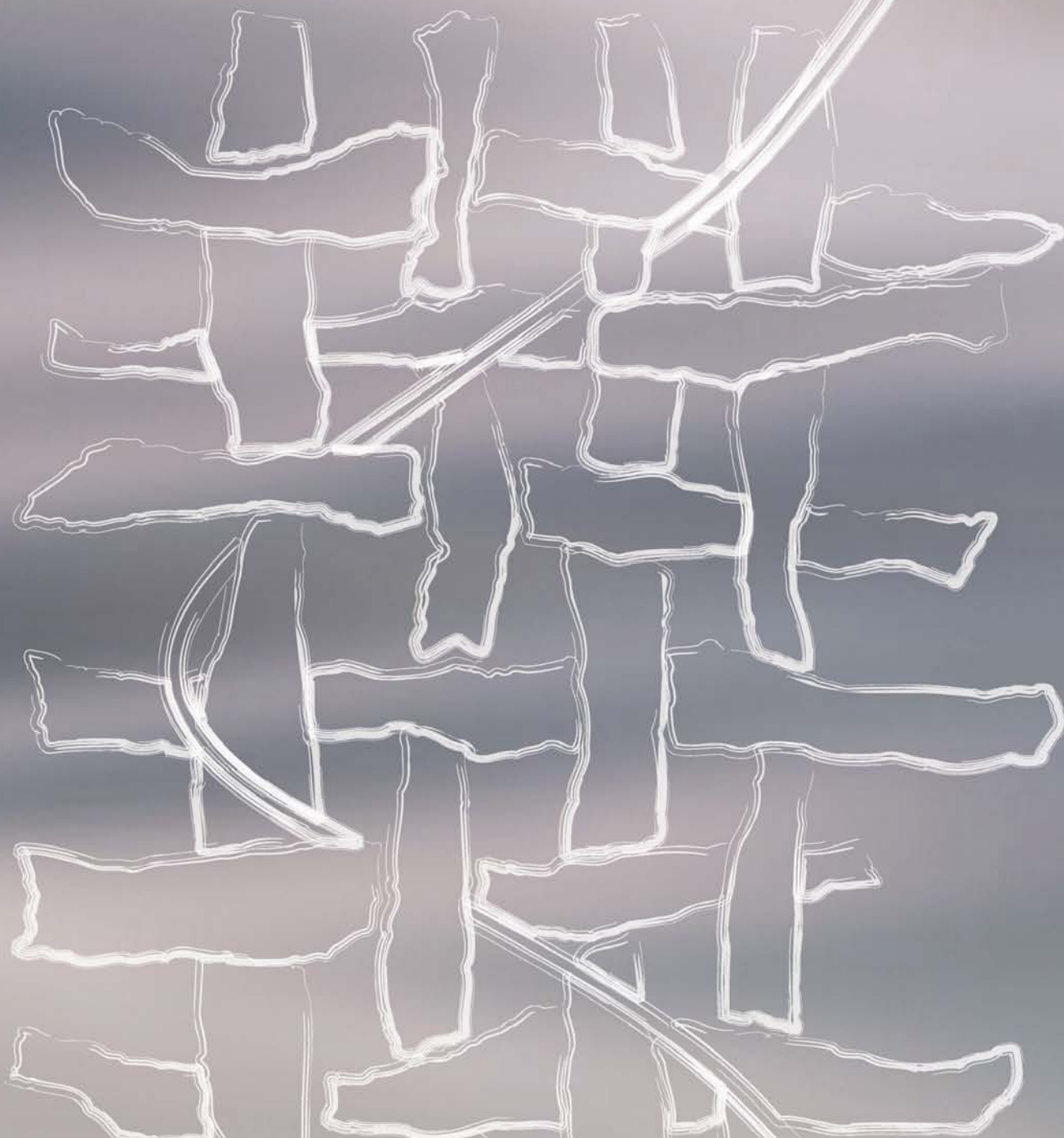


DEN EUROPÆISKE
OMBUDSMAND



ÅRSBERETNING 2003
SAMMENDRAG OG STATISTIK



DA

© Den Europæiske Ombudsmand 2004

Alle rettigheder forbeholdes.

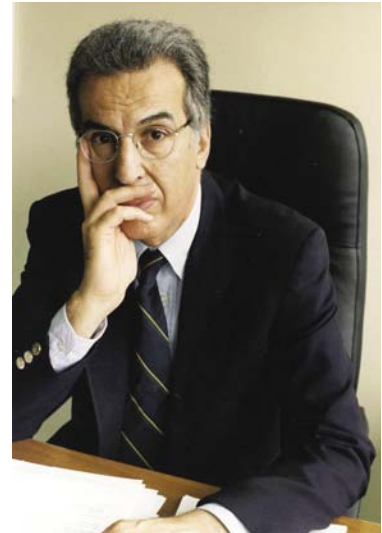
Gengivelse eller kopiering fra denne udgivelse til undervisnings- eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.



FORORD

Årsberetningen er Den Europæiske Ombudsmands vigtigste publikation. Den er rettet til Europa-Parlamentet og de europæiske borgere og redegør for Ombudsmandens arbejde i løbet af det omhandlede år. Den gennemgår i detaljer de resultater, der er opnået for konkrete klagere og mere generelt for EU-borgere og andre personer bosiddende i Den Europæiske Union.

Beretningen understreger betydningen af Ombudsmandens forbindelser med Europa-Parlamentet. Gennem sin behandling og drøftelse af beretningen evaluerer Parlamentet Ombudsmandens arbejde og forstærker samtidig virkningerne heraf. Beretningen styrker for sin del Parlamentets mulighed for at stille EU's institutioner og organer til ansvar. For disse institutioners og organers eget vedkommende tjener beretningen som et værdifuldt grundlag for selvregulering ved at pege på aspekter af deres forvaltning, der kan forbedres.



For at gøre årsberetningen lettere tilgængelig har jeg i år besluttet at udarbejde et sammendrag, der udgives særskilt og distribueres bredt. Sammendraget indeholder et repræsentativt udvalg af de sager, der er behandlet i 2003, og højdepunkterne i Ombudsmandens forbindelser med borgerne, EU-institutionerne samt de øvrige ombudsmænd i Europa og verden som helhed. Endelig giver det statistiske oplysninger om modtagne klager, indledte undersøgelser, afgivne råd og opnåede resultater, præsenteret i et letlæseligt, koncist format.

I tilgift til vores ønske om at gøre Ombudsmandens arbejde lettere tilgængeligt bestræber vi os på at gøre bedst mulig brug af skatteydernes penge og tage hensyn til miljøet. Ved at udarbejde et sammendrag og begrænse det trykte oplag af den fuldstændige beretning håber vi at have handlet i borgernes bedste interesse. Den fuldstændige årsberetning vil fortsat blive sendt til EP-medlemmer, til de øvrige EU-institutioner, -organer og -agenturer, til mine ombudsmandskolleger og til Europa-Kommissionens informationscentre og -netværk. Sammendraget vil blive distribueret til en meget bredere kreds, herunder ngo'er, forbrugersammenslutninger, erhvervsorganisationer og universiteter. Herved opnås en mere rationel udnyttelse af ressourcerne.

Hvis du ønsker en kopi af den fuldstændige årsberetning på et af EU's 20 officielle sprog, bedes du kontakte Den Europæiske Ombudsmands kontor. Du kan også downloade den fra mit websted på følgende adresse:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/da/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros



SAMMENDRAG

Den Europæiske Ombudsmands niende årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2003.

