

■ Årsrapport Europeiska ombudsmannen

Европейски омбудсман	Europeiska ombudsmannen
El Defensor del Pueblo Europeo	
Evropský veřejný ochránce práv	
Den Europæiske Ombudsmand	
Der Europäische Bürgerbeauftragte	
Euroopa ombudsman	
Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής	
The European Ombudsman	
Le Médiateur européen	
An tOmbudsman Eorpach	
Il Mediatore europeo	
Eiropas ombuds	
Europos ombudsmenas	
Az Európai Ombudsman	
L-Ombudsman Ewropew	
De Europese Ombudsman	
Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich	
O Provedor de Justiça Europeu	
Ombudsmanul European	
Európský ombudsman	
Evropski varuh človekovih pravic	
Euroopan oikeusasiamies	

■ Årsrapport

**Europeiska
ombudsmannen**

© Europeiska gemenskaperna, 2009

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

ISBN 978-92-9212-195-2

ISSN 1680-3892

Denna rapport är publicerad på Internet på följande adress: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Satt i Cambria, Calibri och Etelka — Pierre Roesch typographie, Strasbourg

Alla fotografier © Europeiska gemenskaperna om inte annat anges.

Printed in Luxembourg

Tryckt på CyclusPrint, fint tryckpapper som framställs uteslutande från återvinningsmassa.

EUROPEISKA OMBUDSMANNEN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Ledamot Prof. Dr Hans-Gert Pöttering
Talman
Europaparlamentet
Rue Wiertz
1047 Bryssel
BELGIEN

Strasbourg den 21 april 2009

I enlighet med artikel 195.1 i fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen och artikel 3.8 i Europaparlamentets beslut om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning lägger jag härmed fram min rapport för år 2008.

Med vänlig hälsning,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Ombudsmannens årsrapport får ny utformning

EUROPEISKA ombudsmannens årsrapport är hans viktigaste publikation. För att den ska uppfylla sina många läsares behov analyserar ombudsmannen varje år hur den kan förbättras. Bland nyheterna under senare år återfinns införandet av en sammanfattning, sammanfattningar av ärenden och en tematisk analys av undersökningarna. Samtliga dessa förändringar har gjorts med tanke på slutanvändaren. Resultatet har också blivit att rapporten är kortare, vilket gör att ombudsmannen nu kan utnyttja sina resurser på bästa sätt och bidra till en hållbar utveckling genom att följa strikta miljönormer.

I år görs de mest omfattande förändringarna av ombudsmannens rapport hittills. Rapporten har utformats mot bakgrund av lanseringen av ombudsmannens nya webbplats i januari 2009.

Den nya årsrapporten läggs fram tidigare och den är mera lättillgänglig, miljövänligare och har ett modernare utseende.

Informationen som erbjuds på webbplatsen och i denna rapport kompletterar nu varandra helt. En ny sexsidig *Översikt 2008* har också tagits fram som ersätter den gamla *Sammanfattning och statistik* som tidigare offentliggjordes som en separat publikation. Från och med april 2009 kommer *Översikt 2008* att vara tillgänglig på 23 språk på <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Den nya årsrapporten läggs fram tidigare och den är mera lättillgänglig, miljövänligare och har ett modernare utseende. Nedan förklaras de viktigaste förändringarna. Vi ger också länkar till olika delar av vår webbplats som hjälper dig att hitta sådant som tidigare togs med i rapporten.

■ Struktur

Den nya rapportens struktur är avsedd att leda läsaren på ett logiskt sätt från en förklaring av ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden (kapitel 2), till den konkreta behandlingen av ärenden under 2008 (kapitel 3), externa aktiviteter (kapitel 4) och intern utveckling som gäller personal och budget (kapitel 5). Rapporten inleds liksom tidigare med en introduktion av ombudsmannen, följt av en sammanfattning (kapitel 1).

■ Innehåll

Rapportens innehåll har reviderats för att ge läsaren ett reellt mervärde. Kapitel 3 innehåller en komplett, informativ och heltäckande redogörelse för ombudsmannens kärnverksamhet, dvs. behandlingen av ärenden, under 2008. Eftersom sammanfattningar av ärendena nu offentliggörs regelbundet på EU:s 23 officiella språk på <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces> har sammanfattningarna i rapporten ersatts av kortare exempel som bidrar till att illustrera ombudsmannens resultat. Tabeller och diagram har spritts ut i själva kapitlet, i stället för att placeras i en särskild statistikbilaga i slutet av rapporten. Kapitel 3 innehåller också en utökad tematisk analys som ger en djupgående, syntetisk redovisning av ombudsmannens ärenden och resultatet av hans undersökningar av administrativa missförhållanden. Slutligen har den kompletta förteckningen över de anställdas namn och kontaktuppgifter ersatts av en översikt över de olika avdelningarna och enheterna i kapitel 5. En regelbundet uppdaterad personalförteckning återfinns på ombudsmannens webbplats på följande adress: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

■ Statistik

I sitt betänkande om förra årsrapporten ansåg Europaparlamentets utskott för framställningar att vi borde förbättra presentationen av våra statistikuppgifter. Som ett led i detta genomförde



vi en noggrann granskning av den statistik vi producerar och hur vi producerar den. Resultatet har blivit att denna rapport innehåller tydligare statistik (till exempel om hur antalet klagomål förändrats över tid). Vi har också lagt till ny information (till exempel när det gäller undersökningar). Slutligen har vi också kontrollerat och vid behov förbättrat metoden för att beräkna statistiken.

■ Layout

Årsrapporten har fått en helt ny layout för att göra den så användarvänlig och tillgänglig som möjligt. Den nya rapporten innehåller korta utdrag ur texten som understryker de viktigaste punkterna som presenteras för att rikta uppmärksamheten på dem. Diagrammen och tabellerna i rapporten har utformats på ett lättfattligt sätt.



■ Tryckning

Årsrapporten trycks på CyclusPrint, ett fint tryckpapper som framställs uteslutande av återvinningsmassa. Resultatet är lägre förbrukning av energi och vatten. CyclusPrint uppfyller de striktaste miljönormerna. Det har tilldelats miljömärkningen EU-blomman och är miljöcertifierat enligt EMAS och ISO 14001.

Innehåll

Inledning 9

1 Sammanfattning 13

2 Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden 25

2.1 Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen 27

2.2 Den rättsliga grunden för ombudsmannens arbete 27

2.3 Ombudsmannens ämbetsområde 29

2.4 Tillåtlighet och grund för undersökning 33

2.5 Ombudsmannens förfaranden 34

3 Klagomål och undersökningar 37

3.1 Översikt över undersökta klagomål 39

3.2 Analys av inledda undersökningar 44

3.3 Resultaten av ombudsmannens undersökningar 46

3.4 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis 53

3.5 Tematisk analys av avslutade undersökningar 54

3.6 Överföringar och rådgivning 69

4 Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter 73

4.1 Förbindelser med EU:s institutioner och organ 75

4.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ 78

4.3 Förbindelser med övriga intressenter 82

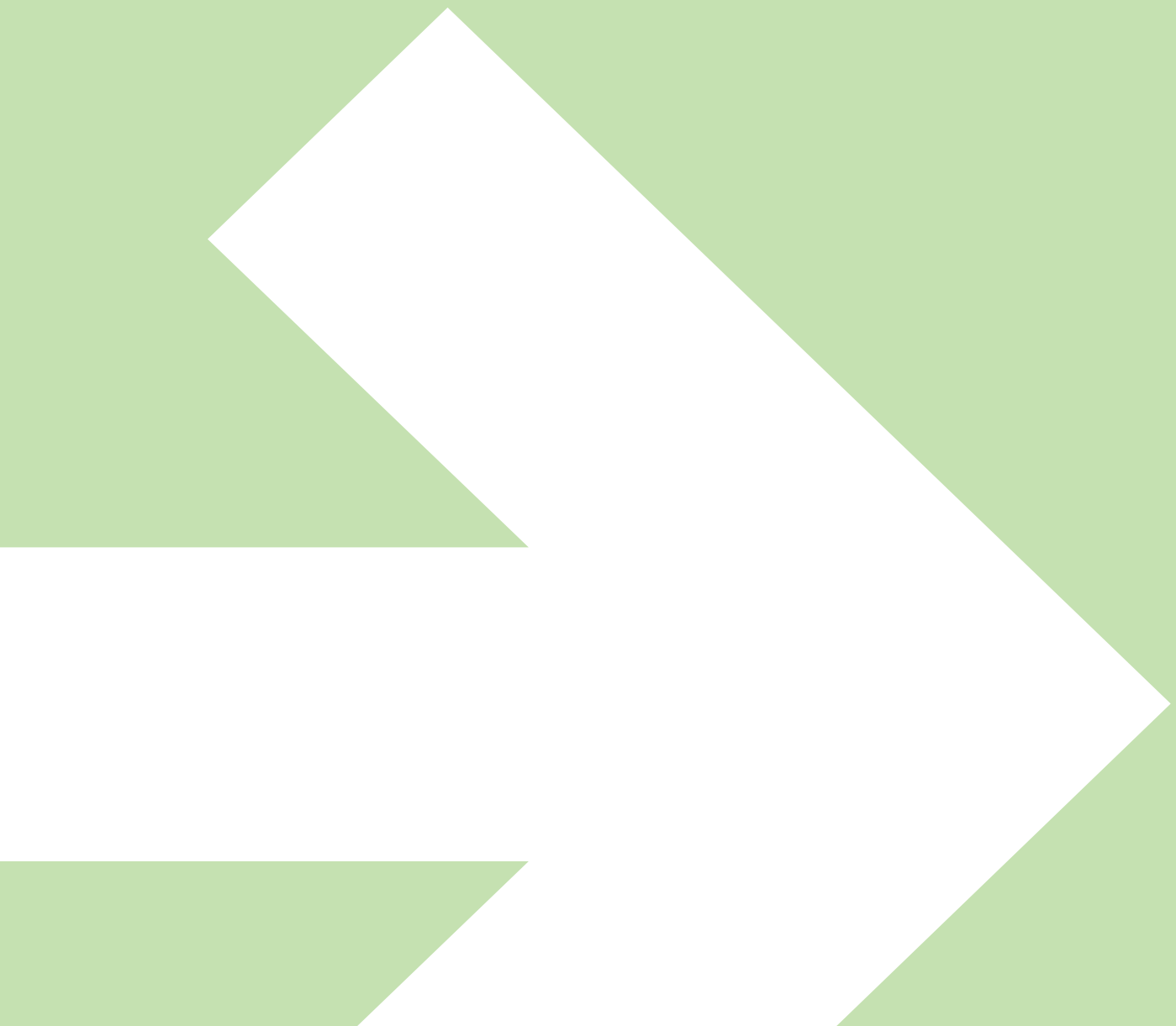
5 Resurser 89

5.1 Personal 91

5.2 Budget 96

Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen 99

Inledning



DET är med stor glädje jag härmed lägger fram Europeiska ombudsmannens nya årsrapport för er. Som jag förklarade ovan har vi gjort stora ansträngningar för att göra rapporten mer användarvänlig, så att du lättare ska kunna få en tydlig och heltäckande översikt över ombudsmannens arbete under 2008. Jag ser fram emot att få dina synpunkter på de förändringar vi gjort.

Som vanligt innehåller årsrapporten en redogörelse för ombudsmannens arbete för medborgare, företag och organisationer under året som gått. I rapporten understryks de viktigaste händelserna vad gäller behandlade ärenden och de resultat vi uppnått för de klagande. Rapporten innehåller också en redogörelse för institutionens viktigaste policyfrågor under föregående år.



Att föra unionen närmare medborgarna

Jag brukar ofta säga att en institutions sätt att reagera på klagomål är ett viktigt mått på hur medborgarcentrerad den är. Det gläder mig att EU:s institutioner och organ år 2008 ännu en gång visade att de i regel vill lösa de problem som ombudsmannen påpekar för dem. I 129 ärenden som avslutades under 2008 (36 % av samtliga ärenden) accepterade den berörda institutionen en vänskaplig förlikning eller klarade upp ärendet. I ytterligare 101 ärenden klargjordes ärendet och inga ytterligare undersökningar behövdes. I 110 ärenden kunde ombudsmannen inte hitta något fall av administrativt missförhållande.

Åtta ärenden som avslutades under 2008 utgör exempel på bästa praxis vad gäller institutionernas sätt att reagera på frågor som tagits upp av ombudsmannen. De förtjänar därför att tas med bland de särskilt viktiga ärenden som lyfts fram i denna rapport och som ska tjäna som en modell för god förvaltningssed för samtliga EU-institutioner och EU-organ. Tre av de särskilt viktiga ärendena rörde Europeiska kommissionen. Rådet, Europeiska gemenskapernas domstol, Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO), Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) och, för tredje året i rad, Europeiska byrån för luftfartssäkerhet hade ett ärende var.

Men alla reagerade inte på ombudsmannens undersökningar på samma föredömliga sätt. Kommissionen vägrade till exempel ändra sin inställning i ett ärende som gällde åldersdiskriminering.

Jag brukar ofta säga att en institutions sätt att reagera på klagomål är ett viktigt mått på hur medborgarcentrerad den är.

Den vägran ledde till att jag lämnade min enda särskilda rapport under 2008 till Europaparlamentet. Även om antalet undersökningar där jag var tvungen att avsluta behandlingen med en kritisk anmärkning till EU:s institutioner minskade till 44 (från 55 under 2007), så är det fortfarande för många. För att hjälpa institutionerna och organen att förbättra sina prestationer offentliggjorde jag två undersökningar på min webbplats under 2008. Undersökningarna gällde hur de berörda institutionerna följde upp kritiska och ytterligare anmärkningar som lämnades 2006 och 2007. I de undersökningarna framhålls också särskilt viktiga ärenden som borde fungera som exempel på god förvaltningssed. Jag kommer att offentliggöra en liknande rapport 2009.

Att verka som öppenhetens väktare

Ett rekordstort antal undersökningar (355) avslutades under 2008. De flesta genomfördes på mindre än ett år. Vi tänker förbättra våra prestationer ytterligare under 2009 genom att avsluta ärenden ännu snabbare. Det allra vanligaste påståendet som undersöktes i de ärenden som behandlades under 2008 gällde bristande öppenhet (36 % av alla undersökningar). Vägran att lämna ut information eller handlingar var ett återkommande tema, oavsett om det gällde avtals-

ärenden, begäran om tillgång till handlingar, klagomål om överträdelse eller urvalsförfaranden. I samtliga dessa ärenden uppmanade jag EU:s institutioner och organ att garantera största möjliga öppenhet i sin verksamhet. Vissa ärenden rörde dataskydd. Där krävdes det med nödvändighet en strategi för att balansera skydd av personuppgifter mot öppenhet. I flera av dessa ärenden samrådde jag med Europeiska datatillsynsmannen, vars råd var till stor hjälp.

När det gällde frågan om öppenhet var kommissionens förslag om att ändra EU:s regler för allmänhetens tillgång till handlingar särskilt viktigt under 2008. Jag redovisade min oro över vissa delar av detta i övrigt goda förslag, och uppmuntrade Europaparlamentet att utnyttja sin roll som medlagstiftare i frågan för att garantera bästa möjliga resultat för medborgarna. Som en del av mitt bidrag till diskussionen genomförde jag en jämförande undersökning bland mina kolleger i Europeiska ombudsmannanätverket om bästa praxis i medlemsstaterna för allmänhetens tillgång till information i databaser. Med utgångspunkt i resultaten från den undersökningen utformade jag konkreta förslag på hur EU:s regler för tillgång till handlingar borde ändras. Jag kommer att följa upp hur den diskussionen utvecklas under 2009.

Att främja en servicekultur

Ombudsmannen mottog totalt 3 406 klagomål under 2008. Som vanligt försökte vi se till att alla som kunde ha anledning att klaga var medvetna om ombudsmannens tjänster. När det gäller före-

Som vanligt försökte vi se till att alla som kunde ha anledning att klaga var medvetna om ombudsmannens tjänster.

tag, icke-statliga organisationer och andra organisationer, som tidigare hade utnyttjat ombudsmannen i ganska begränsad omfattning, offentliggjorde vi till exempel vår undersökning på

eget initiativ om kommissionens betalningstider för att understryka vad vi kan göra för dem rent konkret.

I nästan 80 % av de ärenden som registrerades kunde vi hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig. Ofta blev rådet att kontakta en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket. I ett möte i Berlin i november med de regionala ombudsmännen från nätverket diskuterades hur vi tillsammans kan förbättra vår service till medborgarna. Jag fortsatte också att ta kontakt med ledamöter och tjänstemän inom EU:s institutioner och organ för att uppmuntra dem att utveckla en servicekultur. Avsiktsförklaringen som undertecknades med ordföranden för Europeiska investeringsbanken och beslutet från unionens byråer att tillämpa den europeiska kodexen för god förvaltningssed i sina förbindelser med medborgarna var särskilt viktiga i det arbetet.

En sista viktig händelse under 2008 var revideringen av ombudsmannens stadga. De ändringar som gjorts gör att medborgarna kan känna fullt förtroende för ombudsmannens möjligheter att obehindrat genomföra en grundlig undersökning av deras klagomål. Jag ser fram emot att fortsätta arbeta för medborgarna utifrån detta ännu kraftfullare mandat under 2009.

Strasbourg den 16 februari 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

The background is a solid light green. A large, white, abstract geometric shape is positioned on the left side, extending from the top left towards the center. The shape has a complex, angular form with several facets. The word "Sammanfattning" is written in a dark red, serif font, centered horizontally across the white shape.

Sammanfattning

EUROPEISKA ombudsmannens fjortonde årsrapport till Europaparlamentet innehåller en redogörelse för ombudsmannens verksamhet under 2008. Det är den sjätte årsrapporten som läggs fram av P. Nikiforos DIAMANDOUROS, som tillträdde som europeisk ombudsman den 1 april 2003.

■ Rapportens uppläggning

Rapporten består av fem kapitel. Den börjar med en personlig inledning av ombudsmannen och följs av denna sammanfattning, som utgör kapitel 1.

I kapitel 2 beskrivs ombudsmannens ämbetsområde och förfarandena för att behandla klagomål och genomföra undersökningar. Det kapitlet innehåller alla viktiga händelser som ägde rum under förra året.

Kapitel 3 innehåller en översikt över de klagomål som behandlats under året samt en djupanalys av de undersökningar som genomfördes. Det finns ett avsnitt om särskilt viktiga ärenden som identifierades av ombudsmannen, samt en tematisk analys som omfattar de viktigaste resultaten vad gäller rättsliga slutsatser och sakinnehåll i ombudsmannens beslut under 2008. Kapitlet avslutas med en blick på ärenden som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde samt hur ombudsmannen följde upp de klagomålen.

Kapitel 4 ägnas åt ombudsmannens kontakter med andra EU-institutioner och EU-organ, förbindelserna med nationella, regionala och lokala ombudsmän i Europa och en översikt över ombudsmannens kommunikationsaktiviteter.

Kapitel 5 innehåller uppgifter om ombudsmannens personal och budget.

■ Europeiska ombudsmannens ämbetsområde

Ämbetet som europeisk ombudsman inrättades genom Maastrichtfördraget som en del av EU-medborgarskapet. 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 kräver att de mänskliga rättigheterna, rättsstatens principer och god förvaltningssed respekteras.

Ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden i gemenskapsinstitutionernas och gemenskapsorganens verksamhet.

den 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 kräver att de mänskliga rättigheterna, rättsstatens principer och god förvaltningssed respekteras.

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 dem.

■ Klagomål och undersökningar

Översikt över undersökta klagomål

Ombudsmannen registrerade¹ 3 406 klagomål under 2008, jämfört med 3 211 under 2007. Nästan 60 % av alla klagomål som registrerades av ombudsmannen under 2008 skickades in på elektronisk väg, antingen via e post eller med det klagomålsformulär som finns på ombudsmannens webbplats.

Totalt behandlades 3 346 klagomål², jämfört med 3 265 under 2007. Av alla de klagomål som behandlades ansågs 24 % (802 klagomål) ligga inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, medan 9 % gav upphov till en undersökning. I nästan 80 % av ärendena kunde ombudsmannen hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning av ärendet, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig för en snabb och effektiv lösning på sitt problem.

Under 2008 utnyttjades ombudsmannens huvudsakliga e-postkonto för att besvara över 4 300 e-postmeddelanden med begäran om information. Cirka 3 300 var individuella förfrågningar om information, medan cirka 1 000 var massutskick. Totalt behandlade följaktligen ombudsmannen över 7 700 klagomål och förfrågningar om information från medborgare under året.

Analys av påbörjade undersökningar

Totalt påbörjades 293 nya undersökningar under 2008 på grundval av klagomål. Av dessa ingavs 26 % av företag och föreningar, medan 74 % ingavs av enskilda medborgare.

Ombudsmannen startade också tre undersökningar på eget initiativ. Två av dessa gällde klagomål som hade ingetts av icke behöriga personer (dvs. en klagande som inte var medborgare eller bosatt i unionen eller en juridisk person utan säte i en medlemsstat). I det tredje fallet utnyttjade ombudsmannen sin behörighet att ta egna initiativ för att tackla vad som verkade vara ett systemproblem rörande Europeiska kommissionens system för tidig varning (OI/3/2008/FOR).

Precis som alla andra år rörde de flesta av undersökningarna som ombudsmannen påbörjade under 2008 kommissionen (195 undersökningar, eller 66 % av samtliga undersökningar). Eftersom kommissionen är den gemenskapsinstitution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det logiskt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Europaparlamentets förvaltning var föremål för 28 undersökningar (10 %), Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EPSO) för 20 (7 %), Europeiska unionens råd för 10 (3 %) och Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) för 7 (2 %). Tjugo andra EU-institutioner och EU-organ var föremål för ytterligare 37 undersökningar.

De viktigaste typerna av påstådda administrativa missförhållanden i de undersökningar som inleddes under 2008 var bristande öppenhet, inklusive vägran att lämna ut information (107 ärenden eller 36 % av samtliga ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (59 ärenden, 20 %), felaktigt förfarande (27 ärenden, 9 %), försumlighet (25 ärenden, 8 %), försening som kunnat undvikas (24 ärenden, 8 %), felaktig rättstillämpning (21 ärenden, 7 %), diskriminering (14 ärenden, 5 %) och underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet av Europeiska kommissionen att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (14 ärenden, 5 %).

Under 2008 avslutade ombudsmannen 355 undersökningar (jämfört med 348 under 2007). Av dessa undersökningar var 352 knutna till klagomål och tre skedde på ombudsmannens eget initiativ. De flesta av undersökningarna avslutades inom ett år (52 %). Över en tredjedel (36 %) avslutades inom tre månader. I genomsnitt tog det 13 månader att avsluta ett ärende.

1. Från och med i år kommer Europeiska ombudsmannen att utnyttja den statistiska kategorin "registrerade klagomål" i stället för "mottagna klagomål" i årsrapporten för att skilja på klagomål som faktiskt registrerats under ett visst kalenderår och de klagomål som mottagits under samma period, men registrerats följande år.
2. Den statistiska kategorin "behandlat" betyder att den analys som gjorts för att avgöra om klagomålet (i) faller inom ombudsmannens ämbetsområde, (ii) uppfyller tillåtlighetskriterierna, och (iii) ger grund för att inleda en undersökning har genomförts. På grund av den tid som åtgår för detta skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål under samma år.

Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Alltid när det är möjligt försöker ombudsmannen under sina undersökningar uppnå positiva resultat som tillfredsställer både klaganden och den institution som klagomålet riktas mot. Att gemenskapens institutioner och organ är samarbetsvilliga är avgörande för möjligheten att uppnå sådana resultat. Förutom att bidra till att stärka relationerna mellan institutionerna och medborgarna innebär sådana resultat att man kan slippa en dyr och tidsödande tvistlösning. Ett positivt resultat för den klagande uppnåddes i 129 ärenden som avslutades under 2008 (36 % av samtliga ärenden). Dessa ärenden klarades antingen upp av institutionen eller så nåddes en vänskaplig förlikning (detta kan jämföras med 134 ärenden under 2007, vilket var dubbelt så många sådana ärenden som 2006).

I 31 % av fallen (110) påträffades inga administrativa missförhållanden. Detta är inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en uttömmande förklaring från den

Alltid när det är möjligt försöker ombudsmannen under sina undersökningar uppnå positiva resultat som tillfredsställer både klaganden och den institution som klagomålet riktas mot.

institution eller det organ det gäller samt ombudsmannens bedömning av fallet.

Ombudsmannen drog slutsatsen att det förekom ett administrativt missförhållande i 15 % av fallen (53), men kunde trots det

ta uppnå ett positivt resultat för den klagande i åtta av de fallen, eftersom de godtog det förslag till rekommendation som han lämnade till den institution det gällde. I ett ärende, där kommissionen underlät att godta ett förslag till rekommendation som gällde åldersdiskriminering (185/2005/ELB), lämnade ombudsmannen en särskild rapport till Europaparlamentet. Detta är det tyngsta vapnet i ombudsmannens arsenal, och det är den sista konkreta åtgärd han vidtar i behandlingen av ett ärende. I 44 ärenden avslutades undersökningen med en kritisk anmärkning till den institution eller det organ som berördes. En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att klagomålet var berättigat och visar institutionen eller organet i fråga vad som har varit fel för att hjälpa till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden.

Det är också i syfte att förbättra EU-institutionernas prestationer i framtiden som ombudsmannen i allt högre grad utnyttjar ytterligare anmärkningar när han ser en möjlighet att förbättra administrationens kvalitet. Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar i 41 ärenden under 2008.

Det är viktigt att institutionerna och organen följer upp kritiska och ytterligare anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem. I det syftet offentliggjorde ombudsmannen på sin webbplats under 2008 två under-

Det är viktigt att institutionerna och organen följer upp kritiska och ytterligare anmärkningar från ombudsmannen och vidtar åtgärder för att lösa kvarstående problem.

sökningar av hur de berörda institutionerna följt upp alla kritiska anmärkningar och ytterligare anmärkningar som lämnats under 2006 och 2007. Ombudsmannen har för avsikt att årligen

informera allmänheten om sina resultat rörande institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar.

Särskilt viktiga ärenden [→→→]

Åtta ärenden som avslutades under 2008 är goda exempel på bästa praxis. De fungerar som modell för alla EU-institutioner och EU-organ för hur man bäst ska reagera på de frågor som ombudsmannen tar upp.

Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) gick med på att redovisa de utvärderingskriterier som tillämpades i olika urvalsförfaranden och visa en uppställning över individuella poäng på de sökandes begäran. Detta följde på en undersökning på eget initiativ av ombudsmannen, som berömde EPSO för att ha infört en sådan strategi för öppenhet (OI/5/2005/PB). **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF)** reagerade konstruktivt på en begäran om tillgång till handlingar. Genom att släppa två versioner av den rapport det gällde, den ena med den klagandes personuppgifter och den andra utan de uppgifterna, uppfyllde OLAF EU:s regler om tillgång till handlingar samtidigt som man gav prov på en medborgarcentrerad strategi (754/2007/BU). I ett annat ärende som gällde tillgången till handlingar och information klagade en österrikisk medborgare till ombudsmannen för att hon mottagit otillräcklig information från registreringsenheten på **Europeiska gemenskapernas dom-**

stol. Sedan ombudsmannen hade ingripit skickade registreringsenheten en skrivelse med mer detaljerad information till den klagande och meddelade ombudsmannen att den hade lagt till dessa ytterligare uppgifter i sina standardskrivelser i liknande ärenden (**2448/2008/WP**).

Ombudsmannen berömde **kommissionen** för dess konstruktiva strategi i två avtalsärenden. I ett ärende som rörde en betalningstvist med ett italienskt företag om ett EU-projekt för att förse fördrivna personer i Liberia med vatten var kommissionen grundlig och konstruktiv genom hela förfarandet. Kommissionen accepterade till och med de ytterligare relevanta utbetalningar som angavs av dess egna enheter och den klagande. Resultatet blev att över 100 000 EUR betalades ut till det italienska företaget (**3490/2007/(ID)PB**). I ett ärende som gällde ett österrikiskt institut som deltog i ett forsknings- och utvecklingsprojekt inom kemiteknik gick kommissionen med på att betala 54 000 euro efter ombudsmannens uppmaning till kommissionen att ompröva sin vägran att betala ett utestående belopp med motiveringen att den inte erhållit slutavräkningen i tid (**3784/2006/FOR**). I ärende **2672/2008/VL** tillämpade ombudsmannen ett förenklat förfarande och kunde konstatera att kommissionen reagerade positivt genom att snabbt och föredömligt lösa en e-posttvist mellan en akademisk forskare och en av kommissionens tjänstemän, vilket glädde ombudsmannen.

Ytterligare exempel på bästa praxis inkluderar ärende **1162/2007/FOR**, där **rådet** gick med på att göra en frivillig extra utbetalning på 1 000 EUR som ersättning för det obehag och den stress som den klagande hade utsatts för. Rådet hade först erbjudit den klagande ett ettårigt avtal och sedan ändrat villkoren när man insåg att den klagande skulle fylla 65 under den aktuella perioden. Slutligen, för tredje året i rad, vill ombudsmannen berömma **Europeiska byrån för luftfartssäkerhet** (EASA) för dess reaktion på ett klagomål som kommit till byråns kännedom. I ärendet **893/2006/BU** bad EASA inte bara om ursäkt för ett misstag som byrån hade begått i ett urvalsförfarande, utan gick dessutom med på att ge den klagande den information han ville ha och lova att lämna sådan information i framtida förfaranden.

Tematisk analys av avslutade undersökningar

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

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.

engelska. Under 2008 införde ombudsmannen ett nytt format och en ny struktur för sina beslut. Det nya formatet gör texterna kortare, mer lättlästa och därmed också mer lättillgängliga, samtidigt som alla viktiga fakta och analyser finns kvar.

Ett urval av ärenden offentliggörs på ombudsmannens webbplats i sammanfattning på alla de 23 officiella EU-språken. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen, EU-institutioner och EU-organ som berörs av de 355 besluten om att avsluta ärenden under 2008, samt de olika skälen för att avsluta ärenden.

I avsnitt 3.5 i denna rapport analyseras de viktigaste resultaten vad gäller lagar och sakfrågor i ombudsmannens beslut under 2008. Avsnittet har lagts upp som en tematisk klassificering av undersökningarnas viktigaste ämnesområden, utifrån sju huvudkategorier³:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter;
- Kommissionen som fördragets väktare;
- Tilldelning av kontrakt och bidrag;
- Genomförande av kontrakt;
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter;
- Uttagnings- och urvalsförfaranden;
- Institutionella frågor, policyfrågor etc.

I den tematiska analysens första del granskas ombudsmannens beslut under 2008 i klagomål som gäller (i) allmänhetens tillgång till handlingar, (ii) allmänhetens tillgång till information,

3. På grundval av de undersökningar som inleddes under 2008 kan undersökningarna delas in efter ämnesområden på följande sätt: öppenhet (26 %), institutionella och politiska frågor (17 %), kommissionen som fördragets väktare (17 %), uttagningsprov och urvalsförfaranden (14 %), förvaltning och tjänsteföreskrifter (10 %), genomförande av kontrakt (8 %), tilldelning av kontrakt och bidrag (8 %).

och (iii) skyddet av personuppgifter och de registrerades rätt att få tillgång till sina uppgifter. De undersökta frågorna gällde allt från förseningar med att ge tillgång till handlingar till skilda tolkningar av de undantag som anges i förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar⁴. Även ärenden där ombudsmannen konsulterade Europeiska datatillsynsmannen (EDPS) i dataskyddsfrågor i anslutning till öppenhetsärenden analyserades.

Den andra kategorin av ärenden rörde klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare. Ombudsmannen kan ta upp såväl sakfrågorna som förfarandet i samband med kommissionens behandling av sådana ärenden. När det gäller sakinnehållet syftar ombudsmannens granskning till att kontrollera om de slutsatser som kommissionen kommer fram till är rimliga, om de är väl motiverade och om de har förklarats utförligt för de klagande. När det gäller frågorna i anslutning till själva förfarandet utgår ombudsmannen i sina undersökningar i första hand från kommissionens meddelande om den klagandes ställning i ärenden som gäller överträdelser av gemenskapsrätten⁵. De påståenden som undersöktes i samband med sådana ärenden under 2008 gällde bland annat förseningar, otillräcklig information till den klagande och underlåtenhet att registrera klagomål.

Den tredje avdelningen i den tematiska analysen gäller klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Ombudsmannens granskning av sådana ärenden begränsas till att undersöka om reglerna som styr förfarandet har följts, om fakta är korrekta och om maktmissbruk eller uppenbara felbedömningar har förekommit. Han kan också granska om institutionerna har uppfyllt sin skyldighet att ange skäl, och om skälen är konsekventa och rimliga. Under 2008 undersökte ombudsmannen frågor om felaktig hantering av upphandlingsförfaranden, otillräcklig information och ogrundade påståenden.

I den fjärde kategorin analyseras ärenden där den klagande påtalar institutionens underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter i anslutning till kontrakt. När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen att det är motiverat att begränsa undersökningen till frågan om EU-institutionen eller EU-organet har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse för den rättsliga grunden för sina åtgärder och varför institutionen eller organet anser att dess ståndpunkt i kontraktsfrågan är motiverad. Under 2008 undersökte ombudsmannen frågor som gällde försenad betalning, orättvis behandling och problem i anslutning till underleverantörer.

I den femte kategorin behandlas klagomål som gäller institutionens administrativa aktiviteter, i första hand i samband med tillämpningen av tjänsteföreskrifterna för dess tjänstemän och andra relevanta texter. Dessa ärendens karaktär varierar kraftigt och de gäller nästan alla institutioner och organ.

I det sjätte avsnittet av den tematiska analysen analyseras klagomål som gäller allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden. De flesta av de här ärendena gäller Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) och avser brist på öppenhet, praktiska problem i samband med proven och påståenden om orättvis behandling.

I den sista kategorin redovisas en serie övriga klagomål som riktats mot institutionerna och som avser deras beslutsfattande eller deras allmänna funktion.

4. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, EGT L 145, 2001, s. 43.

5. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och EU-ombudsmannen om klagandens ställning i ärenden om överträdelser av gemenskapsrätten, EGT C 244, 2002, s. 5.

■ Förbindelser med institutioner, ombudsmän och andra intressenter

Förbindelser med EU:s institutioner och organ

Konstruktiva relationer med EU:s institutioner och organ är oerhört viktiga för Europeiska ombudsmannen, eftersom de bidrar till att uppnå bästa tänkbara resultat för de klagande.

Konstruktiva relationer med EU:s institutioner och organ är oerhört viktiga för Europeiska ombudsmannen, eftersom de bidrar till att uppnå bästa tänkbara resultat för de klagande.

Ombudsmannen fortsatte att träffa institutionernas ledamöter och tjänstemän regelbundet under 2008 för att diskutera olika sätt att förbättra EU-förvaltningens kvalitet.

Särskilt viktigt under 2008 var mötena med företrädare för parlamentet, rådet och kommissionen i samband med revideringen av ombudsmannens stadga. Efter ett positivt yttrande från kommissionen och godkännande av rådet kunde parlamentet anta ett beslut⁶ om att revidera stadgan den 18 juni. Det pågående arbetet med att reformera förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar⁷ stod också på ombudsmannens institutionella agenda under 2008.

Europeiska ombudsmannen träffar regelbundet ledamöter och tjänstemän i EU:s institutioner och organ. Här ses Nikiforos DIAMANDOUROS tillsammans med Hans-Gert PÖTTERING, Europaparlamentets talman, i Strasbourg den 12 mars 2008.



Bland de övriga höjdpunkterna under året återfinns undertecknandet av ett samförståndsavtal⁸ med ordföranden för Europeiska investeringsbanken och avtalet med samtliga unionens byråer om att acceptera den europeiska kodexen för god förvaltningssed. Ombudsmannen träffade också regelbundet företrädare för Europeiska rekryteringsbyrån för att hjälpa till att främja bästa tänkbara service till medborgarna i urvalsförfaranden.

Ombudsmannen fortsatte att kommunicera utåt med övriga institutioner och organ under 2008 och träffade nyckelföreträdare för EG-domstolen, förstainstansrätten, personaldomstolen och Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter. Ombudsmannen presenterade sitt arbete för SOLVIT-nätverket i november och redovisade sina förbindelser med Europeiska datatillsynsmannen vid ett evenemang för att fira denna institutions femårsjubileum i december. Tidigare under året träffade ombudsmannen ordförandena för EU-institutionernas personalkommitéer för att förklara sin roll när det gäller att förbättra kvaliteten på EU:s förvaltning.

6. Europaparlamentets beslut 2008/587/EG, Euratom av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262/EGKS, EG, Euratom om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EUT L 189, 2008, s. 25.

7. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, EGT L 145, 2001, s. 43.

8. Samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken beträffande information om bankens policies, standarder och förfaranden samt hantering av klagomål, inbegripet sådana från medborgare och boende i länder utanför Europeiska unionen, EUT C 244, 2008, s. 1.

Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Många klagande vänder sig till Europeiska ombudsmannen när de har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina kolleger i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt.

kolleger i medlemsstaterna för att se till att medborgarnas klagomål om EU:s lagstiftning behandlas snabbt och effektivt. Det samarbetet äger till största delen rum inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket. Nätverket består nu av närmare 90 kontor i 31 länder och omfattar den nationella och regionala

nivån inom unionen, samt den nationella nivån i kandidatländerna plus Norge och Island. Europaparlamentets utskott för framställningar är också full medlem av nätverket.

Ett av syftena med nätverket är att underlätta en snabb överföring av klagomål till den behöriga ombudsmannen eller ett liknande organ. I 1 079 fall under 2008 hänvisades den klagande till någon av medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket eller uppmanades att kontakta en medlem av nätverket.

I avsnitt 4.2 i denna rapport beskrivs nätverkets aktiviteter under 2008. Höjdpunkten var det sjätte seminariet med EU-medlemsstaternas regionala ombudsmän som ägde rum i Berlin i november. Seminariet organiserades gemensamt av Europeiska ombudsmannen och ordföranden för utskottet för framställningar i Berlins regionala parlament, Ralf HILLENBERG. Cirka 90 personer deltog i seminariet som fokuserade på klagomål och framställningar från sårbara personer. Nätverkets sambandsansvariga träffades också 2008 i Strasbourg.

Informationsbesök som samordnats med ombudsmän i medlemsstaterna och kandidatländerna visade sig vara mycket effektiva för att utveckla nätverket. Under 2008 besökte Europeiska ombudsmannen sina kolleger i Cypern (mars), Grekland (maj), Lettland (september) och Litauen (oktober).

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina kolleger i medlemsstaterna genom Europeiska ombudsmannanätverket. Kontaktpersonerna i de nationella ombudsmännens kontor fungerar som första kontaktpunkt för nätverkets medlemmar. De höll sitt sjätte seminarium (som hålls vartannat år) den 1-3 juni 2008 i Strasbourg.



Nätverket är en användbar mekanism för att utbyta information om EU:s lagstiftning och bästa praxis genom ovannämnda seminarier, ett nyhetsbrev som kommer ut två gånger per år, ett elektroniskt forum för diskussioner och spridning av handlingar och en elektronisk daglig nyhetstjänst. Förutom dessa regelbundna informella informationsutbyten via nätverket finns det ett särskilt förfarande genom vilket nationella eller regionala ombudsmän kan be om skriftliga svar på frågor om EU:s lagstiftning och dess tolkning, inklusive frågor som uppkommer vid handläggning av enskilda ärenden. Under 2008 mottogs åtta nya förfrågningar.

Förbindelser med andra intressenter

Europeiska ombudsmannen ser det som sin plikt att se till att alla personer eller organisationer som eventuellt kan ha problem med EU:s institutioner och organ är medvetna om rätten att klaga

Europeiska ombudsmannen ser det som sin plikt att se till att alla personer eller organisationer som eventuellt kan ha problem med EU:s institutioner och organ är medvetna om rätten att klaga till honom om administrativa missförhållanden.

till honom om administrativa missförhållanden. I avsnitt 4.3 i denna rapport redovisas de otaliga sätt på vilka ombudsmannen har försökt öka medvetenheten om rätten att klaga under 2008. Cirka 135 föredragningar gjordes av ombudsmannen och hans personal inför olika grupper med intresse för hans arbete. Ombudsmannens viktigaste medieaktiviteter under 2008 inkluderade

presskonferenser i Bryssel, Budapest och Strasbourg samt i Aten, Nikosia, Riga och Vilnius som ett led i ovannämnda informationsbesök. Sjutton olika pressmeddelanden släpptes och distribuerades till journalister och berörda parter i Europa under året. Bland de frågor som behandlades återfanns öppenhet kring parlamentsledamöternas traktamenten, revideringen av ombudsmannens stadga och reformeringen av EU:s regler om allmänhetens tillgång till handlingar.

En särskilt intressant publikation under 2008 var en ny guide till ombudsmannens arbete som framställdes på EU:s 23 officiella språk. Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet med beslut, pressmeddelanden och uppgifter om hans kommunikationsaktiviteter. Mellan den 1 januari och den 31 december 2008 hade webbplatsen cirka 440 000 olika besökare. De flesta besökarna kom från Storbritannien, följt av Tyskland, Frankrike, Spanien och Italien.

Europeiska ombudsmannen genomför regelbundna informationsbesök till EU:s medlemsstater och kandidatländer för att utveckla samarbetet med ombudsmännen och öka medvetenheten om sitt arbete. Under sitt besök till Litauen, som ägde rum den 1-3 oktober 2008, höll Nikiforos DIAMANDOUROS en offentlig föreläsning för statstjänstemän och universitetsstuderande samt mötte företrädare för det litauiska näringslivet och icke-statliga organisationer. Här ses deltagare vid mötet med Litauens advokatsamfund, handels-, industri- och hantverksskammaren, samt arbetsgivarföreningen.



■ Resurser

I avsnitt 5.1 i denna rapport lämnas en översikt över strukturen på ombudsmannens kansli och där lämnas också viss biografisk information om ombudsmannen och hans förvaltning.

Ett ambitiöst internt omstruktureringsprogram genomfördes i ombudsmannens kansli under 2008.

Ett ambitiöst internt omstruktureringsprogram genomfördes i ombudsmannens kansli under 2008. Det trädde i kraft den 1 juli och omfattade skapandet av fyra enheter inom var och en

av de befintliga avdelningarna: avdelningen för rättsliga frågor, administrationsavdelningen och finansavdelningen. Denna omstrukturering syftar till att upprätta en ledningsstruktur där kansliets båda avdelningschefer får stöd av fyra enhetschefer med ökade ledningsbefogenheter.

Avsnitt 5.1 innehåller också information om ombudsmannens personalkonferenser och personalmöten. Personalkonferenserna utgör en integrerad del av ombudsmannens strategiska planering, i första hand genom att erbjuda en nyttig vägledning för beslutsfattande och utarbetandet av den årliga förvaltningsplanen (AMP). De ingår i en årlig cykel av händelser som ger personal och praktikanter en möjlighet att diskutera frågor som är direkt knutna till ombudsmannens arbete. Institutionens andra konferens ägde rum den 27-29 februari 2008. De omedelbara reaktionerna från personalen signalerar tydligt att den andra konferensen upplevdes som en mycket positiv erfarenhet och att de frågor och ämnen som diskuterades ansågs vara mycket relevanta.

Ombudsmannens organisationsplan omfattade totalt 57 tjänster under 2008, samma antal som under 2006 och 2007. De budgeterade anslagen för 2008 uppgick till 8 505 770 EUR.

Ombudsmannens ämbetsområde och förfaranden

DETTA kapitel innehåller en detaljerad beskrivning av Europeiska ombudsmannens roll, den rättsliga grunden för hans arbete, en beskrivning av hans ämbetsområde och information om tillåtlighet och grunderna för att inleda undersökningar. Kapitlet innehåller exempel på ärenden som behandlades under 2008 för att illustrera dessa element och lyfta fram särskilda händelser, såsom revideringen av ombudsmannens stadga. Kapitlet avslutas med en översikt över ombudsmannens förfaranden för att behandla klagomål och genomföra undersökningar, inklusive den ökande användningen av informella förfaranden för att snabbt klara upp klagomål.

2.1 Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen

Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen är en av de medborgerliga rättigheterna i Europeiska unionen (artikel 21 i EG-fördraget) och ingår i Europeiska unionens stadga om de grund-

Rätten att klaga till Europeiska ombudsmannen är en av de medborgerliga rättigheterna i Europeiska unionen.

läggande rättigheterna¹ (artikel 43). Möjliga fall av administrativa missförhållanden kommer till ombudsmannens kännedom i första hand genom klagomål. Behandlingen av klagomål utgör

den viktigaste aspekten av ombudsmannens reaktiva roll. Ombudsmannen genomför också undersökningar på eget initiativ, vilket innebär att han är proaktiv i kampen mot administrativa missförhållanden (se nästa avsnitt).

2.2 Den rättsliga grunden för ombudsmannens arbete

Ombudsmannens arbete lyder under artikel 195 i EG-fördraget, ombudsmannens stadga och de genomförandebestämmelser som antagits av ombudsmannen enligt artikel 14 i stadgan.

Revideringen av ombudsmannens stadga

Europaparlamentet antog stadgan 1994². Efter en noggrann granskning år 2006 drog ombudsmannen slutsatsen att stadgan fortfarande är en bra ram för hans aktiviteter, men att vissa begränsade ändringar skulle kunna förbättra hans möjligheter att arbeta effektivt till förmån för Europas medborgare. I juni 2008, efter ett betänkande från utskottet för konstitutionella frågor (föredragande Anneli JÄÄTTEENMÄKI) antog Europaparlamentet ett beslut³ om ändring av stadgan. Ändringarna trädde i kraft den 31 juli 2008.

De två viktigaste ändringarna förstärker ombudsmannens behörighet att utföra undersökningar. För det första har ombudsmannen nu full tillgång till handlingar som förvaras av EU:s institutioner och organ under sina undersökningar. De kan inte längre vägra att lämna ut handlingar "om det finns vederbörligen fullgoda skäl för sekretess". För det andra

1. Stadgan proklamerades första gången i december 2000 och undertecknades och proklamerades på nytt den 12 december 2007 före undertecknandet av Lissabonfördraget den 13 december 2007, EUT C 303, 2007, s. 1.

2. Europaparlamentets beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EGT L 113, 1994, s. 15.

3. Europaparlamentets beslut 2008/587/EG, Euratom av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262/EGKS, EG, Euratom om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EUT L 189, 2008, s. 25.

måste EU:s tjänstemän som avlägger vittnesmål inför ombudsmannen inte längre "uttala sig på sin administrations vägnar och enligt instruktioner från denna". Bestämmelserna om ombudsmannens skyldigheter att bevara sekretessen för handlingar och upplysningar har också förtydligats och stärkts. Slutligen ger artikel 5 i stadgan en grund för ombudsmannens möjligheter att samarbeta med institutioner och organ i medlemsstaterna som ansvarar för att främja och skydda de grundläggande rättigheterna.

Den 3 december 2008 ändrade ombudsmannen sina genomförandebestämmelser för att återspegla förändringarna i stadgan och för att ta hänsyn till de erfarenheter som gjorts sedan 2004 när bestämmelserna ändrades senast. De nya genomförandebestämmelserna trädde i kraft den 1 januari 2009. De är avsedda att bevara och stärka såväl de klagandes som institutionernas förtroende för ombudsmannens undersökningar. Framför allt

- kan **den klagande** lita på att (i) han eller hon kan ta del av allt material som den berörda institutionen väljer att skicka till ombudsmannen som en del av sitt yttrande om klagomålet, eller som svar på fortsatta undersökningar, och (ii) att ombudsmannen har full tillgång till all information och alla handlingar som han anser vara relevanta för undersökningen;

- kan **institutionerna** lita på att när ombudsmannen begär att få ta del av ytterligare handlingar eller upplysningar utöver dem som lämnades i institutionens yttrande och svar på fortsatta undersökningar, eller när han granskar ärendet, så kommer varken allmänheten eller den klagande att få tillgång till några upplysningar eller handlingar som institutionen betraktar som konfidentiella. ■

Ombudsmannens stadga och genomförandebestämmelser finns tillgängliga på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Genomförandebestämmelserna kan också beställas i papperskopia från ombudsmannens kansli.

■ Klagomål och undersökningar på eget initiativ

Artikel 195 i EG fördraget ger ombudsmannen rätt att ta emot klagomål från medborgare i EU eller fysiska eller juridiska personer som är bosatta i eller har sitt säte i en medlemsstat. Ombudsmannen har också behörighet att inleda undersökningar på eget initiativ. Genom att utnyttja sin rätt att ta egna initiativ kan ombudsmannen undersöka ett möjligt fall av administrativt missförhållande som en person som inte själv har rätt att inge ett klagomål har gjort honom uppmärksam på. Ombudsmannen ger i sådana fall den person det gäller samma förfarandemässiga möjligheter under undersökningens gång som om ärendet hade behandlats som ett klagomål. Ombudsmannen beslutar i regel från fall till fall om han ska utnyttja sin initiativrätt på detta sätt eller ej. Två sådana undersökningar på eget initiativ inleddes under 2008.

Samförståndsavtal med Europeiska investeringsbanken (EIB)

I sin årsrapport för 2006 förklarade ombudsmannen att han hade för avsikt att använda sin initiativrätt, med beaktande av eventuella framtida resursbegränsningar, i ett ärende som gällde påstådda administrativa missförhållanden när Europeiska investeringsbanken bedrev utlåningsverksamhet utanför EU (extern utlåning). Det enda skälet att inte undersöka det aktuella klagomålet var att den klagande inte var medborgare eller bosatt i EU. I sin resolution av den 25 oktober 2007 välkomnade Europaparlamentet ombudsmannens avsiktsförklaring och uppmanade honom att eventuellt ingå ett samförståndsavtal med EIB.

I december 2007 skrev ombudsmannen till ordföranden för EIB och bjöd in till diskussioner om att utarbeta ett samförståndsavtal. Samförståndsavtalet⁴ undertecknades av ombudsmannen och EIB:s ordförande den 9 juli 2008. Syftet med avtalet var att förbättra intressenternas skydd mot eventuella administrativa missförhållanden i samband med EIB:s verksamhet. Genom samförståndsavtalet utsträcks skyddet av de klagande till att även omfatta medborgare och boende i länder utanför EU eller som inte har registrerad verksamhet i EU (se avsnitt 4.1 nedan). ■

Ombudsmannen kan också utnyttja sin behörighet att ta egna initiativ till att ta itu med vad som verkar vara systemfel inom institutionerna. Detta gjorde han vid ett tillfälle under 2008:

Undersökning på eget initiativ om systemet för tidig varning

Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ om Europeiska kommissionens system för tidig varning (Ews). Detta datoriserade system innehåller en förteckning över företag, icke-statliga organisationer, föreningar och andra aktörer som enligt kommissionen bedöms kunna hota EU:s finansiella intressen. Samtidigt som ombudsmannen inser att det är mycket viktigt att kommissionen vidtar alla åtgärder för att skydda EU:s finansiella intressen, så insisterar han på att de berörda parterna måste behandlas rättvist och med vederbörlig respekt för den grundläggande rättsliga principen om oskuldspresumtion.

Ombudsmannen bad därför kommissionen om uppgifter om antalet företag etc. i systemet för tidig varning, samt om den rättsliga grunden för de olika varningskategorierna i systemet. Han uppmanade också kommissionen att förtydliga sin informationspolicy gentemot de berörda parterna och att förklara de tillgängliga mekanismerna för att överklaga om man tagits med i förteckningen.

OI/3/2008/FOR ■

Följande undersökning på eget initiativ avslutades under 2008:

Undersökning på eget initiativ om kommissionens betalningstider

I december 2007 inledde ombudsmannen sin andra undersökning om kommissionens betalningstider. Undersökningen visade att sena betalningar fortfarande utgör ett allvarligt problem. Samtidigt som ombudsmannen berömde kommissionen för de åtgärder som redan vidtagits för att korta betalningstiderna, uppmanade han kommissionen att göra ytterligare förbättringar, framför allt vad gäller de mer sårbara leverantörerna, till exempel enskilda medborgare och små och medelstora företag och organisationer. Ombudsmannen meddelade att han tänkte utföra en ny undersökning i början av 2009.

OI/5/2007/GG ■

2.3 Ombudsmannens ämbetsområde

Enligt artikel 195 i EG-fördraget har Europeiska ombudsmannen rätt att ta emot klagomål om administrativa missförhållanden i gemenskapsinstitutionernas och gemenskapsorganens verksamhet, med undantag för domstolen och förstainstansrätten då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Ett klagomål ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde om det

- (i) inte gäller en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan;
- (ii) avser domstolen och förstainstansrätten då dessa utövar sina domstolsfunktioner;
- (iii) inte gäller ett möjligt administrativt missförhållande.

Var och en av dessa punkter diskuteras mer utförligt nedan.

4. Samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken beträffande information om bankens policies, standarder och förfaranden samt hantering av klagomål, inbegripet sådana från medborgare och boende i länder utanför Europeiska unionen, EUT C 244, 2008, s. 1.

■ Gemenskapens institutioner och organ

Europeiska ombudsmannens ämbetsområde omfattar gemenskapens institutioner och organ. Institutionerna anges i artikel 7 i fördraget, men det finns ingen definition av eller officiellt fast-

Klagomål mot de offentliga myndigheterna i medlemsstaterna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, även om de gäller frågor som omfattas av EU:s lagstiftning.

ställd förteckning över gemenskapens organ. Begreppet "gemenskapsorgan" omfattar de organ som inrättats genom fördragen, såsom Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Europeiska centralbanken, samt organ som inrättats genom lagstiftning som lyder under fördragen, inklusive byråer som Europeiska miljöbyrån och Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid de yttre gränserna (FRONTEx).

Klagomål mot de offentliga myndigheterna i medlemsstaterna ingår inte i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, även om de gäller frågor som omfattas av EU:s lagstiftning. Däremot ingår många sådana klagomål i ämbetsområdet för de nationella och regionala ombudsmännen i Europeiska ombudsmannanätverket (se vidare avsnitt 3.6 nedan).

Klagomål som inte gällde en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan

En nederländsk medborgare klagade på att han var tvungen att betala 14 EUR varje månad för att föra över pengar via Internet från sitt franska bankkonto till sitt bankkonto i Nederländerna. Eftersom klagomålet avsåg en fransk bank låg det utanför Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.

Ombudsmannen informerade den klagande om förordning (EG) nr 2560/2001, som är avsedd att avskaffa prisskillnaderna mellan gränsöverskridande och nationella betalningar. Ombudsmannen informerade också den klagande om länken till Europeiska kommissionens webbplats i ämnet. Slutligen informerade han den klagande om att han eventuellt kunde kontakta kommissionen direkt, eftersom ärendet skulle kunna omfatta en överträdelse av gemenskapsrätten.

Konfidentiellt ärende ■

En klagande vände sig till Europeiska ombudsmannen med problem som hade uppkommit i samband med hans pensionsrättigheter i Liechtenstein. Problemen hängde samman med att han hade varit bosatt i Österrike, trots att han arbetat i Liechtenstein. Han hävdade att regeringen i Liechtenstein överträdde gemenskapslagstiftningen om tillämpning av sociala trygghetssystem på anställda och deras familjer som flyttar inom gemenskapen.

Eftersom klagomålet inte avsåg en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan hade ombudsmannen inte rätt att behandla det. Den klagande uppmanades inge ett klagomål till Eftas övervakningsmyndighet.

505/2008/TJ ■

En klagande kontaktade ombudsmannen och hävdade att Europaparlamentets plenarsessioner i Strasbourg var ett slöseri med pengar och borde stoppas. Ombudsmannen förklarade att beslutet om var plenarsessionerna skulle hållas fattas uteslutande av medlemsstaterna. Han påpekade att Europaparlamentets utskott för framställningar skulle kunna ta upp den klagandes problem.

2759/2008/DH ■

■ Domstolarna då de utövar sina domstolsfunktioner

Ombudsmannen kan inte undersöka klagomål mot domstolen och förstainstansrätten då dessa utövar sina domstolsfunktioner. Följande ärende kan bidra till att belysa det förhållandet.

Klagomål om EG-domstolen när den utövar sin domstolsfunktion

En tysk medborgare klagade till ombudsmannen och hänvisade till en dom från EG-domstolen om avskaffandet av "egnahemsbidraget" (*Eigenheimzulage*) i Tyskland. EG-domstolen hävdade att Tyskland överträdde gemenskapsrätten genom att utesluta möjligheten att detta bidrag också skulle tilldelas personer som beskattades fullt ut i Tyskland, men som var bosatta i en annan medlemsstat. Den klagande protesterade mot det sätt på vilket denna dom tillämpades i Tyskland.

Den klagande hävdade att det var EG-domstolens uppgift att ta med genomförandebestämmelser i sin dom. Klagomålet gällde därför EG-domstolens roll när den utövade sin domstolsfunktion och låg följaktligen utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Den klagande informerades om att han kunde vända sig till utskottet för framställningar vid det tyska federala parlamentet (*Bundestag*) eller inge ett klagomål till Europeiska kommissionen (som hade väckt talan mot Tyskland i EG-domstolen).

376/2008/CD ■

■ Administrativt missförhållande

Europeiska ombudsmannen har konsekvent hävdad att "administrativt missförhållande" är ett brett begrepp och att god förvaltning bland annat kräver att man följer lagar och principer, inklu-

Administrativa missförhållanden föreligger när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för det.

sive grundläggande rättigheter. Principerna för god förvaltningssed sträcker sig emellertid längre än så och kräver att institutionerna och organen inte bara respekterar sina rättsliga skyldigheter, utan att de dessutom ska vara serviceinriktade och se

till att företrädarna för allmänheten behandlas korrekt och kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. Även om ett brott mot gällande lagar och förordningar med nödvändighet innebär ett administrativt missförhållande, så är det alltså inte så att ett administrativt missförhållande automatiskt innebär ett brott mot gällande lagar och förordningar. Att ombudsmannen upptäcker ett fall av administrativt missförhållande innebär därför inte automatiskt att det föreligger ett olagligt beteende som skulle kunna beivras av en domstol⁵.

Som ett svar på en förfrågan från Europaparlamentet om en tydlig definition av "administrativt missförhållande" gav ombudsmannen följande definition i sin *Årsrapport 1997*:

"Administrativa missförhållanden föreligger när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för det."

År 1998 antog Europaparlamentet en resolution i vilken parlamentet välkomnade denna definition. Genom en skriftväxling mellan ombudsmannen och kommissionen under 1999 blev det klart gjort att även kommissionen accepterade definitionen.

Det finns gränser för vad som utgör ett administrativt missförhållande. Ombudsmannen har till exempel alltid ansett att Europaparlamentets politiska arbete inte kan ge upphov till ett eventuellt administrativt missförhållande. Klagomål mot de beslut som fattas av parlamentets utskott, till exempel utskottet för framställningar, ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde.

5. Se bland annat förstainstansrättens dom av den 28 oktober 2004 i de förenade målen T-219/02 och T-337/02, *Olga Lutz Herrera mot kommissionen*, punkt 101, och förstainstansrättens dom av den 4 oktober 2006 i mål T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mot kommissionen*, punkt 128.

Klagomål mot Europaparlamentets politiska arbete

Under 2008 klagade två ledamöter av Europaparlamentet var för sig till ombudsmannen om påföljder som drabbat dem efter protester som genomfördes under Europaparlamentets sammanträdesperiod i december 2007. De klagande protesterade mot

- (i) de förfaranden som anges i artikel 147 (påföljder) och artikel 148 (internt förfarande för överklagande) i parlamentets arbetsordning;
- (ii) tillämpningen av artikel 147 på de händelser som ledde till påföljderna; enligt de klagande omfattades de händelserna inte av artikel 147; de kritiserade också talmannens uppförande under den aktuella plenarsessionen;
- (iii) giltigheten hos de beslut som fattas av parlamentets presidium om överklaganden mot talmannens beslut att införa påföljder.

Ombudsmannen ansåg att antagandet av parlamentets arbetsordning och genomförandet av plenarsessionerna är en del av parlamentets politiska arbete. Medan vissa typer av beslut från presidiet är av administrativ typ, agerar presidiet som ett av parlamentets politiska organ när det behandlar ett överklagande mot något av talmannens beslut om att införa en påföljd. Klagomålen avsåg därför inte fall av administrativt missförhållande som kunde behandlas av ombudsmannen.

1156/2008/CHM och 1176/2008/WP ■

Stadgan om de grundläggande rättigheterna inkluderar rätten till god förvaltning som en grundläggande rättighet för unionens medborgare (artikel 41). Det är viktigt att inse att en anda präglad

Det är viktigt att inse att en anda präglad av en vilja att stå till medborgarnas tjänst är ett betydelsefullt inslag i en god förvaltning.

av en vilja att stå till medborgarnas tjänst är ett betydelsefullt inslag i en god förvaltning. Detta bör inte förväxlas med en anda där man fokuserar på att skuldbelägga, något som uppmuntrar de inblandade att inta försvarsställning. (I detta sammanhang bör det noteras att ombudsmannens undersökningar inte utgör disciplinära förfaranden eller förberedande disciplinära förfaranden.)

Ombudsmannens strategi för att främja en servicekultur inkluderar inte bara olika proaktiva initiativ, utan utsträcks dessutom till behandlingen av klagomål. Ett viktigt inslag i en servicekultur är behovet av att erkänna misstag när de inträffar och att om möjligt rätta till missförhållanden. En snabb ursäkt kan vara allt som behövs för att tillfredsställa den klagande, eller åtminstone undvika att ombudsmannen behöver rikta formell kritik mot den institution det gäller.

Europol ber om ursäkt i ett ärende gällande tillgång till handlingar

En dansk journalist klagade till ombudsmannen och hävdade att Europol inte hade tillämpat sina nya regler om tillgång till handlingar korrekt i hans fall. Europol bad om ursäkt för alla eventuella problem som dess underlåtenhet att svara inom den angivna tidsfristen kunde ha orsakat och framhöll att Europol tog hela ansvaret för förseningen. Europol lovade dessutom att framtida förfrågningar till Europol skulle besvaras utan förseningar.

111/2008/TS ■

I mer komplicerade fall där ombudsmannen preliminärt upptäcker ett administrativt missförhållande försöker han, om möjligt främja, få till stånd en "vänskaplig

Ombudsmannen försöker, om möjligt, få till stånd en "vänskaplig förlikning" som accepteras av både klaganden och institutionen eller organet som berörs.

förlikning" som kan vara acceptabel för accepteras av både den klagandeklaganden och institutionen eller organet i frågasom berörs. Man bör emellertid komma ihåg att bestämmelserna i ombuds-

mannens stadga (artikel 3.5⁶) och i genomförandebestämmelserna (artikel 6.1⁷) enbart gäller om det verkar föreligga ett administrativt missförhållande och om det verkar möjligt att undanröja det.

6. "Ombudsmannen skall så långt det är möjligt försöka att tillsammans med institutionen eller organet i fråga nå en lösning som rättar till felet eller gottgör försummelsen och som tillfredsställer klagomålet."

7. "Om ombudsmannen konstaterar administrativa missförhållanden ska han i så stor utsträckning som möjligt samarbeta med den berörda institutionen för att nå en uppgörelse i godo om att undanröja dem på ett tillfredsställande sätt för den person som lämnat in klagomålet."

■ Den europeiska kodexen för god förvaltningssed

Den 6 september 2001 godkände Europaparlamentet en kodex för god förvaltningssed som Europeiska unionens institutioner och organ, deras förvaltningar och tjänstemän bör respektera i sina förbindelser med allmänheten. Kodexen beaktar de europeiska förvaltningsrättsliga principer som framgår av de europeiska domstolarnas rättspraxis och har inspirerats av nationell lagstiftning. Europaparlamentet uppmanade också ombudsmannen att tillämpa kodexen för god förvaltningssed. Ombudsmannen tar därför hänsyn till de regler och principer som ingår i kodexen när han undersöker klagomål och genomför undersökningar på eget initiativ.

Ombudsmannen välkomnade verkligen bekräftelsen från cheferna för EU:s byråer under deras sammanträde i Lissabon den 24 oktober 2008 att de alla accepterar den europeiskakodexen för god förvaltningssed och överväger hur den bäst ska offentliggöras (se avsnitt 4.1 nedan).

2.4 Tillåtlighet och grund för undersökning

Innan ombudsmannen kan inleda en undersökning måste ett klagomål uppfylla ytterligare kriterier för tillåtlighet. Enligt dessa kriterier, som anges i stadgan,

1. måste klagomålet innehålla uppgifter om klagomålets innehåll och vem som framför klagomålet (artikel 2.3 i stadgan);
2. får ombudsmannen inte ingripa i mål som är anhängiga vid domstol eller ifrågasätta domstolsavgöranden (artikel 1.3 i stadgan);
3. ska ett klagomål inges inom två år från den dag då omständigheterna på vilka klagomålet grundar sig blev kända av den person som framför klagomålet (artikel 2.4 i stadgan);
4. måste klagomålet föregås av lämpliga hänvändelser till de berörda institutionerna och organen (artikel 2.4 i stadgan);
5. får klagomål som rör arbetsförhållanden mellan gemenskapens institutioner och organ och deras tjänstemän och annan personal inte inges till ombudsmannen om inte alla andra möjligheter att framföra interna administrativa önskemål och klagomål har uttömts innan klagomålet inges (artikel 2.8 i stadgan).

Klagomål där inga lämpliga hänvändelser först gjordes

En klagande vände sig till ombudsmannen för att meddela att de nederländska myndigheterna utförde regelbundna gränskontroller vid den tysk-nederländska gränsen i Vetschau. Dessa kontroller genomförs regelbundet under rusningstid, vilket enligt den klagande orsakade trafikstockningar. Han hävdade att kontrollerna innebar ett medvetet åsidosättande av Schengenöverenskommelsen och hävdade att övervakningen av hur den överenskommelsen genomfördes i Nederländerna var bristfällig. Eftersom Europeiska kommissionen är det organ som har ansvaret för att övervaka tillämpningen av Schengenöverenskommelsen, ansågs klagomålet vara riktat mot kommissionen.

Eftersom den klagande uppenbarligen ännu inte hade kontaktat kommissionen, bedömdes klagomålet som otillåtligt på grund av bristen på tidigare administrativa hänvändelser. Den klagande informerades om att han kunde inge ett nytt klagomål till ombudsmannen om kommissionen, sedan den hade kontaktats av den klagande, skulle underlåta att svara inom rimlig tid eller om dess svar inte var tillfredsställande.

Enligt artikel 195 i EG-fördraget ska ombudsmannen "företa de undersökningar som han finner berättigade". För att inte skapa omotiverade förhoppningar hos de klagande och för att se till att

För att inte skapa omotiverade förhoppningar hos de klagande och för att se till att resurserna utnyttjas på bästa sätt, granskas alla tillåtliga klagomål noggrant för att kontrollera om det finns rimliga förutsättningar för att en undersökning ska leda till ett användbart resultat.

resurserna utnyttjas på bästa sätt, granskas alla tillåtliga klagomål noggrant för att kontrollera om det finns rimliga förutsättningar för att en undersökning ska leda till ett användbart resultat. I annat fall avslutar ombudsmannen ärendet eftersom han inte finner en undersökning berättigad. Ombudsmannen anser också att om ett klagomål redan har behandlats som en fram-

ställning av Europaparlamentets utskott för framställningar, så är en undersökning av ombudsmannen normalt sett inte berättigad, om inte nya fakta läggs fram. Det är viktigt att framhålla att det inte ansågs berättigat att genomföra en undersökning i 44 % av de tillåtliga ärenden som behandlades under 2008.

Klagomål där det inte fanns grund för att inleda en undersökning

En grekisk medborgare ingav ett klagomål om vad han kallade "oacceptabelt" beteende från en person som arbetade för säkerhetsbolaget vid kommissionens representation i Grekland. Han bad att få reda på den anställdes namn och begärde också att alla nödvändiga åtgärder skulle vidtas för att se till att den anställda uppträdde korrekt i fortsättningen och att man skulle göra klart för den anställda att hans uppträdande hade skapat en mycket negativ bild av kommissionens tjänstenheter.

Kommissionens representation svarade den klagande, bad om ursäkt för den anställdes beteende, erbjöd sig att hjälpa den klagande med hans ursprungliga begäran och uttryckte en förhoppning om att den olyckliga incidenten inte skulle ändra den klagandes syn på EU. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen hade vidtagit lämpliga åtgärder och att det inte fanns tillräcklig grund för att inleda en undersökning.

87/2008/VAV ■

2.5 Ombudsmannens förfaranden

Alla klagomål som skickas till ombudsmannen registreras och mottagandet bekräftas, normalt inom en vecka. I bekräftelsen informeras den klagande om förfarandet och klagomålet tilldelas ett referensnummer. Dessutom meddelas namn och telefonnummer till den person som handlägger klagomålet.

Klagomålet analyseras för att avgöra om en undersökning ska inledas och den klagande informeras om resultatet av analysen, normalt inom en månad. Om ingen undersökning inleds informeras den klagande om skälet till det. Om möjligt överlämnas klagomålet till en annan instans, eller så informeras den klagande om ett behörigt organ som han eller hon kan vända sig till.

Under en undersökning informeras den klagande om varje nytt steg som tas. När ombudsmannen beslutar att avsluta undersökningen informerar han den klagande om resultatet av undersökningen och om sina slutsatser. Ombudsmannens beslut är inte juridiskt bindande och de skapar inga rättigheter eller skyldigheter som kan genomdrivas enligt lag för den klagande eller för berörda institutioner eller organ.

■ Förenklade undersökningsförfaranden

Som ett alternativ till att inleda en skriftlig undersökning om möjliga administrativa missförhållanden och i syfte att lösa det aktuella problemet skyndsamt, tillämpar ombudsmannen informella, flexibla förfaranden efter godkännande från och i samarbete med den institution eller det organ det gäller.

Under 2008 löstes 101 ärenden sedan ett ingripande från ombudsmannen lett till ett snabbt svar på obesvarad korrespondens (se avsnitt 2.9 i *Årsrapport 1998* för detaljer kring förfarandet). Ett förenklat förfarande tillämpades också i exempelvis följande ärenden, som tillhör årets särskilt viktiga ärenden:

→→→ Kommissionen löser e-posttvist snabbt och föredömligt

En forskare klagade till ombudsmannen efter en e-posttvist som han haft med en av kommissionens tjänstemän. Tvisten gällde forskarens önskan att i en vetenskaplig publikation återge tjänstemannens svar på en serie kritiska frågor han ställt till henne via e-post. Tjänstemannen på kommissionen opponerade sig kraftigt mot detta. Efter en noggrann undersökning av klagomålet ansåg ombudsmannen att det kunde vara möjligt att hitta en vänskaplig, informell lösning. Både den klagande och kommissionen förklarade sig villiga att undersöka denna möjlighet.

Mindre än en månad senare informerade den klagande ombudsmannen om att en tillfredsställande lösning hade nåtts efter ett möte han haft med kommissionen. Ombudsmannen avslutade ärendet som han ansåg vara löst av institutionen och han berömde kommissionen för dess snabba och föredömliga sätt att hantera frågan.

2672/2008/VL ■

→→→ Information från EG-domstolens registreringsenhet

En österrikisk medborgare skickade en skrivelse till EG-domstolen och uppgav att hon önskade stämma Österrike för överträdelse av gemenskapsrätten. Domstolens registreringsenhet informerade henne om att domstolen enbart var behörig att pröva sådana ärenden om det var kommissionen eller en medlemsstat som väckte talan inför EG-domstolen. Registreringsenheten gav henne rådet att vända sig till kommissionen. Hon vände sig till ombudsmannen och klagade på att registreringsenheten inte hade informerat henne om vem hon skulle vända sig till hos kommissionen.

Sedan ombudsmannens enheter ingripit via telefon skickade registreringsenheten en skrivelse med mer detaljerad information till den klagande. Registreringsenheten informerade dessutom ombudsmannen om att den hade lagt till dessa ytterligare uppgifter i sina standardskrivelser gällande liknande ärenden.

2448/2008/WP ■

■ Inledande av en undersökning

Om ombudsmannen skulle besluta sig för att inleda en skriftlig undersökning blir det första steget att översända klagomålet till den institution eller det organ det gäller och begära att institutionen eller organet skickar ett yttrande till ombudsmannen, normalt inom tre kalendermånader. Europaparlamentet och kommissionen gick 2004 med på att acceptera en kortare tidsfrist på två månader för klagomål som gällde vägran att lämna ut handlingar.

■ Rättvist förfarande

Enligt kravet på rättvist förfarande får ombudsmannens beslut i ett ärende inte ta hänsyn till material som den klagande eller EU-institutionen eller EU-organet väljer att skicka till ombudsmannen, om inte motparten har fått en möjlighet att se och reagera på det materialet.

Ombudsmannen skickar därefter yttrandet från EU-institutionen eller EU-organet till den klagande med en uppmaning om att lämna synpunkter. Samma förfarande följs om ytterligare undersökningar måste genomföras i ärendet.

Varken fördraget eller stadgan ger möjlighet till överklagande eller andra rättsliga åtgärder mot ombudsmannens beslut i samband med behandling eller resultat av ett klagomål. Precis som alla andra EU-institutioner och EU-organ kan ombudsmannen emellertid bli skadeståndsskyldig enligt artikel 288 i EG-fördraget. Det är i princip möjligt att väcka talan om sådant skadestånd vid gemenskapsdomstolar på grund av ombudsmannens påstått felaktiga behandling av ett klagomål⁸.

■ Granskning av handlingar och hörande av vittnen

Enligt artikel 3.2 i ombudsmannens stadga ska gemenskapens institutioner och organ förse ombudsmannen med all information som begärs av dem och ge ombudsmannen tillgång till relevanta handlingar. Efter 2008 års ändring av stadgan kan institutionerna och organen inte längre vägra tillgång till handlingar "om det finns vederbörligen fullgoda skäl för sekretess".

Ombudsmannens befogenheter att granska handlingar gör det möjligt för honom att kontrollera fullständighet och korrekthet för den information som lämnas av gemenskapsinstitutionen eller gemenskapsorganet. Det är därför en viktig garanti för den klagande och allmänheten att ombudsmannen kan genomföra en grundlig och komplett undersökning. Under 2008 utnyttjade ombudsmannen sin rätt att granska institutionernas handlingar i 16 ärenden.

Enligt artikel 3.2 i stadgan ska tjänstemän och andra anställda inom gemenskapens institutioner och organ avlägga vittnesmål på begäran av ombudsmannen. Återigen enligt revideringen av stadgan 2008 måste EU:s tjänstemän som avlägger vittnesmål inför ombudsmannen inte längre "uttala sig på sin administrations vägnar och enligt instruktioner från denna". De är emellertid fortfarande bundna av relevanta regler i tjänsteföreskrifterna, i synnerhet har de fortfarande tystnadsplikt. Ombudsmannens rätt att höra vittnen utnyttjades inte under 2008.

Ombudsmannens skyldighet att bevara sekretessen för handlingar och upplysningar har förtydligats och stärkts genom revideringen av stadgan. I sin ändrade form föreskriver stadgan att ombudsmannens tillgång till sekretessbelagda upplysningar eller handlingar, framför allt känsliga handlingar enligt artikel 9 i förordning (EG) nr 1049/2001⁹, ska följa sekretessreglerna för de gemenskapsinstitutioner eller organ det gäller. De institutioner eller organ som tillhandahåller sådana sekretessbelagda uppgifter eller handlingar ska informera ombudsmannen om att de är sekretessbelagda. Ombudsmannen ska dessutom i förväg ha kommit överens med institutionen eller organet om villkoren för behandling av sekretessbelagda upplysningar eller handlingar och annan information som omfattas av tystnadsplikt.

■ Öppet förfarande

Klagomål till ombudsmannen behandlas offentligt om inte den klagande begär sekretess.

Enligt artikel 13 i genomförandebestämmelserna ska den klagande ha tillgång till ombudsmannens dokumentation om det egna klagomålet. Enligt artikel 14 ska allmänheten ha tillgång till de handlingar som förvaras av ombudsmannen. Ombudsmannens beslut av den 3 december 2008 om ändring av genomförandebestämmelserna, som nämns i avsnitt 2.2 ovan, omfattar ändringar av artiklarna 13 och 14 i syfte att anpassa ombudsmannens rutiner till de nya förhållanden som gäller efter ändringen av hans stadga.

8. Se till exempel mål T-412/05, *M mot ombudsmannen*, dom av den 24 september 2008, ännu inte rapporterad (i fortsättningen "äir").

9. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, EGT L 145, 2001, s. 43.

A large, stylized, light green letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the title text. It has a modern, rounded design with a white negative space in the center.

Klagomål och undersökningar

KAPITEL 3 innehåller en översikt över klagomål och undersökningar under 2008. Kapitlet inleds med en översikt över de klagomål som undersökts. Därefter följer en beskrivning av undersökningarna, inklusive erhållna resultat och exempel på ärenden. Ett avsnitt med särskilt viktiga ärenden som identifierats av ombudsmannen följs av en tematisk analys av de viktigaste resultaten vad gäller rättsliga slutsatser och sakinnehåll i ombudsmannens beslut under 2008. Kapitlet avslutas med en blick på hur klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde följdes upp.

3.1 Översikt över undersökta klagomål

Ombudsmannen registrerade¹ 3 406 klagomål under 2008, jämfört med 3 211 under 2007. Totalt behandlades 3 346 klagomål², jämfört med 3 265 under 2007. Av de klagomål som behandlades låg 24 % (802 klagomål) inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde.

Totalt inleddes 293 undersökningar på grundval av klagomål, medan ytterligare tre undersökningar inleddes på ombudsmannens eget initiativ (kan jämföras med 303 respektive 6 under 2007).

Tabell 3.1: Behandlade ärenden under 2008

Registrerade klagomål	3 406
Behandlade klagomål	3 346
Klagomål som ligger inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde	802
Varav:	281 otillåtliga 228 tillåtliga, men utan grund för att inleda en undersökning 293 undersökningar påbörjade på grundval av klagomål
Undersökningar som inlemts på grundval av klagomål	293
Påbörjade undersökningar på eget initiativ	3
Avslutade undersökningar	355
Varav:	144 från 2008 102 från 2007 109 från tidigare år

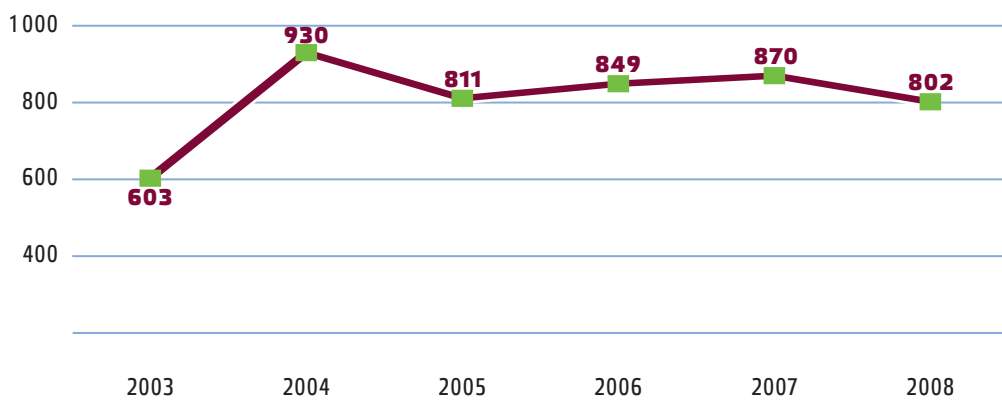
1. Från och med i år kommer Europeiska ombudsmannen att använda den statistiska kategorin "registrerade klagomål" i stället för "mottagna klagomål" i årsrapporten för att skilja på klagomål som faktiskt registrerats ett visst kalenderår och de klagomål som mottagits under samma period, men som registrerats följande år.

2. Den statistiska kategorin "behandlade klagomål" betyder att en analys har gjorts för att avgöra om klagomålet (i) faller inom ombudsmannens ämbetsområde, (ii) uppfyller tillåtlighetskriterierna, och (iii) ger grund för att inleda en undersökning. På grund av den tid som åtgår för detta skiljer sig antalet "behandlade" klagomål under ett visst år från antalet "registrerade" klagomål samma år.

Ombudsmannen avslutade rekordmånga undersökningar (355) under 2008 (jämfört med 351 under 2007). Av dessa hade 144 registrerats under 2008, medan 102 var från 2007 och 109 från tidigare år.

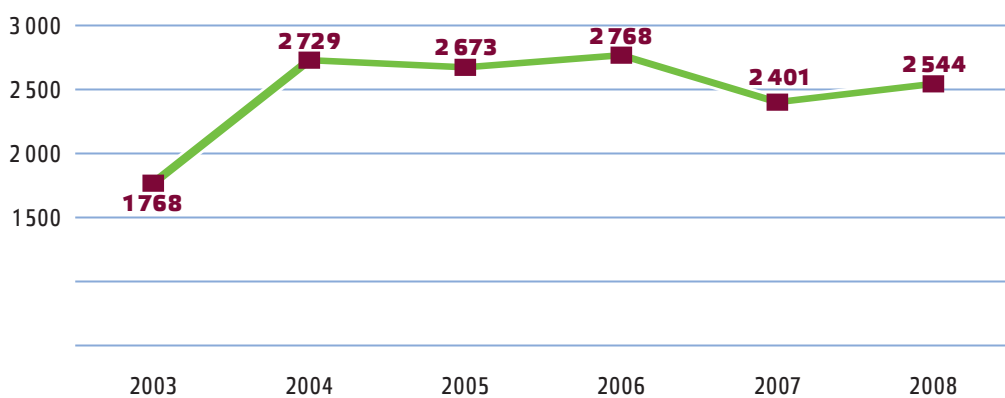
Som framgår av figur 3.1³ har antalet klagomål som ligger inom ombudsmannens ämbetsområde under de senaste fem åren gått från som minst 603 år 2003 till 802 år 2008. Toppen nåddes 2004 med 930 och den näst högsta nivån 2007 med 870 klagomål.

Figur 3.1: Antalet klagomål inom ämbetsområdet 2003-2008



Som framgår av figur 3.2⁴ har antalet klagomål utanför ombudsmannens ämbetsområde ökat under 2008 till 2 544 jämfört med 2 401 under 2007. Detta ligger fortfarande under de höga nivåer på 2 729, 2 673 och 2 768 som uppnåddes 2004, 2005 och 2006.

Figur 3.2: Antalet klagomål utanför ämbetsområdet 2003-2008



Totalt bekräftar antalet klagomål 2008 en allmän trend där klagomålen i stort sett stabiliseras på de historiskt höga nivåer som uppnåddes efter unionens utvidgning 2004.

3. Observera att under 2005 rörde 335 klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde samma fråga. För att medge en korrektare jämförelse mellan olika år har dessa klagomål räknats separat i figur 3.1 enbart upp till och inklusive det elfte klagomålet.

4. Observera att under 2006 rörde 281 klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde samma fråga. För att medge en korrektare jämförelse mellan olika år har dessa klagomål räknats separat i figur 3.2 enbart upp till och inklusive det elfte klagomålet.

I tabell 3.2 visas det geografiska ursprunget för de klagomål som registrerades under 2008. Tyskland, som är EU:s folkrikaste land, ingav flest klagomål, följt av Spanien, Polen och Frankrike. I förhållande till befolkningens storlek kom emellertid de flesta klagomålen från Malta, Luxemburg, Cypern och Belgien.

Tabell 3.2: Geografiskt ursprung för klagomål som registrerades under 2008

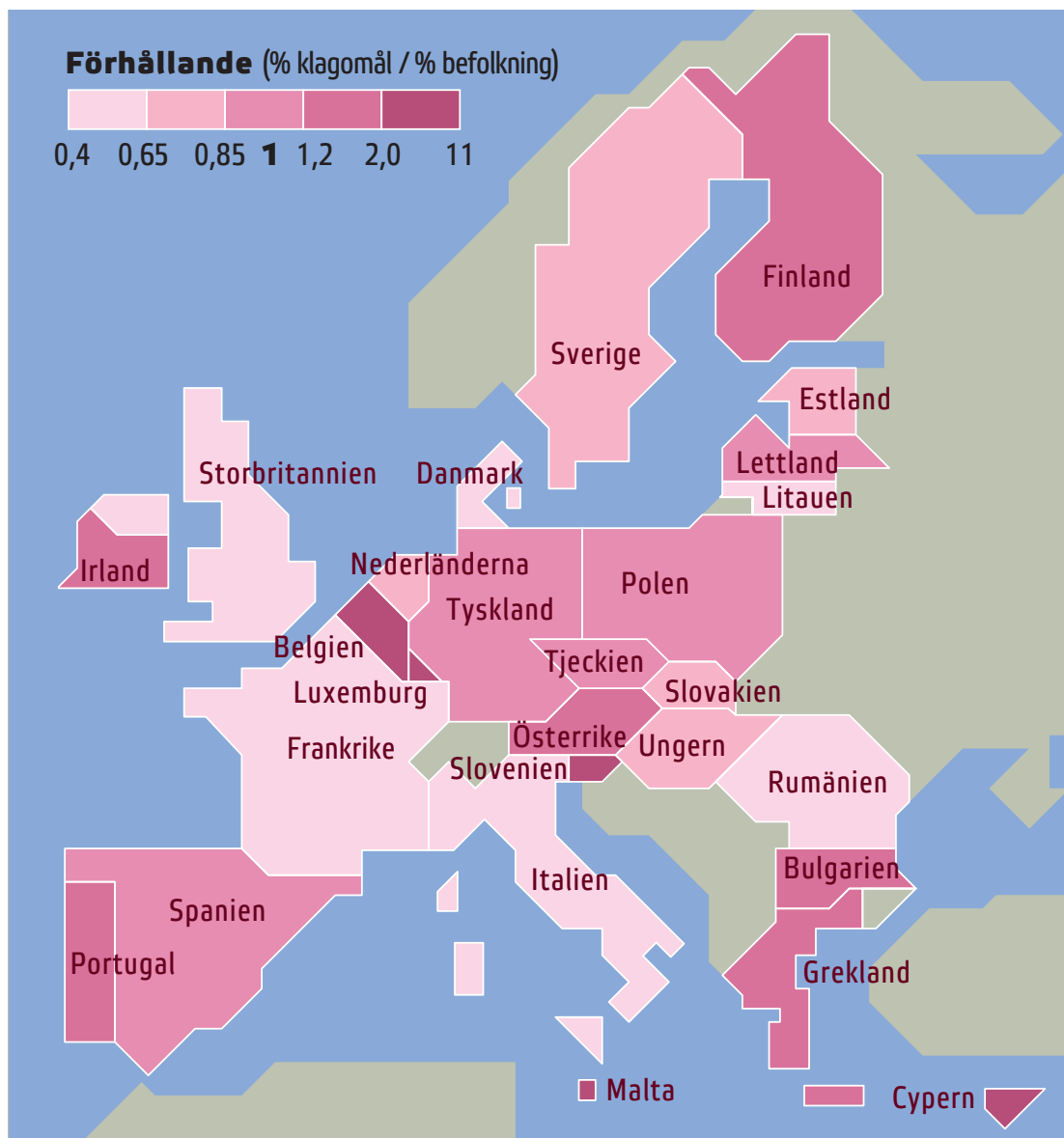
Land	Antal klagomål	% av klagomålen	% av EU:s befolkning	Kvot
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Luxemburg	33	1,0	0,1	10,0
Cypern	35	1,0	0,2	5,0
Belgien	229	6,7	2,1	3,2
Slovenien	41	1,2	0,4	3,0
Österrike	108	3,2	1,7	1,9
Irland	45	1,3	0,9	1,4
Grekland	110	3,2	2,3	1,4
Bulgarien	74	2,2	1,6	1,4
Portugal	95	2,8	2,1	1,3
Finland	49	1,4	1,1	1,3
Spanien	352	10,3	9,0	1,1
Polen	270	7,9	7,7	1,0
Lettland	18	0,5	0,5	1,0
Tyskland	546	16,0	16,6	1,0
Tjeckien	66	1,9	2,1	0,9
Sverige	52	1,5	1,8	0,8
Slovakien	29	0,9	1,1	0,8
Ungern	46	1,4	2,0	0,7
Nederländerna	78	2,3	3,3	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Danmark	23	0,7	1,1	0,6
Rumänien	97	2,8	4,4	0,6
Frankrike	240	7,0	12,8	0,5
Italien	219	6,4	11,9	0,5
Storbritannien	197	5,8	12,3	0,5
Litauen	11	0,3	0,7	0,4
Övriga	221	6,5		
Okänt	79	2,3		

ANMÄRKNING Klagomålskvoten har erhållits genom att dela den procentuella andelen av det totala antalet klagomål från varje medlemsstat med medlemsstatens procentuella andel av EU:s totala befolkning. Om den kvoten är större än 1,0 innebär det att landet i fråga ingav fler klagomål till ombudsmannen än vad man kunde vänta sig med tanke på befolkningens storlek. Alla procentsiffror i tabellen har avrundats till närmaste tiondel.

Under 2008 ingav tolv medlemsstater fler klagomål än vad som kunde förväntas med tanke på befolkningens storlek. Tolv medlemsstater ingav färre, medan tre ingav ett antal klagomål som återspeglade befolkningens storlek.

På kartan nedan visas hur troligt det är att personer i de olika medlemsstaterna inger klagomål till Europeiska ombudsmannen. Kartan bygger på antalet klagomål från de olika medlemsstaterna i förhållande till befolkningens storlek (se förklaringen ovan av hur kvoten beräknas).

Geografiskt ursprung för klagomål som registrerades under 2008



Klagomål kan inges till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av EU:s 23 fördragsspråk⁵.

Efter ett avtal som undertecknades i november 2006 mellan Europeiska ombudsmannen och de spanska myndigheterna kan medborgare också klaga till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av de officiella språken i Spanien (katalanska/valensiska, galiciska och baskiska)⁶. Som framgår av figur 3.3 valde de flesta klagande under 2008 att inge sina klagomål till ombudsmannen

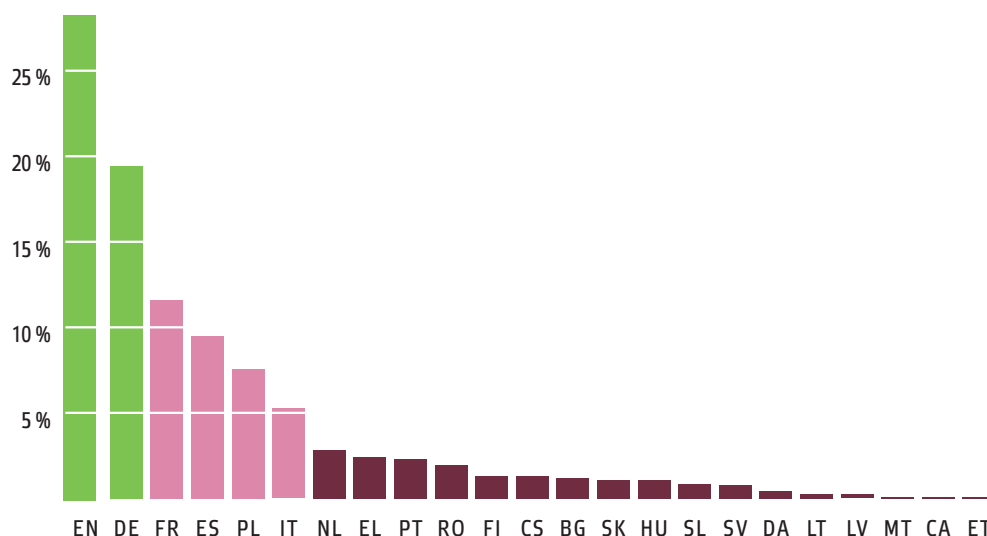
Klagomål kan inges till Europeiska ombudsmannen på vilket som helst av EU:s 23 fördragsspråk.

5. Bulgariska, tjeckiska, danska, holländska, engelska, estniska, finska, franska, tyska, grekiska, ungerska, iriska, italienska, lettiska, litauiska, maltesiska, polska, portugisiska, rumänska, slovakiska, slovenska, spanska och svenska.

6. Genom att underteckna detta avtal anpassade ombudsmannen sina rutiner till rådets slutsatser från juni 2005 om att tillåta användning av dessa språk för att underlätta de spanska medborgarnas kontakter med EU:s institutioner.

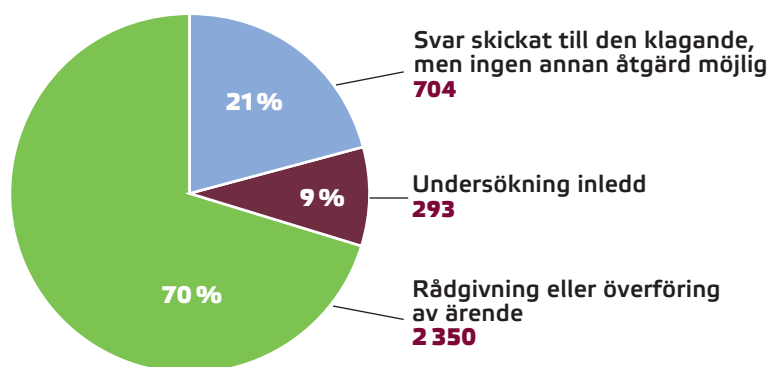
på engelska, följt av tyska, franska och spanska. Ett begränsat antal klagomål ingavs på lettiska, maltesiska, katalanska och estniska.

Figur 3.3: Klagomålenas fördelning på olika språk



Som framgår av figur 3.4 kunde ombudsmannen i nästan 80 % av alla ärenden hjälpa den klagande genom att inleda en undersökning i ärendet (9 % av alla ärenden), genom att överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart den klagande kunde vända sig (70 %). I avsnitt 3.6 nedan redovisas de ärenden som överfördes eller där den klagande fick råd om vart han eller hon kunde vända sig. I 21 % av de ärenden som behandlades under 2008 skickades ett svar till den klagande där ombudsmannen meddelade att han ansåg att ytterligare åtgärder inte var möjliga. I vissa fall berodde detta på att den klagande inte angav vad han/hon önskade klaga på.

Figur 3.4: Typ av åtgärd som vidtagits av Europeiska ombudsmannen med anledning av ingivna klagomål



ANMÄRKNING Detta inkluderar de 158 klagomål som registrerades i slutet av 2007 och som behandlades 2008, men inte de 220 klagomål som registrerades i slutet av 2008 och som fortfarande behandlades vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

3.2 Analys av inledda undersökningar⁷

Samtliga klagomål som ansågs ligga inom ombudsmannens ämbetsområde analyserades ytterligare för att avgöra tillåtligheten. Av de 802 klagomål som låg inom ämbetsområdet befanns 281 vara otillåtliga. För ytterligare 228 ärenden, som visserligen var tillåtliga, fann ombudsmannen att det inte fanns grund för att inleda en undersökning.

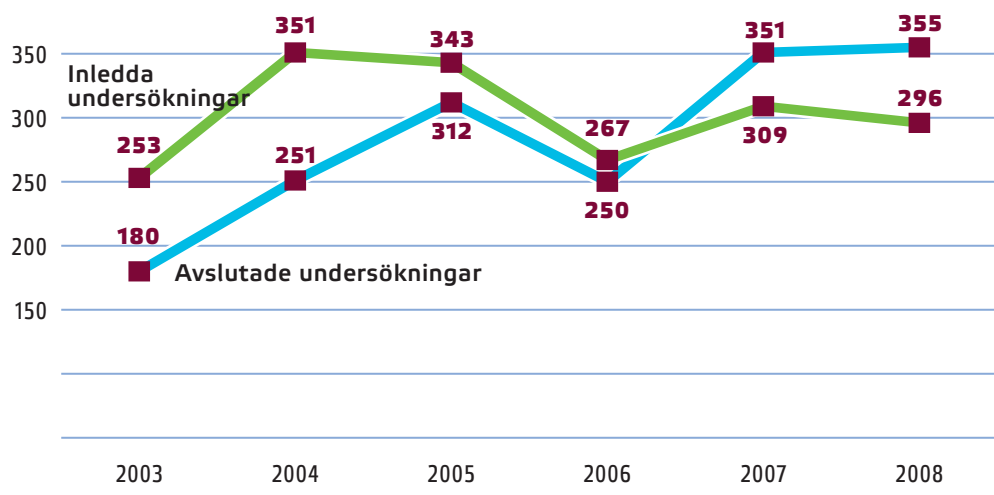
Figur 3.5: Klagomål inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde



Totalt inleddes 293 nya undersökningar under 2008 på grundval av klagomål. Ombudsmannen inledde också tre undersökningar på eget initiativ.

Som framgår av figur 3.6 var antalet inledda undersökningar under 2008 (296) något lägre än 2007 (309), 2005 (343) och 2004 (351), men högre än under 2006 (267) och 2003 (253). Avslutade undersökningar kommer att analyseras i avsnitt 3.3 nedan.

Figur 3.6: Utveckling av antalet undersökningar



7. Observera att analysen i detta avsnitt bygger på antalet undersökningar som inleddes under 2008, och inte — som tidigare år — på antalet undersökningar som hanterades under året (dvs. inklusive ärenden som överförts från föregående år). Denna nya statistiska beräkningsmetod bör ge en bättre uppfattning av trenderna från år till år.

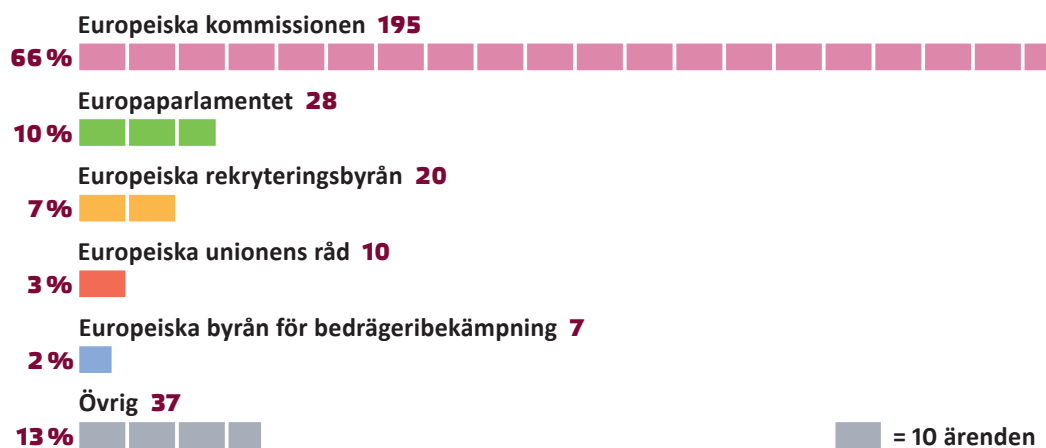
Totalt 74 % av de klagomål som ledde till en undersökning ingavs av enskilda medborgare, medan 26 % ingavs av företag och föreningar.

Tabell 3.3: Källor till klagomål som lett till undersökningar

Företag och föreningar	26 % (75)
Enskilda medborgare	74 % (218)

De flesta av de undersökningar som inleddes under 2008 rörde Europeiska kommissionen (66 %). Eftersom kommissionen är den gemenskapsinstitution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det logiskt att kommissionen också hamnar i fokus för medborgarnas klagomål. Klagomålen gällde också Europaparlamentets förvaltning (10 %), Europeiska rekryteringsbyrån (7 %), rådet (3 %) och Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) (2 %)⁸. Tjugo andra EU-institutioner och EU-organ var föremål för ytterligare 37 undersökningar⁹.

Figur 3.7: Institutioner och organ som undersökts



ANMÄRKNING I ett fall rörde samma undersökning två institutioner. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

De viktigaste typerna av påstådda administrativa missförhållanden i de undersökningar som inleddes under 2008 var bristande öppenhet, inklusive vägran att lämna ut information (36 % av samtliga ärenden), orättvisa eller maktmissbruk (20 %), felaktigt förfarande (9 %), försumlighet (8 %), försening som kunnat undvikas (8 %), felaktig rättstillämpning (7 %), diskriminering (5 %) och underlåtenhet att säkerställa fullgörande av skyldigheter, dvs. underlåtenhet av Europeiska kommissionen att fullgöra sin uppgift som "fördragets väktare" gentemot medlemsstaterna (5 %).

8. Vad gäller OLAFs eventuella undersökningar som rör ombudsmannen bör man observera att ombudsmannen den 2 juni 2008 undertecknade det interinstitutionella avtalet av den 25 maj 1999 om OLAFs interna utredningar. Samma dag antog ombudsmannen ett beslut om villkoren för interna utredningar i samband med förebyggande av bedrägerier, korruption och eventuella illegala aktiviteter som kan vara skadliga för gemenskapens intressen.

9. Europeiska centralbanken (4 undersökningar), Europeiska läkemedelsmyndigheten (4), EG-domstolen (3), Regionkommittén (3), Europol (3), Genomförandeorganet för utbildning, audiovisuella medier och kultur (3), Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning (2), Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid de yttre gränserna (2), Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer (2), Europeiska datatillsynsmannen (1), Europeiska investeringsbanken (1), Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (1), Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (1), Europeiska kemikaliemyndigheten (1), Europeiska byrån för återuppbyggnad (1), Översättningscentrum för Europeiska unionens organ (1), Genomförandeorganet för Europeiska forskningsrådet (1), Europeiskt gemensamt företag för ITER och utveckling av fusionsenergi (1), Genomförandeorganet för konkurrenskraft och innovation (1), Euratoms försörjningsbyrå (1).

Figur 3.8: Typer av påstått administrativt missförhållanden

ANMÄRKNING I vissa fall har två eller flera typer av administrativa missförhållanden undersökts i samma undersökning. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

3.3 Resultaten av ombudsmannens undersökningar

Som framgår av figur 3.6 ovan avslutade ombudsmannen ett rekordstort antal undersökningar (355) under 2008. Det antalet är nästan dubbelt så stort som antalet undersökningar som avslutades under 2003. Av dessa var 352 kopplade till klagomål och tre var undersökningar på eget initiativ.

De flesta av de undersökningar som ombudsmannen avslutade under 2008 avslutades inom ett år (52 %). Över en tredjedel (36 %) avslutades inom tre månader. Detta inkluderar ärenden som

Ombudsmannen avslutade ett rekordstort antal undersökningar (355) under 2008. De flesta av de undersökningar som ombudsmannen avslutade under 2008 avslutades inom ett år (52 %).

ombudsmannen kunde lösa mycket snabbt, till exempel genom att ringa upp den berörda institutionen och föreslå en lösning¹⁰ (se avsnitt 2.5 ovan). Nästan 70 % av undersökningarna avslutades inom 18 månader, medan återstående ärenden tog längre tid

på grund av ärendenas komplexitet eller förseningar. I genomsnitt tog det 13 månader att avsluta ett ärende. Ombudsmannen har för avsikt att ytterligare förbättra institutionens prestationer under 2009 genom att avsluta ärenden ännu snabbare. Det bör emellertid framhållas i sammanhanget att det extraarbete som blev resultatet av den betydande ökningen av antalet ärenden från och med 2004 nu har avslutats.

Tabell 3.4: Ärenden som avslutades under 2008 efter undersökningar

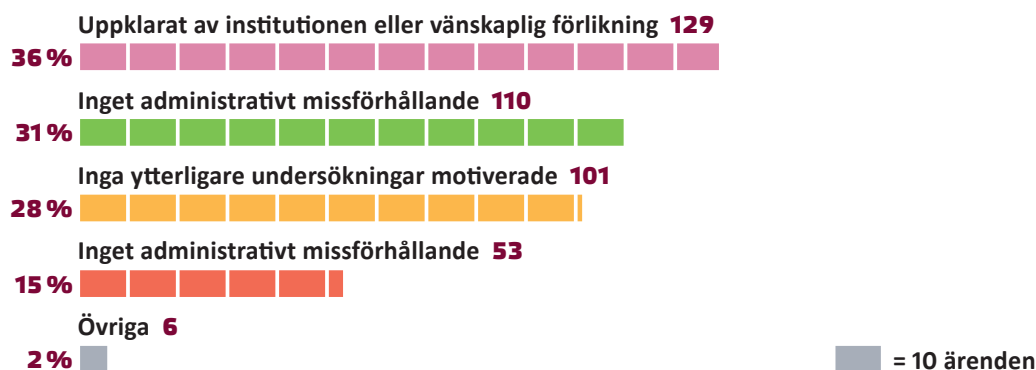
Genomsnittlig tid för undersökning	13 månader
Ärenden som avslutats inom 3 månader	36 %
Ärenden som avslutats inom 12 månader	52 %
Ärenden som avslutats inom 18 månader	68 %

ANMÄRKNING Beräkningarna utgår från en månad som består av 30 dagar. Man bör också observera att procentsiffrorna är kumulativa.

10. Det inkluderar också ärenden där ombudsmannen skulle ha genomfört en fullständig undersökning om inte den klagande hade dragit tillbaka sitt klagomål, och ärenden där ombudsmannen inte kunde gå vidare med sin undersökning på grund av att den klagande beslutat att gå till domstol.

Som framgår av figur 3.9 uppnåddes ett positivt resultat för den klagande i 129 ärenden som avslutades under 2008 (36 % av samtliga ärenden). Dessa ärenden avgjordes antingen av institutionen själv eller genom en vänskaplig förlikning. Motsvarande siffra för 2007 var 134 ärenden. I ytterligare 101 ärenden klarades ärendet upp och inga ytterligare undersökningar behövdes. I 110 ärenden kunde ombudsmannen inte hitta något fall av administrativt missförhållande. Ombudsmannen drog slutsatsen att det förekom ett administrativt missförhållande i 53 ärenden, men kunde trots detta uppnå ett positivt resultat för den klagande i åtta av de fallen, eftersom det förslag till rekommendation som han lämnade till den institution det gällde (se figur 3.10) godtogs. Resultaten redovisas mer i detalj nedan¹¹.

Figur 3.9: Resultat av avslutade undersökningar



ANMÄRKNING I vissa fall avslutades undersökningarna av två eller flera skäl. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

■ Inget administrativt missförhållande

Under 2008 blev resultatet av 110 ärenden att inget administrativt missförhållande förelåg. Detta är inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone får en uttömmande förklaring av de åtgärder som vidtagits från den institution eller det organ det gäller, samt ombudsmannens oberoende analys av ärendet. Samtidigt är ett sådant resultat ett påtagligt bevis för att institutionen eller organet i fråga har handlat i enlighet med principerna för god förvaltningssed.

Oegentligheter i en designtävling för arkitekter i Österrike

En österrikisk arkitekt klagade till ombudsmannen på kommissionens behandling av hans klagomål om överträdelse. I sitt klagomål till kommissionen hävdade arkitekten att Österrike hade brutit mot gemenskapens bestämmelser om tilldelning av offentliga tjänstekontrakt i ett antal designtävlingar för arkitekter. Även om kommissionen bekräftade att gemenskapsrätten hade överträtts beslutade den att inte vidta ytterligare åtgärder, utan hänvisade till en ändring av den österrikiska lagen om upphandling som enligt kommissionen garanterade att liknande fall aldrig mer skulle uppkomma. Ombudsmannen förstod den klagandes besvikelse över kommissionens beslut att inte vidta ytterligare åtgärder efter att ha behandlat frågan i nästan fem år. Ombudsmannen påpekade emellertid att enligt etablerad rättspraxis kan kommissionen efter eget gottfinnande besluta om den vill föra frågan vidare till domstol eller ej. Han ansåg att kommissionens motivering var trovärdig och avslutade ärendet med konstaterandet att det inte förelåg något administrativt missförhållande.

3570/2005/WP ■

11. Analysen som följer bygger på undersökningar som avslutades under 2008. Om en undersökning avsåg flera påståenden eller klagomål kan det ha gett upphov till flera resultat från ombudsmannen.

■ 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

Om möjligt försöker ombudsmannen alltid uppnå ett positivt resultat som tillfredsställer både den klagande och den institution som klagomålet riktas mot.

organ är samarbetsvilliga är avgörande för möjligheten att uppnå sådana resultat, som bidrar till att stärka relationerna mellan institutionerna och medborgarna och som innebär att man kan slippa dyra och tidsödande tvister.

Under 2008 löstes 125 ärenden av institutionen eller organet efter ett klagomål till Ombudsmannen¹².

Lösning av betalningstvist mellan forskningsinstitut och kommissionen

Under 2004 undertecknade ett nederländskt forskningsinstitut ett avtal om bidrag från kommissionen för ett forskningsprojekt om mänsklig influensa. I december 2006 vände sig institutet till ombudsmannen och hävdade att kommissionen inte hade betalat ett delbidrag på 288 000 EUR. Kommissionen hävdade att den inte hade betalat ut delbidraget eftersom institutet ännu inte hade skickat in en lämplig budgetuppställning för projektet. Ombudsmannen inspekterade dokumentationen i ärendet och konstaterade att kommissionen under tiden hade skickat de nödvändiga förklaringarna till institutet för att det skulle kunna skicka in en sådan budgetuppställning. Kommissionen meddelade slutligen att den skulle göra den sista delbetalningen. Ombudsmannen berömde kommissionen för dess ansträngningar att hjälpa institutet och påpekade att han betraktade detta sätt att hantera klagande som ett exempel på god förvaltningssed.

3794/2006/FOR ■

Om en undersökning leder till den preliminära slutsatsen att det verkar föreligga ett administrativt missförhållande försöker ombudsmannen alltid om möjligt uppnå en vänskaplig förlikning.

Om en undersökning leder till den preliminära slutsatsen att det föreligger ett administrativt missförhållande försöker ombudsmannen alltid om möjligt uppnå en vänskaplig förlikning.

Fyra ärenden avslutades under året sedan en vänskaplig förlikning hade uppnåtts. I slutet av 2008 var 25 förslag till vänskaplig förlikning fortfarande under behandling.

Ombudsmannen uppnår en vänskaplig förlikning med kommissionen i ett ärende som gäller statligt stöd

År 1993 ingav ett italienskt rederi ett klagomål till kommissionen om ett sardinskt system för stöd åt rederier. Enligt den klagande diskriminerade systemet företag som var etablerade på Sardinien, men som hade sitt huvudkontor någon annanstans. 1997 hade kommissionen konstaterat att stöden utgjorde ett olagligt statligt stöd och att systemet följaktligen inte var förenligt med den inre marknaden. År 2000 upphävde EG-domstolen kommissionens beslut av processrättsliga skäl. Kommissionen fattade emellertid inget nytt beslut. Det italienska företaget ingav ett klagomål till ombudsmannen. Ombudsmannen ansåg att den långa förseningen utgjorde ett fall av administrativt missförhållande och föreslog en vänskaplig förlikning. I december 2007 informerade den klagande ombudsmannen om att kommissionen hade fattat ett nytt beslut.

2713/2006/IP (Konfidentiellt) ■

12. Som anges i kapitel 2 var 101 av dessa sådana ärenden där ombudsmannen lyckades utverka ett snabbt svar på obesvarad korrespondens.

I vissa fall kan ärendet klaras upp eller en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet erbjuder den klagande ersättning. Alla sådana erbjudanden ges frivilligt, dvs. utan något medgivande av juridisk skuld och utan att det skapar ett prejudikat.

I vissa fall kan ärendet klaras upp eller en vänskaplig förlikning uppnås om institutionen eller organet erbjuder den klagande ersättning.

→→→ Rådet betalar ersättning för olägenhet som rådet orsakat

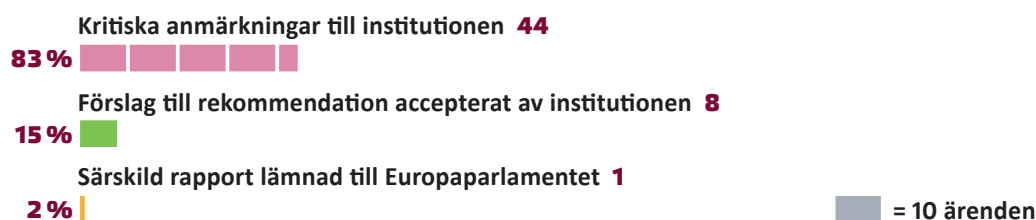
Rådet gick med på att göra en frivillig utbetalning på 1 000 EUR som ersättning för den olägenhet och stress som den klagande hade utsatts för. Rådet hade först erbjudit den klagande ett ettårigt avtal och sedan ändrat villkoren när man insåg att den klagande skulle fylla 65 under den aktuella perioden. Ombudsmannen kunde emellertid inte finna att det förelåg något fall av administrativt missförhållande vad gällde den klagandes påstående om åldersdiskriminering.

1162/2007/FOR (Konfidentiellt) ■

■ Påträffade administrativa missförhållanden

Ombudsmannen ansåg att det förelåg administrativa missförhållanden i 15 % av de ärenden som avslutades under 2008. I 44 sådana fall avslutades ärendet med kritiska anmärkningar till institutionen eller organet i fråga (55 ärenden under 2007). Åtta ärenden avslutades när den aktuella institutionen accepterade ett förslag till rekommendation från ombudsmannen. I ett fall där kommissionen inte accepterade förslaget till rekommendation lämnade ombudsmannen en särskild rapport till Europaparlamentet. Dessa resultat analyseras mer detaljerat nedan.

Figur 3.10: Undersökningar där administrativa missförhållanden påträffats



Kritiska anmärkningar

Om en vänskaplig förlikning är omöjlig eller ansträngningarna att få till stånd en sådan lösning inte lyckas kan ombudsmannen antingen avsluta ärendet med en kritisk anmärkning till institu-

Om en vänskaplig förlikning är omöjlig eller ansträngningarna att få till stånd en sådan lösning inte lyckas kan ombudsmannen antingen avsluta ärendet med en kritisk anmärkning till institutionen eller organet i fråga eller lämna ett förslag till rekommendation.

tionen eller organet i fråga eller lämna ett förslag till rekommendation. En kritisk anmärkning lämnas normalt om (i) det inte längre är möjligt för den berörda institutionen att eliminera det administrativa missförhållandet, (ii) det administrativa missförhållandet inte verkar ha några allmänna återverkningar, eller (iii) det inte verkar krävas någon uppföljning från ombudsman-

nens sida. En kritisk anmärkning lämnas också om ombudsmannen anser att ett förslag till rekommendation inte skulle vara till någon nytta eller i ärenden där institutionen eller organet inte accepterar ett förslag till rekommendation och ombudsmannen inte anser att det är lämpligt att lämna en särskild rapport till parlamentet.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande att hans eller hennes klagomål är berättigat och visar institutionen eller organet i fråga vad som har varit fel, för att hjälpa till att undvika administrativa missförhållanden i framtiden.

Omotiverad begränsning av antalet språk i förslagsinfordringar

En tysk förening ville delta i kommissionens förslagsinfordran för ett rehabiliteringsprojekt för tortyroffer som ingick i programmet "Europeiskt initiativ för demokrati och mänskliga rättigheter". Den icke-statliga organisationen vände sig till ombudsmannen och hävdade att kommissionen krävde att ansökningarna skulle skickas in på engelska, franska eller spanska. Organisationen hävdade att kommissionen hade en juridisk skyldighet att acceptera samtliga officiella EU-språk i ansökningar som lämnas in som svar på förslagsinfordringar. Kommissionen uppgav att ett begränsat antal språk hade valts av praktiska skäl. Ombudsmannen avslutade ärendet med en kritisk anmärkning och konstaterade att kommissionens krav på att engelska, franska eller spanska skulle användas i projektansökningar utgjorde ett fall av administrativt missförhållande.

259/2005/(PB)GG ■

Tveksamheter kring rätt till stöd för personalkostnader i jordbruksprojekt

Ett tyskt universitet, som deltog i ett projekt som samfinansierats av gemenskapen, vände sig till ombudsmannen och hävdade att kommissionen borde ha krävt tillbaka forskottsbetalningar som skett till ett spanskt universitet som ursprungligen ansvarade för att samordna projektet. Ombudsmannens undersökning avslöjade att det fanns rimliga tvivel vad gällde personalkostnader som uppgick till 38 000 EUR, vilket borde ha förmått kommissionen att genomföra ytterligare kontroller. Eftersom kommissionen vägrade göra det, avslutade ombudsmannen ärendet med en kritisk anmärkning och påpekade att institutionen hade underlåtit att göra en tillräckligt grundlig och korrekt undersökning av den klagandes argument rörande de personalkostnader som hade godkänts.

576/2005/GG ■

Påstått systematiskt uteslutande från anbudsförfaranden för elektroniska publikationer

Ett nederländskt företag utvecklade navigations- och sökprogramvara för EU:s elektroniska publikationer. Företaget klagade till ombudsmannen på att företagets produkter systematiskt uteslutits från att bli valda i upphandlingsförfaranden sedan de ansvariga tjänstemännen inom kontoret för offentliga publikationer hade bytts ut. Företaget hänvisade till fyra fall som ombudsmannen undersökte. Han drog slutsatsen att publikationskontoret hade underlåtit att genomföra en korrekt granskning av det första kontraktet. Han kritiserade också kontoret för att ha uteslutit möjligheten att förlänga det andra kontraktet av skäl som var uppenbart ogrundade och felaktiga. Ombudsmannen drog emellertid slutsatsen att det inte fanns något som styrkte att publikationskontoret systematiskt hade uteslutit den klagandes produkter från upphandlingsförfaranden.

1128/2004/GG ■

Offentlig tillgång till uppgifter om traktamenten som betalas ut till Europaparlamentets ledamöter

År 2005 avlog Europaparlamentet en journalists begäran om information om de traktamenten som Europaparlamentet betalat ut till fem maltesiska ledamöter och angav dataskydd som motiv för sin vägran. Journalisten ingav ett klagomål till ombudsmannen och hävdade att skattebetalarna hade rätt att få veta hur ledamöterna använde allmänna medel. Efter att ha samrått med Europeiska datatillsynsmannen, som stödde ombudsmannens ståndpunkt, uppmanade ombudsmannen parlamentet att lämna ut den begärda

informationen mot bakgrund av allmänhetens lagstadgade rätt att ta del av handlingar. Europaparlamentet vidhöll sin vägran. Parlamentet meddelade emellertid att det skulle lägga ut offentlig information om ledamöternas traktamenten på sin webbplats och nämnde möjligheten att på nytt granska situationen 2009. Ombudsmannen lämnade en kritisk anmärkning och beklagade att Europaparlamentet inte hade följt lagen enligt första instansrättens tolkning. Han välkomnade emellertid parlamentets beslut att ge allmänheten bättre information om ledamöternas traktamenten på sin webbplats.

3643/2005/(GK)WP ■

I vissa fall är klagandens yrkande, uttryckligen eller underförstått, bara ett offentligt erkännande av att det förekommit ett administrativt missförhållande. I sådana fall ger en kritisk anmärkning också den klagande lämplig upprättelse. Ett bättre resultat

I vissa fall är klagandens yrkande, uttryckligen eller underförstått, bara ett offentligt erkännande av att det förekommit ett administrativt missförhållande.

vad gäller att förbättra förbindelserna mellan medborgarna och unionens institutioner är dock om den berörda institutionen själv erkänner och ber om ursäkt för det administrativa missförhållandet. En sådan åtgärd visar också att institutionen vet vad den har gjort för fel och att den

följaktligen kan undvika liknande administrativa missförhållanden i framtiden.

Det är också i syfte att förbättra EU-institutionernas prestationer i framtiden som ombudsmannen i allt högre grad utnyttjar ytterligare anmärkningar när han ser en möjlighet att förbättra administrationens kvalitet. Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar i totalt 41 ärenden under 2008, inklusive följande:

Försenad behandling av överträdelseklagomål

Ombudsmannen mottog ett klagomål från en person om kommissionens hantering av ett överträdelseklagomål gällande spansk lagstiftning om ökad kapitalbeskattning. Han lämnade en kritisk anmärkning om kommissionens underlåtenhet att på ett adekvat sätt informera den klagande, när den väl hade fattat beslut om att inleda ett överträdelseförfarande. Ombudsmannen lämnade också en ytterligare anmärkning med förslag på hur kommissionen skulle kunna förbättra sina förfaranden.

3737/2006/(BM)JMA ■

I syfte att säkra att institutionerna och organen lär av sina misstag och att administrativa missförhållanden undviks i framtiden offentliggjorde ombudsmannen under 2008 på sin webbplats två undersökningar om de berörda institutionernas uppföljning av de kritiska och ytterligare anmärkningar som lämnades under 2006 och 2007. I undersökningarna identifierade ombudsmannen ett litet antal ärenden som kunde fungera som förebilder för andra institutioner när det gäller hur man bäst borde reagera på kritiska och ytterligare anmärkningar. Han har betecknat de ärendena som särskilt viktiga ärenden. Dessa ärenden sammanfattas nedan. Ombudsmannen tänker informera allmänheten årligen om sina resultat i fråga om institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar.

Uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar

→→→ Särskilt viktiga ärenden i undersökningen 2007

Sex av de uppföljningsåtgärder som undersöktes i ombudsmannens undersökning 2007 förtjänar ett omnämnande som särskilt viktiga ärenden. **Europaparlamentet** tog flera olika initiativ för att effektivisera tillämpningen av principen om likabehandling av kandidater i uttagningsprov i samband med havandeskap och barnafödande (**3278/2004/ELB**). **Kommissionen** vidtog ett antal konstruktiva åtgärder, inklusive inrättandet av en konsulttjänst, för att se till att forskare vid dess gemensamma forskningscentrum får korrekt information och råd om sina avtalsmässiga rättigheter och skyldigheter och gällande nationell lag (**272/2005/DK**). Kommissionen införde också nya regler för att fylla en lucka i sjukförsäkringen för före detta makar till tjänstemän som lider av allvarliga sjukdomar och gick med

på att publicera och distribuera en broschyr som förklarar de nya reglerna (368/2005/BM). **Europeiska centralbanken** reagerade på ombudsmannens förslag genom att ändra sina regler om upphandling för att specificera den relativa viktning den ger de olika kriterier som valts för att bestämma vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga (1137/2005/ID). **Europeiska investeringsbanken** förtydligade ansvarsområdena för sina operativa enheter vad gäller miljödokumentation, utformade nya förfaranden för ramlån, inklusive den miljöövervakning som utförs av bankens enheter, och gav ett antal konkreta exempel på sitt åtagande att samarbeta konstruktivt med icke-statliga organisationer och andra organisationer i det civila samhället (1807/2006/MHZ). **Europeiska rekryteringsbyrån** reagerade konstruktivt på kritiken av skillnaderna i de språkliga kraven i de allmänna uttagningsproven efter 2004 års utvidgning av unionen genom att besluta att tillämpa gemensamma språkliga krav i framtida EU 11- och EU 10-prov. (3114/2005/MHZ). ■

→→→ Särskilt viktiga ärenden i undersökningen 2006

Europaparlamentet införde en ny modell för att redovisa intressekonflikter som beaktar tidigare kontakter med, eller aktiviteter i anslutning till, anbudslämnare (3732/2004/GG). **Kommissionen** vidtog ett antal konstruktiva åtgärder för att (i) förbättra sina kommunikationer med personer som ansöker om praktikplatser (2471/2005/BU) och (ii) se till att dess externa delegationer fick full information om en ytterligare anmärkning om kommissionens roll när det gäller att se till att den upphandlande myndigheten i delegerade förfaranden respekterar sina skyldigheter att snabbt utarbeta och vidarebefordra meddelanden om kontraktstilldelning (3706/2005/MHZ). Kommissionen reagerade också på en kritisk anmärkning genom att erbjuda en klagande ersättning, trots att den inte accepterade ombudsmannens bedömning att det förelåg administrativa missförhållanden (495/2003/ELB). Bland de övriga exemplen på god förvaltningssed kan nämnas **Europeiska investeringsbankens** förbättringar av sina rutiner och förfaranden för att hantera förfrågningar om information och klagomål (994/2004/IP och 3501/2004/PB) och **Europeiska försvarsbyråns** beslut att ändra sina rekryteringsförfaranden och ta med skriftliga utvärderingsformulär för varje enskild sökande (2044/2005/BM). ■

Förslag till rekommendationer

Om det är möjligt för den berörda institutionen att eliminera det administrativa missförhållandet eller om det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller får allmänna återverkningar brukar ombudsmannen i regel lämna ett förslag till rekommendation till institutionen eller organet i fråga. I enlighet med artikel 3.6 i ombudsmannens stadga måste institutionen eller organet skicka ett detaljerat yttrande inom tre månader. Under 2008 lämnades 23 förslag till rekommendationer. Dessutom ledde fyra förslag till rekommendationer från 2007 till beslut under 2008, medan ytterligare två ärenden avslutades efter förslag till rekommendationer som lämnades 2004 och 2006. Åtta ärenden avslutades under året när förslaget till rekommendation accepterades av institutionen (se exemplet nedan). Ett ärende ledde till en särskild rapport till Europaparlamentet. Tio ärenden avslutades med kritiska anmärkningar. I slutet av 2008 behandlades fortfarande 12 förslag till rekommendationer, inklusive två som lämnades under 2007 och tio som lämnades 2008.

Påstådd rättsvägran av Europaskolornas styrelse

En advokat ingav ett klagomål mot kommissionen om två beslut från Europaskolornas styrelse att höja avgifterna för skolan i Luxemburg. Han hävdade att styrelsen gjort sig skyldig till rättsvägran, eftersom föräldraföreningarna förvägrades rätten att överklaga styrelsens beslut om skolavgifter till besvärsnämnden. Ombudsmannens undersökning fick honom att uppmana kommissionen att i dess roll som medlem av styrelsen stödja ståndpunkten att besvärsnämndens behörighet ska omfatta överklaganden mot styrelsens åtgärder, såsom den åtgärd som klagomålet avsåg. Kommissionen svarade att den hade för

avsikt att under något av de kommande styrelsemötena uppmana generalsekreteraren att införa en ändring av skolornas allmänna regler, för att medge sådana överklaganden.

2153/2004/MF ■

Särskilda rapporter

Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.

Om en gemenskapsinstitution eller ett gemenskapsorgan inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt kan ombudsmannen lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.

Den särskilda rapporten kan innehålla rekommendationer.

Som angavs i Europeiska ombudsmannens *Årsrapport 1998* är möjligheten att lämna en särskild rapport till Europaparlamentet ovärderlig för ombudsmannens arbete. En särskild rapport

till Europaparlamentet utgör det sista viktiga steg som ombudsmannen tar i behandlingen av ett ärende, eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är en del av den institutionens politiska bedömning¹³. Ombudsmannen tillhandahåller naturligtvis all information och allt stöd som parlamentet behöver när det behandlar en särskild rapport.

Enligt Europaparlamentets arbetsordning är utskottet för framställningar ansvarigt för parlamentets förbindelser med ombudsmannen. Vid ett sammanträde med utskottet för framställningar den 12 oktober 2005 lovade ombudsmannen i enlighet med artikel 195.3 i parlamentets arbetsordning att besöka utskottet varje gång han lägger fram en särskild rapport för parlamentet.

En särskild rapport lämnades till Europaparlamentet under 2008. Den sammanfattas nedan.

Åldersdiskriminering av frilanstolkar

En belgisk frilanstolk som hade anlitats av institutionerna för vissa typer av konferenser och möten under mer än 35 år klagade till ombudsmannen, eftersom han inte längre blev erbjuden arbete sedan han fyllt 65. Ombudsmannen bekräftade att detta utgjorde åldersdiskriminering. Som svar på hans förslag till rekommendation gick parlamentet med på att ändra sina rutiner (ärende 186/2005/ELB). Däremot lyckades kommissionen inte motivera nöjaktigt varför den särbehandlade frilanstolkar över 65, samtidigt som den vägrade ändra sina rutiner. Eftersom ärendet rörde en viktig principfråga lämnade ombudsmannen en särskild rapport till Europaparlamentet.

185/2005/ELB ■

3.4 Särskilt viktiga ärenden som illustrerar bästa praxis

Åtta ärenden som avslutades under 2008 utgör belysande exempel på bästa praxis och har betecknats som särskilt viktiga ärenden. De fungerar som en modell för alla EU-institutioner och

Åtta ärenden som avslutades under 2008 utgör belysande exempel på bästa praxis och har betecknats som särskilt viktiga ärenden. De fungerar som en modell för alla EU-institutioner och -organ när det gäller hur dessa bäst bör reagera på de frågor som ombudsmannen tar upp.

-organ när det gäller hur dessa bäst bör reagera på de frågor som ombudsmannen tar upp.

Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) gick med på att redovisa de utvärderingskriterier som tillämpades i olika urvalsförfaranden och göra en uppställning över individuella poäng på de sökandes begäran. Detta följde på en undersökning på eget initiativ av ombudsmannen, som berömde EPSO för att ha infört

en sådan strategi för öppenhet (**OI/5/2005/PB**). **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF)** reagerade konstruktivt på en begäran om tillgång till handlingar. Genom att släppa två versioner av den rapport det gällde, den ena med den klagandes personuppgifter och den andra

13. Exempel: Under 2008 antog parlamentet en resolution som stöder ombudsmannens slutsatser i den särskilda rapporten om ärende 1487/2005/GG. Detta ärende rörde de språk som skulle användas på rådets ordförandeskaps webbplatser.

utan de uppgifterna, uppfyllde OLAF EU:s regler om tillgång till handlingar samtidigt som man gav prov på en medborgarcentrerad strategi (**754/2007/BU**). I ett annat ärende som gällde tillgången till handlingar och information klagade en österrikisk medborgare till ombudsmannen för att hon erhållit otillräcklig information från registreringsenheten på **Europeiska gemenskapernas domstol**. Sedan ombudsmannen ingripit skickade registreringsenheten en skrivelse med mer detaljerad information till den klagande och meddelade ombudsmannen att den hade lagt till dessa ytterligare uppgifter i sina standardskrivelser för liknande ärenden (**2448/2008/WP**).

Ombudsmannen berömde **kommissionen** för dess konstruktiva strategi i två avtalsärenden. I ett ärende som rörde en betalningstvist med ett italienskt företag om ett EU-projekt för att förse fördrivna personer i Liberia med vatten var kommissionen grundlig och konstruktiv genom hela förfarandet. Kommissionen accepterade till och med de relevanta ytterligare utbetalningar som angavs av dess egna enheter och den klagande. Resultatet blev att över 100 000 EUR betalades ut till det italienska företaget (**3490/2007/(ID)PB**). I ett ärende som gällde ett österrikiskt institut som deltog i ett forsknings- och utvecklingsprojekt inom kemiteknik gick kommissionen med på att betala 54 000 EUR efter ombudsmannens uppmaning till kommissionen att ompröva sin vägran att betala ett utestående belopp med motiveringen att den inte erhållit slutavräkningen i tid (**3784/2006/FOR**). I ärende **2672/2008/VL** tillämpade ombudsmannen ett förenklat förfarande och kunde glädjande nog konstatera att kommissionen reagerade positivt genom att snabbt och föredömligt lösa en e-posttvist mellan en akademisk forskare och en av kommissionens tjänstemän (se också avsnitt 2.5 ovan).

Ett annat exempel på bästa praxis är ärende **1162/2007/FOR**, där **rådet** gick med på att göra en frivillig extra utbetalning på 1 000 EUR som ersättning för det obehag och den stress som den klagande hade utsatts för. Rådet hade först erbjudit den klagande ett ettårigt avtal och sedan ändrat villkoren när man insåg att den klagande skulle fylla 65 under den aktuella perioden (se också avsnitt 3.3 ovan). Slutligen vill ombudsmannen för tredje året i rad berömma **Europeiska byrån för luftfartssäkerhet** (EASA) för dess reaktion på ett klagomål som kommit till byråns kännedom. I ärende **893/2006/BU** bad EASA inte bara om ursäkt för ett misstag som byrån hade begått i ett urvalsförfarande, utan gick dessutom med på att ge den klagande den information han ville ha och lovade att lämna den informationen i framtida förfaranden.

3.5 Tematisk analys av avslutade undersökningar

Besluten att avsluta ett ärende offentliggörs normalt på ombudsmannens webbplats (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelska och på den klagandes språk, om detta inte är engel-

Under 2008 införde ombudsmannen ett nytt format och en ny struktur för sina beslut. Det nya formatet gör att texterna är kortare, mer lättlästa och därmed också mer lättillgängliga, samtidigt som alla viktiga fakta och analyser finns kvar.

ska. Under 2008 införde ombudsmannen ett nytt format och en ny struktur för sina beslut. Det nya formatet gör att texterna är kortare, mer lättlästa och därmed också mer lättillgängliga, samtidigt som alla viktiga fakta och analyser finns kvar.

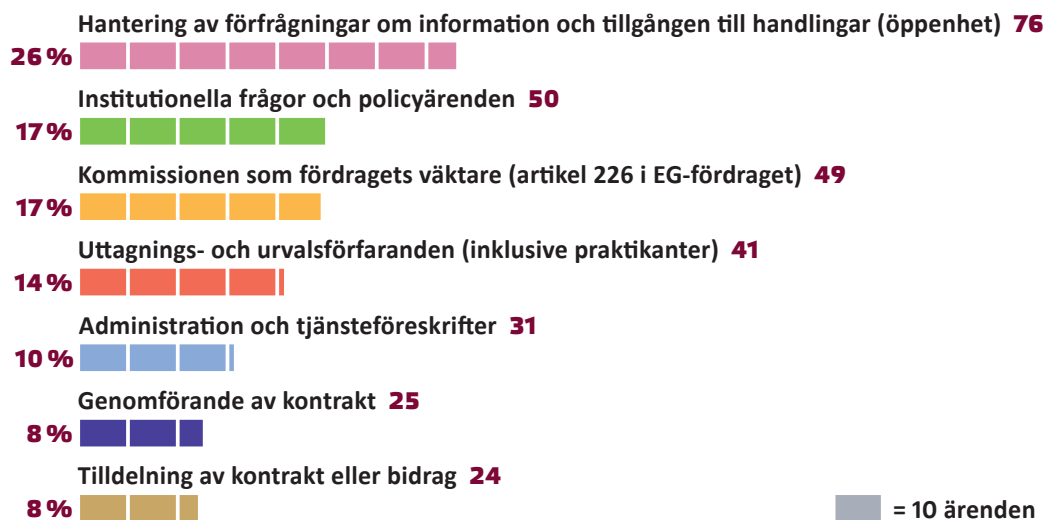
Ett urval av ärenden offentliggörs på ombudsmannens webbplats i sammanfattning på alla de 23 officiella EU-språken. Sammanfattningarna återspeglar det breda urvalet av ämnen, EU-institutioner och EU-organ som berörs av de 355 besluten om att avsluta ärenden under 2008, samt de olika skälen för att avsluta ärendena.

I detta avsnitt analyseras de viktigaste resultaten vad gäller rättsliga aspekter och sakfrågor i ombudsmannens beslut om att avsluta undersökningar under 2008. Avsnittet har lagts upp som en tematisk klassificering av undersökningarnas viktigaste ämnesområden utifrån sju huvudkategorier:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter;
- Kommissionen som fördragets väktare;
- Tilldelning av kontrakt och bidrag;
- Genomförande av kontrakt;
- Förvaltning och tjänsteföreskrifter;
- Utnavnings- och urvalsförfaranden;
- Institutionella frågor, policyfrågor etc.

Observera att det finns betydande överlappningar mellan ovanstående kategorier. Frågor som gäller öppenhet tas till exempel ofta upp i klagomål som avser rekrytering eller kommissionens roll som fördragets väktare. Man bör också notera att kategorierna inte anges i den ordning i vilka de förekommer i figur 3.11¹⁴.

Figur 3.11: Undersökningarnas innehåll



■ Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter

Som redan nämnts i inledningen till denna rapport ska ombudsmannen vara öppenhetens väktare. I detta avsnitt granskas ombudsmannens beslut under 2008 i ärenden som gällde (i) allmänhetens tillgång till handlingar, (ii) allmänhetens tillgång till information, och (iii) skyddet av personuppgifter och de registrerades rätt att få tillgång till sina uppgifter.

Som redan nämnts i inledningen till denna rapport ska ombudsmannen vara öppenhetens väktare.

allmänhetens tillgång till handlingar, (ii) allmänhetens tillgång till information, och (iii) skyddet av personuppgifter och de registrerades rätt att få tillgång till sina uppgifter.

Allmänhetens tillgång till handlingar

Enligt artikel 1 i fördraget om Europeiska unionen ska alla beslut i unionen fattas "så öppet ... som möjligt", medan artikel 255 i EG-fördraget ger medborgarna rätt att få tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar. Den rätten regleras i förordning (EG) nr 1049/2001¹⁵. Den 30 april 2008 lade kommissionen fram ett förslag¹⁶ om att ändra och ersätta förordning (EG) nr 1049/2001. I kapitel 4 nedan återges ombudsmannens bidrag till den offentliga diskussionen om kommissionens förslag.

Efter undersökningar på eget initiativ av ombudsmannen under 1996 och 1999 antog även många andra EU-institutioner och EU-organ regler om tillgång till handlingar.

Enligt förordning (EG) nr 1049/2001 har den som begär tillgång till handlingar möjlighet att välja rättslig åtgärd: de kan överklaga en total eller partiell vägran att ge tillgång till handlingar i ett domstolsförfarande enligt artikel 230 i EG-fördraget eller klaga till ombudsmannen. Under 2008 avslutade ombudsmannen undersökningar av tolv klagomål som rörde tillämpningen av förordning (EG) nr 1049/2001. Sex av de undersökningarna avsåg Europeiska kommissionen, två

14. Figur 3.11 ger information om alla undersökningar som inleddes under 2008 utifrån ämne, medan den tematiska analysen ger en översikt över de viktigaste resultaten i ett urval av ärenden som avslutades under 2008. Diagrammet har placerats i detta avsnitt för att ge läsaren en uppfattning om betydelsen av den sakfråga som diskuteras i förhållande till det totala antalet ärenden som ombudsmannen har behandlat.

15. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, EGT L 145, 2001, s. 43.

16. KOM(2008) 229 slutlig.

avsåg Europaparlamentet, två avsåg Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) och en avsåg Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA).

Fem klagomål gällde påstådda förseningar. Kommissionen bad om ursäkt för försenad behandling av två förfrågningar. I ärende **255/2007/PB** förklarade den att den berörda enheten hade en kraftig arbetsbelastning i samband med revideringen av förordning (EG) nr 1049/2001 och försäkrade ombudsmannen att enheten skulle omorganiseras och förstärkas genom rekrytering av ytterligare personal. I ärende **2420/2007/BEH** bad kommissionen om ursäkt för sitt misslyckande att fatta beslut om den klagandes bekräftande ansökan. Den klagande godtog kommissionens förklaring till varför den inte kunde ge tillgång till den aktuella handlingen. Ombudsmannen kritiserade kommissionen i ärende **3208/2006/GG** för att den underlåtit att upprätta ett heltäckande register över de handlingar den framställer och tar emot, enligt kraven i förordning (EG) nr 1049/2001. Eftersom ett sådant register borde ha varit på plats redan 2002 uppmanade ombudsmannen kommissionen att handla snabbt. Europaparlamentet ställde sig bakom ombudsmannens uppmaning i en resolution. Ärende **1161/2007/TN** gällde ansökningar till Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA). Ombudsmannen ansåg att den uppdelning och klassificering som EMA gjorde utifrån om förfrågningarna avsåg tillgång till handlingar eller tillgång till information var rimlig. Även om ombudsmannen ansåg att det hade förekommit vissa förseningar när det gällde att svara på två av förfrågningarna om information, ansåg han inte att det hade förekommit några administrativa missförhållanden. I ärende **111/2008/TS**, som behandlades genom det förenklade undersökningsförfarandet, bad Europol om ursäkt för sin försening med att behandla en ansökan och lämnade ut den handling som efterfrågades.

I ärende **2681/2007/PB** kritiserade ombudsmannen kommissionen för att den förnekade förekomsten av ett visst dokument under en tidigare undersökning. Sedan den klagande erhållit en kopia av dokumentet från en annan källa erkände kommissionen att dokumentet existerade. Ombudsmannen påpekade att sanningspresumtionen när förvaltningen hävdar att ett visst begärt dokument faktiskt inte existerar medför särskilt strikta krav på att man ser till att ett sådant påstående verkligen är korrekt.

Ombudsmannen behandlade sex klagomål som gällde vägran att ge tillgång till handlingar. I ärende **3824/2006/IP** godtog kommissionen ombudsmannens förslag till vänskaplig förlikning, som innebar att kommissionen skulle bereda tillgång till de begärda handlingarna. Kommissionen klarade också upp ärende **1452/2007/PB** genom att bevilja tillgång till handlingar. I ärende **3398/2006/PB** gick Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (OLAF) med på att bevilja partiell tillgång till en viss handling.

Tre ärenden gällde artikel 4.1 b¹⁷ i förordning (EG) nr 1049/2001. Ombudsmannen samrådde med Europeiska datatillsynsmannen om dessa klagomål i enlighet med det samförståndsavtal som undertecknades den 30 november 2006.

I ärende **152/2007/GG** avslog OLAF den klagandes begäran om tillgång till en handling som rörde förlängning av utstationeringen av en tjänsteman till OLAF. Efter en granskning av handlingen ansåg ombudsmannen att det var möjligt att offentlig tillgång till hela handlingen faktiskt skulle kunna skada skyddet av de berörda personernas privatliv och integritet. Eftersom den klagande gjorde klart att han inte önskade följa upp klagomålet ansåg ombudsmannen att det saknades grund för ytterligare undersökningar.

Resterande två ärenden gällde klagomål mot Europaparlamentet i samband med förfrågningar som parlamentet valde att behandla inom ramen för förordning (EG) nr 1049/2001. Besluten som avslutade dessa båda ärenden fattades samma dag.

Ärende **3643/2005/WP** gällde en journalists begäran om information om de traktamenten som betalats ut till maltesiska ledamöter av Europaparlamentet. Parlamentet avslog begäran med motiveringen att uppgifterna var sekretessbelagda. Europeiska datatillsynsmannen påpeka-

17. "Institutionerna skall vägra att ge tillgång till en handling om ett utlämnande skulle undergräva skyddet för (...) (b) den enskildes privatliv och integritet, särskilt i enlighet med gemenskapslagstiftningen om skydd av personuppgifter."

de att även om Europaparlamentets ledamöter hade rätt till ett skyddat privatliv, så måste man i första hand ta hänsyn till att allmänheten har rätt att bli informerad om deras agerande och framför allt om hur de utnyttjar de offentliga medel som ställs till deras förfogande. Ombudsmannen lämnade ett förslag till rekommendation att den efterfrågade informationen skulle lämnas ut. Parlamentet godtog bara en del av förslaget till rekommendation och tillbakavisade resten utifrån en juridisk tolkning av förhållandet mellan förordning (EG) nr 1049/2001 och förordning (EG) nr 45/2001¹⁸, som ombudsmannen ansåg strida mot förstainstansrättens dom i målet om *Bavarian Lager*¹⁹.

I ärende **655/2006/ID** vägrade parlamentet att ge den klagande tillgång till förteckningen över medlemmar i tilläggspensionssystemet för Europaparlamentets ledamöter. Ombudsmannens preliminära resultat var att det förelåg ett administrativt missförhållande och han föreslog en vänskaplig förlikning, som parlamentet avvisade. Eftersom parlamentet under ett plenarsammanträde avvisade ett konkret förslag från budgetkontrollutskottet om att offentliggöra namnförteckningen, avslutade ombudsmannen ärendet med motiveringen att Europaparlamentet på detta vis hade förvandlat ärendet till en fråga om politiskt ansvar, där parlamentet är ansvarigt inför väljarna, inte inför ombudsmannen.

Allmänhetens tillgång till information

Ombudsmannen gjorde nio undersökningar om klagomål som gällde underlåtenhet att lämna information²⁰. I två av ärendena fann ombudsmannen att parlamentet faktiskt hade tillhandahållit den efterfrågade informationen. De övriga sju ärendena avslutades eftersom institutionerna och organen tillhandhöll informationen som resultat av ombudsmannens undersökning. Fyra av ärendena gällde kommissionen, ett gällde OLAF och två EG-domstolen. Fyra av ärendena behandlades med det förenklade undersökningsförfarandet.

Uppgiftsskydd

Förutom de ärenden som nämnts ovan rörande tillämpningen av artikel 4.1 b i förordning (EG) nr 1049/2001 fattade ombudsmannen tre beslut om klagomål som gällde frågor om uppgiftsskydd.

I ärende **1129/2007/MF** bad den klagande kommissionen om uppgifter om sin tidigare makes lön (maken var tjänsteman vid kommissionen) för att använda uppgifterna i en skilsmässoförhandling. Samtidigt som kommissionen vägrade lämna ut informationen och angav uppgiftsskydd som skäl, klargjorde den att den skulle godta alla uppmaningar från ett behörigt juridiskt organ om att få ta del av informationen. Ombudsmannen ansåg att kommissionens ståndpunkt var rimlig.

I enlighet med bestämmelsen i artikel 2.7 i ombudsmannens stadga avslutade han ärende **2585/2006/BU**, i vilket den klagande hävdade att Regionkommittén hade behandlat personliga uppgifter om hans privata finansiella situation på ett olagligt sätt när den klagande väckte talan mot kommittén. Tack vare undersökningen kunde emellertid Europeiska datatillsynsmannen klara ut viktiga frågor om rätten att få tillgång till egna personuppgifter och att få felaktiga eller ofullständiga uppgifter rättade.

➡➡➡ I ärende **754/2007/BU** krävde den klagande att OLAF skulle skicka honom slutrapporten från en undersökning som byrån hade inlett på grundval av information som den klagande hade lämnat. OLAF lämnade ut en kopia av slutrapporten, i vilken byrån hade tagit bort information som var skyddad enligt förordning (EG) nr 1049/2001, inklusive den klagandes personuppgifter. Den lämnade också ut en andra kopia som innehöll den klagandes personuppgifter som enbart skulle överlämnas till den klagande. Ombudsmannen ansåg att OLAF hade agerat korrekt, avslutade ärendet och tog med det i sin förteckning över särskilt viktiga ärenden för 2008. ⬅⬅⬅

18. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter, EGT L 8, 2001, s. 1.

19. Mål T-194/04, *Bavarian Lager mot kommissionen*, REG 2007, s. II-4523.

20. Många fler ärenden som gällde underlåtenhet att lämna ut information klarades upp genom ett direkt telefonsamtal med den berörda institutionen (se avsnitt 2.5 ovan).

■ Kommissionen som fördragets väktare

Rättsstatens principer är grundläggande för Europeiska unionen. En av kommissionens viktigaste uppgifter är att vara fördragets väktare²¹. Genom artikel 226 i EG-fördraget uppkommer ett

Genom artikel 226 i EG-fördraget uppkommer ett allmänt förfarande enligt vilket kommissionen kan undersöka eventuella överträdelser av gemenskapsrätten från medlemsstaternas sida och hänskjuta dem till EG-domstolen för avgörande.

allmänt förfarande enligt vilket kommissionen kan undersöka eventuella överträdelser av gemenskapsrätten från medlemsstaternas sida och hänskjuta dem till EG-domstolen för avgörande. Kommissionen kan inleda undersökningar på eget initiativ, på grundval av klagomål eller som en reaktion på förfrågningar från Europaparlamentet om att behandla framställningar som

ingetts till parlamentet enligt artikel 194 i EG-fördraget. Andra förfaranden tillämpas i samband med särskilda frågor, såsom olagligt statligt stöd.

Ombudsmannen tar emot och behandlar klagomål mot kommissionen i dess roll som fördragets väktare. När ombudsmannen inleder en undersökning i ett sådant ärende är han alltid mycket noga med att vid behov klargöra för den klagande att undersökningen inte kommer att avse om det föreligger en överträdelse, eftersom åtgärder som vidtas av medlemsstaternas myndigheter inte ingår i Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Ombudsmannens undersökning avser enbart en undersökning av kommissionens agerande för att analysera och behandla det klagomål om överträdelser som lämnats in till ombudsmannen. Ombudsmannen kan ta upp såväl tekniska aspekter som sakfrågor i samband med kommissionens agerande. I sina undersökningar och slutsatser respekterar ombudsmannen emellertid fullt ut kommissionens skönsrätt enligt fördragen och gemenskapsdomstolarnas rättspraxis att avgöra om ett överträdelseförfarande ska inledas eller inte och att väcka talan inför EG-domstolen mot den berörda medlemsstaten.

Vad gäller kommissionens lagstadgade skyldigheter gentemot de klagande är ombudsmannens viktigaste utgångspunkt ett meddelande som offentliggjordes av kommissionen 2002²². I meddelandet anges ett antal skyldigheter som avser registrering av klagomål som ingetts till kommissionen och undantagen från de skyldigheterna, samt tidsfrister för att behandla klagomål och informera de klagande. Meddelandet offentliggjordes 2002 som svar på ombudsmannens tidigare undersökningar och kritik som han hade framfört mot kommissionen i samband med dessa frågor. Ombudsmannen anser att meddelandet utgör ett mycket viktigt steg framåt i fråga om att öka medborgarnas förtroende för kommissionen som fördragets väktare. Under 2008 påvisade ombudsmannens granskning av hur kommissionen tillämpar sina egna regler vissa brister i kommissionens tillämpning. Ett exempel på dessa brister redovisas och analyseras här nedan.

Som anges i uppföljningen till en kritisk anmärkning som lämnades i samband med beslutet i ärende **880/2005/TN** finns det olika språkliga versioner av punkt 8 i meddelandet. I den engelska och svenska versionen sägs att institutionen ska informera den klagande inom ett år²³ om den inte har kunnat fatta ett beslut om klagomålets sakfråga. I de andra språkversionerna görs tillägget att denna skyldighet enbart föreligger om den klagande så begär. Kommissionen anser att de korrekta språkversionerna är de som innehåller krav på en särskild begäran från de klagande. Mot bakgrund av den andra meningen i denna punkt anser inte ombudsmannen att detta var kommissionens avsikt när den antog meddelandet. Samma problem framkom i undersökningen av ärende **3737/2006/(BM)JMA**, som gällde den spanska lagstiftningen om höjd kapitalbeskattning. Det tog kommissionen två år att avge ett motiverat yttrande till de spanska myndig-

21. Enligt artikel 211 i EG-fördraget ska kommissionen "övervaka tillämpningen av bestämmelserna i detta fördrag och av bestämmelser som antagits av institutionerna med stöd av fördraget".

22. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och EU-ombudsmannen om klagandens ställning i ärenden om överträdelser av gemenskapsrätten, EGT C 244, 2002, s. 5.

23. "Som huvudregel gäller att kommissionens tjänsteavdelningar skall handlägga klagomålet så att de kan besluta om en formell underrättelse eller en avskrivning av ärendet inom ett år efter det att klagomålet har diarieförts hos generalsekretariatet. Om handläggningstiden blir längre, skall den ansvariga tjänsteavdelningen skriftligen meddela klaganden detta."

heterna och den underlät att informera den klagande inom ett år efter registreringen av klagomålet. Ombudsmannen lämnade en kritisk anmärkning samt en ytterligare anmärkning och föreslog kommissionen att överväga att införa följande strategi: den kunde informera medborgarna om de normer för god förvaltningssed som skulle följas av dess tjänsteenheter vid överträdelseförfaranden. Sådana normer kunde omfatta förslag på den tid som krävs för att undersöka klagomål efter det att den formella underrättelsen lämnats, eller förslag på information som ska lämnas till de klagande efter det att en sådan skrivelse skickats.

Frågan om otillräcklig information är ett återkommande problem i ombudsmannens undersökningar av hur kommissionen behandlar klagomål från medborgarna som rör artikel 226. I ärende **885/2007/JMA** kritiserade ombudsmannen kommissionen för att den underlåtit att besvara den klagandes skrivelse, efter att ha meddelat honom att den hade för avsikt att avsluta undersökningen av hans klagomål. Kommissionen underlät också att informera honom om att ärendet hade avslutats formellt. Samma typ av underlåtenhet att informera en klagande påträffades i ärende **2697/2006/(ID)MF**, men ombudsmannen avslutade undersökningen utan att lämna en kritisk anmärkning, eftersom kommissionen bad om ursäkt för sin underlåtenhet.

Även i ärende **1512/2007/JMA** lämnade ombudsmannen en ytterligare anmärkning i samband med de tekniska skyldigheter som anges i meddelandet. I den ytterligare anmärkningen uppmanade han institutionen att försöka tillämpa punkt 4.5 i meddelandet genom att informera de klagande om eventuella alternativa möjligheter till överklagande i samband med påstådda överträdelser av gemenskapsrätten från medlemsstaternas sida, samtidigt som han bekräftade att det inte hade förekommit några administrativa missförhållanden i samband med kommissionens behandling av klagomålet.

Ytterligare ett återkommande problem som ombudsmannen upptäckte i sina undersökningar av detta område gäller registrering av klagomål. I kommissionens meddelande anges en skyldighet att diarieföra klagomål som tas emot i ett centralt klagomålsregister (punkt 3.1 i meddelandet). Undantagen från denna skyldighet anges i följande stycke: "Om det råder tvivel om skrivelsernas natur, skall kommissionens generalsekretariat ta kontakt med den eller de berörda tjänsteavdelningarna inom femton kalenderdagar från mottagandet. Om tjänsteavdelningarna inte svarar inom femton arbetsdagar, diarieförs skrivelsen i det centrala klagomålsregistret." Denna tydliga skyldighet har gett upphov till ett antal problem. Ombudsmannen upptäckte till exempel att skrivelser från medborgarna inte registrerades som klagomål, även om de helt klart var tänkta som sådana. Kommissionen åberopade dessutom inga speciella skäl för att inte göra detta. Detta gällde undersökningen **2152/2006/OV**, där kommissionen accepterade en vänskaplig förlikning där den klagande diariefördes. I ärende **2914/2006/WP** som gällde konkurrenslagen vägrade kommissionen emellertid att medge att den hade gjort fel. Även om den angav och åberopade ett särskilt undantag från skyldigheten att diarieföra så vidhöll den ståndpunkten att den inte var skyldig att göra det. Den ansåg också att den inte var skyldig att informera den klagande om skälen för att inte diarieföra klagomålet. Samma typ av problem avseende underlåtenhet att diarieföra ett klagomål, och underlåtenhet att informera den klagande om skälen till att så inte skedde, förekom i ärende **431/2008/ELB**. I detta ärende behandlades sakfrågan som en framställning av parlamentet och ombudsmannen undersökte den inte. Han avslutade emellertid ärendet med en ytterligare anmärkning i vilken han påminde kommissionen om dess skyldigheter så som de framgår av meddelandet.

Ombudsmannen kan också granska substansen i de analyser och slutsatser som kommissionen gör när den undersöker klagomål om överträdelser. Ombudsmannens granskning syftar till att kontrollera om de slutsatser som kommissionen kommer fram till är rimliga, om de är väl motiverade och om de har förklarats utförligt för de klagande. Om ombudsmannen skulle komma till en helt annan slutsats än kommissionen så skulle han tala om det, men understryka att det är EG-domstolen som har sista ordet när det gäller att tolka gemenskapsrätten. Åsiktsskillnader av denna typ är emellertid mycket ovanliga. I de flesta av ovan nämnda ärenden ansåg ombudsmannen att kommissionen gjort en korrekt bedömning av sakfrågan i ärendet.

I ärende **841/2008/BEH** hade den klagande, som framställde en alkoholhaltig dryck, ifrågasatt kommissionens beslut att avsluta ett ärende som gällde en påstådd överträdelse av principen om fri rörlighet för varor. Ombudsmannen ansåg att kommissionens ståndpunkt var rimlig, eftersom medlemsstaterna har en viss rörelsefrihet när det gäller de undantag som anges i artikel 30 i EG-fördraget. Även ärende **1551/2007/JMA** avsåg denna bestämmelse i fördraget och framför allt kommissionens undersökning av ett beslut av de franska myndigheterna att förbjuda import av ägg från Spanien efter ett fall av salmonella. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen hade följt samtliga procedurtekniska krav i ovannämnda meddelande och bedömde att kommissionens ståndpunkt, att det är medlemsstaterna som ska besluta om rätt nivå för folkhälsoskyddet med hänsyn till de potentiella negativa effekterna av en viss produkt och tillgängliga vetenskapliga data, var rimlig.

Ärende **885/2007/JMA** gällde ett projekt på Kanarieöarna som kunde få negativa miljökonsekvenser för två områden som klassats som "områden av gemenskapsintresse". Den klagande hävdade att kommissionen inte hade tagit hänsyn till information som gällde alternativa områden. Ombudsmannen ansåg att kommissionen hade analyserat den klagandes oro i detalj och hade förklarat skälen till att den dragit slutsatsen att projektet i fråga kunde genomföras, på vissa villkor. Han kritiserade emellertid kommissionen för att ha underlåtit att besvara den klagandes senaste skrivelse, bemöta de specifika argument som framfördes i den skrivelsen och informera den klagande om att hans klagomål formellt hade avslutats.

Ärende **789/2005/(GK)ID** gällde påståendet att de grekiska myndigheterna överträtt gemenskapens direktiv om miljökonsekvensbedömningar i samband med byggandet av spårvägen i Aten. Ombudsmannen föreslog att kommissionen skulle överväga att på nytt granska den klagandes argument om miljökonsekvensbedömningens lämplighet. Han föreslog också kommissionen att undersöka om man hade gett det relevanta offentliga samrådet tillräcklig offentlighet. Kommissionen vägrade följa ombudsmannens rekommendation och ombudsmannen avslutade ärendet med två kritiska anmärkningar.

I ärende **2152/2006/OV** ingav en i Frankrike bosatt nederländsk pensionär ett klagomål till kommissionen om att Nederländerna överträdde gemenskapens regler om sociala trygghetsförmåner. Som redan har nämnts i detta avsnitt underlät kommissionen att diarieföra klagomålet och att bemöta viktiga punkter i det. Den gjorde detta först sedan ombudsmannen hade ingripit. Kommissionen vidhöll emellertid sin syn på sakinnehållet i ärendet. När ombudsmannen avslutade ärendet uppgav han att han utgick ifrån att kommissionen i sin prövning av ärendet skulle beakta de senaste argumenten som framförts av den klagande, och påpekade att den senare kunde inge ett nytt klagomål om han inte var nöjd med kommissionens slutliga beslut i ärendet.

I ärende **3249/2006/(PB)WP** klagade en tysk medborgare till ombudsmannen sedan kommissionen hade vägrat att vidta åtgärder mot Tyskland som han ansåg hade kränkt hans rörelsefrihet. Detta följde på en tvist om ett skattekrav. Ombudsmannen påminde om att huvudsyftet med överträdelseförfaranden är att garantera att medlemsstaterna i framtiden följer gemenskapsrätten och att dessa förfaranden inte är avsedda att erbjuda de klagande en möjlighet att få rättelse i samband med tidigare händelser. Han ansåg inte att ytterligare undersökningar var motiverade.

Ärende **1962/2005/IP** gällde ett förslag till vägbygge som bestod av tre olika avsnitt. Den klagande hävdade att miljöreglerna i gemenskapsrätten inte hade följts innan byggförfarandet inleddes. Kommissionen avslutade överträdelseförfarandet och uppgav att det inte förekommit någon kränkning av gemenskapsrätten. Ombudsmannen ansåg inte att kommissionens förklaring till varför den hade beslutat att avsluta ärendet var tillräcklig och konsekvent. Han lämnade en kritisk anmärkning.

■ Tilldelning av kontrakt och bidrag

Ombudsmannen behandlar klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag.

Ombudsmannen behandlar klagomål om tilldelning eller utebliven tilldelning av kontrakt och bidrag. Han anser emellertid att institutionerna, och framför allt utvärderingskommittéerna och, i samband med upphandlingar, de upphandlande myndigheterna, har stora skönsrättigheter när det gäller vilka faktorer som ska beaktas när de fattar beslut om att tilldela ett kontrakt efter ett upphandlingsförfarande. Ombudsmannen anser att hans granskning av sådana ärenden bör begränsas till att undersöka om reglerna som styr förfarandet har följts, om fakta är korrekta och om maktmissbruk eller uppenbara felbedömningar har förekommit. Han kan också granska om institutionerna har uppfyllt sina skyldigheter att ange skäl, och om skälen är konsekventa och rimliga.

I flera ärenden där de klagande hävdade att reglerna för upphandlingar hade överträtts och ifrågasatte de beslut som fattats av de upphandlande myndigheterna avslutade ombudsmannen sin undersökning utan att ha påträffat några administrativa missförhållanden²⁴. I ett ärende lämnade han emellertid en ytterligare anmärkning för att förbättra kvaliteten på kommande förfaranden²⁵. Han lämnade också en kritisk anmärkning i ett annat ärende, eftersom den berörda institutionen inte hade informerat om möjligheterna att överklaga de beslut som fattats²⁶.

Ärende **546/2007/JMA** rörde uteslutandet av ett företag från flera upphandlingar som gällde genomförandet av ett visst projekt. Den klagande hade tidigare genomfört en genomförbarhetsstudie av just detta projekt och institutionen ansåg att det förelåg en eventuell intressekonflikt. Ombudsmannen ansåg att de skäl som framfördes av institutionen var rimliga och påträffade inga administrativa missförhållanden.

I ärende **3113/2007/ELB** uteslöts en anbudslämnare eftersom det ansågs att han inte hade tillräcklig ekonomisk och finansiell kapacitet för att genomföra kontraktet. Ombudsmannen påminde om att det var den förvaltning som organiserade upphandlingen som skulle bedöma om de sökande uppfyllde de relevanta villkoren och att han inte fick låta sin egen bedömning ersätta förvaltningens. Han ansåg att institutionen hade förklarat sin ståndpunkt i ärendet på ett rimligt sätt.

I ärende **3346/2005/MHZ**, som gällde upphandlingsförfarandet för leverans av ett IT-system, hävdade den klagande att kommissionen hade underlåtit att redovisa adekvata skäl för att avslå hans anbud och att den hade tillämpat urvalskriterierna fel och ställt in upphandlingsförfarandet av ogiltiga skäl. Ombudsmannen bekräftade att upphandlingsförfarandet genomförts felaktigt. Han kritiserade kommissionen för att ha avvisat den vänskapliga förlikning han föreslagit och underströk att möjligheten för honom att uppnå ett resultat som var acceptabelt för båda parter var beroende av institutionens vilja att inta en medborgarvänlig attityd.

Ärende **2283/2004/GG** gällde en tysk icke-statlig organisation som stödde flyktingar och krigsoffer. Den hade lämnat in en ansökan till kommissionen om medfinansiering av flera projekt. Ombudsmannen fann bland annat att kommissionen underlåtit att behandla den klagandes ansökan rättvist och objektivt och att den riktat ogrundade anklagelser om bedrägeri mot den klagande. Kommissionen bad om ursäkt för att den hade angett skälen för sitt beslut nästan tre år efter det att beslutet hade fattats och uttryckte sitt beklagande över att den överreagerat vad gällde anklagelserna om bedrägeri. Kommissionen uppgav också att den hade gjort stora förbättringar av sitt system för kontroll av stödberättigande och bad också om ursäkt för några av sina åtgärder. Den underlät emellertid att på rätt sätt ta upp de allvarligaste fallen av administrativa missförhållanden som ombudsmannen pekade på. Han fortsatte med att kritisera kommissionen genom att understryka att kommissionens reaktion knappast skulle skapa förtroende hos medborgare och berörda intressenter.

24. Ärendena 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB och 3114/2004/IP.

25. Ärende 3148/2007/BEH.

26. Ärende 2989/2006/OV.

■ Genomförande av kontrakt

Ombudsmannen anser att ett administrativt missförhållande föreligger då ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för detsamma. Ett admi-

Ombudsmannen anser att ett administrativt missförhållande föreligger då ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för detsamma. Ett administrativt missförhållande kan med andra ord även påträffas i samband med uppfyllandet av skyldigheter som uppkommer genom kontrakt som EU-institutionen eller EU-organet ingått.

nistrativt missförhållande kan med andra ord även påträffas i samband med uppfyllandet av skyldigheter som uppkommer genom kontrakt som EU-institutionen eller EU-organet ingått.

Den granskning som ombudsmannen kan genomföra i sådana fall är emellertid med nödvändighet av begränsad omfattning. Ombudsmannen anser att han inte bör försöka avgöra om någon av parterna har brutit mot kontraktet, om frågan är omtvistad.

Den frågan kan endast behandlas effektivt av en behörig domstol, som skulle ha möjlighet att höra parternas argument om respektive nationell lagstiftning och bedöma motstridiga synpunkter på eventuella omtvistade sakfrågor.

När det gäller avtalstvister anser ombudsmannen att det är motiverat att begränsa sin undersökning till frågan om huruvida EU-institutionen eller EU-organet har försett honom med en sammanhängande och rimlig redogörelse för den rättsliga grunden för sina åtgärder och för varför institutionen eller organet anser att dess ståndpunkt i kontraktsfrågan är motiverad. Om så är fallet kommer ombudsmannen att dra slutsatsen att hans undersökning inte har påvisat några administrativa missförhållanden. Denna slutsats kommer inte att påverka parternas rätt att få sin avtalstvist prövad och slutgiltigt avgjord av en domstol med behörighet på området. Om parterna gör så kommer ombudsmannen att avsluta sin undersökning omedelbart utan någon ytterligare granskning, i enlighet med bestämmelsen i artikel 2.7 i ombudsmannens stadga²⁷.

På grundval av ovannämnda undersökning har ombudsmannen avslutat flera undersökningar med konstaterandet att det inte förelegat några administrativa missförhållanden eller att han inte ansett att ytterligare undersökningar var motiverade. Ärendena gällde bland annat tvister om arbetsdagar som accepterats som grund för betalning²⁸, tvister om stödberättigande kostnader och/eller belopp som skulle drivas in eller betalas efter revisioner²⁹, vägran att betala ränta för försenad betalning³⁰ eller överdriven försening av förskottsbetalningar av ett visst bidrag³¹.

När det gäller försenade betalningar avslutades olika ärenden som uppkarade eftersom den berörda institutionen (kommissionen) kunde betala de klagande och tillfredsställa deras krav efter det att ombudsmannen startat sina undersökningar³². Man bör notera att under 2008 avslutade ombudsmannen en undersökning på eget initiativ (OI/5/2007/GG) om försenade betalningar från kommissionen. Slutsatsen blev att det fortfarande krävdes framsteg på detta område.

En annan typ av problem som ombudsmannen behandlar i avtalsärenden gäller de kontrakt som kommissionen tecknar för att genomföra EU-finansierade åtgärder eller program. Kommissi-

Under 2008 gjorde institutionerna, och framför allt kommissionen, en kraftansträngning för att godta de vänskapliga förlikningar som föreslagits av ombudsmannen i avtalstvister.

onen tecknar avtal med ett visst företag eller konsortium som sedan genomför projektet i fråga med hjälp av underleverantörer, experter eller sina egna anställda. Några av dessa kontrakt och respektive RAMProgram ger kommissionen vissa rättigheter

gentemot uppdragstagarens experter eller anställda. Denna särskilda avtalsmiljö kan ge upphov till tvister mellan kommissionens uppdragstagare och deras personal eller experter, där ombudsmannen anser att kommissionen har ett visst ansvar³³. Ärende 193/2007/JMA gällde avskedandet av en projektledare sedan kommissionen uttryckt sitt missnöje med det arbete han utfört. Även om ombudsmannen inte påträffade några administrativa missförhållanden påpekade han

27. Ärende 2392/2005/OV.

28. Ärende 1331/2007/JMA.

29. Ärendena 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB och 1785/2005/OV.

30. Ärende 1644/2007/FOR.

31. Ärendena 3794/2006/FOR och 1564/2006/VIK.

32. Ärendena 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA och 2273/2007/MF.

33. Exempel på denna fråga, förutom de exempel som lämnas här, återfinns i ärendena 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF och 3090/2005/(GK)MHZ.

att institutionen borde framföra sin ståndpunkt skriftligen för att ge den person det gällde en möjlighet att lägga fram sina synpunkter inför sin arbetsgivare, som var kommissionens uppdragstagare. Ombudsmannen gjorde samma anmärkning i ärende **1084/2006/MHZ** om förbindelserna mellan uppdragstagaren och dennes underleverantör.

Under 2008 gjorde institutionerna, och framför allt kommissionen, en kraftansträngning för att godta de vänskapliga förlikningar som föreslagits av ombudsmannen i avtalstvister.

→→→ I ärende **3490/2005/(ID)PB**, som är ett av årets särskilt viktiga ärenden, ansåg ombudsmannen att kommissionens agerande var föredömligt. Kommissionen hade varit grundlig och konstruktiv genom hela förfarandet och till och med accepterat de relevanta ytterligare betalningar som angetts av dess egna tjänstenheter och den klagande. Enligt uppgörelsen avslutades projektkontot med utbetalningar på 48 486,79 EUR och 101 938,40 USD till den klagande. Ärende **3784/2006/FOR**, ett annat av de särskilt viktiga ärendena år 2008, gällde ett österrikiskt institut som hävdade att kommissionen inte hade betalat ett utestående belopp på 97 000 EUR för ett forsknings- och utvecklingskontrakt inom kemiteknik. Som motiv för sin vägran att betala angav kommissionen att den inte hade mottagit den slutliga kostnadsredovisningen i tid. Ombudsmannen ansåg att kommissionens reaktion var oproportionerlig och bad kommissionen ompröva sin ståndpunkt. Kommissionen gick med på att betala 54 000 EUR. Institutet godtog förslaget och tackade ombudsmannen för hans ingripande. ←←←

Kommissionen klarade också upp ärende **2273/2007/MF** genom att gå med på att betala ersättning till den klagande, vars kontrakt den hade sagt upp sedan den upptäckt en felaktighet i tilldelningsförfarandet. Eftersom skälet för att avsluta kontraktet inte kunde tillskrivas den klagande, erkände kommissionen att företaget hade rätt till ersättning. Den klagande informerade därefter ombudsmannen om att en ny upphandlingsomgång hade inletts och att företaget fanns med på slutlistan över anbudslämnare.

■ Förvaltning och tjänsteföreskrifter

Varje år får ombudsmannen ta emot ett visst antal klagomål som gäller institutionernas administrativa verksamhet (31 undersökningar, eller 10 % av det totala antalet undersökningar som

Varje år får ombudsmannen ta emot ett visst antal klagomål som gäller institutionernas administrativa verksamhet.

inleddes under 2008). Dessa aktiviteter avser tillämpningen av tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och andra relevanta texter. Dessa ärendens karaktär varierar kraftigt och de gäller nästan alla institutioner och organ.

Under 2008 avslutade ombudsmannen fyra ärenden som gällde antingen tjänstemän eller deras släktingar som klagade på vad de ansåg vara orättvisa indrivningskrav för pengar som felaktigt betalats ut av institutionerna. Ombudsmannens strategi i sådana ärenden bygger på gemenskapsdomstolarnas rättspraxis³⁴ och kravet på rättvisa och rimlighet för dessa indrivningskrav. Att felaktiga utbetalningar görs till tjänstemän eller tredje man som är mindre medvetna om gemenskapens regler och föreskrifter spelar uppenbarligen en viss roll i detta avseende. Ombudsmannen inser och understryker att de berörda institutionerna i allmänhet har gjort ansträngningar för att reagera positivt på hans förslag till vänskapliga förlikningar eller förslag till rekommendationer. I ärendet **902/2007/(MHZ)RT** godtog Europaparlamentet förslaget till rekommendation att minska indrivningskravet. I ett annat ärende, **3464/2004/(TN)TS**, påträffade ombudsmannen inga administrativa missförhållanden i samband med Europaparlamentets indrivningsorder mot en pensionerad tjänsteman, men kritiserade institutionen för det sätt på vilket den hade genomfört detta, dvs. utan att informera den klagande om sitt beslut eller sina skäl. Sedan ombudsmannen beslutat att genomföra en ytterligare undersökning av ärende **3778/2005/ELB**, som gällde en försening på åtta år med att skicka ett indrivningskrav, upphävde kommissionen indrivningskravet eftersom den insåg att kostnaderna för att driva in pengarna förmodligen skulle överskrida

34. Mål T-205/01, *André Ronsse mot kommissionen*, REG 2002, s. II-1065.

själva skulden. I ett annat ärende, **2879/2008/BU**, gick kommissionen med på att dra tillbaka ett indrivningskrav på mindre än 200 EUR, som gällde förfallen ränta, sedan ombudsmannen hade inlett ett förenklat förfarande.

Ombudsmannen avslutade nio ärenden under 2008 som avsåg kommissionens generaldirektorat för yttre förbindelser (RELEX). Tre av dessa ärenden avsåg olika problem i samband med programmet *“Junior Experts”* för kommissionens delegationer. Problemen gällde urval³⁵, rekrytering och arbetsförhållanden³⁶ samt anpassning av bidragen till levnadsomkostnader³⁷. Ombudsmannen avslutade också flera ärenden som gällde placeringsbeslut för lokala ombud³⁸, avskedande av konsulter som arbetade med ett EU-finansierat projekt³⁹, vägran att tillämpa särskilda arrangemang för lokala ombud som deltog i uttagningsprov som organiserats av EPSO⁴⁰ och rekryteringsförfaranden för it-chefer i kommissionens delegationer⁴¹. Resultaten från dessa undersökningar varierar kraftigt, men det relativt stora antalet klagomål som tagits emot av ombudsmannen verkar antyda att det finns utrymme för förbättringar på området för personalledning inom detta mycket decentraliserade område av gemenskapens verksamhet.

Ombudsmannen kan med glädje konstatera att ett betydande antal personalärenden funnit en positiv lösning tack vare administrationens proaktiva attityd. I ärende **1918/2007/ELB**, som avsåg

Ombudsmannen kan med glädje konstatera att ett betydande antal personalärenden funnit en positiv lösning tack vare administrationens proaktiva attityd.

ett klagomål om förseningar med att tillämpa ett antal domstolsbeslut avseende den klagandes karriär, klarade kommissionen upp ärendet på ett sätt som tillfredsställde den klagande. En vänskaplig förlikning som föreslagits av ombudsmannen accepterades i ärende **693/2006/(BM)FOR**, som gällde en tvist om storleken på ett avgångsvederlag som skulle betalas till ett ombud som var anställt inom området humanitärt livsmedels- och samarbetsbistånd till tredjeländer. Ombudsmannen kunde också avsluta ärende **2331/2007/RT**, som klarats upp av institutionen. Ärendet gällde betalning av begravningskostnader. Ett positivt resultat uppnåddes också i ärende **2465/2004/(TN)DK**, även om det uppnåddes först sedan kommissionen avvisat en vänskaplig förlikning som innebar att en tjänsteman som ifrågasatte sin lönegradsplacering fick tillgång till det formulär som använts av en placeringskommitté när den fattade beslut i frågan. I ärende **3579/2006/TS**, som gällde underlåtenhet att betala tillbaka kostnader för läkarundersökningar i samband med ett rekryteringsförfarande, gick kommissionen med på att ersätta kostnaderna i samband med ombudsmannens undersökning. Ombudsmannen lämnade en ytterligare anmärkning avseende kommissionens totala hantering av den klagandes ansökan.

I ärende **2782/2006/(MHZ)RT** betalade kommissionen visserligen ut det försäkringsbelopp som den klagande hade rätt till, men ombudsmannen avslutade ärendet med två kritiska anmärkningar på grund av förseningen med vilken detta hade skett och på grund av kommissionens beteende, som ombudsmannen betraktade som ohövlit mot den klagande. Ytterligare två undersökningar avslutades utan att några fall av administrativa missförhållanden kunde konstateras hos kommissionen. Dessa båda ärenden gällde överföringen av en tillfälligt anställds pensionsrättigheter från gemenskapens pensionssystem till ett nationellt system (**743/2007/(BM)MF**) och ändring av en anställds tjänstebeteckning (**2393/2007/RT**). Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar för att bidra till att garantera framtida förbättringar. En mindre positiv avslutning nåddes i ärende **1584/2006/OV**, där en kandidat som hade lyckats i ett uttagningsprov och placerats på en reservlista deltog i diverse arbetsintervjuer, utan att bli anställd. Den klagande framförde fyra påståenden om sakfel och procedurfel. Ombudsmannen avslutade undersökningen med två kritiska anmärkningar om kommissionens procedurfel när den hanterade den klagandes ansökningar.

35. Ärende 3738/2006/(SAB)TS.

36. Ärende 1054/2007/MHZ.

37. Ärende 554/2006/(BM)FOR.

38. Ärendena 1104/2005/ELB och 2851/2005/PB.

39. Ärende 1411/2006/JMA.

40. Ärende 2507/2007/VIK.

41. Ärende 887/2007/(BM)JMA.

Ombudsmannen avslutade också fyra personalärenden som rörde parlamentet. I tre av dem fann han inga fall av administrativa missförhållanden. De gällde (i) rekrytering och tjänstegradsplacering av kandidater efter ett allmänt uttagningsprov, som började innan de nya tjänsteföreskrifterna trädde i kraft⁴²; (ii) rekrytering av en frilanstolk⁴³; och (iii) underlåtenhet att befordra en tjänsteman sedan hon erhållit ett visst antal meritpoäng⁴⁴. I ett annat ärende, (3051/2005/(PB)WP), som också gällde bristen på en komparativ bedömning av den klagandes meriter, drog ombudsmannen slutsatsen att det hade förekommit ett administrativt missförhållande och avslutade ärendet med en kritisk anmärkning sedan parlamentet hade underlåtit att genomföra hans förslag till rekommendation på rätt sätt.

Ett beslut fattades i samband med personalärenden som gällde rådet under 2008.

→→→ I ärende 1162/2007/FOR, som är ett av årets särskilt viktiga ärenden, gick rådet med på att göra en frivillig extra utbetalning på 1 000 EUR som ersättning för det obehag och den stress som den klagande hade utsatts för. Rådet hade först erbjudit den klagande ett ettårigt avtal och sedan ändrat villkoren när man insåg att den klagande skulle fylla 65 under anställningsperioden. Ombudsmannen fann emellertid inte att det förelåg något administrativt missförhållande vad gällde den klagandes påstående om åldersdiskriminering (jämför ärende 185/2005/ELB i nästa avsnitt om åldersdiskriminering i kommissionen). ←←←

Ärende 1473/2006(SAB)TS mot Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) gällde en ungersk översättare som begärde tillgång till rapporten från institutionens mobbningsgrupp om hennes fall, samt information om EESK:s uppföljning av ärendet. Hon klagade också över administrativa oegentligheter och framförde anklagelser om allvarlig antisemitisk diskriminering. Sedan ombudsmannen inlett sin undersökning lämnade EESK ut rapporten och dess uppföljning till den klagande. Ombudsmannen kritiserade kommittén för att ha dröjt med att göra detta.

Ombudsmannen avslutade också ett antal undersökningar som gällde personalärenden inom byråerna. I ärende 524/2005/BB betalade Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) ekonomisk ersättning sedan ombudsmannen funnit att den hade underlåtit att förse den klagande med korrekt, tydlig och adekvat information om hennes anställningssituation till följd av de nya tjänsteföreskrifterna. I ärende 2209/2007/VIK som gällde återbetalning av resekostnader till en kandidat löstes problemet av byrån för grundläggande rättigheter i samband med ombudsmannens undersökning. Även i ärende 2467/2007/MF, som gällde påståenden om moraliska trakasserier och maktmissbruk, behandlade Europeiska järnvägsbyrån (ERA) frågan på ett effektivt sätt. Klagomål 1180/2006/ID mot Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning (CEDEFOP) gällde avslutande av ett kontrakt och förflyttning av en anställd. Ombudsmannen fann att det förekommit ett administrativt missförhållande, eftersom byrån inte hade motiverat sitt beslut. Han avslutade ärendet med en kritisk anmärkning.

■ Uttagnings- och urvalsförfaranden

Sedan Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) bildades riktar sig de flesta av ombudsmannens undersökningar om allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden mot detta relativt nya

Sedan Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) bildades riktar sig de flesta av ombudsmannens undersökningar om allmänna uttagningsprov och andra urvalsförfaranden mot detta relativt nya gemenskapsorgan.

gemenskapsorgan. Med tanke på EPSO:s uppenbara potentiella möjligheter att vara en framstående och privilegierad kontaktpunkt med ett stort antal EU-medborgare är det särskilt viktigt att EPSO utvecklar en kultur som bygger på service åt medborgarna och agerar öppet i sina urvalsförfaranden och allmänna aktiviteter.

Även om ombudsmannen genom sina undersökningar är medveten om den oundvikliga spänning som uppkommer mellan behovet av att se till att uttagningskommittéerna inte utsätts för

42. Ärende 3770/2006/JF.

43. Ärende 2485/2006/MF.

44. Ärende 1586/2007/(MHZ)RT.

otillbörlig påverkan eller påtryckningar och det lika stora behovet av att garantera insyn och ansvarstagande i kommittéernas aktiviteter, så är han övertygad om att de aspekterna kan förenas och att de uppmuntras av EG-domstolens rättspraxis under senare tid i denna fråga⁴⁵. Många av exemplen nedan illustrerar den mycket positiva attityd som EPSO har visat prov på när det gäller behovet av att förena dessa aspekter.

Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ under 2005 (**OI/5/2005/PB**) om EPSO:s möjligheter att redovisa de utvärderings- och bedömningskriterier som används i byråns prov. Under 2008 lämnade han ett förslag till rekommendation i vilken han uppmanade EPSO att på kandidaternas begäran redovisa de eventuella utvärderingskriterier som tillämpades av uttagningskommittéerna för skriftliga eller muntliga prov, samt en detaljerad uppställning över de poäng kandidaterna tilldelats för sina prestationer. EPSO:s positiva svar innebar ett stort framsteg vad gäller urvalsförfarandets öppenhet och det bör hjälpa till att bygga upp medborgarnas förtroende för EPSO:s arbete. När det gäller specifika klagomål reagerade EPSO positivt på ombudsmannens förslag till rekommendation i ärende **1000/2006/TN** och höll med om att en partiell uppställning över en viss kandidats poäng i ett muntligt prov skulle redovisas för henne. I ärende **50/2007/DK** drog ombudsmannen slutsatsen att det inte förekom något administrativt missförhållande i samband med EPSO:s vägran att ge en viss kandidat en redovisning av hans poäng efter en muntlig examen, eftersom kommittén inte hade framställt något dokument eller någon relevant information om utvärdering av kandidaterna. Ombudsmannen påminde emellertid EPSO om sitt förslag till rekommendation i ovannämnda undersökning på eget initiativ och gjorde detsamma i ett antal övriga ärenden⁴⁶ som avslutades under 2008. I flera andra ärenden drog ombudsmannen slutsatsen att informationen som EPSO lämnade på utvärderingsblanketterna som skickades till kandidaterna var tillräckligt tydlig för att informera dem om varför de inte hade lyckats i vissa prov⁴⁷. Ombudsmannen avslutade dessa ärenden utan att hitta några administrativa missförhållanden.

En annan fråga i samband med EPSO:s arbete fick ombudsmannen att inleda ytterligare en undersökning på eget initiativ (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Undersökningen gäller möjligheten för de kandidater som inte godkänts i databaserade prov att få tillgång till sina egna frågor och svar. EPSO vägrar lämna ut den informationen, bland annat med motiveringen att frågor som offentliggjorts inte skulle kunna användas i kommande uttagningsprov. Efter att ha mottagit ett betydande antal enskilda klagomål om detta förfarande och efter att ha dragit slutsatsen att det rörde sig om ett fall av administrativt missförhållande⁴⁸, inledde ombudsmannen sin undersökning. Många fler klagomål har sedan dess ingetts till honom i denna fråga. Han har försäkrat dessa klagande om att de kommer att informeras om resultatet av undersökningen på eget initiativ och att de kan följa undersökningen på hans webbplats⁴⁹.

En annan typ av ärenden som lagts fram inför ombudsmannen i samband med EPSO:s urvalsförfarande avser viktiga problem i samband med proven som kandidaterna upplever som ofördelaktiga. Exempel på sådana ärenden inkluderar identifiering av felaktiga frågor i prov som har annullerats och som enligt vad kandidaterna påstår har gjort att de förlorat tid⁵⁰, buller och störningar för vissa kandidater i en viss provlokal⁵¹, ojämlika förutsättningar för vänsterhänta personer som gör datorbaserade test⁵², och en felaktig stavningskontrollfunktion i en dator som användes av en funktionshindrad kandidat⁵³. I vissa fall bad EPSO om ursäkt för misstaget eller erbjöd sig att rätta till problemet om möjligt.

45. Mål F-74/07, *Meierhofer mot kommissionen*, dom av den 14 oktober 2008, äir.

46. Ärendena 801/2007/ELB, 1312/2007/IP och OI/8/2006/BU.

47. Ärendena 2589/2006/BU och 2900/2006/BU.

48. Ärende 370/2007/MHZ.

49. Ärendena 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB och 801/2007/ELB.

50. Ärendena 7/2007/PB och 1850/2006/IP.

51. Ärende 2214/2006/IP.

52. Ärende 1848/2007/(WP) BEH.

53. Ärende 2596/2007/RT.

Ett annat område som avsatte ett betydande antal klagomål gällde beslut som fattades av uttagningskommittéer om vilka examensbevis som skulle ge tillträde till ett visst uttagningsprov. Det stora antalet klagomål inom detta område antyder att EPSO skulle kunna framställa tydligare information om uttagningsproven, där byrån anger vilken typ av examensbevis som kan ge tillgång till de profiler som efterfrågas. Den skulle också kunna förklara bättre hur kandidaterna kan styrka sin yrkeserfarenhet för att undvika klagomål och uppmaningar till kommittéerna att ompröva sina beslut inom detta område⁵⁴. Ett klagomål är särskilt intressant i sammanhanget. I ärende **2826/2004/PB** drog ombudsmannen slutsatsen att uttagningskommittén felaktigt hade uteslutit en kandidat från ett uttagningsprov för engelsktalande sekreterare, eftersom hennes examensbevis inte gav tillträde till universitetsstudier. Efter en lång undersökning var EPSO fortfarande ovilligt att medge sitt misstag, trots att de behöriga nationella myndigheterna under tiden skriftligen hade bekräftat att kommitténs beslut var felaktigt, och till och med trots att förstainstansrätten hade annullerat liknande felaktiga beslut av samma uttagningskommitté. EPSO:s inledande reaktion blev att det endast skulle tillämpa domstolens dom i ärenden där kandidaterna väljer att gå till domstol. Ombudsmannen insisterade på att samma typ av rättelse skulle erbjudas den klagande, och EPSO accepterade till slut detta.

Ytterligare två ärenden som gäller EPSO är värda att nämnas. Det ena gäller påstådd diskriminering mot användningen av vissa språk i uttagningsprov (ärende **3147/2006/IP**), medan det andra gäller påstådd brist på opartiskhet hos en medlem av en uttagningskommitté som tidigare hade varit handledare vid en förberedande kurs för prov som organiseras av EPSO och där den sökande hade deltagit (ärende **688/2008/RT**).

Även om majoriteten av klagomålen om rekrytering gäller EPSO får ombudsmannen ibland ta emot klagomål mot andra institutioner eller organ, framför allt nyetablerade byråer som fortfarande arbetar med att fastställa sina rekryteringsförfaranden. Ombudsmannen vill gärna understryka den generellt positiva attityden till sina undersökningar och rekommendationer från byråernas sida. Ärende **1678/2005/(ID)MF** gällde till exempel en serie urvalsförfaranden som organiserats av Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA). Efter en grundlig analys av de fakta som inkommit kunde ombudsmannen bekräfta att det hade förekommit administrativa missförhållanden och uppmanade EMA att be om ursäkt och betala den klagande 1 000 EUR som ersättning för moraliska skador. EMA godtog förslaget och informerade ombudsmannen om att man skulle beakta hans påpekanden och slutsatser i framtida urvalsprocesser. I ärende **1332/2007/(BM)MF** mot Europeiskt centrum för förebyggande och kontroll av sjukdomar (ECDC) kunde ombudsmannen välkomna ECDC:s beslut att anta en egen kodex för god förvaltningssed och dess åtagande att respektera principerna för god förvaltningssed. När det gällde själva sakinnehållet ansåg ombudsmannen att ECDC lämnade en rimlig förklaring till sitt beslut att avvisa den klagandes ansökan och att förklaringen var både tillräcklig och konsekvent.

→→→ En klagande vände sig till ombudsmannen i samband med ett urvalsförfarande som organiserades av Europeiska byrån för luftfartssäkerhet (EASA). EASA reagerade mycket positivt på ombudsmannens undersökning. I ärende **893/2006/BU**, som är ytterligare ett särskilt viktigt ärende för 2008, erkände byrån sitt misstag och bad om ursäkt för det, men gick dessutom under undersökningens gång med på att ge den klagande den information han krävde och lovade att lämna sådan information i framtida förfaranden. ←←←

Två parallella ärenden, ett mot parlamentet (**186/2005/ELB**) och ett annat mot kommissionen (**185/2005/ELB**), gav olika resultat. Medan Europaparlamentet accepterade ombudsmannens förslag till rekommendation, vägrade kommissionen att göra det. Dessa ärenden gällde diskriminering på grund av ålder, och särskilt beslutet att sluta anställa extra konferenstolkar, dvs. frilanstolkar för specifika konferenser och möten, som är äldre än 65 år. Den klagande hade arbetat för dessa institutioner under mer än 35 år som extra konferenstolk, men fick inga fler erbjudanden om arbete när han hade fyllt 65. Ombudsmannen ansåg att kommissionen inte hade lämnat

54. Ärendena 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK och 3224/2006/(SAB)TS.

en tillräckligt god motivering till varför den behandlade extra konferenstolkar över 65 annorlunda. Eftersom ärendet rörde en viktig principfråga lämnade ombudsmannen en särskild rapport till Europaparlamentet. Detta var den enda särskilda rapport som lämnades av ombudsmannen under 2008.

■ Institutionella frågor, policyfrågor etc.

I denna kategori redovisas en rad övriga klagomål som riktats mot institutionerna och som avser deras beslutsfattande eller allmänna funktion.

I ärende **284/2006/PB** framförde en dansk klagande ett klagomål om tillämpningen av gemenskapsrätten på införandet av digitala färdskrivare i fordon. Han påstod att kommissionen inte hade någon lagstadgad behörighet att införa ett moratorium för det obligatoriska införandet av sådana färdskrivare i alla fordon. Ombudsmannen ansåg att påståendet var motiverat och lämnade en kritisk anmärkning.

Ärende **2487/2006/DK** gällde en klagande som ansåg att han på felaktiga grunder hade vägrats tillträde till kommissionens byggnader. Ombudsmannen ansåg att den klagande inte hade vägrats tillträde, utan att hans tillträde snarare hade blivit föremål för vissa villkor. Han drog slutsatsen att kommissionens beslut var ett rimligt resultat av dess behörighet att reglera tillträdet till gemenskapens lokaler. I ärende **2819/2005/BU** kritiserade ombudsmannen Europaparlamentet för den okänsliga behandling som den klagande fått utstå av parlamentets säkerhetstjänst sedan hon beslutat att säga upp sig. Den klagande hade varit assistent åt en parlamentsledamot. Ombudsmannen drog slutsatsen att behandlingen stred mot principen om proportionalitet och lämnade ett förslag till rekommendation. Parlamentet vägrade ge den klagande den ursäkt och ersättning som ombudsmannen föreslagit.

Ärende **2235/2005/(TN)TS** gällde påståendet att kommissionen inte hade övervakat ett pensionsförsäkringssystem för individuella experter på rätt sätt och att den hade hanterat upphandlingsförfarandet för att hitta en ny försäkringsgivare fel. Ombudsmannen drog slutsatsen att kommissionen varken hade överskridit gränserna för sin behörighet inom det område det gällde eller hade agerat på ett uppenbart orimligt sätt.

Även om Europaskolorna inte är ett gemenskapsorgan, så har ombudsmannen genomfört vissa undersökningar som avser det allmänna ramverk som Europaskolorna lyder under. Sådana undersökningar riktar sig mot kommissionen, som har en företrädare i skolornas styrelse och som också är ansvarig för skolornas driftsbudget. Under 2008 avslutade ombudsmannen ett antal undersökningar som gällde kommissionens roll i Europaskolornas funktion. Ärende **262/2006/OV** gällde påstådd diskriminering på grund av regeln som angav en maximal period på nio år för utstationering av lärare till skolorna. Ärende **2153/2004/MF** gällde två beslut av skolornas styrelse om att öka skolavgifterna. Den klagande hävdade att det förekommit rättsvägran eftersom föräldraföreningen förvägrades rätten att överklaga besluten till reklamationsnämnden. Som en reaktion på uppmaningar från ombudsmannen uppgav kommissionen att den hade för avsikt att under något av de kommande styrelsemötena be generalsekreteraren att införa en ändring i Europaskolornas stadgar som skulle medge att sådana beslut överklagas.

Ombudsmannen kritiserade kommissionen i ärende **101/2004/GG** som gällde en uppmaning från en före detta forskningsassistent vid institutet för transuraner (ITU) i Karlsruhe till kommissionen om att undersöka flera brott mot ITU:s säkerhetsbestämmelser. ITU är en del av kommissionen. En särskilt allvarlig incident gällde påstått avsiktlig illegal export av radioaktivt material till ett laboratorium i Förenta staterna 1997. De tyska myndigheterna undersökte den klagandes påståenden och kommissionen vidtog åtgärder för att rätta till vissa brister och förhindra

att liknande problem skulle uppkomma i framtiden. Ombudsmannen drog emellertid slutsatsen att kommissionen inte hade visat att den hade undersökt den klagandes samtliga påståenden på rätt sätt, framför allt inte den aktuella incidenten. Även om ombudsmannen accepterade att det inte var möjligt att fastställa om radioaktivt material faktiskt hade skickats till Förenta staterna olagligt, eftersom den mottagande institutionen i Förenta staterna vägrade lämna ut information i ärendet, så kritiserade han att kommissionen inte hade beaktat och undersökt alla återstående faktorer som var relevanta i sammanhanget på rätt sätt.

3.6 Överföringar och rådgivning

Om ett klagomål faller utanför ombudsmannens ämbetsområde försöker han ge klaganden råd om något annat organ som skulle kunna behandla klagomålet, framför allt om ärendet rör EU:s

Om ett klagomål faller utanför ombudsmannens ämbetsområde försöker han ge klaganden råd om något annat organ som skulle kunna behandla klagomålet.

lagstiftning. Om möjligt överlämnar ombudsmannen själv, med klagandens medgivande, klagomålet direkt till en annan behörig instans, under förutsättning att det verkar finnas grund för klagomålet.

Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde gäller ofta påstådda överträdelser av gemenskapsrätten från medlemsstaternas sida. Många sådana ärenden hanteras bäst av en annan medlem av Europeiska ombudsmannanätverket.

Europeiska ombudsmannen samarbetar tätt med sina nationella och regionala motsvarigheter

Europeiska ombudsmannen samarbetar tätt med sina nationella och regionala motsvarigheter i medlemsstaterna genom Europeiska ombudsmannanätverket.

i medlemsstaterna genom Europeiska ombudsmannanätverket (se avsnitt 4.2 nedan). Ett av syftena med nätverket är att underlätta en snabb överföring av klagomål till den behöriga nationella eller regionala ombudsmannen eller ett liknande

organ. Europaparlamentets utskott för framställningar deltar också i nätverket som fullvärdig medlem.

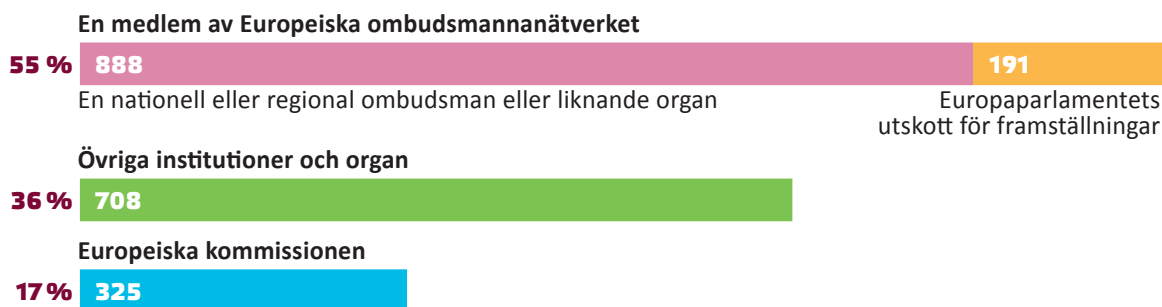
I vissa ärenden anser ombudsmannen att det är lämpligt att hänvisa den klagande till kommissionen eller till SOLVIT, ett nätverk som inrättats av kommissionen för att hjälpa människor som stöter på problem när de försöker utöva sina rättigheter på unionens inre marknad. Innan han överför ett klagomål eller ger råd åt en klagande gör ombudsmannen alla ansträngningar för att se till att bästa tänkbara råd ges.

Av alla ärenden som undersöktes under 2008 resulterade 70 % i rådgivning eller i att ärendet överfördes. I 1 079 ärenden överfördes den klagande till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket eller fick rådet att kontakta någon medlem av nätverket, såsom framgår av figur 3.12. (888 ärenden överfördes till en nationell eller regional ombudsman, medan 191 klagande hänvisades till Europaparlamentets utskott för framställningar.) Ytterligare 325 klagande hänvisades till Europeiska kommissionen⁵⁵, medan 708 ärenden överfördes till andra institutioner eller organ, såsom SOLVIT eller specialiserade ombudsmän eller organ i medlemsstaterna som behandlar klagomål.

Återstoden av detta kapitel innehåller exempel på ärenden som överförts eller där den klagande fick råd.

⁵⁵. I denna siffra ingår vissa ärenden där ett klagomål mot kommissionen förklarades otillåtligt eftersom lämpliga administrativa kontakter inte hade tagits med institutionen i fråga innan klagomålet ingavs till ombudsmannen.

Figur 3.12: Klagomål som överförs till andra institutioner och organ Klagande som uppmanats att kontakta andra institutioner och organ



ANMÄRKNING 1 Detta inkluderar 158 klagomål som registrerades i slutet av 2007 och som behandlades 2008, men inte de 220 klagomål som registrerades i slutet av 2008 och som fortfarande behandlades vid årsskiftet för att avgöra vilka åtgärder som skulle vidtas.

ANMÄRKNING 2 I vissa fall fick en viss klagande flera olika typer av råd. Därför blir summan av procentsiffrorna över 100 %.

Klagomål i vilka Europeiska ombudsmannanätverket involverats

En fransk medborgare ingav ett klagomål mot en fransk regional försäkringskassa om svårigheter som han hade råkat ut för i samband med sina pensionskrav. Europeiska ombudsmannen kontaktade sin franska motpart för att denne skulle kunna behandla ärendet. Han kontaktade därefter den klagande, som gick med på att låta sitt ärende överföras till den franska ombudsmannen. Den senare undersökte klagomålet och bekräftade att den klagandes pension skulle betalas ut till honom retroaktivt.

1617/2008/CHM ■

Europeiska ombudsmannen mottog ett klagomål från bulgariska medborgare om energiföretag (leverantörer av centralvärme och varmvatten) i Bulgarien. Eftersom den klagande hävdade att gemenskapsrättens bestämmelser om effektivt energiutnyttjande för slutanvändare och energitjänster inte hade införlivats korrekt i den nationella lagstiftningen, gav ombudsmannen den klagande rådet att inge ett klagomål om överträdelse till kommissionen och informerade kommissionen om ärendet.

Den bulgariske ombudsmannen hade mottagit hundratals liknande klagomål om allt från brott mot konsumenträttigheterna till den metod som tillämpades för att beräkna enskilda räkningar. Eftersom dessa energiföretag ingår i hans ämbetsområde undersökte den bulgariske ombudsmannen klagomålen och utfärdade en rapport med rekommendationer till regeringen, särskilda statliga byråer, den lokala förvaltningen och de allmännyttiga bolagen. Han informerade därefter Europeiska ombudsmannen om utvecklingen på detta område, i första hand vad gällde förändringar av den bulgariska lagen om energisparande.

2349/2008/VIK och liknande ärenden ■

En spansk medborgare klagade till Europeiska ombudsmannen för ett politiskt partis räkning. Klagomålet gällde en påstådd överträdelse av de grundläggande rättigheterna som såväl spanska nationella som regionala myndigheter gjort sig skyldiga till. Han hävdade att de spanska myndigheterna hade underlåtit att vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att medborgare som var bosatta i vissa spanska regioner med egna regionala språk skulle kunna utöva sina rättigheter, framför allt vad gällde att använda spanska i skolor och universitet, och att se till att medborgarna inte kände sig hotade av terrororganisationen ETA. Ombudsmannen överförde ärendet till den spanska ombudsmannen som kunde vidta nödvändiga åtgärder i anslutning till dessa påståenden.

Den klagande hävdade också att Europeiska kommissionen hade underlåtit att vidta åtgärder mot de spanska myndigheterna för att garantera efterlevnaden av dessa rättigheter och friheter. Eftersom den klagande ännu inte hade kontaktat institutionen för att informera den om sina synpunkter, gav Europeiska ombudsmannen den klagande rådet att inge ett klagomål till kommissionen.

3009/2007/SMG ■

En klagande som är bosatt i Ungern ingav ett klagomål till Europeiska ombudsmannen. Den klagande betalar underhållsbidrag till sin före detta fru som är bosatt i Frankrike. Han klagade på att underhållsbidrag inte är avdragsgilla från hans beskattningsbara inkomst i Ungern. Enligt den klagande skulle underhållsbidraget vara avdragsgillt om han var bosatt i Frankrike. Han ansåg att EU borde vidta åtgärder i frågan.

Ombudsmannen överförde hans klagomål till Europaparlamentet för att det skulle behandlas som en framställning. Utskottet för framställningar började undersöka framställningen och uppmanade Europeiska kommissionen att genomföra en preliminär undersökning av olika aspekter av problemet.

2592/2007/LR ■

Klagomål som överförts till Europeiska kommissionen

Europeiska ombudsmannen tog emot ett klagomål från den regionala ombudsmannen i Andalusien i Spanien gällande ett oljeutsläpp till följd av en kollision mellan två fartyg utanför Cadiz kust och Gibraltarområdet. Enligt den klagande påverkade oljeutsläppet allvarligt området i närheten, och de ansvariga myndigheterna hade underlåtit att vidta lämpliga åtgärder. Han ansåg framför allt att situationen stred mot gemenskapsrättens bestämmelser om miljöansvar.

Eftersom ärendet omfattade en möjlig överträdelse av gemenskapsrätten som en medlemsstat kan ha gjort sig skyldig till överförde ombudsmannen ärendet till kommissionen. Den senare informerade ombudsmannen om att den hade skrivit till den andalusiska ombudsmannen och förklarade att det relevanta direktivet ännu inte hade införlivats av myndigheterna i Gibraltar och att kommissionen drev denna aspekt av ärendet genom ett överträdelseförfarande. Vad gällde det specifika problemet nämnde kommissionen att den hade uppmanat Storbritannien att lämna ytterligare information om det material som transporterades och huruvida Storbritanniens myndigheter hade uppfyllt sina åtaganden enligt gemenskapsrätten. Kommissionen åtog sig att informera den andalusiska ombudsmannen om eventuella resultat från undersökningen.

2017/2008/JMA ■

Europeiska ombudsmannen tog emot två klagomål om problem som äkta makar till EU-medborgare, som behövde visum för att komma in i en annan medlemsstat, hade råkat ut för. I det första fallet hade en nigeriansk medborgare som var gift med en rumänsk medborgare uppmanats skaffa visum för att komma in i Storbritannien. I det andra fallet krävde myndigheterna visum av en thailändsk medborgare som var gift med en brittisk medborgare för att komma in i Spanien. Båda dessa ärenden gällde eventuella överträdelser av gemenskapsrättens bestämmelser om EU-medborgarnas och deras familjemedlemmars rätt att röra sig och bosätta sig fritt inom medlemsstaternas territorium. Ombudsmannen överförde ärendena till kommissionen.

Kommissionens förklaringar var till god hjälp i båda fallen. När det gällde det andra fallet hävdade kommissionen att Spanien eventuellt hade införlivat det relevanta direktivet på fel sätt. Kommissionen informerade den klagande om att detaljerna i hans ärende skulle beaktas i en allmän undersökning av den nationella lagstiftningens överensstämmelse med det direktivet. Kommissionen gav dessutom den klagande rådet att kontakta

SOLVIT i Storbritannien om sitt klagomål eller att inge ett formellt klagomål till kommissionen om problemet inte löstes.

2709/2008/EC och 2733/2008/EC ■

Klagomål som överförts till SOLVIT

En person klagade till ombudsmannen och hävdade att tjänstemannakommissionen på Cypern hade vägrat erkänna de år hon hade arbetat i Storbritannien när den beräknade hennes pension, eftersom Cypern vid den tidpunkten inte var medlem av EU. Den klagande ansåg att hon var utsatt för diskriminering eftersom hon skulle behöva arbeta längre än andra tjänstemän för att kunna erhålla full pension.

Den klagande hänvisades till SOLVIT, som kontaktade ministeriet för arbete och socialförsäkringsfrågor i Cypern. Det senare bekräftade att det inte skulle vara något problem att erkänna den klagandes arbetstid i Storbritannien. Efter det att den klagande i sina efterföljande kontakter med SOLVIT hade förklarat att hennes klagomål gällde att tjänstemannakommissionen inte hade erkänt hennes arbetstid i Storbritannien i samband med befordran och att hon hade lagt fram sin sak i nationella domstolar informerades hon av SOLVIT om att organisationen inte kunde ta sig an hennes klagomål.

796/2008/TIS ■

Förbindelser
med institutioner,
ombudsmän
och andra
intressenter

EUROPEISKA ombudsmannen ägnar avsevärd tid åt att öka medvetenheten om det arbete som han utför när det gäller att bekämpa administrativa missförhållanden och att främja öppenhet och god förvaltning. Detta kapitel ger en översikt över ombudsmannens ansträngningar att nå ut till EU:s institutioner och organ, till sina ombudsmannakolleger och till andra viktiga intressenter.

4.1 Förbindelser med EU:s institutioner och organ

Konstruktiva relationer till EU:s institutioner och organ är enormt viktiga för att Europeiska ombudsmannen ska kunna uppnå bästa möjliga resultat för de klagandes del. Ombudsmannen

Konstruktiva relationer till EU:s institutioner och organ är enormt viktiga för att Europeiska ombudsmannen ska kunna uppnå bästa möjliga resultat för de klagandes del.

träffar regelbundet institutionernas ledamöter och tjänstemän för att diskutera hur kvaliteten på EU-förvaltningen kan höjas. Hans verksamhet på detta område redovisas mer utförligt nedan.

■ Europaparlamentet

Det är Europaparlamentet som väljer ombudsmannen, och han är skyldig att redovisa sin verksamhet för parlamentet, bl.a. genom denna årsrapport och genom särskilda rapporter. Ombudsmannen har en utmärkt arbetsrelation till parlamentets utskott för framställningar, som ansvarar för parlamentets förbindelser med ombudsmannen och utarbetar ett betänkande om hans årsrapport. Under 2008 var ombudsmannen på utskottets begäran företräd av en medarbetare vid alla utskottets sammanträden.



Det är Europaparlamentet som väljer ombudsmannen, och han redovisar sin verksamhet för parlamentet, framför allt genom sin årsrapport. Här lämnar ombudsmannen över årsrapporten för 2007 till Hans-Gert PÖTTERING, Europaparlamentets talman, i Strasbourg den 12 mars 2008.

Den 12 mars 2008 redovisade ombudsmannen sin årsrapport för 2007 för parlamentets talman, Hans-Gert PÖTTERING. Dagen efter överlämnade han rapporten till ordföranden för utskottet för framställningar, Marcin LIBICKI, och den 19 maj fick han möjlighet att själv redovisa den för utskottet. Parlamentsledamot Dushana ZDRAVKOVA utarbetade utskottets betänkande om

ombudsmannens verksamhet. Vid sitt plenarsammanträde den 23 oktober antog parlamentet, med 465 röster mot 1, en resolution som byggde på hennes betänkande. I resolutionen gav parlamentet uttryck för sin tillfredsställelse med ombudsmannens arbete, med hans konstruktiva samarbete med institutionerna och med hans offentliga profil.

En annan viktig händelse när det gäller ombudsmannens förbindelser med parlamentet under 2008 var revideringen av stadgan för Europeiska ombudsmannen. Vid utgången av 2007 övervägde parlamentets utskott för konstitutionella frågor ett utkast till betänkande om de föreslagna ändringarna i stadgan (föredragande: ledamot Anneli JÄÄTTEENMÄKI). Den 24 januari 2008 redovisade Nikiforos DIAMANDOUROS för andra gången sina förslag till ändring av stadgan för utskottet, och den 10 mars antogs Anneli JÄÄTTEENMÄKIS betänkande av utskottet med 19 röster mot 0. Som beskrivs i kapitel 2 i denna årsrapport antog parlamentet ett beslut¹ om ändring av stadgan den 18 juni (med 576 röster mot 8). Den reviderade versionen av stadgan trädde i kraft den 31 juli 2008.

Den pågående reformen av förordning 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar² var också ett viktigt tema för ombudsmannens förbindelser med de andra institutionerna under 2008. Ombudsmannens synpunkter på kommissionens förslag till ändring av förordningen redovisades för Europaparlamentets utskott för medborgarliga fri- och rättigheter samt rättsliga och inrikes frågor vid ett möte i Bryssel den 2 juni och sedan även den 11 december vid ett seminarium i Bryssel som anordnades av Finlands riksdag och justitieministerium. Ombudsmannen uppmuntrade Europaparlamentet att utnyttja sin roll som medlagstiftare till förordningen till att säkerställa största möjliga tillgång till handlingar för medborgarna. Som ett led i sitt bidrag till debatten i frågan genomförde ombudsmannen en jämförande undersökning av lag och praxis i medlemsstaterna när det gäller allmänhetens tillgång till uppgifter i databaser. Utifrån resultaten av den undersökningen lämnade han konkreta förslag med anknytning till reformen av reglerna för tillgång till handlingar.

■ Europeiska unionens råd

Revideringen av stadgan för ombudsmannen var ett viktigt tema för de flesta av Nikiforos DIAMANDOUROS möten med företrädare för medlemsstaterna i rådet under första halvåret 2008. Den 16 maj höll ombudsmannen en presentation för rådets grupp för allmänna frågor i syfte att förklara avsikten med revideringen av stadgan och besvara eventuella frågor från medlemsstaternas delegationer. Rådet markerade sitt stöd för den reviderade stadgan i ett uttalande som dess tjänstgörande ordförande Janez LENARČIČ gjorde vid parlamentets plenarsammanträde den 18 juni.

■ Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen är den institution som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar. Regelbundna möten med kommissionens ledamöter och höga tjänstemän

Europeiska kommissionen är den institution som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar.

är därför viktiga för att garantera att arbetsrelationerna är konstruktiva och att ombudsmannens förfrågningar besvaras på ett tillfredsställande sätt. Under 2008 sammanträffade Nikiforos

DIAMANDOUROS med José Manuel BARROSO, kommissionens ordförande, med Margot WALLSTRÖM, vice ordförande med ansvar för kontakterna mellan institutionerna samt kommunikationsstrategin, med Janez POTOČNIK, ledamot med ansvar för vetenskap och forskning, och med Vladimír ŠPIDLA, ledamot med ansvar för sysselsättning, socialpolitik och lika möjligheter.

1. Europaparlamentets beslut 2008/587/EG, Euratom av den 18 juni 2008 om ändring av beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EUT L 189, 17.7.2008, s. 25.

2. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, EGT L 145, 31.5.2001, s. 43.

För att se till att de klagande får bästa möjliga service har ombudsmannen ett nära samarbete med andra instanser som erbjuder möjligheter att få upprättelse, bl.a. dem som samordnas av kommissionen. Den 20 november presenterade Nikiforos DIAMANDOUROS sitt arbete för SOLVIT-nätverket vid ett seminarium i Luxemburg. SOLVIT är ett nätverk som Europeiska kommissionen har upprättat i syfte att hjälpa personer som stöter på hinder när de försöker utöva sina rättigheter på EU:s inre marknad. Båda parter ansåg att mer behövde göras för att se till att de klagande vänder sig till rätt instans direkt. I detta sammanhang framhöll ombudsmannen den interaktiva vägledning som är under utarbetande vid hans kansli som en komponent i institutionens nya webbplats.

■ Europeiska investeringsbanken (EIB)

Ombudsmannen ägnade avsevärd tid under 2008 åt att utveckla förbindelserna med EIB. Han träffade bankens ordförande Philippe MAYSTADT, dess vice ordförande Plutarchos SAKELLARIS och andra högre befattningshavare. Dessutom besökte delar av de båda institutionernas personal varandras arbetsplatser, vilket visade sig vara synnerligen lärorikt för båda parter.

En särskilt viktig händelse under året var att ombudsmannen och EIB:s ordförande undertecknade ett samförståndsavtal³ den 9 juli. Syftet med avtalet är att ge intressenterna bättre skydd mot eventuella administrativa missförhållanden i samband med EIB:s verksamhet. Enligt avtalet ska skydd garanteras även för intressenter som inte är medborgare eller bosatta i EU eller som inte har sitt säte i EU. Vid påstådda administrativa missförhållanden kommer de klagande dessutom att kunna utnyttja ett ändamålsenligt internt klagomålsförfarande vid EIB innan de vänder sig till ombudsmannen. Detta förfarande definieras i den policy för klagomålshantering som EIB har lanserat och som kommer att bli föremål för offentligt samråd under 2009⁴.

■ Europeiska gemenskapernas byrå för uttagningsprov för rekrytering av personal (EpsO)

I och med sin centrala roll i EU:s rekryteringsarbete, och därmed för förbindelserna med EU-medborgarna, står EPSO för en relativt stor andel av de klagomål som ombudsmannen

I och med sin centrala roll i EU:s rekryteringsarbete, och därmed för förbindelserna med EU-medborgarna, står EPSO för en relativt stor andel av de klagomål som ombudsmannen undersöker.

undersöker. I syfte att bidra till att se till att medborgarna får bästa möjliga service på området sammanträffade ombudsmannen och hans personal med EPSO:s direktör David BEARFIELD och hans medarbetare vid ett antal tillfällen under 2008. Nikiforos DIAMANDOUROS redovisade sitt arbete för EPSO-personal den 15 april, något som följdes av en livlig diskussion om hur man

bäst bemöter klagomål. David BEARFIELD förklarade vid samma tillfälle EPSO:s planer på att modernisera EU:s rekryteringsförfaranden, under rubriken "EPSO:s utvecklingsprogram". Detta program presenterade han på nytt den 9 oktober när han och en delegation av EPSO-personal besökte ombudsmannens kontor i Bryssel för att träffa ombudsmannen, generalsekreteraren, chefen för rättsavdelningen och cheferna för rättsgrupperna. Syftet med mötet var att de båda parterna skulle få ökad kunskap om varandras arbete. Ombudsmannen och David BEARFIELD träffades på nytt den 17 december.

3. Samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken beträffande information om bankens policies, standarder och förfaranden samt hantering av klagomål, inbegripet sådana från medborgare och boende i länder utanför Europeiska unionen, EUT C 244, 25.9.2008, s. 1.

4. Information om EIB:s policy för klagomålshantering (*Complaints Mechanism Policy*) finns på adressen: <http://www.eib.org>



Ombudsmannen träffar regelbundet sina kolleger från andra EU institutioner för att utbyta information och bästa praxis. Här diskuterar han med Europeiska datatillsynsmannen Peter HUSTINX samt den biträdande datatillsynsmannen Joaquín BAYO DELGADO. Vid ett evenemang som hölls den 17 december 2008 för att markera dels att datatillsynsmannens ämbete funnits i fem år, dels att biträdande datatillsynsmannen Joaquín BAYO DELGADO lämnade sin tjänst, gav ombudsmannen en översikt över förbindelserna mellan hans institution och Europeiska datatillsynsmannen.

■ EU-byråer

Ombudsmannens generalsekreterare Ian HARDEN var närvarande vid mötet den 24 oktober i Lissabon för cheferna för EU:s olika byråer. Vid mötet ställde sig alla byråerna bakom den europeiska kodexen för god förvaltningssed och sade att de skulle överväga hur de på bästa sätt skulle kunna uppmärksamma kodexen internt. Ombudsmannen välkomnade i hög grad denna utveckling, som bör bidra till att göra det tydligare för medborgarna vad de kan förvänta sig när de kontaktar byråerna. Dessutom bör kodexen fungera som vägledning för den personal vid byråerna som ansvarar för förbindelserna med allmänheten.

■ Övriga EU-institutioner och EU-organ

Ombudsmannen träffade under 2008 företrädare för ett antal andra EU-institutioner och EU-organ. Den 24 januari träffade han ordförandena i EU-institutionernas personalkommittéer och förklarade sin roll när det gäller att höja kvaliteten på EU-förvaltningen. Den 5 september deltog han i ett seminarium i Wien som anordnades av direktören för Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter, Morten KJAERUM. Den 20-21 november var ombudsmannen i Luxemburg och besökte ordföranden för EG-domstolen, Vassilios SKOURIS, ordföranden för första instansrätten, Marc JAEGER, och ordföranden för personaldomstolen, Paul J. MAHONEY. Slutligen redovisade han den 17 december en översikt över förbindelserna mellan hans institution och Europeiska datatillsynsmannen vid ett seminarium i Bryssel som anordnades av datatillsynsmannen, Peter HUSTINX. Detta seminarium var ett sätt att markera dels att datatillsynsmannens ämbete funnits i fem år, dels att biträdande datatillsynsmannen Joaquín BAYO DELGADO lämnade sin tjänst.

4.2 Förbindelser med ombudsmän och liknande organ

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina motsvarigheter på nationell, regional och lokal nivå i syfte att se till att medborgarnas klagomål hanteras snabbt och effektivt.

Europeiska ombudsmannen har ett nära samarbete med sina motsvarigheter på nationell, regional och lokal nivå i syfte att se till att medborgarnas klagomål hanteras snabbt och effektivt.

Samarbetet fyller en lika viktig funktion när det gäller att utbyta information om gemenskapsrätten, följa viktigare händelser i ombudsmannakretsar och dela med sig av bästa praxis. Till största delen sker detta samarbete inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, även om Europeiska ombudsmannen också deltar i konferenser, seminarier och möten utanför detta nätverk.

■ Europeiska ombudsmannanätverket

Europeiska ombudsmannanätverket består nu av nästan 90 ämbeten i 31 länder — på nationell och regional nivå inom EU och på nationell nivå i de länder som ansökt om EU-medlemskap samt

Nätverket är ett effektivt verktyg för samarbete kring handläggningen av ärenden.

Norge och Island. Nätverket är ett effektivt verktyg för samarbete kring handläggningen av ärenden, dels ett forum för utbyte av

erfarenheter och bästa praxis. Den sistnämnda funktionen tillgodoser nätverket genom seminarier och möten, ett regelbundet nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst. Av särskild betydelse i detta sammanhang under 2008 var en jämförande undersökning som Europeiska ombudsmannen gjorde om lag och praxis i medlemsstaterna när det gäller allmänhetens tillgång till uppgifter i databaser. Ombudsmannen kontaktade sina kollegor i nätverket för att få kunskap om bästa praxis på nationell nivå i syfte att garantera att allmänheten får största möjliga tillgång till databaser. Utifrån undersökningsresultaten formulerade ombudsmannen konkreta förslag med koppling till reformen av EU:s regler för allmänhetens tillgång till handlingar.

Vid det sjätte seminariet för nationella ombudsmän, som hölls i Strasbourg i oktober 2007, antog ombudsmännen i nätverket ett uttalande. Syftet med uttalandet är att göra EU-dimensionen i ombudsmännens arbete mer känd och att klargöra hur ombudsmännen kan bistå personer vars klagomål rör tillämpningen av gemenskapsrätten. Under 2008 arbetade Europeiska ombudsmannen intensivt — genom sina publikationer och presentationer — med att sprida kunskap om detta uttalande, som han också lade ut på sin webbplats i 23 språkversioner. Nikiforos DIAMANDOUROS uppmärksammade uttalandet särskilt vid sina informationsbesök i medlemsstaterna, som samordnas av hans ombudsmannakolleger.

Samarbete kring handläggningen av ärenden

Många personer som lämnar in klagomål till Europeiska ombudsmannen har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Ofta finns det en ombudsman i det berörda landet som

Många personer som lämnar in klagomål till Europeiska ombudsmannen har problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Ofta finns det en ombudsman i det berörda landet som kan vara till hjälp.

kan vara till hjälp. Europeiska ombudsmannen hänvisar ärenden direkt till nationella eller regionala ombudsmän när detta är möjligt och ger annars den klagande lämpliga råd. Mer information om detta samarbete finns i slutet av kapitel 3.

Nationella och regionala ombudsmän kan be Europeiska ombudsmannen om skriftliga svar på frågor om gemenskapsrätten och dess tolkning, bl.a. frågor som uppstår i deras handläggning av specifika ärenden. Europeiska ombudsmannen besvarar frågorna direkt eller vidarebefordrar dem där så är lämpligt till en annan EU-institution eller ett annat EU-organ. Under 2008 inkom åtta nya frågor (fem från nationella ombudsmän och tre från regionala). Detta innebär en avsevärd ökning jämfört med tidigare år och återspeglar att medvetenheten om förfarandet för sådana frågor har ökat till följd av det ovannämnda uttalandet. Frågorna gällde bl.a. tolkningen i Nederländerna av EU:s regler för ersättning till flygpassagerare och de spanska myndigheternas tolkning av EU:s regler för kollektivtrafik.

Seminarier

Seminarier för nationella respektive regionala ombudsmän hålls vartannat år. För organisationen står Europeiska ombudsmannen och en nationell eller regional ombudsman.

Det sjätte seminariet för regionala ombudsmän i EU-medlemsstaterna hölls i Berlin den 2-4 november. Det organiserades av ordföranden för utskottet för framställningar i det regionala parlamentet för Berlin, Ralf HILLENBERG, och Europeiska ombudsmannen, med stöd från *Europäische Akademie Berlin*. Omkring 90 deltagare från de sex länder där det finns ombudsmän på regional nivå (dvs. Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Österrike och Storbritannien⁵)

5. Länderna räknas upp i EU:s protokollsordning, dvs. alfabetiskt efter respektive lands namn på sitt eget språk. Denna ordning används i hela rapporten.

var närvarande. Temat för seminariet var "Att skydda de mest utsatta i samhället: klagomålen och framställningarnas roll". Det inledande anförandet, på temat "Ombudsmännens roll i nationellt och europeiskt rättsligt skydd", hölls av Günter HIRSCH, f.d. ordförande för högsta domstolen i Tyskland och numera tysk ombudsman för försäkringsfrågor. Anförandet följdes av sessioner i följande ämnen: ombudsmännens och framställningsutskottens oberoende, effektivt arbete för medborgarna och klagomål rörande vård, äldre personer, sociala frågor och migration. Diskussionerna vid seminariet var livliga och upplysande. Den feedback som gavs bekräftade att ombudsmännen ansåg att det valda ämnet var ytterst relevant för deras dagliga arbete.

Det sjätte seminariet för regionala ombudsmän i EU-medlemsstaterna hölls i Berlin den 2-4 november. Här ser man de över 90 deltagarna i seminariet. Temat för seminariet var "Att skydda de mest utsatta i samhället: klagomålen och framställningarnas roll".



© Abgeordnetenhaus von Berlin

Även ett annat seminarium med koppling till Europeiska ombudsmannanätverket ägde rum under 2008: det sjätte seminariet för kontaktpersoner, som anordnades den 1-3 juni i Strasbourg. Kontaktpersonerna är de personer vid nationella ombudsmannaämbeten som svarar för de inledande kontakterna inom nätverket. Vid deras sjätte seminarium diskuterades en rad olika frågor, bl.a. yttrandefrihet, tillgång till information och handlingar, främjande av god förvaltning och effektiv handläggning av klagomål. Det inledande anförandet under seminariets första dag hölls av Paul J. MAHONEY, ordförande för EU:s personaldomstol, på temat "EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna och tjänstemännens yttrandefrihet". Detta följdes av en presentation av utkastet till Europarådskonvention om tillgång till officiella handlingar, som hölls av Helena JÄDERBLOM, ordförande för gruppen av specialister på tillgång till handlingar och kammarrättslagman vid Kammarrätten i Stockholm. Seminariet avslutades med en session på temat "Se till att gemenskapsrätten tillämpas" vars huvudtalare var Alain LAMASSOURE, ledamot av Europaparlamentet och f.d. fransk Europaminister. Sammanlagt 30 personer från 28 europeiska länder deltog i seminariet.

Europeiska ombudsmännens nyhetsbrev

I nyhetsbrevet för europeiska ombudsmän (*European Ombudsmen — Newsletter*) redovisas det arbete som utförs av medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket och i Europaavdelningen inom Internationella ombudsmannainstitutet (IOI), som omfattar en större del av Europa. Nyhetsbrevet, som publiceras av Europeiska ombudsmannen, finns i engelsk, fransk, tysk, italiensk och spansk version, och det skickas till över 400 ombudsmannaämbeten på EU-nivå och på nationell, regional och lokal nivå. Två nummer ges ut per år, i april och oktober. De båda numren 2008 tog upp ett brett spektrum av ämnen. Bland annat publicerades artiklar om rasdiskriminering, hinder för den fria rörligheten för personer, migrations- och asylfrågor, europeisk miljö rätt, ombudsmännens roll i tillsynen över fängelser, rättigheter för personer med funktionshinder, barns rättigheter och demonstrationsrätten. Ett gemensamt tema för många av dessa artiklar är den funktion som ombudsmännen fyller när det gäller att se till att gemenskapsrätten genomförs helt och hållet.



Det sjätte seminariet för kontaktpersoner i Europeiska ombudsmannanätverket ägde rum den 1-3 juni i Strasbourg. Deltagarna i seminariet diskuterade en rad olika frågor, bl.a. yttrandefrihet, tillgång till information och handlingar, främjande av god förvaltning och effektiv handläggning av klagomål.

Elektroniska kommunikationsverktyg

Ombudsmannens Internetforum för diskussion och dokumentutbyte för ombudsmän i Europa och dessas medarbetare har visat sig vara ett synnerligen användbart verktyg för nätverket. Över 230 personer har tillgång till forumet, som erbjuder möjligheter till dagligt samarbete mellan ämbeten.

Den populäraste delen av forumet är nyhetstjänsten *Ombudsman Daily News*, som publiceras varje arbetsdag och innehåller nyheter såväl från ombudsmannaämbeten som från Europeiska unionen. Nästan alla nationella och regionala ombudsmannaämbeten i Europa bidrar till och använder tjänsten regelbundet.

Diskussionsforumet fungerade även 2008 som ett mycket praktiskt sätt för ombudsmannaämbeten att dela med sig av information genom att lägga ut frågor och svar. Flera omfattande diskussioner inleddes på detta sätt. De handlade om så vitt skilda ämnen som strejkrätt, församlingsfrihet, former för tillsyn över polisen, dödshjälp, utlämnande av medicinska uppgifter, hemlöshetsproblemet, asylsökandes tillgång till vård, tillträde till offentlig anställning samt inlämnande av klagomål per e-post.

Forumet innehåller bl.a. en tillförlitlig förteckning över nationella och regionala ombudsmän i EU:s medlemsstater, Norge, Island och de länder som ansökt om medlemskap i EU. Förteckningen uppdateras varje gång kontaktuppgifterna för ett ombudsmannaämbete ändras och är därmed en oumbärlig resurs för ombudsmän runtom i Europa.

■ Ombudsmannamöten

Europeiska ombudsmannen samarbetade under året med sina kolleger även vid sidan av verksamheterna inom Europeiska ombudsmannanätverket. I syfte att främja ombudsmannaskap och utbyta bästa praxis var Nikiforos DIAMANDOUROS och hans medarbetare närvarande vid evenemang som anordnades av nationella och regionala ombudsmän över hela Europa, bl.a. i Belgien, Bulgarien, Estland, Frankrike, Irland och Italien. Ämnena för dessa evenemang varierade från tillgång till handlingar till upprättande av ombudsmannanätverk. Dessutom träffade Europeiska ombudsmannen och hans medarbetare en lång rad olika ombudsmän och företrädare för ombudsmannainstitutioner både i och utanför EU under 2008.

4.3 Förbindelser med övriga intressenter

Europeiska ombudsmannen är fast beslutna att se till att alla personer och organisationer som råkar ut för problem med EU:s institutioner och organ är medvetna om sin rättighet att lämna in

Europeiska ombudsmannen är fast beslutna att se till att alla personer och organisationer som råkar ut för problem med EU:s institutioner och organ är medvetna om sin rättighet att lämna in ett klagomål om administrativa missförhållanden till honom.

ett klagomål om administrativa missförhållanden till honom. Insatserna för att öka medvetenheten intensifierades ytterligare under 2008, då ombudsmannen och hans medarbetare höll omkring 135 presentationer. Dessutom bildades en ny enhet — avdelningen för media, företag och det civila samhället — vid ombudsmannens kontor i Bryssel. Den nya enheten ska ägna sig

åt uppsökande verksamhet gentemot medborgare, ideella organisationer, föreningar och företag.

Detta avsnitt ger en översikt över de många olika metoder som ombudsmannen under året använde för att öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål.

■ Konferenser och möten

Deltagande av ombudsmannen själv

Ombudsmannen ägnade avsevärd tid under 2008 åt att träffa viktiga intressenter och förklara sin verksamhet. Han redogjorde för sitt arbete vid över 60 evenemang för jurister, branschorganisationer, tankesmedjor, ideella organisationer, företrädare för regionala och lokala förvaltningsar, lobbyister och intressegrupper, akademiker, politiska företrädare på hög nivå och statstjänstemän. Dessa olika konferenser, seminarier och möten hölls i Bryssel och i medlemsstaterna, ofta inom ramen för ombudsmannens informationsbesök (se nedan).



Nikiforos DIAMANDOUROS reste till Budapest den 15 september för att delta i ett informationsevenemang som anordnades av hans ungerska ombudsmannakolleger Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP och Ernő KÁLLAI. Många journalister var närvarande vid evenemanget, tillsammans med icke-statliga organisationer, företag och intresserade medborgare.

Deltagande av ombudsmannens medarbetare

Ombudsmannens medarbetare är lika aktiva när det gäller att främja medvetenheten om institutionen. Under 2008 hölls över 75 presentationer för omkring 2 500 medborgare från alla delar av EU. Det största antalet grupper av besökare kom från Tyskland, med Frankrike på andra plats. Bland deltagarna vid presentationerna fanns studerande och praktikanter, advokater och domare, företagare och lobbyister, regeringsföreträdare och statstjänstemän samt personal från andra ombudsmannaämbeten.

De tillgängliga resurserna sätter en gräns för hur många presentationer som kan hållas under ett år, men ombudsmannen försöker att i möjligaste mån tacka ja till inbjudningar och efterkomma önskemål från målgrupperna. Alla dessa presentationer är ytterst viktiga eftersom de bidrar till att ge EU-förvaltningen ett "mänskligt ansikte".



Material om ombudsmannens arbete distribuerades på bred front under hela året, särskilt under den årliga konferensen för nätverket *Enterprise Europe Network*, som hölls i Strasbourg i november, och under Europaparlamentets Öppet hus-dagar i Bryssel och Strasbourg i maj. Flera tusen besökare kom till ombudsmannens bord under Öppet hus-dagarna och många hade djupgående diskussioner med ombudsmannens personal.

■ Informationsbesök

År 2003 inledde ombudsmannen ett intensivt program med informationsbesök i medlemsstaterna och anslutningsländerna. Syftet var dels att öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål, dels att ytterligare intensifiera samarbetet med kolleger

Under 2008 tog ombudsmannens informationsbesök honom till Cypern, Grekland, Lettland och Litauen.

på nationell och regional nivå. Dessa besök har sedan dess fortsatt i samma takt. Under 2008 tog ombudsmannens informationsbesök honom till Cypern, Grekland, Lettland och Litauen.

(i) I Cypern organiserade ombudsmannen Eliana NICOLAOU ett intensivt program för Europeiska ombudsmannens fyra dagar långa besök den 17-20 mars. Nikiforos DIAMANDOUROS träffade Cyperns president Dimitris CHRISTOFIAS, parlamentets talman Marios GAROYIAN, tre ministrar, ledare för politiska partier och högsta domstolens ordförande Christos ARTEMIDES. Under sin vistelse i Nicosia höll ombudsmannen två offentliga anföranden om sitt arbete, träffade styrelsen för Cyperns handelskammare och tilldelades "Yannos Kranidiotis"-priset för arbete i det allmännas tjänst.

