

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN ÅRSRAPPORT 2005
SAMMANFATTNING OCH STATISTIK



FIRAR 10-ÅRSJUBILEUM 1995–2005

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN ÅRSRAPPORT 2005

SAMMANFATTNING OCH STATISTIK

FIRAR 10-ÅRSJUBILEUM 1995-2005

© Europeiska ombudsmannen 2006

Alla rättigheter förbehålls.

Användning av materialet för utbildnings- och andra icke-kommersiella syften är tillåten förutsatt att källan anges.

Rapporten är publicerad i sin helhet på Internet under följande adress:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/sv/default.htm>

Printed in Belgium

TRYCKT PÅ ICKE KLORBLEKT PAPPER

INLEDNING



Europeiska ombudsmannen firade tioårsjubileum som institution år 2005. Denna viktiga milstolpe gav oss tillfälle att reflektera över vad som har åstadkommits under de första tio åren och lägga ut en lämplig kurs för vår framtida verksamhet i samarbete med våra främsta samtalspartner. De olika evenemang vi anordnade gav oss omfattande insikter i vad som redan fungerade bra och vad mer som kunde göras i våra förbindelser med Europeiska unionens (EU:s) institutioner och organ, med ombudsmannakollegerna och med de som lämnar in ett klagomål och medborgarna i allmänhet. Innan jag går in mer på de olika idéer som togs upp vill jag dock först ägna några tankar åt vår institutions arbete under de gångna tio åren.

Sedan september 1995 har Europeiska ombudsmannen behandlat över 20 000 klagomål och hjälpt oräkneligt många fler medborgare genom att ge dem information som de har efterfrågat. När min företrädare Jacob Söderman – den förste innehavaren av befattningen som europeisk ombudsman – lämnade sitt uppdrag, kunde han bland sina främsta resultat peka på att de olika EU-institutionerna och EU-organen var i hög grad villiga att samarbeta med honom för att komma till rätta med medborgarnas klagomål. På en rad olika områden – bl.a. avskaffande av åldersgränser i rekryteringen, förbättringar i fråga om sena betalningar, ökad tillgång till handlingar och bättre efterlevnad av EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna – visade institutionerna och organen att de var angelägna om att samarbeta med ombudsmannen i syfte att förbättra servicen till medborgarna. Dessa resultat, och många andra därtill, innebär att vi som EU-medborgare står i evig skuld till Jacob Söderman.

Vid sidan av strävan att förbättra EU:s förvaltning har Europeiska ombudsmannen som institution gjort stora ansträngningar att utveckla förbindelserna med nationella, regionala och lokala ombudsmän inom hela EU i syfte att förverkliga medborgarnas och invånarnas rättigheter enligt EU:s lagstiftning, bl.a. de grundläggande rättigheterna. Detta samarbete sker mestadels inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, som har byggts upp under den gångna tioårsperioden och nu är ett ovärderligt forum för att snabbt och effektivt hantera medborgarnas klagomål. År 2005 innebar en möjlighet att bedöma vad nätverket har åstadkommit sedan det inrättades 1996 i Strasbourg och att slå fast hur vi tillsammans skall gå vidare.

Ombudsmannen har sedan september 1995 oförtrutet strävat efter att nå ut till medborgarna och göra dem mer medvetna om sina rättigheter, särskilt rätten att klaga och söka upprättelse. Att dessa satsningar har varit framgångsrika är tydligt med tanke på att över 300 klagomål nu lämnas in till ombudsmannen varje månad, och antalet mottagna klagomål 2005 var större än något tidigare år.

Ombudsmannens förbindelser med EU:s institutioner och organ

Det vore naturligtvis mycket bättre om medborgarna aldrig behövde ta kontakt med Europeiska ombudsmannen och om de berörda förvaltningarna själva på ett så tidigt stadium som möjligt kunde komma till rätta med deras klagomål. Medborgarna bryr sig inte om vem det är som löser deras problem. Ofta vill de bara ha en förklaring, en motivering, en ursäkt eller ett råd, och det är förvaltningen själv som har bäst förutsättningar att ge dem detta.

Om medborgarna trots allt känner ett behov av att lämna in ett klagomål, vill de ha problemet löst så snabbt och effektivt som möjligt. En förlikning som erbjuds av den berörda förvaltningen är enligt min uppfattning en snabbare och i det långa loppet mer tillfredsställande lösning på alla sätt, eftersom detta innebär att institutionen får äran av att ha löst problemet och därigenom får större



legitimitet i den klagandes ögon – alltså ett fördelaktigt resultat för alla parter. Hur en offentlig förvaltning bemöter klagomål är med andra ord ett viktigt mått på hur medborgarinriktad den är. Detta är ett nyckelbudskap som jag har försökt förmedla under de olika evenemang som vi anordnade tillsammans med EU:s olika institutioner och organ under vårt jubileumsår.

De enskilda EU-institutionerna och EU-organen har en roll att spela när det gäller att förbättra relationerna till medborgarna. Oavsett om sakfrågan gäller hantering av avtalsproblem, tillgång till handlingar eller förklaring av varför en viss kandidat inte har blivit utvald, kan vi alla använda klagomål för att lära oss hur vi kan ge bättre service. I slutändan innebär processen att alla de som någon gång kan komma i kontakt med institutionerna – och inte bara de som lämnar in klagomål – drar nytta av ombudsmannens arbete.

Klagomål är ofta symptom på mer allvarliga, komplexa eller genomgripande frågor eller problem. En av ombudsmannens uppgifter är att slå fast vilka dessa bakomliggande frågor och problem är och att främja olika sätt att komma till rätta med dem. Därigenom blir ombudsmannen – utöver att vara en extern kontrollant – också en värdefull resurs som genom att göra cheferna medvetna om var det finns utrymme för förbättringar kan hjälpa förvaltningarna att uppnå bättre resultat.

Ett ovärderligt instrument i detta sammanhang är den europeiska kodexen för god förvaltningssed. Denna kodex, som godkändes av Europaparlamentet 2001, förklarar för medborgarna vad de har rätt att förvänta sig av EU-förvaltningen. Dessutom ger kodexen EU-tjänstemännen nyttig vägledning eftersom den uppmuntrar till ett förvaltningsarbete av högsta kvalitet. Under 2005 publicerades en ny upplaga av kodexen på 24 språk. Över 100 000 exemplar distribuerades till mottagare i och utanför Europa. Ändå kom det in önskemål från nationella förvaltningar och lokala myndigheter, från skolor och universitet, från utbildningscenter och offentliga bibliotek och från enskilda medborgare om fler exemplar att distribuera vidare. Detta är i sanning en europeisk framgångssaga! Kodexen har anpassats till förhållandena inom nationella, regionala och lokala förvaltningar från Portugal till Italien, från Vallonien till Grekland och från Rumänien till Kroatien. Med tanke på att ett så brett spektrum av förvaltningar inom hela Europa har tagit till sig den europeiska kodexen, hyser jag fortfarande förhoppningar om att den skall kunna antas av alla EU:s institutioner och organ, eventuellt i form av ett interinstitutionellt avtal. De kontakter jag under 2005 har haft i detta sammanhang med Europeiska kommissionens ordförande José Manuel Barroso och dess vice ordförande Margot Wallström och Siim Kallas har varit extremt positiva och jag hoppas innerligt att vi kan göra snabba framsteg i strävan att komma närmare ett förverkligande av detta projekt. Det skulle utgöra ett tydligt tecken på att vi alla är fast beslutna att samarbeta för medborgarnas bästa under kommande år.

Något jag fann ytterst uppmuntrande under 2005 var att kommissionen antog ett meddelande om ett nytt internt förfarande för att reagera på ombudsmannens undersökningar. I meddelandet slås fast att de enskilda kommissionsledamöterna skall ta tydligt politiskt ansvar för de enskilda fallen, samtidigt som generalsekretariatet har kvar sin värdefulla roll. Jag är mycket glad över detta nya förfarande, vars syfte – som jag har förstått det – är att kommissionens reaktioner skall bli mer enhetliga och hålla högre kvalitet samt att ombudsmannens rekommendationer och anmärkningar skall följas upp utan dröjsmål. Med tanke på att kommissionen ger upphov till omkring 70 procent av ombudsmannens undersökningar är det synnerligen viktigt att kommissionen ikläder sig en ledande roll när det gäller att komma till rätta med administrativa missförhållanden och att främja en servicekultur gentemot medborgarna. Denna årsrapport innehåller många exempel på fall där kommissionen verkligen reagerade snabbt och konstruktivt i syfte att lösa problem som jag hade gjort kommissionen uppmärksam på.

Samarbetet inom Europeiska ombudsmannanätverket

Europeiska ombudsmannen har ända sedan verksamheten inleddes haft ett nära samarbete med sina kolleger på nationell, regional och lokal nivå genom Europeiska ombudsmannanätverket. Nätverkets främsta syfte – lika aktuellt och viktigt i dag som det var i början – är att göra konkret verklighet av de rättigheter som medborgarna och invånarna har enligt EU:s lagstiftning.

Tillämpningen av EU:s lagstiftning är till stor del ett ansvar för förvaltningarna i medlemsstaterna. I vilken mån rättigheterna enligt EU:s lagstiftning respekteras beror därför i praktiken till stor del



på hur väl dessa förvaltningar sköter sitt dagliga arbete och i vilken omfattning tillsynsorganen, bl.a. ombudsmännen, lyckas främja ett högkvalitativt förvaltningsarbete och se till att det finns verkningsfulla sätt att få upprättelse när så behövs. Detta blir nu successivt ännu viktigare i och med att samarbetet mellan de olika medlemsstaternas förvaltningar och EU-institutionerna ständigt blir mer omfattande och mer genomgripande. För att kunna slå vakt om rättigheterna och se till att det finns verkningsfulla sätt att få upprättelse, måste ombudsmännen samarbeta i samma utsträckning som förvaltningarna.

Med detta i åtanke undersökte jag under 2005 möjligheterna att ytterligare befästa och främja ombudsmännens roll i den europeiska rättsliga och politiska kulturen, som är stadd i ständig utveckling. Mitt argument var att nätverket för att kunna lyckas med detta måste se till att det tydligare framgår – både för medborgarna själva och för de politiskt ansvariga på alla nivåer inom EU – vilka fördelar medborgarna får genom samarbetet. När det gäller de politiskt ansvariga återstår det mycket att göra. Vi har ännu inte lyckats framföra tillräckligt övertygande argument för att den mångfald som råder inte skall hindra att ombudsmännen beaktas helt och hållet i det stora antal EU-politiska initiativ som medlemsstaternas myndigheter och EU:s institutioner och organ kontinuerligt driver fram.

