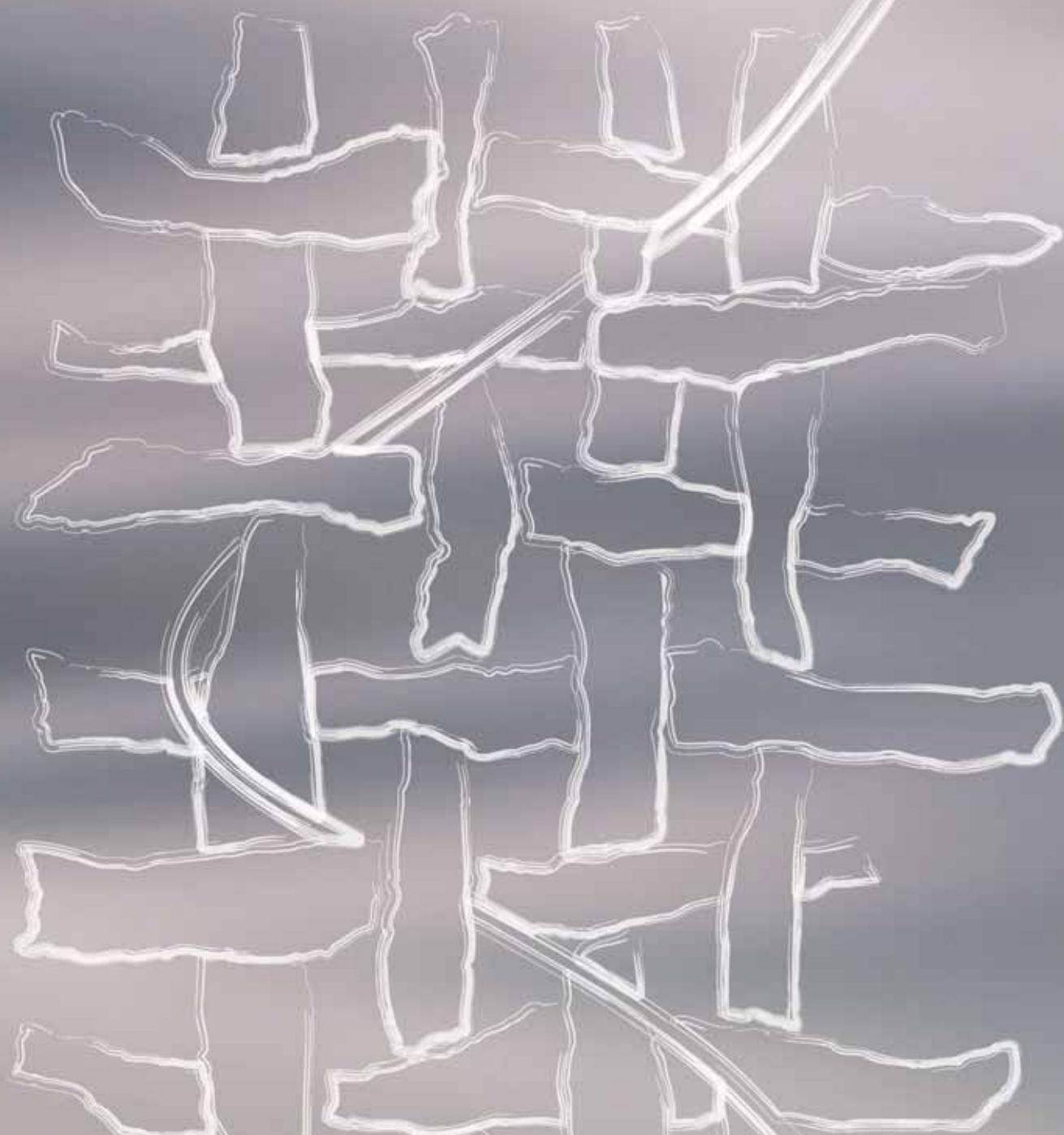


EUROPEISKA
OMBUDSMANNEN



ÅRSRAPPORT FÖR 2003
SAMMANFATTNING OCH STATISTIK



© Europeiska ombudsmannen 2004

Alla rättigheter förbehålls.

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



FÖRORD

Årsrapporten är Europeiska ombudsmannens viktigaste publikation. Rapporten utgör en redovisning inför Europaparlamentet och EU:s medborgare av vad ombudsmannens utfört under året. Den redogör i detalj för de resultat som uppnåtts för dem som klagat och mer allmänt för medborgare och andra personer bosatta i EU.

Rapporten understryker vikten av ombudsmannens relation med Europaparlamentet. Genom sin granskning och debatt utvärderar och förstärker parlamentet effekterna av ombudsmannens arbete. Rapporten ökar i sin tur parlamentets möjligheter att utkräva ansvar av unionens institutioner och övriga organ. Vad gäller institutionerna och de övriga organen så är rapporten en värdefull källa till självreglering genom att den belyser områden inom förvaltningen som kan förbättras.



För att göra årsrapporten mer tillgänglig har jag i år beslutat att lägga till en sammanfattning som dessutom publiceras separat för att få en bred spridning. Sammanfattningen innehåller ett representativt urval av ärenden som behandlats under 2003, samt en redogörelse för de viktigaste händelserna avseende ombudsmannens relationer med allmänheten, med EU:s institutioner och med ombudsmän i Europa och övriga världen. Statistik över mottagna klagomål, påbörjade utredningar, avgivna råd samt uppnådda resultat presenteras överskådligt och kortfattat.

Utöver vår önskan att göra ombudsmannens arbete mer tillgängligt så strävar vi också efter att använda de offentliga medlen på bästa sätt och att ta hänsyn till miljön. Genom att utarbeta en sammanfattning och begränsa upplagan för den kompletta årsrapporten hoppas vi tillgodose medborgarnas intressen på bästa sätt. Den kompletta årsrapporten kommer även i fortsättningen att sändas till Europaparlamentets ledamöter, till EU:s övriga institutioner och andra organ, till mina ombudsmannakollegor samt till Europeiska kommissionens kontaktpunkter och nätverk. Sammanfattningen kommer att spridas till en mycket större publik, inklusive frivilligorganisationer, konsumentorganisationer, yrkesorganisationer och universitet. Detta leder till ett mer rationellt utnyttjande av resurser.

Den som önskar erhålla ett exemplar av den kompletta årsrapporten på något av unionens 20 officiella språk är välkommen att kontakta Europeiska ombudsmannens kansli eller ladda ner den från min webbplats på:

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

P. Nikiforos Diamandouros



SAMMANFATTNING

Europeiska ombudsmannens nionde årsrapport till Europaparlamentet lämnar en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2003.

Det är den första årsrapporten som läggs fram av P. Nikiforos Diamandouros, som Europaparlamentet valde till Europeisk ombudsman den 15 januari 2003, sedan Europeiska ombudsmannens grundare Jacob Söderman meddelat att han önskade gå i pension. Diamandouros tillträdde den 1 april 2003. Därför omfattar denna rapport Södermans verksamhet från den 1 januari till den 31 mars och Diamandouros verksamhet från den 1 april till årets slut.

RAPPORTENS UPPLÄGGNING

Rapporten består av sex kapitel och fem bilagor. Kapitel 1 innehåller ett personligt förord skrivet av ombudsmannen, i vilket han tackar sin föregångare, beskriver årets viktigaste aktiviteter och resultat, samt beskriver sin målsättning.

