

# EUROPEISKA OMBUDSMANNEN



Å R S R A P P O R T 2 0 0 7

SAMMANFATTNING OCH STATISTIK







# EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

Å R S R A P P O R T 2 0 0 7

SAMMANFATTNING OCH STATISTIK

© Europeiska gemenskaperna, 2008

Användning av materialet för utbildningssyften och andra ickekommersiella syften är tillåten förutsatt att källan anges.

ISBN 978-92-9212-148-8

DOI 10.2869/54798

Bilden på omslagets framsida: © iStockphoto.com/Silence

Rapporten är publicerad i sin helhet på Internet på följande adress: <http://www.ombudsman.europa.eu>

*Printed in Italy*

TRYCKT PÅ ICKE KLORBLEKT PAPPER



## INLEDNING

2007 var ett viktigt år när det gäller de europeiska medborgarnas rätt till god förvaltning. Den 12 december undertecknades och tillkännagavs EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna, som ursprungligen tillkännagavs i december år 2000, på nytt av ordförandena för EU:s tre viktigaste institutioner – parlamentet, kommissionen och rådet. Den juridiskt bindande stadgan, som ingår i Lissabonfördraget, innebär ett åtagande som speglar en ökad insikt om att medborgarna bör stå i centrum för Europas politik. Ur ombudsmannens perspektiv är stadgan banbrytande eftersom rätten till god förvaltning för första gången erkänns som en grundläggande rättighet för unionsmedborgarskap (artikel 41).



### *God förvaltning*

Sedan jag tillträdde tjänsten som Europeisk ombudsman den 1 april 2003 har främjandet av god förvaltning varit en av mina viktigaste prioriteringar. Jag påminner ständigt EU:s institutioner och organ om att god förvaltning kräver mycket mer av tjänstemännen än att bara undvika olagligt beteende. Tjänstemännen måste ha god servicekänsla och se till att allmänheten behandlas på rätt sätt och kan utnyttja sina rättigheter fullt ut.

Detta budskap tycks ge konkreta resultat. Jag är glad över att kunna rapportera att EU:s institutioner och organ har arbetat hårt under 2007 för att lösa klagomål, rätta till orättvisor och åtgärda misstag. Under året fördubblades antalet ärenden som löstes av berörd institution – hela 35 % av våra undersökningar avslutades efter att berörd institution gått med på att lösa frågan, vilket är en rekordstor andel. Vi bör inte underskatta betydelsen av detta resultat för klaganden och för medborgarna i allmänhet. Jag är övertygad om att vi har tagit ett stort steg i riktning mot en genuin servicekultur.

De sju särskilt viktiga ärenden som framhävs i den här rapporten är bevis på denna attitydförändring. Inte mindre än fyra av dem gäller Europeiska kommissionen som agerade snabbt och konstruktivt för att lösa en rad klagomål. Jag vill också särskilt lyfta fram Europeiska byrån för luftfartssäkerhet som för andra året i rad löste ett viktigt ärende på utmärkt sätt och visade prov på sin vilja att samarbeta konstruktivt med ombudsmannen för att lösa problem. Efter att jag uppmärksammat rådet på ett språkproblem bad rådet klaganden om ursäkt och bekräftade sitt åtagande att undvika liknande problem i framtiden. Slutligen var Europeiska centralbanken mycket behjälplig i sitt svar till en oroad medborgare. Banken betonade att den fäster stor vikt vid att klargöra de problem medborgaren tagit upp och uppmanade henne att vända sig till dess experter med eventuella ytterligare frågor. Min avsikt med att framhäva dessa ärenden är att visa några exempel på god förvaltning som alla EU:s institutioner och organ kan hämta inspiration från och jämföra sin egen praxis med. Under 2008 kommer jag att fortsätta att främja och vårda servicekulturen för att kunna infria medborgarnas förväntningar.

Vissa av de resultat för medborgarna som dokumenteras i denna rapport uppnåddes utan formell korrespondens med institutionen. Vi har nu nått ett skede där våra förbindelser med institutionerna innebär att vi kan lösa ett ökat antal fall snabbt utan att behöva genomföra onödigt tidsödande undersökningar. Jag har alltmer börjat använda mig av informella förfaranden för att lösa problem på ett flexibelt sätt och kommer att fortsätta utveckla denna strategi under 2008. För



mig innebär detta en milstolpe för vår institution som visar den respekt ombudsmannen åtnjuter och institutionernas vilja att hjälpa den enskilda medborgaren.

Men ännu återstår problem att lösa. Under 2007 avslutades 15 % av ärendena med en kritisk anmärkning eftersom den berörda institutionen inte lyckats leva upp till den servicestandard som medborgarna har rätt till. Exempel på sådana ärenden återges i denna rapport. Ett av dem handlar om en institution som vägrar ändra sitt rekryteringsförfarande, huvudsakligen för sin egen administrativa bekvämlighets skull, och ett annat om en institution som kraftigt fördröjer ett överträdelseförfarande utan att förklara anledningen till detta. För att institutionerna ska dra lärdom av dessa kritiska anmärkningar kommer vi under 2008 återigen att sammanställa en uppföljningsrapport över dem. Jag har dessutom för avsikt att undersöka metoder för att göra ombudsmannens beslut lättare att förstå så att de blir ännu effektivare när det gäller att erbjuda både medborgare och tjänstemän vägledning om vad god förvaltning innebär.

Det är uppenbart att det fortfarande återstår en del att uträtta när det gäller att främja principerna för god förvaltning inom EU:s institutioner och organ. För att bidra till utvecklingen av användbara strategier när det gäller detta sammankallade jag till ett seminarium i Bryssel i november 2007 där det fördes en livlig debatt om hur Europeiska ombudsmannen kan göra rätten till god förvaltning till verklighet. Diskussionerna resulterade i många stimulerande och innovativa idéer för de kommande åren. Jag ser fram emot att förverkliga dem och på så sätt gynna Europas medborgare.

### *Bättre kommunikation*

Jag avslutade min inledning till årsrapporten för 2006 med att presentera mitt dubbla syfte för det kommande året, nämligen att arbeta med institutionerna för att främja god förvaltning och sätta nytt fokus på mina kommunikationsinsatser, så att alla som kan behöva använda sig av Europeiska ombudsmannens tjänster får korrekt information om hur de ska gå tillväga.

När det gäller detta andra syfte blev 2007 ett banbrytande år. Vi nådde äntligen en vändpunkt när det gäller antalet tillåtliga klagomål. Tack vare en ambitiös och riktad informationskampanj ökade antalet tillåtliga klagomål i både absoluta och relativa tal jämfört med 2006. Det resulterade i att 17 % fler undersökningar inleddes under året på grundval av mottagna klagomål. Samtidigt innebar våra insatser för att förbättra informationen om vad Europeiska ombudsmannen kan respektive inte kan göra att fler medborgare än någonsin fick hjälp att hitta medel för upprättelse på nationell, regional och lokal nivå.

En avgörande händelse när det gäller detta under 2007 var antagandet av Europeiska ombudsmannanätverkets uttalande. Syftet med uttalandet är att öka kännedomen om EU-dimensionen i ombudsmännens arbete och att tydliggöra vilken service medlemmarna i nätverket erbjuder personer som inkommer med klagomål i ärenden som omfattas av EU:s lagstiftning. Uttalandet finns på Europeiska ombudsmannens webbplats på alla EU:s officiella språk och återges i sin helhet i kapitel 5 i denna rapport. Medlemmarna i nätverket kommer att arbeta proaktivt för att främja medvetenheten om uttalandet och på så sätt se till att medborgarna förstår vem som är bäst lämpad att lösa deras EU-relaterade klagomål.

Ett annat viktigt initiativ på detta område bör kunna förverkligas under 2008. Det senaste året har mitt kontor arbetat med att ta fram en interaktiv handbok som under det kommande året kommer att lanseras som en del av ombudsmannens nya webbplats. Denna viktiga funktion kommer att hjälpa medborgarna att hitta rätt metod att få upprättelse för klagomål. Handboken ska göra det möjligt för fler personer med klagomål att direkt vända sig till det organ som är bäst lämpat att hantera deras klagomål. Handboken kommer förhoppningsvis att leda till att antalet otillåtliga klagomål som mitt kontor mottar minskar ytterligare.

Det finns många orsaker till att det är viktigt att hitta den lämpligaste metoden från början. Det bidrar till att undvika den frustration som medborgarna upplever när de får veta att det organ de har vänt sig till inte kan hjälpa dem. Det innebär också att klagomål kan lösas snabbare och effektivare och att vi därigenom kan se till att medborgarna fullt ut kan utnyttja sina rättigheter enligt EU:s lagstiftning. Ett sista viktigt hänsynstagande är att min institution, genom att andelen otillåtliga klagomål som tas emot minskar, på ett bättre sätt kommer att kunna uppfylla sin centrala





roll – dvs. att hjälpa medborgare som är olyckliga över hur de har behandlats av EU:s institutioner och organ. De resultat som mitt kontor kan uppnå för sådana medborgare är utan tvekan den mest tillfredsställande delen av mitt arbete. Många exempel på sådana framgångar från 2007 framhävs i denna rapport. Jag ser fram emot att fortsätta med detta arbete för de europeiska medborgarna under det kommande året.

