



Europeiska
ombudsmannen
Översikt
2012

SV



Kära läsare!

Välkommen till Europeiska ombudsmannens *Översikt 2012*. I den här publikationen beskrivs institutionens viktigaste resultat under det gångna året och de huvudsakliga utmaningar och möjligheter som den står inför.

Ett år med rekordmånga klagomål och undersökningar

År 2012 var särskilt intensivt för ombudsmannen och dess personal, då rekordmånga undersökningar inleddes och avslutades.

De 465 undersökningarna som inleddes innebar en ökning på 18 % jämfört med 2011 (396). Antalet avslutade undersökningar ökade med 23 % jämfört med det föregående året och nådde en ny topp på 390. Mer allmänt gav ombudsmannen direkt hjälp till fler än 22 000 personer – lika många som under 2011 – genom att behandla deras klagomål (2 442 ärenden), besvara frågor (1 211) eller ge råd genom den interaktiva vägledningen på vår webbplats (19 281). Vidare breddade vi våra satsningar på att nå ut till allmänheten genom att lägga ut en film på vår webbplats och på YouTube.



© Europeiska unionen

Tack vare de användbara råd som förmedlas genom den interaktiva vägledningen hamnade antalet klagomål som inte hörde till ombudsmannens uppdrag på den lägsta nivån på tio år: 1 720. Under 2012 har vi också effektiviserat våra rutiner för hantering av dessa klagomål, vilket gör att de behandlas snabbare. Liksom tidigare avslutade vi flertalet av våra undersökningar inom ett år (69 %), vilket är en liten förbättring jämfört med resultatet för 2011 (66 %).

Det vanligaste rådet som mitt kansli ger, framför allt genom den interaktiva vägledningen, är att kontakta en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket. Nästan 60 % av de klagomål som behandlades 2012 föll inom behörighetsområdet för en medlem i det nätverket. För att vidareutveckla samarbetet mellan nätverkets medlemmar anordnade vi gemensamt seminarier i Bryssel och Strasbourg, dels för de regionala ombudsmännen, dels för de nationella ombudsmannainstitutionernas kontaktpersoner.

Ett positivt år för samarbetet med EU-förvaltningen

För första gången kan vi 2012 ge ett konkret svar på frågan "Hur framgångsrik är Europeiska ombudsmannen?" Två publikationer som gavs ut förra året – uppföljningen av kritiska och ytterligare anmärkningar samt en ny uppfyllelse rapport – visade att i fyra av fem ärenden rättar sig EU-institutionerna efter ombudsmannens förslag. Resultatet är imponerande, men jag kommer ändå att fortsätta arbeta för att institutionerna ska uppfylla högsta tänkbara krav i sitt agerande, i enlighet med målen i ombudsmannens

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 inom EU:s förvaltning snabbt, flexibelt och utan kostnad. Mer information på EU:s alla officiella språk hittar du på webbplatsen (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Där hittar du också denna *Översikt*, de olika ärenden som nämns i denna publikation samt ombudsmannens *Årsrapport 2012* – som finns tillgänglig på engelska från maj 2013 och på alla andra officiella språk från juli 2013.



uppdragsbeskrivning. Med det målet i åtanke offentliggjorde ombudsmannen fem principer för god förvaltning som bör vägleda EU:s tjänstemän i deras agerande. Jag framhöll dessa principer när jag träffade kommissionens generaldirektörer i mars och tryckte särskilt på att i en tid som denna, när EU genomgår en allvarlig kris, kan de bidra till ökat förtroende mellan medborgare och institutioner. Vid vårt största evenemang hittills fick medborgarna möjlighet att diskutera med parlamentets talman och med kommissionens och rådets ordförande på temat "EU i kris: utmaningen att vinna medborgarnas förtroende", vilket också speglar den vägledande principen i ombudsmannens uppdragsbeskrivning: att bygga upp förtroende genom en dialog mellan medborgarna och EU.

Ett bra år för medborgerliga rättigheter

För att förbättra relationerna mellan EU-institutionerna och allmänheten har ombudsmannen undersökt, tillsammans med nätverket för forskning om EU:s förvaltningslagar (*Research Network on EU Administrative Law, ReNEUAL*), möjligheten att anta generella regler för administrationen vid EU:s institutioner, organ och byråer. Detta gjordes vid en konferens som hölls i Bryssel i mars. För att förbättra vårt arbete för medborgarna deltog vi dessutom i ett projekt som drivs av Europeiska stiftelsen för administration av kvalitetsfrågor (*European Foundation for Quality Management, EFQM*). Resultatet, liksom processen i sig, var mycket tillfredsställande. Eftersom ombudsmannen med framgång genomdrivit de tre prioriterade förbättringar som identifierades har EFQM nu gett ombudsmannen kvalitetsbeteckningen "Committed to Excellence".

Ombudsmannens ansvar för funktionshinderades rättigheter erkändes i rådets beslut om godkännande av en mekanism på EU-nivå som är förenlig med Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Vid sidan av fyra andra organ, bland annat parlamentets utskott för framställningar, kommer ombudsmannen att arbeta för att skydda, främja och övervaka tillämpningen av konventionen. Det är uppenbart att vi måste vara ambitiösa, förutseende och långtgående i våra ansträngningar för att se till att EU går i spetsen när det gäller att garantera respekt för människor med funktionsnedsättning, enligt både konventionen och stadgan om de grundläggande rättigheterna.

Alla de aktiviteter som nämnts här betyder att vi i slutet av 2012 har goda förutsättningar att uppfylla de löften vi gav i ombudsmannens strategi för perioden 2009-2014. Ett av de övergripande målen i strategin är att se till att EU:s medborgare kan utnyttja sina rättigheter fullt ut, och vi ser därför fram emot att arbeta för detta mål med förnyad energi och entusiasm under Europeiska medborgaråret 2013.

Strasbourg den 31 januari 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Europeiska unionen, 2013

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 978-92-9212-473-1 . ISSN 1831-3728 . doi:10.2869/13654

QK-AD-13-001-SV-C

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>



Publikationsbyrån

Särskilt viktiga ärenden under 2012

Tio viktiga ärenden som avslutades 2012 utgör exempel på bästa praxis. Sex av ärendena gäller öppenhet och ett annat ärende handlar om stadgan om de grundläggande rättigheterna. Frågor kring rekrytering, respekt för medborgarna och ersättning behandlas också.

Öppenhet

I ärende **2016/2011/AN** svarade **Europeiska centralbanken** (ECB) positivt på ombudsmannens förslag att banken skulle ge klaganden den information han efterfrågat om innehållet i ett brev från ECB till den spanska regeringen. När ärendet avslutades uppmuntrade ombudsmannen ECB att även i fortsättningen se öppenhet inte bara som en rättslig skyldighet, utan även som en möjlighet att stärka sin legitimitet i medborgarnas ögon.

Ombudsmannen välkomnade den kombination av allmänna och institutionella åtgärder som föreslagits i undersökningen på eget initiativ **OI/3/2011/KM**. Förslaget gällde rådets förmåga att svara på bekräftande ansökningar inom de tidsramar som anges i förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till handlingar.

Kommissionen föreslog också ett antal åtgärder för att bättre kunna följa förordning (EG) nr 1049/2001, efter det att ombudsmannen bett kommissionen förklara vilka åtgärder den skulle kunna vidta som svar på undersökningen i ärende **849/2010/KM**. Kommissionen lämnade också ut handlingarna i fråga och bad om ursäkt för att det hade dröjt. I ärende **1161/2010/BEH** gav **kommissionen** full tillgång till de handlingar som klaganden efterfrågat och medgav att förseningen var oförsvarlig.

I ärende **2493/2008/FOR** gick **Europeiska läkemedelsmyndigheten** (EMA) med på att lämna ut rapporter om biverkningar av ett läkemedel mot acne. EMA hade ett liknande viktigt ärende under 2011.

I ärende **808/2011/MHZ** berömde ombudsmannen **Europeiska rådet** för att ha bett om ursäkt till en medborgare som vänt sig till institutionen för att framföra sin oro om användningen av tjänstebilar. Ombudsmannen kom fram till att rådets uppriktiga ursäkt är det bästa exemplet på en EU-förvaltning som visar respekt för medborgarna.

Stadgan om grundläggande rättigheter

Som svar på undersökningen på eget initiativ **OI/3/2008/FOR** åtog sig **kommissionen** att reformera systemet för tidig varning (EWS) – ett datoriserat informationssystem vars syfte är att försöka identifiera ”hot” mot EU:s finansiella intressen och anseende. Ombudsmannen insisterade på ett skydd av rättigheterna för de personer som registreras i systemet, särskilt deras grundläggande rättigheter i enlighet med stadgan (till exempel rätten att bli hörd och att få tillgång till registret). Rättigheterna måste skyddas även innan systemet reformeras.

Bidrag

Kommissionen gick med på att ersätta en icke-statlig organisation med 100 000 EUR i ärende **53/2010/OV**, som svar på påståendet att **kommissionen** brutit mot principen om rättmätiga förväntningar genom att inte följa den ömsesidigt överenskomna metoden för rapportering av kostnader.

Artighet

I ärendet **882/2009/VL**, vilket inleddes på grund av ett kränkande meddelande till klagandens make i samband med en återbetalningsprocess gällande utbetalning av alltför stora familjebidrag, gjorde **kommissionen** följande: (i) skrev ett brev där man bad om ursäkt och erbjöd 500 EUR som ersättning för ideell skada och (ii) organiserade en rad interna utbildningar för att inskräpa vikten av etik och en servicekultur.

Rekrytering

Efter det att ombudsmannen ingripit genom ärende **371/2010/(MF)AN** införde **kommissionen** en ny policy för erkännande av nationella examensbevis, för att ta hänsyn till olika länders praxis. Kommissionen förklarade också att klaganden hade rätt att söka befattningarna i fråga.

Hur många klagomål och undersökningar?

Ombudsmannen registrerade 2 442 klagomål under 2012, varav 740 föll inom institutionens ämbetsområde. Det kan jämföras med 2 510 klagomål 2011, då 698 föll inom institutionens ämbetsområde. Ombudsmannen inledde 465 undersökningar, jämfört med 396 under 2011, och avslutade 390 undersökningar under året (318 år 2011). Ombudsmannen behandlade sammanlagt 3 671 klagomål och förfrågningar om information – jämfört med 3 828 år 2011.

Vilka åtgärder vidtog ombudsmannen?

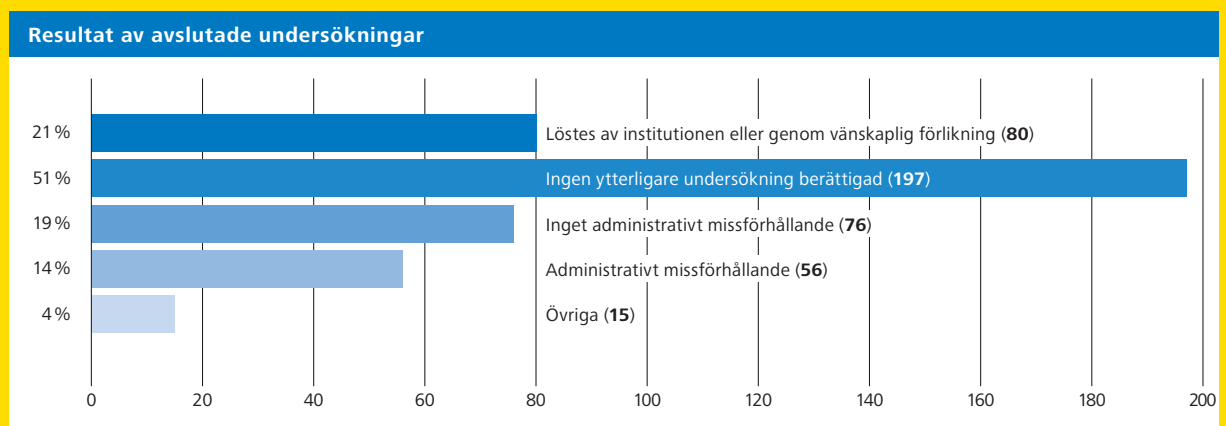
I mer än 75 % av ärendena (1 854)¹ kunde ombudsmannen hjälpa klaganden genom att inleda en undersökning, överföra ärendet till ett behörigt organ eller ge råd om vart personen skulle vända sig. Femtiotvå procent² av de ärenden som ombudsmannen överförde eller gav råd om gick till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, dvs. till en nationell eller regional ombudsman i medlemsstaterna eller Europaparlamentets utskott för framställningar. Ombudsmannen hänvisade sammanlagt 11 % av ärendena till kommissionen. I 43 % av ärendena uppmanade han klaganden att kontakta andra organ, bland annat Solvit, ett EU-omfattande nätverk som hanterar gränsöverskridande problem som uppstår när myndigheterna i EU:s medlemsstater tillämpar EU:s lagstiftning på fel sätt.

Vilka lämnade in de klagomål vars undersökning avslutades under 2012?

Företag, föreningar och andra juridiska personer	14,7 % (56)
Privatpersoner	85,3 % (324)

Resultaten av undersökningarna

I 89 ärenden som avslutades 2012 uppnåddes ett positivt resultat genom att institutionen i fråga löste problemet, gick med på en vänskaplig förlikning eller godtog ett förslag till rekommendation. I 76 ärenden kunde inga administrativa missförhållanden påvisas. Administrativa missförhållanden påvisades i 56 ärenden. Institutionen godtog ett förslag till rekommendation helt eller delvis i nio av ärendena (jämfört med 13 år 2011), medan 47 ärenden avslutades med kritiska anmärkningar. I 30 ärenden lämnade ombudsmannen ytterligare anmärkningar för att bidra till framtida förbättringar. Under året lämnade han en särskild rapport till Europaparlamentet.



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

Anm. ii: I ett fall där ombudsmannen fann att det förelåg administrativa missförhållanden avslutades undersökningen med både en kritisk anmärkning och ett förslag till rekommendation som godtog i sin helhet av institutionen.

1. Denna siffra omfattar 95 klagomål som registrerades i slutet av 2011 och som analyserades 2012. Siffran omfattar inte 18 klagomål som registrerades i slutet av 2012 och som fortfarande var under analys vid årsskiftet för att bestämma lämplig åtgärd.

2. I dessa fall blir summan av procentsiffrorna mer än 100 %, eftersom ombudsmannen gav klagandena mer än en typ av råd.

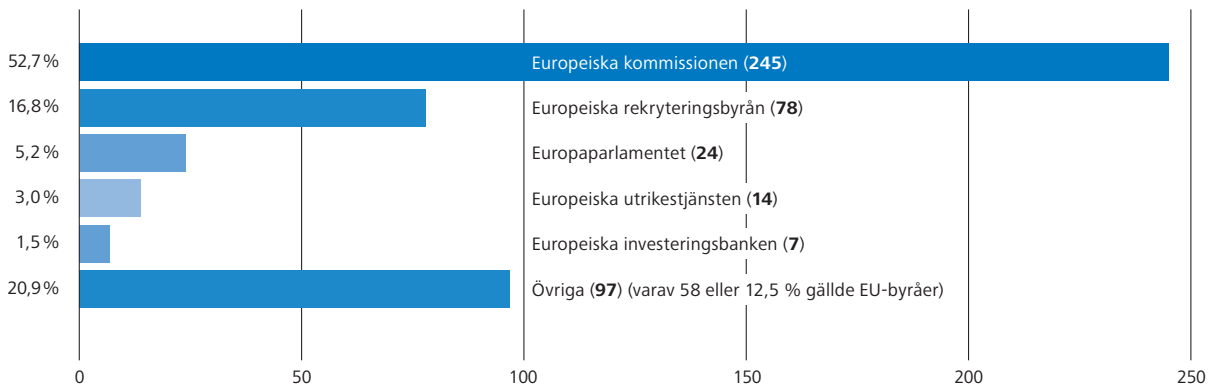
Vilka institutioner, organ eller byråer gällde undersökningarna?

De flesta undersökningar som inleddes 2012 gällde kommissionen, dvs. 245 ärenden (52,7 %). Motsvarande siffra för 2011 var 231 ärenden (58 %). 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 Europeiska rekryteringsbyrån, Epso, med 78 undersökningar (42 år 2011), följt av Europaparlamentet med 24 undersökningar (16 år 2011).

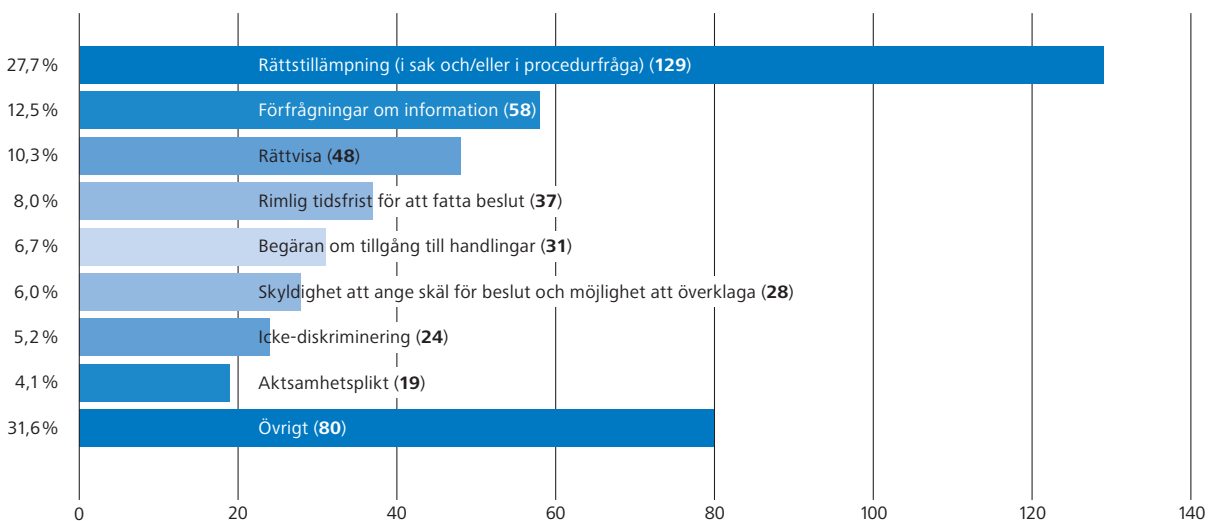
Vilken typ av administrativa missförhållanden gällde undersökningarna?

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 2012 gällde främst felaktig rättstillämpning, följt av felaktigt agerande i samband med förfrågningar om information, bristande rättvisa och orimliga tidsfrister för att fatta beslut.

Institutioner och organ föremål för undersökningar



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.

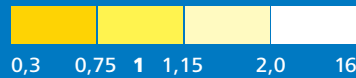
Vem lämnar in klagomål?

Kartan nedan visar vilket land klagomålen till ombudsmannen under 2012 kom ifrån. Som klagomålskvoten visar står antalet klagomål från en medlemsstat inte nödvändigtvis i proportion till dess folkmängd.

Land	Antal klagomål	Kvot
Luxemburg	39	16,0
Cypern	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgien	182	3,5
Slovenien	31	3,2
Irland	50	2,3
Bulgarien	66	1,7
Ungern	76	1,6
Spanien	340	1,5
Portugal	77	1,5
Litauen	23	1,3
Grekland	74	1,3
Lettland	16	1,3
Slovakien	34	1,3
Danmark	34	1,3
Polen	235	1,2
Österrike	45	1,1
Estland	7	1,0
Finland	25	0,9
Sverige	38	0,9
Tjeckien	42	0,8
Tyskland	273	0,7
Nederländerna	51	0,6
Rumänien	58	0,5
Storbritannien	162	0,5
Frankrike	138	0,4
Italien	118	0,4
Övriga länder	138	
Okänt	26	

Anm.: Kvotsiffran har beräknats genom att de sammanlagda klagomålen 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. Siffran i procent har avrundats till en decimal.

Förhållande (% klagomål / % befolkning)



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.

