



**Europeiska ombudsmannen**

Årsrapport  
2017

sv



# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>2</b>
<b>2017 i korthet</b>	<b>5</b>
<b>Centrala teman</b>	<b>7</b>
2.1 Tillgång till EU-handlingar	8
2.2 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande	10
2.3 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet	12
2.4 Grundläggande rättigheter	14
2.5 Etiska frågor	15
2.6 EU:s byråer och andra organ	16
2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag	18
2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande	18
<b>Kommunikation och samarbete</b>	<b>20</b>
3.1 Pris för god förvaltning	21
3.2 Kommunikation	23
3.3 Förbindelser med EU:s institutioner	24
3.4 Europeiska ombudsmannanätverket	28
<b>Hantering av klagomål: hur vi hjälper till</b>	<b>32</b>
4.1 Typ av och källa till klagomål	34
4.2 Vem gällde klagomålen?	39
4.3 Vad gällde klagomålen?	40
4.4 Uppnådda resultat	41
4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag	44
<b>Resurser</b>	<b>45</b>
5.1 Budget	46
5.2 Användning av resurser	46
<b>Så kontaktar man Europeiska ombudsmannen</b>	<b>47</b>

---

# Inledning



Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

Det är med stor glädje jag presenterar vår årsrapport för 2017.

Återigen har vi haft ett intensivt och produktivt år, med positiva resultat för alla de vi arbetar för och inom många viktiga områden. Och även det här året har vårt arbete underlättats mycket genom Europaparlamentets stöd och genom EU:s institutioners, organs och byråers beredvillighet att samarbeta.

Medborgarnas rätt att få insyn och delta i EU:s lagstiftande verksamhet låg i fokus för våra undersökningar om rådets ansvarsskyldighet och ansvarsskyldigheten vid de informella förhandlingar som äger rum mellan parlamentet, rådet och kommissionen – trepartsdialoger – när nya lagförslag läggs fram. Vi har redan sett välkomna förändringar inom dessa områden, och vi kommer att fortsätta att övervaka kommande framsteg under 2018.

Förenade kungarikets beslut om att lämna EU föranledde vårt initiativ avseende insynen i brexitförhandlingarna och alla medborgares rätt att hållas informerade om troliga konsekvenser för dem. Vi fortsätter att se till att alla kan göra sina röster hörda under denna tuffa period, genom att uppmuntra berörda parter att delta och genom att säkerställa att ingen får företräde till de viktigaste förhandlingarna.

Vi var särskilt nöjda med resultatet av vår utredning om obetald praktik vid Europeiska utrikestjänsten. Vi påpekade att åtagandet om icke-diskriminering i

EU-fördraget inte efterlevs om praktikanter inte avlönas, eftersom det innebär att endast mer välbeställda unga får tillgång till dessa – potentiellt värdefulla – möjligheter. Den höga representanten Federica Mogherini reagerade mycket positivt, vilket ledde till att parlamentet och rådet kom överens om att avsätta budgetmedel för utrikestjänstens praktikanter världen över. Vi kommer att övervaka hur denna välkomna åtgärd tillämpas i praktiken.

Vi offentliggjorde en enkel vägledning för EU:s tjänstemän om vad de bör och inte bör göra i sina kontakter med lobbyister och ser med glädje att kommissionen nu använder den i sin personalutbildning.

Eftersom vi vet att det måste gå snabbt när enskilda personer försöker få tillgång till EU-handlingar inom ramen för öppenhetsförordningen (1049/2001) införde vi snabbhandläggning av dessa klagomål, och det är mycket uppmuntrande att se de första positiva resultaten. Detta kunde genomföras tack vare samarbetet med kommissionen, och vi uppskattar verkligen dess vilja att stå till tjänst.

Vårt arbete inom de grundläggande rättigheterna fortsatte med ärenden som rör Frontex och med vår undersökning av uttalandet från EU och Turkiet om migranternas återvändande till Turkiet från Grekland.

Vi fortsatte att främja större ansvarsskyldighet genom våra förbindelser med Europeiska centralbanken (ECB)

och Europeiska investeringsbanken (EIB). Vi hade också ett givande åsiktsutbyte med Eurogruppens ordförande om vilken ansvarsskyldighet denna viktiga grupp har, även om det inte är en officiell EU-institution.

Vårt värdefulla samarbete med det Europeiska ombudsmannanätverket fortsatte, och vi hade återigen en stimulerande och trevlig konferens i Bryssel.

Höjdpunkten för mig personligen under 2017 var invigningsceremonin för Europeiska ombudsmannens pris för god förvaltning. Det var fantastiskt att se vilket enastående arbete alla de offentliganställda i EU som deltog vid ceremonin hade utfört, och framför allt deras rättmätiga stolthet över sitt arbete.

Sammanfattningsvis var 2017 ett intensivt och framgångsrikt arbetsår, och mitt kansli ser fram emot att bygga vidare på dessa framgångar under det kommande året och att fortsätta det mycket uppskattade samarbetet med EU:s övriga personal.

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

Emily O'Reilly

1

---

2017 i korthet

## Januari

Undersökning inleddes om ECB:s delaktighet i den så kallade trettiogrupper

## Juli

Undersökning inleddes om EMA:s verksamhet innan ansökningar lämnas in

## Februari

Ombudsmannen uppmanar utrikestjänsten att betala praktikanter vid EU:s delegationer i utlandet

## Augusti

Rådet svarar ombudsmannen angående ansvarsskyldigheten i dess lagstiftande arbete

## Mars

Vinnarna av priset för god förvaltning presenteras

## September

Ombudsmannen välkomnar förslagen om starkare etiska regler för kommissionsledamöterna

## April

Ombudsmannen tar emot Schwarzkopf-stiftelsens Europapris i Berlin

## Oktober

EU-byråer – Hur risken för skadat anseende kan hanteras – evenemang anordnat av ombudsmannen

## Maj

Kommissionen utlovar insyn utan motstycke i brexitförhandlingarna

## November

Ombudsmannen presenterar sitt arbete inför Europaparlamentet

## Juni

Europeiska ombudsmannanätverkets årliga konferens i Bryssel

## December

Skrivelse till ordförande Tusk om öppenhet i fråga om lobbyverksamhet



# 2

---

## Centrala teman

Europeiska ombudsmannen hjälper allmänheten i deras kontakter med EU:s institutioner, organ och byråer. Det kan uppstå problem i allt från bristande insyn i beslutsfattande till avslag på begäran om tillgång till handlingar, kränkningar av grundläggande rättigheter samt avtalsfrågor.

## 2.1 Tillgång till EU-handlingar

Tillgången till EU-handlingar, och dithörande insynsärenden, stod även 2017 för den största andelen av undersökningarna. Eftersom begäranden om tillgång till handlingar ofta måste hanteras inom en viss tidsrymd beslutade ombudsmannen att införa snabbhandläggning för dessa klagomål, så att enskilda personer förhoppningsvis kan få de handlingar de önskar inom några veckor i stället för några månader. Kansliet började tillämpa detta system under en försöksperiod hösten 2017 och kommer att införa det fullt ut under 2018.



Ett [ärende](#) om tillgång till handlingar som avslutades med framgång under 2017 – och genomfördes innan det påskyndade förfarandet började tillämpas – gällde Europeiska gräns- och kustbevakningsbyrån (Frontex). Ärendet handlade om Frontex hantering av en begäran från en journalist om offentliggörande av samtliga rapporter om allvarliga incidenter i samband med Frontex insatser i Bulgarien 2015–2016. Journalisten vände sig till ombudsmannen eftersom han befärade att Frontex inte gav honom alla relevanta handlingar och att vissa uppgifter sekretessbelagts på ett sätt som inte var förenligt med EU:s regelverk om tillgång till handlingar (förordning (EG) nr 1049/2001).

Efter att ha granskat de tillgängliga handlingarna föreslog ombudsmannen att Frontex skulle ta bort sekretessen för en del av uppgifterna, lämna ut fler handlingar samt förbättra sitt interna system för dokumentsökning. Frontex genomförde dessa förslag och lovordade det goda samarbetet med ombudsmannens kansli. Byrån kommenterade också att dessa upptäckter bidragit till att medvetenheten ökat internt om hur hanteringen av begäranden om tillgång till handlingar måste förbättras.

Försöksperioden har redan visat att den klagande gynnas av systemet för snabbare hantering. En undersökning om tillgång till handlingar, som gällde kommissionens beslut om att stoppa överträdelseförfarandena mot Ungern med avseende på ett kärnkraftverksavtal, gjorde att den klagande fick merparten av de begärda handlingarna inom en månad.

Andra undersökningar som inletts inom ramen för det påskyndade förfarandet handlar bland annat om handlingar från kommissionen avseende läckor och om rådets bedömning av kandidaters lämplighet att tjänstgöra som domare och generaladvokater vid EU-domstolen och tribunalen.

## Klagomål om tillgång till handlingar – uppsatta tidsramar för det påskyndade förfarandet<sup>1</sup>

**Dag 1** Bekräftelse skickas, klagomålet ges till ombudsmannens team för snabbhandläggning

**Inom de närmaste dagarna** Kopior av handlingarna begärs ut från den berörda institutionen

**Inom 10 dagar** Ombudsmannens första möte i ärendet

**Inom 20 dagar** Eventuellt möte med EU-institutionen

**Inom 25 dagar** Ombudsmannens andra möte i ärendet (eventuellt)

**Inom 35 dagar** Rekommendation, förslag till vänskaplig förlikning eller beslut

**Inom 40 dagar** Ombudsmannens och kansliets godkännande

*Anm.:* Med ordet "dag" avses en arbetsdag. Vi börjar räkna från och med den första arbetsdagen efter att handlingen mottagits.

1. Denna översikt gäller "typiska" ärenden, dvs. som inte är särskilt komplicerade och som faller inom ramen för förordning 1049.

## 2.2 Ansvarsskyldighet i EU:s beslutsfattande

För att EU:s medborgare ska känna att EU faktiskt berör dem måste de kunna följa pågående diskussioner om lagförslag. Detta är inte bara sunt ur ett demokratiskt perspektiv utan kan i praktiken också leda till att missförstånd reds ut vad gäller hur EU:s lagar stiftas och vilken roll de nationella regeringarna spelar. Ombudsmannen inledde därför i mars en [strategisk undersökning](#) om öppenheten och ansvarsskyldigheten i rådets lagstiftningsarbete. Hon ställde 14 specifika frågor till rådet om hur de lagstiftningshandlingar som härrör från möten med medlemsstaternas ambassadörer och ställföreträdande ambassadörer, och med de över 150 utskott och arbetsgrupper som består av nationella offentligtanställda, hanteras med avseende på EU:s lagar och normer för insyn.

Efter rådets svar, i vilket det lyfte fram förbättringar på sin webbplats och i sitt registreringssystem, inledde ombudsmannen ett offentligt samråd. Där diskuterades frågor såsom vilka åtgärder rådet skulle kunna vidta för att göra det lättare att hitta lagstiftningshandlingar, vilka svårigheter som uppstår när allmänheten försöker få tillgång till handlingar knutna till rådets förberedande organ samt vikten av att veta vilken ståndpunkt varje medlemsstat intar. Det inkom 21 bidrag till samrådet från bland annat parlamentet, det civila samhället och enskilda personer. Ombudsmannen beslutade sig också för att undersöka handlingar med anknytning till tre utvalda rättsakter från 2016 i syfte att granska det interna förfarandet för att registrera, kategorisera och offentliggöra handlingar som förslag till EU-lagstiftning genom rådet. Denna undersökning kommer att avslutas under 2018.

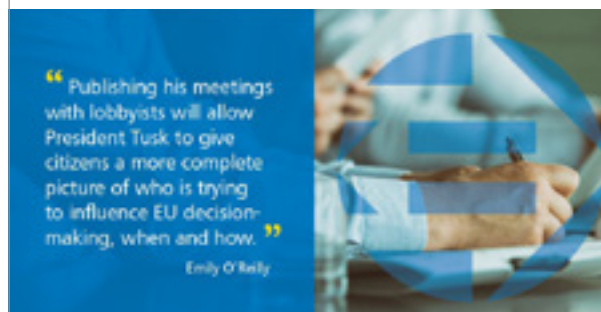
Mot slutet av 2017 riktade ombudsmannen sin uppmärksamhet mot Europeiska rådet, som beslutar om EU:s övergripande riktning och politiska prioriteringar. Eftersom det har en så strategiskt viktig roll skrev ombudsmannen till Europeiska rådets ordförande Donald Tusk och frågade om han kunde överväga att offentliggöra information om de möten han och hans kansli har med företrädare för intresseorganisationer. Ombudsmannen frågade

också ordförande Tusk om lägesrapporter kommer att offentliggöras för de diskussioner som pågår mellan EU:s ledare om deras tvååriga arbetsprogram (ledaragendan).



**European Ombudsman**

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists  
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco



Europeiska ombudsmannen föreslår att ordförande Tusk bara ska ha möten med registrerade lobbyister.

”Om ordförande Tusk offentliggör sina möten med lobbyister kan han ge medborgarna en fullständigare bild av vilka som försöker påverka EU:s beslutsfattande, samt när och hur de försöker göra detta.” Emily O'Reilly

Som en del av arbetet med att göra EU:s lagstiftande verksamhet mer tillgänglig och ansvarsskyldig granskade ombudsmannen även öppenheten i samband med trepartsdialogerna, dvs. de informella förhandlingarna om EU:s lagförslag mellan Europaparlamentet och rådet i närvaro av kommissionen. De tre institutionerna svarade ingående om hur de arbetade med att inrätta ombudsmannens förslag (från 2016). De välkomna [ändringarna](#) avser bland annat inledande arbete med en gemensam lagstiftningsdatabas, förtydligande av vilka högt uppsatta personer som förhandlar vid trepartsdialogerna och en utvärdering av hur datumen för nästkommande trepartsdialoger och sammanfattningar av dagordningarna kan göras mer lättillgängliga.

Undersökningarna om insyn i trepartsdialogerna och rådets lagstiftningsförfaranden handlade om hur EU:s lagar stiftas, men ibland behöver allmänheten mer information om redan överenskomna lagar. Så var till exempel fallet med det system kommissionen använder för att säkerställa att EU:s lagar genomförs korrekt i medlemsstaterna. Systemet, som kallas för EU Pilot,





**EPACA**

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process


Vi arbetar för ökad insyn i alla EU-institutioner: Europeiska ombudsmannens offentliga samråd om insyn i lagstiftningsförfarandena vid Europeiska unionens råds förberedande grupper.

är ett sätt för kommissionen att göra uppföljningar med medlemsstaterna utan att behöva inleda rättsliga överträdelseförfaranden. Efter att ha mottagit klagomål om att systemet var alltför ogenomträngligt beslutade ombudsmannen att inleda en [strategisk undersökning](#) och bad om närmare uppgifter om programmet, till exempel vad kommissionen gör när en medlemsstat vid upprepade tillfällen svarar för sent eller lämnar bristfällig information. Ombudsmannen avslutade undersökningen i september och kom med praktiska förslag för hur kommissionen kan göra det lättare för allmänheten att följa dess åtgärder inom detta område, bland annat att den borde göra förteckningen över pågående dialoger inom ramen för EU Pilot liksom status för varje akt tillgängliga för allmänheten.

näringslivet. Båda institutionerna ställde sig positiva till detta: kommissionen svarade att insynen i dess arbete kommer att vara unik och utan motstycke och rådet tog fram vägledande principer för handlingarnas offentliggörande. Ombudsmannen påpekade också i sin skrivelse hur viktigt det är att intressenternas bidrag offentliggörs, något som troligen kommer att få en allt större betydelse allt eftersom förhandlingarna fortskrider. Hon påminde även alla sina kollegor i det Europeiska ombudsmannanätverket om att de kan använda hennes kansli som en kanal för att få expertsvar på brexitrelaterade frågor om EU:s lagar och praxis från kommissionen och andra EU-institutioner.



**European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit



Europeiska ombudsmannen välkomnar Europeiska kommissionens ordförande Jean-Claude Junckers löfte om att insynen kommer att vara unik och utan motstycke.

"Mitt kansli kommer att övervaka denna proaktiva inställning till insyn och se till att den bibehålls under alla brexitsamtal."  
Emily O'Reilly

Ombudsmannen skrev till [kommissionen](#) och [rådet](#) innan de formella brexitförhandlingarna inleddes för att påminna båda institutionerna om vikten av insyn, eftersom villkoren för Förenade kungarikets utträde ur EU får vittomfattande konsekvenser för såväl enskilda personer som för deras familjer och

## 2.3 Öppenhet i fråga om lobbyverksamhet



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, talar vid det seminarium som Europaparlamentet anordnade i maj om EU:s öppenhetsregister – lobbyverksamhet, parlamentet och allmänhetens förtroende.

Ombudsmannens största strategiska undersökning om öppenheten i expertgrupperna – de hundratals grupper som tillhandahåller kommissionen specialisters synpunkter – avslutades med framgång under hösten 2017. Hon hade under 2016 lagt fram, med beaktande av ett offentligt samråd i ärendet, ett antal förslag för hur kommissionens tillsyn av dessa grupper skulle kunna förbättras. Kommissionen tillkännagav i mitten av 2016 en genomgång av gällande regler, och ombudsmannens slutliga beslut offentliggjordes hösten 2017. Denna tidsram gjorde att kansliet hann granska huruvida den tillkännagivna reformen faktiskt hade genomförts.

Ändringarna i systemet innebär bland annat att rättsligt bindande regler och politisk ansvarsskyldighet införs. Dessutom måste medlemmarna i expertgrupperna stå med i öppenhetsregistret; offentliga inbjudningar bör genomföras för medlemskap i en grupp och en intressekonfliktpolicy för enskilda experter bör inrättas. Ombudsmannen sade att hon även fortsättningsvis kommer att övervaka hur kommissionen genomför hennes två särskilda rekommendationer avseende expertgrupperna, dvs. att "begripliga och fullständiga" protokoll bör offentliggöras och att en grupps sammanträden som regel bör vara insynsvänliga.



Till följd av ett annat klagomål i frågan inledde ombudsmannen en undersökning om Europeiska centralbankens (ECB:s) deltagande i [trettiogrupper](#), en privat grupp baserad i Förenta staterna som samlar cheferna för vissa av de största privata bankerna och centralbankerna liksom deltagare från den akademiska världen och internationella institutioner. Några av de globala bankerna i gruppen står under ECB:s tillsyn. Ombudsmannens beslut att inleda en undersökning återspeglar det utökade ansvar för banktillsyn som ECB har fått under de senaste åren. Efter ett möte mellan ombudsmannens handläggare och företrädare för ECB, där handlingar med anknytning till ECB:s deltagande i trettiogrupper granskades och diskuterades, ställde ombudsmannen vissa specifika frågor till ECB.

Dessa frågor gällde trettiogrupperns sammansättning och finansiering, om ECB kommer att offentliggöra dagordningen för och innehållet i gruppens möten, hur många möten nuvarande och tidigare ECB-ordförande har deltagit i samt huruvida det bland gruppens medlemmar finns banker som i dag står under ECB:s tillsyn. ECB svarade att den anser att mötena med trettiogrupper är i allmänhetens intresse och att det är förenligt med ECB:s oberoende och integritet att

dess ordförande, Mario Draghi, är medlem i gruppen. Efter att ha analyserat svaret rekommenderade ombudsmannen att Mario Draghi [tillfälligt upphäver sitt medlemskap](#) i trettiogrupper, för återstoden av sin mandatperiod, så att både ECB och dess ordförande skyddas från uppfattningen om att bankens oberoende skulle kunna vara i fara. Ombudsmannen rekommenderade också att ECB:s framtida ordförande avstår från medlemskap i trettiogrupper.

Vid sin årliga presskonferens i maj presenterade ombudsmannen formellt sin vägledande förteckning över vad offentliga tjänstemän bör och inte bör göra i sina kontakter med lobbyister. Denna användbara vägledning, som har spridits inom kommissionen och rådet och även delats på Twitter, ska säkerställa att EU:s tjänstemän har kännedom om de olika typerna av lobbyverksamhet.



Europeiska ombudsmannen

SV

## Praktiska rekommendationer

för offentliga tjänstemäns samverkan med intresseorganisationer

### GÖR SÅ HÄR

- 1 Kontrollera huruvida intresseorganisationerna måste registrera sig i **EU:s öppenhetsregister** innan du träffar dem eller tackar ja till en inbjudan till ett evenemang.
- 2 Gör noggranna förberedelser och grundläggande efterforskningar för att ta reda på vilka intressen de företrädare och **vem som finansierar dem**. Be om kompletterande upplysningar vid behov.
- 3 Se till att de i förväg meddelar **syftet med mötet/ämnet** som ska diskuteras, namnen på deltagarna och de organisationer och/eller de klienter på vilkas vägnar de agerar, samt eventuell annan relevant information.
- 4 Bedöm och undvik den eventuella **riskerna för konflikter** mellan dina privata intressen och allmänhetens intresse och tänk på hur dina kontakter kan uppfattas.
- 5 **Stanna upp och fundera** på hur du ska gå vidare, om du är osäker. Vid behov kan du kontakta ledningen och, om det beslutas att du ska gå vidare, lägg till en anteckning till ärendet som förklarar varför.
- 6 Var medveten om att inte all intressebevakning äger rum i en formell miljö. Lobbyverksamhet kan även ske vid informella möten och i **sociala sammanhang**. Agera alltid professionellt.
- 7 För noggranna **anteckningar**, bland annat om datum/plats för mötet, namn på deltagarna, organisationer och/eller klienter och vilka frågor som diskuterades. Använd din organisations officiella ärendehanteringssystem.
- 8 Respektera de tillämpliga **upplysningskraven**. Vid kommissionen krävs till exempel upplysningar om möten mellan intresseorganisationer och kommissionsledamöter, kanslipersonal och generaldirektörer.
- 9 Rapportera lobbyverksamhet som anses oacceptabel, i synnerhet enligt EU:s öppenhetsregisters **uppförandekod** för intresseorganisationer.
- 10 Bekanta dig, exempelvis genom **utbildning**, med de specifika regler som gäller i din egen organisation. När de specifika reglerna avviker från dessa praktiska rekommendationer bör de föregående vanligtvis ha företräde.

### GÖR INTE SÅ HÄR

- 1 Träffa intresseorganisationer som inte är registrerade i **EU:s öppenhetsregister** om dina egna regler inte medger eller avråder från detta. Be intresseorganisationen att registrera sig om dess verksamhet faller inom ramen för öppenhetsregistrets tillämpningsområde.
- 2 Bortse från **motiven** till att någon vill träffa dig eller bjuda in dig till evenemang. Lobbyverksamhet bedrivs av en rad organisationer, däribland konsultbyråer, advokatbyråer, icke-statliga organisationer, tankesmedjor, gräsrotskampanjer etc.
- 3 Ha kontakt med en viss intresseorganisation utan att ge **andra grupper** en liknande möjlighet.
- 4 Tacka ja till inbjudningar till möten eller evenemang som kan försätta din organisation i en **komprometterande situation**.
- 5 Glöm att **avrapportera** till relevanta kollegor och ledningen efter möten och evenemang.
- 6 Gå med på eller anordna möten **utanför kontorstid** och på annan plats än i de officiella lokalerna. Om du gör detta bör du överväga att informera ledningen och låta ytterligare en kollega delta.
- 7 Gör eller säg något som kan uppfattas som att du ger en intresseorganisation **förmånligare behandling**.
- 8 Ge en intresseorganisation intrycket att ett visst råd, en viss idé eller en viss upplysning kan eller kommer att vara **avgörande** för beslutsfattandet.
- 9 Sprid information som du **inte har tillstånd** att dela, eller missbruka konfidentiell information.
- 10 Tacka ja till **förmåner** från en intresseorganisation utan att tänka igenom det noggrant och såvida det är förenligt med gällande regler. Vid behov, rapportera upplysningar om eventuella gåvor eller förmåner som du har tagit emot.



## 2.4 Grundläggande rättigheter

Ombudsmannen hanterar regelbundet klagomål om de grundläggande rättigheterna, till exempel gällande jämlikhet och icke-diskriminering. I november 2017 avslutades med framgång ett klagomål ingett av en ung österrikare som hade gjort en obetald praktik vid en EU-delegation i Asien. Ombudsmannen rekommenderade att praktikanter vid EU:s delegationer ska få en skälig betalning utifrån levnadskostnaderna i det land där delegationen är belägen, för att så många olika personer som möjligt ska få tillgång till dessa eftertraktade praktiktjänstgöringar. Den höga representanten Federica Mogherini ställde sig positiv till denna rekommendation. Ombudsmannen skrev därefter till budgetmyndigheterna för att påpeka hur viktig denna fråga är, eftersom det bland annat skulle visa att EU tar sitt åtagande om icke-diskriminering på allvar genom att praktikprogram görs tillgängliga för åtminstone några av dem vars finansiella resurser är mer begränsade än andras. I november godkände parlamentet och rådet budgeten för 2018, i vilken 1,2 miljoner euro avsätts för att betala praktikanter vid EU:s delegationer.

Spanska icke-statliga organisationer och medborgare vände sig till ombudsmannen med ett klagomål om kommissionen avseende överenskommelsen mellan EU och Turkiet från 2016. Inom ramen för denna överenskommelse återtar Turkiet irreguljära migranter som kommer till Grekland samtidigt som EU ökar biståndet till Turkiet. De klagande var missnöjda med att kommissionen inte svarade, eller att de gav ett otillfredsställande svar, på den oro de uttryckt över att ingen bedömning gjorts av avtalets inverkan på de mänskliga rättigheterna för de asylsökande och för de migranter som återsänds till Turkiet från Grekland. Ombudsmannen uppmanade kommissionen att i sina framtida lägesrapporter om avtalets genomförande införa ett särskilt avsnitt om riskerna för de mänskliga rättigheterna och åtgärderna för att begränsa dessa risker.

Vid sidan av detta skrev ombudsmannen till rådet för att uppmärksamma att den enda officiella källan till information om avtalet mellan EU och Turkiet var ett pressmeddelande. Hon påpekade att tribunalen tidigt 2017 konstaterade att uttalandet från EU och Turkiet inte kunde anses vara en åtgärd som antagits av Europeiska rådet eller någon annan EU-institution. Hon uppmanade därför rådet att överväga att se över formuleringen i pressmeddelandet så att den bättre återspeglar de rättsliga förhållandena.



**European Ombudsman**

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>



Europeiska ombudsmannen välkomnar EU:s beslut att betala praktikanter vid EU:s delegationer i utlandet.

”Detta sänder budskapet om att EU tar sitt åtagande om icke-diskriminering på allvar genom att praktikprogram görs tillgängliga för åtminstone några av dem vars finansiella resurser är mer begränsade än andras.” Emily O’Reilly



## 2.5 Etiska frågor

Efter flera offentliga ingripanden från ombudsmannen beträffande vikten av solida etiska regler för kommissionsledamöterna, och efter påtryckningar från Europaparlamentet och flera grupper från det civila samhället, tillkännagav kommissionen i september förslag om att återigen revidera uppförandekoden för kommissionsledamöterna samt etikkommittén. Etikkommitténs uppgift är bland annat att granska huruvida kommissionsledamöternas planerade verksamhet efter att ha lämnat sitt uppdrag är förenlig med deras skyldigheter enligt fördragen. Genom ändringarna införs bland annat en förlängning av den karenstid under vilken tidigare kommissionsledamöter är skyldiga att informera kommissionen om de har för avsikt att arbeta. Den nya karenstiden kommer att vara två år och utökas till tre år om det rör sig om en före detta ordförande för kommissionen. En annan ändring är att kommissionen proaktivt kommer att offentliggöra etikkommitténs yttranden om kommissionsledamöters arbeten efter deras mandatperiods slut. Kommissionens åtgärder och etikkommitténs befogenheter och roll var också föremål för en av ombudsmannens undersökningar. Ombudsmannens handläggare granskade hur etikkommittén hade utarbetat sina yttranden om ett flertal tidigare kommissionsledamöter (akterna valdes endast i syfte att belysa etikkommitténs arbete) och ställde flera frågor till kommissionen om hur etikkommittén bedriver sitt arbete. Ombudsmannens analys av kommissionens svar, och av de ändringar som den offentligen tillkännagav, kommer att läggas fram under 2018.

Ombudsmannen avslutade också sin undersökning om kommissionens regler om motverkande av intressekonflikter för särskilda rådgivare (de experter som vid behov ger kommissionen särskild rådgivning). Under tiden som undersökningen pågick förbättrade kommissionen systemet, och i juni slog ombudsmannen fast att reglerna utgjorde en i stort sett tillfredsställande grund för hanteringen av potentiella intressekonflikter. Hon föreslog dock att kommissionen skulle genomföra ytterligare förbättringar, såsom att anta en mer proaktiv metod för att bedöma intressekonflikter och ge medborgarna större tillgång till information om de särskilda rådgivarna.

Det är mycket viktigt att reglerna om problemet med svängdörrar – när EU-tjänstemän ibland slutar för att börja arbeta för den privata sektorn eller någon från den privata sektorn börjar arbeta för en EU-institution – genomförs, så att goda etiska standarder kan upprätthållas i den offentliga förvaltningen. Mot denna

bakgrund skrev ombudsmannen till 15 institutioner och byråer och frågade dem hur de genomför EU:s regler om svängdörrar i enlighet med vad som anges i tjänsteföreskrifterna (artikel 16).

Enligt dessa regler får före detta högre tjänsteman under ett års tid inte utöva lobbyverksamhet gentemot tidigare kollegor i frågor som de ansvarat för under de tre senaste årens tjänstgöring. Dessutom måste varje institution varje år offentliggöra information om tillämpningen av denna skyldighet, inbegripet en förteckning över alla ärenden som har bedömts. Ombudsmannen följde också upp en tidigare undersökning genom att närmare syna hur kommissionen genomfört hennes riktlinjer och förslag för hur den kan förbättra sin hantering av svängdörrssituationen. Denna analys förväntas vara färdig under 2018.



### European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?  
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Verksamhet efter mandatperiodens slut: varför utfärdade inte Europeiska kommissionen ett beslut om sin före detta ordförande, José Manuel Barroso?

”Tidigare kommissionsledamöter är skyldiga att uppträda med heder och omdöme när det gäller befattningar eller fördelar de accepterar efter att de lämnat sitt uppdrag.”  
 Emily O'Reilly

## 2.6 EU:s byråer och andra organ

EU:s byråer och andra organ var den näst vanligaste orsaken till klagomål under 2017. Ett klagomål som ombudsmannen [avslutade](#) gällde hur Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) hanterade frågor med anknytning till vaccin mot humant papillomvirus (HPV-vaccin). Ombudsmannen synade särskilt hur EMA hade genomfört ett hänskjutningsförfarande – den tekniska benämningen på ett förfarande för hanteringen av frågor om läkemedel som redan finns på marknaden – avseende HPV-vaccinet som vaccin mot livmoderhalscancer.

Hänskjutningsförfarandet genomfördes av EMA:s kommitté för säkerhetsövervakning och riskbedömning av läkemedel, som övervakar säkerheten hos de läkemedel som finns på marknaden. Kommittén undersökte huruvida det fanns ett orsakssamband mellan HPV-vaccineringen och två syndrom, och slog fast att det inte fanns några bevis på ett sådant samband. Ombudsmannen konstaterade att kommitténs genomgång av det vetenskapliga underlaget var fullständig och oberoende. Hon föreslog att EMA i framtiden tillhandahåller så mycket information som möjligt om sina kommittéers vetenskapliga arbete och mer information om de handlingar den besitter så att det blir lättare för allmänheten att begära tillgång till dem.



### EU Medicines Agency

The [@EUombudsman](#) concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent [#vaccineswork](http://bit.ly/2hMeFOF)

Europeiska ombudsmannen slog fast att den säkerhetsgenomgång som EMA genomförde med avseende på HPV-vacciner var fullständig och oberoende.

EMA var också föremål för en annan separat undersökning under 2017, men i detta fall tog ombudsmannen själv initiativ till den. Denna [strategiska undersökning](#) gällde de EMA-arrangemang som styr kontakterna med läkemedelsföretag innan dessa företag lämnar in ansökningar om godkännande för försäljning. Ombudsmannen konstaterade att sådana kontakter är i allmänhetens intresse om de bidrar till utvecklingen och tillgången till läkemedel som håller en hög kvalitet, är effektiva och har en godtagbar säkerhetsnivå, men att det finns en risk att de kan tänkas påverka EMA:s senare beslut om ansökningar om godkännande för försäljning.



Europeiska ombudsmannens offentliga evenemang i oktober "EU-byråer: Hur risken för skadat anseende kan hanteras", med följande paneldeltagare (från vänster till höger): Tracey Brown, direktör för Sense about Science; Bernhard Url, verkställande direktör för Efsa; Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen; Dave Keating, evenemangets moderator; Monique Goyens, generaldirektör för BEUC; samt Jukka Malm, vice verkställande direktör för Echa.



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, tillsammans med paneldeltagaren Bernhard Url, verkställande direktör för Efsa, och moderatorn Dave Keating vid Europeiska ombudsmannens offentliga evenemang i oktober "EU-byråer: Hur risken för skadat anseende kan hanteras".

I september träffade ombudsmannens handläggare företrädare för EMA för att diskutera läkemedelsmyndighetens första svar på undersökningen. En rapport från det mötet – med en mer ingående beskrivning av ombudsmannens oro över denna så kallade verksamhet innan ansökningar lämnas in – offentliggjordes i december. Undersökningen har fortsatt under 2018, och ett riktat offentligt samråd planeras under det första kvartalet.

En fransk organisation lämnade in ett [klagomål](#) avseende Europeiska myndigheten för livsmedels-säkerhet (Efsa), som anklagades för att inte ha svarat tillfredsställande på ett antal frågor om dess roll vid godkännandet av en genetiskt modifierad majssort. Efsa följde ombudsmannens förslag och gav den klagande mer information. Ombudsmannen föreslog också att Efsa i framtiden offentliggör den ytterligare information som de sökande tillhandahållit som svar på förfrågningar för klargörande.

Ombudsmannen anordnar regelbundet offentliga evenemang för att göra djupgående granskningar av ämnen med anknytning till hennes arbete. I oktober var ämnet EU-byråer och hur de kan hantera risken för skadat anseende. Byråerna bidrar till att säkerställa allt från vår livsmedelssäkerhet till säkerheten hos de kemikalier vi exponeras för, hos de läkemedel vi tar och hos de flygplan vi åker med, och det är därför mycket viktigt att allmänheten hyser förtroende för dem. Vid [evenemanget](#) undersöktes vad byråerna kan

göra för att tillämpa bästa möjliga etiska normer och insynsstandarder och på så vis skydda sitt anseende från skada.

Panelen bestod av Bernhard Url, verkställande direktör för Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet (Efsa), Jukka Malm, vice verkställande direktör för Europeiska kemikaliemyndigheten (Echa), Monique Goyens, direktör för Europeiska byrån för konsumentorganisationer (BEUC) samt Tracey Brown, direktör för Sense about Science. Enligt Bernhard Url försöker Efsa se till att allmänheten hyser förtroende för dess arbete genom att inte bara fokusera på kompetens, dvs. kvaliteten i arbetet, utan även karaktär, dvs. sättet arbetet utförs på. Enligt Jukka Malm strävar Echa efter att ge full insyn i allt arbete de utför, och med detta avses inte bara resultaten av den forskning som görs utan också planeringen av det arbete den ämnar utföra.



**Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, verkställande direktör för Efsa: Tack för den livliga debatten vi hade om ett ämne som är mycket viktigt för EU:s byråer: allmänhetens förtroende för vårt arbete.

## 2.7 EU-kontrakt och EU-bidrag

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 dock konflikter, och entreprenörer vänder sig ofta till ombudsmannen för att få en lösning.

En Belgienbaserad ideell organisation deltog till exempel i ett EU-finansierat projekt vars syfte var att avhjälpa de problem som kan uppstå för äldre när de använder IKT-lösningar. Organisationen vände sig till ombudsmannen efter att kommissionen sagt att den ville återkräva mer än 85 000 euro på grund av att systemet för att registrera arbetstiden, enligt kommissionen, var otillförlitligt. Ombudsmannen inledde en undersökning och konstaterade att revisorerna hade bekräftat att det arbete som den klagande utfört avseende två särskilda "produkter" var rättmätigt, liksom den utförda arbetstiden. Hon föreslog därför att kommissionen minskade beloppet det ville återkräva med avseende på dessa två produkter. Kommissionen godtog hennes

förslag och sänkte beloppet det återkrävde med nästan 37 000 euro. Ombudsmannens undersökning om andra delar av det föreslagna återkravet pågår fortfarande.

Ett nederländskt konsultföretag, specialiserat på innovation, var medlem i ett konsortium som hade genomfört ett projekt som kommissionen medfinansierade, avseende upprättandet och genomförandet av ett innovationspartnerskap för vatten. Företaget vände sig till ombudsmannen efter att kommissionen sagt att den skulle minska bidragsbeloppet med hänvisning till att den var oroad över projektet. Den klagande svarade då att kommissionens utvärdering av projektet inte var korrekt. Under undersökningen föreslog kommissionen att den skulle göra en ny utvärdering av projektet och då ta i beaktande nya handlingar som konsultföretaget tillhandahållit. Ombudsmannen ansåg därmed att frågan var avgjord och avslutade ärendet.

## 2.8 Medborgardeltagande i EU:s politiska beslutsfattande

Det europeiska medborgarinitiativet, som sjösattes 2012, ger medborgarna möjlighet att uttrycka sitt stöd för en viss politik eller idé som de anser att kommissionen bör lagstifta om. Ett av de första initiativen som den nuvarande ombudsmannen Emily O'Reilly tog efter att hon utsetts 2013, var att inleda en strategisk undersökning om hur förfarandet för medborgarinitiativet såg ut. Det hystes nämligen oro över att alltför många tekniska hinder gjorde det svårt för upphovsmän till medborgarinitiativ att lämna in ett framgångsrikt initiativ. Ombudsmannen kom med flera förslag till förenkling av förfarandet för insamling av underskrifter och till mer insyn i hur initiativen valdes ut.

Under 2017 bistod också ombudsmannen med bidrag till kommissionens samråd om revideringen av förordningen om det europeiska medborgarinitiativet. Kommissionens förslag – som tillkännagavs i september – kännetecknas i mångt och mycket av de förslag som ombudsmannen tidigare lagt fram. Detta gäller till exempel inrättandet av ett kostnadsfritt system för medborgarinitiativ för insamling via internet, förenklade uppgiftskrav samt förbättringar vad gäller utarbetningen av, och allmänhetens deltagande i, utfrågningar efter ett framgångsrikt medborgarinitiativ. Ombudsmannen kommer att fortsätta att följa denna fråga på nära håll,




**ECI Campaign**

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

Europeiska ombudsmannen stöder kravet på en översyn av det europeiska medborgarinitiativet. Tack Emily O'Reilly!

bland annat genom att övervaka huruvida kommissionen förklarar sina val av medborgarinitiativ för allmänheten på ett tillfredsställande sätt.

Ett annat sätt att göra medborgarna delaktiga i EU:s politiska process är genom offentliga samråd om planerad lagstiftning. Kommissionen, som ansvarar för att utarbeta EU:s lagar, använder sig ofta av sådana samråd. Vilken nytta de gör i detta avseende beror emellertid på hur tillgängliga de är för enskilda och organisationer. År 2016 lämnade en spansk medborgare in ett klagomål till ombudsmannen om att offentliga

samråd sällan hölls på alla 24 officiella EU-språk. Under tiden undersökningen pågick tog kommissionen fram en ny och förbättrad språkstrategi för offentliga samråd.

De nya åtgärderna, som började tillämpas den 28 april 2017, omfattar bland annat översättningar till alla EU:s officiella språk av de offentliga samråd som rör kommissionens arbetsprogram. Den nya strategin innehåller också ett förfarande för att avgöra till vilka språk andra offentliga samråd bör översättas. Ombudsmannen sade i ett [beslut](#) från december att hon skulle övervaka genomförandet av det nya systemet och föreslog att kommissionen, på sin särskilda webbplats för offentliga samråd, lägger till ett avsnitt där den beskriver sin nya språkstrategi och förklarar varför vissa samråd inte finns tillgängliga på alla EU-språk.

# Kommunikation och samarbete



## 3.1 Pris för god förvaltning



I mars höll ombudsmannen för första gången någonsin prisutdelningsceremonin för priset för god förvaltning. [90 projekt](#) hade nominerats till priset, från såväl EU:s största institutioner som från många byråer och andra organ. Priser delades ut inom [sju kategorier](#). Det övergripande priset för god förvaltning 2017 gick till ett projekt vid kommissionens generaldirektorat för hälsa och livsmedelssäkerhet, som främjade samarbete inom EU för spridningen av viktig information och sakkunskap till hjälp för de miljontals EU-medborgare som lider av ovanliga sjukdomar.



Nomineringarna sträckte sig från innovativa sätt att göra medborgarna delaktiga i det politiska beslutsfattandet till framtagandet av lättillgängliga databaser, lättbegripliga förklaringar för allmänheten av EU:s politik och program, direktströmning av expertsammanträden samt användningen av it för att tillhandahålla allmänheten tjänster på ett effektivare och öppnare sätt. Rådets läkartjänst fick också ett särskilt pris för sitt arbete, bland annat för sin hjälp till offren för terrorattentatet i Bryssels tunnelbana 2016.



Vinnarna av Europeiska ombudsmannens övergripande pris för god förvaltning 2017, från kommissionens generaldirektorat för hälsa, tar emot sitt pris från Europeiska ombudsmannen Emily O'Reilly.


Priset riktade strålkastarljuset mot enskilda och gemensamma ansträngningar inom EU:s förvaltning som gör en positiv skillnad. Ombudsmannen konstaterade att hennes kansli förvisso arbetar med att utkräva ansvar av EU:s förvaltning, men att en del av denna tillsynsroll också är att uppmärksamma ett väl utfört arbete. Hon kommenterade också hur passande det var att prisinigningsceremonin ägde rum i samband med den viktiga årsdagen för Romfördraget.

Prisutdelningsceremonin för Europeiska ombudsmannens första pris för god förvaltning.



European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the [#EOAward](#) & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Vi har fått in flera fantastiska projekt till Europeiska ombudsmannens pris för god förvaltning, och de förtjänar att studeras mer ingående.





## 3.2 Kommunikation

Ombudsmannens femårsstrategi "Mot 2019" syftar till att öka myndighetens inflytande, relevans och effektivitet. Ökad synlighet gör att allmänheten, företag, icke-statliga organisationer och andra vet vart de ska vända sig om de stöter på problem med EU:s institutioner.

Tack vare det effektiva genomförandet av strategin fick kansliet hantera fler klagomål totalt sett under 2017 (från 1 880 till 2 181), och ett större antal klagomål som ingick i ombudsmannens ämbetsområde (från 711 till 751). Denna ökning omfattade även ett större antal komplicerade ärenden och allt fler områden i allmänhetens intresse.

Utöver de särskilda kontakterna med intressenter, såsom näringslivsorganisationer och organisationer i det civila samhället, arbetar kansliet även med att höja ombudsmannens profil i traditionella såväl som sociala medier, för att med hjälp av dessa plattformar sprida information om särskilda undersökningar eller rikta uppmärksamheten mot andra saker hon arbetar med.

Kansliets twitterkonto [@EUOmbudsman](#) fick 16 procent fler följare (nu uppgår de till över 19 000) mellan 2016 och 2017. Ett av de populäraste twitterinläggen gällde kommissionens löfte om att insynen i dess brexitarbete kommer att vara unik och utan motstycke. Andra populära twitterinlägg handlade om prisutdelningsceremonin för priset för god förvaltning och om ombudsmannens undersökning där hon bad ECB att förtydliga sitt deltagande i trettiogrupper. Kansliet utökade också sin närvaro på sociala medier genom att gå med i Medium och Instagram för att ombudsmannens arbete skulle nå ut till ny publik.

Kansliet fortsatte att arbeta med översynen av sin hemsida för att göra den mer användarvänlig. Den nya webbplatsen kommer att sjösättas under 2018.



**Gundi Gadesmann**

[.@EUombudsman](#) O'Reilly discusses [#Council](#) & [#lobbying](#) transparency and [#ParadisePapers](#) with Nordic journalists



Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, pratar med nordiska journalister om Paradisläckan och om öppenhet i fråga om lobbyverksamhet och Europeiska unions råd.

## 3.3 Förbindelser med EU:s institutioner



Europeiska ombudsmannen i ett möte med Europaparlamentets talman, Antonio Tajani.

### 3.3.1 Europaparlamentet

De starka och långvariga förbindelserna med Europaparlamentet är mycket viktiga för Europeiska ombudsmannen. Europaparlamentet är alla EU-medborgares röst och det utser ombudsmannen, som hjälper både medborgarna och de som är bosatta i EU om de får problem med EU:s förvaltning. Under året talade ombudsmannen vid ett av parlamentets plenarsammanträden och vid flera av parlamentets utskottssammanträden, och hennes personal företrädde ofta ämbetet vid parlamentets möten, utfrågningar och evenemang. Tidigt under 2017 hade ombudsmannen ett första framgångsrikt möte med parlamentets nyvalde talman, Antonio Tajani, och träffade många parlamentsledamöter från olika utskott och från alla politiska partier.



Cecilia Wikström, ordförande för Europaparlamentets utskott för framställningar, vid den årliga konferensen för Europeiska ombudsmannanätverket 2017.

### 3.3.2 Utskottet för framställningar

Utskottet för framställningar är en stark koppling mellan ombudsmannen och Europaparlamentet, sett till både ansvarsskyldighet och ömsesidigt stöd. Ett starkt samarbete dem emellan krävs för att allmänheten ska få så god hjälp som möjligt efter att ha delgett någon av dem sin oro. Ombudsmannens förbindelser med utskottet för framställningar är mycket viktiga för henne och hon uppskattar deras givande samarbete. Det ständiga stöd som ombudsmannen får från utskottets ordförande Cecilia Wikström och från alla dess medlemmar uppmuntrar henne i arbetet med att fortsätta hjälpa EU:s institutioner att hålla högsta möjliga standard för god förvaltningssed.

### 3.3.3 Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen är inte bara EU:s verkställande institution utan även dess största, och dess arbete påverkar miljontals människors liv runtom i Europa – både direkt och indirekt. Det är därför föga förvånande att en stor andel av de klagomål som inkommer till ombudsmannen gäller kommissionens arbete. År 2017 kunde ombudsmannen glädjande nog uppmuntra, och återigen välkomna, flera åtgärder som kommissionen under ordförande Junckers tid vidtagit för att förbättra sin redan höga standard på den offentliga förvaltningen. Många utmaningar kvarstår dock. Öppna och ärliga förbindelser mellan de två institutionerna bidrar till att göra ombudsmannens ärendehantering mer effektiv och ändamålsenlig.



Europeiska ombudsmannen tillsammans med Frans Timmermans, Europeiska kommissionens förste vice ordförande med ansvar för bättre lagstiftning, kontakter mellan institutionerna, rättsstatsprincipen och stadgan om de grundläggande rättigheterna.

### 3.3.4 Andra institutioner, byråer och organisationer

Ombudsmannen fortsätter naturligtvis även att upprätthålla nära förbindelser med EU:s övriga institutioner, byråer och organisationer. År 2017 höll ombudsmannen täta kontakter med Europeiska datatillsynsmannen (EDPS), Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK), Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (FRA), Europeiska centralbanken (ECB), Europeiska investeringsbanken (EIB), Europeiska revisionsrätten samt flera andra. Starka förbindelser med alla EU:s institutioner, organ och byråer är en viktig del av ombudsmannens strategi "Mot 2019" och syftar till att göra EU-förvaltningen öppnare och mer serviceinriktad, till gagn för alla som bor i EU.



EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for [#transparency](#), we should cooperate more! [#EESCplenary](#)

Europeiska ombudsmannen svarar EESK:s ledamöter vid dess plenarsammanträde: vi har så mycket gemensamt när det gäller kampen för insyn att vi borde samarbeta.

### 3.3.5 FN:s konvention om rättigheter vid funktionsnedsättning

Som medlem i [EU:s ramverk](#) skyddar, främjar och övervakar ombudsmannen EU-förvaltningens tillämpning av [FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#).

Under 2017 fortsatte ombudsmannens strategiska undersökning om huruvida personer med funktionsnedsättning behandlas i [kommissionens gemensamma sjukförsäkringssystem](#) på ett sätt som är förenligt med denna konvention. Ombudsmannens utredare [träffade](#) kommissionen för att få mer information, och i november inledde ombudsmannen ett [samråd riktat till organisationer](#) för EU-personal med funktionsnedsättningar – eller vars familjemedlemmar har någon funktionsnedsättning – och Europeiska handikappforumet.



#### European Blind Union

[@EUombudsman](#) opens strategic inquiry into accessibility of [@EU\\_Commission](#) websites & online tools [#a11y](#) [#CRPD](#)

Europeiska ombudsmannen inledde en strategisk undersökning om tillgängligheten hos Europeiska kommissionens webbplats och webbaserade verktyg.

I juli inledde ombudsmannen en strategisk undersökning om [tillgängligheten hos de webbplatser](#) och webbaserade verktyg som kommissionen administrerar. Ombudsmannen tog upp frågor som rörde bland annat bedömningen av tillgängligheten, lättlästa format och utbildning av kommissionens personal. I oktober lovade kommissionen att förbättra webbplatsernas tillgänglighet. Den sade till exempel att den kunde påbörja ett pilotprojekt på den [interinstitutionella portalen](#) för att göra några sidor med allmän information om EU tillgängliga i ett lättläst format, och den skulle även överväga obligatoriska tillgänglighetskurser för sina webbdesigners, webbutvecklare och webbansvariga.

Ombudsmannen fortsatte under 2017 att arbeta med att göra sitt eget kanslis webbplats tillgängligare och användarvänligare. En extern uppdragstagare utvärderade hur väl ombudsmannens webbplats överensstämde med riktlinjerna för tillgängligt

webbinnehåll (2.0) och slog fast att den uppfyller nivå AA (högsta möjliga nivå är AAA). Ombudsmannen har för avsikt att upprepa denna utvärdering vartannat år.

Ombudsmannen offentliggjorde i juli ett [tillgänglighetsuttalande](#) på sin webbplats. Där anges vilka delar av webbplatsen som inte är tillgängliga och användare ges möjligheten att begära ett tillgängligt format. Där finns även en länk till en återkopplingsfunktion för att anmäla eventuella problem. Översynen av ombudsmannens webbplats ger ett gyllene tillfälle för att försöka uppfylla så många AAA-krav som möjligt.

Ett av de klagomål som ombudsmannen tog emot handlade om att [personer med funktionsnedsättning stigmatiseras](#) i en varningsbild på tobaksprodukter, eftersom den visar en person i en rullstol jämte en text som upplyser om att rökning orsakar hjärnblödning och funktionsnedsättningar. Ombudsmannen ansåg att det i framtiden kan vara en god idé att rådfråga berörda grupper från det civila samhället när det gäller bildval, innan dessa bilder sprids till allmänheten.

Ombudsmannens kansli fortsätter sitt arbete med att öka kunskapen om konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I mars höll företrädare för ombudsmannen, parlamentet och EU:s byrå för grundläggande rättigheter (FRA) ett gemensamt webinarium som var öppet för allmänheten. Webinariet anordnades av Europeiska unionens byrå för utbildning av tjänstemän inom brottsbekämpning (Cepol) för att förtydliga vad konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning innebär för EU:s förvaltning. Bland annat gavs exempel på praktiska verktyg för tillämpningen av konventionen. I december [deltog](#) ombudsmannen i den fjärde upplagan av Europaparlamentet för personer med funktionsnedsättning.

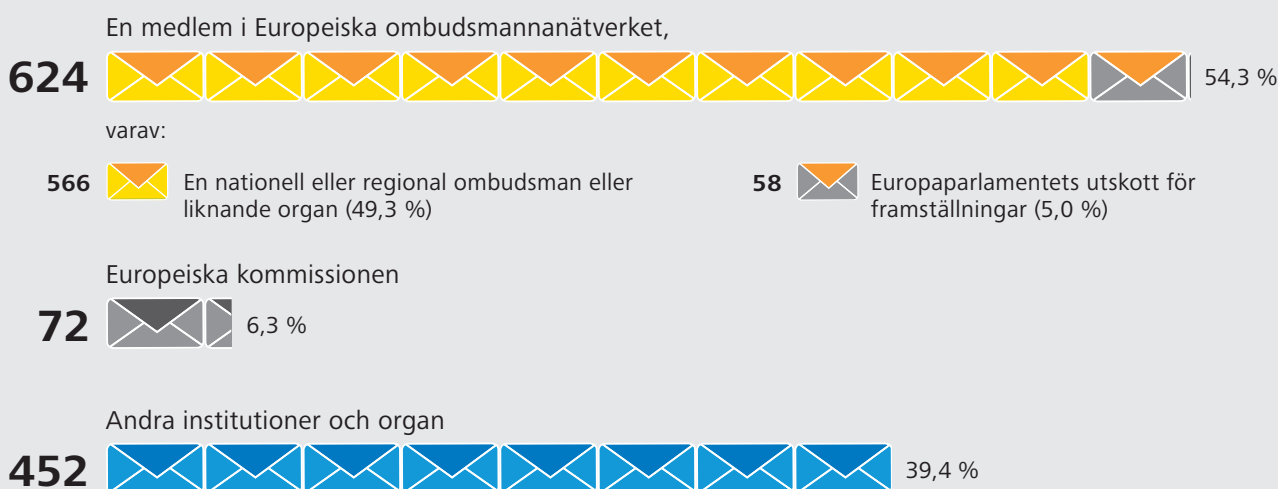




Europeiska ombudsmannen talar vid den fjärde upplagan av Europaparlamentet för personer med funktionsnedsättning.

## 3.4 Europeiska ombudsmannanätverket

Klagomål som överfördes till andra institutioner och organ samt klagande som av Europeiska ombudsmannen gavs rådet att kontakta andra institutioner och organ under 2017 (1 148 totalt sett)



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

2017 var ett händelserikt år för medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket, vilket består av 96 kanslier i 36 europeiska länder samt Europaparlamentets utskott för framställningar.

Nätverkets viktigaste evenemang under 2017 var den andra årliga konferensen, som Europeiska ombudsmannen anordnade i Bryssel i juni månad. Konferensen sammanförde hela nätverket, tillsammans med andra deltagare som mestadels var Brysselbaserade paraplyorganisationer och journalister. Sammanlagt deltog runt 240 personer.

Återigen ägde konferensen rum i ett viktigt ögonblick i EU:s historia: förra årets konferens ägde rum kort innan Förenade kungarikets omröstning om EU-medlemskapet och det här året sammanföll den med

de inledande brexitförhandlingarna. En av punkterna på dagordningen gällde hur EU-medborgarna ska kunna få största möjliga insyn och säkerhet i samband med brexit. Osäkerhet kring hur rättigheterna och rätten till fri rörlighet ser ut efter brexit är ett av de största orosmomenten för de medborgare som direkt påverkas av utträdet, dvs. brittiska medborgare som bor i EU och EU-medborgare som är bosatta i Förenade kungariket.

Vid dessa konferenser undersöktes också olika sätt att bygga samhällen för alla i syfte att motverka populism och underlätta integrationen. Många anser att 2016 var populisternas år, men diskussionerna under konferensen visade att ombudsmännen fortsätter att arbeta hårt för att främja förtroende för de demokratiska institutionerna och bekämpa populisternas skildring av verkligheten. De deltar bland annat i



Paneldeltagarna i den första sessionen vid Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2017 (från vänster till höger): Sanjay Pradhan, verkställande direktör för Open Government Partnership (partnerskapet för öppen förvaltning); Bart Somers, borgmästare i Mechelen, Belgien; Jacques Toubon, Frankrikes försvarare av rättigheter; Gero Storjohann, vice ordförande för den tyska förbundsdagens utskott för framställningar; samt Emily O'Reilly, Europeiska ombudsmannen.

övervakningen av huruvida åtaganden om mänskliga rättigheter uppfylls i samband med påtvingade återvändanden av asylsökanden, vägleder de som ansöker om familjeåterförening och hjälper asylsökande att få tillgång till språkkurser och i slutändan arbetsmarknaden.

På konferensens dagordning stod även ombudsmannainstitutionernas roll vad gäller att skapa en starkare öppen förvaltning: en styrningskultur som präglas av principerna om insyn, ansvarsskyldighet och delaktighet. I samband med detta fick vi se de preliminära resultaten från en gemensam undersökning från Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) och Europeiska ombudsmannen. 86 ombudsmannakanslier på nationell eller lägre nivå från 59 länder och territorier runtom i världen deltog i denna undersökning om deras roll i den öppna förvaltningen.



**Shada Islam**

Absolutely convinced of role of [#EU](#) ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government [#ENO2017](#).

Fullständigt övertygad om EU-ombudsmännens roll när det gäller att säkerställa medborgarnas rättigheter och en öppen förvaltning.



Undersökningen visade att principerna för öppen förvaltning är fast förankrade i ombudsmanna-institutionernas arbete, men få inser sitt eget bidrag. De fullständiga resultaten av undersökningen kommer att offentliggöras under september 2018, men 2017 års upplaga av *Network in Focus*, Europeiska ombudsmannanätverkets årliga publikation, innehåller de preliminära resultaten av undersökningen och andra viktiga ämnen som diskuterades vid konferensen i Bryssel.

I september anordnade ombudsmannen och kommissionen tillsammans ett seminarium för att främja samarbetet mellan kommissionen och nationella och regionala ombudsmän och för att säkerställa att medborgarnas rättigheter skyddas i större utsträckning, i enlighet med unionsrätten. Bland de praktiska förslag som lades fram återfanns inrättandet av en interaktiv vägledning om varje nationell och regional ombudsmans befogenheter och ett utökat samarbete kring tolkningen och genomförandet av unionsrätten.

Europeiska ombudsmannanätverket inriktade sig fortsatt på parallella undersökningar och initiativ hos berörda ombudsmän inom områden av gemensamt

intresse. I juli 2017 inledde Europeiska ombudsmannen en undersökning om kommissionens hantering av ett överträdelseklagomål mot de nederländska myndigheterna, som hade nekat den klagandes äkta hälft (en tredjelandsmedborgare) visum. Europeiska ombudsmannen bad Nederländernas nationella ombudsman om hjälp, som inte fann några bevis på att de nederländska immigrationsmyndigheterna tillämpar relevanta EU-regler på ett felaktigt sätt.

2017 hanterade Europeiska ombudsmannen sex nya förfrågningar från nätverket. I en av dem ville den finska ombudsmannen veta om EU:s regler om tågresenärers rättigheter var förenliga med konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Kommissionen svarade att så var fallet, och att den höll på med en bedömning av konsekvenserna av förordningen om rättigheter för tågresenärer i syfte att se över den och förbättra rättigheterna för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet när de reser med tåg inom EU.

En annan fråga, som den bulgariske ombudsmannen tog upp, gällde diskriminering när produkter av lägre kvalitet marknadsförs i EU:s centrala och östra medlemsstater.



Det första plenarsammanträdet vid Europeiska ombudsmannanätverkets konferens 2017.



Kommissionen svarade att den skulle analysera uppgifter som den hade begärt ut från de nationella myndigheterna med ansvar för konsumentskydd. Europeiska ombudsmannen bad kommissionen att informera henne tidigt under 2018 om de framsteg som gjorts i frågan.

Under sin tjänsteresa till Danmark i september hade Europeiska ombudsmannen möten med den danska ombudsmannen såväl som med danska politiker. Hon talade också på offentliga evenemang med journalister, akademiker och andra berörda personer om sitt arbete med insyn och ansvarsskyldighet i EU.

Tidigare under året reste ombudsmannen till Berlin, där hon deltog i ett sammanträde vid den tyska förbundsdagens utskott för framställningar och träffade högt uppsatta regeringstjänstemän, bland andra Peter Altmaier (förbundskanslerämbetets stabschef), för att diskutera frågor som rör EU:s förvaltning. Hon tog emot Schwarzkopf-stiftelsens Europapris 2017, ett pris som tidigare har delats ut till Europeiska kommissionens ordförande, Jean-Claude Juncker, och Europaparlamentets förre talman, Martin Schulz.



Europeiska ombudsmannen efter att ha tagit emot Schwarzkopf-stiftelsens Europapris 2017. Här ses hon tillsammans med André Schmitz-Schwarzkopf (höger) och Irlands ambassadör i Berlin, Michael Collins (vänster).



#### Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Europeiska kommissionens och Europeiska ombudsmannens gemensamma seminarium om tillämpningen av unionsrätten och hantering av klagomål, med företrädare från nationella ombudsmannakanslier.



#### EU-Parlamentet i DK

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



"Det finns en stor törst efter journalistik som håller en hög kvalitet i de falska nyheternas era", sade Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, när hon talade till danska journalister i Århus, Danmark.

# Hantering av klagomål: hur vi hjälper till

Europeiska ombudsmannen är till för att hjälpa enskilda personer, akademiker, företag och andra organisationer som har problem med EU:s förvaltning.

Det bör vara så lätt som möjligt för dem att kontakta ombudsmannen, och handläggarna försöker vara så flexibla det bara går när de bistår de hjälpsökande.

Ombudsmannens nya [genomförandebestämmelser](#) har effektiviserat förfarandet för dem som söker hjälp. Denna resultatinriktade metod har gjort att ombudsmannen kan erbjuda allmänheten en ännu bättre tjänst och har gett ämbetet större möjligheter att påverka under 2017.

Ombudsmannens handläggare arbetar med många olika frågor och hjälper de som kontaktar ombudsmannen på alla 24 officiella EU-språk. Alla som lämnar in ett klagomål till ombudsmannen bör få en bekräftelse inom två arbetsdagar.

Om ett klagomål leder till en undersökning beror undersökningstiden på olika faktorer, bland annat hur komplicerat ärendet är. Klagomål som rör tillgång till handlingar som finns vid andra EU-institutioner måste ofta hanteras inom en viss tidsrymd, och ombudsmannen införde därför snabbhandläggning under 2017 för hanteringen av dessa ärenden.



## Europeiska ombudsmannen och du

### Hur det fungerar

SV

#### VEM kan vända sig till Europeiska ombudsmannen?

Medborgare, icke-statliga organisationer, föreningar, företag, universitet, journalister...

- Med klagomål som rör EU:s institutioner, kontor och byråer
- Den som redan försökt lösa problemet med det berörda EU-organet
- När frågan inte är äldre än två år
- När det inte pågår någon annan rättslig åtgärd

#### Ombudsmannen kan hjälpa till MED

- Orättvis behandling från EU-organ
- Problem med EU:s upphandlingar/kontrakt
- Sena betalningar från EU-medel
- Nekad tillgång till handlingar
- Förseningar vid kontakter med EU-organ
- Hemlig eller lagstridig lobbying

#### VAD kan ombudsmannen göra?

- Följa upp ditt klagomål med EU-organet
- Hjälpa till att hitta en rättvis lösning på ditt problem
- Utfärda rekommendationer till EU-organen
- Granska EU-handlingar

#### HUR kontaktar man ombudsmannen?

- Du kan kontakta ombudsmannen på de 24 officiella EU-språken
- Fyll i det enkla klagomålsformuläret online [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

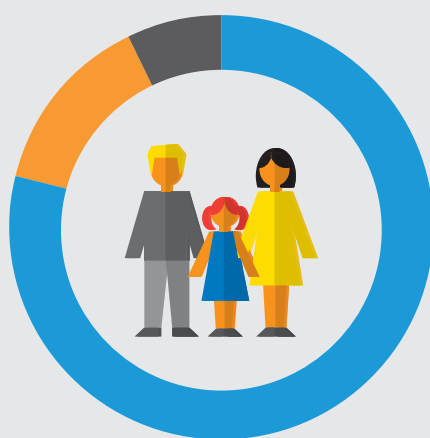
## 4.1 Typ av och källa till klagomål

### 4.1.1 Översikt över klagomål och strategiska undersökningar

#### Råd, klagomål och undersökningar under 2017

**15 837**

personer fick hjälp  
av Europeiska  
ombudsmannen 2017



**12 521**

råd lämnades via den interaktiva  
vägledningen på ombudsmannens  
webbplats

**2 181**

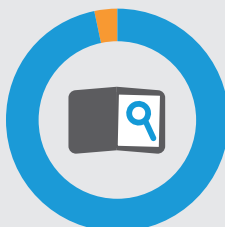
klagomål hanterades under 2017

**1 135**

förfrågningar om information besvarades  
av ombudsmannen

**447**

undersökningar  
inleddes av Europeiska  
ombudsmannen 2017



**433**

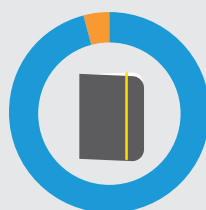
undersökningar inleddes till följd av  
klagomål

**14**

undersökningar inleddes på eget initiativ

**363**

undersökningar  
avslutades av  
Europeiska  
ombudsmannen 2017



**348**

undersökningar till följd av klagomål  
avslutades

**15**

undersökningar på eget initiativ  
avslutades

Den stora merparten av kansliets arbete gäller klagomålsbaserade ärenden, men ombudsmannen genomför också bredare strategiska undersökningar och initiativ när hon anser att detta är befogat. Dessa ärenden inleds på ombudsmannens eget initiativ,

antingen om hon har upptäckt systemrelaterade problem som bör undersökas närmare i allmänhetens intresse eller om hon har mottagit ett eller flera klagomål om en system viktig fråga.

## Strategiskt arbete under 2017

### Strategiska undersökningar som inleddes under 2017

däribland insyn i rådet, problemet med svängdörrar för tidigare kommissionsledamöter, tillgängligheten på kommissionens webbplats för personer med funktionsnedsättning, verksamhet innan ansökningar lämnas in med anknytning till EMA:s utvärderingar av läkemedel

### Strategiska initiativ som inleddes under 2017

(förfrågningar om klargörande, ej formella undersökningar)

däribland öppenhet i fråga om lobbyverksamhet vid Europeiska rådet, insyn i brexit, förbättring av det europeiska medborgarinitiativet, information till allmänheten om uttalandet från EU och Turkiet, regler om svängdörrar vid flera av EU:s institutioner och organ, Europeiska ombudsmannanätverkets parallella initiativ om ozonregler

4

4

8

6

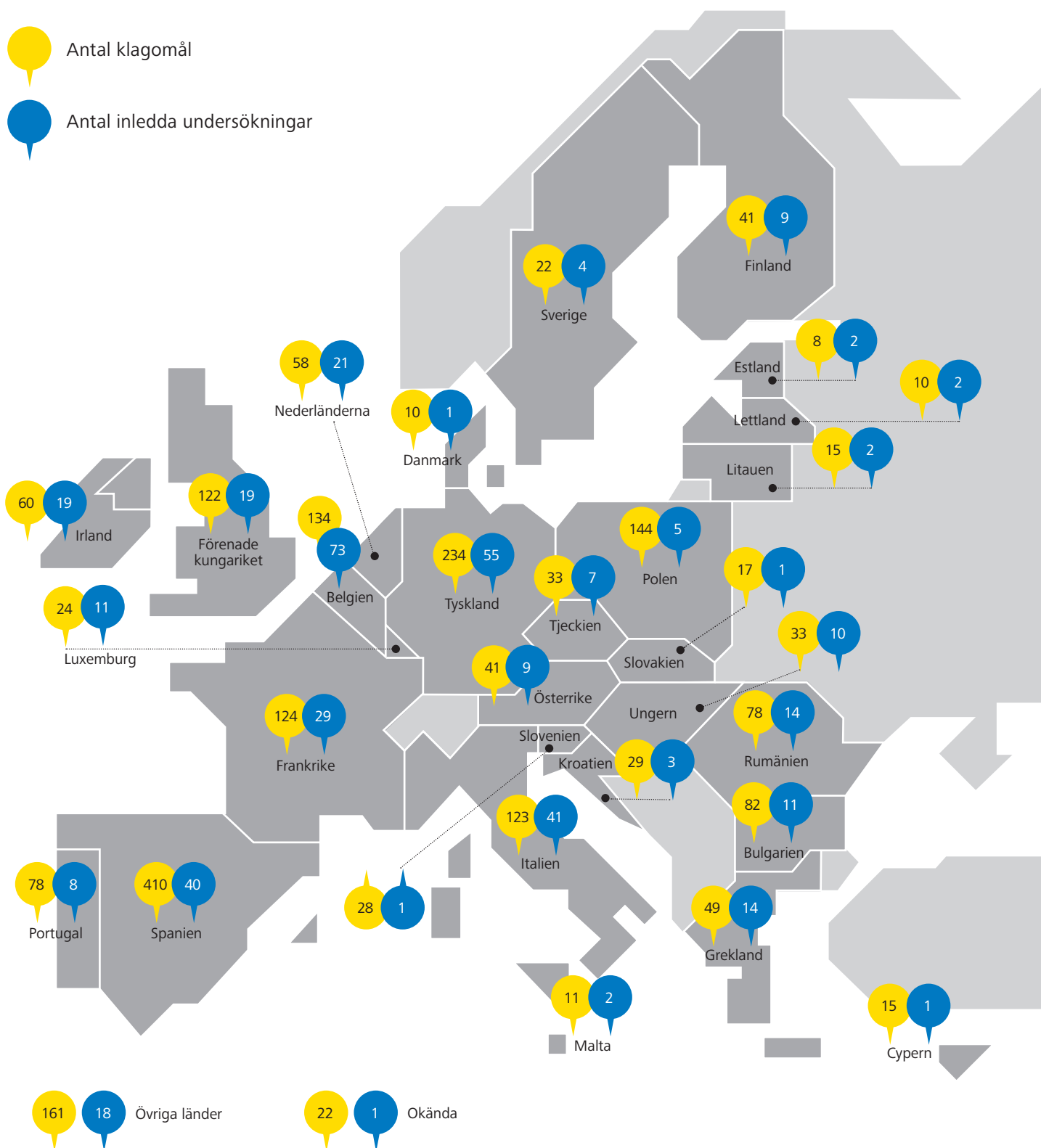
### Strategiska undersökningar som avslutades under 2017

däribland insyn i expertgrupper, hur kommissionen hanterar överträdelseklagomål inom ramen för EU Pilot, förseningar i provning av kemikalier, motverkande av intressekonflikter för kommissionens särskilda rådgivare

### Strategiska initiativ som avslutades under 2017

däribland kommissionens webbplatsers tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, insyn i EIB, insyn i europeiska finanspolitiska nämnden, förebyggande av intressekonflikter vid EIB, kommissionens tidigare ordförande José Manuel Barroso och problemet med svängdörrar, information till allmänheten om uttalandet från EU och Turkiet

## Nationellt ursprung för klagomål som registrerades och undersökningar som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2017



### 4.1.2 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, lagstiftning eller domstolens juridiska verksamhet ingår inte heller i ombudsmannens ämbetsområde.

År 2017 mottog ombudsmannen fler än 1 300 klagomål som inte ingick i hennes ämbetsområde, främst från Spanien, Polen och Tyskland.

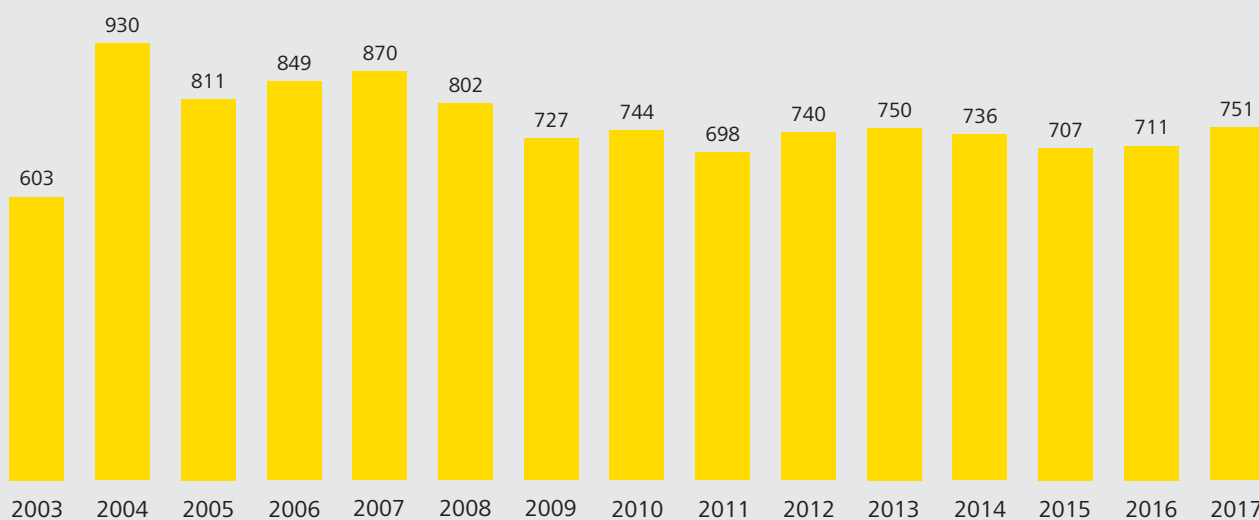
Dessa klagomål rör främst nationella offentliga organ, nationella eller internationella domstolar och privata enheter. Ibland bygger klagomålen på missuppfattningen att det går att överklaga nationella ombudsmäns beslut hos Europeiska ombudsmannen. Klagomålen omfattar en rad olika ämnesområden. Återkommande teman är konsumentskydd, beskattning, socialförsäkring och hälso- och sjukvård samt på senare år även frågor som berör banker.

De som ber om hjälp får svar på sitt eget språk med en förklaring av ombudsmannens ämbetsområde och om möjligt råd, eller så överförs de till andra organ som förhoppningsvis kan hjälpa dem.

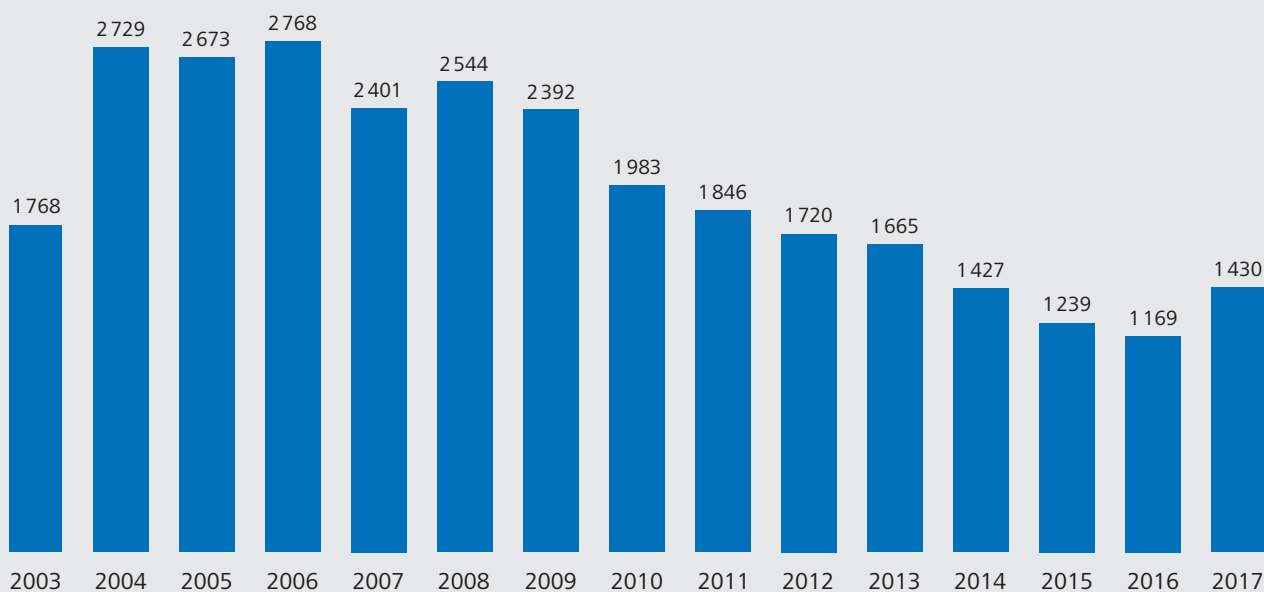
När det gäller klagomål som handlar om missnöje med EU-lagstiftningen brukar ombudsmannen oftast uppmana klaganden att vända sig till Europaparlamentets utskott för framställningar. För frågor som gäller genomförandet av EU-lagar uppmanas klagande att vända sig till Europeiska kommissionen eller EU-nätverk som Solvit eller Ditt Europa – Rådgivning. Klaganden kan också hänvisas till nationella ombudsmän.

Under 2017 var det framför allt två frågor som gav upphov till ett stort antal likartade klagomål (fler än tio klagomål om samma ämne), som inte ingick i ombudsmannens ämbetsområde. Det första gällde en polsk parlamentsledamots uttalande i Europaparlamentet om kvinnor och det andra gällde händelser i Katalonien.

### Antal klagomål inom ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2017



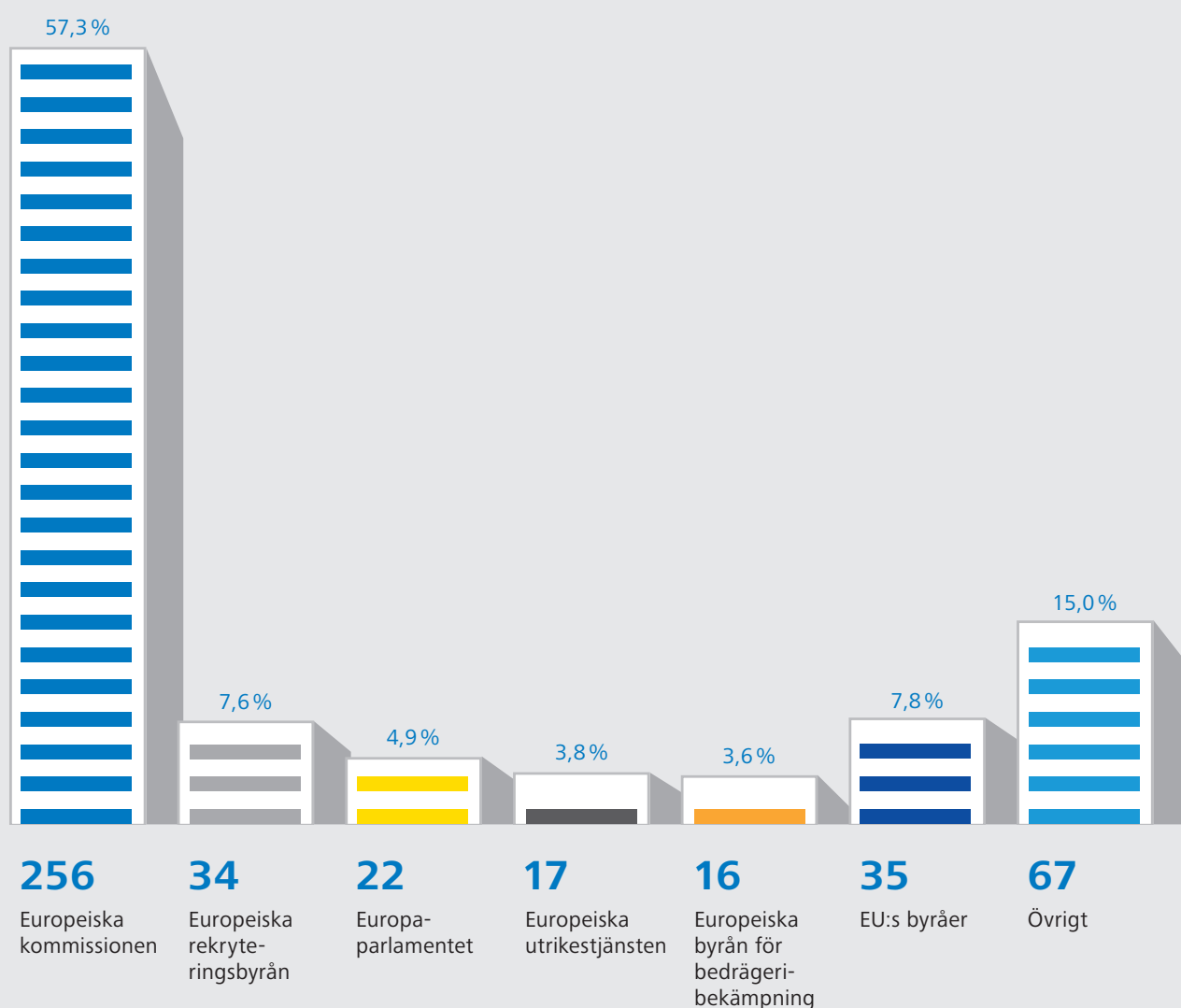
### Antal klagomål utanför ramen för Europeiska ombudsmannens uppdrag 2003–2017





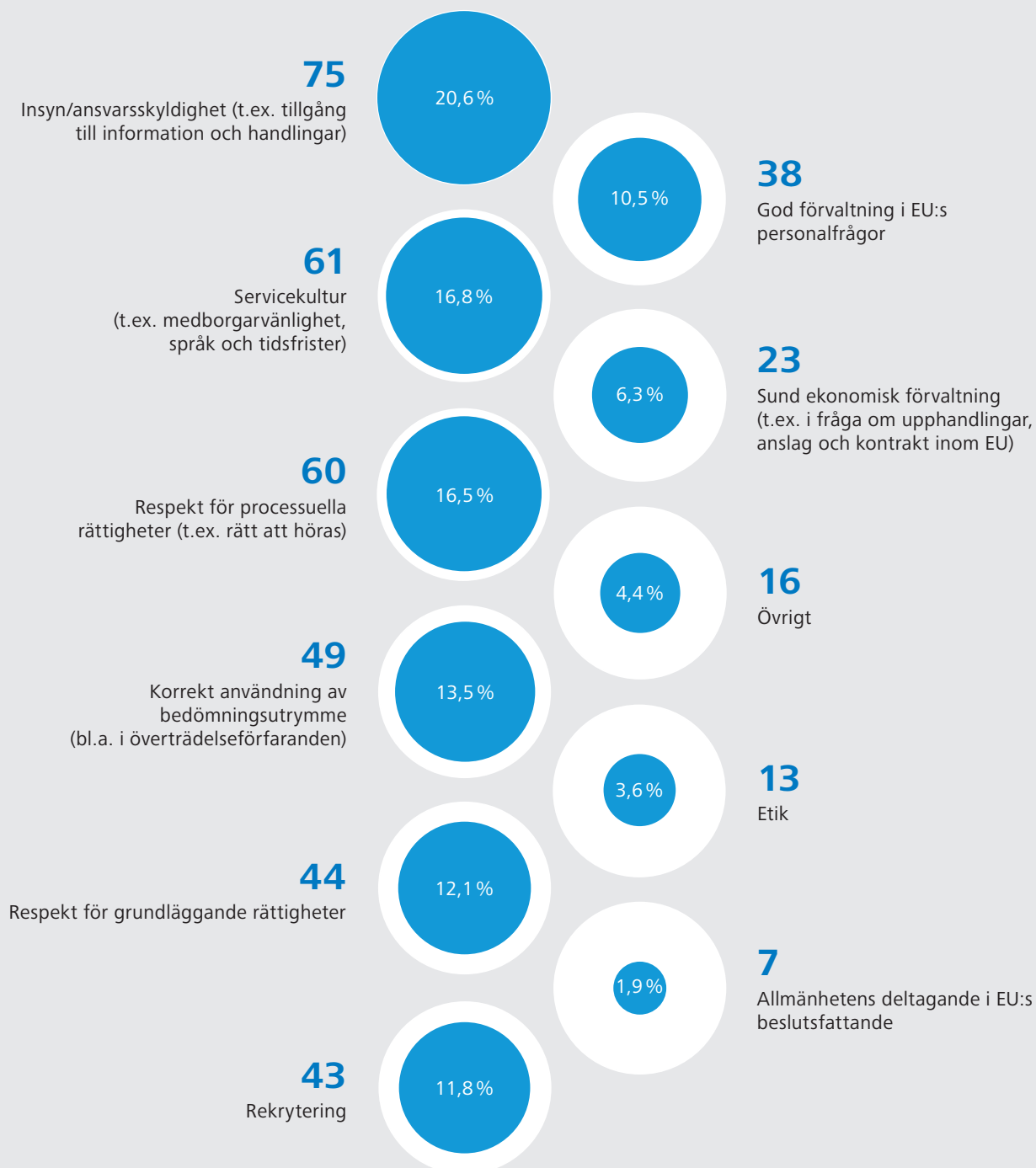
## 4.2 Vem gällde klagomålen?

Undersökningarna som inleddes av Europeiska ombudsmannen 2017 gällde följande institutioner



## 4.3 Vad gällde klagomålen?

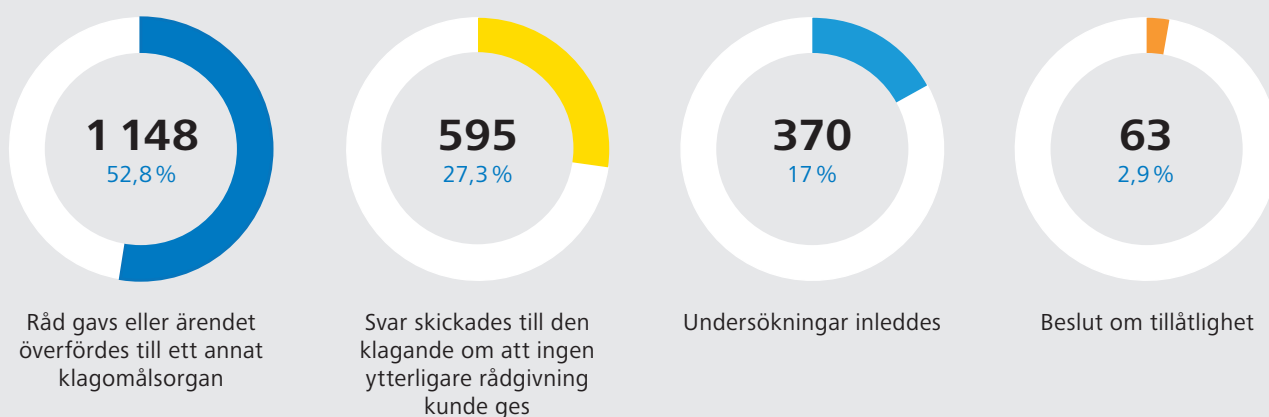
### Ämnesområden för Europeiska ombudsmannens avslutade undersökningar 2017



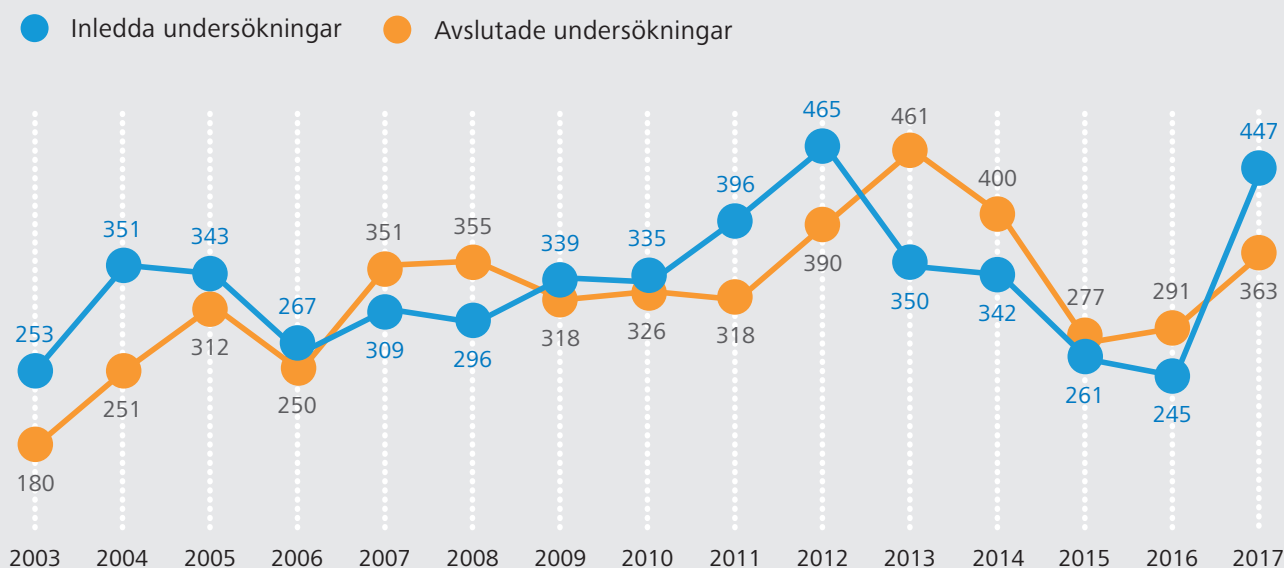
Anm.: I vissa fall avslutade ombudsmannen undersökningar som gällde två eller fler ämnesområden. Procentsiffrorna ovan blir därför totalt över 100 procent.

## 4.4 Uppnådda resultat

### Åtgärder vidtagna av Europeiska ombudsmannen i fråga om klagomål som inkom under 2017



### Utveckling av antalet undersökningar som genomförts av Europeiska ombudsmannen



Anm.: Ökningen av undersökningar under 2017 beror både på högre nummer av klagomål och på de nya genomförandebestämmelserna.

## Resultat av Europeiska ombudsmannens avslutade undersökningar 2017

Frågan reglerad av institutionen, vänskaplig förlikning helt eller delvis uppnådd

**166**

45,7 %

Inga administrativa missförhållanden påträffade

**164**

45,2 %

Inga ytterligare undersökningar motiverade

**27**

7,4 %

Påträffat administrativt missförhållande

**24**

6,6 %

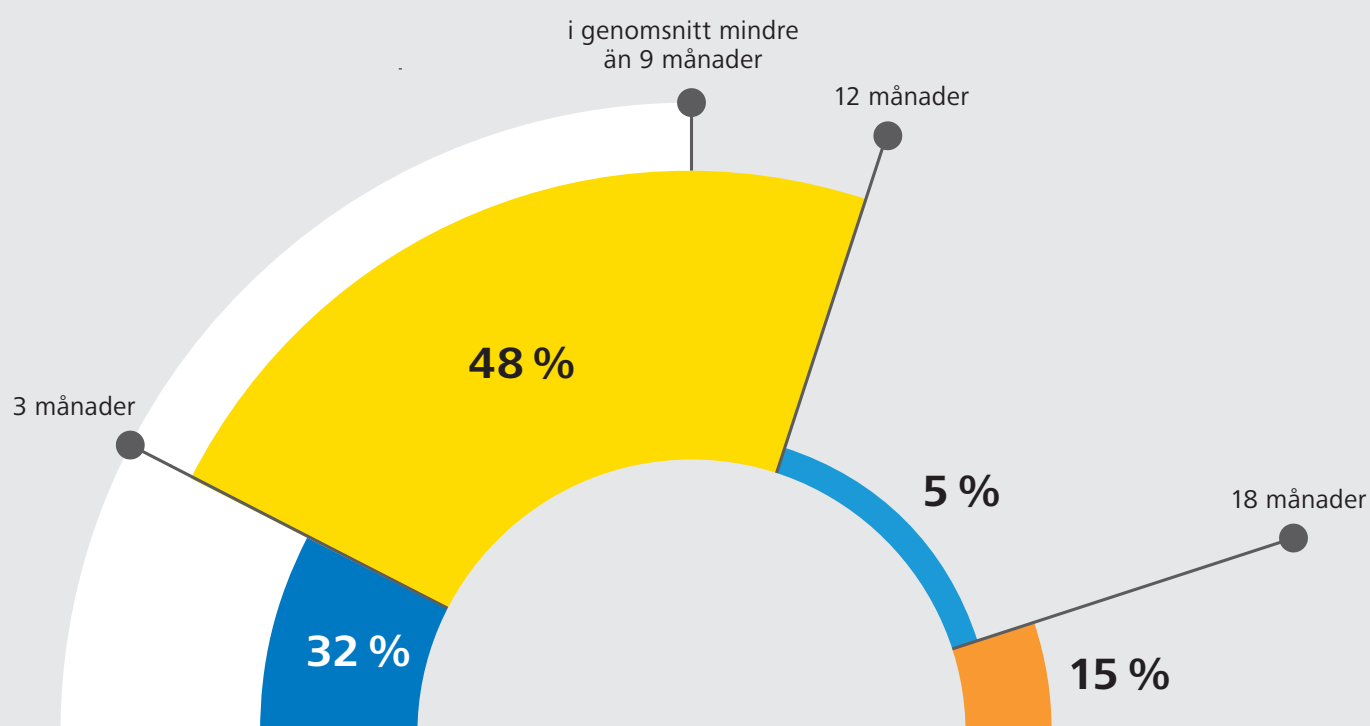
Övrigt

**11**

3,0 %

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

## Handläggningstid för undersökningar av ärenden som avslutades av Europeiska ombudsmannen 2017

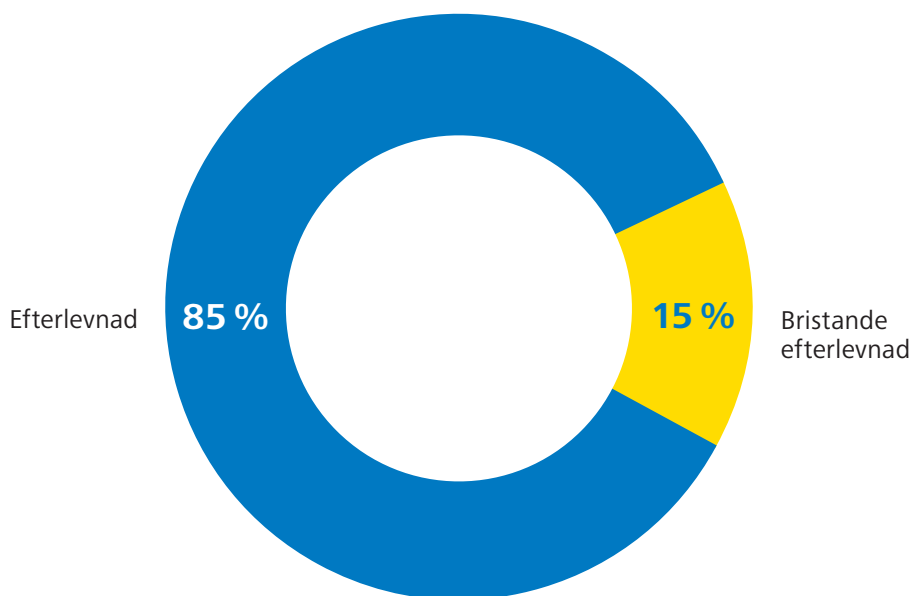


- av ärendena avslutades inom 3 månader
- av ärendena avslutades inom 3–12 månader
- av ärendena avslutades inom 12–18 månader
- av ärendena avslutades efter över 18 månader<sup>1</sup>

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

## 4.5 Efterlevnad av ombudsmannens förslag

### Efterlevnad av Europeiska ombudsmannens förslag 2016



Under de senaste sex åren har ombudsmannen årligen offentliggjort en heltäckande redogörelse för hur EU-institutionerna har ställt sig till hennes 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 2016*, visar att institutionerna följde ombudsmannens förslag till 85 procent, en liten ökning från 83 procent under 2015.

Av de 14 institutioner som granskades hade elva ett resultat på 100 procent, medan kommissionen – som står för den största andelen av ombudsmannens undersökningar – fick 77 procent. Rapporten visar att efterlevnaden varierar betydligt mellan institutionerna – från 100 procent i vissa fall till 77 procent i det sämsta fallet (en uppgång från 33 procent år 2015). Efterlevnaden vid Europeiska utrikestjänsten, Europeiska unionens råd och Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) var till exempel 100 procent.

Rapporten för 2017 kommer att göras tillgänglig under hösten 2018.

5

---

Resurser

## 5.1 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 omfattar utgifter i samband med allmänna funktioner som utförs av institutionen. De budgeterade anslagen för 2017 uppgick till 10 905 441 euro.

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

## 5.2 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 2017 är den tredje som baseras på Europeiska ombudsmannens femårsstrategi – "[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 2017 hade ombudsmannen sammanlagt 81 anställda.

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



---

Så kontaktar  
man Europeiska  
ombudsmannen

## Per telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## Per e-post

eo@ombudsman.europa.eu

## Våra kontor



### Strasbourg

#### Postadress

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

#### Besöksadress

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67070 Strasbourg

## På internet

Webbplats: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Bryssel

#### Postadress

Médiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Besöksadress

Montoyer-Science (MTS)  
30 rue Montoyer  
B-1000 Bruxelles

Denna Årsrapport finns på internet på adressen:

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europeiska unionen, 2018

Alla foton och bilder är © Europeiska unionen, förutom omslaget (© AlxeyPnferov / iStock).

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

Satt i FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2800-1	ISSN 1680-3892	doi:10.2869/567459	QK-AA-18-001-SV-C
HTML		ISSN 1680-4007	doi:10.2869/73073	QK-AA-18-001-SV-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2791-2	ISSN 1680-4007	doi:10.2869/40501	QK-AA-18-001-SV-N

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