Som jag ofta har påpekat är årsrapporten ombudsmannens viktigaste publikation. Den ger honom möjlighet att redovisa sitt arbete för Europaparlamentet som han rapporterar till. Den är en resurs för EU:s institutioner och organ och hjälper dem att förbättra sin förvaltning. Den bidrar till att göra ombudsmannens arbete tillgängligt för alla dem som vill följa hans verksamhet, bland annat allmänheten, media, akademiker, tjänstemän och kolleger från ombudsmäns enheter över hela världen. De senaste åren har rapporten genomgått förändringar för att bli mer användarvänlig. Ytterligare förbättringar är ett nytt inslag i den aktuella rapporten. De märks framför allt i kapitel 5 och 6 där vi har valt att ge en översikt över och analys av verksamheten i stället för att återge detaljerade listor över evenemang och möten som tidigare. Vi hoppas att detta ger en ännu intressantare läsning och att mervärdet i dessa viktiga initiativ speglas. Vi ser fram emot att få feedback från dig.

Strasbourg den 15 februari 2008

P. Nikiforos Diamandouros





## SAMMANFATTNING

Europeiska ombudsmannens trettonde årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2007. Det är den femte 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, där han går igenom årets viktigaste händelser och blickar fram mot det kommande året. Detta följs av denna sammanfattning som utgör kapitel 1.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Det innehåller en översikt över de klagomål som behandlats under året, inklusive en tematisk analys av resultaten av de ärenden som avslutats efter en undersökning. Analysen omfattar de viktigaste resultaten när det gäller rättsliga frågor och faktiska omständigheter i ombudsmannens beslut under 2007.

Kapitel 3 innehåller sammanfattningar av ett urval av ombudsmannens beslut under 2007, vilka täcker bredden av ämnen och institutioner som berörs av klagomål och av ombudsmannens undersökningar på eget initiativ. Sammanfattningarna är disponerade först efter typ av resultat och sedan efter institution eller organ som berörs. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av ett beslut efter en undersökning på eget initiativ och ett exempel på en förfrågan från en nationell ombudsman.

Kapitel 4 ägnas åt förbindelserna med andra EU-institutioner och EU-organ. Kapitlet inleds med en redogörelse för varför det är värdefullt att ombudsmannen har konstruktiva arbetsrelationer med institutionerna och organen. Därefter följer en uppräknings av möten och evenemang under 2007 med anknytning till detta.

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

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

I bilaga A redovisas statistik över Europeiska ombudsmannens arbete under 2007. Bilagorna B och C innehåller uppgifter om ombudsmannens budget respektive personal. Bilaga D är en förteckning över de beslut som beskrivs i kapitel 3, ordnade efter ärendenummer, ämne och typ av påstått administrativt missförhållande. Där förtecknas även de särskilt viktiga ärendena och alla ärenden som avslutades med en kritisk anmärkning under 2007.



## RESUMÉ

### Europeiska ombudsmannens ämbetsområde

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

Förutom att reagera på klagomål från enskilda personer, företag och organisationer arbetar ombudsmannen proaktivt genom att inleda undersökningar på eget initiativ, anordna möten med ledamöter och tjänstemän vid EU:s institutioner och organ, och aktivt informera medborgarna om deras rättigheter och om hur de kan utöva dessa.

### Klagomål och undersökningar under 2007

Under 2007 mottog ombudsmannen 3 211 nya klagomål, jämfört med 3 830 under 2006. Å andra sidan ökade antalet tillåtliga klagomål i både absoluta och relativa tal från 449 (12 % av totalantalet) under 2006 till 518 (16 %) under 2007. Det ledde till att 17 % fler undersökningar inleddes under året på grundval av de klagomål som inkom.

Sammanlagt 58 % av alla klagomål som ombudsmannen mottog under 2007 skickades på elektronisk väg, antingen per e-post eller via det klagomålsformulär som finns på ombudsmannens webbplats. Klagomålen skickades direkt av enskilda medborgare i 3 056 fall, medan 155 kom från organisationer eller företag.

I nästan 70 % av fallen kunde ombudsmannen hjälpa de klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till behörig instans eller ge råd om vart den klagande skulle vända sig för att snabbt och effektivt få problemet löst.

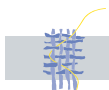
Sammanlagt inleddes under året 303 nya undersökningar på grundval av klagomål. Ombudsmannen inledde dessutom sex undersökningar på eget initiativ. Under 2007 behandlade Europeiska ombudsmannen sammanlagt 641 undersökningar, varav 332 överfördes från 2006.

Liksom tidigare år avsåg de flesta undersökningarna Europeiska kommissionen (413 eller 64 % av samtliga undersökningar). Med tanke på att kommissionen är den främsta av de gemenskapsinstitutioner som fattar beslut med direkta konsekvenser för medborgarna, är det normalt att kommissionen också är huvudföremålet för medborgarnas klagomål. Europeiska byrån för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) var föremål för 87 undersökningar (14 % av samtliga undersökningar), Europaparlamentet för 59 (9 %), Europeiska byrån för bedrägeribekämpning för 22 (3 %) och Europeiska unionens råd för 8 (1 %).

De vanligaste typerna av påstått administrativt missförhållande var bristande öppenhet, inbegripet vägran att ge information (28 % av ärendena), orättvisa eller maktmissbruk (18 %), felaktigt förfarande (13 %), försening som kunnat undvikas (9 %), diskriminering (8 %), försumlighet (8 %), felaktig rättstillämpning (4 %) och underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet av Europeiska kommissionen att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (3 %).

Från ombudsmannens huvudsakliga e-postkonto besvarades sammanlagt 7 273 förfrågningar om information under 2007. Av dessa var 3 127 massmeddelanden som skickats av medborgare och rörde klagomål som Europeiska ombudsmannen redan mottagit, medan 4 146 utgjorde enskilda förfrågningar om information.

Sammanlagt hanterade ombudsmannen därför 10 484 klagomål och förfrågningar om information från medborgarna under året.



## Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Under 2007 avslutade ombudsmannen 348 undersökningar. Detta innebär en ökning med 40 % jämfört med 2006. Av dessa undersökningar var 341 knutna till klagomål och sju skedde på ombudsmannens eget initiativ. Nedan följer en översikt över resultaten av dessa undersökningar.

### *Inget administrativt missförhållande*

Under 2007 avslutades 95 ärenden där ombudsmannen fann att det inte förelåg något administrativt missförhållande. Ett sådant resultat är inte alltid negativt för den klagande, som från institutionen eller organet i fråga åtminstone får en utförlig förklaring till agerandet samt ombudsmannens synpunkter på ärendet. Till exemplen på ärenden där inget administrativt missförhållande konstaterades under 2007 hör de följande:

- Ombudsmannen mottog ett klagomål där den klagande hävdade att Europeiska kommissionen felaktigt hade underlåtit att vidta åtgärder mot Irland om möjliga överträdelser av EU-direktivet om livsmiljöer. Klagomålet gällde även kommissionens beslut att inte vidta ytterligare åtgärder i fråga om argumenten om möjliga överträdelser av avfallsdirektivet. Ombudsmannen fann att kommissionen angett en rimlig förklaring till dess strategiska roll när det gäller genomförandet av dessa direktiv. Han konstaterade också att kommissionen hade bistått den klagande med relevanta praktiska råd. (3660/2004/PB)
- En klagande hävdade att Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) visat prov på bristande öppenhet och otillbörlig försening i sitt svar på de frågor hon ställt om säkerheten och självmordsrisken som är förknippade med ett antidepressivt läkemedel. Den klagandes make hade begått självmord samtidigt som han behandlades med detta läkemedel och den klagande hade kontaktat myndigheten med flera frågor och förfrågningar om information. I samband med undersökningen bad myndigheten den klagande om ursäkt för det faktum att den inte hade besvarat vissa av hennes frågor och tillhandahöll svar på dessa frågor. Trots att klaganden fortfarande var missnöjd ansåg ombudsmannen att myndigheten genom sitt agerande hade åtgärdat de brister han konstaterat och att det därför inte längre förelåg något administrativt missförhållande. (2370/2005/OV)
- Greenpeace lämnade in ett klagomål till ombudsmannen där organisationen hävdade att kommissionen gjort felaktiga, vilseledande och nedsättande anklagelser i samband med en undersökning som den icke-statliga organisationen genomfört om "svängdörrarna" mellan kommissionen och kemikalieindustrin som bedriver lobbyverksamhet. Ombudsmannen slog i sin undersökning fast att påståendet inte hade styrkts. Trots att han inte fann några bevis på administrativt missförhållande underströk han vikten av öppenhet vid lobbyverksamhet i samband med lagstiftningsförfaranden. (2740/2006/TN)

Även om ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden kan han påpeka en möjlighet för institutionen eller organet att förbättra kvaliteten på sin förvaltning i framtiden. I dessa fall framför ombudsmannen en ytterligare anmärkning, vilket han bland annat gjorde i följande fall:

- En polsk icke-statlig miljöorganisation hävdade att Europeiska investeringsbanken (EIB) hade agerat på ett sätt som stred mot bankens egna miljömässiga krav när den delfinansierade ett vägmoderniseringsprojekt i Polen. Ombudsmannen fann inte att det förelåg något administrativt missförhållande. Eftersom den klagande emellertid samtidigt hade lämnat in ett klagomål till den polska ombudsmannen uppmanade Europeiska ombudsmannen EIB att överväga att upprätta kommunikationskanaler med och söka information från relevanta nationella och regionala kontrollorgan, till exempel ombudsmän. Dessa organ kan fungera som kompletterande informationskällor när det gäller EIB-finansierade projekts överensstämmelse med nationell lagstiftning och EU-lagstiftning. (1779/2006/MHZ)



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

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

Under 2007 löstes 129 ärenden av institutionen eller organet i fråga efter ett klagomål till ombudsmannen. Detta är dubbelt så många ärenden som löstes år 2006 och visar en ökad vilja hos institutionerna och organen att se klagomålen till ombudsmannen som en möjlighet att åtgärda misstag som har uppstått och samarbeta med ombudsmannen för att hjälpa medborgarna. Under 2007 löstes bland annat följande ärenden:

