



Europeiska ombudsmannen

Årsrapport 2016





Europeiska ombudsmannen

Årsrapport
2016

Innehållsförteckning

Inledning	4
1 2016 i korthet	6
2 Centrala teman	7
2.1 Insyn i EU:s beslutsfattande	7
2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet	9
2.3 Öppenhet i ekonomiska och finansiella beslut	10
2.4 Tillgång till EU-handlingar	12
2.5 Etiska frågor	13
2.6 EU:s byråer och andra organ	15
2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag	16
2.8 Kommande utmaningar	17
3 Pris för god förvaltning	19
4 Kommunikation	20
5 Förbindelser med EU:s institutioner	22
5.1 Europaparlamentet	22
5.2 Utskottet för framställningar	22
5.3 Europeiska kommissionen	23
5.4 Andra institutioner, byråer och organisationer	24
5.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning	24
6 Europeiska ombudsmannanätverket	26
7 Den dagliga ärendehantering	30
8 Typ av och källa till klagomål	31
8.1 Översikt över klagomål och strategiska undersökningar	31
8.2 Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde	34
9 Vem gällde klagomålen?	36
10 Vad gällde klagomålen?	37
11 Uppnådda resultat	38
12 Efterlevnad av ombudsmannens förslag	41
13 Resurser	42
13.1 Budget	42
13.2 Användning av resurser	43
Så kontaktar man Europeiska ombudsmannen	44



Inledning



Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

Jag är mycket glad över att presentera vår årsrapport för 2016.

Det var ett turbulent år för EU och utmaningarna kommer att fortsätta. Arbetslöshetskrisen, den pågående migrationskrisen, Storbritanniens beslut att lämna EU och oro över hur USA:s nya president kommer att påverka Europa sporrar oss att arbeta ännu hårdare för att se till att EU:s institutioner möter våra medborgare så öppet och medkännande som möjligt.

Detta år visade på många sätt att ombudsmannens arbete kan påverka EU-förvaltningens kvalitet positivt över tid. Detta ligger i linje med min strategi för att öka ämbetets inflytande, relevans och synlighet.

Genom proaktiva strategiska undersökningar kunde mitt kansli bidra till att höja den redan höga standarden i fråga om insyn och god förvaltning inom offentliga EU-organ ännu mer. Vi samarbetade med Europeiska kommissionen och Europaparlamentet för att granska de expertgrupper som bistår kommissionen med politisk rådgivning. Vi förde diskussioner med Europeiska kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker om etiken hos före detta kommissionsledamöter. Vi samtalade med Eurogruppens ordförande Jeroen Dijsselbloem om insynen i Eurogruppens arbete. Vi utfärdade också rekommendationer till kommissionen om godkännande av bekämpningsmedel och till kommissionen, rådet och Europaparlamentet om hur de skulle kunna förbättra insynen i trepartsdialogerna.

I slutet av året lanserade vi ett pris för god förvaltning för att uppmärksamma bästa praxis i EU:s offentliga förvaltning och de hängivna arbetet hos så många EU-tjänstemän som strävar efter att förbättra EU-medborgarnas vardag.

Att hjälpa människor som har stött på problem i EU:s förvaltning är fortfarande kärnan i mitt arbete. Deras frågor utgör den allra största delen av de hundratals klagomål som vi hanterar varje år.

Under 2016 höll vi också den årliga konferensen för det europeiska ombudsmannanätverket i Bryssel. Konferensen byggde vidare på vårt lyckade samarbete i frågor som bl.a. rör migration, insyn i lobbyverksamhet och rättssäkerhet. Europeiska kommissionen åtog sig också att effektivisera sitt samarbete med nätverket.

Jag ser fram emot det utmanande året vi har framför oss och mot att samarbeta med EU:s förvaltning för att hitta lösningar på EU-medborgarnas problem. Framför allt ser jag fram emot att fortsätta det ypperliga samarbetet med Europaparlamentet i samma goda anda. Parlamentets stöd har varit och är fortfarande oerhört viktigt för att jag ska kunna fullgöra mitt uppdrag för de medborgare som vi tillsammans arbetar för.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a stylized, flowing script.

Emily O'Reilly



Kapitel 1

2016 i korthet

År 2016 var ett händelserikt år. Här är några av de viktigaste händelserna under året:

2016





Kapitel 2

Centrala teman

Europeiska ombudsmannen hjälper medborgarna i deras kontakter med EU:s institutioner, organ och byråer. Det kan uppstå problem i allt från avtalsfrågor till kränkningar av grundläggande rättigheter, bristande insyn i beslutsfattande samt avslag på begäran om tillgång till handlingar. Även under 2016 utgjordes den största andelen ärenden av undersökningar som berörde insyn.

2.1 Insyn i EU:s beslutsfattande

I juli [offentliggjorde](#) ombudsmannen förslag för att öka insynen i trepartsdialoger – informella förhandlingar om EU:s lagförslag mellan Europaparlamentet och rådet i närvaro av kommissionen. Förslagen gick bl.a. ut på att datum och kortfattade dagordningar för trepartsdialogerna bör offentliggöras, liksom även medlagstiftarnas ståndpunkter om kommissionens förslag samt namnen på de beslutsfattare som deltagit i mötena. Ombudsmannen rekommenderade att dokumentation över de viktigaste stegen i processen skulle offentliggöras så snart som möjligt efter de avslutade förhandlingarna. Ombudsmannen granskade handlingarna i trepartsdialoger om två EU-rättsakter (direktivet om hypotekslån och förordningen om kliniska prövningar) och anordnade ett offentligt samråd som fick in 51 svar, däribland fem från nationella parlament. Europaparlamentet, rådet och kommissionen svarade på ombudsmannens förslag i december och höll i stort sett med hennes argument för ökad insyn. I sina svar beskriver institutionerna hur de har påbörjat uppföljningen, bl.a. genom gemensamma diskussioner om hur förslagen ska genomföras. [#1](#)

I maj inledde ombudsmannen en [strategisk undersökning](#) av kommissionens sätt att bedöma intressekonflikter hos sina särskilda rådgivare. Rådgivarna ger kommissionsledamöterna direkt expertrådgivning på begäran. Syftet med undersökningen, som inleddes efter enskilda klagomål, är att se till att reglerna är tillräckligt väl utformade för att undvika att beslutsfattandet påverkas på ett olämpligt sätt. I en skrivelse till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker föreslog ombudsmannen att rådgivarens uppdrag och externa verksamhet skulle klargöras före utnämningen och att bedömningen av eventuella intressekonflikter skulle uppdateras om rådgivarens externa verksamhet förändrades. [#2](#)



#1



**LSE EUROPP
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed
bit.ly/2b2D6qK



Hur kan insynen i förhandlingarna och överenskommelserna om EU-lagstiftningen bli bättre?



#2



Nick Beake

@EUombudsman now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

Europeiska ombudsmannen har nu inlett en mer omfattande undersökning av utnämningen av särskilda rådgivare (som ofta arbetar för kunder i den privata sektorn och för EU samtidigt).

Ombudsmannens handläggare granskade handlingarna om de särskilda rådgivare som hade utnämnts under 2015 och 2016.

Ombudsmannens handläggare granskade handlingarna om de särskilda rådgivare som hade utnämnts under 2015 och 2016. Granskningsrapporten visar att det har skett stora förbättringar inom vissa områden under 2016, vilket ombudsmannen också framhöll i en skrivelse till Jean-Claude Juncker. Under 2017 kommer ombudsmannen att fortsätta att titta på möjligheterna att göra ytterligare förbättringar inom följande områden: organisationen av förfarandet för att utse särskilda rådgivare, kommissionens bedömning av intressekonflikter före utnämningen, skyldigheten att rapportera ny verksamhet efter utnämningen och allmänhetens tillgång till handlingar och information.

I maj inleddes en [strategisk undersökning](#) av ett pilotprogram som kommissionen driver för att se till att medlemsstaterna tillämpar EU-lagstiftningen korrekt utan att kommissionen behöver inleda överträdelseförfaranden. Ombudsmannen beslutade sig för att syna processen närmare efter att ha undersökt ett flertal klagomål. Ombudsmannen frågade kommissionen hur förfarandet fungerar och varför det hade uppstått förseningar, hur kommissionen underrättar klagande om att ett pilotförfarande har inletts och avslutats och vad kommissionen gör när en medlemsstat vid upprepade tillfällen svarar för sent eller lämnar bristfällig information. I slutet av 2016 gjorde ombudsmannen ytterligare en granskning av handlingar för att få en bredare bild av hur förfarandet fungerar i praktiken. Undersökningen fortsätter under 2017.

Ett [ärende](#) som illustrerar vikten av insyn i beslutsfattandet är förfarandet för att godkänna bekämpningsmedel för den europeiska marknaden. Ärendet gällde i synnerhet kommissionens praxis att godkänna säker användning av ett verksamt ämne innan den har fått alla uppgifter som krävs för att underbygga beslutet. Ombudsmannen analyserade kommissionens praxis att godkänna ämnen och samtidigt begära in uppgifter som styrker att ämnena är säkra. Efter sin analys och **med hänsyn till hur viktigt skyddet av hälsa och miljö är i EU** lade ombudsmannen fram flera förslag till förbättringar i kommissionens system för att godkänna bekämpningsmedel.

g+

#1

Europeiska ombudsmannen


[Pressmeddelande] Ombudsmannen uppmanar kommissionen att rapportera om godkännande av bekämpningsmedel

Ombudsmannens undersökning av kommissionens godkännande av bekämpningsmedel gäller farhågor om **kommissionens praxis att godkänna säker användning av ett verksamt ämne** innan den har fått in alla uppgifter som krävs för att underbygga beslutet. Ombudsmannen analyserade kommissionens praxis att godkänna ämnen och samtidigt begära in uppgifter som styrker att ämnena är säkra. Efter sin analys och **med hänsyn till hur viktigt skyddet av hälsa och miljö är i EU** lade ombudsmannen fram flera förslag till förbättringar i kommissionens system för att godkänna bekämpningsmedel.



Ett annat [ärende](#) gällde förseningar i kommissionens godkännande av 20 ansökningar om genmodifierade livsmedel och foder. Kommissionen behandlade de 20 berörda ansökningarna medan undersökningen pågick. Ombudsmannen konstaterade dock att förseningarna inte var motiverade. Om kommissionen anser att tidsramarna för att fatta beslut om genmodifierade livsmedel och foder inte räcker till, föreslår ombudsmannen att kommissionen tar upp detta i sin översyn av hur dessa beslut fattas.

2.2 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet

Ombudsmannen undersökte också öppenheten i lobbyverksamheten i EU och tillhörande frågor. Avvägningen mellan de intressen som företräds i de hundratals expertgrupper som ger kommissionen råd om politik och lagstiftning blev föremål för en stor strategisk undersökning. I början av 2016 bad ombudsmannen kommissionen att vidta ett antal åtgärder för att öka insynen i expertgrupperna, bl.a. genom att offentliggöra omfattande protokoll från gruppernas möten. Parlamentet arbetade också mycket aktivt med den här frågan. I maj svarade kommissionen att den hade för avsikt att ändra systemet i flera avseenden, bl.a. genom att offentliggöra dagordningar och meningsfulla protokoll. Den skulle också förbättra sin hantering av intressekonflikter när det gäller utnämning av enskilda personer och göra det obligatoriskt med registrering i EU:s öppenhetsregister för medlemmar i expertgrupperna. Ombudsmannen kommer att granska mötesprotokollen och andra relevanta handlingar under 2017 innan hon slutgiltigt fastställer sina slutsatser om kommissionens svar på hennes rekommendationer.  #3

Kommissionen såg över EU:s öppenhetsregister 2016 efter en uppmaning från Europaparlamentet. Ombudsmannen föreslog i en [skrivelse](#) till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker att registret skulle förbättras genom att göras till ett centraliserat nav för öppenhet hos alla EU-institutioner och EU-organ. Hon begärde också full insyn i finansieringen av alla grupper som bedriver lobbyverksamhet, tillförlitligare uppgifter och skärpt övervakning. Dessutom begärde ombudsmannen att det slutliga interinstitutionella avtalet om registret skulle innehålla en skrivning om rätten att klaga hos ombudsmannen. Kommissionen, Europaparlamentet och rådet förhandlar just nu om det ändrade registret.  #4

Eftersom tjänstemän i offentliga institutioner på såväl EU-nivå som nationell nivå kan vilja ha råd om hur de ska undvika olämplig påverkan från intressegrupper har ombudsmannen utarbetat en [praktisk vägledning](#). Ombudsmannen offentliggjorde ett utkast till förteckningen över vad man bör och inte bör göra och bad om återkoppling från allmänheten. Tjänstemän uppmanas bl.a. att rapportera om oacceptabla lobbymetoder, att inte anordna möten efter vanlig kontorstid, utom i de offentliga lokalerna, och att inte heller anordna möten utan att en annan kollega är närvarande.

