

## **Ombudsmannens årsrapport för 2010**

### **Europaparlamentets resolution av den 27 oktober 2011 om årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2010 (2011/2106(INI))**

*Europaparlamentet utfärdar denna resolution*

- med beaktande av årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2010,
- med beaktande av artikel 24 tredje stycket och artiklarna 228 och 298 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,
- med beaktande av artiklarna 41 och 43 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna,
- med beaktande av sin resolution av den 18 juni 2008<sup>1</sup> om Europaparlamentets beslut om ändring av beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning,
- med beaktande av det ramavtal om samarbete som ingicks av Europaparlamentet och ombudsmannen den 15 mars 2006 och som trädde i kraft den 1 april 2006,
- med beaktande av genomförandebestämmelserna av den 1 januari 2009 för ombudsmannens stadga<sup>2</sup>,
- med beaktande av sina tidigare resolutioner om Europeiska ombudsmannens verksamhet,
- med beaktande av artikel 205.2 andra och tredje meningen i arbetsordningen,
- med beaktande av betänkandet från utskottet för framställningar (A7-0285/2011), och av följande skäl:
  - A. Årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2010 överlämnades formellt till Europaparlamentets talman den 10 maj 2011. Ombudsmannen, Nikiforos Diamandouros, lade fram rapporten för utskottet för framställningar i Bryssel den 23 maj 2011.
  - B. I artikel 24 i EUF-fördraget anges att ”varje unionsmedborgare kan vända sig till den i enlighet med artikel 228 tillsatta ombudsmannen”.
  - C. I artikel 41 i stadgan om de grundläggande rättigheterna anges att ”var och en har rätt att få sina angelägenheter behandlade opartiskt, rättvist och inom skälig tid av unionens institutioner och organ”.
  - D. Den gemensamma utrikespolitiken, säkerhetspolitiken och Europeiska rådets

---

<sup>1</sup> EUT C 286 E, 27.11.2009, s. 172.

<sup>2</sup> Antogs den 8 juli 2002 och ändrades genom ombudsmannens beslut av den 5 april 2004 och 3 december 2008.

ansvarsområden omfattas av ombudsmannens ämbetsområde.

- E. I artikel 43 i stadgan anges att ”varje unionsmedborgare och varje fysisk eller juridisk person som är bosatt eller har sitt säte i en medlemsstat har rätt att vända sig till Europeiska ombudsmannen vid missförhållanden i unionens institutioners, organs eller byråers verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol då den utövar sina domstolsfunktioner.”
- F. Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna har i och med Lissabonfördragets ikraftträdande blivit rättsligt bindande i de flesta av EU:s medlemsstater. Detta ger ännu större legitimitet åt de beslut som fattas av Europeiska ombudsmannen.
- G. I och med Lissabonfördragets ikraftträdande infördes en rättslig grund för gemensamma bestämmelser om administrativa förfaranden inom EU:s institutioner, organ och byråer vilka, i enlighet med artikel 298 i EUF-fördraget, ska ”stödj sig på en öppen, effektiv och oberoende europeisk administration”. Lissabonfördraget påverkar också Europeiska ombudsmannens verksamhet, bland annat till följd av att Europeiska utrikestjänsten inrättats och att Europeiska rådet blivit en institution.
- H. Ett administrativt missförhållande uppstår när ett offentligt organ inte handlar i enlighet med en bestämmelse eller princip som är bindande för organet.
- I. Den 20 januari 2010, under parlamentets plenarsammanträde i Strasbourg, blev Nikiforos Diamandouros omvald till Europeiska ombudsmannen, och han avlade sin ed inför domstolen i Luxemburg den 25 oktober 2010.
- J. Den 27 september 2010 firade Europeiska ombudsmannen sin femtonde årsdag som institution. Under dessa femton år har ombudsmannen besvarat fler än 36 000 klagomål och utrett fler än 3 800 fall av eventuella administrativa missförhållanden.
- K. Ombudsmannen firade sin femtonde årsdag som institution genom att sätta en ny strategi för sitt mandat under perioden 2009–2014. Strategin är inriktad på att man ska lyssna på berörda parter, leverera snabbare resultat, bidra till att förbättra EU:s administrativa kultur, förse såväl berörda parter som allmänheten med lämplig information vid rätt tidpunkt samt att ständigt överväga hur de tillgängliga resurserna bör användas.
- L. Under 2010 fick ombudsmannen ta emot 2 667 klagomål, vilket innebär en minskning med över 400 klagomål jämfört med 2009.
- M. Under 2010 gjorde ombudsmannen 326 undersökningar (318 under 2009), varav 323 gjordes på grundval av inkomna klagomål. Under 2008 tog det i genomsnitt 13 månader att göra en undersökning, medan det under 2009 och 2010 tog i genomsnitt 9 månader. De flesta undersökningarna (66 procent) tog mindre än ett år att göra och över hälften (52 procent) tog mindre än tre månader.
- N. Ombudsmannen kan på eget initiativ inleda en undersökning när han vill undersöka ett eventuellt fall av administrativt missförhållande på grundval av ett klagomål som inkommit från en obehörig person eller när det verkar finnas ett problem av systemisk karaktär inom institutionerna. Under 2010 avslutade ombudsmannen tre och inledde

sex undersökningar på eget initiativ.

- O. Av alla undersökningar som inleddes under 2010 gällde 65 procent Europeiska kommissionen (56 procent under 2009), 10 procent gällde Europeiska rekryteringsbyrån Epso, 7 procent gällde Europaparlamentet, 2 procent gällde Europeiska unionens råd och 1 procent gällde Europeiska unionens domstol.
- P. I över hälften (55 procent) av de ärenden som avslutades under 2010 godtog institutionen i fråga en uppgörelse i godo eller löste frågan.
- Q. Ombudsmannen kan göra en ytterligare anmärkning om han i samband med ett ärende ser en möjlighet att förbättra förvaltningen. Under 2010 gjorde ombudsmannen sådana ytterligare anmärkningar i 14 ärenden (en minskning från 28 under 2009) i syfte att förbättra de tjänster som erbjuds medborgarna.
- R. En kritisk anmärkning görs i fall där i) det inte längre är möjligt för institutionen i fråga att eliminera det administrativa missförhållandet, ii) det administrativa missförhållandet inte är av allmänt intresse eller iii) det inte anses vara nödvändigt att ombudsmannen vidtar några uppföljningsåtgärder.
- S. En kritisk anmärkning innebär att den klagande får en bekräftelse på att klagomålet var befogat och institutionen i fråga får en indikation om vad den har gjort fel så att den i fortsättningen kan undvika det administrativa missförhållandet. Antalet kritiska anmärkningar har minskat kontinuerligt under de senaste åren och föll från 44 under 2008 till 35 under 2009 och till 33 under 2010.
- T. I ärenden där ombudsmannen måste vidta uppföljningsåtgärder, där det administrativa missförhållandet kan elimineras eller där det administrativa missförhållandet är särskilt allvarligt eller av allmänt intresse utarbetas ett förslag till rekommendation.
- U. Under 2010 kunde ombudsmannen konstatera att det fanns administrativa missförhållanden i 12 procent av ärendena (40) och i 7 av dessa ärenden uppnådde han positiva resultat genom att utarbeta förslag till rekommendationer.
- V. Om en institution eller ett organ inte reagerar på ett förslag till rekommendation på ett tillfredsställande sätt kan ombudsmannen skicka en särskild rapport till Europaparlamentet.
- W. En särskild rapport är ombudsmannens sista vapen och det sista viktiga steg han kan ta för att behandla ett ärende, eftersom parlamentet då kan välja att anta en resolution och utöva sina befogenheter utifrån en politisk bedömning.
- X. Under 2010 skickade ombudsmannen en särskild rapport till parlamentet.
  - 1. Europaparlamentet godkänner årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2010, och gratulerar ombudsmannen till att han blev omvald i januari 2010.
  - 2. Europaparlamentet uppmärksammar den nya strategi som ombudsmannen tagit fram för den innevarande mandatperioden och som kommer att utgöra grunden för ombudsmannens initiativ och verksamhet. Denna strategi inbegriper bland annat att föra en fortlöpande dialog med de klagande, det civila samhället och andra berörda, ta fram

bästa praxis i samarbete och samråd med kolleger i Europeiska ombudsmannanätverket, göra EU-förfarandena rättvisare och öppnare samt främja serviceandan inom EU-institutionernas förvaltning.

3. Europaparlamentet betonar att insyn, tillgång till information och respekt för unionsmedborgarnas rättigheter är viktiga förutsättningar för att upprätthålla förtroendet mellan medborgarna och institutionerna.
4. Europaparlamentet anser att ombudsmannen genom att förstärka öppenhet och ansvarstagande i Europeiska unionens beslutsprocess och förvaltning lämnar ett viktigt bidrag i arbetet med att skapa en union ”där besluten ska fattas så öppet och så nära medborgarna som möjligt”, enligt vad som anges i artikel 1.2 i fördraget om Europeiska unionen.
5. Den 27 september 2010 firade Europeiska ombudsmannen sin femtonde årsdag som institution. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen under dessa femton år har besvarat fler än 36 000 klagomål och spelat en viktig roll för att hjälpa EU:s institutioner att ge medborgare upprättelse och förbättra deras förvaltning.
6. Europaparlamentet konstaterar att dessa femton år har gett ombudsmannen som institution verklig insyn i utvecklingen vad gäller administrativa missförhållanden, problem av systemisk karaktär och strukturella svagheter hos förvaltningar. Detta gör också att ombudsmannen kan ge förvaltningen vägledning för att undvika att misstag upprepas och för att förbättra kvaliteten på och insynen i dess arbete.
7. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens initiativ att regelbundet offentliggöra studier där han undersöker hur EU-institutionerna har följt upp hans kritiska respektive ytterligare anmärkningar. Under 2009 ansågs uppföljningen vara tillfredsställande i 81 procent av fallen (94 procent när det gällde ytterligare anmärkningar och 70 procent när det gällde kritiska anmärkningar), vilket är hoppingsivande. Likväl finns det utrymme för ytterligare förbättringar, särskilt vad gäller uppföljningsgraden efter kritiska anmärkningar. Parlamentet uppmanar med eftertryck institutionerna att samarbeta med ombudsmannen för att förbättra uppföljningsgraden.
8. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens generellt sett konstruktiva samarbete med EU:s institutioner och organ, och stöder ombudsmannens roll som extern kontrollmekanism och som en värdefull tillgång i arbetet med att kontinuerligt förbättra EU:s förvaltning.
9. Europaparlamentet lovordar ombudsmannen för institutionens nya logotyp och grafiska profil och för årsrapportens nya utseende. Parlamentet lovordar även ombudsmannen för att han har gjort institutionen insynsvänligare genom att på sin webbplats offentliggöra information om alla nya undersökningar som inleds på grundval av inkomna klagomål.
10. Europaparlamentet betonar att medborgarna måste informeras bättre om institutionens arbetssätt och om den webbplats för information som ska garantera insyn i ombudsmannens roll.
11. Europaparlamentet föreslår att när ombudsmannen lägger fram sin årsrapport inför utskottet för framställningar ska inte bara företrädare från Europeiska kommissionen delta i sammanträdet, utan även företrädare från Europaparlamentets och rådets

respektive förvaltning, liksom från andra EU-institutioners, EU-byråers och EU-organs förvaltningar som varit föremål för en undersökning, en särskild rapport, kritiska anmärkningar eller andra åtgärder som ombudsmannen vidtagit, bör närvara så att de kan kommentera rapporten och delta i diskussionen. Parlamentets och rådets respektive förvaltning, liksom de övriga EU-institutionernas, EU-byråernas och EU-organens förvaltningar, uppmanas med eftertryck att i fortsättningen se till att de har företrädare som deltar vid sammanträden då ombudsmannens årsrapport läggs fram och diskuteras. Parlamentet menar att de genom att delta i diskussionen och delge sina åsikter om god förvaltning och de svårigheter som man fått ta itu med till följd av Europeiska ombudsmannens rekommendationer och anmärkningar skulle kunna bidra till att förbättra de tjänster som unionsmedborgarna erbjuds och den interinstitutionella dialogen samt till att skapa en verklig serviceanda.

12. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att hålla parlamentet underrättat om hur ombudsmannens förbindelser med den nya Europeiska utrikestjänsten och Europeiska rådet utvecklas.
13. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen under 2010 tog emot 2 667 klagomål från medborgare, företag, föreningar, icke-statliga organisationer och regionala kontor, vilket innebär en minskning med över 400 klagomål jämfört med det föregående året.
14. Europaparlamentet håller med om att denna minskning i antalet otillåtliga klagomål delvis kan tillskrivas den interaktiva vägledning som 2009 infördes på ombudsmannens webbplats och som på ett effektivt sätt hjälper till att leda de klagande till det organ som bäst kan hjälpa dem.
15. Europaparlamentet uppmanar Europeiska ombudsmannen att fortsätta att främja Europeiska ombudsmannanätverket för att på så sätt skapa en omfattande databas och på ett bättre sätt informera unionsmedborgarna om ansvarsfördelningen mellan Europeiska ombudsmannen, de nationella ombudsmännen och Europaparlamentets utskott för framställningar.
16. Europaparlamentet betonar att även parlamentet måste avsätta resurser för att upprätta en liknande webbplats för utskottet för framställningar för att göra parlamentet synligare och förbättra dess öppenhet samt bidra till att minska antalet otillåtliga framställningar samtidigt som den ger framställarna vägledning och råd och gör framställningsförfarandet effektivare och verkningsfullare.
17. Europaparlamentet konstaterar med tillfredsställelse att antalet kritiska anmärkningar från ombudsmannen fortsätter att minska (33 under 2010, 35 under 2009, 44 under 2008 och 55 under 2007). Detta visar att EU-institutionerna spelar en allt aktivare roll för att åtgärda klagomål och att ombudsmannen genom sin effektivitet har fått legitimitet gentemot dessa institutioner.
18. Europaparlamentet gratulerar ombudsmannen till att den genomsnittliga tid det tar att göra en undersökning blir allt kortare (cirka nio månader under 2009 och 2010), och begär att man gör vad som krävs för att ytterligare reducera denna tid så att man i högre grad kan uppfylla unionsmedborgarnas förväntningar.
19. Europaparlamentet konstaterar att 65 procent av alla undersökningar som ombudsmannen inledde under 2010 gällde Europeiska kommissionen (219 undersökningar), och uttrycker

sin oro över att detta innebär en stor ökning jämfört med 56 procent under 2009 (191 undersökningar). Parlamentet upprepar sin uppmaning till kommissionen, särskilt kommissionsledamoten med ansvar för interinstitutionella förbindelser och förvaltning, att vidta åtgärder för att snarast se till att denna situation förbättras betydligt.

20. Ombudsmannen har uttryckt missnöje över att kommissionen i ett relativt stort antal fall (10 av 32 fall) besvarat ombudsmannens kritiska anmärkningar på ett otillfredsställande sätt. Europaparlamentet delar ombudsmannens åsikt att det fortfarande återstår mycket att göra för att övertyga tjänstemännen om att deras institution, genom en defensiv attityd gentemot ombudsmannen, går miste om en möjlighet och riskerar att skada helhetsintrycket av EU. Parlamentet efterlyser en genomgripande förbättring av svarsförfarandena, bland annat i form av kortare svarstider (i synnerhet i fall där tidsaspekten är särskilt viktig), och efterlyser även svar som är resultatriktade i stället för defensiva. Parlamentet framhåller att unionsmedborgarna i enlighet med stadgan om de grundläggande rättigheterna har rätt till en god förvaltning.
21. Bland de klagomål som undersöktes av ombudsmannen under 2010 grundades ojämförligt flest på påståenden om brist på insyn i EU:s förvaltning. Sådana påståenden låg till grund för 33 procent av alla avslutade undersökningar och kunde bland annat handla om vägran att tillhandahålla information eller ge tillgång till handlingar. Europaparlamentet delar ombudsmannens frustration över det genomgående stora antalet ärenden som handlat om insyn under de senaste åren.
22. Under 2010 överlämnade ombudsmannen en särskild rapport som handlade om kommissionens vägran att lämna ut handlingar och att under fullständig öppenhet samarbeta med ombudsmannen, och den 25 november 2010<sup>1</sup> antog parlamentet det betänkande som utskottet för framställningar lagt fram om denna särskilda rapport. Europaparlamentet påminner om att det i den antagna resolutionen med bestämdhet uppmanade kommissionen att göra ett åtagande gentemot parlamentet om att uppfylla sin skyldighet till lojalt samarbete med Europeiska ombudsmannen.
23. Europaparlamentet efterlyser en informationskampanj som ska försäkra institutionernas tjänstemän om att ombudsmannen är villig att diskutera och lyssna, och ska visa hur ombudsmannens åtgärder kan bidra till att minska avståndet mellan EU-institutionernas förvaltningar och medborgarna.
24. Förordning (EG) nr 1049/2001<sup>2</sup> om tillgång till EU-institutionernas handlingar har nu varit i kraft i tio år. Europaparlamentet påminner om att den basala uppfattning som ligger till grund för förordningen är att insyn ska vara regel och att sekretess endast ska tillämpas i undantagsfall. Institutionerna brottas fortfarande med denna uppfattning. I samband med att EU:s institutioner, byråer och organ utarbetar sina handlingar måste de ha denna princip i åtanke och se till att hitta den rätta balansen mellan den öppenhet som krävs och som tillför ett mervärde och det verkliga behovet av sekretess.
25. Arbetet med att omarbete förordning (EG) nr 1049/2001 pågår fortfarande och tyvärr görs föga framsteg i detta arbete. Europaparlamentet uppmanar rådet och kommissionen att visa större öppenhet när det gäller att ge medborgarna och parlamentet tillgång till handlingar och information.

---

<sup>1</sup> Antagna texter: P7\_TA(2010)0436.

<sup>2</sup> EGT L 145, 31.5.2001, s. 43.

26. Europaparlamentet uppmuntrar ombudsmannen att fortsätta att kräva att den grundläggande rätten om tillgång till handlingar respekteras och att principen om insyn i beslutsfattandet genomförs på ett korrekt sätt samt att yrka på en medborgarvänlig serviceanda och ett aktivt förhållningssätt från EU-institutionernas, EU-byråernas och EU-organens sida vad gäller att offentliggöra handlingar, eftersom detta utgör en grundprincip för EU-institutionens öppenhet och ansvar. Parlamentet föreslår att man informerar unionsmedborgarna om exempel på god praxis, för att på så sätt dels motverka medborgarnas negativa bild av EU:s förvaltning, dels uppmuntra de olika institutionerna att föra en dialog om de problem som de har och som påverkar kvaliteten på deras förvaltning.
27. Europaparlamentet håller med ombudsmannen om att en kortfattad förklaring om principerna för allmännyttiga tjänster skulle bidra till en serviceanda och främja medborgarnas förtroende för EU:s offentliga förvaltning och EU-institutionerna. Parlamentet ser fram emot ombudsmannens förklaring om principerna för allmännyttiga tjänster, om vilken han för närvarande samråder med sina nationella kolleger och andra berörda parter.
28. Europaparlamentet föreslår att denna förklaring om principerna för allmännyttiga tjänster ska spridas till så många som möjligt och göras lättillgänglig för unionsmedborgarna så att de får veta att EU har för avsikt att försvara de allmännyttiga tjänsterna, som utgör en del av deras vardag.
29. Europaparlamentet anser dock att man genom att anta gemensamma bindande bestämmelser och principer om de administrativa förfarandena inom EU:s egna förvaltning, vilket redan begärts av Europeiska ombudsmannen, och genom att i detta sammanhang också införa tjänsteprincipen, på bästa sätt skulle få till stånd en varaktig förändring inom EU:s förvaltningskultur. Därför förväntar sig parlamentet att kommissionen prioriterar utarbetandet av ett förslag till förordning i detta hänseende, på grundval av artikel 298 i EUF-fördraget.
30. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution och betänkandet från utskottet för framställningar till rådet, kommissionen och Europeiska ombudsmannen samt till medlemsstaternas regeringar och parlament och till medlemsstaternas ombudsmän eller motsvarande behöriga organ.