(ii) Under sitt besök i Grekland den 23-28 maj träffade Europeiska ombudsmannen president Karolos PAPOULIAS, premiärminister Kostas KARAMANLIS, parlamentets talman Dimitris SIOUFAS, ordföranden för statsrådet (ett organ med ansvar för utformning av lagar som också är landets högsta förvaltningsdomstol) Georgios PANAGIOTOPOULOS, tre ministrar och ledare för politiska partier samt en tidigare president och två tidigare premiärministrar. Dessutom förklarade Nikiforos DIAMANDOUROS sin verksamhet för jurister, ideella organisationer, statstjänstemän och företrädare för näringslivet. Den grekiske ombudsmannen Yorgos KAMINIS och hans medarbetare samordnade Nikiforos DIAMANDOUROS informationsbesök.

(iii) Europeiska ombudsmannen besökte Lettland den 28-30 september. Den lettiske ombudsmannen Romāns APSĪTIS organiserade besöket, under vilket Europeiska ombudsmannen

Alla dessa besök bidrog i mycket hög grad till strävan att öka medvetenheten om medborgarnas rättigheter enligt gemenskapsrätten, ge Europeiska ombudsmannen och hans nationella motsvarigheter en högre offentlig profil och sprida information om rätten att lämna in klagomål.

presenterade sitt arbete för företrädare för lokala förvaltningar, icke-statliga organisationer, näringslivsföreträdare och universitetsstuderande. Han träffade företrädare för domstolsväsendet och förklarade sitt arbete för ett antal parlamentsutskott. Under sin vistelse i Rīga träffade Nikiforos DIAMANDOUROS slutligen Lettlands president Valdis ZATLERS samt tre ministrar.

(iv) Ombudsmannen reste sedan till Vilnius för ett informationsbesök den 1-3 oktober som organiserades av parlamentets (*Seimas*) ombudsmän Romas VALENTUKEVIČIUS, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Virginija PILIPAVIČIENĖ och Zita ZAMŽICKIENĖ samt deras medarbetare. Han träffade flera parlamentsutskott samt justitieminister Petras BAGUŠKA. Vidare höll han ett offentligt anförande för statstjänstemän och universitetsstuderande samt mötte företrädare för det litauiska näringslivet och icke-statliga organisationer.

(v) Dessutom reste Nikiforos DIAMANDOUROS till Budapest den 15 september för att delta i ett informationsevenemang som anordnades av hans ungerska ombudsmannakolleger Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP och Ernő KÁLLAI.

Alla dessa besök bidrog i mycket hög grad till strävan att öka medvetenheten om medborgarnas rättigheter enligt gemenskapsrätten, ge Europeiska ombudsmannen och hans nationella motsvarigheter en högre offentlig profil och sprida information om rätten att lämna in klagomål.

LITAUEN — Europeiska ombudsmannen genomförde ett informationsbesök till Litauen den 1-3 oktober 2008. Besöket samorganiserades av parlamentets (*Seimas*) ombudsmän. Tillsammans med Nikiforos DIAMANDOUROS ses här, från vänster till höger, Virginija PILIPAVIČIENĖ, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĖ och Romas VALENTUKEVIČIUS.



© Athens News Agency

GREKLAND — Under sitt besök i Grekland den 23-28 maj träffade Europeiska ombudsmannen många högt uppsatta ämbetsmän, inklusive presidenten, premiärministern och parlamentets talman. Han ses här med Elsa PAPADEMETRIOU, ordföranden i parlamentets utskott för Europafrågor. Under besöket träffade Nikiforos DIAMANDOUROS även jurister, icke-statliga organisationer, statstjänstemän och företrädare för näringslivet för att förklara sin verksamhet. Den grekiske ombudsmannen Yorgos KAMINIS samordnade Nikiforos DIAMANDOUROS informationsbesök.

LETTLAND — Europeiska ombudsmannen besökte Lettland den 28-30 september 2008 för att öka medvetenheten om sitt arbete. Den lettiske ombudsmannen Romāns APSĪTIS samorganiserade besöket. Nikiforos DIAMANDOUROS ses här med Romāns APSĪTIS på sin högra sida och Lettlands president Valdis ZATLERS, på sin vänstra sida.

© A.F.I.





LETTLAND — Som en del av sitt informationsbesök till Lettland den 28-30 september 2008 presenterade Europeiska ombudsmannen sitt arbete för företrädare för regeringen och statstjänstemän, icke-statliga organisationer, näringslivsföreträdare och universitetsstuderande. Han ses här med den lettiske ombudsmannen Romāns APSĪTIS, på sin vänstra sida, och ordföranden i författningsdomstolen, Gunārs KŪTRIS, på sin högra sida, samt domare och personal vid författningsdomstolen.

■ Medieaktiviteter

Ombudsmannen är medveten om den viktiga roll som massmedierna spelar när det gäller att informera allmänheten, berika debatten och göra hans tjänster mer synliga i alla EU:s medlems-

En proaktiv mediepolicy är en central del av hans verksamhet och av hans insatser för att främja respekten för rättigheterna enligt EU:s lagstiftning och för att förbättra förvaltningskvaliteten.

stater. En proaktiv mediepolicy är en central del av hans verksamhet och av hans insatser för att främja respekten för rättigheterna enligt EU:s lagstiftning och för att förbättra förvaltningskvaliteten.

Presskonferenser anordnas normalt i samband med Europeiska ombudsmannens informationsbesök. Ombudsmannen ses här med Romas VALENTUKEVIČIUS, Litauiska parlamentets chefsombudsman, vid en gemensam presskonferens under vilken de redogjorde för sin verksamhet.



Bland ombudsmannens huvudsakliga medieaktiviteter under 2008 märks ett antal presskonferenser: i Bryssel för att presentera årsrapporten, i Strasbourg för att förklara ändringarna i stadgan, och i Aten, Budapest, Nicosia, Riga och Vilnius inom ramen för de ovannämnda informationsbesöken. Pressmöten med intresserade journalister från ett antal tidningar och nyhetsbyråer gav också ombudsmannen möjlighet att förklara sitt arbete för medborgarna och att redogöra för sin ståndpunkt i relevanta frågor. Slutligen lät sig Nikiforos DIAMANDOUROS under 2008 intervjuas vid omkring 30 tillfällen av journalister från tryckta medier, etermedier och elektroniska medier — i Strasbourg, i Bryssel och på andra platser, bl.a. under informationsbesöken.

Sjuttion pressmeddelanden offentliggjordes och distribuerades till journalister och berörda parter runtom i Europa under året. Bland de ämnen som togs upp märks insyn i Europaparlamentsledamöternas ersättningar, förseningar i Europeiska kommissionens betalningar, revideringen av stadgan för ombudsmannen och revideringen av EU:s regler för allmänhetens tillgång till handlingar. I den sistnämnda frågan publicerade ombudsmannen också ett öppet brev till kommissi-

onens vice ordförande Margot WALLSTRÖM i tidningen *European Voice*, där han beskrev sin oro över kommissionens förslag på området.

■ Publikationer

Material om ombudsmannens arbete distribuerades på bred front under hela året, särskilt under den årliga konferensen för nätverket Enterprise Europe Network, som hölls i Strasbourg i november, och under Europaparlamentets "öppet hus"-dagar i Bryssel och Strasbourg i maj.

Alla ombudsmannens publikationer finns

tillgängliga på hans webbplats

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

rekvireras kostnadsfritt från EU Bookshop på

adressen <http://bookshop.europa.eu>

Av särskilt intresse när det gäller publikationer under 2008 var en ny vägledning till ombudsmannens arbete, som togs fram på de 23 officiella EU-språken. Denna publikation distribuerades

till viktiga intressenter och till allmänheten.

Alla ombudsmannens publikationer finns tillgängliga på hans webbplats <http://www.ombudsman.europa.eu> och kan rekvireras kostnadsfritt från EU Bookshop på adressen <http://bookshop.europa.eu>

■ Elektronisk kommunikation

E-postkommunikation

Nästan 60 % av alla klagomål som ombudsmannen tog emot under 2008 ingavs via Internet. I en stor del av fallen användes det elektroniska klagomålsformuläret, som finns på ombudsmannens webbplats i 23 språkversioner.

Nästan 60 % av alla klagomål som

ombudsmannen tog emot under 2008 ingavs

via Internet.

Under 2008 användes ombudsmannens huvudsakliga e-postkonto till att besvara sammanlagt över 4 300 e-postmeddelanden med förfrågningar om information. Av dessa var omkring 3 300 enskilda förfrågningar om information, som alla fick ett individuellt svar av en lämplig person i ombudsmannens personal. Detta kan jämföras med omkring 4 100 e-postmeddelanden år 2007 och 3 500 år 2006. Av de 4 300 e-postmeddelandena avsåg omkring 1 000 ett massutskick om svårigheter som katalanska TV-kanaler påstods ha råkat ut för när det gäller sändningar i regionen Valencia.

Utveckling av webbplatsen

Ombudsmannens webbplats skapades i juli 1998. Under hela 2008 hade ombudsmannens webbplats utvecklare ett nära samarbete med cheferna för kommunikationsavdelningen och med Europaparlaments tekniska avdelningar kring förberedelserna inför omvandlingen av ombudsmannens webbplats till en modern, dynamisk, informativ och interaktiv tjänst som ständigt utvecklas till nytta för medborgarna. Enligt planerna kommer den nya webbplatsen att vara färdig för lansering i början av 2009.

Ombudsmannens webbplats uppdaterades regelbundet med beslut, pressmeddelanden och redogörelser för hans kommunikationsaktiviteter. Från den 1 januari till den 31 december 2008

Under perioden 1 januari till 31 december 2008

hade ombudsmannens webbplats

omkring 440 000 enskilda besökare.

hade ombudsmannens webbplats omkring 440 000 enskilda besökare. De engelskspråkiga sidorna på webbplatsen var de mest besökta, följda av de franska, tyska, spanska och italienska sidorna. Vad gäller besökens geografiska ursprung så kom flest besökare från Förenade Kungariket, följt av Tyskland, Frankrike, Spanien och Italien. Avdelningen med länkar på ombudsmannens webbplats innefattar länkar till webbplatser tillhörande nationella och regionala ombudsmän i Europa. Avdelningen med länkar besöktes mer än 97 000 gånger under 2008, vilket klart visar det mervärde som tjänsterna som tillhandahålls genom Europeiska ombudsmannanätverket tillför medborgarna.

För att se till att ombudsmannens webbplats står sig väl i jämförelse med de andra EU-webbplatserna har hans kansli under hela 2008 deltagit i arbetet inom EU:s interinstitutionella redaktionskommitté för Internet (CEiii).

Internetchattar

Ombudsmannens kansli deltog 2008 för första gången i en Internetchatt. Denna organiserades av European Institute i Bulgarien inom ramen för ett projekt med namnet "Nu, interagera med Europaparlamentet" (*Now, Interacting with the European Parliament*). Under rubriken "Europeiska ombudsmannens roll: bidra till bättre relationer mellan EU och dess medborgare" (*The role of the European Ombudsman: helping to improve relations between the EU and its citizens*) besvarade ombudsmannens medarbetare frågor på en rad områden med koppling till ombudsmannens handläggning av klagomål. Webbchatten, som ledde till att ombudsmannens arbete fick stor uppmärksamhet i de bulgariska medierna, bedömdes som mycket framgångsrik.

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the image, set against a solid green background. The number is partially cut off on the left edge.

Resurser

5.1 Personal

Ombudsmannainstitutionen ska behandla klagomål om administrativa missförhållanden på 23 fördragsspråk och öka medvetenheten om rätten att lämna in klagomål. Som stöd i sin strävan att se till att institutionen klarar att sköta dessa uppgifter på ett bra sätt har ombudsmannen en högt kvalificerad och mångspråkig personal. I detta avsnitt beskrivs det arbete som utförts av de olika avdelningarna och enheterna vid ombudsmannens kansli. Först ges en förklaring av den omorganisation som skedde under 2008 samt en kortfattad översikt över den årliga personalretreaten och de personalmöten som ägde rum under året.

■ Omorganisation

Ett ambitiöst program för intern omorganisation genomfördes under 2008 och infördes den 1 juli.

Ett ambitiöst program för intern omorganisation genomfördes under 2008. Programmet innebär att en ny organisation infördes den 1 juli med fyra enheter inom var och en av de befintliga avdelningarna: rättsavdelningen och administrations- och ekonomiavdelningen (på svenska kallas enheterna inom rättsavdelningen för "rättsgrupper", medan enheterna inom administrations- och ekonomiavdelningen kallas "avdelningar"). Syftet med omorganisationen är att skapa en ledningsstruktur där var och en av kansliets båda avdelningschefer (motsvarande direktörer), som är underställda generalsekreteraren, får stöd av fyra enhetschefer med utökade chefsbefogenheter.

Ombudsmannen genomförde omorganisationen av kansliet utan att tillföra någon ny personal — antalet tjänster i tjänsteförteckningen är fortfarande 57. Budgetmyndigheten har godkänt en ökning med sex tjänster i budgeten för 2009.

Ombudsmannen ses här med sin personal vid institutionens andra personalretreat den 27-29 februari 2008. personalretreaterna utgör ett led i en årlig cykel av sammankomster som ger personal och praktikanter möjlighet att informellt utbyta åsikter i frågor med direkt koppling till ombudsmannens arbete. De slutsatser som dras vid personalretreaterna bidrar till utformningen av ombudsmannens strategiska mål, som i sin tur tjänar som vägledning för verksamheten vid institutionen.



■ Personalretreat

Europeiska ombudsmannens personalretreater är en viktig del av ombudsmannens strategiplanering, framför allt genom att de ger nyttig vägledning inför utformningen av policyer och den årliga ledningsplanen. Retreaterna är öppna forum för diskussion, dialog och brainstorming. De utgör ett led i en årlig cykel av sammankomster som ger personalen och praktikanterna möjlighet att redovisa sina åsikter i ämnen med direkt koppling till ombudsmannens arbete. De slutsatser som dras vid retreaterna bidrar till utformningen av ombudsmannens strategiska mål, som i sin tur vägleder verksamheten vid de enskilda enheterna.

Institutionen anordnade sin andra retreat den 27-29 februari 2008. Som ett led i förberedelserna inför retreaten uppmanades medarbetarna att besvara en enkät om ombudsmannens mål, omvärldens syn på ombudsmannen och kansliets sätt att fungera. Enkätresultaten och annat bakgrundsmaterial låg sedan till grund för diskussionerna under retreaten. Alla medarbetare uppmuntrades att delta aktivt i diskussionerna, som främst handlade om institutionens mål och prioriteringar, omvärldens syn och ombudsmannens reaktiva och proaktiva arbete.

Medarbetarnas omedelbara reaktioner tydde definitivt på att den andra retreaten uppfattades som mycket positiv. De teman och ämnen som diskuterades ansågs vara synnerligen relevanta. Det genuina intresse, den entusiasm och den öppenhet som alla visade prov på bidrog till att skapa en utmärkt stämning.

■ Personalmöten

Ombudsmannen sammankallar regelbundet personalmöten. Syftet är att bidra till ett jämnt flöde av information bland medarbetarna och att ge dem tillfälle att utvecklas i sitt arbete. Under mötena brukar ombudsmannen dels ge en översikt över sin verksamhet under den senaste tiden och den närmaste framtiden, dels redogöra för sådan administrativ, rättslig och politisk utveckling som påverkar institutionen. Under 2008 hölls personalmöten den 3 juli och den 12 december. Dessa möten fungerade som nyttiga forum för diskussion och informationsutbyte. Det senare av mötena var det första där enhetscheferna — i och med den ovannämnda omorganisationen av kansliet — spelade en mer aktiv roll och redogjorde för verksamheten vid sina respektive enheter och annan relevant utveckling.

Ombudsmannen och hans personal

Nedan ges en översikt över strukturen hos ombudsmannens kansli och viss bakgrundsinformation om de personer som har ledande befattningar. Avslutningsvis ges en kort beskrivning av funktionerna för ombudsmannens personalkommitté och uppgiftsskyddsombudet.

Europeiska ombudsmannen

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EUROPEISK OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS föddes i Aten i Grekland den 25 juni 1942. Han valdes till europeisk ombudsman den 15 januari 2003 och tillträdde tjänsten den 1 april samma år. Den 11 januari 2005 omvaldes han för en ny femårsperiod.

Från 1998 till 2003 var han den första grekiska nationella ombudsmannen. Sedan 1993 är han professor i komparativ statsvetenskap vid institutionen för statsvetenskap och offentlig förvaltning vid universitetet i Aten (för tillfället tjänstledig). Under åren 1995 till 1998 ledde han arbetet vid det grekiska nationella centrumet för samhällsvetenskaplig forskning (EKKE).

Han tog kandidatexamen (B.A.) i statsvetenskap vid *Indiana University* i USA 1963 och därefter magisterexamen (M.A.) 1965, licentiatexamen (M.Phil.) 1969 och doktorsexamen (Ph.D.) 1972 i samma ämne vid *Columbia University* i USA. Innan han började arbeta vid universitetet i Aten 1988 innehade han

lärar- och forskartjänster vid *State University of New York* respektive *Columbia University* (1973-1978). Från 1980 till 1983 tjänstgjorde han som direktör för utveckling vid *Athens College* i Aten i Grekland. Från 1983 till 1988 var han programdirektör för Västeuropa, Mellanöstern och Nordafrika vid *Social Science Research Council* i New York. Från 1988 till 1991 var han direktör vid det grekiska institutet för internationella och strategiska studier i Aten, en tankesmedja med fokus på politik som inrättats med stöd från Ford- och MacArthurstiftelserna. Under 1997 innehade han en tjänst som gästprofessor i statsvetenskap vid Juan March-centrumet för högre studier i samhällsvetenskap (Madrid).

Han har varit ordförande för den grekiska statsvetenskapliga föreningen (1992-1998) och för den amerikanska föreningen för studier av det moderna Grekland (1985-1988). Mellan 1999 och 2003 var han ledamot av den grekiska nationella kommissionen för mänskliga rättigheter och mellan 2000 och 2003 var han medlem av det grekiska nationella rådet för förvaltningsreformer. Mellan 1988 och 1995 var han en av ordförandena för underkommittén för Sydeuropa vid *Social Science Research Council* i New York, vars verksamhet finansieras genom anslag från Volkswagenstiftelsen. Han är därtill en av huvudredaktörerna för publikationsserien *New Southern Europe* och har erhållit forskningsanslag från Fulbrightstiftelsen och *National Endowment for the Humanities*.

Han har producerat ett stort antal skrifter om grekisk och syd- och sydosteuropaisk politik och historia, i synnerhet demokratisering, stats- och nationsbyggande och förhållandet mellan kultur och politik. ■

— Europeiska ombudsmannens sekretariat

Europeiska ombudsmannens sekretariat har ansvaret för att sköta ombudsmannens personliga kansli. Sekretariatet administrerar ombudsmannens kalendarium, samordnar hans inkommande

Europeiska ombudsmannens sekretariat har ansvaret för att sköta ombudsmannens personliga kansli.

och utgående korrespondens, ger råd om förbindelserna med EU:s övriga institutioner och organ, hanterar protokollfrågor i samband med institutionens arbete och utför allmänna sekre-

terartjänster åt ombudsmannen.

Generalsekreterare

Generalsekreteraren ansvarar för strategiplanering inom institutionen och har uppsikt över den allmänna förvaltningen vid kansliet. Han ger ombudsmannen råd om kansliets struktur och

Generalsekreteraren ansvarar för strategiplanering inom institutionen och har uppsikt över den allmänna förvaltningen vid kansliet.

ledning, planeringen av verksamheten och övervakningen av dess arbete och resultat. När det specifikt gäller arbetet vid rättsavdelningen bistår han ombudsmannen med rådgivning och hjälp i handläggningen av klagomål och undersökningar.

Slutligen samordnar generalsekreteraren förbindelserna mellan ombudsmannens kansli och de andra EU-institutionerna, och han har en viktig roll när det gäller att utveckla förbindelserna med ombudsmannaämbeten i Europa och att nå ut till EU-medborgarna.

Ian HARDEN — GENERALSEKRETERARE

Ian HARDEN föddes i Norwich i England den 22 mars 1954. Han studerade juridik vid Churchill College i Cambridge, där han tog en filosofie kandidatexamen (BA) med högsta betyg 1975 och en juris kandidatexamen (LLB) 1976. Efter examen arbetade han på juridiska institutionen vid universitetet i Sheffield, där han var adjunkt 1976-1990, lektor 1990-1993 och docent 1993-1995 och där han 1995 blev professor i offentlig rätt. Han kom till Europeiska ombudsmannens kansli som förste juridisk handläggare 1996, var chef för sekretariatet 1997-1999 och därefter chef för rättsavdelningen från 2000. Den 1 augusti 2006 utsågs han till generalsekreterare för ombudsmannens kansli. Han är ensam författare eller medförfattare till ett stort antal arbeten om EG-rätt och offentlig rätt, bl.a. *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992), *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) och *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Han är medlem av *Association française de droit constitutionnel* och den brittiska "*Study of Parliament Group*" samt hedersprofessor vid universitetet i Sheffield. ■

Rättsavdelningen

Rättsavdelningen består huvudsakligen av jurister vars primära uppgift är att analysera de klagomål som kommer in till Europeiska ombudsmannen och att genomföra undersökningar under över-

Rättsavdelningen består huvudsakligen av jurister vars primära uppgift är att analysera de klagomål som kommer in till Europeiska ombudsmannen samt att utföra undersökningar.

inseende av chefen för rättsavdelningen och fyra chefer för rättsgrupper. Chefen för rättsavdelningen har, utöver ansvaret för att leda avdelningen, även uppgiften att ge ombudsmannen råd i frågor som gäller institutionens rättsliga strategi och inriktning.

Under 2008 bestod avdelningen av sammanlagt 24 personer: chefen för rättsavdelningen, fyra rättsgruppschefer, tre förste juridiska handläggare, fjorton juridiska handläggare, en juristlingvist och en assistent till chefen för rättsavdelningen. Rättsavdelningen hade under året ansvar för 23 praktikanter.

João SANT'ANNA — CHEF FÖR RÄTTSAVDELNINGEN

João SANT'ANNA föddes i Setúbal i Portugal den 3 maj 1957. Han studerade juridik vid universitetet i Lissabon 1975-1980 och fick advokatlicens i Lissabon 1981. Mellan 1980 och 1982 arbetade han som jurist vid den juridiska och administrativa divisionen inom det portugisiska ministeriet för inrikesfrågor för Lissabonregionen. Åren 1982-1984 fortsatte han sina juridiska studier på området immaterialrätt vid Ludwig-Maximilian-universitetet och Max Planck-institutet i München. När han återkom till Portugal 1984 utnämndes han till chef för den juridiska och administrativa divisionen inom det portugisiska ministeriet för inrikesfrågor för Lissabonregionen. År 1986 blev han tjänsteman vid Europaparlamentet och tjänstgjorde i tur och ordning vid generaldirektoratet för press och information, vid generaldirektoratet för forskning, vid generaldirektoratet för personal och ekonomi och slutligen vid Europaparlamentets rättstjänst. Han kom till Europeiska ombudsmannens kansli som chef för administrations- och ekonomiavdelningen år 2000. Den 1 juli 2007 utsågs han till chef för rättsavdelningen. ■

— Chefer för rättsgrupper

Varje rättsgruppschef leder ett arbetslag bestående av juridiska handläggare och praktikanter i avsikt att garantera klagomålshantering av högsta kvalitet. Rättsgruppscheferna bistår chefen

Varje rättsgruppschef leder ett arbetslag bestående av juridiska handläggare och praktikanter i avsikt att garantera klagomålshantering av högsta kvalitet.

för rättsavdelningen i strävan att se till att avdelningens arbete är korrekt, blir färdigt i tid och är konsekvent. Detta innebär bl.a. att de verkar för och kontrollerar att interna rutiner, standarder och tidsfrister efterlevs. Rättsgruppscheferna har även

egna ansvarsområden som liknar de juridiska handläggarnas (se nedan). De företräder också ombudsmannen vid vissa offentliga evenemang. Alla rättsgruppscheferna är direkt underställda chefen för rättsavdelningen, som de har regelbundna möten med.

Det finns för närvarande fyra rättsgruppschefer. Tre av dem har fast tjänst: Gerhard GRILL, tysk medborgare, som kom till ombudsmannens kansli år 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, polsk medborgare, som kom till kansliet 2003, och Fergal Ó REGAN från Irland, som började 2006. Dessutom tjänstgör Peter BONNOR, som är dansk och har arbetat vid ombudsmannens kansli sedan 1998, som tillförordnad chef för en rättsgrupp.

— Juridiska handläggare

De juridiska handläggarna behandlar klagomål, som kan inges till ombudsmannen på vilket som helst av Europeiska unionens 23 fördragsspråk. De föreslår och genomför dessutom undersökning-

De juridiska handläggarna behandlar klagomål, som kan inges till ombudsmannen på vilket som helst av Europeiska unionens 23 fördragsspråk.

ar på ombudsmannens eget initiativ, besvarar förfrågningar om information från medborgare, hjälper ombudsmannen i rättsliga frågor, ger råd om rättsliga förfaranden, nyheter och traditioner i sina respektive medlemsstater och håller presentationer om ombudsmannens arbete.

Administrations- och ekonomiavdelningen

Administrations- och ekonomiavdelningen är ansvarig för allt arbete vid ombudsmannens kansli som inte direkt rör handläggning av klagomål och genomförande av undersökningar. Sedan den 1 juli 2008 består avdelningen av fyra enheter ("avdelningar"), vilka beskrivs nedan, och sekretariatet för hantering av klagomål. Chefen för administrations- och ekonomiavdelning-

en samordnar det övergripande arbetet på avdelningen. I detta sammanhang är han ansvarig för den allmänna organisationen och driften av ombudsmannens kansli och för personalpolitiken vid kansliet samt för att föreslå och genomföra institutionens strategi när det gäller budget och ekonomi och för att företräda ombudsmannen i ett antal interinstitutionella forum. Under 2008 hade avdelningen sammanlagt 31 anställda.

João SANT'ANNA

CHEF FÖR ADMINISTRATIONS- OCH EKONOMIAVDELNINGEN (TILLFÖRORDNAD) ■

— Sekretariatet för hantering av klagomål

Sekretariatet för hantering av klagomål har ansvaret för att registrera, distribuera och följa upp de klagomål som lämnas in till Europeiska ombudsmannen. Sekretariatet ser till att alla klagomål

Sekretariatet för hantering av klagomål har ansvaret för att registrera, distribuera och följa upp de klagomål som lämnas in till Europeiska ombudsmannen.

registreras i en databas, att mottagandet bekräftas och att klagomålen överlämnas till rättsavdelningen. Sekretariatet har ansvar för att hantera all inkommande och utgående korrespondens som avser klagomål, för att hålla uppgifterna om klagomå-

len i databasen aktuella under hela klagomålsförfarandet, för att kontrollera att tidsfrister hålls, för att ta fram statistik över klagomål och för att arkivera handlingar som har samband med klagomål. Peter BONNOR är chef för sekretariatet för hantering av klagomål.

— Administrations- och personalavdelningen

Administrations- och personalavdelningen har stor bredd i sina arbetsuppgifter. Avdelningen har bland annat till uppgift att rekrytera personal och administrera personalärenden, hantera

Administrations- och personalavdelningen har stor bredd i sina arbetsuppgifter. Dessa omfattar rekrytering och personaladministration.

inkommande och utgående korrespondens, sköta telefonväxeln och kansliets infrastruktur, samordna översättningen av handlingar, organisera och sköta det juridiska referensbiblioteket och

hantera institutionens dokumentations- och arkivpolicy. Dessutom ansvarar avdelningen för institutionens IT-policy och för att tillgodose kansliets IT-behov, en uppgift som den utför i nära samarbete med Europaparlamentet. Chef för avdelningen är Alessandro DEL BON, som har både tyskt och italienskt medborgarskap och som kom till ombudsmannens kansli 1998.

— Budget- och ekonomiavdelningen

Budget- och ekonomiavdelningen är ansvarig för att se till att ombudsmannens kansli följer gällande budgetregler och att de tillgängliga medlen används på ett ekonomiskt och effektivt sätt

Budget- och ekonomiavdelningen är ansvarig för att se till att ombudsmannens kansli följer gällande budgetregler och att de tillgängliga medlen används på ett ekonomiskt och effektivt sätt samt ges ett tillfredsställande skydd.

samt ges ett tillfredsställande skydd. Dessutom ansvarar avdelningen för att upprätta och verkställa lämpliga interna kontrollmekanismer för det ändamålet. Dessa skyldigheter härrör från det faktum att Europeiska ombudsmannen har en självständig budget. Budgeten utarbetas och verkställs av ekonomiska assistenter under den delegerade utanordnarens ansvar. Chef för avdelningen är Loïc JULIEN, som är fransman och började arbeta för ombudsmannen 2005.

— Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsavdelningen ansvarar för produktion av ombudsmannens publikationer och PR-material, för underhåll och utveckling av ombudsmannens webbplatser och för institutionens

Kommunikationsavdelningen ansvarar för produktion av ombudsmannens publikationer och PR-material, för underhåll och utveckling av ombudsmannens webbplatser och för institutionens visuella profil.

visuella profil. Dessutom samordnar avdelningen Europeiska ombudsmannanätverket och mer generellt relationerna med ombudsmannasammanslutningar i och utanför Europa. Chef för avdelningen är Ben HAGARD, brittisk medborgare, som kom till ombudsmannens kansli 1998.

— Avdelningen för media, företag och det civila samhället

Avdelningen för media, företag och det civila samhället är ansvarig för att bistå ombudsmannen i hans strävan att nå ut till enskilda och organisationer som kan behöva hans tjänster. Avdel-

Avdelningen för media, företag och det civila samhället är ansvarig för att bistå ombudsmannen i hans strävan att nå ut till enskilda och organisationer som kan behöva hans tjänster.

ningen bidrar till att öka medvetenheten om ombudsmannens arbete inom hela EU. Den upprätthåller och främjar förbindelser med massmedier samt organiserar ombudsmannens informationsbesök och andra evenemang. Dessutom är det personal vid avdelningen som ansvarar för att skriva ombudsmannens

publikationer och anföranden. Rosita AGNEW, som är irländska och började arbeta för ombudsmannen 2001, är chef för avdelningen.

— Personalkommitté

Ombudsmannens personalkommitté företräder personalens intressen och främjar en löpande dialog mellan institutionen och personalen. Personalkommittén har i hög grad bidragit till att verksamheten har kunnat fungera smidigt, både genom att ge personalen tillfälle att uttrycka sina ståndpunkter och genom att uppmärksamma ledningen på problem i fråga om tolkningen och tillämpningen av föreskrifter. Personalkommittén lämnar förslag till hur verksamheten ska organiseras och drivas liksom förslag med syftet att förbättra personalens levnads- och arbetsvillkor. I detta sammanhang spelade personalkommittén en viktig roll vid personalretreaterna 2006 och 2008.

— Uppgiftsskyddsombud

Varje EU-institution har ett uppgiftsskyddsombud som samarbetar med Europeiska datatillsynsmannen och ser till att registrerade personers fri- och rättigheter inte riskerar att kränkas som en följd av databehandling. Uppgiftsskyddsombudet ser också till att registeransvariga och registrerade informeras om sina rättigheter och skyldigheter enligt förordning 45/2001¹. Sedan mars 2006 är det Loïc JULIEN som är uppgiftsskyddsombud vid Europeiska ombudsmannens kansli.

5.2 Budget

■ Budgeten för 2008

Sedan den 1 januari 2000 har ombudsmannens budget varit ett självständigt avsnitt i Europeiska unionens budget (för närvarande avsnitt VIII)². Den består av tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar löner, bidrag och andra personalkostnader, avdelning 2 avser lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader, och avdelning 3 inbegriper utgifter i samband med allmänna uppgifter som utförs av institutionen.

De budgeterade anslagen 2008 uppgick till 8 505 770 EUR.

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter, EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

2. Rådets förordning (EG, EKSG, Euratom) nr 2673/1999 av den 13 december 1999 om ändring av budgetförordningen av den 21 december 1977 för Europeiska gemenskapernas allmänna budget, EGT L 326, 18.12.1999, s. 1.

■ Samarbete med andra institutioner

Ombudsmannen samarbetar där så är möjligt med andra EU-institutioner och EU-organ för att uppnå bästa möjliga resurshushållning och undvika att samma uppgifter utförs av flera organisationers personal. Ombudsmannen betalar naturligtvis för de berörda tjänsterna, men samarbetet har ändå medfört ökad effektivitet och därmed lett till avsevärda besparingar i gemenskapsbudgeten. Ombudsmannen samarbetar i synnerhet med följande organisationer:

- (i) Europaparlamentet, som bistår med tekniska tjänster, bl.a. lokaler, IT, kommunikationer, medicinska tjänster, utbildning, översättning och tolkning;
- (ii) Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer, i diverse frågor med koppling till publikationer;
- (iii) Översättningscentrum för Europeiska unionens organ, som står för många av de översättningar som ombudsmannen behöver i sitt arbete för medborgarna.

■ Budgetstyrning

I syfte att säkerställa att de resurser som ställs till ombudsmannens förfogande förvaltas på ett effektivt sätt, gör en internrevisor (en tjänsteman vid Europaparlamentet) regelbundna kontroller av institutionens interna styrsystem och av de ekonomiska transaktioner som kansliet utför.

Dessutom granskas institutionen av Europeiska revisionsrätten.

Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen

Per brev

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
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 mot Europeiska
unionens institutioner och organ.

→→→ www.ombudsman.europa.eu

Europeiska ombudsmannen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIKE