



Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport

2013

Europeiska ombudsmannen





Innehåll

Inledning	4
1 2013 i korthet	6
2 Hur många klagomål?	7
3 Vem gällde klagomålen?	10
4 Vad gällde klagomålen?	11
5 Uppnådda resultat	12
6 Centrala teman	15
6.1 Öppenhet	15
6.2 Etiska frågor	17
6.3 Medborgarnas deltagande i EU:s beslutsfattande	20
6.4 EU-finansierade projekt och program	22
6.5 Grundläggande rättigheter	23
6.6 Servicekultur	25
7 Hur vi handlägger ärenden	27
8 Efterlevnad av ombudsmannens förslag	29
9 Förbindelser med EU:s institutioner	30
9.1 Europaparlamentet	30
9.2 Europeiska kommissionen	31
9.3 EU:s byråer	31
9.4 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning	32
10 Förbindelser med nätverk	33
11 Resurser	35
11.1 Budgeten	35
11.2 Användning av resurser	35
11.3 Teamet bakom ombudsmannen	36
Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen	37



Inledning



Video där Emily O'Reilly presenterar Europeiska ombudsmannens årsrapport 2013.
<http://europa.eu/lJg66vc>

Det är en glädje för mig att kunna presentera vår årsrapport för 2013.

Det här året var naturligtvis ett övergångsår för Europeiska ombudsmannen som institution i och med att P. Nikiforos Diamandouros valde att träda tillbaka och Europaparlamentet valde mig till hans efterträdare. Jag hade äran att avlägga ämbetseden den 30 september.



Valet av Europeiska ombudsmannen 2013

Valet hölls den 2 och 3 juli under Europaparlamentets sammanträdesperiod i Strasbourg. Utfrågningarna i parlamentets utskott för framställningar hölls den 18 juni. Det fanns sex sökande, varav tre var EU-parlamentsledamöter, två nationella ombudsmän från Irland respektive Nederländerna samt en sökande från Europarådet.



Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly avlägger ämbetseden inför Europeiska unionens domstol den 30 september 2013.
<http://europa.eu/lJg94Jj>

När jag svor ämbetseden axlade jag ett ansvar som innebär att jag måste leva upp till och föra vidare det enastående arv som mina två företrädare, Jacob Söderman och Nikiforos Diamandouros, lämnat efter sig.



Roberta Metsola, ledamot av Europaparlamentet
Härligt att se så många lovord från hela den politiska skalan när Europeiska ombudsmannen Nikiforos Diamandouros avtackades efter tio års hårt arbete och framgångar.

Jacob Söderman tog sig an uppgiften att bygga upp den nya institutionen och ge den en plats i det europeiska politiska livet och i den europeiska medborgarrätt som började växa fram efter Maastrichtfördraget för tjugo år sedan.

Nikiforos Diamandouros tillträdde ämbetet precis när EU växte kraftigt i och med anslutningen av tio nya medlemsstater, med alla möjligheter och utmaningar som detta innebär. Jag vill framföra ett stort tack till Diamandouros för hans hjälp och stöd under denna övergångsperiod.



Jag är den tredje Europeiska ombudsmannen och övertar detta uppdrag i en tid då läget i Europa präglas av stor turbulens.

En av Europeiska ombudsmannens viktigaste uppgifter är att belysa vad som bekymrar medborgarna och att överbrygga klyftan mellan dem och EU:s institutioner.

Som Europeisk ombudsman är det mitt ansvar att hjälpa medborgarna och invånarna i Europa att kräva att de europeiska institutionerna ska vara deras institutioner.

För att uppnå detta mål kommer jag att ha ett nära samarbete med Europaparlamentet, nationella och regionala ombudsmän och hela ombudsmannafamiljen.

Mitt arbete kommer att vägledas av EU-domstolens rättspraxis, som sätter ramarna för ombudsmannens främjande av rättsstatsprincipen i Europeiska unionen, samt av principerna om god förvaltning och om att stå i allmänhetens tjänst.

Mitt slutgiltiga mål är att förbättra strukturer och arrangemang för ansvarsutkrävande och öppenhet på europeisk nivå och därmed stärka demokratin i Europeiska unionen.

Var så goda! Här är min första årsrapport. Den har fått ett nytt utseende för att avspegla min önskan att göra institutionen så tillgänglig och användarvänlig som möjligt.

För mer utförliga beskrivningar av centrala ärenden under 2013 hänvisar jag till [Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013](#).

Strasbourg den 31 mars 2014













A handwritten signature in black ink, reading 'Emily O'Reilly'.

Emily O'Reilly



1 • 2013 i korthet

År 2013 var ett betydelsefullt år för ombudsmannainstitutionen: En ny ombudsman valdes och tillträdde sitt ämbete och institutionen fick en ny strategi som syftar till större inflytande, synlighet och relevans. Här är några av årets viktigaste händelser:

<p>Januari Kommissionen inleder dialog med icke-religiösa grupper</p> 	<p>Februari Svängdörrsundersökning inleddes</p> 	<p>Mars Kommissionen lämnar ut handlingar om det brittiska undantaget</p> 	<p>April "It's our Europe"-evenemanget</p> 
<p>Maj Ombudsmannen lägger fram årsrapporten</p> 	<p>Juni Ombudsman löser tvist om 93 000 euro</p> 	<p>Juli Ny ombudsman utsedd</p> 	<p>Augusti Undersökning om EU:s byråer inleds</p> 
<p>September Seminarium för Europeiska ombudsmannanätverket</p> 	<p>Oktober Ny ombudsman tillträder</p> 	<p>November Frontex-rapport om grundläggande rättigheter</p> 	<p>December Kommissionen inleder utredning om spansk fotboll</p> 



2 • Hur många klagomål?

23 245

medborgare fick hjälp av
Europeiska ombudsmannen
2013



19 418

råd lämnades via den
interaktiva vägledningen
på ombudsmannens
webbplats

2 420

klagomål registrerades 2013

1 407

förfrågningar om
information besvarades
av ombudsmannens
tjänstenheter

9

undersökningar
inleddes på eget
initiativ

20

undersökningar
på eget initiativ
avslutades

341

undersökningar inleddes
till följd av klagomål

441

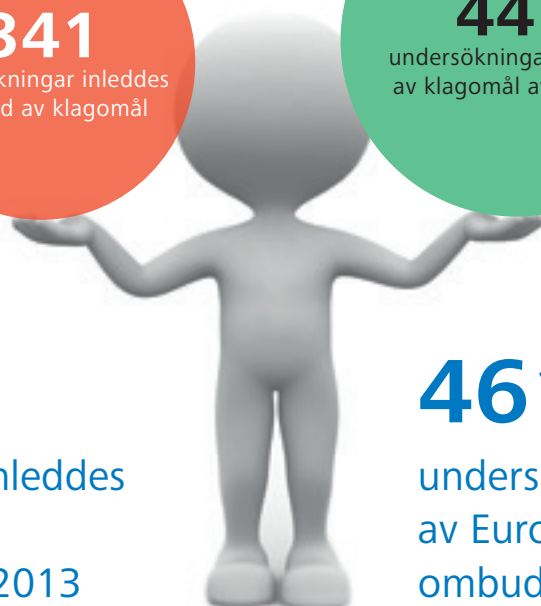
undersökningar till följd
av klagomål avslutades

350

undersökningar inleddes
av Europeiska
ombudsmannen 2013

461

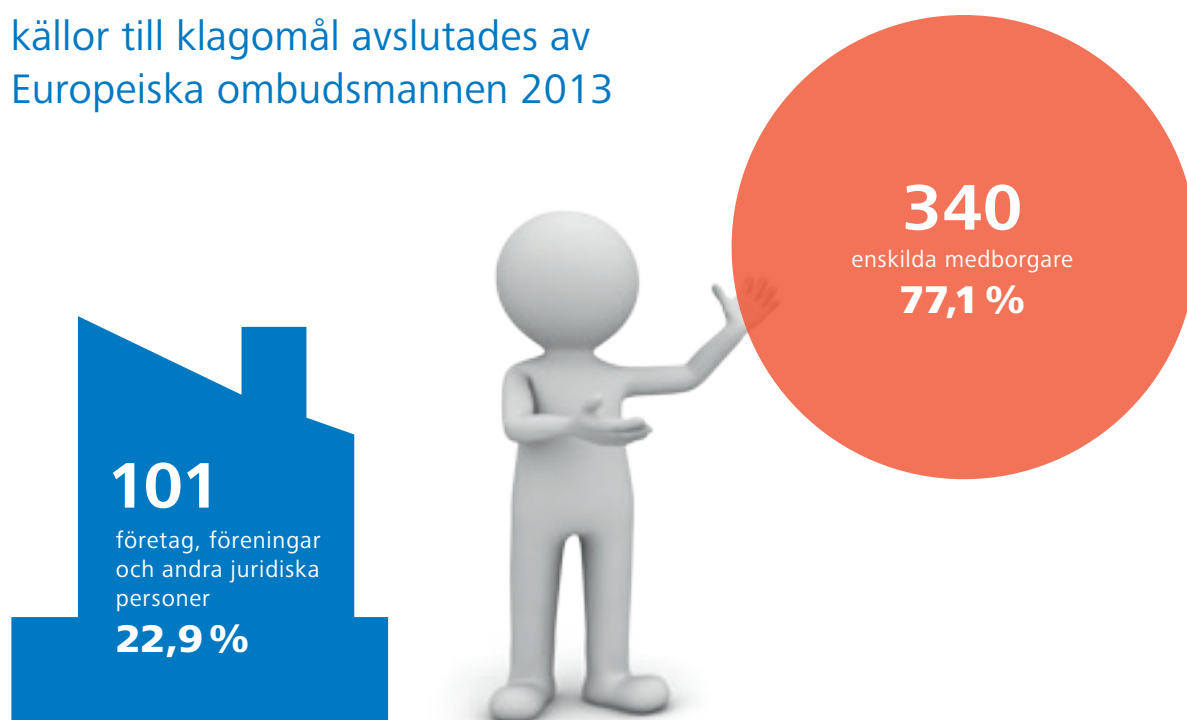
undersökningar avslutades
av Europeiska
ombudsmannen 2013