Som ett bidrag till strävan att ge vårt samarbete en tydligare offentlig identitet tillkännagav jag att mitt sekretariat avser att satsa på att vidareutveckla användningen av Internet för kommunikation med allmänheten och kommunikation oss ombudsmän emellan. Vi planerar att införa en interaktiv "Vem kan hjälpa mig?"-guide på Europeiska ombudsmannens webbplats. Denna guide är tänkt att hjälpa medborgarna att hitta rätt ombudsman att vända sig till – på EU-nivå eller på nationell eller regional nivå. Dessutom kommer vi att sträva efter att det under de närmaste två åren inom nätverket skall utarbetas ett uttalande som förklarar för medborgarna vad de kan förvänta sig om de vänder sig till en ombudsman som ingår i nätverket. Eventuellt skulle ett sådant uttalande kunna antas vid det sjätte seminariet för nationella ombudsmän, som skall anordnas i Strasbourg 2007. Samtidigt som jag är fullt medveten om hur noggrann man måste vara när man utformar ett sådant uttalande, är jag också övertygad om att vår gemensamma förståelse av vad en ombudsman bör vara och göra är så stark att det är ett realistiskt mål att utarbeta uttalandet inom de tidsramar som jag har föreslagit. Ett sådant uttalande skulle inte bara vara värdefullt för de medborgare som behöver vända sig till en ombudsman utanför den egna medlemsstaten, utan skulle också kunna fungera som en viktig referenspunkt i ombudsmännens förbindelser med de politiskt ansvariga, såväl kollektivt som individuellt. Dessutom kommer själva utformningsprocessen säkerligen att ge oss större möjligheter att lära av varandra och således vara värdefull i sig. Med andra ord kan arbetet med ett sådant uttalande bara stärka det samarbete som hittills har utvecklats.

Ombudsmannens förbindelser med medborgare och potentiella klagande

Europeiska ombudsmannens strävan efter ett nära samarbete med EU:s institutioner och organ och med andra ombudsmän inom EU har ett enda överordnat mål, nämligen att se till att medborgarna får bästa möjliga service. Att garantera bästa möjliga service för medborgarna i EU var också tanken bakom de olika evenemang – för massmedier, icke-statliga organisationer, intressegrupper, regionala och lokala representationskontor samt medborgarna i allmänhet – som vi anordnade under 2005, inom ramen för vårt tioårsfirande. Vi ansåg det lämpligt att gå in på ett antal teman som sannolikt kommer att hjälpa oss under de närmaste åren i vår strävan att öka medvetenheten om rätten att klaga hos ombudsmannen i syfte att förbättra EU-förvaltningens resultat till nytta för oss alla.

Det konstaterades att det finns stort utrymme för förbättringar när det gäller att få ut rätt information till rätt personer. Europeiska ombudsmannen står inför två omedelbara utmaningar när det gäller att öka medvetenheten: många människor vet inte vad en ombudsman är, och många människor vet inte vad EU gör. Allt informationsmaterial som vi utarbetar måste ta upp dessa båda frågor på ett tydligt och lättbegripligt sätt. Ombudsmannens närvaro på Internet måste förbättras. Vi måste bli bättre på att rikta oss till potentiella klagande. EU-institutionerna bör systematiskt informera de personer som de kommer i kontakt med om rätten att klaga.

Ombudsmannen behöver också få ut budskapet att det är väldigt enkelt att lämna in ett klagomål. Den tjänst som ombudsmannen erbjuder är jämförelsevis snabb och dessutom kostnadsfri och smidig. För dem som är rädda att drabbas av repressalier från institutionernas sida om de klagar,

kommer jag även framöver att tala om att varje försök att missgynna, eller hota att missgynna, en person för att denne utövar sin rätt att klaga hos ombudsmannen i sig själv vore ett administrativt missförhållande. EU-institutionerna och EU-organen bör vidta de åtgärder som krävs för att se till att deras tjänstemän är medvetna om detta och agerar därefter.

Slutsats

Detta är svåra tider för EU. Medborgarna i Frankrike och Nederländerna röstade ned förslaget om ratificering av Konstitutionen för Europa, deltagandet i valen till Europaparlamentet blir allt lägre och EU har fortfarande svårt att rubba uppfattningen att unionen är en avlägsen byråkrati uppbyggd av en politisk elit. En Eurobarometer-enkät visade nyligen att bara 38 procent av allmänheten anser att "min röst räknas i EU".

Tanken bakom inrättandet av Europeiska ombudsmannen var att EU skulle komma närmare sina medborgare och att EU-förvaltningen skulle få ett "mänskligt ansikte". Något som är grundläggande för institutionen är att ombudsmannen är en fysisk person som personligen kommunicerar med enskilda medborgare som skriver till honom, granskar deras fall och försöker se till att deras klagomål blir avhjälpta. Varje enskild sådan "mikrokommunikation" bidrar till att göra EU-förvaltningen mer mänsklig och till att föra den närmare medborgarna. Ombudsmannen är en mycket viktig del av den struktur som finns för att bygga upp förtroende mellan medborgarna och institutionerna. Han kan bidra till att främja en konstruktiv dialog mellan de båda parterna.

Som en klagande skrev: "För min del är det här fallet äntligen avslutat, och jag hoppas att det nu skall vara möjligt att vända blad när det gäller min verksamhet, eftersom den är så nära förbunden med Europa. Jag skulle vilja tacka dig för din medlingsinsats, som har varit till stor hjälp. Din institution erbjuder en mycket viktig utväg som gör det möjligt för medborgarna att på ett vänskapligt sätt lösa känsliga problem som de drabbas av i förhållandet med EU-institutionerna."

Ombudsmannen kan inte arbeta ensam. Att se till att förvaltningen håller högsta klass är en uppgift som kräver även EU-institutionernas och EU-organens medverkan. För att bygga upp medborgarnas förtroende måste de hålla sina löften, se till att det finns lämpliga rutiner för att få upprättelse, lära av sina misstag, arbeta öppet och möjliggöra offentlig granskning. Dessutom måste ombudsmannen systematiskt samarbeta med sina nationella, regionala och lokala kolleger för att se till att medborgarnas rättigheter respekteras helt och fullt inom hela EU. Och slutligen måste han fortsätta att rikta sig till medborgarna och de potentiella klagandena, så att de blir medvetna om den service han erbjuder.

Som europeisk ombudsman kommer jag att sträva efter att bygga vidare på det som har åstadkommits under de första tio åren, med målet att verkligen fullgöra mitt institutionella uppdrag att föra EU närmare sina medborgare och ge EU-förvaltningen ett "mänskligt ansikte".

Strasbourg den 14 februari 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMMANFATTNING

Europeiska ombudsmannens elfte årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2005. Detta är den tredje årsrapport som läggs fram av P. Nikiforos Diamandouros, som tillträdde som europeisk ombudsman den 1 april 2003.

RAPPORTENS UPPLÄGGNING

Rapporten består av sex kapitel och fem bilagor. Den börjar med en personlig inledning av ombudsmannen, där han går igenom årets viktigaste verksamheter och resultat samt kortfattat beskriver olika idéer för framtiden.

Kapitel 1 utgörs av denna sammanfattning.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Där redovisas viktiga nyheter, och kapitlet innehåller dessutom en översikt över de klagomål som behandlats under året, inklusive en tematisk analys av resultaten av de fall som avslutats efter en undersökning. Analysen omfattar de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga frågor och faktiska omständigheter i ombudsmannens beslut under 2005.

Kapitel 3 innehåller sammanfattningar av ett urval av dessa beslut. Syftet är att visa bredden av ämnen och institutioner som berörs av klagomål och av ombudsmannens undersökningar på eget initiativ. I kapitlet ingår sammanfattningar av samtliga beslut som nämns i den tematiska analysen i kapitel 2. Sammanfattningarna av beslut om klagomål är disponerade först efter typ av resultat och sedan efter institution eller organ som berörs. Sammanfattningar av beslut efter undersökningar på eget initiativ redovisas i slutet av kapitlet.

Kapitel 4 ägnas åt förbindelserna med andra EU-institutioner och EU-organ. Kapitlet inleds med en redogörelse för varför det är värdefullt att ombudsmannen har konstruktiva arbetsrelationer med institutionerna och organen. Därefter följer en uppräknings av möten och evenemang under 2005 med anknytning till detta.

I kapitel 5 redovisas Europeiska ombudsmannens förbindelser med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och på andra håll i världen. Verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket beskrivs utförligt, och även ombudsmannens deltagande i seminarier, konferenser och möten redovisas.

I kapitel 6 ges en översikt över ombudsmannens kommunikationsverksamhet. Kapitlet är indelat i sex avsnitt som tar upp årets höjdpunkter, ombudsmannens informationsbesök, konferenser och möten där ombudsmannen och hans anställda deltagit, kontakter med massmedierna, publikationer och Internetkommunikation.

I bilaga A redovisas statistik över Europeiska ombudsmannens arbete under 2005. Bilagorna B och C innehåller uppgifter om ombudsmannens budget respektive personal. Bilaga D är en förteckning över de beslut som beskrivs i kapitel 3, ordnade efter ärendenummer, ämne och typ av påstått administrativt missförhållande. Bilaga E innehåller en beskrivning av förfarandet vid val av europeisk ombudsman samt en redogörelse för omvalet av P. Nikiforos Diamandouros i januari 2005.



RESUMÉ

Europeiska ombudsmannens ämbetsområde

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden i gemenskapsinstitutionernas och gemenskapsorganens verksamhet, med undantag för domstolen och förstainstansrätten då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Med Europaparlamentets godkännande har ombudsmannen definierat "administrativt missförhållande" på ett sätt som inkluderar respekt för de mänskliga rättigheterna, rättsstatens principer och god förvaltningssed.

Förutom att reagera på klagomål från enskilda personer, företag och organisationer arbetar ombudsmannen proaktivt genom att inleda undersökningar på eget initiativ och aktivt informera medborgarna om deras rättigheter och om hur de kan utöva dessa.

Klagomål och undersökningar under 2005

Under 2005 mottog ombudsmannen 3 920 klagomål – en ökning med 5 procent jämfört med 2004¹. Andelen av klagomålen som skickades på elektronisk väg var rekordstor: 59 procent av samtliga klagomål år 2005 kom antingen per e-post eller via det klagomålsformulär som finns på ombudsmannens webbplats. Klagomålen skickades direkt av enskilda medborgare i 3 705 fall, medan 215 klagomål kom från organisationer eller företag.

I över 75 procent av fallen kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till behörig instans eller ge råd om vart den klagande skulle vända sig för att snabbt och effektivt få problemet löst. Sammanlagt 338 nya undersökningar inleddes under året på grundval av klagomål (inbegripet en samlad undersökning avseende 389 enskilda klagomål). Dessutom inledde ombudsmannen fem undersökningar på eget initiativ.

Under 2005 hanterade Europeiska ombudsmannen sammanlagt 627 undersökningar, varav 284 överfördes från 2004.

Liksom tidigare år avsåg de flesta undersökningarna Europeiska kommissionen (68 procent av samtliga undersökningar). Med tanke på att kommissionen är den främsta av de gemenskapsinstitutioner som fattar beslut med direkta konsekvenser för medborgarna, är det normalt att kommissionen också är huvudföremålet för medborgarnas klagomål. Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) var föremål för 73 undersökningar, Europaparlamentet för 58 och Europeiska unionens råd för 14.

De vanligaste typerna av påstått administrativt missförhållande var bristande öppenhet, inbegripet vägran att ge information (188 ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (132 ärenden), diskriminering (103 ärenden), felaktigt förfarande (78 ärenden), försening som kunnat undvikas (73 ärenden), försumlighet (44 ärenden), underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet från Europeiska kommissionens sida att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (37 ärenden), och felaktig rättstillämpning (29 ärenden).

Sammanlagt 3 269 enskilda förfrågningar om information mottogs per e-post, att jämföra med omkring 3 200 år 2004 och 2 000 år 2003.

Resultaten av ombudsmannens undersökningar

År 2005 avslutade ombudsmannen 312 undersökningar. Av dessa var 302 undersökningar av klagomål och 10 undersökningar på ombudsmannens eget initiativ. Ombudsmannen konstaterade följande:

¹ Det bör noteras att 335 av dessa klagomål avsåg samma ämne och behandlades i en enda samlad undersökning (se sammanfattningen av ärende 3452/2004/JMA m.fl. i underavdelningen med rubriken "Inget administrativt missförhållande").

*Inget administrativt missförhållande*

I 114 ärenden fann ombudsmannen vid sin undersökning att det inte förelåg något administrativt missförhållande. Ett sådant resultat är inte alltid negativt för den klagande, eftersom institutionen eller organet i fråga antingen ger en utförlig förklaring till sitt agerande eller ber om ursäkt. Några exempel:

- Europeiska kommissionen förklarade resonemangen bakom sitt beslut att inte inleda en undersökning avseende påstådd diskriminering på grund av sexuell läggning från de spanska myndigheternas sida. Kommissionen påpekade att det konkreta problem som de klagande – en spansk och en argentinsk medborgare – hade ställts inför låg utanför tillämpningsområdet för gemenskapsrätten. I linje med kommissionens förslag om att söka upprättelse på nationell nivå lämnade de klagande in ett klagomål till den spanska ombudsmannen. (1687/2003/JMA)
- Med anledning av ett klagomål från European Citizen Action Service (ECAS) fann ombudsmannen att kommissionens minimikrav på samråd med berörda parter om framtiden för strukturfonderna var tillräckligt tydliga och att kommissionen i det aktuella fallet hade uppfyllt kraven. Däremot uteslöt ombudsmannen inte att minimikraven kunde uttryckas tydligare eller att en mer sektorsövergripande samrådsmetod präglad av en mer utpräglad helhetssyn kunde vara lämplig i vissa fall; ombudsmannen underrättade också ECAS om möjligheten att föreslå detta för kommissionen. (948/2004/OV)
- Ombudsmannen undersökning avseende kostnadsfri utlåning av böcker från offentliga bibliotek bidrog till att förtydliga både skälen till kommissionens beslut att inleda ett överträdelseförfarande mot Spanien och möjligheterna att på ett korrekt sätt genomföra det berörda gemenskapsdirektivet utan att lägga hinder i vägen för sådan kostnadsfri utlåning. Ombudsmannen agerade på grundval av 389 klagomål där det påstods att kommissionens beslut att inleda förfarandet mot Spanien äventyrade de offentliga bibliotekens existens som grundläggande offentlig service och stred mot medborgarnas grundläggande rätt att få tillgång till kultur. Undersökningen avslutades när ombudsmannen fick veta att kommissionen hade hänskjutit ärendet till Europeiska gemenskapernas domstol. (3452/2004/JMA m.fl.)

Även om ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden kan han påpeka en möjlighet för institutionen eller organet att förbättra kvaliteten på sin förvaltning i framtiden. I sådana fall framför ombudsmannen en "ytterligare anmärkning", något som skedde i bl.a. följande ärenden:

- Ombudsmannen föreslog att kommissionen skulle se över sina interna regler om telefonloggar inom ramen för upphandlingsförfaranden. Denna anmärkning framfördes mot bakgrund av ombudsmannens undersökning av det lämpliga i ett telefonsamtal som hade ägt rum mellan kommissionens personal och en anbudsgivare som konkurrerade med den klagande. Ombudsmannen fann inga bevis för oegentligheter men konstaterade att kommissionen skulle ha haft lättare att hantera den klagandes undringar om man hade kunnat redovisa en skriftlig notering om det berörda telefonsamtalet. (1808/2004/JMA)
- Med anledning av en undersökning av klagomål om att kommissionen och rådet underlät att se till att det fanns tillräckligt många parkeringsplatser för personer med funktionshinder i närheten av deras huvudbyggnader i Bryssel, välkomnade ombudsmannen att de båda institutionerna hade begärt att de belgiska myndigheterna skulle ombesörja ytterligare parkeringsplatser och bad dem att hålla honom underrättad om resultaten. Han uppmanade dessutom rådet att se över sin policy – med innebörden att tillgången till rådets egna parkeringsplatser för funktionshindrade begränsas av säkerhetsskäl – och föreslog att rådet i detta avseende skulle ta efter kommissionen. (2415/2003/JMA och 237/2004/JMA)
- Ombudsmannen framhöll att kommissionen i syfte att förbättra effektiviteten och öppenheten i sina relationer med medborgarna skulle kunna förtydliga sina rutiner för behandling av klagomål som rör användningen av ekonomiskt stöd från EU. Denna anmärkning framfördes mot bakgrund av ombudsmannens undersökning av hur kommissionen hade behandlat ett klagomål om att de regionala myndigheterna i Madrid hade minskat ett anslag. Till följd av



ombudsmannens undersökning åtog sig kommissionen att lämna information till den klagande samt erkänne och bad om ursäkt för att man hade dröjt för länge med att informera honom om sin behandling av hans ärende. (274/2004/JMA)

- Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) åtog sig att i framtida meddelanden om uttagningsprov förtydliga dels att en inbjudan att delta i urvalsdelen inte innebär att en fullständig kontroll har gjorts av att kandidaten uppfyller villkoren för deltagande, dels att man inte rättar skriftliga prov utförda av kandidater som sedermera befinns inte uppfylla kraven för deltagande. Detta åtagande gjorde EPSO sedan ombudsmannen framfört en ytterligare anmärkning mot bakgrund av en undersökning av ett klagomål från en ungersk medborgare som hade ansökt om att få delta i ett öppet uttagningsprov avseende biträdande översättare. Enligt ombudsmannens åsikt skulle det bidra till att undvika missförstånd och till att förbättra relationerna med kandidaterna om ESPO tog med denna information. (839/2004/MHZ)

Ärenden som lösts av institutionen samt vänskapliga förlikningar

Om möjligt försöker ombudsmannen alltid uppnå ett positivt resultat som tillfredsställer både den klagande och den institution som klagomålet riktas mot. Att gemenskapens institutioner och organ är samarbetsvilliga har avgörande betydelse för möjligheten att uppnå sådana resultat, som bidrar till att stärka relationerna mellan institutionerna och medborgarna och som innebär att man kan slippa en dyr och tidsödande tvistlösning.

Under 2005 löstes 89 ärenden av institutionen eller organet i fråga efter ett klagomål till ombudsmannen. Hit hörde bland annat följande ärenden:

- Kommissionen löste ett ärende som rörde försenad betalning till en tysk vetenskapsjournalist, förklarade orsakerna till förseningen och gick med på att betala ränta. Dessutom bekräftade kommissionen att man under mellantiden hade vidtagit åtgärder för att betalningarna till experter skulle gå snabbare. Klaganden påpekade också sedermera att han hade fått betalt efter bara 30 dagar för sitt senaste kontrakt. (1266/2005/MF)
- Rådet hjälpte ombudsmannen att lösa ett ärende som rörde uppsägningen av kontraktet för en civil IT-expert inom EU:s polismission (EUPM) i Sarajevo, och resultatet blev att EUPM gick med på att betala klaganden lön för tiden fram till dess att hans kontrakt normalt skulle ha löpt ut. När det gällde klagandens yrkande att rådet skulle rentvå honom från alla anklagelser som riktats mot honom, påpekade ombudsmannen att klaganden var berättigad att se det som att ombudsmannens konstateranden i hans tidigare ärende innebar att han blev rentvådd, eftersom ombudsmannen i det ärendet hade bekräftat att klagandens rätt att försvara sig inte hade respekterats. (471/2004/OV)
- Kommissionen offentliggjorde två brev som den hade sänt till de brittiska myndigheterna inom ramen för ett överträdelseförfarande, jämte det brittiska svaret, och bad om ursäkt för att behandlingen av ansökan avseende dessa handlingar hade tagit orimligt lång tid. Efter ytterligare undersökningar gick kommissionen även med på att ge klagandena tillgång till tre cd-rom-skivor med den information som de brittiska myndigheterna hade sänt till kommissionen som stöddokumentation. Överträdelseförfarandet gällde de brittiska myndigheternas påstådda underlåtenhet att följa gemenskapsrätten i fråga om en större soptipp nära klagandenas hem. (3381/2004/TN)

När ombudsmannen finner att det föreligger ett administrativt missförhållande försöker han alltid om möjligt uppnå en vänskaplig förlikning. I vissa fall kan en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet i fråga erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden görs frivilligt, dvs. utan att institutionen medger någon juridiskt bindande ansvarsskyldighet som skulle kunna vara prejudicerande.

Under 2005 föreslogs vänskaplig förlikning i 22 fall. Sju ärenden avslutades under året sedan en vänskaplig förlikning uppnåtts (inklusive ett fall där förslaget framfördes 2004). I slutet av 2005 var 18 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling, däribland två fall där



ombudsmannen hade bett kommissionen att ompröva sitt tidigare förkastande av förslag som framförts under 2004. Bland de vänskapliga förlikningar som uppnåddes under 2005 märks följande:

- Kommissionen gick med på att betala 596 euro i ersättning till en klagande vars ärende inte hade behandlats på korrekt sätt och inom föreskriven tid. Kommissionen erkände att klaganden på grund av flera missförstånd och administrativa fel inte hade fått betalt i tid. Dessutom tillade kommissionen att ett antal omständigheter som ombudsmannen hade påtalat liksom ärendets karaktär av undantagsfall hade föranlett kommissionen att föreslå beloppet 596 euro som ersättning till klaganden. Detta belopp motsvarade upplupen ränta på den uteblivna betalningen. (1772/2004/GG)
- Efter ombudsmannens undersökning av parlamentets informationskampanj i Finland inför Europaparlamentsvalet i juni 2004 lovade parlamentet att dess informationskontor i Helsingfors skulle se till att man i framtiden tog ännu större hänsyn i sin användning av olika språk. Svenska Finlands folkting hade klagat på att de affischer som ingick i informationskampanjen hade publicerats enbart på finska. Parlamentet erkände att dess kampanj var behäftad med brister och att andelen av den finländska befolkningen som talar svenska inte är relevant för svenskans ställning som officiellt EU-språk eller dess ställning enligt Finlands grundlag. (1737/2004/TN)
- Kommissionen gick med på att i en anda av försoning betala 1 000 euro i ersättning till en portugisisk medborgare sedan kommissionen erkänt att den kunde ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att underrätta henne om att hon inte kunde börja arbeta tidigare än den dag då hon faktiskt började sin tjänst. Klaganden hävdade att kommissionen hade agerat på ett orättvist sätt genom att först efter det att hon hade börjat arbeta som telefonist på en teletjänstcentral fatta beslutet att hon inte fick ha detta arbete. Dessutom ifrågasatte hon de regler som kommissionen hänvisat till och som fått kommissionen att dra slutsatsen att hon inte kunde komma i fråga för tjänsten som telefonist. Kommissionen delade inte ombudsmannens åsikt om att det kunde ha förelegat ett administrativt missförhållande från kommissionens sida när det gällde tillämpningen av de aktuella reglerna i klagandens ärende. (1336/2003/IP)

Kritiska anmärkningar, förslag till rekommendationer och särskilda rapporter

När det inte går att uppnå en vänskaplig förlikning kan ombudsmannen avsluta ett ärende med en kritisk anmärkning eller lämna ett förslag till rekommendation.

Kritiska anmärkningar avges normalt i fall där ett administrativt missförhållande inte längre kan undanröjas av institutionen, där ett administrativt missförhållande inte tycks ha några allmänna återverkningar och där inga fortsatta åtgärder från ombudsmannens sida förefaller nödvändiga. En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är berättigat och informerar institutionen eller organet i fråga om vilka fel som har begåtts, så att administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden. Under 2005 avgav ombudsmannen 29 kritiska anmärkningar. Några exempel:

- Ombudsmannen kritiserade rådet för underlåtenhet att på ett korrekt och noggrant sätt behandla en begäran om att allmänheten skulle få tillgång till handlingar. Detta skedde efter en undersökning som visade att det, tvärt emot vad rådet inledningsvis svarat klaganden i fråga om antalet relevanta handlingar, i själva verket fanns många andra handlingar. Till följd av ombudsmannens undersökning fick klaganden tillgång till dessa andra handlingar. Eftersom rådet hade infört nya interna regler på området förklarade ombudsmannen att han litade på att problem av det slag som påträffats i det aktuella ärendet inte längre skulle förekomma i framtiden. (1875/2005/GG)
- Ombudsmannen kritiserade kommissionen i ett ärende som rörde försenad betalning till ett litet tyskt företag som var underleverantör i Galileo-projektet. Undersökningen i ärendet visade att det fanns ett mer allmänt problem, nämligen att de aktuella avtalsramarna varken stipulerade att huvudavtalsparten skulle kräva ränta å sina underleverantörers vägnar vid försenad betalning från kommissionens sida eller uppmuntrade huvudavtalsparten att framställa sådana krav. Därför föreslog ombudsmannen att kommissionen skulle överväga att ändra sina standardavtal



genom införande av en regel om automatisk räntebetalning i sådana fall. Kommissionen bekräftade sin avsikt att sträva efter att ta hänsyn till de små och medelstora företagens intressen i framtida standardavtal, i den mån detta är förenligt med gemenskapens ekonomiska intressen och gällande lagstiftning. (530/2004/GG)

- Ombudsmannen kritiserade Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) för dess hantering av information om misstänkta lagbrott inom ett gemenskapsorgan som överlämnats till OLAF av en tysk tjänsteman. Klaganden hävdade att OLAF hade underlåtit att upplysa honom om hur lång tid OLAF rimligen kunde behöva för att utreda hans klagomål. Ombudsmannen fann att det enligt reglerna ålåg OLAF att upplysa en informationslämnare om hur lång tid OLAF förväntade sig att behöva för att slutföra sin utredning. (140/2004/PB)

Det är viktigt att institutionerna och organen följer upp kritiska anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem och undvika administrativa missförhållanden i framtiden. Under 2005 informerade kommissionen ombudsmannen om sin uppföljning av 18 kritiska anmärkningar, bl.a. följande:

- Ett ärende där ombudsmannen kritiserade kommissionen för underlåtenhet att lämna en tillfredsställande förklaring till varför en viss undersökning hade tagit så lång tid som nästan tre år. Kommissionen, som hade hänvisat till allmänna faktorer som kan vålla förseningar, t.ex. hög arbetsbelastning, meddelade ombudsmannen att man skulle försöka ge en mer specifik förklaring om ett liknande fall skulle uppstå i framtiden. (2229/2003/MHZ)
- Ett ärende där ombudsmannen kritiserade det svar som kommissionens representationskontor i Köpenhamn hade givit en klagande som begärt att få information om behandlingen av uppgifter om honom. Kommissionen beklagade att dess representationskontor hade brutit mot gemenskapens dataskyddsregler och framhöll att man skulle påminna representationskontoret om att dataskyddsreglerna alltid måste följas. (224/2004/PB)

I ärenden där det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller kan få allmänna återverkningar, eller om det fortfarande är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, lämnar ombudsmannen normalt ett förslag till rekommendation. Institutionen eller organet måste svara ombudsmannen med ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Under 2005 lämnades 20 förslag till rekommendationer. Dessutom resulterade åtta förslag till rekommendationer från 2004 i beslut under 2005. Nio ärenden avslutades under året genom att ett förslag till rekommendation accepterades av institutionen. Tre ärenden ledde till att en särskild rapport lämnades till Europaparlamentet. Sex ärenden avslutades av andra skäl. I slutet av 2005 var elva förslag till rekommendationer fortfarande under behandling, däribland ett som lämnades 2004. Följande förslag till rekommendationer hörde till dem som accepterades under 2005:

- Kommissionen gick med på att betala 56 000 euro i ersättning till en fransk journalist. Detta var den hittills största ersättning som föranletts av ett klagomål till ombudsmannen. Bakgrunden var att ombudsmannen konstaterade att kommissionen hade underlåtit att motsvara klagandens rimliga förväntningar. Kommissionen hade lovat att bidra ekonomiskt till klagandens projekt men sedan ändrat sig. (2111/2002/MF)
- Kommissionen avskaffade åldersgränsen 30 år som ett av urvalskriterierna för dess interna praktikantprogram. Detta skedde efter ett klagomål avseende reglerna för programmet. Ombudsmannen konstaterade att flera andra gemenskapsinstitutioner och gemenskapsorgan tillämpar en åldersgräns för sina praktikantprogram. Därför tillkännagav han att han på eget initiativ skulle inleda en undersökning av dessa program. (2107/2002/(BB)PB)
- Kommissionen gick med på att offentliggöra ett brev som Portugals finansminister hade sänt till kommissionen angående det portugisiska förfarandet vid alltför stora underskott. Kommissionen hade vägrat en Europaparlamentsledamot tillgång till brevet med motiveringen att röjande av brevet riskerade att skada allmänintresset med avseende på Portugals finanspolitik, valuta- och penningpolitik eller ekonomiska politik. Ombudsmannen vände sig till de portugisiska



myndigheterna, som meddelade honom att brevet mot bakgrund av landets rådande budgetsituation inte innehöll några uppgifter som kunde påverka Portugals ekonomiska politik och finanspolitik. (116/2005/MHZ)

Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan inte bemöter ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt, kan ombudsmannen lägga fram en särskild rapport för Europaparlamentet. Detta är det tyngsta vapnet i ombudsmannens arsenal, och det är den sista konkreta åtgärd han vidtar i behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är frågor som avgörs genom parlamentets politiska bedömning. Tre särskilda rapporter lades fram under 2005:

- Ombudsmannen lade fram en särskild rapport för parlamentet sedan rådet underlåtit att redovisa giltiga skäl till sin vägran att sammanträda offentligt när det handlar i sin egenskap av lagstiftare. Ombudsmannens undersökning av frågan gjordes med anledning av ett klagomål från den tyske Europaparlamentsledamoten Elmar Brok och en företrädare för Kristdemokratiska unionens (CDU:s) ungdomsförbund, där de hävdade att rådets arbetsordning inte är förenlig med Fördraget om Europeiska unionen, enligt vilket rådet och gemenskapens övriga institutioner och organ måste fatta beslut så öppet som möjligt. Ombudsmannen rekommenderade rådet att se över sin vägran att besluta att sammanträda offentligt när det handlar i sin egenskap av lagstiftare. (2395/2003/GG)
- Ombudsmannen lade fram en särskild rapport för Europaparlamentet om påståenden som Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) gjorde i samband med en undersökning som ombudsmannen genomförde. Undersökningen gällde anklagelser om bestickning, framförda av OLAF, som kunde tolkas som riktade mot en viss journalist. Journalisten lämnade senare in ännu ett klagomål till ombudsmannen där han påstod att den information som OLAF tillhandahöll under den undersökningen sannolikt skulle "vilseleda Europeiska ombudsmannen och snedvrída undersökningen". I sin särskilda rapport rekommenderade ombudsmannen att OLAF skulle erkänna att man hade framfört felaktiga och vilseledande påståenden i sina yttranden under ombudsmannens undersökning. Ombudsmannen ansåg att ärendet aktualiserade en viktig principfråga som påverkade medborgarnas förtroende för EU:s institutioner och organ. (2485/2004/GG)
- Ombudsmannen lade fram en särskild rapport för Europaparlamentet sedan han hade påträffat oörtlättig särbehandling i det faktum att EU-anställda som har barn med särskilda utbildningsbehov behandlas annorlunda i ekonomiskt hänseende än andra EU-anställda. Han hade utarbetat ett förslag till rekommendation med innebörden att kommissionen när det gäller barn med särskilda utbildningsbehov som på grund av graden av sina funktionshinder utestängs från Europaskolorna borde vidta nödvändiga åtgärder för att se till att föräldrar till sådana barn inte skall behöva bidra till kostnaderna för sina barns utbildning. I sitt svar gav kommissionen visserligen uttryck för en principiell vilja att se över den nuvarande policyn med förbehåll för budgetrestriktioner som skulle kunna tas upp i budgetprocessen, men ombudsmannen fann att detta inte kunde ses som ett otvetydigt accepterande av förslaget till rekommendation. (1391/2002/JMA m.fl.)

Undersökningar på eget initiativ

Det finns i huvudsak två slag av omständigheter där ombudsmannen utnyttjar sin rätt att genomföra undersökningar på eget initiativ. För det första kan han göra detta för att undersöka ett tänkbart fall av administrativt missförhållande när ett klagomål har ingivits av en person som inte är behörig (t.ex. om den klagande inte är medborgare eller bosatt i EU eller juridisk person med säte i en medlemsstat). Tre undersökningar på eget initiativ inleddes i sådana fall under 2005. Dessutom kan ombudsmannen utnyttja sin initiativrätt för att ta itu med förhållanden som förefaller vara genomgående problem i institutionerna. Detta gjorde han vid två tillfällen under 2005, bl.a. i följande fall:

- Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ av frågan om huruvida kandidater bör beredas tillgång till de bedömningskriterier som fastställs av uttagningskommittéer. Detta



skedde med anledning av tre ärenden han behandlade under 2005 rörande den information som var tillgänglig för kandidater i uttagningsprov. De svar som lämnades av Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) i dessa ärenden gav utförlig kompletterande information som skulle kunna hjälpa de berörda klagandena att förstå sina betyg. Eftersom dessa ärenden aktualiserade viktiga sak- och rättsfrågor av mer allmänt slag beslutade ombudsmannen att inleda en undersökning på eget initiativ. (OI/5/2005/PB)

Ytterligare analys

I det sista avsnittet av kapitel 2 i årsrapporten granskas dessa och andra ärenden ur följande tematiska perspektiv: dels öppenhet och dataskydd, dels kommissionens uppgift som "fördragets väktare", dels upphandling, kontrakt och bidrag, dels personalfrågor, inbegripet rekrytering.

Kapitel 3 i rapporten innehåller sammanfattningar av 65 av de totalt 312 beslut varigenom ärenden avslutades under 2005. Sammanfattningarna återspeglar det stora urvalet av ämnen och institutioner som berördes av ombudsmannens undersökningar liksom de olika slagen av resultat.

Beslut som innebär att ett ärende avslutas offentliggörs normalt på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelska och på den klagandes språk, om detta inte är engelska.

Förbindelser med EU:s institutioner och organ

Konstruktiva arbetsrelationer med EU:s institutioner och organ har avgörande betydelse för att ombudsmannen skall kunna uppnå positiva resultat för medborgarna. Samarbetet sker genom regelbundna möten och gemensamma arrangemang under vilka ombudsmannen och hans samtalspartner får ökad förståelse för varandras arbete, undersöker hur de bäst kan försvara och främja medborgarnas rättigheter, och fastställer områden där de kan arbeta tillsammans i framtiden.