I ett [beslut](#) i slutet av 2016 uttryckte ombudsmannen stark kritik mot kommissionens ståndpunkt i fråga om insynen i dess möten med lobbyister från tobaksindustrin. Hösten 2015 hade ombudsmannen uppmanat kommissionen att aktivt offentliggöra information på webben om alla möten med lobbyister från tobaksindustrin eller deras juridiska företrädare. Kommissionen



#3



Frans Timmermans

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm ...

Europeiska kommissionens förste vice ordförande Frans Timmerman säger följande: Ytterligare ett steg på vägen mot att ändra arbetsmetoderna i "Bryssel". Nya regler för expertgrupper.



#4



Erik Wesselius

How to improve the EU [#TransparencyRegister](#)? [@EUombudsman](#) makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



Europeiska ombudsmannen ger relevanta förslag till förbättringar av EU:s öppenhetsregister.

I ett beslut i slutet av 2016 uttryckte ombudsmannen stark kritik mot kommissionens ståndpunkt i fråga om insynen i dess möten med lobbyister från tobaksindustrin.



#5



Vera da Costa e Silva

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential. [@FCTCofficial](#)

Så här sade Vera da Costa e Silva, sekretariatschef för WHO:s ramkonvention för tobakskontroll: Grattis till Europeiska ombudsmannen! Det är oerhört viktigt att ramkonventionen om tobakskontroll följs.

Europeiska ombudsmannens evenemang om insyn i lobbyverksamhet kopplad till tobaksindustrin.



#1

Storify



Förbättra insynen i tobaksindustrins lobbyverksamhet.

Den 27 april anordnade ombudsmannen ett evenemang om hur EU-institutionerna kan uppfylla sin skyldighet att skapa öppenhet i enlighet med Världshälsoorganisationens (WHO) regler och riktlinjer för lobbyverksamhet kopplad till tobaksindustrin.

uppmanades också att offentliggöra protokollen från mötena och uppfylla sina skyldigheter enligt ramkonventionen om tobakskontroll. Kommissionens generaldirektorat (GD) för hälso- och konsumentfrågor följde redan den praxis som ombudsmannen rekommenderade. Kommissionen svarade i början av 2016 att den ansåg att den redan följde ramkonventionen om tobakskontroll och inte behövde tillämpa GD Hälso- och konsumentfrågors praxis. Ombudsmannen avslutade ärendet genom att konstatera att det hade förekommit administrativa missförhållanden och att kommissionen inte hade lämnat några goda skäl för sin vägran att vidta de åtgärder som ombudsmannen hade föreslagit. [#5](#)



Hur man kan förbättra insynen i tobakslobbyn diskuterades vid ombudsmannens [strategiska seminarium under våren](#). Bland talarna återfanns EU:s kommissionär med ansvar för hälso- och konsumentfrågor, Världshälsoorganisationens företrädare vid EU och företrädare för det civila samhället. Vid seminariet diskuterade deltagarna hur GD Hälso- och konsumentfrågor tillämpar ramkonventionen för tobakskontroll och hur viktigt det var att hela kommissionen använde samma metoder. Ombudsmannen uppmanade alla EU-institutioner att tillämpa konventionen fullt ut i enlighet med riktlinjerna. [#1](#)

2.3 Öppenhet i ekonomiska och finansiella beslut

Beslutsfattandet i ekonomiska och finansiella frågor är av stort allmänintresse. Ombudsmannens kansli har handlagt enskilda klagomål inom detta område. Ibland kommer ombudsmannen också fram till att det är verkningsfullare att lyfta fram farhågor eller begära mer information genom ett "strategiskt initiativ". Hon [berömde](#) Jeroen Dijsselbloem, Eurogruppens ordförande, för

hans proaktiva åtgärder för att öka insynen i gruppens arbete, t.ex. genom att offentliggöra en detaljerad dagordning och en sammanfattning av mötena, och bad om vissa förtydliganden av hans förslag. Jeroen Dijsselbloem [svarade](#) att Eurogruppen hade gjort en rad handlingar tillgängliga sedan öppenhetssystemet hade införts, däribland det material som används för att förbereda Eurogruppens diskussioner. Han [sade](#) också att gruppen hade åtagit sig att öka insynen i dess politiska överväganden och att de frågor som ombudsmannen tagit upp skulle tas med i de fortsatta diskussionerna.

Företrädare för ombudsmannens kansli träffade Danièle Nouy, ordförande för Europeiska centralbankens (ECB) tillsynsnämnd, för att diskutera öppenheten i den översyns- och utvärderingsprocess (ÖUP) – som används för att bedöma den finansiella hälsan hos bankerna i euroområdet. Ombudsmannen följde upp detta med en [skrivelse](#) till Danièle Nouy och konstaterade att ECB sannolikt kunde förvänta sig – eller redan erfor – fler förfrågningar om offentliggörande av handlingar inom området för banktillsyn. Ombudsmannen föreslog att ECB skulle se över sina möjligheter att offentliggöra delar av tillsynsmanualen för den gemensamma tillsynsmekanismen. Dessutom föreslog ombudsmannen att enskilda översyns- och utvärderingsskrivelser som utfärdas till de enheter som står under tillsyn ska kunna offentliggöras efter en lämplig tidsperiod. Danièle Nouy [svarade](#) att tillsynsnämnden skulle få ta del av ombudsmannens skrivelse. När det gäller ÖUP påpekade hon att banken hade gett ut en broschyr med en beskrivning av den gemensamma tillsynsmekanismens ÖUP-metoder och även anordnat särskilda workshoppar med bankindustrin. [#6](#) [#7](#)

I februari gav ombudsmannen ett [förslag](#) till Europeiska investeringsbankens (EIB) president Werner Hoyer om att protokollen från styrelsemötena för både EIB och Europeiska investeringsfonden borde offentliggöras. Werner Hoyer svarade att banken hade beslutat att göra detta, vilket välkomnades av ombudsmannen. EIB offentliggjorde också avtalet mellan EIB och kommissionen om Europeiska fonden för strategiska investeringar (Efsi) på sin webbplats, precis som ombudsmannen hade begärt. Dessutom håller EIB gradvis på att uppdatera sitt offentliga register – en elektronisk databas kopplad till de projekt som banken finansierar – genom att offentliggöra information om miljö- och samhällsfrågor.

Senare under året föreslog ombudsmannen att EIB skulle ändra sina interna etiska regler så att dess styrelseledamöter ska vara skyldiga att begära tillstånd från etik- och tillämpningskommittén innan de inleder någon ny verksamhet. Hon frågade också om EIB:s uppförandekod för styrelseledamöter och konstaterade att den inte innebar någon skyldighet att lämna in en intresseförklaring eller deklaration av ekonomiska intressen, vilket är praxis för andra internationella finansinstitut.



#6



Gide Brussels

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via [@EUombudsman](#)

En skrivelse från Europeiska ombudsmannen till Europeiska centralbanken om översyns- och utvärderingsprocessen.



#7



Bruno Nicostrate

Very good recommendation!

En väldigt bra rekommendation!

EIB offentliggjorde också avtalet mellan EIB och kommissionen om Europeiska fonden för strategiska investeringar (Efsi) på sin webbplats, precis som ombudsmannen hade begärt.



I en [skrivelse](#) till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker frågade ombudsmannen vad som gällde för offentliggörandet av handlingar om arbetet i den nyinrättade europeiska finanspolitiska nämnden, som ska ge kommissionen råd i finanspolitiska frågor. Kommissionen [svarade](#) att nämndens handlingar skulle omfattas av EU:s regler om allmänhetens tillgång till handlingar (förordning (EG) nr 1049/2001).

2.4 Tillgång till EU-handlingar

Ombudsmannen får varje år in en mängd klagomål från enskilda personer eller organisationer om att EU-förvaltningen inte har gett allmänheten tillgång till handlingar. I dessa ärenden undersöker ombudsmannen om institutionen har haft goda skäl att inte offentliggöra handlingen. Om ombudsmannen kommer fram till att så inte är fallet, begär hon att handlingen ska lämnas ut.

Ett sådant [ärende](#) gällde en förfrågan om att få tillgång till yttranden om kandidaters lämplighet att tjänstgöra som domare och generaladvokater vid EU-domstolen och tribunalen. Rådet vägrade att ge tillgång till yttrandena, som hade utarbetats av en expertpanel, och hävdade att EU:s regler för tillgång till handlingar (förordning (EG) nr 1049/2001) inte var tillämpliga i det här fallet.

Ombudsmannen uppmanade rådet att ha detta i åtanke vid hanteringen av eventuella framtida förfrågningar om allmänhetens tillgång till handlingar.

Efter ombudsmannens ingripande tillkännagav rådet att det hade beslutat att tillämpa förordning (EG) nr 1049/2001. Ombudsmannen välkomnade rådets förändrade policy och konstaterade att detta ärende gällde den viktiga frågan om att göra en korrekt avvägning mellan å ena sidan behovet av att skydda personuppgifter för dem som är aktuella för höga offentliga tjänster och å andra sidan behovet av att skapa så stor öppenhet som möjligt i utnämningsförfarandet. Hon konstaterade att man i de här fallen oftast bör ge företräde åt ökad öppenhet. Ombudsmannen uppmanade rådet att ha detta i åtanke vid hanteringen av eventuella framtida förfrågningar om allmänhetens tillgång till handlingar.

Ett annat [ärende](#) gällde kommissionens vägran att offentliggöra handlingar som rörde dess utredning av en påstådd olaglig transport av levande blåfenad tonfisk till Malta. Kommissionen godtog ombudsmannens rekommendation om att bevilja tillgång till de handlingar som den hade upprättat. Vid undersökningen vägrade kommissionen att lämna ut de handlingar som Malta hade översänt till kommissionen, men den beslutade sig senare för att följa ombudsmannens rekommendation om att offentliggöra dessa handlingar från Malta. Malta har nu anmält kommissionen till EU-domstolen i ett försök att hindra kommissionen från att offentliggöra handlingarna.



Europeiska ombudsmannen vid presentationen av Europaparlamentets betänkande om ombudsmannens Årsrapport 2015.

I ett [ärende](#) som rörde Europeiska utrikestjänsten begärde klaganden, en svensk icke-statlig organisation, tillgång till avtalet om politisk dialog och samarbete mellan EU och Kuba. Utrikestjänsten vägrade och hävdade att avtalet fortfarande var preliminärt i det skedet. Klaganden vände sig till ombudsmannen och påpekade att avtalet redan hade paraferats. Utrikestjänsten offentliggjorde handlingen medan undersökningen pågick, efter det att kommissionen hade antagit avtalet.

Ibland ändrar institutionerna inställning till en viss begäran om tillgång till handlingar. Så var fallet i ett [klagomål](#) om kommissionens vägran att offentliggöra handlingar om den brittiska underrättelsetjänstens internetövervakning. Efter ombudsmannens ingripande offentliggjorde kommissionen en handling – en skrivelse från den brittiske utrikesministern – men inte två skrivelser från kommissionens vice ordförande. Därför konstaterade ombudsmannen att det hade förekommit administrativa missförhållanden. Kommissionen offentliggjorde emellertid de berörda handlingarna i oktober 2016, ett år efter ombudsmannens beslut.

2.5 Etiska frågor

EU-förvaltningen ställer förhållandevis höga etiska krav. Men för att medborgarna ska få större förtroende för EU måste de kunna vara säkra på att såväl EU-politiker som EU-tjänstemän enbart arbetar för allmänintresset. Reglerna måste garantera att kommissionsledamöterna inte skadar detta förtroende, vare sig under sin mandatperiod eller efteråt. Under 2016 arbetade ombudsmannen med frågor som berörde tidigare kommissionsledamöters nuvarande verksamhet.



#8



Parlamento Europeo

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios
<http://bit.ly/2a5UK8M>



Kommissionen bör se över uppförandekoden för före detta kommissionsledamöter.

