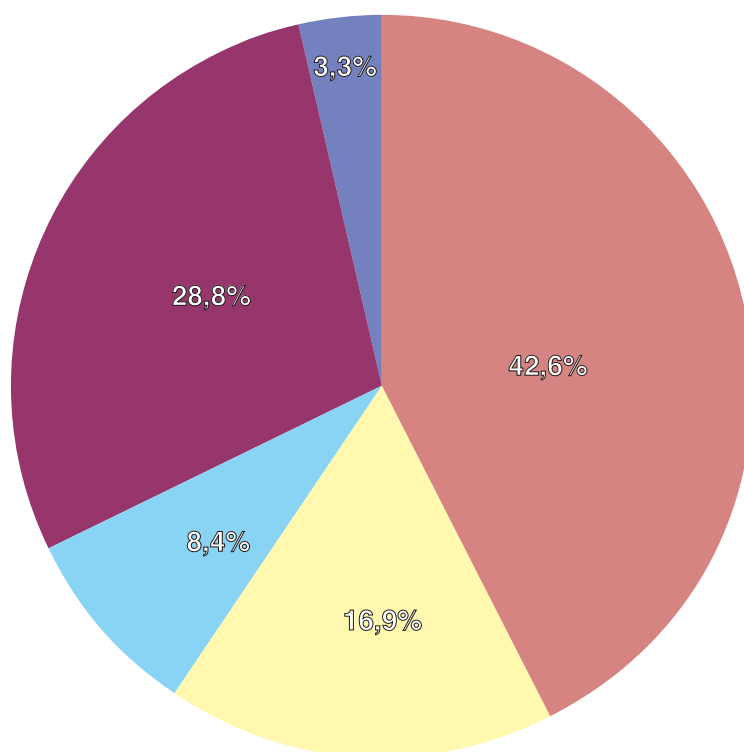


Klager, der ikke kunne antages til behandling





2 OVERFØRSLER OG RÅDGIVNING



- Rådet til at kontakte en anden ombudsmand eller indgive et andragende til et regionalt eller nationalt parlament (906)
- Rådet til at kontakte Europa-Kommissionen (359)
- Rådet til at indgive et andragende til Europa-Parlamentet (179)
- Rådet til at kontakte andre instanser (613)
- Overført (71)
 - Til Europa-Parlamentet (13)
 - Til Europa-Kommissionen (4)
 - Til en national eller regional ombudsmand (54)

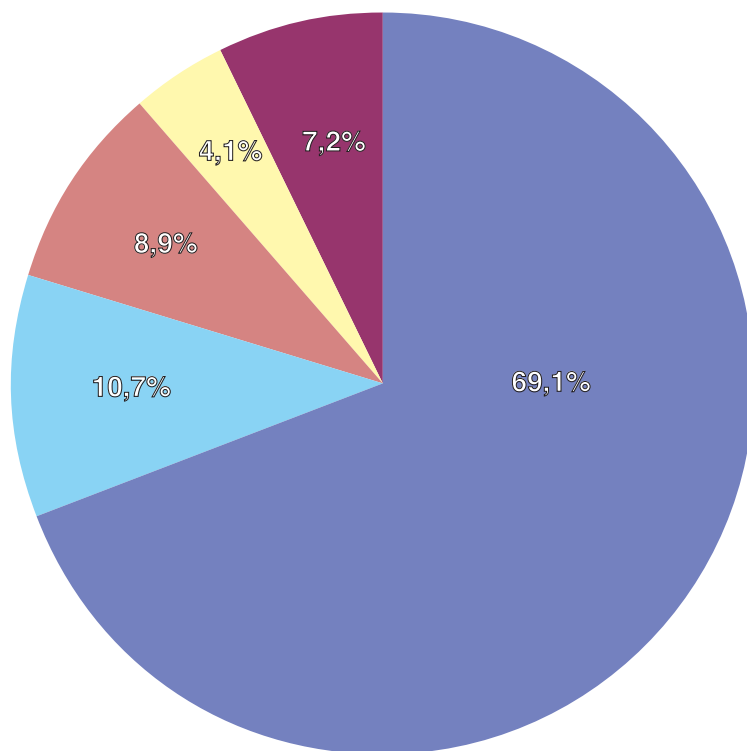


3 UNDERSØGELSER I 2004..... 534

I 2004 behandlede Den Europæiske Ombudsmand 534 undersøgelser, 351 undersøgelser blev indledt i 2004 (heraf otte undersøgelser på eget initiativ), og 183 undersøgelser var endnu ikke afsluttet den 31. december 2003.

3.1 UNDERSØGTE INSTITUTIONER OG ORGANER

(Nogle sager angår to eller flere institutioner eller organer)



- Europa-Kommissionen (375)
- De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (58)
- Europa-Parlamentet (48)
- Rådet for Den Europæiske Union (22)

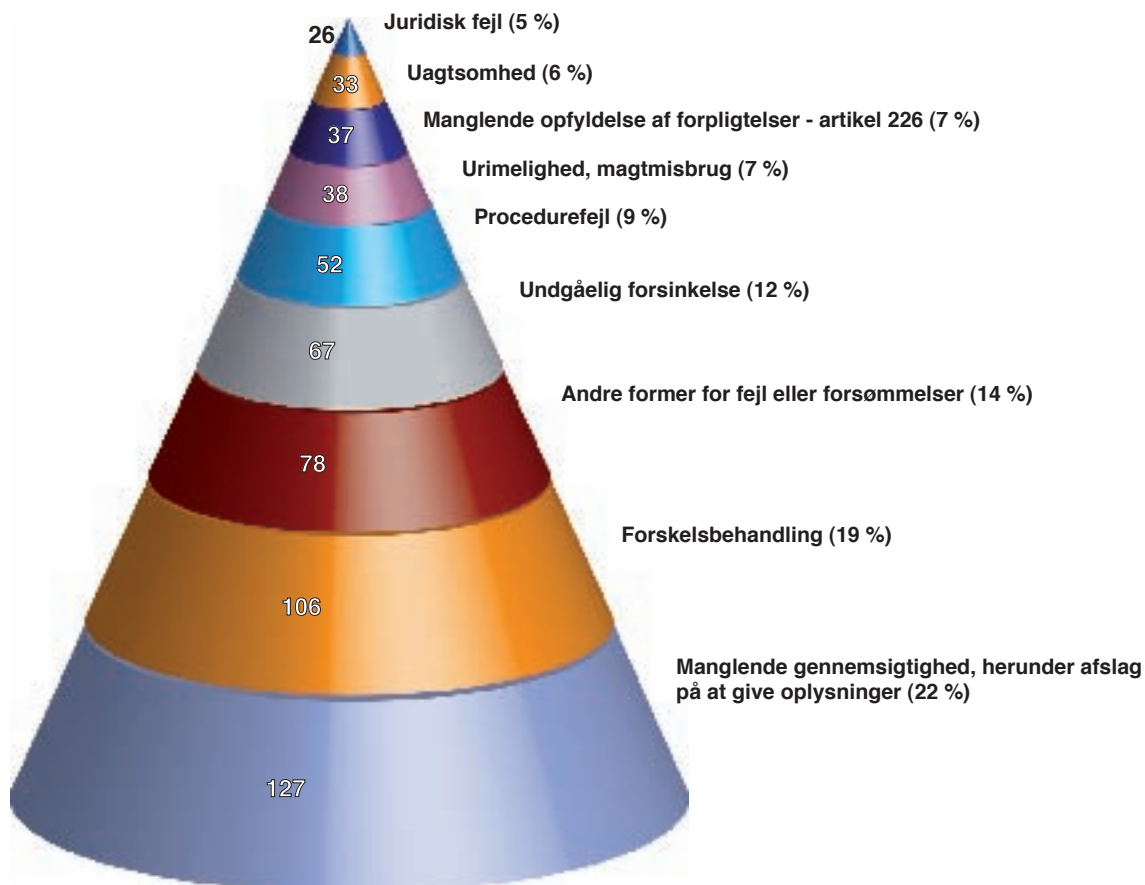
Andre (39):

- Den Europæiske Investeringsbank (7)
- OLAF (5)
- Regionsudvalget (5)
- Den Europæiske Centralbank (4)
- Domstolen (3)
- Revisionsretten (3)
- Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (3)
- Det Europæiske Observatorium for Racisme og Fremmedhad (2)
- Den Europæiske Fødevaresikkerhedsautoritet (1)
- Den Europæiske Unions politimission i Bosnien-Hercegovina (1)
- Eurojust (1)
- Europol (1)
- Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer (1)
- Det Europæiske Universitetsinstitut (1)
- Det Europæiske Miljøagentur (1)



3.2 PÅSTÅET TYPE FEJL ELLER FORSØMMELSER

(I nogle sager nedlægges der påstand om to typer fejl eller forsømmelser)



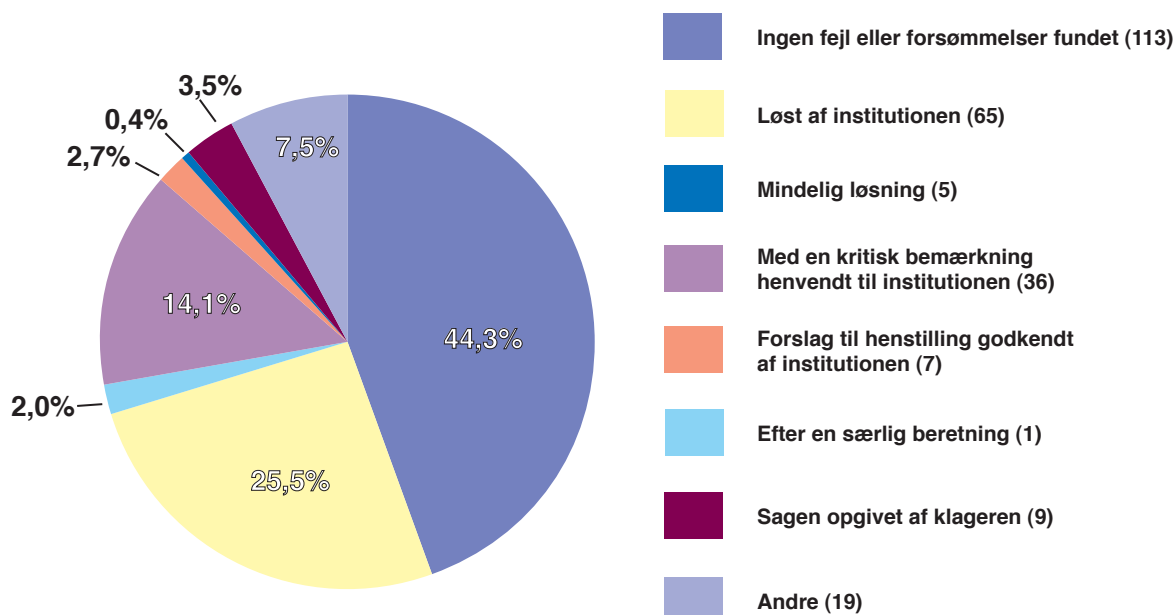
3.3 FORSLAG TIL MINDELIGE LØSNINGER, FORSLAG TIL HENSTILLINGER OG SÆRLIGE BERETNINGER I 2004

– forslag til mindelige løsninger	12
– forslag til henstillinger	17
– særlige beretninger	1



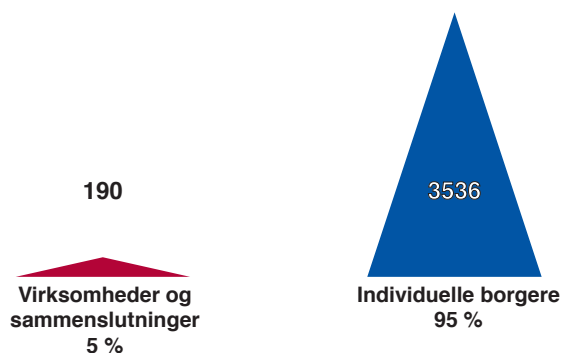
3.4 UNDERSØGELSER AFSLUTTET MED BEGRUNDET AFGØRELSE 251²

(En undersøgelse kan afsluttes af en eller flere af følgende årsager)