Ombudsmannen utnyttjade tioårsjubileet till att bygga vidare på de konstruktiva relationer som utvecklades under institutionens första decennium. Den 17 november 2005 arrangerade han en formell middag för EU-institutionernas ordförande och generalsekreterare samt EU-organens chefer. Över 45 personer från institutioner och organ i olika delar av unionen var närvarande. Syftet med evenemanget var att understryka att ombudsmannen är fast besluten att under de kommande åren arbeta tillsammans med alla EU:s institutioner och organ i syfte att förbättra EU-förvaltningens kvalitet. Med tanke på att kommissionen står för omkring 70 procent av ombudsmannens undersökningar ombads kommissionens ordförande José Manuel Barroso att hålla huvudtalet. I sitt tal redogjorde han för fördelarna med kommissionens nyligen antagna interna förfarande för att reagera på ombudsmannens undersökningar. Ombudsmannen tog tillfället i akt att framhålla att hans roll inte bara är att vara en extern kontrollant utan att han också kan vara en värdefull resurs för cheferna – genom att göra dem medvetna om var det finns utrymme för förbättringar kan han hjälpa förvaltningarna att uppnå bättre resultat.

Ombudsmannen upprepade detta budskap under en rad andra möten med ledamöter och tjänstemän vid de olika institutionerna och organen under 2005. Vid dessa tillfällen redogjorde han bl.a. för sitt arbete och gav råd om hur man bör reagera på klagomål och hur man kan förbättra förfaranden. Särskilt viktigt i detta sammanhang var mötet med kommissionärskollegiet den 25 maj. Vid möten under 2005 diskuterades dessutom olika initiativ till förbättring av samarbetet mellan institutionerna och utbyte av information och bästa praxis med viktigare samtalspartner. Vidare fördes diskussioner vid olika möten om ombudsmannens prioriteringar och de resurser som behövs för att förverkliga dessa, särskilt med tanke på institutionens budget för 2006.

Ombudsmannen lägger varje år fram en verksamhetsrapport för Europaparlamentet och informerar regelbundet ledamöterna om sin verksamhet genom att förse dem med de publikationer han utarbetar under årets lopp. Nio publikationer ställdes till ledamöternas förfogande under 2005. Det sker ett fruktbart samarbete mellan ombudsmannen och parlamentets utskott för framställningar, bl.a. ömsesidig överföring av ärenden där så är lämpligt, med syftet att erbjuda de europeiska medborgarna en så effektiv service som möjligt. Ombudsmannen informerar också de klagande



som vill se en förändring av EU:s lagar eller politik om möjligheten att inge en framställning till parlamentet. Förbindelserna mellan ombudsmannen och utskottet för framställningar förbättrades stadigt under 2005, och i Mavrommatis-betänkandet om ombudsmannens verksamhet under 2004 framhölls vikten av dessa konstruktiva arbetsrelationer. Vid ett möte i utskottet för framställningar den 12 oktober 2005 åtog sig ombudsmannen, i enlighet med artikel 195.3 i parlamentets arbetsordning, att på egen begäran inställa sig inför utskottet varje gång han lägger fram en särskild rapport för parlamentet.

Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina motsvarigheter på nationell, regional och lokal nivå i syfte att se till att medborgarnas klagomål med anknytning till EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Detta samarbete är också viktigt när det gäller att följa viktigare händelser på ombudsmannaområdet, utbyta information om EU:s lagstiftning och dela med sig av bästa praxis. Till största delen sker samarbetet inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, även om Europeiska ombudsmannen också deltar i konferenser, seminarier och möten utanför detta nätverk.

Europeiska ombudsmannanätverket

Europeiska ombudsmannanätverket, som stadigt har utvecklats till ett allt kraftfullare samarbetsverktyg, har avgörande betydelse för Europeiska ombudsmannen. Nätverket omfattar nu nästan 90 enheter i 30 länder, såväl på nationell och regional nivå inom EU som på nationell nivå i de länder som ansökt om EU-medlemskap, samt Norge och Island. Det finns effektiva rutiner för samarbete kring behandling av olika ärenden. Detta är särskilt betydelsefullt med tanke på att många klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de får problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. I många fall kan en ombudsman i det berörda landet erbjuda en tillfredsställande lösning. Där så är möjligt hänskjuter Europeiska ombudsmannen ärenden direkt till nationella och regionala ombudsmän eller ger den klagande lämpliga råd. Under 2005 rådde ombudsmannen 945 klagande att vända sig till en nationell eller regional ombudsman och hänsköt 91 klagomål direkt till den behöriga ombudsmannen. Ombudsmännen i nätverket har dessutom goda möjligheter att hjälpa till att informera medborgarna om vilka rättigheter de har enligt EU:s lagstiftning och om hur de skall utöva och försvara dessa rättigheter.

Vid sidan av det regelbundna informationsutbyte som sker genom nätverket finns det ett särskilt förfarande som nationella och regionala ombudsmän kan använda om de vill ha skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och tolkningen av denna, bl.a. frågor som aktualiseras i deras behandling av enskilda ärenden. Europeiska ombudsmannen besvarar om möjligt frågan direkt och vidarebefordrar den annars till rätt EU-institution eller EU-organ. Under 2005 mottog ombudsmannen fyra frågor (två från nationella och två från regionala ombudsmän), och tre ärenden avslutades (varav två som överförts från 2004).

Nätverket är också aktivt när det gäller att sprida erfarenheter och bästa praxis. Detta sker genom seminarier och sammanträden, ett regelbundet nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst.

Ett seminarium för nationella ombudsmän anordnas vartannat år gemensamt av Europeiska ombudsmannen och en nationell motsvarighet. Det femte seminariet, som anordnades av Nederländernas nationella ombudsman Roel Fernhout och Europeiska ombudsmannen, ägde rum i Haag i Nederländerna den 11–13 september 2005. I seminariet ingick en galamiddag med anledning av Europeiska ombudsmannens tioårsjubileum som institution, något som gav P. Nikiforos Diamandouros tillfälle att tacka sina kolleger för det ovärderliga stöd de gett under institutionens första decennium.

Detta var första gången som ombudsmän från kandidatländerna deltog i seminariet, och det var det första seminariet efter EU:s hittills största utvidgning. Alla de 25 EU-medlemsstaterna var företrädade, liksom Kroatien, Rumänien, Island och Norge. Temat för seminariet – "Ombudsmannainstitutioners och liknande organs roll i tillämpningen av EU:s lagstiftning" – ansågs vara synnerligen relevant för ombudsmän i hela den utvidgade unionen. Som tillsynsorgan har ombudsmännen en mycket



viktig roll att spela när det gäller att se till att EU:s lagstiftning tillämpas fullständigt och korrekt i medlemsstaterna. Diskussionerna i Haag gällde främst hur ombudsmännen bör samarbeta för att kunna fullgöra sin funktion på bästa sätt. Viktiga slutsatser drogs om det framtida samarbetet mellan nätverkets medlemmar, och framstegen inom de initiativ som togs kommer att utvärderas vid nästa seminarium för nationella ombudsmän, som ska äga rum i Strasbourg 2007.

Nyhetsbrevet för europeiska ombudsmän, *European Ombudsmen – Newsletter*, fungerade även 2005 som ett extremt värdefullt verktyg för utbyte av information om EU:s lagstiftning och bästa praxis. Årets båda nummer, som publicerades i april och oktober, behandlade ämnen som EU:s framtida byrå för de grundläggande rättigheterna, tillgång till handlingar och dataskydd, diskriminering och hinder för fri rörlighet, problem med anknytning till fängelser i ett antal medlemsstater, tillhandahållande av hälsovård och problem som invandrare ställs inför. Ombudsmannens elektroniska dokument- och diskussionsfora vidareutvecklades under året, vilket gav olika enheter möjlighet att utbyta information genom att skriva in frågor och svar. Flera omfattande diskussioner inleddes i så vitt skilda frågor som offentliga biblioteks kostnadsfria utlåning av böcker och offentliggörande på Internet av ombudsmannabeslut. Och ombudsmannens elektroniska nyhetstjänst *Ombudsman Daily News* publicerades varje arbetsdag, med artiklar, pressmeddelanden och tillkännagivanden från enheter i alla länder som omfattas av nätverket.

Även informationsbesök hos ombudsmän i medlemsstaterna och ansökarländerna har visat sig vara ett mycket effektivt sätt att utveckla nätverket och öka medvetenheten om de olika kommunikationsverktyg som nätverket ger tillgång till.

Möten

Ombudsmannen ägnade sig under året åt samarbete med sina kolleger även utanför verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket. I syfte att sprida information om ombudsmannafunktionen, diskutera förbindelserna mellan institutionerna och utbyta bästa praxis deltog han i ett antal evenemang som anordnades av nationella och regionala ombudsmän och sammanträffade med ett brett spektrum av ombudsmän och företrädare för ombudsmannainstitutioner i och utanför EU.

Kommunikationsverksamhet

Ombudsmannen är ständigt angelägen om att göra medborgarna bättre medvetna om sin rätt att klaga och utnyttjade därför institutionens tioårsjubileum till att anordna eller vara värd för ett antal evenemang med syftet att öka kunskapen om hans roll. Den 28 oktober anordnade *Institutet för högre Europastudier vid Robert Schuman-universitetet* i Strasbourg ett symposium under rubriken *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* ("Europeiska ombudsmannen – utvärdering och framtidsutsikter"). Över 80 akademiker, studenter, jurister, EU-anställda och andra deltog i evenemanget, som invigdes av den franska senatsledamoten och tillika borgmästaren i Strasbourg, Fabienne Keller. Den 6 december anordnade ombudsmannen två evenemang i Bryssel under rubriken *The European Ombudsman: 10 years, 20 000 complaints – too many? too few?* ("Europeiska ombudsmannen: 10 år, 20 000 klagomål – För många? För få?"). Evenemangen, som organiserades i samarbete med European Journalism Centre, utgjordes av ett presseminarium och ett offentligt arbetsseminarium med inriktning mot massmedier, icke-statliga organisationer, intressegrupper, regionala och lokala representationer samt medborgare med intresse för ombudsmannens arbete. De diskussioner som fördes aktualiserade viktiga frågor som ombudsmannen måste överväga när hans institution nu påbörjar sitt andra decennium.

Ombudsmannen fortsatte sina informationsbesök i medlemsstaterna genom att i november 2005 besöka Storbritannien. Under besöket sammanträffade ombudsmannen med medborgare, potentiella klagande, förvaltningstjänstemän, företrädare för rättsväsendet och högt uppsatta politiska representanter. Besöket blev ett utmärkt tillfälle att förbättra medborgarnas kunskaper om sina rättigheter, att ge ombudsmannens arbete en tydligare profil bland viktiga företrädare för den dömande, den lagstiftande och den verkställande makten och att berika det värdefulla samarbetet mellan ombudsmannen och hans brittiska ombudsmannakolleger.

Ombudsmannen och hans personal fortsatte under 2005 sina ansträngningar att presentera institutionens arbete vid konferenser, seminarier och möten. Omkring 120 presentationer gjordes



under året. Dessa möten bidrog till att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete både bland potentiella klagande och bland intresserade medborgare.

Medieaktiviteterna fortsatte i samma takt som tidigare: 17 pressmeddelanden distribuerades till journalister över hela Europa. Ombudsmannen blev vid över 50 tillfällen intervjuad av journalister från tryckta medier, etermedier och elektroniska medier i Strasbourg och Bryssel och på andra platser. Han redogjorde dessutom för sitt arbete och besvarade frågor under presskonferenser och möten.

Material om ombudsmannens arbete distribuerades till ett stort antal mottagare under året, särskilt under Europaparlamentets dagar med "öppet hus". Under "öppet hus"-dagen i Bryssel den 30 april lanserades ett *vykort med anledning av Europeiska ombudsmannens tioårsjubileum* på 24 språk. Dessutom lät ombudsmannen framställa en minnesbok med anledning av jubileet. Bokens titel är *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* ("Europeiska ombudsmannen: bakgrund, inrättande, utveckling"). Den publicerades i både en inbunden version och en pocketversion, och den lanserades i Haag inom ramen för det femte seminariet för nationella ombudsmän. Under 2005 publicerades även en version i ny layout av den *europiska kodexen för god förvaltningssed* på 24 språk. Över 100 000 exemplar av kodexen distribuerades till ombudsmän, Europaparlamentsledamöter, chefer för EU:s institutioner och organ, kommissionens representationskontor och parlamentskontor i medlemsstaterna, EU-reläkontor och EU-nätverk, offentliga förvaltningar på nationell och regional nivå i medlemsstaterna samt medborgare och organisationer som visat särskilt intresse för EU-institutionernas arbete. Publikationen tilldrog sig stort intresse, och vid årets slut hade det kommit in önskemål om många tusen ytterligare exemplar.

Alla dessa publikationer gjordes tillgängliga på ombudsmannens webbplats tillsammans med beslut, pressmeddelanden, statistik och uppgifter om ombudsmannens kommunikationsaktiviteter, som lades ut regelbundet. En ny avdelning på webbplatsen som helt ägnas åt institutionens tioårsjubileum skapades under 2005. Där finns bl.a. *minnesboken* och ett flertal dokument om evenemangen i samband med tioårsjubileet. Dessutom skapades ytterligare en ny avdelning som innehåller historiska dokument med anknytning till inrättandet av ombudsmannainstitutionen.

Mellan den 1 januari och den 31 december 2005 besöktes hemsidorna på ombudsmannens webbplats 304 300 gånger. Den engelskspråkiga versionen av webbplatsen konsulterades oftast och fick 71 166 besök; därefter kom den franska, den italienska, den spanska, den tyska och den polska versionen. När det gäller besökens geografiska ursprung kom det största antalet besökare från Belgien (27 517 besök), följt av Italien, Spanien, Frankrike, Tyskland och Polen.

Intern utveckling

Ombudsmannen fortsatte under 2005 sina ansträngningar att se till att institutionen kan hantera klagomål från medborgare i 25 medlemsstater på 21 fördragsspråk.

Ombudsmannens administrations- och ekonomiavdelning omorganiserades under 2005 och indelades i fyra sektioner – en administrativ sektion, en ekonomisektion, en sektion för hantering av klagomål och en kommunikationssektion. Syftet med omorganisationen var att möjliggöra en högre grad av specialisering inom de enskilda sektionerna; samordningen skall ombesörjas av avdelningschefen. Inom den rättsliga avdelningen stärktes rutinerna för administration av ärenden och för kvalitetssäkring, med syftet att garantera en konsekvent övervakning och tillförlitlig behandling av ärendena när både klagomålen och de juridiska handläggarna blir allt fler.

Antalet tjänster i ombudsmannens tjänsteförteckning ökade från 38 år 2004 till 51 år 2005, i enlighet med den fleråriga budgetplan som antogs av parlamentet 2002. Enligt planen skulle nya tjänster successivt införas i anslutning till utvidgningen under 2003–2005. En ökning till 57 tjänster planeras i budgeten för 2006, som antogs av de budgetansvariga myndigheterna i december 2005. Denna ökning har primärt samband med den nästkommande EU-utvidgningen (Bulgarien och Rumänien) och med verkställandet av beslutet om att ombudsmannens personaladministration skall vara helt fristående från parlamentet. En prioriterad fråga under detta tionde verksamhetsår var i själva verket att se över de gällande samarbetsavtalen med parlamentet och anpassa dem till den nya situationen. Avsikten var att det i början av 2006 skulle ingås ett nytt avtal med syftet att vidmakthålla



ett omfattande samarbete med parlamentet på alla områden där betydande skalfördelar och budgetbesparingar är möjliga.

Ombudsmannen redovisade budgeten för 2006 enligt en ny budgetstruktur (ny nomenklatur). Den nya strukturen är tänkt att öka insynen och underlätta en bättre styrning från den budgetansvariga myndighetens sida genom att det blir lättare att få översikt över utgifter som är av likartat slag; i den budgetstruktur som hittills har använts var sådana utgifter spridda över flera avdelningar eller kapitel. Totalanslaget för 2006 uppgår till 7 682 538 euro (mot 7 312 614 euro år 2005).



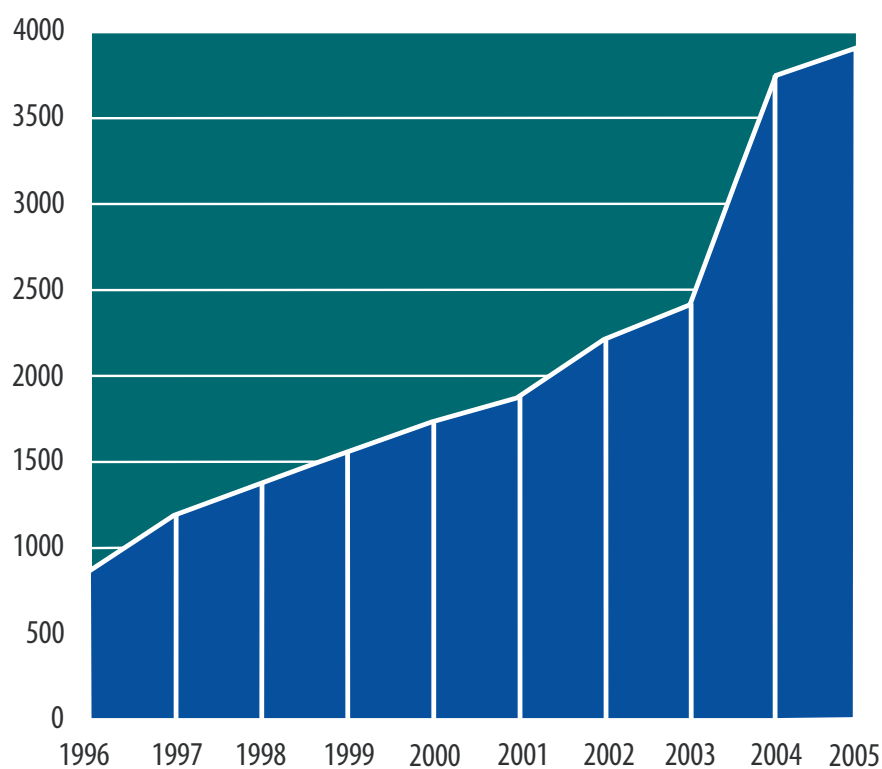
STATISTIK

1 ÄRENDEN SOM BEHANDLADES UNDER 2005

1.1 TOTALT ANTAL ÄRENDEN UNDER 2005 4 416¹

- Undersökningar som inte avslutats den 31 december 2004 284²
- Klagomål för vilka beslut om tillåtlighet avvaktades den 31 december 2004..... 207
- Klagomål mottagna under 2005..... 3 920³
- Europeiska ombudsmannens undersökningar på eget initiativ 5

Ökning av antalet klagomål 1996–2005



¹ Varav 389 klagomål i samma ämne, vilka behandlades i en samlad undersökning (54 klagomål som överförts från 2004 och 335 som inkom 2005).

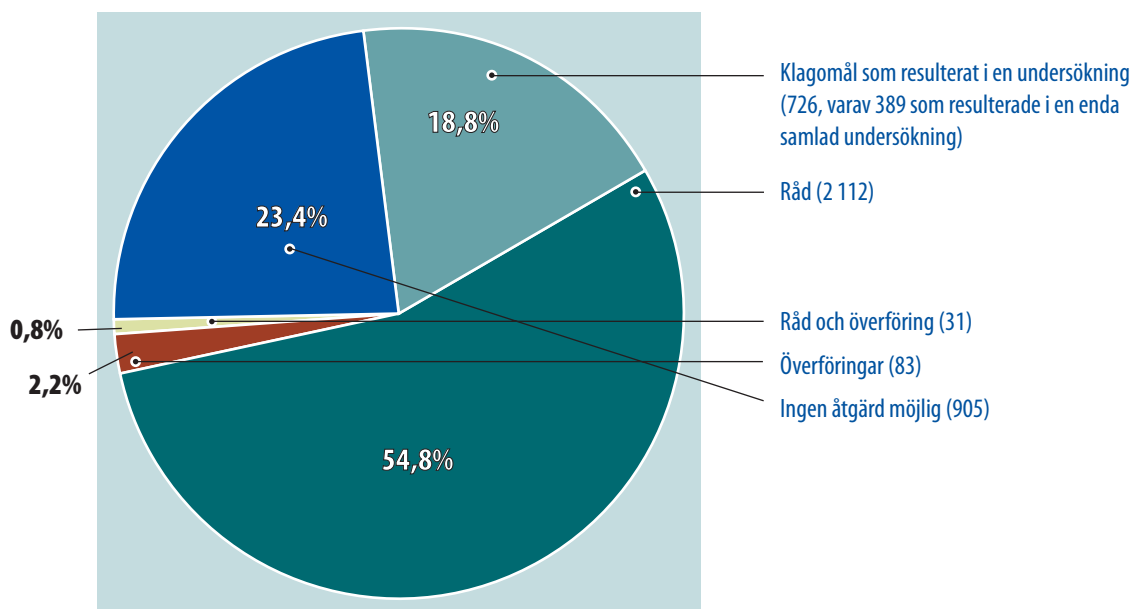
² Varav 8 undersökningar på Europeiska ombudsmannens eget initiativ och 276 undersökningar på grundval av klagomål.

³ Varav 335 klagomål i samma ämne enligt vad som nämns i fotnot 1.

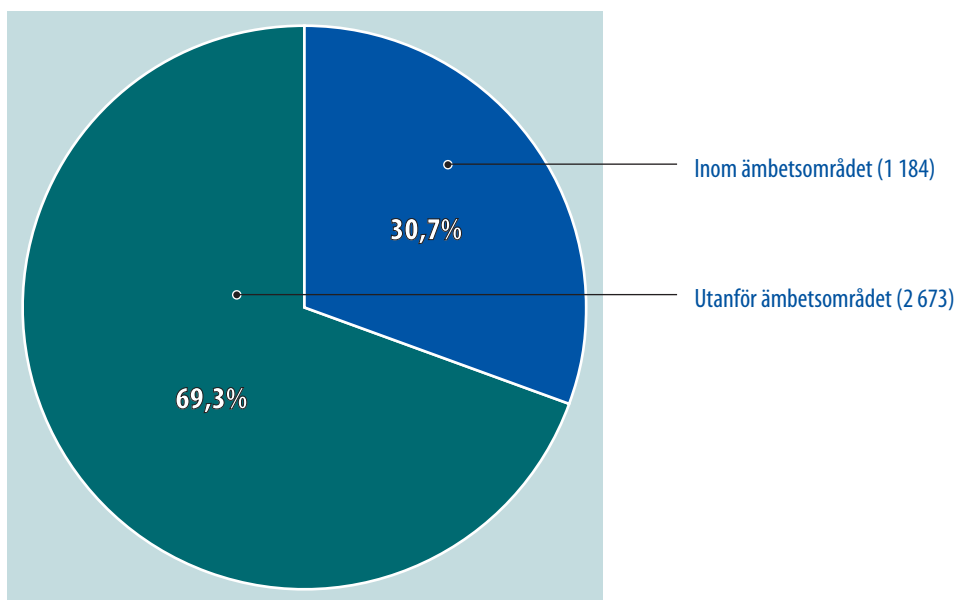
1.2 UNDERSÖKNING AV TILLÅTLIGHET/OTILLÅTLIGHET SLUTFÖRD 93%

1.3 KLASSIFICERING AV KLAGOMÅLEN

1.3.1 Enligt typen av åtgärd som Europeiska ombudsmannen vidtagit för att hjälpa klaganden

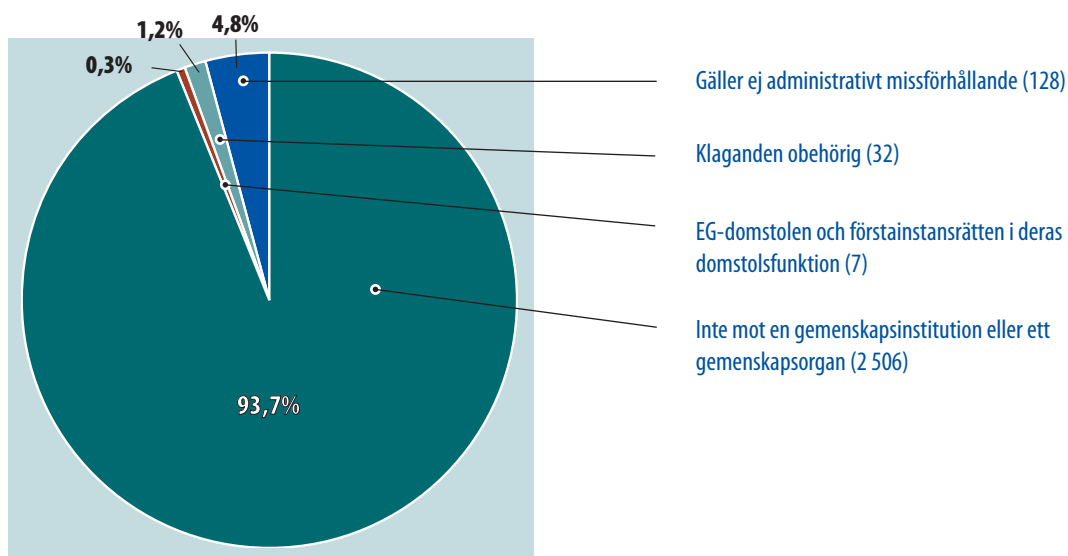


1.3.2 I förhållande till Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



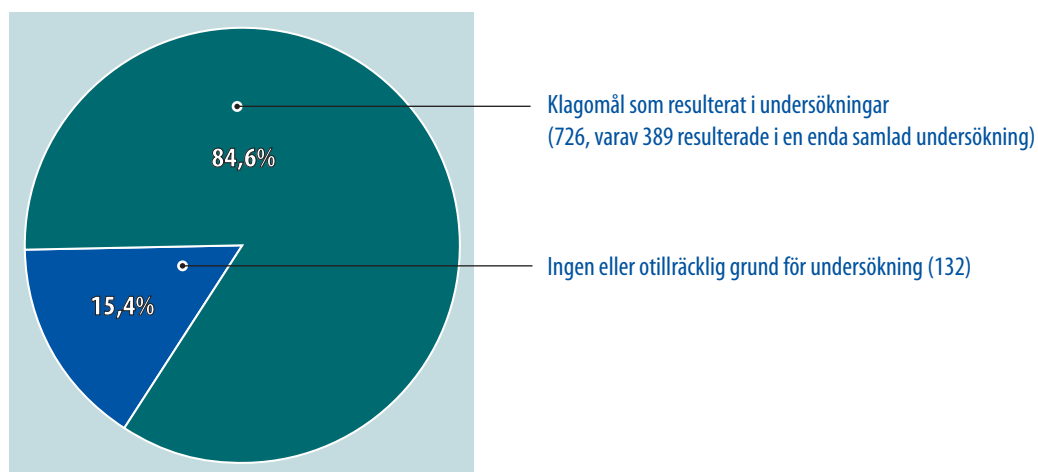


UTANFÖR ÄMBETSOMRÅDET

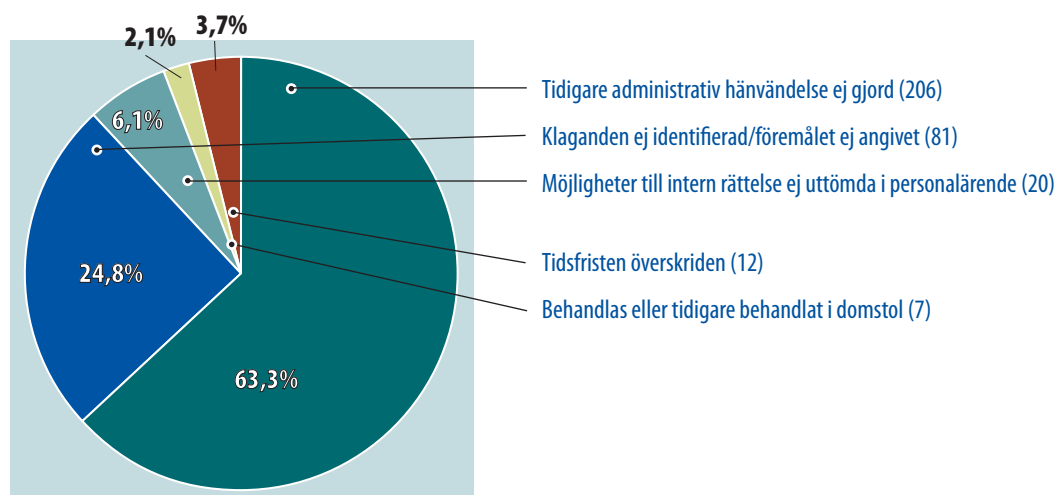


INOM ÄMBETSOMRÅDET

Tillåtliga klagomål



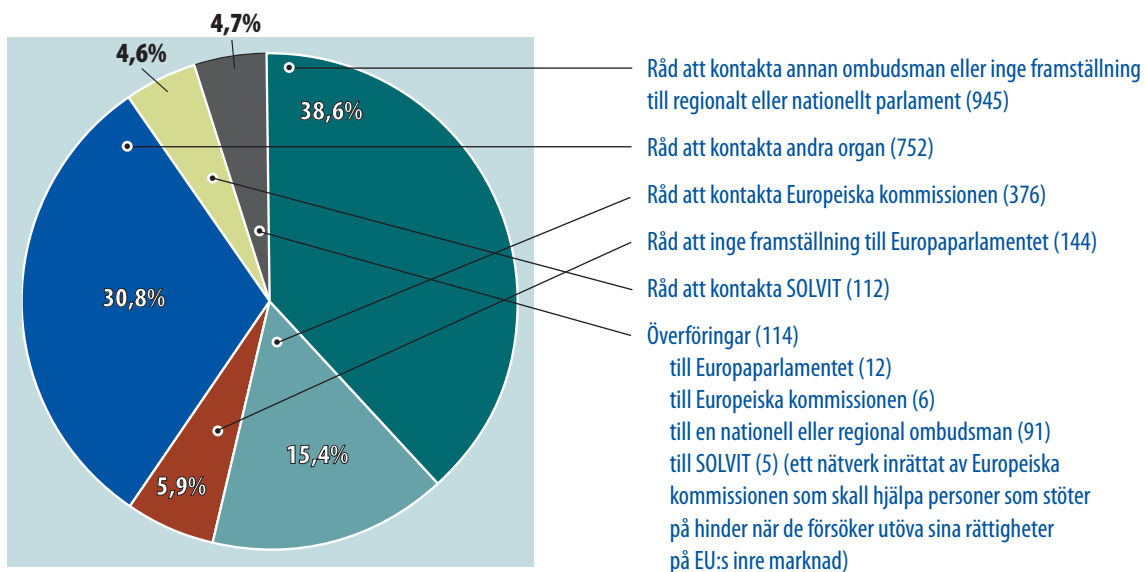
Otillåtliga klagomål





2 ÖVERFÖRINGAR OCH RÅD

(I vissa ärenden kan flera råd ha givits).

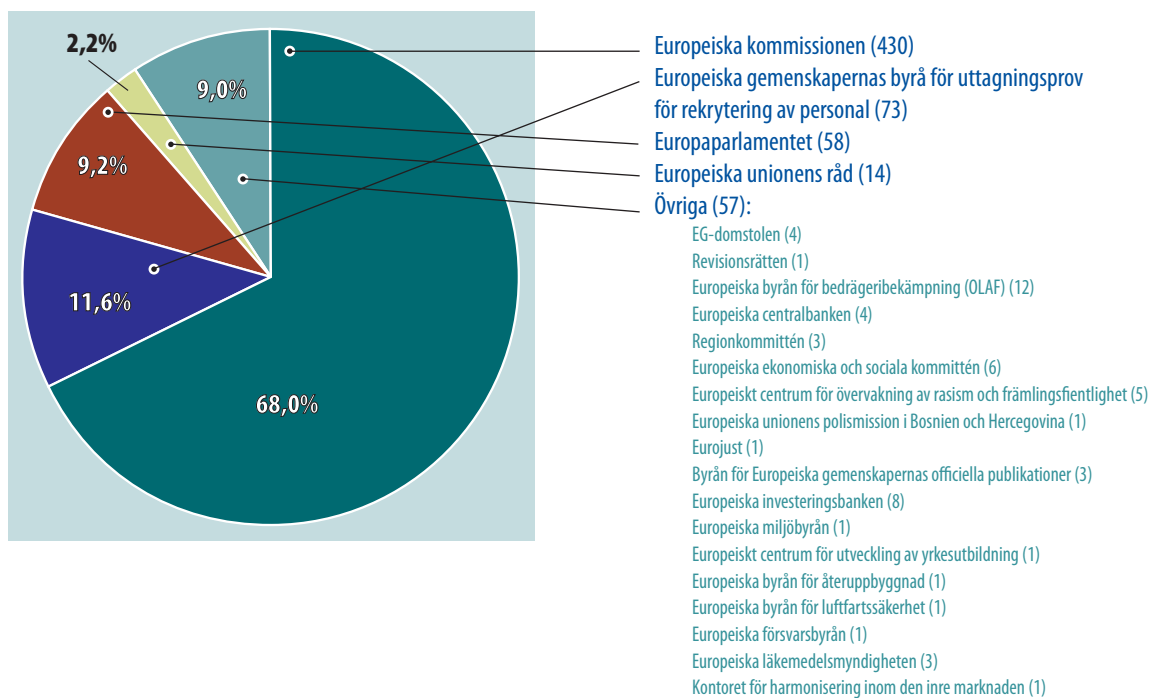


3 UNDERSÖKNINGAR UNDER 2005 627⁴

Under 2005 genomförde Europeiska ombudsmannen 627 undersökningar. Av dessa inleddes 343 under 2005 (därav 5 på eget initiativ) och 284 var inte avslutade den 31 december 2004.

3.1 INSTITUTIONER OCH ORGAN SOM VARIT FÖREMÅL FÖR UNDERSÖKNINGAR

(I vissa fall berörs två eller fler institutioner eller organ av en undersökning).

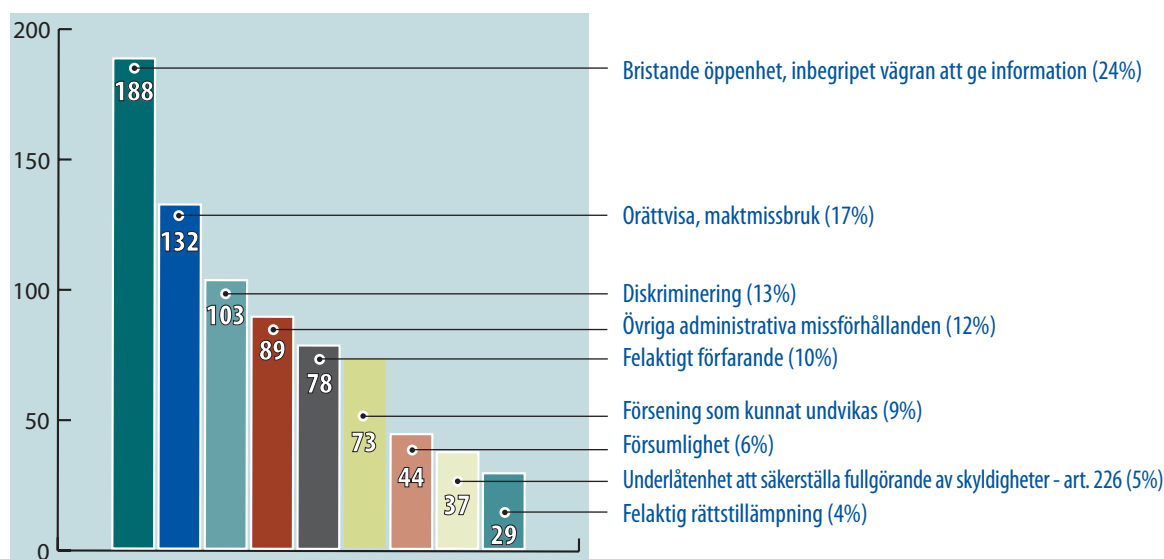


⁴ Som tidigare påpekats behandlades de 389 ärenden som nämns i fotnoterna till avsnitt 1.1 ovan i en enda samlad undersökning.



3.2 TYP AV PÅSTÅTT ADMINISTRATIVT MISSFÖRHÅLLANDE

(I vissa ärenden påstods det föreligga två typer av administrativt missförhållande).

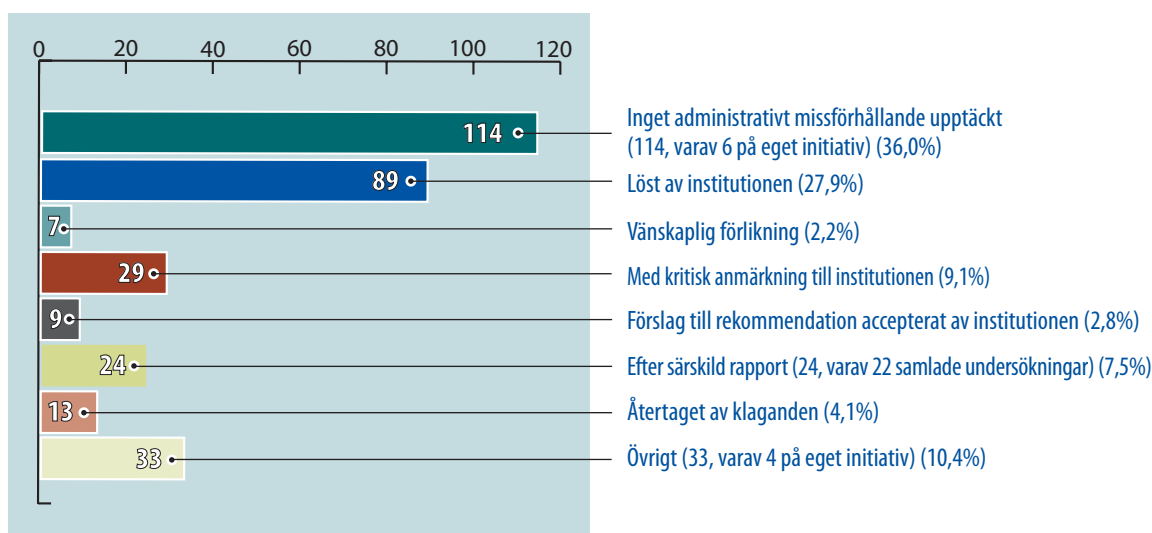


3.3 FÖRSLAG TILL VÄNSKAPLIG FÖRLIKNING, FÖRSLAG TILL REKOMMENDATIONER OCH SÄRSKILDA RAPPORTER SOM LAGTS FRAM UNDER 2005

— Förslag till vänskaplig förlikning	22
— Förslag till rekommendationer	20
— Särskilda rapporter	3 ⁵

3.4 UNDERSÖKNINGAR SOM AVSLUTATS MED MOTIVERAT BESLUT..... 312⁶

(En undersökning kan avslutas av ett eller flera av skälen nedan)



⁵ En av de särskilda rapporterna avsåg 22 klagomål

⁶ Varav 10 undersökningar på ombudsmannens eget initiativ.

4 URSPRUNG FÖR DE KLAGOMÅL SOM REGISTRERADES 2005

4.1 KLAGOMÅLENS KÄLLA

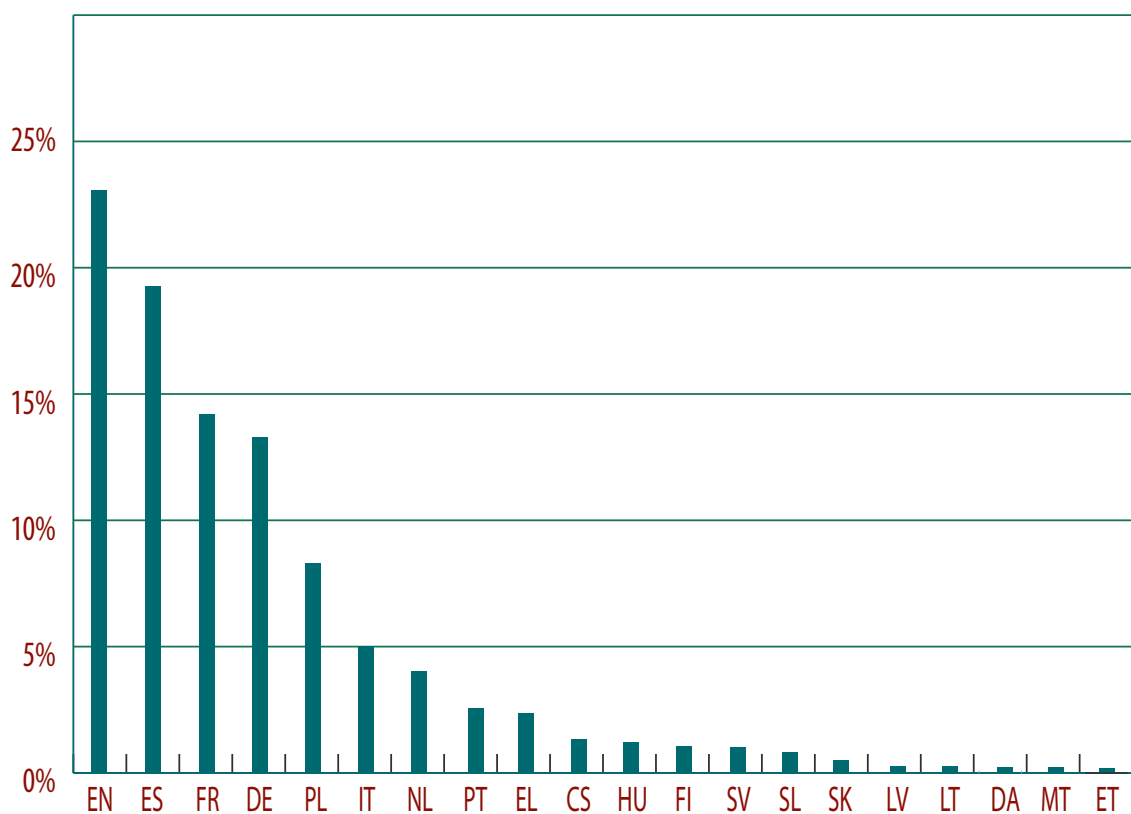


Företag och organisationer
5,5 % (215)



Enskilda medborgare
94,5 % (3 705)


























4.2 KLAGOMÅLENS FÖRDELNING PÅ OLIKA SPRÅK





4.3

KLAGOMÅLENS GEOGRAFISKA URSPRUNG

Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot ¹
 Malta	40	1,0	0,1	11,6
 Cypern	57	1,5	0,2	8,7
 Luxemburg	33	0,8	0,1	8,5
 Belgien	252	6,4	2,3	2,8
 Slovenien	47	1,2	0,4	2,8
 Spanien	775	19,8	9,5	2,1
 Irland	64	1,6	0,9	1,8
 Grekland	134	3,4	2,4	1,4
 Portugal	114	2,9	2,3	1,3
 Finland	55	1,4	1,1	1,2
 Polen	346	8,8	8,3	1,1
 Österrike	75	1,9	1,8	1,1
 Tjeckien	80	2,0	2,2	0,9
 Sverige	69	1,8	2,0	0,9
 Ungern	76	1,9	2,2	0,9
 Litauen	24	0,6	0,7	0,8
 Nederländerna	103	2,6	3,5	0,7
 Frankrike	380	9,7	13,2	0,7
 Slovakien	32	0,8	1,2	0,7
 Lettland	13	0,3	0,5	0,7
 Tyskland	410	10,5	17,9	0,6
 Italien	215	5,5	12,7	0,4
 Storbritannien	197	5,0	13,1	0,4
 Estland	4	0,1	0,3	0,4
 Danmark	16	0,4	1,2	0,4
Övriga	309	7,9		

¹ Beräknas som kvoten mellan andelen av klagomålen och andelen av befolkningen. Om kvoten för ett land är större än 1, anger detta att landet i fråga lämnar in fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde förvänta sig med tanke på befolkningens storlek. Alla procenttal i tabellen ovan har avrundats till en decimal.



HUR MAN KONTAKTAR EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

PER BREV:

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Frankrike

PER TELEFON:

(33-3) 88 17 23 13

PER FAX:

(33-3) 88 17 90 62

PER E-POST:

eo@ombudsman.europa.eu

WEBBPLATS:

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

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN UNDERSÖKER KLAGOMÅL OM ADMINISTRATIVA MISSFÖRHÅLLANDEN INOM EUROPEISKA UNIONENS INSTITUTIONER OCH ORGAN



www.ombudsman.europa.eu