Det er den første årsberetning, som skal fremlægges af P. Nikiforos Diamandouros, som Europa-Parlamentet den 15. januar 2003 valgte til ny Europæisk Ombudsmand efter meddelelsen om, at den første Ombudsmand, Jacob Söderman, havde besluttet at trække sig tilbage. Nikiforos Diamandouros indtrådte i sit embede den 1. april 2003, hvorfor denne beretning beskriver Jacob Södermans arbejde fra den 1. januar til den 31. marts og Nikiforos Diamandouros' arbejde fra den 1. april og året ud.

BERETNINGENS OPBYGNING

Denne årsberetning består af seks kapitler og fem bilag. Kapitel 1 er et forord, hvor Ombudsmanden personligt hylder sin forgænger, gennemgår årets vigtigste aktiviteter og resultater og redegør for sine mål.

I kapitel 2 beskrives Ombudsmandens procedurer til analyse og gennemførelse af undersøgelser af klager, og der gives et overblik over de klager, der blev behandlet i løbet af 2003.

Kapitel 3, som udgør størstedelen af beretningen, består af et udvalg af Ombudsmandens afgørelser efter undersøgelser. Kapitlet omfatter navnlig afgørelser om klager, som først er inddelt efter, hvilken type resultat undersøgelsen fik, og derefter efter institution eller organ. Afgørelser om undersøgelser på eget initiativ og forespørgsler fra ombudsmænd i medlemsstaterne beskrives separat.

Kapitel 4 omhandler forbindelserne med andre institutioner i Den Europæiske Union samt Ombudsmandens deltagelse som observatør i Konventet om Den Europæiske Unions Fremtid.

I kapitel 5 redegøres der for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser med de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i Europa, både i de nuværende og de nye medlemsstater.

Kapitel 6 omhandler informations- og kommunikationsaktiviteter. Kapitlet er opdelt i fem afsnit, som beskriver årets højdepunkter, konferencer og møder i de nuværende og de kommende medlemsstater, andre begivenheder såsom forelæsninger for besøgsgrupper, kontakten til medierne og online-kommunikation.

Bilag A indeholder statistikker over Den Europæiske Ombudsmands arbejde i 2003. Bilag B og C indeholder nærmere oplysninger om Ombudsmandens budget og personale. I bilag D findes der indeks over afgørelserne i kapitel 3 efter sagsnummer, genstand og påstået type fejl eller forsømmelser. Bilag E indeholder oplysninger om valget af Ombudsmanden.

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 iværksætter Ombudsmanden undersøgelser på eget initiativ og tager kontakt til borgerne for at styrke deres stilling og oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver disse rettigheder.

Klager og undersøgelser i 2003

Ombudsmanden modtog i 2003 2.436 klager, hvilket er 10 % flere end det foregående år, hvilket til dels skyldtes en fælles indsats for at oplyse borgerne om deres rettigheder. Næsten halvdelen af klagerne blev sendt elektronisk til Ombudsmanden, enten pr. e-mail eller via klageformularen på Ombudsmandens websted.

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 253 undersøgelser i 2003. Ombudsmanden behandlede endvidere et stort antal anmodninger om oplysninger, hvoraf 2.538 blev fremsendt pr. e-mail.

Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Ombudsmanden traf i 180 sager afgørelse efter en undersøgelse. Årsberetningens kapitel 3 indeholder et udvalg af disse afgørelser, hvilket illustrerer den lange række forskellige undersøgelser med hensyn til genstand, resultat og de berørte institutioner eller organer. Afgørelserne medtages af praktiske årsager kun i årsberetningen, hvis de indeholder nye afgørelser vedrørende retlige forhold, nyt materiale vedrørende Ombudsmandens kompetence eller procedurer eller afgørelser vedrørende faktiske forhold af almen betydning eller interesse. Alle Ombudsmandens afgørelser, med undtagelse af nogle få fortrolige sager, som ikke kan anonymiseres tilstrækkeligt, offentliggøres på Ombudsmandens websted (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) på klagerens sprog og på engelsk.

Ingen fejl eller forsømmelser

I 87 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. For eksempel:

- En klager, som anmodede Rådet om aktindsigt i dokumenter fra Det Europæiske Konvent, accepterede Rådets forklaring om, at det ikke var i besiddelse af de pågældende dokumenter. Klageren fandt det endvidere nyttigt, at Rådet havde forklaret sit institutionelle forhold til konventet. Endelig resulterede klagen i, at konventets Præsidiiums dagsordener og protokoller blev offentliggjort på konventets websted, så snart det havde afsluttet sit arbejde (1795/2002/IJH).
- Revisionsretten erkendte, at en klagers anmodning om dokumenter ikke var blevet behandlet i overensstemmelse med dens bestemmelser om aktindsigt. Revisionsretten lovede at opfordre klageren til at fremsende en detaljeret liste over de oplysninger, han skulle bruge, samt at behandle anmodningen i overensstemmelse med bestemmelserne (1117/2003/GG).
- En klager gjorde Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) opmærksom på påståede uregelmæssigheder i et EU-finansieret projekt. OLAF efterforskede sagen, men oplyste ikke klageren om resultatet, hvilket fik den pågældende til at klage til Ombudsmanden. OLAF oplyste under Ombudsmandens undersøgelse klageren om resultaterne af efterforskningen (1625/2002/IJH).



Sager løst af institutionen

I 48 sager resulterede Ombudsmandens undersøgelse i, at institutionen eller organet løste sagen til klagerens fulde tilfredshed. For eksempel:

- Efter en klage til Ombudsmanden på vegne af Stockholm Universitet foretog Kommissionen den endelige betaling i forbindelse med et forskningsprojekt, undskyldte forsinkelsen og indvilligede i at betale renter. Kommissionen forsikrede endvidere Ombudsmanden om, at den finansielle procedure, som forsinkelsen var opstået under, nu fungerede tilfredsstillende (1173/2002/(TN)IJH).
- En underleverandør fik betaling for sine tjenester efter Ombudsmandens indgriben i sagen. Kommissionen forklarede, at den ikke kunne betale hovedkontrahenten i projektet pga. problemer med den endelige rapport, som denne havde fremsendt. Da hovedkontrahenten havde fremsendt den endelige, rettede rapport, foretog Kommissionen den endelige betaling. Hovedkontrahenten betalte derefter underleverandøren, som takkede Ombudsmanden for hans hjælp (1960/2002/JMA).

Mindelige løsninger

En af de ting, der adskiller en ombudsmand fra en domstol, er muligheden for mægling, hvilket kan føre til et positivt resultat, der tilfredsstiller begge parter. Når Den Europæiske Ombudsmand konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. Han kan f.eks. foreslå, at den berørte institution tilbyder klageren kompensation uden nødvendigvis at vedgå sig fejl eller at skabe præcedens.

Syv forslag om mindelige løsninger var under behandling ved årets udgang, mens fire blev gennemført i løbet af året. Disse omfattede:

- En sag, hvor Kommissionen indvilligede i at betale ekstra kulanceerstatning til en klager i lyset af sagens usædvanlige karakter, selv om den ikke mente, at den var retlig forpligtet til at gøre det. Klageren arbejdede for institutionen og gjorde gældende, at Kommissionen havde undladt at udbetale hele det sekretariatstillæg, som hun var berettiget til (1166/2002/(SM)IJH).
- En sag, hvor Kommissionen indvilligede i at genoverveje sin beslutning om at kræve tilbagebetaling af over 37.000 EUR fra et tilskud til en tysk sammenslutning. Kommissionen meddelte, at den i forbindelse med et endeligt forlig var villig til at afbalde sit krav i det omfang, det kunne bevises, at midlerne var blevet brugt i de endelige projektmotageres interesse. Sammenslutningen fastholdt sin holdning om, at den ikke havde misligholdt kontrakten, men mente, at der var fundet en mindelig løsning på klagen (0548/2002/GG).

