



Europeiska
ombudsmannen

Översikt
2011

Kära läsare!

Välkommen till Europeiska ombudsmannens *Översikt 2011*. I den här publikationen beskrivs de viktigaste resultat som institutionen har uppnått under det gångna året och de huvudsakliga utmaningar och möjligheter som den står inför.

Mer än 22 000 personer fick direkt hjälp under 2011

Ett av de överordnade målen i Europeiska ombudsmannens strategi för mandatperioden 2009-2014 är att se till att EU:s medborgare verkligen kan utnyttja sina rättigheter fullt ut. I det avseendet var 2011 ett framgångsrikt år, eftersom mer än 22 000 personer fick direkt hjälp av ombudsmannen. Det handlade om personer som lämnade in klagomål till oss (vi behandlade 2 510 klagomål under det här året), personer som fick svar på en begäran om information (1 284) och personer som fick råd genom den interaktiva vägledningen på vår webbplats (18 274). Vi publicerade broschyren *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?* för att ge ytterligare vägledning och råd till medborgare, företag och organisationer.



© Europeiska unionen

I mer än 50 % av fallen föll klagomålen inom behörighetsområdet för en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket. Lite över hälften av dessa – dvs. 27 % – föll inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde. Vid sitt åttonde seminarium i Köpenhamn i oktober bekräftade de nationella ombudsmännen sitt åtagande att via nätverket förbättra informationen till medborgare i hela EU om deras rättigheter. Detta bör ytterligare effektivisera vårt arbete för att göra EU-medborgarnas rättigheter till en realitet.

Mer medborgarvänliga förfaranden

Att medborgarna värdesätter sin grundläggande rätt att lämna in klagomål till Europeiska ombudsmannen bekräftades i en särskild Eurobarometerundersökning om medborgarnas rättigheter och EU-förvaltningens funktion.¹

Med detta i åtanke fokuserade vi under hela 2011 på att göra våra förfaranden mer medborgarvänliga. Vi införde en ny typ av undersökning, så att klagandena kan förtydliga sina klagomål om ombudsmannen inte är övertygad om att det finns grund för att be EU-institutionen om ett yttrande. Denna förändring ledde framför allt till att vi inledde rekordmånga undersökningar 2011, inte mindre än 396 stycken, vilket är en ökning med 18 % jämfört med 2010. Förbättringar av det förenklade förfarandet, som går ut på att snabbt finna en lösning på klagomål som handlar om underlåtenhet att svara på korrespondens, innebär att klagandena inte längre behöver lämna in ett nytt klagomål om de inte är nöjda med det svar de får.²

1. Fullständig information om denna Eurobarometerundersökning finns på: <http://www.ombudsman.europa.eu/sv/press/statistics.faces>

2. Den viktigaste statistiska konsekvensen av det nya tillvägagångssättet är att färre ärenden nu avslutas som lösta av institutionen, medan fler ärenden avslutas genom ett beslut om att det inte är motiverat att genomföra vidare undersökningar.



En följd av dessa förändringar är att det i genomsnitt tog lite längre tid att slutföra undersökningar – tio månader 2011, jämfört med nio månader 2010. Denna begränsade ökning är enligt min uppfattning befogad med tanke på de väsentliga förbättringar som vi har åstadkommit för klagandena. Vi fortsatte att slutföra de flesta undersökningar (66 %) inom ett år, vilket är oförändrat jämfört med 2010.

En servicekultur inom institutionerna

Med anledning av resultaten av Eurobarometerundersökningen försökte jag hitta sätt att inte bara förbättra kvaliteten på servicen inom min egen institution, utan även uppmuntra EU-förvaltningen att bli bättre genom att satsa mer på att etablera en kultur som bygger på att man ska stå till medborgarnas tjänst. Vi publicerade därför *The European Ombudsman's guide to complaints*, som delades ut till personal på alla EU-institutioner i november 2011. När jag träffade kommissionärskollegiet i februari framhöll jag att nästa steg för att förstärka servicekulturen inom kommissionen borde vara att i lämpliga fall erbjuda ersättning. I maj inledde jag ett program för att besöka EU-organ. Vissa organs gensvar på ombudsmannens arbete med klagomål har varit föredömligt och har stärkt mig i min övertygelse att det är värt att identifiera och sprida bästa praxis för att hjälpa de styrande inom organen som försöker skapa och upprätthålla en

servicekultur. Vi gick slutligen även vidare med vårt arbete med att utarbeta principer för god förvaltning för EU:s tjänstemän. I detta sammanhang inledde vi i februari ett offentligt samråd om ombudsmannens förslag till principer och offentliggjorde i december en analys av de svar som kommit in. Den slutliga versionen av principerna kommer att offentliggöras under första halvåret 2012.

Jag är övertygad om att alla dessa initiativ sammantaget har förbättrat Europeiska ombudsmannens förmåga att komma närmare målen i ombudsmannens uppdragsbeskrivning, dvs. att bygga upp förtroende genom en dialog mellan medborgarna och EU och verka för att EU-institutionerna ska uppfylla högsta tänkbara krav i sitt agerande, för att på detta sätt bidra till att stärka rättssäkerheten och demokratin i EU.

Strasbourg den 31 januari 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner, organ och byråer. Alla som är medborgare eller bosatta i någon av EU:s medlemsstater, samt alla företag och föreningar i medlemsstaterna, kan lämna in klagomål till ombudsmannen. Ombudsmannen erbjuder en möjlighet att lösa problem med EU:s förvaltning snabbt, flexibelt och utan kostnad. Mer information på EU:s 23 officiella språk hittar du på webbplatsen (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Där hittar du också denna *Översikt*, de olika ärenden som tas upp i denna publikation samt ombudsmannens *Årsrapport 2011* – som finns tillgänglig på engelska från maj 2012 och på alla andra officiella språk från juli 2012.

Särskilt viktiga ärenden under 2011

Tio särskilt viktiga ärenden som avslutades 2011 utgör exempel på bästa praxis. Institutionernas vilja att samarbeta med ombudsmannen för att komma fram till en tillfredsställande lösning på dessa klagomål visar deras engagemang för att åstadkomma en servicekultur. I några fall var även den konstruktiva inställningen från klagandenas sida avgörande för att nå fram till en för båda parter gynnsam lösning.

Öppenhet

Ärende **3072/2009/MHZ** gällde kommissionens "öppenhetsregister". Kommissionen godtog ombudsmannens förslag om att man skulle offentliggöra allmänna regler för (i) dess förfaranden för att hantera klagomål beträffande registret, (ii) hur intressegrupper ska beräkna sina budgetar för lobbyverksamhet och (iii) hur dessa grupper ska redogöra för den stödberättigade verksamhet de bedriver i enlighet med syftet med registret.

Europeiska bankmyndigheten (EBA) vidtog omedelbara åtgärder för att uppfylla kraven på insyn och öppenhet efter klagomål **2497/2010/FOR**. För att visa sitt åtagande för insyn och öppenhet gick EBA med på klagandens krav att lämna ut en lista över deltagare i en offentlig utfrågning.

I ärende **3106/2007/FOR** gick Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) med på att ge offentlig tillgång till rapporter om misstänkta allvarliga biverkningar av ett läkemedel. Ombudsmannen välkomnade de viktiga framsteg som EMA har gjort för att öka insynen i dess verksamhet.

I ärende **2609/2010/BEH** gav kommissionen klaganden full tillgång till de handlingar han efterfrågade trots att man inledningsvis hade hävdat att de omfattades av ett undantag i syfte att skydda försvarsrelaterade och militära frågor.

Avtal och upphandlingar

Kommissionen vidtog konkreta åtgärder i samband med hanteringen av ärende **1786/2010/PB** för att göra EU:s finansiering av forskning mindre byråkratisk. Detta till följd av ombudsmannens slutsats att det inte var förenligt med principen om sund ekonomisk förvaltning att ställa krav som leder till oproportionerliga bördor för stödmottagarna.

I ärende **3264/2008/GG** tillstod kommissionen att man överskridit vad som var absolut befogat när man vidarebefordrat, till klagandens arbetsgivare, antaganden som sedan visade sig vara ogrundade.

Stadgan om grundläggande rättigheter

Ärendena **1804/2009/MHZ** och **899/2011/TN** gällde en bestämmelse i EU:s tjänsteföreskrifter som innebär att bidraget för en anställds minderåriga barn kan fördubblas om barnet lider av en allvarlig sjukdom som medför stora kostnader. Svaret från Europaparlamentet respektive kommissionen var positivt i dessa ärenden, som gällde två bestämmelser i stadgan om de grundläggande rättigheterna, nämligen den om integrering av personer med funktionshinder och den om rättvisa som en aspekt av rätten till god förvaltning.

Språkpolicy

Kontoret för harmonisering inom den inre marknaden (KHIM) gick med på att ändra sin språkpolicy efter ombudsmannens undersökning i ärende **2413/2010/MHZ**. Kontoret gick närmare bestämt med på att godta skriftliga förfrågningar från EU-medborgare på vilket som helst av EU:s officiella språk och att svara på samma språk. Man beslutade även att göra sin hemsida tillgänglig på alla EU-språk och att redogöra för sin språkpolicy på hemsidan.

Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa) gick i ärende **2533/2009/VIK** om påstådd språkdiskriminering med på att publicera relevanta förklaringar på sin webbplats och svarade positivt på klagandens konstruktiva förslag i detta sammanhang.

Hur många klagomål och undersökningar?

Ombudsmannen registrerade 2 510 klagomål under 2011, varav 698 låg inom institutionens ämbetsområde. Det kan jämföras med 2 667 klagomål 2010, varav 744 låg inom institutionens ämbetsområde. Ombudsmannen inledde 396 undersökningar, jämfört med 335 under 2010, och avslutade 318 undersökningar under året (326 år 2010). Ombudsmannen behandlade sammanlagt mer än 3 828 klagomål och förfrågningar om information – en ökning från 3 700 år 2010.

Vilka åtgärder har ombudsmannen vidtagit?

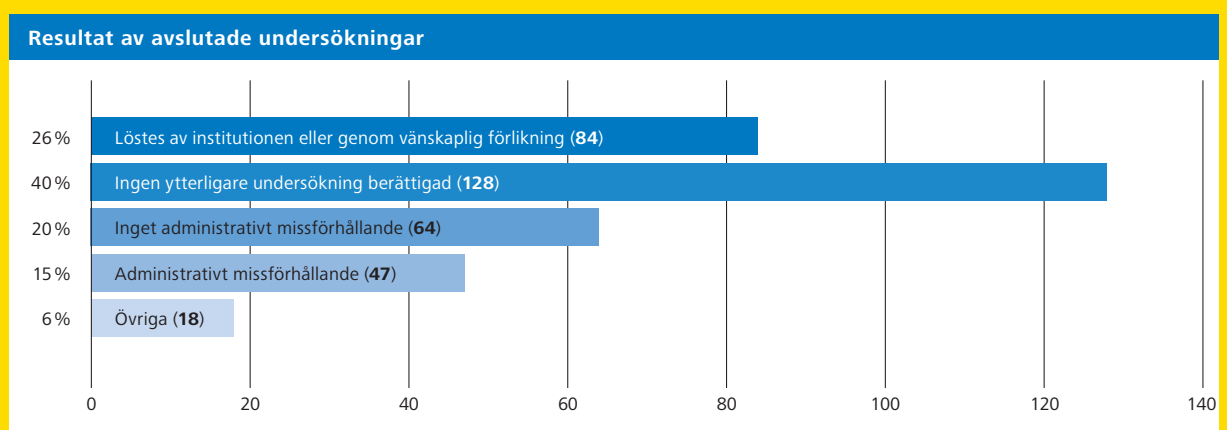
I mer än 65 % av ärendena (1 667)³ kunde ombudsmannen hjälpa klaganden genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart klaganden skulle kunna vända sig. Fyrtiosju procent⁴ av de ärenden som ombudsmannen överförde eller gav råd om gick till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, dvs. till en nationell eller regional ombudsman i medlemsstaterna eller Europaparlamentets utskott för framställningar. Ombudsmannen hänsköt sammanlagt 11 % av ärendena till kommissionen. I 46 % av ärendena uppmanade han klaganden att kontakta andra organ, bl.a. Solvit, vilket är ett nätverk inom EU som hanterar problem i gränsöverskridande situationer som uppstår när myndigheterna i EU:s medlemsstater tillämpar EU:s lagstiftning på fel sätt.

Vilka hade lämnat in de klagomål vars undersökningar avslutades under 2011?

Företag, föreningar och andra juridiska personer	18 % (57)
Privatpersoner	82 % (253)

Resultaten av undersökningarna

I 97 ärenden som avslutades 2011 uppnåddes ett positivt resultat genom att institutionen i fråga löste problemet, gick med på en vänskaplig förlikning eller godtog ett förslag till rekommendation. I 64 ärenden kunde inga administrativa missförhållanden påvisas. Administrativa missförhållanden påvisades i 47 ärenden. Institutionen godtog ett förslag till rekommendation helt eller delvis i 13 av ärendena (jämfört med sju 2010), medan 35 avslutades med kritiska anmärkningar. I 39 ärenden lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar för att bidra till framtida förbättringar.



Anm. 1: I vissa ärenden avslutade ombudsmannen undersökningarna av två eller flera skäl, varför summan av procentsiffrorna blir mer än 100.

Anm. 2: I ett fall där ombudsmannen fann att det var fråga om ett administrativt missförhållande avslutades undersökningen med både en kritisk anmärkning och ett förslag till rekommendation som godtogs i sin helhet av institutionen.

3. Denna siffra omfattar 124 klagomål som registrerades i slutet av 2010 och som behandlades 2011. Siffran omfattar inte 38 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och där man vid årsskiftet fortfarande inte hade bestämt hur man skulle gå vidare.

4. I vissa fall gav ombudsmannen klagandena mer än en typ av råd.

Vilka institutioner, organ eller byråer gällde undersökningarna?

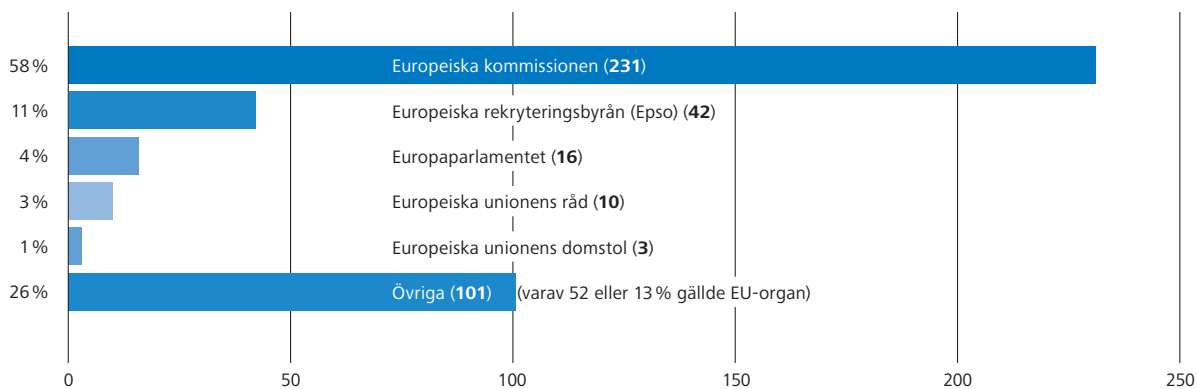
De flesta undersökningar som inleddes 2011 (231 ärenden) gällde kommissionen (58 %), vilket kan jämföras med 219 ärenden 2010. Eftersom kommissionen är den EU-institution som fattar flest beslut som direkt påverkar medborgarna är det inte konstigt att det är den institution som drar på sig flest klagomål. Därefter kom Epso med 42 undersökningar (35 år 2010). I åtta procent av de ärenden i vilka ombudsmannen inledde en undersökning riktade sig klagomålet mot Europaparlamentet, rådet eller EU-domstolen. Det är viktigt

att påpeka att ombudsmannen inte kan inleda undersökningar i ärenden som gäller domstolens utövande av sin domstolsfunktion.

Vilken typ av administrativa missförhållanden gällde undersökningarna?

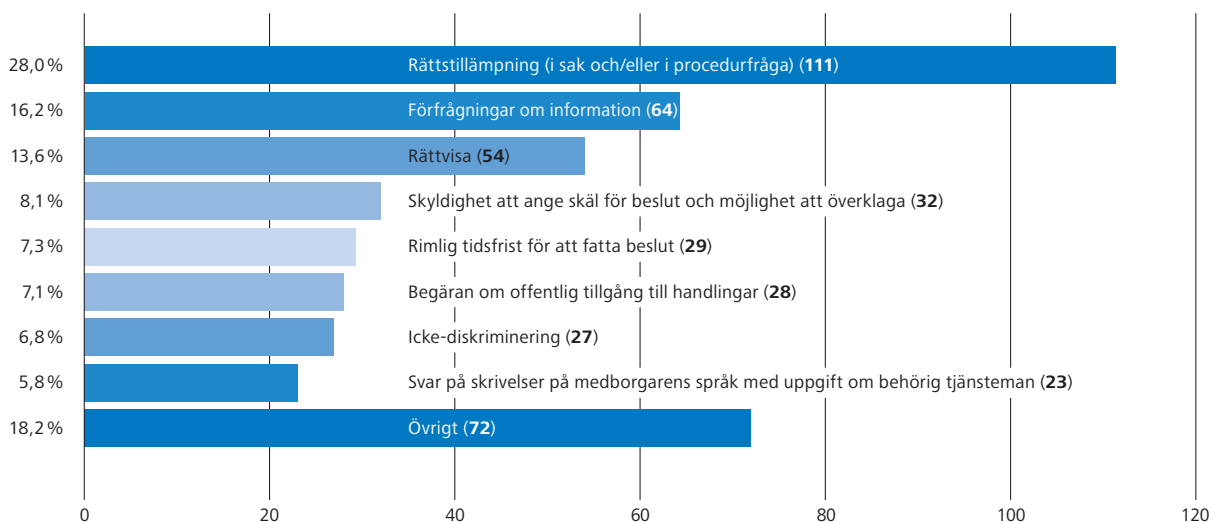
Administrativa missförhållanden föreligger när en institution inte agerar i enlighet med lagen, inte respekterar principerna för god förvaltning eller kränker grundläggande rättigheter. De påstådda administrativa missförhållanden som ombudsmannen undersökte 2011 gällde främst rättstillämpning, rättvisa samt agerande i samband med förfrågningar om information.

Institutioner och organ som blev föremål för undersökningar



Anm.: Ombudsmannen inledde en undersökning på eget initiativ under 2011 som gällde mer än en institution, varför summan av procentsiffrorna blir mer än 100.

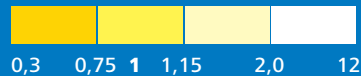
Påstådda administrativa missförhållanden:



Anm.: I vissa fall har två eller flera typer av påstådda administrativa missförhållanden granskats i samma undersökning, varför summan av procentsatserna blir mer än 100.

Kartan nedan visar vilket land klagomålen till ombudsmannen under 2011 kom ifrån. Som klagomålskvoten visar står antalet klagomål från en medlemsstat inte nödvändigtvis i proportion till dess folkmängd.

Anm.: Kvotsiffran har beräknats genom att andelen av det sammanlagda antalet klagomål från varje medlemsstat, i procent, har dividerats med dess andel av EU:s totala folkmängd, i procent. Kvoten är mer än 1 om fler klagomål kom från landet än man kunde ha förväntat sig med tanke på dess folkmängd.



Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil. Vi ska också försöka erbjuda en ljudversion på begäran.

Europeiska ombudsmannen

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Denna Översikt offentliggörs på Internet på följande adress:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europeiska unionen, 2012

Återgivning i utbildningssyfte och andra icke-kommersiella syften medges om källan anges.

Design och layout av Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark och EntenEller A/S, Valby, Danmark.
Satt i FrutigerNext och Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-343-7 . ISSN 1831-3728 . doi:10.2869/57001 . QK-AD-12-001-SV-C