441

källor till klagomål avslutades av
Europeiska ombudsmannen 2013



Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2013

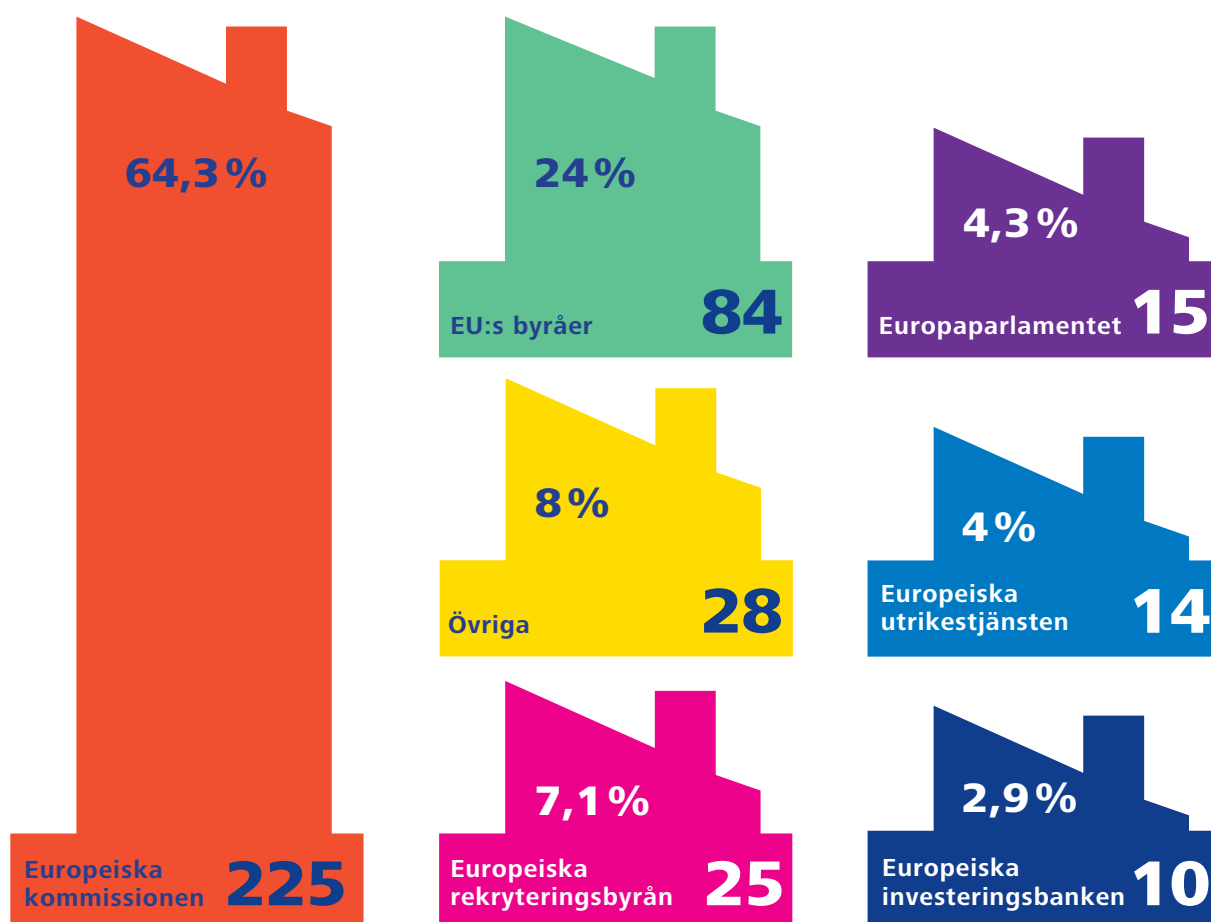




3 • Vem gällde klagomålen?

350

undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2013
gällde följande institutioner



Anmärkning 1: Ombudsmannen inledde två undersökningar på eget initiativ 2013 som gällde mer än en institution. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Anmärkning 2: Ombudsmannen inledde åtta undersökningar 2013 efter klagomål som gällde mer än en institution. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



4 • Vad gällde klagomålen?

Ämnesområden för Europeiska ombudsmannens undersökningar 2013

Förfrågningar om information och tillgång till handlingar (öppenhet)



Kommissionen som fördragets väktare¹



Institutionella frågor och policyfrågor²



Förvaltning och tjänsteföreskrifter



Uttagnings- och urvalsförfaranden (inklusive praktikanter)



Tilldelning av kontrakt och bidrag



Genomförande av kontrakt



Anmärkning: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

1. Enligt artikel 17 i fördraget om Europeiska unionen ska kommissionen "säkerställa tillämpningen av fördragen och av de åtgärder som institutionerna antar i enlighet med fördragen".

2. Denna rubrik täcker en rad olika klagomål mot institutionerna i fråga om deras beslutsfattande verksamhet och allmänna funktion.



5 • Uppnådda resultat



2 354

åtgärder vidtagna av Europeiska
ombudsmannen i fråga om klagomål
som inkom under 2013

Resultat av Europeiska ombudsmannens undersökningar 2013

Löstes av institutionen eller vänskaplig förlikning uppnåddes

118 **25,6 %**

Inga ytterligare undersökningar motiverade

202 **43,8 %**

Inga administrativa missförhållanden påträffade

120 **26 %**

Administrativa missförhållanden påträffade

50 **10,8 %**

Övrigt

19 **4,1 %**

Anmärkning: I några fall finns det två eller flera skäl till att ombudsmannen avslutade undersökningar. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Undersökningar där missförhållanden påträffades av Europeiska ombudsmannen 2013

Kritiska anmärkningar riktades till institutionen

40 **80 %**

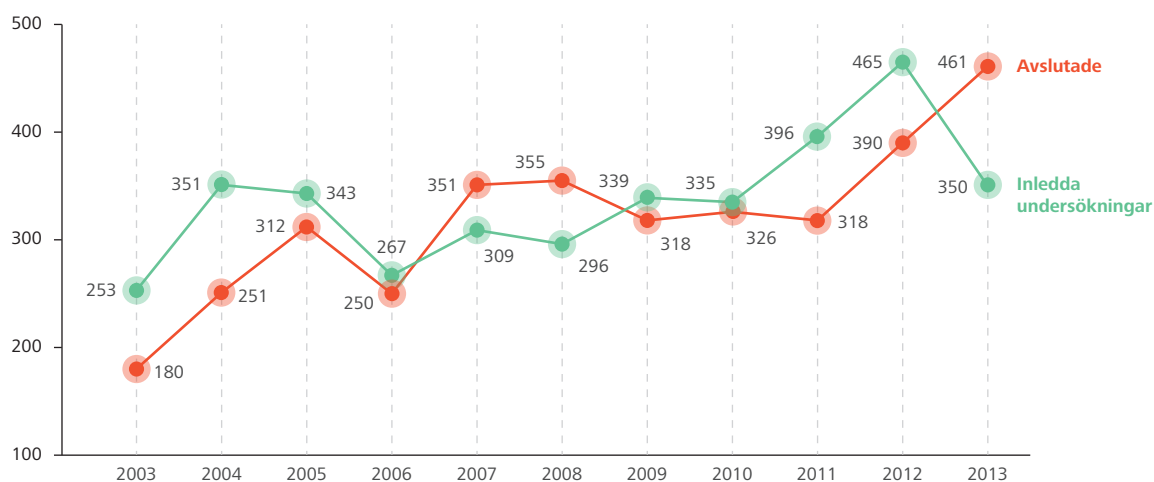
Förslag till rekommendationer godtogs helt eller delvis av institutionen

9 **18 %**

Särskild rapport

1 **2 %**

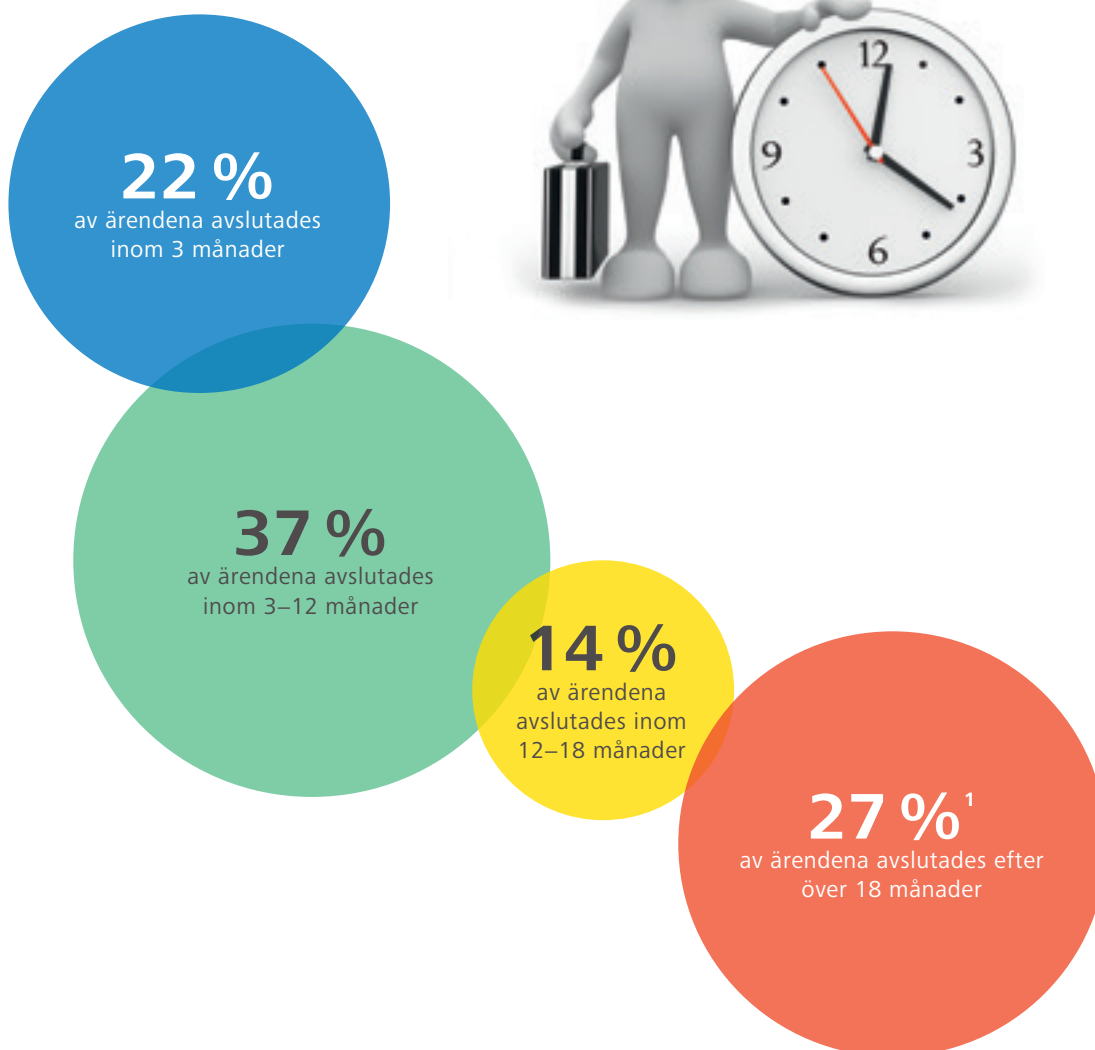
Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen





13 månader i genomsnitt

Handläggningstid för
undersökningar av ärenden
som avslutades av Europeiska
ombudsmannen 2013



1. En del komplicerade ärenden kräver flera omgångar av samråd med klaganden och den berörda institutionen. På detta sätt får Europeiska ombudsmannen inte bara fullständig klarhet i sakförhållandena, utan kan även försöka nå en lösning som är godtagbar för båda parter.



6 • Centrala teman

För en mer ingående granskning av centrala ärenden under 2013, se *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.

6.1 Öppenhet



Klagomål som rör bristande öppenhet från EU-institutionernas sida ligger alltid överst på listan över klagomål till Europeiska ombudsmannen. I flera år har 20–30 % av de klagomål som prövas av ombudsmannen gällt öppenhet. De vanligaste öppenhetsbristerna som tas upp är institutionernas vägran att ge tillgång till handlingar och/eller information, möten som äger rum bakom stängda dörrar och bristande insyn i hur medlemmar av EU:s expertgrupper utses. Att handlingar ska vara offentliga är en av de rättigheter som garanteras genom [EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna](#).

En undersökning som slutfördes 2013 gällde handlingar om [Storbritanniens undantag från EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna](#). Undantaget var en stor fråga i de mellanstatliga förhandlingarna inför antagandet av Lissabonfördraget och [Europeiska kommissionens](#) avdelningar hade i detta sammanhang tagit fram

dokumentation. [European Citizen Action Service](#) (ECAS), en icke-statlig organisation i Bryssel, begärde tillgång till handlingarna eftersom de ville veta varför brittiska medborgare inte har samma rättigheter som övriga EU-medborgare. Kommissionen vägrade att lämna ut dem med argumentet att man måste skydda både de rättsliga råd som man får och sin interna beslutsprocess.

Den icke-statliga organisationen klagade till ombudsmannen, som efter att ha granskat handlingarna drog slutsatsen att kommissionens argument inte var övertygande. Sedan ombudsmannen riktat skarp kritik mot kommissionen för "ett mycket allvarligt administrativt missförhållande" lämnade kommissionen ut alla de begärda handlingarna.

#4

Citizens' House
@CitizensHouse

[@EUombudsman](#)
[EUobserver.com](#) [@ecas_europe](#) wins
access to EU documents on UK opt-outs
[euobserver.com/institutional/...](#)

Retweets 2 | Favs 3

EUobserver
NGO wins access to EU documents on UK opt-outs
A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.

Sign up to media

Citizens' House
EUobserver.com rapporterar: ECAS får tillgång till EU-dokument om Storbritanniens undantagsklausuler.

Icke-statlig organisation får tillgång till EU-dokument om Storbritanniens undantag
En femårig kamp för att få tillgång till handlingar fick ett slut i måndags när Europeiska ombudsmannen välkomnade Europeiska kommissionens åtgärd att ge tillgång till handlingar rörande förhandlingar om Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

Ett annat fall gällde kommissionens och [parlamentets](#) gemensamma [öppenhetsregister](#). Det är ett register över lobbyister som infördes för att göra EU:s beslutsfattande mer öppet och för att allmänheten ska veta vem som försöker påverka EU:s beslutsfattare. Det innehåller information om vem som bedriver lobbyverksamhet gentemot EU:s institutioner, vilka intressen de företräder och hur mycket pengar de investerar i denna verksamhet. Företag, branschkonsulter, oberoende konsulter, branschorganisationer, akademiska institutioner, icke-statliga organisationer, organisationer som företräder religiösa samfund, organisationer som företräder lokala, regionala och kommunala myndigheter, samt andra som bedriver lobbyverksamhet gentemot EU:s institutioner kan registrera sig frivilligt. Hittills har omkring 6 500 lobbyister gjort det.





Andrew Duff, ledamot av Europaparlamentet
Den nya ombudsmannen Emily O'Reilly säger att "om det är offentliga medel så ska det synas" i euobserver.com. Bra sagt, Europeiska ombudsmannen!

"Om det är offentliga medel måste de vara synliga"
I EU:s huvudstad pågår en frenetisk lobbyverksamhet i skymundan och fenomenet med "svängdörrar" har blivit vardagsmat. Emily O'Reilly, som nyligen valdes till ombudsman, lovar att skapa om unionens behagliga konsensus.

Den icke-statliga organisationen [Friends of the Earth Europe](#) (Jordens Vänner Europa) klagade till kommissionen över att två multinationella företag kraftigt underrapporterat sina utgifter för lobbyverksamhet i registret. Jordens vänner Europa var inte nöjda med kommissionens svar utan vände sig till ombudsmannen med ett klagomål om att kommissionen inte hade behandlat deras klagomål korrekt och vägrat ge dem tillgång till alla relevanta handlingar.

Ombudsmannen [kritiserade kommissionen](#) för att den inte hade gett den icke-statliga organisationen en tillfredsställande förklaring till varför dess argument hade förkastats. Ombudsmannen uppmanade dessutom kommissionen att beakta [OECD:s principer om öppenhet och integritet i samband med lobbyverksamhet](#) när den ser över sitt register. Ombudsmannen rådde institutionen att systematiskt informera lobbyister och andra företrädare för intressegrupper om att deras namn kommer att lämnas ut om allmänheten begär information om deras lobbyverksamhet.

För att främja större öppenhet från EU-institutionernas sida brukar ombudsmannen, som nu allmänt betraktas som öppenhetsprincipens "vakthund" i EU, arrangera ett seminarium i Bryssel på "International Right to Know Day", den 28 september. Dagen infördes 2003 av offentlighetsförespråkare runt om i världen. År 2013 ville man genom evenemanget "[International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?](#)" undersöka vilka framsteg som har gjorts när det gäller EU-institutionernas öppenhet under det senaste decenniet. Över 175 företrädare för föreningar, icke-statliga organisationer, företag, det civila samhällets organisationer, journalister, regionala och nationella representationer och andra EU-institutioner deltog i evenemanget som direktsändes på webben.



Europeiska ombudsmannens evenemang på "International Right to Know Day" 2013. <http://europa.eu/!gu38wC>

🐦
#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

· Solve

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

Replies
Retweets
Views

4
1

03/09 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido · @pascoesabido · 27 sept.
 @OBYMETS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
 Europeiska ombudsmannen har fått kommissionen att förbättra synsättet på intressekonflikter genom att även ta med "upplevda" intressekonflikter. Det handlar om förtroendet för EU.

6.2 Etiska frågor



Under 2013 tog ombudsmannen emot ett stort antal klagomål som gällde etiska frågor, t.ex. intressekonflikter och "svängdörrssystem" inom EU-institutionerna. Med "svängdörrssystem" menar man att offentliganställda övergår till anställningar inom den privata sektorn som har nära anknytning till deras tidigare tjänster, eller tvärtom.

Eftersom ombudsmannen anser att det är ytterst viktigt med ett etiskt uppträdande inom EU-förvaltningen offentliggjorde man **principer för offentlig tjänst för**

EU-förvaltningen och etiska riktlinjer, som först infördes inom ombudsmannens kansli och därefter skickades ut till personal på andra EU-institutioner. Ombudsmannen har dessutom upprepade gånger framhållit att EU:s förvaltning måste ställa högsta tänkbara krav på ett etiskt uppträdande.



Europeiska ombudsmannens ärende om den särskilda etikkommittén 2013. <http://europa.eu/!cT67YW>

Det mest anmärkningsvärda svängdörrsärendet från 2013 gällde **en tidigare högt uppsatt kommissionstjänstemans tillsättning som ordförande för kommissionens särskilda etikkommitté**. Kommittén består av tre personer och ger **kommissionen** råd i etiska frågor. Om en tidigare kommissionsledamot vill tacka ja till ett arbete inom den privata sektorn som kan undergräva kommissionens integritet kan detta prövas av kommittén. Den tidigare tjänstemannen arbetade vid denna tidpunkt för en stor advokatbyrå och erbjöd juridisk rådgivning för bl.a. ett tobaksbolag.