Kritiske bemærkninger

Når det ikke er muligt at finde en mindelig løsning, kan Ombudsmanden afslutte behandlingen af en sag med en kritisk bemærkning eller fremsætte et forslag til henstilling. En kritisk bemærkning anvendes, hvis tilfældet af fejl eller forsømmelser ikke synes at have nogen generelle konsekvenser, hvis det ikke er muligt for den pågældende institution at bringe det til ophør, og hvis det ikke synes nødvendigt for Ombudsmanden at følge op på sagen. Der blev fremsat 20 kritiske bemærkninger i årets løb. For eksempel:

- Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) offentliggjorde en pressemeddelelse med bestikkelsesanklager, som kunne udlægges som værende rettet mod en bestemt journalist. Journalisten klagede til Ombudsmanden, som fandt, at OLAF havde handlet uhensigtsmæssigt, eftersom der ikke forelå tilstrækkelige beviser for anklagerne. Ombudsmanden fandt, at en kritisk bemærkning var tilstrækkelig til at tilfredsstille klageren (1840/2002/GG).
- En klagers kontrakt med EU's politimission i Sarajevo blev opsagt med påstand om embedsforsømmelse. Ombudsmanden fandt, at det var Rådets ansvar at sikre, at missionens handlinger respekterede retsstatsprincippet og de grundlæggende rettigheder. En af klagerens grundlæggende rettigheder blev krænket, eftersom han ikke fik mulighed for at fremsætte sine synspunkter om sagens angivelige kendsgerninger. Eftersom kontrakten var blevet opsagt



for mere end et år siden, var det ikke hensigtsmæssigt at foreslå en mindelig løsning, hvorfor Ombudsmanden afsluttede behandlingen af sagen med en kritisk bemærkning (1200/2003/OV).

- Ombudsmanden kritiserede Europa-Parlamentet for ikke at have overholdt forpligtelsen til at være høflig i sine forbindelser med offentligheden. Kritikken drejede sig om en e-mail, der var sendt som svar på en forespørgsel om et udbud. Klageren gjorde gældende, at tonen i e-mailen havde været upassende og havde givet et arrogant indtryk (1565/2002/GG).

Forslag til henstillinger

I sager, hvor tilfældet af fejl eller forsømmelser er særlig alvorligt eller har generelle konsekvenser, eller hvis det stadig er muligt for den pågældende institution at bringe tilfældet af fejl eller forsømmelser til ophør, fremsætter Ombudsmanden et forslag til henstilling. Institutionen eller organet skal reagere med en detaljeret redegørelse over for Ombudsmanden inden tre måneder.

Der blev fremsat ni forslag til henstillinger i 2003. Resultatet af fire af disse henstillinger var endnu ikke kendt ved årets udgang, men de pågældende institutioner accepterede tre af dem samt to, som var blevet fremsat i 2002. For eksempel:

- En klager bestod ikke en skriftlig prøve i en udvælgelsesprøve tilrettelagt af Rådet. Da Rådet nægtede at give hende aktindsigt i hendes rettede prøvebesvarelse, henvendte hun sig til Ombudsmanden. Efter en undersøgelse fremsatte Ombudsmanden et forslag til henstilling om, at der blev givet aktindsigt, hvilket Rådet accepterede. Dermed fulgte Rådet Kommissionen og Parlamentet, som i henholdsvis 1999 og 2000 havde indvilliget i at give kandidater aktindsigt i deres egne rettede prøvebesvarelser (2097/2002/GG).

Undersøgelser på eget initiativ

To undersøgelser på eget initiativ blev afsluttet med et positivt resultat i årets løb:

- De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor ændrede sin beslutning om at udelukke en cypriotisk statsborger fra en udvælgelsesprøve efter en klage over tekniske problemer med kontorets elektroniske tilmeldingssystem. Ombudsmanden åbnede denne sag som en undersøgelse på eget initiativ, idet klageren hverken var borger eller bosiddende i Unionen (OI/4/2003/ADB).
- Kommissionen indvilligede i at anvende en ny procedure med henblik på at underrette de tilbudsgivere, der ikke bliver valgt i udbudsprocedurer, hurtigt samt at indføre en rimelig frist før kontraktens underskrivelse. Dette sker for at give tilbudsgiverne mulighed for at anmode om begrundelser for tildelingsbeslutningen og få den prøvet ved domstolene. Denne nye procedure er beskrevet i Kommissionens meddelelse af 3. juli 2003. Ombudsmanden fandt, at denne nye procedure er i overensstemmelse med Domstolens retspraksis, og foreslog, at Kommissionen systematisk bør informere tilbudsgivere, der ikke bliver valgt, om deres ret til at anfægte tildelingsbeslutningerne (OI/2/2002/IJH).

Der blev iværksat fem undersøgelser på eget initiativ i 2003, hvoraf fire stadig ikke var afsluttede ved årets udgang. To af disse er baseret på klager, som antydede mulige systemiske problemer. Den første undersøgelse vedrører de interne tvistbilæggelsesprocedurer, der er til rådighed for nationale eksperter, der er udstationeret til Kommissionen. Den anden vedrører Kommissionens bestræbelser på at fremme god forvaltningsskik på Europaskolerne.

En tredje undersøgelse på eget initiativ om et muligt systemisk problem omhandler integration af handicappede, navnlig i forbindelse med de tiltag, som Kommissionen har gennemført for at sikre, at handicappede ikke forskelsbehandles i deres forbindelser med institutionen.

Forbindelser med andre institutioner og organer i EU

Ombudsmanden har for at sikre, at der opnås positive resultater, udviklet et konstruktiv samarbejde med EU's institutioner og organer. I 2003 mødtes Ombudsmanden med medlemmer og tjenestemænd fra de otte institutioner, herunder formændene for Parlamentet og Den Europæiske



Investeringsbank, kommissionskollegiet samt præsidenterne for Domstolen og Revisionsretten og Kommissionens generaldirektører. På disse møder understregede Ombudsmanden, at hans rolle indebærer mægling, og at mindelige løsninger er et positivt resultat både for klageren og de pågældende institutioner eller organer.

Institutionernes og organernes aktive samarbejde er også afgørende for at sikre, at personer, som kan have grund til at klage til Ombudsmanden, modtager oplysninger om deres ret til at klage og om, hvordan de udøver denne ret. Kommissionen reagerede positivt på Ombudsmandens forslag om også at fremsende sådanne oplysninger til personer, der ansøger om, og modtager, støtte og tilskud, fra og med de personer, der er omfattet af en nylig meddelelse¹.

Ombudsmanden indgår i et tæt og effektivt samarbejde med Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, hvilket omfatter gensidig overførsel af sager, når dette er nødvendigt. Ombudsmanden rådgiver ofte også klagerne om muligheden for at indgive et andragende til Europa-Parlamentet, navnlig hvis klageren ønsker, at den europæiske lovgivning eller politik ændres.

Ombudsmanden deltog aktivt i Konventet om Den Europæiske Unions Fremtid for at sikre, at borgernes rettigheder kom i højsædet i udkastet til traktat om en forfatning for Europa. Jacob Söderman arbejdede i sin embedsperiode for at få chartret om grundlæggende rettigheder indarbejdet i udkastet til forfatningstraktat, og både han og Nikiforos Diamandouros har arbejdet for, at ombudsmænds og andre udenretslige klageinstansers rolle anerkendes i teksten. Selv om dette ikke lykkedes i 2003, vil Ombudsmanden fortsætte med at prioritere dette højt og videreføre sine bestræbelser på at få det indarbejdet i den endelige forfatningstekst.

Samarbejde med europæiske ombudsmænd

Den Europæiske Ombudsmand samarbejder med et omfattende netværk af ombudsmænd og tilsvarende organer i Europa. Netværket omfatter nu 90 kontorer i 30 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i Den Europæiske Union og på nationalt plan i ansøgerlandene, Norge og Island.

Samarbejdet i netværket drejer sig både om behandling af klager og oplysning af borgerne. Mange klager henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med nationale, regionale eller lokale myndigheder. Selv om disse klager ikke ligger inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat, kan ombudsmanden i den pågældende stat ofte tilbyde et effektivt klagemiddel. Den Europæiske Ombudsmand overfører, hvor dette er muligt, sager direkte til nationale og regionale ombudsmænd eller råder klageren på en hensigtsmæssig måde. 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 forsvare disse rettigheder.

I 2003 blev samarbejdet intensiveret med møder med nationale og regionale ombudsmænd fra medlemsstaterne og med nationale ombudsmænd fra kandidatlandene. Det fjerde seminar for de nationale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU med titlen "*Ombudsmen and the Protection of Rights in the European Union*" blev arrangeret af Den Europæiske Ombudsmand og den græske ombudsmand i fællesskab og blev afholdt i Athen i april. Europa-Parlamentet var repræsenteret af formanden for Udvalget for Andragender, Vitaliano Gemelli. Det fjerde møde mellem EU's regionale ombudsmænd og tilsvarende organer, hvor Den Europæiske Ombudsmands kontor også var repræsenteret, blev afholdt i Valencia i april og blev sponsoreret af *Sindic de Greuges de Valencia* (den regionale ombudsmand). Blandt de spørgsmål, der blev drøftet, var Europas fremtid, indvandring og asyl samt miljøbeskyttelse. Den Europæiske Ombudsmand deltog i maj i en konference tilrettelagt af den polske ombudsmand, Andrzej Zoll, i Warszawa sammen med de nationale ombudsmænd fra ansøgerlandene. Dette møde havde titlen "*Ombudsman and the Law of the European Union*".

¹ Kommissionens meddelelse til Rådet og Europa-Parlamentet – Forslag til basisretsakter vedrørende tilskud, der i øjeblikket bevilges på grundlag af Kommissionens administrative autonomi eller af dens institutionelle beføjelser (KOM(2003) 274).



Den Europæiske Ombudsmands netværk består også af kontaktpersoner fra alle de nationale ombudsmænds kontorer, som fungerer som første kontaktpunkt for andre medlemmer i netværket. I december 2003 mødtes kontaktpersonerne i Strasbourg for at drøfte "*European information, advice and justice for all*". Dette var det første møde, hvori kontaktpersoner fra de ti lande, som tiltræder Unionen i 2004, deltog.

Mellem møderne fungerer netværket gennem tre kommunikationsinitiativer fra Den Europæiske Ombudsmand: nyhedsbrevet *European Ombudsman – Newsletter*, en halvårlig publikation, som udsendes sammen med den europæiske region i Det Internationale Ombudsmandsinstitut; *Ombudsman Daily News*, en elektronisk nyhedstjeneste, som Den Europæiske Ombudsmand står for, og et interaktivt internetforum.

Kontakt til borgerne

En vigtig del af Ombudsmandens arbejde er at skabe kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder, herunder retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand. I slutningen af maj 2003 meddelte Ombudsmanden, at han havde til hensigt at besøge alle ti tiltrædelseslande før den 1. maj 2004, datoen for udvidelsen, og så mange af medlemsstaterne som muligt. I slutningen af 2003 havde Ombudsmanden besøgt 11 af de eksisterende og fem af de kommende medlemsstater og havde mødt højtstående tjenestemænd, præsenteret sit arbejde for ngo'er, handelskamre, universitetsstuderende, journalister og andre interesserede borgere. Samarbejdet med de nationale ombudsmandskontorer i de pågældende lande samt med Europa-Parlamentets og Kommissionens repræsentanter var i væsentlig grad med til at gøre disse besøg vellykkede.

Ombudsmanden og hans personale talte også i løbet af 2003 på i alt 80 konferencer, møder og grupper i hele Unionen efter invitation fra regionale kontorer, interessegrupper, europæiske institutter, universiteter og ngo'er. Ved disse møder kunne Ombudsmandens arbejde præsenteres til både potentielle klagere og interesserede borgere.

Materiale om Den Europæiske Ombudsmands arbejde blev distribueret i løbet af hele året, navnlig i forbindelse med de Åbent Hus-arrangementer, som Europa-Parlamentet afholdt i maj. Oplysninger blev også gjort tilgængelige på Ombudsmandens websted, hvor afgørelser, pressemeddelelser, statistikker og detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter regelmæssigt blev lagt ud.

Ombudsmanden fortsatte med at udvikle et konstruktivt arbejdsforhold med medierne og afholdt seks pressemøder og otte pressekonferencer for at redegøre og illustrere sit arbejde. I alt 45 journalister interviewede Ombudsmanden i Strasbourg og Bruxelles samt i forbindelse med officielle besøg i medlemsstaterne og tiltrædelseslandene. Der blev i gennemsnit udsendt pressemeddelelser hver syvende arbejdsdag med henblik på at henlede opmærksomheden på Ombudsmandens afgørelser og kommunikationsaktiviteter. Journalisters anmodninger om oplysninger om Ombudsmandens arbejde blev behandlet omgående i løbet af hele året.

Intern udvikling

Ombudsmanden foretog i årets løb intensive forberedelser til udvidelsen med henblik på at kunne tjene borgerne effektivt i de 25 medlemsstater og på 21 traktatsprog fra 1. maj 2004.

Den flerårige budgetplan, som blev vedtaget i 2002, indeholder en gradvis indførelse af nye stillinger i forbindelse med udvidelsen i 2003-2005. Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse steg fra 27 i 2002 til 31 i 2003 med en planlagt stigning til 38 i budgettet for 2004, som budgetmyndigheden vedtog i december 2003.