I ett [beslut](#) i juni konstaterade ombudsmannen administrativa missförhållanden då kommissionen 2009–2014 inte hade hanterat en före detta kommissionsledamots brott mot uppförandekoden för kommissionsledamöter på ett tillfredsställande sätt. Bland annat hade kommissionen inte gjort någon ordentlig utredning av huruvida kommissionsledamotens anställningskontrakt i den privata sektorn var förenligt med skyldigheterna enligt EU-fördragen, trots att den etiknämnd som hanterar den här typen av frågor hade tagit upp sina farhågor. Ombudsmannen begärde att uppförandekoden skulle ändras för att göra reglerna tydligare och lättare att tillämpa, och att det skulle införas påföljder för överträdelser av koden.

Fördelarna med att ändra uppförandekoden diskuterades på nytt när en före detta ordförande för kommissionen fick en tjänst som icke verkställande ordförande vid banken Goldman Sachs. Kommissionen hävdade att han inte hade agerat i strid med uppförandekoden där det föreskrivs en karenstid på 18 månader, men ombudsmannen konstaterade att enligt EU-fördraget kan vissa tjänster vara problematiska även efter det att perioden på 18 månader har löpt ut. I en [skrivelse](#) till kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker bad ombudsmannen kommissionen att hänskjuta frågan till kommissionens etiknämnd och att se över uppförandekoden. Jean-Claude Juncker [svarade](#) att han hade lagt fram frågan för den etiska ad hoc-nämnden. Nämnden konstaterade att den före detta ordföranden visserligen inte hade visat "det goda omdöme man skulle kunna förvänta sig av någon som har haft den höga tjänst som han innehade under så många år", men att det "inte fanns tillräcklig grund för att konstatera att det hade skett något brott mot skyldigheten att iaktta redbarhet och visa omdöme i enlighet med artikel 245.2 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt".



#8

Jean-Claude Juncker föreslog dock att uppförandekoden skulle skärpas genom att karenstiden förlängdes till två år för före detta kommissionsledamöter och tre år för före detta ordförande för kommissionen.

Jean-Claude Juncker föreslog dock att uppförandekoden skulle skärpas genom att karenstiden förlängdes till två år för före detta kommissionsledamöter och tre år för före detta ordförande för kommissionen. Ombudsmannen [välkomnade](#) förslaget men upprepade sitt tidigare förbehåll om att den förlängda tidsperioden inte alltid kommer att räcka som garanti för att artikel 245 har följts.

Kraftfulla etiska regler måste gälla på alla nivåer i en institution och inte bara för dess politiska företrädare. I september avslutade ombudsmannen sin [undersökning](#) av kommissionens tillämpning av EU:s tjänsteföreskrifter på fenomenet med s.k. svängdörrar. Kommissionen hade redan vidtagit positiva åtgärder som svar på ombudsmannens förslag. Ombudsmannen föreslog några ytterligare åtgärder när undersökningen avslutades. Hon uppmanade kommissionen att offentliggöra fler detaljer, framför allt om sina bedömningar och slutsatser när den godkänner högre tjänstemäns ansökningar om att få arbeta utanför kommissionen. Hon föreslog också att de som bedömer ansökningar från

tjänstemän som lämnar sin anställning inte bör ha någon yrkesmässig koppling till den berörda personen. Ombudsmannen kommer att följa upp den här frågan med en strategisk undersökning för att bedöma hur reglerna fungerar i praktiken.

2.6 EU:s byråer och andra organ

EU-byråer – som hanterar en rad olika frågor, från grundläggande rättigheter till läkemedels säkerhet och effektivitet, miljöskydd, hälso- och miljörisker med kemikalier och luftfartssäkerhet – var den grupp efter kommissionen som genererade flest undersökningar hos ombudsmannen 2016.

Ett viktigt ärende som inleddes 2014 gällde Europeiska läkemedelsmyndighetens (EMA) beslut att endast delvis offentliggöra rapporter om kliniska prövningar i samband med godkännandet av Humira, ett läkemedel som används för att behandla Crohns sjukdom. Ombudsmannen [avslutade undersökningen](#) i juni och välkomnade den ökade öppenheten inom det här området. Hon uttryckte dock oro över fyra specifika uppgifter som myndigheten inte hade offentliggjort. Ombudsmannen konstaterade att all klinisk information av värde för läkare, patienter och forskare bör offentliggöras för att värna allmänintresset. [g+ #2](#)

År 2015 godtog Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa) ombudsmannens förslag om att myndigheten ska kräva att de som ansöker om produktregistrering ska visa att de har försökt att undvika djurförsök. Under 2016 följde kemikaliemyndigheten upp med detaljerad information om exakt hur den arbetar för att genomföra ombudsmannens förslag. En ny [undersökning](#) inleddes 2016 för att få klargöranden om ett gemensamt uttalande från kommissionen och Echa om möjligheten att använda djurförsök under vissa förutsättningar för ämnen som används i kosmetika.

Varje år deltar hundratals personer i uttagningsprov för rekrytering av personal till EU-organ. Processen förvaltas av Europeiska rekryteringsbyrån (Epso). I ett [ärende](#) som hänsköts till ombudsmannen hade klaganden ansökt hos Epso om att få delta i ett uttagningsprov för konferenstolkar. En kortare sjukhusvistelse gjorde att hon missade tidsfristen för att lämna in ansökan och hon bad Epso om en förlängd tidsfrist. Epso vägrade och hävdade att den måste behandla alla sökande lika. Ombudsmannen rekommenderade att Epso skulle medge att det kan finnas exceptionella omständigheter där force majeure innebär att det är rättvist att ge kandidater en ny tidsfrist. Epso gick med på att genomföra samtliga rekommendationer från ombudsmannen i fråga om tillämpningen av principen om force majeure i samband med de uttagningsprov som Epso anordnar.

Ombudsmannen avslutade undersökningen och välkomnade den ökade öppenheten i fråga om kliniska prövningar.

g+

#2

Europeiska
ombudsmannen

[Pressmeddelande]

Ombudsmannen välkomnar ökad insyn i Humira – men vill ha mer information om det globala storsäljande läkemedlet

Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, har välkomnat den ökade öppenheten i fråga om de kliniska prövningarna av Humira, ett av världens mest sålda läkemedel, efter hennes undersökning av hur rapporter om kliniska prövningar offentliggörs. Ombudsmannen uttryckte dock sin oro över att Europeiska läkemedelsmyndighetens inte hade offentliggjort vissa delar av **fyra specifika rapporter om kliniska prövningar av Humira** med hänvisning till skyddet av kommersiella intressen och uppmanade läkemedelsmyndigheten att ompröva dessa strykningar. "All klinisk information av värde för läkare, patienter och forskare bör offentliggöras för att värna allmänintresset", sade ombudsmannen.



2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag

Sammanlagt handlade 14,5 procent av alla klagomål om detta område. Kommissionen övervakar en mängd projekt som finansieras av EU. Den gör noggranna granskningar för att se till att de offentliga medlen används på rätt sätt. Ibland uppstår det dock tvister om granskningen av projekt eller om de belopp som eventuellt bör återkrävas. I sådana situationer vänder sig uppdragstagarna ofta till ombudsmannen för att få en lösning.

Kommissionen hävdade att klaganden inte hade följt de gällande reglerna för avtalet, men beslutade ändå att endast återkräva upp till 86 000 euro, med hänsyn till de särskilda omständigheterna i fallet.

I ett sådant fall hade klaganden, ett polskt forskningsinstitut, åtagit sig att genomföra ett antal projekt som medfinansierades av EU mellan 2004 och 2009. Efter det att projekten hade slutförts framgångsrikt granskade kommissionen tre av dem och beslutade sig för att återkräva vissa belopp. Ombudsmannen inledde en undersökning och fann att den projektansvarige vid kommissionen skriftligen (e-post) hade godkänt att vissa tjänster lades ut på underleverantörer och att det var dessa kostnader kommissionens återkrav gällde. Kommissionen hade alltså varit medveten om, och godkänt, att klaganden använde sig av underleverantörer. Kommissionen hävdade att klaganden inte hade följt de gällande reglerna för avtalet, men beslutade ändå att endast återkräva upp till 86 000 euro, med hänsyn till de särskilda omständigheterna i fallet.

Ett forskningsinstitut i Kroatien deltog i ett EU-finansierat projekt inom ramen för det sjunde ramprogrammet för forskning och teknisk utveckling. En granskning visade att det hade förekommit vissa felaktigheter, varför kommissionen ville kräva tillbaka ett stort belopp. Institutet [klagade](#) hos ombudsmannen, som konstaterade att revisorernas slutsatser byggde på flera osäkra faktorer. Eftersom den mest avgörande frågan var vid vilket datum projektet egentligen hade inletts, föreslog ombudsmannen att kommissionen skulle ge en expert i uppdrag att verifiera revisorernas slutsatser eller beställa en teknisk granskning. Kommissionen godtog ombudsmannens förslag.

Ett annat ärende gällde kommissionens granskning av ett projekt för att skydda vatten i Marocko. Klaganden, den franska ideella organisationen Association pour la Participation et l'Action Régionale (Apare), som arbetar med utbildning i miljöfrågor och ekologiskt medborgarskap, invände mot slutsatserna i kommissionens granskning – som skulle ha inneburit att kommissionen gjorde ett återkrav på 20 000 euro – och vände sig till ombudsmannens kansli. Efter ombudsmannens ingripande gick kommissionen med på att sänka återbetalningskravet med nästan 75 %.

2.8 Kommande utmaningar

Ombudsmannens arbete formas av det politiska sammanhanget i stort. De utbredda farhågorna bland allmänheten när det gäller bristen på öppenhet i förhandlingarna mellan EU och USA om det transatlantiska partnerskapet för handel och investeringar (TTIP) ledde t.ex. till att ombudsmannen inledde en strategisk undersökning på eget initiativ av frågan.

Ombudsmannen anordnar också evenemang för att diskutera aktuella frågor, t.ex. [evenemanget](#) i oktober, *"Disrupting EU – Truth, Facts and Social Media"*. Tillsammans med företrädare för kommissionen, Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) och det civila samhället diskuterade ombudsmannen hur kommunikationen om EU skulle kunna förbättras i denna tid av utmaningar utan motstycke. Storbritanniens beslut att lämna EU kommer att påverka unionen under 2017 och framåt. Ombudsmannens kansli började få in anmälningar om problem till följd av Brexitomröstningen kort efter valet. Vid utgången av 2016 hade ombudsmannen tagit emot fem klagomål om administrativa frågor i samband med Brexit, varav tre gällde tillgång till information. [#9](#) [#10](#)



EU TTIP Team

We value [@EUOmbudsman](#)'s positive feedback on our ongoing [#TTIP](#) transparency effort!

Vi uppskattar Europeiska ombudsmannens positiva feedback på vårt fortlöpande arbete för att skapa öppenhet i TTIP!

Vid utgången av 2016 hade ombudsmannen tagit emot fem klagomål om administrativa frågor i samband med Brexit, varav tre gällde tillgång till information.



#10



Ruairí McKiernan

important [#Brexit](#) contribution from [@EUOmbudsman](#) Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via [@TodaySOR](#) [@broadsheet_ie](#)

Viktigt bidrag om Brexit från Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly i *Broadsheet* via Today (RTÉ Radio One).

Året avslutades med en höjdpunkt, då ombudsmannen spelade en avgörande roll vid det globala toppmötet för [Open Government Partnership](#) (OGP) i Paris i december.



Evenemang anordnat av Europeiska ombudsmannen: *"Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media"*.



#12



Open Gov Partnership

.@EUombudsman: "EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work" #OGP16



Europeiska ombudsmannen: EU kan bli en ledande kraft inom *Open Governance Partnership* och uppmuntra andra institutioner att låta sig inspireras av deras arbete.

Ombudsmannen uppmanade EU att spela en större roll i OGP. OGP är ett multilateralt initiativ för att få till stånd konkreta åtaganden från regeringarna om att bl.a. främja öppenhet, ge invånarna egenmakt och bekämpa korruption. I det här sammanhanget genomför ombudsmannen och OECD en gemensam undersökning om öppen styrning för att kartlägga hur ombudsmän kan få en större roll inom OGP. Ombudsmannen bidrar genom att marknadsföra och sprida undersökningen till Europeiska ombudsmannanätverket och andra internationella ombudsmannanätverk. Nätverket kommer att diskutera de preliminära undersökningsresultaten vid sin konferens i juni 2017 och resultatet offentliggörs i slutet av året. [#11](#) [#12](#)



#11



Aidan OSullivan

.@EUombudsman speaking at #OGP16 to close plenary session...