Tre icke-statliga organisationer – **LobbyControl**, **Corporate Europe Observatory** och **Corporate Accountability International** – riktade ett klagomål till ombudsmannen angående denna utnämning och hävdade att det fanns en intressekonflikt eftersom den

tidigare tjänstemannen företrädde privata intressen i sina kontakter med kommissionen och därför inte uppfyllde de nödvändiga kraven på oberoende.

Kommissionen förkastade först de klagandes argument och menade att de inte hade bevisat att det verkligen förelåg en intressekonflikt. Enligt ombudsmannens uppfattning var bara risken att kommitténs ordförande skulle ha påverkats av privata intressen oacceptabel. Kommissionen följde till sist ombudsmannens råd och **utsåg en ny ordförande för kommittén**.

Under året prövade ombudsmannen ett annat viktigt **klagomål om intressekonflikter** som rörde **Europeiska centralbanken** (ECB). ECB:s ordförande Mario Draghi är även medlem i den s.k. Trettio-gruppen (**Group of Thirty**). Gruppen består av högt uppsatta företrädare för centralbanker, internationella finansiella myndigheter, privata banker och investmentbolag, samt politiker och akademiker. Den diskuterar viktiga internationella ekonomiska, finansiella och politiska händelser och lägger fram rapporter.

Den icke-statliga organisationen **Corporate Europe Observatory** (CEO) klagade till ombudsmannen med hänvisning till att ordförandens medlemskap i gruppen undergrävde ECB:s oberoende, anseende och integritet. CEO hävdade att gruppen är ett lobbyorgan som företräder privata finansiella intressen och uppmanade ECB att kräva att Mario Draghi skulle lämna gruppen.

Efter att ha analyserat gruppens medlemskap, finansiering och mål fann ombudsmannen att Mario Draghis medlemskap faktiskt var förenligt med hans roll som ECB:s ordförande. I analysen drogs även slutsatsen att gruppen inte kunde betraktas som en lobby- eller intressegrupp, utan snarare är ett diskussionsforum. Ombudsmannen konstaterade dock att ECB:s inledningsvis otillräckliga svar till den klagande innebar att organisationen hade gjort rätt i att gå vidare

i saken. Ombudsmannen avslutade ärendet med att uppmana ECB att bli mer öppet genom att ta upp ordförandens medlemskap i gruppen på sin webbplats och vidta lämpliga åtgärder för att ytterligare förbättra sin kommunikation med allmänheten.

År 2013 inledde ombudsmannen även en [undersökning](#) av hur kommissionen tillämpar sina regler om intressekonflikter i svängdörrsärenden. Undersökningen inleddes till följd av ett klagomål från [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) och [Spinwatch](#) om att kommissionen underlåtit att verkligen ta itu med svängdörrspraxisen och att denna kan vara inbyggd i själva systemet.

En tysk icke-statlig organisation klagade vidare till ombudsmannen om att [Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet](#) (Efsa) inte hade gjort tillräckligt för att komma till rätta med en potentiell intressekonflikt när chefen för dess enhet för genetiskt modifierade organismer (GMO) övergick till en anställning på ett bioteknikföretag. Efsa ansvarar för EU:s riskbedömningar när det gäller livsmedelssäkerhet. Myndigheten ska samarbeta med nationella myndigheter och andra intressenter och lämna oberoende vetenskapliga yttranden och information om befintliga och nya risker.

I sin undersökning konstaterade ombudsmannen att Efsa inte hade gjort en ordentlig bedömning av den påstådda intressekonflikten och uppmanade myndigheten att stärka sina regler och rutiner för att undvika sådana konflikter i framtiden. Efsa godtog ombudsmannens rekommendation, men bara [delvis](#): Efsa stärkte sina regler och rutiner, men hade en alltför restriktiv syn på vad som utgör en potentiell intressekonflikt.

I samband med sina besök på EU:s organ välkomnade ombudsmannen de åtgärder som [Europeiska kemikaliemyndigheten](#) (Echa)

hade vidtagit för att [förbättra sin förvaltning](#). Syftet med dessa besök är att se till att organen respekterar principerna om god förvaltning, som bl.a. handlar om öppenhet och höga etiska krav. Echa införde en ny policy för intressekonflikter och vidtog åtgärder för att öka öppenheten, motverka potentiella intressekonflikter, underlätta tillgången till handlingar och lämna information till anbudsgivare och leverantörer.

Ombudsmannen prövade också en rad klagomål om sammansättningen av intressentgrupper, expertgrupper och andra viktiga EU-arbetsgrupper i fråga om öppenhet och balans. Det viktigaste av dessa ärenden gällde [Europeiska bankmyndigheten](#) (EBA). EBA:s uppgift är att se till att det finns en effektiv och enhetlig reglering och tillsyn inom hela den europeiska banksektorn. Innan EBA antar normer, riktlinjer och rekommendationer är myndigheten skyldig att samråda med sin bankintressentgrupp (BSG). Gruppen består av 30 företrädare för bl.a. banksektorn och dess anställda, små och medelstora företag, konsumenter och användare av banktjänster.

Ombudsmannens undersökningar visade att det mycket riktigt fanns en [obalans i EBA:s val av företrädare för branschen, konsumenter, användare och anställda](#). Ombudsmannen kritiserade i synnerhet EBA för att inte ha säkerställt en geografisk balans inom respektive kategori och rådde myndigheten att i framtiden undvika risken att en medlemsstat uppfattas som överrepresenterad. Myndigheten sade sig vara villig att se över sitt arbetssätt mot bakgrund av ombudsmannens kritik.

6.3 Medborgarnas deltagande i EU:s beslutsfattande



Sedan [Lissabonfördraget](#) trädde i kraft och [EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna](#) blev rättsligt bindande får ombudsmannen allt fler klagomål som rör medborgarnas rättigheter, i synnerhet rätten att delta i EU:s beslutsprocess.

Några exempel på hur medborgarna kan vara delaktiga är [kommissionens offentliga samråd](#) och [EU:s medborgarinitiativ](#) (ECI), som innebär att en miljon medborgare kan kräva att [kommissionen](#) ska ta initiativ till EU-lagstiftning. Enligt Lissabonfördraget måste institutionerna dessutom föra en "öppen och regelbunden dialog med det civila samhället".

I detta sammanhang genomför kommissionen regelbundet dialogseminarier. När [European Humanist Federation](#) (EHF) begärde ett sådant seminarium avslag kommissionen dock denna. EHF, som företrädar 50 humanistorganisationer från mer än 20 länder, ville diskutera det undantag för kyrkor som föreskrivs i EU-lagstiftningen om anställningar. Kommissionen motiverade

sitt avslag genom att hänvisa till kyrkors och religiösa organisationers ställning. Federationen klagade till ombudsmannen, som [uppmanade kommissionen att fastställa tydliga regler](#) för sin dialog med religiösa och icke-religiösa organisationer.

Den flerspråkighet som Lissabonfördraget garanterar är en annan viktig fråga när det gäller medborgardeltagande. En irländsk medborgare klagade till ombudsmannen på att [Europaparlamentet](#) sedan 2007 – då iriska fick status som ett officiellt EU-språk – hade underlåtit att göra sin webbplats tillgänglig på iriska. Efter ombudsmannens ingripande gick parlamentet med på att inte bara de delar av webbplatsen där allmänheten uppmanas att kommunicera med parlamentet ska vara tillgängliga på iriska, utan att [hela webbplatsen ska vara tillgänglig på iriska](#).

Varje år genomför ombudsmannen ett större medborgarevenemang för att få ledande EU-politiker att inleda en dialog med medborgarna. Detta interaktiva evenemang är riktat till medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, det civila samhällets organisationer, företag, journalister, regionala och nationella företrädare, företrädare för andra EU-institutioner och andra intresserade. År 2013 hölls detta evenemang inom ramen för [Europaåret för medborgarna 2013](#) och hade rubriken "*It's our Europe: Let's get active!*". Det lockade över 400 deltagare.

Evenemangets centrala teman var sökandet efter lösningar på den ekonomiska krisen och hur man ska kunna bygga ett rent och hälsosamt Europa. Flera framgångsrika gräsrotsinitiativ visades upp. Ombudsmannen organiserade evenemanget för att rikta uppmärksamheten mot EU-medborgarna och hur dessa konkret kan bidra till att forma EU, antingen genom att använda [EU:s medborgarinitiativ](#) (ECI), genom att inge klagomål till Europeiska ombudsmannen eller genom att mobilisera ett stort antal medborgare för att genomföra gräsrotsinitiativ.



Europeiska ombudsmannens evenemang "It's our Europe: Let's get active!" 2013. <http://europa.eu/!MX63ry>

#7

European Ombudsman

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

5 retweets 1 reply

03:10 - 2 apr 2013

Brussels_Business (@BXL_BIZ · 2 apr 2013)
 @EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
 Well done to all of them! Keep up the good work!

Europeiska ombudsmannen
 Lär dig mer om Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World och andra medborgarprojekt vid Europeiska ombudsmannens evenemang "Europaåret för medborgarna 2013 – Det är vårt Europa: Var med och påverka!" den 23 april 2013.

#2

It's our Europe: Let's get active!

Citizens' event organised by the office of the European Ombudsman, 23 April 2013, 09.30-12.30, at European Parliament, Brussels, József Antall Building, room 2Q2. Parallel satellite events in a number of EU information offices across Europe.

Det är vårt Europa: Var med och påverka!
 Medborgarevenemang arrangerat av Europeiska ombudsmannen den 23 april 2013, kl. 9.30–12.30 i rum 2Q2, József Antall-byggnaden, Europaparlamentet, Bryssel. Parallella satellit-evenemang hölls vid flera av Europaparlamentets kontor runt om i Europa.

Ombudsmannen fick även en inbjudan att tala vid [avslutningskonferensen för det europeiska medborgaråret 2013](#) i Vilnius i Litauen, som var det sista stora evenemanget under Litauens ordförandeskap i EU. Ombudsmannens anförande handlade om EU-medborgarskapet och byggandet av unionen. Hon underströk att den rådande krisen inte bara är av ekonomisk natur, utan även en identitets- och legitimitetskris. Ombudsmannen uppmanade EU-institutionerna att engagera medborgarna mer i unionens integrationsprocess och att inte uppträda arrogant eller egennyttigt. Hon uppmanade även medborgarna att utöva sina medborgerliga rättigheter genom att t.ex. rösta i Europaparlamentsvalet, för att göra sig hörda och verkligen få inflytande på EU-nivå.



Förutom att [tala om EU:s medborgarrätt](#), sammanträffade ombudsmannen även med icke-statliga organisationer, företagsrepresentanter och journalister under sitt besök i Litauen.

6.4 EU-finansierade projekt och program



Ombudsmannen får varje år många klagomål från företag, icke-statliga organisationer, universitet, kommuner och andra juridiska personer som deltar i EU-finansierade projekt och program. De handlar framför allt om försenade betalningar, avtalstvister, problem med anbudsinfordringar och brist på öppenhet, som i de flesta fall beror på att EU-institutioner vägrar att ge tillgång till handlingar eller information.

Små och medelstora företag och andra små aktörer kan hamna i allvarliga svårigheter om [kommissionen](#) inte betalar dem i tid. Ombudsmannen samråder regelbundet med företag om denna fråga och andra frågor om de byråkratiska hinder de möter. Under årens lopp har ombudsmannen på eget initiativ genomfört flera undersökningar om försenade betalningar och uppmanat kommissionen att rapportera om framsteg och lämna betalningsstatistik.

Ombudsmannen inledde en sådan undersökning under 2013. Syftet var att granska om kommissionen betalar leverantörer och stödmottagare i tid. Ombudsmannen begärde att kommissionen skulle lämna

uppdaterad information om situationen och vilka åtgärder som hade vidtagits för att lösa problemet. Kommissionens successiva rapporter tyder på att betalningsförseningarna har minskat i fråga om både antal och värde. Men **problem kvarstår**. De belopp som betalas i dröjsmålsränta har t.ex. ökat. Ombudsmannen kommer att följa upp denna fråga.



En betalningstvist om 93 000 euro löstes av Europeiska ombudsmannen 2013. <http://europa.eu/lfr43yk>

I ett centralt ärende under 2013 hjälpte ombudsmannen till att lösa en **tvist om betalning av 93 000 euro** mellan en fransk icke-statlig organisation och kommissionen i samband med ett EU-finansierat forsknings- och teknikprojekt i Ryssland. Den icke-statliga organisationen **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange (EDNES)** var projektsamordnare och genomförde projektet utan anmärkning. Kommissionen försökte dock kräva tillbaka 93 000 euro från den icke-statliga organisationen på grund av att man hade lagt ut arbetet på ett ryskt företag, vilket inte var tillåtet enligt kontraktet.

EDNES klagade till ombudsmannen, vars undersökning kom fram till att kommissionen själv hade erkänt att den icke-statliga organisationen hade handlat i god tro, slutfört projektet utan anmärkning och i varje skede

av projektet informerat kommissionen om projektets organisation, utan att kommissionen haft något att invända. Ombudsmannen ansåg att kravet på återbetalning var oproportionerligt och oskäligt och hotade den icke-statliga organisationens överlevnad eftersom dess verksamhet bedrevs av oavlönade volontärer. Till sist övertalade ombudsmannen kommissionen att avstå från kravet på återbetalning.

6.5 Grundläggande rättigheter



Förutom stadgans bestämmelser om ökade medborgerliga rättigheter, som ombudsmannen hänvisar till under sina undersökningar, granskar ombudsmannen även andra aspekter av EU-förvaltningens skyldigheter beträffande grundläggande rättigheter.

Det mest anmärkningsvärda ärendet under 2013 när det gäller de grundläggande rättigheterna gällde en vägran av **Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser** (Frontex) att inrätta en klagomålsmekanism. Frontex samordnar samarbetet mellan

medlemsstaterna om säkerheten vid EU:s yttre gränser och olaglig invandring. Stadgan är rättsligt bindande för Frontex, vilket även gäller den EU-förordning där Frontex åläggs ytterligare skyldigheter i fråga om de grundläggande rättigheterna.

År 2013 ställde ombudsmannen en rad frågor till Frontex om hur byrån fullgör dessa skyldigheter och genomförde ett offentligt samråd, där bidrag inkom från medborgare, människorättsorganisationer och andra organisationer. Ombudsmannen fann att Frontex generellt gjort framsteg när det gäller att ta itu med frågor om de grundläggande rättigheterna. Hon rådde dock Frontex att inrätta en klagomålsmekanism för att direkt kunna hantera klagomål från migranter och andra berörda personer. Byrån avvisade rekommendationen med argumentet att enskilda incidenter helt var de berörda medlemsstaternas ansvar.

Ombudsmannen höll inte med om Frontex argument och överlämnade en [särskild rapport](#) till Europaparlamentet med en begäran om att parlamentet skulle hjälpa henne att övertala Frontex att ompröva sin ståndpunkt. Detta ägde rum efter tragedin utanför den italienska ön Lampedusa i slutet av 2013, då flera hundra migranter omkom.



Europeiska ombudsmannens särskilda rapport om Frontex 2013.
<http://europa.eu/IGX79YC>



Är de asylsökandes mänskliga rättigheter (#humanrights) EU:s eller medlemsstaternas ansvar?

"Mot bakgrund av tragedin i #Lampedusa och andra humanitära katastrofer vid EU:s gränser den senaste tiden är det avgörande att Frontex direkt hanterar klagomål från immigranter och andra som berörs. Jag delar inte Frontex synpunkt att inskränkningar av de mänskliga rättigheterna enbart är de berörda medlemsstaternas ansvar."

Läs hela pressmeddelandet och andra handlingar i ärendet här:
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Bilderna är hämtade från #Frontex hemsida.

I ett annat ärende med anknytning till grundläggande rättigheter kom ombudsmannen fram till att [kommissionen inte hade överskridit sina befogenheter genom att vara värd för en fotoutställning om samkönade par](#). Utställningen *"Different families – same love"* visades i [kommissionens](#) lokaler under kommissionens vice ordförande Viviane Redings beskydd. Viviane Reding är den kommissionsledamot som ansvarar för anti-diskrimineringsfrågor. Utställningen innehöll krav på att samkönade äktenskap ska erkännas juridiskt, samt att lesbiska par ska ha rätt till assisterad konstgjord befruktning. Det var den europeiska avdelningen av [International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association \(ILGA\)](#) som arrangerade utställningen.

En medborgare klagade till ombudsmannen och hävdade att kommissionen hade överskridit sina befogenheter genom att vara värd och beskyddare av utställningen, eftersom EU inte har någon behörighet i frågor som rör äktenskap, familj och assisterad befruktning. Den klagande ansåg också att kommissionen diskriminerade andra EU-medborgare som inte delar den syn som utställningen förde fram.

Ombudsmannen instämde i kommissionens förklaring att den har en rättslig skyldighet att bekämpa diskriminering, även diskriminering på grund av sexuell läggning, och därför har rätt att vara värd för en utställning som syftar till att främja icke-diskriminering. Ombudsmannen avslutade ärendet genom att uppmana kommissionen att använda en ansvarsfriskrivning i framtida utställningar för att undvika att ge intryck av att den står bakom alla budskap i utställningar som äger rum i dess lokaler.

I ett annat viktigt ärende framförde en person som tidigare varit anställd på [Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter](#) (FRA) påståenden till [Europeiska byrån för bedrägeribekämpning](#) (Olaf) om att det förekom oegentligheter på FRA. Olaf inledde en undersökning, men avslutade så småningom ärendet och vägrade att informera visselblåsaren om skälen till detta.

Olaf hävdade att den inte var skyldig att uppge några skäl och att man måste skydda utredningssekretessen och sitt oberoende som institution. [Ombudsmannen avvisade Olafs argument](#) och betonade att alla EU-institutioner är skyldiga att informera medborgarna om sina beslut och att detta inte innebär att de måste lämna ut sekretessbelagd information.

6.6 Servicekultur



En av Europeiska ombudsmannens viktigaste prioriteringar är att främja en servicekultur i EU-förvaltningen. År 2013 offentliggjorde ombudsmannen en ny version av [Den europeiska kodexen för god förvaltningssed](#). Ombudsmannen träffade även tjänstemän på alla nivåer vid olika EU-institutioner och byråer för att uppmärksamma dem på vikten av en servicekultur i förhållande till medborgarna.



Europeiska ombudsmannens ärende om spansk fotboll 2013.
<http://europa.eu/!ww77Nj>



De långa handläggningstiderna är ett ständigt återkommande problem inom EU-förvaltningen. Ombudsmannen prövade ett uppmärksammat ärende som handlade om att [kommissionen](#) i fyra år underlåtit att vidta några åtgärder beträffande ett klagomål om statligt stöd som gällde fyra spanska fotbollsklubbar. Investerare i europeiska fotbollsklubbar hade klagat till kommissionen om att Spanien överträdde EU:s bestämmelser om statligt stöd genom att ge de fyra spanska klubbarna otillåtna skatteförmåner. Efter mer än fyra år hade ännu inte något beslut fattats. Den klagande hävdade att kommissionens passivitet kunde ha att göra med att den ansvariga kommissionsledamoten var anhängare av ett av de berörda fotbollslagen och hade varit minister i den spanska regering som fattade beslutet om skatteförmåner.

Efter att ombudsmannen hade bett kommissionen att vidta åtgärder angående klagomålet [inledde kommissionen en undersökning om finansieringen av de berörda fotbollsklubbarna](#). Ombudsmannen lovordade detta steg och betonade att det var viktigt att den europeiska allmänheten fick se att kommissionen agerar snabbt när det gäller påstådda överträdelser av bestämmelserna om statligt stöd och därigenom skingrar alla misstankar om intressekonflikter.

I flera fall har medborgare klagat till ombudsmannen när institutionerna har gjort sig skyldiga till procedurmässiga fel, inte svarat på korrespondens eller gett medborgarna felaktiga upplysningar. Tack vare ombudsmannens ingripande löste institutionerna många tvister och förbättrade sina rutiner.

Ett sådant ärende gällde en kvinna som deltog i ett uttagningsprov för frilansande konferenstolkar som arrangerades av kommissionen. Kommissionen inbjöd henne att delta i ett prov. Samma dag som provet informerade dock institutionen henne om att hon inte kunde delta i provet eftersom hon

inte uppfyllde ett av behörighetskriterierna. Kandidaten vände sig till ombudsmannen med ett klagomål om att kommissionen inte i tid hade informerat henne om att hon inte var behörig. [Kommissionen följde ombudsmannens råd](#) och betalade henne 300 euro i ersättning.

Ett annat ärende gällde en resenär vars flyg hade blivit 23 timmar försenat och som hade vänt sig till flygbolaget, den nationella tillsynsmyndigheten och kommissionen för att få hjälp. Han vände sig sedan till ombudsmannen med ett klagomål om att det relevanta [EU-klagomålsformuläret](#) var felaktigt och ville att kommissionen skulle se över klagomålsförfarandet eller informationen i formuläret. [Det gjorde kommissionen](#) och tackade ombudsmannen för att hon gjort dem uppmärksamma på denna sak.



7 • Hur vi handlägger ärenden



Hur vi på Europeiska ombudsmannens kansli arbetar.
<http://europa.eu/!Tt88MK>

Rätten att klaga hos Europeiska ombudsmannen slås fast i både [fördraget om Europeiska unionens funktionssätt](#) (EUF-fördraget) och [EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna](#). EUF-fördraget ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål från unionsmedborgarna, eller från fysiska eller juridiska personer som är bosatta eller har sitt säte i en medlemsstat i unionen.

Ombudsmannen säkerställer att den kostnadsfria klagomålstjänsten är så rättvis, öppen och okomplicerad som möjligt. Klagande lämnar in sina klagomål till ombudsmannen genom någon form av skriftlig korrespondens, t.ex. genom att fylla i ett säkert klagomålsformulär på ombudsmannens webbplats. Eftersom ombudsmannen vet att många inledningsvis kan känna en oro över sitt klagomål försöker hon ge ett snabbt preliminärt svar genom att inom fyra veckor informera klagande om vad hon kommer att göra med deras klagomål.

Ombudsmannen gör en saklig bedömning av varje enskilt klagomål. Detta gäller även klagomål som hon måste avvisa eftersom de ligger utanför hennes ämbetsområde. När det inträffar får de klagande ett individuellt svar, som i de flesta fall innehåller råd om vilka andra organ som kanske kan hjälpa den klagande. Ombudsmannen kan också besluta att hänskjuta klagomål till andra sådana organ.

Klagomål som ligger inom ombudsmannens uppdrag handläggs i första hand av hennes specialiserade jurister. Varje klagande tilldelas en bestämd ärendehandläggare som kontaktperson.

När ombudsmannen drar slutsatsen att ett nytt klagomål inte uppfyller kriterierna för tillåtlighet eller att grunderna för att inleda en undersökning om ett annars tillåtligt klagomål inte är tillräckliga, motiverar hon sitt beslut och ger när så är möjligt lämpliga råd.

När ombudsmannen anser att en undersökning ska inledas granskar hon klagomålet noggrant för att se om det kan lösas genom ett förenklat förfarande.

Förenklade förfaranden brukar vara snabbare och mindre formella än en fullskalig undersökning. Det kan t.ex. vara undersökningar per telefon och klargöranden som ger den klagande möjlighet att kommentera ombudsmannens preliminära uppfattning att det kanske inte finns någon rimlig anledning att inleda en dyrare undersökning. Ombudsmannen kan också bestämma sig för att inleda en kontrollundersökning för en snabb kontroll av handlingarna i ärendet och en skyndsam slutsats om ärendets förutsättningar.

Fullskaliga undersökningar är t.ex. nödvändiga om klagomålet inte är brådskande, men komplicerat och uppenbart kräver synpunkter från olika specialiserade tjänster inom den berörda institutionen.

Ombudsmannen har flera alternativ om hon anser att klagomålet är berättigat. Hon kan föreslå en vänskaplig lösning som tillfredsställer klaganden eller utfärda ett förslag till rekommendation där hon ber institutionen rätta till det administrativa missförhållandet.

Om det inte är möjligt att finna en lösning kan ombudsmannen besluta att utfärda kritiska



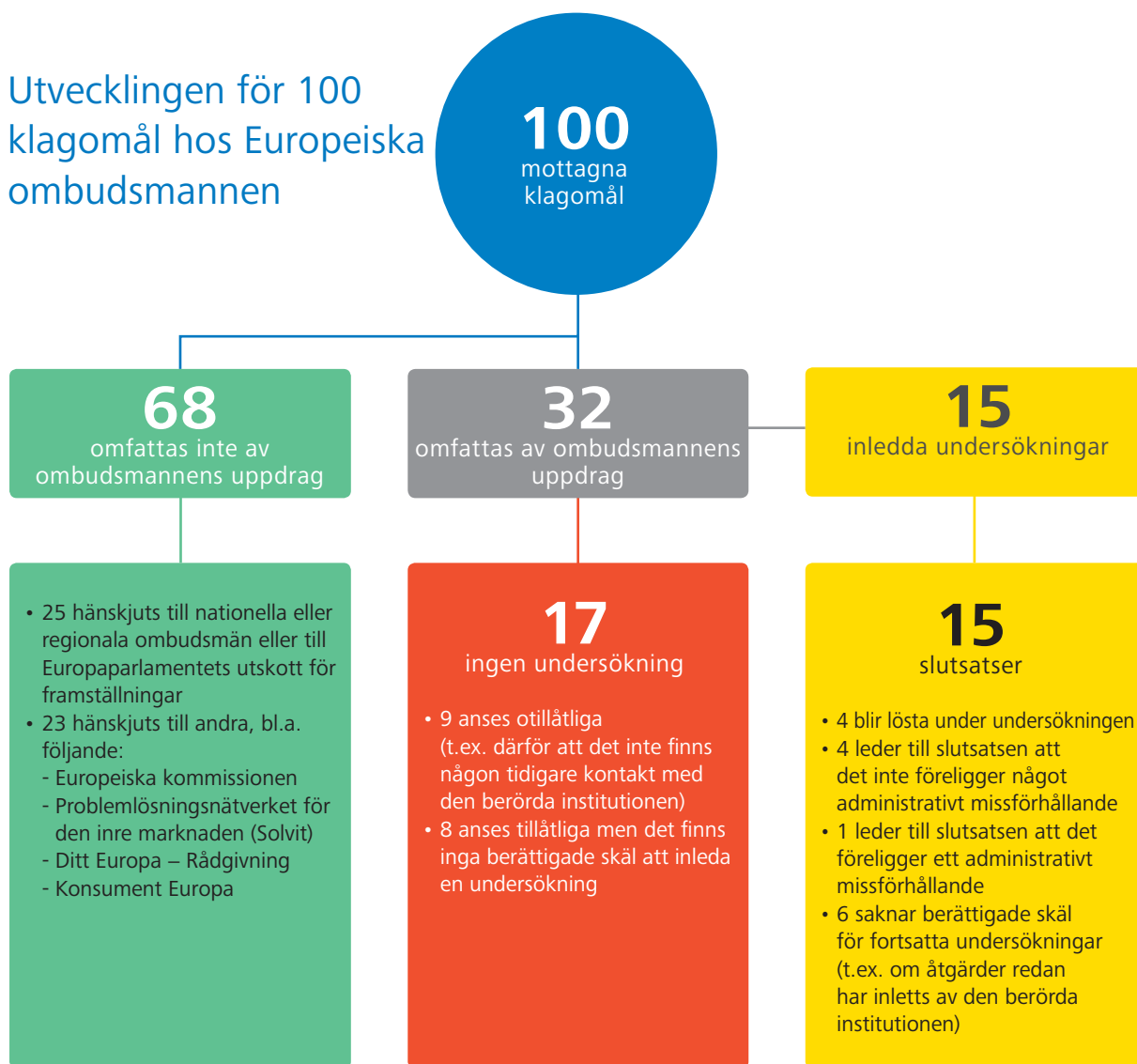
anmärkningar. Om den berörda institutionen bestämmer sig för att på eget initiativ lösa klagandens klagomål innan ombudsmannen drar sina slutsatser, brukar hon oftast anse att det är onödigt att kritisera institutionen genom en formell slutsats att det föreligger ett administrativt missförhållande.

Ombudsmannen har även befogenhet att inleda undersökningar på eget initiativ. Genom att använda denna befogenhet kan ombudsmannen undersöka möjliga fall av administrativa missförhållanden som hon

görs uppmärksam på av personer som inte har rätt att inge klagomål. Ombudsmannen kan dessutom använda denna befogenhet för att angripa problem som tycks vara inbyggda i systemet på EU:s institutioner.

Europeiska ombudsmannen tar emot tusentals klagomål från medborgare, icke-statliga organisationer, företag och andra organisationer. Ombudsmannens medarbetare ser till att varje klagomål handläggs snabbt, noggrant och på ett serviceinriktat sätt. Det här är vad som händer med 100 typiska klagomål:

Utvecklingen för 100 klagomål hos Europeiska ombudsmannen

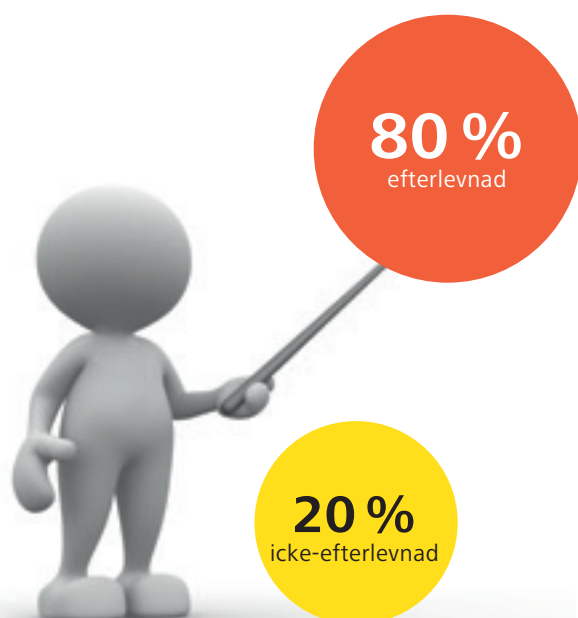




8 • Efterlevnad av ombudsmannens förslag

Varje år offentliggör ombudsmannen en heltäckande redogörelse för hur EU-institutioner under det gångna året har ställt sig till ombudsmannens förslag att förbättra EU-förvaltningen. Dessa förslag kan ha formen av vänskapliga lösningar, förslag till rekommendationer, ytterligare anmärkningar, kritiska anmärkningar och råd.

Efterlevnad av Europeiska ombudsmannens förslag 2012



Rapporten för 2012, med titeln *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012*, visar att institutionerna sammanlagt följde ombudsmannens förslag till 80 % och ibland till 100 %. **Kommissionen** som är föremål för de flesta av de undersökningar som ombudsmannen genomför, följde myndighetens förslag till 84 %.



#2



GRANSKNING: EU:s institutioner gav 118 positiva svar på de 148 förslag som lades fram av ombudsmannen i ärenden som avslutades 2012.

För vissa institutioner blev resultatet 100 procent. Framför allt samarbetade Europeiska centralbanken, Europeiska läkemedelsmyndigheten och Europeiskt centrum för förebyggande och kontroll av sjukdomar med Europeiska ombudsmannen på ett mycket konstruktivt sätt 2012.

Bedrägeribekämpningsbyrån #OLAF bör också nämnas för de betydande insatser den gjorde för att förbättra sina rutiner till förmån för medborgarna.

#EU #Administration

Europeiska centralbanken (ECB), Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) och Europeiskt centrum för förebyggande och kontroll av sjukdomar (ECDC) hade ett särskilt konstruktivt samarbete med ombudsmannen. Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf) gjorde stora ansträngningar att förbättra sina rutiner till nytta för medborgarna.

Rapporten för 2013 kommer att finnas tillgänglig under hösten 2014.



9 • Förbindelser med EU:s institutioner

Europeiska ombudsmannen träffar regelbundet medlemmar och tjänstemän från EU-institutionerna för att diskutera sätt att höja förvaltningens kvalitet, betona vikten av god klagomålshantering och säkerställa ordentlig uppföljning av ombudsmannens rekommendationer och rapporter.

De möten som ägt rum sedan Emily O'Reilly tillträdde 2013 var ett tillfälle för henne att presentera sin vision och sina prioriteringar inför framtiden. En av ombudsmannens prioriteringar är att lyfta fram medborgarnas farhågor och hjälpa till att överbrygga klyftan mellan dem och institutionerna. Hon förklarade att hon skulle göra sin myndighets arbete mer synligt och se över de interna strukturerna och klagomålsprocesserna för att effektivisera verksamheten till nytta för allmänheten. Ombudsmannen uppmanade även institutionerna att tillämpa högsta tänkbara krav när det gäller effektivitet, öppenhet, etisk beteende och ansvarsutkrävande för att vinna medborgarnas förtroende. Hon utlovade ett nära samarbete med institutionerna.

9.1 Europaparlamentet



Emily O'Reilly träffade Martin Schulz i oktober 2013.

Sedan Emily O'Reilly hade tillträtt sitt ämbete sammanträffade hon med [Europaparlamentets](#) talman Martin Schulz och generalsekreterare Klaus Welle. Ombudsmannen lade dessutom fram en särskild rapport för Europaparlamentets utskott för framställningar om [Europeiska byrån för förvaltningen av det operativa samarbetet vid Europeiska unionens medlemsstaters yttre gränser](#) (Frontex) vägran att inrätta en klagomålsmekanism. Hon meddelade att hon hade för "avsikt att samarbeta med Europaparlamentet och proaktivt samverka med kommissionen och andra EU-institutioner på medborgarnas vägnar och i deras intresse" och träffade även flera av Europaparlamentets ledamöter enskilt samt anställda på parlamentet.



Martin Schulz, Europaparlamentets talman
Jag ser fram emot att få träffa Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly i Strasbourg.

9.2 Europeiska kommissionen



Emily O'Reilly sammanträffade med José Manuel Barroso i oktober 2013.

Eftersom **Europeiska kommissionen** är föremål för de flesta av de undersökningar som ombudsmannen genomför varje år, gör ombudsmannen stora ansträngningar att upprätthålla systematiska kontakter med kommissionens ledamöter och tjänstemän.

Sedan hon tillträtt sitt ämbete sammanträffade Emily O'Reilly med Europeiska kommissionens ordförande José Manuel Barroso, Europeiska kommissionens vice ordförande Maroš Šefčovič, med särskilt ansvar för interinstitutionella förbindelser och förvaltning, generalsekreterare Catherine Day, Giovanni Kessler, generaldirektör för **Europeiska byrån för bedrägeribekämpning**, Rytis Martikonis, generaldirektör för generaldirektoratet för översättning, samt Jonathan Faull, generaldirektör för generaldirektoratet för inre marknaden och tjänster.

 #10



Europeiska ombudsmannen
I morgon träffar Emily O'Reilly @MaroSefcovic, vice ordförande i @EU_Commission, i Bryssel bit.ly/17QYjtm
Maroš Šefčovič, Europeiska kommissionens vice ordförande och kommissionsledamot med ansvar för interinstitutionella förbindelser och förvaltning
Jag ser verkligen fram emot vårt möte och framtida samarbete.

9.3 EU:s byråer

Under de senaste 15 åren har ett stort antal **EU-byråer** inrättats i hela Europa. I enlighet med Europeiska ombudsmannens behörighet att genomföra undersökningar på eget initiativ, har ombudsmannen fastställt ett program för besök på dessa byråer. Programmet gör det möjligt för ombudsmannen att ta kontakt med de olika byråerna för att framhålla vikten av god förvaltning, god klagomålshantering och en servicekultur. Det är också ett tillfälle att identifiera och sprida bästa praxis bland byråerna.

När ombudsmannen var i Vilnius för att tala vid avslutningsevenemanget för Europaåret för medborgarna 2013 tog hon tillfället i akt att diskutera med Virginija Langbakk, direktör för **Europeiska jämställdhetsinstitutet** (EIGE), och hennes medarbetare.

För mer information om besöksprogrammet, se artikeln *The European Ombudsman's visits*



to EU agencies – identifying and spreading best practices i [utgåvan november 2013](#) av Europeiska ombudsmannanätverkets nyhetsbrev.

9.4 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Förutom förbindelserna med unionen samarbetar ombudsmannen även med andra internationella organisationer, bl.a. [Förenta nationerna](#), särskilt när det gäller mänskliga rättigheter. Ombudsmannen har som en del av EU:s ramverk för [Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#) (UNCRPD) bl.a. rollen att skydda, främja och övervaka genomförandet av konventionen på EU-institutionsnivå. Det är en funktion som ombudsmannen har tillsammans med [Europaparlamentet](#), [Europeiska kommissionen](#), [Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter](#) (FRA) och [Europeiska forumet för funktionshinder](#) (EDF). Tillsammans utgör de konventionens EU-ramverk. Konventionen trädde i kraft för EU i januari 2011.

Under 2013 samrådde ombudsmannen för det första med de övriga medlemmarna av EU-ramverket med sikte på att utarbeta ett flerårigt arbetsprogram för ombudsmannens särskilda roll. Hon samrådde även med [Europeiska ombudsmannanätverket](#), [European Group of National Human Rights Institutions](#) (NHRI) och de [europeiska diskrimineringsmyndigheternas nätverk](#) (Equinet). Bland de frågor som ingår i ombudsmannens uppdrag hör kravet på EU-institutionerna att se till att deras tjänster är tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar, att personer med funktionsnedsättningar har tillgång till information från och sätt att kommunicera med institutionerna, att arbetsmiljön hos

EU-institutionerna är öppen, inkluderande och tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar samt att personer med funktionsnedsättningar kan delta fullt ut i det politiska och offentliga livet.

Under 2013 inledde ombudsmannen en undersökning av parlamentets upphävande av ett undantag som uteslöt en medlem av personalen från den årliga rörligheten på grund av hennes exceptionella familjeomständigheter. Ombudsmannen inledde en annan undersökning om påståendena att [Europass CV](#)-verktyget – som drivs av [Europeiskt centrum för utveckling av yrkesutbildning](#) (Cedefop) – inte är tillgängligt för personer med nedsatt synförmåga. I dessa ärenden, som båda är pågående, har ombudsmannen uppmärksammat de berörda institutionerna på konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Efter ombudsmannens inbjudan till tjänstemän i EU-medlemsstaterna om att inkomma med intresseanmälningar, som offentliggjordes 2013, lånades en nationell expert på frågor om funktionsnedsättningar ut till ombudsmannens team i början på 2014. Experten kommer att bistå ombudsmannen i utformningen av hennes arbetsprogram för frågor om funktionsnedsättningar, och även i att söka efter sätt att bättre nå ut till medborgarna och EU:s personal för att informera dem om deras rättigheter och skyldigheter enligt konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Sedan 2013 är alla ombudsmannens publikationer på begäran tillgängliga i versioner med stor stil eller ljudversioner. Under året genomförde ombudsmannen arbete för att utveckla ett offentligt register över dokument, för vilket en av huvudanledningarna var att säkerställa att personer med nedsatt synförmåga kan få tillgång till dokumenten.



10 • Förbindelser med nätverk

Klagomål som hänsköts till andra institutioner och organ; Europeiska ombudsmannen gav de klagande rådet att kontakta andra institutioner och organ 2013

En medlem av Europeiska ombudsmannanätverket, varav:



Europeiska kommissionen



Andra institutioner och organ



Anmärkning: Ombudsmannen gav i vissa fall de klagande mer än en typ av råd. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.

Europeiska ombudsmannen samarbetar nära med olika nätverk för att säkerställa att medborgarnas klagomål om EU-lagstiftningen hanteras snabbt och effektivt.

Många klagande kontaktar ombudsmannen när de har haft problem med en nationell, regional eller lokal förvaltning. Sådana klagomål faller utanför ombudsmannens ämbetsområde och gäller ofta påståenden om att medlemsstaterna har överträtt EU-lagstiftningen. Nationella eller regionala ombudsmän inom [Europeiska ombudsmannanätverket](#) har bäst möjlighet att handlägga sådana ärenden. [Europaparlamentets utskott för framställningar](#) är också en fullvärdig medlem av nätverket. Ett av nätverkets ändamål är att underlätta ett snabbt hänskjutande av klagomål till den behöriga medlemmen av nätverket, som kan vara en nationell eller regional ombudsman, ett liknande organ eller Europaparlamentets utskott för framställningar.



Inge ett klagomål



Begäran om information

Europeiska ombudsmannens interaktiva vägledning hjälper 20 000 medborgare per år att hitta rätt problemlösningsorgan att kontakta.



Nätverket består nu av 94 kontor i 35 europeiska länder. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och liknande organ i EU:s medlemsstater, kandidatländer för EU-medlemskap och andra länder i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och/eller Schengenområdet samt Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

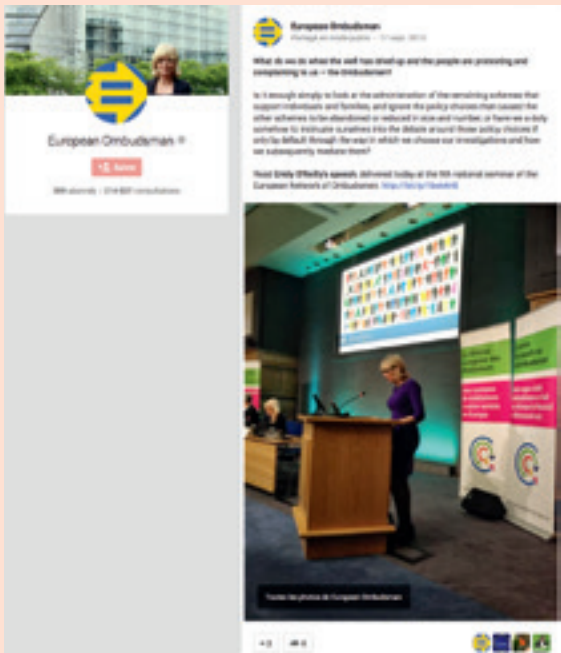
Nätverket fungerar som en användbar mekanism för utbyte av information om EU-lagstiftning och bästa praxis genom seminarier, ett nyhetsbrev varje halvår samt ett extranät för diskussion och utbyte av dokument på elektronisk väg.

Bland de frågor som diskuterades under 2013 fanns Europeiska ombudsmannens roll enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (UNCRPD), undersökningar som ombudsmännen genomför på eget initiativ, integrering av sociala medier i ombudsmannakontorens kommunikationsstrategier, genomförande av funktioner för nationella förebyggande mekanismer samt innovation inom ombudsmannakontoren.



År 2013 arrangerade Europeiska ombudsmannen tillsammans med Irlands ombudsman Europeiska ombudsmannanätverkets nionde nationella seminarium. Seminariet ägde rum i Dublin 15-17 september och en rad olika ämnen diskuterades, bl.a. innovation på ombudsmannakontoren, reformer på grund av åtstramningar och se till att medborgaren räknas.





Hur bör vi agera när brunnen sinar och människor protesterar och klagar hos oss ombudsmän?

Handlar det bara om att fokusera på hur de återstående system som stöder individer och familjer administreras, och bortse från de politiska val som ledde till att andra system övergavs eller bantades i storlek och antal? Eller har vi en skyldighet att delta i och påverka debatten kring dessa politiska val, om inte annat genom hur vi väljer våra utredningar och hur vi medlar?

Läs dagens inlägg från Emily O'Reilly vid det nionde nationella seminariet för Europeiska ombudsmannanätverket:
<http://bit.ly/1bok4n8>

I vissa fall kan ombudsmannen överväga om det är lämpligt att hänskjuta ett klagomål till Europeiska kommissionen, till Solvit eller till Ditt Europa – Rådgivning. Solvit är ett nätverk som inrättats av kommissionen för att hjälpa människor som möter hinder när de försöker utöva sina rättigheter enligt unionens inre marknad. Ditt Europa – Rådgivning är ett annat EU-omfattande nätverk som kommissionen inrättat för att ge medborgarna råd om deras liv, arbete och resor inom EU. Innan ett klagomål hänskjuts eller den klagande uppmanas att vända sig någon annanstans, gör ombudsmannens kansli sitt bästa för att ta reda på vilket annat kontor som har bäst möjlighet att ge hjälp.



Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?

Ombudsmannens publikation *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?* Innehåller mer information om olika sätt att få sin sak prövad.



11 • Resurser

11.1 Budgeten

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 avser löner, ersättningar och andra personalkostnader. Avdelning 2 omfattar lokaler, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Avdelning 3 avser utgifter i samband med allmänna funktioner som utförs av institutionen. [De budgeterade anslagen för 2013 uppgick till 9 731 371 euro.](#)

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor, Robert Galvin, regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som kontoret genomför. Ombudsmannainstitutionen revideras, precis som andra EU-institutioner, av [Europeiska revisionsrätten](#).

11.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en [årlig förvaltningsplan](#) som innehåller konkreta åtgärder som kontoret behöver vidta för att genomföra institutionens prioriteringar. Förvaltningsplanen för 2013 var den tredje som byggde på ombudsmannens [strategi för ämbetsperioden 2009–2014](#). Målen för 2013 – liksom för övriga år som omfattas av strategin – var att lyssna, leverera, övertyga, kommunicera och anpassa. Den årliga förvaltningsplanen innehåller nyckeltal (KPI) för att mäta framstegen i uppnåendet av dessa mål. Nyckeltalen och berörda mål ses över varje år och revideras om det behövs.

Ombudsmannen antar även en [årlig verksamhetsrapport](#). I de årliga verksamhetsrapporterna beskrivs verksamheternas resultat i fråga om de mål som fastställts i den årliga förvaltningsplanen, de risker som är förknippade med verksamheterna, hur de resurser som står till ombudsmannens förfogande har använts samt det interna kontrollsystemets effektivitet och ändamålsenlighet.



Träffa Europeiska ombudsmannens team. <http://europa.eu/lph49Yn>

11.3 Teamet bakom ombudsmannen

Institutionen har en högt kvalificerad och flerspråkig personal som kan hantera klagomål om administrativa missförhållanden på de 24 officiella EU-språken och sprida information om ombudsmannens arbete. År 2013 innehöll Europeiska ombudsmannens tjänsteförteckning 67 tjänster.

En komplett och regelbundet uppdaterad personalförteckning, med utförlig information om hur ombudsmannens kontor är uppbyggd och varje sektionens uppgifter är tillgänglig på ombudsmannens webbplats (www.ombudsman.europa.eu) på de 24 officiella EU-språken.



Europeiska ombudsmannens team.



Hur man kontaktar Europeiska ombudsmannen

Per post

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

Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

Online

Website: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Besök

Kontakta oss i förväg om du vill besöka Europeiska ombudsmannens kontor i Bryssel eller Strasbourg.



Denna Årsrapport finns på internet på adressen:

www.ombudsman.europa.eu



Publikationsbyrå

© Europeiska unionen, 2014

Alla foton, videor och bilder är © Europeiska unionen, om inget annat anges.

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

Design och layout av Rosendahls A/S, Albertslund, Danmark och EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-594-3 . ISSN 1680-3892 . doi:10.2869/39660 . QK-AA-14-001-SV-C

EPUB ISBN 978-92-9212-618-6 . ISSN 1680-4007 . doi:10.2869/46404 . QK-AA-14-001-SV-E

PDF ISBN 978-92-9212- 570-7 . ISSN 1680-4007 . doi:10.2869/35497 . QK-AA-14-001-SV-N



Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport • Årsrapport

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.