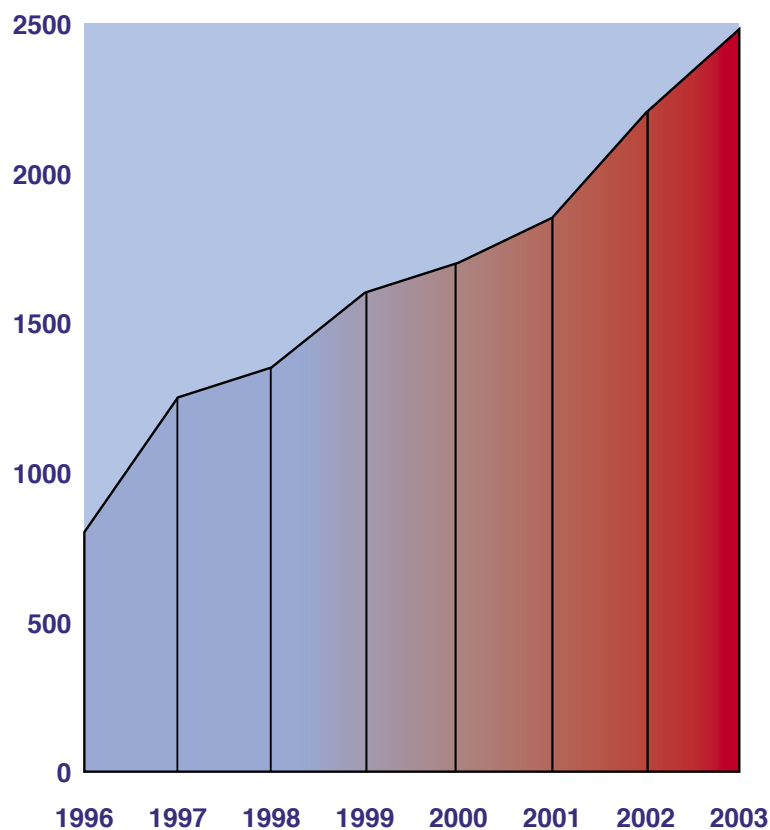
I 2003 blev der iværksat en revision af kontorets struktur og anvendelsen af menneskelige ressourcer. Ombudsmanden iværksatte endvidere en gennemgribende opgradering af informationsteknologi-infrastrukturen og klagedatabasen. Disse initiativer blev iværksat for at gøre det muligt for kontoret at håndtere den forventede stigning i klager og for at forbedre kvaliteten og effektiviteten af den service, der ydes borgerne.



STATISTIK OVER DEN EUROPÆISKE OMBUDSMANDS ARBEJDE I 2003

1 BEHANDLEDE SAGER I 2003

1.1 SAMLET SAGSMÆNGDE I 2003	2611
– klager og undersøgelser, der ikke var afsluttet pr. 31.12.2002	170 ¹
– klager modtaget i 2003	2436
– Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser på eget initiativ	5



Stigning i sagsmængden 1996-2003

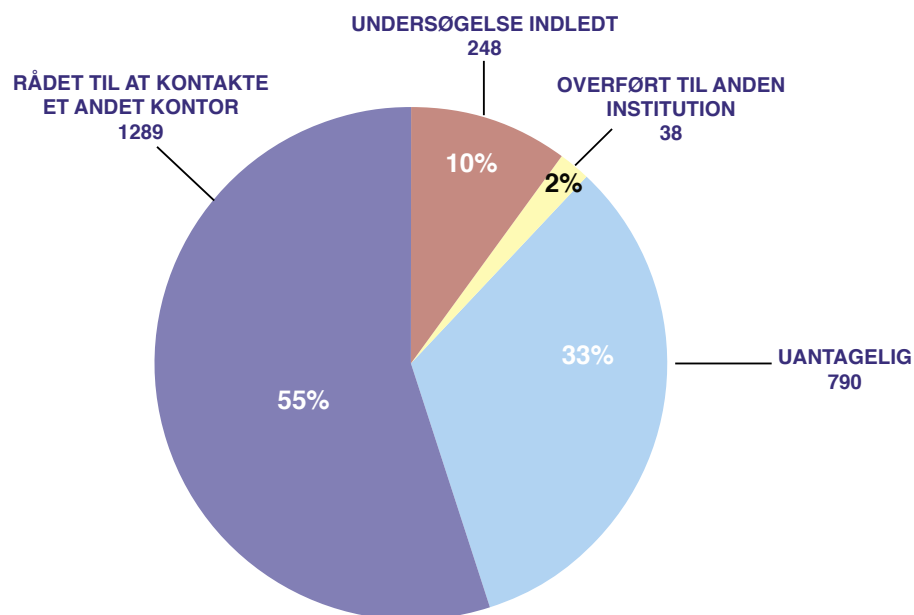
¹ Heraf én undersøgelse på eget initiativ foretaget af Ombudsmanden og 109 undersøgelser.



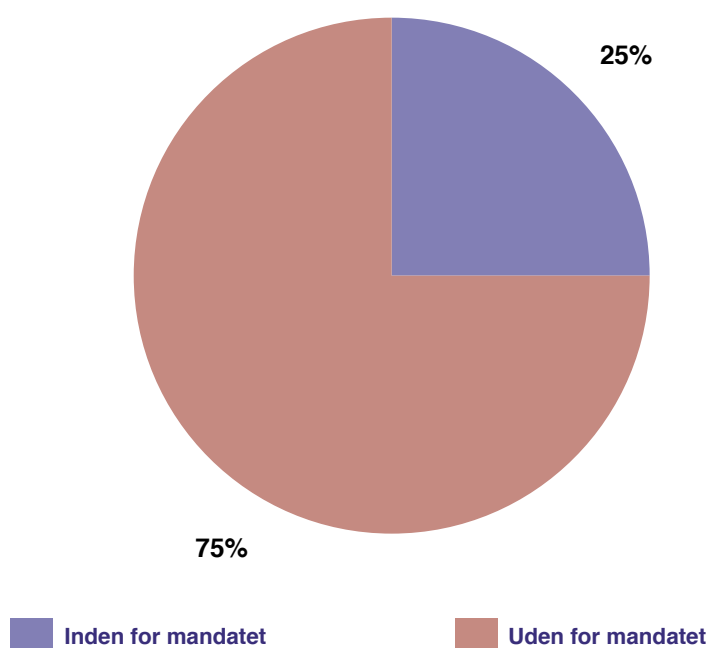
1.2 AFSLUTTET UNDERSØGELSE AF ANTAGELIGHED/ UANTAGELIGHED.....95%

1.3 KLASSIFICERING AF KLAGERNE

1.3.1 Klager i overensstemmelse med den type foranstaltning, Den Europæiske Ombudsmand har truffet for at imødekomme klagerne