4 BAGGRUND FOR KLAGER REGISTRERET I 2004

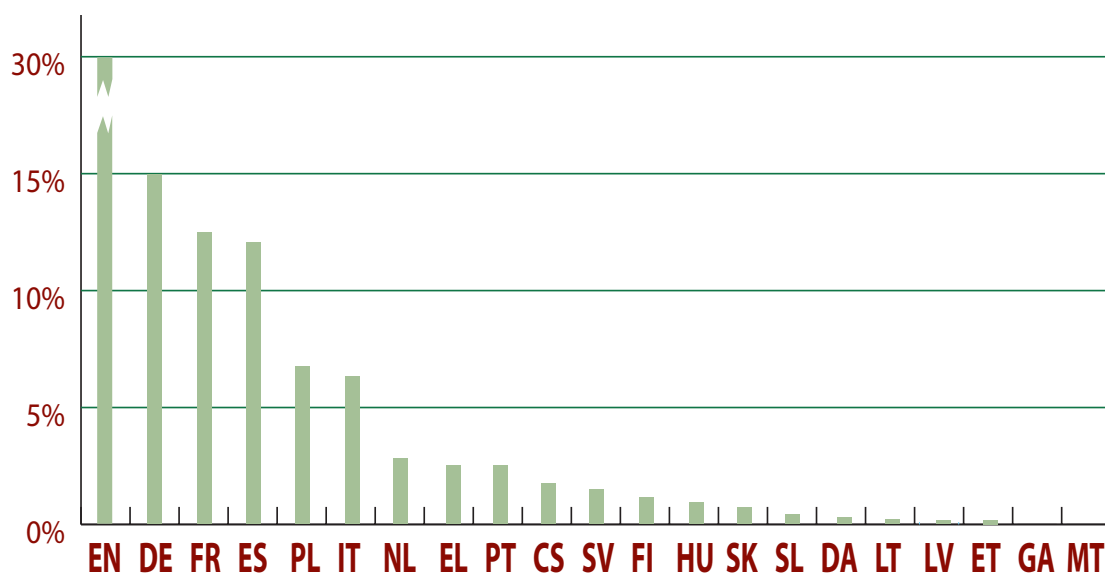
4.1 KLAGENS KILDE



² Heraf fire foretaget på eget initiativ af Ombudsmanden.




























4.2 KLAGERNES SPROG





4.3 KLAGERNES GEOGRAFISKE OPRINDELSE

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Frekvens ³
 Malta	38	1,0	0,1	11,7
 Luxembourg	40	1,1	0,1	10,9
 Cypern	59	1,6	0,2	10,0
 Belgien	268	7,2	2,3	3,2
 Slovenien	38	1,0	0,4	2,3
 Finland	73	2,0	1,1	1,7
 Irland	53	1,4	0,9	1,6
 Grækenland	129	3,5	2,4	1,4
 Spanien	482	12,9	9,2	1,4
 Portugal	116	3,1	2,3	1,4
 Slovakiet	52	1,4	1,2	1,2
 Tjekkiet	98	2,6	2,2	1,2
 Sverige	84	2,3	2,0	1,2
 Østrig	69	1,9	1,8	1,1
 Polen	285	7,6	8,3	0,9
 Danmark	32	0,9	1,2	0,7
 Tyskland	464	12,4	18,0	0,7
 Nederlandene	88	2,4	3,5	0,7
 Ungarn	53	1,4	2,2	0,6
 Litauen	18	0,5	0,8	0,6
 Estland	7	0,2	0,3	0,6
 Frankrig	303	8,1	13,5	0,6
 Italien	269	7,2	12,6	0,6
 Letland	9	0,2	0,5	0,5
 Det Forenede Kongerige	195	5,2	13,0	0,4
Andre	404	10,9		

3

Dette tal er beregnet ved at dividere procentdelen af klager med procentdelen af befolkningen. Hvis det er større end 1, betyder det, at det pågældende land sender flere klager til Ombudsmanden, end hvad der kan forventes ud fra befolkningens størrelse. Alle procenttal i ovenstående tal er blevet afrundet til én decimal.



SÅDAN KONTAKTER DE DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

PR. POST

Den Europæiske Ombudsmand
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
Frankrig

PR. TELEFON

+33 3 88 17 23 13

PR. FAX

+33 3 88 17 90 62

PR. E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBSTED

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

SALG OG ABONNEMENTER

De betalingspublikationer og -produkter, som Publikationskontoret udgiver, fås igennem vores salgskontorer overalt i verden.

En liste over salgskontorer fås enten på Publikationskontorets websted (<http://publications.eu.int>) eller ved at sende en fax til (352) 2929-42758.

Afgiv bestilling hos det salgskontor, der geografisk passer bedst.



Publikationskontoret

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-66-1