Europeiska ombudsmannen talar vid toppmötet för *Open Governance Partnership* 2016 för att avsluta plenarsessionen.

Evenemang anordnat av Europeiska ombudsmannen: "*Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media*".





Kapitel 3

Pris för god förvaltning



Som ett led i arbetet med att fullgöra sitt övergripande uppdrag att förbättra EU:s offentliga förvaltning och bidra till att EU:s insatser blir så medborgarvänliga som möjligt begärde ombudsmannen i oktober 2016 in nomineringar till ett [pris för god förvaltning](#). Syftet med priset är att uppmärksamma tjänstemän vid EU:s institutioner, byråer och organ som verkar för god förvaltning i sitt arbete. Detta är ett pilotinitiativ för att identifiera goda förebilder i EU:s förvaltning och se till att de i större utsträckning uppmärksammas av allmänheten.

Ombudsmannen vill visa upp de här föbeelderna i hela EU-förvaltningen. Bland priskategorierna finns stor duglighet inom öppenhet och etik, stor duglighet inom kommunikation och stor duglighet i tjänsteutövning med medborgaren i fokus. Ombudsmannen kommer att utse vinnarna med stöd av en rådgivande kommitté och en prisutdelning kommer att hållas i Bryssel 2017. [g+](#) [#3](#) [#13](#)



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >
[http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark...)
& I have a long list of potential nominees in mind!

Fint initiativ av Europeiska ombudsmannen. Jag har en massa möjliga kandidater!

Syftet med priset är att uppmärksamma tjänstemän vid EU:s institutioner, byråer och organ som verkar för god förvaltning i sitt arbete.

[g+](#)

[#3](#)

Europeiska
ombudsmannen

[Pressmeddelande] Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly lanserar **"pris för god förvaltning"** i EU:s institutioner, byråer och organ. Syftet med priset, som är ett pilotprojekt, är att uppmärksamma de vanliga tjänstemän som tillämpar höga standarder för offentlig service i sitt arbete, antingen som enskilda personer eller som medlemmar i ett team. Här ingår höga standarder i fråga om etik, öppenhet och ansvar.



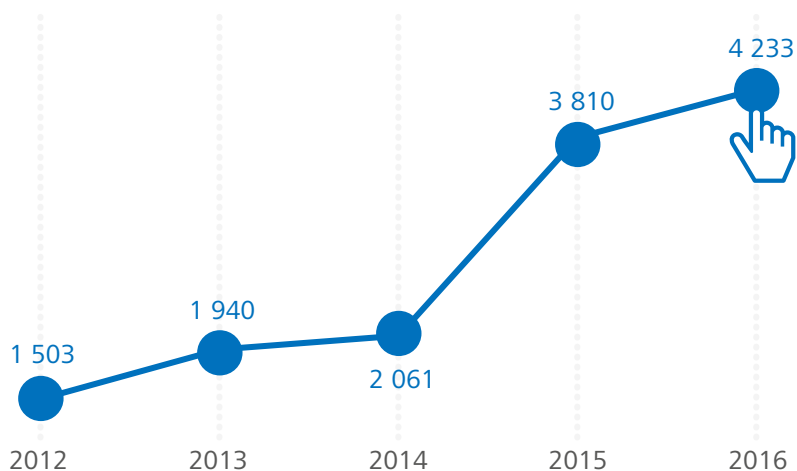


Ombudsmannens arbete har nämnts allt oftare i medierna varje år sedan 2012 och framför allt under 2015 och 2016.

Ombudsmannens strategi ("Mot 2019") är att öka myndighetens inflytande, relevans och effektivitet. Ökad synlighet gör att medborgarna vet vart de ska vända sig om de stöter på problem med EU:s institutioner.

Utöver de särskilda kontakterna med intressenter som företag, sammanslutningar och icke-statliga organisationer, arbetar kansliet för att höja ombudsmannens medieprofil och använder sociala medier för kommunikation om särskilda ärenden, för att berätta om nya projekt och regelbundet informera om ombudsmannens verksamhet.

Antal omnämnan i media



Ombudsmannens arbete har nämnts allt oftare i medierna varje år sedan 2012 och framför allt under 2015 och 2016. Fler personer följer ombudsmannens arbete på Twitter och antalet följare ökade med 21 procent mellan 2015 och 2016. Det twitterinlägg som fick störst uppmärksamhet innehöll infografik med en vägledning gällande vad offentliga tjänstemän bör och inte bör göra i sina kontakter med företrädare för intressegrupper. Andra populära twitterinlägg var bl.a. ett med infografik om expertgrupper, ett med en video om ombudsmannens nya pris för god förvaltning och ett om lanseringen av ett offentligt samråd om öppenheten i informella förhandlingar om EU-lagstiftning (trepartsdialoger).





European Ombudsman

We've prepared a list of 'do's & don'ts' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying



European Ombudsman

Practical guidelines (draft)

for public officials' interaction with interest representatives

DO

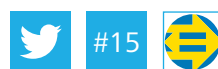
- 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event.
- 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed.
- 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information.
- 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards.
- 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived.
- 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining.
- 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls.
- 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system.
- 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General.
- 10 Report unacceptable lobbying practices.

DON'T

- 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite.
- 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants.
- 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation.
- 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity.
- 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague.
- 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information.
- 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment.
- 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process.
- 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules.
- 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.

Vi har gjort en lista över vad tjänstemän bör och inte bör göra i sina kontakter med lobbyister. Säg vad du tycker här.

Ombudsmannens kansli har också påbörjat arbetet med en översyn av ombudsmannens webbplats för att göra den användarvänligare. Projektet väntas bli klart 2017. Intressenterna uppmanas regelbundet att lämna återkoppling om hur kansliets arbete uppfattas och hur det kan förbättras. [#15](#)



European Ombudsman

Strategic inquiry/
#Commission's expert groups:
@EUOmbudsman calls for more #transparency
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)

European Commission's Expert Groups



En strategisk undersökning av Europeiska kommissionens expertgrupper: Europeiska ombudsmannen kräver större öppenhet.



Kapitel 5

Förbindelser med EU:s institutioner

Europeiska ombudsmannen presenterar sin årsrapport för 2015 för Europaparlamentets dåvarande talman Martin Schulz.



Ombudsmannen träffade Martin Schulz på nytt under 2016 och även flera andra ledamöter av Europaparlamentet från alla politiska partier och från hela EU.

5.1 Europaparlamentet

Europeiska ombudsmannen sätter stort värde på sina förbindelser med Europaparlamentet. Ombudsmannen träffade Martin Schulz på nytt under 2016 och även flera andra ledamöter av Europaparlamentet från alla politiska partier och från hela EU. Ombudsmannen informerade om sitt arbete och sina erfarenheter när hon talade inför Europaparlamentets plenarsammanträde, utskottet för framställningar och utskottet för rättsliga frågor. Ombudsmannens personal företräder ofta ämbetet i utskottssammanträden, utfrågningar och parlamentariska grupper.

5.2 Utskottet för framställningar

Ombudsmannen sätter stort värde på det nära samarbetet med utskottet för framställningar. Den fortlöpande dialogen är nödvändig för att hjälpa de enskilda medborgare som tar upp sina problem med ombudsmannens kansli eller utskottet för framställningar. Ombudsmannen hanterar klagomål mot EU:s institutioner, organ och byråer och utskottet för framställningar hanterar framställningar som rör EU:s verksamhetsområden runt omkring i Europa. Det stöd som ombudsmannen får av

utskottets ordförande Cecilia Wikström och ledamöter från alla politiska grupper är mycket uppskattat. Stödet är avgörande för ombudsmannens förmåga att fortsätta att hjälpa EU:s institutioner att hålla högsta möjliga standard för god förvaltningssed. [#16](#)

5.3 Europeiska kommissionen

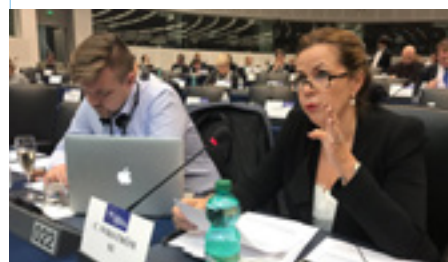


Som EU:s verkställande institution har Europeiska kommissionen direkt inverkan på miljontals EU-invånares liv. Kommissionen är politiskt tillsatt, men den är också EU:s största administrativa organ. Därför är det bara naturligt att en stor andel av klagomålen till ombudsmannen gäller kommissionens arbete. Ombudsmannen berömde kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker för de goda arbetsrelationerna med hennes ämbete och de viktiga positiva stegen mot öppnare förvaltning, även om det naturligtvis fortfarande finns utmaningar. Ombudsmannen träffade Jean-Claude Juncker på nytt under 2016, liksom även flera vice ordförande och ett antal kommissionsledamöter. Hon träffade också generaldirektörerna vid ett möte som anordnades av generalsekreteraren. Det nära samarbetet på tjänsteavdelningsnivå betyder att medborgarnas farhågor kan bemötas effektivare. [#17](#)



Cecilia Wikström(L)

Presenterar parlamentets årsrapport för [@EUombudsman](#) aktiviteter för det gångna året för [@ALDEgroup](#) I morgon röstar vi i plenum! [#eupol](#)



Cecilia Wikström, ordförande för Europaparlamentets utskott för framställningar, säger så här: Presentation av Europaparlamentets betänkande om Europeiska ombudsmannens Årsrapport 2015 för ALDE-gruppen i Europaparlamentet. I morgon ska vi rösta i plenum!

Europeiska ombudsmannen träffar Europeiska kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker.

Ombudsmannen berömde kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker för de goda arbetsrelationerna med hennes ämbete och de viktiga positiva stegen mot öppnare förvaltning, även om det naturligtvis fortfarande finns utmaningar.



#17



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: [@Trade_EU](https://europa.eu/Ry94um)



Kommissionsledamoten för handel, Cecilia Malmström, tar emot ombudsmannen Emily O'Reilly.

Ombudsmannen har också förbindelser med Europarådet i Strasbourg.



#18



EU Disability Forum

we have to make sure that #UN #CRPD does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - @EUombudsman



Vi måste se till att FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning inte bara blir en önskelista utan verkligen påverkar vardagen för alla personer med funktionsnedsättning i EU.

5.4 Andra institutioner, byråer och organisationer

Ombudsmannen fortsätter att upprätthålla nära förbindelser med flera andra institutioner, byråer och organisationer. Under 2016 hade ombudsmannen nära kontakter med Europeiska centralbanken, Europeiska investeringsbanken, Europeiska datatillsynsmannen, Europeiska stödkontoret för asylfrågor och Europeiska unionens byrå för de grundläggande rättigheterna. Ombudsmannen har också förbindelser med Europarådet i Strasbourg. Alla dessa förbindelser ingår i ombudsmannens strategi "Mot 2019" som syftar till att öka ombudsmannens relevans, synlighet och inflytande för att skapa en öppnare och mer serviceinriktad EU-förvaltning, till nytta för medborgarna.

5.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Som medlem i EU:s ramverk skyddar, främjar och övervakar ombudsmannen EU-institutionernas tillämpning av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (UNCRPD). Under 2015 granskade expertkommittén för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning EU:s genomförande av konventionen och utfärdade slutsatser. Dessa har varit extra viktiga för

ombudsmannens strategiska arbete med UNCRPD under 2016, eftersom de pekar på möjliga brister i EU:s förvaltning.  #18  #19

Under 2016 undersökte ombudsmannen ett klagomål från en kandidat med hörselnedsättning som inte fick extra tid vid ett av Europeiska rekryteringsbyråns uttagningsprov. Ombudsmannen anordnade ett samråd med intressenterna där det framkom att ett antal medlemsstater ger extra tid åt studenter med hörselnedsättning när de gör skriftliga prov. Hon föreslog att Epso noga skulle överväga om de i framtiden borde ge extra tid åt kandidater med hörselnedsättning som begär detta för datorbaserade och skriftliga prov.

I maj 2016 inledde ombudsmannen en undersökning av om EU:s [gemensamma sjukförsäkringssystem \(RCAM\)](#) är förenligt med UNCRPD. För att vårdkostnader ska ersättas i sin helhet inom ramen för RCAM krävs erkännande av en allvarlig sjukdom. För att detta ska ske måste kriteriet för en ogynnsam levnadsprognos vara uppfyllt. Ombudsmannen ansåg att denna inställning till funktionsnedsättning skulle kunna strida mot konventionen och frågade kommissionen om den har för avsikt att införa separata kriterier för ersättning från RCAM för vårdkostnader för personer med funktionsnedsättning. Undersökningen pågick fortfarande under 2017.