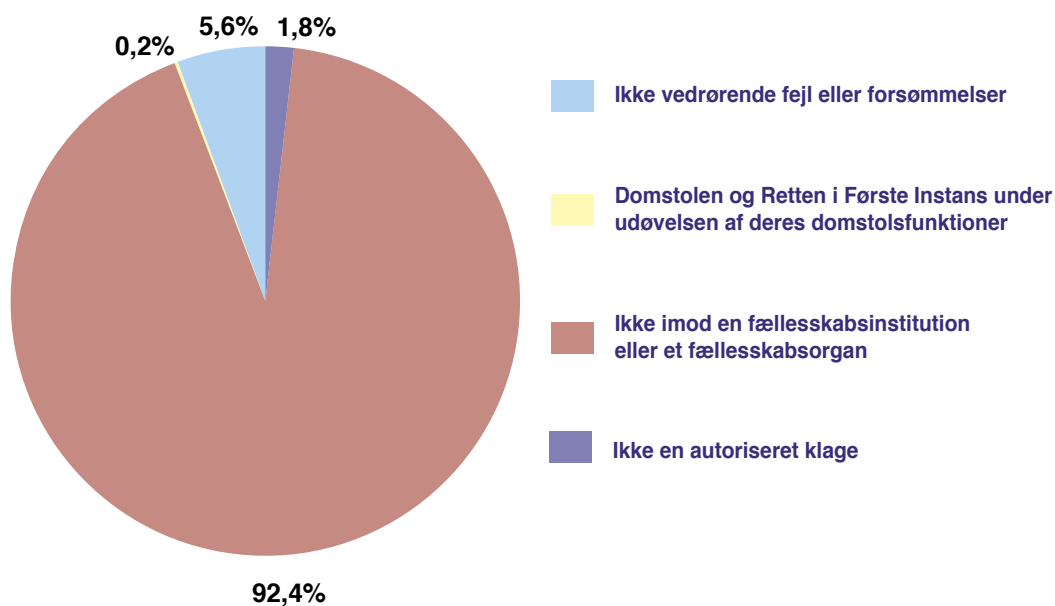


1.3.2 Klager i overensstemmelse med Den Europæiske Ombudsmands mandat



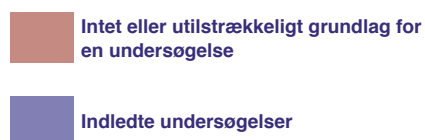
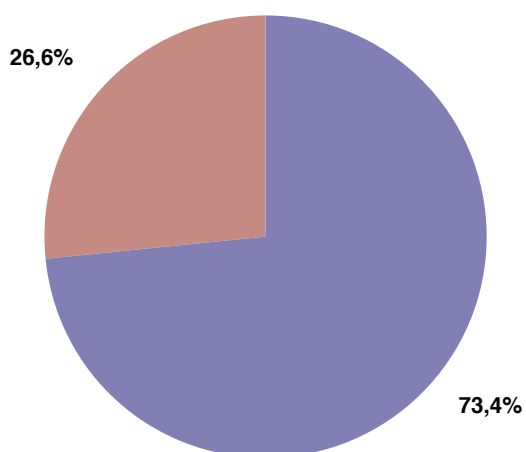


Uden for mandatet

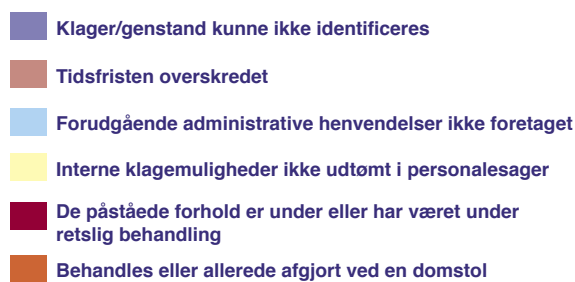
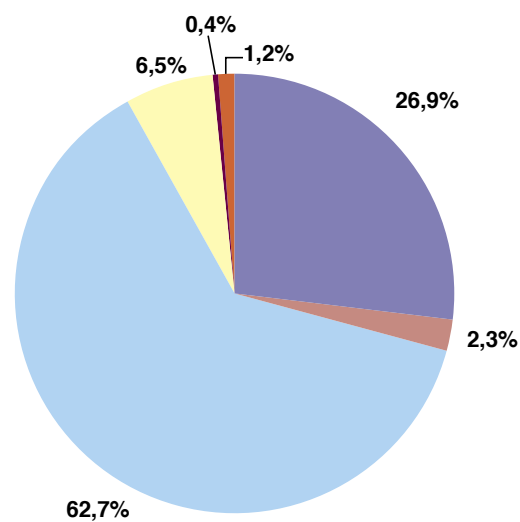


Inden for mandatet

Klager, der kunne antages til behandling

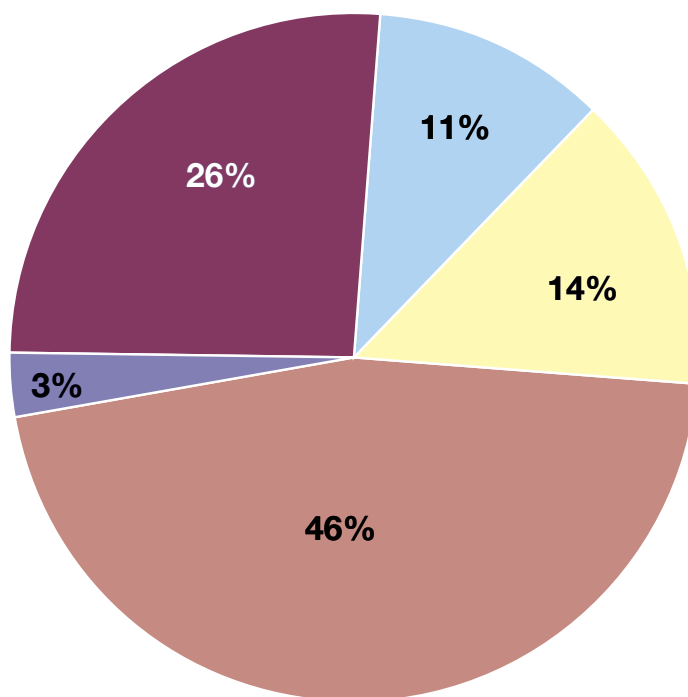







Klager, der ikke kunne antages til behandling





2 OVERFØRSLER OG RÅDGIVNING



-  Rådet til at kontakte ombudsmand eller indgive et andragende til et regionalt eller nationalt parlament (616)
-  Rådet til at kontakte Europa-Kommissionen (189)
-  Rådet til at indgive et andragende til Europa-Parlamentet (143)
-  Rådet til at kontakte andre instanser (341)
-  **Overførsler (38)**
 - Til Europa-Parlamentet (6)
 - Til Europa-Kommissionen (7)
 - Til en national eller regional ombudsmand (25)

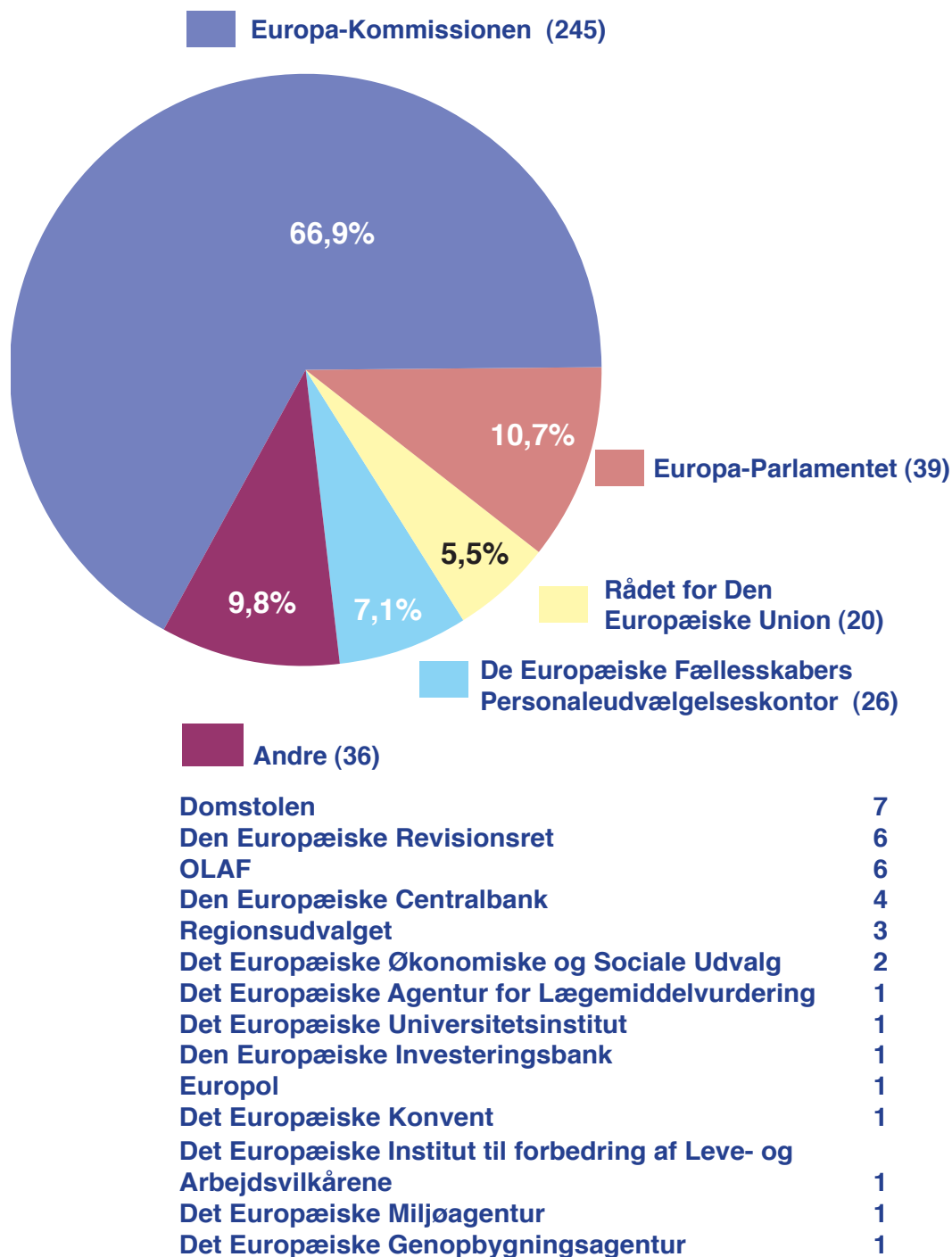


3 UNDERSØGELSER I 2003

363

I 2003 behandlede Den Europæiske Ombudsmand 363 undersøgelser, 253 undersøgelser blev indledt i 2003 (heraf fem undersøgelser på eget initiativ), og 110 undersøgelser var endnu ikke afsluttet den 31. december 2002.

3.1 UNDERSØGTE INSTITUTIONER OG ORGANER²

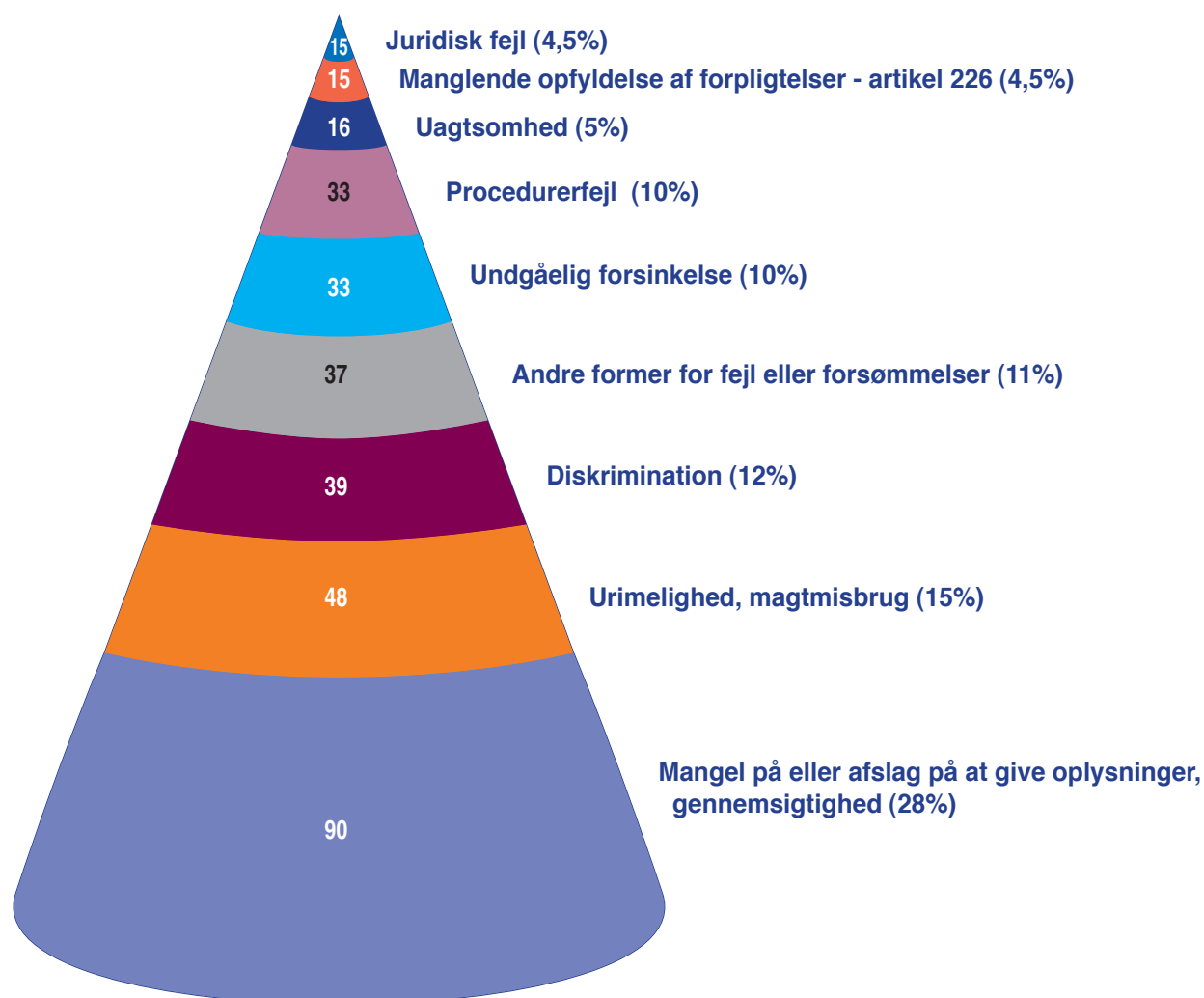


² Nogle sager angår to eller flere institutioner eller organer.



3.2 PÅSTÅET TYPE FEJL ELLER FORSØMMELSER

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



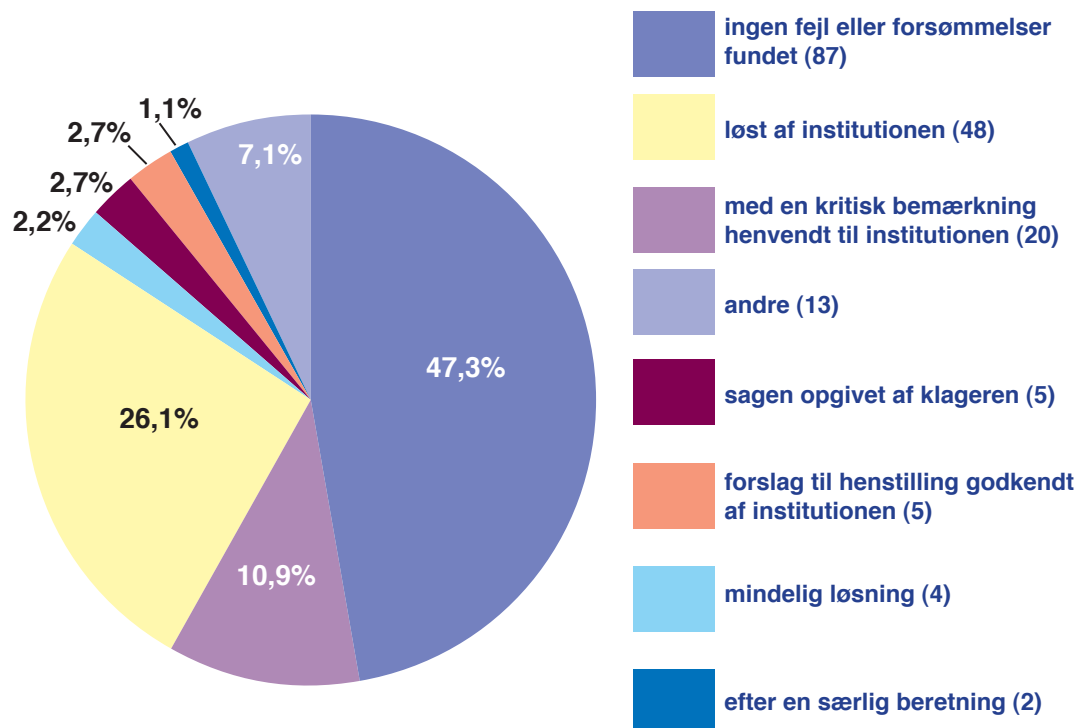
3.3 FORSLAG TIL MINDELIGE LØSNINGER OG FORSLAG TIL HENSTILLINGER I 2003

– forslag til mindelige løsninger	18
– forslag til henstillinger	9



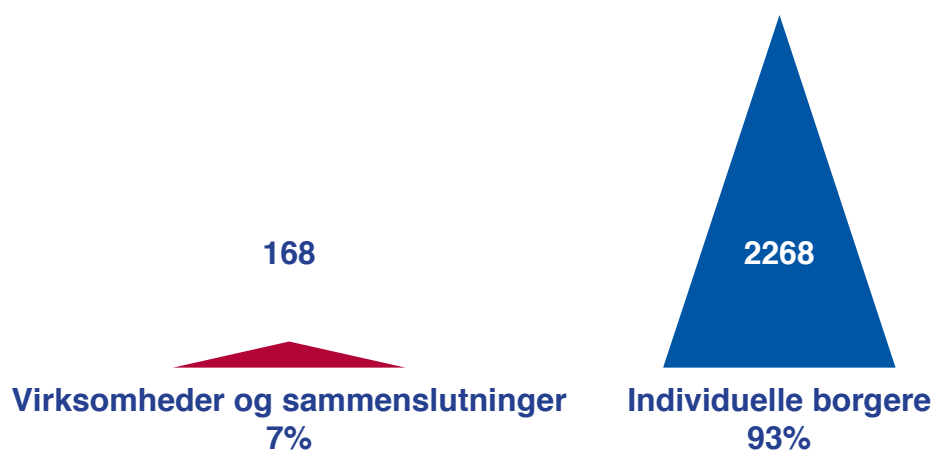
3.4 UNDERSØGELSER AFSLUTTET MED BEGRUNDET AFGØRELSE³..... 180

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



4 BAGGRUND FOR KLAGER REGISTRERET I 2003

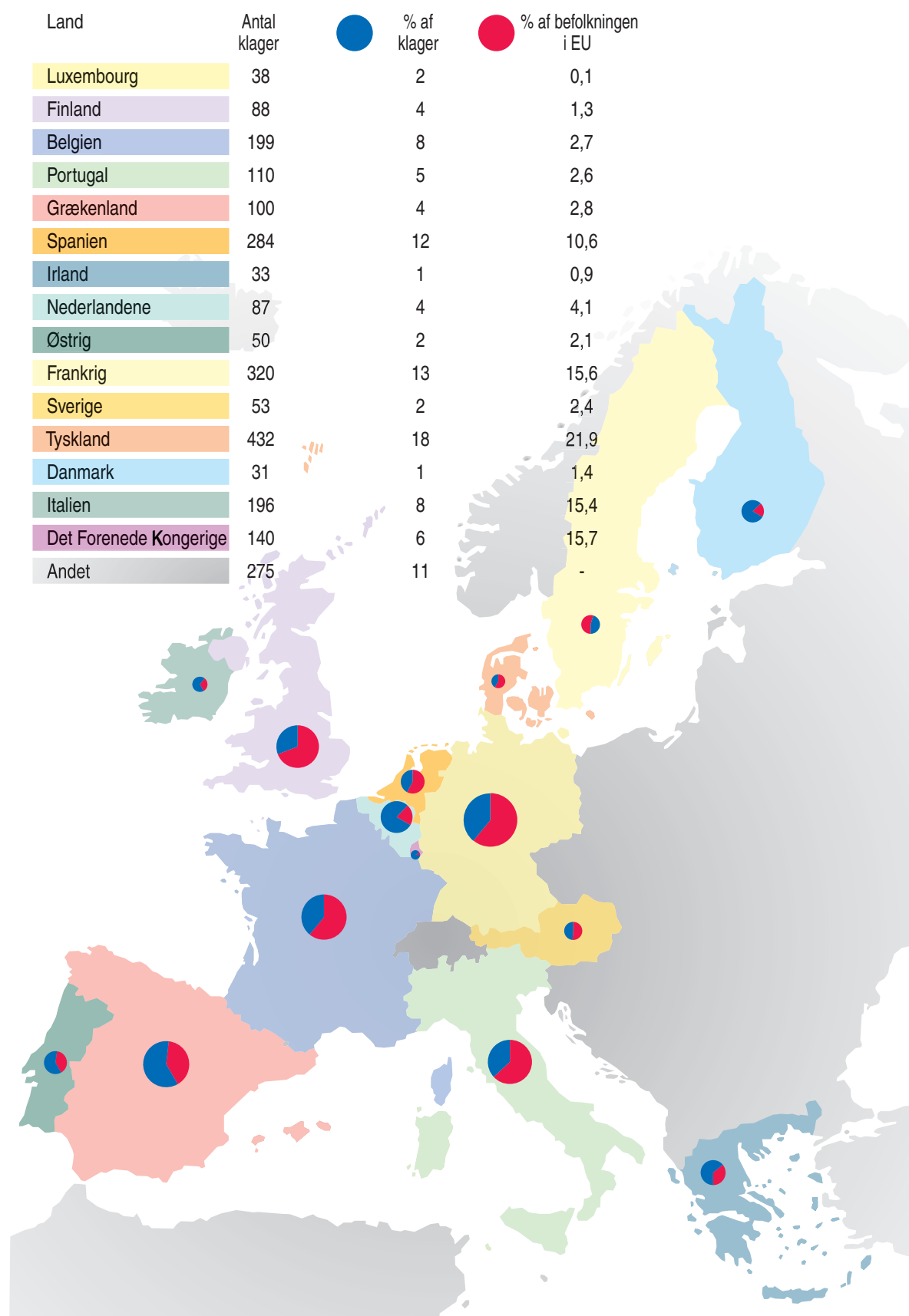
4.1 KLAGENS KILDE



³ Heraf to foretaget på eget initiativ af Ombudsmanden.



4.2 KLAGERNES GEOGRAFISKE OPRINDELSE





SÅDAN KONTAKTER DE DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

PR. POST

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

PR. TELEFON

+33 3 88 17 2313

PR. FAX

+33 3 88 17 9062

PR: E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBSTED

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

