

# EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

ÅRSRAPPORT FÖR **2004**  
SAMMANFATTNING OCH STATISTIK



EUROPEISKA  
OMBUDSMANNEN

ÅRSRAPPORT **2004**  
SAMMANFATTNING OCH STATISTIK

© Europeiska ombudsmannen 2005

Alla rättigheter förbehålls.

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

Fotot på baksidan är taget av Glory Rozakis.

Rapporten är publicerad i sin helhet på Internet under följande adress:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/sv/default.htm>



## FÖRORD

År 2004 blev ett intressant år för EU:s medborgarliga rättigheter. De blev en realitet för ytterligare 75 miljoner människor, vilkas länder blev medlemmar av Europeiska unionen den 1 maj. Ett av de första tillfällena att utöva de rättigheterna kom i början av juni, i och med valet till Europaparlamentet. Och i mitten av juni fick vi bevittna antagandet av fördraget om upprättandet av en konstitution för Europa, som också omfattade stadgan om de grundläggande rättigheterna. Processen när konstitutionen skall ratificeras i samtliga 25 medlemsstater kommer säkerligen att starta en livlig debatt och diskussion om vad det innebär att vara medborgare i unionen.



Ur Europeiska ombudsmannens perspektiv innebar 2004 slutet på institutionens andra mandatperiod. Från att ha börjat som ett team på två personer i Strasbourg i september 1995 har Europeiska ombudsmannen växt till att bli en institution som respekteras av EU:s institutioner och organ och som medborgarna litar på och i allt högre grad vänder sig till. Under året som gick kunde vi bevittna en aldrig tidigare skadad ökning av antalet klagomål: hela 50 procent. Detta är ett tydligt tecken på att man börjar bli mer medveten om rätten att klaga till ombudsmannen om administrativa missförhållanden.

För mig personligen skulle det avgöras under 2004 om jag kunde leva upp till de löften jag ställde ut när jag tillträdde befattningen som europeisk ombudsman. Eftersom mitt mandat sammanföll med senare delen av Europaparlamentets mandatperiod 1999–2004, var det viktigt för mig att kunna leva upp till de prioriteringar jag beskrev den 1 april 2003, nämligen att främja rättsstatens principer, god förvaltningssed och respekt för mänskliga rättigheter, och att nå ut till medborgarna i hela Europa. Unionens utvidgning var central för samtliga dessa tre prioriteringar. Min grundfilosofi när det har gällt att ta itu med dem har varit att agera såväl "reaktivt", dvs. att reagera på klagomål, som "proaktivt", dvs. att nå ut till ombudsmannens olika avnämare via en serie av initiativ som syftar till att maximera ombudsmannens service.

### **Att leva upp till mina åtaganden**

Målet för ombudsmannens kansli måste vara att alla medborgare som vänder sig till det snabbt skall kunna få den hjälp eller de råd de behöver. Mot den bakgrunden arbetade vi hårt under 2004 för att bygga upp en institution som var redo att ge service till medborgarna i 25 medlemsstater på fördragets 21 officiella språk. Den 1 maj hade vi nått så långt att vi var redo att göra detta.

Och resultaten lät inte vänta på sig! Under 2004 kunde ombudsmannen i nästan 70 procent av fallen hjälpa de klagande, antingen genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart de klagande kunde vända sig för att finna en snabb och effektiv lösning på sina problem. Men inte bara det! Efter ombudsmannens undersökningar betalade institutionerna sina räkningar, med ränta, lämnade ut handlingar och lämnade förklaringar, åtgärdade orättvisor och bad om ursäkt för sina misstag. EU:s institutioner och organ var med andra ord ivriga att visa sin vilja att arbeta med ombudsmannen till medborgarnas fromma.

Min andra prioritering gällde att bygga vidare på kontakterna med ombudsmän i hela Europa för att främja rättsstatens principer, god förvaltningssed och respekt för de mänskliga rättigheterna. I det syftet ökade jag takten i min informationsresa, och efter att ha besökt samtliga tio anslutningsländer till den 1 maj fortsatte jag till Rumänien, Nederländerna, Portugal och Frankrike innan året var slut. De besöken visade sig bli nyttiga. Vart och ett omfattade möten med medborgare och potentiella klagande för att förklara ombudsmannens roll, diskutera med offentliga tjänstemän för att understryka betydelsen av icke-judiciella prövningsförfaranden och diskutera med övriga europeiska ombudsmän för att komma fram till hur vi bäst skall kunna försvara och främja medborgarnas rättigheter. För att ytterligare föra ut ombudsmannens idé reste jag till Turkiet, till Serbien och Montenegro för att hjälpa till när man inrättade institutionen där. Jag höll över



30 föredrag och presentationer och deltog i över 150 möten med ombudsmän, offentliga tjänstemän och andra berörda parter i samband med min informationsresa och andra besök.

Informationsbesöken var också viktiga när det gällde att verkställa min tredje prioritering. Offentliga föredrag, möten och intervjuer i medierna ger goda möjligheter att informera medborgarna om deras rättigheter och hur de bäst skall kunna utnyttja dem. Vi fortsatte att intensifiera våra ansträngningar att rikta information till potentiella brukare av ombudsmannens tjänster genom att vända oss till icke-statliga organisationer, handelskamrar, institutioner som undervisar i juridik och offentlig förvaltning inom den akademiska världen, samt andra intressegrupper under seminarier, möten och konferenser. Vårt utbud av olika publikationer på upp till 25 olika språk gavs stor spridning och ställdes till förfogande i elektronisk form för att hjälpa till att öka kunskaperna om ombudsmannens verksamhet i hela Europa.

Jag vill gärna tro att Europaparlamentets beslut att välja om mig den 11 januari innebär att man stöder dessa aktiviteter. Dessutom, och på ett mer generellt plan, betraktar jag det starka stöd som praktiskt taget samtliga politiska grupper gav min kandidatur som ett påtagligt bevis på den uppskattning som parlamentet visar denna institution. Ett sådant omfattande stöd över partigränserna är av avgörande betydelse när institutionen nu är på väg in i sitt andra decennium.

### Framtiden

Det kan inte förnekas att vi står vid ett viktigt vägskäl när det gäller att skapa ett medborgarnas Europa. Konstitutionen, som jag hoppas skall få stöd av medborgare och parlament i de 25 medlemsstaterna, innebär ett viktigt framsteg på ett stort antal områden. Som observatör i Europeiska konventet som utarbetade utkastet till konstitution kämpade jag hårt för att se till att medborgarnas intressen fick en central plats i diskussionerna. Rätten att klaga till ombudsmannen har faktiskt också fått en framträdande plats i texten. Dessutom anser jag att en rättsligt bindande stadga om grundläggande rättigheter utgör ett av de viktigaste framstegen för medborgarna.

För att kunna förverkliga de potentiella möjligheter som ingår i stadgan behövs det proaktiva ingripanden som gör medborgarna medvetna om de nya möjligheter som öppnats för dem och som uppmuntrar och stöder offentliga myndigheter på alla nivåer i unionen, så att stadgans rättigheter och mål blir ett rättesnöre för deras handlingar. Framför allt ankommer det på ombudsmannen att öka kännedomen om stadgan, när diskussionen om konstitutionen blir allt intensivare i unionen. Jag har redan meddelat mina samtalspartner inom EU:s institutioner min villighet och mitt engagemang när det gäller att genomföra den uppgiften. Jag ser detta som en integrerad del av tre utmaningar som ombudsmannen ställs inför under de kommande åren.

*Den första utmaningen är att tillse att medborgarnas rättigheter enligt EU:s lagstiftning respekteras på alla nivåer i unionen.*

För att detta skall ske måste medborgarna vara medvetna om sina rättigheter. Som europeisk ombudsman kommer jag att fortsätta arbeta för att förbättra kvaliteten på den information som medborgare och potentiella klagande får om sina rättigheter. Den stadiga ökningen när det gäller klagomål och begäran om information från ombudsmannen anger att vi är på väg i rätt riktning, men mycket mer återstår att göra.

Det är minst lika viktigt att de offentliga förvaltningarna på europeisk, nationell, regional och lokal nivå tar full hänsyn till medborgarnas rättigheter i sitt dagliga arbete. Ansvaret för att tillämpa EU:s lagstiftning åligger, trots allt, i första hand förvaltningarna i de enskilda medlemsstaterna. När de offentliga förvaltningarna misslyckas med att uppmärksamma dessa rättigheter fullt ut spelar nationella och regionala ombudsmän en viktig roll, och detta i allt högre grad eftersom stadgan har gjorts rättsligt bindande. Jag tänker ytterligare intensifiera samarbetet med mina kolleger i medlemsstaterna genom att undersöka möjligheterna att genomföra gemensamma utredningar och att inrätta ett gemensamt telefonnummer i hela unionen för de människor som vill kontakta nätverket av ombudsmän. Detta kunde vara speciellt användbart för medborgare som utövar sin rätt att flytta och fritt bosätta sig inom unionen.



*Den andra utmaningen är att se till att EU:s institutioner och organ uppfyller de strängaste krav som kan ställas på en förvaltning i allt de gör.*

Den ökande beredvilligheten från EU:s institutioner och organ när det gäller att samarbeta med mig för att lösa medborgarnas klagomål är en ständig källa till uppmuntran, inte minst eftersom det sätt på vilket de reagerar på klagomål är ett viktigt mått på hur medborgarcentrerade de är. Ju villigare institutionen är att lösa ett klagomål eller acceptera en vänskaplig förlikning som föreslås av ombudsmannen, desto bättre är det för alla inblandade parter. Därför tänker jag genomföra en omfattande analys av alla de vänskapliga förlikningar som uppnåtts av ombudsmannen sedan institutionen bildades och leta efter gemensamma drag som kan hjälpa oss att identifiera fler klagomål som skulle kunna leda till detta resultat som alla parter vinner på.

Detta är ett led i mina ansträngningar att föra fram ombudsmannens roll som en resurs som kan bidra till en ökad kvalitet på de tjänster som erbjuds av unionens förvaltning. EU:s institutioner och organ kan lära av klagomålen hur man erbjuder bättre tjänster. Resultatet blir att alla de som i något skede har kontakt med institutionerna – inte bara i egenskap av klagande – kan dra nytta av ombudsmannens arbete, samtidigt som det bör resultera i färre klagomål till institutionerna i framtiden. Jag tänker också inleda fler undersökningar på eget initiativ för att lokalisera problem och uppmuntra till bästa praxis.

Det fanns ett par fall under 2004 när institutionernas reaktioner på ombudsmannens undersökningar hade kunnat vara bättre. Jag lade fram min första särskilda rapport inför parlamentet sedan kommissionen hade underlåtit att lämna en övertygande förklaring på skillnaderna i lönegrad för presstalesmännen i sina delegationer i tredjeland och tillbakavisat ett förslag till rekommendation för att ompröva de regler som gällde. Detta följde på ett klagomål om diskriminering på grund av nationalitet. Jag hoppas att Europaparlamentet, när det granskar ombudsmannens arbete under 2004, tar hänsyn till det mycket positiva samarbete som kommissionen och de övriga institutionerna har visat i den övervägande majoriteten av fall, och uppmuntrar dem att utsträcka det till samtliga fall i framtiden. På så vis kan vi samarbeta för att främja en förvaltning som håller bästa tänkbara standard.

*Den tredje utmaningen är att garantera att ombudsmannens institution tjänar medborgarna så effektivt och med så goda resultat som möjligt.*

Europeiska ombudsmannen är den goda förvaltningens väktare. Ett viktigt instrument som står till hans förfogande i det avseendet är Europeiska kodexen för god förvaltningssed. Precis som Europaparlamentet krävde när det godkände texten 2001 använder ombudsmannen kodexen för att undersöka om det föreligger administrativa missförhållanden.

Förutom det positiva inflytande som kodexen har haft är jag fortfarande övertygad om att en lag om god förvaltningssed som gäller samtliga EU:s institutioner och organ medför många fördelar. Genom att anta den skulle man understryka betydelsen av de principer som kodexen innehåller för såväl medborgare som tjänstemän. Det skulle bidra till att undanröja förvirringen som för närvarande uppkommer på grund av att det parallellt förekommer olika kodexar för god förvaltningssed för olika institutioner och organ. Slutligen, och det är kanske det viktigaste av allt, så skulle det kunna bidra till att medborgarnas grundläggande rätt till god förvaltning, så som den rätten beskrivs i artikel 41 i stadgan (artikel II-101 i konstitutionen), blir en realitet. Jag kommer därför att fortsätta mina ansträngningar att uppmuntra Europeiska kommissionen att så snart som möjligt lägga fram förslag till lagstiftning för att främja god förvaltningssed inom unionens institutioner och organ.

## Slutsats

Låt mig sammanfatta min vision för de kommande fem åren med institutionen Europeiska ombudsmannen. Min ambition är att alla EU:s medborgare skall ha möjligheter att bevaka sina rättigheter och veta hur de skall se till att deras rättigheter inom EU respekteras fullt ut. Detta mål kan endast uppnås genom ett nära samarbete med såväl EU:s institutioner, framför allt Europaparlamentet, som med nationella och regionala ombudsmän i medlemsstaterna. Jag styrks dessutom av vetskapen om att jag kan lita på mina medarbetares entusiasm och hängivenhet. Väl



medveten om det tunga ansvar som Europaparlamentets nya, breda mandat ålägger mig ser jag fram emot att kunna förverkliga den ambitionen, när nu institutionen går in i sitt andra decennium, genom att fortsätta tjäna EU:s medborgare omsorgsfullt, energiskt, effektivt och, framför allt, på ett rättvist och opartiskt sätt.

P. Nikiforos Diamandouros



## SAMMANFATTNING

Europeiska ombudsmannens tionde årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2004. Det är den andra årsrapporten som läggs fram av P. Nikiforos Diamandouros, som tillträdde som europeisk ombudsman den 1 april 2003.

### RAPPORTENS UPPLÄGGNING

Rapporten består av sex kapitel och fyra bilagor. Den börjar med en personlig inledning av ombudsmannen, i vilken han granskar årets viktigaste aktiviteter och resultat och beskriver sina framtida prioriteringar. Sammanfattningen utgör kapitel 1.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Där redovisas viktiga nyheter, och kapitlet innehåller dessutom en översiktlig redogörelse 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 2004.

Kapitel 3 innehåller ett antal sammanfattningar av de besluten. Syftet är att visa bredden av ämnen och institutioner som berörs av klagomål och undersökningar på eget initiativ. I kapitlet ingår sammanfattningar av samtliga beslut som nämnts i den tematiska analysen i kapitel 2. Sammanfattningarna av beslut i klagomål disponeras först per typ av resultat och sedan per 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 institutioner och organ inom Europeiska unionen. Kapitlet inleds med en redogörelse för värdet i ombudsmannens konstruktiva arbetsrelationer med institutioner och organ. Därefter följer en uppräkningslista av de olika möten och evenemang som ägde rum i det sammanhanget under 2004.

I kapitel 5 redovisas Europeiska ombudsmannens förbindelser med de nationella, regionala och lokala ombudsmännen i Europa och på andra håll i världen. Verksamheten inom ramen för det europeiska nätverket av ombudsmän beskrivs i detalj. Ombudsmannens deltagande i seminarier, konferenser och möten redovisas också.

I kapitel 6 ges en översikt över ombudsmannens kommunikationsaktiviteter. Kapitlet är indelat i sex avsnitt som omfattar årets höjdpunkter, ombudsmannens informationsbesök, konferenser och möten där ombudsmannen och hans anställda deltagit, kontakter med medier, publikationer och onlinekommunikation.

I bilaga A redovisas statistik över Europeiska ombudsmannens arbete under 2004. I bilagorna B och C redovisas uppgifter om ombudsmannens budget och personal. Bilaga D innehåller en förteckning över de beslut som beskrivs i kapitel 3, ordnade efter ärendenummer, ämne och typ av påstått administrativt missförhållande.

### RESUMÉ

#### Europeiska ombudsmannens uppdrag

Europeiska ombudsmannen upprättades genom Maastrichtfördraget som en del av unionsmedborgarskapet. Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden i samband med de aktiviteter som bedrivs av gemenskapens institutioner eller organ, med undantag av EG-domstolen och förstainstansrätten när de agerar i sin dömande roll. 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 medborgare, 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 sina rättigheter.

Rätten att klaga till ombudsmannen ingår i fördraget om upprättandet av en konstitution för Europa, som för närvarande håller på att ratificeras av EU:s medlemsstater.

### Klagomål och undersökningar under 2004

Totalt mottogs 3 726 klagomål under 2004. Detta innebär en ökning med 53 procent jämfört med 2003. Av denna ökning på 53 procent utgjordes 51 procent av klagomål från de 10 nya medlemsstater som gick med i unionen den 1 maj 2004. Återstående 49 procent utgörs av en ökning av antalet klagomål från de 15 gamla medlemsstaterna och från andra håll i världen, vilket speglar en ökad medvetenhet om Europeiska ombudsmannen i EU och på andra håll.

För första gången skickades över hälften av klagomålen till ombudsmannen i elektronisk form, antingen via e-post eller med användning av klagomålsblanketten på ombudsmannens webbplats. Klagomål skickades direkt av individuella medborgare i 3 536 fall, medan 190 klagomål kom från organisationer eller företag.

I nästan 70 procent av fallen kunde ombudsmannen hjälpa de klagande, antingen genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart de kunde vända sig för att finna en snabb och effektiv lösning på sina problem. Totalt inleddes 351 nya undersökningar under året, inklusive åtta undersökningar på ombudsmannens eget initiativ.

De flesta av de klagomål som ledde till en undersökning, 375 fall, vilket svarar för 69 procent av samtliga undersökningar som inleddes, avsåg Europeiska kommissionen. Eftersom kommissionen är det viktigaste av de gemenskapsorgan som fattar beslut som direkt berör medborgarna är det helt naturligt att det är den som oftast blir föremål för medborgarnas klagomål. Det förekom 58 klagomål mot Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO), 48 klagomål mot Europaparlamentet och 22 mot Europeiska unionens råd.

De vanligaste typerna av påstått administrativt missförhållande var brist på insyn, inklusive vägran att lämna ut handlingar (127 ärenden), diskriminering (106 ärenden), försening som kunnat undvikas (67 ärenden), bristfälligt förfarande (52 ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (38 ärenden), underlåtenhet att uppfylla en skyldighet, dvs. underlåtenhet från Europeiska kommissionens sida att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (37 ärenden), försummelse (33 ärenden) samt felaktig rättstillämpning (26 ärenden).

Under 2004 fick vi också se den största ökningen någonsin när det gällde förfrågningar om information till ombudsmannen. Över 3 200 individuella förfrågningar mottogs via e-post, jämfört med cirka 2 000 såväl 2003 som 2002.

### Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Under 2004 avslutade ombudsmannen 251 undersökningar. Av dessa var 247 undersökningar av klagomål och fyra avsåg undersökningar på eget initiativ. Resultaten var som följer:

#### *Inget administrativt missförhållande*

I 113 ärenden fann ombudsmannen vid sin undersökning att det inte förelåg något administrativt missförhållande. Ett sådant resultat är inte alltid negativt för den klagande, som åtminstone får en fullständig förklaring från institutionen eller organet i fråga när det gäller dess agerande, eller en ursäkt. Till exempel:

- Europeiska kommissionen agerade snabbt och konstruktivt för att korrigera ett misstag som hade lett till att den avvisade ett preliminärt anbud från en tysk konsult med motiveringen att konsulten missat tidsfristen för inlämning. Det preliminära anbudet valdes ut, och sedan



ombudsmannen ingripit fick den klagande samma antal dagar som övriga anbudsgivare för att utarbeta sitt kompletta anbud. (221/2004/GG)

- Kommissionen lämnade en användbar förklaring av det relevanta rättsliga ramverket som svar på anklagelser från ett grekiskt försäkringsbolag om att den inte hade sett till att vissa direktiv på ett korrekt sätt genomfördes i den grekiska nationella lagstiftningen. Företagets styrelseordförande skrev till ombudsmannen och tackade honom för hans undersökning, som hade gjort honom uppmärksam på de möjligheter som stod till buds när det gällde att vidta åtgärder i sakfrågorna. (841/2003/(FA)OV)

Även om ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden kan han indikera en möjlighet för institutionen eller organet att förbättra kvaliteten på sin förvaltning i framtiden. I sådana fall gör ombudsmannen en ytterligare anmärkning, vilket han till exempel gjorde i följande ärenden:

- Ombudsmannen bekräftade att kommissionen gjorde rätt när den vägrade att lämna ut vissa handlingar som gällde Världshandelsorganisationens (WTO) förhandlingar, mot bakgrund av de undantag som anges i kommissionens regler om allmänhetens tillgång till handlingar. Handlingarna hade begärts av miljöorganisationen "Jordens vänner". Med tanke på de förväntningar som många medborgare har om större öppenhet på detta viktiga policyområde, uppmuntrade ombudsmannen emellertid kommissionen att överväga andra metoder som skulle kunna göra förhandlingarna lättare att följa för medborgarna, och därmed underlätta allmänhetens insyn i diskussionerna som förs mellan olika parter. (1286/2003/JMA)
- Efter ett klagomål till ombudsmannen förklarade Europaparlamentet för en spansk medborgare varför dennes ansökan om praktikplats hade avvisats. I syfte att främja en bättre förvaltning påpekade ombudsmannen att parlamentet kunde överväga att lämna mer detaljerad information om de kriterier enligt vilka ansökningar om praktikplatser bedöms. Han föreslog också Europaparlamentet att se över sina regler för att se till att namnen på de personer som accepterar erbjudandet om en praktikplats blir offentlig handling. (821/2003/JMA)
- Grundaren av tysk djurrättsorganisation vägrade tillgång till delar av en undersökningsrapport som utarbetats av kommissionens kontor för livsmedels- och veterinärfrågor. Samtidigt som ombudsmannen instämde i kommissionens beslut att vägra tillgång till handlingarna anmärkte han att det skulle vara bra om man kunde se till att icke-konfidentiell information och konfidentiell information hölls åtskilda i så stor utsträckning som möjligt. Detta skulle, enligt ombudsmannen, kunna underlätta möjligheten att bevilja partiell tillgång. Kommissionen bekräftade därefter att dess regler om tillgång till handlingar hade lett till en klarare åtskillnad mellan konfidentiella och icke-konfidentiella dokument. (1304/2003/PB)

#### *Ärenden som lösts av institutionen och vänskapliga förlikningar*

Om möjligt försöker ombudsmannen alltid uppnå ett positivt resultat som tillfredsställer såväl den klagande som den institution som klagomålet riktas mot. Samarbete med gemenskapens institutioner och organ är av avgörande betydelse för att uppnå sådana resultat, som hjälper till att stärka relationerna mellan institutionerna och medborgarna och kan undvika behovet av dyra och tidsödande tvister.

Under 2004 avgjordes 65 ärenden av institutionen eller organet i fråga efter ett klagomål till ombudsmannen. Hit hörde bland annat följande ärenden:

- Kommissionen betalade fakturor på totalt 17 437 euro till ett tyskt småföretag, som vände sig till ombudsmannen efter att ha skickat institutionen ett antal påminnelser. Kommissionen förklarade att förseningen berodde på tekniska förändringar i budgetförfarandet och försäkrade att inrättandet av en finansiell enhet innebar att förhållandena nu hade setts över. Sedan ombudsmannen påpekat att små och medelstora företag var särskilt sårbara när det gäller effekterna av försenade betalningar, gick kommissionen också med på att betala dröjsmålsränta. (435/2004/GG)
- Kort efter att ombudsmannen påbörjat en undersökning lät parlamentet en italiensk polis delta i ett rekryteringsförfarande som gällde allmän säkerhet. Kandidaten i fråga hade två gånger



kontaktat parlamentet för att protestera mot dess beslut att avslå hans ansökan och påpekade att hans nästan fyraåriga erfarenhet borde räcka för att uppfylla relevanta kriterier. Han klagade till ombudsmannen sedan parlamentet underlåtit att svara. (1600/2003/ADB)

När ombudsmannen finner att det föreligger ett fall av 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 skyldighet som kunde vara prejudicerande.

Under 2004 föreslogs tolv vänskapliga förlikningar. Fem ärenden avslutades när en vänskaplig förlikning uppnåddes (inklusive två fall där förslaget framfördes 2003). I slutet av 2004 var elva fall fortfarande under behandling. Bland de vänskapliga förlikningar som uppnåddes under 2004 återfanns följande:

- Ett ärende i vilket kommissionen gav en klagande tillgång till resultatet från ett körprov. Den klagande hade ansökt om en extratjänst som förare vid kommissionen och hade utan framgång begärt att få se sitt resultat sedan han informerats om att han inte klarat körprovet. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen inte hade lämnat några skäl till varför den klagande inte skulle få se sina egna resultat. (1320/2003/ELB)
- Ett ärende i vilket kommissionen gav Corporate Europe Observatory, en europeisk forsknings- och opinionsgrupp, tillgång till en förteckning över handlingar rörande Världshandelsorganisationens (WTO) förhandlingar om investeringar. Den klagande, vars förfrågan om handlingar hade varit ganska allmänt hållen, fick därmed den information som krävdes för att kunna göra en mer detaljerad begäran. (415/2003/TN)

#### *Kritiska anmärkningar, förslag till rekommendation och särskilda rapporter*

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

En kritisk anmärkning anses lämplig i de fall där det administrativa missförhållandet inte längre kan undanröjas av institutionen, eller där det 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 vad som varit fel, för att bidra till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden. Under 2004 avgav ombudsmannen 36 kritiska anmärkningar. Till exempel:

- Ombudsmannen kritiserade parlamentets underlåtenhet att vidta adekvata åtgärder för att främja en effektiv efterlevnad av sina regler om rökning i Europaparlamentets lokaler. Detta följde efter ett klagomål från en dansk tjänsteman som arbetade i parlamentet. Ombudsmannen påpekade att parlamentet borde ägna denna fråga särskild uppmärksamhet med tanke på de negativa hälsoeffekterna på grund av passiv rökning, framför allt eftersom det också fanns risk för rättsligt ansvar. (260/2003/OV)
- Ombudsmannen beklagade den attityd som kommissionen visade prov på när det gällde rekryteringen av en svensk medborgare. Kommissionen vägrade ompröva den klagandes lönegradsplacering, vilket ombudsmannen bedömde som orättvist. Att kommissionen inte kommenterade en påstådd intern missuppfattning när det gällde tillgängligheten för en viss tjänst överensstämde inte med dess skyldigheter enligt EU:s lagstiftning, tillade ombudsmannen. (1435/2002/GG)
- Ombudsmannen kritiserade Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) för att det underlåtit att på ett godtagbart sätt motivera sitt beslut att enbart skriva på engelska, franska eller tyska när kontoret kommunicerade med kandidaterna i ett allmänt antagningsförfarande. Den klagande hävdade att detta beslut stred mot principen om lika behandling av officiella språk och arbetsspråk som ingår i gällande regler. Eftersom detta



var ett klagomål av generell betydelse uppgav ombudsmannen att det inte var lämpligt att försöka nå en vänskaplig förlikning. (2216/2003/MHZ)

Det är viktigt att institutioner och organ följer upp kritiska anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem och undvika administrativa missförhållanden i framtiden. Under 2004 informerade kommissionen ombudsmannen om sin uppföljning av elva kritiska anmärkningar, inklusive följande:

- Kommissionen bad om ursäkt och agerade i ärendet sedan ombudsmannen kritiserat kommissionen för att inte lämna någon övertygande förklaring på varför den inte hade vidtagit några åtgärder under närmare två år. Detta följde på två olika klagomål om statligt stöd från den portugisiska regeringen som, enligt den klagande, kommissionen hade underlåtit att behandla korrekt. (2185/2002/IP)
- Kommissionen beklagade att den klagandes förväntningar inte hade uppfyllts skriftligen på ett adekvat och entydigt vis och bekräftade att dess principer om god förvaltningssed därefter hade fått en klarare utformning. Ombudsmannen hade kritiserat kommissionen för att vägra återbetala kostnader som beräknats till 170 000 euro för sekreterartjänster som tillhandahållits av ett nederländskt institut. (1986/2002/OV)

I ärenden där det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller kan få generella konsekvenser, eller om det fortfarande är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, lämnar ombudsmannen ett förslag till rekommendation. Den institution eller det organ som berörs måste svara ombudsmannen med ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Under 2004 lämnades 17 förslag till rekommendation. Dessutom ledde fem förslag till rekommendation från 2003 till beslut under 2004. Sju ärenden avslutades under året när ett förslag till rekommendation accepterades av institutionen. Ett ärende ledde till en särskild rapport till Europaparlamentet. Fem ärenden avslutades av andra skäl. I slutet av 2004 var nio förslag till rekommendation fortfarande under behandling. Följande förslag till rekommendation hörde till dem som accepterades under 2004:

- Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) lämnade en detaljerad förklaring som svar på ombudsmannens uppmaning att enheten borde granska sin undersökning i det så kallade Blue Dragon-ärendet. Ombudsmannens undersökning hade påvisat ett antal punkter som gjorde att man kunde ifrågasätta kvaliteten i OLAF:s utredning av anklagelser som framförts av direktörerna i företaget Blue Dragon. Mot bakgrund av den information som OLAF lämnade om en pågående undersökning som genomfördes av kommissionen ansåg ombudsmannen det vara rimligt att OLAF inte öppnade sin egen undersökning på nytt. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Kommissionen beviljade 21 000 euro i ersättning, på rent frivillig grund, till ett litet brittiskt företag sedan ombudsmannen funnit att den gett företaget för kort tid att förbereda ett förslag inom ramen för ett forsknings- och utvecklingskontrakt. Detta ledde i slutändan till att förslaget bedömdes vara otillåtligt på grund av ett fel i förslaget. Kommissionen underströk att den ansträngde sig att inte skada små och medelstora företag och erkände att exceptionella omständigheter hade gjort det svårt för den klagande att genomföra kontraktet korrekt. (1878/2002/GG)
- OLAF lämnade ut tre handlingar till en klagande och förklarade att de övriga handlingar som hon hade efterfrågat inte existerade, sedan ombudsmannen hade ingripit. Den klagande, en tjänsteman som hade arbetet vid Institutet för transuraner (ITU) i Karlsruhe, begärde att få se handlingarna som ett led i undersökningen av hennes anklagelser om allvarliga missförhållanden vid ITU. (220/2004/GG)

Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan underlåter att reagera tillfredsställande på ett förslag till rekommendation kan ombudsmannen skicka en särskild rapport till Europaparlamentet. Detta är det sista vapnet i ombudsmannens arsenal, och det är det sista konkreta steg han tar när han behandlar ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är frågor som avgörs genom parlamentets politiska bedömning. En särskild rapport lades fram under 2004:



- Ombudsmannen lade fram en särskild rapport inför parlamentet sedan kommissionen hade underlåtit att lämna en sammanhängande och övertygande förklaring på skillnaderna i lönegrad för presstalesmännen i sina delegationer i tredjeland och tillbakavisat ett förslag till rekommendation om att ompröva reglerna för klassificering av dessa tjänster. En pakistansk tjänsteman som arbetade som press- och informationsansvarig vid kommissionens delegation i Islamabad hävdade att han, genom att placeras i en lägre lönegrad, hade diskriminerats på grund av sin nationalitet. (OI/2/2003/GG)

### Undersökningar på eget initiativ

Ombudsmannen utnyttjar sin rätt att genomföra undersökningar på eget initiativ i första hand i två fall. För det första kan han använda den för att undersöka ett tänkbart fall av administrativt missförhållande om ett klagomål har ingetts av en icke-behörig person (till exempel om den klagande inte är medborgare eller bosatt i unionen eller juridisk person med säte i en medlemsstat). Åtta sådana undersökningar på eget initiativ inleddes under 2004, inklusive sex stycken på grundval av klagomål som ingetts före den 1 maj av medborgare i de länder som blev medlemmar av unionen den dagen. Fyra av dessa undersökningar avslutades under året. Ombudsmannen kan också använda sin rätt att genomföra undersökningar på eget initiativ till att ta itu med vad som verkar vara ett systemfel i institutionerna. Två sådana undersökningar på eget initiativ avslutades med positivt resultat under året:

- Kommissionen vidtog åtgärder för att förbättra administrationen av Europaskolorna, och försökte identifiera och ta itu med de viktigaste operativa problemen. Ombudsmannen välkomnade kommissionens reaktioner på hans undersökning av god förvaltningssed på skolorna och framför allt kommissionens åtagande att samarbeta med föräldrar. Han uppmuntrade den dessutom att försöka tillse att skolorna själva, som ett led i sitt kärnuppdrag, erkände behovet av att delegera makt till föräldrar och vinna deras förtroende. Ombudsmannen inledde denna undersökning efter en serie klagomål från föräldrarna till de barn som gick på skolorna som uttryckte en känsla av frustration och maktlöshet. (OI/5/2003/IJH)
- Kommissionen gick med på att införa ett förfarande för interna klagomål från utsända nationella experter efter en undersökning på eget initiativ. Sedan ombudsmannen understrukt att kommissionen inte hade meddelat en slutgiltig tidsplan för när åtgärder skulle vidtas angav kommissionen att klagomålsförfarandet skulle införas i mars 2005. Utsända nationella experter är sådana nationella eller internationella tjänstemän, eller personer anställda inom den privata sektorn, som tillfälligt arbetar för EU-institutionerna. Ombudsmannen inledde sin undersökning sedan han gjorts uppmärksam på att dessa experter kanske inte hade tillgång till ett internt förfarande för klagomål. (OI/1/2003/ELB)

### Ytterligare analys

Dessa och andra ärenden granskas ur följande tematiska perspektiv i sista avsnittet av kapitel 2 i årsrapporten: tillgång till handlingar och skydd av personuppgifter, kommissionen som "fördragets väktare", kontrakt och bidrag, samt frågor som gäller rekrytering och personal. Eftersom nästan 70 procent av ombudsmannens undersökningar avser kommissionen avslutas avsnittet med en bedömning av kommissionens förbindelser med ombudsmannen och med de klagande, så som dessa förbindelser återspeglas i besluten under 2004 och i kommissionens svar under året på ytterligare anmärkningar och kritiska anmärkningar. Ombudsmannen riktar Europaparlamentets uppmärksamhet på ett antal ärenden där kommissionen kunde ha svarat mera positivt och anger att han skulle välkomna initiativ från parlamentet som syftar till att uppmuntra kommissionen att utsträcka det goda samarbete som uppvisades i en överväldigande majoritet av ärendena under 2004 till att gälla samtliga ärenden.

Kapitel 3 i rapporten innehåller sammanfattningar av 59 av de totalt 251 beslut som avslutade ärenden under 2004. Sammanfattningarna återspeglar det stora urvalet ämnen och institutioner som berördes av ombudsmannens undersökningar och de olika typerna av resultat. De ärenden som redovisas har valts eftersom de innehåller rättsliga nyheter, nytt material om ombudsmannens behörighet eller förfaranden eller fakta som kan vara av allmän betydelse eller allmänt intresse.



Samtliga ombudsmannens beslut, med undantag av ett fåtal sekretessbelagda ärenden som inte kunnat göras anonyma på ett tillfredsställande sätt, offentliggörs på ombudsmannens webbplats (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) på engelska och på den klagandes språk om det är något annat än engelska.

### Förbindelser med Europeiska unionens institutioner och organ

Konstruktiva arbetsrelationer med Europeiska unionens institutioner och organ är av avgörande betydelse om ombudsmannen skall kunna uppnå positiva resultat för medborgarna. Detta samarbete tar formen av 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 anger områden där de kan samarbeta i framtiden.

Ombudsmannen träffade parlamentsledamöter och tjänstemän vid institutionerna och organen vid ett 30-tal tillfällen under 2004. Vid dessa tillfällen förekom bland annat presentationer av ombudsmannens arbete, under vilka ombudsmannen redovisade hur man bäst kan reagera på klagomål och hur man kan förbättra förfaranden. Denna verksamhet, som är ytterligare ett exempel på ombudsmannens proaktiva dimension, utgör en del av institutionens dubbla roller både som extern kontrollmekanism och som en resurs för att hjälpa till att förbättra förvaltningens kvalitet. Initiativ granskades i syfte att förstärka det interinstitutionella samarbetet, i första hand för att se till att alla som kunde ha anledning att klaga till ombudsmannen får information om hur det skall gå till. Ytterligare möten ägde rum för att diskutera ombudsmannens prioriteringar och de resurser som krävs för att uppnå dessa prioriteringar, speciellt med tanke på institutionens budget.

Ombudsmannen rapporterar varje år till Europaparlamentet och informerar ledamöterna regelbundet om sina aktiviteter genom att ge dem kopior av sina publikationer under hela året. Åtta publikationer ställdes till ledamöternas förfogande under 2004. Det förekommer ett fruktbart samarbete mellan ombudsmannen och parlamentets utskott för framställningar, inklusive ett ömsesidigt överförande av ärenden i förekommande fall, för 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 policy om möjligheten att inge en framställning till parlamentet. De Rossa-betänkandet om ombudsmannens *årsrapport 2003* innehöll ett förslag om att utskottet skulle bli full medlem i det europeiska nätverket av ombudsmän. Ombudsmannen välkomnade det förslaget och vidtog åtgärder för att det snabbt skulle förverkligas.

### Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Ett nära samarbete med motparterna på nationell, regional och lokal nivå är en viktig prioritet för Europeiska ombudsmannen. Detta bidrar till att medborgarnas klagomål behandlas snabbt och effektivt. Samarbetet är också viktigt för att spåra avgörande utvecklingar i ombudsmännens värld genom att nätverkets medlemmar utbyter information om EU:s lagstiftning och delar på bästa praxis.

#### *Nätverk*

Det europeiska nätverket av ombudsmän, som stadigt har utvecklats till ett kraftfullt samarbetsverktyg, är av stor betydelse för Europeiska ombudsmannen. Nätverket omfattar nu 90 kontor i 29 länder, vari ingår kontor på nationell och regional nivå inom Europeiska unionen samt på nationell nivå i ansökarländerna samt i Norge och Island. Det finns effektiva rutiner för samarbete kring behandling av olika ärenden. Detta blir särskilt viktigt, eftersom många av de klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de får problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. I många fall kan ombudsmannen i den stat det gäller erbjuda en tillfredsställande lösning. Europeiska ombudsmannen överför ärenden direkt till nationella och regionala ombudsmän när så är möjligt, eller ger den klagande lämpliga råd. Under 2004 uppmanade ombudsmannen 906 klagande att vända sig till en nationell eller regional ombudsman och vidarebefordrade 54 klagomål direkt till den behörige ombudsmannen. Ombudsmännen som ingår i nätverket är dessutom bra placerade för att hjälpa till att informera medborgarna om deras rättigheter enligt EU:s lagar och om hur de skall utöva och försvara sina rättigheter.



Europeiska ombudsmannen kan dessutom bistå nationella och regionala ombudsmän i deras undersökningar, om han uppmanas att göra det, genom att besvara förfrågningar om EU:s lagar eller genom att vidarebefordra frågan till rätt EU-institution eller -organ för svar. Under 2004 mottogs förfrågningar från den regionala ombudsmannen i Veneto (Italien), den irländska ombudsmannen och ombudsmannen för Cypern.

Nätverket är också aktivt när det gäller att sprida erfarenheter och bästa praxis. Detta sker i samband med seminarier och sammanträden, ett regelbundet nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst. Förberedelser för det femte seminariet med nationella ombudsmän i EU:s medlemsstater och kandidatländer påbörjades på allvar 2004. Europeiska ombudsmannen och hans nederländske motsvarighet Roel Fernhout träffades tre gånger för att se till att detta seminarium, som äger rum i Haag i september 2005, blir en stor framgång. *Europeiska ombudsmannens nyhetsbrev* fortsatte att fungera som ett extremt värdefullt verktyg för att utbyta information om EU:s lagar och bästa praxis under 2004. I de båda nummer som offentliggjordes i april och oktober behandlades ämnen som den nya konstitutionen för Europa och dess betydelse för ombudsmän, problem som påträffats av dem som vill utnyttja sin rätt till fri rörlighet och hinder som funktionshinderade personer ställs inför. När det gäller ombudsmannens elektroniska diskussionsforum, så kom dokument- och diskussionsforumet verkligen i gång på allvar under året, något som gav kontoren en möjlighet att utbyta information genom att skicka in frågor och svar. Flera viktiga diskussioner inleddes i så vitt skilda frågor som televisionsbevakning av ombudsmän till ombudsmännens rätt att besöka fängelser. De flesta nationella kontor bidrog till en eller flera av dessa diskussioner. Och ombudsmannens elektroniska nyhetsservice – *ombudsmannens nyheter* – offentliggjordes varje arbetsdag, inklusive artiklar, pressmeddelanden och information från kontor i alla länder som omfattas av nätverket.

Samarbetet inom ramen för nätverket intensifierades ytterligare under 2004 som resultat av ombudsmannens informationsbesök till medlemsstaterna och ansökarländerna. Ombudsmän från hela Europa gav ovärderligt stöd när det gällde att organisera dessa besök, som systematiskt tillhandahöll möjligheter till djupgående diskussioner mellan ombudsmännen för att undersöka nya sätt att samarbeta till medborgarnas fromma. I slutet av 2004 hade ombudsmannen besökt samtliga 25 medlemsstater sedan han tillträdde i april 2003.

### *Sammanträden*

Under året sträckte sig ombudsmannens ansträngningar att samarbeta med sina kolleger bortom aktiviteterna inom ramen för det europeiska nätverket av ombudsmän. Som aktiv medlem av en uppsättning olika ombudsmannaorganisationer deltog han i konferenser och seminarier i Europa och på andra håll, inklusive den åttonde världskonferensen med Internationella ombudsmannainstitutet (IOI) i Québec i Kanada. Han strävade aktivt efter att delta i arrangemang som organiserats av nationella och regionala ombudsmän eller se till att hans kansli var representerat i samband med sådana arrangemang. Inom ramen för sitt arbete för att främja rättsstatens principer, respekt för mänskliga rättigheter och god förvaltningssed deltog ombudsmannen i ett antal arrangemang under 2004, i första hand i Turkiet, Serbien och Montenegro, som syftade till att upprätta nya ombudsmannainstitutioner. I samma syfte fortsatte ombudsmannen också att göra *Europeiska ombudsmannens nyhetsbrev*, det elektroniska diskussionsforumet och den dagliga nyhetstjänsten tillgänglig för en bredare målgrupp genom Europeiska regionens medlemmar i IOI.

### **Kommunikationsaktiviteter**

Det övergripande målet för ombudsmannens ansträngningar att arbeta konstruktivt med EU:s institutioner och organ och med sina kolleger är att garantera bästa tänkbara service till medborgarna. För att kunna uppnå detta mål är det av avgörande betydelse att öka medborgarnas medvetenhet om deras rättigheter och, framför allt, deras rätt att klaga till ombudsmannen. Mycket gjordes i detta avseende under året.

Ombudsmannen intensifierade sina informationsbesök till medlemsstater, anslutningsländer och kandidatländer under 2004. Under vart och ett av dessa besök sammanträdde han med medborgare, potentiella klagande, administratörer, representanter för de rättsvårdande myndigheterna och höga



politiska företrädare. Besöken visade sig vara ett utmärkt sätt att förbättra medborgarnas kännedom om deras rättigheter. Besöken bidrog dessutom till att ge ombudsmannens arbete en tydligare profil bland medlemmar av den dömande, lagstiftande och verkställande makten på nationell och regional nivå och det berikade det värdefulla samarbete som ombudsmannen bedriver med sina kolleger i medlemsstaterna och i ansökarländerna. Stödet från de nationella ombudsmännens kanslier i de berörda länderna, samt från Europaparlamentet och Europeiska kommissionens representationskontor, bidrog i stor utsträckning till att dessa besök blev en framgång.

Förutom de arrangemang som ägde rum under informationsbesöken talade ombudsmannen och hans anställda inför över 70 konferenser, sammanträden och grupper över hela Europa under året för att diskutera frågor såsom EU:s ansträngningar för att kommunicera med medborgarna, konstitutionen för Europa och rättigheterna för personer med funktionshinder. Dessa sammanträden bidrog till att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete bland potentiella klagande och intresserade medborgare.

Medieaktiviteterna intensifierades under 2004. Pressmeddelanden släpptes i genomsnitt var elfte dag. Ombudsmannen intervjuades av över 40 journalister från tryckta, utsända och elektroniska medier i Strasbourg och Bryssel och under sina informationsbesök längre bort. Han presenterade dessutom sitt arbete och besvarade frågor under presskonferenser, informationsträffar, möten och arbetsluncher.

Material om Europeiska ombudsmannen distribuerades till många mottagare under året, framför allt under Europaparlamentets dagar med Öppet hus i maj. Dagen med Öppet hus i Bryssel den 1 maj användes till att lansera broschyren *Europeiska ombudsmannen – I korta drag* på 24 språk, samtidigt som hans klagomålsblankett och broschyr ställdes till förfogande på samtliga fördragets språk kort efter utvidgningen. För första gången gjordes ombudsmannens årsrapport tillgänglig på 20 språk, samtidigt som en användarvänlig publikation med titeln *Sammanfattning och statistik* gjorde årsrapporten tillgängligare.

Samtliga dessa publikationer gjordes tillgängliga på ombudsmannens webbplats tillsammans med beslut, pressmeddelanden, statistik och detaljer avseende hans kommunikationsverksamhet, som lades ut regelbundet. Webbplatsen (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) gjordes om ur språklig synpunkt under året, medan webbplatsens hemsida och navigeringssidor, tidigare på 11 språk, gjordes tillgängliga på 10 nya språk – de nio språken i de nya medlemsstaterna, samt iriska.

### Förberedelser för tioårsjubileet

Med tanke på institutionens tioårsjubileum under 2005 organiserade ombudsmannen en workshop i Strasbourg som sammanförde personer som hade spelat en viktig roll i dess tillkomst. "Grundarnas workshop" gav upphov till livliga diskussioner, under vilka värdefull information framkom om institutionens ursprung, grundande och tidigare utveckling. En minnesskrift med anledning av tioårsjubileet som inspirerats av resultaten från "Grundarnas workshop" skall framställas under 2005.

### Intern utveckling

Under de fyra första månaderna av 2004 byggde ombudsmannen vidare på det arbete som utförts under senare år för att förbereda kansliet för utvidgningen. Tack vare väldiga arbetsinsatser kunde institutionen förberedas på att ta hand om klagomål från medborgare i 25 medlemsstater på 21 officiella språk per den 1 maj.

Antalet tjänster i ombudsmannens tjänsteförteckning steg från 31 under 2003 till 38 under 2004, på det sätt som angavs i den fleråriga budgetplan som antogs av parlamentet 2002. Enligt planen skulle en infasning av nya tjänster ske i anslutning till utvidgningen under 2003–2005. En ökning till 51 tjänster planeras i 2005 års budget som antogs av budgetmyndigheterna i december 2004.

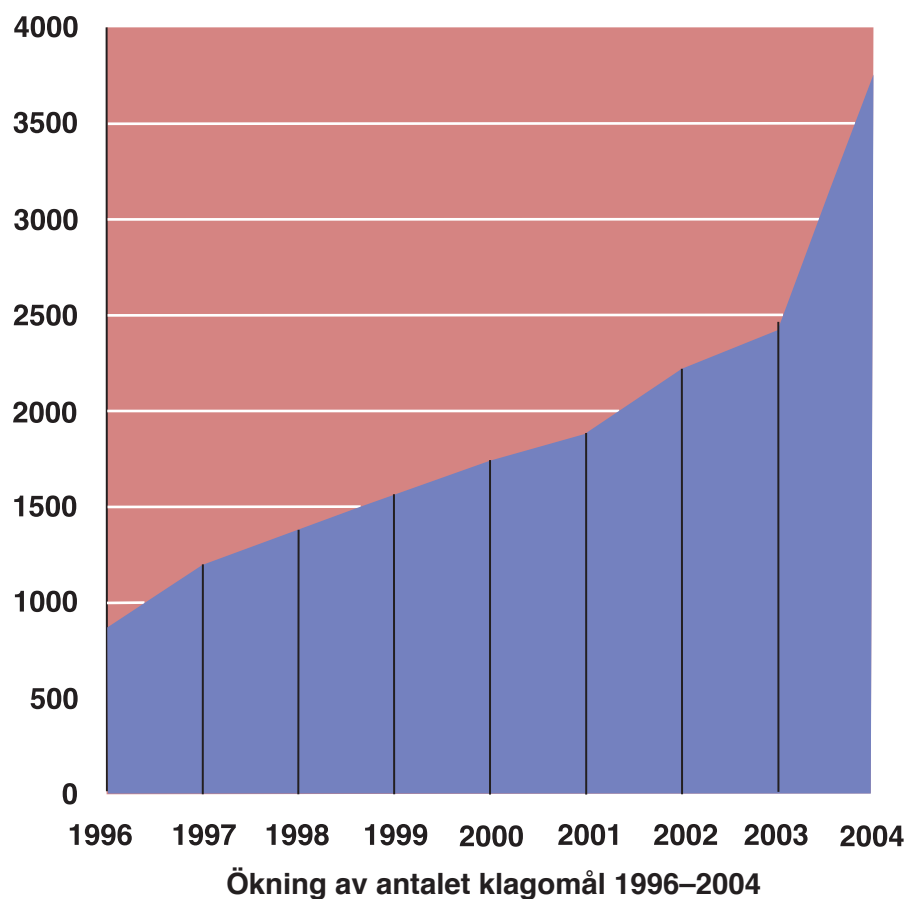
Ombudsmannens nya databas över klagomål blev fullt operativ under året, vilket gjorde det möjligt för kansliet att framgångsrikt bemöta utmaningen från en ökning utan motstycke av antalet klagomål och antalet berörda språk. I kombination med ett förbättrat utnyttjande av mänskliga resurser och en fortsatt uppgradering av kansliets IT-infrastruktur medgav dessa initiativ en förbättrad service åt medborgarna under 2004.



## STATISTIK

### 1 ÄRENDEN SOM BEHANDLADES UNDER 2004

|            |  |                  |
|------------|--|------------------|
| <b>1.1</b> | <b>TOTALT ANTAL ÄRENDEN UNDER 2004.....</b>                              | <b>4 048</b>     |
| –          | undersökningar som inte avslutats den 31 december 2003.....              | 183 <sup>1</sup> |
| –          | klagomål som avvaktade beslut om tillåtlighet den 31 december 2003 ..... | 131              |
| –          | klagomål mottagna under 2004 .....                                       | 3 726            |
| –          | undersökningar på eget initiativ .....                                   | 8                |



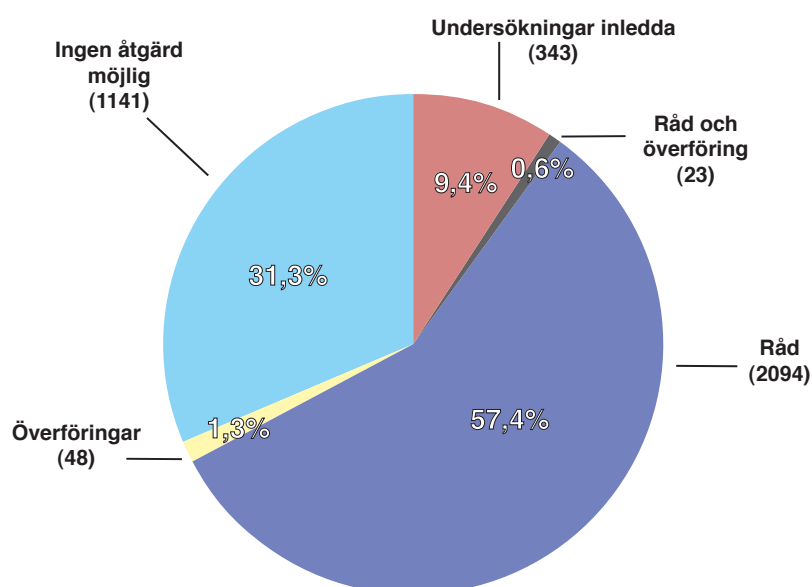
<sup>1</sup> Av vilka fyra var undersökningar på Europeiska ombudsmannens eget initiativ och 179 undersökningar på grund av klagomål.



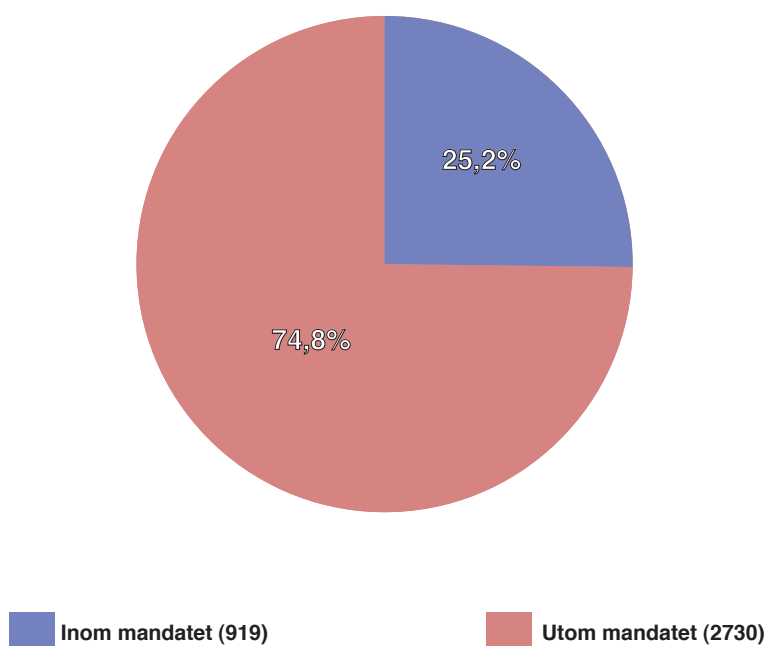
## 1.2 UNDERSÖKNING AV TILLÅTLIGHET/OTILLÅTLIGHET SLUTFÖRD..... 94,6 %

### 1.3 KLASSIFICERING AV KLAGOMÅLEN

#### 1.3.1 Enligt typ av åtgärd som vidtagits av Europeiska ombudsmannen för att hjälpa klaganden

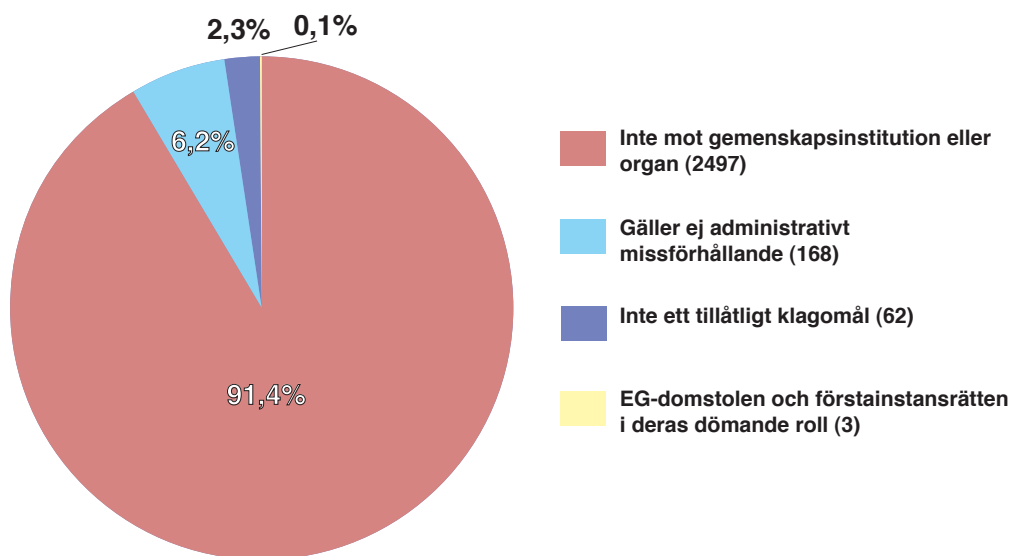


#### 1.3.2 Enligt Europeiska ombudsmannens mandat



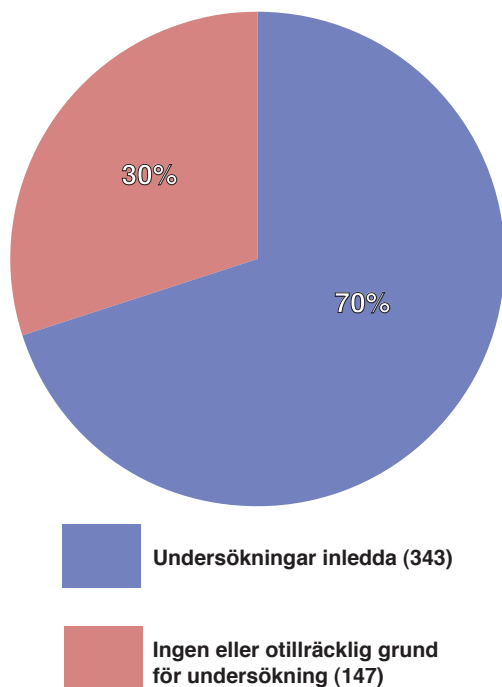


## UTOM MANDATET

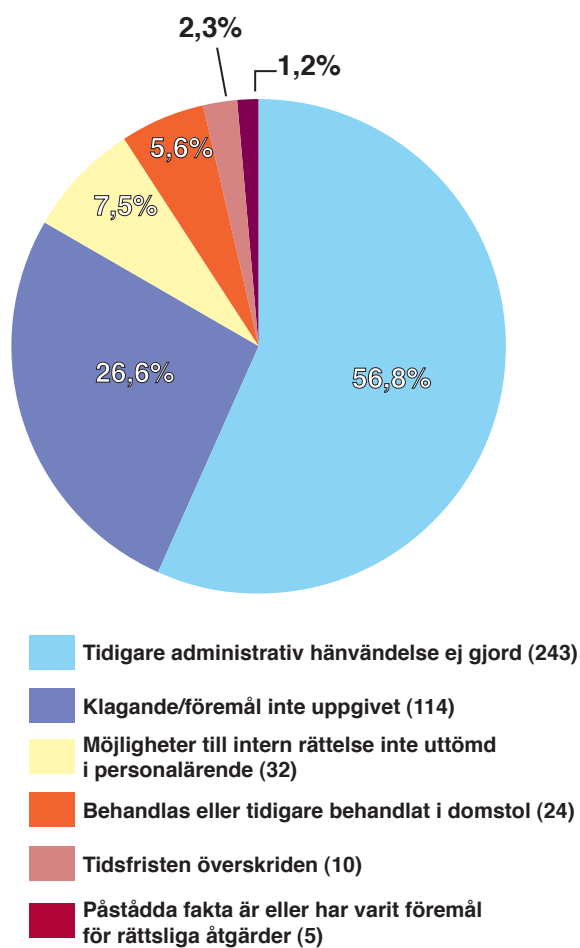


## INOM MANDATET

## Tillåtliga klagomål

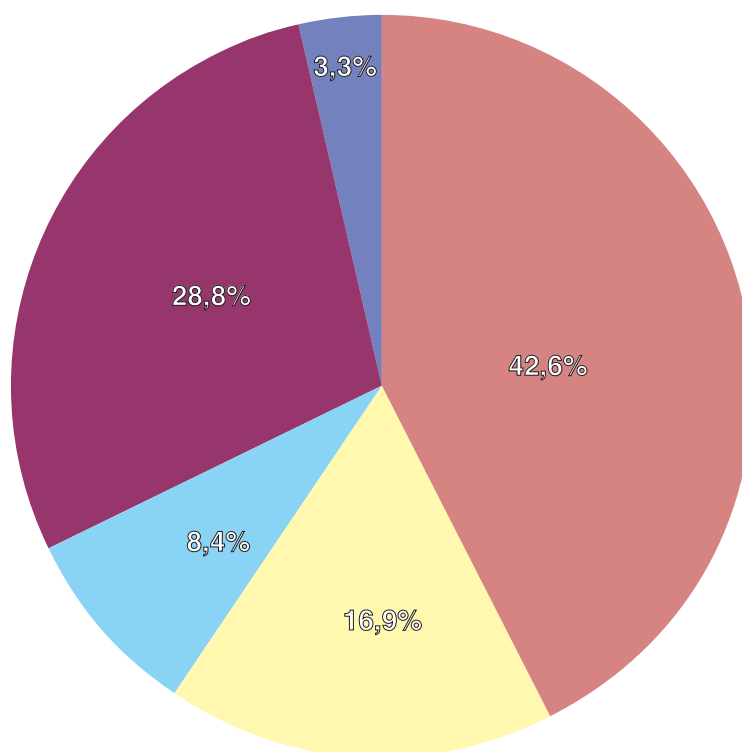


## Otillåtliga klagomål





## 2 ÖVERFÖRINGAR OCH RÅD



**Råd att kontakta annan ombudsman eller inge framställning till regionalt eller nationellt parlament (906)**

**Råd att kontakta kommissionen (359)**

**Råd att inge framställning till Europaparlamentet (179)**

**Råd att kontakta andra organ (613)**

**Överföringar (71)**

Till Europaparlamentet (13)

Till Europeiska kommissionen (4)

Till nationell eller regional ombudsman (54)

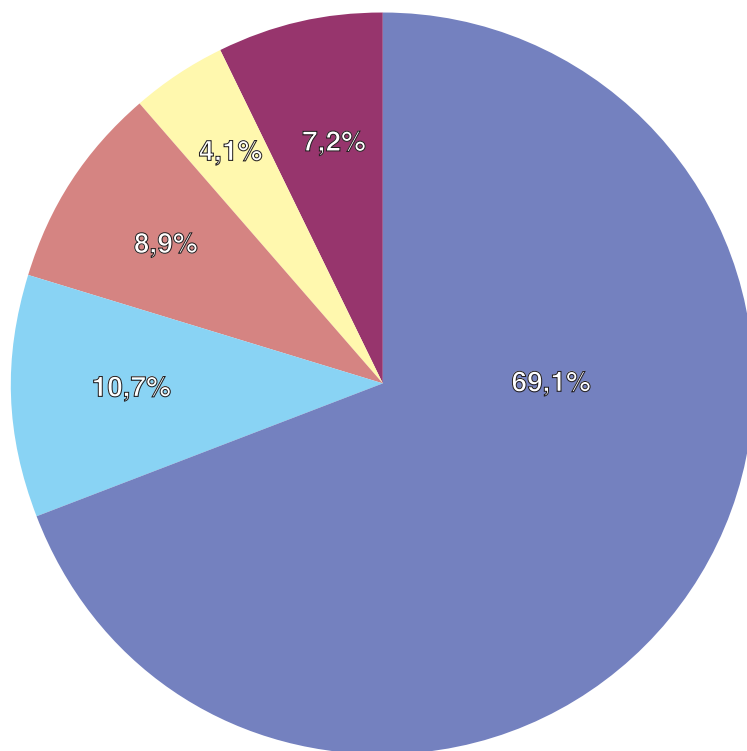


### 3 UNDERSÖKNINGAR SOM GENOMFÖRDES UNDER 2004..... 534

Under 2004 genomförde Europeiska ombudsmannen 534 undersökningar, 351 undersökningar inleddes 2004 (av vilka åtta på eget initiativ), och 183 undersökningar var inte avslutade den 31 december 2003.

#### 3.1 INSTITUTIONER OCH ORGAN SOM VARIT FÖREMÅL FÖR UNDERSÖKNINGAR

(I vissa fall berörs två institutioner eller fler av undersökningen)

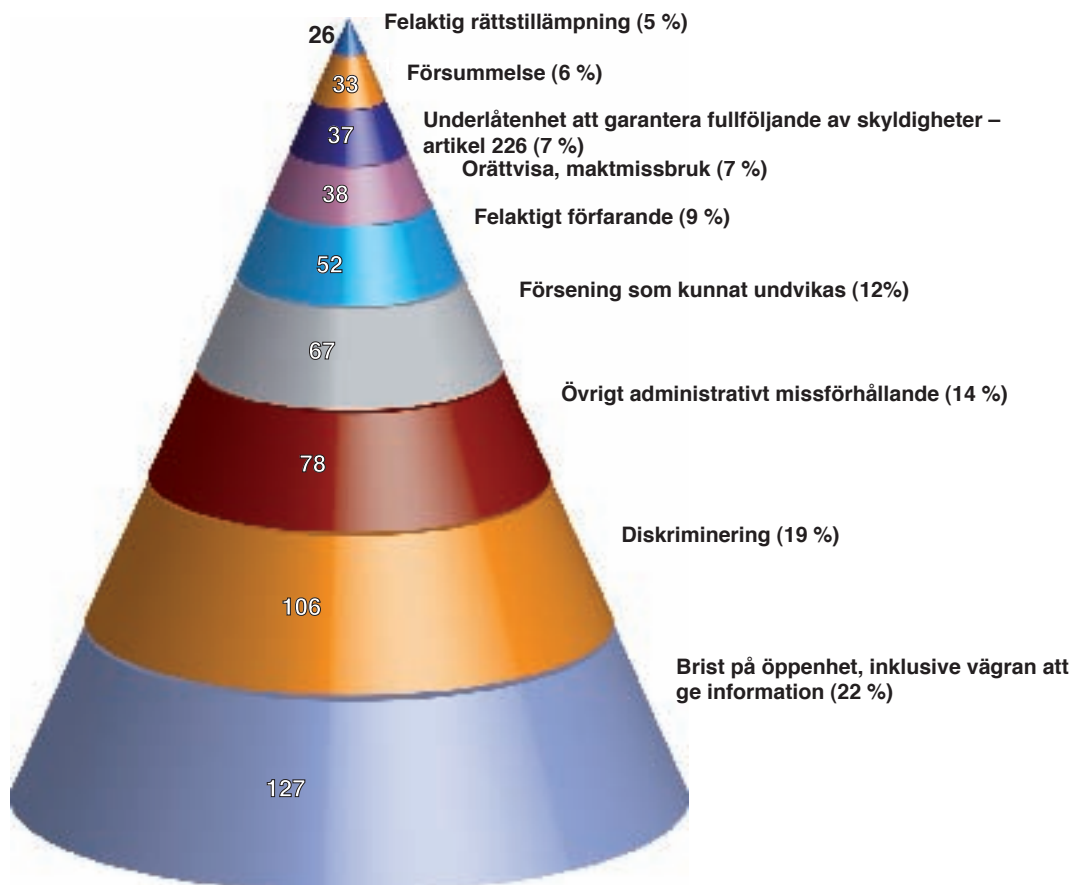


|   |       |
|---|-------|
| Europeiska kommissionen   | (375) |
| Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal | (58)  |
| Europaparlamentet   | (48)  |
| Europeiska unionens råd   | (22)  |
| Övriga (39):  |       |
| Europeiska investeringsbanken   | (7)   |
| Europeiska bedrägeribekämpningsbyrån (OLAF)                                   | (5)   |
| Europeiska unionens regionkommitté  | (5)   |
| Europeiska centralbanken  | (4)   |
| EG-domstolen  | (3)   |
| Revisionsrätten   | (3)   |
| Europeiska ekonomiska och sociala kommittén                                   | (3)   |
| Europeiskt centrum för övervakning av rasism och främlingsfientlighet         | (2)   |
| Europeiska livsmedelsmyndigheten  | (1)   |
| Europeiska unionens polismission i Bosnien-Herzegovina                        | (1)   |
| Eurojust  | (1)   |
| Europol   | (1)   |
| Europeiska gemenskapernas publikationskontor                                  | (1)   |
| Europeiska universitetsinstitutet   | (1)   |
| Europeiska miljöbyrån   | (1)   |



### 3.2 TYP AV PÅSTÅTT ADMINISTRATIVT MISSFÖRHÅLLANDE

(I vissa fall hävdades två typer av administrativt missförhållande)



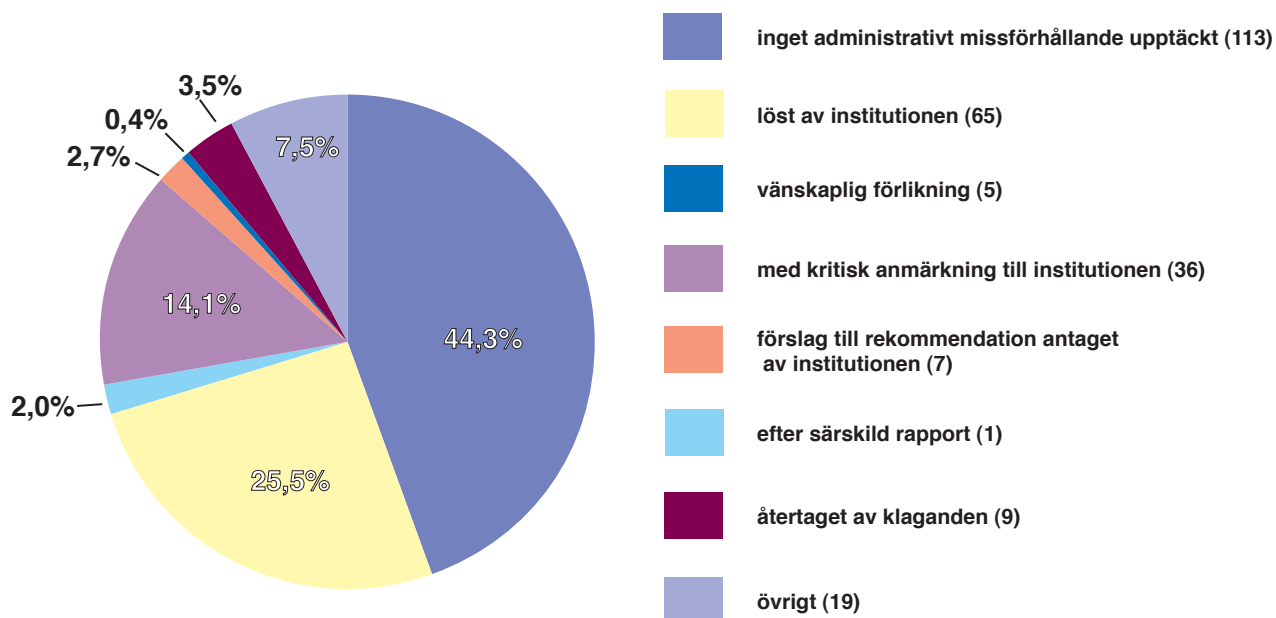
### 3.3 FÖRSLAG TILL VÄNSKAPLIG FÖRLIKNING, FÖRSLAG TILL REKOMMENDATIONER OCH SÄRSKILDA RAPPORTER SOM LADES FRAM UNDER 2004

|   |    |
|---|----|
| – förslag till vänskapliga förlikningar | 12 |
| – förslag till rekommendationer         | 17 |
| – särskilda rapporter                   | 1  |



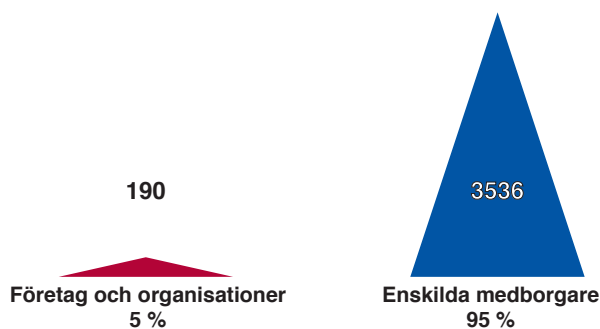
### 3.4 UNDERSÖKNINGAR SOM AVSLUTATS MED MOTIVERADE BESLUT ..... 251<sup>2</sup>

(En undersökning kan avslutas av ett eller flera av följande skäl:)



## 4 URSPRUNG FÖR KLAGOMÅLEN SOM INGAVS UNDER 2004

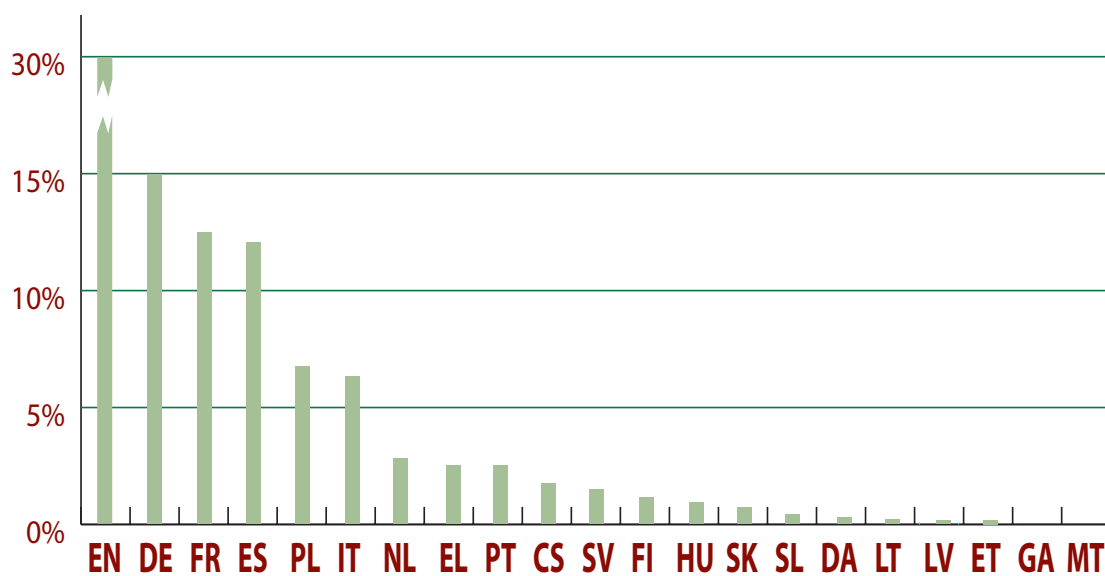
### 4.1 KLAGOMÅLENS AVSÄNDARE



<sup>2</sup> Av vilka fyra var på eget initiativ av ombudsmannen.



## 4.2 KLAGOMÅLENS FÖRDELNING PÅ OLIKA SPRÅK





### 4.3 KLAGOMÅLENS GEOGRAFISKA URSPRUNG

| Land                | Antal klagomål | % av klagomålen | % av EU:s befolkning | Frekvens <sup>3</sup> |
|---------------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------------|
| Malta               | 38             | 1,0             | 0,1                  | 11,7                  |
| Luxemburg           | 40             | 1,1             | 0,1                  | 10,9                  |
| Cypern              | 59             | 1,6             | 0,2                  | 10,0                  |
| Belgien             | 268            | 7,2             | 2,3                  | 3,2                   |
| Slovenien           | 38             | 1,0             | 0,4                  | 2,3                   |
| Finland             | 73             | 2,0             | 1,1                  | 1,7                   |
| Irland              | 53             | 1,4             | 0,9                  | 1,6                   |
| Grekland            | 129            | 3,5             | 2,4                  | 1,4                   |
| Spanien             | 482            | 12,9            | 9,2                  | 1,4                   |
| Portugal            | 116            | 3,1             | 2,3                  | 1,4                   |
| Slovakien           | 52             | 1,4             | 1,2                  | 1,2                   |
| Tjeckien            | 98             | 2,6             | 2,2                  | 1,2                   |
| Sverige             | 84             | 2,3             | 2,0                  | 1,2                   |
| Österrike           | 69             | 1,9             | 1,8                  | 1,1                   |
| Polen               | 285            | 7,6             | 8,3                  | 0,9                   |
| Danmark             | 32             | 0,9             | 1,2                  | 0,7                   |
| Tyskland            | 464            | 12,4            | 18,0                 | 0,7                   |
| Nederländerna       | 88             | 2,4             | 3,5                  | 0,7                   |
| Ungern              | 53             | 1,4             | 2,2                  | 0,6                   |
| Litauen             | 18             | 0,5             | 0,8                  | 0,6                   |
| Estland             | 7              | 0,2             | 0,3                  | 0,6                   |
| Frankrike           | 303            | 8,1             | 13,5                 | 0,6                   |
| Italien             | 269            | 7,2             | 12,6                 | 0,6                   |
| Lettland            | 9              | 0,2             | 0,5                  | 0,5                   |
| Förenade kungariket | 195            | 5,2             | 13,0                 | 0,4                   |
| Övriga              | 404            | 10,9            |                      |                       |

3

Siffran har beräknats genom att dela "procent av klagomålen" med "procent av befolkningen". Om resultatet blir större än 1 anger det att landet i fråga inger fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde förvänta sig med tanke på befolkningens storlek. Samtliga procentsiffror i tabellen har rundats av till en decimal.



## HUR MAN KONTAKTAR EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

### PER BREV

Europeiska ombudsmannen  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
Frankrike

### PER TELEFON

+33 3 88 17 23 13

### PER FAX

+33 3 88 17 90 62

### PER E-POST

euro-ombudsman@europarl.eu.int

### WEBBPLATS

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



## **FÖRSÄLJNING OCH PRENUMERATION**

Publikationsbyrån ger ut publikationer för försäljning, och de kan beställas genom något av våra försäljningsombud runtom i världen. En lista över försäljningsombuden får du genom att

- Gå in på publikationsbyråns webbplats: <http://publications.eu.int>, eller
- be om en lista via fax: (352) 29 29-42758.



**Publikationsbyrå**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-75-0