Efter två av expertkommitténs avslutande anmärkningar inledde ombudsmannen dessutom två strategiska initiativ. Hon skrev till kommissionens ordförande om [tillgängligheten hos de webbplatser och webbaserade verktyg som kommissionen administrerar](#) och skrev även till vice ordförande Kristalina Georgieva och frågade hur [Europaskolorna](#) hanterar de problem som UNCRPD:s expertkommitté tar upp när det gäller tillämpningen av konventionen. Kommissionen besvarade båda skrivelserna och angav att den arbetade med att skapa en enhetlig närvaro på webben för samtliga tjänsteavdelningar. En av de underliggande principerna för detta är att tjänsterna ska bli så tillgängliga som möjligt för så många användare som möjligt. Vad gäller Europaskolorna sade kommissionen att den kommer att stödja alla systematiska insatser för att uppfylla UNCRPD:s rekommendationer och konstaterade att Europaskolornas policy för särskilda utbildningsbehov bedöms regelbundet.

Under 2016 arbetade ombudsmannens kansli för att göra den egna webbplatsen tillgängligare och användarvänligare. En [lättläst förklaring av ombudsmannens arbete och hur man lämna in ett klagomål](#) finns nu tillgänglig på webben på EU:s 24 officiella språk. Dessutom granskar en extern tjänsteleverantör ombudsmannens webbplats för att se hur den kan bli

tillgängligare för personer med funktionsnedsättningar.

Ombudsmannen anordnade ett samråd med intressenterna där det framkom att ett antal medlemsstater ger extra tid åt studenter med hörselnedsättning när de gör skriftliga prov.



We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman](#)'s Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



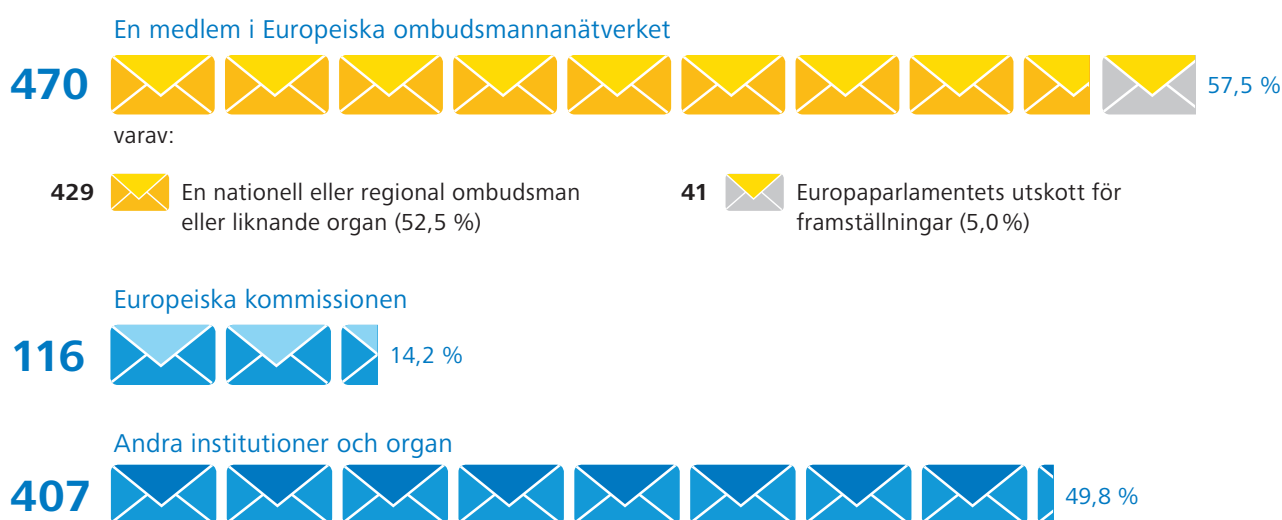
Vi är alla överens om att vi ska undvika problem med användningen av de europeiska struktur- och investeringsfonderna och institutionalisering, säger Rosita Hickey från Europeiska ombudsmannens kansli på Europadagen för personer med funktionsnedsättning 2016.



Kapitel 6

Europeiska ombudsmannanätverket

Klagomål som hänsköts till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ 2016



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

Under 2016 inledde Europeiska ombudsmannen tillsammans med medlemmar i Europeiska ombudsmannanätverket arbetet med att reformera nätverket. Det består nu av 96 kontor i 36 europeiska länder. Europaparlamentets utskott för framställningar är också medlem i nätverket.

En av nätverkets strategiska förändringar är att inrikta sig mer på parallella undersökningar och initiativ hos berörda ombudsmän inom områden av gemensamt intresse, t.ex. migration. Under 2016 genomförde ombudsmannen och nätverket en parallell undersökning och inledde ett strategiskt initiativ där nätverket deltog. I april 2016 inledde ombudsmannen en undersökning av ett klagomål om kommissionens roll i utvärderingen av medlemsstaternas tillämpning av förordning (EU) nr 1233/2011 om mänskliga rättigheter och miljöskydd vid finansiering av exportkreditinstitut. Exportkreditinstitut är offentliga eller privata finansinstitut som erbjuder finansiering för inhemska företag som vill göra affärer i framför allt osäkra och politiskt och

kommersiellt riskabla utvecklingsländer och tillväxtmarknader. Av de sex nationella ombudsmän vars uppdrag omfattar exportkreditinstitut svarade två (Polen och Spanien) på Europeiska ombudsmannens inbjudan om att inleda parallella undersökningar.

Det strategiska initiativet gällde EU:s [Asyl-, migrations- och integrationsfond](#) (Amif). Fonden omfattar perioden 2014–2020 och har en budget på 3 miljarder euro. Ombudsmannen frågade kommissionen och nätverket om all information som rörde Amif fanns på webben. Hon frågade också nätverket om medlemsstaternas användning av medlen var förenlig med de grundläggande rättigheterna. Tretton medlemmar svarade. Undersökningen ledde till att kommissionen gjorde en uppföljning med medlemsstaterna för att se till att alla uppgifter om de nationella Amifprogrammen offentliggörs på webben.

Dessutom ledde ombudsmannens tidigare undersökning på eget initiativ av Frontex till konkreta resultat 2016, då byrån inrättade den klagomålsmekanism som ombudsmannen hade rekommenderat. I december träffades Frontex ombud för grundläggande rättigheter, företrädare för Europeiska ombudsmannen, nationella ombudsmän och förvaltningar och byrån för grundläggande rättigheter i Bryssel för att diskutera Frontex klagomålsmekanism.

Ett annat exempel på tematiskt samarbete var ombudsmannens samråd med nätverket för att få mer information om medlemsstaternas regler för öppenhet om lobbyverksamhet och undersöka behovet av praktisk vägledning för offentliga tjänstemän inom detta område. [Svaren](#) visade att det saknas särskilda bestämmelser som reglerar lobbyverksamhet och att det dessutom saknas praktisk vägledning för offentliga tjänstemän i de flesta medlemsstater. Därefter utarbetade ombudsmannen ett förslag till en praktisk vägledning och bad om återkoppling från

Undersökningen ledde till att kommissionen gjorde en uppföljning med medlemsstaterna för att se till att alla uppgifter om de nationella Amifprogrammen offentliggörs på webben.



Europeiska ombudsmannanätverkets årliga konferens i Bryssel.

Konferensen tog upp aktuella frågor, som hur man skulle hantera EU:s migrationskris, främja öppenhet i fråga om lobbyverksamhet som ett krav på god förvaltningssed samt utmaningar för rättssäkerheten.



#4

Europeiska ombudsmannen

[Publikation] *Network in Focus*

Vi har publicerat det första numret av ***Network in Focus***, ett årligt nyhetsbrev från **Europeiska ombudsmannanätverket**. Bland de viktigaste ämnena återfinns

- EU:s svar på flyktingkrisen,
- öppenhet i fråga om lobbyverksamhet för att främja god förvaltningssed,
- rättssäkerheten i EU.

Du kan ladda ned publikationen i sin helhet på engelska, franska, italienska spanska eller tyska härifrån:

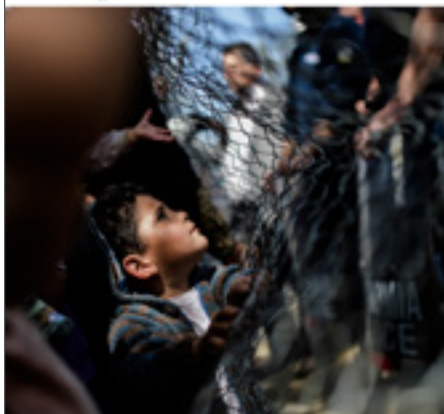
<https://www.ombudsman.europa.eu/en/activities/network-publications.faces>



European Network of Ombudsmen

Network in Focus 2016

Responding to Europe's migration crisis
Promoting lobbying transparency as good administration
Challenges to the rule of law in the EU



medlemmarna i nätverket och från allmänheten. Ombudsmannen har för avsikt att lägga fram en slutlig version av vägledningen 2017, på alla 24 officiella EU-språk.

Nätverkets största evenemang under 2016 var dess första årliga konferens som hölls i Bryssel i juni och som organiserades av Europeiska ombudsmannen. Konferensen sammanförde hela nätverket och var också öppen för andra deltagare, t.ex. paraplyorganisationer med bas i Bryssel och journalister. Sammanlagt deltog 250 personer i evenemanget som var mycket interaktivt. Det tog upp aktuella frågor, som hur man skulle hantera EU:s migrationskris, främja öppenhet i fråga om lobbyverksamhet som ett krav på god förvaltningssed samt utmaningar för rättssäkerheten. Strax efter konferensen producerades *Network in Focus*, en årlig publikation från nätverket om de viktigaste ämnena som hade diskuterats under evenemanget. [g+ #4](#)

I slutet av november 2016 reste ombudsmannen till Madrid för att träffa den spanska ombudsmannen Soledad Becerril Bustamante och hennes team samt det spanska öppenhetsrådet, det civila samhällets organisationer, företrädare för näringslivet, diplomater, journalister och andra. Antalet spanska klagomål brukar vara stort, men syftet med besöket var att öka medvetenheten i Spanien ytterligare om vad Europeiska ombudsmannen rent konkret kan göra för spanska invånare och företag. [#20](#)



#20



Gundi Gadesmann

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern [@EUombudsman](#) [@NewEconomyForum](#)



Urholkningen av EU:s grundläggande värden i flera medlemsstater väcker stor oro.

Sedan nätverket omorganiserades har ombudsmannen fått in fler förfrågningar från medlemmar i nätverket om hjälp med att tolka komplicerade frågor om EU-lagstiftningen. Förfrågningsförfarandet har blivit snabbare och ombudsmannen behandlade åtta förfrågningar under 2016. Frågorna gällde bl.a. ersättning för vissa gränsöverskridande vårdkostnader och utbetalningar inom ramen för EU:s utvecklingsfonder för jordbruket.

Sedan nätverket omorganiserades har ombudsmannen fått in fler förfrågningar från medlemmar i nätverket om hjälp med att tolka komplicerade frågor om EU-lagstiftningen.



Europeiska ombudsmannen i en intervju i den spanska tv-kanalen TVE i Madrid.

År 2016 fick nätverket status som ordinarie medlem i det rådgivande forumet för Europeiska stödkontoret för asylfrågor (Easo). Den grekiska ombudsmannen företrädde nätverket i forumets diskussioner i november i Aten. Under de närmaste åren kommer nätverket sannolikt framför allt att arbeta med följande initiativ: delta i Easos rådgivande forum, bistå Europaparlamentet med sakkunskap i asylförfaranden i parlamentets arbete med att anta ett nytt gemensamt asylsystem för EU samt upprätta en gemensam plattform för att hantera "Brexitklagomål" från EU-medborgare som bor i Storbritannien och vice versa. Nätverket kommer också att delta i inrättandet av Easos kommande klagomålsmekanism. 🐦 #21



Emily O'Reilly
@EUombudsman de visita en
Madrid bit.ly/2gITw5o



Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly i Madrid.



Kapitel 7

Den dagliga ärendehanteringen

Europeiska ombudsmannen diskuterar med Europaparlamentets utskott för rättsliga frågor.