Kapitel 2 beskriver hur ombudsmannen analyserar och genomför undersökningar av klagomål och kapitlet ger också en översiktlig redovisning av de klagomål som behandlats under 2003.

Kapitel 3, vilket utgör rapportens mest omfattande del, innehåller ett urval av ombudsmannens beslut efter undersökningar. Kapitlet utgörs i huvudsak av sammanfattningar av de olika beslut som fattats till följd av klagomål, först ordnade efter typen av slutsats eller resultat och sedan efter den institution eller det organ som berörs. Beslut efter undersökningar på eget initiativ samt frågor från medlemsstaternas ombudsmän redovisas separat.

Kapitel 4 redovisar förbindelserna med andra EU-institutioner samt ombudsmannens deltagande som observatör i konventet om Europeiska unionens framtid.

Kapitel 5 redovisar Europeiska ombudsmannens förbindelser med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa, i såväl nuvarande som framtida medlemsstater.

Kapitel 6 beskriver informations- och kommunikationsverksamheten. Kapitlet är indelat i fem olika delar som täcker årets höjdpunkter, konferenser och möten i nuvarande och framtida medlemsstater, övriga händelser såsom föreläsningar inför besöksgrupper, förbindelserna med media samt online-kommunikationer.

I bilaga A redovisas statistik över Europeiska ombudsmannens arbete under 2003. I bilagorna B och C ingår uppgifter om ombudsmannens budget och personal. Bilaga D innehåller en förteckning över de beslut som beskrivs i kapitel 3, ordnade efter ärendenummer, ämne samt typ av påstått administrativt missförhållande. I bilaga E beskrivs förfarandet för val av Europeisk ombudsman.

RESUMÉ

Europeiska ombudsmannens uppdrag

Europeiska ombudsmannen upprättades genom Maastrichtfördraget såsom 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



godkännande från Europaparlamentet har ombudsmannen definierat begreppet "administrativt missförhållande" på så sätt att det inkluderar respekt för de mänskliga rättigheterna, rättsstatens principer och god förvaltningssed.

Förutom att agera till följd av klagomål från medborgare och företag så inleder ombudsmannen även undersökningar på eget initiativ samt förstärker medborgarnas möjligheter att hävda sin rätt genom att aktivt informera dem om deras rättigheter och om hur de kan utöva dessa rättigheter.

Klagomål och undersökningar under 2003

Under 2003 mottog ombudsmannen totalt 2 436 klagomål, vilket är en 10-procentig ökning jämfört med föregående år, delvis beroende på en samlad insats för att informera medborgarna om deras rättigheter. Nästan hälften av klagomålen ingavs till ombudsmannen på elektronisk väg, antingen via e-post eller genom att använda klagomålsblanketten på ombudsmannens webbplats.

I nästan 70 procent av fallen kunde ombudsmannen hjälpa klagandena, antingen genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart de skulle kunna vända sig för att finna en snabb och effektiv lösning på sina problem.

Totalt inleddes 253 nya undersökningar under året. Ombudsmannen behandlade dessutom ett stort antal förfrågningar om information. 2 538 av dem ingavs via e-post.

Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Ombudsmannen avslutade 180 ärenden efter att ha utfört undersökningar. I kapitel 3 redovisas ett urval av dessa beslut, vilka illustrerar undersökningarnas spännvidd vad gäller ämne, typ av resultat samt berörda institutioner eller organ. Av praktiska skäl redovisas i rapporten enbart de beslut som innehåller rättsliga nyheter, nytt material beträffande ombudsmannens behörighet eller förfaranden, eller sakförhållanden 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, finns publicerade på ombudsmannens webbplats (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) på klagandens språk samt på engelska.

Inget administrativt missförhållande

I 87 ärenden fann ombudsmannen vid sin undersökning att det inte förelåg något administrativt missförhållande. Ett sådant resultat är inte alltid negativt för klaganden, som åtminstone får en fullständig förklaring till institutionens eller organets agerande. Till exempel:

- En klagande som bad **rådet** om att få tillgång till handlingar från **Europeiska konventet** accepterade rådets förklaring att det inte förfogade över de begärda handlingarna. Klaganden ansåg också att det var bra att rådet hade förtydligat sin institutionella förbindelse med konventet. Dessutom ledde klagomålet till att föredragningslistor och protokoll från Europeiska konventets presidium offentliggjordes på konventets webbplats så snart konventet hade avslutat sitt arbete (1795/2002/IJH).
- **Revisionsrätten** erkände att en klagandes begäran om att få tillgång till handlingar inte hade behandlats i enlighet med revisionsrättens regler om tillgång till handlingar. Revisionsrätten åtog sig att ge klaganden möjligheten att lämna detaljerade uppgifter beträffande den information han sökte och att undersöka ansökan i enlighet med sina regler (1117/2003GG).
- En klagande riktade **Europeiska bedrägeribekämpningsbyråns** (OLAF) uppmärksamhet på påstådda oegentligheter i samband med ett EU-finansierat projekt. OLAF utredde ärendet, men meddelade därefter inte resultatet till klaganden, som därför klagade till ombudsmannen. Under loppet av ombudsmannens undersökning informerade OLAF klaganden om resultatet av sin undersökning (1625/2002/IJH).



Ärenden som lösts av institutionen

I 48 ärenden resulterade ombudsmannens undersökning i att institutionen eller organet löste ärendet på ett sätt som tillmötesgick klaganden. Till exempel:

- Efter ett klagomål till ombudsmannen å Stockholms universitets vägnar gjorde **kommissionen** en slutbetalning avseende ett forskningsprojekt, bad om ursäkt för förseningen samt gick med på att betala ränta. Kommissionen garanterade dessutom ombudsmannen att det finansiella förfarande i vilket förseningen inträffat nu fungerade tillfredsställande (1173/2003/(TN)IJH).
- En underleverantör fick betalt för sina tjänster sedan ombudsmannen ingripit i ärendet. **Kommissionen** förklarade att den inte kunde betala huvudleverantören i ett visst projekt på grund av problem med den slutrapport som vederbörande ingett. När huvudleverantören väl skickat in den korrigerade slutrapporten verkställde kommissionen slutbetalningen. Huvudleverantören betalade därefter underleverantören, som tackade ombudsmannen för hjälpen (1960/2002/JMA).

Vänskapliga förlikningar

Ett av skälen till att ombudsmannens handläggning av ärenden skiljer sig från handläggningen av ärenden i en domstol är möjligheten till förlikning, vilket kan leda till en positiv lösning som tillmötesgår båda parter. När Europeiska ombudsmannen upptäcker fall av administrativa missförhållanden försöker han alltid, om möjligt, nå en vänskaplig förlikning. Detta kan bland annat innebära ett förslag till den berörda institutionen om att erbjuda klaganden ersättning, utan att institutionen för den skull behöver medge ansvar eller att beslutet får prejudicerande verkan.