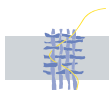
- Efter att ett tyskt universitet lämnat in ett klagomål om en betalningstvist med kommissionen angående ett projekt inom ramen för Erasmusprogrammet kontaktade ombudsmannen kommissionen som löste ärendet inom två veckor. Universitetets ansträngningar för att övertyga kommissionen om att det hade skett ett fel i beräkningen hade inte lyckats. Kommissionen erkände att den begått ett misstag och återbetalade den begärda summan som uppgick till 5 400 euro plus ränta. Ombudsmannen berömde generaldirektoratet för utbildning och kultur för dess exemplariska hantering av klagomålet efter att han uppmärksammat ärendet. (3495/2005/GG)
- Kommissionen återbetalade det resterande beloppet 88 000 euro till ett franskt konsultföretag som hävdade att institutionen inte hade återbetalat samtliga berättigade kostnader för dess deltagande i ett IST-program (Information Society Technologies) med Kina. Kommissionen hävdade att den klagande hade begått ett misstag i redovisningen av kostnader. Efter ombudsmannens ingripande i ärendet gick den med på att betala det återstående beloppet. (1471/2007/(CC)RT)

Om en undersökning leder till att ett administrativt missförhållande konstateras försöker ombudsmannen alltid att om möjligt få till stånd en vänskaplig förlikning. I vissa fall kan en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet i fråga erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden görs frivilligt, dvs. utan att institutionen medger någon juridiskt bindande ansvarsskyldighet som skulle kunna vara prejudicerande.

Fem ärenden avslutades under året sedan en vänskaplig förlikning uppnått. I slutet av 2007 var 31 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling. Bland de vänskapliga förlikningar som uppnåddes under 2007 märks följande:

- Kommissionen godtog ombudsmannens förslag till vänskaplig förlikning och minskade det återkrävda beloppet från en uppdragstagare som var engagerad i ett projekt i Libanon. Detta skedde efter ett klagomål från uppdragstagaren om påstådd orättvis hantering av kontraktet. Trots att ombudsmannen inte fann att alla klagandens påståenden var berättigade slog han fast att kommissionens beslut att återkräva vissa belopp utgjorde ett administrativt missförhållande. I syfte att vidta åtgärder för att lösa frågan gick kommissionen med på att se över ärendet. (2577/2004/OV)
- Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA) upphävde ett ifrågasatt beslut efter att ombudsmannen föreslagit vänskaplig förlikning. Ärendet gällde ett EASA-beslut om underlaget för typcertifiering av ett visst luftfartyg. Efter att ha analyserat de relevanta rättsliga bestämmelserna var ombudsmannen inte övertygad om att beslutet utgjorde tillräcklig rättslig grund. EASA svarade att myndigheten nu hade erhållit den information den behövde för att utfärda ett typcertifikat och därför upphävt det ifrågasatta beslutet. (1103/2006/BU)
- F.d. Europeiska centrumet för övervakning av rasism och främlingsfientlighet (EUMC) godtog förslaget till vänskaplig förlikning genom att tillhandahålla bättre information till en anbudsgivare, vars anbud inte antagits, om hur hans anbud stod sig i jämförelse med den vinnande organisationen. Den klagande hade vänt sig till ombudsmannen och hävdade att EUMC





inte givit honom tillfredsställande svar på hans frågor och dessutom underlåtit att tillämpa insyn. Efter undersökningen uttryckte den klagande sin tacksamhet gentemot ombudsmannen för dennes arbete och för att han värnar om insynen inom EU. (1858/2005/BB och 1859/2005/BB)

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

Om en vänskaplig förlikning inte går att uppnå eller försöken att uppnå en sådan misslyckas avslutar ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen eller organet i fråga eller lämnar ett förslag till rekommendation.

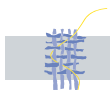
Kritiska anmärkningar avges normalt i fall (i) där ett administrativt missförhållande inte längre kan undanröjas av institutionen, (ii) där ett administrativt missförhållande inte tycks ha några allmänna återverkningar och (iii) där inga fortsatta åtgärder från ombudsmannens sida förefaller nödvändiga. En kritisk anmärkning avges också om ombudsmannen anser att ett förslag till rekommendation inte tjänar något syfte eller om det inte förefaller lämpligt att lämna en särskild rapport till parlamentet i ärenden där institutionen eller organet i fråga inte godtar ett förslag till rekommendation.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är berättigat och informerar institutionen eller organet i fråga om vilka fel som har begåtts, så att administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden. Under 2007 avslutade ombudsmannen 55 undersökningar med att avge kritiska anmärkningar. Några exempel:

- Ombudsmannen kritiserade kommissionen för dess underlåtenhet att under 2006 i enlighet med lagen publicera dess årsrapport för 2005 om tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar. Detta skedde efter att ett klagomål inkommit från den icke-statliga organisationen Statewatch. Ombudsmannen konstaterade att kommissionen till slut publicerade rapporten i fråga i september 2007, men påpekade att snabb publicering av rapporter är avgörande när det gäller ansvaret gentemot de europeiska medborgarna. (668/2007/MHZ)
- Ombudsmannen avgav två kritiska anmärkningar gentemot Europeiska byrån för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) i två ärenden som rörde användningen av de "nya" medlemsstaternas språk i motsats till de "gamla" medlemsstaternas språk. Detta skedde efter att ett klagomål om rekryteringsprov inkommit från en polsk organisation. EPSO informerade ombudsmannen om att språkkraven för uttagningsproven hade ändrats under tiden. (3114/2005/MHZ)
- Ombudsmannen kritiserade kommissionen för att ha underlåtit att ge giltiga skäl till att inte ha givit tillgång till de årsredogörelser den mottar från medlemsstaterna när det gäller jordbruksstöd. Kommissionen hävdade att rapporterna med informationen hade överförts till en databas och inte längre fanns i något annat format. Vidare hävdade kommissionen att det för att få fram den information som den klagande sökte skulle krävas komplicerad ny programmering av databasen. Även om ombudsmannen betraktade kommissionens förhållningssätt som otillfredsställande drev han inte ärendet vidare eftersom de rättsliga problemen kunde undersökas av EU-lagstiftaren ur ett allmänt perspektiv inom ramen för den aviserade reformen av förordning 1049/2001 om tillgång till handlingar. (1693/2005/PB)

Det är viktigt att institutionerna och organen följer upp kritiska anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem och undvika administrativa missförhållanden i framtiden. Under 2007 genomförde ombudsmannen en undersökning av den uppföljning som de berörda institutionerna vidtagit när det gäller alla kritiska anmärkningar och ytterligare anmärkningar som gjorts under 2006. Undersökningen finns tillgänglig på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsmannen planerar att genomföra liknande undersökningar och informera allmänheten om resultaten varje år.

I ärenden där det förefaller nödvändigt att ombudsmannen vidtar ytterligare åtgärder, dvs. där det är möjligt för den berörda institutionen att undanröja det administrativa missförhållandet, eller i ärenden där det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller kan få allmänna återverkningar, lämnar ombudsmannen normalt ett förslag till rekommendation till institutionen eller organet i fråga.



Under 2007 lämnades åtta förslag till rekommendationer. Dessutom resulterade sju förslag till rekommendationer från 2006 i beslut 2007. Tre ärenden avslutades under året genom att ett förslag till rekommendation accepterades av institutionen. Ett fall ledde till att en särskild rapport lämnades till Europaparlamentet. Fem ärenden avslutades av andra skäl. I slutet av 2007 var åtta förslag till rekommendationer fortfarande under behandling, däribland ett som lämnades 2004 och ett som lämnades 2006.

Ett av de förslag till rekommendationer som lämnades 2007 gällde allmänhetens rätt att få tillgång till information om betalningar som parlamentsledamöter mottar. Detta skedde efter att ett en maltesisk journalist inkommit med ett klagomål. Journalistens förfrågan om information om en viss parlamentsledamots ersättning avslogs av parlamentet som hänvisade till dataskyddet. Parlamentets detaljerade yttrande om ombudsmannens förslag till rekommendation i detta ärende (3643/2005/(GK)WP) ska avgis i slutet av februari 2008. I ett annat förslag till rekommendation som gjordes under 2007 uppmanade ombudsmannen kommissionen att i framtiden undvika oberättigade begränsningar när det gäller vilka officiella språk som anbud i anbudsinfordran kan lämnas in på (259/2005/(PB)GG). Eftersom denna undersökning fortfarande var under behandling i slutet av 2007 tas den inte upp i kapitel 3 i årsrapporten.

Följande förslag till rekommendationer hörde till dem som accepterades under 2007:

- Kommissionen accepterade ett förslag till rekommendation där ombudsmannen uppmanade den att korrigera felaktig och vilseledande information i broschyrer, på affischer och i en videopresentation om flygpassagerares rättigheter. Två flygbolagsorganisationer hade vänt sig till ombudsmannen och kritiserat den information som kommissionen tillhandahöll om resenärers rätt till ersättning och hjälp vid nekad ombordstigning, inställda flyg och långa förseningar. Efter ombudsmannens åtgärd bytte kommissionen ut det felaktiga informationsmaterialet. (1475/2005/(IP)GG och 1476/2005/(BB)GG)
- Kommissionen accepterade ett förslag till rekommendation i vilket ombudsmannen uppmanade kommissionen att inte återkräva en pensionsutbetalning som felaktigt utbetalats efter att en tidigare anställd avlidit. Detta föranleddes av ett klagomål från den avlidnes son. Mer än fyra år efter faderns dödsfall hade kommissionen bett honom att återbetala 1 747 euro. Kommissionen gick senare med på att upphäva beslutet om återkrav. (1617/2005/(BB)JF)

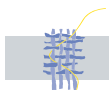
Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan inte bemöter ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt, kan ombudsmannen lägga fram en särskild rapport för Europaparlamentet. Detta är det tyngsta vapnet i ombudsmannens arsenal, och det är den sista konkreta åtgärd han vidtar i behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är frågor som avgörs genom parlamentets politiska bedömning. Här följer ett exempel från 2007:

- Ombudsmannen lämnade en särskild rapport till Europaparlamentet där han kritiserade kommissionen för att inte ha behandlat ett klagomål som rörde EU:s arbetstidsdirektiv. För över sex år sedan bad en tysk läkare kommissionen att inleda ett förfarande mot Tyskland och hävdade att landet överträdde direktivet. Trots påtryckningar från ombudsmannen underlät kommissionen att vidta åtgärder i fråga om klagomålet och hävdade att dess förslag om ändringar av direktivet lämnats till EU-lagstiftaren. Ombudsmannen vidhöll att fallet rörde en viktig principfråga när det gäller kommissionens sätt att hantera medborgares klagomål om överträdelser. Han sa att kommissionen antingen borde avslå klagomålet eller inleda överträdelseförfaranden. Att avstå från att agera är inte i enlighet med god förvaltnings sed. (3453/2005/GG)

### Undersökningar på eget initiativ

Det finns i huvudsak två slag av omständigheter där ombudsmannen utnyttjar sin rätt att inleda undersökningar på eget initiativ. För det första kan han göra detta för att undersöka ett tänkbart fall av administrativt missförhållande när ett klagomål har ingivits av en person som inte är behörig (dvs. om den klagande inte är medborgare eller bosatt i EU eller juridisk person med säte i en





medlemsstat). Två undersökningar på eget initiativ inleddes i sådana ärenden under 2007. Dessutom kan ombudsmannen utnyttja sin initiativrätt för att ta itu med förhållanden som förefaller vara genomgående problem i institutionerna. Några exempel:

- I december 2007 inledde ombudsmannen en undersökning på eget initiativ om kommissionens förmåga att betala inom föreskriven tid. Han bad kommissionen att tillhandahålla information om vad som har gjorts för att undvika försenad betalning, statistiska uppgifter om försenad betalning samt information om kommissionens policy när det gäller att betala ränta. Detta skedde efter klagomål från enskilda personer, företag och organisationer som är engagerade i EU-finansierade projekt och kontrakt. (OI/5/2007/GG)

Bland de övriga undersökningar som inleddes på eget initiativ under 2007 handlade en om EPSO:s datorbaserade prov (OI/4/2007/ID) medan en annan handlade om hanteringen av personalresurser vid kommissionens gemensamma forskningscentrum (OI/6/2007/MHZ).

Följande undersökning på eget initiativ avslutades under året:

- Kommissionen genomförde en undersökning på eget initiativ om vilka åtgärder kommissionen tillämpar för att se till att personer med funktionshinder inte blir diskriminerade i sina kontakter med institutionen. Han identifierade bland annat positiva åtgärder när det gäller att tillhandahålla enklare tillgång till information via kommissionens webbplats och förbättra villkoren för rekrytering och befordran. Ombudsmannen underströk emellertid att mer bör utträttas för att göra kommissionens personal mer lyhörd när det gäller funktionshindrades behov. Han konstaterade även att situationen för elever med funktionshinder på europeiska skolor är otillfredsställande. (OI/3/2003/JMA)

### Särskilt viktiga ärenden som utgör exempel på bästa praxis

Några av de ovannämnda ärendena utgör åskådliga exempel på bästa praxis som förtjänar att tas med bland de "särskilt viktiga ärendena" från 2007. De tjänar som förebild för EU:s övriga institutioner och organ när det gäller hur man bäst reagerar på de frågor som ombudsmannen tar upp. I synnerhet **kommissionen** agerade snabbt och konstruktivt för att lösa en rad klagomål. I ärende nr **3495/2006/GG** löste kommissionen inom två veckor en betalningstvist med ett tyskt universitet efter att ombudsmannen uppmärksammat problemet. På samma sätt godtog kommissionen ett förslag till vänskaplig förlikning och minskade det återkrävda beloppet från en uppdragstagare som var engagerad i ett projekt i Libanon i ärende nr **2577/2004/OV**. I en annan betalningstvist accepterade kommissionen ett förslag till rekommendation i vilket ombudsmannen uppmanade kommissionen att inte återkräva en pensionsutbetalning som felaktigt utbetalats efter att en tidigare anställd avlidit (**1617/2005/(BB)JF**). Kommissionen gav ytterligare prov på sin vilja att arbeta konstruktivt med ombudsmannen genom att acceptera ett förslag till rekommendation om att korrigera felaktig och vilseledande information i broschyrer, på affischer och i en videopresentation om flygpassagerares rättigheter (**1476/2005/(BB)GG**).

Ett ytterligare exempel på bästa praxis är ärende nr **2580/2006/TN** där **rådet** bad klaganden om ursäkt och bekräftade sitt åtagande att undvika liknade problem i framtiden efter att ombudsmannen uppmärksammat rådet på ett problem med det iriska språket. **Europeiska centralbanken** (ECB) var mycket hjälpsam i sitt svar till en oroad medborgare. Banken betonade att den fäster stor vikt vid att klargöra de problem medborgaren tagit upp och uppmanade henne att vända sig till dess experter med eventuella ytterligare frågor (**630/2007/WP**). Ett sista exempel på ett positivt svar från institutionerna och organen under 2007 kom i ärende nr **1103/2006/BU**, där **Europeiska byrån för luftfartssäkerhet** (EASA) upphävde ett ifrågasatt beslut efter att ombudsmannen föreslagit vänskaplig förlikning. Detta är det andra året i rad som ett ärende från EASA ingår som ett av de särskilt viktiga ärendena i denna rapport, vilket visar byråns vilja att samarbeta konstruktivt med ombudsmannen.

### Ytterligare analys

Det sista avsnittet av kapitel 2 i årsrapporten innehåller granskningar av dessa och andra ärenden ur följande tematiska perspektiv: (i) öppenhet, inklusive tillgång till handlingar och information,



och dataskydd; (ii) kommissionens uppgift som fördragens väktare; (iii) upphandling, kontrakt och bidrag; samt (iv) personalfrågor, inklusive rekrytering.

Kapitel 3 i rapporten innehåller sammanfattningar av 50 av totalt 348 beslut varigenom ärenden avslutades under 2007. Sammanfattningarna återspeglar det stora urvalet av ämnen och institutioner som berördes av ombudsmannens undersökningar liksom de olika slagen av resultat.

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

### **Förbindelser med EU:s institutioner och organ**

Europeiska ombudsmannen ägnar mycket tid åt att träffa ledamöter och tjänstemän vid EU:s institutioner och organ i syfte att främja en servicekultur inom EU:s förvaltning. Vid dessa möten får ombudsmannen tillfälle att förklara tankarna bakom sitt arbete och göra ledamöterna och tjänstemännen mer lyhörda när det gäller behovet av att besvara klagomål på ett konstruktivt sätt.

Tre evenemang med tjänstemän från alla nivåer inom Europeiska kommissionen var några av de viktigaste mötena som ägde rum under 2007. Eftersom kommissionen är den institution som är föremål för den största andelen undersökningar som genomförs av ombudsmannen är det särskilt viktigt att den intar en ledande roll när det gäller att utveckla en servicekultur och respektera medborgarnas rättigheter. Den feedback ombudsmannen fick vid dessa möten var mycket uppmuntrande. Av central betydelse för att underlätta dessa tre möten var kommissionens vice ordförande Margot Wallström, som bland annat ansvarar för förbindelserna med ombudsmannen, och kommissionens generalsekreterare Catherine Day.

Mötena med Europaparlamentets ledamöter och tjänstemän är också särskilt viktiga med tanke på ombudsmannens särskilda förbindelse med parlamentet. Europaparlamentet utser ombudsmannen och denne är ansvarig inför parlamentet. Kapitel 4 innehåller en fullständig översikt över dessa möten. I översikten ingår ombudsmannens deltagande vid möten med utskottet för framställningar för att presentera årsrapporten och de särskilda rapporterna, hans presentation av förslag till ändringar av sina stadgar inför utskottet för konstitutionella frågor och hans tal vid utskottet för medborgerliga fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor om reformen av förordning 1049/2001 om tillgång till handlingar.

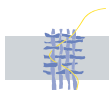
Ombudsmannen fortsatte under 2007 att vända sig utåt till de andra institutionerna och organen genom att anordna möten med viktiga representanter för Europeiska gemenskapernas domstol, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Europeiska investeringsbanken och Europeiska centralbanken.

För att den egna personalen ska hållas informerad om utvecklingen inom EU:s andra institutioner och organ bjuder ombudsmannen in externa talare till de regelbundna personalmöten som han sammankallar till i Strasbourg. Ordföranden för EU:s personaldomstol Paul J. Mahoney och den europeiska datatillsynsmannen Peter Hustinx reste båda till Strasbourg under 2007 för att presentera sitt arbete för ombudsmannens personal.

### **Förbindelser med ombudsmän och liknande organ**

Många klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de får problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina motsvarigheter i medlemsstaterna i syfte att se till att medborgarnas klagomål med anknytning till EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Till största delen sker samarbetet inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket. Nätverket omfattar nu nästan 90 enheter i 31 länder, såväl på nationell och regional nivå inom EU som på nationell nivå i de länder som ansökt om EU-medlemskap, samt Norge och Island.

Ett av syftena med nätverket är att underlätta ett snabbt hänskjutande av klagomål till behörig ombudsman eller liknande organ. Där så är möjligt hänskjuter Europeiska ombudsmannen ärenden



direkt eller ger den klagande lämpliga råd. Under 2007 rådde ombudsmannen 816 klagande att vända sig till en nationell eller regional ombudsman och hänsköt 51 klagomål direkt till den behöriga ombudsmannen.

I kapitel 5 i ombudsmannens årsrapport beskrivs nätverkets verksamhet under 2007. Höjdpunkten var det sjätte seminariet för nationella ombudsmän i EU:s medlemsstater och kandidatländerna som ägde rum i Strasbourg i oktober. Seminariet anordnades gemensamt av Europeiska ombudsmannen och Frankrikes nationella ombudsman Jean-Paul Delevoye. Alla EU:s 27 medlemsstater fanns representerade på mötet, liksom två av de tre kandidatländerna samt Norge och Island. I enlighet med Europeiska ombudsmannens tillkännagivande vid det femte seminariet inbjöds även representanter från de EU-länder där det finns ombudsmän på regional nivå, nämligen Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Österrike och Storbritannien<sup>1</sup>, att för första gången delta vid seminariet. Temat för 2007 års seminarium var "Rethinking good administration in the European Union" (Att tänka om när det gäller god förvaltning inom Europeiska unionen).

Vid seminariet antog ombudsmännen ett uttalande vars syfte är att bidra till att informera medborgarna och andra användare av ombudsmannens tjänster om fördelarna med att vända sig till en medlem av nätverket i ärenden som omfattas av EU:s lagstiftning. Uttalandet återges i dess helhet i kapitel 5, som även innehåller en detaljerad redogörelse för diskussionerna vid seminariet.

I kapitel 5 beskrivs även de andra instrument som nätverket använder sig av för att dela med sig av erfarenheter och bästa praxis. Nyhetsbrevet för europeiska ombudsmän, *European Ombudsmen – Newsletter* fungerade som ett ytterst värdefullt verktyg för utbyte av information under 2007. Årets båda nummer, som publicerades i april och oktober, innehöll artiklar om EU-lagstiftningens överordnade ställning i förhållande till nationell lagstiftning, diskriminering och hinder mot den fria rörligheten, problem när det gäller miljölagstiftningen, skydd av barns och äldres rättigheter, problem inom hälso- och sjukvårdssektorn samt frågor om sekretess och dataskydd. Ombudsmannens Internetbaserade fora för diskussion och utbyte av dokument vidareutvecklades under året, vilket gav olika enheter möjligheter att utbyta information genom att lägga in frågor och svar. Flera omfattande diskussioner inleddes också om så vitt skilda frågor som åldersdiskriminering, den rättsliga ramen för tvångsintagning på psykiatrisk klinik, kvalitet på offentliga tjänster, statusen för de juridiska experterna på ombudsmannens enheter samt Europeiska kommissionens initiativ för att förbättra hanteringen av överträdelseklagomål. Dessutom publicerades ombudsmannens elektroniska nyhetstjänst, *Ombudsman Daily News*, varje arbetsdag, med artiklar, pressmeddelanden och tillkännagivanden från enheter över hela nätverket.

Vid sidan av det regelbundna informationsutbyte som sker genom nätverket finns det ett särskilt förfarande som nationella och regionala ombudsmän kan använda om de vill ha skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och tolkningen av denna, bl.a. frågor som aktualiseras i deras behandling av enskilda ärenden. Europeiska ombudsmannen besvarar frågan direkt eller vidarebefordrar den, om detta är mer lämpligt, till rätt EU-institution eller EU-organ. Under 2007 mottog ombudsmannen tre sådana frågor (en från en nationell, en från en regional och en från en lokal ombudsman), och tre ärenden avslutades (varav ett som överförts från 2005 och ett som överförts från 2006). Ett exempel på en fråga ges i slutet av kapitel 3.

Informationsbesök hos ombudsmän i medlemsstaterna och kandidatländerna har också visat sig vara ett mycket effektivt sätt att utveckla nätverket och utgör ett utmärkt sätt att öka medvetenheten om de olika kommunikationsverktyg som nätverket ger tillgång till. Under 2007 besökte Europeiska ombudsmannen sina ombudsmannakolleger i Tyskland (mars), Sverige (maj) och Belgien (november).

Ombudsmannen samarbetar med sina kolleger även utanför verksamheten inom Europeiska ombudsmannanätverket. I syfte att sprida information om ombudsmannafunktionen, diskutera förbindelserna mellan institutionerna och utbyta bästa praxis deltog Diamandouros i en rad evenemang för ombudsmän och sammanträffade med kolleger i och utanför EU. Kapitel 5 avslutas med en översikt över denna verksamhet.

<sup>1</sup>

Länderna räknas upp i EU:s protokollordning.



## Kommunikationsverksamhet

Europeiska ombudsmannen är i högsta grad medveten om vikten av att se till att personer som upplever problem med EU-förvaltningen känner till att de har rätt att klaga. Varje år görs omfattande insatser för att nå ut till medborgare, företag, icke-statliga organisationer och andra relevanta enheter och informera dem om ombudsmannens tjänster. Under 2007 genomförde ombudsmannen och hans personal fler än 130 presentationer vid konferenser, seminarier och möten. Ovannämnda informationsbesök till Tyskland, Sverige och Belgien gav honom ytterligare ett tillfälle att främja medvetenheten om ombudsmannens roll i dessa länder.

En speciell höjdpunkt under året var ombudsmannens deltagande i de evenemang som anordnades i samband med firandet av Romfördragets 50-årsdag. I Berlin, Budapest och Warszawa anordnades dagar med "öppet hus", vilket blev en stor framgång med hundratusentals besökare som ville lära sig mer om unionens verksamhet. Ombudsmannen deltog dessutom, precis som han gör varje år, vid Europaparlamentets dagar med "öppet hus" i Strasbourg och Bryssel. Material om ombudsmannens arbete på 26 olika språk och reklamprodukter distribuerades till mottagarna. Vid alla dessa evenemang fanns ombudsmannens medarbetare på plats för att svara på frågor om ombudsmannens arbete.

Medieaktiviteterna fortsatte i snabb takt. Ombudsmannen höll sex presskonferenser och gav över 40 intervjuer till journalister från tryckta medier, etermedier och elektroniska medier under 2007. Sjutton pressmeddelanden utarbetades och distribuerades till journalister och intresserade över hela Europa. Några ämnen som togs upp var ombudsmannens undersökning av försenad betalning, problem när det gäller tillgång till handlingar och information, ett klagomål om EU:s arbetstidsdirektiv samt problem med kommissionens informationsmaterial om flygpassagerares rättigheter.

Ett antal publikationer producerades och distribuerades under 2007 i syfte att informera viktiga intressenter och allmänheten om de tjänster ombudsmannen kan erbjuda personer som är EU-medborgare eller bosatta i EU. Särskilt intressant under 2007 var det nya informationsbladet för företag och organisationer som innehåller en kortfattad beskrivning av vad ombudsmannen kan hjälpa dem med. Informationsbladet distribuerades tillsammans med annat relevant material som en del av en e-postkampanj riktad till potentiella klagande. Under kampanjen vände man sig speciellt till handelskammare och advokatbyråer inom EU och fler än 5 000 personliga e-postmeddelanden skickades ut till dessa. Kampanjen blev en stor framgång och förfrågningar om tusentals extrakopior av ombudsmannens publikationer mottogs under 2007.

Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet med beslut, pressmeddelanden och utförlig information om hans kommunikationsverksamhet. En ny del av webbplatsen skapades för att profilera ombudsmannens undersökningar på eget initiativ.

Mellan den 1 januari och den 31 december 2007 besöktes ombudsmannens webbplats av 449 418 unika besökare. De engelskspråkiga sidorna på webbplatsen konsulterades oftast, följda av de franska, spanska, tyska och italienska sidorna. När det gäller besökens geografiska ursprung kom det största antalet besökare från Italien, följt av Spanien, Sverige, Storbritannien och Tyskland. Länkavdelningen på ombudsmannens webbplats innehåller länkar till nationella och regionala ombudsmäns webbplatser över hela Europa. Länksidorna hade över 82 000 besök under 2007, vilket tydligt visar det mervärde som Europeiska ombudsmannanätverkets tjänster har för medborgarna.

## Intern utveckling

Ombudsmannen fortsatte under 2007 sina ansträngningar att se till att institutionen kan hantera klagomål från medborgare i 27 medlemsstater på 23 fördragsspråk.

Den 1 juli 2007 utsåg ombudsmannen en ny chef för avdelningen för rättsliga frågor, efter ett allmänt rekryteringsförfarande. I syfte att förstärka kvalitetskontrollen och förbättra produktiviteten delades avdelningen för rättsliga frågor in i fyra grupper. Arbetet i var och en av dessa grupper leds av en förste juridisk handläggare. Ett nytt IT-program infördes för att underlätta hanteringen

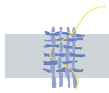


av ärenden. Allt detta visade sig vara ovärderligt i arbetet med att öka produktiviteten under året. Det faktum att antalet ärenden som avslutades under 2007 ökade med 40 % bekräftar att de senaste årens förbättringar av struktur och funktioner på ombudsmannens avdelning för rättsliga frågor börjar ge påtagliga effekter. Under 2008 kommer ombudsmannen att vidareutveckla detta arbete.

Ur ett organisatoriskt perspektiv skedde en liten förändring under 2007 genom att ombudsmannens sekretariat för klagomålshantering nu är direkt underställt assistenten till chefen för avdelningen för rättsliga frågor. Detta speglar på ett tydligare sätt de funktioner på sekretariatet som är direkt kopplade till det arbete som utförs på avdelningen för rättsliga frågor.

Ombudsmannens tjänsteförteckning omfattade sammanlagt 57 tjänster år 2007, vilket är samma antal som år 2006. Ingen ökning planeras för 2008. Det budgeterade totalanslaget för 2008 uppgår till 8 505 770 euro (mot 8 152 800 euro år 2007).

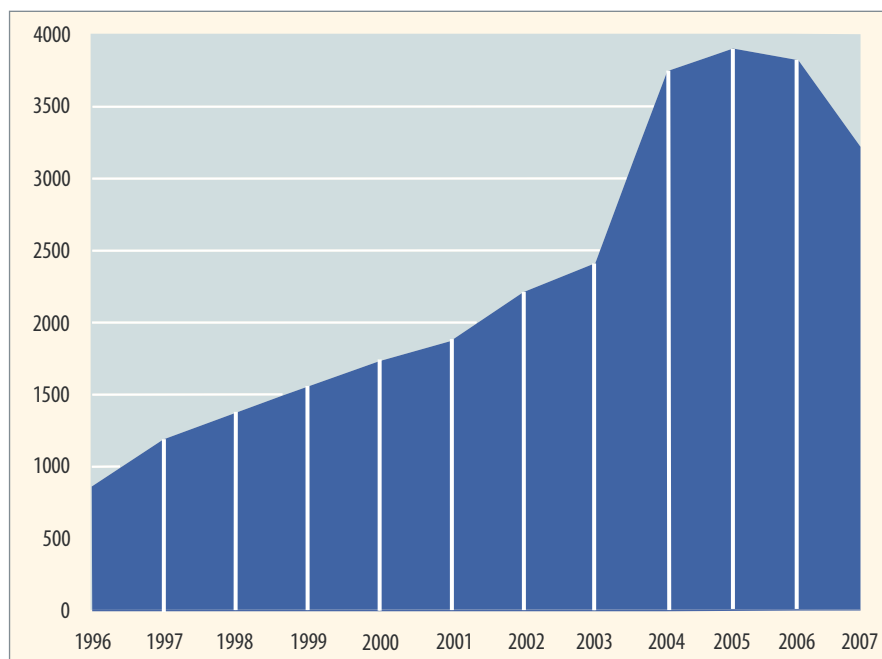




## STATISTIK

**1 ÄRENDEN SOM BEHANDLADES UNDER 2007**

<b>1.1</b>	<b>TOTALT ANTAL ÄRENDEN UNDER 2007 .....</b>	<b>3 760</b>
	– Undersökningar som inte avslutats den 31 december 2006 .....	332 <sup>1</sup>
	– Klagomål för vilka beslut om tillåtlighet avvaktades den 31 december 2006.....	211
	– Klagomål mottagna under 2007 .....	3 211
	– Europeiska ombudsmannens undersökningar på eget initiativ .....	6

**Antal klagomål 1996–2007**

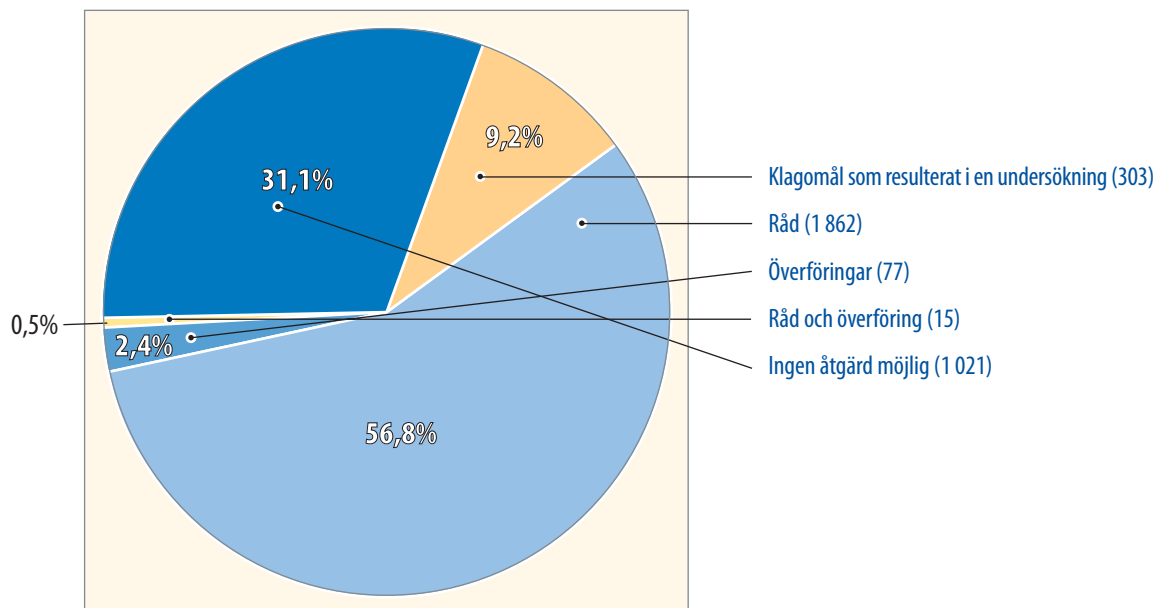
<b>1.2</b>	<b>UNDERSÖKNING AV TILLÅTLIGHET/OTILLÅTLIGHET SLUTFÖRD .....</b>	<b>95 %</b>
------------	------------------------------------------------------------------	-------------

<sup>1</sup> Varav 9 undersökningar på Europeiska ombudsmannens eget initiativ och 323 undersökningar på grundval av klagomål.

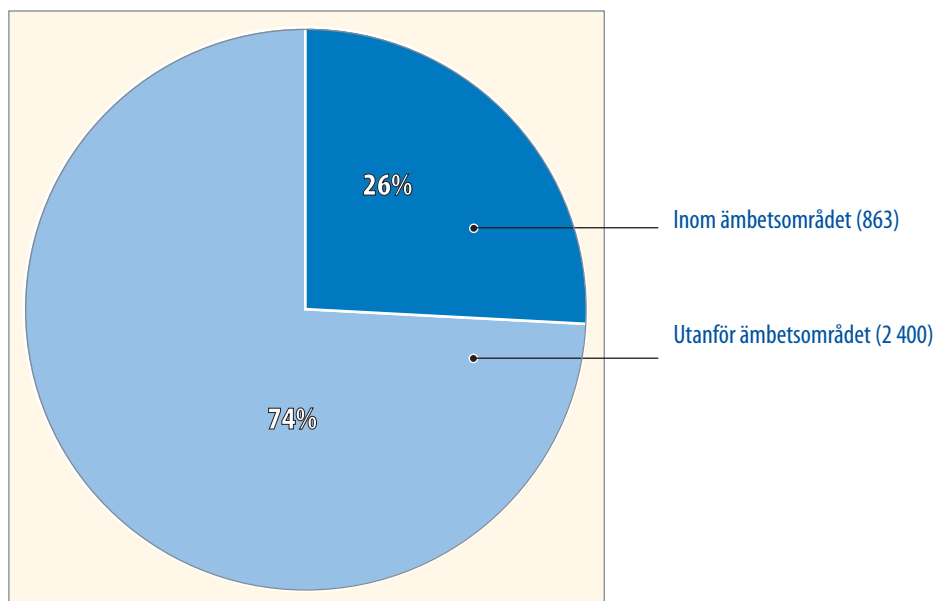


### 1.3 KLASSIFICERING AV KLAGOMÅLEN

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



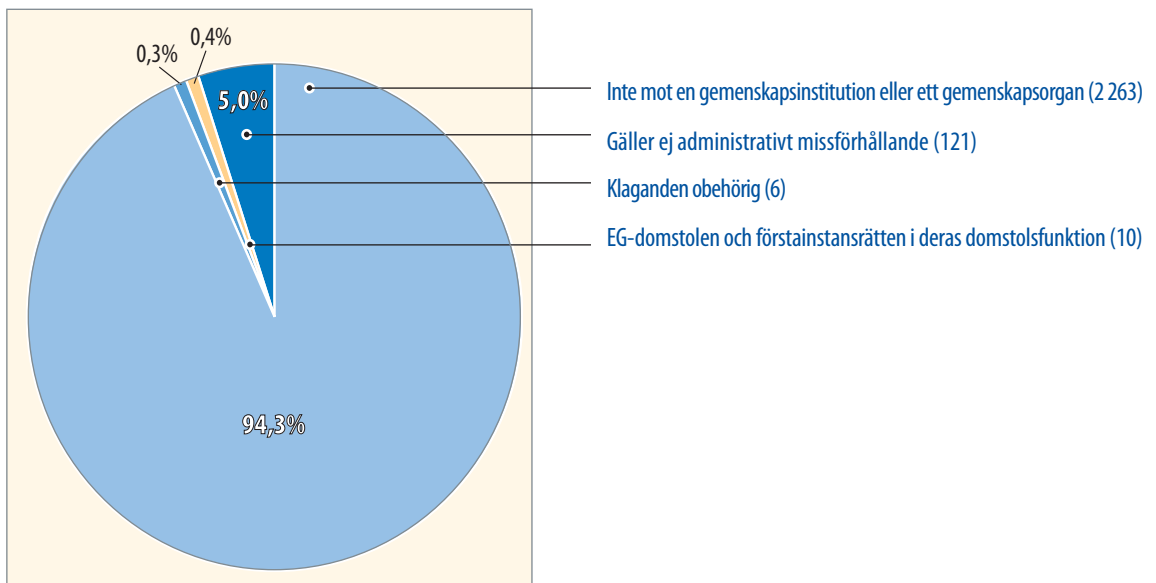
I förhållande till Europeiska ombudsmannens ämbetsområde





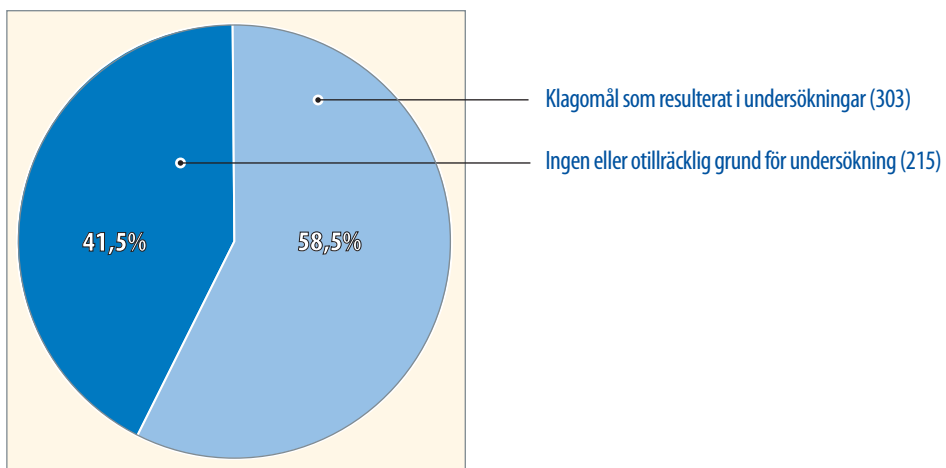


### Utanför ämbetsområdet

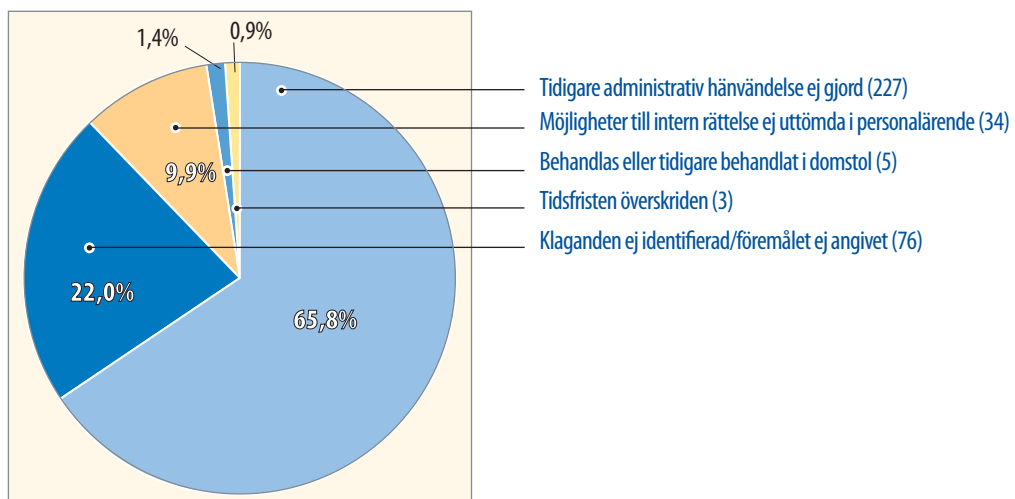


### Inom ämbetsområdet

#### Tillåtlige klagomål



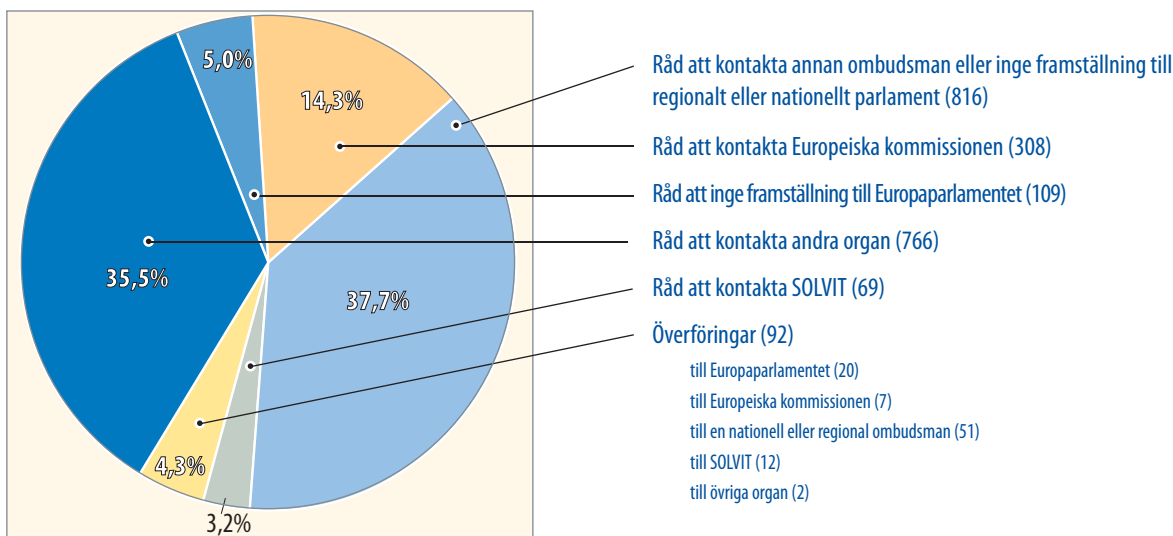
#### Otillåtlige klagomål





## 2 ÖVERFÖRINGAR OCH RÅD

(I vissa ärenden gavs flera råd.)

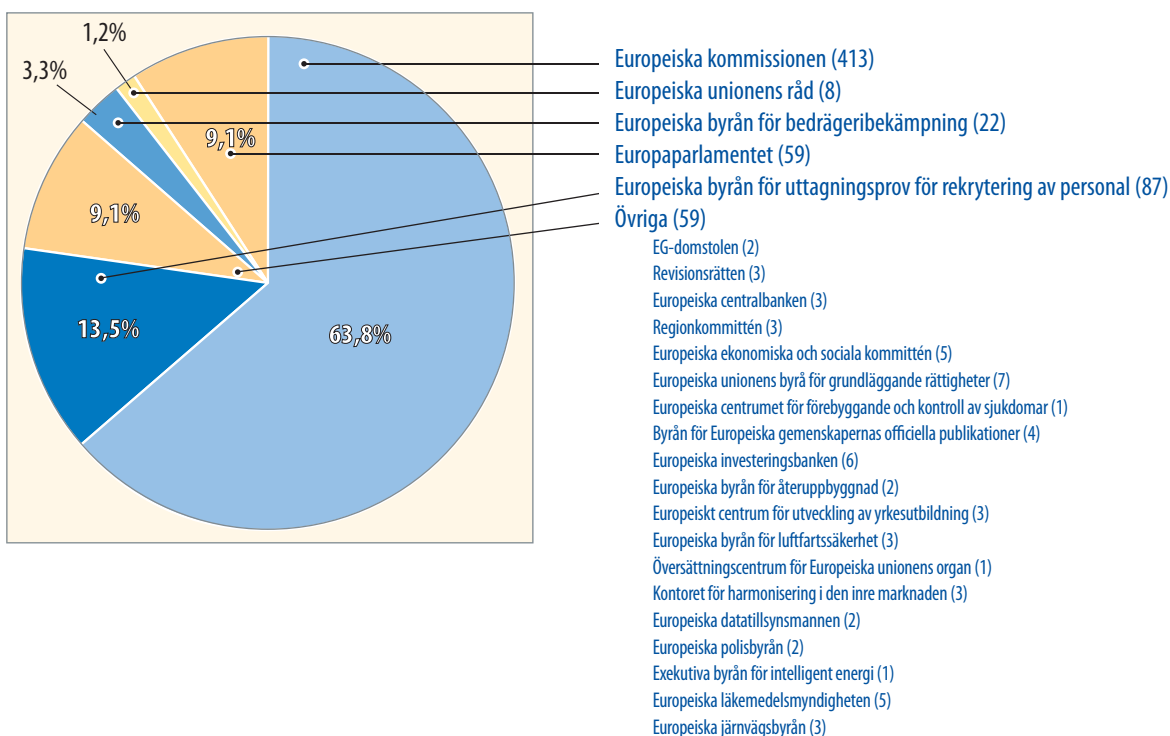


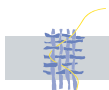
## 3 UNDERSÖKNINGAR UNDER 2007 ..... 641

Under 2007 genomförde Europeiska ombudsmannen 641 undersökningar. 309 undersökningar inleddes 2007 (varav sex på eget initiativ) och 332 undersökningar var inte avslutade den 31 december 2006 (varav nio på eget initiativ).

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

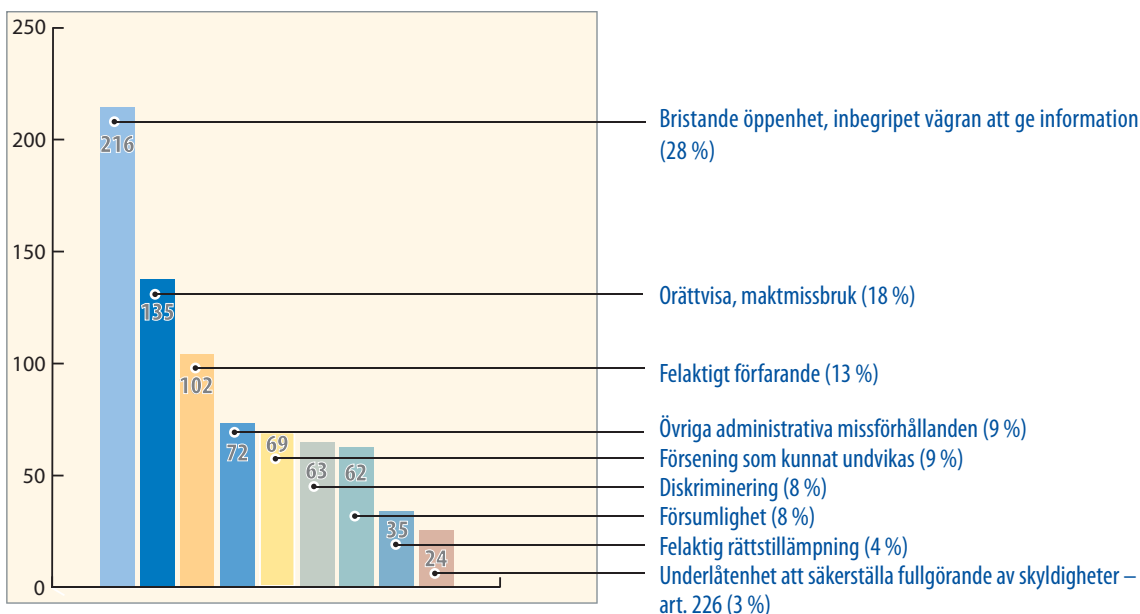
(I vissa fall berörs två eller fler institutioner eller organ av undersökningen.)





### 3.2 TYP AV PÅSTÅTT ADMINISTRATIVT MISSFÖRHÅLLANDE

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

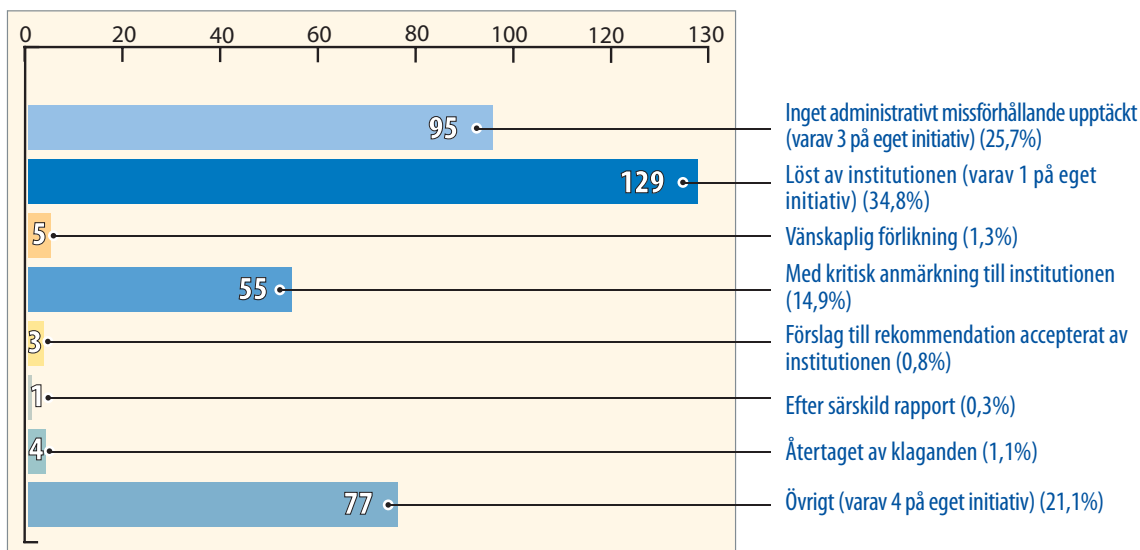


### 3.3 FÖRSLAG TILL VÄNSKAPLIG FÖRLIKNING, FÖRSLAG TILL REKOMMENDATIONER OCH SÄRSKILDA RAPPORTER SOM LAGTS FRAM UNDER 2007

– Förslag till vänskaplig förlikning .....	30
– Förslag till rekommendationer .....	8
– Särskild rapport .....	1

### 3.4 UNDERSÖKNINGAR SOM AVSLUTATS ..... 348<sup>2</sup>

(Undersökningarna avslutades på en eller flera av följande grunder.)



<sup>2</sup>

Varav 7 undersökningar på ombudsmannens eget initiativ.



## 4 URSPRUNG FÖR DE KLAGOMÅL SOM REGISTRERADES 2007

### 4.1 KLAGOMÅLETS KÄLLA

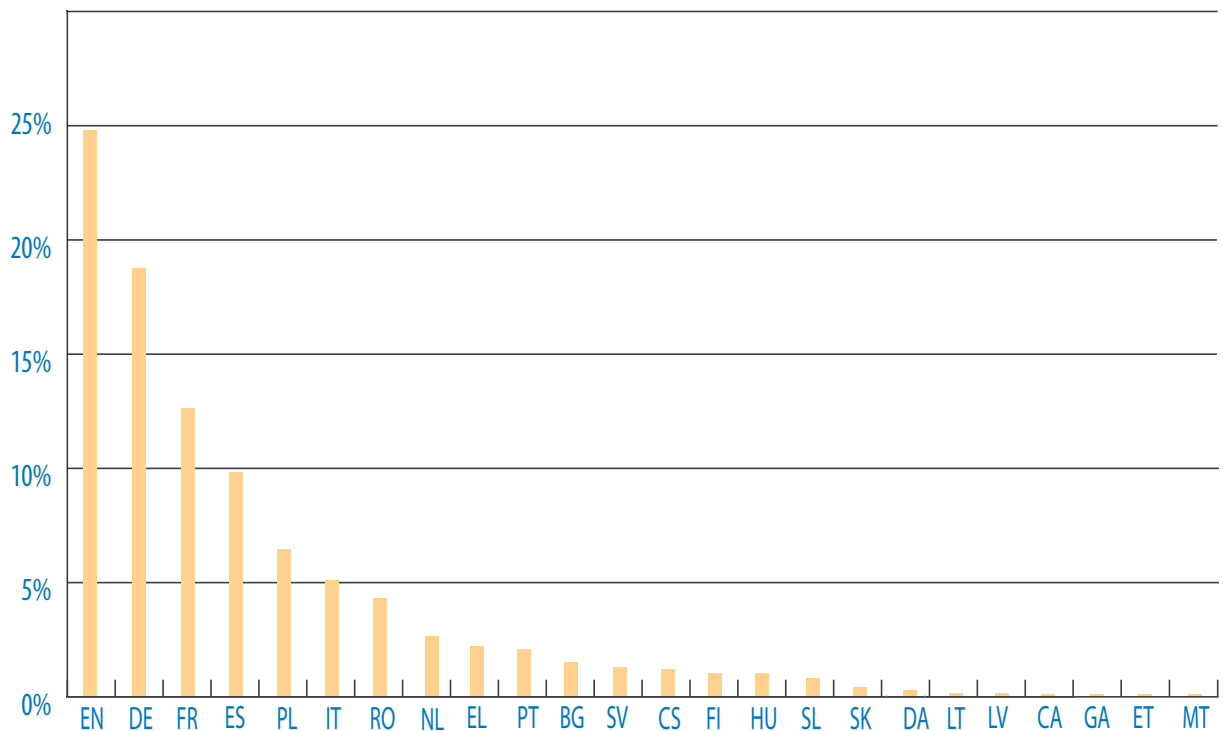


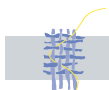
Företag och organisationer  
4,8 % (155)



Enskilda medborgare  
95,2 % (3 056)

### 4.2 KLAGOMÅLENS FÖRDELNING PÅ OLIKA SPRÅK





## 4.3

## KLAGOMÅLENS GEOGRAFISKA URSPRUNG

Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot <sup>1</sup>
Luxemburg	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Cypern	46	1,4	0,2	8,9
Slovenien	39	1,2	0,4	3,0
Belgien	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarien	91	2,8	1,6	1,8
Finland	62	1,9	1,1	1,8
Irland	43	1,3	0,9	1,5
Grekland	106	3,3	2,3	1,5
Österrike	75	2,3	1,7	1,4
Portugal	91	2,8	2,1	1,3
Spanien	351	10,9	9,0	1,2
Rumänien	162	5,0	4,4	1,2
Sverige	61	1,9	1,8	1,0
Ungern	67	2,1	2,0	1,0
Tyskland	507	15,8	16,6	1,0
Tjeckien	59	1,8	2,1	0,9
Polen	214	6,7	7,7	0,9
Slovakien	27	0,8	1,1	0,8
Nederländerna	74	2,3	3,3	0,7
Frankrike	251	7,8	12,8	0,6
Litauen	12	0,4	0,7	0,5
Lettland	8	0,2	0,5	0,5
Danmark	18	0,6	1,1	0,5
Italien	182	5,7	11,9	0,5
Estland	4	0,1	0,3	0,5
Storbritannien	156	4,9	12,3	0,4
Övriga	200	6,2		
Okänt	53	1,7		

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

## HUR MAN KONTAKTAR EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

### PER BREV

Europeiska ombudsmannen  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Frankrike

### PER TELEFON

(33-3) 88 17 23 13

### PER FAX

(33-3) 88 17 90 62

### PER E-POST

eo@ombudsman.europa.eu

### WEBBPLATS

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













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



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)