Europeiska ombudsmannens uppdrag är att bistå medborgare, företag, sammanslutningar, icke-statliga organisationer och andra organisationer och det bör vara så enkelt som möjligt för dem att vända sig till ombudsmannen och be om hjälp. Ombudsmannen uppdaterade förfarandena för att hantera ärenden under 2016, efter omfattande samråd såväl internt som externt. Detta är ett led i strategin för att effektivisera undersökningarna och få större genomslagskraft för fler invånare.

Ombudsmannen lägger också vikt vid att genomföra undersökningar som är av allmänintresse. Hon gör bredare strategiska undersökningar när hon anser att detta är befogat, även om huvuddelen av hennes arbete fortfarande består av klagomålsbaserade ärenden.

Ombudsmannens nya genomförandebestämmelser har effektiviserat förfarandet för dem som söker hjälp.

Ombudsmannens nya [genomförandebestämmelser](#) har effektiviserat förfarandet för dem som söker hjälp. Det nya förfarandet ger större flexibilitet i hanteringen av klagomål och ger på så sätt utrymme för mer sunt förnuft och en mer resultatenriktad hantering av undersökningarna.

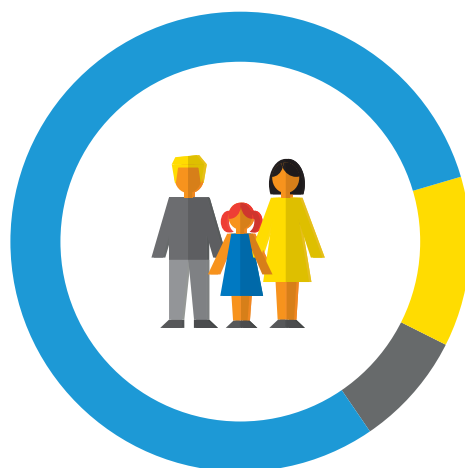


8.1 Översikt över klagomål och strategiska undersökningar

Råd, klagomål och undersökningar 2016

15 797

medborgare
fick hjälp av
Europeiska
ombudsmannen
2016



12 646

råd gavs via den interaktiva
vägledningen på ombudsmannens
webbplats

1 880

klagomål hanterades under 2016

1 271

förfrågningar om information
besvarades av ombudsmannen

245

undersökningar
inleddes av
Europeiska
ombudsmannen 2016



235

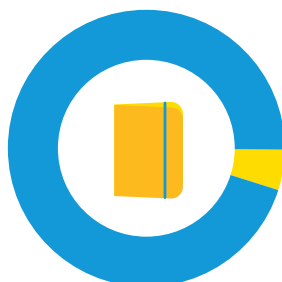
undersökningar inleddes till följd av
klagomål

10

undersökningar inleddes på eget
initiativ

291

undersökningar
avslutades av
Europeiska
ombudsmannen 2016



278

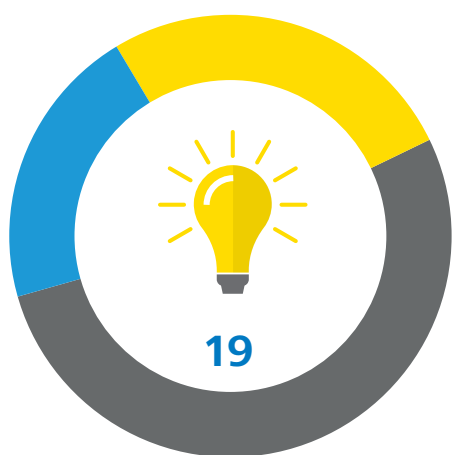
undersökningar till följd av klagomål
avslutades

13

undersökningar på eget initiativ
avslutades

Europeiska ombudsmannen har anpassat sina arbetsmetoder för att göra dem effektivare och öka deras genomslagskraft för fler medborgare. Därför införde hon under 2016 ett nytt och effektivare förfarande för att hantera ärendena, med större flexibilitet och en mer pragmatisk inställning till undersökningar. Dessutom kan klagomålsbaserade ärenden med liknande innehåll precis som förut hanteras kollektivt som strategiska undersökningar. Ett exempel på detta är undersökningen av rollen för de särskilda rådgivare som kommissionen anlitar. Detta proaktiva strategiska tillvägagångssätt ledde säkert till att andra enskilda klagomål kunde undvikas.

Strategiskt arbete under 2016



4

strategiska undersökningar inleddes under 2016

däribland om kommissionens praxis för att förhindra eventuella intressekonflikter hos särskilda rådgivningar, förseningar i provning av kemikalier, kommissionens hantering av klagomål om överträdelser inom ramen för EU:s pilotsystem

5

strategiska undersökningar avslutades under 2016

däribland om insyn i trepartsdialoger, tillgång till rapporter om klinisk prövning i samband med läkemedlet Humira (EMA), Epsos förfaranden för att hantera förfrågningar om översyn, kommissionens förmåga att betala inom föreskriven tid

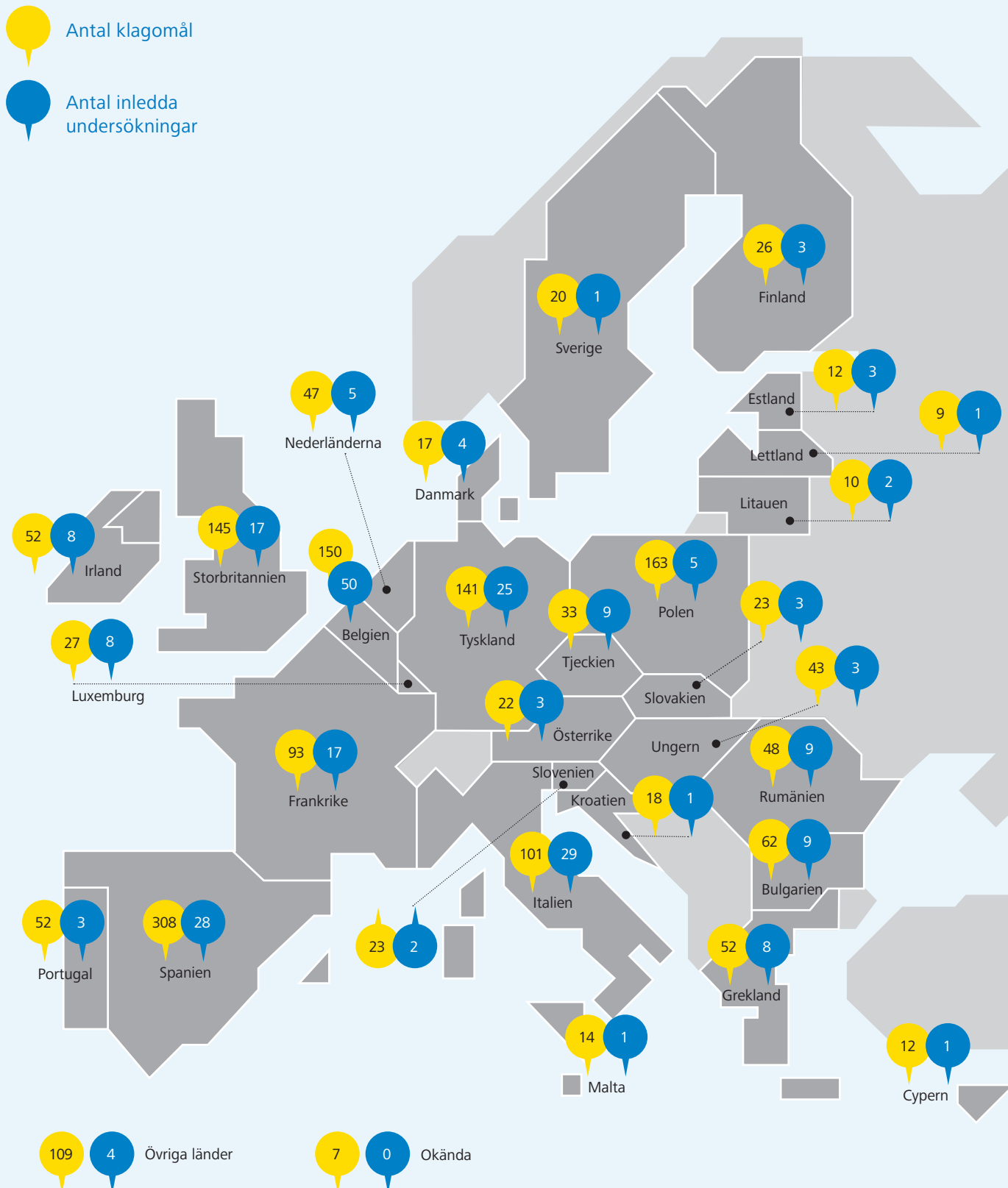
10

strategiska initiativ inleddes under 2016

(förfrågningar för klargörande, ej formella undersökningar)

däribland om svängdörrar för f.d. ordförande för kommissionen, öppenhet i Eurogruppen, öppenhet och förebyggande av intressekonflikter i EIB, öppenhet i ECB:s översyns- och utvärderingsprocess, kommissionens webbplatser tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar.

Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2016





8.2 Klagomål som ligger utanför ombudsmannens ämbetsområde

Europeiska ombudsmannen tar emot många klagomål som ligger utanför hennes ämbetsområde, framför allt för att de inte gäller arbetet inom en EU-institution eller ett EU-organ. Klagomål som berör EU-institutioner men som avser rent politiska frågor, t.ex. lagstiftning, eller domstolens juridiska verksamhet, ingår inte heller i ombudsmannens ämbetsområde.

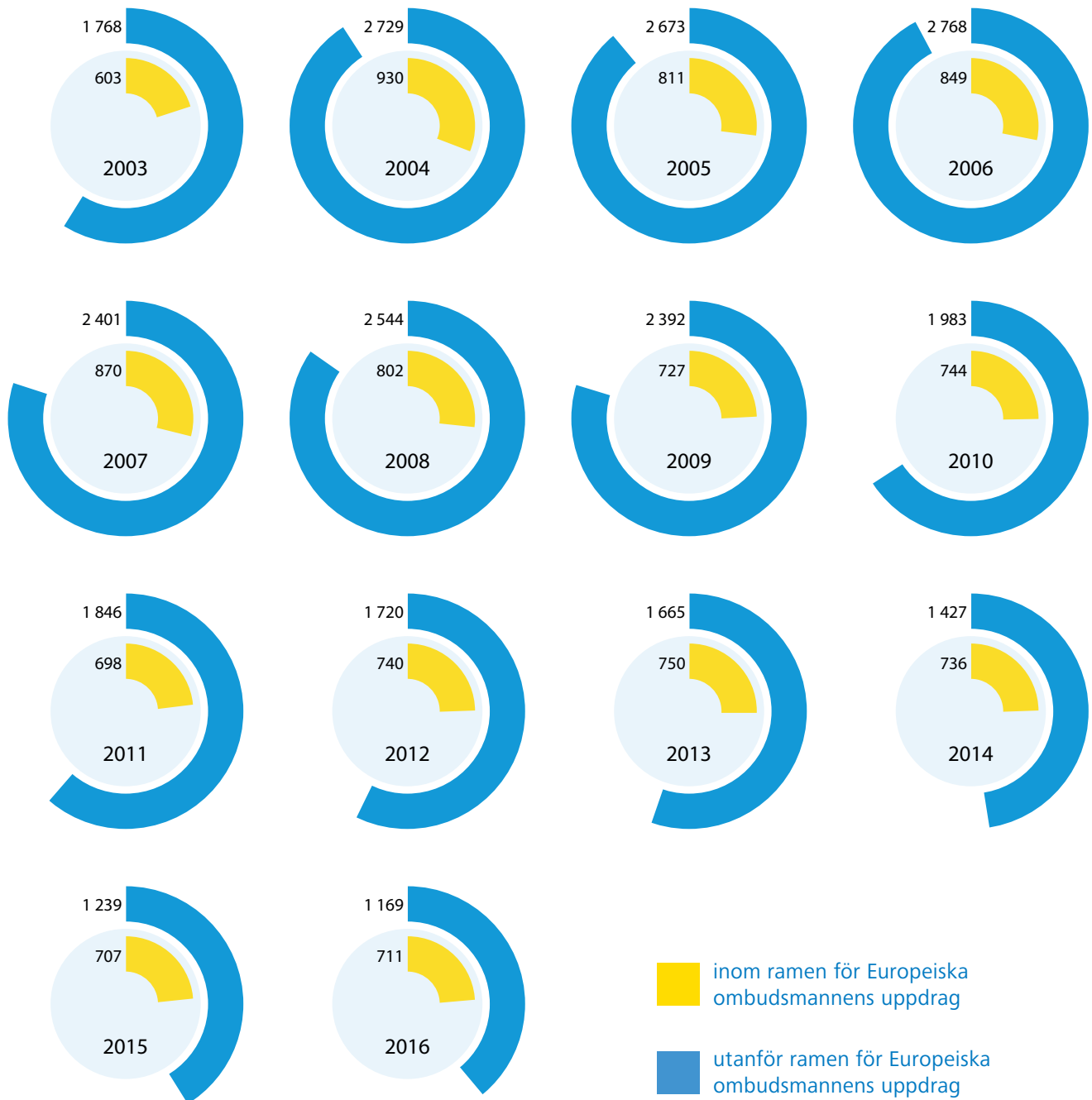
Eftersom dessa klagomål inte tillhör ombudsmannens kärnverksamhet registrerar kansliet endast begränsade uppgifter om dem. De rör främst nationella offentliga organ, nationella eller internationella domstolar och en rad privata enheter. Ibland bygger klagomålen på missuppfattningen att det går att överklaga nationella ombudsmäns beslut hos Europeiska ombudsmannen. Klagomålen omfattar ett flertal olika ämnesområden. Teman som återkommer temen är konsumentskydd, beskattning, socialförsäkring och hälso- och sjukvård samt på senare år även frågor som berör banker.