Sju förslag till vänskaplig förlikning var fortfarande under övervägande vid slutet av 2003, medan fyra sådana förslag till förlikning accepterats under året. Dessa gällde bland annat följande:

- Ett ärende där kommissionen gick med på att betala extra, frivillig ersättning till en klagande på grund av ärendets exceptionella karaktär, trots att kommissionen ansåg att den inte hade någon juridisk skyldighet att göra så. Klaganden arbetade för institutionen och påstod att kommissionen hade underlåtit att betala henne hela det sekreterartillägg som hon hade rätt till (1166/2002/(SM)IJH).
- Ett ärende där kommissionen gick med på att ompröva sitt beslut att begära återbetalning av över 37 000 euro från ett bidrag som beviljats en tysk organisation. Kommissionen meddelade att den var villig att överge sitt återbetalningskrav som en del av en slutlig uppgörelse utom domstol, om det kunde visas att bidraget hade använts på ett sätt som kom projektets förmånstagare till godo. Organisationen i fråga vidhöll att man inte hade brutit mot kontraktets bestämmelser, men ansåg att en vänskaplig förlikning hade uppnåtts i ärendet (0548/2002/GG).

Kritiska anmärkningar

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 görs om det administrativa missförhållandet inte verkar ha några allmänna återverkningar, om det inte längre är möjligt för institutionen att undanröja missförhållandet och om inga uppföljningsåtgärder från ombudsmannens sida verkar nödvändiga. Tjugo kritiska anmärkningar framfördes under året. Till exempel:

- **Europeiska bedrägeribekämpningsbyrån (OLAF)** offentliggjorde ett pressmeddelande med mutanklagelser som kunde tolkas som om de var riktade mot en viss journalist. Journalisten klagade till ombudsmannen, som ansåg att OLAF hade agerat överilad, eftersom det inte fanns ett tillräckligt faktaunderlag som tillät en allmän granskning av anklagelserna. Ombudsmannen drog slutsatsen att en kritisk anmärkning kunde utgöra en lämplig åtgärd för att tillmötesgå klaganden (1840/2002/GG).



- En klagandes anställningskontrakt vid Europeiska unionens polisuppdrag i Sarajevo sades upp på grund av ett påstått tjänstefel. Ombudsmannen ansåg att det var **rådets** skyldighet att se till att polisstyrkan agerade i enlighet med rättsstatens principer och de grundläggande rättigheterna. En av klagandens grundläggande rättigheter hade överträtts eftersom han inte fått möjlighet att framföra sina synpunkter på påstådda fakta i ärendet. Eftersom kontraktet hade sagts upp över ett år tidigare var det inte lämpligt att föreslå en vänskaplig förlikning. Därför avslutade ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning (1200/2003/OV).
- Ombudsmannen kritiserade **Europaparlamentet** för att inte uppfylla sin skyldighet att behandla allmänheten hövligt. Kritiken gällde ett e-brev som skickats som svar på en begäran om information om ett anbudsförfarande. Klaganden hade hävdat att tonen i e-brevet var olämplig och att den gav ett arrogant intryck (1565/2002/GG).

Förslag till rekommendationer

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, så lämnar ombudsmannen ett förslag till rekommendation. Den institution eller det organ som berörs måste svara ombudsmannen med ett detaljerat yttrande inom tre månader.

Nio nya förslag till rekommendationer lämnades under 2003. Resultatet av fyra av dessa var fortfarande inte känt vid årets slut. Tre av de nio förslagen hade emellertid accepterats av de berörda institutionerna under 2003, liksom två förslag till rekommendationer som lämnats under 2002. Till exempel:

- En klagande uppnådde inte det antal poäng som krävdes för att bli godkänd på ett skriftligt prov i en uttagning som organiserats av **rådet**. När rådet vägrade bevilja henne tillgång till hennes eget rättade prov vände hon sig till ombudsmannen. Efter en undersökning lämnade ombudsmannen ett förslag till rekommendation som innebar att klaganden skulle få tillgång till sitt rättade prov, vilket rådet accepterade. Detta innebar att rådet rättade in sig i ledet bakom kommissionen och parlamentet, som 1999 (kommissionen) och 2000 (parlamentet) gick med på att ge sökande tillgång till sina egna rättade prov (2097/2002/GG).

Undersökningar på eget initiativ

Två undersökningar på eget initiativ avslutades med positivt resultat under året:

- **Europeiska rekryteringskontoret** ändrade sitt beslut att utestänga en cypriotisk medborgare från ett uttagningsprov efter ett klagomål som gällde tekniska svårigheter med kontorets elektroniska registreringssystem. Ombudsmannen öppnade ärendet som en undersökning på eget initiativ eftersom klaganden varken var medborgare eller bosatt i Europeiska unionen (OI/4/2003/ADB).
- **Kommissionen** gick med på att införa ett nytt förfarande för att snabbt informera icke framgångsrika anbudsgivare i upphandlingsförfaranden samt att lämna en rimlig tidsfrist innan kontraktet undertecknas. Detta för att ge anbudsgivarna tid att begära en redovisning av motiven för tilldelningsbeslutet och att begära en rättslig prövning av beslutet. Det nya förfarandet beskrivs i kommissionens meddelande av den 3 juli 2003. Ombudsmannen ansåg att det nya förfarandet överensstämmer med EG-domstolens rättspraxis och föreslog att kommissionen genomgående skall informera icke framgångsrika anbudsgivare om deras rätt att överklaga tilldelningsbeslut (OI/2/2002/IJH).

Fem undersökningar på eget initiativ inleddes under 2003. Fyra av dessa var fortfarande under behandling vid årets slut. Två grundar sig på klagomål som antydde ett eventuellt systemfel. Det första gäller de interna tvistlösningsförfaranden som finns tillgängliga för nationella experter som är utstationerade vid kommissionen. Det andra gäller kommissionens verksamhet för att främja en god förvaltning av Europaskolorna.



En tredje undersökning på eget initiativ gäller ett eventuellt systemfel i samband med integrering av personer med funktionshinder, framför allt vad gäller de åtgärder som vidtagits av Europeiska kommissionen för att tillse att personer med funktionshinder inte diskrimineras i sina förbindelser med institutionen.

Förbindelser med Europeiska unionens övriga institutioner och organ

Som ett led i ansträngningarna att uppnå positiva resultat har ombudsmannen skapat konstruktiva arbetsrelationer med EU:s institutioner och organ. Under 2003 träffade ombudsmannen ledamöter och tjänstemän från åtta olika institutioner, inklusive Europaparlamentets talman, ordförandena för EG-domstolen, Europeiska investeringsbanken och revisionsrätten, kommissionärskollegiet samt kommissionens generaldirektörer. Under dessa möten underströk ombudsmannen sin roll som medlare samt att vänskapliga förlikningar innebär ett positivt resultat för såväl klaganden som institutionen eller organet i fråga.

Ett aktivt samarbete från institutionerna eller organen är också av avgörande betydelse när det gäller att tillse att alla som kan ha anledning att klaga till ombudsmannen får information om sin rätt att göra det och om hur den rätten skall utövas. Kommissionen reagerade positivt på ombudsmannens förslag om att utöka tillhandahållandet av sådan information till dem som söker och mottar stipendier eller bidrag och att därvid börja med att informera dem som omfattas av ett aktuellt meddelande från kommissionen.¹

Ombudsmannen bedriver ett nära och effektivt samarbete med Europaparlamentets utskott för framställningar, vilket innebär ett ömsesidigt överförande av ärenden när så bedöms vara lämpligt. Ombudsmannen ger dessutom ofta klagandena information om möjligheten att inge en framställning till Europaparlamentet, framför allt om klaganden vill se en ändring av EU:s lagar eller policy.

Ombudsmannen deltog aktivt i Konventet om Europas framtid för att se till att medborgarnas rättigheter fick en central plats i utkastet till konstitution för Europa. Under sin ämbetsperiod argumenterade Söderman framgångsrikt för att stadgan om de grundläggande rättigheterna skulle införlivas i utkastet till konstitution och såväl han som Diamandouros framförde krav på ett uttryckligt erkännande däri av ombudsmännens roll samt av andra möjligheter till gottgörelse utanför domstolarna. Även om det senare målet inte uppnåddes under 2003 så kommer ombudsmannen att fortsätta att betrakta detta som en högt prioriterad fråga och han kommer att framhärda i sina ansträngningar för att se till att detta införs i konstitutionens slutliga text.

Samarbete med övriga ombudsmän i Europa

Europeiska ombudsmannen samarbetar med ett omfattande nätverk av ombudsmän och liknande organ i Europa. Nätverket omfattar nu 90 kontor i 30 länder, innefattande kontor på nationell och regional nivå inom Europeiska unionen samt på nationell nivå i ansökarländerna och i Norge och Island.

Samarbetet inom nätverket gäller såväl behandlingen av klagomål som tillhandahållandet av information till medborgarna. Många av klagandena vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de får problem med nationell, regional eller lokal förvaltning. Även om dessa klagomål ligger utanför Europeiska ombudsmannens ämbetsområde så kan ombudsmannen i den berörda staten i många fall erbjuda en tillfredsställande lösning. Europeiska ombudsmannen överför ärenden direkt till nationella och regionala ombudsmän när så är möjligt, eller så ger han klaganden lämpliga råd. De ombudsmän som ingår i nätverket är dessutom i god ställning att hjälpa till att informera medborgarna om deras rättigheter enligt gemenskapsrätten och om hur de kan utöva och försvara sina rättigheter.

¹ Förslag till grundrättsakter för bidrag som för närvarande beviljas på grundval av kommissionens administrativa självständighet (del A i budgeten) eller av dess institutionella befogenheter: allmän översikt (KOM(2003) 274).



Under 2003 intensifierades samarbetet genom sammanträden med nationella och regionala ombudsmän från medlemsstaterna samt med nationella ombudsmän från kandidatländerna. Det fjärde seminariet för nationella ombudsmän och liknande organ inom EU:s medlemsstater på temat "Ombudsmännen och skyddet av rättigheter i Europeiska unionen" organiserades gemensamt av Europeiska ombudsmannen och den grekiska ombudsmannen i Aten i april. Europaparlamentet företrädde av ordföranden för utskottet för framställningar Vitaliano Gemelli. Det fjärde sammanträdet med EU:s regionala ombudsmän och liknande organ, vid vilket Europeiska ombudsmannens kansli var företrätt, ägde rum i Valencia i april med stöd av Valencias regionala ombudsman Sindic de Greuges de Valencia. Bland de ämnen som diskuterades kan nämnas Europas framtid, invandrings- och asylfrågor samt miljöskydd. I maj deltog Europeiska ombudsmannen tillsammans med de nationella ombudsmännen från ansökarländerna i den konferens som anordnades av Polens ombudsman Andrzej Zoll i Warszawa. Mötet hade rubriken "Ombudsmannen och Europeiska unionens lagstiftning".

I Europeiska ombudsmannens nätverk ingår dessutom kontaktpersoner som utsetts av de olika nationella ombudsmännens kanslier för att agera som en första kontaktpunkt för övriga medlemmar av nätverket. I december 2003 träffades kontaktpersonerna vid ett möte i Strasbourg för att diskutera "Europeisk information, rådgivning och rättvisa åt alla". Detta var det första mötet av denna typ som även omfattade kontaktpersonerna från de tio länder som ansluter sig till unionen under 2004.

Mellan mötena är nätverket verksamt genom tre av Europeiska ombudsmannens kommunikationsinitiativ: *European Ombudsmen – Newsletter*, en publikation som utkommer två gånger per år och som utges tillsammans med Internationella ombudsmannainstitutets europeiska region, *Ombudsmannens dagliga nyheter*, en elektronisk nyhetstjänst som produceras av Europeiska ombudsmannen, samt ett interaktivt Internettoppmöte.

Att nå ut till medborgarna

En viktig del av ombudsmannens arbete består i att nå ut till medborgarna för att informera dem om deras rättigheter, inklusive rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen. I slutet av maj 2003 meddelade ombudsmannen sin avsikt att besöka samtliga tio anslutande länder före den 1 maj 2004, den dag då utvidgningen äger rum, samt så många av medlemsstaterna som möjligt. I slutet av 2003 hade ombudsmannen besökt 11 av de nuvarande och fem av de blivande medlemsstaterna. Han hade därvid träffat höga tjänstemän samt redogjort för sitt arbete för ickestatliga organisationer, handelskamrar, universitetsstudenter, journalister och andra intresserade medborgare. Samarbetet med de nationella ombudsmännens kanslier i de berörda länderna, samt med Europaparlamentet och Europeiska kommissionens representationskontor, bidrog i stor utsträckning till att dessa besök blev en framgång.

Ombudsmannen och hans personal talade dessutom vid totalt 80 konferenser, möten och grupper över hela unionen under 2003, efter inbjudan från regionala kontor, intressegrupper, europeiska institut, universitet och ickestatliga organisationer. Tack vare dessa möten kunde ombudsmannens arbete presenteras för potentiella klagande och intresserade medborgare.

Material som beskriver Europeiska ombudsmannens arbete spreds i stor omfattning under året, framför allt under Europaparlamentets dagar med Öppet hus i maj. Information fanns också tillgänglig på ombudsmannens webbplats där beslut, pressmeddelanden, statistik samt närmare information om ombudsmannens aktiviteter redovisades regelbundet.

Ombudsmannen fortsatte att utveckla sina goda arbetsrelationer med medierna. Han genomförde sex pressmöten och åtta presskonferenser för att förklara och beskriva sitt arbete. Totalt 45 journalister intervjuade ombudsmannen i Strasbourg och Bryssel samt inom ramen för hans officiella besök i medlemsstaterna och anslutningsländerna. Pressmeddelanden publicerades i genomsnitt var sjunde arbetsdag för att rikta uppmärksamhet på ombudsmannens beslut och övriga aktiviteter. Journalisters begäran om information om ombudsmannens arbete behandlades skyndsamt under hela året.



Intern utveckling

Under året vidtog ombudsmannen intensiva förberedande åtgärder inför utvidgningen för att effektivt kunna betjäna medborgarna i 25 medlemsstater på 21 officiella språk från och med den 1 maj 2004.

I den fleråriga budgetplan som antogs 2002 förutses en gradvis infasning av nya tjänster under perioden 2003-2005 i anslutning till utvidgningen. Antalet tjänster i ombudsmannens personalplan steg från 27 under 2002 till 31 under 2003, med en planerad ökning till 38 i 2004 års budget, vilken antogs av budgetmyndigheterna i december 2003.

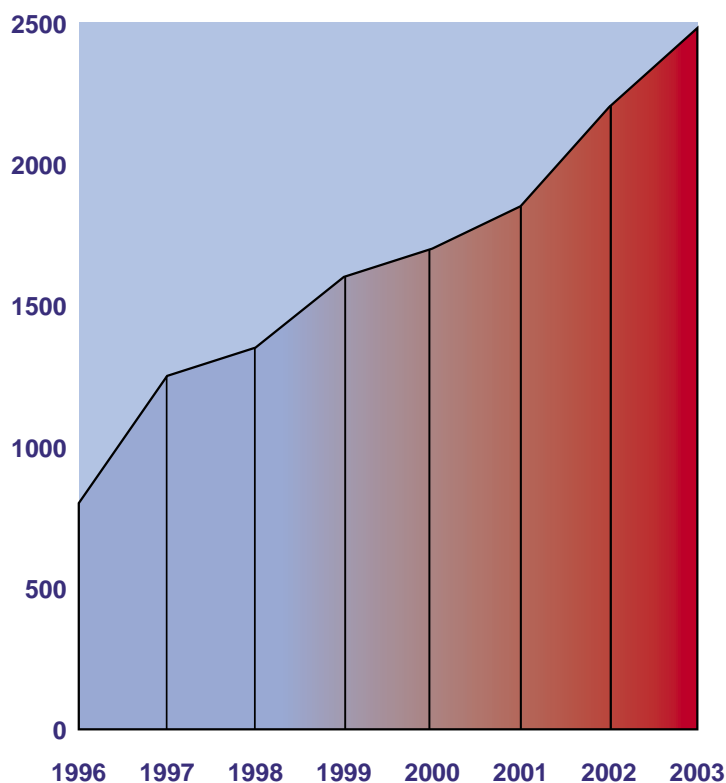
En granskning av kansliets struktur och dess utnyttjande av personalresurser inleddes under året. Ombudsmannen inledde dessutom en betydande uppgradering av sin IT-infrastruktur och sin databas för klagomål. Dessa initiativ genomfördes i syfte att göra det möjligt för kansliet att hantera den förväntade ökningen av antalet klagomål samt för att förbättra kvaliteten och effektiviteten i den service som ges till medborgarna.



STATISTIK ÖVER EUROPEISKA OMBUDSMANNENS ARBETE UNDER 2003

1 ÄRENDEN SOM HANDLAGTS UNDER 2003

1.1	SAMMANLAGT ANTAL ÄRENDEN UNDER 2003	2611
-	Klagomål och undersökningar som var oavslutade den 31 december 2002	170 ¹
-	Klagomål som ingetts under 2003	2436
-	Europeiska ombudsmannens egna initiativ	5



Ökning av antalet klagomål 1996 – 2003

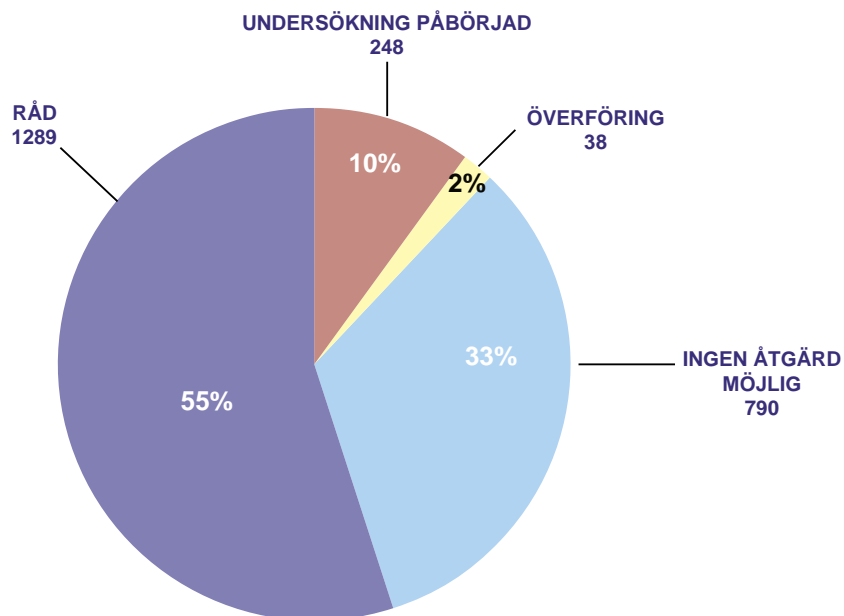
¹ Varav ett på Europeiska ombudsmannens eget initiativ och 109 klagomål under prövning.



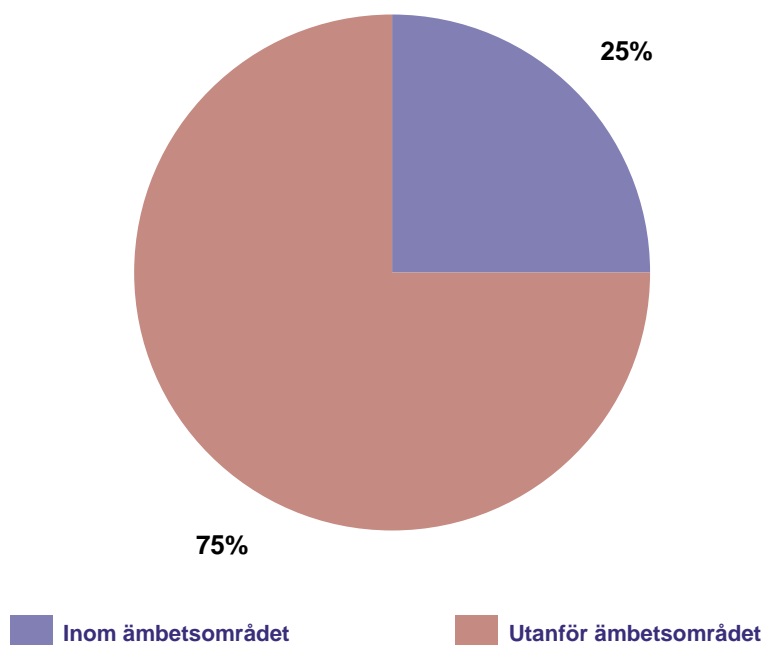
1.2 AVSLUTAD UNDERSÖKNING AV HURUVIDA KLAGOMÅL SKALL PRÖVAS ELLER INTE 95 %

1.3 KLASSIFICERING AV KLAGOMÅLEN

1.3.1 Enligt den typ av åtgärd som vidtagits av Europeiska ombudsmannen till förmån för klaganden

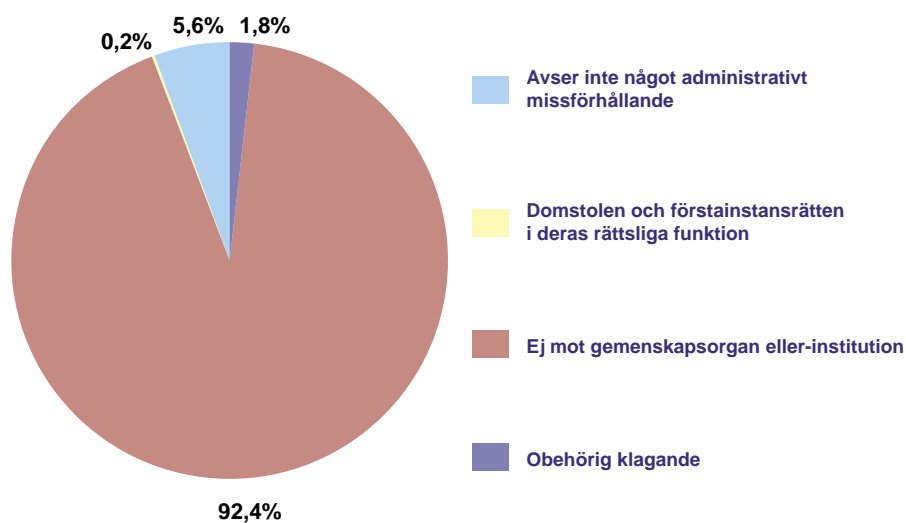


1.3.2 Enligt Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



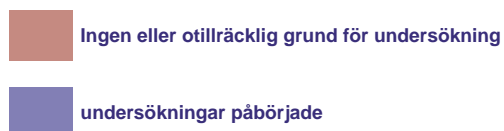
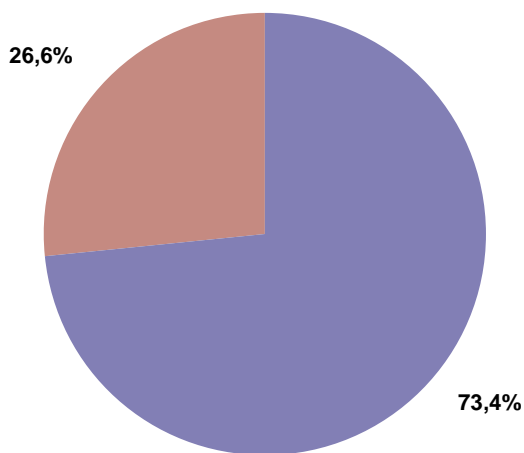


UTANFÖR ÄMBETSOMRÅDET

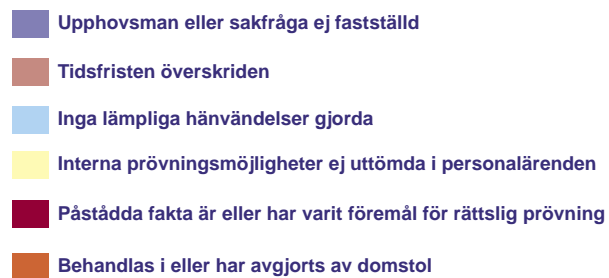
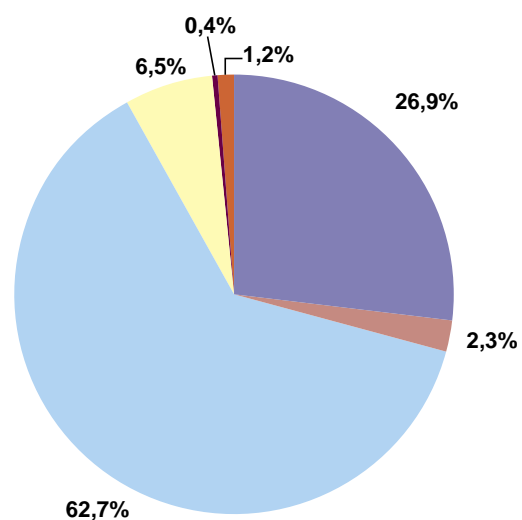


INOM ÄMBETSOMRÅDET

Klagomål som kan provas

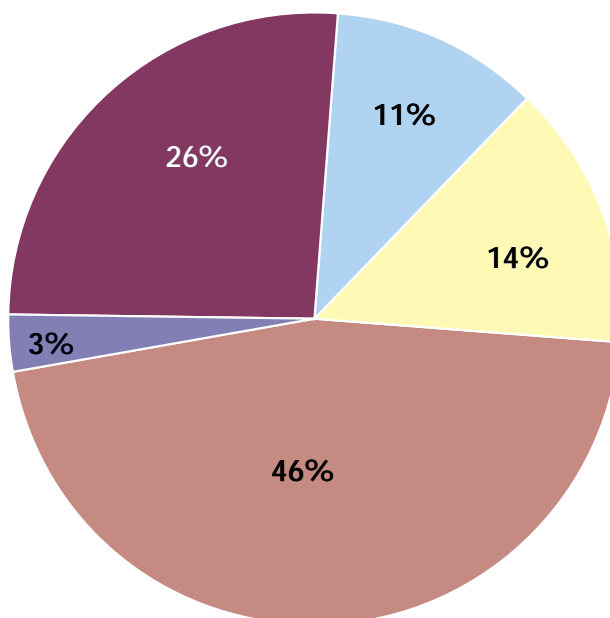


Klagomål som inte kan provas





2 ÖVERFÖRINGAR OCH RÅD



 Råd att kontakta ombudsman eller inge framställning till parlament (616)

 Råd att kontakta Europeiska kommissionen (189)

 Råd att inge en framställning till Europaparlamentet (143)

 Råd att kontakta annat organ (341)

 Överföringar (38)

Till Europaparlamentet (6)

Till Europeiska kommissionen (7)

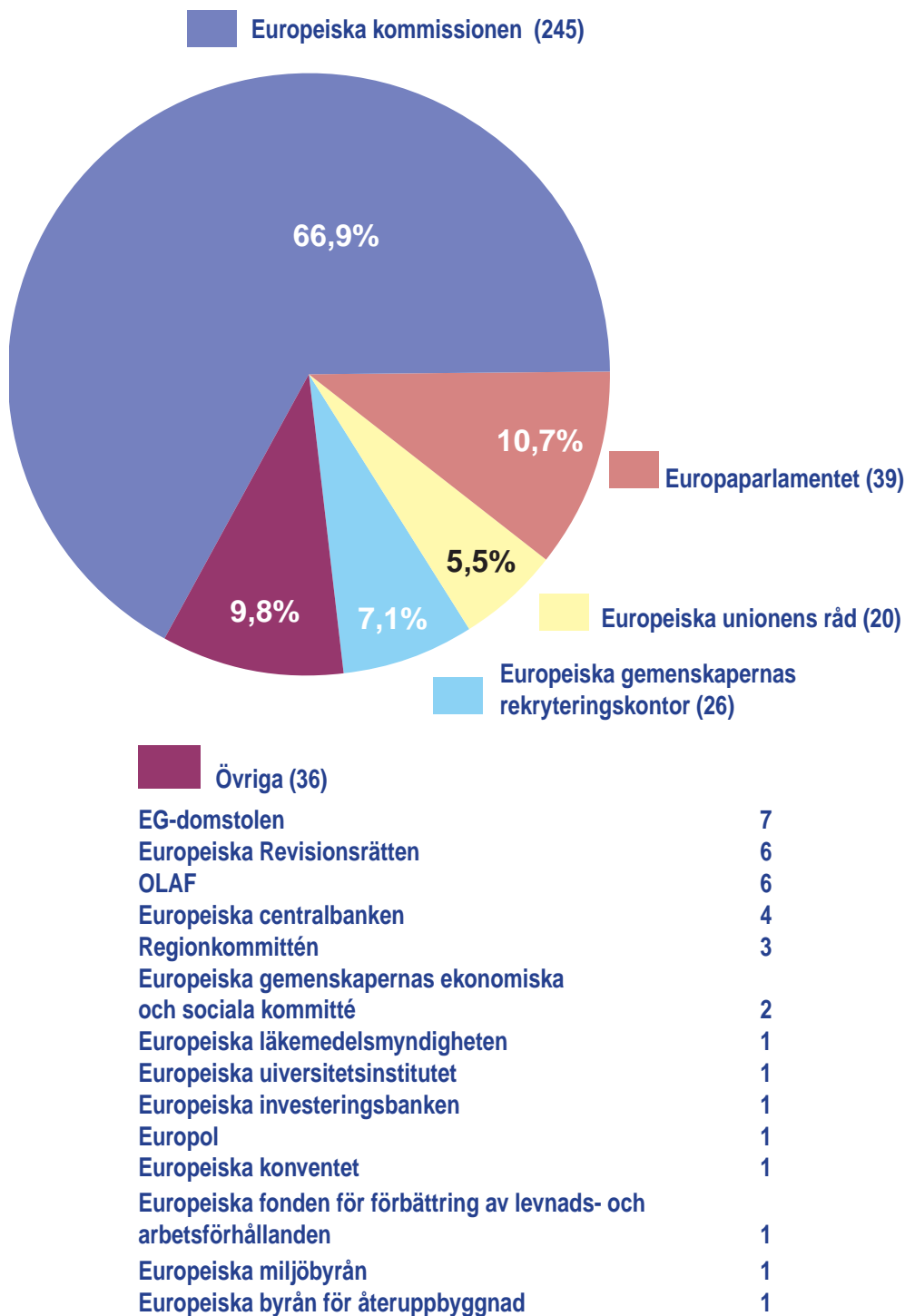
Till nationell eller regional ombudsman (25)



3 UNDERSÖKNINGAR SOM GENOMFÖRTS UNDER 2003 363

Under 2003 genomförde Europeiska ombudsmannen 363 undersökningar: 253 som inleddes under 2003 (av vilka fem på eget initiativ) och 110 som inte var avslutade den 31 december 2002.

3.1 INSTITUTIONER OCH ORGAN SOM VARIT FÖREMÅL FÖR UNDERSÖKNINGAR²

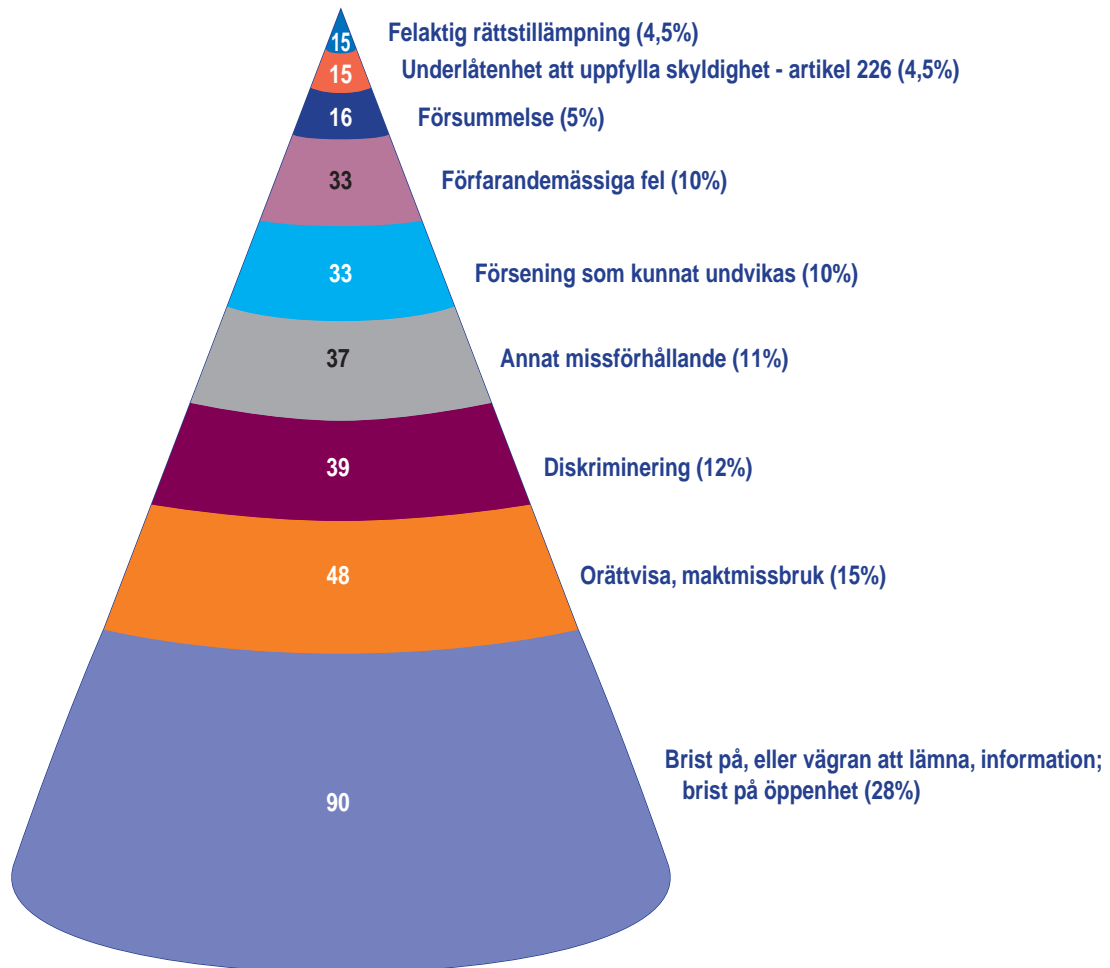


² Vissa ärenden gäller två eller flera institutioner eller organ.



3.2 DET PÅSTÅDDA MISSFÖRHÅLLANDETS ART

(I vissa fall förekommer två typer av påstått missförhållande)



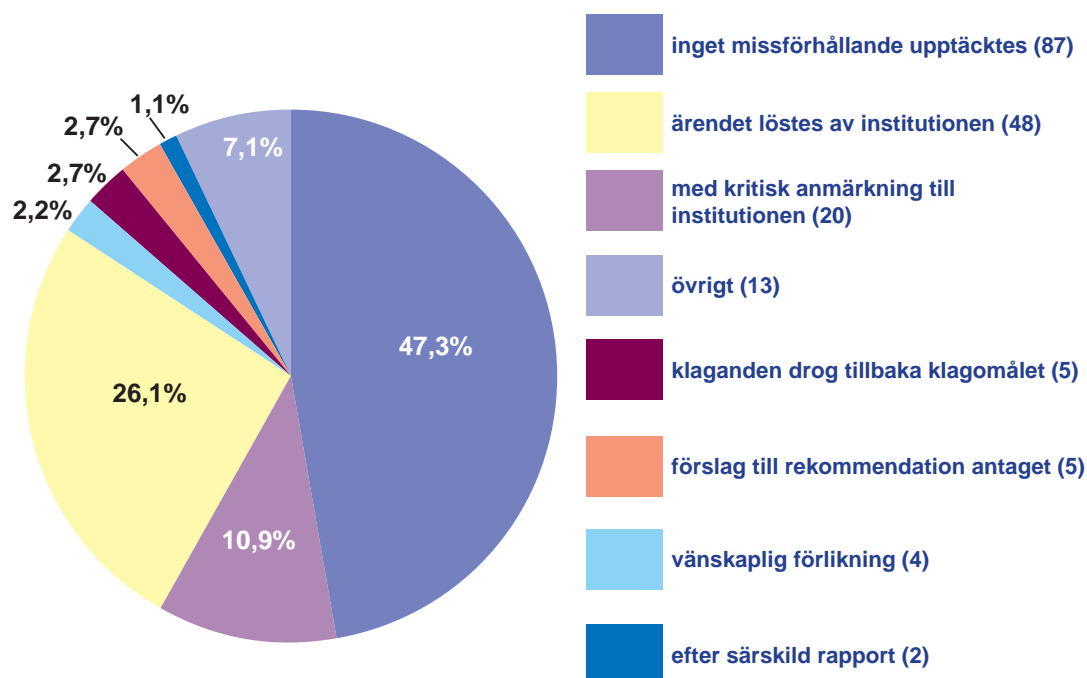
3.3 FÖRSLAG TILL VÄNSKAPLIGA FÖRLIKNINGAR OCH FÖRSLAG TILL REKOMMENDATIONER UNDER 2003

- förslag till vänskapliga förlikningar 18
- förslag till rekommendationer 9



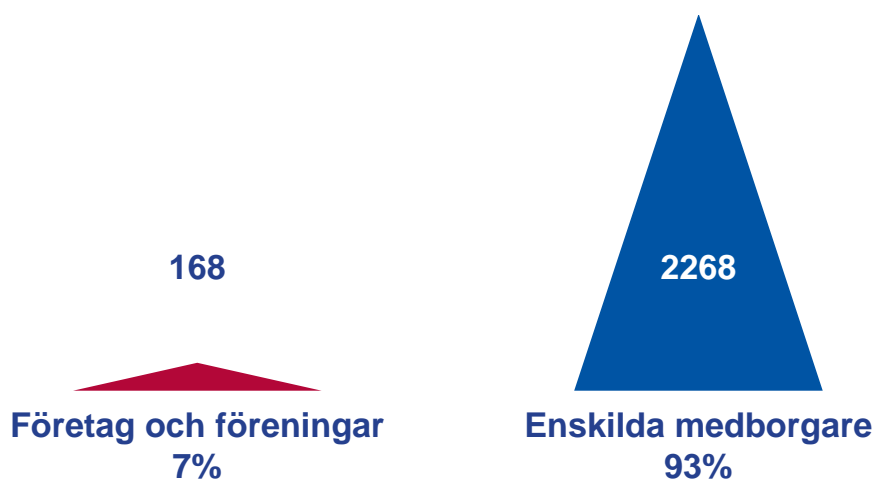
3.4 UNDERSÖKNINGAR SOM AVSLUTADES MED ETT MOTIVERAT BESLUT³ 180

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



4 URSPRUNG FÖR KLAGOMÅLEN SOM REGISTRERADES UNDER 2003

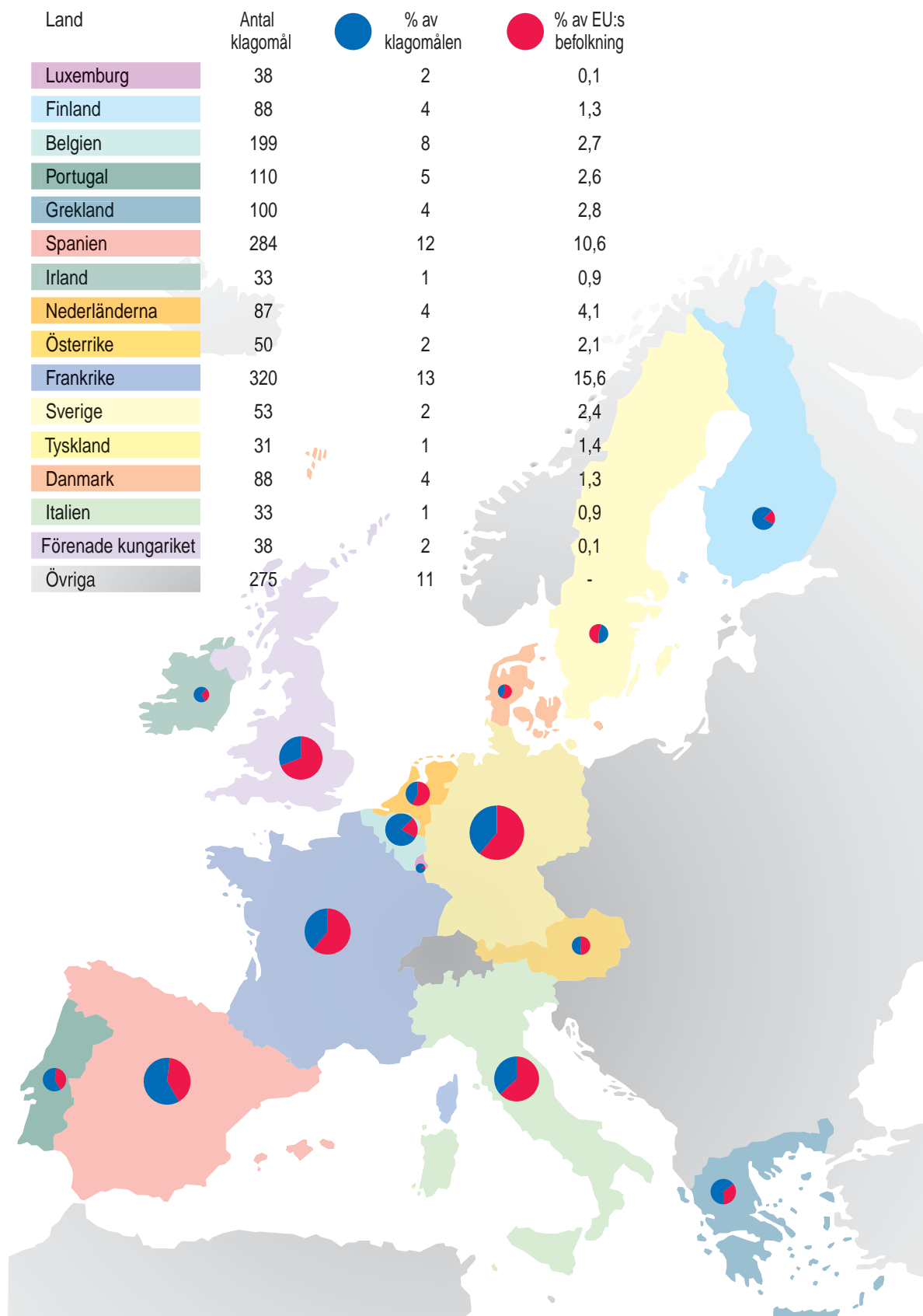
4.1 KLAGOMÅLENS AVSÄNDARE



³ Av vilka två skedde på ombudsmannens eget initiativ.



4.2 KLAGOMÅLENS GEOGRAFISKA URSPRUNG





SÅ KONTAKTAR DU EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

PER POST

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

PER TELEFON

+33 3 88 17 2313

PER FAX

+33 3 88 17 9062

PER E-POST

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBBPLATS

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