Ombudsmannens kansli hanterar klagomål som inte ingår i ombudsmannens ämbetsområde med stor omsorg och ger råd i största möjliga mån eller överför dem till andra organ som kanske kan hjälpa.

Kansliet hanterar dessa klagomål med stor omsorg och ger råd i största möjliga mån eller överför dem till andra organ som kanske kan hjälpa. När det gäller klagomål som handlar om missnöje med EU-lagstiftningen brukar ombudsmannen oftast uppmana klaganden att vända sig till Europaparlamentet. Gäller det komplicerade genomförandefrågor uppmanas klaganden att vända sig till Europeiska kommissionen eller EU-nätverk som Solvit eller Ditt Europa – Rådgivning. Klaganden kan också hänvisas till en nationell ombudsman. Under 2016 hänsköts klagomål bl.a. till den portugisiska ombudsmannen i fråga om tillämpningen av EU-lagstiftningen om bullerföreningar, till den belgiska federala ombudsmannen i fråga om pensionsfrågor och till de polska och rumänska ombudsmännen i fråga om förhållanden i fängelser.

Kansliet försöker att minska antalet ärenden som ligger utanför ombudsmannens uppdrag för att undvika att medborgarna bli besvikna för att de inte kan få hjälp direkt av ombudsmannen. Under 2016 minskade antalet till en rekordlåg nivå på 1 169 (1 239 föregående år), till stor del tack vare effektiv kommunikation om ombudsmannens arbete och den interaktiva vägledningen på ombudsmannens webbplats.

Antal klagomål 2003–2016

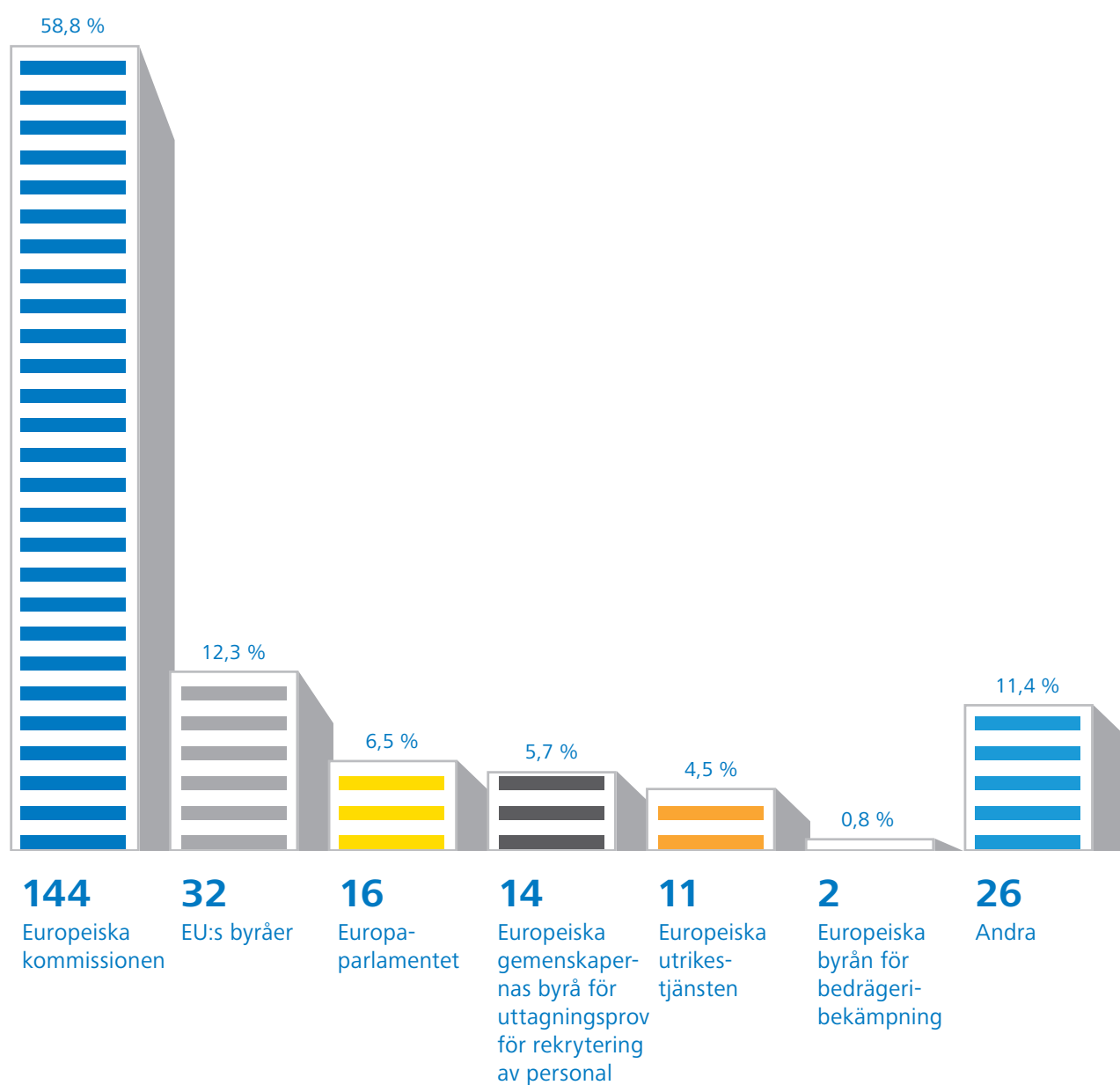




Kapitel 9

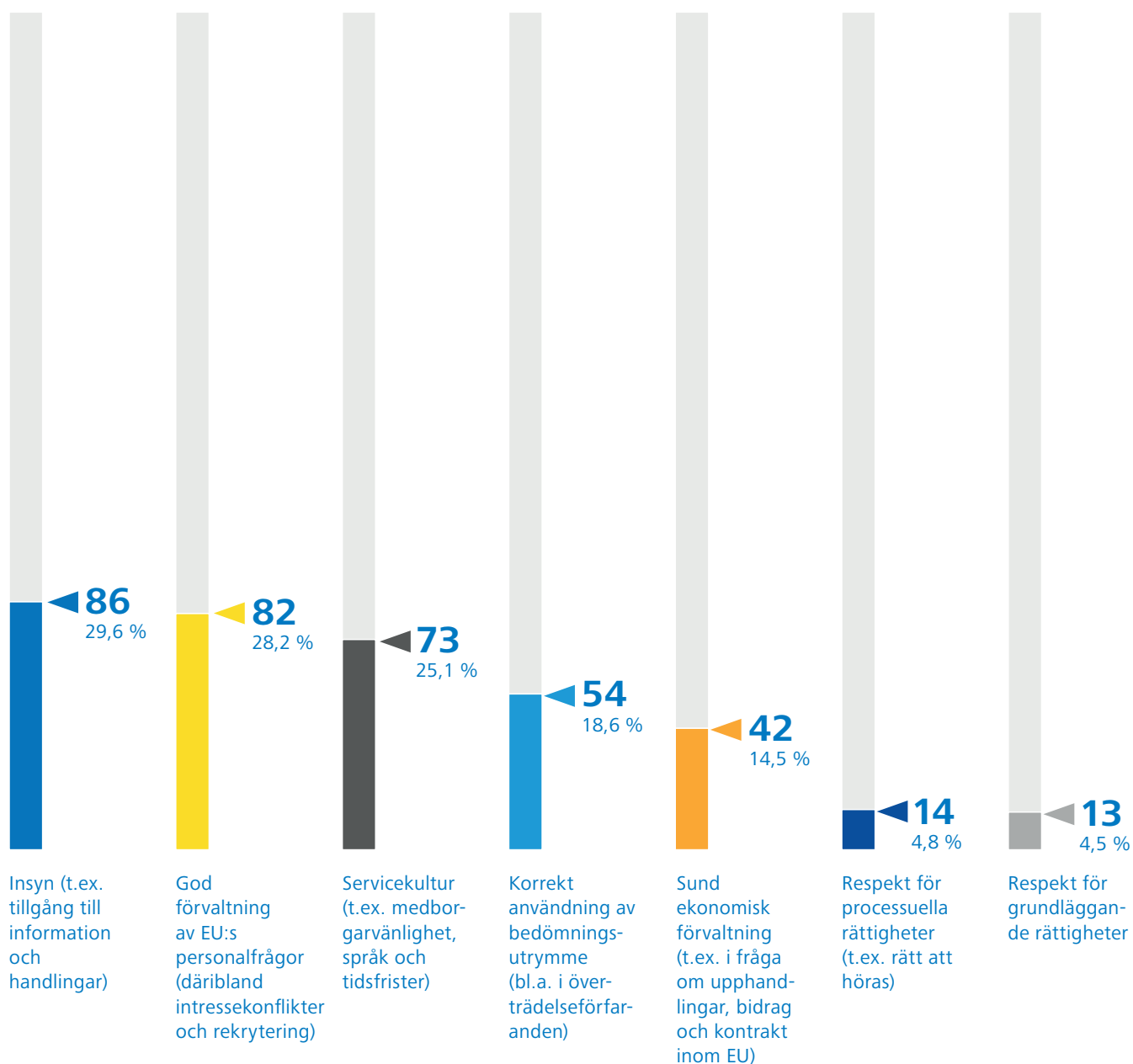
Vem gällde klagomålen?

Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2016 gällde följande institutioner





Ämnesområden för Europeiska ombudsmannens undersökningar 2016



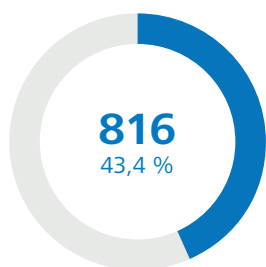
Anm.: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 %.



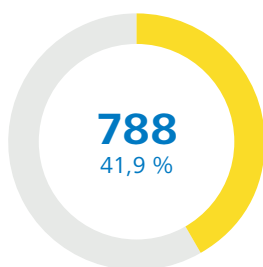
Kapitel 11

Uppnådda resultat

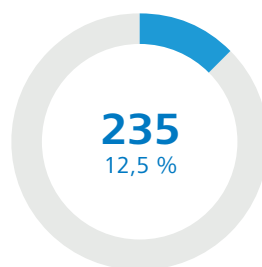
Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om klagomål som inkom under 2016



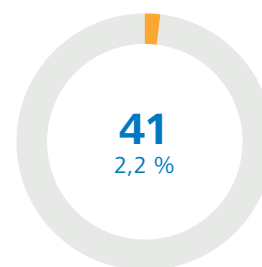
Råd gavs eller ärendet överfördes till ett annat klagomålsorgan



Svar skickades till den klagande om att ingen ytterligare rådgivning kunde ges

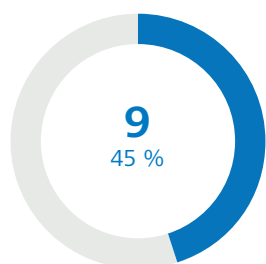


Undersökningar inleddes

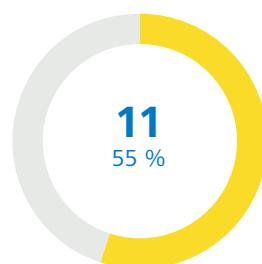


Beslut om tillåtlighet

Undersökningar där missförhållanden påträffades av Europeiska ombudsmannen 2016

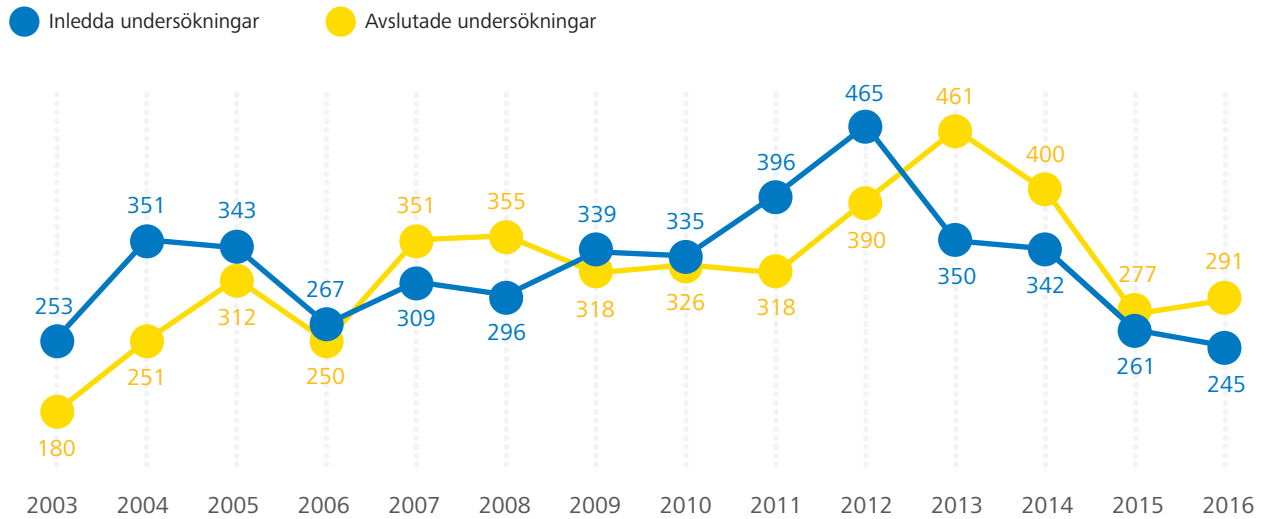


Kritiska anmärkningar riktades till institutionen

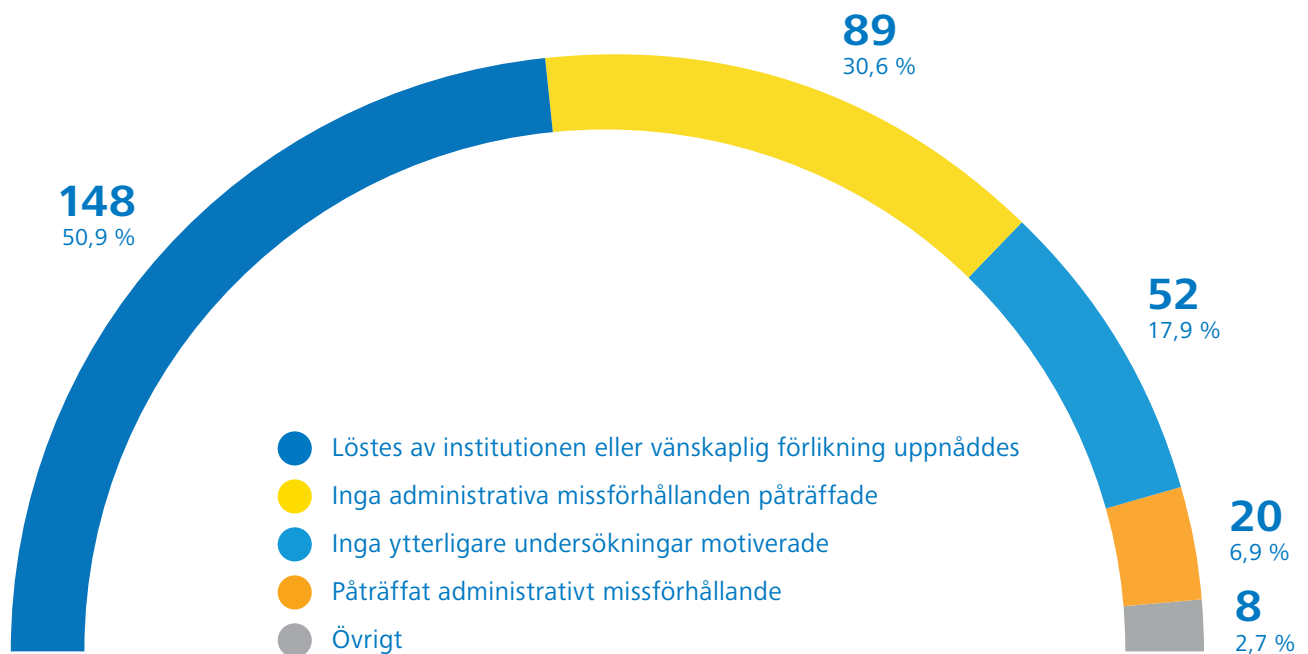


Rekommendationer godtogs helt eller delvis av institutionen

Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen

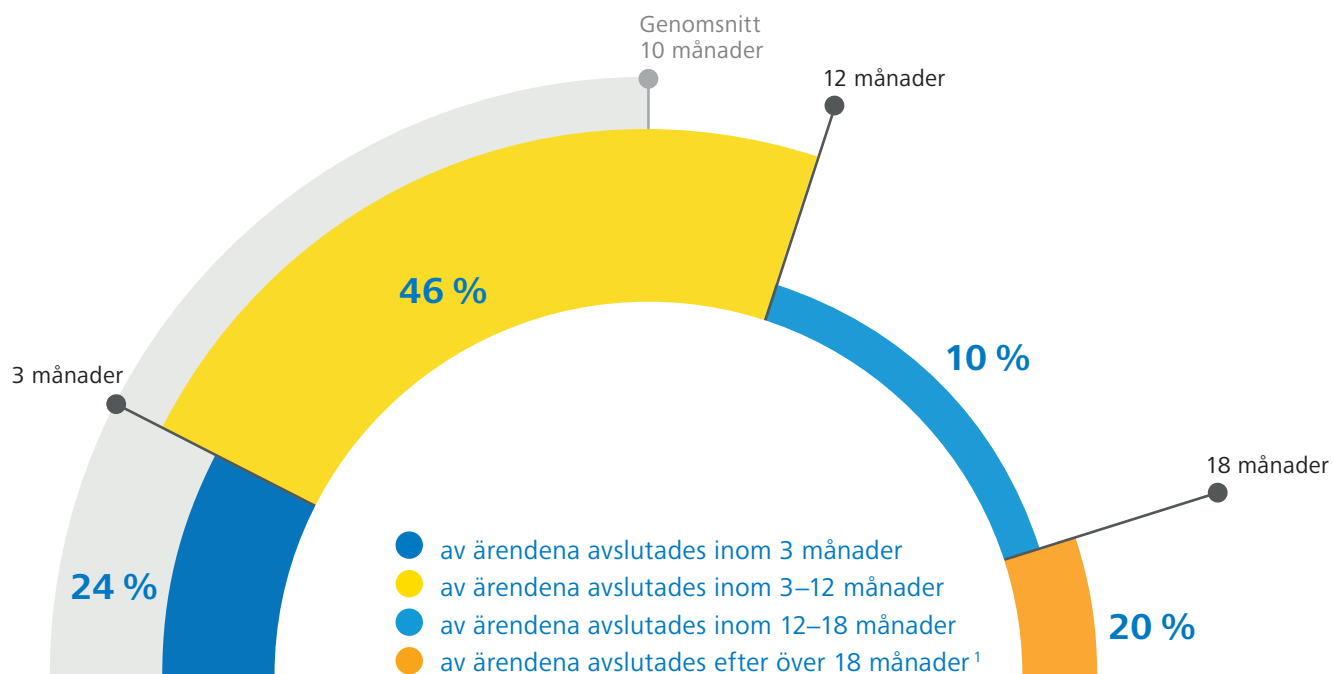


Resultat av Europeiska ombudsmannens undersökningar 2016



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

Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2016



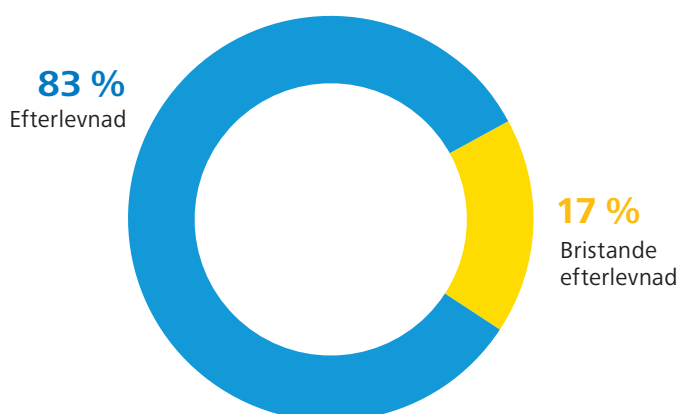
¹ Vissa komplicerade ärenden kräver flera omgångar av samråd med klaganden och den berörda institutionen. De nya genomförandebestämmelserna väntas minska undersökningstiderna.



Kapitel 12

Efterlevnad av ombudsmannens förslag

Efterlevnad av Europeiska ombudsmannens förslag 2015



Under de senaste fem åren har ombudsmannen årligen offentliggjort en heltäckande redogörelse för hur EU-institutionerna har ställt sig till ombudsmannens förslag för att förbättra EU-förvaltningen under det gångna året. Förslagen kan ha formen av vänskapliga förlikningar, rekommendationer, kritiska anmärkningar och ytterligare anmärkningar. Efterlevnaden är avgörande för att mäta inflytande och relevans för ombudsmannens arbete.

Rapporten *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2015* visar att institutionerna följde ombudsmannens förslag till 83 %, det nästa högsta resultatet hittills. Av de 18 institutioner som granskades hade tolv ett resultat på 100 %, medan kommissionen – som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar – fick 82 %. Rapporten visar att efterlevnaden varierar betydligt mellan institutionerna – från 100 % i vissa fall till 33 % i det sämsta fallet. Europaparlamentet, Frontex och Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa) hade t.ex. en efterlevnad på 100 %.

Rapporten för 2016 kommer att göras tillgänglig under hösten 2017.



Kapitel 13

Resurser

13.1 Budget

Ombudsmannens budget är en självständig del av EU:s budget. Den är uppdelad i tre avdelningar. Avdelning 1 omfattar 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 2016 uppgick till 10 658 951 euro.

För att säkerställa effektiv förvaltning av resurser genomför ombudsmannens internrevisor regelbundna kontroller av institutionens interna kontrollsystem och de ekonomiska transaktioner som sekretariatet genomför. Ombudsmannainstitutionen granskas, precis som andra EU-institutioner, av Europeiska revisionsrätten.



Europeiska ombudsmannens personal.

13.2 Användning av resurser

Varje år antar ombudsmannen en [årlig förvaltningsplan](#) som innehåller konkreta åtgärder som sekretariatet behöver vidta för att genomföra institutionens mål och prioriteringar. Den årliga förvaltningsplanen för 2016 är den andra som baseras på Europeiska ombudsmannens strategi – "[Mot 2019](#)".

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. Under 2016 hade ombudsmannen sammanlagt 75 anställda.

En komplett och regelbundet uppdaterad personalförteckning, med utförlig information om hur ombudsmannens kansli är uppbyggt och varje sektions uppgifter, finns på [ombudsmannens webbplats](#).



Så kontaktar man 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 e-post

eo@ombudsman.europa.eu

På internet

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

Denna Årsrapport finns på internet på adressen
www.ombudsman.europa.eu

© Europeiska unionen, 2017

Alla foton och bilder är © Europeiska unionen, förutom omslaget (© Konstantin Faraktinov/Stocklib).

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

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-904-0	ISSN 1680-3892	doi:10.2869/6331	QK-AA-17-001-SV-C
PDF	ISBN 978-92-9212-928-6	ISSN 1680-4007	doi:10.2869/782987	QK-AA-17-001-SV-N

Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du
behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil.